

平成 20 年 5 月 25 日

内閣府国民生活局「生活安心プロジェクト」

(行政のあり方の総点検) 意見募集担当 御中

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

消費者提言特別委員会

「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて (意見)」に対する意見

1 消費者・生活者を主役とした行政への転換の必要性

*内容

賛成です。

*理由

行政が変革すべきことが明記されている点が、今後の改革を骨抜きにしないためにも有益であると考えます。

消費者・生活者も参加して、行政のあり方を検討するのが望ましいと考えます。

5 消費者団体訴訟制度

*内容

賛成です。

*理由

行政処分によって剥奪した違法収益や、回収した違法収益を被害者に分配した後の残余金を、公的な機関でプールしてその一部を適格消費者団体の訴訟費用などに活用できる仕組みを検討してください。

2 6 消費生活センターの強化

*内容

賛成です。

*理由

地域における消費者・生活者の安全・安心に関する施策の実効性確保のためには、すべての市町村に常設の消費生活センターを設置し、消費者・生活者が気軽に相談に出かけて行くことができるようにすべきです。

都道府県毎に設置する中核的な消費生活センターは、当該地域におけるセンター・オブ・センターとして、PIO-NET などを利用した高度な情報を提供し、市町村における消費生活センターの相談業務が充実・強化される役割を目指すべきです。

従来からある都道府県の被害者救済委員会の更なる活用の検討も必要と考えます。

27 消費生活センターの強化

*内容

賛成です。

*理由

ただし下記について留意してください。

- ①消費生活センターの権限を法律で明確にします。
- ②相談員の雇い止めを廃止し、経験を有する人材を活用します。
- ③経験を積んだ人材から苦情処理委員会や情報分析、相談員のアドバイザー等々相談業務以外の様々な消費者行政を担ってもらうようにすべきです。
- ④研修体制の充実

地方消費者行政が破綻に瀕している現状に鑑みれば、最重要課題である予算の確保を中心に、当面は国が環境整備に積極的に取り組むべきと考えます。

28 係長，課長補佐，管理職など昇任した際の研修

*内容

賛成です。

*理由

消費生活センターにおける相談業務、苦情処理委員会の担当事務局、消費者団体の事務局や実働メンバーでの相当期間（1年以上が望ましい）の研修をすることが望ましいと考えます。

また、窓口体験を活かすためには、研修体験者と研修受入窓口との意見交換が有効です。さらに、研修期間以外においても、弁護士会や消費者団体、各種研究会（クレジット過剰与信対策全国会議、先物被害研究会等）等が開催するシンポジウムや研修会に積極的に参加することで、研修体験をさび付かせることなく現場の情報や問題意識に接していくことができるのではないのでしょうか。

29 国家公務員の研修制度などを活用して派遣・交流を促進すべき

*内容

賛成です。

*理由

消費者・生活者目線になるための人事交流先として以下が考えられます。

- ①問題に遭遇した消費者・生活者から直接相談を受けている消費者問題の専門家が構成する組織（国民生活センター、消費生活センター、消費者団体による相談窓口など）
- ②消費者・生活者の利益のために活動する消費者団体（適格消費者団体 等）
- ③消費者・生活者の安全を確保するために、製品テスト等を実施して必要な情報発信を行う役割を担う組織（N I T E 等）

3 2 消費者・生活者の代表を含め幅広く意見を聴く

*内容

賛成です。

*理由

まず意見を聴くべきです。その際、意見を述べる機会を形式的に提供するのではなく、実質的に意見を収集することを主眼とすべきです。

3 3 審議会の一体化

*内容

賛成です。

*理由

国民生活審議会での幅広い審議には賛成です。各省庁の審議会と重なる部分は一体化したほうが良いと思いますが、専門性が活かされて専門家が参加した関係省庁の審議会は存続させるべきです。専門分野を所管する省庁が、消費者の目線で行政を行うことが重要です。

3 4 審議会の生活分野に合わせた再編・統合

*内容

賛成です。

*理由

特定分野や特定課題に関する専門的知見を得る為の組織は必要です。無駄や重複を廃止、機能不全に陥っている審議会は統廃合して、行政に対し、真に専門的知見に基づく見解を提示する事のできる審議会を実現すべきではないでしょうか。

