

国民生活審議会 第2回消費者政策部会
議事録

内閣府 国民生活局

国民生活審議会第2回消費者政策部会

日 時：平成19年12月6日（木）13：30～15：22

場 所：中央合同庁舎第4号館共用第2特別会議室

議題

1. (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
2. 「生活安心プロジェクト」について
3. その他

第 21 次国民生活審議会消費者政策部会 委員名簿

(敬称略、50 音順)

| | | |
|-----|---------|-----------------------|
| 部会長 | 松 本 恒 雄 | 一橋大学大学院法学研究科教授 |
| 委 員 | 大 村 敦 志 | 東京大学法学部教授 |
| | 岡 田 ヒロミ | 消費者生活専門相談員 |
| | 鬼 丸 かおる | 弁護士 |
| | 神 田 敏 子 | 全国消費者団体連絡会事務局長 |
| | 藏 本 一 也 | 社団法人消費者関連専門家会議理事長 |
| | 小 林 いずみ | メリルリンチ日本証券株式会社代表取締役社長 |
| | 齋 藤 憲 道 | 松下電器産業株式会社法務本部理事 |
| | 齋 藤 ひろみ | 千葉県環境生活部県民生活課長 |
| | 佐 野 真理子 | 主婦連合会事務局長 |
| | 沢 田 登志子 | 有限責任中間法人E C ネットワーク理事 |
| | 品 川 尚 志 | 日本生活協同組合連合会専務理事 |
| | 中名生 隆 | 独立行政法人国民生活センター理事長 |
| | 西 村 隆 男 | 横浜国立大学教育人間科学部教授 |
| | 早 川 祥 子 | 日本ハム株式会社社外取締役 |
| | 藤 田 友 敬 | 東京大学大学院法学政治学研究科教授 |
| | 三 木 浩 一 | 慶応義塾大学大学院法務研究科教授 |
| | 水 卷 中 正 | 国際医療福祉大学大学院教授 |
| | 山 本 豊 | 京都大学大学院法学研究科教授 |
| | 吉 岡 和 弘 | 日弁連消費者問題対策委員会委員長、弁護士 |

以上 20 名

第21次国民生活審議会第2回消費者政策部会 出席者

(敬称略、50音順)

| | | |
|-----|-------|-----------------------|
| 部会長 | 松本恒雄 | 一橋大学大学院法学研究科教授 |
| 委員 | 岡田ヒロミ | 消費者生活専門相談員 |
| | 鬼丸かおる | 弁護士 |
| | 神田敏子 | 全国消費者団体連絡会事務局長 |
| | 小林いずみ | メリルリンチ日本証券株式会社代表取締役社長 |
| | 齋藤憲道 | 松下電器産業株式会社法務本部理事 |
| | 齋藤ひろみ | 千葉県環境生活部県民生活課長 |
| | 佐野真理子 | 主婦連合会事務局長 |
| | 沢田登志子 | 有限責任中間法人ECネットワーク理事 |
| | 品川尚志 | 日本生活協同組合連合会専務理事 |
| | 中名生隆 | 独立行政法人国民生活センター理事長 |
| | 水巻中正 | 国際医療福祉大学大学院教授 |
| | 山本豊 | 京都大学大学院法学研究科教授 |
| | 吉岡和弘 | 日弁連消費者問題対策委員会委員長、弁護士 |

以上20名

[事務局]

西国民生活局長、堀田官房審議官（国民生活局担当）、原嶋国民生活局消費者企画課長、高田国民生活局消費者調整課長、内島国民生活局消費者企画課企画官、加納国民生活局消費者企画課消費者団体訴訟室長、小川国民生活局消費者情報室長、

○松本部会長 それでは、定刻になりましたので、ただいまから国民生活審議会消費者政策部会を開催いたしたいと思っております。まだ、若干の委員の方でお見えになってない方がいらっしゃるかもしれませんが、いずれお見えになると思っております。

お忙しい中をお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。本日は前回に引き続きまして、「独立行政法人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」御審議いただきますとともに、「生活安心プロジェクト」についての御説明をさせていただきます。

それでは、議題1の「独立行政法人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」意見交換を行いたいと思っております。前回、委員からありました御提案を踏まえまして、本日は議題を3つに分けて意見交換を行いたいと思っております。

まずお手元にあります資料1を参考にいたしまして、センターの在り方全般について、続きまして、お手元にあります資料2の「センターの紛争機能の充実に向けた論点」の①から④までにつきまして、最後に残りの論点⑤から⑧につきましての順で行いたいと思っております。

それでは、まず「国民生活センターの在り方についての論点」につまして、事務局より簡潔に御説明をお願いいたします。

○高田消費者調整課長 消費者調整課長の高田でございます。お手元に資料1という1枚、「国民生活センターの在り方についての論点」という紙と、前回の会議でお配りした5-1がもう一度お手元にあるかと思っております。基本的に資料1で御説明いたしますが、前回の資料も御参考いただければと思っております。

国民生活センターの在り方についての論点ということで大きく分けると4つに整理させていただいております。これはおおむね消費者基本法の国民生活センターの中核的機関としての役割に即した分類になっております。

1番目が「消費生活に関する情報の収集及び提供」でございます。

この論点というのは、前回御紹介しました国民生活センターの在り方等に関する検討会、あるいはそれを踏まえまして私どもが提示している内閣としての整理合理化案等々、いろんな論点を御紹介させていただければと思っております。

まず一番初めが、全国消費生活情報ネットワーク・システム（パイオネット）の見直しについてでございます。パイオネットというのは、昭和59年に始まったシステムでございます。その後、いろいろ拡充はされておりますが、基本的にその当時のシステムがベースになっております。昨今いろんな情報技術革新などもございますので、私どもとしまして、これを見直してより情報を迅速に収集し、またより迅速な分析を行える見直しを議論しているところでございます。

2番目は「事故情報データバンク」ですが、これは本年6月の国民生活審議会の意見、安全・安心に記述がございますけれども、上のパイオネットが消費生活センターなどの消費者からの苦情の情報がベースになっておりますが、それには入っていないような情報に

についてもインターネットを活用いたしまして、幅広くヒヤリハットから、死亡・重篤情報まで幅広い情報をインターネットを活用して収集するというのが2番目でございます。

3番目は、関係機関・消費者への情報提供ですが、こうした情報をより迅速に関係方面へ提供する。その中にはシステムの見直しによってより早期に被害の情報を分析して提供するというような考え方もございます。

2番目「消費者苦情・紛争の解決」でございますが、国民生活センターの相談業務は、地方センターを経由する経由相談と直接相談がございます。御存知のとおり、内閣府の見直し案といたしましては、平成13年の特殊法人等整理合理化計画で直接相談を段階的に縮小して、最終的には経由相談に特化すると書いてあることや、消費者基本法の規定等々を踏まえまして、国と地方の役割分担を踏まえて直接相談を廃止するというのが8月末の見直し案となっておりますが、それについていろいろ御意見があるところでございます。

いずれにせよ、経由相談につきましては、高度な専門家を活用して地方のセンターを支援するために、これは充実していかなければいけないと考えているところでございます。

その次の裁判外紛争解決制度でございますが、これは次の議題ですので省略させていただきます。

3「商品テスト」でございます。8月末の内閣府の見直し案では、関係機関との連携や外部化を進めるということと、企画立案機能に重点という記述になっておりまして、国民生活センターは商品テストを縮小するのか、やめてしまうのかという、それは私どもの説明ぶりの問題もありますが、誤解を与えているところでございますが、国民生活センターは引き続き商品テストは実施していくものと考えております。ただ、その場合、国民センターはどういうテストを実施するのか。

関係機関に外部化をする場合ですと、多くの試験検査機関は規格基準に関する試験というのが多くございますけれども、消費者が使った消費者の生活実態に即した、使用に応じた事故を的確に分析するためには国民生活センターはそういう商品テストを続けると。他方、商品テストのニーズは非常に高うございますので、関係機関との連携、外部化を進めまして、全体として企画立案を強化して、我が国全体として商品テストが実施されていくようなことを考えるべきと考えております。

最後でございますが、4「消費者に対する啓発及び教育」、これは研修も入っておりますが、いろんな研修についてどのような分野に重点を置いていくかということで、地方消費生活センターに対する研修、相談員の方々とか職員の方々を重点に置くべきではないか。また、消費者教育などにつきましても、高齢者や障害者の方とか、そういう情報弱者というところに、一方ではインターネット等を通じた啓発をやっておりますが、そういう行き届かない方のところに行くような工夫が必要ではないかと考えております。

以上、簡単ではございますが、この論点を御紹介いたしまして、これにつきまして御議論いただければと思います。

以上です。

○松本部会長 ありがとうございます。それではただいま御説明のありました論点、紛争解決の部分を除きまして、大体 14 時ぐらいまでをめどに意見交換を行いたいと思います。どうぞ御自由に御意見をお出しください。

○神田委員 それでは、商品テストのところについて確認させていただきたいと思います。テストは実施をすると。ただし、どういうものにしていくかということはあるけれども、実施をするということはするということで、こういった昨今いろいろな製品の問題が出たりしておりますので、原因究明のテストをするという機関ということではきちんと位置付けてほしいと引き続けて思っております。ただ、国民生活センターだけでできるわけではないということもよくわかりますので、ぜひ関連する機関がどの程度までテストを実施できるのかということが今よく見えないものですから不安も大きいと思うんですね。そういったことを見えるようにしていただいて、この議論を進めていただきたいと思いますと思っておりますが、いかがでしょうか。

○高田消費者調整課長 きょうお配りしてないのですが、国民生活センターの在り方等に関する検討会の最終報告におきましては、その中に、12 ページでございますけれども、商品テスト機関についての情報の記述を簡単にしておりまして、具体的には国民生活センターのホームページで、今いろんなテスト機関の情報を載せてございます。

