

[講演会記録]

第31回公開講演会

2011年6月22日午後1時30分から午後4時まで、名古屋ガーデンパレスにおいて、消費者問題研究所主催による第31回公開講演会が開催された。テーマは「消費者行政と国民生活センターの役割」であった。パネラー講師として、樋口一清氏（信州大学経営大学院教授）、加藤貴子氏（全国消費生活相談員協会前中部支部長）をお招きし、消費者問題研究所からは田口義明所員（経済学部教授）がパネラー、小木紀之元所長（同名誉教授）がコーディネーターを務めた。

今年度のテーマは、独立行政法人国民生活センターが消費者庁に一元化されるという流れのなかで、今後の消費者行政の在り方を考えるというものである。この一元化については全く異論が出ていないわけではなく、消費者委員会なども提言しているように、第三者を含めた議論を深める必要がある。そこで、消費者行政に携わってこられた方々にこの問題についてそれぞれの立場から議論していただいた。

まず、田口所員から「消費者行政の潮流と国民生活センターの役割」というタイトルの公演がなされた。その要旨は以下のとおりである。

我が国では、60年代から70年代にかけて、消費者行政の基盤が固まった。この時期には主に、消費者保護基本法や法制面が制定され、国・地方の組織（体制）が固まり、国と地方をつなぐ中核的機関として国民生活センターが設置された。2000年以降は、新たな飛躍期となり、基本等の抜本改正として「消費者保護基本法」から「消費者基本法」（2004年）に改正された。これにより、消費者の権利を基本に据えた消費者行政体系が法的に認知されるようになった。その後、国では行政の司令塔として2009年に「消費者庁」が設置され、国の消費者行政を監視し、新たな提言を行う「消費者委員会」ができた。地方では2009年から2011年に集中的な育

成強化期間として活性化基金 200 億円強が用意され、地方消費者行政の底上げを図っている。さらに、国民生活センターについては、消費者庁との一元化が俎上に上がっている。すなわち、現在は第 2 の草創期と言え、消費者行政は重要局面にあると言える。

現在、国民生活センターのあり方について議論が進められているが、これは、国の「事業仕分け」といった行政改革の視点からの検討が発端となっている。国民生活センターについては、この事業見直しの基本方針の結論の部分において「消費者庁の機能を強化する中で、必要な機能を消費者庁に一元化して、法人を廃止することを含め、法人のあり方を検討する」とされている。こうした基本方針を受けて、消費者庁と国民生活センターでは、両機関の幹部職員をメンバーとするタスクフォースが設置され、昨年 12 月以来検討されていた。現在は、原案という段階であるが、夏までに最終報告が取りまとめられる予定になっている。

この取りまとめ原案では、消費者行政全体における方向性が以下のように示されている。(1) 国民生活センターの各機能を基本的に消費者庁に移管し、一元化する。(2) 消費者庁に一元化する機能のうち、支援相談、研修、商品テスト等は、施設等機関として位置づけ、現在の消費者庁地方協力課の機能も統合して地方消費者行政支援を強化する。(3) 現行の消費者庁が担っている消費者教育・啓発等の実施関係機能は施設等機関へ統合する。(4) PIO-NET および情報の分析・提供機能は消費者庁の内部部局に吸収する。(5) 商品群テストは内部部局と施設等機関が連携して案計や手法を選定する。(6) ADR(裁判外紛争手続)については、全国的に重要な消費者紛争を解決するとともに、地方における消費者問題に関する紛争解決の指針を提示する機能を国として確保する。

田口所員による今後の国民生活センターのあり方に関する考え方については、以下のとおりである。(1) 消費者庁に新たに設置される施設等機関を消費者に対する支援行政の拠点として位置づけるべきである。(2) これ

まで国民生活センターが担ってきた相談、情報、研修、商品テスト、ADR等の機能が持つ消費者支援機能と統合する必要がある。(3) 消費者への迅速な情報提供が内部部局の法執行上の観点等から無用な制約を受けることがないように、施設等機関は業務運営上の独立性を確保すべきである。(4) 国民生活センターという現在の名称については、知名度を生かして維持すべきである。

続いて、樋口氏からは、消費者行政の仕組みをどのように作るかといった観点から公演がなされた。要旨は以下のとおりである。

2011年6月10日に消費者委員会が国民生活センターのあり方の見直しについて提言をしている。その提言の要点として4項目であると言える。

1つ目は、消費庁、国民生活センターと消費者委員会は、機能が違っている。一言で言うと、国民生活センターは非権力的な実施業務を行っており、いわば、消費者目線で業務をしている。消費者庁は、法律の企画立案・執行を基本的な業務としている。

2つ目は、消費者庁と国民生活センターが行う情報提供は、異なることである。消費者庁の行う注意喚起と国民生活センターの行う情報提供については、類似した機能を両者で担っているようにみえるが、前者は消費者安全法等においてその必要が認められた場合の注意喚起であるのに対し、後者は広く国民生活の改善に関する情報提供等である。法制的には、両者は異なるものとして位置づけられ、一方の事務を他方の事務で埋め合わせることができる関係にはない。

3つ目は、消費者庁、国民生活センターは、いろいろな問題に取り組んでおり、課題が非常に多いことと、一部には民間に委託可能な分野があるかもしれない。

4つ目は、この議論が行政改革（事業仕分けの流れ）の中で出てきているものであるため、経済性・効率性という観点からの議論が先行してしまっている。しかし、国民生活センターのこれまでの実績についての評価や有

