

国民生活審議会消費者政策部会  
第4回議事録

内閣府国民生活局消費者企画課

## 第4回 国民生活審議会消費者政策部会 議事次第

日 時：平成20年1月22日（火） 16:00～18:39

場 所：中央合同庁舎第4号館共用第4特別会議室

1. 開 会

2. 議 題

（1）消費者契約に関する検討委員会の運営について

（2）国民生活センターの在り方について

（3）その他

3. 閉 会

## 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4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
	藏本一也	社団法人消費者関連専門家会議理事長
	齋藤憲道	松下電器産業株式会社法務本部理事
	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
	早川祥子	日本ハム株式会社社外取締役
	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14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）、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

○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」を開催いたします。

本日は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。

本日は昨年の11月に開催いたしました第1回消費者政策部会におきまして設置いたしました「消費者契約に関する検討委員会」の運営及び「独立行政法人国民生活センターの在り方について」につきまして、事務局からの説明やヒアリングを行いたいと思います

それでは、まず議題1の「消費者契約に関する検討委員会の運営について」に入らせていただきます。

まず資料1につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

○加納消費者団体訴訟室長 それでは、お手元の資料1に基づきまして、御説明したいと思います。

「1. 経緯」のところですが、この消費者契約に関する検討委員会につきましては、昨年11月に開かれました第1回のこの消費者政策部会におきまして設置されまして、検討項目としましては、消費者契約の見直し、その他消費者契約に関する重要課題とされているところです。

今般景品表示法及び特定商取引法に、いわゆる消費者団体訴訟制度が導入されるということに伴う改正法案を今の通常国会に提出するということが検討されておりますが、これに伴いまして、消費者契約法につきましても、所要の改正事項が生じるのではないかとということで、検討する必要があると考えてございます。

検討事項につきましては、「景品表示法及び特定商取引法に消費者団体訴訟制度を導入することに伴う消費者契約法上の論点について」ということで審議をいただければと考えております。

スケジュールですが、この委員会は第1回を明後日24日に予定しておりまして、それから来月にかけて御検討いただき、とりまとめを得られれば、また、その結果をこの部会に御報告することによってさせていただきたいと思っております。

以上でございます。

○松本部会長 ただいま御説明いただきました「消費者契約に関する検討委員会の運営について」でございますが、何か御質問、御意見がございましたら、どうぞお出してください。

○蔵本委員 質問ではないんですが、賛成をさせていただきます。

以上です。

○松本部会長 ありがとうございます。特にございませんでしょうか。

それでは「消費者契約に関する検討委員会」の委員長につきましては、山本委員にお願いすることによっていたしまして、その他の委員の構成につきましては、山本委員長と私に御一任いただくということによってさせていただきたいと思っております。

それでよろしいでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○松本部会長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、事務局から先日の福田総理の施政方針演説についての説明がございましたので、どうぞよろしく願いいたします。

○西国民生活局長 お手元に今日の議題の資料とは別に、先週の1月18日金曜日に行われました福田総理の施政方針演説がございます。この中で消費者行政についてかなり積極的な御発言をされておりまして、3ページと4ページをお開きいただきたいと存じます。

3ページでは、これからの総理の基本方針を5つ挙げてございますが、その第1に「生活者・消費者が主役となる社会を実現する『国民本位の行財政への転換』」ということがうたわれておりまして、4ページにその第1の国民本位の行財政への転換ということで、るる述べられておりますが、その中ほどのパラグラフですが、「今年を『生活者や消費者が主役となる社会』へ向けたスタートの年と位置付け」という部分で、「各省庁縦割りになっている消費者行政を統一的・一元的に推進するための、強い権限を持つ新組織を発足させます。併せて消費者行政担当大臣を常設します。新組織は、国民の意見や苦情の窓口となり、政策に直結させ、消費者を主役とする政府の舵取り役になるものです。すでに検討を開始しており、なるべく早期に具体像を固める予定です」と述べられたわけでございます。また、具体像を固める今後の進め方でございますが、これについては実は昨日の代表質問の際にこれに関して次のように答弁されておられます。

「消費者行政の一元化については、既に国民生活担当特命担当大臣に検討を指示しており、国民生活審議会における行政の在り方の総点検や、与党における検討も踏まえながら、なるべく早期に施政方針演説で申し上げた新組織の具体像を固める考えです」。

こういう答弁をされておられまして、実はこれに先立って、経済財政諮問会議において、総理はこの国民生活審議会の検討を受けて、その後、経済財政諮問会議でも議論をしてほしいと発言をされておられます。

この経済財政諮問会議においては、通常は6月をめどに「骨太の方針」をまとめる予定になっており、基本的にはそこで具体像を固めるという作業スケジュールが予定をされておるということでございます。

この消費者政策部会においては、これまで国民生活センターの在り方について御検討いただきたいということを申し上げたわけでございますが、こうした総理の施政方針演説も踏まえまして、国民生活センターの在り方を検討する際には、消費者行政全体の今後の在り方、基本的な考え方、基本的な方向、こういったものを含めて御議論をいただければと考えております。

以上でございます。

○松本部長 ありがとうございます。国民生活センターの議論を進めるに当たっては、国全体の消費者行政がどうあるべきかという観点から行ってくださいということでもあります。

それでは、次に本題でありますところの「国民生活センターの在り方について」の検討を行いたいと思います。

事務局より国民生活センターの整理合理化計画及び海外における消費者行政について御説明をいただき、その後、ヒアリングを行いたいと思います。

合計5名の方からヒアリングを行いますが、まず3名の方に御発言をいただき、その後、その3名の方に対して質疑応答、そして休憩をはさんで2名の方に御発言をいただき、その後、その2名の方に質疑応答を行うという手順で行わせていただきます。

まず、事務局より国民生活センターの整理合理化計画について御説明をお願いいたします。

○高田消費者調整課長 お手元に資料2「独立行政法人国民生活センター整理合理化計画」、これは昨年の12月24日に独立行政法人全体の整理合理化計画が閣議決定されたものの抜粋でございます。

○が幾つかございますので、そのうちでポイントになるものを御説明させていただきます。

上から2番目の○「情報分析事業」の2番目でございますが、全国消費生活情報ネットワーク・システム、いわゆるP I O - N E Tでございます。国センと全国の消費者生活センターを結ぶオンラインネットワークでございますが、これを刷新して、苦情相談情報の収集期間の短縮、分析能力の向上を図るとというのが1つ目のポイントでございます。

次の○、P I O - N E Tが苦情相談情報でございますが、それに限らずいろいろな「ヒヤリ・ハット」から死亡・重篤など、いろんな情報をインターネットを活用して収集するという事故情報データベースを整理するというのが2つ目のポイントでございます。

それから「相談調査事業」に移りまして、1つ目の○で裁判外紛争解決精度、いわゆるADRでございます。これについては先般12月に当部会で報告をとりまとめていただきましたので、これを踏まえまして、整備をするということが最初の○でございます。

「相談調査事業」の2つ目の○、直接相談は廃止ではなくて実施するということと、それから地方消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図るとというのが2つ目の○でございます。

「商品テスト事業」でございますが、○としまして、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行うということと、関係機関との連携強化、外部化を進めて、企画立案業務を強化するというのが「商品テスト事業」でございます。

「教育研修事業」でございますが、2つ目の○で、相模原事務所の施設等について、民間競争入札、企業、消費者向けの教育研修事業について官民競争入札、両者は「市場化テスト」と言われているものでございますが、それを実施する。

他方、消費者行政の地方公共団体職員や消費生活相談員を対象とした研修は重点化を図るとというのがその次でございます。

次のページで「国民生活センターの在り型の検討」の1つ目の「○消費者生活者の視点に立った行政への転換を進めていく中で、国民生活センターが消費者行政全体に取り組む中心的な存在となるよう」ということで、当部会において御議論いただいているところでございます。国民生活審議会の意見も聞きつつ検討して、今後の在り方について本年度内に結論を得るとというのがその次のポイントでございます。

簡単ではございますが、以上が整理合理化計画のポイントでございます。

○松本部会長 ありがとうございました。

それでは、ここまでの事務局の説明につきまして、どうぞ御質問がございましたら、お出しください。

特にございませんでしょうか。

それでは、続きまして、海外における消費者行政について事務局より御説明をお願いいたします。

○高橋調査室長 調査室と消費者企画課国際室を担当しております高橋と申します。私の方から資料3と資料4に基づいて御説明したいと思います。

まず資料3「OECD 主要国の消費者政策体制」ということで、概観的に御説明をしたいと思いますので、こちらをごらんください。

OECD 各国を見ると、大体3類型くらいに分かれるのかなと思っておりまして、目次で見ただけならばと思うんですが、まずフランスを象徴として、特定の中央省庁が消費者政策を包括する部署が存在しております。それが例えばオーストリアとかスイスとかトルコとかハンガリーになりますが、フランスを代表として御説明しようと思います。

それから、独立委員会型で競争政策と公正取引を包括して行っている機関があって、それに食品とか製品安全というのが別の機関がやっているものということで、これに当てはまるものとして韓国、アメリカ、イギリス、オーストラリア、カナダが挙げられますが、これの中で韓国とアメリカを代表例として御紹介しようと思います。

最後が北欧型で、こちらにも独立行政委員会として公正取引、製品安全、食品などを包括した形、それをいわゆる消費者庁と呼んでおりますが、日本で言う庁というよりは、どちらかというと行政委員会ですが、それを中心としたものとして、この目次に掲げているスウェーデン、デンマーク、ノルウェー、フィンランドがありますが、この代表例としてスウェーデンを御紹介したいと思います。

1 ページ目のフランスをごらんいただければと思いますが、フランスにおける中心的な役割の省庁はこの中の大体真ん中にあります経済財政産業省の「競争・消費及び詐欺防止総局」というところが担っております。こちらの組織図を2 ページ目に付けておりますが、かなり幅広い分野を包括しておりまして、下の方にありますが、消費者安全政策から農業製品、食品安全、健康・製品安全、サービス・公共サービスという分野をもって、消費者政策を総合的に行っております。

それを「消費審議会（CNC）」というところが全体調整をするような審議会の役割を担っておりまして、こちらの委員にはフランスに18の認定消費者団体がありますが、その委員と、専門職団体の代表が24名、これは農業、製品製造業からサービス業まで幅広く入っておりまして、更に公的関係機関ということで9名、この1 ページ目の概観図の中にいろんな諮問委員会がありますが、例えば消費者安全委員会の委員長とか、不当条項委員会の委員長、食品衛生安全庁と載っておりますが、そちらもメンバーの一員となって総合調整をしているという形になります。

執行については、「競争・消費及び詐欺防止総局」の地方部局である DGCCRF というところが担っております。地方政府はどちらかというと相談に特化するという体系を取っているのがフランスです。

第2類型ということで、5 ページ目の韓国です。

韓国の場合は、かなり近年大きく変更してきておりまして、一番特徴的なのは、ちょうど去年法改正をして、真ん中にあります「消費者院」というのを、今まで財政経済省の下にありましたが、そちらから公正取引委員会の傘下に置くということをしております。

この趣旨は財政経済省が、その上にある消費者政策委員会という、こちらにも総合調整機能として

政策を企画立案する部門ですが、そちらに特化しているのに対して、公正取引委員会が訪問販売法も含めて、幅広く取引に係る規制をしておりますので、こちらの法執行を支援するという形で消費者院が公正取引委員会の下に入って消費者行政を進めるということになっております。

そういう意味で法執行においては、この **KFTC**、公正取引委員会が強い権限を持っておりまして、先ほどこっと御紹介した訪問販売等法に加えて、約款規制、それから表示規制、景表法みたいなもの、それから電子商取引消費者保護法というような、インターネット取引についても取り扱っております。

