

苦情相談情報の効果的活用のための検討会議
第3回議事録

内閣府国民生活局消費者調整課

第3回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議

議事次第

日 時 : 平成18年11月28日(火) 午前10時00分～12時12分

場 所 : 内閣府本府庁舎5階特別会議室

議事次第

1. 開 会

2. 議 事

1. 関係省庁等からのヒアリング

- ・金融庁
- ・公正取引委員会
- ・農林水産省
- ・全国消費者団体連絡会
- ・日本弁護士連合会

2. 意見交換

3. その他

3. 閉 会

苦情相談情報の効果的活用のための検討会議

委員名簿

- 座 長 浦川 道太郎（早稲田大学大学院法務研究科教授）
- 委 員 池山 恭子（東京消費者団体連絡センター事務局長）
- 石川 純子（社団法人消費者関連専門家会議事務局長）
- 遠藤 裕司（大阪府消費生活センター所長）
- 下谷内 富士子（社団法人全国消費生活相談員協会理事長）
- 鈴木 一光（仙台市消費生活センター所長）
- 高橋 滋（一橋大学大学院法学研究科教授）
- 田口 義明（独立行政法人国民生活センター理事）

第3回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議

出席者

- 座長 浦川 道太郎（早稲田大学大学院法務研究科教授）
- 委員 池山 恭子（東京消費者団体連絡センター事務局長）
石川 純子（社団法人消費者関連専門家会議事務局長）
遠藤 裕司（大阪府消費生活センター所長）
下谷内 富士子（社団法人全国消費生活相談員協会理事長）
鈴木 一光（仙台市消費生活センター所長）
高橋 滋（一橋大学大学院法学研究科教授）
田口 義明（独立行政法人国民生活センター理事）
- 事務局 西国民生活局長、井内消費者企画課長、
西村消費者調整課長、田村消費者調整課長補佐
- 省庁等 金融庁
小畠 貴志 監督局保険課課長補佐
大沢 雄一 総務企画局政策課金融知識普及係長
- 公正取引委員会
内野 雅美 取引部消費者取引課長補佐
- 農林水産省
原 孝治 総合食料局商品取引監理官付監理官補佐
- 全国消費者団体連絡会
山崎 若水 事務局次長

日本弁護士連合会 消費者問題対策委員会

山口 広 委員長

瀬戸 和宏 副委員長

中村 雅人 幹事

浦川座長 ただいまから「第3回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」を開催したいと思います。

本日は、高橋委員におかれましては、他の会に出席のために1時間程度遅れて御到着という御連絡をいただいております。また、内閣府の西国民生活局長と井内消費者企画課長は、国会関係の用務があり途中退席とのことでございます。ご了解をお願いいたします。

それでは、早速議事に入らせていただきます。本日は、予定によりまして、各関係省庁及び関係団体からのヒアリングを行うということでございます。関係省庁からのヒアリングの内容については、まず第1にP I O - N E T情報の活用の現状、第2にP I O - N E Tの閲覧を国の行政機関へ拡大することの必要性ということになっております。それでは、まず金融庁から御説明をいただきたいと思っております。

大沢係長 金融庁の総務企画局政策課金融知識普及係の大沢でございます。よろしく申し上げます。

まず、P I O - N E Tの情報の活用状況について、金融庁の状況を御説明させていただきます。本日、実際に活用しております原課の職員としまして、監督局保険課の小島課長補佐が同席していますので、保険課の活用実態等について説明させていただきたいと思っております。

私ども金融庁におきましては、P I O - N E Tの情報については、1つは、金融に関する制度の企画立案の関係で活用させていただいております。それからもう1つには、保険業とか証券業などの、いわゆる業の監督の関係で活用させていただいております。

具体的には、企画立案の関係ですと、先般、金融商品取引法という法律が先の国会で成立しておりますが、こういった法案の作成段階において、検討する資料としてP I O - N E Tに寄せられています各金融商品に係る苦情・被害の実態を資料として取り寄せて検討に生かした経過があります。また、当然、法案作成の過程で金融審議会に諮るわけですが、審議会資料としても活用させていただいた実績がございます。

それから、監督関係での活用状況についてでございますけれども、こちらは各業を監督するに当たって、実際にどんな苦情相談等が寄せられているかを確認している実態があるのですが、保険課の小島補佐のほうから説明させていただきます。

小島課長補佐 金融庁監督局で保険の監督をやっております小島と申します。よろしくお願いいたします。

金融庁の金融機関監督行政の中で、私は保険課の職員ですので保険課におりまして、保険の、特に募集関係に係る監督行政にP I O - N E Tの情報を使わせていただいております。内閣府さんの状況説明を受けると、P I O - N E Tの活用の状況は、金融庁の中で保険課が4度ほどあ

るといふふうに聞いております。ここでは保険の募集に関してP I O - N E Tの活用の現状を御説明させていただきます。銀行等が行う保険商品の窓口販売というのが13年4月に解禁されておまして、これについては、すでに3回、順次、保険窓口商品の対象を拡大しております。17年の12月に3次の解禁が行われておるのですけれども、その3次の解禁の際に、保険業法の施行規則にこれらの銀行等が行う保険商品の販売に関してさまざまな弊害防止措置が図られているのですけれども、その有効性を確認して、もしその弊害防止措置が適切に機能していない状況であれば、2年後の保険商品の全面解禁については再度検討を行うといった附則が保険業法施行規則に設けられております。このモニタリング期間が先ほど申し上げた17年の12月から2年間設けられておまして、その2年間について、銀行等において保険募集が適切に行われているかといった観点から、P I O - N E Tの情報を使わせていただいております。

基本的にP I O - N E Tで得られる情報としましては、平成17年7月6日に国民生活センターが高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブルということで数字をまとめておまして、2002年10月解禁当時から苦情件数が増えておまして、当時の発表では2004年度で146件寄せられているとあります。苦情は高齢者に多くて、適切な保険募集が行われていない実態があるといった指摘がございます。こういった計数資料について、直近の数字をP I O - N E Tから引き出しまして、件数がどういうふうに推移しているかといったことについて確認をしております。

実は、私ども金融庁にも金融サービス利用者相談室という相談窓口がございますけれども、こちらに寄せられた情報については、特に人の名前が頭名であって、名前がはっきりしていて、その名前を、個人情報であるとか取引状況を、金融機関にそのまま伝えていいかといったようなことを相談者に対して当方の相談窓口が確認しています。それがないと、われわれはその情報を金融機関に確認することもできませんし、行政に生かしづらいというふうにいえるのですが、P I O - N E Tというか、国民生活センターの情報では、個人情報の提供までは同意を得ていないということで、われわれのほうに開示されておりません。銀行の名前とか保険会社の名前はわかりますし、取引の内容も若干はわかるのですけれども、それを保険課の外に出さないでくださいというふうに言われておりますので、なかなか個別の事象について活用するのができないという状況がございます。そういった観点から、保険課では、基本的には計数上の推移であるとか、あと個別の事情についてどんなものがあるのかという漠然とした把握、こういったものに使わせていただいております。

保険課の実情はざっと以上のようなことでございます。

大沢係長 保険課の実情については今説明申し上げたとおりですが、金融庁全体の利用状況

ということですが、平成18年度に入ってから、今説明させていただきました保険課から4回ほど照会をかけさせていただいているのですが、それ以外に、先ほど申しあげました制度の企画立案の関係で、市場課というセクションがあるのですが、そちらから1度照会させていただいたことがあるのと、あとは証券業の監督の関係で、今申しあげた利用者相談室のほうで寄せられたことのないような項目について、具体的には何か未成年者の株式取引の関係で相談事例がどの程度あるかというようなことを1度照会させていただいたことがあります。以上、合わせて保険課4回、証券監督の関係で1回、それから市場関係の金融制度の企画立案の関係で1回、今年度に入ってから金融庁では合計6回ほどP I O - N E Tに寄せられた情報の関係で照会させていただいています。

国の行政機関への拡大の件についてですが、まず企画立案を担当しているセクションとしましては、拡大させていただいて、自分たちで照会せずに閲覧できるようになることは有意義であると認識しております。

それと同時に、拡大していただくに当たって1つ要望があります。市場課という企画セクションでは、どういった分野で、どういった苦情相談が寄せられているかを把握したいということで照会をかけさせていただいたのですが、実際の区分が銀行等預金という形で一括りの区分にされていて、外貨預金について、どれだけの照会等が寄せられているかを承知しなかったのですが、そういった区分での検索ができないといった状況があったようで、できればもう少し細かい区分に従って検索ができるように、検索機能を設けていただくと非常に有効に活用しやすくなるという意見が出ておりましたので、ここでご報告させていただきます。

それから、監督行政を行っているセクションの関係ですけれども、こちらでは、先ほど申しあげたとおり、保険の窓販等をはじめとしまして、モニタリングのためにP I O - N E Tに寄せられた苦情相談情報を有効に活用させていただいているところでして、照会せずに自分たちで見れるような状況になること自体は非常に有意義なことだというふうに考えておりますが、先ほど保険課の担当の者から申しあげたとおり、顕名情報ではなかったり、個人情報に関連で金融機関へ情報提供することが困難な中で、実際には金融サービス利用者相談室というセクションを設けているものですから、そちらに寄せられた情報を監督行政の中で有効に活用しているといったのが実態でございます。

こちらから説明させていただこうと思っていた点は以上でございます。

浦川座長 どうもありがとうございました。ただいまの金融庁からの御説明に対しまして、何か皆様のほうから御質問ございませんでしょうか。

下谷内委員 金融サービス利用者相談室のところには、今、名前、件名が全部入っていると

ということですが、それについては各金融機関などに申し入れをするときは、消費者に聞いていかどうかということを確認しながらやっていらっしゃると。それは当然消費生活センターなども、嫌だという方のはできませんので、あっせんの場合は確認しておりますが、それについて、P I O - N E Tでは外には出せないと言われているのは当然だと思います。活用できにくいとおっしゃられるのですが、どのあたりが活用できにくいのかちょっとわからないので教えてください。

