

## 国民生活審議会第3回消費者政策部会議事要旨

1. 日 時 平成19年12月18日(火) 10:00~12:00

2. 場 所 中央合同庁舎第4号館共用第1特別会議室

3. 出席者

(委員) 松本部長、岡田委員、鬼丸委員、神田委員、藏本委員、齋藤(憲)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、三木委員、水巻委員、山本委員、吉岡委員

(事務局) 西国民生活局長、堀田官房審議官(国民生活局担当)、川口国民生活局総務課長、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、内畠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、高橋国民生活局総務課調査室長、小川国民生活局消費者情報室長

(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

事務局より、資料1「国民生活センターによる消費者紛争解決制度の在り方について(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。

前回提出依頼があったコメントとそれに対する事務局の考え方について、次回以降で構わないのでお示し頂きたい。

委員の了解を得た上で公開する方向で検討したい。

センターが取り扱う類型の具体例を示して頂きたい。

の広域事案としては、国際結婚相手紹介サービスにおけるトラブルで、消費生活センターから移送された事案、 の重大被害が生じている案件としては、こんにやくゼリーによる死亡事故の事案、 の新しい手口の事案としては、ネットオークションにおいて偽のチケットが送付されたトラブルで、地方の消費生活センターと共同処理した事案等が考えられる。

「申請権」、「消費者の権利」と書かれている一方、全てを国民生活センターで扱うわけではないので、全てを国民生活センターが取り扱うものであるという誤解を与えないようにする必要がある。「申請権」の中身について整理する必要がある。

取り扱う紛争の判断が、当事者と事務局で食い違い、そこで紛争になるということでは問題である。

当事者があらかじめ判断できるような形で取り扱う紛争をリスト化するなどして提示したいと考えている。

事業者一方からの申請を認めることはおすすめできない。

消費者が支払いに応じないという案件を大量に事業者が申し立て、それを国民生活センターが扱うというのは違和感がある。事業者がする申請とは具体的にはどのような紛争を想定しているのか。

事業者の約款の特定の条項に基づく支払い請求について顧客から多数の苦情が生じており、複数の顧客が代金の支払い拒否を行っているような場合に、当該条項が有効であることを前提に代金支払いを求める紛争や、事業者が製品に欠陥がないと説明しても消費者が納得せず第三者の見解が示されない限り解決できる見込みがない紛争などを想定している。

東京都の消費者被害救済委員会では、あっせん案に応じない場合には事業者名公表となるが、今回のADRではどうなるのか。

事業者名公表の部分に「当事者の意見を聴取する等」という記載があるが、具体的にはどのような内容のことを聞くのか。単なる事実の公表であればそのような手続を踏まなくてもいいのではないか。この手続の理論的位置付けを明らかにする必要がある。

事実上の制裁とみられるおそれがあるので、当事者の秘密にかかる情報が含まれないか確認するなど慎重な手続を踏むことを考えているが、具体的な内容については、今後検討させていただきたい。

「まったく協力せず」と書かれており、あっせん案に応じないような場合は事業者名が公表される場合には含まないものと考えられる。地方公共団体の苦情処理委員会の場合は、知事等からの付託時に行政が解決すべきという前提でスタートしているのに対し、今回のADRは、消費者の解決ニーズに重きを置いているので、手続に全く協力しない事業者がいた場合には、この事業者との紛争はこのルートでは解決できないということを消費者に対して情報提供するということだろう。

脚注10に関して、東京都の場合は、消費者の6つの権利を保護するためにやっているにもかかわらず、報告書を見ると地方はそのような権利に基づいて行っていないように記載されているので、東京都が例外である旨を記載してはどうか。

東京都も、他の地方公共団体と同様、知事の付託で手続が開始するので、例外ではないものと考えている。

最終段落に記載されている消費者の権利が2つだけであるが、消費者基本法に規定されている他の権利についても記載すべき。

報告書案に記載した2つの権利が、国民生活センターが行う情報提供の記述と関連が深いと考えられるため記載したものである。

紛争解決手続と直接関係するものではないとの前置きがあるので、全ての権利を記載していただきたい。

民間機関へ処理を委ねた場合のアフターフォローをすることが、国民生活センターや民間ADR機関の信頼性を高める。敢えて報告書にその旨記載していただくと消費者は安心する。

可能な限りフォローアップするよう、国民生活センターに要望したい。

訴訟の援助については、東京都がやっているような資金の援助等も行ってはどうか。

国民生活センターが融資的業務を行うことの是非、法テラスの存在、予算の制約の観点から資金援助については措置しない方向で検討している。

資金援助しないまでも、消費者が困らないように、地方公共団体や法テラスへのパイプをつなげていただきたい。不調に終わったとして、消費者に自ら次の機関を探させるようなことは避けてほしい。