同じような類型として、一番よく日本には紹介されておりますが、9 ページのアメリカですが、韓国の公正取引委員会と同じように、連邦取引委員会、**FTC** と呼んでおりますが、**FTC** が不公正、あるいは欺瞞的取引という幅広い悪質商法を取り締まるということが出来る機関になっておりまして、それとは別に製品安全委員会というものが独立委員会として存在しております。

アメリカの場合、上の方にちょっと出ておりますが、食品医薬品局とか、通信、証券取引というものは、それぞれ独立委員会がありまして、そちらで法執行をしていくという形になっております。

アメリカの場合、連邦制ですので、州ということがありますが、州も実際上かなり強い権限を持った機関がありまして、下に「州司法長官府」というのが検察と消費者保護、公取みたいなものを統合した形で存在しておりまして、消費者問題の法執行を州法に基づいて行っております。

右側にある消費者問題局というのは、どちらかというところ、相談とか苦情受けということを行っている。そういう役割などをしております。

アメリカでちょっと特徴的なのは、上の右側に **FCIC** とありますが、こちらは総合サービス局という連邦の組織が運営しているセンターで、市民から消費者問題だけでなく、かなり幅広い情報相談を受付けて、どこに窓口があるとか、どういう助言が必要かという情報提供を行っております。

この機関において、183 万件の電話の問い合わせ、それから 11 万件の電子メールの処理を、これは 2006 年の数字ですが、行っているという状況にあります。

もう一つ特徴的なのは、情報の収集において、**FTC** が **Consumer Sentinel** という消費苦情データベースを管理しておりまして、その消費者苦情データベースは、その **FTC** だけではなくて、司法省とか **FBI**、それからこの体系図にあります各州の司法局、民間 **ADR**、例えば **BBB** とか、さらに国を超えてカナダとかオーストラリアからも、どういう消費者問題が起こっているかというのを集めておりまして、集めたものは、法執行機関は秘密保持契約を結んだ上でデータベースにアクセスすることができることになって、それぞれ法執行に使うという形で共有をしております。

アメリカの **FTC** の組織図が 10 ページにあります。競争局と消費者保護局が並列してありまして、人数的にはほぼ同等の人数を抱えております。ちなみに現在のスタッフですが、消費者保護局が 569 人、競争担当が 505 名ということです。

少し飛んでいただいて、北欧の例ということで、22 ページになりますが、スウェーデンでは右側に出ておりますが「消費者オンブズマン及び消費者庁」というのが大きな役割を担っております。

ここの特徴は統合男女平等省というのがありますが、こちらは企画立案を担当して、消費者オン

ブズマン及び消費者庁というのは法執行を担うということになっております。消費者オンブズマンというのは、基本的に1人で、その人が法的権限を持っておりまして、スウェーデンの場合は市場法、消費者契約条項法、製品安全法などがありますが、そちらの法に基づいて事業者に法令違反がある場合は、この22ページの図の市場裁判所、ここは消費者問題、競争問題を扱う専門の裁判所ですが、そちらに提訴することができることになっております。

そのほかにも、いろいろな権限を持っておりまして、例えば行政制裁金、こちらは市場法の22条ですが、売上げの10%まで制裁金をかけられる。あるいは製品安全に対して、民間企業への立入調査権が与えられている。

最近ですが、消費者に代わって民事裁判所に対する損害賠償請求ができる。これは集団手続法と呼んでおりますが、それに基づいて消費者の代わりに損害賠償請求をしております。

さらにスウェーデンの場合は役割分担として地方が相談窓口を行っているということです。

以上が各国の概要で、北欧は大体同じように消費庁オンブズマン制度を取っているということになります。

続きまして、資料4で「消費者の紛争解決及び救済に関するOECD理事会勧告の概要」というのをお配りしております。

OECDは政府の関係者が集まる国際機関でありまして、30か国が加盟しております。アジアからは日本と韓国が加盟国になっておりますが、そのOECDに消費者政策委員会というのがありまして、そちらで去年の7月にとりまとめたのがこの理事会勧告になります。

具体的には1枚紙にありますように、消費者の紛争解決及び救済に関して、理事会勧告をとりまとめておりまして、目的にあります。消費者の経済的損害に関して、紛争解決及び救済を図る仕組みとしての共通原則を示して、加盟国30か国がこれに向けて取組みをしてほしいという方向性を出したものでございます。

国生審との議論に関わるのは、特に「1. 紛争解決及び救済の国内枠組み」として、3類型を示しておりまして、この3類型を国内に整備してくださいという提案がされているところになります。

最初の類型ですが、個人で提起できるということで、例えばADRのような第三者裁判外紛争解決サービス、それから、少額訴訟のようなもの。

2番目の類型としては、集団的に提起するというので、多数の消費者が被害救済される仕組みとして、クラスアクション、あるいは団体訴訟というものが例示されております。

第3の類型としては、消費者保護執行機関、行政が消費者のために救済を行うと。先ほどスウェーデンの例を挙げさせていただきましたが、あのような制度を1つの類型として挙げられております。

そのほか、アメリカでは余り御説明しませんでした。アメリカも民事の手続で救済するための裁判命令を要求する機能、父権訴訟と呼ばれておりますが、同じようにFTCが損害賠償請求を消費者に代わって行うことができる権能がありまして、それもこの例示の1つだと思います。

あと関係するのは「4. 消費者の苦情情報の収集と分析」ということも求めておりますので、苦情の収集分析をして、紛争解決の促進に生かしていくということも提言されております。

この OECD 勧告は 5 年以内に各国の実施状況を報告するようにと規定されておりますので、今後その作業をしていくということになるかと思えます。

資料の後に原文を付けておりますので、是非、ご覧いただければと思います。

私からは以上です。

○松本部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいま海外における消費者行政についての御説明につきまして、御質問のある方はどうぞお出しください。

○水巻委員 海外の情報を教えていただきまして、ありがとうございます。これを見ますと、日本が一番遅れているという実態が強いという気がいたします。そういう意味で、福田総理が新しい組織形態をつくらと言われたことは画期的なことだと思います。

1 つ質問なのですが、スウェーデンのオンブズマンと長官がイコールになっていますね。あれは組織的にどういうふうになっているのでしょうか。教えていただきたいと思えます。

○高橋調査室長 御質問ですが、23 ページの組織図を見ていただくとわかりやすいかと思えます。

消費者オンブズマン自体は、先ほど御紹介したように、法的権限を持っておりますので、そちらを行使するための存在ということになります。長官の方は、それを補佐するというか、例えば業務部門にあります。市場がどうなっているか。あるいは消費者教育をしていくとか、法制度としてこういう法改正が必要ではないかという提言をするという役割分担をしております。

以前はオンブズマンと消費者庁は別だったんですが、これを統合した方がシナジー効果があるという判断だったと聞いておりますので、両者不可分でやっているということだと思います。基本的には法執行をするために必要な、消費者政策を推進するに当たって必要な部分を集約化しているというのが消費者庁及びオンブズマンの組織だと言えらると思えます。

○水巻委員 ありがとうございます。

○松本部会長 中名生委員どうぞ。

○中名生委員 今の御説明で各国の消費者政策の体制がどうなっているか、大変いい資料をつくっていただいたと思っています。今 3 つの類型に分けて考えることができるということで、その典型的な国についての御説明があったんですが、その組織のつくり方はさまざまなんだと思えますが、今ばらばら見てみますと、人数的に言いますと、例えば 6 ページで見ると、韓国の消費者院というのは 269 名の職員がいる。さっき口頭でアメリカの御説明がありました。FTC の消費者保護局というのは 569 名という人数になっているのを見ると、日本では内閣府の国民生活局の定員というのは六十何名くらいかと思えますし、国民生活センターは 115 名ですから、人口規模や何かで考えていくと、日本はいろんな体制の整備と同時に、そこに配置される人員が非常に少ないんじゃないかという印象がありますが、それはお調べになっていかがでしょうか。

○高橋調査室長 今、中名生委員から御指摘がありましたとおり、人口で勘案すると、かなり差がある。当然消費者行政の範囲をどうくるかということによって、日本の消費者行政の担当者というのも変わってくると思えますが、例えばスウェーデンの消費者庁は 120 人スタッフを抱えておりまして、人口は 903 万しかおりませんので、日本の 10 分の 1 以下ということですから、10 をかけ

れば1,200人になります。それだけの体制を抱えているというのが各国の状況ですので、そこをどう勘案するかということはあるかと思えます。

○松本部会長 山本委員どうぞ。

○山本委員 私もちょうと教えていただきたいんですが、3類型に分類されるという整理がございましたが、大体この3類型に分類されるのか。最後の10番目にドイツが挙がっていますが、ドイツについてメンションがなかったのは、非常に特殊な形態という位置づけなのか。それについて質問させていただきたいと思えます。

もう一点質問ですが、我が国においては消費者取引の分野においては、経済産業省がかなり機能を果たしており、権限も持っているわけですが、表を拝見しますと、その対応するような部署というか機関が出てこない。

例えばイギリスなどですと、私も詳しくはないんですが、DTIなどはかなりいろんなところで、ある程度活動しているということを目にするんですが、今回はその辺りは一応この表からは、除外されているのかどうか。これは第2点として質問させていただきたいと思えます。

○松本部会長 どうぞ。

○高橋調査室長 最初の点ですが、当然3類型として必ずしも入ってこない国は、OECDの30か国でもあるかなと思っていて、ドイツはまさに言われたとおりです。

ドイツはもともと州が消費者行政を担当していて、中央レベルでは消費者行政を担当する部局が省庁も含めてありませんでしたが、解説にも書いてありますが、EU指令で各国で消費者法規の水準を合わせていくという、欧州連合の中でのルールづくりに連邦としても関わらざるを得なくなったということで、ここに掲げております連邦消費者保護・食料・農業省というのができているということで、特殊なものになります。

それ以外で考えられるのは、例えばスペインとかポルトガルですが、こちらも地方分権が進んでいるので、かなり地方に役割分担がきているというものも存在していると思えます。

2点目の件ですが、契約に関しては、基本的に今御紹介したところが担当しているというのがほとんどの国だと思います。例えば韓国も公正取引委員会が今、訪問販売法を担当していると申しましたが、以前はほかの省庁が担当していたのを、近年、公正取引委員会に移ってきて所管をするようになったということです。それ以外には、基本的には消費者庁というところが担っております。

御指摘のあったイギリスですが、イギリスはDTIの名前が出てこないというお話でしたが、実はブラウン政権になって省庁再編がありまして、こちらは13ページにBERRと書いてありますが、ビジネス・企業・規制改革省というところがDTIの後の組織として担当しております。

ただ、基本的には法執行については、OFT、公正取引庁が担っておりまして、BERRの方は一般的には消費者行政の一体化のための戦略的な方針を決めていくという役割分担かと思えます。

○松本部会長 ほかに御質問ございませんでしょうか。品川委員どうぞ。

○品川委員 1つは、フランスの場合に競争・消費及び詐欺防止総局というのがあって、ここがかなり集中的、一元的だというふうに伺いましたが、その下に国立消費研究所というのがありますが、これは行政機関そのものなのか。日本の場合だと国民生活センターというのは行政機関そのもので

はなくて、外に出た独立行政法人という位置づけですが、そういう意味で日本との対比でこの研究所というのはどういう位置づけなのかということ。

それから、このメンバー編成は、そういう意味ではどんな人員の編成になっているのかということです。

それから、韓国の場合に、経済財政省があつて、公取と消費者院があるという関係。その上に消費者政策委員会というわけですが、経済財政省と公取・消費者院の関係というのはどういう関係なのか。

それから、公取と消費者院というのは、この図ではたまたまかもしれませんが、上と下の関係みに表現されていますが、その関係はどのような構図になっているのかというのを教えてください。

○高橋調査室長 まずフランスですが、INC は、フランスの場合、消費法典という消費者保護関係をすべて集めた法規がありまして、消費法典に基づいて設置されている機関になります。日本との並びというのは難しいんですが、そういう意味で公的機関と位置づけられております。

