

2008年(平成20年)5月21日

内閣府国民生活局
消費者行政推進会議 御中

大阪弁護士会
会長 上野 勝

消費者による消費者のための消費者行政新組織の実現を求める意見書

第1 意見の骨子

- 1 「新組織」は、消費者行政全般について統一的視野に立って企画・立案から法執行までを所掌すべきである。そのために取引、安全、表示、被害救済、情報管理の各分野について、「新組織」に既存法律の所管を移すとともに必要な新法を整備すべきである。
- 2 消費者主役の消費者行政のためには地方消費者行政の充実が重要であるとの認識にたつて、国が積極的な財政的措置を講じて地方消費者行政の立て直しを図り、「新組織」と地方消費者行政との協力・連携体制を図るべきである。
- 3 消費者の安心・安全を実現するために、これに関する情報を「新組織」において一元的に集約し、かつ集約した情報を適時・適切に消費者に公表し消費者が活用できる体制を整備すべきである。
- 4 「新組織」は、消費者による新しい消費者行政を実現するため、積極的に民の力と視点を取り入れ、民との協働体制を構築する必要がある。

第2 意見の詳細

はじめに

福田康夫内閣総理大臣は、本年4月23日、消費者行政推進会議において、6つの基本方針と守るべき3原則を明らかにした(以下総理基本方針)。その内容は、消費者庁(仮称)を来年度に発足させること、そのために必要な予算・法律案の準備を進めること等を明確にするものであり、高く評価できる。

既に、自由民主党政務調査会消費者問題調査会は、本年3月19日「消費者行政のあり方に関する最終とりまとめ(案)」(以下自民党最終とりまとめ案)を公表し、民主党においても、人権・消費者調査会において消費者保護官(消費者オンブズパーソン

ン)制度が検討されているが、いずれも真に消費者のために機能する新消費者行政組織のあるべき姿を提言するものである。今後はより良い新組織実現のために、あらゆる者が知恵を出し合い、より具体的に建設的な検討が進められるべきである。

現在、国民生活審議会においては、本年4月3日付「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて(意見)」(以下、国生審意見)についてパブリック・コメント募集が進められており、その後に新消費者行政実現のための工程表であるアクションプランを策定することが予定されている。消費者行政推進会議においては、「新組織」の権限・組織・実現に向けた日程等について提言がとりまとめられる予定である。

大阪弁護士会は、このような政治と行政の場における消費者主役の新しい消費者行政実現に向けた流れを踏まえて、総理基本方針を活かしつつ、真に消費者のためになる実効性ある新しい消費者行政の実現に資するため、本意見書を公表する。

1 「新組織」の権限、新組織が所管すべき法律

(1) 新組織が所掌する範囲

上記の総理基本方針及び自民党とりまとめ案では、新組織は、一元的な相談窓口、企画立案、法執行、勧告などの機能を有する消費者行政全般についての司令塔として位置付けられ、その権限については、各省庁に対する勧告権限や各省庁が勧告に応じない場合などに直接規制できるとする補完的な規制権限だけでなく、消費者保護の中心的な分野に関して直接規制権限を持つことが明確に示されている。

また、国生審意見は、消費者基本法の基本理念を具現する法律を幅広く所管し、企画立案から法執行までを担うべきであるとしている(14頁以下)。この消費者基本法の基本理念に関しては、同法2条1項では、消費者の安全が確保される権利、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利、消費者に対し必要な情報が提供される権利、消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される権利等の消費者の権利が規定され、この消費者の権利に対応して、同法第2章には国が行うべき基本的施策が定められている。その内容は下記のとおりである。

- ・ 安全の確保(11条)
- ・ 消費者契約の適正化等(12条)
- ・ 計量の適正化(13条)
- ・ 規格の適正化(14条)
- ・ 広告その他の表示の適正化等(15条)
- ・ 公正自由な競争の促進等(16条)
- ・ 啓発活動及び教育の推進(17条)
- ・ 意見の反映及び透明性の確保(18条)
- ・ 苦情処理及び紛争解決の促進(19条)
- ・ 高度情報通信社会の発展への的確な対応(20条)

