

国民生活審議会消費者政策部会
第7回議事録

内閣府国民生活局消費者企画課

第7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2月27日（水）10:00～11:30

場 所：中央合同庁舎第4号館共用第1特別会議室

1. 開 会

2. 議 題

（1）国民生活センターの在り方について

（2）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
	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 19 名

第21次国民生活審議会第7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
	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
	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13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、高田国民生活局消費者調整課長、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につきまして、議論を行いたいと思います。

まず資料1に基づきまして、事務局より御説明をお願いいたします。

○高田消費者調整課長 それでは、お手元に資料1「検討の論点整理（案）」があると思います。

1枚めくっていただきますと、3つの構成からなっております、左端が前回の部会資料の論点でございます。

真ん中が「主な意見」でございまして、主な意見というのは、前回の論点に対しての委員の皆様方から出されました御意見に加えまして、それ以前のヒアリングでの御意見も含まれております。

右端がそれらを踏まえましての「論点整理の方向」ということで、これを御説明しますので、本日はこれに基づきまして、御議論いただければと思っております。

1ページ目の右端の「論点整理の方向」でございしますが、国民生活センターは消費者が主役となる政府における消費者行政の中心的な存在となるべきということです。

センターとして、消費者問題に関するワンストップ・サービス拠点としての役割、市場の監視役としての役割、現場情報の政策への反映の3つの役割の強化が必要ではないかということでございます。

2ページ目は、まず最初に「1. 消費者問題に関するワンストップ・サービス拠点としての役割」でございます。

「(1) 消費者から見てわかりやすい窓口システム」としまして、既存の窓口と有機的に統合したネットワークを形成する。わかりやすい一元的な窓口を設置することが適当である。

消費者がどの窓口にも連絡をとっても、適切な部署を紹介され、納得する対応が行われることが望ましい。

わかりやすい窓口のネットワークの中で、現在でも多様な相談を受け付けている国民生活センターや消費生活センターの相談窓口の役割は大きい。

苦情相談には分類されない問い合わせや要望の中に重要な情報がある。

窓口へ寄せられる情報に対して、適切な対応をとるためには、相談員等の能力向上が必要であるということでございます。

3ページ目は「(2) 苦情相談・あっせん等の消費者トラブル解決」ということで、経路相談の充実・強化ということで、外部専門家の活用。

相談員の能力向上のための研修の充実、あるいは相談員同士の情報交換ネットワーク形成の支援。

現在、ADRのための法案提出を予定しておりますが、併せて苦情処理委員会の活動の活性化等、地方公共団体における紛争解決機能の確保が重要であるということでございます。

「(3) 消費者への情報提供」ということで、消費者教育についての連携。

4ページですが、国民生活センターは消費者問題全般の情報発信基地となるべきである。

特に事故情報については、必要時には、センターから警告情報を発することができるような仕組みを持つべき。

これは御意見としていただきましたが、PIO-NET 情報等、収集・分析した情報について、定期的な公表や消費者がわかりやすく見られるメールマガジン等の発行等を行うべき。

情報提供の効果を高める観点から、事業者名の公表について、積極的に取り組むべきである。

消費者団体の活動の活性化に向けて、情報提供や人的交流等により、ネットワークの形成を支援するべき。

「2. 市場の監視役としての役割」の1番目でございますが、消費者問題に関する情報が各府省の機関の入った情報も含めて、国民生活センターで一元的に集約されるべき。

食品安全に関して各府省が有するネットワーク間の情報集約を始め、関係機関が保有するオンライン情報の集約を図るべき。

関係機関との情報共有や迅速な情報収集のためには、抜本的なシステムの改善が必要。現在、PIO-NET について各府省への端末の設置が進んでおりますが、各府省からは入力が行われていないので、双方向の情報共有を実現する必要がある。

安全に関わる情報とそれ以外の取引に関する情報とは、切り分けて集約する必要がある。安全に関する情報については、事故情報データベースを構築し、一般消費者から関係機関まで情報を一元的に集約するべき。

6ページは「(2) 分析・調査研究の充実・強化」ということで、集約された情報を法執行、政策立案に直結させるため、専門家の確保等の分析能力の向上が必要ではないか。

重大な事案について重点的に調査を行う調査員、例えば消費者Gメンを設置するというところでございます。

的確な分析が可能となるように、他の専門的機関との連携を図る。

我が国における消費者問題に関する調査研究の発展のため、その中核機関として、研究部門を充実する。

「(3) 商品テストの機能の充実強化」ということで、大学、研究機関、独法等をつなぐ原因究明機関のネットワークを形成する。他の機関において、優先的に実施されるような制度を構築することが必要である。

我が国における商品テストの実施状況についてデータベースを作成して、情報提供を行う。

7ページでございますが、国民生活センターは他の機関で実施されない国民の生活実態に即したテストを中心に行う。

7ページの「3. 現場情報の政策への反映」でございます。

「(1) 法執行等との連携」ということで、情報を集約する国民生活センターが、法執行部門と直結することが必要である。

国民生活センターまたは国民生活センターを所管する行政機関が、必要に応じて他の機関の法執行部門に勧告する権限を速やかに行使することが求められる。これは勧告する権限がある場合でございます。

国民生活センターに事業者に対する立入調査等の実施を担わせることについても検討するべきではないか。

「(2) 政策立案への反映」でございますが、国民生活センターが行う政策提言が各府省において適切に対応されるように、提言への対応状況を公表する。

PIO-NET というのは相談情報でございますので、事実関係が不十分な場合には調査を行うことができるように検討する。

商品テストの結果は、いろんな基準などに活用するべきである。

「4. 被害救済機能の強化」でございますが、被害が生じた場合ということで、今、ADRについての法案の国会提出を予定しているところでございます。

今後、消費者行政推進会議における一元化のための組織についての検討状況を踏まえつつ、消費者被害の救済に主体的に関与するための仕組みの在り方について、検討することが必要である。

事業者に対する監視機能の強化の観点から、前回ございました差止請求権も検討課題である。消費者被害の救済のために、公的機関が私人に代わって民事訴訟を提起したり、あるいは違法行為を行った事業者等の財産を没収・剥奪して分配する仕組みなどが考えられる。国民生活センターがこれらの方法を通じて、被害の救済に主体的な役割を果たすことも将来的な検討課題でございまして、これらについてはなかなか難しい課題でございまして、将来的な課題としております。

「5. 地方の消費生活センター等の活性化」でございますが、最前線を担っている消費生活センターのワンストップ・サービスとしての重要性が高まっていること。

全市町村に、少なくとも1つの消費生活センターが設置されるべきではないか。

地方の消費生活センターへの人員を派遣する等、地方における人材確保の仕組みを設けるべきである。

都道府県に委任されている権限や消費生活条例に基づいて、市場の監視役としての役割も果たすべきである。

先ほどもございましたが、消費者Gメンを派遣する仕組みを設けるべきだ。

すべての消費生活センターにPIO-NETの設置を行うことが必要ではないか。

11 ページですが、現行の組織形態、予算・人員の在り方が消費者行政の中心としてのセンターの機能強化の制約となることがないよう、これらについても、必要に応じて柔軟に見直しを図るべきである。独立行政法人としての在り方も論点かと思えます。

