

## 国民生活審議会第1回消費者政策部会議事要旨

1. 日 時 平成19年11月20日（火）14：00～16：10

2. 場 所 中央合同庁舎第4号館共用第4特別会議室

3. 出席者

（委員）佐々木国民生活審議会会長、松本部長、大村委員、岡田委員、鬼丸委員、神田委員、藏本委員、小林委員、齋藤（憲）委員、齋藤（ひ）委員、佐野委員、沢田委員、品川委員、中名生委員、西村委員、早川委員、藤田委員、水巻委員、山本委員、吉岡委員

（事務局）岸田内閣府国民生活担当大臣、西国民生活局長、堀田審議官、川口総務課長、原嶋消費者企画課長、高田消費者調整課長、内畠企画官、加納消費者団体訴訟室長、高橋調査室長、小川消費者情報室長、山崎補佐

（1）岸田内閣府国民生活担当大臣挨拶

（2）佐々木会長挨拶

（3）松本部長より山本委員が部長代理に指名された。

（4）部会の審議及び会議資料は、原則として公開とすること、議事録は会議終了後おおむね1か月以内、議事要旨はおおむね2日以内にそれぞれ公表すること、委員から文書にて意見が提出された場合においては、部会の審議に当たって必要と部長が認めたものは、直近の部会で配布し、会議資料の扱いとなること、それぞれが決定された。

（5）国民生活審議会総会の議論の結果について

事務局より、資料3「第54回国民生活審議会総会（平成19年11月5日）における議論等（概要）」について説明。委員から特段の発言なし。

（6）今後の消費者政策部会の検討課題について

事務局より、資料4「今後の消費者政策部会の検討課題（案）」に基づき説明を行った後、委員から以下のような意見があった。

○ 消費者基本計画の検証・評価・監視について、今の運用だと毎年検証・評価・監視がまとまって、消費者政策会議で確認するのが毎年6月頃。そのため、実際そこで監視結果が出ても、各省庁のその年度の消費者行政に影響を及ぼさない。検証・評価・監視を行うだけではなく、消費者基本計画のあり方・運営方法そのものの見直しも含めご検討いただきたい。

○ 消費者の安全・安心について、経済産業省でも同様のプロジェクトが進行しているように聴くが、それとは関係なく消費者政策部会として意見を出すのか。

→ 経済産業省だけではなく、各省庁の施策も検討対象となる。当然経済産業省の施策ともすり合わせをしていく。

○ 消費者紛争。本日の議題をみると、「国民生活センターの在り方及び同センターの紛争解決機能の整備・充実について」となっているが、国民生活センターの在り方全

般についても議論していくということによいか。

→ ご議論していただければと思う。

(7) (独) 国民生活センターの在り方及び同センターの紛争解決機能の整備・充実について事務局より、資料5-1「(独) 国民生活センターの概要」及び資料5-2「(独) 国民生活センターにおける紛争解決機能の整備・充実」に基づき説明を行った後、委員から以下のような意見があった。