○佐野委員 幾つか申し上げたいと思います。一番最初の情報収集の「事故情報データベース」の整備なのですが、いろいろな省庁でも事故情報の収集をなさっていますが、国民生活センターだけが分野横断的になさっているのも非常にありがたいと思っております。残念なのが、私たちが社告を見ても意味がわからないとか、何を言いたいのかなど、疑問に思っているところをそのまま載せています。加工せず載せているということが消費者にとってはわかりづらいので、ぜひそのところはもう少しひと工夫した上で、ぜひデータベースの整備を進めていっていただきたいと思います。

それから、次に相談業務なのですが、平成 13 年から直接相談はやめるということだと御説明がありましたが、時代も変わりつつありますし、いろんな相談も多くなっている中で、平成 13 年に決めたからやめるというのではなく、今の段階では経由相談と同様に直接相談もきちんと国民生活センターの相談業務として続けていただきたいと思います。

商品テストはやめるのは誤解だというふうに御説明があったのですが、誤解したくなるような状況です。縮小されていくのではないかと。それは結局はやめることにつながるのではないかと私たちは危惧しております。もちろん国民生活センターの商品テストだけですべてできるとは思っておりません。かなり商品も複雑になっておりますし、場所、人的にいろいろあるとは思いますが、ぜひ商品テストを続けていっていただきたいと思います。直接相談、商品テスト両方があってこそ次の裁判外紛争解決制度につながると私たちは思っています。

それから、啓発及び教育のところですが、インターネット、また、それ以外の方法でも情報発信をされているのですが、今度 2 つの情報誌が取りやめになるということにもなっ

ておりますし、一体どういう形の情報発信をこれから紙媒体でなさっていくのかということもお聞きしたいと思います。以上です。

○松本部会長 ただいまの御質問についてお答えのできる範囲内で。

○高田消費者調整課長 まずデータバンクでございますが、データバンクを通じて収集した情報をどのように消費者の方にわかりやすく提供するかというのは検討していきたいと考えております。それから直接相談、商品テストといろいろ御意見があるのはよく承知しておりますので、そういうのを踏まえながら、今後、整理合理化計画案の最終的な策定に向けて検討していきたいと考えております。

それから、最後の啓発でございますが、雑誌2誌は統合して新しい雑誌をつくるべく今検討作業中でございます。それ以外にもインターネットを使うとか、あるいは既にございますリーフレットとかいろんな媒体を活用してより効果的な啓発活動を考えていきたいと考えております。

○吉岡委員 一番最初に発言すればよかったのでしょうかけれども、きょうの4項目の前に、国民生活センターを始めとする独立行政法人を廃止するという動きが別なところで話合われていると。漏れ伝わるころによると、廃止してしまうのだという議論もあれば、国センは残して、それに合わせてほかの似たような機能を統合して存続させるのだとか、いろいろわさなのかどうなのかいろんな情報が流れているので、現時点でどの辺のところをつかまえているのか、差し支えない範囲で伺わせていただきたいと思います。

○高田消費者調整課長 行政改革推進本部あるいはそこにある減量効率化有識者会議でいろんな議論が行われておまして、会議はもう終わったようですけれども、その中で原則廃止とかいろんな議論があったようでございますが、私どもが理解している限り国民生活センターを廃止するという、そういう結論はないというふうに理解しております。ただし、国家のいろんな法人の業務を統合したらいいのではないかという意見、議論はございまして、昨今いろいろ新聞を賑わせているところでございます。

これに対しては、そういう考えがある場合には、国民生活センターは消費者・生活者の視点に立った機関としてどうあるべきかというのを考えながら、その議論には対応したいと考えております。

○吉岡委員 続けてよろしいですか。

○松本部会長 はい。

○吉岡委員 どうしてそういう質問をしたかということ、今のように、例えば国センとは別の農水省管轄の独法とか、通産管轄の独法とか、そういうところの法人と1つにして今後存続させるということになると、仮にそうだとすると、私たちや、前回委員の方々からも御指摘もあったように、縦割り行政の問題、弊害だとか、産業育成省庁が一方で消費者保護をきちんとやっていけるのかという、右手で産業を育成して左手で消費者保護を実現していくというようなことがいろいろ問題を起こしてきたのではないかというような視点も前回指摘されたと思うのですが、もし他の独法と一緒に統合してやるということになる

と、きょう議論されるいろんな4項目にわたるこれもかなり大きな影響を受けてくるし、私たちがそういうことを前提にこの4項目を議論していいのかということにもなるのだろうと思うので、そこのところはあまりいろんな他の法人と統合するということは考えなくて、きょうこの場ではむしろ国センをもっと機能を充実させて単なる調整機能だけではなくて、いろんな公表権限や規制権限をもっと充実させて、国センが本当に消費者からすばらしい機関だというふうに言ってもらえるような制度づくりとして議論していくという方向でいいのかどうか。その辺を確認というのか、意見というのか、述べておきたいと思うんですが。

○高田消費者調整課長 ありがとうございます。他法人との関係につきまして、先生の意見は肝に命じたいと思います。本日の部会におきましては、とりあえずそれは考えなくて、現在の国民生活センターを前提とした議論を行っていただければと思います。

○西国民生活局長 ちょっとよろしいですか。それに補足しますけれども、基本的に先ほども申し上げましたとおり、国センの廃止とか、そういう議論は全然ございません。今、整理合理化計画の委員の中でも、あるいは事務局との間でも基本的に国民生活センターの機能をどのように今後強化していくのかということで議論をさせていただいております。そうした過程の中で統合の話というのが議論されてはきているわけですがけれども、少なくとも、私どもも今先生が御指摘になったように、国民生活センターの特徴といたしましうか、消費者の視点に立って、しかも中立的立場からやるということで、それは産業育成とかそういう関係とは切り離してやるべきということは我々も一番重要なポイントだろうと思っております、それを我々としても主張しているところでございます。

そういう意味から言っても、ここで議論されている4つの項目については、仮に統合されようとされまいと国民生活センターとしてこれからやっていかなければいけないことだというふうに御理解いただきたいと思います。

○品川委員 局長からお話のあったようなことで、今日的に国民生活センターの機能を強化するという方向で論議をしようというのは、ぜひそういう方向でさらに進めていただきたいと思います。具体的な点で、1つ直接相談の件で、先ほどの事務局からの最初の御説明でも、8月の見直しの中で改めて直接相談の廃止という方向が確認をされていることは承知をしているのですが、ただ、その後、改めて生活安心プロジェクトということで、行政全般、消費者の視点からの見直しといった新しい総理大臣の指示なども出されているわけで、そんな意味では8月の見直し案自体も見直しの対象に当然なってしかるべきだと私は考えているのですが、その辺は事務局としてはどんなふうにとらえておられるのでしょうか。

○西国民生活局長 今、さっき担当の課長からも説明がありましたけれども、13年の閣議決定でそういう方針が打ち出されたわけですが、今、整理合理化計画を見直そうとしているわけでございます。そこではまたいろんなこれまでの状況変化を踏まえて今後の方向性は議論されるべきだろうと思っております、新しい整理合理化計画に盛り込むべ

き内容、方向性については、我々としては、ここでの御議論を踏まえて調整をさせていただきたいというふうに考えておるところです。

○岡田委員 私、昭和52年に通商産業省、今の経済産業省の相談室に相談員として勤務しまして、現在まで30年相談員の生活を送っています。その立場で申し上げますと、まず国民生活センターは何がなんでも今以上に活発に動いてもらわなければいけないと申し上げたいと思います。

その一方で、今のご時世ですから、今までのようなやり方ではまずいのではないかと。ほかでできないことを国民生活センターには力を入れてもらいたいと考えます。先ず經由相談ですが、地方の消費生活センターの活性化並びに相談員の資質の向上、これの効果を考えますと今以上に力も予算もかけていただきたいと思います。

次に直接相談ですが、最近は携帯電話での相談が増えており、そのために、地域の消費生活センターに電話をしてきて、電話をかけ直してくれと言うケースがあります。どういふことかと聞きますと、通話料がもったいないと言います。国民生活センターまで電話をしてくる消費者がどの地域なのか。その辺が過去の統計を見てもちょっとわからないのですが、少なくとも北海道とか沖縄とか遠くからかけてくるというのはそうないのではないかと思います。そのために經由相談を始められたわけですから、やはり一番近いところの相談窓口には消費者は飛び込んで欲しいと考えます。

今の相談は高齢者や障害者という方も少なくありません。高齢者、障害者に関して、近くで相談を受けるからこそ、場合によっては来てくださいと、書類を見せてくださいと周囲の協力を得て可能になります。また、処理結果に対する相談者の不満も近くであれば、例えば私が勤めている練馬とか足立であれば、私たちの対応が悪かったら区長室へ持ち込まれます。ところが国民生活センターの対応に不満だったときにどこへ持っていくのか等考えますと、やはり相談は足元にまず入っていくべきだろうと思います。そこで困難な相談に関して国民生活センターが地方の消費生活センターのより所となって、連携或いは回付して処理されることが可能です。

では国民生活センターの直接相談が必要ないかというところではありません。もし今と違った形として、私はインターネットの相談、これは地域のセンターでできません。沢田委員のECネットワークでやっていらっしゃいますが、メールによる相談にメールで回答するのは、行政とか独立行政法人の場合はやはり不安があります。現在は国民生活センターも東京都もメールでの相談については情報提供という形で対応されていると聞いています。

今も若い人などからメールで相談が入ってきますが、地方のセンターでは電話での相談を要請するなど対応をしていると思います。

そこで、国民生活センターの場合はメールで入ってきたものについて緊急を要するもの、ないしは重要と思われるものに関しては、通常の電話による相談に切り替えて直接相談の形にする、そういうやり方をなされれば、これはほかでは常時やっていませんので。国

民生活センターの直接相談の形としてやっていただくことは意義があると思います。

相談に関しては、そういう意味では直接相談をなくすのではなくて、ほかでやってない直接相談ということを考えていただきたいと思います。

それから、商品テストですが、消費生活センターはN I T E（ナイト）と国民生活センターの2か所を主に利用します。やはり2つあることで目的を達成しているといっても過言ではありません。但し現在も同じことをやっているわけではなく、役割分担をしています。今後も連携ないしは協力して、原因究明や商品テストの効果を上げて欲しいと思います。N I T Eだけでも用をなさないし国民生活センターだけでも用をなさないという部分は絶対あります。

