

国民生活審議会消費者政策部会（第 11 回）

平成 14 年 11 月 28 日

内閣府国民生活局

国民生活審議会消費者政策部会（第11回）

平成14年11月28日（木）9:30～12:10
中央合同庁舎第4号館第3特別会議室

議事次第

- 1 開 会
- 2 苦情処理・裁判外紛争解決の在り方について
- 3 その他
- 4 閉 会

配布資料

- 資料1 苦情処理・裁判外紛争解決のあり方について（論点ペーパー）
- 資料2 第41回全国消費者大会におけるアピールならびに特別決議について
（加藤委員御意見）
- 資料3 紛争処理に関する意見（田中委員御意見）

参考資料

- ・「21世紀型の消費者政策の在り方の検討」へのご意見募集について
- ・消費者政策の積極的な推進へ向けて - 消費者取引問題研究会報告書 -
（公正取引委員会）

国民生活審議会消費者政策部会委員名簿

部会長	落合 誠一	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
委員	有馬 真喜子	国民生活センタ - 会長	
	岩田 三代	日本経済新聞社編集局生活情報部長	
	浦川 道太郎	早稲田大学法学部教授	
	加藤 真代	主婦連合会参与	
	田中 尚四	日本生活協同組合連合会副会長	
	野村 豊弘	学習院大学法学部教授・常務理事	
	福川 伸次	株式会社電通 顧問	
	福原 義春	株式会社資生堂名誉会長	
	増田 滋	食品関連産業別労働組合連盟会長	
	松本 恒雄	一橋大学大学院法学部研究科教授	
	茂木 友三郎	キッコ - マン株式会社代表取締役社長	
	山中 博子	全国地域婦人団体連絡協議会理事	
	臨時委員	浅岡 美恵	弁護士
		伊藤 穰一	ネオテ二 - 株式会社代表取締役社長
大羽 宏一		大分大学経済学部教授	
高 巖		麗澤大学国際経済学部教授	
高橋 宏志		東京大学大学院法学政治学研究科教授	
鍋嶋 詢三		社団法人消費者関連専門家会議顧問	
宮部 義一		経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会長	
山本 豊		上智大学法学部教授	

国民生活審議会第11回消費者政策部会出席者

部会長	落合 誠一	東京大学大学院法学政治学研究科教授
委員	有馬 真喜子	国民生活センター - 会長
	岩田 三代	日本経済新聞社編集局生活情報部長
	加藤 真代	主婦連合会参与
	田中 尚四	日本生活協同組合連合会副会長
	福川 伸次	株式会社電通 顧問
	福原 義春	株式会社資生堂名誉会長
臨時委員	浅岡 美恵	弁護士
	大羽 宏一	大分大学経済学部教授
	高橋 宏志	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	鍋嶋 詢三	社団法人消費者関連専門家会議顧問
	山本 豊	上智大学法学部教授

以上12名

落合部会長 それではただいまから第 11 回消費者政策部会を開催させていただきます。
本日のテーマは、苦情処理・裁判外紛争解決のあり方について御議論いただきたいと思
いますが、出席者は現在 12 名でありまして、この 12 名の委員によって審議をさせてい
ただきます。

それでは、早速議事に入りますが、まず最初に事務局より本日の配布資料につきまして、
説明をお願いいたします。

幸田消費者調整課長 消費者調整課長の幸田と申します。よろしくをお願いいたします。
私の方から、まず配布資料の確認をさせていただきたいと思います。

お手元に、まず資料 1 としまして、「苦情処理・裁判外紛争解決のあり方について」と
いう論点ペーパー、これが本日の事務局で用意させていただきました論点ペーパーでござ
います。

資料 2 といたしまして、加藤委員から、今週の月曜日、火曜日に開催されました全国消
費者大会における「今こそ 暮らしの中に消費者の権利を！」というアピールと、企業の
社会的責任に関する特別決議が配布されております。

田中委員から、資料 3 でございますけれども、本日のテーマに関する「紛争処理に関す
る意見」というものをペーパーでいただいております。

参考資料といたしまして、国民生活局から「21 世紀型の消費者政策の在り方の検討」
への御意見募集、これにつきましては、最後の方で御説明申し上げますが、資料として配
らせていただいております。

あと 2 点、公正取引委員会の方で開催いたしました消費者取引問題研究会の報告書、こ
れは特段御説明は申し上げますが、参考までにお配りしております。

最後でございますが、経済同友会から緊急提言が出されておりました、「食の安全と生
活者の信頼回復に向けて」という資料も参考までに配布させていただいております。

資料、不都合の点がございましたら、事務局の方までお願いいたします。

それでは、論点ペーパーにつきまして御説明させていただきます。

まず、本日のテーマでございますが、「苦情処理・裁判外紛争解決のあり方について」
ということで論点ペーパーをつくらせていただいております。紛争解決ということにつき
ましては、裁判制度という問題も重要な論点であります。団体訴権などにつきまして別
に検討する予定になっておりますので、本日の論点からは除いてございます。

本日の資料の構成でございますが、目次をごらんいただきますと、大きく 6 項目に分か

れておりまして、1が基本的考え方、2が事業者による苦情処理、3が行政の部分、4が民間といいますか事業者団体、消費者団体、その他の中立的な機関、5として、総合的な窓口機能・情報提供機能の問題、最後に6として仲裁の問題を取り上げてございます。

それでは1ページをお開きいただけますでしょうか。まず最初に基本的考え方として(1)でございますけれども、苦情処理・裁判外紛争解決の必要性という部分でございます。

論点1としまして、最初の「 」でございますが、消費者トラブルには少額な被害が多く、消費者と事業者との間には交渉力の格差があるため、裁判制度のみで対処することには限界がある。このため、簡易・迅速・廉価な苦情処理や裁判外紛争解決(ADR)機関の果たす役割は大きいのではないかというのが最初の問題意識でございます。

2つ目でございますが、近年、消費者契約法を初めとしてルールを整備が進められてきておりますが、こういうルールの実効性を確保する観点からも、消費者自身がルール違反に対して簡易・迅速・廉価な苦情処理や裁判外紛争解決により救済を求めることができる環境を整備していくべきことが重要ではないかという2つの必要性を論点として挙げております。

参考資料としまして、参考1でございますが、これは全国の消費生活センターに寄せられました苦情相談から平成13年度の消費者被害額を見たものでございます。契約者ベースで見ますと、10万円から100万円未満の部分が一番多くなっておりますけれども、既に支払った額で見ますと、平均すると87万円ぐらいとなっております。それから、支払っていない部分も含めた契約額で見ますと118万円の平均額となっております。

2ページの参考2でございますが、消費生活センターに相談される相談者の年代、性別の内訳でございます。年代別に見ますと、70歳以上の方も6.2%いらっしゃる。性別に関して見ますと、61.5%が女性という形になっております。

次に3ページをごらんいただけますでしょうか。(2)は苦情処理の部分でございますが、これに関する基本的な考え方でございます。

先に参考資料の方を御説明いたしますと、参考3としまして、苦情処理に関しては消費者保護基本法に規定がございます。第15条でございますが、1項として、事業者がまず苦情を適切かつ迅速に処理する体制の整備に努めなければならないという規定が置かれております。2項、3項が行政の責務を規定いたしております。市町村が苦情処理のあっせんに努めなければならないという規定がございます。3項に、国及び都道府県が必要

な施策を講じるよう努めなければならないという規定がございます。

その下の参考4でございますが、消費生活センターに寄せられております苦情の件数でございます。平成3年度の17万件から平成13年度の62万件ということで、約3.7倍に達しているということでございます。

4ページでございますが、参考5がその主な内訳でございます。

商品・サービス別に見ますと、まず右側のサービスの方が件数的には多くなっておりまして、その中でも、通信サービスの中の電話情報サービスが平成13年度に関しては一番多くなっております。これは携帯電話のワン切りですとか不当請求が平成13年度は多かったということでございます。それからサラ金・フリーローン。これは多重債務のような問題でございます。それから教養・娯楽サービスの資格講座。これはさまざまな内容の虚偽説明等の苦情でございますが、こういうものが多く寄せられております。

その下の参考6でございますが、昭和45年からのトラブルの種類の変化でございます。昭和45年度ごろは品質・機能、あるいは安全・衛生という苦情が多かったのですが、平成13年度で見ますと、契約・解約あるいは販売方法に関する苦情が多くなっております。

こういう現状を踏まえまして、左側の論点2ですが、2つ書いてございます。

最初の論点は現状認識でございますが、苦情の件数が10年間で3.7倍に達しており、その内容も高度化しているということでございます。2つ目の「 」でございますが、消費者保護基本法は苦情処理体制の整備を事業者と行政の責務として規定しておりますけれども、こういう苦情の大幅な増加を踏まえまして、なお一層の取組みが必要ではないかということでございます。

5ページをお開きいただけますでしょうか。(3)は、裁判外の紛争解決(ADR)の部分に関する基本的な考え方でございます。

論点3の最初の「 」でございますが、苦情の大幅な増加にもかかわらず、第三者による裁判外紛争解決(あっせん、調停等)については、必ずしも消費者に十分周知され、利用されているとは言えないのではないかとということで、下に参考7としまして、今年5月に実施した国民生活モニター調査を掲げてございます。「紛争解決の場として以下の機関を知っていますか。」という問に対して、消費生活センターはかなり認知度がございますが、その他の弁護士会、PLセンター、業界団体等についてはあまり認知度が低いという結果になっております。

論点の2つ目の「 」でございますが、消費者トラブルに関する裁判外紛争解決につい

ては、多様な紛争解決手段を消費者が選択できるような環境整備をすることが必要ではないかということで、これにつきましては、6ページの資料、同じ国民生活モニター調査の結果でございます。「解決方法としては、次のいずれを希望しますか。」ということで、黒い部分の「法令・判例等に基づく解決」を希望される方が36%でございますが、必ずしも法令・判例等にとらわれないことを希望されている方がかなりいらっしゃいます。その中で「法令・判例にとらわれず第三者に判断をゆだねる解決」が19%、「法令・判例にとらわれず本人同士の話し合いを尽くす解決」が41%という結果になっております。

左側のページに戻っていただきまして、3つ目の「 」でございますが、そのためには、行政を初めとして、それぞれの特色を生かしたADRの制度設計や運営を行うこと、それに加えて総合的な窓口整備、第三者による紛争解決機関の評価ということも必要ではないか。

4つ目の「 」といたしまして、これらの機関を消費者にとってより魅力的な選択肢としていくためにも、現在、司法制度改革推進本部で検討が進められておりますが、時効中断効の付与などに関するADR利用促進のための制度的基盤整備、いわゆるADR基本法も必要ではないかということで、6ページの下の方に、参考までに閣議決定を掲げさせていただきます。

7ページでございますが、(4)は裁判制度の問題について述べております。

裁判制度につきましては、今回直接は対象としておりませんが、裁判外の紛争解決による解決の適正さを確保するためにも、その裏付けとなる裁判制度が消費者にとって一層アクセスしやすいものとなる必要があるのではないかということで、2つ目の「 」として、具体的には、法律扶助制度や自治体による訴訟援助制度の拡充、簡易裁判所における少額訴訟制度の適用範囲の拡大、あるいはいわゆる団体訴権の創設が検討されるべきではないかと述べております。

9ページをごらんいただけますでしょうか。9ページから各論にまいりまして、まず事業者による苦情処理でございます。

論点5の最初の2行でございますが、消費者保護基本法第4条に事業者の責務の規定がございます。参考10として掲げてございますが、第4条第2項に、事業者の責務として、品質その他の内容の向上と並びまして消費者からの苦情の適切な処理に努めなければならないということが規定されております。

論点の最初の「 」でございますが、近年の消費生活センターへの大幅な増加を踏まえ

れば、事業者によるお一層の苦情処理が必要ではないかということでございます。

9 ページの下でございますが、参考 11 に国民生活センターが実施しております国民生活動向調査の結果を掲げてございます。一番右の欄の申出率、これは不満・被害のあった人の中で苦情を申し出た人の割合でございますが、これが 49% になっている中で、消費生活センターなどに苦情を申し立てた方は 3.4%。大半がメーカー、あるいは販売店・セールスマンに苦情を申し立てているということでありまして、まず基本的に事業者の苦情処理に対する役割が大きいのではないかとということでございます。

論点の 2 つ目でございますが、ここは苦情処理の標準化の問題について述べております。

事業者による苦情処理については、国内規格として平成 12 年に「JIS 規格、「苦情対応マネジメントシステムの指針」が制定され、国際規格についても ISO で検討が進められている。こういう規格に関する自主適合宣言、企業が自らこういう規格に適合していることを宣言することでございますが、こういうことを行うことにより、事業者が消費者に対して積極的に適切に苦情処理しているという情報を発信していくことができないかということでございます。

最後の「 」としまして、自主行動基準の中にも苦情処理に関する方策を明記すべきではないかということを書いてございます。

参考としまして、10 ページの参考 12 でございますが、JIS 規格の概要を書いてございます。大きく 2 つに分かれておりまして、苦情対応マネジメントシステムの構築ということで、組織の最高責任者がこういうマネジメントシステムを構築する必要があること。それから、苦情対応の要素として公平性、透明性等、これらの要素を文章化して規定することをガイドラインとして決めてございます。

参考 13 は、ISO の苦情対応に関する規格化の動きでございます。ISO の事務局としましては、2004 年ごろを目途に国際規格をつくりたいということで作業が進んでおります。

参考 14 でございますが、企業における消費者対応部門の実態調査を行った結果でございます。数的には、消費者対応部門が設置されているのは 96%、1 社当たりの人数としても 17 人、22 名という形になっております。