公表の際の当事者からの意見聴取は、委員会が行うのか、それとも具体的な事件処理をした委員が行うのか。前者は委員会が不当に個別事案に介入することにならないかという問題があるし、後者は個別の委員だけで行うことが適当かという問題がある。

公表の判断と同様に意見聴取も委員会が行うと考えている。

個別手続の内容に関知していない委員会が行うことは、指名委員の手続の再審査のようになり不当な介入になるおそれがあるのではないかと。手続の必要性及び具体的な方式はどのように考えているのか。

委員会名で意見聴取を行い、必要に応じて手続に関与した委員の協力も求めて行うものと考えている。具体的な内容については、今後検討したい。

取り扱う紛争に関し、その基準に照らしてグレーな紛争は幅広に受け付ける方向で検討するのか、それとも厳格に判断して却下するのか。

地方公共団体の苦情処理委員会の活動が不活発である現状にかんがみれば、限界的な事例は広く受け付ける方向で考えている。

紛争の一部が全国的に重要な案件で、一部がそうでない場合はどうするのか。切り離さなければならないのか。

まとめて受け付けることになると考えている。

消費者側が、和解の仲介か仲裁か、いずれかの解決方法を指定して申請しなければならないのか。いずれかわからないがとにかくお願いしますという申請は受け付けられないのか。

特定して申請してもらう必要があるが、実態としては、消費者はまず地方公共団体の消費生活センターに相談し、そこで解決が図れなかった事案に対し、相談員がどういった方法がいいかアドバイスした上で委員会に申請がなされることが多いと思う。

事業者名の公表について、適格消費者団体が消費者契約法に基づき行う公表との関係はどうなるのか。

消費者契約法で公表しなければならない趣旨も踏まえて、公表の判断を行うことになる。

個別事案の処理にあたる委員は、リストのようなものから選ぶのか、それともその都度白紙の状態を選ぶのか。

委員及び特別委員をリスト化し閲覧できる状態にし、その中から選任することを考えている。

事務局体制としてどの程度の規模を想定しているのか。

どのくらいの案件を処理するかによるが、現在、年間 200 件程度と想定しており、そのためには、20 人程度の規模が必要と考えている。

国民生活センターのADRは、迅速かつ多数の案件処理が求められているので、それに対応した委員会や事務局を整備したい。

取り扱う紛争については、地方公共団体の現状を踏まえ、広く扱えるようにしておいてほしい。5 頁の「全国的に重要な問題に係る紛争のみ」の「のみ」は、紛争類型の や が局部的な問題であっても扱うことを示している。削除すべきではないか。紛争類型をリスト化する際には、あまり絞り込まずにファジーなものにしてほしい。

当該箇所はその解決を図ることが全国的に重要という意味である。

事業者一方の申請については、認めるとしても国民生活センターの理念から絞りをかけた方がいいのではないか。

国民生活センターが取り扱う紛争の類型を公表する際の工夫で対処できるのではないかと考えている。

12 頁の相談員による和解の仲介については、現状どおりその対象を限定しないという理解でよろしいか。

結構である。

福田内閣の方針も踏まえ消費者の権利を全般的に打ち出す必要がある。例えば、国民生活センターのトップには消費者団体の代表者を据えるなど、思い切った機能強化をしないと部会の意味がない。

12 頁（3）に関し、国際的紛争は多発しているので、消費者に解決手段の情報を提供する旨を追加いただけないか。

- \* 松本部長より報告書の概ねの方向性について委員のコンセンサスは得られており、本日の議論を受けての修正については、部長と事務局に一任して頂きたい旨の提案があり、了承。
- \* 事務局より、福田総理からの指示を踏まえ、来年春を目途に国民生活センターの在り方についての抜本的な見直しについて検討をお願いする旨を説明。委員からは、以下の意見があった。

国民生活センターについては、消費者からの信頼はあるものの、情報収集や公表に関する権限がないため、そうした面での機能強化を図っていくべきではないか。

日弁連は、国民生活センターの機能を充実させ、消費者省あるいは消費者庁に昇華すべきと主張してきた。産業育成省庁からは独立した存在として、国民生活センターが機能を発揮していくことを消費者は強く望んでいる。

国民生活センターの在り方について検討するのであれば、地方の消費者行政のあり方を含めた全体としての視点が必要ではないか。

政府の一部局としての位置づけのほかに、あくまで政府とは独立の消費者参加型の組織として位置づけることも考えられる。行政の内部において、どのように国民生活センターを位置づけていくかを考えるべき。

検討資料については、可能な限り、海外の制度に関する資料を準備していただきたい。例えば、韓国の消費者院は国民生活センターに類似した組織と理解しており、参考になると思われるし、それ以外の国の制度等についても紹介していただきたい。

韓国の消費者院は、国民生活センターを参考として設置された組織であるが、近年、公正取引委の傘下に移管された。こうした在り方をモデルにしていくこともひとつの方法ではないか。