以上です。

○山本委員 今、岡田委員のおっしゃったことはかなり参考になると思います。これまでの経緯では、8月に直接相談を廃止するというからには、廃止をしてもきちんと国民生活センターの機能を果たせるということで理論構成したはずですが、それがいろんなあれでパッと考えを変えて、単にナショナルセンターを盛り立てるという、それだけの抽象的な論拠ではこれからのいろんな政府内の調整等のための理論武装としてはいかにも不足しておりますので、なぜナショナルセンターとして直接相談を今後もしなければいけないのか、どういう形であればナショナルセンターとしてやるのが説得力を持って受けとめられるのかという、そのことをお考えいただきたいと思います。

具体的に何かアイデアがあるわけではありませんけれども、これまではセンサー機能ということで説明してきました。インフラ機能は都道府県が担う。主としては市町村が相談業務を担うけれども、インフラが十分でないので都道府県もやってください。そしてセンサー機能ということで国センも直接相談を受けるということでした。しかし8月の議論では、それは別途、経由相談を丁寧にやるということと、IT技術を使うことを通じて、十分アクチュアルな情報にも通ずるような対処ができるというふうに一応そこで整理したわけです。

それにもかかわらず、さらに直接相談を残すというからには相当の論拠が必要です。例えば、今、岡田委員がおっしゃったようなことでうまく説明できるのであれば、それは参考になると思いますし、そういう形で進めていただきたい。

商品テストについては、私はN I T Eとかの実情は余り通じていませんけれども、かなりポリティカルな話にもなっておりますけれども、国センの商品テスト機能もこれまでも役割を十分果たしてきたと思いますし、それを低下するような形でない方向でぜひ調整をお願いしたいと思います。

以上です。

○齋藤（ひ）委員 千葉県ですけれども、今の相談の体制のことなのですが、市町村のセンターと県のセンターと国民生活センターとそれぞれあるわけですが、原則的にどこのセンターに相談しなければいけないというルールはないわけですね。通常だと地元のセン

ターに相談することが多いかと思いますが、なかなかそこで満足のいく解決がなされなかった場合に、消費者の傾向としては都道府県のセンターにまた持っていったりすると。都道府県のセンターでも、また解決に満足がいかない場合、国民生活センターのほうに持っていったりすると。

その場合に、そういうことをだめだというルールもないし、直接電話がかかってくれば受けざるを得ないという実態があるわけです。役割分担、国と県と市町村の役割分担ということが抽象的には言われるのですが、具体的にその辺は一切あいまいになっておりまして、「国民生活センターが専門性が高く難易度の高い案件を処理する能力を高め」と抽象的には書いてあるのですが、どんな事例がそうなのかということがなかなか現場では理解されないと思うのです。この辺をもう少し何か整理できるような議論をしていただきたいと思います。

以上です。

○松本部長 恐らくこの議論は次の議題でありますところの紛争解決の問題とかなりつながっておりまして、今おっしゃったような、自治体でも紛争解決やっている、国センでもやっている、あるいは自治体でも相談やっている、国センでもやっているという場合に、どのように分担するのかというのは共通の視点が必要だと思いますから、そこでもう一度議論したいと思います。

もう一つは、紛争解決とその前段としての相談をどのように連動させるのか、あるいはさせないのかというのも次の紛争解決のところで大きな論点になりますから、そこでまたもう一度御議論いただきたいと思います。

ということで、次のテーマでございます国民生活センターの紛争解決機能の充実に関しまして、論点の①から④につきまして意見交換を行いたいと思います。前回も説明をいただいておりますが、まず事務局から論点について再度簡潔に御説明をお願いいたします。

○内島企画官 それでは前回の資料5-2を参照いただきたいと思いますが、便宜上その中から論点部分を引っこ抜いてきたものを資料2としてお配りしておりますので、それに基づきまして手短かに御説明を申し上げたいと思います。

論点のまず①は「対象とする紛争」です。

センターにおいてADRを行うべき対象とする紛争ということです。これについては分野横断的に対象とするということで考えておりますが、現実的な処理能力でありますとか、地方公共団体が有すべき役割を考えた場合に、国センと地方公共団体でどのような役割分担をしていくべきかということを一つの論点として挙げてございます。

2点目は、これは国の規制改革会議でも言われてきたことですが、国センの機能が民間のADR機関の活動を阻害するようなことがあってはならないということで、現実に機能している民間ADR機関との連携についてはどのように考えていったらよいかといったことについて御検討を賜ればと思っております。

②が「紛争解決手続を行う組織」ということでございます。

これはセンターに公正・中立、かつ独立して職権を行使する第三者委員会というものを設けて行いたいと思っておりますが、その場合、運営の機動性、あるいは外から見た場合の公正・中立性といったものを考慮に入れてどのような委員を選任すべきかといったことがまず1つの論点として挙げられるかと思えます。

それから、専門性を確保するという観点から、委員のほかに専門的な知見を有する者を特別委員として任命して、紛争解決できるような仕組みが必要であるかと思っておりますが、これについても御検討いただきたいと思っております。

それから、個別事案について手続の公正な実施を妨げるようなおそれがある場合、例えば当事者との関係があるような場合には、その指名を受けた委員、特別委員が排除されるような方策を講ずることの必要性について御検討願えればと思っております。

③が「紛争解決の手法」ということをございます。

これは紛争の解決手法としては、あっせん・調停のような調整型のものと、仲裁のような裁断型のものがあるということですが、今回のADRではあっせん・調停、和解の仲介と仲裁のフルセットで措置するということが適当であると考えておりますが、それについて御検討を願いたいということをございます。

それから、実際に手続を行う委員の数でありますとか、手続の実施方法、あるいは嫌がらせ等の濫用的な申請を防ぐ措置等についても御検討を願えればと考えております。

④が「紛争解決手続」の中身でございますが、まず（1）手続の開始ということをございます。

これについては、解決の実効性を図っていくという意味においては、両者による申請があることが望ましいことではあります、消費者のみの申請による場合でも手続を開始して、また、一方当事者への手続参加の応諾の働きかけはその委員会が行うということでございたいと思っておりますが、その点を御検討願いたいと思っております。

その裏返しとして、事業者一方の申請を認める必要があるのかどうかといった点も論点として挙げてございます。

（2）としては、手続の実効性確保のための措置ということをございます。

これにつきましては、他法令では、当事者の出席を求める、あるいは必要な場合には文書、物件等の資料についての提出を求めるという権限が措置されているものもありますので、そういったことを参考にしながら、どのような措置を講じたらよいかということをございます。

⑤が「結果等の公表」でございます。

消費者紛争の場合は、同種の紛争が紛争の背後にはたくさん控えていると、そういった実態がございますので、同種紛争の解決でありますとか、未然防止などに役立つものである場合には、手続の結果の概要を公表できるようにすることが必要であると考えておりますが、その点について御検討賜りたいと思っております。

それから、結果以外にも、例えば付託時の情報提供のようなことも考えたらどうかとい

う意見もあるところでございますが、そういったことについては、非公開原則との関係でどのように考えたらいいかということでございます。

おめくりいただきまして、2ページです。

⑥が「履行の確保」ということでございます。

和解契約、あるいは仲裁判断の内容にかかわる義務の履行がなされない場合に、委員会が義務者に対して勧告ができるようにするということの必要性を御検討いただければと思っております。

⑦「法的効果」については、まず1点目は、時効の中断ということでありまして、委員会が行う和解仲介手続についても時効中断を付与することとしたいと考えておりますが、それでよろしいかという点。

それから、一旦訴訟手続で解決を図ろうと思った紛争について、ADRでやろうというふうに思い直したときに、両方が並行して走ることになりますと、その二重の負担を強いることとなりますので、当事者共同の申し立てがある場合には、一定期間ADRに専念できるように、訴訟手続を中止することができるようにするという点についても考えたいと思っておりますので、御検討を賜ればと思います。

⑧で「その他」ですが、訴訟の援助ということで、センターが行う和解、仲介手続によっては解決が図れず、訴訟に移行する場合に、センターが必要な情報を提供することの必要性。

2点目が現在行っている相談員によるあっせんについても、ADRを行う場合でも、これは継続していきたいと思っておりますけれども、これについて法律上の位置付けを与えたいということ。

3点目が、そもそも紛争の発生防止を図るためにセンターが必要な情報を収集、分析して必要に応じて提供していくことによって、発生防止を図ることを法律上位置付けたいと考えてございますが、これについて御検討いただきたいということでございます。

以上、8つの論点について御検討を賜りたいと思っております。

○松本部長 ありがとうございます。それでは、8つの論点のうちの、まず前半4つにつきまして、14時30分ぐらいを一応目途にして御意見をお出しいただきたいと思っております。吉岡委員どうぞ。

○吉岡委員 また、そもそも論なのですが、前回、山本委員等始め、こういうADRをつくるに当たって、本当に成功するのか、また、成功するためにはどうしたらいいのかと。いろいろこれまでADRを立ち上げてきたけれども、成功しているのは交通事故紛争処理センターのようなところが、むしろ保険会社のほうが積極的にその制度を維持し、また、そこで決めた結論は片面的に拘束されるというような約束事があるがゆえに成功しているというようなこと。

それから、ADRをやっていく上での交通事故のように判断基準が定型化して、加害者、被害者両方の共通認識になるような基準が打ち立てられていると。そういうようなことが

成功の秘密なのではないかというような御指摘等もあって、私もADR、この国センの中にそういう機能を持たせるのは賛成なのですが、本当に成功させるためにどうすればいいのかというそもそも論が裏返せば今回ここでつくろうとするADRの目玉は何なのかと。今までやってきたADRとまた同じような、論点は網羅されていますけれども、それなりにADRができたけれども、うまく機能しない。うまく機能しないどころか、逆に裁判をやっている裁判所に何か悪い結論が提出されたり、したり、そういうことにはなりはしないだろうとか、本当に消費者保護になるためのADRとして、これが今回打ち立てようとする目玉商品なのだというようなインパクトがないと、消費者のほうから、また同じようなADRをつくるのかという批判を浴びることにもなりかねないのではないかというような気もするんですね。