1 ページおめくりいただきまして、11 ページの参考 15 でございます。これは苦情対応に対する質の部分でございます。社団法人消費者関連専門家会議による会員企業に対するアンケート調査の結果でございますが、先ほど申し上げた JIS 規格について、その内容

を知っているかという問に対して、「知らない」企業が13%ある。次に社内の認知度でございしますが、「担当役員又はトップまで報告」は20%にとどまっている。あるいは、取組み状況として「JIS規格への対応については、」の「どうするか検討中」がまだ34%ある。進める上で困っていることとして、「マンパワーが足りない」が34%、の「社内理解など障壁がある」が34%、として「どうしたらいいのかわからない」が24%回答されているということでございます。

12 ページの参考資料は、この4月のコンプライアンスの中間報告の関係部分の抜粋でございまして、コンプライアンスに盛り込む事項として、相談・苦情処理についてもこのような事項を規定してはどうかという提言をいたしたものでございます。

13 ページをごらんいただきまして、大きく3として行政の部分でございまして。(1)が消費生活センターなどによる、いわゆる消費生活相談、苦情相談の部分でございまして。

論点6としまして、最初の「」は、消費生活センターによる苦情相談が行政の役割として引き続き重要ではないかということをお述べております。

2つ目の「」としまして、行政として苦情相談を行うに当たっては、個別紛争・苦情の処理だけではなく、その結果を広く消費者へ情報提供・開示していく必要があるのではないかとこの点。

3つ目の「」として、消費者のみならず事業者の取引行為の適正化、あるいは消費者施策の企画立案の観点から関係省庁にもなお一層の情報提供・開示していくべきではないかということ。

4つ目の「」としまして、先ほど申し上げた苦情の大幅な増加等を踏まえれば、なお一層の体制整備等が必要ではないかと述べております。

参考資料としまして、参考16でございまして、国民生活センターによるいろいろな情報提供の最近の動きを紹介させていただいております。今年8月から消費生活相談データベースサービスということで、インターネット上で全国の消費生活センターに寄せられる62万件的苦情について、いろいろな検索・集計、あるいはグラフで見たり、最近の事例を消費者の関心に応じて検索できるような仕組みをつくっております。

その下の方の参考17でございまして、iモード対応の携帯電話でも悪質商法について紹介するサイトを始めております。

14 ページの参考18でございまして、今年10月から特殊法人・独立行政法人に関する情報公開法が施行されております。その開示方針としまして、全国の消費生活相談情報に

ついて国民生活センターの開示方針でございます。不開示情報としては、個人情報等は法律上不開示ということでございますが、開示情報として商品・サービス名のみならず事業者名・ブランド名、相談件名についても、事業者に対するマイナス評価部分を除いて開示する方針で臨んでおります。

参考 19 としまして、関係省庁に対する情報提供の実績を掲げてございます。

参考 20 でございますが、全国の消費生活センターの設置数、職員数の推移でございます。平成 10 年に設置箇所数で 407 カ所でしたが、平成 14 年に 463 カ所、これは 4 月 1 日の数字でございますが、着実に増えてはきております。下の職員数でございますが、平成 10 年に 2,663 名から平成 14 年の 3,266 名と、こちらも増えてきております。

15 ページでございますが、消費生活相談に関する市町村・都道府県・国民生活センターの役割分担の明確化という論点 7 でございます。

先ほど御説明申し上げましたように、消費者保護基本法では市町村が苦情処理のあっせん等に努めなければならないと定めまして、国・都道府県については必要な施策を講じるよう努めなければならないとなっております。基本的には苦情処理は市町村の役割となっているわけでございます。

ところが、参考 21 をごらんいただければわかりますけれども、都道府県では 167 カ所の消費生活センター、政令指定都市では 16 カ所の消費生活センターがございます。市区で見ますと 269 カ所、町村レベルでは 2,543 団体のうち 11 団体しか消費生活センターはないという現状でございます。こういう現状は、小規模な町村にとっては消費生活相談の体制を整えるのは、現実的には困難な場合がかなり多いということでございます。

この点に関しまして、16 ページの参考 23 でございますけれども、平成 12 年 7 月に消費者政策部会の報告が出されております。都道府県の役割として広域的・専門的な苦情処理あるいは市町村の補完としての苦情処理、あるいは独自の役割としての苦情処理を行う責務があることを提言いたしております。17 ページに、国の役割として国民生活センターの役割についても提言しております。

こういう消費生活センターに関する都道府県、あるいは国民生活センターの責務・役割につきまして、15 ページの論点 7 の最後の部分でございますけれども、こういう役割を明確化する観点から、現在の消費者保護基本法を改正することについてどう考えるかという論点を掲げております。

18 ページでございます。ウとして、他の紛争解決機関との連携を掲げてございます。

参考 24 としまして、全国の消費生活センターの苦情処理 62 万件の苦情のうち、約 5 % が他機関へ紹介されているということ。

参考 25 としまして、他機関の先としては事業者あるいは事業者団体、弁護士会へ紹介されているという現状を掲げてございます。こういう現状も踏まえ、消費生活センターの方で、例えば商品の品質機能なども含めた専門性の高いトラブルですとか、弁護士にお願いしたようなトラブルについても、すべてやるということは現実的ではないのか、他機関と連携していくことが必要ではないかと述べております。

19 ページでございます。行政の 2 つ目の柱でございますが、都道府県の消費者苦情処理委員会について述べております。

論点 9 でございますが、現在条例で各都道府県に消費者トラブルのあっせん・調停を行う機関として消費者苦情処理委員会が設置されております。構成としては消費者、事業者、弁護士、学識経験者等の専門家で構成されております。この委員会への平成 13 年度に全国で新たに付託された件数を見ますと 4 件、そのうち東京都が半分の 2 件にとどまっているのが現状でございます。

消費者苦情処理委員会は、多くの都道府県で条例上あるいは運用上「県民生活に著しく影響を及ぼすおそれのあるもの」など一定の公益性を付託要件としておりまして、必ずしも個別紛争の解決を主目的とする機関ということではなく、その解決を通じて同一あるいは同種の被害の防止・救済に役立てていく機関として位置づけられているということでございます。

具体的には、参考 26 をごらんいただきますと、東京都の消費者被害救済委員会でございますが、これは東京都の条例に基づくあっせん・調停機関でありまして、知事が付託する仕組みになっております。付託要件として、1 つは消費生活センターの苦情相談であること、2 つ目として都民の生活に著しい影響を及ぼすおそれがあることになっております。委員の数は 24 名以内ということで、一番最後に平成 13 年度の新規付託件数は 2 件という形になっております。

参考 27 としまして、大阪府の消費生活苦情審査会でございますが、これまた条例で設けられておりますあっせん・調停機関でございますが、20 ページをごらんいただきますと、大阪につきましては、条例上公益要件はございませんが、平成 13 年度の新規付託件数はゼロ件という形になっております。

参考 28 としまして、これに関連して東京都では訴訟援助をやっております。事業者を

相手に訴訟を提起する場合、あるいは事業者から訴えを提起された場合に、消費者被害救済委員会の意見を聞いた上で訴訟援助を行うことになっております。

参考 29 として、消費者苦情処理委員会の活用方策について都道府県、政令指定都市にアンケート調査をした結果でございます。「どのような観点から活用していくべきか」という問いに対しては、市町村・都道府県の消費生活センターで処理困難な紛争の解決、県民生活に重大な影響がある事案の解決を挙げた県が多くなっております。

「活性化するためにどのような取組みが必要か」という問いに対して、消費者保護基本法等における委員会の役割の明確化、時効中断効、執行力の付与等法制度面の条件整備を挙げた都道府県が多くなっております。

19 ページに戻っていただきますと、こういうことを踏まえまして論点 9 の最初の「 」でございますが、こういう委員会に現状よりも積極的に付託していくべきではないか、特に消費者契約法など消費者利益の擁護のために必要と考えられる事案については積極的に付託していくべきではないかと書いてございます。

2 つ目の「 」としましては、都道府県のセンターだけではなくて市町村のセンターとも連携を図るべきではないか。

3 つ目の「 」としましては、機動的に運営できるように、例えば 5 名以内の少数の委員の部会をつくってはどうかと書いてございます。

最後の「 」でございますが、こういう委員会の役割を明確にし、活用を促進するため、消費者保護基本法に紛争解決機関としての位置づけを置くことについてどう考えるかという論点を掲げさせていただいております。

何ページか各都道府県の委員会の条例上の付託基準について書いてございますが、ここは省略させていただきまして、25 ページをごらんいただきますと、4 として「民間における苦情処理・紛争解決」といたしまして、まず、事業者団体、PLセンターの区分でございませう。

最初の「 」は、事業者団体による苦情処理紛争解決で、 から までの利点があるのではないかと。最初の としましては、まず入り口の部分で消費者が望む場合には事業者は紛争解決を拒めないという仕組みにできる。 として、結果出口の部分ですが、あっせん・調停結果について会員である事業者側のみに尊重義務を課すことができる。 として、手数料を無料にできる。 として、高い専門性がある。こういう利点を生かした役割の発揮ができないか。

参考としまして、参考 31 に生命保険協会の生命保険相談所の仕組みについて掲げさせていただきます。

論点の 2 つ目は P L センターでございますが、ここにつきましては、認知度が必ずしも高くないのではないかとというのが。として、必ずしも原因究明機能を持っていない P L センターがありまして、原因究明機能の充実を図るべきではないかということで、参考までに参考 32 としまして、家電製品 P L センターの仕組みと実績を掲げさせていただきます。

論点の 3 つ目でございますが、これはこういう紛争解決の標準化・明確化を図っていつてはどうかということでございます。

1 つは、金融分野におきましては苦情処理・紛争解決に関するモデルが作成されております。これは参考 33 として 26 ページに掲げさせていただきますが、金融トラブル連絡調整協議会という事業者団体が入った協議会でモデルがつくられております。会員企業による解決促進義務、尊重義務、あるいは手続の応諾義務等を内容とするモデル試案をつくっているという動きがございます。

論点の方に戻りまして、さらに I S O の方でも紛争解決手続についての標準化作業が進められております。こういう標準化の作業を進める必要があるのではないかとということ。

最後の「 」でございますが、先ほど行政の紛争解決について基本法に明確化してはどうかということを書いてございますが、ここでは事業者団体の紛争解決に向けての責務・役割を基本法に明記することについてどう考えるかという論点を掲げさせていただきます。

若干ページを飛ばしまして、29 ページでございますが、(2)消費者団体でございます。

論点 11 としまして、消費者団体は消費者による会員組織であり、むしろ消費者の利益代表として消費者のために活動する存在である。したがって、消費者のための被害救済を行っていく役割が期待されるのではないかと。逆に申しますと、A D R の主宰者になるというよりも、消費者の側に立った消費者の被害救済の役割が期待されるのではないかと。ことで幾つか、事業者との交渉への関与、あるいは紛争解決における消費者への支援、いろいろな A D R に関する活動状況の評価、訴えの提起という例を挙げさせていただきます。

30 ページでございますが、事業者団体、消費者団体以外の中立的な専門家組織に関する A D R でございます。こういう専門家組織が幾つかできてきておりまして、中立的立場

からの専門的知見を活用していくべきではないかという論点が論点 12 でございます。

参考 36 としまして、国民生活モニター調査の結果として、仲介者にどういう方を望むかということで、弁護士、消費生活相談員、その他の専門家、例えば医者やいろいろな資格を持った方を挙げた方が多いという結果が出ております。

31 ページにまいりまして、参考 37 は弁護士会のあっせん仲裁センターの仕組みと実績を掲げてございます。2 つ目の「・」にございますように、現時点で 16 の単位弁護士会に仲裁センターができております。

参考 38 は、NPO シヴィル・プロネット関西という組織でございまして、弁護士、公認会計士、不動産鑑定士等の資格を有する方による会員組織でございまして。こういう資格を持っていらっしゃる方が専門能力を生かしながら、市民としてトラブル処理をやっていこうという発想ででき上がっている NPO でございます。

現時点では家庭内の紛争が中心でございまして、消費者についてはまだ余りやっておりませんが、同席調停を実施しているということでございます。

参考 39 としましては、消費生活相談員の方々による会員組織である全国消費生活相談員協会の土曜・日曜の週末電話相談などについて紹介させていただいております。

32 ページにまいりまして、5 として総合的な窓口機能・情報提供機能ということで、最初の「 」でございまして、消費者が多様な機関を主体的・能動的に選択していけるように、個々の機関による努力もございましてけれども、総合的な窓口機能・情報提供機能が必要ではないかと述べております。

具体的には、2 つ目の「 」としまして、都道府県や市町村の消費生活センターがいろいろな機関の総合的な窓口としての機能を果たすべきではないか。

3 つ目としまして、国民生活センターが総合的な窓口としての機能に加えまして、総合的な情報提供機能を果たすべきではないかと述べております。

最後でございますが、33 ページにまいりまして、仲裁の問題でございます。

最初の「 」でございまして、仲裁に関しましては、仲裁合意は当事者の訴権を失わせるという重大な効果を有するものであり、消費者と事業者との交渉力・情報力の格差から見て消費者にとって不利なものとなる可能性があるのではないかと述べております。

2 つ目の「 」として、仲裁法制の整備に当たっては消費者保護のための特則を設ける必要があるのではないかとということで、参考までに司法制度改革推進計画、来年の通常国会に法案を提出するという閣議決定を掲げさせていただいております。