消費者の視点に立った運営のためということで、意思決定権を持つ人に民間人を登用したり、あるいは消費者の意見を代表する人による委員会も求められるのではないか。

最後 12 ページですが「(2) 国家公務員の研修の場」として、国民生活センターも考えられるのではないか。

「(3) 国際的な連携」としまして、国境を越えた消費者紛争解決のためのネットワークの構築、国際会議への出席等々、国際的な連携に積極的に取り組むべきではないかということがございました。

10 年先、20 年先をかながみた国民生活センターのあるべき姿についての検討の論点整理をさせ

ていただきました。

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、ただいまの事務局の説明を踏まえまして、国民生活センターの在り方について御議論をいただきたいと思います。

なお、本日は諸般の事情で終了が通常より 15 分早まっております。11 時 45 分でございますので、ただいまの御説明を全体として 3 つのグループに分けまして、それぞれ 30 分程度御議論いただきたいと思います。

まず最初は「1. 消費者問題に関するワンストップ・サービス拠点としての役割」の部分につきまして、御自由に御発言いただきたいと思います。

佐野委員、どうぞ。

○佐野委員 1に入る前のところで意見を申し上げます。ここに「消費者行政の中心的な存在となるべき」と書いてあるんですが、新組織がどうなるかわからないときに、ここまできちんと書いていいものなのか。これはまだわからないことなので、ここで書くのは困難ではないかと思います。

それから、その下で「○ 消費者の立場に立ったセンターとして」とありますが、たしか毎年国民動向調査というものを国センはやられていて、その中で、国センに取り組んでほしいテーマが幾つか掲げられています。その中でいつも上位に入っている介護や福祉サービスなどの高齢者問題は、一向に扱われる気配が見えないのですが、そういうところも消費者の立場に立ったセンターとしてやっていただきたいと思います。

1のワンストップ・サービスなのですが、ここで書かれているのは情報収集のことですが、やはり地域を活性化するためには、情報収集だけではなくて、収集した情報を提供しないといけないと思います。そのためには情報の分析官のような方が必要であって、そこで整理したものを地域に戻す形が必要ではないか。ワンストップ・サービスというのは、収集するだけではなくて、同時に情報を提供するというのもきちんと入れた方がいいのではないかと思います。

以上です。

○松本部会長 ただいまの部分は、3 ページの下に「(3) 消費者への情報提供」というものがあります。その間の分析の部分については、6 ページの市場の監視役の(2)のところで書かれていますので、流れからいって、少し後の方で出てくるから変な感じがされるのかと思うんですが、ワンストップ・サービスの機能と監視役としての役割が全く別のものではなくて、恐らく実際は一緒にやっているところが多いので、集めた情報を分析して、それを消費者に返すとともに、更にほかの政策にも反映させていくという点では、この中に入っていると御理解いただければいいかと思います。

岡田委員、どうぞ。

○岡田委員 ワンストップ・サービスは、情報収集の部分と情報提供が含まれるかもしれませんが、消費生活センターでとても困る問い合わせは、被害者弁護団に関しての問い合わせです。これは弁護士会に聞いてもわからないのです。新聞等でこういう事業者に関して弁護団ができたらし

いという報道がされますと、すぐセンターに問い合わせがくるのですが、一番そういうことに対応しなければいけないのは法テラスでしょうが、法テラスもやっていません。今後、法テラスに対して、弁護団を立ち上げた弁護士から弁護士会経由でもダイレクトでもいいから、法テラスに情報を提供するように言おうと思います。やはり国民生活センターにも、センターや弁護士会経由でもいいですから、事業者に関しての情報を集めていただくと、消費生活センターはすごく助かります。

○松本部会長 今のことにつきまして、吉岡委員、どうぞ。

○吉岡委員 お答えしますという立場ではないですが、御指摘のように、確かに弁護団の方はセンターに立ち上げの情報を伝えていこうという努力を怠っていたのではないかと思います。これからそういう問題が起きたときには、的確に消費生活センター等に連絡するように、各弁護士会に言っておきたいと思ったり、通常は日弁連からメールを使って、今、こういう弁護団を立ち上げたあれはないかと問い合わせがあって、日弁連から答えるようにしているのですが、そういう消極的な態度ではなくて、自分たちから関係諸団体にこういう弁護団を立ち上げましたと言っていくべきだろうと反省しています。

○松本部会長 蔵本委員、どうぞ。

○蔵本委員 3つほどあります。

まず1つは、3ページの(2)のところの地方における苦情処理委員会の活性化という部分なんですけれども、現状でも各条例で定められた苦情処理委員会があるんですが、ほとんど機能していないという状況はよく御存じだと思います。やはり手軽に利用できるんだということを皆さんにアピールする方法と、条例等の見直しも必要ではないかと思っています。政府がそれぞれの条例に口を出すことはできないかもしれないんですけれども、より知らしめるということと、手軽に利用できるという条例改正が必要になるのではないかと思っています。

2ページの論点の一番最後のところなんですけれども「窓口における相談員等の能力向上が必要」とございます。製品事故に関することから法律に関する事、特商法に関する事など、多岐にわたった相談が寄せられると思います。そんな中で、国民生活センターできっちりした研修プログラムをつくられたり、企業においての実践とか、そういったものも組み込まれることが必要ではないかと思っています。

最後になりますけれども「(3) 消費者への情報提供」ということで、ここに「消費者教育については金融広報中央委員会等と連携を図り」と書かれているんですけれども、やはり消費者教育という意味では、小学生から高齢者の方まで、いろんな場面にわたっての教育が必要だと思います。

それから、今、消費者教育支援センターがいろんな事業を進めておりますので、その辺ともきっちり連携、連動をとっていただいて、同様に動いていただくようにしていただくのが望ましいと考えています。

以上です。

○松本部会長 岡田委員、どうぞ。

○岡田委員 吉岡委員に対応していただいたので、もう一つお願いなのですが、国民生活センター

で消費者関連の判決ないしは判例を集めていますが、ああいう情報の集め方はほかではしていません。

最近、私は司法研修でお話をする機械がありましたが、国民生活センターの報告書から抜粋して持参しましたが、その集約に感動されました。裁判所ですら、ああいう形で集めていないと判ったのですが、弁護士会からの協力を得て、是非判決と判例を集めて提供していただきたいと思います。

次に、国民生活センターの経由相談にしる直接相談にしる、やはり相談員は能力面で優秀であってしかるべきなのですが、どうも周りの相談員の話を書きますと、報酬がほかの自治体よりかなり低いらしいのです。以前ですと国民生活センターの相談員であれば報酬が低くても希望者が少なくなかったかもしれませんが、今はそういう時代ではないので、やはり適切な報酬を払う形にしないと、優秀な人材は集まらないかと思います。

○松本部部长 相談員の研修のことは書かれていますが、待遇等については余り書かれていないので、それについても十分な御配慮をお願いしたいと思います。

佐野委員、どうぞ。

○佐野委員 先ほど蔵本委員がおっしゃった苦情処理委員会のことなのですが、これは知事の負託になっていて、要するに、知事が余りやりたくなければできないのではないかという気がするので、そこにプラス消費者団体なりだれかが申請できるという形にさせていただけると、もう少し地域の方も活性化するのではないかと思います。