その辺のところを、これまでのADRにない、もう一歩進んだ、こういうADRだからやってみようよ、成功するんだよという、あるべき新しいものを打ち立てられないかと、そういう項目も1つ加えておいてほしいなというような気もするんですけど。

○三木委員 一般論として、今、吉岡委員がおっしゃった懸念とか危惧には私も共感するところがあり、この国生審の前に検討した委員会の席上でも、私もまたほかの委員もその種のことを口にし、若干のアイディアとか意見も述べたところですが、時間の関係もあり、これまでの議論はそもそもこういうADR機能を持たせるべきかどうかという導入論。それから持たせる場合に、いわゆる政策型ADRとしての性格をどの程度付与するかという程度までしか議論されてなくて、どういう手続の構造にするかと。

それが今吉岡委員がおっしゃったように、あるいはほかの委員が委員会の席上でおっしゃったように、これまで数だけ見ると行政型、民間型合わせて非常に多くのADRがあって、仲裁を持っているところは少ないですけれども、調停はほとんどが持っているわけですね。必ずしも成功してないと。ただ物によってはアリバイづくりのためにつくっただけというようなものも多いわけですね。そういうことになっては困るということで、懸念をただ表明するだけではしょうがないので、若干の私の意見と今後の進め方についての意見を少し申したいと思います。

このペーパーでいえば、③の手続を行う委員の数、審理方法あたりに関係する話だろうと思います。我が国には、先ほど申しましたように、調停を持っているADR機関というのは民間・行政型を合わせると相当な数があるんですね。数だけ何百もあると思います。ただ、私の感じるところ、どれも金太郎飴のような同じような調停の手続なんですね。日本の調停の数だけいくと圧倒的多数は裁判所の司法型調停、いわゆる民事調停、あるいはちょっと性格は違いますが、家庭裁判所の家事調停という裁判所の調停が圧倒的多数で、それがモデルになっているというか、モデルにするという意識があるのかどうかもよくわからなくて、それを漫然と踏襲しているものが多い。

裁判所の調停のやり方というのは、そのもとは訴訟の進め方に準拠していると。どうということかという、典型的なやり方というのは、第1回目の会合を開くときに、格別の事

前準備を行わずに、事前に申立書や若干の書類は調停委員のところに送られてきたりしますが、格別の事前準備を行わずにまずとりあえず1回目を開くと。1回目の会合では、訴訟の訴状と答弁書に当たるもの、申立書と答弁書の内容の確認と次回期日の設定が中心になる。次回期日もなかなか調停委員相互、あるいは双方に弁護士がついていれば、弁護士の日程が合わずに、先生方が手帳を広げて、来週はどうか、だめですね、また、どうかと、大体早くて一月先とか下手したら二月先に入る。それが間欠的に続いていくと。平気で半年、1年はかかると。もっとかかるものもたくさんあります。これは訴訟のやり方と全く同じですね。訴訟のときに批判された五月雨型審理と、間欠的にぼつんぼつんと忘れたころに次の期日が入るといふのと似たようなものが広く行われていると。

司法型の調停、裁判所の調停、私も調停委員やっていますから若干わかりますが、あるいは裁判所の中で司法と連動しているので、若干やむを得ない面もあるわけですね。しかし、それを民間型や行政型がまねする必要は全くないわけですね。

そういうやり方をやっていたのでは、この国センの動きが、またかということだし、ほかと何が違うか。しかもこの国センの調停というのは、消費者と事業者の紛争で、消費者が必ず一方当事者になるわけですから、消費者にとってそういう日常生活、社会生活営みながらやるわけですから、とても耐えられるものではない。もちろん感覚にも合わない。だから実際がっかりする人多いわけですね。調停に行ってみて、そういう手続ですね。そういうことであってはいかんと。

こういうやり方が、しかし調停の必然かとか、世界中こういうことをやっているかというところでもそうとは思えないし、私のごくわずか知っている海外の事例を見ても、そんなやり方をしているところはほとんどないわけですね。調停にせよ、仲裁にせよ、訴訟と違って、訴訟は非常にかっちりした手続でいじりようがないのですけれども、もともと当事者が柔軟に手続を組み立てられる。あるいは設置した機関の機関規則によって独自性がある。先ほどの吉岡委員の言い方によれば、特徴、売りになるような手続がつけられる。これが調停・仲裁、ADRのいいところなんですね。

諸外国の例を見ますと、例えばオーストラリアのまさに政策型調停で、これは中小企業と大企業というか、フランチャイズ型、フランチャイザーとフランチャイジーの力の格差のあるような紛争のための調停手続というのが政策型で置かれています、これなんかは、事前準備をきっちり行う。事前に書類をベースにして徹底的に事前準備で紛争の実質が把握できるところまでは把握した上で、調停委員の側で、あるいは両当事者の側で把握した上で第1回に臨むと。第1回でももちろんそういう形式的なことをやらずに中身にバンと入っていくわけですね。ほぼすべての事件が1期日で終わると。

それはフランチャイザーとフランチャイジーの紛争ですから、内容はそんなに単純とかやさしいものではないんですけども、私は中小企業庁の委員会の調査で行ったことがありますけれども、ほぼすべてが1回で終わっていますね。もちろん2回かかるものも例外的にはありますが、ほぼすべてが終わる。そのような形で1期日で終えてしまうとか、終

わらなくても連続期日で終わるとかというようにことでないといかないか。

こういう迅速性とか、あるいは利用者の側からすると、使いやすいとか、負担の少ない手続というのを構築する必要がある。それはしかも制度をつくってみて運用するときに、調停委員になった先生方にお任せしますというのでは恐らくうまく動かなくて、最初につくる段階からきちんと仕組みをつくって、それを法律なり省令なり、あるいは手続規則なり、その規範のレベルというものはあるでしょうけれども、きっちりそれに明記すると。そうしないと、なかなか最初をお願いするときに、この手続ではこういう規則になっていますから、そういうふうにやってくださいというふうにやらないとなかなか動かない。私もやっていて感じますけれども、今のやり方は、サービスを提供する側には非常にやりやすいやり方なんです。ユーザーにやさしい制度というのは、サービス提供者側には厳しい制度なので、ほっとけば易きになってしまうので、そういう仕組みをつくる必要があるのではないか。

あるいはやり方はいろいろあって、1期日で終わるというのは1つのアイデアですし、これは法律に書いているものもありますし、機関規則にあるものもありますけれども、期間制限設けているものもあります。例えば3か月以内に結論を出すとか、半年以内に出すとか、それは紛争の性格によって期間は違うでしょうけど、これは守られなかった場合にどういう効果があるかという問題があるので、恐らく多くの場合には訓示規定にはなるでしょうけれども、しかし規定的なものを置かないというのは随分違うと。

で、こういう仕組みを設けるときにも、一方的に役所の側が制度をつくるというよりも、実際つくって動かしていただくのは調停委員になられる方々とか仲裁委員になられる方々です。最初からそういう方々を巻き込んで制度づくり、仕組みづくり、ルールづくりをやると。そうしないと、つくって、さあというときに、こんなのでは使えないとか、もっとうまいやり方があるとかというふうなことになるのは困るので、したがって、仲裁に関して言うと、例えばですが、幸い日本仲裁人協会というのがありますから、そういうところに話を持って行って相談とか、支援、どっちみち動き始めれば、そういうところに関与している人たちの中から仲裁人の候補者をお願いする可能性が高いわけですね。

それから、調停に関しては、そういう組織があるのかどうかわかりませんが、例えば日調連とか東調連。日調連、東調連は裁判所の調停の調停委員たちの組織なので適切かどうかわかりませんが、何人かそういうところの実施者側の団体とか、個人でも結構ですけれども、最初から巻き込んで仕組みづくりをするというふうなことで、まさにこの国センのADRというのが、こういうやり方もあったのかと。なるほどこれは消費者紛争に今まではなくて使いやすいという模範になるような手続を意識的に構築してスタートしたいというのが意見であります。

長くなって申し訳ないですが、ついでにこのペーパーに挙がっていますから、手続を行う委員の数というところにも触れておきたいと思いますが、恐らく法律か、少なくとも省令レベルで委員の数に関する規定が置かれるのだらうと思います。そのときに柔軟性のあ

る規定ぶりにしておいてもらいたいと個人的に思います。仲裁機関や調停機関の中には、昔から調停3人でやっているとか、仲裁3人でやっているというので、深く考えずに3、3と置いているようなところもあるようですけれども、調停に関して言いますと、圧倒的に日本の何十万件と行われている裁判所の調停は2人でやっているわけですね。仕組み上は3人が原則ですが、実際は裁判官が入らないので2人でやっている。

私も経験してみても思いますが、2人というのは調停に非常に向いていますね。1人が法律家でもう一人が紛争分野の専門委員という組み合わせが多いですけれども、もともと判断を下すわけではないですから、偶数であることは問題じゃない。とにかく数が増えれば増えるほど手続の日程が合わないとか、仕組みが重くなって手続が遅れていくし、いろんな意味で弊害出てくるので3より2のほうがいいと。

それから、世界的には最近1人調停というのがどんどん増えていっているんですね。それは世の中の動きが早くなっているし、実際裁判も重大な事件も1人単独の裁判官が裁く事件というのはたくさんあるわけですから、これは人を得なければいけないですが、ベテランの退職者裁判官であるとか、ベテランの弁護士さんであるとか、いろんな人を得れば、1人と2人が主流になるべきだと。しかし3人必要な場合もあるし、物によっては4人が必要な場合もあるわけですね。複数の専門家が入らなければいけない。現に4人調停というのが東京地裁の調停部などでは行われたり、もちろん事件に応じて、それも最初から4人で組むケースもありますが、最初3人でスタートしたけれども、聞いてみると、この分野の専門家も入ったほうがいいというので、後から4人に増やすというケースもあります。そういう柔軟性を持たせるようにしてほしい。