小畠課長補佐 活用の仕方については、われわれ金融サービス利用者相談室に入ってきた情報の活用の仕方について若干御説明しますと、まず詳しく苦情の内容をお聞きします。その際には、銀行の担当者が誰であるとか、取引の内容がどうであったとかといった苦情の内容をよくお聞きして、その上で、金融機関にそれを照会していいかという許諾をもし仮にいただけた場合には、例えば、こういった情報を金融機関にそのまま開示して、過去に金融機関に対して苦情を申し立てている人であればその後どういう対応を当該金融機関が行ったのか、苦情を申し立てたことのない方であれば、そういった苦情に至った事実確認や発生原因分析をしていただく。それで、実際にその苦情が、例えば、法令に違反していたかどうかを調査し、確認するなど、金融機関の監督に利用しております。P I O - N E Tの情報はそのまま渡せないで、結局、そういった個別の事象について本当かどうかとか、その事象がなぜ起こったのか。単なるすれ違いで言った言わないの話なのかどうか、こういったことが金融機関に確認できない状況になっております。こういった点が使いづらい点と考えています。

下谷内委員 要するに、そちらの相談室においても一件処理をなさっているという解釈でよろしいんですね。

小畠課長補佐 一般的にはおっしゃるとおりでございます。

下谷内委員 それも、今、所管をしていらっしゃる以外のところについては、それはうちできませんとおっしゃっていますよね。例えば、未公開株のわけのわからないものとか、外貨預金のわけのわからないところについては、うちの行政の範疇ではないということ。

小畠課長補佐 金融機関が取り扱っていないものということでございますか。

下谷内委員 そうですね。

小畠課長補佐 金融庁の所管する法令に基づく中、監督の権限にないものはさすがにうちのほうでは取り扱えないと。

下谷内委員 それでしたら、例えば、全国のP I O - N E Tに入っているものを参考資料として使いたいということなのではないでしょうか。それとも、さっきおっしゃられたのを聞いていると、言った言わないが本当かどうかということですが、同じような相談が入っているとは限らない

と思うのです。P I O - N E Tの中には、同じ人が同じ相談をしているかどうかというのは全くわからないから、それは個別の言った言わないではないのではないかと思うのです。ただ、全体的な流れの中で、今この業者に対してはこういうようなやり方があるだろうとか、生命保険協会さんと損害保険協会さんの不払いの問題とか、ああいう全体的なものは見えるかもしれませんが、個別の事案に対しては、それは必要はないのではないかと思うのです。そうすると、そこまで直接見て個人情報の必要性は余りないのかなというふうに思うのですが。

小島課長補佐 まさにおっしゃるとおりで、ある事象について、個別の事象は申し上げにくいのですけれども、例えばある保険商品というものについて、同様の苦情がたくさん起きているといった情報の分析については使えると思います。それは同様に、例えば生命保険協会の相談所において入手している情報についても、われわれは入手していますので、そういった情報も使えますし、同様のレベルでP I O - N E Tの情報も使えるというふうに思っております。

下谷内委員 それでは、一般的な情報としてという理解でよろしいでしょうか。

小島課長補佐 そうですね。統計的なものというふうに使っております。

下谷内委員 わかりました。ありがとうございます。

浦川座長 よろしゅうございますか。では、池山委員、どうぞ。

池山委員 そちら辺のところはよくわかったのですけれども、金融サービス利用者相談室のところに相談する件数というのが、P I O - N E Tなどに寄せられる件数で、それは数としては当然少ないわけですね。どうなんでしょうか。

小島課長補佐 すみません、手持ちに数字がないので何とも申し上げられないのですけれども。

池山委員 具体的に監督なさるということになると、かなり具体的な事例というのが必要になると思うのです。そういうときに、やはり金融サービス利用者相談室以外のP I O - N E Tに寄せられている情報の中から関わる具体的なことが、当然それはいろいろなお約束をきちんとクリアした上で提供されるということは、私は今後この問題については、P I O - N E T情報というのは非常に大きな役割を果たすのではないかというふうに考えているのですけれども、いかがでしょうか。

小島課長補佐 おっしゃるとおり、端緒にはなると思います。ですから、先ほども言いましたとおり、例えばある事象について苦情が大量に発生している。もしくは、ずっと苦情が多いまま推移しているということについては、そこに何らかの体制整備上の問題があるだろうというふうに考えることは可能ですけれども、ただ、実際にわれわれが業務改善命令であるとか行政処分をするといった場合には、その事象をつかまなければならないということで、その事象

をつかむのには、数が多いとか苦情が多いだけでははかれないわけです。例えば、何らかのメディアにポンと出たときに、その出たことの効果で苦情が多くなるといった傾向はありますので、やはり中身をよく見て精査をしていかないと監督行政として十分な活用の仕方というのは難しいと思います。

池山委員 そうですね。その中身というの、それは数に限界があると思うのですけれども、なるべくいろいろ数がある一定のものの中身というのがきっちりわかることが必要ではないかというふうに私は思うのですけれども。わかりました。

浦川座長 ほかにどなたか。よろしゅうございますか。それでは、どうもありがとうございました。

(説明者退室)

浦川座長 それでは、次に公正取引委員会から御説明をいただきたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

内野課長補佐 公正取引委員会消費者取引課、内野と申します。本日は、検討会議にお招きいただきまして、私どもの現状なり考え方を述べさせていただく機会を与えていただきまして、ありがとうございます。御質問の内容に沿って、ごく簡単ではございますが、説明をさせていただきますと思っております。

私ども公正取引委員会、特に消費者政策と関連の深い分野として景品表示法という法律を運用・施行させていただいております。とりわけ、不当な表示といったものが消費者のニーズも高く、そこに今、力点を置いているところでございます。ごく簡単に申しますと、消費者が誤認するような表示とか広告、内容が著しくいいものだと思わせる、価格とか取引条件そのものが著しく有利であると、そういったような広告なり表示がされていると、消費者が正しい判断ができずに選択を間違ってしまう。それが問題になるのだといったような観点で、不当な表示といったものを規制をしております。

私どもはいろいろな方法で情報を収集して、要は、景品表示法に違反するような疑いがあった場合には、それに対して調査をして、違反が認められれば、その広告表示をやめてください、もうすでに行っているのであれば、訂正をしてくださいといったことを求めることとなります。では、どうやって最初の情報を入手するのか。これは特に何ら限定もございませんで、いろいろな方法で知る機会があれば、それはありがたいと思っております。申告と呼んでおりますけれども、消費者の方が、こんな広告・表示があったのでおかしいといったことで苦情を私どもに直接言っていただく。申告と呼んでおりますけれども、同業者の方が情報を寄せてくださることもあるでしょうし、その他の方からもあつたりする。また、ほかの行政機関であるとか、

消費生活センターをはじめとする関係機関、そのようなところから情報をお寄せいただくこともございます。

それとは別に、例えば私ども自身で気づいてもいいかと思いますので、私どものほうで網を張って情報収集するというのも1つの手段としてあります。何分、私どもも限られた職員しかおりませんので、全部のことについて知るなどということは到底できません。若干補助するという意味も含めまして、消費者モニターという制度を昭和39年から設けていて、景品表示法そのものを理解していただくと同時に、関連するような情報があったら私どもに提供していただくなり、こんな情報が欲しいのだけれどもというようなことでお願いをして広告物を送っていただきます。それから、昨今、インターネットも発達していますので、電子商取引の分野にも若干名委嘱をし広告をチェックしていただくことをお願いしていることもございます。そういったさまざまな方法で景品表示法に違反する疑いがあるかどうか情報収集をしているところでございます。その一環として、消費者生活センターをはじめとして苦情相談を行っている、そういったところに寄せられたデータも有効に活用できて、その中から、私どもが問題にできるものがあれば、それは積極的に対応していく必要があると考えているところでございます。

現状でございますけれども、数はともあれ、それほど多くのものは実は使用させていただいていません。具体的な事件等がございまして、その関連で追加のデータが欲しいとか、周辺のデータが欲しいというようなことで、例えば事業者名がある程度特定できた場合には、その事業者に対して、こんな苦情相談はないですか、その商品なり店舗の名前、あと何か特定の効果をうたっているようなもの、そういったようなものがあるのであれば教えてくださいといったようなことで、内閣府を通じて情報提供をお願いしているというのが現状です。

いかんせん、苦情相談の仕方というのがさまざまな方法で行われているので、的確に拾えるかということ、どうもそうではなくて、一旦お願いをしたのだけれども、キーワードがうまくマッチせずに、もう一回お願いをするとか、そういったような状況になって、私どもが求めているような情報というのはなかなか得にくいというのがあるという側面もあって、そう多くは使っておりません。

苦情相談のデータベースは、いろいろなカテゴリーで、一番最初のカテゴリーで、例えば表示とか広告に問題があるものという仕分けもされているのですが、実際に苦情とか相談を寄せる方というのは広告・表示に問題があるということだけでなく、さまざまな問題の中で広告・表示にも問題があるといったようなものもあるのだらうと思います。逆の言い方をしますと、例えば個々の消費者が、これは表示に何か問題があるのではないかということに気づいたら、直接私どもに言ってくるというようなこともございますでしょうし、相談を受けました消

費生活センターのほうで、これは景品表示法なり表示の問題なので公正取引委員会に情報提供してみたら、そのようなアドバイスもいただいているといったものもあるのだらうと思います。それで、何回かお願いをしているのですけれども、表示・広告に関することということでデータベースをお願いしてもなかなかいい情報が得られない、そんな現状もあつたりします。でも、相談をする側からすると、決してそれですべてではないだらうというふうに考えてございます。要するに、広告・表示を見て、これはおかしいなと思って気づいたら、その時点で行動はとれるのですけれども、そこに気づかずに、それを信じて正しいのだと思って契約をしてしまった。後で気づいてみたら何か話が違うではないかとか、思ったほどの効果がなかったといったようなことで、例えば相談の内容として、契約を取り消したいとか、返金をしてほしいと、そのようなことで実はデータベースのほうに上がっていることも多いのではないかとというふうに推測をさせていただきます。

そういうものをどうやって拾うのかというのは、実は今、キーワードでお願いをしているというのはなかなか難しい点があるので、私どもの行政のやり方として、何か特定のテーマを絞って、今回はここを調査しようということではなく、およそ問題が生じるのであればそれを調査しようという方法ですので、この分野だけのデータをくださいというようなお願いの仕方というのはいけませんので、でき得れば、私どもが関心を持ったときにデータベースにアクセスする、こういう観点で何か問題はないのか。例えば「表示・苦情」と引いてみてヒットしてこなかったら、こういうような相談というのが想定し得るというようなことで、ちょっと別の方法で検索をかけたりする。その中で、実は相談内容として、例えば契約の解除とか、そういったようなものに分類されていても、表示という問題で対応できるというものもあるのではないかと。個々の契約解除の話というのは法律の性質上できませんけれども、広く消費者の被害を防止するという観点からすれば、広告・表示に問題があるのであれば、そこを初めの段階で食い止めるといったことも私どもの行政の大事な仕事とっております。でき得れば、苦情相談の P I O - N E T をもう少し使いやすい方法で、例えば私どもの手元に端末を置かせていただいて、こういったキーワードで引かかるかどうか。それがうまくいかなかったら、こういうキーワードではどうかといったようなことで、今の事件処理をよりの確なものにしたり、これから顕在化しようとしている端緒を見つけて対応していきたいというふうに考えてございます。ぜひ積極的な対応をとれるような御検討をいただければ幸いです。