人員についてですが、編成というのは人数、あるいは機能という意味でしょうか。

○品川委員 公務員ですか、民間ですか。

○高橋調査室長 基本的には公務員と考えていただいて結構かと思います。ちなみに職員は 76 名おりまして、こちらは商品テストとかサービスについての比較をして、それを「6,000 万人の消費者」という雑誌がありますが、そちらで発表したり、消費者教育を実施したり、認定消費者団体への資金提供をするという支援を行っております。

韓国の「経済財政省」は正しくは「財政経済省」でして、財政経済省は消費者政策委員会の事務局を担っておりますので、基本的に企画立案、方向性を出すという役割を担っております。公正取引委員会は法執行を執り行うということです。

消費者院については、先ほど御紹介したように、財政経済省の傘下にありましたが、去年公正取引委員会の下部組織という形で移動しております。

○松本部会長 ほかにございませんでしょうか。資料としては非常に豊富なもので、私もちらちら見ていたんですが、例えば韓国のところの消費者政策委員会というのがどういうものか見ていたら、経済財政大臣と非政府組織代表が共同議長を務めて決定するための最高機関ということですから、日本だとないタイプの組織だと思いますので、こういうは一種の情報の宝庫ですから、今後の国民生活センターを含む消費者行政全体の見直しの議論の際に、是非御活用いただきたいと思っております。

それでは、ヒアリングの方に移りたいと思います。

国民生活センターの在り方につきまして、有識者の方から御意見を伺います。

まず有馬真喜子さん、UNIFEM の日本国内委員会理事長。

それから、白川弘子さん、青森県消費者協会常務理事事務局長。

阿曾沼元博さん、国際医療福祉大学大学院教授、順天堂大学客員教授の 3 名から、お一人 10 分程度で御発言をいただきまして、その後、順に 3 名の方に対する質疑を 15 分程度行いたいと思っております。

まず、有馬さんからお願いいたします。

○有馬理事長 有馬でございます。こうした機会を与えていただきましたことに感謝申し上げます。

私はかつて国民生活センターの運営に携わった経験がございますが、今回、ここで述べさせていただくことに関しましては、現在の国民生活センターの関係者の方、中名生理理事長始め、何人かおいでになりますが、その方々と全く御相談をしておりませんし、御指導もいただいておりますし、したがって、現在の国民生活センターの運営に当たっておられる方と意見が違うかもわかりませんが、その辺りは私の私見ということで御了承いただきたいと思います。

簡単なメモ、だらだらしたメモを資料5としてあるかと思いますが、まず最初に述べさせていただいておりますように、今回の国会におきまして、福田総理が施政方針演説の中で、縦割りを廃した統一的、一元的で強い権限を持った消費者行政を推進すると述べられましたことに関して、その御趣旨を非常に私は歓迎いたしまして、新しい組織の発足、常設担当大臣の設置というようなことを述べておられますことに、期待をするものでございます。

同時に、これに当たられます国民生活審議会にも大いに期待をさせていただいております。どうぞよろしくお願いを申し上げます。

2番目に書いてございますように、こうして生活者とか消費者が主役となる行政ということを考えますと、国民生活センターの役割というのは、ますます大きくなっていくのではないかと考えられます。

国民生活センターはこれまで培ってきました蓄積とか知見、専門性を生かして、より大きく力強い役割を果たすべきであると考えます。

これはどう考えたらいいか私もよくわかりませんが、国民生活ということであると、全般に関わるものであるという考え方に立てば、従来のように消費者問題だけを扱っていいのか。国民生活というのはもっと幅広いものでございますから、この辺りの考え直しというのはどうするのかという辺りは、再構築の際にとらえられるべき課題ではないかと考えております。

3. にまいりますが、具体的には、これまで国民生活センターが行ってきて、現在も行っております全国消費生活情報の収集。そして調査分析、情報提供、あるいは政策提言といったことにとどまらずに、法律の執行権限を持つということか必要ではないか。総理の施政方針にございました強い権限というのは、具体的にはそのような執行権限を持つようなものではないかということを考えます。

つまり、事案の調査であるとか、勧告、調停、処分といった権限でございまして、そういうものがあることによってはじめて調査したこと、収集した情報というもの、それが国民生活に益を及ぼすということに関しての実効性を担保することができるのではないか。そのような権限をなくしては実効性は担保されないのではないかと考えます。

そういうふうを考えますと、現在の独立行政法人という形態は変更されるべきであると思っております。というのは、独立行政法人全般につきましては、今回の改革にもございましたように、予算上、あるいは組織上、人員上、さまざまな制約がございまして、消費者行政、生活者重視の行政を強化することと、独立行政法人という在り方との間には相矛盾するものがある。この形態は改めら

れるべきではないかと私は考えます。

それでは、どのように改めたらいいかということでございますが、それは今度の新しい消費者行政がどのようなものかということにもよります。新聞報道等ではさまざまに伝えられておりますが、どのようなものかにもよりますが、これは直轄にするという考え方が1つあるでしょうし、あるいは公正取引委員会のような独立した行政委員会という形態が検討されているのではないかと私は考えます。

現在、この消費者政策部会で検討なさっていました資料をちょっと拝見いたしまして、今、お伺いしておりますと、韓国において公正取引委員会と並ぶ消費者院ということがございまして、私が考えておりますのも、現在の公正取引委員会のようなものがないかなど。独立した機関というのができないかなということを思います。これはかねて国民生活センターに関わらせていただいておりますときにも、ちょっと考えていたことでございます。

今更三条委員会などというのは非常識だという御意見があるのは十分承知しておりますが、こうした形態も検討されてもいいのではないかと思います。

現に公正取引委員会は扱われます景品表示法において消費者を守るという観点から、このところとても積極的なお仕事をなさってきておられることをも考え合わせます。

4番目にまいります。全国の消費生活センターの拡充強化が今度の施政方針演説の趣旨に従うならば、どうしても必要ではないかと私は思います。現在、消費生活センターを開設している自治体は540くらいに過ぎませんで、これは全国的な展開ということになっておりません。しかも、全国消費者団体連絡会の調査を見せていただいたんでございますが、それによりますと、近年職員数、予算ともに減少傾向に自治体ではございます。大体4%程度の減少と言われておりますが、減少傾向にあります。

あるいは相談員の方々というのは専門職でございまして、消費生活相談員の方々など本当にいい仕事をなさっていると思いますが、専門職としての雇用、扱いというのも十分に行われておりません。嘱託雇用であるとか、全くのパートタイマー的な扱いであるということも決して少なくはございませんで、そうした専門職としての雇用、扱いが十分に行われているとは言い難いと思います。

日本のどこに住んでいようとも、すべての生活者を守るとか、一人の被害者も出さないという行政にそういう気概を持つということであるとなるならば、その実現のためにはすべての自治体に消費生活センターが設置されて、身近で相談ができる体制が整う。そのような丁寧な親切的な体制が整うという必要があるのではないかと思います。

それによって行政には本当に血が通って、現在の消費生活相談員に血が通ってくると思います。

消費生活相談員の方々、あるいは消費生活相談に当たっていらっしゃる全国のセンターの方々、これは現場においでになりますと、すぐわかることでございますが、本当にいい仕事をしておいでになります。不安定な身分にもかかわらず、とてもいい仕事をしておいでになりますし、何とかして高齢者に対する振り込め詐欺を阻止しようということで老人クラブに出掛けて行って、お芝居を自分たちでなさったりとかいう、非常に身近な御苦勞をなさっておりますので、こういうものが全国各地に展開されることによって、行政には血が通ってくるのではないかと思います。

同時に、これが整うことによって国民生活センターに収集されます消費生活情報の質も上がりま  
すし、量も上がりますし、これが整えば現在後れがちになっておりますスピードが足りないと言わ  
れますが、そのようなスピード感も全国の消費生活センターが整備されればかなり上がってくるの  
ではないかと思えます。

5番にまいります、国民生活センターが現在行っております情報収集、提供、相談、苦情処理、  
商品テスト、こういったすべての業務は拡充強化ということであるならば、こうした業務すべては  
拡充される必要があると思えます。

現在、消費者情報、大体年間110万件くらいだと思いますが、こうしたものを分析し提供する  
ということはもっと進められるべきでありましょうし、相談も、いわゆる経由相談に特化する  
のではなくて、現場で生の相談を受けるということも必要だと思います。

苦情処理に関しても、現在ADR機能を整えるべく、国民生活センターも努力していらっし  
やると思いますが、そのようなことも拡充されることが必要だと思います。中でも教育研修と、  
生活者の視点に立った商品テストというものは、強化されるべきではないか。

研修機能というのは本当に必要なことでございまして、これは全国の消費生活センター  
に対する研修というのが必要ですし、あるいはさまざまな場での教育、これは学校を含めてで  
ございまして、そのようなことが必要ではないか。つまり、犯罪とかトラブルがますます複雑化  
し高度化し、その対応、解決が大変難しくなっている以上、それに対する国民生活センター  
の努力が必要になるんじゃないか。国民生活センター自身が研鑽を積んで、相談員や  
そういう方々への研修を行う。そのことによって国民生活センター自身も強化されてく  
るということを思えます。

最後の6になりますが、国民生活センターというのは、現在も消費者団体等と広くネット  
ワークを組んでおります。こうしたことがますます拡充されるべきであると思えます。この  
消費者団体の方々を支援していくという体制を整えるということが必要でしょうが、それ  
は同時に国民生活センターがこうした消費者団体の方々から教えられ、その方々との  
情報を共有し、ともに研鑽を積んでいくことによって国民生活センター自身の仕事の  
質が高まり、そのことによって本当に生活者に役立つ組織になるということにつな  
がっていくのではないかと。したがって、ネットワークを組むという  
ことはますます必要になってくると思えます。

ちょうど10分でございますので、これで私の意見を終わらせていただきます。

ありがとうございました。

○松本部長 どうもありがとうございました。

次に白川さん、お願いいたします。

○白川常務理事・事務局長 青森県消費者協会の白川と申します。今朝、青森から参りました  
ときには吹雪でございました。こちらに来たときには手袋も要らないくらい暖かいです。実  
はそのことから、このくらいに地方と格差があるのかなと、東京駅に下りたときに  
実感しました。

今日はこの場にお招きいただきましたこと、まずは御礼申し上げます。本当に  
ありがとうございました。

私に3つの課題が事前に示されました。まず、地方消費者問題の現状。

2つ目には、地方から見た国民生活センターの評価。

3つ目といたしまして、今後の消費者行政と国民生活センターの在り方。この3つが示されました。

これからお話しさせていただきます内容は、あくまでも私どもの地方の現場のお話でございますので、皆さん方下の方に視線を向けてお聞きいただければ幸いと存じます。

まず地方の消費者問題の現状でございますが、全国的な流れで青森県も同じことと思いますが、判断力の低下した高齢者、または知的障害者の消費者被害が増加しております。全体に相談件数は減ってきておりますが、その内容と申しますと、今一番先に申し上げた内容が増えているわけです。それが今の現状でございます。

特に青森県は、経済の低迷などにより、多重債務者の数が増加の傾向をたどっております。

ちなみに昨年の青森県の自殺者が500名ほどございました。これは警察署の発表でございます。そのうち経済を理由として亡くなられた方が百七十数名ございますが、ほとんどの方は多重債務者と位置づけており、そこまでいかないうちに、私どもセンターの方でお手伝いできないのかと、日夜考えめぐねておりますが、残念ながらそのような数字が出てきてしまっております。

それと合わせまして、地方の財政は厳しいというには余りにも惨澹たるものでございまして、県の財政を圧迫しているということを経由に、青森県においても他の部局の新規の事業が億単位という予算が付いております。にもかかわらず、消費者行政の予算は年々減少の傾向にあるのが現実でございます。