○松本部部长 品川委員、どうぞ。

○品川委員 一言発言したいのですけれども、その前に私どもの商品が発端の1つになりまして、食品の不安を深くしていることをおわび申し上げます。

1点だけですけれども、1ページ目の言わば総論のところなのですが、現在の消費者基本法の理念を受け止めて、消費者の自立支援という機能なり役割、地方の消費生活センターへの支援の機能という役割、そういう2つを設立目的の中に明示するというのを是非はっきりさせた上で、以降の具体的な検討に入っていただく必要があるのではないかと思いますので、1ページ目について、意見を言わせてください。

○松本部部长 齋藤委員、どうぞ。

○齋藤（憲）委員 これは最後の方とも関係するので最後の方がいいかとも思いますが、時間切れになって言えないとまずいので、今、申し上げておきます。

1ページ目に、国民生活センターは消費者問題に関するワンストップ・サービス拠点とございまして、後ろの方に地方の消費生活センターのところでも身近なワンストップ・サービスとございまして、ワンストップ・サービスが複数出てきますので、この整理が最後は要ると思っております。

○松本部部长 水巻委員、どうぞ。

○水巻委員 相談窓口の場合、各省庁でいろいろと行われているわけです。そうすると、一番大きな問題点は、大きな組織の中での国民生活センターの位置づけではないかと思います。前に山本委員が言われていたと思うんですけれども、非公務員型独立行政法人でいいのかどうかということまでさかのぼってやらないと、なかなかできない。例えば消費者センターとの関係をどうするか。各

省庁との関係をどうするのか。そういうことを考えると、その辺からやはり議論を進めた方が私はいいような気がします。

私は個人的には、センターの機能をもっと強化して、新しい形態にすべきだと考えていますけれども、その場合、独立行政型の位置づけをしておかないと、センターがこうしろああしろと言ってもできないのではないかという気がいたします。

○田口国民生活センター理事 部会長、幾つかお答えをさせていただきたいんですが、よろしいでしょうか。

○松本部会長 どうぞ。

○田口国民生活センター理事 幾つか御指摘をいただきましたので、現状でわかる範囲でお答えしたいと思います。

佐野委員から、介護、福祉についての調査研究が足りないのではないかという御指摘でございますが、調査研究についても少ない人員の中で最大限努力しておりますして、介護、福祉関係の調査研究にもできる限り努力をしています。ちなみに、昨年度の調査におきましても、高齢者ホームについて取り上げておりまして、実態調査等を踏まえて政策提言を行い、関係方面への要望等も行ったところでございます。

藏本委員から、消費者教育支援センターとの連携について御指摘をいただきましたか、消費者教育という面では、消費者教育支援センターとの連携は大変重要なものでございますので、我々もいろいろな努力をしているところでございます。

例えば研修におきましても、消費者教育支援センターと協力して行うということをやっておりますして、そういった面については、これからもいろいろ工夫をしていきたいと思っております。

岡田委員からは、相談員の報酬なり待遇について、より改善を図ってほしいという御指摘でございます。現在、相談員の方々の待遇が実質的に見て非常に低いというのは否定できない事実でございます。相談員の方々が果たしておられる役割に比べて、現在、提供しております報酬、その他の待遇は極めて低いということで、その改善は相談員の方々からも常々御要望をいただいております。

消費者基本法におきましても、平成16年に改正された際、苦情処理・紛争解決に関する第19条におきまして、国及び都道府県は、消費者苦情の処理のために「人材の確保及び資質の向上、その他の必要な施策を講ずるよう努めなければならない」ということが特記されたこともあり、相談員の方々の待遇改善は、非常に重要な課題になっていると思っております。

基本法の規定の主語は、「国及び都道府県」ということで、全国のセンターの相談員の方々への報酬については都道府県、市町村であり、都道府県、市町村の予算になります。また、国民生活センターの相談員の方々については、国民生活センターの予算になるわけですが、地方公共団体や国民生活センターにおいて、予算の制約がある中で、非常に多数のトラブル処理に当たっている相談員の方々への待遇の改善というのは、気持ちとしては是非そうしていきたいということではあります。現状の予算の中では、今、ぎりぎりの支払い基準の中でやっているということで、非常に制約があります。

残りの部分については、島野理事からお答えいたします。

○島野国民生活センター理事 相談部長をしていたものですから、現場からお答えさせていただきます。

岡田委員から、弁護団の話がありましたけれども、よくここでも話題に上るかもしれませんが、弁護団はわかる範囲でできる限り早くマル急情にですね、国民生活センターから各地消費生活センター相談担当者へ配布する部内限りの資料なんですけれども、これに載せている。

これは余り公にするのはどうかわかりませんが、問題があるところは、こちらの方から弁護団を組んでくれませんかとか持ちかけるものもあります。つまり、よくこういう審議会の資料に消費者トラブルが複雑化、多様化と一般的に書かれますけれども、私は悪質化というか、業法に抵触するものから、今度は刑法に抵触するようなものが非常に増えてきたのではないかと。そうすると、国民生活センターや消費生活センターではちょっと手が出なくなってしまう部分もかなりあるということで、弁護士さんの力を借りないとどうにもならない。弁護士さんでさえ難しいものもありません。そういう格好で、我々としては働きかけてやっています。

ただ、せっかくだけいい提案なので、吉岡委員も見えていることですから、消費者問題対策委員会とネットワークを組んで、今こういうことをやっていますということで、国民生活センターに一報いただければ、各地のセンターにその情報を伝えていきます。

判例についてはお褒めをいただいておりますが、これはかなり前から、その道の泰斗の方にお集まりいただきまして、1日朝から晩まで事案について判文を読みながらやるということで、かなり集積もしていますので、御活用いただければと思います。

ただ、一般の方に出していくというのは、月刊『国民生活』に載せているぐらいですから、数的には余り多くないんですが、中に集積しているものはかなりありますので、それを御活用いただくという格好にしております。

○松本部会長 齊藤委員、どうぞ。

○齊藤（ひ）委員 ワンストップ・サービスというのは、言葉としては受けのいい言葉なんですけれども、やはり消費者相談の窓口は、市町村の身近な窓口というところに重要性がある。今、市町村行政が財政難の中で、専門の消費者相談の窓口をつくれないうところが多いことも踏まえて、国民生活センターや国レベルの相談窓口は当然機能強化ということをやりたいと思いますけれども、やはり市町村の相談のフォローを国やそういうところにやっていただけるか。

先ほども島野さんからお話があったように、消費者問題の悪質化というのが顕著なんです。その中で相談員がどう解決しているのかわからない問題が非常に増えていることを踏まえて、是非ワンストップ・サービス拠点というものは1つのものとして考えるのではなくて、全体のシステムの中で、うまく連携のとれるワンストップ・サービスという形で考えていただけないかと考えております。