専門性が活かされて専門家が参加した関係省庁の審議会は存続させるべきです。

36 委員の 30%を消費者に

*内容

賛成です。

*理由

30%が妥当かどうかは各審議会によっても異なりますが、少なくともその方向はめざすべきです。その際、二つのことに留意する必要があります。

○審議会偏重にならないようにすること。

平日の昼間に2時間も出席可能な人は限られた人です。審議会偏重ではなく、声なき声をひろう努力をすべきです。

○消費者・生活者代表の定義が明確ではないこと。

誰であれ、消費者・生活者であるわけで、30%という数字だけが先行してしまうといびつな構図になることも懸念されます。

37 委員の多様性

*内容

賛成です。

*理由

審議会などの委員の多様性を確保するため、特に声の届きにくい若年層や地方の消費者・生活者などを審議会委員に積極的に登用させることに賛成です。委員の公募や全国の消費者団体、被害者団体からの推薦枠をもうけることも必要です。委員に入れなくても意見を言える工夫も考えるべきです。

38 施設の整備よりもっと生の声を

*内容

反対です。

*理由

中央省庁の多くの審議会などの委員に地方の方々がより参加しやすいよう工夫すべきと考えますが、自宅等からテレビ会議ネットを通じ参加できるようにすべきであるとの提言にはセキュリティや審議の公正性担保の観点から疑問です。

積極的に地方に出かけ、地方で会議を開催し地方の声を聴く努力も必要ではないでしょうか。地方の声を聴いて、もっとコミュニケーションが図れるようすべきです。

3 9 審議過程の同時中継・双方向性の向上

*内容

賛成です。

*理由

ハード面のシステムを導入し、双方向の場を設定することは、コスト面を考えると早急にする必要はないと考えます。

より多くの消費者から意見が出され、その意見がどのように反映されたか、常にフィードバックする仕組みをつくることが大切です。

4 1 「不意打ちの禁止」

*内容

賛成です。

*理由

特に、消費者・生活者の代表委員の割合が少ない審議会や、産業育成省庁の審議会において、利害を有する業界による情報操作や、世論誘導も考えられます。不当に消費者・生活者の利益を害する審議がなされないようにするために客観的な分析に基づく政策を導入するようにすべきです。(きちんと行われていれば現在問題になっている「後期高齢者医療制度」の問題は発生しなかったのではないのでしょうか)。

4 2 いつでも質問を受け付ける仕組み

*内容

賛成です。

*理由

専門性の高い問題を扱う審議会に参加する消費者・生活者代表に実質的に活躍してもらうために有効と考えます。

4 3 意見募集の内容を分かり易くする工夫

*意見内容

賛成です。

*理由

現在、数多くのパブコメが各省庁から求められています。消費者・生活者の観点から一覧したかたちで検索できる仕組みを希望します。

消費者・生活者への影響が大きい政策の意見募集などについては、今回のような説明会の

開催を希望します。

また、応じやすい意見募集の仕方を検討してください。

4 4 意見を提出しやすくする工夫

*内容

賛成です。

*理由

「新組織」において消費者団体、NPO等により構成される協議組織等を設置し、配付すべき団体リストを作成することについて検討が必要です。

但し、消費者団体やNPOはそれぞれ専門分野を持つものも多いので、あらゆる府省庁のあらゆる意見募集をリストアップした団体に一律に送ることは不適切と考えます。団体の特性に応じて複数のリストを使い分けるべきと考えます。

意見募集対応によって消費者団体の本来の活動が阻害されないよう、配慮が必要です。

また、可能な限り簡潔な意見募集とすることを心がけてください。

意見募集等における意見提出最低期間（現行 30 日）を延長することについて検討が必要です。多くの団体において、機関意思を決定する会議等は1ヶ月に一回程度の頻度で開催するのではないのでしょうか。そのような実情を無視して1ヶ月で意見を求める現状のパブリック・コメント制度では、団体の意見としてまとめることが難しいのが現状です。

4 8 各府省庁の情報提供の義務化

*内容

賛成です。

*理由

現在、関係機関に集まっている情報がどのような扱いになっているのか不透明です。情報提供を受けるだけで、その情報をどのように活かしているのか、行政指導や行政処分はどうか、政策の企画・立案に活かしているのか早急な検証が必要です。そのうえで体系化を図るべきです。

5 1 窓口の3類型

*内容

賛成です。

*理由

省庁毎の細分化されない発想は良いと考え賛成ですが、「消費者問題関連」「働く関連」「行政サービス関連」この3つの分類が適切かどうか検討の余地があると考えます。

5.2 「消費者問題関連」統括情報窓口

*内容

賛成です。

*理由

消費者・生活者の相談を受けるのは、最も身近にある消費生活センターです。地域の消費生活センターの常駐体制の実現、都道府県の消費生活センターなどから随時助言を受けることができる仕組み、その体制整備こそが重要と考えます。