それから、県内の各自治体の財政基盤と言いますと、明日は夕張かという市町村がぼつぼつ出始めてきております。そういう中での担当職員は、勿論他の仕事と兼務しておりますので、消費者行政の業務が本当の片手間になっているのは否めません。

こういうことから、職員の消費者問題に対する意識、関心度というのは、ほとんど薄いと思えます。

それから、市民サービスへの低下は明らかとなっております。

いずれにいたしましても、地方の消費者行政は衰退という言葉を使っていいのかなと思えます。

そういう中で、先ほど有馬先生がおっしゃられましたように、各自治体に消費生活センターを設けるということは、理想的でございますが、ほとんど無理でございます。青森県におきましても、旧3市、青森市、八戸市、弘前市、この3市よりセンターはございません。あとの自治体はセンターさえも設けることもできず、窓口の担当者は相談を受ける知識さえ持っておりません。それを私ども県の消費生活センターが担っているというのが現状でございます。

このように、地方の消費者問題の現状と言いますのは、恐らく皆様方のお考えになっている以上に深刻な問題と思っております。

2つ目でございますが、地方から見た国民生活センターの評価ということなんです。全般的に言いますと、大変失礼でございますが、私ども地方から見た国民生活センターと申しますのは、まるでグレイゾーンみたいな感じで受けております。中で何がどうなっているのか、全く見えません。

私どもといたしましては、やはり国民生活センターという存在は地方のセンターの中心的立場で

あって、頼れる国民生活センターであってほしいというのが日常的な希望でございます。

最近、P I O-N E Tのシステムに関したことでありますが、返送を一日でも早く送ってくれと催促ではございますが、そのシステムの改善もされないのに、早く送ってくれということは、おのずと限界があるわけです。その辺の改良というのは、3番で申し上げたいと思います。

商品テストのことにつきましても、受理するのにかしないのか、その回答さえごく期間が長いわけです。私どもの対応といたしましては、相談者にどう返事していいのか。また、企業に対してどうしていいのか。余りにも日にちの遅れがあるテストの結果でも、相談者と販売店、メーカーさんとかで要らないトラブル、新しいトラブルが起きてきます。この辺のところも私どもとしては不満材料の1つでございます。

研修機関として、相談員が難解な事例相談は多々あるわけですが、そういうときは少しくらい力になっていただけるということはある程度評価はしております。

何よりもこれからいろいろな面で議論になると思いますが、特別な権限がないわけです。繰り返しになりますが、どの辺まで国民生活センターとして力になれるのかということが全く見えてきません。

第3番目といたしまして、今後の消費者行政と国民生活センターの在り方ということで、今後の消費者行政に関しましては、今まで御議論いただいたり、検討した結果をインターネットで私なりに見させていただきましたので、その分は割愛させていただきたいと思います。

まずこちらの方といたしましては、各都道府県、青森県も勿論そうなんです、担当課の担当の意識の向上のための研修会とか、いろいろな方策をしていただきたいと思います。

それから、市民を対象とした消費者教育、これは予算の減額ということで、私どもセンターと同じく消費者協会という団体と併せ持っておりますので、センターの予算がないときは消費者協会が進んでこういう活動をしているわけですが、ほとんど予算ゼロで動いております。

これにもおのずと限界が生じてきておりますので、その辺にも力を入れていただければと思います。

地域の人材の育成を図っていかなければならないということは、もう目の前に差しかかっております。

と申しますのは、高齢者の被害、知的障害者の被害が日増しに増えておりますので、公的機関、センターも含め、力というのはおのずから限界があるわけです。これからは地域の住民の力をお借りしめんと、少しでも解決への道は遠のくものと考えます。

何よりも必要最小限の予算化ができるようにやっていただければと思います。

4番目の消費者行政の一元化というのは、何年も前から、余りにも縦割りのところを感じますので、それは今、ようやく言葉だけでも見え始めてきましたので、ようやくここまで来たのかなと、できればこのような形で進んでいっていただければと期待しております。

今後の国民生活センターについてでございますが、一つ目、「悪質事業者等を公表する権限」でございます。やはりそれ相当の権限を持っていただきたいと思います。二つ目、商品テストの充実でございます。国民本位ということをやっておりますので、テストの機器の買替えなど、一切しないと

いうことは、なくなるのではないかなという不安を持っておりました。やはり地方といたしましては、この商品テストの充実というのは、どうしてもやっていただきたいところの1つでございます。

三つ目、「即時入力システムのバージョンアップ」、これは現場が今抱えている本当に深刻な作業でございます。私どもセンターの相談員の声の中にもありますが、例えばバージョンアップの中に、損害保険会社、あるいは生命保険会社のように、なぜ国民生活センターでできないのかということがありました。

例えば損害保険会社では、申込書を提示をします。そうしますと、内容にエラーがないものに限っては、即座に全国の端末で契約内容を照会できるようなシステムになっております。そうしますと、エラーが出されたものは、その場で訂正しますと、正しい内容で情報が掲載されます。

現状は、即時入力イコール伝送、間違いがあれば、国民生活センターに訂正の依頼が必要など、非効率的であるということです。

そして、即時入力イコール、公開の仕組みができたとしたなら、今の情報を瞬時に全国発信ができるわけです。そうしますと、絶大な効果がもたらされる。そのことに絡みまして、その情報が紙ベースの提供になりますと、タイムラグが発生することになり、非効率的です。

国センのホームページに各センター用にID、パスワードでロックされた専用のページを設けていただいて、ネット配信しては如何でしょうか。そうしますと、コストパフォーマンスの面でも、効率性がもたらされることになりますので、どうぞ御検討をお願いしたいと思います。

「マル急情報のネット配信」も出てきたわけです。

「(5) 相談業務の専門性」ということですが、例えば各センターではさまざまな難解な事例の相談があります。どうしたらいいんだろうかというときに、国民生活センターに専門性の分野ごとの相談を受けてくださる担当の方がいらっしゃれば、即解決の道に近づけるのではないかとということでございます。

冒頭申し上げましたように、国民生活センターの中が何かグレーがかって見えないということから出てきた言葉でございますが、業務全体と人員を精査していただいて、民間でできることは民間に移行すべきだと思います。このところで何もすべてスリム化、予算の面で減額ということを申し上げているつもりはございません。中身を精査してスリム化した上で、中を充実していただきたいと思いますということでございます。

時間となりましたので、以上でございます。

○松本部会長 ありがとうございます。

続きまして、阿曾沼さんをお願いいたします。

○阿曾沼教授 国際医療福祉大学の阿曾沼でございます。今日はお招きいただきまして、ありがとうございます。

私は総務省の独立行政法人委員会、第五WGが厚生労働省、内閣府の担当でございまして、その主査という立場で、各委員の意見を踏まえて、今日は発表させていただきたいと思っております。

国民生活センターに関するいろいろな議論は、集約された形でこの資料2の閣議決定内容として抜粋表記されております。この中身に関しましては、総務省の独立行政法人評価委員会の中での議

論を充分踏まえて、ここに集約されておりますので、細かな内容に関しては、時間の制約がございますので本日はお話できませんが、今回、総務省での委員会の議論を踏まえて組織としての中核機能というものの認識、そしてその中核機能を支える情報ネットワークの整備の必要性についての議論を中心にお話をさせていただきたいと思っております。

先ず、組織としての「活動における基本認識のズレ」という点についてお話しいたします。国民生活センターの組織的活動で、まず我々が大変注目した言葉に「中核」という言葉がございます。中核の機能の定義というものが一般的な感覚からずれているのではないかとこのことを強く感じました。

認識のズレの一つに、「情報の重要性に対する認識のズレ」ということが挙げられます。女王というものが重要であるとの認識はもしかしたらあるのかもしれませんが、しかし、認識を具体的な仕組みにしていくプロジェクトマネジメントの中に、大きな感覚のずれがあったのではないかと考えます。

それから「スピード感のズレ」という点です。具体的に申しますと、特徴的なことを申し上げれば中期目標の中で、死亡重篤事故の情報登録を3日以内にするという目標があります。きっと国民生活センターの方々も、今までがあまりに遅かったので、3日以内ということが凄く早くなるのだとの感覚だと思います。3日が早いのかどうかということ、死亡重篤情報というものの登録までのスピード感、もしくは早く知らせるといふことのスピード感が余りにも我々の感覚と違っており、また他の多くの点で感じましたので、「スピード感のズレ」ということを特に挙げさせていただきました。

私どもが国民生活センターの組織活動について感じているところは、生活者起点とか、生活者、消費者の満足度向上の視点ということよりも、既成制度を遵守していくという行政の常識が**勝り**。そして、これは言い過ぎかもしれませんが、官尊民卑の考え方というものが根底にあって、どうしてもこれらの感覚が組織にあるので、なかなか抜本的な組織改革というのがやりにくいのではないかなということがございます。

それでは、先に申しました中核機能ということに対する認識ですが、国民生活センターの説明では、消費者基本法第25条に基づき全国の消費生活センターの中核機能としては、情報収集提供、相談処理、商品テストや研修を実施するものであり、消費者との関係における第一線業務の中核であるということでありました。通常この第一線業務というのも我々が考えますと、例えば銀行の窓口の第一線業務というものを想起します。店頭窓口にいらした消費者に対する窓受け、窓口での受付業務ということでございます。しかし、業務は第一線に止まらず、第二線、第三線の処理、業務にどうつながっていくのかということが非常に重要でありますので、第一線業務だけの中核で本当にいいのかという疑問を強く感じたわけでございます。

次のページに「中核機能に対する認識（政独委）」ということで纏めてみましたが、本来センターは、消費者視点、あるいは消費者起点の意識に基づいて消費者の不安や不便、苦悩や苦痛の解決のために、消費者の意見や申し出をよく傾聴することによって正しい情報をキチンと収集して、その相談内容すなわち情報を重要度や危険度を勘案してトリアージをし、適切な解決方法の道筋示し

て、かつ具体的に関係各所に働きかけ行動することをしなくてはなりません。この一連の活動こそが我々が考える中核機能ではないかということでございます。これらの認識を踏まえ、評価委員会のワーキンググループでは色々と相当突っ込んだ議論をさせていただきました。国民生活センターは、まさに消費者が抱える問題の解決を行うための重要なハブ機能でありますから、スーパーバイザーとしてのプロ意識と、プロたる行動の実践というものが具体的に目に見えていかないと、国民生活センターの機能の充実が図られたとは言えないのではないかという認識でございます。

次のページに、今申し上げた点をシェーマ化したしましたが、国民生活センターの中核機能としては、ワンストップのオペレーションを行い、情報の収集を的確に行い、そして素早くDB化し、情報の価値化、情報の可視化の為の努力を行い、正しい情報をよりスピードアップして関係各所に素早く広報するといった一連の仕組みが有機的な機能として備わっていなければいけないということになるかと思えます。

情報の多い者の判断が少ない者の判断に勝るといふ通念を考えれば、国民生活センターにおける情報の取り扱いの機能強化は非常に重要であると思えますし、それによって国民生活センターが各中央省庁もしくは関連する企業、団体に対して問題解決の道筋を示し、具体的な方策を提言する機能の強化に繋がるのではないかと考え、委員会ではいろいろ議論を進めてきたところでございます。

次のページは釈迦に説法でございますが、価値のある情報とするためには、膨大な情報の中からいかに素早く価値のある情報を我が物にできるかということが重要でありますし、価値のある情報をいかに多く持つことができるかということも重要であると同時に、価値のある情報を次の一手にどう生かせるかということが重要でありますから、情報の価値化によって具体的な解決策の提言、そして、それに沿った具体的な行動というものが組織の中で実践されていくということが重要であります。そのためには、情報システムの活用とそれを扱い判断する能力もあつた人材開発ということが非常に重要であると思えます。