以上です。

○松本部会長 地方消費者行政の話が何人かの委員から出されていましたが、それはまた後の5のところで、まとめて、もう一度深く議論いただきたいと思います。

続きまして「2. 市場の監視役としての役割」「3. 現場情報の政策への反映」の部分につきま

して、御意見をお出しいただきたいと思います。特にそこに限定しなくても、前の1の部分が含まれていても結構ですから、どうぞ。

沢田委員、どうぞ。

○沢田委員 6ページの上の箱の「(2) 分析・調査研究の充実・強化」の上から3つ目の○ですが、専門性の高い分野について、他の専門的分析機関との連携というところに賛同いたします。前回も予算の制約、人員の制約ということがしきりに言われておりますので、何でもかんでも国センの内部で賄うというのは現実的に不可能だろうと思います。PIO-NETのネットワーク以外のところでも、我々も含めて専門的な活動をしている団体なり組織がいろいろありますので、そういったところの知見を有効に使っていただくような仕組み、それを吸い上げて、国センさんとして加工して情報発信に使っていただくということもお考えいただければいいと思います。

情報収集だけではなくて、分析のところも、例えばPIO-NETの情報を分析する部分で、人員的に無理があるということであれば、勿論、守秘の問題などは十分にお考えいただいた上で、それを外出していただくといったことも検討に加えていただければと思います。

○松本部会長 佐野委員、どうぞ。

○佐野委員 PIO-NETのところですが、各府省への設置が進んでいるということで、いろいろなところで見られるようになったところですが、今までは1つの機関が見ていたわけですから、そこが責任を持ってチェックしていました。今、いろんな省庁から見られることになったら、一体だれがチェックして、危害や危険事例に対応しているのか、これから対応していくのかというのがよく見えません。双方の情報共有はいいんですが、その先の対応について、説明していただきたい。

あと、消費者Gメンというのは、一体どういうイメージを描いているのかも私にはよくわからないので、そこも説明していただきたい。

7ページの「3. 現場情報の政策への反映」には、法執行などいろいろ書かれています。例えばここを読む限りでは、どんな新しい組織であろうと、国センが何らかの権限を持つことを意味しているように読めます。そもそも新組織がわからないうちにこれを検討するというのは、非常に難しいのではないかと考えています。もう少し時間を遅らせてから検討したらいいと思います。ここで法執行と言いながら、8ページでは提言への対応状況を公表するという意味の違うことが書かれています。ここら辺は、今ここで検討するテーマではないと思います。

以上です。

○松本部会長 それでは、最初の2点につきまして、お願いいたします。

○田口国民生活センター理事 現在PIO-NET情報を関係省庁と共有をしておりますが、その先の話がどうなるかという佐野委員の御質問について、私からお答えさせていただきます。御案内のとおり、PIO-NETにつきましては、昨年末から関係省庁にも端末を置くことで、12の省庁に端末を設置する方向で現在進めております。既に数省庁には設置済みでございます、それらの省庁はPIO-NETをご覧になって活用している状況でございます。

ただ、こういう形で情報共有したから、それで責任が分散するわけではなくて、私ども国民生活センターでは、PIO-NET情報はきちんと分析し、その結果はできるだけ出していく。これは今後

も変わりませんし、更に強化していきたいと思っております。

関係省庁が PIO-NET 情報を見ることができるということは、所管の分野について見て、必要な対応をとるということであり、特に法執行という観点から、例えば、経済産業省であれば特商法、公取であれば景表法の観点から、問題のある事業者について PIO-NET 情報で、消費者相談の状況を見て、それを法の執行に生かしていく。これが今回の情報共有の主たる目的になっているわけでございます。

そういう観点から、各省庁においては PIO-NET 情報を生かしているわけですが、それで PIO-NET 情報の活用がすべて済むということでは全くないわけですが、最初に申し上げたとおり、国民生活センターでは、PIO-NET 情報をきちんとチェック・分析し、必要な情報を提供するという役割は、今後とも強化していきたいと思っております。

PIO-NET 情報の分析結果を、できるだけ対外的にも出せるようにするために、我々としては、まずは分析のためのツールといいますか、どういう着眼点で PIO-NET 情報から問題情報をピックアップして、それを対外的な情報提供につなげていくか。その分析手法を当面できるだけ速やかに整備していきたいと思っております。

昨年来、いろいろな場で、早期警戒指標といいますか、問題事案を速やかに把握できる仕組みをつくるよう言われております。例えばコンスタントに苦情相談が多い事案、あるいは変化率として急増している事案、あるいは悪質度が非常に高い事案などをピックアップして、対外的に速やかな提供につなげていく。こういう点に力を入れていきたいと思っております。新年度からは、そういう分析の拠点になるセクションを国民生活センターの中にも置こうということで、準備を進めているところでございます。

○松本部会長 Gメンについても、お願いします。

○高田消費者調整課長 消費者Gメンでございます。まだきちっとした完全なイメージがあるわけではございませんが、後ろの地方のところにも出てきますように、消費者問題の重要な事案について分析をするに当たって、場合によっては現場にまで出かけて行って、調べて分析をするというイメージで考えていただければと思います。

それから、法執行云々、ほかもそうですけれども、消費者行政推進会議がまだわからないので議論できないのではないかとといったところは、おっしゃるとおりかもしれません。

○川口総務課長 そこは私からお話します。

○松本部会長 それでは、川口課長お願いします。

○川口総務課長 消費者行政推進会議との関係でございますが、私は内閣官房も兼務しておりますので、事実確認をさせていただきます。第1回消費者行政推進会議で、総理から、できれば4月から5月までに集中的な議論をし、何らかの結論を出していただければと思っているというごあいさつがありました。したがって、消費者行政推進会議で新組織について具体像のイメージが出てほぼ固まるといいますか、そういうのは4～5月になるということでございます。

国民生活審議会の御検討の結果というのは、第4回の推進会議の方に御報告をすることになっておりまして、その中身として、総点検と国民生活センターの在り方というものが既に含まれている

ということでございます。ですから、新組織の議論が固まる前に、国民生活センターの在り方を消費者政策部会で固めていただくという時間的關係になっております。

そういう関係でございますので、新組織が固まってからになりますと、何も議論ができないことになりますので、いずれにせよ、国民生活センター、新組織についてははっきり固まらないまでも、国民生活センターの可能性や一定のあるべき姿とか、そういうところは、むしろ、御議論いただきたい。最終的に政府で意思決定をするときは、新組織が固まって、国民生活センターの在り方ということでもう一回再整理が必要かとは思いますが、新組織が固まるまで、余り議論できないということばかりですと、本質的なところが御議論いただけない。ひいては、消費者行政推進会議の御議論の参考にもならないという構造かと思われまので、余り遠慮されずに御議論いただいております。

○松本部会長 恐らく法執行という言葉がやや多義的なものですから、現在の国民生活センターが行っている業務は、法律に基づかない業務かというところではなくて、法律に基づいて執行しているという点では法執行ですが、狭い意味でいうと、やはり規制権限を行使して、業務停止命令や改善命令を出せるということだと思っておりますので、その部分については、現在、国民生活センターにはないということで、苦情や相談から分析された情報に基づいて、一定の提言を担当官庁に行っているのが現状だと思っております。