仲裁に関してくどくど言いませんけど、仲裁に関しても似たようなことで、数についても柔軟性のある仕組みにしていきたい。

ちょっと長くしゃべりましたが、そういう希望を持っております。

○沢田委員 ECネットワーク沢田でございます。ADRの制度設計を考える際に一番重要なポイントはどのような紛争を対象とするかということだと思います。なので、今回のお話も、目玉とするものは何か、岡田委員から出されていましたが、ほかではできないことをやるという視点から何が必要か、今までの紛争解決のツールでは何がだめだったかというところから考えていただきたいと思います。そういう意味では「どんな紛争」というのを、もう少し具体的にイメージを持って御議論いただいたほうが有効という気がいたします。今回、参考資料2としてお配りいただいたパワーポイントの「整備・充実について」というペーパーの3ページ目に、あっせんをやったけど、うまくいかなかった事例というのが幾つか挙がっております。これをもしかしたら念頭に置けばいいのかなと思って再度拝見しました。①から⑤まで挙がっていますが、これらの事例がどうしてあっせんがうまくいかなかったかと考えると、相手が応じないというのが最大のポイントと見えます。

ということは、もしかすると、今回のスキームの中に、何らかの強制力というものを入れない限りは今までのものと同じではないかと。結局、相手方（この場合、事業者）がテ

ーブルにつかない限りはADRを始めることできないので、民間のADRもすべてそこに、限界を感じるが多々あります。ただ、ADRというのは基本的には任意の手段、自主的な紛争解決の意思を持つ当事者同士の紛争解決手段なので、基本的にはそれを維持すべき、ADRの基本はそうだと思います。

ただ、行政がやること、行政しかできないことは何かというと、中立的なというよりは、消費者被害救済、消費者の保護という明らかな政策目的の下に考えるのであれば、強制力というものを制度設計のポイントに挙げない限り、あまり今までのものと変わらない、新しいものをつくっても意味がないのではないかと思います。

さらに言うと、この中では、業界団体に託したほうが有効なように見えるケースですとか、③のプロバイダの件に関しては、プロバイダの業界として電気通信事業者の個人情報ガイドラインというのがあるでしょうから、それに違反しているかどうかという視点のほうから動くような気もします。④の案件などは、少額訴訟をやるとか、債務不存在確認の訴えを起こしたほうが早いのではないかと思います。本当にADRがいいのか、行政型のADRがここに欲しいのかということについて、具体的な紛争をイメージしながら御議論いただければというのが今回のポイントです。

以上です。

○山本委員 大変論点が多いので十分整理して申し上げられるかどうかわかりませんが、三木委員の発言と沢田委員の発言は非常に参考になると思って聞かせていただきました。また、資料に書かれている論点については私は余り異論がないというか、かなりの部分は本当にそのとおりだと思うんです。問題は資料に書かれていないところの工夫が大事で、委員の人事は非常に大事だと思います。誰にお願いするのか。そこに行くと当事者双方にとって、ストライクゾーンが違うという疑心暗鬼があったり、ホームタウンディビジョンをされるのではないかと疑心暗鬼があれば必ず乗ってこない。

私は沢田委員がおっしゃったことで、強制力ということには余り賛成しないというか、それはADRとしては邪道だと思うんですね。資料に挙がっているような泡沫悪徳業者の問題はADRの問題ではなくて、レギュレーションをきちんと立てて法執行していくという話でありますから、ADRというのはもうちょっとレベルの高い企業で、たまたまいろいろ問題が起こっているというところがターゲットではないかと私は認識しています。ですから直接強制力ではなくて、より間接的なインセンティブを与えるということが大事です。それは何といっても信頼性の高さ、中立性の高さ、あそこに行けば裁判に行かずに両方に納得できる解決がもたらされると信頼されることです。それは実は消費者問題のところでは非常に難しいことなのですけれども、そうした信頼を得られるように努力すべきである。あるいはより間接的なインセンティブを与えるということが考えられないかと思います。

例えば、なかなか実現は難しいかもしれないけれども、そのADR機関の提案に対して、事業者がノーと言った場合に訴訟援助をする。したがって、ただで訴訟を起せる。それは

ADR事務局職員が消費者の名で訴訟を提起できるというような制度を立てて、そしてそのADR機関の決定が極めてレベルの高いものであれば、裁判で連戦連勝でまず絶対勝つ。そういう評判が世間に浸透すれば、そのADR機関の決定に服さなければ裁判に訴えられてどうせ負けるということが浸透しますので、事業者も、まいりましたということで進んでそれに応ずるといふ格好になります。これは1つのややバーの高い制度設計かもしれないですけれども、私が今述べたような制度は、国営のADR機関を持っている少数の国でありますデンマークのADR、消費者苦情処理委員会というところではそういう制度を持っていて、いま述べましたような形で機能している。これは非常に成功しており珍しい例だといわれます。前回交通事故の例で申しましたが、海外のいろんな事例などで国営で成功しているところはどのような工夫をしているか、それを参考にされるのがよいのではないかと思います。

時間がないですけど、もう一つ、言わせていただければ、委員の人選に当たって、三木委員の述べられたようなやり方もあると思いますけれども、ある程度、利益代表的に消費者団体なり、事業者団体から推薦をしていただくというようなやり方で委員のバランスがとれているという安心感を与えるというやり方もあるかと思えます。その上で、経済団体から推薦された委員の謝金等は、全部それは経済団体で持っていただくと、そういうやり方が1つ考えられるのではないかと。

というのは、ある程度よい方は非常に忙しいということがあります。そうしますと、事務所を留守にして、何度も何度も品川に行くということになるといい人が得られないかという心配もあるわけですね。ですから経済団体の推薦で来ていただく人については事業者側でコストを持っていただく。これもデンマークではそうやって非常にうまく機能しています。日本でそれがうまくいくかどうか、そういう経済団体のひもつきはけしからんという消費者もいると思うんですね。日本の場合、消費者と事業者双方の対話が非常に不足していて、こういう場面でも行政に向かってお互いに意見を言うという形になってしまっていますが、もう少しダイアログが進展すれば、今言ったような懸念も払拭されて、1つの工夫としてあり得るかなと思いましたので、ちょっと発言させていただきました。

○佐野委員 最近では消費者団体も事業者とのコミュニケーションをきちんとやっております。私は国民生活センターのADRとしては、消費者と事業者との格差、情報の質や量、交渉力の格差ということが一番重要であって、消費者のみの申請による場合でも手続を開始できるとし、事業者一方ではできないということも1つの特徴であるかと思えます。さらに当事者の出頭命令権とか、立入調査権、または勧告権などもきちんと付与していったほうが、国民生活センターのADRとして機能していくのではないかと考えています。

それから、分野横断的な消費者紛争を行うということは賛成ですし、広域多数の被害とか、生命・身体、財産に著しい被害を及ぼすおそれのあるものを対象ということも賛成です。ただ、生命とか身体の被害については原因究明が必要だということになりますので、そこで国民生活センターのテスト業務も拡充強化を前提とするということを私は確認した

いと思っています。

それから、いろいろ地方自治体でも被害救済委員会、特に東京都では活発な被害救済委員会のあっせん案を公表したりしておりますけれど、東京都の場合は被害についての解決方針なども盛り込んできちんと公開しています。ですから国民生活センターは自治体と十分な連携をとり、中身については十分連携する必要があると思います。民間のADR機関ともやはり連携をとった情報交換の在り方、これはきちんと明文化か何かして情報交換をすることにしたらいいのではないかと考えています。

委員の関係ですが、私はぜひ相談員の方、または消費者団体からの委員も入れていただきたいと思います。相談員の方に入っていたきたいと思うのは、相談になれていらっしゃるの社会的信頼が高くなるのではないかと考えています。

そんなところです。以上です。

○水巻委員 医療の場合などは被害者代表がそういう観点から委員になるケースが多いのですが、例えば特別委員の場合も、紛争中の被害者の組織、いろいろとありますから、そういう代表の方を率先して入れるとか、何か新しい試みが必要ではないかと考えております。

以上です。

○齋藤（憲）委員 齋藤です。先ほど御指摘ありましたように、企業も仲裁、調停をすることがあります。そのときには誰が仲裁に立つかということが極めて重要だと思います。その人の言うことならば、早く解決して妥当な結果が出てくると信じれば、世界のどの国でそういうことをやっても、みんな応じるだろうと思います。

それから、先ほど発言がありました委員会の手続について強制力を持たせるという点につきましては、私はそうではないという方向で確認をしていただきたいと思います。行政と司法のところをどこで線引きするのかということに最後はつながっていくと考えております。

公表をどこまでするかということがありますがけれども、これは制裁的な意味ではなくて、消費者への情報提供という純粋な目的のために行うということであれば、その方向かなと思います。

○松本部長 もう今⑤の論点にも言及されましたから、後半のほうにつきましても、どうぞ御意見をお出しいただきたいと思います。三木委員。

○三木委員 すみません、ちょっとだけ前半に、後半にも絡みますので、ほかの委員の御発言を受けてあれですけども、山本委員がおっしゃったり、あともう一人の委員の方もおっしゃったように、委員の人をだれを選ぶのが大事だというのはまさにそのとおりで、ADRの大国であるアメリカなんかでも、成功しているADRというのは、調停人や仲裁人のリストといいますか、それが充実しているかどうか最大の問題で、そこが非常に大事で、その関係でちょっと申しますと、先ほどほかの委員がおっしゃったことで、そういう趣旨ではないと思いますけれども、例えば被害者というか、消費者側の代表者を入れる