簡単でございますけれども、私のほうの説明は以上で終わらせていただきます。

浦川座長 どうもありがとうございました。ただいまの公正取引委員会からの御説明に何か御質問ありますでしょうか。

下谷内委員 ちょっとお伺いしたいのですが、直接検索、アクセスをしたいと最後におっしゃられています、ずっと聞いてきて思ったのですが、そうしますと、特定のものでないということであれば、個人情報のところに関しては要らないということですね。今、全部入っているわけですね。

内野課長補佐 はい。

下谷内委員 それを全部ご覧にならなくてもできるということですか。

内野課長補佐 そこは場合にもよると思うのです。事業者名、要するに誰が苦情を申し立てているのかといったところが必要になるということはそうはないと思うのですけれども、誰に対してといいますか、広告・表示をしているのは誰かとか、地域はどこかとか、そういった情報はいただきたいというふうには思っております。

下谷内委員 そうすると、多分、キーワードで検索をしていくことになると思うのです。

「不当表示」とか、キーワードの中に表示の項目が幾つかありますので、相談員さんはみんなそれをしているのですが、そこから入っていても、今の段階では、先ほど余りヒットするのはなかったということでしたね。P I O - N E T に情報提供の依頼をしましても、ヒットするものが少ないということですが、何かではなくて、常に網を張っていたいということですか。どうもお聞きしていると、そのような気が……。特定のものもあれば、特定でないようなものを常に検索していきたいということですか。

内野課長補佐 常に網を張っているというところまでは多分実務上できないと思っています。ただ、ほかの方法でいろいろな情報が入って来たりします。その情報に関連して何か広がりはないのかとか、例えば私どもへ申告があるもの、もちろん名前を名乗って、これこれがおかしいから何とかしてくれというものもありますし、実は匿名で、要するに自分の名前は教えたくないけれども、こういうのがあるけれども問題ではないでしょうかと、そのような情報も寄せられたりします。もちろん、その精度はどうかというのはいろいろございますので、似たような情報がないのかというようなことでその精度というものはかかっていくのですけれども、その過程で、例えば何か1つの情報に接したら、では、この人が言っているだけなのか、そうではなくてももう少し広がりがあるのか。そういったようなときに、例えば苦情が今あるのかどうかといったようなことで広がりを見たい。当然、広がりがあるのであれば、速やかに対応をとらなければいけないという確率が高くなると思うのです。そういったような観点で、情報というものにアクセスさせていただければというふうに思っています。常に全数を見ているというような意味合いではなく、多分物理的にも不可能だと思いますので、何かあったときにチェックができる体制、それも、なるべく手間がかからないような方法でといったことになっていただ

くとありがたい、そういう感じを持っております。

田口委員 P I O - N E T情報の利用の仕方というのはいろいろな形があると思うのですが、お話を伺っていると、大きく2つぐらいに分かれるのかなと。1つは、ある取引形態なり、個別の問題といいますか、例えば有料老人ホームなら有料老人ホームという分野で苦情が増えているかどうか。その苦情の増えている中に、広告・表示関係のものはどんなものがあるのかというようなことを調べて、それによって景品表示面で問題がないかどうかを調べる、いわば端緒として使う形が、先ほど内野さんのおっしゃられたように、1つの使い方としてはあるのではないかと。

もう1つは、今、下谷内委員との間のお話でございましたように、補強材料として使う。申告でありますとか、消費者モニターの方の情報、いろいろなルートからの情報で、特定の事業者について、どうも広告・表示に景表法上問題がありそうだという何か情報を把握して、それについて全国的にどんな広がりがあるのかを見るための、いわば補強材料として、特定事業者に焦点を当てて情報を見ていく。大きくそんな2つに分かれるのかなと思います。

その際、公取委としては最終的には排除命令というようなところに行くかと思うのですが、そういうときに、やはり公取委内部で申告等を通じて入手した、個別の事業者に掘り下げた情報が排除命令等の根拠になるのではないかと思います。これに対し、P I O - N E T情報の利用の仕方というのは、どちらかというと、補強材料としての利用、こういうほうが多いのかなという感じもするのですが、その辺の利用の実態はいかがでしょうか。

内野課長補佐 今は、後者の補強材料としての使い方というところで使わせていただいているというのが現状でございます。もちろんそれだけで立証はできないと思いますし、ある意味では第三者、ほかの人がこう言っているよというだけでは当然証拠として十分ではございませんので、そういう面があるというある程度の感触を持った上で、ほかの部分で直接証拠を探していく、そういったような使い方をしているというのが現状でございます。ただ、今、田口委員がお話しいただいたように、それだけではなくて、およそこの辺で問題があるのではないかと焦点を絞るといったようなことも今後は必要になってくるのではないかと考えてございます。

浦川座長 ほかに。

遠藤委員 私どもは大阪府の消費生活センターですけれども、公取さんからいつもいろいろ御指導いただいているのですが、今、内野さんがおっしゃったように、どうもわれわれが見ている、個別の問題にばかり対応させられるのです。要するに、ライバル業者からの、こんな表示はおかしいのと違うかというような話でありますとか、消費者の方から、こんな表示はおかしいのと違いますかというようなことで、品目とか業種もバラバラですし、そのときそのとき

に依じて、何か本当に使いっぱしりみたいなことでやっている。その日暮らしの対応というのがあって、なかなか見えにくい。何のためにこれを行っているのだろうというところが見えにくい部分があるので、確かに内野さんがおっしゃったように、今後の方向として、ある程度意味合いを持たせるといいですか、なぜ今これを行っているのかというふうな企画立案みたいなところで少しイメージを持って、今年はこのテーマでやるとかという流れの中でやっていただくと、大阪府としても、それに非常に人なり時間を割いているという理由がわかるのですけれども、今の状況は、あそこでこんな表示がある、おかしい、一遍見に行かなければいけないとか、非常に個別の対応をしているということなので、そういう意味で、どういう活用になるかは別にして、ある意味で政策的な意味合いを持たせながら、そういう実際の調査もやっていくというときの材料としてP I O - N E Tなどをもっと有効に活用していただければというふうなわれわれは思いますけれども。

浦川座長 ほかに。よろしゅうございましょうか。それでは、どうもありがとうございます。

(説明者退室)

浦川座長 それでは次に、農林水産省から御説明をいただきたいと思います。

原監理官補佐 私、農林水産省の総合食料局商品取引監理官補佐の原と申します。よろしく申し上げます。

商品先物取引におけるP I O - N E T情報の活用の現状につきまして御説明をさせていただきたいと思います。農水省の中の商品取引監理官におきましては、現在、国民生活センターのP I O - N E Tで蓄積されましたデータにつきまして、農水省に寄せられる商品先物取引の苦情と合わせまして、商品取引員の指導・監督の参考情報として現在活用をさせていただいております。

商品取引監理官としましては、P I O - N E T情報の提供について、平成18年度から国民生活センターのほうにお願いをしているところでございます。今までの問い合わせ、あるいは照会の実績としますと、約10件程度となっております。内訳としましては、国会対応の関係から4件、それと、商品先物取引に関する照会としまして7件であります。この中で特に商品先物取引につきましては、商品取引員、約100社程度のキーワードの検索によりまして、商品取引員の苦情の件数、それと合わせまして、相談概要につきまして現在提供いただいているところでございます。また、これらのデータにつきましては、継続的な把握を行う観点から、現段階におきましては一月単位で要請をお願いをしているところでございます。今後の活用につきましても、今年度からの取組ということもございまして、部内において活用していく予定です。

活用の現状としましては、以上で説明を終わらせていただきたいと思います。

浦川座長 以上でしょうか。あと、閲覧の問題で、行政機関への拡大の点について続けてお願いします。

原監理官補佐 2番目のP I O - N E Tの閲覧を国の行政機関へ拡大することへの必要性ということでございますが、商品取引監理官としましても、必要としているデータが必要なときに閲覧できるということにつきましては、現在、内閣府を経由しまして作業手順をお願いしているところでございますけれども、閲覧できるということに関しましては、作業の効率化からも大変ありがたいというふうに考えておりまして、もし閲覧ができるのであればお願いをしたい、このように考えております。

ただし、現在、P I O - N E Tの閲覧につきましては、どこまでの情報が閲覧できるのかということが若干不明であるということが1つございます。また、閲覧したとしても、情報等の内容につきましては、相談者との関係から、どこまでの情報管理を行うことになるのかわからないという状況がありますので、その辺の部分をどういうふうに管理していくのかという部分につきまして、問題として考えております。従来、国民生活センターの方からの御指示によりまして、農水省の中での利用に限定をさせていただくということで情報を提供いただいているというふうに承知しております。一部、外部からのこれらの有用なデータについて、できれば情報提供いただければ大変ありがたいというところも二、三ありますので、できればこういった部分についての利用の制限について御検討いただけると大変助かるかなと、このように考えております。

以上でございます。

浦川座長 それでは、ただいまの御説明に対して、何か皆様のほうから御質問ございますでしょうか。

田口委員 P I O - N E Tの利用の仕方として大きく2つに分かれるかと思うのですが、1つは、例えば商品先物取引なら商品先物取引の勧誘方法等について何か問題はないか、そういうような一般的な問題を捉える端緒として使うという面があると思いますが、他方もう1つ、特定の事業者について、どうも法律上いろいろ問題がありそうだというような情報を何らかの形でつかんだときに、全国的にどうなっているかを見るためにP I O - N E Tにアクセスするというやり方もあると思います。そのように、いわば取引形態に着目する利用の仕方と、特定事業者に着目して、法律上何か問題がないかを見る方法があると思いますが、そういう情報がP I O - N E Tで検索されて出てきた場合に、それぞれの方法による情報に関し、実際にはどういう利用のされ方をするのか。一般的な取引形態に着目した相談情報であれば、業界指導全般等に使うということが考えられると思いますが、他方、特定事業者について得られた相談情