価値のある情報とするために何が重要かということですが、情報というものは御承知のようにデータの側面、インフォメーションの側面、インテリジェンスの側面という3つのステージで考えることが重要でございます。先ずデータ収集の仕組み創りをどうしていくのか、素早く知らせる仕組みをどう考えていくのか、そして予知、予測、更には重要な重篤情報をこれらから抽出する為の指標の開発や、情報の価値化を行っていく為野の仕組み創りということを組織としてどう支援をして、組織化をしていくかということが重要であります。果たして国民生活センターがこういった視点で組織強化というものが今まで本当にできてきたかということを我々は指摘してきたところでございます。

そんな中でPIONEERという情報システムがあつて、国民生活センターもこのPIONEERの充実を非常に大きな課題と挙げていらっしゃいます。それは非常に正しい認識であると思っておりますが、システムを作るということに意義があるのではなくて、システムを活用していく、実効あるものにしていくということに意義がある訳です。情報収集能力の向上、処理能力の向上、そして情報提供、解決能力の向上。ここに書かれたようなことがきちっと具現化されて、対応ができているということが重要ではないかと考えます。

そういう意味で現状の P I O - N E T のシステム機能や、現在計画中の機能強化の考え方は、情報システム化以前の組織そのものの機能設計不足ということが根本にあって、その中での運用フロー等の分析も当然不足してきますので、今性急にお金をかけてコンピュータシステムの機能強化をもう一回するというのを、もう少し待たれるべきではないかということもお話し申し上げたところであります。

9 ページであります。価値のある情報にするためには、情報ネットワークシステムの構築ということが重要であります。私は「人・情・報」のネットワーク構築が重要であると言っております。人と組織のネットワークというものが構築できないところに情報ネットワークがあっても全く意味がありませんし、その情報を使う組織と関連がある人たちがイセンティブを感じない限りこの仕組みというのは継続ができませんので、国民生活センターがこの視点で組織化をどうやって抜本的に考え直していくかということが強く求められていると思います。

次に 10 ページに書きましたが、このすべての面で内閣府及び国民生活センターは取り組みが不十分であると私は認識しております。人・組織のネットワークというものが消費者視点で全く構築されていないと思わざるを得ないことが多く散見されます。

先ほど申しましたように、解決能力の向上というのは非常に重要な点であります。各方面で御議論されている ADR の機能を持つことについてのいろいろな御検討がされていると認識しております。これは非常に重要な論点であろうかと思いますが、今のままの組織形態や機能の国民生活センターで本当にこれをやって意味があるのかというのは、強い疑問を持たざるを得ないことでもあります。消費者団体の訴訟制度との整合性の確保を今後どうしていくのかということや、被害の未然防止や拡大防止、損害賠償請求等、解決の一連のステージというものをシームレスに組織として対応可能にするためにどういった枠組みが必要なのかという十分な議論が必要ではないかと思っております。

12 ページに示しました「これから何が必要か？」ということですが、ここからは私の私見でございますが、制度や既存組織温存オリエンテッドな組織設計から、もうそろそろ脱却すべき時期に来ているのではないかと考えます。つまり、消費者起点と消費者の視点での組織の再設計ということをやってみる必要があるのではないかと考えます。自治体・中央官庁・公正取引委員会等の機能、権限を検証し新組織を創生していくことが必要であります。今世の中の流れや皆さんの議論の中身は、この方向であると私は認識しておりますので、非常に歓迎するところでございますが、更により具体的な検討が望まれるところではないかと考えております。

その為には、まず組織の壁を克服して、人間系のネットワークを構築し、その上に情報系のネットワークをつくっていくという仕組みづくりが抜本的に必要なではないかと思えます。

兎に角「組織再編」が急務であると強く認識しておりますが、公正取引委員会等の様な組織にするのか、新たに消費庁を創設するのか等の、いろいろな議論がありますが、ステークホルダーが大変多うございます。消費者団体等もいっぱいございますが、一体だれが消費者の声を代表するのかがわかりにくいということもあるという議論も各省庁内には本音としてはあるということも聞きます。しかしながら、確かにステークホルダーは多いのですが、特にこの審議会の様な場所で、多く

の方が、議論に参加するという事だけに意義を求めたのではなくて、重要な役割として、具体的な結果を出すという非常に大きな役割を担っているということを確認していただきたいと考えておりますし、また多いに期待しているところでもございます。

私は懐古主義者ではございませんが、土光臨調のような消費臨調等の早期創設と消費者庁の早期創設というものが必要ではないかと考えております。その中で国民生活センターの組織というものも、消費者庁との機能分担、もしくは消費臨調との関連を考えて、抜本的な改革が必要ではないかと考えます。

最後のページ、これは蛇足でございますが、私は特に医療の問題が基本的には専門分野でございますが、かつて日本の経済の動脈が必要ということで金融庁ができたわけでありまして、国民生活の動脈は私は医療だと宣言をして、医療庁をつくって、医療臨調をつくれということをして2003年から言っておりますが、これをまさに国民生活の動脈は消費庁だと言い換えてもいいのではないかと思います。

最後に一言申し上げたいことがございますが、会議資料として配布されている資料2の中に国民生活センターの合理化計画の閣議決定の内容が書かれておりますが、私も大きな組織の中でいろいろな責任を持った業務をやって参りましたが、実は組織機能を高めて、ゴーイングコンサーン、すなわち継続事業体として信頼される組織にしていくためには、ここに書かれている様な内容のこよを、他から言われて閣議決定したから議論するというものではなくて、むしろ自らの組織がこういったことは重要であるということで自ら提言をして、関係省庁と議論を深めていって、組織を自ら強化していくということが重要ではないかと思っております。こういった閣議決定があるから、組織を変えなければいけないのだという意識そのものを抜本的に考え直していかない限り、国民生活センターが真に高質な組織になっていかないのではないかと考えるところでございます。

少し言い過ぎた面があったかとは存じますが、私の意見陳述を終わらせていただきたいと思っております。

ありがとうございました。

○松本部会長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの3人の方々からの御発言、御指摘につきまして、どうぞ御質問がございましたらお出しください。

吉岡委員どうぞ。

○吉岡委員 非常に貴重なお話を伺わせていただきまして、ありがとうございました。

有馬さん、白川さんにお聞きしたいんですが、この国民生活センターが十分な機能を果たしていないではないか。もう少ししっかりしたらどうかという御発言だったと思うんです。もう一つは、地方の消費者センターが非常に足腰が弱くなってしまっている。これをどうしていったらいいのかという御指摘がありまして、その両面で伺いたいんですが、今いろいろ議論になっている今日の福田総理の消費者行政の一元化のための新組織ということとの兼ね合いでもお聞きしたいんですが、何とか地方の消費者行政を活性化して、地方が生き生きと消費者行政を展開できるような起爆剤になるような方策、名案ですね。お二人の中にそういうものをお持ちかどうか。こういうふうにして

みてはどうだろうか。つまり、中央は中央、地方は地方というような議論ではなくて、逆に言えば国民生活センターの一番の命は各地方で収集した情報だろうと思うんです。その地方の最先端の情報をつかんでいただく機能を充実させるのと同時に、地方の方はさすが国センだという信頼感を相互に結び付ける。そういうような地方と中央とをうまく結び付ける起爆剤になるような名案みたいなものをお考えではないかどうか、ちょっとお聞きしたいと思います。

○松本部会長　それでは、白川さん。

○白川常務理事・事務局長　青森では、実は各自治体の足腰が余りにも弱いので、私どもといたしましては、県と相談しながら、各自治体の担当者自らを窓口として機能できるように研修なり育成していくべきだと消費者協会の方から提案いたしました。

そのときにやはりそういう会議をやる研修会をやるにしても、県の方で人材不足などありますので、その辺を消費者協会の方で担ってやりたいと。それを事業化してくださいということとを2年ほど前から申し上げてきたわけですが、ではということで県の方で主催いたしましたして、各自治体の課長級を対象にした研修会をやったわけです。ところが、行政と言いますか、よくあるパターンでして、やったというだけの結果だったのです。それか本当に生かされたかという、ほとんど生かされていない。その課長級の研修にいらした方々の声が、担当者ほとんど伝わってなかったわけです。ただ出席したにすぎないということで、また折り返し私どもの方で、地方の隠れた高齢者の被害が本当に多いわけですし、そのうちの何%くらいよりセンターに来ませんので、昨年から地方を回っております。そして聞き取りいたしましたときに、やはり隠れた被害が多かったのです。

そこで今年度は「見守りネット」という事業を幾らかの予算を組んでいただいて、県から受託しました。今年度は10市に出向きます。2か年事業でございますので、来年度は町村を回る予定ですが、それでもまだまだ足りないわけです。

そのときに県の方とまた話し合いをしたときに、予算がないから後はやれないという回答をもらいました。県の方ではこれを解決の方向にするには何がいいですかと逆に問いかけましたときに、例えば国の方から、国民生活センターでもしかりだと思いますが、国の方からこれをやれというふうに指示があったなら、県の方でも動かざるを得ないだろうという、誠におかしい回答でした。それが現実的なものかなと。

私ども消費者協会といたしましては、国民生活センターが何かの形で各都道府県を対象として、その中の自治体の窓口を対象とした研修会なり何なりをもってきていただきたいと思います。県の方でも、財政上はほとんど動ける状態ではないというのが現状でございます。よろしく願いいたします。それではこの辺で有馬先生にバトンタッチいたします。

○松本部会長　有馬さん、お願いします。

○有馬理事長　私も確たる案を持っているわけではございませんが、例えば消費者基本法の中にセンター、あるいは担当者の自治体における必置義務の規定を入れるとか、あるいは自治法の中で必置義務というのを入れていく。ということはかなり国からの予算措置を伴うと。どの程度の補助かわかりませんが。そのところをどう考えていくかということが1つあるかと思えます。そのことによって、ところによっては消費生活センターが外部委託のところも出てきている状態ござい

ますが、そういうものを防げるのではないかということの一つ思います。

もう一つは、先ほども申し上げました研修でございます。これは国民生活センターにはすばらしい蓄積が今まであるわけですから、それを研修によって質の向上を図っていくということは、お役に立つことではないかと思えます。

それから、先ほどもう一つおっしゃいました国民生活センターしっかりしろというようなことですが、このことは国民生活センターの担当者、あるいは現在運営に当たっていらっしゃる方自身が一番思っていることだろうと思えます。

つまり、執行権とか処分をしていくとか、そういう権限がないために、せっかくこうしたらいいと思うアウトプットが十分にできない、実効性を伴わないという感触を持っていらっしゃるのではないかと。

同時に先ほど白川さんがおっしゃいましたように、あそこに言っても権限がないからということで入って来ない危害情報というのがありますので、この辺は権限との関係で国民生活センターの強化には大きく響くのではないかと思えます。

以上でございます。

○松本部会長 ほかにかがですか。

○蔵本委員 今、貴重な御意見をいただきまして、詰まるところは国民生活センターを拡充・拡大をすると同時に、地方における消費生活センターの拡充・拡大をしないと、情報のやりとりであるとか、いろんな問題にそごが生じるといった理解でよろしいでしょうか。

○有馬理事長 先生のおっしゃるとおりだと思います。

○松本部会長 品川委員、どうぞ。

○品川委員 1つ有馬先生に伺いたいんですが、4番目で地方消費生活センターの拡充強化というのを強調しておられるのは私自身も大賛成です。

それから、6番目で消費者団体等とのネットワークの形成と支援についての御指摘も大変賛成でございます。それとの関係、特に6番目等との関係で国民生活センター自体の意思決定の構造なり中身に消費者参加とか消費者団体参加ということについてということによってどんなことをお考えになるか。

あるいはその点は新消費者行政組織がどのようなものになるかとの関係ということもあるのかもしれませんが、国センの意思決定の中への消費者参加ということについてどんなことをお考えになるでしょうかということをお伺いしたいというのが1つ。