- ・ 国際的な連携の確保（ 21条）
- ・ 環境の保全への配慮（ 22条）
- ・ 試験，検査等の施設の整備等（ 23条）

したがって，以上の総理基本方針，自民党とりまとめ案，国生審意見書に示された考え方を総合すれば，国が行うべき上記の基本的施策に関する法律を幅広く所管し，企画立案から法執行までを担い，特に取引，安全，表示，被害救済，情報提供等の消費者保護の中心的な分野では，直接的な規制権限を有するように法律を所管すべきである。以下，各分野毎に所管すべき法律等を検討する。

（ 2 ）取引分野

取引分野については，行政による業務停止等の規制権限が存在するにもかかわらず，当該産業保護を目的とする官庁が所管しているために，消費者保護の観点からの法執行が必ずしも十分でなく，消費者被害の拡大を阻止できず，あるいは，相談現場で問題点が指摘されている契約条項について監督官庁がいわば「お墨付き」を与え，かえって，相談現場における解決の妨げとなるといった問題があった。

また，例えば，先物取引，外国為替証拠品取引等の金融取引については，法令による所管が区々となっており，消費者保護の観点に立脚した統一的・包括的な法執行ができていないため，規制を潜脱するような新たな商法（たとえば，近時におけるロコ・ロンドン取引）に対する迅速な対応が困難になっている分野もある。

したがって，新組織が，消費者取引分野における監視と取引適正化について十分かつ統一的な権限行使をするためには，少なくとも，次の法律について，その所管とすべきである。

ア 既存法令のうち，主として消費者と事業者間の取引について規定する民事ルール，消費者被害の防止・救済に重要な事後規制法，消費者保護等の立法趣旨がみとめられるもの，消費者に身近で苦情等の多い分野を規制するもの

消費者契約法（勧誘及び契約条項に関する規定）

電子消費者契約法

金融商品販売法（金融商品の販売等に関する法律）

預金者保護法（偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律）

特定商取引法

特定電子メールの送信の適正化等に関する法律

特定商品預託法（特定商品等の預託等取引契約に関する法律）

特定商品預託法

海先法（海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律）

ゴルフ場等の会員契約の適正化に関する法律

- 貸金業法
 - 割賦販売法
 - 出資法
 - 利息制限法
 - 無限連鎖講防止法
 - 住宅品確法（住宅の品質確保の促進等に関する法律）
 - 金融商品取引法
 - 保険業法
 - 銀行法
 - 商品取引所法
 - 21 宅地建物取引業法
 - 22 旅行業法
- イ 消費者保護を目的とする包括的な法令整備により制定が必要な新たな法律
- 統一信用者保護法（貸金業法，割賦販売法，出資法，利息制限法を整備）
 - 取引の公正に関する横断的な法律

（３）安全分野

安全分野においても，行政による回収命令等の規制権限が存するにもかかわらず，所轄省庁が産業振興，事業者の保護等を優先し，あるいは被害情報等を適切に収集利用できず，その結果，早期かつ適正な措置をとれず，国民に被害を生じさせ，また，被害を拡大させてきた。

したがって，消費者の安全・安心を確保するためには，消費者の視点から，製品・食品の「安全」に関する情報を広く収集し（情報収集体制については，別途詳述する），消費者の安全・安心を優先し，被害発生防止及び被害拡大防止のために，迅速かつ適切な措置を講ずることができる権能が必要である。

かかる措置を実施するためには，製品・食品の「安全」に関する法律のうち，少なくとも以下に掲げる法律は新組織が所管し，そのうえで新組織には，危害発生の危険性があれば，例えば立入検査等の調査を実施し，リスク分析を行い，必要に応じて当該製品等の回収を命じるなど，当該製品等を使用する消費者に警告を与えることが現実に可能な権限を与えなければならない。