報については、農水省さんとしてはどんなふうに事業者なり事業者団体に対してお使いになるのか。その辺の実態を教えていただければと思います。

原監理官補佐 特定の事業者が苦情を発生させるということは、実は農水省の中でも苦情相談を行っております。国民生活センターからのP I O - N E Tの情報も合わせながら、特定の事業者が苦情を発生しているということに関しましては、その会社を必要に応じ呼び、ヒアリングを行い、その原因はどういうことなのかということもヒアリングを行い、その解決に向けて対応しているというところが実態でございます。

田口委員 そういう際に、P I O - N E T情報は農水省さんのいわば内部で1つの参考情報として持っていて、それを頭に置きつつ、事業者対応をされるという形なのかどうか。あるいは、「P I O - N E T情報では、御社に対し、いろいろ苦情も多く出ていて、特にこういう面で消費者からの苦情がありますね。」というような提示の仕方をされるのでしょうか。

原監理官補佐 まさしく、今おっしゃられるように、P I O - N E Tの情報、あるいは農水省等への苦情も含めて、どういう状況にあるのかということは、例えばいろいろな苦情がございます。いわゆる勧誘の入口の問題における苦情が多いということがもしあれば、それらについての原因、P I O - N E Tの情報も取り入れ、なおかつ主務省からの情報も取り入れた形で必要な指導を行っていきたい、このように考えております。

浦川座長 ほかに。

遠藤委員 今のお話と関連するのですけれども、農水省さんでも直接相談窓口を持っておられるので、それは多分いろいろ具体的な事例がわかると思うのですが、P I O - N E Tの情報というのは、ある程度マスの情報になると思いますけれども、例えば農水省さんの相談窓口から得られる情報だけで例えば事業者の指導というのが十分にできるのか。それとも、やはりP I O - N E Tの情報がないと、そこはうちの情報だけでは少ないとなるのか。その辺は、感覚的にでも結構ですけれども。

原監理官補佐 感覚的に申し上げますと、やはり国民生活センターのデータについては、非常に幅広くとられておりますので、そちらのデータも活用していかないと全体の苦情概要というものが捉え切れないだろうと、このように考えておりますので、P I O - N E Tにおける情報については非常に重要な参考情報という形で得られますので、今後、苦情等を発生させる取引に関しましても参考情報として活用をさせていただきたい、このように考えております。

浦川座長 ほかにどなたか。

下谷内委員 先ほど、今現在は農水省内部のみで利用するということは、P I O - N E Tというか、国センとの約束ごとであると。ただし、外部への情報提供も求められているというこ

とおっしゃられたかと思うのですが、どういうところを外部というふうに理解すればよろしいでしょうか。

原監理官補佐 商品取引所法に基づく日本商品先物取引協会という団体がございます。これは、商品先物取引の苦情対応、あっせん、あるいは調停等を行っている機関でございます。これらの機関から、国民生活センターの苦情の概要というものがどういう形になっているのかというのは、あっせん・相談機関としてもやはり有用な情報ということで得られますので、それらに活用いただくということでの提供ができないかということでの相談はきております。

浦川座長 私も1点。今のような情報の提供の要請というのは、概要を知りたいということなのか、個別の具体的な事件を知りたいということですか。

原監理官補佐 個別の内容と、あと件数です。いわゆるその2つを知りたいということでございます。

浦川座長 それは業者に関しての情報でいいわけですか。あるいは、具体的に被害を受けたと申して申し立てている個人の情報も必要としているのですか。

原監理官補佐 ええ。それはやはり両方ありませんと、どこの取引にどれだけの件数があるか、なおかつ、その件数の中身としてどのような苦情の内容になっているのかということもある程度わかりませんと、その分析とか対応がうまくできないということになりますので、やはり件数と内容は二つとも必要な情報ということになるかと思えます。

浦川座長 ほかにどなたか。

石川委員 教えていただきたいのですけれども、こういった先物取引などは個々の消費者の皆さんは、恐らく大きな不利益を及ぼされて、全国の消費生活センターなり農水省なりにアプローチをされるのだと思うのですけれども、具体的な例えば消費生活センターでの対応に関しましても、かなり具体的な対策が必要ということで、その情報に関して、対応の中身の中で、例えば主務官庁である農水省さんとの連携というのは余りないのでしょうか。それとも、個別には頻りにやりとりをしながら対応されていくものなのでしょうか。両方、御質問になってしまうのですが。

原監理官補佐 苦情の内容によりましては、消費生活センターのほうに商品先物の苦情が相談されるような場合があります。その場合、そちらの相談員の方だけではなかなか対応が困難だというのが実際に発生した場合は、農水省のほうに問い合わせをしていくという事例も何例かございます。その場合には当方へ照会いただいて、必要な苦情の対応を行い、逆に消費生活センターに対して情報を提供しているというのが実態です。

石川委員 わかりました。被害が大きい場合には、わりと共有しながら御対応されるという

のが実態なのですね。

浦川座長 下谷内委員から何か。

下谷内委員 私は、今はやっておりませんが、現役の相談員をしておりましたので、そのときの経験上からお話ししますが、センターである程度処理ができるものに関しましてはいたしますが、ただ、やはり情報が欲しいとか、これが実際に本当に取引なのかどうかというのはわからないというのがありますね。その場合は、資料を全部めくったり、先物取引協会さんにお電話したりとか、いろいろします。そのときに農水省さんにもお問い合わせいたしますが、いつも農水産省さんは、どこの省庁でもそうでございますが、この件につきましてはできるけれども、この件はできませんという形で言われます。ただ、事案を挙げたことはあるのですが、御相談者からまたお電話がございまして、なかなか進まないのということもありましたし、余り芳しくなかったです。だから、情報をいただいて、こちらで処理をするということはずっとやっておりました。

先ほどの日本商品先物取引協会さんにお電話いたしましても、今は皆さん、社会的な問題になっておりますから、消費生活センターとか、消費者被害とか、消費者相談に関して、それを政策の中にいかに生かすかということで注目なさっていて見てくださるのはわかるのですが、つい最近まではほとんど対応が悪かったのです。もう少し対応をそれぞれのところでしていただければ、そちらのほうにも情報がたくさん入るのではないかと非常に残念な思いはしていたのです。そうすると、そちら様のほうでもたくさん情報が集まれば、それをまた例えば国民生活センターへ提供をしていただいて、お互いに情報を共有するというのであればいいかと思いますが、お聞きしておりますと、どうもP I O - N E Tを利用したいということと、もう1点、先ほど田口委員がP I O - N E Tをどのように活用するかということを御質問なさったときに、農水省さんでお持ちの苦情もP I O - N E Tのデータも同じようにと言われるのですが、P I O - N E Tのデータというのは、御相談者が当初申し出られた言葉そのままに載っているわけですね。精査したものが載らないのです。だから、多少あるかもしれない。やっていくうちに結果のところと違ってくることもあるかもしれないですけども、余り先物にはないかもしれないのですが、そういう申し出られた、そのまま書いてある生の情報を生かすも殺すも、それは受け取った人、そのデータ解析する人の力だと思うのです。だから、やはりそれはある程度熟練をしたところでそういう出し方をしないと難しいのではないのでしょうか。特に先物の問題の場合は、それが多いいのではないかと思います。金額も非常に張りますし、高齢者の方も多いですし、私が受けた相談の中でも、肩書きのあるとても立派な社会人の方なのですが、御相談の内容、申し出られた内容をずっと聞いていくと違ってくるというのがありますから、そ

このところをどのようにお考えでP I O - N E Tを御利用したいということなのかというのがもう1点わからないところです。その2点です。

原監理官補佐 P I O - N E Tの情報は、いわゆる委託者が身近な相談という形でされる情報が非常に多いだろうというふうに考えておりますので、先ほどから申し上げておりますが、これらの原因となる苦情の内容については、やはり商品取引監理官としてもそこは有効に活用させていただきます。あるいは、データを直接、実際にどういう苦情が多いのかという部分についても、よく分析をさせていただきながら、例えばどういう問題に関する苦情が多いので、それに対応するどういう施策が必要なのかということも合わせながら、そこは対応させていただければというふうに考えております。

浦川座長 ほかにどなたか。よろしゅうございましょうか。それでは、どうもありがとうございました。

(説明者退室)

浦川座長 それでは、関係団体からのヒアリングです。関係団体からのヒアリングにつきましては、第1には、P I O - N E T情報、これは現在まだ使っておりませんので、将来的な活用についてということで、2番目には、相談者である消費者にとって、P I O - N E Tの閲覧を国の行政機関に拡大することの影響、こういったようなことでお伺いしようとしております。

それでは、まず全国消費者団体連絡会から御説明をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

山崎事務局次長 おはようございます。御紹介いただきました全国消費者団体連絡会の山崎と申します。よろしくお願いいたします。

本日は、私どもの発言に機会をいただきまして感謝申し上げたいと思います。ありがとうございます。

早速ですけれども、今、お手元に届いたかと思えますけれども、大きく3点にわたって意見を述べさせていただきたいと思います。1つは、私どもでの活用の状況。それから、今後どう活用したいかということ。それから3つ目は、他の行政機関への拡大についてということで述べさせていただきたいと思います。

まず1点目ですけれども、活用の状況ということですが、全国消団連の日常の業務ということで申し上げますと、日常的に活用というところまでは至っておりません。ただ、国民生活センターさんのほうで分析された結果等について情報提供いただいているということとか、いろいろ政策提言・要望などを業界あるいは関係省庁へ要望されたり提言されたりというようなこともされているということで、そういう面については非常に有効な中身をつくられている

というふうに思っておりますし、私どもも参考にさせていただいているというふうに思っております。特に、年間集計された集計表については、毎年活用させていただいているというふうに思っております。

あと、私どもの直接の会員ではありませんけれども、団体訴権の適格団体を目指している消費者機構日本のほうからお話を聞いてきましたけれども、そちらの業務ということでは、特定の事業者に入会をして検討していくということに際しては、事前にいろいろ調査し検討を進めるわけですが、相談の状況がどのくらい発生しているかということで、情報公開請求を行っているというふうに聞いております。その情報公開請求については、現状のところでは事業者名を特定して請求すると、現在得られる情報は年月のみの公開になっているというふうに聞いております。その情報が得られるまでも、長い場合では概ね3週間ぐらいかかっているというふうにもお聞きしております。そういう面では、使い勝手というようなことで言うと、不十分さがあるかなというふうに思っております。