参考 42 は、各国の行政型・民間型の苦情処理、ADR、あっせん・調停に関する現状を掲げさせていただいております。

以上でございます。

落合部会長 どうもありがとうございました。

幸田調整課長 申し訳ございません、1点だけ補足させていただきます。

本日の論点につきましては、実は内閣府におきまして別途、今年7月から消費者トラブルをめぐる紛争解決機能のあり方に関する研究会を開催させていただいております。実はその座長は、この部会の委員でもいらっしゃる山本先生をお願いしております。メンバーとしては国民生活センター、あるいは東京都、大阪府の消費生活センター、業界団体の紛争解決機関やPLセンター、日弁連等々からも御参加をいただいております。

本日御説明した論点ペーパーは内閣府の責任で取りまとめたものではございますけれども、その作成に当たりましては、山本先生ほか研究会のメンバーの方々から種々御示唆をいただきました。その点一言御紹介させていただきます。ありがとうございました。

落合部会長 それでは、資料1の論点ペーパーについて御議論いただきたいと思いますが、まず最初に、「基本的考え方」の部分。これは(1)から(4)までありますけれども、苦情処理・裁判外紛争解決のあり方を考えるに当たって、まず基本的な考え方としてどういう論点があるかということがここに挙がっているわけです。これ以外の論点もあるとすれば、そういう論点を御指摘いただき、それと同時に、ここに提起されておりますそれぞれの論点についての御意見を伺いたいと思いますが、いかがでしょうか。

はい、加藤委員。

加藤委員 御説明ありがとうございました。現状やら今問題になっているものはほとんど網羅されていると思うのですが、インターネットを通じた国際取引なども大変増えておりまして、そういう関係の国際間での苦情処理の視点は、今後の消費者行政のあり方の方へもっていってしまうためにここでは議論の対象にしなくていいのでしょうか、そんなことを感じました。

もう一つは、一番最後の参考資料のところ、各国の消費者トラブルに関する苦情処理・裁判外紛争処理機関が挙げられておりますけれども、御専門の皆さんは十分御承知かと思いますが、私など消費者としてはほとんど無知でございます。このあたりについて外国ではどのような消費者のための紛争解決機能が用意されているのか、その効果といったような、あるいは批判とかそういう情報をもし教えていただければ大変参考になると思っ

ておりますが。

落合部会長 その点につきまして、いかがでしょうか。何かございますか。

高橋補佐 それでは、海外の方は私が紹介させていただきます。資料は参考 42 しか載せていないので、これを見ながら御説明しようと思いましたが、余り時間をとってはいけないので簡単に御説明します。

まず、アメリカですけれども、行政型としては州政府の方が消費者保護局あるいは司法長官というところが引き受けております。こちらは、日本で言うと消費生活センターと公取委と検察をあわせたような機能まで持っているところになります。連邦政府では F T C が苦情を受け付けておりますが、これは相談・助言をするためではなくて、法的な執行あるいは新たな立法のために使うということで行っておりますので、そこはちょっと違うということで括弧にしております。

アメリカは行政型は余りないということなので、どちらかという民間型が主体になっておまして、一番古くは B B B (ベタービジネスビューロー)の方がかなりの数を扱っております。年間約 42 万件の苦情処理をしていると言われております。それに加えて最近ではオンラインの取引が増えておりますので、それに対していろいろな A D R 機関ができています。ここに書いてあります TRUSTe とか Online Ombuds Office とかそういうところが消費者と事業者との間のインターネット取引に関する苦情処理を行っております。

さらに、A A A と書いてありますが、全米仲裁協会というところが、こちらでも電子商取引の B to C 取引の拡大が予想されるということで、消費者の紛争を扱うことに熱心にとりかかっておまして、1998 年に消費者トラブルに関して公正性基準を規定したコンシューマー・デュー・プロセス・プロトコルを発表しております。

次にイギリスですけれども、イギリスは行政型については地方に地方自治体の取引基準局というところがメインに行っております。その一方で、これはボランティア団体と言えますし、消費者問題に限らないのですが、市民助言局 (シチズン・アドバイザー・ビューロー) が全国に 1,000 カ所の相談所を設けております。資金は政府からかなり出て 61% 出ておりますが、こちらが年間 586 万件の相談を受け付けております。

そのほか、イギリスの場合は苦情処理をオンブズマン、あるいは消費者団体が行うとともに、建設とか保険の分野では仲裁人協会が扱ったりしているということです。

これには載せていませんが、イギリスのオンラインについてはウェブ・トレーダーというところが出ております。これはイギリスのコンシューマーズ・アソシエーション (消

費者団体)が設立して行っているものです。年間 2,000 件ぐらいの苦情を現状扱っていると聞いております。

フランスについては、私書箱 5000 というものが全国につくられておりまして、これ自体は中央政府の競争、消費及び詐欺防止総局の支援を受けて、消費者団体の代表と事業者と含んだチームで組織されているものです。こちらにまず苦情がいった、苦情がうまく解決できない場合に、あっせん・調停のところに書いてあります消費者紛争解決委員会に持ち込まれて調停が行われることになっています。

それから民間の方に書いてありますが、複数の消費者団体が地方で組織化して地域消費者センターをつくっております。全国で 22 ありますが、こちらで苦情相談を受け付けております。こちらは相談だけで調停・あっせんはしていないと聞いています。フランスではそのほかに仲裁人、調停人という制度があります。

次にドイツですけれども、ドイツは各州に 1 つずつですが、消費者センターが置かれておりまして、こちらで消費者相談を受け付けております。全国 350 カ所で年間約 430 万件を扱っています。

ドイツの特徴は、有料で消費者相談業務を受け付けているということです。ただし値段は安くて、このセンターを訪れるのに 1 ユーロ、法律アドバイスに 7.5 ユーロ (1,000 円弱) ぐらいの費用をとっております。

それ以外に商工会議所を中心に消費者苦情調停所が設けられておりますが、これについては消費者団体からは中立性に問題があると批判を受けていると言われております。

スウェーデンとフィンランドは似たような体系になっておりまして、スウェーデンの方を見ていただきますと、消費者相談センターがありますが、こちらは地方にあります。基本的にはまずこちらで受付をして、そこで解決しなかったものが、次の苦情処理委員会に持ち込まれます。この苦情処理委員会自体は、上にある消費者保護庁、消費者オンブズマンの一組織としてつくられており、地方でうまくいかなかったのは中央の苦情処理委員会で処理されることになっています。

スウェーデンで消費者団体と書いてありますが、もともとスウェーデンの場合、消費者団体がそれほど強くないということなので、余り活発には行われていないと聞いております。

業界団体について最近、消費者オンブズマンが自主行動基準のようなものを消費者団体と協議してつくっておりますので、その中で苦情処理を含める形で話が進んでいると聞いて

ております。

フィンランドはスウェーデンとほとんど同じ形になります。

スペインとイタリアは情報が少ないのですが、特徴的だと思ったのが消費者仲裁委員会で、こちらは1988年に仲裁法ができていますが、消費者仲裁に関しては普通の仲裁とは別に消費者仲裁委員会をつくるということで、デクレが承認されておりまして、それに基づいてできているものです。

手続は消費者のみが申立ができて、事業者はできないこと。消費者団体が仲裁を持ち込んでもいいということで、このスキームに5万社が参加することになって、その5万社についてはこの仲裁委員会を使うという形をとっていると聞いております。

韓国ですけれども、韓国は消費者保護院というものが、日本の国センに近い形ですけれどもありまして、そちらで苦情処理をやっております。消費者保護院でうまくいかなかったときに消費者紛争調停委員会に持ち込まれて、基本的には和解勧告のような形で行われています。

消費者団体の方も苦情相談を扱っておりまして、年間40万件扱っていると聞いておりますが、こちらも相談でうまくいかなかった場合には和解を行うということ。それから、政府からこの苦情処理の件数に応じて補助金が出ております。

ちょっと駆け足ですが、以上です。

落合部会長 はい、どうぞ。

堀田総務課長 最初にインターネット関係の御質問があったかと思えますけれども、国内では経済産業省と連携しながら取組みをやっておりますけれども、OECDの方でも現在、国際間のインターネットトラブルへの対応等につきまして議論をしておりまして、場合によっては来年ぐらいに理事会でガイドラインを出すということも考えられるという状況です。

落合部会長 はい、どうぞ。

加藤委員 結局、私、前にも申し上げただけけれど、ここで消費者トラブルは確かに地方自治体の方から苦情の数字が挙がってきているのですけれども、そしてそれを国民生活センターがおまとめになったのがここでの議論の対象になっているのですが、経済産業省が抱えている部分の苦情処理もあるし、総務省の方が抱えている部分もあるし、公正取引委員会の中でも消費者から直接きているものもあるだろうし、それから国土交通省の方にもかなりの苦情がきていると思うんですね。それらを統合して国民生活、消費者がカネを払

うもの問題という大きなくくり方ができないものかというのが、これは今後の消費者行政組織のあり方ともかかわってくるのだと思うのですが、今回の基本法の見直しには、そこを大きくステップアップしてお取り組みいただけるように、内閣府の方は各省庁との関係なども頑張ってください。

そうでないと、私たち消費者はいつも縦割りであっちにもおつき合いし、こっちにもおつき合いしの消費生活の向上という苦勞を 21 世紀も抱えながらいかなければならない。そのことをお訴えしたいのです。よろしくお願いします。

落合部会長 貴重な御意見だと思います。確かに消費者関連の紛争全体を把握した上で、それに基づいて議論を進めるべきであるという御指摘だろうと思います。全くごもったものなものであり、極力そういう方向で消費者政策部会としても対応していくということを心がけたいということで進めたいと思います。

それでは、先ほど国際的な紛争に関連して例としてインターネットが挙がって、それに対する部分はどうかということにつきましては、資料 1 の 5 ページで、「消費者が選択可能な多様な裁判外紛争解決（ADR）の整備」のテーマの 2 番目の「商品・サービスの専門性や紛争の内容、希望する解決の柔軟性等に応じて、多様な紛争解決手段を選択できるような環境を整備する」。この紛争の内容の中に国際的な性質を持ったものなのか、それとも国内的な性質のものなのか、そういう論点も紛争の内容の中に取り込まれていると思われまますので、今、加藤委員が提起された問題に関しては、論点ペーパーではこの部分では対応しているということだと思います。

加藤委員 はい、わかりました。

落合部会長 ほかに、基本的な考え方の部分につきましてございますでしょうか。

浅岡委員、どうぞ。

浅岡委員 先ほどの海外の点で少し申し上げるのですが、例えばドイツで消費者センターは資料では行政型となっているのですが、私たちが行きますと、彼らは消費者団体だと思っているんですね。そこが、政府から 50%ほどお金は出ている、また社団法人にもなっていて、活動はそうなのですが、日本の発想ではなかなか割り切れない形の運用になっているのだろうと。詳細は私もそれぞれ知りませんので、日本と比較して考えるときに、日本型で全体を理解しようと思うとなかなか難しいのではないかと感じました。

それで元へ戻りまして基本的考え方ですが、論点 1 のところは、要は少額事件の場合は裁判所で弁護士をつけてその交渉力の格差を埋めてやろうとしても、弁護士費用に見合わ

ないので裁判になじみにくいという現状があると思います。これに対して敗訴者負担制度を導入することでカバーできるのではないかという意見もありますが、こういう少額事件が勝訴の見込みが高いとは限らないので、必ずしもそういう効果は難しく、司法制度改革の中でも、中間報告では少額事件は敗訴者負担にすべきではないという例として挙げられていたということがあります。

そういう意味から言えば、少額事件に対してはどのような紛争解決があるべきなのかということが別途考えられるべきであって、その少額事件の解決のための、1つは裁判所における少額事件の解決のためにどのような制度が必要か。これはADRを機能させていくためにも判例等が不可欠でありますから、それは非常に重要な論点になり、それが団体訴権等にもつながるということになるのだらうと思います。

もう一つ、少額事件は簡易・迅速で解決できる場所があればいいということも重要な選択肢だと思うのですが、先ほどのことにもつながるのですが、少額事件は一部の人しか苦情を申し出ないので、事業者側から見るとやり得率が高まるといいたいでしょうか、一定の苦情があってそれに対応しても全体としては見合うということになります。そういう意味で一網打尽というか被害を根絶やしするというか、すべての被害に対応するための仕組みを設けないとこの問題の解決にならないので、そのためにどういう制度が必要かということが必要になります。団体訴権もその1つのことであったり、クラスアクションなどもそういうものであったりするわけですが、そういうことがあろうかと思えます。

2つ目の論点の部分については、上の最初の論点にもかかるのですが、「ルールの整備が進められてきたが」という記載がありますが、ルールの整備がまだ不十分であり、そのことが被害救済といえますか、今回の問題の苦情処理・紛争解決が適正に行われるための一番基本の問題であるということもまずは踏まえておかなければいけないと思います。

落合部会長 どうもありがとうございました。

では鍋嶋委員、どうぞ。

鍋嶋委員 今の少額の話でちょっとお聞きしたいのは、7ページの論点4で少額訴訟の話が少し出ているのですが、もし実態をつかんでいたら教えていただきたい。これも数年たっていると思うのですが、実態がどのくらいあったか、そのうちいわゆる消費者問題に絡むものがどのくらいなのかということ、おわかりならばお願いします。

幸田課長 すみません、今ちょっと手持ちがないのですが、司法制度改革の司法アクセス検討会で……。

堀田課長 統計は持っていないのですが、少額訴訟の利用率自体は年々上がってきている。中身としまして、鍋嶋先生の方が詳しいかもしれませんが、狭い意味での消費者問題の利用率はそれほど高くなくて、貸し金の問題とか間借りする場合の住宅の問題、それとそういう内容が多いと聞いております。数はすみません、覚えておりません。