効性の観点からの検証が十分になされていない。

消費者庁が消費者委員会の提言あるいはパブリック・コメントを受けて、6月14日にタスクフォースの取りまとめ案を提示した。その資料をホームページで見ると、施設等機関の名前を国民生活センターとするということにしている。ただし、施設等機関に位置付けてしまうと、これまでの国民生活センターの機能が損なわれてしまう。そのため、「情報発信調整チーム（仮称）」や「消費者政策レビュー会議（仮称）」を随時開催することで、消費者担当大臣や消費者庁官にも直接提言が伝わるようにする。しかし、このようなチームや会議といったものは行政組織になかなか機能しないのが実情である。

この問題を考えるときに、(1) 消費者行政の形成過程と消費者運動の役割といった歴史的経緯、(2) 消費者行政組織のトータルな見直しの必要性（部分最適と全体最適）、(3) 消費者庁、国民生活センターの機能、といった3つの基本的な視点がある。これらより、全体的な論点は、以下の通りになる。まず、消費者庁が実施庁として現場主義を貫く必要がある。次に、国民生活センターのこれまでの実績をどう評価するかであり、歴史的経緯などを踏まえて考える必要があり、経済性・効率性だけを考えても意味がない。最後に、組織を一元化する意味、組織を分ける意味を考える必要がある。縦型のピラミッド型の組織がダメなら、縦型と横型のメッシュ型組織を作るべきである。

今後の望まれる方向は、以下の通りである。一元化して効率化を図る上で、機能を損なわないようにする。国民生活センターが従来担っていたフラットなネットワーク（相談員を通じたネットワーク・具体的な相談を通じたネットワーク）が、消費者庁というピラミッドの頂点にある組織に吸い上げられてしまうと、フラットなネットワークが崩れてしまう恐れがある。地域が直面している問題を同じ目線で解決していく組織が必要であり、問題解決のために有効な組織を考えていく必要がある。

それから、もう一つの問題として、取りまとめ案では国民生活センターは消費者庁生え抜きの職員（プロパー職員）にし、非常勤の職員も予算の範囲内で救済措置をするとある。消費者庁にはいろいろな立場の人々に入っていて、自由な組織を作るべきであり、このような考えを未だ持っているようでは、組織を統合してもうまく機能しない。そこで、民間版（非公務員型）国民生活センターの議論を盛り上げる必要がある。非公務員型のネットワークを充実させて、消費者庁と両輪で機能を果たしていく。21世紀の消費者問題を快活していく上で、国の組織だけで議論するのではなく、それに見合う民間の機能をいかに生み、育てていくかを考えていく必要がある。

最後に、加藤貴子氏より「消費生活相談員にとっての国民生活センターとは」というタイトルで、消費生活相談員から見た国民生活センターについて述べられた。その要旨は以下のとおりである。

全国消費生活相談員協会は、2011年3月に会員実態調査報告書を提出した。調査回収人数は1113人で（当協会の約半数）が出しており、性別としては主に女性（97.4%）であった。年齢は50代が40%、40代が26.9%、60代が19%である。当協会の会員が持っている資格は、「消費生活専門相談員」が90.4%、「消費生活アドバイザー」が47.4%、「消費生活コンサルタント」が9.9%、国民生活センター養成講座の修了者が29.1%である。当協会への入会資格は、消費生活専門相談員の資格を持っている者、養成講座を受けた者、センターで勤務している者が入会している。勤務状況としては、1箇所勤務している者は86.1%、2箇所が10%、3箇所以上が2.7%である。月額（週4日勤務）、日額（週2日勤務）という制度があり、その他に常勤として月曜日から金曜日まで勤務している者もいれば、月1・2回と不定期に勤務している者もいる。消費者庁ができ、地方消費者庁活性化基金が各県・市町村に行きわたると、研修する機会が増加し、相談員の9割が研修に参加している状態である。相談員は、世の中

の変化についていく必要があるため、常に勉強しなければならない状況である。

6月14日に国民生活センターのあり方の見直しにかかるタスクフォースが出され、国民生活センターの機能を消費者庁に一元化されることになった。その結果、国民生活センターの直接相談がなくなり、土日祝日相談、平日バックアップ相談、経由相談という形での方向性が示されている。しかしながら、国民生活センターが直接相談を受けることが望ましい。また、タスクフォースの中で非常に残念なことは、相模原の研修施設が閉鎖されることである。各種研修が地方で行われることが多くなってきたので、必要がないのではないかという意見があるが、全国の相談員が数日間研修を受けて情報交流をするということは非常に大切なことである。夜集まって事例研修をしたり、各地域の状況や先輩の苦労話、新人の悩みなどを話し合うことは仕事を続けていく上で精神的な励みにもなり、大切なことだからである。

消費者庁への移管によりADRへの行方がどうなるのかと懸念されていたが、残ることになりそうである。これについては良かったと考えているが、どのような形になるのかはこれからの話であり、注目していく必要がある。重要消費者紛争というのは、業界団体のADRが良いと言われていたが、国民生活センターのADRは消費者の立場に立って考え、問題提起をしていくため、ぜひとも今後残してもらいたいと考えている。

タスクフォースでも資格制度は残ることになっているが、どのような形で残るのかについては、不明である。相談員にとっては、その行方が気になる場所である。地方で相談業務をしている相談員にとっては、その動きに直接影響を受けるにも関わらず、中央での動きがなかなかつかみにくいので、情報の共有が必要であるといえる。

以上の講演後、ADRについての説明、国民生活センターが果たしてきた役割や今後一元化をするにあたっての課題・問題点について議論がなさ

れた。さらに、これらのパネラーによる議論に加え、フロアーから2つほどの意見があった。最後に、小木元所長より、「一人でも多くの消費者に消費者庁と国民センターの一元化に関心を払っていただくと、消費者行政に対する理解もさらに深まるのではないだろうか」というお言葉で締めくくられた。平日にもかかわらず、多数の方々に参加いただき、講演会は盛況のうちに終了した。