また，こんにゃくゼリー事件等に見られる既存の規制法あるいはその所管省庁による監視等では安全・安心の確保ができない，いわゆる隙間の問題がある。又有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律は，「有害物質を含有する家庭用品について保健衛生上の見地から必要な規制を行うことにより，国民の健康の保護に資する」ことを目的としているが，適用対象は一般消費者の生活の用に供する製品とされ，食品衛生法で取り締まる食品・玩具・洗剤等は対象外となる。このような区別や規制の違い

は合理的ではなく、製品の使用、飲食に起因する消費者の生命・身体及び財産に対する危害の発生を防止するための包括的な実定法（食品・製品安全法：仮称）を制定し、これを新組織の所管とすべきである。

さらに、化学物質規制については、化学物質審査法及び農薬取締法等の規制があるだけで、消費者が製品等を使用する際に被害を受けないようにするという消費者の安全を確保するという視点からの法律はない。したがって、消費者の安全の視点から法律を制定すべきである（化学物質安全法：仮称）

ア 主たる既存法令

製造物責任法

消費生活用製品安全法

ガス事業法

液化石油ガス保安法

電気用品安全法

化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律（化学物質審査法）

有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律

食品衛生法

健康増進法

薬事法

流通食品への毒物の混入等の防止等に関する特別措置法

農薬取締法

住宅の品質確保の促進等に関する法律

建築基準法

道路運送車両法

イ 新しく整備すべき法律

食品・製品安全法（仮称）

化学物質安全法（仮称）

（４）表示分野

ア 取引の適正化に関する表示

新組織が、消費者取引分野における取引適正化について十分かつ統一的な権限行使をするためには、取引の適正化に関する表示についても規制権限を有することが必要であり、以下の法律を所管すべきである。

不当景品類及び不当表示防止法（景表法）

不正競争防止法

イ 安全・安心に関する表示

また、新組織が消費者の安全・安心を確保するためには、食品偽装表示、不当表

示事件が相次いでいる現状を見れば明らかなように、消費者の視点から表示に関する規制を見直さなければならない。表示に関する規制には、以下のように様々な法律があり、所管省庁間での解釈の相違、問い合わせ窓口の分散等が見られ、消費者にとってわかりにくい制度となり、消費者の「必要な情報が提供される権利」や「選択の機会が確保される権利」が確保されていない。したがって、これらについて、新組織が所管するとともに、一般的な食品表示から安全表示、機能表示、健康食品表示などを包摂するものとして、上記各法律を中心に関係法令を整理して、食品等の表示に関する一般法（食品表示法：仮称）につき、違法収益吐き出し等も含めて検討し、制定しなければならない。

(ア) 既存の法律

家庭用品品質表示法

計量法

食品衛生法

健康増進法

農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS法）

住宅の品質確保の促進等に関する法律

たばこ事業法

酒税の保全及び酒類業組合等に関する法律

(イ) 新しく整備すべき法律

食品表示法（仮称）

(5) 被害救済

ア 消費者被害に顕著な特徴の一つは、それが少額多数被害である点にある。そのため、被害者個人がそれぞれ費用と時間を費やすことが必要な現行の司法救済システムの下では、多くの被害者が被害の回復を諦め泣き寝入りをしており、そのことが、悪質な事業者のやり得を許し、消費者のみならず公正な事業者にも不利益をもたらしている。

悪質な事業者が、市場の公正さをゆがめ、あらゆる者に不利益をもたらしている現状を打破するためには、やり得を許さない実効性のある新しい制度の創設が不可欠である。また、そのためには、高齢者や若年層など社会的弱者ほど消費者被害を受けやすいという実情や、情報力の格差があるがゆえに時として消費者は自らの被害の内容や加害者を覚知することはもとより被害にあっていることを認識することすら困難であるという現実に向け、機能不全が顕著な既存の制度や法体系にとらわれず、すべての消費者の被害救済が実現される組織と制度が構築されることが重要である。