5.3 統括情報窓口の支援

*内容

賛成です。

*理由

相談窓口で勤務する相談員の身分の確保・給与を保証しなければ、人材の確保や経験の蓄積など、力量アップに繋がりません。相談員の増員、研修の必修化・研修を全国で受けやすくする仕組みづくり、PIO-NETの設置、その他の情報収集のための窓口設置など、国の財政支援は絶対に必要です。

消費者行政担当職員の研修も必要です。

5.4 事故情報データベースの必要性

*内容

賛成です。

*理由

被害の迅速な把握と拡大防止を図るため、「事故情報データベース」を軸として情報を迅速に一元的に集め、分析、情報提供、保管することが必要です。

地方、国と順番に情報が上がっていく仕組みではなく、消費者から事故情報を持ち込まれた機関は、その情報を「事故情報データベース」に直接持ち込むよう義務付けるべきです。集まった情報の総合的利用が行えるような仕組みを講ずるべきです。

行政内の共有化だけでなく、消費者への情報提供を保障したシステムを構築すべきです。

5.5 二国間の事故情報

*内容

賛成です。

*理由

国際的役割を担うに見合った国内体制を早急に実現すべきです。情報ネットワークを消費者も活用できるように、収集した情報を直ちに日本語で提供するシステムを構築すべきと考えます。

5.6 事故防止センターの機能整備

*内容

賛成です。

*理由

事故防止センターは警戒態勢発令システムだけを担う機関に留まってしまっています。多数ある機関の事故情報・安全関連情報、さらにリコール情報などを一元的に収集・集約・管理することを機能とすることです。そうでなければ事故防止へ向けた関連情報の一元化や行政の一元化には結びつきません。

5.7 事故防止センターの専門性の確保

*内容

賛成です。

*理由

専門的見地から情報の意味を科学的に分析する専門家が必要であり、情報を活かす体制が必要です。

5.8 関係省庁への報告義務

*内容

賛成です。

*理由

製造業者だけでなく輸入業者、流通業者にも報告義務を課すべきです。すでに、こうした事故情報については製品安全の分野では実施されているので、それにならうべきです。

事業者の報告義務は事故関連情報を一括して管轄する事故情報センターで集約すべきです。

59 事業者の自主的リコール

*内容

賛成です。

*理由

リコール関連情報をどの機関が管轄するか詳細の記載がありません。自主的リコールについても同様の規定を置くべきです。

消費者にわかりやすいポータルサイトを構築し、周知徹底を図るため、それらの情報をいろいろな場所で閲覧（TV 放映も含め）できるよう工夫すべきです。

60 早期警告措置

*内容

賛成です。

*理由

「警戒態勢発令システム」との相違が明確ではありません。

原因究明の結果を待たずグレーであっても、緊急時の場合は早期警告ができる仕組みを持つことです。

61 原因究明ネットワーク

*内容

賛成です。

*理由

原因究明ネットワークは現在も存在していますが、なぜうまく機能していないのか検討し、各府省庁及びその関連機関と

協力体制が組めるようにする必要があります。

なお、判断の際には、消費者の視点を入れる仕組みにしておく必要があります。

62 食品安全における国の役割を再定義

*内容

賛成です。

*理由

「食品安全基本法」を再検討することからスタートすべきです。

食品事業者が食品の移動の把握について努力し、情報の迅速な収集が可能となる仕組み作

りも重要です。特に輸入食品の検査・監視体制のあり方については再検討が必要です。その際、国と事業者の責務のあり方についても検討を尽くすべきですが、特に事業者の果たすべき役割も明確にする必要があります。

6 3 必要な記録の一定期間の保管

*内容

賛成です。

*理由

消費者・生活者にとって、トレイサビリティは情報源です。事業者の範囲、期限を限定することには、十分な検討が必要と思われます。

6 4 食における危害の防止のための包括的な実体法の必要性

(例 こんにゃくゼリー)

*内容

賛成です。

*理由

食品事故がどうしてこれほど発生しているのか、その検討を深めつつ包括法の検討をすべきです。食品にかぎらず、隙間のないような危害防止法が必要です。すべての製品を包括する消費者の生命又は身体に対する危害の発生の防止を図ることを法目的とする実体法の制定が必要です。

6 5 リスク評価機関とリスク管理機関について新組織との関係もあわせて検討

*内容

賛成です

*理由

現行の仕組みは食の安全確保の観点からは見直すべきだと考えます。まず、食品安全基本法に消費者の権利規定、参画規定が必要です。リスク評価を担う食品安全委員会のあり方の再検討も必要です。現状は、リスク評価のみを行う専門機関です。