したがって、従来、国民生活センターが行っていた苦情相談あるいはその他の情報収集分析等から、一定の問題をピックアップして、その上でどこまで国民生活センターに仕事としてやらせるのがいいのだろうかという問題が、次のステップとして出てくると思っております。直接、規制権限を与えるという考え方もあり得るでしょうし、それはそれぞれの主務官庁に任せておけばいい、あるいはその他の規制専門の機関に任せればいいという、いろいろなやり方があると思っておりますが、直接の規制権限の行使に乗り出す前段階としての調査の部分については、なお、国民生活センターに従来の苦情等の分析調査の延長上に、もう少し強い権限を与えて、苦情の非常に多い事業者に対しては、立入調査を可能にするというアイデアも、新組織がどうなるかは別の問題として十分考えられることではないかと思われまので、その辺も含めて御検討いただければと思っております。

小林委員、どうぞ。

○小林委員 今おっしゃられた点で、やはり事業者からしますと、今のこの書き方ですと、各省庁との権限の關係がはっきりしない中で、立入調査権ですとか差止請求もろもろが、いきなりこういう形で出てくることにはかなり戸惑いがある。

それから、今のこの議論をこのままの形で進めていきますと、事業者の側からしますと、国民生活センターというのは100%消費者の側に立っていて、事業者との対立構造になってしまうと思っております。本当の意味で国民生活センターの機能を考えた場合には、必ずしも対立構造が一番有効なのか。対立構造をつくってしまうことの危険性もあると思っておりますので、被害救済の機能の強化とか、政策立案への反映について議論するのは勿論いいと思うんですけども、ただ、今の書き方、ここまで突っ込むのはどうなのかということに多少疑問を感じております。

それに関連してなんですけれども、4ページの論点整理のところ、消費者団体の活動の活性化

に向けて情報提供や人的交流等によりとあるんですけれども、やはり事業者側も悪質犯が増えているとは言っていますけれども、すべての事業者が悪質犯ではないので、人的交流については事業者というところも含めて、消費者の行政とそれに対応する事業者側の対応の改善にも役立つような形で国民生活センターの姿を、特に事業者としては望んでおります。

○松本部会長 吉岡委員、どうぞ。

○吉岡委員 今の点にも関連するんですが、これまでの国民生活センターは、国民の大部分が是非存続し機能を拡大してほしいという気持ちを持っている反面、もう一つ切れ味が悪いという意見もあったんだろうと思います。ですから、国民の評価としては、点数で言えば65点か70点ぐらいのところがあった。切れ味の悪いところは何なのかというと、公表権限もない、立入権限もない、勧告権限もない、そういう権限がないという部分もさることながら、マインドの問題ではないか。理念の問題ではないかという部分も随分あって、産業育成省庁等の言わば産業振興部門に対する遠慮みたいなものがあるのではないか。

それから、国の機関として、みだりに情報を他に漏らしてはならないということもあって遠慮してしまう。だから、PIO-NET 情報などについても、どうしても抽象化されてしまって、一体何という会社のどんなせりふが悪いのかということについては、PIO-NET 情報を見てもよくわからなくなってしまうところがあった。

私が国民生活センターに期待する役割としては、産業育成省庁とは違った独立した立場で、本当に消費者の立場に立って毅然と物を言う。それから、どしどし立入調査なりをして、消費者の目線に立った仕事をしていくことが必要だと思います。それに対して、決して事業者側がいじめられるとか不利になるのではなくて、本来まじめな事業者がそのことによってお互いにいい事業が更に進展していくんだという位置づけで、もしも仮に違うというのであれば、産業育成省庁からまたいろいろ議論すればいいので、お互いそういう形で共働する。産業育成省庁とそれとは独立した新しい国民生活センターがお互いに共働する形で、いい事業者をつくっていく。そして、いい消費者をつくっていく。そういう関係に立つべきではないかと考えています。

○松本部会長 齋藤委員、どうぞ。

○齋藤(憲)委員 これはテクニカルな意見です。先ほどからの議論を前提にしますと、もし新しい国民生活センターが直接的、間接的にいろいろなセンサー的な機能を持つことになるのであれば、その過程においては、最終権限との兼ね合いになりますけれども、デュープロセスというものを配慮しておかないと、思わぬ落とし穴がどこかに出てくる可能性があることを指摘したいと思います。

○松本部会長 品川委員、どうぞ。

○品川委員 他省庁なりとの関係の話ですけれども、1つは5ページでPIO-NET 情報について他省庁とのネットワークである。当面、他の省庁でも見られるようにする数は12を目標にしているけれども、今のところまだ数省だというお話が先ほどございました。ここで記述されているのは、他の省の情報を入力するようなことを目指そうということで、そのことは大変必要なことだと思うんですが、他の省が持っている情報をPIO-NET に入力することについて、一定の強制するような仕掛けまで含めたことをお考えなのかどうか。このことの実現性をどういうふうに図ろうとするの

かということ。

同じような感じなんですけれども、6ページの商品テストのところ、国民生活センターだけのテストではなくて、センターが判断した場合には、他の機関において優先的にテストを実施するように求めるという制度を構築すると書かれているわけなんですけれども、これも他のテスト機関に国センから優先せよと指示をして、どんな形で実現しようとするか。その辺についてお考えがあれば、お知らせいただければと思います。

○松本部会長 それでは、お願いします。

○田口国民生活センター理事 まず PIO-NET 情報の他省庁との関係なんです、現在は御説明したとおり、国民生活センター側から関係省庁に情報を提供する。それで情報を共有するわけですが、将来的な方向性としては、双方向といいますか、他省庁の情報も国民生活センターに提供される方向に持っていかなければいけない。そこは国民生活センターとしても、全く同じ考え方でございます。

ただ、それをどうやって実施するかという点で、他省庁でも、例えば年間1万件程度の苦情相談の情報を集めているとして、そういう情報を国民生活センターに提供するとなると、PIO-NET のフォーマットに合わせて入力をしていただかなければいけない。そのために業務の流れを見直して、それでフローの苦情情報を逐次入れていただく。その労力とコストを考えると、今すぐにそれを行うというのはなかなか難しい面がございます。

特に業務の流れを見直すという面では、予算とも関係してきてます。他省庁の消費者相談室のようところで受けた情報を入れるとなると、まさにそれぞれの省庁の労力が必要になってくるわけですが、他省庁も限られた人員でやっている中で、相談情報の双方向化をそういう形でやるというのは、現状ではなかなか難しい面もあるかと思えます。

それから、他省庁の情報の中でも、どれが入れられて、どれが入れられないかという仕分けをどういうふうにしていくかという点もございますので、PIO-NET に一元化するというやり方だけが唯一の方法なのかどうか。もう少し効率的に情報の双方向の共有化を図る方法も考えられないか。その辺も含めて、幅広く考えていきたいと思っております。