とか、事業者側の代表者を入れるとかというようなことの意味ですが、私は基本的にそういうことは反対なのですが、その意味ですけれども、労働紛争型の仕組みはとるべきではない。労働紛争型というのは、労働者側代表委員と使用者側委員と中立委員とか、ああいう対決側の仕組みをとると必ずうまくいかないし、もちろん手続も重くなりますし、私が見ているところ、力の格差のある消費者対事業者とか、中小企業対大企業のような紛争でそういう仕組みをとって成功している海外の例はあまり知らない。私は世界じゅう知っているわけではないですけれども、余り知らないということで、先ほど言いましたように、委員の数の問題もありますし、そうではなくて、むしろ山本委員がおっしゃったように、信頼できる人を委員にして、その判断の結果は事業者のほうも納得するというか、事業者のほう、あそこに行けば、裁判よりも早く妥当な結論が出るという形で、事業者がむしろ使いたくなるような委員とか手続の仕組みにしないとうまくいかない。

これはADRというものをややもすれば過大な期待をかけられますけれども、ADRというのは限界があって、訴訟でもなければ刑罰手続でもないもので、悪質事業者の一部はADRでカバーできるとしても、基本的には、これも先ほど山本委員がおっしゃったように、刑事手続なり行政取締まりで対処すべき部分が多いものであって、もともとが当事者の、仲裁といえども調停はもちろんですけれども、合意がベースですから、機能には限界があるので、そこはきちんと弁えた上でやらなければいけないと思います。

それから、本来の後半のテーマですが、この中で「訴訟の援助」というのが⑧で挙がっていて、訴訟の援助は委員会の報告書でも入れるということにしている、それが1つのADRを使うインセンティブにもなればよいと思います。つまりそこで不合理なごね方をしても、どうせ訴訟に行けばセンターのほうで援助して、訴訟のほうでセンターの調停なりが下した結論と似たような結論がどうせ出るというような仕組みにもっていくと。

ただ、その援助の中身として、当面想定しているのは情報援助といいますか、パイオネット情報とかその他のあれで、資金援助というのは、できればもちろん結構ですけれども、財政の問題もありますので難しい面もあろうかと思えます。先ほどデンマークの例を御紹介されましたが、御案内のように、韓国が訴訟援助の仕組みを持ったADRを持っていて、まだ発足したばかりですけれども、順調に推移していると聞いております。

それから、法的効果、時効中断、訴訟手続の中止に関しては、これはいわゆる民間型のADRの認証ADRでも付与されたものであり当然付与すべきだと思います。また、履行の確保について勧告制度を置くというのは大変結構なことではないかと思えます。

最後に公表の問題ですが、もちろん公表制度それ自体は、消費者を中心とした社会への情報提供を主目的とすべきですが、不合理な形で手続に応じないと。それを例えば、恒常的に繰り返すような事業者については、事実上のサンクシヨンの意味での名前の公表等も当然考えるべきではないかと今思っております。

併せて手続の中で、例えばだれが見ても合理的な形で資料提供をお願いしたのにしてくれないとかというような妨害的な行為を常習的にやるような企業等がもしあるとすれば、

そういったものの公表ということを当然考える。ただし、それは恣意的になされてはいけないので、中立的な第三者委員会がきちんと判断をしてやると。手続的な公正の担保ということとセットだと思っています。

以上です。

○沢田委員 すみません、最初の論点に戻ってしまいますが、ADRは、本来、強制力をもって、要するに悪徳事業者を対象とするものではないということで山本委員からも三木委員からもお話がありました。私は全くそのとおりだと思いますし、悪徳事業者に対しては厳密な法執行が必要で、もしかしたら、そこに民事救済がプラスされる仕組みこそが求められているのだと私は理解しています。

そこで確認なのですが、今回の国民生活センターに紛争解決機能をとという新しいスキームは、悪質事業者を対象とするものではないということで、皆さんそこは一致していると思ってよろしいでしょうか。要するに、どうしてこれが必要かという議論において、消費者トラブルが増えていますと。悪質事業者がこんなに増えて、消費者被害が増えていますということは理由づけにはならないと思ってよろしいでしょうか。

○内畠企画官 いちがいに悪徳事業者を対象にしないとは言いにくいですが、実際問題としていうと、悪徳事業者というのはADRの限界があるのではないかと考えております。

○沢田委員 その意味では今までのものと同じということですね。既存のADRと機能としては同じで、いかに制度設計を魅力的にするかということは、別に行政に限らず、すべてのADRがやれることだし、やるべきことであって、行政だから、これが必要だという理屈にはやはりならないと理解していますが、その点はいかがでしょう。

○三木委員 私が答えるべきではないと思いますが、私の意見ということですが、それは悪質という言葉の意味にもよるのであって、極論に悪質なとか、いわゆる犯罪としたようなものはもちろん対象にならないでしょうけれども、ただ、従来、普通の調停だったら手続に乗って来てくれないような、それを緩やかな悪質といえ、そういう事業者に対しては、今回の制度は刑罰とかはないですが、一応手続に承諾の勧告権を恐らく与える制度になると思いますし、先ほど申しましたように、公表制度の使い方によってはややグレーの悪質な業者もこの手続だったら乗って来てくれるというようなものができるだろうと思いますので、それは言葉の悪質の意味にもよるだろうと思います。

○松本部長 沢田委員のおっしゃったこと、かなり私は重要だと思うんですね。恐らく沢田委員の趣旨は、そういうことであれば民間でもできるの shouldn't という話だと思うのですが、民間でもできるんだけど、今やられてないじゃないかということ、とりあえず民間が本当にきちんとやれるところに至るまでは行政のほうが少し資金を出してやってみようかなというのが今回の試みなのだろうと思いますから、行政でしかできないことということになると、先ほどから幾つか出ておりますような制裁的な機能を加味したようなものということになってしまう。あるいは訴訟援助というような、資金援助を行政として

やるのだという、それも一種の制裁的なものですね。そういうようなものをつけるということ、それを公的な資金でやるのだということになるわけで、どれぐらいのさじかげんでそういう部分を入れていくのかということだろうと思います。

それから、悪質事業者じゃないけれども、従来センターでのあっせんに乗ってこないのが銀行業界だと言われているわけで、そういうところが国民生活センターの今度新しい紛争解決機構になったら乗ってきてくださるのであれば、それは一步前進だろうと思うのです。つまり従来のセンターレベルの相談員の言うことを信頼できないから対応しないのだというような業界がもしあるとして、もう少しきちんとした委員がきちんとやるんですよということで、それでは信頼して参加しましょうというのが増えれば、従来よりは一步前進だろうし、それでうまくいけば、銀行であれば、銀行業界自体がそういうのをやればいいわけですけど、今のところ弁護士会の仲裁センターにすべてお任せしているということですよ。

○吉岡委員 私も余り悪質か、悪質じゃないかという切り口は本質がずれてしまうのではないかと思うんですね。それよりも難易度ですね。だれが見てもすぐに「あなた、だめよ」とこういうふうに言える事案と、専門的知見を用意して、かなり時間をかけて議論しないと解決できない事案などのときに、本当にこのADRがうまく機能するのかというときに、消費者の情報格差を救済する手法としての国センのADRという観点からすると、何でも取り扱うんだけど、ある一定の難しい事案については、先ほど山本委員が言ったように、もうそれ以上は、どうしても一致しない場合には訴訟手続で判断をあおぐとか、何かそういうある一定のところまで解決できる事案とそうでない事案という、そういう区分けの仕方で効率的なADRの運営をしていくという切り口なのではないかと思います。

○山本委員 発言するに際して、非常に時間がタイトだということ意識しておりますので、必ずしも部会長の指示に従って後半だけということにならないかと思いますが、多少前半も補う意味でなるべく短く述べたいと思います。

人事について、先ほど団体の推薦などもということをお申しました。それはあくまでも団体としてこの人は中立だと思うという人を推薦していただくというイメージで考えていまして、対決型、あるいはデンマークはまさに利益代表なのですが、利益代表というよりも中立委員で構成するという前提で推薦という仕組みを入れたらどうかという趣旨で申し上げました。

それから、ここにはない論点ですが、事務局体制というのが非常に重要で、これは法令でどうするかということではないんですけど、事務局長に相当する人的人選は非常に大事で、庶務を行うほか、前さばきの仕事、案件の取捨選択、申立て希望者とのいろんな接触、相手方との連絡折衝、地方センターとの連絡折衝、いろんな申立てに際しての主張整理、必要書類を整える等々の重要な職責を担うということで、相当の専門的な知見を場合によっては必要とされる。事務局体制をどう組むかということが1つのポイントではないかと思います。

それから、論点に挙げられていますところで、仲裁を措置するというのですが、それについては、例えばある事業者が、そういう例があるかどうかわかりませんが、この契約において紛争が生じたら国民生活センターの仲裁で決着するという条項を契約条項に入れたら、消費者からは裁判を起す権利は奪われてしまうということで考えておられるかどうか、その辺のイメージが、この資料の中の問いかけだとちょっとわかりません。

私は、B to CのADRでは、消費者にとり通常の訴訟手続へのドアは最後の最後まで開かれているということが、まさにADR機関に納得して、その手続に乗っていただくためにも必要不可欠だと思っております。資料のほうに載っておりますミーダブ (Med-Arb) の手法を使うときに仲裁が有益であるとか、もし片面的仲裁ということが使えるのであればそれはいいと思いますけれども、仲裁を一般的に措置するというのはちょっと懸念もあるし、従来のそのほかの行政型ADR機関でほとんど仲裁が機能してないけれども、その単なる惰性で積極的に排除しない、だから仲裁をうたうというような感じもしますので、そこはもうちょっと整理される必要があるのではないかと。

最後の点ですが、2ページの⑧のイに関しましてはその記述内容でよろしいかと思いますが、現在センターで行っている相談員によるあっせんというものと、ADR機関において、仮に1人でイージーケースについて調停を行うというときに、そこに消費生活相談員さんを充てるという場合に、そこが何か余り変わらないような印象を受けます。少し今までのをきちんとして、その結果も公表する、それだけの違いということなのか、両者の関係の整理はしておかれたほうがよろしいかと思えます。