落合部会長 どうぞ、浅岡委員。

浅岡委員 少額訴訟の場合は一回で終われるような、法律上の争点がほとんどない、だからすぐ解決ができるというケースに限られますので、この消費者事件でクレジット債権に抗弁権が接続するかどうかのような裁判官が長く判決文を書かなければいけないケースはなじまない。そういう意味でほとんど使いにくい。ただ、敷金返還などではよく活用されているという面はあるようです。

落合部会長 ほかにございませんか。

福川委員 基本的な考え方はここに盛られているとおりだと思うのですが、この中でどういう制度設計をするかというところが大事な問題だと思います。主として5ページに書かれているわけですが、3つ目の「 」に「それぞれの特色を生かしたADRの制度設計」とありまして、行政や事業者団体、弁護士、NPO、消費者サイドはいろいろなところがあると思うのですが、「特色を生かした」というところをどのように制度設計をするかが非常に問題なように思います。

もう一つは、いろいろ多様にすればするほど質がどうかという問題がある。都合のいい便利なところへ持っていったら解決して、自分に有利になるということなのか。これまた多様にすればするほど質の確保が非常に大事になってくるのではないかと思うのですが、ルートが多ければ多いほど消費者は便利なのだけれども、今度はどうやって選択していいかがむしろ難しくなってしまう。ですから、ここで特色を生かした制度設計というときに、ある程度どういうイメージを持った制度設計にするかというところが大事なような気がします。したがって、制度設計でその特色を生かすことと、質をある程度のレベルを備えることをどうやって確保するか、もしお考えがあれば聞かせていただきたいと思えます。

落合部会長 事務局の方では何かありますか。

幸田課長 1つは、具体的な内容については後ろの各論に出てくるわけですが、例えば行政型の都道府県の消費者苦情処理委員会に関して言えば、さまざまなツールの実効性を確保するために必要な、つまり広く関係者にお知らせして、問題の所在を明らかに

した方がいいような紛争は行政がやるべきではないか。それから、業界団体につきましても、中立性ということが問題にはなりませんけれども、逆に会員である企業は尊重義務を課せるとかそういうメリットもあるわけでして、早く解決したいと消費者が願うのであれば、必ず会員企業は業界団体のADRには、尊重義務があれば出てきて、1業者は必ず出てきてもらわなければいけないということにもなります。

例えば法律的な解決を望むのであれば、日弁連の仲裁あっせんセンターなど、いろいろな特色の生かし方があるのではないかとというのが特色の部分です。

質の確保、レベルの確保ということですが、2つありまして、論点ペーパーの中では消費生活センターが総合的窓口機能を発揮する中で連携をしていけないかということを書いておられますのが1つと、もう一つは、ADR基本法の中で時効中断効の付与などを行う紛争解決機関をどのように選定するかという全体の問題がございます。消費者の問題だけではなくて、ADR全体の問題としてそういう問題もありますので、そこもらみながら考えていかなければいけないのではないかと考えております。

落合部会長 どうぞ。

福川委員 その場合に、例えば消費者センターはこの案件が出てきたら、これは事業者団体の方へ行ったらいいでしょうとか、これは行政に持っていったらいいでしょうという振り分けはやってくれることになるのでしょうか。

幸田課長 あくまで消費者が希望することが大事だろうとは思いますが。それから、消費生活センターの相談員によるあっせんで解決ができるのであれば、それにこしたことはないと思います。そこからまだ解決できない問題があるわけで、他機関に振っている問題があるわけです。そういう部分についても、ほかの民間機関も含めた紛争解決機関ともう少し連携を深めていくべきではないかと考えております。

福川委員 ここに第三者による紛争解決機関の評価がありまして、評価をして、多分それは公表されるのですが、これはどういう基準で評価されて、消費者の情報としてどのように消費者の耳に入ることになるのでしょうか。

幸田課長 実はここではまだそこまで具体的に検討はしていないのですが、1つは、後ろの各論の部分では、消費者団体がそういう評価の役割を果たしたらいいのではないかと書いております。それから、論点ペーパーの後ろに出てきますのは、国民生活センターがさまざまな情報提供、消費者に関するADRのさまざまな情報提供を行ったらいいのではないかと書いております。

落合部会長 そうすると、質の確保とどういう特色に応じたADRの制度設計ということで、まず特色の部分は恐らく2つの方向があるのではないかと。1つは、ある国の政策なり、あるいは都道府県なり、何らかの公的なものが青写真を描いて、それに依拠して機関を考えていくような流れと、實際上、消費者なり事業者なり民間の中で実際に紛争に遭遇している中で、自らそれに対応したシステムを形成していく。大きく言えばその2つの流れが「それぞれの特色」という部分に対応してあると思うのですが、それでどちらを基本にして考えていくかということがあるでしょう。

その点については、国あるいは公的なものが紛争を自らやっつけていこうということで、必要な部分はそういう機関も必要だと思えますけれども、一般的にはなかなか難しいだろう。そうだとすると、民間の中で出てきたものがどういう役割を果たしているかに関する情報が事業者にも消費者にも十分伝わるような手段を備えた上で、そういうものがどんどん出てくるような体制づくりを、間接的な支援という形になろうと思えますが、そういうことが問題になってくるのだろうと思えます。

質の維持は確かに重要でありまして、そういうものに紛争解決を頼んでみたところで非常に不満足な結果しか得られないということになると問題であり、実際に紛争解決という目標を果たしていないことになりまして、ここの評価をまた公的な機関を設けて、お上が例えば1級から3級までランクづけするとかそういうシステムも考えられないではないと思うのですが、これも情報がすべて国のそういうところに集中できるかどうかということもあるので、民間の部分のきちんとした評価が行われるような形をつくっていかねばいけないだろう。

先ほど事務局からもお答えがありました。基本的にその役割をどこに期待するかというと、消費者団体がまさに紛争解決機関をそれぞれの特色に応じて評価するという一方で、第一義的には質の確保が非常に重要になってくるのではないかと思います。しかし、そういう機能を本当に担えるようになってもらいたいわけですが、評価する以上はそれなりの評価能力が問題になってきますので、そこをどういう形で充実させていくかということで、ある意味では公的な部分と民間の部分とを組み合わせると質の確保の部分はやらないといけないという問題もありそうな感じがいたします。

この辺はなお部会でぜひ御議論をお願いしたいですね。あとは具体的な形での方向性を打ち出していければということでもよろしく願いいたします。

加藤委員、何かありましたか。

加藤委員 今、先生がおっしゃったように、消費者団体に評価能力があるかどうかということが大変重要な課題であることを認識したわけですが、それを担保させるためには情報開示が一番重要ではないか。ADRをすることがどれほど誠実に情報開示していくかということ、透明性の問題。それから、公平で中立性の高い人的な構成をどのようにしていくのか。これはこれからの個別の議論に入っていくのでくどくは申しませんが、そんなことを感じております。

落合部会長 それでは、よろしければ基本的な問題はまた……。

特にありますか、浅岡委員、どうぞ。

浅岡委員 今の話は8ページまでやるという御趣旨ですね。

落合部会長 そういうことですね。

浅岡委員 それでは1点だけ。7ページですけれども、先ほども少し申しましたが、裁判制度の充実とADRの関係は、両立する政策をとるにはその意識が要ということだと思えます。私どももヨーロッパなどを見ましても、ADRを充実させようとしているのは、裁判が相当多いものですから抑制したい、ADRに流れてもらいたいということが基本にあるように思います。日本で今日入っているのも、司法改革の議論の中でもADRの充実、仲裁にもその部分がある。日本の場合は裁判制度自身が国民の利用においてはまだ十分ではないというところを考えると、ここをいかに充実させるかということなくしてADRを拡充させるといっても、規範が不十分になったり中立的な機能を担保できないということにもなることをよく認識してもらいたいということが1つです。

そういう意味で、裁判制度のアクセスのためにということで、7ページの7で司法制度改革推進審議会の報告書が挙げられておりまして、アクセス検討会で議論をしているところですが、提訴手数料もともと訴訟利用抑制のために導入されたものであることは皆さん認めて異論のないところでありますし、敗訴者負担の取り扱いとしてあるものも、そもそも「弁護士報酬を回収できないから訴えの提起をあきらめていた人にも提訴できるようにする」ことをアクセスととらえているわけですね。

このような弁護士費用を回収できないから裁判をあきらめていた人がいるかもしれないけれど、それは一体どういう人だろうかということで、この間いろいろ議論をして検討してきましたが、結局それは勝訴の見込みが高く、少額事件で弁護士報酬に見合わなかった人ではないか。そうではなくて、勝訴の見込みもあり、報酬を払っても十分見合う事件が、現行の各自負担の制度のために裁判をあきらめていたということはちょっと考えられな

いというのが今、私たちが確認しているところであります。

特に消費者事件などは、ヨーロッパの消費者団体等に聞かましても、彼らもなかなか裁判に勝てなくて困る、団体訴権を持って被害救済まで団体訴権でやれるようになってきたけれども、そういう事件では勝訴がなかなか難しい、それで敗訴者負担をかぶることになって、消費者団体の裁判のために使える費用は幾らだと予算の制約があり、それをどのように使うかということで裁判の数も制限しなければいけないと言っています。どの国でも裁判利用を抑制する、数を減らしたいというためにこの制度を置いており、今もそのように機能している。消費者事件にこういう制度を入れることについては、アクセスを向上するという趣旨には反するという点をここで議論の確認をしてもらいたいと思います。

先ほど参考資料 42 がありましたが、ドイツの消費者センターも団体訴権を行使して裁判を提起しているところでもあります。そこは、せつかくのこの場所なので、議論をしておいていただきたいと思っております。

落合部会長 確かに、我々というか法律家は裁判と裁判規範の重要性を意識して、そこへのアクセスの充実は非常に重要であるという対応が基本的には出てくるということになります。そういう意味では論点ペーパーの 6 ページにありますように、一般の人たちの「解決方法としては、次のいずれを希望しますか」という中に、「法令・判例等にとらわれず」云々という解決、第三者に判断を委ねる場合と当事者で話し合いを尽くすを合わせると 60% になっている。こういう状況の中で、いわば裁判のアクセスと、これはある意味で法令・判例等に対する完全な信頼がないというふうにもとれるデータなので、この辺も踏まえつつ、裁判と裁判外の紛争解決、その適正な分担をどのように考えていったらいいのだろうかという論点が確かにあるので、論点 4 の問題意識としてはそういう点が背後にあるのだらうと思います。

ほかに。田中委員、どうぞ。

田中委員 1 つの切り口ですが、苦情そのものが特色を持って増えてきているという傾向がこの報告の中であるわけですね。特に契約に関連した問題が増えて、品質とか安全性の問題が増えていた時代から変わってきている。そのことはどういう意味なのか、それに対応した対策と申しますか、そういう整理が必要なのではないかという気がしています。

もう一つの切り口としては、苦情全体が増えていることに対してトータルの抑止力をどう働かせるのか。苦情の一つ一つの解決はもちろん基本的な問題ですけれども、それを通じて苦情の原因を減らしていくことにまで及ぶような制度設計なりを考えていく必要が

あるのではないか。

先ほど加藤さんがおっしゃったように、情報公開して悪いものは白日のもとにさらすこととか、罰則の厳正な運用であるとか、あるいはコンプライアンスの問題であるとか、いろいろな問題をどう位置づけて苦情そのものの根源を減らすのかという問題意識を持たないと、賽の河原のような話で、個別に対応しているだけではいけないのではないかという気がしているんです。基本的な論点の問題という意味です。

そういう意味でどういう態度なりスタンスが必要なのかという点についてご説明を聞かせていただきたいし、その辺の論議は必要ではなからうかという気がしているので、質問と感想と両方ですが。

落合部会長 そうすると、田中委員が指摘された論点が、基本的考え方の中でどういう形で取り込まれていくのかという御質問だと思います。

いかがでしょうか。

幸田課長 1つは抑止力という話をされました。一番最初にこの部会で検討する全体の項目の中には、罰則の強化とか公益通報者保護制度というような、まさにトラブル・紛争の抑止に関する検討項目として、紛争解決とは別に罰則の強化のようなことについても掲げられております。これはまた別途、論点ペーパーとしてこの部会でも御検討いただきたいと思います。

田中委員 検討のテーマとするということですね。

幸田課長 はい。

田口審議官 ちょっと補足いたします。今回の21世紀の消費者政策の在り方に関する検討に当たりまして、論点を幾つか整理しておりまして、それに沿って検討を進めているわけですが、今回の苦情処理の問題、裁判外紛争解決、これだけですべてを解決するという意識ではなくて、総合的に対応していかなければいけないということで、罰則の問題を初めとする抑止方策の問題についても検討課題として、この検討をスタートする時点で掲げておりますので、いずれかの時点で御検討いただきたいと思っております。

企業のコンプライアンス経営の問題でございますが、これにつきましては別途、この部会の下に検討委員会をつくって検討しておりまして、その取りまとめをこれから行う予定にしております。コンプライアンスの強化の点については松本委員を中心に御検討いただいておりますので、そちらの方の成果を待っているということでございます。

その他苦情処理の問題だけで対応できない分野は当然あるわけで、そこについては逐次

検討していきたいと思います。本日の検討は苦情として出てきたものをどう効果的・効率的に処理していくかという観点からの整理ということで御用意させていただきました。

落合部会長 はい、どうぞ。

加藤委員 今お話を伺っていたアメリカのFTCが悪質事業者の資産凍結をしてくださいと裁判所に言う方法があるとか、この間、たまたまアメリカの方がいらしてそのお話を聞いたこともあるのですが、高先生なども御専門で制裁金のようなお話をしているの、そういうものがどこかで用意されないと、確かに田中委員のおっしゃるように、どんどん吹き出てくるものを手当てすることに追われるというのはいろいろな意味で、事業者にとっても行政にとってもコスト高になっていくのではないかと思います。

