

第7回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 議事要旨

1. 日時 平成19年2月19日(月) 10:00～11:55

2. 場所 内閣府本府庁舎 5階特別会議室

3. 出席者

(委員) 浦川座長、池山委員、石川委員、遠藤委員、下谷内委員、鈴木委員、
高橋委員、田口委員

(事務局) 西国民生活局長、堀田大臣官房審議官、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

4. 議事概要

(1) 事務局から資料1「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 報告書素案」
について説明を行った。委員から出た質疑・意見は、以下のとおり。

(はじめに)

「端緒情報」という文言は、議論に参加していない人にはわかりにくい。「悪質事業者の取締りのための端緒となる情報」といった感じで説明をした方がよい。報告書に盛り込むこととする。

(. P I O - N E T の現状と問題点について)

2ページに相談員の業務負担が増加している旨の記載があるが、合わせてP I O - N E T に登録までに非常に時間がかかっているという課題も指摘して、双方合わせての解決策を模索するべきではないか。

「情報収集の迅速化」の箇所で触れる予定である。

情報の入力 of 早期化は、かなり実務的な問題であり、内閣府や国民生活センターの対応だけで必ずしも実現できる問題ではない。この点について深く掘り下げるのは、当検討会議の性格とも違ってくるのではないか。

国の行政機関へ拡大した結果として、地方のセンターの業務が増えるのは現実である。拡大した影響をどう考えるかについては、きちっと書いてもらいたい。相談員の業務負担等の問題点をどうするのか考える必要がある。

国の行政機関に利用を拡大した場合、地方の業務負担を最小限に抑えたとしても、ある程度の増大は避けられない。また国民生活センターもシステム面等必要な対

応をとらなければならない。それらを円滑に実施するには体制なり環境の整備が必要であり、項目として明確に記載するべきである。

行政機関に端末を置いた場合、それだけ問題への早期対処が可能となる。業務増大の面だけを強調するのではなく、よい面とのバランスを考えなくてはならない。地方の業務負担が増える懸念はあるが、実際に増えるかどうかは今後みてみないとわからない。

3ページの「P I O - N E Tの利用の拡大」の2行目で、これまで「政策の企画や国民の注意喚起に利用されてきた」とあるが、「政策の企画・立案」の方が的確ではないか。

報告書に盛り込むこととする。

(. P I O - N E Tの意義・目的の明確化について)

目的に「法執行への活用など行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止」とあるが、適格消費者団体も同様の役割を果たすので「行政機関等」とした方がよいのではないか。

「法執行への活用など」と例示されており、ここは、行政機関を指しているのではないか。

「国民等への情報提供」の箇所でも議論をする予定であり、当面はこの文面はそのままとしておく。

(. 苦情相談情報の効果的活用の方策)

(1 . 国の行政機関等への情報提供について)

国の行政機関に利用を拡大するためには、「地方への業務負担増への配慮」だけでなく、システムの整備や利用の管理などを行う必要があり、地方だけでなく、国民生活センターも含めた体制整備について明確に言及することが必要。

現状の記載では、利用者側が地方の業務負担増へ配慮すればいいということしか見えない。環境整備・体制整備の大きな項目をひとつ作るべき。全体的に利用者側の目線だが、利用される側の国民生活センターや消費生活センターに少し配慮した表現でもよいのではないか。

別項目を入れるというのではなく、「(6) 地方への業務負担増への配慮」のタイトルを変更したり、文章に内容を盛り込んだりするというのはどうか。

別に項目だてをするとバランスを欠く。一番大事なのは、国民の被害防止であり、タイトルを変更したり、文章に内容を盛り込んだりするという整理の仕方に賛成する。

体制整備と書くと、国が交付金でも出すのかという誤解を与える。地方の分権化の時代であり、消費者行政は自治事務である。国が本来やるべきなのか、という根本問題がある。業務負担が増えることの立証が必要であり、潜在的には相談件数が減る可能性もある。

原案を活かすのであれば、「(6)地方への業務負担増への配慮」に体制整備を盛り込むとともに、「(4)情報管理技術の活用」のシステム整備に関し体制整備を盛り込んでどうか。