もう一つは、阿曾沼先生の御指摘も結論的には、組織再編が急務だとおっしゃっておられて、国民生活センターについても抜本的な改革が必要。とりわけ消費者庁との機能分担が急務だと御指摘になっておられますが、消費者庁との機能分担の仕方等についてどんなふうにお考えかということがあれば是非伺わせていただきたいと思えます。

○松本部会長 では、有馬さんからどうぞ。

○有馬理事長 現在の国民生活センターの意思決定に関しましては、現在の国民生活センター設置法によりますと、現在のありようしかないと思っております。ですから、新しい組織がどうなるか

ということによりますが、さっき阿曾沼先生がおっしゃいましたように、ステークホルダーが実に多い分野でもございますから、その辺りを外部の委員会というものをどの程度組織の決定に参加させるかというところは、全くこれは新しい試みになるのではないかと。そのことは国民生活センター自身がどのような新しい組織になっていくかということと深い関係を持つのではないかと思います。

私、個人的には先ほど管区の例でありましたように、消費者団体もどこかで関わっていくという在り方というのは、非常に新しい時代の流れではないかということを思います。

先ほど阿曾沼先生もおっしゃいましたが、地方との関係でございますが、地方の中核という位置づけが実は設置法では国民生活センターにはないわけでございますが、そのところも国民生活センター自身が手足を縛られているところで、善意の結び付きみたいなものによって結び付いているわけでございますが、その辺りももう少し法律的な検討が必要ではないかと思えます。

以上でございます。

○松本部会長 阿曾沼さん、お願いいたします。

○阿曾沼教授 13 ページにお書きした内容でございますが、これとって具体的な組織観についてこうあるべきだということは今持ち合わせてはおりませんが、有馬先生もおっしゃっていたように、韓国の制度というのは参考になるのではないかと考えます。実はこれは消費者行政だけではなくて医療制度もそうなんですが、韓国は国民皆保険制度、診療報酬体系というものも、日本の制度というものを十分に検討して、その利害得失を十分検証した上で新たな制度をつくっていると私は認識しております。実は今、現実には今後の日本の医療の国民皆保険制度の在り方とか、診療報酬請求の在り方とか、レセプト電算の在り方も、これからは韓国にならっていくということの姿勢も非常に重要なのではないかと考えております。

そういう意味で韓国における消費者政策委員会と消費者院、そして地方レベルでの各地方消費者の保護機関、消費者センターといったものの枠組みというのが1つの考え方のベースになるのではないかなと私個人的には思っています。

国民生活センターというのは、情報処理の中核としての位置づけで、504 余の消費者センターの現場に出ていって徹底的に情報のギャザリングをして、分析をしていく。その結果を必要な部署の方たちに素早く与えていくというスーパーバイザーの機能に特化し、その強化を徹底していくのがいいのではないかと考えます。それ以降の行政的な権限、もしくは実際の行動といったものについては、権限を与えられた消費者庁がそれをカバーリングしていくという機能分担がなされるべきなのかなというふうに考えております。

ある意味では韓国の行政の仕組みというのは、私個人的には検討に値するのではないかなと考えております。

○松本部会長 水巻委員、どうぞ。

○水巻委員 阿曾沼先生にお聞きしたいのですが、私、先生の発表を聞いていまして、センターのことを考えてみました。先日、私センターを見学したのですが、権限もないし、人材も少ない、予算も少ないという中で機能評価をやればといってもなかなか難しいような気がするんです。それが

結果的に悪い言葉で言えばちょっとぬるま湯的になって、余り効果を発揮しなかったということも事実ではないかと思えます。

それで阿曾沼先生の話聞いて思ったんですが、センターを思い切って発展的に解体してしまつて、新しい組織、中核部隊をつくってくるという発想が必要なのかどうか。その点について、阿曾沼先生どのように考えておられるか、お聞きしたと思えます。

○阿曾沼教授 大変乱暴な議論でいけば解体ということはあろうかと思えますが、結局実効が上がるためにはどうしたらいいかということでもありますので、なかなか現実的には難しいと思えますが、先ほどの議論で医療と消費というのは非常に似通ったところがあると思うのですが、結局最終的にはカネとヒトという問題になってしまいますね。

例えば医療の多くの問題は厚生労働省だけが悪いのか、国民生活センターは内閣府だけが悪いのかという議論ではなくて、もっと突き詰めていくと、財務省の問題ではないかともいえます。国の税金をどう使って、この国をどうしていこうかという志とか本質的な議論していかないと、結局はローカルな対処療法だけで終わってしまいます。

国民生活センターの在り方とか、消費庁の在り方というのも、従来どおりのように対処療法的に直していけばそれでいいのか。本当に抜本的にということであれば、いわゆる財源の問題も含めて議論せざるを得ないのではないかと思えます。そこには政策的な大人の落としどころというのは当然出てくると思えますが、その議論をしなくて、対処療法的な議論で終わってしまうと、このまま5年、10年そのまま続いてしまうのではないかという気がします。

ですから、解体的な出直しというのも、議論としては、非常にいいのでありますが、せっかくなつくっている地方の500の消費センターの仕組み、そして国民生活センターという仕組み、これをどうやって生かしていくかということを考えて改革をしていくというのが現実的にはいいんではないかと思えます。あくまでも消費庁という組織ができる前提の議論ですが。

むしろ、私は内閣府の方達が、消費者行政が重要であるならば財務省と徹底的に闘って、予算をぶん取ってくるくらいの迫力を持った行政手段が望まれているのではないかなと思っております。

○松本部部长 ありがとうございます。まだまだ質問事項がございますかもしれませんが、まだ、あと二人からヒアリングを予定しておりますから、ここで一旦このお三人の方からのヒアリングと質疑は終了させていただきたいと思えます。

どうもお三人の皆様にはありがとうございました。

それでは、若干休憩を入れて50分くらいから再開ということで行いたいと思えますので、どうぞよろしくお願いいたします。

(休 憩)

○松本部部长 それでは、後半のヒアリングと質疑を行いたいと思えます。前半と同様に雪印乳業の取締役の日和佐信子さん。

それから、中央大学法科大学院教授、前の国民生活審議会の会長であられた落合誠一さん、この

お二人から順にお一人 10 分程度御発言いただき、その後、2 人に対する質疑を 10 分程度お願いしたいと思います。

まず日和佐さんからお願いします。

○日和佐社外取締役 日和佐でございます。取締役と御紹介いただきましたが、その前に社外というのが付きまして、これが付くと付かないので大変違いますので、御訂正をよろしくお願いいたします。

謎解きのようなレジュメを用意して大変恐縮でございますが、まず「消費者行政の現状と評価」です。枠組みは強化されたと思っております。消費者基本法の制定を始めとして、PL法以来、民事ルールは整備されて、消費者の位置づけも、それぞれの法律の中に明確にされてきました。特にこれまで遅れていた食品安全行政においても、食品安全基本法の中で消費者の位置づけが法的にされたということで、枠組みは強化されてきたということですが、それでは消費者の権利の確立がされてきているのかというと、まだまだそれは緒についたばかりであると思っております。

そして、消費者、企業、行政それぞれに問題点があるというように思っております、それは単純ではありませんが、申し上げます。

消費者としての問題点は、消費者の自立という点ではまだまだかなということを感じざるを得ません。例えば消費者の購買行動が企業への投票行動に結び付いていない。市場にほとんど影響を与えていないということもあります。

消費者は知識も不十分で、これは消費者のせいだけではなくて、情報が氾濫している中でどう判断をするか。どう取舍選択をするかという問題が非常に、難しくなっているということでもあります。

企業ですが「消費者に関する未熟な意識」と書きましたが、消費者の 8 つの権利が、消費者基本法で明記されました。企業の中で消費者基本法を読んだことがありますか。消費者の 8 つの権利を延べてみてくださいと申し上げても、ほとんど企業のトップの方はお答えができないというのが現状でありまして、消費者問題、それから消費者運動、消費者行政というのは、企業活動があったからこそ生まれてきた。消費者問題の前に企業活動があったわけであって、企業活動があったがゆえに惹起されてきた問題であるということの認識がほとんどの企業のトップにはない。すべてとは言いませんがほとんどの企業のトップにはないということです。せめてケネディの 4 つの権利でもいいから言ってくださいと申し上げても、4 つの権利をすらすらと言える方というのはなかなかいらっしゃらないというのが現状であります。

それは日本の教育の問題にも関わってくるのではないかと考えていると思いますが、そこを言ってみても仕方ありませんので、むしろ社員教育、新入社員教育、研修のところできちんと消費者問題を位置づける等、消費者団体、消費者行政というものが企業活動との関係で一体どういうことなのかということについての理解を企業の中にきちんと位置づけなければならない。基本的にできていないんです。

それで CSR と言っても矛盾なのではないかと思っているわけですが、現状はそのようなことでございます。

大変個人的なことを申し上げて恐縮なんです、明日が、雪印食品の偽装事件の第一報のあった日でございます。事件を風化させないという形でさまざまな取組みをしているのでございますが、明日は消費者運動の歴史と消費者の権利ということで、私が40分くらい話をし、それについてそれぞれがどのようにそのことを受け止めたか。今後企業人として、受け止めたことに対してどのような行動を取っていったらいいのかについてグループ討議をしてもらい、その結果を発表してもらおうということを企画しているのですが、このような企画がなかなか一般化されていないのではないかと思います。

行政は後で申し上げますので、ここでは総合的な行政、統一的な、権限を持った行政が必要であるというだけにとどめておきまして、地方消費者行政の問題について少し申し上げておきたいと思っております。

私は兼職で横浜市の消費者協会の理事長もしております、毎年予算は削減の方針でございます。大変ラッキーなことには、来年度は同額ということになりまして、それがすごくうれしい、よかったですねという状況なんです。

活動には当然予算が伴うわけですし、消費者相談業務が中心ですが有料にするなどということはいけません。ですから、利益を得るという手段ほとんどないんです。

そういう中で、民間委託や指定管理者制度が取り入れられているというわけです。地方消費者行政は非常に困難な状況にありながら、なおかつサービスを向上させなければいけないという大変難しい矛盾した命題を抱えて土日の相談の開始だとか、更に区への消費者教育の出前講座等を頑張っているわけです。私もボランティアで出前講座に地域に出てまいります。

高齢者の方の消費者被害が大変多くなっておりまして、高齢者の方が集まっていられる場にお話に行くのですが、さまざまなことを説明してこういう悪徳商法にはかからないように、その後、もしかして不幸にもかかってしまったならば、クーリングオフという制度がありますよという説明をするわけですが、80代の方にこのクーリングオフの仕組みを理解していただくというのは、本当に至難のわざです。そこでモデル的にとりあえず葉書に書いていただいて、それを常に見えるところにつるしておいてください。わからなかったら消費生活総合センターにお電話ください。ともかく何でも疑問を思ったならば、センターにお電話くださいということを言わざるを得ないわけです。

そういうように法制度そのものが非常に複雑ですから、消費生活総合センターへの相談が気軽にできるという状態を常につくっておかなければいけないということがあり、非常に地方消費者行政が担っている役割も大きいということです。ここで国民生活センターとの関係で言いますと、具体的に直接相談を受けるといことは、生の声を聞くということですので、非常に重要だと思っております、それは地方がやるから情報を収集して、なおかつ情報を提供すればよいということではないと思っております。

それから、こちらの3つ、やはり問題点を抱えておりまして、私が経験した象徴的なことを申し上げたいと思うのですが、CSRフォーラムというNPOがございます。そこで消費者支援基金という制度を設立をいたしました。これは企業から寄付をしていただいて、そのお金で団体訴権に取組

む消費者団体に資金援助をするという仕組みでございまして、もう6回くらい既に資金援助をしたところですが、この支援基金をめぐって、基金がとにかく集まらないんです。それだけ企業の意識が薄いということです。