それで、基本的考え方について一番大事なのは、1ページの、一般消費者の視点から見たときに「簡易・迅速・廉価」。廉価の中には無料ということも当然入っていると認識していると思いますが、ここがキーワードではないかと思います。そして「身近で使いやすく、信頼のおける」というキーワードを実現していく必要があると思います。

「簡易・迅速・廉価、そして身近で信頼性の高い」をどう用意していくかということではないかと思います。その中に、もちろん専門分野によっては専門性が高ければそれなり的人的構成等も出てくるだろうと思いますけれども、基本的考え方は8ページまでについてはこれで結構ではないかと思います。

浅岡委員 すみません、私も……。

落合部会長 はい、どうぞ。

浅岡委員 先ほどのお話で、ちょっと不適切な表現をしたのかと思って、誤解があるといけないので申し上げますが、ADR等を充実させることをしなくていいと申し上げたわけではありません。しかし、7ページの論点4の参考資料9と書かれているところに、裁判所へのアクセスの拡充として、消費者問題・事件など今回議論しているような紛争について弁護士報酬の敗訴者負担を導入するかどうかという議論をしていることについて、ここの提起が具体的には何もありません。仲裁については一定の意見が示されていますが、これはアクセスを阻害するものであるということを確認していただきたいということを申し上げたわけです。

加藤委員 食の表示の大変な事件があったとき、これは国民の多くの希望であるということで国民生活審議会も急きょ検討して各関係省庁に来ていただいてお話を伺って、部長談話という形で公表していただいたことが非常に大きく消費者保護に役立ったと思っ

ておりますが、この司法制度改革についても同じような建議が、特に敗訴者負担の問題は私どもも一生懸命、いろいろな形で行動したりアピールしておりますけれども、これを国民生活審議会の消費者政策という立場から見たとき、消費者にとっては苦勞を負わせるものであるというような見解を、皆様の御意見としていただくことはできないのでしょうか。

落合部会長 その点につきましては、恐らく敗訴者負担制度はメリット・デメリットそれぞれあるもので、現実の制度として完全にマイナスばかり、あるいはプラスばかりというものではなからう。その辺のバランスという点がこの中では余り議論に出ていないのですが、その辺について高橋委員、いかがでしょうか。そのプラス・マイナスはどういうことなのか、少なくとも議論として出ていないように思いますが。

高橋委員 司法制度改革推進本部の中の1つの検討会として司法アクセス検討会がございまして、私もそこに関係しております。そこが弁護士報酬の敗訴者負担の問題を扱うことになっておりまして、今日はそこまで深く入らないかもしれませんが、実は今日の午後もその検討会がございまして。

検討会は司法制度改革審議会意見書に示された方向でその具体化を検討するということですが、敗訴者負担を一律に導入することはよくない、提訴萎縮効果もあるのだからその辺はよく考えるというのが意見書でありまして、私どもは今後、その趣旨に沿って検討したいと思っております。

その中で、消費者問題で余りにも強力な敗訴者負担を入れれば確かに提訴萎縮効果はあるだろうという意見は既に検討会でも出ておりますから、それを踏まえて検討することになろうと思います。

落合部会長 どうもありがとうございました。

それでは時間の関係もありますので、基本的な問題については一応今までの議論にいたしまして、次に事業者による苦情処理に関する問題に移りたいと思います。

この点につきましては御意見はございますでしょうか。

福原委員、どうぞ。

福原委員 毎度同じようなことを申し上げるのですが、事業者による苦情処理ですけれども、業界あるいは業態によって、事業者の連合体に入らないでアウトサイダーとして企業活動をしている方が有利であるというような状況があるんですね。

したがって2つの問題があるのですが、1つは、業種によってこういう問題について非常にデリケートな注意を払っていて、処理のレベルも上がっている業界と全く意識のない

業界とまず2つあるわけです。もう一つは、いろいろなバラエティのある業界の中で業界に属さない方が活動しやすい、あるいは新規参入の人たちは業界に入る必要がないというようなことがありまして、業界に多くをゆだねることは実態としてはなかなか難しいということだけ申し上げておきます。

ではどうすればいいのかは、これを全部統一して統制するような法律をつくるということではできませんし、またすべきではないと思いますが、それなら業界をどのように指導していくかという態勢をどこかでつくるべきなのかもしれないと思うんです。

落合部会長 山本委員、いかがでしょうか。

山本委員 ただいまの件ですけれども、おっしゃるとおりであります。対応策としては、事柄に応じて実務対応マニュアル的な事項でなく、法令化になじむのであれば、その業界でコンセンサスが得られている内容は法令にするというやり方が考えられます。まだそこまで達していないということであれば、企業が業界団体に属していて、かつその中で自主行動基準が定められて、それを順守しているという事実がマーケットにおける競争力になるように、例えばマーク制度などを通じて消費者に情報発信していく。そういう取組みを社会全体として育てていく工夫。その際にはまた行政の方もそういう方向に水を向けてあげるような支援が考えられるのではないかと思います。

落合部会長 事業者の部分につきまして何か御意見は。

鍋嶋委員、どうぞ。

鍋嶋委員 今のお話の1つが「JIS Z9920」に入ると思うんですね。いわゆるアウトサイダーも何もみんな含めて、法律ではないですけれども、ガイドラインとしてこういうものをつくって、それに沿っていけばいいだろうということを詰めていく。実際に見ると、調査の結果も出ていますが、知っている・知らないを含めて半分の46と40ぐらいでしょうか、そのまま取り込む努力をしている会社もあるし、まだそこまでいっていないところもあるのですが、それはこういうものを広めていく努力をしながらやっていかなければならないし、それしか手がないのかなと考えております。

落合部会長 それでは、9時半から始めまして11時になりましたので、ここで10分ばかり休憩をして、その次の論点であります「行政による苦情処理・紛争解決」の方に11時10分から移るということで、それまで休憩にいたしたいと思います。

(休憩)

(再 開)

落合部会長 それでは 11 時 10 分になりましたので、再開させていただきたいと思
います。

次に御議論いただく論点は「行政による苦情処理・紛争解決」であります。これにつ
きまして御議論いただくと思いますが、これはちょっと長いので、消費者苦情処理委員
会が 19 ページに出てまいりますが、この前まで、つまり 13 ページから 18 ページの論
点を最初に御議論いただいて、消費者苦情処理委員会についてはその次に御議論いた
だく。このように 2 つに分けて御議論をお願いしたいと思います。

前半部分の 18 ページまでについて御意見ををお願いしたいと思います。いかがでし
ょうか。

はい、加藤委員。

加藤委員 まず私が申し上げたいのは、14 ページの資料のことですけれども、参考
に消費生活センターの設置箇所とか職員数の推移ということで、特に参考 20 を見てい
ただきたいのですが、都道府県で職員数の推移が横ばいで増えているように見えるの
ですが、実は苦情の件数から比例すると、これまでのいろいろなデータを見ていただい
て、実務的にはマイナスということをおわかりいただきたいんですね。市町村などは兼
務の人もあり、それも担当者という呼び方であればこういうことにもなってくると思
うんです。

私も全国消費者団体連絡会の中にいろいろな消費者グループがありまして、今日、
私は資料 1 で提出させていただきましたように、57 の実行委員会で全国消費者大会を
行ったわけですが、そのときも報告がございました。1 つは、47 都道府県の消費者行政
の実態調査を暦年やっているグループがあるわけですが、そこで見ますと、本課の職
員は大幅減でマイナス 15% ぐらいで、相談窓口の方を何とか支えなければいけない、
維持しなければいけないというので、消費者行政そのものは本当に後退している
という事実は、この数字からはなかなか読み取れないと思いますので申し上げたか
ったわけです。

予算比率ですと、一般会計の 0.016% が前回の調査だったのですが、今年は 0.014%
で、何と 1 万円に対して 1 円 40 銭の消費者行政予算であるという実態をぜひ皆
さんにわかっていただいて、道路行政などに比べてどれだけ国民の市場における
人権行政がないがしろにされているかということをお実感いただきたいわけでござ
います。

相談員数は確かに 5.9% ぐらい増えているのですけれども、とにかく相談員が増
えても

追いつかないという実情。相談員の人たちは本当にボランティア的に自分たちで勉強の機会をつくったり、夜も集まって研究会をしたりというちょっと涙ながらのようなところを訴えて、この数字を気軽に、全体に数字が増えていいじゃないですかというふうにお読みいただきたくないということを御説明させていただきました。ですから、ここではこういう機能をもっと拡充していく。はっきり言えば、人とお金をもっと必要だということをお皆さんにわかっていただきたいと思います。

落合部会長 どうもありがとうございました。今の加藤委員の御注意がありましたが、これはそういう趣旨では、確かに突然見ると何か改善されたかのように、実態からみるとなかなかそうとも言えないというようなことが資料上……。

加藤委員 例えば村の観光係が消費者係なんですよ。

幸田課長 まさに加藤委員がおっしゃったとおりです。市町村、特に市のレベルでは最近はかなりつくっていただいているのですが、都道府県のレベルでは一部都道府県で消費生活センターを廃止するという動きもございます。

それで予算はここでは載せておりませんが、消費者行政予算ということで見ますと、市町村まで含めても減ってきている。その苦しい地方の財政状況の中で、いわば本課の職員を削ってでも消費生活センターの職員をつけようとして、苦情が増えているのを一生懸命処理しているのが地方の実情だと思います。

落合部会長 どうぞ、浅岡委員。

浅岡委員 最後の各国の表の説明をいただいたときに、イギリスでたしか 586 万件と言われましたか。

高橋補佐 はい。

浅岡委員 ドイツで 430 万件と言われましたか。国センと現在消費者団体で 62 万件から 70 万件に増えた増えたと言っても、私の実感としては、日本の方がはるかに詐欺師天国だと思います。被害も多い。靈感商法一つをとっても、日本にしかなかったことを考えれば御理解いただけるかと思いますが、刑事的な制度も非常に不十分ですし、ヨーロッパはかなり刑事摘発しながらこれですから、もともとは母数が相当多数あるということだと思います。日本の消費者センターは大変よく仕事をしておられて、相談員の方々は 10 年間 1 円の給料も上がらないような状況で、日々雇用のもとでまことに努力されていると思いますが、大変苦勞してもこれだけの件数で手が回らないという状況です。

日本の現状を見ますと、消費者センターの機能をもっと充実・強化することは不可避で

あると思います。ただし、それだけで解決しないといいますが、一件解決していくことだけではこの問題の根本解決にならないので、そのセンターの機能を一件解決に終わらせず、いかに全体の規範化に向けて活用できるか。その点は大きな課題だと思います。同時に、現場対応として、ここが弱体化することはまことに詐欺師が喜ぶだけだと思うわけです。

その点で、そういうことをもっと明確にする個別救済に援助するという点だけではなく、観点からも、それをより明確にするために、15ページの論点7で今の基本法が市町村がやるということで終わってしまっているような部分は、国の政策課題として位置づけて、仕事をしやすくしようという御提案に賛成です。

そうした位置づけを高めることが、今お話のあったように財政的にもいろいろな制度を加えていくという点にもまたつながっていくと思いますので、その点は私も一緒に進めたいと思っています。

落合部会長 大羽委員、どうぞ。

大羽委員 先ほど来、苦情そのものをどう減らすかという議論もありますが、私は今のお話のとおり、むしろ日本では今まで苦情が余りなくて、苦情がどんどん顕在化してきているということだと思います。今のお話ですと悪徳商法も出てきているということですが、それだけ物が言える社会になってきていて、それが健全な社会なのかなとも思います。したがって件数はますます増加をするのではないかと。

また、昨今の学生などを見ても、そういう悪徳商法に巻き込まれる学生もいますし、そこでそういうものを救わなければいけないということにもなるわけですから、したがって一番先に相談するところとしての消費生活センターの存在は大事なかなと考えます。

この見出しで「(1)消費生活相談」という言葉が掲げてありますが、まさに消費生活相談の延長上にあるような苦情の受付窓口としての消費生活センターの存在が非常に大事なかなと思います。そこをキーにして苦情処理・紛争解決に進んでいく。クレーム自体が多様化していますから、ADRや紛争解決の手段もいろいろあると思うのですが、どういったことをしたらいいかということ、消費生活センターの窓口で分類していただくような処理をしていただくということなのかなと思います。

これからはそういう行政機能が求められていて、必ずしもここで一元的に苦情処理・紛争解決ができることを求めるべきではないのかなと思います。要するに、苦情処理や紛争解決はそれぞれ専門的なところにやっていただくのが筋なのかなと思っています。

落合部会長 山本委員、どうぞ。

山本委員 大羽委員から御指摘がありましたように、また先ほどの基本的考え方のところにもありましたように、多様な選択肢と情報を消費者にきちんと提供して、かつ一定の質を確保しながら選択していただくことが基本だとは思いますが、今は消費生活センターのことを問題にしており、したがって苦情処理と簡易な形でのインフォーマルなあっせんを議論しているわけですが、私は紛争のテイクイン機能、簡易なあっせんという意味でのプレゾリューション機能、さらに後で出てまいります、ポータルサイト機能につきましては、消費者にとって一番身近な消費生活センターの存在はかなり浸透してきておりますし、それは社会的なインフラでありますので、今後も基本的な行政サービスとしてその機能をしっかり維持していくべきだろうと思っております。

もちろん行政がすべてやるという趣旨ではないのですけれども、行政が果たすべき役割はその中でも非常に重要であると考えます。したがって、論点6でまとめられているところは、そのとおりだろうと思っております。

