

2007 年（平成 19 年）12 月 25 日

関係者各位

大 阪 弁 護 士 会

会 長 山 田 庸 男

国民生活センターのあり方についての意見書

政府は、「独立行政法人整理合理化計画の策定に係る基本方針（平成 19 年 8 月 10 日閣議決定）」に基づき、独立行政法人国民生活センターの業務を整理統合しようとしている。また、これを受けて、本年 10 月、内閣府国民生活局は、国民生活センターの「整理合理化案の見直し」（以下、「整理合理化案」という）を公表した。

当会は、国民生活センター業務の整理統合が実施されることによって消費者行政を後退させてはならないことはもちろん、むしろ消費者行政の充実に向けた消費者行政組織の再構築が必要であるという観点に立って、以下のとおり意見を述べるものである。

第 1 意見の趣旨

- 1 国民生活センターの整理合理化案で提案されている直接相談の廃止、商品テストの外部化、教育研修業務の市場化テストについては、反対する。
- 2 全国消費生活相談情報ネットワークシステム（以下、「PIO-NET」という）については、消費者被害の予防・救済のために活用すべき国民の共有財産として、積極的に情報の公表・開示がなされるよう公表・開示の手續と権限を法律上明確にするとともに、コンピュータシステムの充実のための予算措置を講じることがを要望する。
- 3 国民生活センターの A D R 機能を強化するための法的整備をはかるとともに、A D R による解決内容を公表することにより、消費生活センターにおける相談・苦情処理等の同種事案の解決指針として役立てることができるようになることを要望する。
- 4 国民生活センターを内閣府国民生活局などと統合して消費者省（庁）に組織替えすることを要望する。

第2 理由

1 直接相談の廃止について

整理合理化案では、消費者からの直接相談を廃止し、各地の消費者センターからの問い合わせに対応する「経由相談」に限定するという。しかし、直接相談を受けて生の消費者被害に接することやそのあっせんに関与することによって消費者被害の実態を解明し、有効適切な解決の指針が生み出されるのである。

また、直接相談によってリアルタイムに消費者被害を認知することによって早期の情報提供、被害拡大防止の措置を講ずることができる。

直接相談を受けることによって裏付けられる被害実態の早期かつ適切な把握、被害救済のための適切な指針の提供があつてこそ、国民生活センターが、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関としての積極的な役割（消費者基本法25条）を果たすことができるのである。

直接相談を廃止することは、国民生活センターの現場感覚を喪失・減退させ、その結果、新たな被害の早期発見を困難にし、有効適切な助言能力を低下させるものとなり、ひいては国民生活センターの根幹となる機能を喪失する結果をもたらす。

平成15年以降、独立行政法人の中期目標が策定されるようになって以来、電話回線の本数を減らすなどの意図的な操作により直接相談の件数が減らされたと聞く。これは、国民生活センターが独立行政法人化したことから、同センターの担う役割の重さを認識しながらも、同センター自らが組織として萎縮してしまった結果と言える。これでは、国民生活センターに直接相談として寄せられる事案がたまたま電話がつながった消費者だけのものという偶発的なものとなり、情報収集の点では消費者被害の現状を正確に反映するものとはなくなる。

よって、直接相談は今後とも継続するとともに、適切な情報収集機能の観点から、より拡充すべきものである。さらには、これらの相談事案を後述するADRとしての業務にも連結させていくべきである。

2 商品テストの外部化について

整理合理化案では、商品テストの大幅な外部化をはかり、国民生活センターの行う商品テストは企画立案に必要なものに限定するという。また、整理合理化案を受けた「国民生活センターの在り方検討会最終報告書」では、テスト機器の更新についても、基本的に行わないものとしている。

今日の高度技術社会においては、生産と消費がますます乖離し、かつ生産過

程がブラックボックス化するため、消費者は常に商品の安全性を確認できないまま不安な消費生活を強いられる。安全・安心な消費生活を実現するために、真に公平中立で信頼できる機関による商品テストの重要性はより高まっている。

にもかかわらず、昨今、地方自治体における商品テストの予算は大幅に削減されつつある。かかる状況において、国民生活センターが消費者の目線をもって商品テストを実施する役割は極めて重要であり、国民生活センターまでもが商品テストを縮小してしまうことは、時代の要請に逆行するものである。商品テスト機能の充実のために、必要な予算を確保すべきである。

3 教育研修業務の市場テスト化について

整理合理化案では、教育研修業務の市場化テストを導入することになっている。これまで国民生活センターは、消費生活センターで相談業務に従事する消費生活相談員の養成やその研修を実施してきた。消費生活相談員の多くは非常勤公務員として、地方自治体の事務の一部を担ってきている。