イ 消費者被害を救済し、悪質事業者のやり得をゆるさない公正な市場の形成のため

に必要な制度は、消費者被害を集団的かつ統一的に救済する仕組みと、被害の拡大や資産の散逸が危惧されるような事案において違法な事業活動を停止し違法な事業によって得られた資産を凍結することを可能にする制度である。

すなわち、行政（父権訴訟）や適格消費者団体（消費者団体訴訟制度の損害賠償請求への拡充）が訴訟主体となって集団的消費者被害回復のための損害賠償請求訴訟を遂行できる制度と、これに付随する実効的な保全制度が必要である。新組織は、このような役割を担うことのできる消費者被害情報と消費者関連法規に精通した行政機関として、これまでの行政が果たし得なかった新たな役割を担うべきである。

ウ なお、行政と消費者団体の双方に多数消費者の経済的損害救済のための民事訴訟における訴権を認めることは、平成 19 年 7 月 12 日に採択された「消費者の紛争解決及び救済に関する OECD 理事会勧告」において、「紛争解決及び救済の国内枠組み」に関する勧告内容の中で、わが国の現行制度には欠落している、B「集団的に提起する消費者のための紛争解決及び救済の仕組み」とC「消費者保護執行機関が消費者のために救済策を行い、又は促進するための仕組み」の双方を充足することにも繋がる。

そもそも、目的達成に至る方途が単一では往々にして目的達成は実現しないおそれがある。複数主体が協力し競いあってこそ、違法収益吐き出しの実効性が期待できる。

（6）情報収集と情報発信

ア 新組織は、自ら所管する機関に寄せられる情報だけでなく、既存の省庁に寄せられる情報についても、消費者の視点にたつて、消費者の安心・安全に関する情報であると認められる情報については全て、新組織に集約する権限を持つ必要がある。

そのために、具体的に以下の権限が必要である。

イ 消費者情報の一元的保有と分析

消費者被害情報、製品事故情報など、消費者保護行政の推進に必要な情報は、他の省庁や、独立行政法人等が収集したものであっても、全て新組織において共有し、全ての消費者情報を一元的に保有することができるようにすべきである。そして、これらの情報を分析・調査して、消費者保護の権限発動に繋げるため、新組織には、消費者の視点で情報を分析できる現場感覚を有した職員と各分野の知識を有する職員が配置される必要がある。

したがって、新法（消費者情報の一元化に関する法律：仮称）によって、新組織に消費者情報を一元化的に保有し、分析する権限を与えるべきである。

ウ 総合公益通報窓口としての権限

昨今の企業不祥事の多くが、内部通報者の情報提供によって明らかとなっている事実を鑑みれば、企業の従業員等が発信する情報が消費者被害の拡大防止に大いに

役立つことは明らかである。

したがって、公益通報者保護法を改正し、新組織を、消費者の安心・安全に関わるあらゆる公益通報の総合通報窓口として位置づけるべきである。

エ 日本版 Super-complaints 制度

新組織の内部のみで、あらゆる分野における最新の「消費者の視点」をフォローすることは困難である。したがって、消費者自身の目を活用することによって、必要な施策を適時に打ち出すことができるよう、認定団体が特定の分野において、消費者の安心・安全の見地から取り組むべき課題を行政に提言し、新組織が一定の期間内にこれに対する回答を公表したうえで、回答に沿って新たな消費者行政の企画・立案を行う日本版の Super-complaints 制度（特別申立制度）を導入し、当該制度に関する法を整備すべきである。

新組織が、消費者契約問題、欠陥住宅問題や薬害問題、投資被害問題、クレジット被害問題、消費者信用問題、PL 問題、食の安全に関する問題等、様々な問題に取り組む消費者団体を認定団体とし、あるいは正式な認定団体以外からも任意の提言を広く受け入れることで、消費者のための行政という組織目的を十分に達成できるようにすべきである。

また、新組織が特別申立に基づいて新たな消費者施策を講じる場合には、既存省庁にも協力要請できることはもとより、必要な範囲で既存省庁の行政権限の発動を勧告できるようにすべきである。