その上で論点7で、現在の消費者保護基本法第15条第2項、第3項の書きぶりが、なお明確でないといいますが、市町村が苦情処理のあっせんに努めなければならないとありまして、国・都道府県が必要な施策を講じるということで、その辺が一体何を意味しているのかは、卒然と読んでもよくわからない部分があると思っております。また、具体性が欠けているわけです。

その関連で16ページにあります「国民生活審議会の報告」が平成12年に出されております。現行の消費者保護基本法の解釈を示したものだと思っておりますけれども、立法論としても非常に傾聴に値する内容が書かれておりまして、この趣旨を消費者保護基本法第15条第2項、第3項にうまく反映させるような改正がぜひ必要なのではないかと思っております。

そして、都道府県と市町村の役割分担としましては、16ページから17ページにかけて詳細に整理されておりますが、基本の考え方は、身近な市町村が全部やれというのではだめだし、都道府県が全部やるというのではもない。都道府県は広域的な役割、専門的な苦情処理、その他のインフラ機能とかセンサー機能のような、都道府県として独自の施策を実施していく前提としての苦情相談処理という独自の役割を持っております。そのような意味で、両者は別の形かもしれませんが、車の両輪としての機能をしっかり維持していく方向を出していただきたいと考えております。

もう1点ですが、ただし、基本はそうだけれど先立つものというお話が先ほどありまし

て、我々がこれから向かう社会は確かにいろいろな消費者トラブルも生じてくると思いますが、他方において少子高齢化ということで恒常的に税収の確保に苦しむであろう中で、そのやりくりを具体的にはどうしていくかということが現場においては問題になるということは指摘しておきたいと思います。

これは現段階で話す話ではないかと思いますが、先ほど浅岡委員から御指摘があったように、外国では行政がすべてとりしきるというタイプでないセンターがあります。これは私法人に消費者センターという名前を冠しまして、しかし行政の資金的補助を相当入れて団体訴権も含めて苦情処理の役割を果たさせている……「果たさせている」という言い方がいいのか、あるいは「果たしてもらっている」、逆に言えば、そういう団体からすると行政とうまく連携してそういう活動をしているということです。そういう取組みももしかしたら、すぐではないかもしれませんが、長期的には必要になるのかなという感じもしています。しかし、それはそれこそ機構改革とか極めて大きな変化を伴う話でありますので、21世紀というからにはそこまでいくべきかもしれませんが、その前にまず行政サービスとしてここまではしっかりやるのだということを固めて前に進むべきではないかと考えています。

落合部会長 どうもありがとうございました。

どうぞ、有馬委員。

有馬委員 私もただいま大羽委員と山本委員がおっしゃったように、論点6、7の都道府県、市町村における消費生活センターの強化ということはぜひお願いしたいと思います。現在、実は消費者の苦情について消費生活センターなどの窓口を持ち込まれているのは、9ページにありますように3.4%と非常に低いわけです。これはなぜ低いかということですが、一つには、人員不足などによりまして、例えば私ども国民生活センターの例で言いますと、電話が非常にかかりにくい、ほとんどかからないというようなことなどによって抑止されている。各地の消費生活センターにおいてもそのようなケースが少なくないと聞いておりますので、親しまれていないから届け出が少ないということだけではなくて、そのようなものもあるということを含めて、何らかの形で人員、予算等の措置がなされていくことが一つ必要なことではないかと思えます。

それと同時にもう一つ、一般の消費者が何かトラブルが起こったときにどこに届け出るかというときに、この表にありますように、例えば買った物であれば、物を買った販売店とかメーカー、あるいはさまざまな金融商品などについても、商品に書かれているところ

にまず苦情を言うことが最初のきっかけとしてあると思うんです。とするならば、そういうところと行政の機関との連携が必要ですし、消費者団体、弁護士会の機関であるとか、論点8に示されておりますような多様な機関のネットワーク化が当面は必要なのではないかと思います。

国民生活センターとしては現在、各消費生活センターの方からの御相談に応じて、より専門的なトラブルについての研修などに力を入れているところでございます。以上でございます。

落合部会長 岩田委員、どうぞ。

岩田委員 論点8のお話が出たので、もう論点8に入ってしまうのかもしれないと思っていたのですが、消費生活センターというのは5ページの表を見ても、私たち消費者には知られている。何かあれば、表の消費生活センター等の上の欄は「知らない」が多いので、これを見て、もう一つはADRとかができたときにいかに知らせていくことが必要という別の論点もあると思いますが、まずは国民生活センターなり消費生活センターは非常に知られている。

ただ、私自身はここでいろいろな機能を付加して全部やるようにしたからいいかという、それはやはり無理ではないか。1つ言えば、商品テストのようなものはほかに出してやった方が、効率という点から見るともしかしたらいいのかもしれないし、今現在、商品・サービスが多様になっていて、有馬先生からは相談員の方の研修等もしていらっしゃるといってお話だったのですが、複雑な金融商品等は幾ら研修しても、すべて相談員が対応するのは難しいかもしれない。そうすれば、消費生活センターが消費者のアプローチの玄関口になって、今ではNPOなどでかなり専門に特化したような消費者の団体もできようとしていますので、どういう解決手段を持ったところがどこにあるかをうまく紹介してあげるような機能も今後、行政のところでは力を入れていっていいのではないか。全部をやろうと思ったら、カネもかかるし人もかかるしと思いますので、連携の部分と、そういうところから消費者に情報をうまく届ける役割が必要になってくると思います。

落合部会長 加藤委員。

加藤委員 関連でございます。確かに今、金融商品とかITとか専門性の高い苦情処理について相談員の皆さんはよく勉強しながらも、しかし事業者の業態の変化にはなかなか追いついていけないという実態があるので、専門性の高い解決手段のあるところを紹介していくということも必要かと思いますが、気をつけなければいけないのは、これは消費者

苦情のたらい回しという実態が起きないかということです。ですから、きちんとどこまではここで引き受けるという行政の範囲内の仕事の区分けが必要で、それ以後、消費者がここでは満足できないから、こういう点をもう少し解決したいということで例えばよそに回す場合は、責任を持った回し方、そのフォローアップが行政の消費者窓口にないとよくないいと思います。

高齢者などが増えてきますと、回されることによるあきらめということがあっても困るわけで、他との連携は非常に難しい検討事項を含んでいると思います。

落合部会長 田中委員、どうぞ。

田中委員 皆さんのおっしゃるとおりだと思うのです。かなり高度な仕事を行政にはやってもらいたいという感じなんですね。ですから、苦情の具体的、個別的な処理については、業界それ自身が真面目に解決することだとか、あるいは消費者団体などが役割を果たす、あるいはADRのいろいろな方式をその状況に応じて運用するということなどいろいろなチャンネルを作り、行政はそのためのつなぎと仕分けを担当し、その中の重要な問題を自分で取り上げるのが基本ではなかろうかという気がするんです。

そのこと自身が相当な専門性と能力を持たないとできないことですし、先ほど有馬さんがおっしゃったように、業界団体や消費者組織、あるいは弁護士や裁判所等とのネットワークを有機的に持つような能力が求められる。

事業者自身がまじめに問題を受け止め、解決するための道筋なり条件整備を考える、消費者団体の果たす役割を考えることと行政の果たす役割と一緒に議論して、21世紀にふさわしいシステムのイメージが打ち出されるようにできないものかなと。

もちろん試行錯誤でやっていく中でいろいろ固まっていくべきことであり、時間もかかるし、行政の指導だけでいくものではないと思いますけれども、新しい消費者保護基本法が21世紀の社会システムとして打ち出すべきひとつの重点ではないか。そのために行政の質を高めるにはどうすればいいのかと思います。

それから、消費者教育という問題がトータルで重要だと思っているのですが、それを行政はどう担うのかという問題も検討課題としてあるのではなかろうかと思っています。その辺もどう考えておられるのか。もう少し具体的に行政の果たす役割を出してみたらどうかと思います。

落合部会長 その点は何かありますか。

中村消費者企画課長 今のお話の関係ですけれども、消費者教育の問題でありますとか、

今御議論のありました行政全体がどういう役割で質を高めていくのか、そのためにはどういう仕組みをとっていく必要があるのかは、今回のADRにかかわらず、21世紀の消費者政策を考える上で包括的なテーマだと思っております、本日のテーマには掲げておりませんが、年明けの全体の議論の中で、今申し上げましたような消費者教育の問題、あるいは行政としてどういう枠組みが必要なのか、質をどのように高めていく必要があるのかというテーマについては、このADRも含めて全体の中で別途ぜひ御議論いただきたいと思っております。

落合部会長 それでは、その次の19ページにあります「消費者苦情処理委員会」、論点9……。

加藤委員 すみません、確認ですけれども、15ページの論点7の囲みの一番下に、「消費者基本法第15条第2項、第3項の改正することについてどう考えるか」とありますが、これは絶対にしないと、最近の都道府県の後退ぶりの原因はこの辺の表現ぶりのあいまいさを根拠にさぼっているということなので、ここは絶対必要だと思っております。

落合部会長 それでは、消費者苦情処理委員会について御意見はございますでしょうか。一定の公益性という要件をつけていることとの関係で取扱件数が少なくなっているのではないかと。公益要件と、個別的な紛争ではなくて広範囲の紛争という要件の絞りが厳しいのではないかとという問題点の指摘があり、それから消費者保護基本法に消費者苦情処理委員会のようなものは位置づけされていないわけですが、これも基本法で明確な位置づけをすべきではないか等の論点が提起されておりますが、いかがでしょうか。

どうぞ、浅岡委員。

浅岡委員 実際にセンターに来ているケースを見ますと、大方が比較的少額なんです。ごく少額からまあ比較的少額で、前から申しているような団体訴権やクラスアクションなどの根本的な制度を導入すべきであると、これは1つの論点としてありますが、それがない今は、センターしか果たせない役割はすごく大きいわけですね。山本先生のお話は、私も共感するところは大変あるのですが、現状として今ここを強化すべきだという点も1つは認識し、センターが働かなければいけないというところは共通だと思います。ただ、センターも相談員の方々は非常に熱心なのですが、ある意味で相当ばらつきがあります。センター間のばらつきもありますし、都道府県はもちろん市町村になれば対応できないというものもありますし、同じセンターの中でもすごくばらつきがあります。やはり人にかかっていますので、大変大きなばらつきがある。その中の一件解決が今重視されているのが

現状ですね。

19 ページに書かれているように、今、相談員の方々があいまいな形で助言・あっせん、あるいは紛争解決機能を果たしていることをもっと制度化して、苦情処理委員会をきちんと機能させる。しかし、そこに多く吸収するというのは、いろいろな意味でほとんど不可能だとは思いますが。件数が余りにも大きいので、非常にティピカルなもの、あるいは将来に役立つものをいかにうまく吸い上げていくか。そこで裁判例もなかなか追いつかない。これは消費者側から裁判をするということは現状でも非常に難しいということです。敗訴者負担があればとても難しい。先ほど高橋先生は、余りにも負担の大きな敗訴者負担でなければいいようにおっしゃいましたが、そんなことは全くなくて、少なくとも萎縮効果はあり、大きな負担は萎縮効果をより大きくするものです。そういう中で判決が少ないがために解決のルールがわかりにくいところに、事業者はより先んじてぬげがけ、法令逃れに知恵をめぐらせてきているというイタチごっこの中で、相談員の方々が現場の苦勞をしている。一番の現場で、抜け穴狙いの先端のところを早くつかんでいるのがセンターなので、ティピカルな事案でこうした苦情処理委員会を消費者の現場に立って動かしていくことを期待したいと思います。

そういう役割として消費者保護基本法の中にも、国のレベルあるいは都道府県のレベルぐらいでは位置づけられて、そこが財政上の可能性を見つつ、できるところを探っていくということが重要だと思います。そこを高めるとともに、現場の相談員の人たちの個々ばらばらなもの間のギャップを、これからいかに埋めていくかということですね。裁判というところがあり、苦情処理委員会等がある意味で行政ADR的なものとして、それも公開されたADR的なものとしてルール化していく。現場の個々の苦情処理とどううまく反映させ合えられるかという工夫をされていて、今、東京都の方々の大変涙ぐましいレベルアップのための工夫や知恵を議論しているのをお聞きしたところなのですが、きめ細かいソフト的なものをうまく整理して実践していくことが、先ほど山本先生がいわれたように、財源に限りがあるところでどう生かすかということに不可欠だろうと思っています。

そういうこと全体がうまくリンケージしていくということ、あるいは外とのネットワークをうまくやるということも含めて必要です。

先ほどの話に1つだけ付加いたしますと、消費者問題といっても分野が広いのですが、多くは消費者センターでやっているのは特商法関係、昔の訪販法関係、割販法関係に最近の消費者契約法関係。これだけでもフォローするのはとても大変です。法律もどんどん変

わかりますし、手口がどんどん変わっていきますし、その研修に現場の人が行くのは大変だろうと思います。契約関係では主にカバーするということの位置づけをして、そのほかの先物取引であるとか、別途の金融商品などをここで全部やらなければいけないということにももちろんなくていい、それはそうだろうと思います。

落合部会長 今の消費者センターがどういう役割を果たすべきかという御意見はよくわかったのですけれども、消費者センターと同じ都道府県内に置かれている消費者苦情処理委員会との関係を一体どう整理するのが論点9ですが、どういう整理をしたらよろしいとお考えですか。