先ほど齋藤委員から、権限を持つならデュープロセスというお話と、吉岡委員から PIO-NET 情報が外に出ていくときに、抽象化されてしまうという御指摘をいただいたわけですが、これらの御指摘は相互に関連している面がありまして、PIO-NET に入っている個々の情報というのは、基本的に各地のセンターで受けた相談の情報ということで、個々の相談者がおられる。その相談者は、情報として提供したというよりも、個々の相談の解決を求めて提供しているわけでございますので、それを情報として行政機関などで活用していくに当たっては、相談者が特定されない、あるいは受付センターが特定されることを通じて、相談者が特定されることのないようにしなければいけない。相談の秘密を厳守するというのが非常に大きなハードルになっております。

その関係で、PIO-NET 情報を対外的に出す上では、情報内容をまとめる過程で、相談のソースが特定されないようにしなければいけない。その問題がありますので、必ずしもマインドだけの問題ではなく、各地のセンターからは、個別の相談が特定されないようにしてくださいと私どもは

常々言われております。そのハードルをクリアしつつ、対外的にもっと活用していくのが課題であります。

ただ、吉岡委員の御指摘のように、もっと消費者に役立つ形で情報を提供しなければいけないというのは、そのとおりでございますので、例えば事業者名を含めた情報提供にも積極的に取り組んでいこうと私どもも考えておりまして、マインドの問題については、是非乗り越えていきたい。そういう観点から、事業者名の公表にも積極的に取り組もうということで、私どもの情報提供規程を既に改定しております。

また、各地のセンターとの関係に関しても、PIO-NET 情報のデータの取扱規則を定めておりますが、これについても、各地センターと御相談しながら、もっと活用できる方向での取扱いに切りかえていこうということで準備しております。

ただ、そういう過程で、個別の情報を出すに当たっては、齋藤委員からも御指摘いただいたように、デュープロセスあるいは一定程度の裏づけ資料の確認はやっていかなければいけないと思っており、事業者の正当な利益には留意する必要があると思っております。

○吉岡委員 田口さん、そういう話は私たちはわかっているんです。国民生活センターがそういう苦渋の中で仕事をされているのもよくわかっていて、立場はよくわかるんです。ただ、これからどうしようかという議論をしようとするときに、そういうことを言っていたら、何も変わらないのではないかと。むしろ、なぜ生情報をみんなで集めようとしなないのかという議論をしてみませんか。

今のお話では、PIO-NET 情報のフォームに合わせる作業をするのが大変だから、なかなか大変なんだというお話ですが、むしろ、それだったら生情報をみんなで集めて、その中からキーワードでぽっと選択すれば、例えば吉岡商会というのを打てば、ぽっと何件出てくるとか、車の不具合の情報などは生情報を集めてやらせているわけです。当初は生情報をやれば競争相手の誹謗中傷があったり、障害があるのではないかと懸念もあったけれども、やってみたら日本の国民が意外と理性的で、そんなに変なものはない。むしろ、それを基にクレーム情報をリコールにつなげていって、成功しているのではないかと。だから、ああいうものに学んで、相談員が受けた情報をそのまま1か所に集中すればいいんです。特に国民生活センターは行政機関なんだから、生情報を収集することぐらいは、別に何の問題もないわけです。

それをどういうふうに公表するかについては、いろいろ考えなければいけないけれども、相談員の方々も入力するのが大変だとい、よその省庁と交流するのも大変だとい。そういうことを言い合っていたら何も変わらないわけで、これだけのインターネット時代にもっといいフォームで簡単にできる方法があるのではないかと。そういう議論をしないと変わらないのではないのでしょうか。

○松本部会長 水巻委員、どうぞ。

○水巻委員 先ほど消費者Gメンについての説明があったんですけども、内容が何もなかったです。私は思うんですけども、例えばセンターの機能強化を考えた場合、専門調査官、専門の分析官、専門の執行官、そういう3つを集めた新しい組織形態というものは、今の組織でもできると思います。そういう方向に持って行って、そこで一遍それをやってみる。それがもしうまくいく見通しがあるのなら、新しい今度の組織形態の中でそれを生かしてみるとか、そういう発想が必要では

ないかと思うんですけれども、いかがでしょうか。

○松本部長 ほかには御意見ございますか。

吉岡委員の御意見との関係では、たしか昨年の安全・安心の報告書の中で、書き込み自由のデータバンクというものが提言されていましたが、あれは言わばフォーマットを限定しないで書き込めるというニュアンスではないかと思えます。そういう形で国民からの直接の情報収集も含めて、他省庁あるいはその他の関係機関からの情報収集、PIO-NET の枠に限定しない形で収集可能で、かつそれが使えるような形で収集できる方向で取組みを進めていただきたいと思います。PIO-NET のフォーマットになっていれば、分析がしやすいというのは、確かにそのとおりでしょうけれども、それ以外の形を捨てるのはもったいないわけですから、是非その方向でお願いしたいと思います。

それでは、残りの「4. 被害救済機能の強化」「5. 消費生活センターのネットワークの中核的な機関」、特に地方との関係です。「6. その他」は国際関係なども含めて御議論いただきたいと思いますが、まず国際関係で沢田委員より御提案があるとのことですので、御説明をお願いいたします。

○沢田委員 ありがとうございます。突然の御提案でしたが、事務局の方に入れていただきまして、資料を御配付いただきました。ありがとうございます。

国際の話というのは、大抵どこの報告書や研究会においても、最後の最後につけ足しみたいな形でちょろっと出てくるのがいつもの姿なので、前回のときに、国際はこれでは寂しいのではありませんかという悲鳴に近いものを申し上げましたが、今日は少し具体的な御提案をさせていただきたいと思えます。

いろんな制約の中で、地方の問題に優先するほど大きな話かと言われると、個人的にもそうではないかもしれないと思うのですが、ただ、国際的な会議などでいろいろ話を聞いていると、どうもこれでは日本は格好悪い、姿勢がいま一つだという感じがしきりにしているところなので、問題提起させていただきたいと思えます。

2枚紙を1枚めくって、絵をごらんいただきながら説明を聞いていただければと思います。私どもはEコマース、電子商取引のトラブル相談を数年間受けてきております。その中で、大体20%ぐらいが国際トラブルの相談です。取引全体の中で、そんなに国際トラブルが多いわけではなく、国内の問題はほかにもたくさん相談先がありますが、国際の話はほかに行くところがないので、私どもものところにきてしまう。その結果、比率が高くなっているのだと思えます。

その中で、日本の消費者と海外の事業者という取引のトラブルは勿論多いですが、それ以外に、海外の消費者が日本の事業者とトラブルになったというケースも、私どもものところに相談が寄せられます。その両方を何とか解決したいと思って動いてみるわけですが、なかなか思うようにいきません、消費者保護法の世界はかなりドメスティックなもので、それぞれの国内で完結してしまっている、国境を越えた途端に両方の国の制度の隙間に落ちて、何も解決方法がないということが、ほとんどといってもいいかもしれません。

何とかならないかということで、私どもは2国間の連携協定を結びまして、アメリカや台湾とい

った、日本と取引が多いところと重点的に連携を行って、2国間で何とか苦情処理をつなぐという試みをやってきました。これを何とかグローバルに行う方法はないかということで、昨年の夏、小さな研究会を立ち上げました。松本部会長にも御参加いただき、グローバルに解決するための構想を検討していただきました。