以上です。

○三木委員 すみません、さっきの仲裁の関係、訴訟との関係は若干申し上げたいことがありますし、場合によっては誤解があるかもしれませんので、申し上げておきたいと思えます。後で事務局のほうで補っていただけるかもしれませんが、委員会の席上の議論として仲裁を置いたというその意味は、基本的に想定しているのは、紛争発生後に当事者間で仲裁でやりましょうという合意が成立した場合の仲裁を想定したものであります。事前に契約で、将来の紛争に備えた仲裁合意を仮に結んでいても、御案内のように仲裁法の附則で、消費者の側からは一方的に無理由で解除できますから、この法律は当然仲裁の一般法ですから、今回のセンター仲裁にも、センター仲裁に特別規定、仲裁法をひっくり返すような規定を置かない限りはその規定は生きますので、そういう懸念はまずないということで、ただ、私思うに、そういうことをもちろん事業者が置いて、もちろん消費者の側には解除する権利があるので置くことは望ましくて、消費者のほうで嫌だと思えば取り消して訴訟に行けばいいですし、そういう条項があつて、なるほど仲裁というのがあるのだなど、普通仲裁なんて知らない当事者もいて、当然は仲裁は訴訟にないメリットがありますから、非公開とか、手続を迅速にやる、一審で解決できるとか、もろもろいっぱいありますので、もちろんきちんとしたセンターのほうで説明をする必要がありますけれども、納得して取り消さなくて自分は応じますということであれば応じればいいいわけですから、

むしろ業界には仲裁条項の導入も進めていくべきだと私は思います。

それから、先ほどADRで解決できない紛争があって、それは訴訟に行くしかないとおっしゃるけど、それはちょっと飛躍があって、仲裁が抜けているので、日本の法律家というのは仲裁のことはほとんど頭にないわけですね。もちろん仲裁は両当事者が合意しなければいけないですけども、調停で解決しないときには選択肢としては、訴訟のほかに仲裁もあると。訴訟に行けといっても、行くときに訴訟の費用なり負担は消費者が自分でかぶらなければいけないわけですね。弁護士さん雇ったら莫大な費用かかりますし、本人訴訟ができるのかと。仲裁だったら仲裁は職権主義的に行えるので、弁護士費用とか適用されませんから、仲裁人が消費者の力の不足をそういう手続をつくっておけば補ってくれるわけですね。しかも先ほど言いましたように、手続の組み方によっては1期日で終わってしまうとか、もちろん控訴、上告もないと、公開もされないと。場合によっては公開されたら困る消費者は幾らでもいるわけですね。そういうのを上手に使う。むしろそういうことを、消費者はもちろん日本の法律家も知らないで、そういうことをきちんと意識して宣伝もして組み込んでいくと。

先ほど言いましたように、日本仲裁人協会以外でも結構ですけども、なりの協力を最初からあおぐというような仕組みでつくっていくのが望ましいと私は思っております。

○齋藤（ひ）委員 余り詳しくわからないんですけど、物理的なものでちょっと疑問があるんですが、訴訟とかそういうのというのは、全国どこでも裁判所とかあるんですけども、この場合、国民生活センターがそういう機能を持つという場合に、国民生活センターまで出て来て何か手続するとか、実際にあつせんとかを受ける場合に費用とかかかるわけですね。そういう実際の物理的なイメージがいまいち頭にわかないのですが、消費者問題は全国どこでも発生して、どういう紛争をセンターで受けるかということと、ここに地方公共団体との役割分担をどう考えるべきかということも書いてあるんですけども、困難事例とか、広域多数の被害が生じているものとあるのですが、広域多数であっても額は非常に少ない場合もありますよね。一体どういうものをこの紛争処理で扱っていったら、具体的にどういうふうに申請者がそこへ出かけて行って、費用がどれぐらいかかるのかとか、手間がどれぐらいかかるのか、その辺のイメージがいまいちはっきりしないので、もう少し具体的にその辺のイメージをはっきりさせて、こうしたらいいのではないかという案をつくったほうがいいのではないかと思います。

○松本部長 事務局のほうから、今の点について。

○内島企画官 物理的な体制として言いますと、国民生活センターは、東京とあと相模原に本部がありますけれども、基本的にADRを行うということと言うと品川のセンターで行うということになるかと思いますが。ただ、手続実施のやり方として、必ず出頭を求めてやるかということとそういうことでもなくて、例えば書面を使ってやるといった方法も考えられると思いますので、そこは柔軟に対応できるのではないかと思います。

○三木委員 今の点、私からも伺いたいのですが、センターでももちろんやるのが多いと思

いますが、訴訟と違って調停や仲裁の場合どこでやらなければいけないという決まりはないので、センターは品川にあったとしても、両当事者がいたら出張でやるということは考えないということでしょうか。

○内畠企画官 言葉が足りなくてすみませんでした。場合によっては出張してやるということもあろうかと思えます。

○佐野委員 結果公表について意見を述べたいと思います。結果の公表はもちろんすべきだと思いますし、手続が開始したということについても公表すべきだと思っています。この場合一番問題になるのが事業者名だと思いますが、消費者の権利の尊重の観点から考えると、事業者名はもちろんのこと、紛争の概要とか解決の結果についても公表することを原則という形でできないだろうかと思っています。というのも、国センのADR機能というのはより広域性のある紛争であるとか、より安全性にも重大なものであるということ、つまり公共性の高い紛争だと思うのでぜひ公表していただきたいと思います。ただし、例外として消費者が公表したくない場合は非公開にする部分もあっていいのではないかなど。基本的な原則としては公開するべきではなかろうかと思えます。

以上です。

○松本部長 かなり重要な問題です。どうぞ、小林委員。

○小林委員 先ほどから対象となる紛争は何かということが何度か出ていますけれども、ここをきちんとしておく必要があると思います。といいますのは、先ほど銀行業界は出てこないという話をされたのですが、恐らく銀行業界が出てこない理由は、銀行協会に相談所があって、かなりの件数の相談が寄せられているので、自分たちのところで一応処理できるということがあって出てこないというのが銀行側の考え方ではないかと思えますので、すべての業界がそうとは限りませんが、ある程度の機能を備えている業界にとってみれば、国民生活センターでなければだめなのだと、我々のところではできません。あるいは消費者も、業界団体のところではだめで、だからどうしても国民生活センターでなければだめなんだというような、そのあたり、今、公益性とか公共性というような言葉が出ましたけれども、そのあたり何を対象とするのかということを確認しておく必要があると思います。

そうしませんと、特別委員をどれくらい抱えるのかと。余りにも幅が広がってしまいますと、そこどころが余り現実的に質の高い専門委員というのを選定することが難しいと思いますし、対象となる紛争というところの定義はきちんとすべきと考えます。

○鬼丸委員 今までのお話で大分煮詰まってきたと思いますけれども、国センの場合は非常に守備範囲が広いので、先ほどから問題になっているように、国民生活センターがやったということの意味があるようなトラブルに限定していくことが1つは大事だろうと。何もかにも手を出すということはやっぱりまずいだろうということをととも感じております。

それから、調停委員の選定の関係で言いますと、やはりどうしても信頼がある程度ある方、それから法的な知識とか判例の知識を持っていないと、結局事業者に対応ができない

という意味では、やはりどうしても限定されてきてしまうだろうと。そうしますと、そういう方々は多分とてもお忙しい。ということを見ると、事務局体制、さっきもお話になりましたけれども、事務局体制が非常に大事なんですね。

個別労働紛争解決、労使間の紛争があるのですが、そこはもう既に13年からこういうあっせんが始まっているのですけれども、当初やっぱり事務局体制が非常に不十分で発足したんです。そうしましたら委員のほうに物すごい負担がかかりまして、大体1回ですべてトラブルを解決するという前提に立っておるものですから、1回ではとても解決ができなくなって、調査委員というのを新たに増やすようなことになったんですね。

そのことを考えますと、この発足当時から事務局をきちんとつくって、出すべき書面はどのようなものを出せとか、商品テストをこの場合はしたほうがいいとか、そういう振り分けをきちんとできる事務局体制をつくるのがまず一番大事なのではないかというふうに考えます。

そのほかの関係は、必然的に、例えば仲裁を間に入れるかどうかというようなことにつきましては、多分調停の委員がしっかりしていらっしやると、仲裁の制度があってもほとんど行かないで、調停というか、あっせんでまともになってしまうだろうと考えております。

もう一つ、相談員によるあっせんの取扱いなのですが、私自身は相談員がいわゆる調停みたいなことをやることはなるべく避けたほうが逆にいいのではないかという気がしています。といいますのは、消費者が相談をして、本当に信頼して相談していたのに、その方が突然事業者側に有利なことを言っているというようなことを感じた場合には、むしろセンターに対する不信感を抱くのではないかというような気がしますので、できれば相談員が調停とかあっせんに行くのはまずいのではないかと考えております。

以上です。

○吉岡委員 先ほどの直接相談の話をしているときに部会長のほうから、ADRのほうで議論されたからいかがということもあったので発言をしなかったのですが、今の鬼丸委員の発言にも関連するのですが、新手の商法とか悪質商法が出た最初の時期というのは、一応そういう悪質会社のほうも顧問弁護士みたいのがいて、それなりにちゃんと理論武装をして、一見、法の網にかからないような商法を編み出してくると。そういうときに力を発揮するのが消費者センターなり地方のセンターの相談員の方でして、いわば全国の最前線でアンテナをめぐらして、こういう被害が新たに九州で勃発した、東北で勃発したというようなことを情報交換し合いながら、何かおかしいのだけれども、表面的には約款なり法律は一応クリアしているというような事案、そういうような事案をお互い情報交換をし合って、特にパイオネット情報などを使いながら、相談員が業者を呼んで「あんたのところはこんなに何件も全国的に同じような相談件数が出ているじゃないか。これはおかしいんじゃないのか」というふうに切り込んでいけるのが相談員の強みだろうと思うんですね。

