

## 国民生活センターの整理合理化案に対する意見

〒604-0847京都市中京区烏丸通二条下ル  
秋野々町529番地ヒロセビル5F  
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク  
理事長 野々山 宏  
電話番号 075-211-5920 FAX075-251-1001  
E-mail mail@kccn.jp

当 NPO 法人は、消費者契約に関する調査、研究、救済及び支援事業等を通じて消費者の権利擁護を目的とし、消費者、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成しています。国民生活センターの整理合理化案に対し、下記のとおり意見を述べます。

### 1 直接相談の縮小（廃止）は反対です。

国民生活センターは個々の相談の処理を通じて、その事例を端緒として洞察し、先見的に全国的に総合して把握し、悪質商法の手だてを見抜いて、全国のセンターにいち早く注意・危険情報を知らせる、重要な役目を果たしてきました。

国民生活センターは相談業務に携わる全国の各消費生活相談員にとってかけがえのない存在です。変化の激しい経済社会情勢や、めまぐるしいほどの法改正などに対応するための学習・研鑽、資質の向上はもとより、困難な相談の仕事と向き合うための精神的な支えであり、時には相談員同士が全国レベルで交流し、切磋琢磨しあえる場であります。

それはひとえに国民生活センター自らが直接に消費者に向き合う姿勢があればこそ、直に消費者の声を聞く窓口があったからこそ、同じ目線に立って解決の糸口をはかる事が可能であり、常に相談員の支えとなり精神的な支柱の要（かなめ）となり得たのだと確信します。

相談の実務こそ消費者行政の施策の基点であり根幹をなすものです。縮小廃止など時代の要請に逆行するものです。

### 2 PIO-NET のシステムの構成見直しについて

消費者のための施策推進に役立つ効果的なシステムにすべきです。

国民生活センターは各地の消費生活センターの苦情処理機能を強化するための中核機関として消費者トラブルに関する注意情報をさらに充実させる必要があります。そのことが新しい消費者苦情にたいしても適切で迅速な対応を可能にします。

PIO-NET システムをさらに充実させ、全国の自治体と積極的にネットワーク構築を進めてください。各地の消費生活行政施策を効果的に実施するために不可欠の要素です。

また P I O - N E T 情報を適格消費者団体に使用できるようにしてください。

問題事例の把握、不当行為の立証には行政が有している消費生活相談情報を使用することが不可欠です。適格消費者団体が有効に使用できる形で同情報を使用できるシステムにし

てください。

### 3] テスト機関の外部委託化は反対です。

これまで国民生活センターはこんにやくゼリーをはじめエスカレーター事故におけるサンダル、IHクッキングヒーターなど安全性についてテストを行い、危害情報を広報して被害拡大防止に貢献してきました。今後も、商品テストを伴う消費者苦情は増えていくと思われま

す。ふだんから消費生活相談を受けるか、身近にいないとテストの設計を有効に行うことは難しくなります。相談現場に密着した技術の専門家が必要です。苦情品や問題のある製品のテスト方法を工夫し、原因究明につなげることは経験と消費者サイドに立ったセンスが要ります。いくつかの原因が絡みあっている場合など、どんなテストが有効であるかを総合的判断する事が求められるからです。また、他の研究機関に委託した場合、下請的な仕事を、多忙な中、自分たちの成果にもならないことを進んで引き受けてくれるところはあるのでしょうか。他の公共機関は単に基準に達しているかどうかを検査する事が多いのです。せっかく積み上げてきた国民生活センターのテスト機関のノウハウを無駄に埋もれさせず、さらに発展させて下さい。

### 4] 教育研修事業について、さらに充実を要望します。

相談処理に置ける法律の活用など全国の自治体に向けての「講座」実施は消費生活行政のレベルの向上と地域格差を是正するものです。

消費生活相談の高度化に対応する情報ネットづくり、人的資源ネットワークづくりを進めてください。地域で格差が生まれては生活者としての機会の平等性が脅かされます。どの窓口申し出てもほぼ同様の処理結果が得られ、新しい消費者苦情相談に対しても適切で迅速に対応できることが求められます。

### 5] 消費生活専門相談員制度の廃止は反対します。

消費生活相談は全国の自治体などの消費生活センターの相談窓口で行われています。これらの相談窓口によって多くの消費者被害が予防、救済されています。これらのセンターの窓口の相談担当者は消費生活専門相談員の資格保持者です。消費生活相談の範囲は広く、センターにはさまざまな分野の相談が入ります。一つとして同じ相談はないといって過言ではありません。相談者は悩みや不安の中にあり、時には不満、さらに怒りなど混乱した状況で苦情を訴えて来ます。相談員はこうした不安からまず相談者を開放するために、相談者の気持ちに添って立場や状況を理解するよう努めます。

次に内容を詳細に聞き取り、事実関係を把握し、トラブルの原因がどこにあるのか、消費者の権利は守られているのかなどについて消費者関連法規、条例、判例、最新の情報などを駆使し、いろいろな角度から解決に導くための処理方針を立ててゆきます。

処理策としては①相談者が自ら解決出来るよう、対処方法をアドバイスして自主交渉を

支援します。②社会経験の乏しい若者や判断能力の低下した高齢者など事業者との交渉力が劣る場合はセンターが間に入って妥当な解決に向けて交渉あっせんします。③苦情や被害の発生を未然に防止するための情報を提供します。④より適切な関係機関を紹介する場合もあります。

これらの相談処理を進めるには民法、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法、その他行政法規、業界基準、裁判例など広範囲にわたる法律知識が不可欠です。常日頃からこれら法律の基本を繰り返し学習した上で、法律を活用して、交渉に臨んでいます。

消費者相談のもたらす効果は、非常に大きく、以下のように地方自治体はもとより国全体に及ぼす影響もはかりしれないものがあります。

①相談の処理過程が、事例に則したマンツーマンの消費者教育になります。

②苦情の解決を通じ消費者は企業、及び行政の意思決定に参加することになります。

③苦情のデーターが消費者行政、法改正の資料として反映されることにつながります。

相談員は学者でもなく、法律家でもありませんが、裁判という場面とはひと味違った、さらに広がりのあるあっせんや交渉で勝ち取れる事もあり、だからこそ、相談員の役割はきわめて重要なのです。

これらの重要な役割を果たしている相談員の持つべき資質、知識、姿勢の確保のために消費生活専門相談員の資格制度は必要です。他の制度で代替できるものではありません。

今後の相談対応はますます専門化、高度化が要求されます。絶えず研鑽の機会を持って、資質の向上が求められます。それを裏づけるものとして、資格の取得は必要であり、優秀な後継者を養成する上でも、個人情報の漏洩をふせぐための方策としても、消費生活専門相談員の資格は必要絶対条件であり、廃止すべきではありません。

## 6 最後に

国民生活センターの立場を独立行政法人ではなく、きちんと内閣府なら内閣府の中に立脚した組織になるよう望みます。そうすればそもそも整理合理化案の対象とされることから免れます。

消費者基本法の第3条には、国の責務として「国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者施策を推進する責務を有する。」とあります。

また、平成17年4月8日閣議決定された消費者基本計画の1)消費者の安全・安心の確保として、「消費者の安全・安心の確保は、消費者利益の擁護・増進のために国が講ずべき最も基本的な施策であり、今後一層充実・強化を図る」とあります。

加えて、福田康夫首相は今国会表明演説で「消費者保護のための行政機能の強化に取り組みます」と明言されました。

国民の安全安心を重視する政治への転換を期待しています。