それがこれです。国際消費者相談ネットワーク、英語では **International Consumer Advisory Network (ICA-Net)** という名称を仮につけておりますが、この形で提案を出してみました。どういう提案かということ、各国の中で、消費者トラブル、Eコマースに特化してということでもいいと思いますが、Eコマースの相談を受ける窓口機関を1つ指定して、それが国内外からのトラブル相談の窓口になる。その窓口機関同士が緩やかなネットワークを結んで、今まで2国間でやっていたことと同じですが、自国の消費者から相談を受けて、例えばA国の窓口機関はA国の消費者から相談を受けて、それがB国の事業者向けの話であるとすれば、B国の窓口機関に伝える。B国の窓口機関はそれを受けて、法執行が必要な話であれば法執行機関に伝える。直接事業者にコンタクトがとれれば、事業者に伝える。あるいは事業者が所属している業界団体のようなところがあれば、そちらを経由する方が有効かもしれませんし、ADRが使えればADRを使うといったような形で、B国中で何らかの対応を求める、あるいは情報を収集してくる。その結果をA国の窓口機関に伝えるという、ADRと言うには余りにもプリミティブな仕組みで、厳密に言えばADRではないです。苦情情報の連携、ネットワークをつくることによって、グローバルな解決に向かって、ちょっとでも前に進めるということです。

やはり相談を受けていて感じますのは、どこへ持っていったいいかわからない。特に国を越えてしまうと、どこへ持っていったいいかわからない話が山のようにあって、日本の消費者から相談を受けたときにはそうですし、海外の消費者から相談を受けたときには、日本の中でどうしても行き詰ってしまふところが出てきます。事業者がどこにいるかわからないとか、私たちが声をかけても返事をしてくれないと、それっ切りになってしまうので、やはり何らかの政府の関与の下で、国内の連携体制がきちんとできる仕組みが必要だろうということです。

この仕組みのキーは、民間ベースで2国間でやっていたことをグローバルに広げるに当たり、政府が直接乗り出してくる必要はないのですが、各国政府のきちんとしたコミットの下でネットワークをつくらうというのが1つです。

これと同じような仕組みがヨーロッパには既にあります。ヨーロッパコンシューマーセンターのネットワーク、ECCネットというものがあるんですが、それはかなり中央集権的な仕組みです。EUの主導の下、EUもお金を出して、各国にコンシューマーセンターをつくって、ネットワーク化しているのです。今回、アジアとかアフリカとかいろんな国とつないでいこうというときに、そういう中央管理的なことは多分無理でしょうし、先ほどデータベースの問題が出ていましたが、大きな1つのデータベースというのは、余り現実的ではないだろうと思います。

そこで、我々の提言のポイントは、案件の進捗管理だけのデータベースをつくって、あとはローカルに管理するというで考えています。昨年の秋に **Global Business Dialogue on Electronic Commerce** という国際版経団連のEコマースバージョンのような民間国際団体の中に消費者信頼

部会、Consumer Confidence というイシューグループがあり、そこからの提言として公表しました。まだこれは提言のバージョン1ですので、これを今 Consumers International ですか、EUとかアメリカのFCITとか、そういったところと議論をして、バージョン2を今年出していきたいと思っています。

先ほど申し上げたように、この提案は各国の政府を巻き込むことが目的の1つですので、民間団体の提言としては、これを政府間の国際間会合で取り上げてほしい、議論してほしいという方向で提案を出しています。

これは日本政府とは余り直接関係がなくて、民間団体として政府間会合に対して提案を出しているという位置づけのものです。ただ、これがもしも実現した場合には、日本としてはどうなのか。こういった窓口機関を置いて、各国とのネットワークをつくれるのかと考えていきますと、やはりその役割を果たせるのは国民生活センターさんしかないだろうということで、今回、御提案をさせていただきます。

今回の論点整理の中にも、12ページに諸外国の機関とのネットワークの構築というものを入らせていただいておりますので、この具体化の1つの方法として御提案をさせていただきます。

すみません、長くなりました。以上です。

○松本部会長 ありがとうございます。

神田委員、どうぞ。

○神田委員 消費者団体との関係についてですけれども、4ページのところで、情報提供ですとか人的交流ネットワークということで触れてはいただいておりますが、改めて消費者団体の社会的な役割を明確にさせていただいた上で、消費者団体の支援、育成に力を入れるということを明確にいただけたらいいと思います。

併せて、最後の「5. 地方の消費生活センター等の活性化」でも、地域の消費者団体の育成支援や連携ということも位置づけていく必要があるのではないかと考えております。

以上です。

○松本部会長 岡田委員、どうぞ。

○岡田委員 9ページの差止請求権の部分ですが、どうも私の中で適格消費者団体との仕分けみたいなものがよくわからないので、そこは明確にさせていただいた方がいいと思います。せっかく消費者団体がかなりの困難を覚悟の上で、適格消費者団体になっていくわけですから、私はむしろ国民生活センターがその団体を支援するのが最も大事だと思っています。同じような役割を国民生活センターがとるようなことはどうでしょうか。

それから、地方の消費生活センターの活性化ですが、今も多分あると思いますが、国民生活センターでは地方の消費者センターの所長会議を開催されていますよね。

○島野国民生活センター理事 やっています。

○岡田委員 全国の消費生活センターの所長が集まって意見交換等の結果、国に対して法制化などの要望や提案をされていると認識していますが、これを所長ではなくもっと上の方、極端なことを言うと知事レベルぐらいの会合にさせていただきたいと思います。所長や課長などは現場を知って

いますので、消費生活センターの必要性も十分理解していますが、知事レベルになると、そういうセクションがあるということすらご存じない状況もあるように思います。まずトップの方に理解してもらわなければ、ボトムアップでの地方の消費生活センターの活性化は実現しないと考えます。

以上です。

○松本部長 恐らく答えられる問題ではないと思います。知事に国民生活センターがある相模原に来ていただいて、合宿、研修をやるのは面白いですが、実現ははなはだ困難だと思います。

それから、消費者団体訴訟との関係はまさに皆さんで議論すべき問題であって、国民生活センターももう一つのそういう権限を行使できる機関として活躍してもらうのか。それとも適格消費者団体のサポート役に徹してもらうのかというのは、1つの大きな選択肢になると思います。

齋藤委員、どうぞ。

○齋藤（憲）委員 8ページの終わりから9ページにかけての「4. 被害救済機能の強化」のところです。ここに金銭的救済のために公的機関が主体的に関与する仕組みとして、例えばということで、損害賠償金を分配する制度、次も被害者に分配する制度とか、さまざまな方法が考えられるとして、かなり具体的に書かれています。

左側の「主な意見」として、矢印のところに導入の是非そのものを議論するのではなく、やってほしいという趣旨で書かれています。主な意見としてはこういう意見があって、論点整理の方向が例えばということではありますが、これだと決めつけ、これをやるという前提で読んでしまえるのです。これについての具体的な議論は、是非を含めてすべきだと考えております。