一方、ホームページでデータベースで情報提供されておりますけれども、こちらのほうは50文字ということで限定ではありますが、検索できるということで、活用できる情報になっているというふうに思っております。ただ、その中身が国民センターさんで直接相談を受けられたという案件に限られているということですので、そういう面では、範囲の問題で狭い範囲になってしまうのかなというふうに思います。消費者トラブルが全国に広がってあるということですので、どうしても都市部の情報に限定されたりするのかなということも、想像ではございますけれども思いますと、一定の限界があるのかなというようなことを思ったりもします。

さて、2番目の今後どのように活用したいと考えるかということでございますけれども、私どもは会員団体に向けて、消費者からどういう被害事例があるとかというようなことの情報提供、照会をするということでは、現在のデータベースというのは有効だと思いますので、活用していきたいというふうに思っております。ただし、先ほど申し上げましたように、現在、国民生活センターさんで直接受けられたものということでもあります。さらに、国民生活センターさんのほうでは縮小傾向というふうにも聞いておりますので、そういう面で言うと、なかなか十分な情報が得にくくなるのではないかなというふうにも思っております。そういう面では、全国500何カ所と聞いていますけれども、そちらの消費生活センターからの情報についても入力されたものも提供できる、そういうデータベースとしていただければいいのではないかなというふうに思います。

それから、団体訴権の適格消費者団体への情報提供については、情報の案件内容、それから相談の結果、相談がどういうふう処理されたのか、その処理内容について、あるいは事業者

名もリンクした情報が得られるというふうにしていただけるといいなということです。先ほど申し上げたように、今現在では事業者名を特定すると年月だけということしかわからないので、それではなかなか適格団体での事案の分析検討が十分できないのではないかというふうに思いますので、そういう面では、より充実した情報提供をお願いできればというふうなことを思っております。

それから、P I O - N E Tに入力されていない具体的な情報について、地方の公共団体に相談できるように、例えば、ここの消費生活センターに聞いてもらったらいいというような照会先についても情報提供していただくと、より適格団体としては情報収集がしやすいというふうになるのではないかと思っております。ブロック単位ということではなくて、よりピンポイントでわかるほうがやりやすいのではないかというふうに思っております。

それから、3つ目、国の行政機関に拡大することについてですけれども、被害情報の拡大防止ということでは、より有効にP I O - N E T情報を活用するということが、また、事業者に対して行政が適切な指導ができるというふうにしていくということが必要だというふうに思っておりますけれども、当然、個人情報については考慮されるべきだというふうに思っております。特に今年のところでは、製品安全の問題が大きな社会問題になってきておるわけです。消費生活用製品安全法の改正ということで今日も国会審議があるようですけれども、事業者の行政への報告を義務化するよう法改正されることになっています。やはり重大事故が発生に至るには、その前段階といいますか、いろいろ軽微な事故、あるいはヒヤリハット体験等、多くの事例があるわけです。労働災害の分野での法則でいうと、1対29対300というようなことが言われていますけれども、1つの重大事故が起こる背景には29件ぐらいの軽微な事故がある。その裾野には300件ぐらいのさらに軽微なものがあるというようなことが言われているわけです。先日の参議院経済産業委員会を傍聴しておりましたけれども、その際に、畑村先生という工学院大学の危険学の先生でいらっしゃいますけれども、その方が六本木ヒルズのエレベーターの事故を勝手連的に自発的に調査をされたというふうにおっしゃっていました。あの事故が起こる前の情報を調べてみますと、32件の救急車出動とか、あるいは医務室というか、そういうところに運ばれた事例があるとか、そんなことがあったということがわかったらしいのです。ですから、そういう情報ができるだけ共有化されて、専門家による分析が加えられることによって、これは重大事故になるのではないかというようなことが専門家によるとわかるというふうにしてその先生は意見を述べられておりました。例えば製造業のメーカーさんのところにもそういう目利きの方がいらっしゃったりするというふうにおっしゃっておりました。そういう方の分析等によって重大事故が防げるというようなこともあるのだということをおっしゃっており

ました。やはりそういう面では、事故情報、事故までいなくても、ヒヤリハットも含めて、それはなかなかフォローするのは大変ですけれども、情報が散在するのではなくて、一元的に集約される、あるいは分析されるということが迅速な対応を可能にするし、ひいては事故を防ぐことができる。松下の温風機しかり、パロマしかり、シュレッダーの事故しかり、いずれも繰り返しこういう事故があったということが知らされないまま、2人目、3人目の犠牲者が出るというようなことが起こっておりまして、遺族の方からすれば、非常にいたたまれないといえますか、大変なことだというふうに思います。

今、これだけ重大事故が起きてしまっているわけですが、こういうときにこそきちんと防止をするための対策を早期に打つということが大事なというふうに思います。そういう点では、情報の共有化、有効活用ということがどうしても必要になるのではないかとこのように思っております。当然、個人情報問題についてはケアされる必要があるというふうに思っております。実際、P I O - N E T情報ということであっても個人情報が出るということではないというふうに思うので、そこは実際の運用のところでは仕組み、ルールを決めればクリアできるのではないかと。むしろ、この間の重大事故の被害者の方の言葉で言えば、二度と同じような思いをほかの人にしてほしくないということがあるわけです。11月1日放送のNHKの「クローズアップ現代」でも、自分の娘さんがシュレッダーでけがしたお母さんもおっしゃっていましたけれども、あるいは静岡の指が9本シュレッダーで穿刺されたお父さんもおっしゃっていましたけれども、この事件が今後に生かされるのであれば、自分の子どもの事故も無駄ではなかったというような言い方をされていたように思います。そういうふうに公益のために活用されるということは、むしろ支持される部分もあるのではないかとこのようにも考えております。

浦川座長 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの全国消費者団体連絡会のほうからの御説明に何か御質問ございますでしょうか。

下谷内委員 ちょっとお伺いしたいのですが、適格団体の情報提供ということがありましたが、2の(2)ところに「さらに、P I O - N E Tに入力されなかった具体的な情報の提供についても・・・地方公共団体に相談ができるよう」ということは、そこに入力されなかったというのは、相談員が受けたものを全部書いたものではない、もっと裏のものがあるということなのではないでしょうか。今、私もやめているのですが、ほとんどの情報というのは相談カードの中に入っておりますが、入力には表だけだと思っておりますが、裏の継続とか、すべてのことを聞きたいということですか。適格団体ではないから私もよくわからないので、おたくの今の立場でどのような御回答なのですか。その案件がありましたら、それを扱ったセンターに直接聞いて、

そのすべてを情報提供してほしいというような意味なのでしょうか。そうしますと、先ほどおっしゃられた下の点の個人情報のところの問題はクリアできるというふうに書いてございますが、非常に難しい問題ではないかというのが1点。

もう1点は、製品事故について最後に一生懸命おっしゃられて、それを聞いていたら、果してそうかなと思ひもしないことはないのですが、ヒヤリハットというのは余り消費生活センターには入りにくいのです。それよりも、メーカーさんとか、本当ならば省庁に入ったほうが一番いいと思いますし、多分、メーカーさんに入っているのが多いのではないのでしょうか。それがうまい具合に機能していない、現場のところで処理がされているからというふうに思うのです。だから、P I O - N E Tでヒヤリハットの問題をどの程度という、それがそんなに大きいものかどうか分からないということ。

もう1つ、重大事故について、皆さんが知ってほしいとおっしゃっているとおっしゃられたのですが、すべての御相談者がそうではなくて、やはり私のことを絶対言ってほしくないという、現実に死亡した事故でそういうことが実際にあったわけです。そうすると、家族の者にみんな迷惑をかけるから、絶対に公表してもらっては困りますということで公表ができなかったものもあるわけです。だから、そういうことも含めて考えますと、個人情報の問題を上のところでは全部出して、下のところではある程度の個人情報とおっしゃられているのですが、どのようにお考えなのか。一般的ないわゆる消費者取引トラブルについてはすべて、それから重大事故に関するものに関してはというふうに区別されているのでしょうか。それとも、同じように個人情報の取り扱いというのはあるのでしょうか。

山崎事務局次長 個人情報について、すべての名前までということではないと思うのです。適格団体が分析にするにしても、個人名まで特定しないと分析できないということではないというふうに思います。ですから、そういう面では、違うことを言っているという認識はないのですけれども。それで、2の(2)でございますけれども、今のところはブロック単位で出てくるというふうに聞いております。ブロックですと、例えば南関東とか北関東ということですが、どの県なのかなかなかわからないわけですね。6県あるわけですね。それが、より特定できて、情報が聞けるようにしたほうがいいということではあるわけですね。

入力されなかった具体的な情報の提供というのも、別に個人情報ということではなくて、先ほども一部申し上げていますがけれども、この後、制度のあり方としてどういう情報提供の仕組みになっていくのかということもあるわけですがけれども、実際その処理結果がどういうふうに推移したのかということも含めて、情報提供を得られるようにということです。ですから、いづれ適格団体の情報収集・分析の上で必要な情報ということで考えています。個人情報はあく

まで別途、ルールで対応できるのではないかと考えております。先ほどのように、どうしても私は嫌ですとおっしゃる方もおられる可能性は想像できますので、これは私見ですがけれども、実際に相談も私はしたことがございませんけれども、相談が終わった最後のところで、ご本人に、個人情報伏せますけれども、こういう事件・事故があったということについて情報を共有化してもよろしいですかみたいなことの確認をとるといようなことも検討されていいのではないかとはいふには思っております。

浦川座長 ほかに。

池山委員 私も消費者団体の一員でありまして、(2)のところは非常に簡単に書いてあるものですから、ちょっとわかりにくいと思うのですけれども、やはり一般的にP I O - N E T情報できちんとした数の情報は事業者名がリンクした情報を提供していただきたいということをお願いしたいと思います。ただ、訴訟を起こすということになりますと、やはり一般的な情報だけというふうにはいきませんので、その際は、あくまでもきちんと御了解いただいた上で、自治体のセンターを御紹介していただいて、そして、その上でまた自治体の方から情報を寄せていただいた個人の方に、具体的にどういうことがあったのか、どういう勧誘のされ方をして、どういうふう被害があったかという、そういう個別情報を、これはあくまでも個人の方が御了解いただいた上で、さっき山崎さんのほうからも、被害があった御両親が、今後のためにということで個人名もオープンにしていらっしゃいますが、あくまでもそういう上に立った上で情報をいただきたいということですので、これは段階が分かれておりまして、そういうためにも一般的な情報提供と、いよいよ適格団体が訴訟を起こすときに、国民生活センターのほうから個別の情報を、あくまでも御了解をいただいた上で提供していただきたい。そういうように私は読み取りましたけれども。