リスク管理のあり方も厚生労働省、農林水産省に分かれています。リスク管理を1本化する、新組織が担うなどの方向性もめざすべきです。

消費者・生活者の視点からの制度設計の再構築を要望します。

68 食品表示法の検討

*内容

賛成です。

*理由

指摘のとおり消費者、事業者ともに混乱しています。

表示制度の議論は、すでに農林水産省と厚生労働省が共同で行っている表示共同会議の議論を有効に活用して下さい。また、適正な表示のための事業者への指導・監視にあたっては、昨年からの消費者に不安を与えている偽装表示をなくす為にも、食品表示法は新組織が担うべきです。自主回収や課徴金の導入なども検討すべきです。

69 消費者団体等の提案を起点とする

*内容

賛成です。

*理由

消費者・生活者の意見を反映したものであることを望みます。

消費者団体だけにとられるのではなく、消費者・生活者の声を丁寧に聞いて、意見を反映した制度設計をするべきと考えます。

70 期限表示は「消費期限」とする方向で見直すべき

*内容

賛成です。

*理由

おいしく食べられる期間としての「賞味期限」では、保管の判断に迷うことがあります。「賞味期限」を表記するならば、「製造年月日」の併記は必須のように思われます。「消費期限」を現行より食品の範囲を広げるとなると、「保管条件」の表示は必須と考えます。

食品自体や製造方法が多様化しており、科学的な根拠に基づいた議論が必要です。いずれにしても、期限表示のあり方は消費者、事業者の声を反映しての再検討が必要です。

71 製造年月日表示の併記を努力義務

*内容

賛成です。

*理由

事業者が「製造年月日」とした根拠を情報公開するなど、消費者への情報提供を優先した「併記」を奨励していくべきで

す。

7 2 口語調にするなど表現ぶりを見直す

*内容

賛成です。

*理由

論点70で記述したとおりです。必要があれば海外の表記方法を参考にしつつ、「口語調にする等、表現振りを見直すべき」も含めて検討すべきです。

7 3 消費期限以降の販売を禁止することの検討

*内容

賛成です。

*理由

現行の「消費期限」には販売禁止の意味を消費者は感じ取っていません。このままで販売禁止をすると混乱が予想されます。また、販売禁止したものが破棄にまわるようでは環境問題上も疑問です。論点70以降すべて同じことを聞いているわけで、消費者・生活者の視点から現在の期限表示のあり方について、名称、理解度、行動（消費者、事業者とも）からみて再検討を望みます。

7 4 原料原産地表示の拡充

*内容

賛成です。

*理由

その対象範囲は必要性のある食品から見直すべきと考えますが、原材料の生産・調達状況の関係や原材料数が多くて一括表示のスペースに収まらないなど、物理的に表示が不可能な場合もあります。表示範囲の見直しとともに消費者の問い合わせにも答えられ、正しい情報が提供できるよう努めるべきです。

消費者の意見を広く聞いたうえで検討すべきです。

8 6 行政機関の内部通報制度

*内容

賛成です。

***理由**

公益通報保護の仕組みを行政内部においても強化、また未設置の事業者に窓口の設置を促すことに賛成します。しかし、現行の公益通報者保護法の仕組みは使いにくいとの指摘があります。

通報窓口だけでなく、通報者の保護、通報内容の迅速な検証制度などを行政が率先すべきと考えます。それが、組織の自浄能力を高め、国民の信頼へとつながると考えます。公益通報者保護法の見直しも検討すべきです。

9 5 適格消費者団体に損害賠償請求権を付与

***内容**

賛成です。

***理由**

もっとも早く、身軽に動ける組織としての位置づけを希望します。消費者団体訴訟制度導入時に、すでに論点は提示されているわけで、検討は即開始できる状況にあると考えます。加えて不当利得返還請求権の付与も希望します。

1 0 6 「安全・安心で持続可能な未来」に向けての役割

***内容**

賛成です。

***理由**

「安全・安心で持続可能な未来への協同戦略」のためには、誰もが自ら政策形成に加わることができ、自らの意見が反映されていると思えることが大切です。国際的な視野も欠かせません。

政府や行政のあり方を抜本的に見直すことが必要です。いまもなお、古典的な産業育成論にのっとり、行政の姿もいびつです。公務員の意識改革も必要で、省益のためでなく国民のための仕事を優先していただきたいです。

1 0 7 行政機関も一つの事業主体

***内容**

賛成です。

***理由**

国民から信頼できる行政づくりが必要です。省益優先ではなく、国民のための仕事をして下さい。財政赤字縮減のための努力が必要です。そのためには、いまの仕組みのままの削

減では限界があります。行政の仕組みを抜本的に変える必要があると考えます。

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

152-0031 東京都目黒区中根2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル

消費者提言特別委員会 世話人 内田玲子・柴垣雅子

電話 03-3718-4678 FAX 03-3718-4015