体制整備については、「その他」で一括りにするより別に記載するべきと前回の会議で述べたが、「(6)地方への業務負担増への配慮」に盛り込めばよいと思う。その項目の最後にある「個々の案件の地方への照会は例外的な場合に止めるべきだろう」という記載は、ここまで書く必要があるか疑問だが、センターへの配慮として理解はできる。それであれば、当然体制整備についても記載すべき。

「例外的な場合」とまで配慮してくれなくてもよい。悪質事業者は全国的に活動しているものも多く、国へは協力しなければならないと考えているが、そこへは一定のルールが必要である。地方自治体にも動機をちゃんと示してもらいたい。金と人をくれというわけでなく、業務量が一定の範囲を超えたら、断るか体制整備が必要だということである。

体制整備だけをまずやってくれと言っているわけではもちろんないが、実施する為には、一定のルールを定めて、システムが円滑に動くようにしなければならない。履行ができる体制整備を図るという内容は、ぜひ入れてもらいたい。

資料1の8ページにあるたたき台としての細則のように、今後内閣府においてルール作りをするのだろう。しかし地方自治体としての一番の務めは果たさなければならない。そこに配慮しながらルール作りをしてもらいたい。

8ページの細則については、主体が明確になっていないところもある。具体的な運営細則とは異なり、いずれも国の行政機関で守ってもらうルールであり、内閣府が主体である旨を明確にするべきである。

基本的に運営主体は、国民生活センター・消費生活センターであり、内閣府としての役割と運営主体としての役割がそれぞれある。すべてについて運営主体でない内閣府がルールを決めるのは違和感がある。内閣府が各省庁と詰めるべきところと、運営主体が定めるべきところで役割分担が必要である。

体制整備については、技術的な側面やアクセス回数を減らすというもの、全体の体制整備まで考えなければならないという指摘を文章化して、次のバージョンまでに練ることとしたい。

体制整備に関する「(6) 地方への業務負担増への配慮」等の内容に関して、地方のセンター等へ要望するということが。

(4) については、国民生活センターのシステムの中に組み込む問題、(6) は地方の消費生活センターとの問題である。

配慮すべき主体が何かを考えると難しいが、配慮しなければいけないという問題意識は当然あるだろう。当面、漠然と書くしかないのではないが。

この場合、設置者である地方公共団体をお願いするということがわかるように書いた方がよい。検討会議としては、「ご検討願いたい」「望まれる」とかというトーンでよいのではないが。

業務負担増と書くから、配慮となる。「国と地方の役割分担」という書き方がよいかもしれない。

体制整備ができない限り端末を中央省庁に置くことができないという議論ではなく、端末を置くことを前提に、そこで生じる摩擦を解消する必要があり、対応せざるをえないというのが取りまとめの方向ではないか。

体制整備と端末設置の問題と、ルール整備と端末設置の問題は違う。最低限のルールはきちり定めないと、システムが動かない。

「1. 国の行政機関等への情報提供」の「等」は、何を想定しているのか。

地方自治体の本課を想定している。

主体としては、地方の本課と消費生活センターは一体ではないか。ここであえて「等」とする必要はないのではないが。

地方によっては、本課とセンターが分かれており、P I O - N E T 端末はセンターにあり行政処分は本課がしているという自治体もある。その場合、本課でも端末設置の潜在的ニーズはあり、本課についての議論があってもよい。

本課の問題については、設置希望をアンケートで調査していないし、検討会議でも議論していないので、「等」をとる整理でよいと思う。

「等」をとることにする。

今後、地方から照会が来た際に、国に準じて地方の本課でも設置してよいという前提であればそれでよい。

将来的には、もっと相談情報を活かすという方向性は当然であり、「等」をとってもつけておいても、本課に置くことは問題ないだろう。

- (2) 事務局から、資料2「国民等への情報提供について(イメージ案)」、資料3「情報収集の迅速化について(イメージ案)」について説明を行った。委員から出た質疑・意見は、以下のとおり。