○ 今まで消費者問題について、なぜADRが機能しなかったのかの理由を分析する必要がある。

○ 著名な方ばかり集めていて集まらないというのは、枝葉末節である。

○ 交通事故紛争処理センターとの比較が参考になる。消費者紛争のADRには、下記①から④が欠けている。

①法的基準が成熟

②担い手となる法律家の層の厚さ

③手続負担に応じた解決内容

・相対交渉、自動車損害賠償責任保険よりADRによる方が高額な賠償を得られる。

・事業者側にもADRで解決するインセンティブあり(裁判では時間がかかるし、より高額になるかもしれない)。

・ 裁定については、尊重するとの業界合意。

・ ただし、権利の実現が不十分になるおそれ。

④訴訟の圧力

○ 事業者側が手続に乗るインセンティブが必要。

○ 実務的なニーズの調査が必要(特に事業者側)。

○ 組織については、当事者からみてどういう構成が中立・公正かという視点が必要。

○ 最初は1人の相談員であっせんを行って、うまくいかない場合に、中立委員3人で解決を図るというイメージ。

○ 適格消費者団体を当事者に加えるのは、意外に思ったが、訴訟の圧力という観点では、日本的工夫としてあっていいのではないか。

○ 事業者の一方からの申請を認める必要はない。

○ ADRの基本は自主性なので、それに沿った形であれば、実効性確保のために出席要求等を措置してもいいのではないか。

○ 司法制度改革時から議論を見てきているが、行政型ADRの必要性についての議論はなかったように思われる。

○ 資料5-2のP10については、消費者問題にADRが必要な理由にはなっているが、行政型が必要な理由になっていない。

○ 民間ADRへの資金援助等の行政の役割があるのではないか。

○ 国際的視点が欠けている。民間にも地方にもできない国際的役割を国民生活センターに担ってほしい。

○ 直接相談と商品テストについて内閣府の見解は。

→ 現在、関係各方面と調整中。ここでのご議論も反映したい。

○ 個別分野の民間ADRがうまくいっていないのに、分野横断的に扱うADRを措置する必要があるか。

- 交通事故紛争処理センターのように生産者側の合意がないと難しい。
- 行政型ADRの問題点は、費用が廉価であるので、紛争調整委員会の委員をやった経験上、6割くらいはクレマーであるということにある。
- ADRを付加するのであれば、委員の専門性と教育及び申立ての内容をチェックするなどしないといけない。
- 生産者側も参加するような説明・下準備が必要。
- 民間ADRが活性化しないのは、消費者のニーズがないからである。消費者は、民間は信用しないが、行政は信用している。
- 最近の悪質事業者は複数の地域にまたがるので、ぜひ国民生活センターでADRを行っていただきたい。
- 対象とする紛争を、少額多数紛争とするのか、集団的な解決を要するような紛争を対象とするのかで、制度設計が異なる。前者が費用・時間、事業者の参加という観点が必要だし、後者なら準裁判規範を作るに相応しい手続が必要。
- 消費者団体を当事者とするには積極的であるが、消費者団体としては、適格消費者団体のみなのか。もう少しゆるやかな要件のもとに認めてもいいのではないか。
- また、適格消費者団体がADRで申請できるのは、差止請求だけなのか。
- 国民生活センターを独法改革と同列におくのはおかしい。
- 国民生活センターだけではなく、地方を含めた行政全体について考える必要があるのではないか。
- 適格消費者団体によるADRのイメージが不明。ADRは損害賠償のイメージがある。
- 適格消費者団体については、差止のみをイメージ。
- ただ、損害賠償にも広げるべきという議論はあっているが、それは消費者契約法の改正にもつながること。
- ADRだから相手が応じさえすればよいのであって厳密に考えなくてもいいのではないか。
- 国民生活センターにADRに付加することについて賛成。
- 良質な事業者もいるので、事業者からの申請も認めることに賛成。
- 事業者からの申請も認めることに賛成。国民生活センターでの解決を図りたい企業もいるし、権利意識ばかり高い消費者もいる。
- 国民生活センターの今までの経緯からすると、国民生活センターにおくのであれば消費者のみからの申請を認めれば足りると思う。
- 事業者側のインセンティブを与えることが必要であるという議論からすると、事業者からの申請も認めるべきでは。
- 例えば、医療費を払わない患者を放り出したという事例について、国民生活センターがかけ込み寺的に扱うのか、それとも医療問題だから扱わないのかというところを議論すべきではないか。
- マーケティングの視点は大事である。
- 具体的にどういった紛争を対象とするのかを提示頂けると議論しやすい。そういう議論で、委員に求められる資質もわかる。
- 何年も消費者紛争について国民生活センターでのADRが必要だという議論が積み重なっており、本部会では、国民生活センターでのADRが必要だという前提の下、どういった内容のADRがいいのかを議論したい。
- 事業者のニーズについては、消費者の実態を踏まえれば、手続に乗ってくるような

法的整備をするという考えである。

- 入口における強制力、出口における強制力、行政だから強制力を付与していいのかという問題もあろう。

(8) 第20次国民生活審議会消費者政策部会の審議結果について

事務局より、資料6-1「第20次国民生活審議会消費者政策部会の審議結果」、山本委員より、資料6-2「消費者契約法の評価及び論点の検討等について(概要)」に基づき説明。委員から特段の意見なし。

(9) 消費者契約に関する検討委員会の設置について

事務局より、資料7「消費者契約に関する検討委員会の設置について」に基づき説明。委員から特段の意見なし。

以上