2 地方消費者行政との連携と支援の強化

(1) 消費者行政における地方自治体の役割

地方自治体における消費者行政（以下、地方消費者行政という）は、国の消費者行政の重要なインフラである。国民生活センターが集約している苦情相談は年間100万件を超えるが、そのほとんどが地方自治体の消費生活センターで受けられたものである。そしてこれらの苦情の処理も地方自治体においてなされている。さらに事業者規制の面においても、特定商取引法等による行政処分は都道府県知事に権限委任されているなど、地方自治体において適切な行使がなされなければ、国だけでは到底対応できない状況にある。このように苦情相談の受付、その解決、事業者規制といった消費者行政の執行面における大半の部分を地方消費者行政が担っている。この意味で、新しい消費者行政組織が地方と密接に連携し、地方の消費者行政を予算措置等を通じて支援するものでなければならない。

また、特定商取引法の執行など地方消費者行政が担ってきた分野は、国においては新しい消費者行政組織の所管とするなど、地方消費者行政とこれを集約する新しい消費者行政組織が一体となって消費者行政を推進する体制が構築されなければならない。

(2) 疲弊する地方消費者行政

ところが、地方消費者行政は、予算不足、人員不足の結果、ここ数十年、疲弊し衰退していると指摘されている。特定商取引法による事業者規制など国から権限委任されている行政事務はかつては機関委任事務とされていたが、地方分権化の取組みの中で、これら国から権限委任されている業務もほとんどが自治事務とされて、これらの業務のために国からの補助金や委託費が支弁されていない。

地方自治体の財政難の結果、縮小しやすい部門にしわ寄せが行き、その結果、消費者行政部門における近時の予算は、過去10年のピーク時の予算に比べて約半分近くにまで減少している。とりわけ都道府県ではピーク時の3分の1に減少している。仕事は増えるが逆に予算や人は減少するという状況である。そのような中で、地方消費者行政を担う職員や相談員のがんばりによってかろうじて地方消費者行政が維持されているのが現状である。まさに疲弊し、衰退する地方消費者行政である。ここに歯止めをかけ、再度地方消費者行政を立て直さないことには、消費者の目線に立った消費者行政を確立することは困難となる。

(3) 緊急に対応が講じられなければならない課題

上記のような疲弊の結果、地方消費者行政はいくつかの分野で抜本的な支援が必要とされている状況にある。そのいずれにも予算措置が必要である。地方に財政的な支援をすることにより地方消費者行政の建て直しが必要とされなければならない。

ア 相談現場の態勢の拡充

相談現場が現在抱える問題は、いずれも相談員の処遇や人員不足といった消費者行政予算と関連する課題である。

第1は、相談員の増員である。相談苦情はここ10年で59万件(1998年)から100万件(2007年度)とほぼ倍増している。ところが相談員の数は増えてはいない。相談員の取扱件数が増大した結果、従来なら高齢者や若年者の苦情など、助言だけでは解決困難なために消費生活センターがあっせんに入っていた事案も、指導だけで終わるなどしてあっせん率の低下といった現象が生じている。

第2には、消費生活センターが依然として設置されていない市町村が多数に及んでいる。

第3には、消費生活センターや消費者相談窓口が設置されている自治体でも窓口の開設が週に2、3回など常設とはなっていないところも多い。

第4には、近時の消費生活相談は、法的知識が要求される取引に関する苦情などが増えており、相談員には高度な知識が要求されるようになってきている。そのため専門相談員の資格を有する者が求められているが、実際には無資格の相談員が窓口配置されている自治体が依然多い。また、国民生活センターが専門相談員研修などを実施しているものの、予算上の理由から自治体がこれらの研修に職員を派遣

することに抑制的であり、多くの相談員はこれらの研修を数年に一度しか受けていないといった実情にある。

第5には、相談員が多忙になった結果、PIO-NETの入力の研修が不十分であったり、入力にかかる時間が減少する等の理由で、データ入力の精度にも問題が生じているという。