遠藤委員 自治体としてはつらいところでして、ここでおっしゃっている意味は私はよくわかりまして、P I O - N E Tの一般的な情報については、事業者とリンクした形で当然出してほしいというのはあると思うのですけれども、それ以上に、P I O - N E Tだけの情報だけではない情報を自治体で持っている場合というのがやはりあるわけですね。いろいろな契約書とか、相手方の名刺も含めて、それをどうするのかというところは非常につらいというか、その取り扱いが、最後は今おっしゃられたように裁判で使う中で、自治体がそれを出せるのかというふうなところが、行政内部ですら今そういう議論をしているときに、すらという言い方はおかしいのかもしれませんが、適格消費者団体という形で国に認定をされたとはいえ、裁判の中で、われわれが知り得た情報を、個人情報を隠すというのは工夫次第でできると思うのですけれども、それにしても、それを出すということについて、そこは非常に躊躇せざるを

得ないというのが実態です。

具体的なあり方は、今、内閣府さんのほうで都道府県にいろいろアンケートも出されて、意見もおまとめいただいていると思いますので、その中で私どももいろいろと言えればというふうに思っています。お気持ちはよくわかるのですが、実際、個別の情報をどこまで協力できるかというのは悩ましいところだなというふうに思っています。

田口委員 団体訴訟制度におけるP I O - N E T情報の位置づけの問題ですが、適格消費者団体というのは基本的に自ら問題案件について発掘し、検討し、どこが問題かというのを把握した上で、差し止め請求をするかどうかを判断される、そういう適格性を認定された団体であります。その際に、P I O - N E Tの全国的な情報を参考資料として御利用なさるということはあり得るでしょうから、今回の改正法ではP I O - N E T情報が必要な限度で提供できるような仕組みが設けられているわけです。したがって、はじめからP I O - N E Tなり自治体の情報をベースに訴訟を考えるということではないと思いますので、まず基本はP I O - N E T情報を必要な範囲で提供するということだと思います。

遠藤委員 今のお話はそのとおりだというふうに思っています。私ども関西でも、そういう適格消費者団体にしようかといっただけでがんばっておられる団体があるのですけれども、見ていまして、いろいろ努力をされておられるのです。110番とか、情報を集める努力をされておられますし、いろいろな専門家の方が集まっていますので、情報をいろいろ集めながらということですが、正直言うと、全体となるとやはり弱いのかなと。それをどこまで国なり自治体が支援できるか。その調整のところ非常に悩ましいところだなと。ただ、せっかくできる制度ですのでは思うのですけれども、やはり国なり地方自治体なりの支援がないと、なかなか機能しづらいのかなというのを、よけいな世話ですけれども、思っております。

池山委員 本当に事実そのとおりでございます。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。ほかにどなたか御意見、御質問は。

下谷内委員 今のことにに関して多少意見ですが、よろしいですか。

浦川座長 はい。

下谷内委員 私どもも適格消費者団体を目指しておりますものですから事情はよくわかるのですが、ただ、私どもは自分たちでそういう窓口を設けてございますので、今申入れをしたりしているものにつきましては、すべて自分たちで集めた情報をもとにしてやっておりますので、今のところ、P I O - N E Tを利用したことはございません。それでなくてできるものもあるということ、ここ何件か、これから先、実際に6月以降起きましたときにどうなるか、多少P I O - N E Tの利用をさせていただくことがあるかもしれませんが、やはり裁判とい

う絡みがあったときに、申入れだけでしたらP I O - N E Tも十分できるかもしれませんが、裁判ということになりましたときに、消費者の方をどこまで引っ張り出せるかという問題も関わってきますので、できるだけ自分たちでやりたいと。ただ、参考資料としてはお願いすることはあるかもしれないという程度です。意見でした。

浦川座長 今お配りいただいた2の(2)の後段のほうは、P I O - N E Tの利用というよりも、そこからもう一段先の問題ですね。そうだというふうには思いますが。ほかに何か御意見、御質問ございますか。よろしゅうございますか。

池山委員 重ねて発言させていただきますけれども、やはり適格消費者団体が訴訟を起こすということは、申入れとか、そういう水準ではありませんので、これは自前の相談だけというふうにはなかなかならないと思います。やはりいろいろな例を幅広く集めて、そして、それはそういう意味ではP I O - N E Tの情報というのは非常に役に立つと思います。その上から、やはり個別のさまざまな情報もある程度収集して論議しませんと、そんな簡単なものではないというふうに思いますので、自前でやることももちろんでございますが、そうは申し上げて、やはり始まったばかりの組織で適格消費者団体の力は脆弱でございますから、そういう意味で、今、遠藤委員がおっしゃった、やはり国や自治体の一定の適格消費者団体が本当に役割を果たせる、そういう御支援、御助言というのがどうしても早急に必要だということを重ねて申し上げておきます。

浦川座長 どうもありがとうございました。これは団体訴訟の問題でありますので、また少し進んだ話かもしれませんが。特になければ、もうお一方御説明を受けますので。どうもありがとうございました。

(説明者退室)

浦川座長 それでは、最後になりますが、日本弁護士連合会から御説明をいただくことにいたします。よろしくお願いたします。

山口委員長 私、日弁連の消費者問題対策委員会の委員長の山口広と申します。日弁連としては、この問題につきましては、まだ意見の一致をみていないといいますが、議論の過程でございます。日弁連としてのまとまった意見は申し上げられないのですが、この間の議論を踏まえまして、安全情報の問題、それから契約情報、契約トラブルの関係を中心に、2つの分野で中村弁護士と瀬戸弁護士のほうから御意見を述べさせていただきます。

中村幹事 弁護士の中村雅人です。よろしくお願いたします。

私のほうは、主に製品安全に関してP I O - N E T情報をどう見ているかという観点で簡単にお話しさせていただきます。

思い返せば12年前になりますが、製造物責任法が制定される国会で、実はこの辺に関連する問題は十分議論されておりまして、浦川座長を目の前にして言うのも何ですが、皆さん十分ご存じのことだろうとは思いますが、この問題を考えるに当たっての背景を簡単に少し述べさせていただきます。

私どもは、製品事故に関するいわゆるPL絡みの訴訟というのをたくさん担当しておりまして、そういう中で今何が問題かという、やはり被害に遭われた方のほうからすると、損害賠償を求めるためには、因果関係とか、欠陥とか、損害の立証をしなければいけない。しかし、その立証が非常に困難である。特に欠陥とか因果関係についての立証が困難なわけです。そういうときに、一部の判決では、国民生活センターからの情報によれば、例えばテレビについて何台も燃えているということがあるから、テレビというのは燃えることも十分あるものだというようなくだりを引用している判決もありますけれども、一般的にいろいろな多種多様な製品について、われわれが裁判官が納得するだけの十分な事故情報を得られるかという、なかなかそうはいっていないというのが現状です。

その際に思い起こされるのが、12年前の国会でPL法が制定されたときに、衆参両院の委員会で附帯決議が上がっておりまして、その附帯決議や、あるいは国会答弁の中で、時の通産大臣、畑英次郎さんなどが言われたことが、製品事故に関する情報というのは公共の財産なのだから、極力公開すべきであるということを重ねて答弁されております。また、附帯決議としては、「欠陥の早期発見、再発防止を図る観点から、事故情報の収集体制を整備するとともに、企業秘密やプライバシーの保護及び情報収集面への影響にも配慮しつつ」と書いており、「情報公開に努める等、事故情報の積極的な提供を図ること」ということが附帯決議にうたわれております。

しかし、それから十数年たって、なかなか情報が共有されていない、公開されていない、リコール隠しは常態化している、弁護士が民事訴訟法上の当事者照会とか文書提出命令をかけてもなかなか出てこない。原因究明のための検査機関の活用も附帯決議にありましたが、なかなかうまくいっていない。そういう中で、今年の4月に期待されてスタートした公益通報者保護法、施行後半年間見ておりまして、例えばパロマのような同じような不正改造が全国一斉に行われていながら、内部から、実は会社でこういうことを指示してやったのだということを告発する者が一人も出てこない。内部告発もまだまだ定着していない状況であります。

それからもう1つ、PL法の制定時に、推定規定を要求していた日弁連や消費者団体に対して、国会での法務省側の答弁というのは、具体的な事件で裁判官による事実上の推定の活用をしてもらえばいいのだ、推定規定までは要らないのだ、と言ってきたのですが、実際にはその

ような推定の活用が図られたケースはほとんどありません。ごく最近になって、イトーヨーカ堂が電気ストーブの事件で負けたのがありましたが、あれは「推認」という言葉を10回ぐらい使ってうまく推定を活用しておりますけれども、ごくごく例外であります。そういうふうに、私たちが当時、国会答弁で納得させられた推定がなかなか実行されない。市民の目線で判断する裁判官は果しているのだろうかというところが1つの課題でもあります。

一方、こういう製品事故が起こった後のメーカー側のダメージというのは非常に少ない。訴訟が少ない。製品分野別のPLセンターというのができましたが、相対交渉でほとんど表に出てこない。それから、1ページの一番下の行に「第3」と書いたのは、1項です。前の項で記載した状況というのは、弁護士に提訴を萎縮させているという状況があるし、提訴後も、メーカー側の負け筋というのはほとんど非公開で、非公開特約付で和解がなされております。仮に判決でメーカーが負けても、賠償額は少ないし、PL保険、あるいは自動車絡みは自動車保険等でカバーされて、ほとんど腹は痛まない。懲罰賠償も、裁判所はチャレンジしてもなかなか認めないというのが現状であります。

そして、製品事故を予防したり規制するための行政規制も、現在、国会で、今日まさに審議・採決されるような消費生活用製品安全法、この活用も非常に不十分で、昭和48年に立法されて、今日まで82条の緊急命令が活用されたのはたった2件です。1年前の11月の松下の石油温風機と今年の8月のパロマ湯沸器しかない、こういうあり様であります。ここで事故情報の収集制度、P I O - N E T等の活用が十分図られれば、もう少し製品事故の緊急命令の発令も順調にできたのではないかと思うのですが、やはり企業名とか製品名が実名で公表されていない中で、なかなか難しいだろうというふうに思います。

一方、国土交通省の自動車不具合情報というページを見ますと、ユーザーが自分の体験した不具合情報を実名、メーカー名、型式等を入れたものでそのまま公開しております。これは、今後の情報公開のあり方として非常に参考になると思います。

