

2007年8月22日

内閣府国民生活局消費者調整課 パブリックコメント担当 御中

「国民生活センターの在り方等に関する検討会」中間報告に関する意見の要旨

1. 消費者被害等に関する情報が、十分に活用できるようにしてください。
2. 消費者と相談員に対する啓発・教育事業を積極的に進めてください。
3. 直接相談を継続して行ってください。
4. 商品テスト機関としての役割は充実・強化してください。
5. 裁判外紛争解決機能（ADR）機能の整備については、今回の報告案には納得できません。

継続して議論を行ってください。

以上の5項目について意見述べさせていただきます。

「国民生活センターの在り方等に関する検討会」中間報告に関する意見

国民生活センターは、もともと「国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査を行うこと」（独立行政法人国民生活センター法第3条）を目的として設置された機関です。また、消費者基本法においても、「国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、①国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、②事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、③消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、④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積極的な役割を果たす」と規定されています（第25条）。私たちは、このような法に規定された国民生活センターの機能が、各地で頻発する消費者被害の解決や拡大防止に向けて大きな役割を發揮し、今後もその機能が充実・強化されることを期待しています。こうした視点から意見を述べたいと考えます。

1. 消費者被害等に関する情報が、十分に活用できるようにしてください。

国民生活センターには、現在全国の消費生活センターからの消費者被害情報を集約したPIO-NETがあります。PIO-NET情報は、全国の相談現場に従事する相談員にとって非常に有益な情報であり

ますが、中間報告で「収集された情報を必ずしも十分に分析できるような体制ではなかった」と指摘されているように、せっかく集約された情報が活用できていなかったところも

見受けられます。従来は情報を収集することが自己目的化され、いかに活用するか、あるいは相談を開設している消費者団体等にも開示し有効活用してもらうかの視点が欠落していたように思います。今後の設置が検討されている『事故情報データバンク』とも合わせて、被害の未然防止・拡大防止に向けて、相談員や消費者団体等が「簡便に閲覧、検索できるようなシステムを構築し」「団体訴訟制度を担う適格消費者団体」にも活用できる仕組みを作っていくことが求められます。

## 2. 消費者と相談員に対する啓発・教育事業を積極的に進めてください。

消費者トラブルの未然防止のためには、消費者被害に対応する法整備とともに消費者被害の実情を消費者自身が把握し「自立した主体」として自らも注意することが求められます。しかし、高度な専門性を有する事業者との情報格差は広がる一方であり、消費者に対する適切な情報提供が求められます。また、地域の消費生活センター等で相談業務に携わる相談員にとっても、消費者被害における新たな手口や悪質な事例、そして法の運用等について、十分な理解と業務への活用が必要です。消費者や相談員への支援としての啓発・教育事業を積極的に行っていくことが求められます。

## 3. 直接相談を継続して行ってください。

国民生活センターの相談業務は、「難易度の高い案件を処理することに集中するため、一次的な直接相談については地方の消費生活センターが行うこととして、廃止に向けて検討する」として、今後については「専門家の活用等により専門性が高く難易度の高い案件を処理する能力を高め、経由相談による解決能力の向上を図ることとする」とあります。しかし、国民生活センターが実際の相談業務に携わる経験を蓄積することにより、解決能力の向上につながると考えており、直接相談の継続は必要と考えています。

## 4. 商品テスト機関としての役割は充実・強化してください。

国民生活センターの商品テスト機能は、中間報告でも指摘されているように中核的機関としての役割が求められており、「全国の商品テスト機関のテスト施設や専門分野等についてデータベース化」により「商品テスト機関のネットワーク」を形成することは大いに期待しているところですが、「テストの企画・立案業務への重点化を図る」という方向性については危惧を持っています。

具体的なテストの実施について、NITE（独立行政法人製品評価技術基盤機構）を始めとする関係機関との連携、大幅な外部化が打ち出されていますが、商品テストを実施するためには設備への投資やその実施と維持のためのコストも必要であり、それぞれの機関でそれらの予算を確保することは困難が伴います。

各機関の連携により相互補完的に商品テストを実施するとしても、国民生活センターが中核的機関として独自に商品テストを実施できる予算を確保すること、また各機関の商品テ

ストをコーディネートするためには、商品テストの実務に精通した人材の育成が必要であり、商品テスト機関としての役割をさらに充実・強化していくことが求められます。

5. 裁判外紛争解決機能（ADR）機能の整備については、今回の提案には納得できません。継続して議論を行ってください。

国民生活センターが苦情処理のあっせん機能を充実・強化していくことについては賛成ですが、それが紛争解決機能の整備・充実の方向性になるという進め方には疑問があります。複数の都道府県にわたって被害が生じていたり、多数の被害者の発生が予想される事件に係る紛争など、全国的視野に立って統一的な解決を図るためには、まさに直接相談業務の充実強化が求められています。さらに、被害未然防止・拡大防止と被害救済のための情報提供システムの構築などが国民生活センターの最優先の役割と考えます。今回提案されている裁判外紛争解決機能（ADR）の整備については、議論が不足しています。民間消費者団体が消費者被害の未然防止・拡大防止のために団体訴訟の担い手を目指し適格団体になったり、民間紛争解決手続きの機能の認証を受けたりする活動に対し、収集した消費者情報の提供を行うことで消費者の自立支援の補完機能を充実することこそ国民生活センターに求められる役割と思います。現状の機能を強化する方向で納得性のある議論を継続していくべきと考えます。

以 上

問い合わせ先

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

1 5 2 - 0 0 3 1 東京都目黒区中根 2 - 1 3 - 1 8 第百生命都立大学駅前ビル

電話 0 3 - 3 7 1 8 - 4 6 7 8 FAX 0 3 - 3 7 1 8 - 4 0 1 5

E mail nacs-muse@y3.dion.ne.jp

世話人 花井・小林