

第2回消費者行政推進会議 議事要旨

1. 日 時：平成20年2月27日（火）12:30～13:32

2. 場 所：総理大臣官邸小ホール

3. 出席者：

○ 委員（50音順）

佐々木座長、川戸委員、阪田委員、佐野委員、島田委員、中村委員、中山委員、林委員、原委員、松本委員、吉岡委員（以上、11名）

○ 政府

福田内閣総理大臣、町村内閣官房長官、岸田消費者行政推進担当大臣・内閣府特命担当大臣（国民生活）、西村内閣府政務官、二橋内閣官房副長官（事務）、坂副長官補、松山消費者行政一元化準備室長、内田内閣府事務次官、西国民生活局長

4. 議事次第

（1）消費者問題の実態について

（2）消費者窓口に関する課題について

5. 議事の経過

（1）消費者問題の実態について、川戸委員、吉岡委員から、消費者窓口に関する課題について、原委員、中村委員、林委員から報告（報告者の報告内容については各配布資料参照）の後、自由討議が行われた。主な意見は以下のとおり。

○ 消費者窓口のチャンネルは多い方がよい。電話番号100番をかけたら、一番近いセンターにつながるといった方法をとることが考えられるが、窓口を一つだけにして、すべて同じ窓口につながるということにしたら混乱する。企業との連携も重要だが、まず事業者というのでは若干心配なので、まず、身近な地域の窓口として消費生活センターを活用することにしたい。

○ 事故情報については、原因究明のためにテスト機能を新たに持つ必要がある。また、消費者の相談を政策に結びつける必要あり。今後は、相談情報について、契約、表示、安全など、消費者の身近なところについては、法執行を、他の機関にやらせるのではなく、新組織自らが完結することが重要。その際、法執行には、

透明性を持たせるべき。さらに、新組織は、各省に勧告できるようにすべき。

- 情報の一元化については、業界団体とのネットワーク構築には限界があると思う。
- 既存の機関・機能を十全に活用すべき。消費者センターを上手く活かしていくべき。斡旋機能が弱いという話があったが、自分が関与した地区では、斡旋の成功率が非常に高く、それを5～6名の職員で支えている。現場で解決できるものが多い。その中には、企業に任せているものもある。行政処分も、既存の組織でしっかりやっている例があり、それをどう活かすかが重要。
- 多様な窓口があってもいいが、情報は一元化すべき。消費者の苦情など、既存の情報を集めるだけでなく、もっと広く消費者の潜在的な声を集めることが重要ではないか。
- 産業所管官庁の考え方も変わっている。これまでは事業者の処分が業界寄りに行われていたが、そうしたことを知っている関係者の参加がなければ、上手く行かない。業界を指導している省庁に消費者視点に立たせて、win-win の関係を作っていくことが必要。そこを司令塔が考えを示して、統括していくべき
- 東京の消費者センターは上手く行っているが、地方の現状は惨憺たるもの。センターは少なく、あっても職員は1人だったり、専門家が少ない。
- 現場の力を強くしないと、問題は解決しない。国民生活センターのPIO-NET や東京都のMECONIS（メコニス）などの情報システムを全国に張り巡らす必要がある。また、首長の判断を的確なものにするため、消費者相談員を全国的に育成しておくことも有効。一元化するだけでは、問題は解決しない。
- 実際に消費者問題に対応する専門家を育成することが重要。
- 一元化の意味であるが、日本が発展する過程で、根源的に生産者を振興する、その一環として消費者保護と言ってきたが、今後は、消費者利益の確立、そして消費者指向を貫いた一元化が必要。

- まずは地方、消費者生活センター、国民生活センターといった現場が重要であり、現状のリソースを活用していく必要がある。ただし、地方の現状は大変なので、どうやって地方をパワーアップするか、専門性・透明性の向上を図っていくか考えていくべき。
- また、機能の充実が重要であり、何か問題が起きたときに、消費者の視点から執行することが重要。また、調査と政策チェック機能が重要であり、一元化の根本。各省の政策についてサーベイランスし、勧告できるようにすべき。個別の事件で最後までやり通せなかったのは、事業所管官庁が産業振興を考えていたからであり、今や、消費者立国への歴史の転換期。
- 個々の省庁には、専門の人がいるので、配置換えをすればよい。官僚は、マンドレートが決まれば、出身省庁に関わらず、きちんとやる。だから、組織の問題が重要になる。
- 日本の行政システムは、発展途上国型だったが、21世紀に相応しい体制にすべき。また、消費者窓口については、従来の枠組みでもできるはずなのになぜ出来ないのか、という議論だが、そこは予算や人員、トップのリーダーシップの問題があるのではないか。このため、仕組みがあっても、機能しない。そうした現場の機能不全を改善するには、やはり結果として、組織を変えないといけないということだろう。
- 現状でも、内閣府が総合調整機能を持っており、他方、各省も分担管理事務の中で、消費者保護を行っているが、組織が機能しないというのは、執行する側の意識の問題が大きいのではないか。今後一元化して、司令塔を創設するにしても、執行現場が相当程度各省に残る。そうであれば、各省の意識改革を進める道具立てが必要。既存の組織の活性化が肝要。そういう意味では、窓口の問題とあまり違いはないのではないか。迅速にすき間案件に対応できるか、継続的にできるか、横断的な視点でできるかという課題について、新たな司令塔を作ることにより、一種のショック療法で、一定の執行権限、横断的な企画立案、執行のチェックなどを行っていくべき。すべての組織を一元化することができない以上、目標は行政の意識改革にある。
- 意識改革をやろうと思っても、そうならない仕組みが残っている。審議会は、

与えられた課題を検討するのみであり、自分たちがやりたいことを提案しても、実現するのに、10年以上かかる。すき間案件は、省庁の間に落ちていて、誰も拾わない。問題が起こると、対処療法になる。そうした中、消費者の声を土台にした組織を作ることが必要。

- 出発点として、育ててきた業界は叱れないし、既存の組織は変わらないので、独立した立場の新たな組織が必要。
- サプライサイドからユーザーサイドへということは、10年以上言い続けてきたが、変わっていない。

(2) 締め括りに当たり、岸田消費者行政推進担当大臣、福田内閣総理大臣より、それぞれ挨拶があった。

(3) 座長より、今回の会議では、消費者関係法の体系と問題点について、阪田委員、松本委員より、国と地方の役割について、佐野委員、中山委員より報告いただくよう依頼した。また、ワーキンググループの設置及び今後の進め方について説明した。

以上

[文責：内閣官房消費者行政一元化準備室（速報のため事後修正の可能性あり）]