もう一つ問題だったのは、1社が多額の寄付をしてくださいました。そうすると、消費者団体の方から企業のそのような資金の援助を受けて団体訴権をやるということに対して清くない、問題だという意見が実は出たわけです。

ですから、やはりまだまだ消費者運動、消費者団体の活動が社会的に非常に意義のあるものであって、それに対して社会がバックアップしていくんだということ、いわゆる市民社会の形成というのが非常に後れているというように思いました。

レジュメでは抜けていたんですが、真ん中に整備すべき法制度という項目が1つ入るのではないかと考えております。

詳しいことは飛ばしまして、その次の消費庁への期待です。やり方の具体的なところはそんなに申せませんが、やはり国民生活局を中心にしながら各省の消費者部門を統一するというのがよいのではないかと。同時に、国民生活センター及び公正取引委員会をネットワークにするか、部局にするか、手法はあると思うんですが、一緒に政策立案・実施の組織として取り込んでしまう。こういう組織をつくったときに権限がなければ何もできません。かなり強い権限を持たせるべきだと思ってございまして、調査権であり、勧告権であり、訴訟の権利であるということになるのではないかと考えています。

そうして消費者組織への支援ということもきちんと位置づけるべきではないでしょうか。

最後なんです、事業者規制を強化すればそれでよいということではないと思ってございまして、民間の評価基準等を活用していくべきだと思っております。消費者による企業評価基準が今、消費者5団体とNACSさんとつくられています、そのような評価基準を活用して、すべて規制によって行うというのではない、民間の力も借りて行っていくということと、それからSRIへの誘導というのがまだまだ不十分なんです。ここがもう少しまくいくと、もっと社会構造が変わってくるのではないかと考えております。SRI投資への誘導も1つの課題ではないかと考えています。

以上です。

○松本部会長 ありがとうございます。

続きまして、落合先生からお願いいたします。

○落合教授 本当に久しぶりに消費者政策部会に出席したなという感じで、なつかしいような気持ちもありますが、早速私に問われている事柄順にお話をしたいと思います。

まず、これまでの消費者行政の評価ということですが、政府全体で消費者、生活者重視の行政を行うべきであると。そういう機運が出てきたことにつきましては、私としても大変歓迎すべきことであると思っております。

これは言い換えますと、これまでの消費者行政というものはまだまだであったということであり、こういう新しい風を是非生かして前進をしてほしいと思っております。

消費者基本法がございまして、政府が消費者基本計画というものを策定し、それを確実に実行して

いくという意味で、消費者基本法に基づく消費者行政というものを展開する基本的な枠組みができたわけではありますが、それはあくまでも基本的な枠組みであって、実際にそれを現実に効果的に動かしていくという観点から見ると、まだまだ日本の消費者行政が不十分な点があるのではないかと思います。

したがって、そういう不十分な点を補うためには、基本計画の立案・策定・実行を実質的に全過程にわたって一元的、統一的な機関が担当し実行していくという体制が一日でも早くできることが望ましいと考えます。

次に問われている事項ではありますが、これまでの国民生活センターの評価ということでもあります。国民生活センターは消費者・生活者の視点に立って情報を収集しテストをし、紛争解決の支援を行うという機能から見ますと、唯一の公的な機関であり、人的、物的、資源が必ずしもセンターの場合には多いとは見受けられないわけではありますが、その中ではよく頑張ってやっておられるなというふうな感じを持っております。

政府としても簡素で効率的な行政というものを目指すという基本的な政策は取られていることとの関連で、現に行われている各種の公共サービスというものを、効率性と質の観点から検証する作業というのは今後とも積極的に進めていかなければいけないと思います。

ただ、その検証の作業において、民間において効率的で質の高いサービスが既に十分に供給されている分野と、そうでない分野というものは、やはり検証作業の中でも分けて考えていくべきではないか。そこにおのずと相違というものが出てくるのではないかと考えております。

私の考えでは、消費者に対するサービスは民間においてはこれは相当に過少ではないかというふうに認識をしております。そうした過少な現状というものが大きく変わらない限り、国民生活センターには今後とも十分な活動をするのが期待されていると考えております。

第3番目の、今後の消費者行政と国民生活センターの在り方という問題ではありますが、先ほど申し上げましたように、消費者基本計画の立案・策定・実行の全過程について、実質的に一元的、統一的な機関が担当していく体制というのが好ましいと考えていることは既に申し上げたわけですが、その観点からいたしますと、国民生活センターはその一元的、統一的行政機関の活動を補助するための機関と位置づけるべきであろうと思います。

具体的には従来センターが担っていた機能に加えまして、紛争処理の機能というものが加わるといのは、当然といたしましても、消費者団体を含めた消費者、生活者に対するサービスを提供している組織・団体をさまざまな形で支援する機能も持たせるべきであると考えております。これは民間において消費者のサイドに立って消費者のためのサービスを行うという分野は我が国ではまだまだ過少であるという認識に基づいてこのように考えているわけでもあります。

この関係で先ほど一元的、統一的な行政機関、あるいは国民生活センターがこれらの2つの機関というものが、私は消費者のために損害賠償請求をする主体となる可能性も十分に検討されるべきではないかと考えております。

本日資料4で OECD 理事会勧告における消費者保護執行機関に関する資料が配付されておるわけですが、そこにもありますように、消費者のために救済を行い、また、促進する機関の役割が必

要であるということが指摘されているわけですが、その役割を一元的、統一的な行政機関、あるいは国民生活センターがその役割を担うということも真剣に検討されるべきであると考えております。

私の基本的な意見というのは以上のとおりであります。

○松本部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまのお二人の御発言につきまして、どうぞ質問がおありの方はお出してください。

○吉岡委員 吉岡ですが、落合先生に伺いたいと思います。

今、先生がお話になった消費者団体の支援機能をもっと充実させるべきだということを、もう少し具体的に、例えばこういうようなものというものがあればお教えいただきたいと思います。

○落合教授 今、私が見るところでは、やはり消費者団体は人的・物的にも隆々たる活動をするのに十分な状態であるかという、これは残念ながら必ずしもそういう状態にある団体ばかりではないと見ざるを得ないのではないかと。

そうだといたしますと、人的側面、あるいは物的な側面について十分なサポートが今なお私は必要な状況にあると考えますので、いろいろなアドバイスをするというのは人的な側面の問題ですが、同時に、コスト的な部分も含めて、援助するという点も含めて積極的な役割を果たすべきだと具体的にはそのような機能というものを考えているということでもあります。

○松本部会長 品川委員、どうぞ。

○品川委員 落合先生にお伺いしたいんですが、先生も御指摘のように消費者保護基本法から消費者基本法となり、消費者基本計画を軸にというふうに大きな枠組みが変わってきておる。その基本的な消費者行政の基本理念というのは、そういう意味では消費者の権利を尊重し、消費者の自立を支援するというのが消費者行政の基本であると、基本理念自体が大きく転換した。私が言うまでもなく釈迦に説法みたいな話であるわけですが。

一方で国民生活センターにつきましては、従来からのセンターの設立の目的、総合的見地から情報を提供し、調査研究を行う、そういう法律の目的になっているということではありますが、消費者行政全体の位置づけが今のような形で大転換したということとの関係で言いますと、国民生活センターの法律上の設置目的、あるいは基本的な機能自体、新しい構造の下で改定する必要性についてどんなふうにお考えか。是非伺わせてください。

○落合教授 消費者基本法は消費者の権利というものを明示的に規定をしたわけですが、この権利を実際に消費者が自らそれを活用して自分の権利を実現していくということができて、はじめて消費者の権利というものが絵に描いた餅にとどまらない状態になるわけでありまして。

そういう状態を消費者の自立が目指している状態であろうと思いますが、他方、現状において消費者が私が言ったような意味での自立性を既に十分確保しているのかということ、これは残念ながらそこまでの力はない場合が多いと思います。

そうすると、消費者行政の役割というのは、消費者基本法が目指している消費者の自立というものをいかに効果的に早期に実現するかということに基本的な目標があるわけなので、その目標をいかにサポートし、実現していくかというのが消費者行政の目的でありましょう。言い換えますと、

これは消費者自立の環境を整備するために消費者行政というものはあるべきだということを意味します。

そのように理解しますと、現在自立が不十分である部分について、それを十分な形に持っていくために、消費者行政が行われるべきなのですが、それは消費者の自立の程度というものと相関関係があるわけなので、現状の認識からすると、まだまだ消費者行政が相当広範囲な形で支援をサポートしていく、自立のための環境を整備していくということをやらないといけない状況にあるのではないかなと見ております。これが私の認識です。

したがって、消費者基本法というものを真に生かすためには、それに沿った消費者行政というものがある意味で、国民生活センターも含めて積極的な形でそれが実行されていくということが必要だろうと思っております。その意味で国民生活センターについては、確かに国民生活センターが設置された当時の設置目的から見た場合に、消費者の自立すべき環境をいかに早期に整備していくのかという観点からすると、設置当初の目的が極めて限定的となっていたことは本当によかったんだろかということについて私は疑問を持っております。消費者基本法の基本目的に合致した活動範囲とすることが、もう少し消費者の自立の実現が早きことを願っております関係上、国民生活センターの機能上も必要であり、さらに一段と拡充して頑張ってもらいたいと考えております。

○松本部会長 齋藤委員、どうぞ。

○齋藤(憲)委員 落合先生にお伺いします。先ほど民間における消費者サービスが過少であると、包括的に総括されましたが、少し具体的に御説明いただきたいと思います。

○落合教授 これは結局消費者の自立ということを考えると、本来、自分の頭で判断し、自分の力で消費者基本法が定めている権利を実現していくことができるということなのですが、もし自立している状態というものがすでに実現できているのであれば、政府の方でなおそれに対して援助する必要はないわけです。

それと同時に、自立が十分でないという部分とは、すなわち民間における消費者の活動力というもの非常に強くはないという意味なのであって、にもかかわらずいろいろ消費者自身が消費者団体というものを結成し、いろんな団体と連携を保つような形で自分の権利が自ら行使できるような状態に持っていきこうと努力していることは確かなんですが、まだまだ不十分であることがあります。しかもその努力に対しても、例えば消費者団体訴訟というのが導入されたんですが、それは差し止めの段階にとどまっていて、言ってみれば差し止請求を現実に公使すればするほどコストがかかるということになっております。つまり、真面目に消費者の権利を行使しようとする、その団体の資金が減少していくという形になっているわけなので、これはそもそも仕組みとしても本当に適用なのかという点については疑問がないわけではないのですが、そういうところに見られるように、消費者がその権利を行使したら真に報われるようなシステムにしないと、消費者が喜んで自分の力で権利を行使しようということが出てこないわけなのです。要するに、消費者のための相談、商品検査、紛争解決の多様なルートの提供、消費者教育の推進等々の消費者サービスが十分社会に行われるようなインセンティブが十分でない現状があるのです。

それでは、そういう消費者サービスの増大との動きを促進すべく消費者団体以外の民間というも

のがどれだけ一体力を差し伸べているだろうかという、それはやはり相当にさびしい状態ではな  
かろうかということなのです。

そういう状況を考えると、まだ消費者行政の出番はまだまだあるわけであって、より一層頑張っ  
てもらわないといけない。その中でいろんな意味での自立を促進させていくための基盤整備のため  
には惜しみなく力を投入すべきではないかというバランスの中での議論が必要と私は考えており  
ます。