上記のような諸問題を解決するために、相談員の質的向上と人員増をはかることは、消費者行政のインフラを拡充するという点で最も重要な課題である。

イ 事業者規制の拡充

悪質商法が蔓延して年々苦情が増える状況を招いている背景には、法律の執行力の脆弱さがある。法律を改正して規制を厳しくしても、その執行がほとんどなされない結果悪質商法をいわば野放しにしてきている状況がある。地方消費者行政において、これまでほとんど行使されてこなかった事業者規制を拡充して法の執行力を強化するためには、事業者規制にかかる事務費・人件費を国からの交付金によって確保される必要がある。

また、多くの行政職員が事業者に対する調査行政処分の執行といった業務を経験していないことも、執行力を強化できない一原因となっているので、地方行政職員の経験交流や研修をはかることも新しい消費者行政組織の課題となる。

ウ 苦情処理委員会の拡充

国民生活センターのADR機能を強化するための法整備が進められているが、国民生活センターのADR機能の強化だけでは、全国に多数ある苦情の解決にはならない。実際には消費生活センターにおけるあっせん解決がADRとしての役割を果たしているものであり、上述の通り国からの予算支援を通じてセンターの相談業務の拡充を図ることが重要であり、これに加えてこれまで東京都を除いてはほとんど機能してこなかった都道府県の苦情処理委員会を国民生活センターのADRの地方分局として拡充しなければならない。

3 消費者の安心・安全に関する情報の収集・分析と活用

(1) 消費者被害情報、製品事故情報の重要性

消費者被害情報、製品事故情報は、消費者被害の救済のためにも、被害の未然防止のためにも不可欠である。同種被害者の存在は、悪質な勧誘行為による不当な契約や製品の欠陥によって被害が生じたことを強く推認させる。また、どのような取引で被害が発生し、どのような製品でいかなる事故が生じているかという情報を知ることによって、消費者は被害を未然に防止することが可能となる。

(2) 被害情報を真に一元的に収集する組織と制度が必要

こうした被害情報の一元的集約の必要性は従前より強く要請され、省庁間あるいは

国民生活センターと省庁間において情報の交換を図るべく一定の努力もなされてきた。しかし、情報の相互交換・相互交流という制度では、他省庁や他機関で収集された情報は収集元の機関の了解なしに勝手に公表や活用をしてはいけないという事実上の制限が足かせとなり、結局のところ、集約された情報を誰が責任をもって管理し消費者に提供し被害の未然防止と救済に活用するのかという責任の所在をあいまいにする結果を招いてきた。したがって、新しい消費者組織においては、第1に、被害情報を自らが責任をもって自由に管理し分析・公表できる情報として一元的に集約することが不可欠であり、そのための収集窓口の設置と他機関からの情報提供に関する法制度が整備されるべきである。

第2に、関連機関等からの情報提供を確実なものにするための法整備も必要である。前掲の国生審意見は、製品事故に関する情報収集のあり方として、消費者などから事故の一次情報が持ち込まれる保健所、検疫所、消防、医療機関、事業者、事業者団体、検査機関、関係府省庁等が直接結びつくネットワークの構築を提言している。しかし、製品評価技術基盤機構（NITE）の事故情報の収集源を見ると、2006年度は、4084件の通知のうち、消防機関を含む自治体からの通知は268件（6.6%）、消費生活センター等からの通知は379件（9.3%）、国の機関からの通知は219件（5.4%）、医療機関等を含むその他は60件（1.4%）であり、事業者以外の関係機関からの通報は極めて少ない現状にある。事故情報の一元的集約を確実なものにするには、事故情報データベースの構築だけでなく、事故情報に触れる機会のある関係機関から情報提供の協力をどのようにして得るかが大きな課題であり、情報提供の法的義務化も検討されるべきであり、さらに関係機関の意識改革が徹底されるべきである。