今回問題のP I O - N E Tについてであります。基本的にP I O - N E T情報というのは一体誰のものかという視点をまず考えてもらいたいと思うのです。基本的視点としては、先ほど述べたように、平成6年の製造物責任法の審議における政府答弁や、附帯決議等からあるように、製品事故に関する情報というのは国民の共有財産である。そういう視点で極力公開すべきであるという基本視点到立っていただきたい。そして、具体的にP I O - N E Tというのは相談情報であります。その相談情報にも、相談の部分と同時に事故情報に関する面が含まれているとしたら、事故情報の面は少なくとも国民の共有財産との視点で公開を図っていただきたいということを考えています。その際に参考になるのが国土交通省の自動車不具合情報であ

ります。これがまさにメーカー名、製品名、型式等を実名でそのまま出しているというのを参考にしていただけたらと思います。

従来からこの問題が議論されるときにいつも思うのですが、国民生活センターは、私たちは情報提供しているとよくおっしゃるのですが、情報提供というのは国センが集めた生データを加工して国センのほうで料理したものを提供されるわけでありまして、これはいわゆる情報公開とはまた趣を異にするものです。私たちは、むしろ製品事故に関する情報は国民全員が共有できる状態で、あと、それを見て、受け手がどう活用し判断するかというところは、それぞれの方に委ねるといった状態でいいだろうと。事故情報はまず公開して、みんなが共有できるという状態をぜひつくっていただきたいと思います。

以上です。

瀬戸副委員長 日弁連の弁護士の瀬戸です。私は取引被害の点から、ヒアリング事項とされているものについてお話しします。山口委員長から説明されたように、この問題は委員会で話しているわけではありません。メーリングリストでこれまで体験した人に意見を求めて、その意見を集約したものでございます。

PIO - NET情報の活用の現状ということですが、当然ながら、弁護士としてはこれは裁判資料、証拠資料として使いたいと思って収集をしております。特に事前規制から事後規制という、つまり事件が起きて、被害が起きてから何とかするということになっているのですが、消費者契約法1条にあるように、情報の格差が余りにもあり過ぎる。裁判になってももちろんあります。この情報の格差を埋める1つの手段、かつ極めて重要なものとして、PIO - NETの情報を使わせてもらっております。それを取得するためには、弁護士法23条の2、いわゆる23条照会という手続をとるわけでありまして。この23条照会というのは、実は無料ではありませんで、各単位会ごとに有料であります。先日、全国の23条照会の費用を調べたのですが、東京が一番高く、1件約8,000円ほどかかっています。例えば2つの業者についての情報を取るとすれば、それが別だとすれば1万6,000円かかる。ところが、被害に遭った消費者というのはそんなにお金もちではありませんので、被害救済のための資料集めに相当の負担となる。これは、弁護士会内部の問題かもしれませんが、情報公開の問題としてちょっと考えていただきたいと思います。

それで、メーリングリストで実際にどういうものに使われていますかという問いかけをしたのですが、例えば内職商法や次々販売、電話機商法、これはいわゆるリース商法だと思えますが、それらにおける被害状況がどうなっているのか。あるいは、与信業者と書きましたけれども、はっきり言えば、いわゆる信販会社です。信販会社の責任の前提として、その販売

店がおかしなことをしているということを知っていた上で与信しているのかしていないのか、このあたりは信販会社の責任を問う上では大変大きいので、問題となった時期の前後でどれだけ苦情が寄せられているのかというのを調査する上では大変役立っています。

それから、最近、FXとか、海外先物取引、あるいはオプション取引というものがあって、これは会社がすぐ消えてしまうのですけれども、従業員の勧誘の責任なのか、あるいは会社ぐるみのものなのか、これも被害の状況を見ると、何となくこれは会社が組織的にやっているなというようなことがわかってきます。そういうことのためにPIO-NE T情報を使わせてもらっています。

そこから問題点を3つほどに区分してみました。1つは、情報の精度の問題があります。これは、そこにそのまま書かせてもらいましたけれども、弁護士照会の回答書には「事実関係が必ずしも確認されたものではありません」という記載がありますので、ある弁護士からは、こういう記載があるために裁判官の心証形成に役に立たないのではないかというような意見も出されております。ただ、実際のところは、こういう記載があっても、事件の内容によっては裁判官の心証に相当程度影響しているとは思っています。しかし、情報の精度はやはり高めていただきたいというのがユーザーとしての希望でありまして、1つの問題は、初めに相談を受けたときにカードをつくり、そのときの情報が入っているということです。ところが、その後何度か相談者から話を聞いて、裏面のほうにいろいろまた書き込んでいって、より正確な情報になります。現状では、この正確になった情報がPIO-NE Tに反映されていないはずで、そのあたりを、ちょっと手間隙かかるかもしれませんが、もし正確な情報に書きかえるならしていただきたい。これはちょっと大変かもしれませんが。

また、やはり具体的に指摘されたのですが、回答書にもあるのですけれども、「ご照会の会社と同一会社かどうかわかりません」と書いてあります。今回、メーリングリストで届いた答えの中に、同一名称の会社が東京と大阪にあって、その所在地がわからないから、とにかくその会社名の相談ですという形でまとまっていた。これではうまく使えなかったというような報告が出されています。そのようなことがあるので、実際に情報を登録している消費生活センターがわかるようにしていただけないだろうかという要望があります。もしそれがわかれば、その情報について登録センターのほうに問い合わせて詳しいことを知りたいというような要望です。これはあくまでも要望なのですが、実際にそこまでするとすれば、当然費用や人材の確保や、そういういろいろな負担が出るというのはよくわかっていますが、とりあえず要望ということで言わせていただければ、そういう要望があります。

次に、情報の抽出の問題です。抽出というのは、開示される情報なのですが、全体の相談件

数や属性、被害の地域がどこで、時期がいつごろ、何件ぐらいというのは出てきますが、相談内容については現状50件しか出てきません。そうすると、一度にたくさんくる相談については本当に一部しか出てこなくなってしまうと、全体が見にくい。このあたりは何とか改善していただければと思います。それから、先ほど言った事業者名が同一の場合の抽出の仕方がちょっと難しいということがあります。データの抽出は、実際にはキーワードで検索していると聞いていますが、そのキーワードをどうやって絞ったらいいのかというのは私たち弁護士は知りません。現場の相談員さんは何か専門のキーワードコードのようなものがあって、それでやられているわけですが、私たちはそれは知らない。それから、相談員さんの中でも、やはりベテランの相談員さんとそうでない相談員さんの中で、実力の差があるというか、経験の差があるというのかわかりませんが、その相談をどういうふうに区分けしていいかというところで誤ってしまうということもあるやに聞いています。そのあたりのところの問題もあるのかなというようなことがあります。そのあたりのところは、利用の手引きのようなものがあればありがたいというのがユーザーのほうからの要望です。

それから、情報の集中の問題があります。ある九州のほうの弁護士から、その地域ではもっと相談件数があるはずなのに、P I O - N E Tに登録されている件数がやけに少ないというような疑問が出されています。私が知るところでは、すべての消費生活センターに端末があるわけではないと聞いていますので、恐らくそういうようなことが原因かなと。あるいは、消費生活センターの人的な問題で入力している暇がないというような問題があるかもしれません。そのあたりは私たちにはちょっとわからないのですが、できればすべての消費生活センターに端末があって、すべての相談はできれば情報を載せてほしいということもあります。これは、消費生活センター内部の問題です。

それから、消費生活センターの外部との関係ですが、私の経験ですが、海外商品先物オプション取引というのがあります。重油とか、金とか、この相談に来られる方は、国民生活センターとか消費生活センターに先に行ったのではなくて、経産省に行っています。これはなぜかという、その商品を扱っているのはそのところだろうということでそちらに相談に行って、その上で警察に行ったということですが、このように消費者というのはどこに相談していいかわからない。とにかく関係しそうなところに相談に行きます。それから、各省庁がやはりそれなりの情報を持ち、相談を受けているだろうと思います。これは、海外商品先物オプション取引に限らず、金融商品についても恐らく金融庁のほうに相談に行くわけです。それから、今、中村さんがおっしゃったように、製品事故の問題もあります。これは、自動車は国土交通省、建物はどこでしょうか、そういういろいろなところ、あるいは医薬品や健康食品などの問

題もたくさんございますので、この辺は消費者相談ですので、こういうところが持っている情報も私たちは活用したいと思います。それが、あちらこちらにあるだろうということで、あちらこちらに情報提供を求めるのは、先ほど弁護士会照会の費用の話がございましたけれども、その都度1件幾らというふうにかかるわけです。しかも、どこにあるかわからないということになると大変使い勝手が悪いので、例えばP I O - N E Tについて言うと、そこから各省庁のものが検索できる、あるいは情報提供がされるというようなことにさせていただくと大変ありがたいと思っています。これは、当面は情報の共有化、オンラインかどうかわかりませんが、そういう技術的なことはわかりませんが、そのように図っていただきたい。これは日弁連の統一的な見解だと思うのですが、昔、松江で行った日弁連人権大会で消費者庁というのをつくっていいこうというようなことを言ったことがあるのですが、その一環とすれば、消費者相談情報もやはり1カ所に集約していただければありがたいと思っています。

それから、情報の活用ですが、今後どのように活用していきたいかと考えると、あくまでも弁護士個人としては、事件との関係でそれを使うわけです。事件を処理する中で、これは法律をつくらなければいけない、あるいは行政に働きかけなければいけないという場面が出てくるときに、訴訟手続の中で取得した情報をそのまま使いたいのです。ところが、一応建前かもしれませんが、回答書には「受任事件の裁判での利用を前提として提供するものです。」という限定がきちんと入っていますので、果してこれを使っていいものかどうなのか。私たちは極めて真面目ですので、この限定を遵守しておりますが、若干幅を広くするとすれば、同一業者の別の依頼者、大体、Aという業者が悪いことをすれば、それに対して複数の被害者が出ます。初めの被害者のために取った情報を、そのまま次の事件に使わせてもらいます。それは、その事業者がそのころこういうことをやっていたということで、それは使わせてもらわないとさすがに費用ももったいないですし、活用させてもらっています。

しかし、せっかく取ったものを立法活動のために使いたい。これは、そのために別途取ればいいという議論もあるかもしれませんが、別途取る費用と手間もありますし、せっかく取ったものがあるなら、とりあえずまずそれを使って、さらにこういうものがあるけれども、どうだというような形で使わせてもらおうと、日弁連がいろいろな立法提案をする中で有用に使えるのではないかと思います。このあたりは、要は悪用しないことというのがもちろん前提でございますので、それが大前提で議論をしていますので、そのようなお願いができればと思います。