○松本部会長 佐野委員、どうぞ。

○佐野委員 消費者行政についてお二人にお聞きしたいんですが、消費者行政の一元化というのは、  
長年私どもが求めてきたことで、何とか大きな一步を踏み出したような感じがしています。消費者  
行政の一元化を達成するには、やはり国民生活センターの力も必要です。先ほどから消費者の権利  
というお話がありました。昨年企業がいろいろな不祥事を起こしました。それは消費者の権利を無  
視した行為で、私たちが物を選ぶための権利を行使できなかった。つい最近で申しますと、古紙の  
場合でも一生懸命古紙を使っていたつもりが違った。それは私たちの権利を行使したくてもできな  
い状況にあるということだと思えます。それを私たちの権利を行使し、自立するためには、企業  
の CSR、企業のある意味での規制が必要だと思います。それを消費者行政の一元化の中で、消費者  
の自立だけではなくて、事業者を規制するということも一緒にセットでしたらどうかという考え方  
もあるんですが、お二人はどうお考えになっているのか。国センからちょっと離れますが、消費者  
行政全体として、今後の消費者行政の中でどうお考えになっているのかということをお聞きしたい  
と思います。

○松本部会長 日和佐さんの方から先をお願いします。

○日和佐社外取締役 事業者規制の問題ですが、一概に言えないと思います。具体的にどうい  
うことが問題だから、これは規制を強めなければいけない。そういう部分もあるでしょう。ですけれど  
も、すべて規制で、いわゆる行政が介入した形の規制でやっていくということは、もう適さないと  
思っています。いかに企業の意識改革を促すか。経営形態を CSR という形できちんと確立させる  
かということが非常に大きいと思っているわけです。

では、どういう分野で規制を強化しなければならないのかということの抽出をしたらいいと思  
うんです。過去3年でも5年でもいいです。さまざまな企業不祥事が起こりました。その企業不祥事  
の原因は一体何だったのか。その原因を精査すれば、そういうことが起こってきた要因がピックア  
ップできるのではないか。そこで何が足りなかったのか。それは事業者側の責任なのか、法制度な  
のか、あるいは政策に問題があったのか。その総ざらいを一度やると、具体的な視点が把握でき  
るのではないかなと思っています。

○落合教授 私も日和佐さんが言われたことと基本的には同じ意見でありまして、規制目的とい  
うもの、一体何を規制するのか。目的との関連で規制が有効な場合もあるし、規制がかえって有効  
ではない場合もあるので、規制か非規制かという一元的な割り切りではなくて、問題ごとに規制の必  
要性というものを検証して規制が効率的で項かがあるということになった場合に規制は考えられ  
るべきであり、アプリオリ規制でいかなければいけないということではないでしょう。

同時に、検証に基づいて実際に規制をしたのだけれども、規制目的に反する結果が生ずるということは実はかなりあるのです。これは規制の失敗ということであって、規制をすれば物事が解決すると考えることは非常に問題があるということです。

もう一点は、規制というのは結局お上が一定の指導、縛りというものをかけましょうという話ですから、これは消費者が自立して自らちゃんと権利を主張しましょうということとは大分違うんです。

だから、規制に頼らなければいけないところは、確かに分野によってはあると思うのですが、規制が逆効果となるとうなそうでないところについては、これからの消費者としてはお上に頼ろうという発想は極力避ける方が良いのではないのでしょうか。勿論、頼らなければいけない分野というのはあるわけなので、そこは頼らなければいけません、それを超えて何でもお上に助けてもらおうという発想というのは、今やかえって消費者基本法が目指している目的達成に対して場合によってはマイナスの効果も生じ得るのではないかということで、したがって、ケース・バイ・ケースで規制の有効性が十分検証できる場合には、そのようなところについて規制を考えていくという対応がよろしいのではと思っております。

○松本部会長 ほかに御質問ございませんでしょうか。山本委員どうぞ。

○山本委員 主に日和佐さんに伺いたいんですが、各府省の消費者部門の統一ということをおっしゃっています。一般論として、ここの部会でも既に指摘されておりますが、そうした産業振興を一方に置いて任務としている省庁においては、産業振興と消費者保護の両方の任務を持っていますから、その2つの任務の間で目標のコンフリクトが生じてしまっていて、そのコンフリクトの調整の過程で消費者に不利な仕方で調整がされてしまうという潜在的な危険が存在しているということが指摘されているかと思えます。

その意味で消費者政策に特化した統一的な一元化ということが指摘されていると思うんですが、他方において、そうした個別政策分野を所管している省庁は、普段から経済でありますとか、現場と付き合いがありますので、その個別政策分野において詳しい情報と高度な専門知識を備えているので、そうした専門知識を生かして、専門性を生かした施策を講ずることができるというメリットも存在すると思えます。

したがって、一元化というのは簡単ですが、その両方のバランスをどう取っていくかということとは必ず問題になると思うんです。

そこで日和佐さんが各省庁の消費者部門の統一と言っている場合に、貸金業法であればサラ金の関係を所管している金融庁から全部持ってくるとか、そして各省庁には一切消費者部門をなくするというイメージを描いておられるのか。その統一の中身をもうちょっと展開していただけるとありがたいと思えます。

○日和佐社外取締役 大変難しい御質問をいただきました。具体的にどうすればいいのかということについては、それぞれの分野の特徴によると思うんです。一切切り離してしまった方がいいところもあれば、そうではなくて、関連性を持たせておいた方がいいという分野もあると思っております。

ですから、一律すべて全部切り離せということではなく、関連性を持っていた方がよい分野につ

いては関連性を保たせる。

消費者庁をつくる場合というのは、その辺りが非常に難しいと思うんです。一方では強い権限を消費者庁に与えて、関連性が持てなかった場合については勧告ができる。情報の収集ができるというような強い権限を与えるということが1つではないかと思います。

あとは人材だと思うんです。どのような人材をこの省庁に集めることができるかということが非常に大きな問題でして、ちょっと言い過ぎかもしれないんですが、省庁を背負って出てきたというようなことで、出身省庁にとられるというような行政の在り方ではないように、消費者行政を情熱を持ってやりたい人に関わってもらえる仕組みをどう作るか。そこも重要な課題だと思います。

○落合教授 今の山本委員の御指摘、なるほど情報の格差があるような状態のままだとの確な行政ができないだろうという指摘は全くそのとおりだろうと思うのですが、他方、日本の現業官庁は十分な情報を持ってやっているのかと必ずしもそうではない。例えば、特に最近の金融庁を見ますと、必ずしも業界の情報をすべて把握した上でやっているとは限らない。むしろ業界の情報を非常に細かいところまですくい上げて端の上げ下げまで指導するという行政はやめて、一定の事前的なルールを立てて、業界に示し、自立的にそのルールに従うことを求めるという形で行こうとの姿勢に転換しているわけです。そういう意味では透明性のある実現目標というものを提示し、その目標を実現するための手立ては業界に任せるというやり方で行政を基本的に動かしていくのは、業界の自立性をたかめ、その創意と工夫の発揮を期待するという意味で正しい方向ではないかと思います。確かに情報の不十分の問題はあるのですが、これは立証責任をどちらに課すかという問題で対応可能だと思うのです。

行政の方でとろうとしている行政政策が有効であるということを立てしると言われると、行政の方で積極的に十分な情報を収集しないとできないわけですが、実はその立証責任を逆にしてもいいわけです。例えば、不正競争防止法の表示の問題については、まさに数年前に法を改正したように、むしろ業者の方で、自分たちにはこういう効能があるとうたっているんだったら、その効能があるということを立てしなさいという形に変更しました。業者の方で立証ができなければ、不当な表示だということでやめてもらいますという形で政策もやればいいのかと思うのです。あるべきルールを行政の方で提示する。業界の方でそのルールではこうゆうマイナスがあるからやめるべきであるとの立証ができたなら、行政の方は変更するし、その立証がなければ、そのルールを実行する。このやり方を消費者行政でもどんどん進めればよいのです。

したがって、情報の格差があるということ自体は、積極的に当該官庁が自ら乗り出して情報を収集する必要があるということには必ずしも論理的には結び付かないのであって、むしろその施策に反対するのであれば、事業者側の方に情報提供・立証の責任を課すという形で対応すれば、情報の格差はそれほど障害にはならないのではないかと思います。恐らく消費者に関連した官庁をつくらうと言った場合は、そういう手立ても付けた上で構成していかないとなかなかできないのであり、山本委員から正当な御指摘あったような、非常におかしなことになるという部分があり得ますが、私はそこで今申し上げたような手立てを講じた上でその官庁を船出させれば、そうおかしなことにならないのではないかと考えております。

○松本部会長 水巻委員、どうぞ。

○水巻委員 今、多分国民は大きな変革を求めていると思うのです。日和佐さんにお聞きしたいんですが、消費者庁への期待と言われてますが、その形態なんですか、例えば公正取引委員会のような独立した行政委員会をつくって、そこを中心にしてやるという発想なのか。それとも、正式に消費者庁というものを設立して、もっと広い世界でやっていく必要があるのか。その辺をお聞きしたいと思います。

というのは、私、環境庁が発足した当時の様子をよく見てきたんですが、あのときも寄り合い世帯でありまして、初期の段階は法案などは通産省が裏から手を伸ばしてつぶしにかかるわけです。そういうのを実態的に見てきましたし、今はそういうことはあまりないんですが、ある程度の 30 年なり 50 年という将来を見据えた形の組織形態はどうすればいいのか。その辺を両先生にお聞きしたいと思います。

○落合教授 では、私から説明します。

私は 30 年先を見据えた形でつくれというのは無理じゃないかなと思います。まず出発させることが大切です。というのは、消費者行政に限らずあらゆる問題について現代は、すごい環境の変化が激しい状況の中にありますから、不磨の大典をつくろうというのはそもそも無理な話であって、まずできるところからやってみて、そこで不具合が生じたら積極果敢に直していくことでないとうにもならない。まさに環境に的確に対応していかないような官庁は存在する価値がなくなっていくわけですから、まずは現状に合った組織を早く作り、環境変化に適合する形で適宜の修正を行っていくというもっとダイナミックな動的な形での対応を考えて出発すべきではないかと考えます。だから、あらゆる論点を練り上げて、それぞれを十分に検討するというスタイルでやっているのと、恐らく環境の変化が非常に激しいですから、いつまで経ってもできないということになってしまう。やはりもしまずければすぐ手直しをするというようなやり方でこの問題については少なくとも対応していくべきではないかと思うのです。

勿論、時間を長くかけて検討して、それから動き出すというのに適したテーマはあると思いますが、今議論している消費者行政の一元化という問題は、多少蛮勇を振るうところがなければ、恐らく実現は難しいだろうと思っております。

○日和佐社外取締役 私も全く同じ意見でして、完璧なものをつくろうというように思ったら、それは大変難しく、挫折してしまうと思います。とにかく走り出して行って、肝心なのは、消費者行政を本当にやっていくんだという気概を持った組織をつくっていくということが非常に大事なことです。具体的には国民生活局及び各省の消費者部門が中心になりながら、公正取引委員会が中心になる組織ではないかと思っております。そして、やりながら欠点を直していくということではないでしょうか。

○松本部会長 まだ御質問おありの方もいらっしゃるかと思いますが、予定の時刻を若干超過しておりますので、この辺りでお二人に対する質疑を終えたいと思います。

なお時間が残っておれば更に皆様の自由討議をしていただくということでしたが、本日は熱心な質疑がなされた結果、時間が完全にオーバーしておりますので、自由討議の方は次回以降

に回させていただきたいと思います。

なお、次回も引き続き関係省庁からヒアリングを行い、今後も議論を継続していきたいと思われ、また、次回は韓国消費者院との意見交換も行いたいと思います。

それでは、最後に事務局から連絡事項をお願いいたします。

○原嶋企画課長 次回の消費者政策部会につきましては、日程等決まり次第、追って事務局より御連絡いたします。

また、消費者政策部会とは別になりますが、オーストラリアの消費者行政について、帝塚山大学ミシェル・タン教授をお招きして意見交換を行う機会を設けたいと思います。29日10時より内閣府本府会議室で開催する予定でございます。委員の皆様には是非御参加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した。

それでは、本日の「国民生活審議会 消費者政策部会」は、これにて閉会とさせていただきます。誠に御質疑ありがとうございました。