（3）集約された情報の迅速的確な分析

新しい消費者行政組織に集約された被害情報は、迅速かつ的確に分析されなければ、被害の未然防止はもとより被害の救済にも活用できない。

現在、製品事故に関しては、事故の情報が寄せられても訴訟による係争が予想される場合には原因分析が行われていない場合が多く見受けられるが、当該被害者と事業者間の紛争にとらわれることなく迅速に事故の原因分析がなされることが消費者全体の被害の未然防止のために不可欠であり、消費者視点をもった専門家による事故原因の分析体制を整備することが重要である。

（4）集約された情報の迅速適切な公表

2006年以降、様々な製品分野で事故情報の収集公表制度が拡充されてきている。しかし、その公表された情報の内容は、の製品でどのような事故が発生したという結論だけが記載されており、事故発生の際緯や状況を記載したものはなっておら

ず、消費者が自分の立場に置き換えて実感できるものとはなっていない。

取引被害の情報も国民生活センターなどのホームページにおいて一部公表されているが、事業者名や勧誘態様を記載した具体的な被害情報となっておらず、しかも公表されている情報は限定されており、消費者が日常の生活に活かせるものとなっていない。情報の受け手であり情報を活かす立場にある消費者の視点にたった公表システムが新たに構築されるべきである。

(5) 情報に基づく事業者と他省庁への勧告

集約・分析した情報は、消費者の視点にたつて、消費者に向けて公表されるだけでなく、事故情報の対象となっている製品の製造者等の事業者に対しても、同じく消費者の視点に立って新組織から情報発信がなされる必要がある。さらには、それらの事業者を所管する既存の産業育成省庁に対しても同様に情報発信するとともに、消費者の視点に立って必要と判断される行政権限の行使を勧告する強い権限が必要である。

4 民の関与

(1) 民の人材登用

新組織及びこれを支える地方消費者行政の担い手には、消費者問題に関する有資格者（消費生活専門相談員，消費生活アドバイザー・コンサルタント），弁護士，司法書士，農学系・工学系・家政系の知識を有する者等，幅広く民から人材を募り，任期付き公務員制度や中途採用制度によって消費者による行政を実現するべきである。

また，現場感覚を維持するため，新組織と地方消費者行政，あるいは消費者団体等の間で，定期的に人材が循環するよう配慮すべきである。

(2) 消費者委員会

新組織に助言と勧告をする機関として，消費者代表者によって構成される消費者委員会（仮称）を設置すべきである。その際，消費者委員会を実効あらしめるために，独自の事務局体制と情報入手権限を付与すべきである。後者については，新組織や既存省庁，地方消費者行政当局に対する情報請求権限のほか，例えば，在野に消費者の安心・安全に関わる問題に関するモニターを配し，これを消費者委員会の所管とすることが考えられる。

(3) 日本版 Super-complaints 制度

消費者による新しい消費者行政を実現するために，新組織には常に消費者視点にたった外部からの提言が寄せられ，新組織が，その内部だけでは気がつかない視点を活用して必要な消費者行政の企画・立案をすることができるようにすべきである。そのために，前述の日本版 Super-complaints 制度を導入すべきである。

(4) 消費者団体との連携

新組織は民の活力を消費者の安心・安全を実現するために、十分に活かすべきであって、そのためには、消費者団体との連携や支援、協働体制の構築が重要である。例えば、消費者団体訴訟制度の担い手である適格消費者団体が、新組織が有する消費者の安心・安全に関する情報を、団体の活動に十分に活かせるよう実効的な情報交流制度を整え、あるいは団体への寄付について税額控除制度を導入したり、違法収益回復金を基金化して消費者団体への支援を行う等の財政面での支援、さらには定期的な人材交流によって消費者問題に関する知識・経験を共有する等の対策が採られるべきである。

(5) 消費者の視点で判断し活躍できる人材の確保

新組織が、消費者のための消費者行政を実効的に実現していくため、新組織を担う人材は、産業育成省庁からの一次的な出向者ではなく、消費者の視点で判断し活躍できる人材によって構成されるべきである。

新しい消費者行政を担う人材を育成するためには、相談現場の研修や消費者団体との人材交流が効果的である。

以上