私からは以上です。

浦川座長 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの日弁連の御説明に対して、何か御質問ございますでしょうか。

山口委員長 私のほうから3点補足させていただきたいのですが、日常、弁護士業務におきましては、P I O - N E Tの情報というのは非常に貴重です。具体的に言いますと、例えば着物の次々販売の被害相談があった。あるいは、現実に私自身、先日、東京高裁で和解しましたけれども、ある不動産会社、ログハウスの建設業者が契約条項の中に、契約をキャンセルする場合には契約金額の3割を損害賠償としていただきますという条項があったわけですが、これはちょっとひどいのではないかと、思ってP I O - N E Tに照会をいたしますと、やはりクレームがたくさんある。あるいは、次々販売の業者でも、P I O - N E Tで照会させていただきますと結構な被害相談があるということになりますと、弁護士自身も、これはやはり相当問題を起こしている業者なんだということで自信を持って取り組みますし、やらなければいけないと、逆にそういう気にもなります。その意味では、日常的に個々の弁護士にとってもP I O - N E Tの情報は非常に貴重で、社会的に有益なものとして使われているのではないかと思うのです。

他方で、今、瀬戸弁護士が言いましたように、問題があったときに公取に行ったらいいのか、経産省に行ったらいいのか、農水省に行ったらいいのか、それともP I O - N E Tにも念のために聞こうかと、いつも迷うことがございます。もちろんP I O - N E Tに行くときには、東京都内の業者であれば東京都の消費生活センターと両方に照会することであって、大体P I O - N E Tだけに聞くということは私個人は余りいたしません。その意味では、情報の一元化というのはぜひお願いしたい。つまり、公取が持っている情報と国センにある情報とが微妙に違うとか、バラバラになっているよりは、やはり制度の一体性を確保する意味でも、それは工夫していただきたいと思うのです。

ただ、3点目に、かといって、例えば安全情報を、先ほど中村弁護士がちょっと遠慮して言いましたけれども、弁護士の立場からしますと、こういう場ですから率直に申しますと、経産省というのは必ずしも信用できません。パロマの事故についても、もっと早く経産省が持っている情報を出していただければ、こういう事態にならなかったのではないかというふうに思うわけです。そういう意味では、情報を一元化したからといって、それをどこが集約して、どこがどういうふうに出すのかということになりますと、それぞれの主務官庁だからということで、では、欠陥住宅の問題についての情報は国交省が扱えばいいかということ、決してそうは思えない。むしろ国センのほうで消費者サイドから出していただくほうが信用できるのではないかと思います。その意味では、どこがどう主務官庁として情報を管理し、それをアクセスできるようにしていただけるかというのは、これは省庁間のいろいろな微妙な問題があると思うのですが、私どもとしては、産業育成官庁のほうに握られて、それが消費者側から見たらなかなか情報にアクセスできないようになるようなことだけはならないようにしていただきたい。

よけいなことですがつけ加えさせていただきました。

浦川座長 今のような御意見もありましたが、何か御質問ございますでしょうか。

田口委員 P I O - N E T情報は公共のためのものだから広く公開をという御意見でございますが、他方、P I O - N E Tで集まってくる情報は、各地の消費生活センターに消費者の方が持ち込んだ相談情報であり、相談システムで集まってきた情報という性格がまず基本的にある。相談情報を一般消費者のためにぜひ活用したいという要請もよくわかるわけですが、苦情相談を持ち込む相談者は、自分が抱えるトラブルの処理を期待して各地の消費生活センターに御相談をされる。それが、P I O - N E Tを通じて一般に公表されるということになると、やはり安心して消費者相談をするということにためらいを感じる消費者の方も多いと思われまます。相談者の方のそういう期待なり、消費生活センターへの信頼感、そういうものをどう守っていったらいいのか。そこのバランスについて、日弁連さんはどう考えておられるかということをお聞きしたい。

もう1点は、中村弁護士がおっしゃられた製品事故に関する情報については、相談情報と事故情報を区分して、事故情報を共有してはどうかという御意見で、ごもっともな感じも一方でするのですが、他方、集まってくるP I O - N E T情報というのはまさに相談情報で、事故情報というのはその中にいわば一体不可分のものとして入っているわけです。自分の被った被害や損害をどう賠償してもらえるのか、手当てをしてもらえるのかということで消費生活センターに持ち込まれる。したがって、事故情報と相談情報が一体性を持った性格のものとしてP I O - N E Tに入ってくる。そこを、事故情報だけを共有財産として公開をしてはというご指摘は、現実問題として個別の事案について考えるとなかなか難しい感じがするのですが、その点についてのお考えをお聞かせいただければと思います。

山口委員長 相談情報の関係で、最初のケースですが、これは例えば弁護士会などでもときどき110番を行います。この110番をした場合には、個別の相談者は自分の問題をどうしたらいいのだろうと相談に見えるわけですが、弁護士会としては、種々議論しながら、こういう典型的な事案があって、何件の相談がどういう分類で、どういうふうになっているかということは公表させていただきます。そこら辺は、まさに今、田口さんがおっしゃったような問題もあるのですが、やはり公益的なものとして弁護士会に相談に見えるときには前提としてあるだろうというふうに私どもとしては受けとめてやらせていただいているわけですが、国民生活センターなり消費生活センターに相談に見える方は、自分だけのことではなくて、それは当然、公的な機関に相談に来るわけですから、もちろん固有名詞は避けなければなりませんし、被害者固有の情報が出るようなデータは伏せるべきだと思いますが、そうでなければ、私は、例えば埼

玉県でこれだけの被害がこんなふうにあったと。あるいは、それについて具体的なある程度の情報は出してもいいのではないかと思います。もちろん出し方は、販売員の名前をどこまで出すのかとか、支店の情報をどこまで出すのかとか、いろいろ考えなければいけないことはあると思います。かといって、そんな情報を伏せる必要はないのではないかと私は思います。

中村幹事 先ほどの製品事故に関する相談はおっしゃるとおりで、1つの中に相談の面と製品事故情報の面と両方ある。それは国センでも承知の上で、例えば相談カードを今、相談員の方にお聞きすると、経済産業省のN I T E に通報する事故情報用の相談カードと、それから国センのP I O - N E T 用のカードと、1相談1事故につき二重にカードをつくっておられると。次々に相談がきて忙しいから、時には1つはしょってしまって、はしょられるのはほとんど経産省のもののようにすけれども、そういうのが実情だと聞いたのですが、そのスタートのところで2枚書かなくても、国センのP I O - N E T 情報に入れて、もし例えばN I T E のほうと連携するとなったら、その中で相談者の個人名とか住所のところは検索で引っかからなくて、事故の内容と製品名、メーカー名ぐらいは引っかかるような、そういう検索システムをつくれれば、そこいらは何とかなるのではないかと。相談員の方に2枚もカードを書かせるというのは、私はどう見てもお気の毒な気がするのです。

逆に、私どもが弁護士として相談を受けたときに、私は常にN I T E と国センにはきちんと情報提供しておきなさいと相談者に指導しています。だから、多分そういうものも国センにしていると思うので、すべてが相談というわけではなくて、国センの中にも単なる情報提供として受けておられるものもあるはずなのです。実際に、後から23条照会とか、N I T E の検索でやってみると、私のところに相談にきたケースが、実名は入っていませんけれども、個人名が入らない中できちんと引っかかってくる。そういう経験をしておりますので、やはり提供する側も本当に紛争を解決してほしいという相談もあれば、事故情報の提供という形で国センやN I T E に出しておられる方もあるので、もし相談を含んだものがあるとするれば、先ほど私が申したような個人名とか住所とか、そこが引っかからない状態で、事故の中身と製品名、メーカー名ぐらいが引っかかるような検索システムで共有化ができないものかと思っております。

浦川座長 この際、もう1つお伺いしたいというような御意見はございますでしょうか。

下谷内委員 今、情報の共有化とか、とてもすばらしかったのは、P I O - N E T 一元化とあって、内閣府の中にでも国センの中にでも一元化されるようなものがつくられればとてもうれしいと思っておりますし、力強く聞いておりました。例えば判例とか和解とか、一部のものについては出ているものもあるのですが、弁護士さんたちがたくさん持っていらっしゃる110番の情報も、わりと件数とか何とか速報がものすごく早いものですから楽しみにはしているの

ですけれども、弁護士さんたちが持っている情報を例えば国センのP I O - N E Tに提供するという事は弁護士会として可能なのでしょうか。

中村幹事 製品事故に関しては、私は個人的には、さっき言ったように、P L 弁護団をつくってみんなにも言っているのですけれども、きちんとわれわれは紛争解決の相談を受けると同時に、公共の財産としての事故情報としての位置づけで、国センとN I T Eにはきちんと通報してくださいという指導を相談者しておりますので、その範囲では同じものが共有できているのかなと思います。逆に、弁護士会の法律相談に来たり、そういうものがどうかというと、今のところはまだドッキングはどこもしていません。ただ、弁護士会にそれぞれ情報公開の規定があって、相談者自身が弁護士に相談したカードの情報のコピー等を提供してもらいたいという場合には出せる制度も各単位会で持っていますね、ルールとしては。それはあると思います。

山口委員長 確かに、いただいた情報のおかげでこういうふうに解決しましたという国民生活センターへの報告の仕方がよくわからない面もありまして、個別の弁護士、あるいは弁護士会として集めた情報を国民生活センターにフィードバックするといいますが、御報告するシステムをこれからつくっていかねばいけないなということは議論しております。そこら辺は、私どもも、いただくばかりで、逆に提供することも今後は意識的に考えていきたいと思います。

浦川座長 どうもありがとうございます。時間も少し過ぎてしまいましたので、このぐらいにいたしまして、どうもありがとうございました。

(説明者退室)

浦川座長 それでは、次回以降の日程につきまして、事務局のほうからお話しただけですでしょうか。

西村課長 次回の日程ですけれども、12月6日の水曜日、10時からこの場所でということを考えております。ぜひご出席のほう、よろしく申し上げます。今回は、ヒアリングの第2回目として経産省と地方公共団体をお呼びしています。今日が第3回目ですから、次回12月6日は第4回目の検討会議です。5回目、これをできれば12月中にと思って、皆さんのお手元にスケジュール表をお渡ししていますので、恐縮ですが、御都合をお聞かせ願えればと思います。

私からは以上です。

浦川座長 それでは、長時間にわたり御審議に加わっていただきましてありがとうございます。

今日はこれで閉会いたします。どうもありがとうございます。