前回、御指摘申し上げましたけれども、8ページの下のところ書かれている行政制裁や刑事罰との関係、あるいは用語の定義などは、恐らくメンバー間でもまだ統一的なイメージを持ち得ていない段階だと思います。これについて議論をするのはやぶさかではありませんが、方向性として、これに決めつけるという格好で提示するのは、いかがなものかと思います。

例えば、先ほどから指摘されていますけれども、センターが独立行政法人なのか、今の中央官庁なのかということでも変わってくるでしょうし、違法収益とは何かということについてもイメージが統一できていないと思います。

○松本部長 佐野委員、どうぞ。

○佐野委員 地方の話ですが、地方が活性化することが、今回すごく大きなかぎを握っていると思います。景表法などはやっつけでやらせるけれども、私はもっといろいろな権限を移譲した方がいいと思います。移譲先が消費生活センターになるのか、地方自治体の消費者行政をやっているところなのかというのは検討しなければなりません。権限を移譲するということは、地方の活性化につながっていくのではないかと思います。

それから、先ほどの国際的なところですが、沢田委員からいろいろ御提案をいただきました。今回の論点整理に書かれている文章を読む限り、海外への情報発信と海外からの情報収集だけが書かれていて、消費者への情報提供というのは全くありません。海外の会議に出席したら、その内容についての情報を提供していただきたいと思います。

例えば前回も I C P E N に年 2 回参加されているとおっしゃっていたんですが、そこで何を話されているのか、それがどう消費者と関わりがあるかというのは一向に見えないので、そういうのは一般に情報提供をするべきではないかと思えます。

以上です。

○松本部会長 全体を含めて、どうぞ。

藏本委員、どうぞ。

○藏本委員 7 ページの 3 の「(1) 法執行等との連携」というところなんですけれども、現状で例えば国民生活センターの機能強化をして、それで監督官庁に法執行の指示をしたり、要請する権限を強化されれば、新組織自身として消費者庁とか消費者委員会というものがイメージされていると思うんですけれども、新たなそういう組織をつくらなくても、国民生活センターを機能強化すれば、それが事足りるのではないかという議論にもつながってこないかと危惧しています。本当に消費者の被害救済という意味でいうと、消費者庁や消費者委員会も必要でしょうし、そのときに国民生活センターがその中核機関なのか、それとも下部機関になるのか、執行機関になるのかという議論は十分やっていないと、国民生活センターの機能強化という議論は、なかなか結論を得ないのではないかと危惧しております。

以上です。

○松本部会長 齊藤委員、どうぞ。

○齋藤（憲）委員 広範に最後までということですので、2 つ申し上げます。先ほど国際消費者相談ネットワークの絵がございました。私も、全く別の場ですけれども、そういう情報があればいいと思いつつも得られなくて困っているケースがありますので参考に御紹介申し上げます。

1 つは、暴力団関係の企業とは付き合いなということが言われていますが、個々の企業からはどこが該当するのなかなかかわからない。付き合い出して 1 年ぐらい経ったときに、ふたをあけてみたら暴力団関係だと分かったということがあつた。こういうことに関する情報を予めいただきたいが、警察に提供していただけるかということ、機密の情報は提供できないということになり、戸惑うことがあります。情報提供の仕方は相当慎重でなければならないだろうけれども、予め知ることができれば取引しないのに、と思ったりします。

もう一つの事例です。模倣品・海賊版対策をやっておりますけれども、これも日本の税関、中国の税関などに不正業者を教えていただければ、企業も日常活動の中でその者に何らかの格好でアクセスして、情報を得ることができるのに、ということがあります。しかし、これも極めて慎重に対処されていて情報をなかなか提供していただけない。企業の持っている情報はできるだけ提供しているつもりですけれども、不正業者に関係する情報を全部集めれば効果が出る。要するに、悪いことをしている者の情報を何とか事業活動の中に得て、それをまた事業に生かしていくことができるようにしたい。何らかの格好で、少しずつでも前進し続ければいいと思えます。

11 ページ目ですけれども、センターの理事長等、意思決定権を持つものを消費者団体等民間人から書かれています。「消費者団体等」と書いておまして、これには全く異論はありません。ただ、先日ここに来られて取組みを紹介していただきました韓国の消費者院の方の経歴を見ましたら、

学者のような経歴でした。あれを見ると学者にも優秀な方がいるし、弁護士の中にもふさわしい方もいるのではないかとということで、ここは広く民間人からというスタンスで、適切な人を選べばいいのではないかと思います。

○松本部会長 岡田委員、どうぞ。

○岡田委員 研修のところですが、今、国民生活センターで行われている研修は、消費者関連法規とか新しい制度とかが中心になっています。去年でしたが、財務省から国民生活センターにおける相談員研修に税制を入れてくれないかと打診されたようですが、消費者問題と税制との関連をペーパーにして欲しいとの回答だったそうです。私の周りには税制に関する研修を望んでいる相談員も少なくありません。相談員は広い視野や知識を求められます。関連法規だけではなく、いろんな社会情勢に関しての研修も是非取り入れていただきたい。中でも税制などは最も大事なことなので、研修の課目に入れていただきたいと思いました。

それから先ほど来も出ましたけれども、行政との連携は当然ですが、相談の現場にいる私は業界ないしは企業との意見交換や連携の必要性を感じます。今までの国民生活センターは、中立の保持を認識されていたのか。どちらかというと業界や企業と距離を置いていたように感じます。国民生活センターが力を発揮するためには、企業や業界との情報交換にも積極的に取り組んで欲しいと思います。

○松本部会長 ただいまの業界あるいは個別企業との連携について、国民生活センターから御説明願えますか。

○田口国民生活センター理事 企業、業界との連携でございますが、現行の中期計画の中でも、業界等との意見交換なり連携を強化するよという部分がございます、それを受けて、例えば訪問販売協会とか通信販売協会、あるいは広告関係の団体、金融・保険関係の団体等との意見交換を定期的に行っております。

それから、個別企業との関係という点では、なかなか個別に連携というわけにはいきませんが、御相談等に応じ、また意見交換等をさせていただいております。

○松本部会長 ほかにございませんでしょうか。

神田委員、どうぞ。

○神田委員 もう既に出ている意見だとは思いますが、5ページの情報の一元化のところ、情報を最も活用できる部署に情報を集める仕組みが必要であるということで、安全に関わるものは切り分けて集約するというので、事故情報データベースを構築するとなっておりますけれども、ここには事故が起きた問題だけではなくて、事故には至っていないけれどもおかしなことも、ここに集約されると思っていいいわけですね。そのときに、おかしなことの判断がきちっとできる人がいないと、なかなか難しいと思います。その人材の配置が非常に重要だろうと思います。やはり事前に防ぐこと、あるいは被害の拡大を防ぐことが非常に大事だと思いますので、あえて申し上げます。

○松本部会長 ほかに御意見ございませんでしょうか。もしございませんようでしたら、本日の議論はこれぐらいにして、今までの御議論を踏まえて、次回、報告書案という形で文章化していただ

いたものをお出しして、それについて御議論をいただきたいと思います。

最後に事務局から、連絡事項をお願いいたします。

○高田消費者調整課長 次回の部会につきましては、追って事務局から連絡させていただきます。

○松本部部长 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。誠にありがとうございました。