私たち弁護士が相談受けても、つい法律がどうなっているとか、契約書見てみるとそれなりに整合性があるって「これだったらしょうがないんじゃないの」と、こういうふうに

言いがちなところを、「でもやっぱり同じ事案がこんなに来ているんだもんね」というのが相談員にとっての一番の、だれにも持っていない機能だろうと思うんですね。

そういう意味では、直接相談を常日ごろから相談受けていて、そういう中から感覚を研ぎ澄まして、そして業者と対峙しながら消費者救済につなげていくというふうに今全国の相談員が奮闘しているわけですし、そういう観点では引き続き相談員のこれまでのやっていたあっせん機能も十分維持していくべきだし、そしてこのADR機能と相矛盾しないような形で並行させていく必要があるし、直接相談もやっぱり維持していくべきだと。相談員の方々と話し合うと、かなり相談員の方はこの直接相談を失ってはいけないと。それは自分たちの一番の大切な機能を失ってしまうことだという主張がかなり強く出るんですね。それは大切にしておかなければいけないことなのではないかと思います。

○岡田委員 張本人の相談員なものですから一言お話しさせていただきたいと思います。

私も消費生活センターで処理している案件に関して法律的な効力とかということになると、私は自分が相談員として、やっぱりそれは……というか正直恐ろしいとさえ感じます。なぜかといいますと、それぞれの相談員の考え方と、センターの管理者の方向とその辺によって結果が出てくるものですから、場合によっては物すごく強気なセンターもあれば、公平なセンターもあるというような感じでバラツキがあり、決して全ての処理結果が公平かつ標準化しているとは限りません。そのセンターで事業者と消費者のコンセンサスが得られて解決すれば、それはそこでの解決ではあるが、全国的な結果とはいえないように思います。

だからこそ国民生活センターのADRが必要だと思うのですが、東京都の被害救済委員会は私は成功していると思っています。現実被害救済で不調に終わったものについて、引き続き訴訟援助で裁判になった例もありますが、そこで東京都のあっせん案と同じ結果が出たというのもあります。東京都の被害救済委員会は、その結果に満足し、自信もついたのでないかと思いました。このように被害救済委員会等が活発な地域には悪質業者は寄りつきません。したがって国民生活センターのADRが必要だと思います。

いろいろ難しい議論が出てきたのですが、その辺のことは専門家の方にお任せするとして、まず今活発に動いている東京都とか、それ以外の自治体のいわゆる行政型ADR機構、その辺もちょっといろいろ皆さんに御紹介いただいたらどうなのかと思います。

それから直接相談のことで、現状を維持すべきだとの意見が多いようですが、私は相談員として、限られた予算の中でやるわけですから、有効な形にすべきだと考えます。

私が通産省にいたころを思い出しますと通産省へ直接に電話してくる方は、やはり一般的な消費者ではなかったように記憶しています。つまり自分が相談する場所として、ここなら自分のプライドが保たれるというようなそういう方であったり、ないしはここに言えば、自分の思いが通るのではないかと、そういう目的があったりとかという方で、いわゆる被害にあっしていながらも声を出すことが出来ない方々ではありませんでした。現在地方の消費生活センターは被害にあったことも分からない消費者や小さな声の消費者を呼び込

むことに苦勞している状況なんです。その辺で、ぜひ今と同じようなやり方ではない直接相談というものを模索していただきたいと思います。

相談員についてすごく評価していただいて、有難いのですが、今地方の消費生活センターの相談員は増える一方です。特に県を除く区とか市ですが、その状況を考えますと相談員の研修が気になります。これも今まで以上に国民生活センターには担ってほしいと願っています。

以上です。

○松本部長 ありがとうございます。このあたりで事務局のほうから、少し追加資料の配布と説明をしていただきたいと思いますが、どうぞ。

(資料配布)

○内島企画官 今、お配りさせていただきましたのは、きょうの議論はまだ反映させてない部分がありますけれども、次回、御検討いただく報告書案のたたき台ということでございます。ご一読いただきまして、大変短い期間で恐縮なんでしょうございますけれども、12月10日(月曜日)までにコメントをいただければ、それも含めた形で検討させていただいて、次回報告書(案)を提示させていただきたいと思っております。よろしく願いいたします。

○松本部長 きょうの議論の中で、まだ意見が必ずしも一致していないような問題提起もございましたから、そういう部分につきましては、この本文に直接書き込むとか、書き直すとかという形でどんどん御意見をお出しいただきたいと思います。それをもとにして、事務局のほうで、もう一度これを修正していただいて、さらに次回議論をして、できましたら次回で一応報告をまとめたいと思います。

○佐野委員 これ、データでいただけますか。そのほうが直して送り返ししやすいので、お願いします。

○松本部長 それではデータで。

○内島企画官 わかりました。そういうふうにさせていただきます。

○松本部長 それでは、そのようにデータで直接書き直していただいても、その場合、ここを直したということがわかるような形でお願いいたします。あるいは直接FAXで修正を送っていただいても結構でございます。

次に議題の2であります、「生活安心プロジェクト」につきまして、事務局より御説明をお願いいたします。

○原嶋消費者企画課長 お手元の資料3に基づきまして御説明させていただきたいと思っております。「生活安心プロジェクト」(行政のあり方の総点検)についてでございます。

去る11月1日に、福田総理大臣から、岸田国民生活担当大臣に指示がございまして、その指示の内容といいますのは、行政のあり方を国民の目線から総点検してほしいという指示でございます。

その趣旨は、この資料3の1. で書いてございますが、今まで我が国の政府の仕事のや

り方は、生産第一の視点から作られてきたのではないかということがございます。これを消費者や生活者の視点に立った行政に転換しようと、そういうものにしていこうということが大きな趣旨でございます。

3 パラグラフのところでございますが、国民が日々、安心して暮らせるためには、国民生活に関係がある行政のあり方について、被害が防止され、国民に安全・安心をもたらすものとなるよう見直す、あるいは充実強化していくことが必要である。このため、法律、制度、事業などについて、それらが、消費者・生活者の視点から十分なものとなっているかといった観点から総点検を取り組み、それに基づきまして、わが国の行政のあり方を成熟社会に相応しいものに転換していかなければならない。

こういう趣旨のご指示があったということでございます。

具体的にどういふことを検討するかということでございますが、2. 検討事項でございます。

ここに書いてございますように「食べる」「働く」「作る」「守る」「暮らす」の5つの分野に分けまして、それぞれにおいて、消費者・生活者の視点から十分なものになっているかという観点から、法律、制度、事業など幅広く行政のあり方を総点検を行うということでございます。

検討はどういふ形で進めるのかということでございますが、これは3. のところでございます。

基本的に国民生活審議会の総合企画部会において検討をしていただくということにさせていただきます。ただ、総合企画部会だけではなくて、ほかの部会の方々、消費者政策部会あるいは個人情報部会等の委員の方々にも協力をお願いさせていただいております。

そのため、具体的にはそれぞれ5つの分野につきましてワーキンググループを設置させていただいております。これは既に何人かの方には参加をお願いしておりますけれども、それぞれのワーキンググループで分野について検討しております。ワーキンググループの委員の方々には、総合企画部長が指名をお願いさせていただいております。もう既に第1回目のワーキンググループ5分野すべてについて行われておりまして、既に検討作業はスタートしているということでございます。ワーキンググループにおきまして、それぞれ消費者・生活者の視点から十分なものになっているか、幅広く検討を行っているところでございます。

めくっていただきまして2ページでございますが、今後の検討スケジュールでございます。これは先ほど申し上げましたように、基本的に総合企画部会での検討スケジュールということでございますが、11月にワーキンググループを設置し検討作業が始まりまして、12月にそれぞれのワーキンググループのヒアリング結果、中間報告につきまして、総合企画部会で御審議いただくということを考えております。

年が明けまして1月になりまして、ワーキンググループの検討結果を報告いただきまし

て、横断的論点についての検討を総合企画部会のほうでお願いしたいと考えてございます。2月にその論点整理を行いまして、3月目途で総点検の取りまとめを行う。

大体このような検討スケジュールを考えているところでございます。

3ページ目は、国民生活審議会の総会が11月5日に行われましたが、そこにおいて、福田総理から、行政のあり方の総点検を国民生活審議会において行っていただくという趣旨の御発言がありましたので、それを3ページ目に付けさせていただいているところでございます。

私からの説明は以上でございます。

○松本部会長 ありがとうございます。それでは、ただいまの「生活安心プロジェクト」についての御説明につきまして、どうぞ御質問、御意見のおありの方はお出してください。

○小林委員 ヒアリングのペーパーを見せていただいたのですけれども、今のヒアリングの形ですと、どちらかというと各行政機関が、自分たちが何をやっているのかということについての自己評価が中心になっておりまして、本当にそれがそれぞれの施策が実績を出しているのかという部分の情報が欠けていますので、ヒアリングの際はそこの部分を補うようなデータを一緒に付けていただきたいと思います。

○原嶋消費者企画課長 そういう御指示ありましたので、できるだけそういう御趣旨に沿うような形にさせていただきたいと思います。

○松本部会長 ほかに御意見、御質問ございませんでしょうか。特にございませんようでしたら、このあたりで本日の審議を終えたいと思います。

最後に事務局から連絡事項をお願いいたします。

○原嶋消費者企画課長 次回の消費者政策部会につきましては、12月18日（火曜日）10時から、この中央合同庁舎4号館でございますが、共用第1特別会議室で開催する予定でございますので、よろしくをお願いいたします。

○西国民生活局長 先ほどの総点検の作業に関しまして、ちょっと補足をさせていただきますが、福田総理からは、現在この総点検に関して2つ指示が出ておりまして、1つは、先ほど御説明した、この審議会で来年の春までにまとめてほしいという総点検作業と、それに先立って、年内を目途に緊急に講ずる施策をまとめてほしいという2つの指示が出ていまして、それは現在のところ今月の半ば過ぎを目途に緊急の事項を取りまとめる作業を、今、政府部内でやっております。

それについてその頃報道等があるかもしれませんが、それはこの総点検作業とはまた別途にやっている作業ということで御理解いただければと思います。

以上でございます。

○松本部会長 ありがとうございます。

それでは、これで本日の消費者政策部会を閉会とさせていただきます。どうもありがとうございました。