浅岡委員 今、苦情処理委員会というのはどこにもあるんです。条例上も設けている。しかし、ここにかけるかどうかはその行政が決めるという制度になっていますから、いつまでたっても全くかからないんです。これは前から申し上げているように、消費者からの申立権が必要なんです。申立権を付与するのだけれど、何でも拾い上げるとすると消費者裁判所をつくるようなことになるのでパンクするであろうという意味では、どこかでスクリーニングをかけないといけない。けれども、今なぜ働いていないかといえば、ひとえに行政がここにかけない。なぜかという、処理能力がないわけではないと思うのですが、今のところは東京都ぐらいしかそういう仕事をしようとしていないのがここ20年ぐらいの現状です。

落合部会長 そうすると、具体的には消費者苦情処理委員会の活性化のためには消費者の申立権、もちろんそれはある程度のスクリーニングをしなければいけないと思いますが、そういう仕組みをつけ加えるのが、活性化を図るための手段として……。

浅岡委員 それも不可欠だと思います。

落合部会長 はい、加藤委員。

加藤委員 それについては私どももずっと言っております。今、東京都の場合もいろいろ条件の悪い中で消費者行政を一生懸命やっているわけですが、苦情処理委員会につきましては、東京都の場合は被害救済委員会と言っておりますけれども、行政内部での一定の手続でスクリーニングをかけたものがここに上がるのですが、濫訴を防ぐという意味では、だれでもというわけにはいかないかもしれませんが、一定数の消費者団体などがこれを申し出た場合は、苦情処理委員会の審議の対象とするというようなことはぜひ実現されるべきではないかと思えます。

浅岡委員 こういうところにも、ある意味で団体訴権的に入れていくことがいいのかも

しれませんね。

加藤委員　そうです。

落合部会長　山本委員、どうぞ。

山本委員　浅岡委員と加藤委員の御発言を大変興味深く伺ったのですが、私はその点について多少心配もあるんですね。浅岡委員は、申立権はあるとおっしゃったけれども、しかし断れる。これは当然必要なことだと思いますけれども、「申立権」と言ってしまうと相当正当な理由がないと断れない。ということは、行政として限られた行政予算の枠の中で、センターの相談員レベルであっせん解決できなかったが、行政として看過できないということで取り上げたいという事案はあるはずなんですね。それが処理できなくて、最初から申立順に引き受けるということになる。そういうことをどう考えるかという点の検討が必要だろう。

その意味では、申立権というよりは、「権」ではないけれども申し立ては受けつける、その上でどういうふうなそれをセレクトするかということについて、その過程を透明化し、それから消費者団体等の意見を入れてセレクトする。そういうより中間的なやり方もあるかなと思いました。

ただし、そういうふうな丁寧にするということはアンビバレントでありまして、それだけ手続が長くかかりますので、処理件数は減るという問題がある。そこが非常に悩ましいところではないかと思います。

消費者団体の申立権というのは、先ほど外国の事例でイタリアや韓国、スペインでしたか、消費者団体が申し立てることができるというので興味深く伺ったのですが、その場合に代理人のような形で、その消費者から何か委託を受けて申し立てているのか、それともより抽象的に、消費者団体が独自にそれぞれの消費者の意向を問わずに申し立てているのか。

A D Rというのはあくまでも個別紛争があって、それでやるものだと思うんです。約款差し止めの団体訴権などは別ですけども、A D Rはあくまでも個別のトラブルがあって、それを解決する。さらにその解決基準を、消費者苦情処理委員会などですと他の事案についても及ぼしていく、また事業者に対してはA D Rの委員会にかかっている事案だけでなく、他の事案についても同じ処理基準で事実関係が同じならば対応してくださいという形で、そのような解決基準を一般化していくということだと思うのですが、そうであるとすると、団体の申立権という場合、個別の消費者をサポートして何か役割を果たすのか、

それとも団体訴権のように抽象的に申し立てをするのか。その辺のイメージを明確にして論じないと、具体化することはなかなか難しいと思います。

落合部会長 浅岡委員、どうぞ。

浅岡委員 EUでは今年から消費者団体が被害救済も消費者から権利譲渡を受けてやるというふうに、裁判所でやれるようになってきているわけですね。それは裁判所の団体訴権の課題でもあるのですが、行政の苦情処理委員会にも可能かもしれませんね。

それらも含めて、先ほどいろいろな民間の援助活動、消費者団体の活動などにも振り分けてというお話もありましたが、何としてもそれを担えるような、今は専門的な民間団体活動をしているところがないわけですね。我々弁護士の領域でも、ちょっと特殊な領域になると急いで研修・トレーニング技術開発中みたいのところなんですね。ここはあわせて消費者団体をいかに機能強化・育成するかということと並行した課題として、直ちにどちらも取り組むことの位置づけが必要なのだろうと思います。

ただし、先ほど言われましたように、行政が事案を拾い上げるということは、内閣府はここ10年来そういうことをやってくださいと一応公式には言っていることになっていますよね、なっていないですか。10年くらい前から、こういう苦情処理委員会が機能していないのはなぜかとデータを出して議論をして、もっと働くように呼びかけようではないかとか、製造物責任法の時もそういう議論をしましたし、消費者契約法の時も議論をしましたし、でも、呼びかけるだけでは動かないのは事実だろうと思うので、何らかの手当てが必要だと思います。

落合部会長 はい、福原委員。

福原委員 前のところに戻るので申し訳ないのですが、ぜひ見過ぎしいただきたくないことは、先ほど何か問題が起きた時に一時的には販売店なり、あるいはメーカーにまず持っていくというお話がございましたが、今起きている状況では、お店はすぐなくなってしまふんですね。もう一つは、メーカーがないんです。もう一つは、メーカーがあったとしてもメイド・イン・ 。したがって、これを解決することは消費者センターでも難しいのではないかと思うんですね。その場合、保護というのは一体どのような形で与えられるのかということがわからなくなっているわけです。

落合部会長 事業者は何かということがあいまいになってきているということですね。

福原委員 1つは、会社をつくってすぐ売ってつぶしてしまうという商売があり得ます。あるいはつぶれてしまうところもあります。

落合部会長 それでは、時間の関係もありますので、その次の論点に移りまして、「民間における苦情処理・紛争解決」。これは全体として3つの部分に分かれておりますが、これを一括で御議論をお願いしたいと思います。

いかがでしょうか。

加藤委員 先ほど海外の事例報告の中にも、どこかの国の例で消費者団体から批判が出ている民間型の機関があるというお話がございましたが、私どもも今、日本でADR機能的なことをやっていたところがあるところが出てきていますけれども、安心して、皆さんが「あそこはいいわよ、そういう苦情ならまずあっちの方へいらっしゃいませ」というように責任を持って紹介できる状況では、はっきり言ってないですね。あるいはあっても、それがPR不足で私どものところに情報がきていないのかもしれない。

だから、まずは存在をきちんとしていただくことと、消費者団体や行政の消費者行政、あるいは現場、あるいは国民生活センターとの連携がどういうふうになるのかということだと思います。事業者団体のADRの場合は、できれば消費者団体との合議によるような運営によって公平・中立であること、費用の面でも納得のできるようなものであること。それから具体的な委員などの人的な構成について、消費者団体の人たちが結構でございますと言えるような透明性とか、なるほどと思うような質的に高い方、御専門の方が入ることが必要ではないかと思っています。

ここはまだ稼働していないようですけれども、最近の社会的要請を受けてADR機能をつくった業界団体のお話を伺う機会があったのですが、費用が折半なんですね。1万円程度を折半ですから5,000円ですが、なぜ吸収力がある事業者と吸収力のない消費者が折半なのかという疑問を持ちました。そういうことも十分合議されないといけないのではないかと。一方的にこうだというふうに運営側が事業者団体として先行することは、残念ながら認めがたいと思っております。

落合部会長 29ページで消費者団体に関する論点がありますね。この点について加藤委員にお尋ねしたいのですが、論点11の論点提起は、いわば消費者団体自身がADRの役割を果たすことについては積極的な位置づけではない、そういう論点の提起になりますね。これについては消費者団体としてはどういう感触なのか、いかがでしょうか。専ら消費者の利益のために活動するという消費者サイドに立った支援のようなものを中心にやるべきだという論点の提起があるのですけれども。

加藤委員 大昔、消費者保護基本法をつくるために私どもの先輩たちは苦労したわけで

すが、消費者保護基本法がないときは主婦連が各地でこういうことを担ってきたわけですね。今でも、うちの場合は窓口を開いておりますから、受け付けてアドバイスをしておりますけれども、地方の方などは高い電話代でいらいらしながら電話をかけてくることがありますから、「それは安心してあなたの市区町村の消費者窓口へ行ってごらんなさい」とお勧めしています。

本当は私たちも昔のようにもっともっとやっていきたいですが、はっきり言って、経済的に大変です。全部ボランティアで、人の苦情を毎日受け付けるということを考えてもみていただきたいのです。私はこのテーマについて昨日資料をいただいたばかりで、うちの内部、あるいは全国消費者団体連絡会の皆さんとこのかぎ囲みについて十分議論などしておりませんので、極めて個人的な見解で、ない袖は触れぬ、お金さえあればやりたいことはやりたいという率直なストレートな気持ちだけ述べさせていただきます。

落合部会長 この民間の部分につきまして御意見は。

田中委員、どうぞ。

田中委員 消費者団体なり消費者組織は、従来の歴史的経過だと批判や反対運動中心のイメージが強かったと思うんです。その要素は今後も残るとは思いますけれども、先ほど申し上げたような社会システムの一環として消費者組織がどういう役割を果たすのかということも消費者組織の側でも、加藤さんも今おっしゃいましたけれども、検討すべき時期に来ているように思っております。

消費者団体連絡会という組織が各種消費者組織の連合体としてあるわけですが、21世紀の消団連はどのような機能を担うべきかという議論を始めようとしているところです。その中では消費者政策や消費者行政、個々の安全問題に対する提案能力なり調停能力なり、問題提起をする能力を、どの辺まで持つことができるのか。加藤さんのおっしゃるような裏づけになる経済力・組織力がどう担保されなければならないのかという議論を、我々の側としてもやらなければならないと思っております。

我々の方はそういう段階だと思うし、一方で、事業者団体の方も進んだところは立派なことをやっておられるけれど、どうにもならない業界もあるというお話でございました。そちらの方もどの辺まで進化できるのかという、両方の兼ね合いがあるのだらうと思うんですね。ですから、先ほどは試行錯誤を重ね、時間をかけて整理しなければならないのではないかということをおっしゃったのですが、行政と事業者組織、消費者組織が協力したネットワークで消費者問題が解決される体系をつくることこそが21世紀型だという気がします

ので、これは我々の方でも勉強しますが、皆さんからもアドバイスや注文を大いにつけて
いただいて、真面目に検討する必要があるのではないかと考えております。

落合部会長 ということは、検討如何によっては自ら紛争解決機能を果たすこともあり
得るべしと。

田中委員 やりたいという夢と目的意識はあるのですが、責任を持ってそこまで申し上
げられるかどうかがこの段階だと思います。

落合部会長 はい、浅岡委員。

浅岡委員 消費者団体も多様なところがあっていいわけですし、こういう紛争解決機能
を担うような消費者団体も生まれてくることを我々はどう考えるかという問題ですよ。
それは、もしそうであれば、そこは自前でやれるものではなくて、準公共的役割を果たす
ので国というか、多分ヨーロッパの国々は州レベルでお金が出ていると思いますが、そう
した公共の原資が必要であろう。あわせて、薄くだけれど何らかの形で消費者側からお金
を出させているところが多い。消費者側が幾らか支払いながら相談を受けるというところ
にまた移行していくことも、ある段階ではそういうものもあると見ながら、当面の制度を
どう考えるかというときに、現状ですぐそれをやろうとはまだならないのだろうと思
います。消費者センターにすら来ない、無料だと言ってもまだ来られない人たちをどう拾
い上げるかは、まだ当面する課題が大きいと思います。

ただ、それとは別に、ここに書いてある団体訴権を今から行使するという当事者として
の役割の部分は今からでも十分やれる体制はできつつあるかと思しますので、それはそれ
でいいのではないかと思います。

落合部会長 消費者保護基本法の基本的な見直しということで、21世紀に十分対応で
きるような枠組みを考えているわけですので、ぜひ消費者団体の方もなるべく早く方向性
を明らかにしていただいて、それを盛り込んでいくことが必要だろうと思います。

ほかにこの辺について。山本委員 どうぞ。

山本委員 25ページの一番最後の「 」にあります「事業者団体の責務又は役割に関
する規定」は、ぜひ置いておくべきではないかと思います。事業者団体でだめなところも
ありますが、組織率が非常に高く大変意欲的な取組みをされているところも、ここに幾
つか紹介がありますが、たくさんあるわけです。そして、そこは専門性はありますし、契
約ベースで会員が相互にいろいろなことを取り決めていくことができるわけです。例えば
原則として紛争解決の席につくとかあっせんの尊重義務とかです。したがってうまくいけ

ば極めて実効性の高い役割を果たすことができると思いますので、そういうことを後押しするような根本規定を消費者保護基本法にしっかり置くことが非常に重要ではないかと思えます。

浅岡委員 もちろんそういうことも重要ですが、そのときに中立性・透明性・公平性をどう確保するのかということが、きちんとわかるように盛り込まれないと、ただ業界が頑張ればいいというふうになってしまうと余分なことも起こりそうな気がするんですね。そういう意味で 25 ページに、例えば生命保険協会はこういうふうになっているということが書かれていますが、この辺の要件はそれなりによく議論してから議論した方がいいと思われれます。