自治体の消費生活相談業務を知らない民間企業によって、このような公共的な事務に従事する専門職を養成したり、研修によりスキルアップを図ることは困難である。教育研修業務の市場化テストは、到底現実的な方策だとは思えない。国は他の分野では公務員の養成のために様々な教育機関を設置している。消費者行政の分野のみ民営化するというのは消費者行政の軽視であるといわざるを得ない。消費生活センターで相談業務に従事する消費生活相談員等の人材育成は消費者行政の根幹であることを考えれば、逆に、国民生活センターにおける教育研修を充実すべきである。

4 PIO-NET について

PIO-NET は、年間 100 万件を超える全国の消費生活センターでの苦情処理・相談の中で収集された貴重な情報であり、これらの情報は、国民生活センターの情報誌やホームページにおいて、整理された形で国民に公表されている。また、規制権限を持った行政機関に提供されて法執行や法制度の改善に活用されるなど関係機関に対して開示・提供されている。われわれ弁護士も消費者訴訟の証拠資料とするため、弁護士法 23 条の 2 の照会によって多数活用してきているところである。

ところで、全国の消費生活センターが国民生活センターの運用する PIO-NET に情報を送付する法律上の根拠は明確ではない。また、PIO-NET で収集された

情報を、国民生活センターがいかなる根拠と権限に基づいて国民に公表し、関係機関や消費者等へ開示・提供するかについても何ら法律上の規定はない。そのため国民生活センターは、事業者のクレームに配慮しながら公表・開示を行っているのが現状である。このため迅速かつ的確な情報の公表・開示がまだまだ不十分である。

そこで、国民生活センターによる情報の収集、公表、開示についての法律上の根拠を明確にし、国民の財産ともいえるべき PIO-NET 情報を被害の未然防止・拡大防止のためにより迅速かつ的確に国民に公表し、関係機関や消費者等へ開示できるような体制を整備すべきである。

また、近時の IT 技術の発展速度からすれば、より高度な活用のできるシステムを構築するよう PIO-NET のソフト面、ハード面ともに更新すべきであり、そのための予算措置を講じるべきである。

5 ADR機能の強化について

各地の消費生活センターや国民生活センターに寄せられた苦情を迅速適切に解決して、同種事案の解決の指針として役立てることは、消費者行政における中核的機能を期待される国民生活センターの重要な役割のひとつである。

ところが、これまで国民生活センターが苦情のあっせん解決をすることについては、消費者基本法 25 条が国民生活センターの役割の一つとして「事業者と消費者の間に生じた苦情の処理のあっせん」を定めているだけであって、他に国民生活センターの ADR 機能について規定した法律はない。法律の整備をはかって国民生活センターの ADR 機能の充実を図るべきである。かつ国民生活センターが行った苦情のあっせん解決を同種事案の解決指針として迅速かつ広範に情報提供できるようにすべきである。

なお、国民生活センターの ADR 機能は、東京、神奈川近辺の消費者でなければ利用が困難である。国民生活センターの ADR 機能の充実を図る中で、地方の消費生活センターの活用も含めた行政型 ADR の充実が検討されなければならない。

6 消費者省（庁）への組織替えについて

わが国の行政は、産業分野ごとの縦割り行政であり、それぞれが付随的に消費者保護の政策を実施してきた。国民生活センターは、自ら収集した消費者の苦情を、これらの規制権限をもった行政機関に情報提供するにとどまっている。

苦情処理は現実に生起している問題を行政組織に認知させるためのセンサーの役割を果たしているとかねてより指摘されているところである。つまり生の被害・苦情に接してこそ、生起している消費者問題が的確に認識され行政権限の行使が意欲的に取り組まれることに結び付く。このように行政権限の適切な行使という点では、情報のあるところに規制権限があることが望ましい。

かかる観点から、国民生活センターには、経済産業省や公正取引委員会など規制権限を有する他の行政機関に対して、違反事業者・悪質事業者への行政処分などの法執行や法制度の改善について勧告する権限を付与すべきである。そして、行政機関に対する勧告を実効あるものにするためには国民生活センターを独立行政法人ではなく国の行政機関とし、さらに特定商取引法や消費者契約法など消費者保護を目的とする法律の執行権限を有する行政機関とすべきである。

そのためには、国民生活センターを内閣府国民生活局や他の省庁の消費者行政部門と統合して消費者省（庁）に組織替えし、従来の内閣府国民生活局とは異なり消費者行政の実行部隊をもった行政機関として活動できる態勢を整備すべきである。

以 上

執行先一覧

内閣府

行政改革担当大臣 渡辺喜美

国民生活担当大臣 岸田文雄

内閣府独立行政法人評価委員会 委員長 大森彌

内閣府国民生活局 局長 西達男

行政改革推進本部

行政減量・効率化有識者会議 座長 茂木友三郎

総務省

総務大臣 増田寛也

政策評価・独立行政法人評価委員会 委員長 大橋洋治

国民生活センター 理事長 中名生隆

参考送付先

日弁連

近弁連の各単位会

大阪府

各政党

地元衆参議員