国民生活センターの教育・研修業務は、大きな蓄積を活用することが可能であり、波及効果も高いので、今後は、ぜひとも充実すべきである。

ADRにおいて、相談員が受け付けた相談の中から適切な案件を国民生活センターに申請するよう助言するとなると、540の消費生活センターの業務の質にばらつきが出ないようにするという観点からも、相談員の資質向上が必要となるのではないか。

主婦連としても、従来より消費者行政の一元化を求めてきたところ。

国民生活センターと内閣府との関係について、従来通りでよいか、あるいは切り離すべきかを含めて検討すべき。

内閣府のような調整機能を与えるだけでは、消費者行政の中心的存在にはなり得ないと考えられる。事故情報の収集や分析等において、さまざまな権限を付与していく必要があるのではないか。

組織論を行う場合、往々にして屋上屋を架す議論になりがちなので、実態を踏まえつつ、コンセンサスを形成していく必要がある。

行政とあわせて消費者の資質の向上をどのようにはかっていくかという視点も重要。

抜本的な見直しをはかるというのであれば、国民生活審議会でどこまで議論が可能か疑問。

本来、各省庁の法執行や規制をどこまで集約していけるかなど、もっと根源的な観点から議論を行っていくべき。10～20年を見据えた議論を行うというのであれば、省庁の再編もモデルになるのではないか。

権限の強化も重要だが、人材をどう集めるかという観点も重要。教育の過程から、消費者保護を担う人材の育成を考えていく必要がある。

新しい機関を作るのであれば、そのトップに消費者団体の専門家を据えるなど、「大きく変わった」というイメージを出していく必要があるのではないか。

国民の安全、安心を確保していくためには、商品テスト機能は重要。現在保有している機材で十分か否か、不足があるのであればNITE等の関係機関とどのように連携を図っていくべきか等の観点について、テスト機能の拡大を含めて検討すべき。

整理合理化計画の策定は24日とのことだが、国民生活センターに他省庁の独法を統合するという議論はどのような状況になっているのか。今後、当部会で議論していくとしても、24日に統合についての決定がなされるようであれば、総理の指示にも逆行するのではないか。

総理のご指示は行政改革推進本部事務局にも伝わっており、24日に策定される予定の整理合理化計画においても、国民生活審議会における議論の状況を待つという方向で決定がなされる予定である。したがって、整理合理化計画は今後の当部会での議論の妨げになるものではないとご理解いただきたい。

行革事務局からなされた統合の提案は、食品の安全性などの観点に注目したものであろうし、取引分野における充実という意味での一貫性に注目するのであれば、公取委と統合するという議論もあり得るかもしれない。あるいは、教育・啓発のように特定のどの機関・省庁とも結びついていないような機能もある。

国民生活センターの在り方を検討するにあたっては、従来から国民生活センターが有してきた機能について、一体性を保持しつつ強化していくのか、あるいは一定の分野に重点を置きつつ機能を強化していくのか、大きな分かれ道という印象がある。

来年1月以降、本格的な議論を行っていくこととしたい。

## (2)「生活安心プロジェクト」について

事務局より、資料2-1「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」及び資料2-2「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な

施策（ポイント）」に基づいて説明。委員から以下のような意見があった。

4つのプランのうち、食品表示不安解消作戦について、JAS法に基づく表示チェックについて新たに点検体制を強化するとあるが、JAS法に基づくチェック体制があり、それとはまったく別に食品衛生法に基づくチェック体制がある。それぞれがばらばらの基準で仕事をしているという現状。表示の問題について一元的に基準を整理しチェック体制を敷いていくことが必要。緊急的な措置で体制を整備することだけでなく、省庁横断的にどう対処するのかについては、3月までの総点検で継続的に検討をお願いしたい。その他の悪徳商法対策についても、行政横断的に体制強化が必要な面もある。緊急措置で終わらせず、総点検まで継続してほしい。

4つのプランは斬新で結構だが、4つの国民運動は目新しさが無いという印象。

緊急に講ずるべき施策について、挙げられている施策はこれまで計画が立てられているもの。緊急というのは、19年度中、20年度中にやるという意味か。

従前から決定していたものではあるが、今回、時期を具体的に決定したところに意味がある。

4つのプランの悪徳商法の撃退包囲網の欄に国民生活センター法の改正が入っているが、国民生活センターの紛争解決機能の主目的が悪徳商法撃退であれば、先程からの議論を変えなければならないが。

悪徳商法撃退に資する施策を挙げたものであり、目的を限定したものではない。

国民運動の展開について、よく企業でも「月間」といって活動を盛り上げたり、中国でも消費者デーを設けているが、今回の過程でもそのような議論があったのか。後に具体的なアクション計画ができていくのか。

### (3) その他について

事務局より、資料3「国民生活審議会消費者政策部会 今後の議論の予定（案）」に基づいて説明。委員から特段の意見なし。

以上