落合部会長 大羽委員、どうぞ。

大羽委員 民間における苦情処理・紛争解決の問題は、9 ページにある事業者による苦情処理の問題と絡むわけです。J I S 規格の苦情対応マネジメントシステムの指針のようなものは、実効性の確保をどうするかの問題はさておき、こういうものができているわけですから、これをできるだけ使って、少なくとも苦情の対応を一定にするということは求められることかなと思います。またそれは消費者の利益につながると思います。個々の事業者には、25 ページの論点 10 の に「事業者は原則として応じなければならない仕組み」ということで、紛争解決をせよとなっているわけですが、これはこう書いていなくても事業者は自分のところに何らかの形の落ち度があれば、当然のことながらやらなければいけないわけですから、やる人はやるし、やらない人はやらないと言うだろうと思うのですが、山本委員のおっしゃったような、業界団体で何らかの仕組みをつくるというのは、例えば今の P L の業界ベースのセンターがそうであるように、業界団体としてやるのが、公平性の点からいってもいいのではないかと思います。

ともすれば、業界団体でやると消費者側の意見が反映されないということがありますが、そこは今の P L センターがまあ機能しているということから考えれば、P L センターと同じような形で種々の消費者問題が解決できるということになるのではないかと考えております。

落合部会長 先ほど福原委員から提起がありましたが、事業者団体の重要性を位置づけると同時に事業者団体に属さない部分についてどういう手当てを考えていくかということとは御指摘のとおり、この点にもあるということになりますね。

どうぞ、福川委員。

福川委員 民間のいろいろな仕組みをどう組み合わせるかということが大事なのだらうと思います。今、もちろん団体に属していない企業の場合にどうするかという問題もありますし、団体に属している企業でも、物によっては団体でやってくれるなということも結構出てくると思います。また、企業は企業でそれぞれコーポレート・ガバナンスの一環としてこういうものをきちんとやるということもあります。最近ではアメリカの例にならってですが、チーフ・コミュニケーション・オフィサーを置いてきちんと消費者との対応はやらなければいけないという企業もあります。ですから、企業は企業としてきちんとやるということを1つ位置づけると同時に、そうしておくことが事業者団体をうまく動かしていく上で非常に重要なことになってくるのではないかと思います。

ですから、企業はどういうふうにするか。ここでは「責務」という形になっていますけれども、企業の対応の仕方が1つあって、その上でどういう組み合わせで団体の位置づけを考えていくか。そういうことがあって、団体に属さない企業の場合でも一応網がかぶっていることにもなりますし、そういうことがあればまた団体としてもカバーしやすいということもあると思うので、まず企業全体に網をかける。その上で組織をまた考えていくということなのだと思います。

もう一つ手数料の話が出てくるわけですが、企業は当然ですからタダですということでしょうし、事業者団体もそうかもしれない。しかし弁護士会へ行くと高いかもしれない。費用の点をどうするかは、これまた具体的に幾つか問題がありますが、先ほどの質に絡めて若干分担ができる、あるいはコスト負担も考えるといううまい仕組みができるといいなという気がするので、今まで事業者団体はどういうふうにやってきたか、企業は個別でどういうふうにやってきたかをもう少し中を見て分析してみると、何か体系化ができるのではないかと思います。

落合部会長 どうぞ、浅岡委員。

浅岡委員 このPLセンターは業界団体がつくられていて、今機能しているかどうかはいろいろ評価がありますが、業界団体がつくるものを機能させていくためにも、国民生活センターなどを中心にした行政側の受け皿として、そこがどう機能するかという問題と、弁護士会もそういうことをやろうとしています、裁判所がどう機能するか。消費者側がそれらを選択できるということが、お互いをよく機能させていくための1つの要になるかだと思います。そういう意味で国民生活センターがPLセンターで扱っているような欠陥商品事案については、PLセンターに回す傾向があるように思われるのですが、地域の人

たちからきちんと受けとめてきちんとセンターでやるべきことができていくということも重要です。先ほどの紛争処理委員会の機能としても、契約紛争だけではなくて、こういう安全の部分も仕事だと考えていただく必要があると思います。

どうしてかといいますと、欠陥紛争は初期の相談時の証拠保全がその後のほとんどを決めるんです。それがPLセンターで、あるいは事業者の手元に事故品が回収されていくということになりますと、あとに何かをやるにもほとんど難しくなっていくという点があります。幾つかのところがそれぞれの役割をうまく働かせながら、お互いに全体を高め合うようにする意味でのネットワークや仕組みを考えていくということで位置づけていただきたいと思います。その中にはもちろん裁判所もあるということです。

落合部会長 それでは、残りの5の「消費者への総合的な窓口機能・情報提供機能」、6の「消費者トラブルにおける仲裁」の2つの問題につきまして、最後のテーマということで、御意見がございましたらお願いしたいと思います。

はい、加藤委員。

加藤委員 これまで行政のところでは、地方自治体の話だけが出てきているのですが、産業分野においていわゆる専門の官庁がございますね。その苦情処理の問題はどういうふうにかえたらいいのか。私、素人の勉強不足ですけども、権限行政の場合はあっせんというようなことはできないと聞いたこともあるのですが、いわゆる中央官庁での消費者対応が議論に出てきていないのかと疑問に思っているのですが。

落合部会長 いかがでしょうか。

幸田課長 お話にございました経済産業省とか、特商法に基づく主務大臣としての規制権限、例えば業務停止命令などさまざまな権限を持っている中で個別の事業者に対してあっせんを行うといたしますと、どこまでが法律に基づく行政指導なり規制なのかという部分がはっきりしてこない。消費生活センター、行政機関としてはやっておりますが、基本は民事の紛争についてのあっせん。ただ、行政機関がやっておりますので、民事とは言いながら悪質なものについては規制当局へ連絡するということはあるのですが、そしてそこはやっていかなければいけないと思っていますけれども、ある意味、行政の中でも規制をやっているところと違うところがやっているということは、先ほど申し上げたような問題点を回避する1つの方法なのかなとは思っております。

加藤委員 私の話はいつもそこへ戻って申し訳ありません。ですから、32ページの総合的な窓口機能の中に、はっきり言ってしまえば、最近多いIT関係などは事業者団体が

まだそれほど消費者対応のコミュニケーションのチャンネルもできていないし、相談機能と
いうのでしょうか……消費者から見ると相談ですね、日常用語で言えばそういうものが中
央官庁にあるけれども、これらも全部含めないと、あらゆる消費生活の問題はうまく機能
が回らないのではないかと、32 ページの囲みの中では申し上げたいわけです。

落合部会長 ということは、各種情報の総合的な振り分けも含めて、中心的な役割を国
民生活センターが果たすべきだということですか。あるいはそういうものが別途必要であ
ると。

加藤委員 とりあえずはとっては何ですけれども、あるものは十分生かして、この
弱いところは、きちんと条件整備をして、拡充してやっていくということではないかと思
います。ここらあたりでなければ実際問題、地方自治体の中に総合窓口は無理だと思いま
す、ばらばらになってしまう。ただ、国民生活センターについては別途十分議論して、質
量的にも、あるいは権限の問題でも高めていく必要があるとは思っております。形として
はこれでいいのではないかと思います。

落合部会長 岩田委員、どうぞ。

岩田委員 先ほど申し上げたことは、多分ここに書いていただいているのだと思うので
すが、業界団体は専門知識を持っているので、うまく機能してくれれば消費者にとってあ
りがたいADRになると思いますけれども、今現在PRがちょっと足りなくて情報が十分
届いていないのと、情報開示のところ、一体どういう案件についてどういう解決をした
のかということも含めて透明性が確保されていないと、業界団体に対する不信感を増幅
させることになりかねないと思うんですね。ですから、情報開示と不服があったときに国
民生活センターに、あそこのPLセンターはおかしいときちんと言っていったら何らかの
対応してくれるとか、あるいはこれはちょっと難しいのかもしれませんが、客観評価を
外部からされることによって中立性を確保するという部分も考えてもいいのではないか
と思います。

落合部会長 ほかに御意見はございますでしょうか。

はい、浅岡委員。

浅岡委員 いろいろなところで国民生活センターが出てくるわけですが、19 ページの
苦情処理委員会を設けようかというところには国民生活センターは出てこないんですね。
だから、こういうところには余り位置づけられていなくて、情報提供機能として全体を見
ているのかなと見えました。それでいいのではないかと思います。国民生活センターに何をしてい

ただくのか、次の時代にどういう役割なのかは、行政の組織の部分にかかるとは、1つにまとめながら考えた方がこの問題は考えやすいかなと思いました。

もう最後なので言いますが、33ページの仲裁の件については、私たちもこの問題点を指摘してきたのですけれども、内閣府からもこういう意見、訴権を失わせるという重大な効果をもつという認識のもとに意見を出していただいているようです。それは大変適切であったと思いますし、今後次の問題で、その問題をきちんと決着しないといけませんし、敗訴者負担についても同じようにしっかり対応していただきたいとお願いしておきます。

落合部会長 それでは、全体を含めまして特に御意見はございますでしょうか。今日議論した点につきまして、もしよろしければ、「苦情処理・裁判外紛争のあり方について」の今日の審議はここで終了させていただきたいと思います。

事務局より参考資料につきまして御説明があるということなので、その説明をお願いいたします。

中村課長 それでは私の方から1点御説明いたします。

お手元に配られております資料の中の参考資料としまして、『21世紀型の消費者政策の在り方の検討』へのご意見募集について」という数枚紙の資料をおつけしております。

この趣旨でございますけれども、このような形で消費者政策部会で21世紀型の消費者政策について熱心に御議論いただいているわけですが、この際、できるだけ国民の皆様にも私どもの考えていることの重要性等をぜひ知っていただいて、皆様からも広く御意見を伺う姿勢が大事なのではないかという問題意識がございまして、私どものホームページ上に、後ろの方に少し例をつけておりますが、21世紀型の消費者政策のあり方について議論しております、についてはこれについてぜひ皆様からも率直な御意見をいただきたいという趣旨をホームページに載せまして、そこにぜひ多くの方々から御意見をいただくというスキームをつくって、それで出てきたものも参考にしつつ、今後の議論を深めていきたいという趣旨でございます。

明日29日から内閣府のホームページ上で意見を募集する形にして、ぜひ国民の皆様からの関心を高め、いろいろな御意見を拝聴するスキームをつくりたいという趣旨でございますので、折りを見て御報告することもあるかと思いますが、御報告とさせていただきたいと思います。

落合部会長 はい、どうぞ。

加藤委員 今の件についてですが、インターネットで読まない人もたくさんいて、消費

者問題に熱心に關心を持っていますので、記者レクなどを通じて広く知っていただきたい
と思います。

それと私が2つばかり緊急にお願いしたいのは、私もここに席を汚すからには、今まで
国民生活審議会が消費者政策について提言したり、主婦連はどう思っていたかということ
をひもといてみたところ、かなりいい御提案が出たのがそのままになり切りと、今考えて
みますとそういうこともございます。それで、国民生活審議会は過去30年にもなるわけ
ですけれども、いろいろな検討を行ってきたことを今回の法律の抜本的見直しに対しては
大変参考になるので、こういう提言はどういうものがあって、どう実現できていたのかと
いう検証が必要ではないかと思います。できれば過去の提言を配布して、みんなで検証さ
せていただければいいのではないかなと思うので、お願いでございます。

もう一つは公益通報者の保護制度のことですが、いろいろな状況がありますので、ここ
では審議はもうないのかなと思ったりもするのですが、この政策部会にはもう一回かかる
のでしょうか。

落合部会長 その点につきまして、事務局からお願いします。

田口審議官 公益通報者保護制度でございますが、9月に開かれた部会で基本的考え方
について御議論いただき、更に前回の部会でその内容についてご議論いただいたわけですが、
これらを踏まえまして、次回以降、中間報告の取りまとめに入りますが、その中でど
ういう形でこの制度について中間報告に盛り込むかということに関して御議論いただき
たいと思っております。

加藤委員 中身というよりも、盛り込み方のことですか。

田口審議官 いいえ、具体的にどういう方向性を中間報告に盛り込むか、その方向性、
内容を含めてです。

落合部会長 それでは、今後の審議日程につきまして事務局から報告していただきたい
と思います。

中村課長 それでは次回以降の日程でございますが、次回第12回消費者政策部会は、
消費者保護会議などの消費者行政の枠組みと中間取りまとめに向けた議論を予定してお
ります。日時は12月17日(火)9時から11時半でありまして、同じ庁舎の4階の第4
特別会議室で予定しております。また、それ以降の年内の日程でございますが、連続で恐
縮でございますが、12月24日(火)14時から17時まで、もう1回は12月26日(木)
14時から17時までということで、消費者政策部会の中間報告案について御議論いただき

たいと思っております。また、詳細は事務的に御連絡させていただきます。

落合部会長 12月に3回行うこととなりますので、非常に御負担をおかけすることになりますが、問題の重要性に免じてぜひよろしくお願ひしたいと思います。

浅岡委員 意見募集は29日からあり、終わりが無いのですが、いつまででもという趣旨なのですか。早ければ早いほどいいぐらいに聞いたらいいということですか。

堀田課長 いろいろなテーマがございますので、その都度、資料などをごらんになって自分の意見があれば。

浅岡委員 要は締め切りはなくて出してくださいというものです。わかりました。

堀田課長 はい。

浅岡委員 わかりました。

永谷局長 いずれにしても、5月には最終的な報告をまとめるということでありまして、それに間に合うようなタイミングで出していただければと思います。

浅岡委員 わかりました。1カ月とかそういうものではないんですね。

永谷局長 ええ。

中村課長 先ほどのホームページの話ですが、こういうことをやるということを記者クラブにも公表して周知したいと思っておりますので、補足させていただきます。

落合部会長 それでは長い間どうもありがとうございました。それでは終わりにいたします。

(了)