イメージ案とは、どういう性格のものか。今回はかなり個別具体的なことが書いてあり、討議用の資料なのか、報告書の素案なのか。

あくまで議論のたたき台である。

資料2、3だけ特に細かな数字が掲載されており、他の部分と比べて書きぶりがアンバランスである。

(資料2について)

3つめにある「例えば月次単位で苦情相談の傾向について分析し、悪質商法等に関する警戒情報等を発信することも必要」とあるが、こうしたことは現実に国民生活センターでできる限りやっていることである。年間20テーマ以上という計画を立て、月々対外発表もしている。それとは別に月次単位云々という案文でどういふことを想定しているのか。

4つめの事故情報について「国民に対してもわかりやすく整理・分析して情報提供を行う」とあるが、これも同様である。国民への情報提供に加えてさらに国の行政機関との共有を行うようになったのであり、「国の行政機関との共有のみならず」という書き方はむしろ逆ではないか。今後のことならもっと概括的に書くべきである。

4つめは、事故情報の「積極的かつ機動的な情報提供」という部分がメインであると考えられる。従来やっても、それ以上にどういふ部分が求められるかという面をこの検討会議で整理をする必要があれば、積極的に書くことが大事である。

国民生活センターが現在具体的にやっているところと、まだ不十分なところを整理し直す必要がある。ここでの問題は、5つめの適格消費者団体への情報提供等の問題である。

2つめの「悪質事業者について事業者名を公表すべき」という点は、気になる課題である。なかなか難しいのは承知しているが、事業者名や製品名の公表についてもう少し検討があってもよいのではないか。

相談情報に基づいて事業者名公表を行うためには、真実相当性の確認とデュープロセスを経て行わなければならない。その手順をどうクリアするかが非常に難しい問題であり、具体的な検討が必要である。取りまとめの段階で急に盛り込むのは拙速ではないか。

PIO-NE Tの目的として、拡大被害の防止が強調されたこの機会に、国民の役割分担についても明確に提案すべきと考える。ひとつは、国民は情報提供を自らに課すこと、もうひとつは、相談者への配慮として提供された情報が活用されるのだから安心して相談してくださいという働きかけが必要である。国民等への情報提供の大前提として、国民の役割について前段で触れる必要がある。

国民の役割は非常に重要だが、議論もないままに報告書に盛り込むのはどうか。

「国民は積極的に情報提供してほしい」というメッセージを打ち出すことは取

り入れたい。しかし具体的な問題については、議論していない部分に踏み込むことには若干の躊躇がある。

P I O - N E Tの目的の箇所に「社会全体の共有インフラ」という表現があり、単に行政機関に端末を置くだけでは足りず、広く国民へ便宜が渡るように国民への情報提供が必要である。曖昧な表現ではなく、具体的に書ければよいと考えている。

(資料3について)

記述内容に重複している部分が多いので、報告書としては、全体のバランスを考えながら整理すべき。

情報収集の迅速化は大事だが、国の行政機関への端末の拡大により地方の業務負担が増える可能性が高い状況において、情報収集の迅速化に悪影響が及ぶことのないよう十分配慮する必要がある旨を盛り込むべきではないか。

5つめの ・ について、かなり具体的に書いてあるが、実際にこれをやれば短縮が図られるのか。

地方自治体からのヒアリングを踏まえた意見であろうが、実務的にどうこなせるのかは、地方のセンターとも相談しながらご理解をいただかなくてはいけない。この検討会議で、ここまで書いてしまうのはどうか。

情報収集の迅速化は、P I O - N E T情報が最新のものであるための努力目標として書かなければならない。国民生活センターと事務局でやりとりをしてもらい、あまり抽象的でもよくないし、具体的に書きすぎてもいけない。

以 上

<p>本議事要旨は、議事の内容を事務局の責任で取りまとめたものです。 本議事要旨は、暫定版のため、今後修正があり得ます。</p>
--

(問い合わせ先)
国民生活局消費者調整課
T E L : 0 3 - 3 5 8 1 - 1 0 2 5