

平成23年6月9日

消費者庁御中

国民生活センターの在り方の見直しにかかるタスクフォース  
「中間整理」に対する意見

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
会長 山本和彦

3. 今後の方向性について

1) 機能の移管等

【意見】

- ① 一元化の具体的な内容が示されない状態で、一元化が消費者行政の充実になるか否かを判断することは難しい。特に消費者庁の中に設置する各機能の「施設等機関」については、消費者庁・国民生活センターの機能一元化のイメージとして絵図で示されているだけであり、その実現性、独立性、一体性等については全く示されておらず、我々にとっては推測の域を出ない判断しかできない。具体的な判断ができる情報の提供が必要と考える。
- ② 及び④  
②相談処理テスト等は「施設等機関」に置き、④商品テストは「施設等機関」と密接な連携を確保しつつ、消費者庁の内部局化とあるが、技術系職員並びに機器施設を二分することになり一体性並びに効率性が低下する。このため商品テストは消費者庁の重大事故情報分析、商品群テストなどのニーズを把握するためにも地方自治体の相談処理テストと同じ「施設等機関」に置き、人的・物的実施体制を大幅に拡充すべきである。

4. 見直しの効果について

(2) 機能の追加的拡充等

[相談・研修・ADR]

○相談員資格の法的位置付けの明確化

【意見】

- 1) 消費者関連の3資格を一本化し、消費者問題を担う相談員資格の法的位置づけを明確化するべきである。  
現在、相談員の資格として、消費者契約法及び消費者安全法に明記されている消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタント・消費生活専門相談員の3つの資格がある。

消費者庁の創設により消費者行政が一元化され新しい消費者行政が推進されていく中において、消費者問題を担う資格が消費者関連資格として3資格が存在することが妥当であるかどうか、3つの資格は一般の国民から見ても非常にわかりにくく、その差異についての説明根拠も不明確である。日本の消費者行政推進から見て消費者問題を担う者の資格として判断することが必要である。

消費者関連の3資格の一本化をはかり、消費者被害の救済、消費者自立への支援はもちろんのこと、経済社会の発展に対応しての消費者啓発・教育、環境に配慮した消費者の育成や各地域における多様な消費者問題を担える新たな消費者関連の資格が必要である。消費者関連の資格は法的位置づけを明確化し、必要な技術・技能等々を検討するにあたっては、幅広い消費者行政に呼応した推進役となれる資格制度を検討すべきである。

2) 3資格の一本化は、例えば幅広い分野に関与する弁護士でも資格は一つであることから考えて、既資格者を含め3資格を統合し一つの資格、例えば“消費生活スペシャリスト”を創設することを検討すべきである。

3) 「法的位置付けの明確化」とは、どのような法律で、どのような仕組みや、資格内容を考えているのか。

また、「必要とされる知識、技能の水準を担保し、自治体において専門職として適切に評価されるよう」とあるが、具体的にどの様な知識、技能を必要とし、その水準を担保するとは、いかなることを考えているのか。さらに、仮に新しい消費生活スペシャリスト資格がスタートするとして、現に地方自治体の消費生活センター等で相談員として勤務している者については、いかなる経過措置を採るのか。具体的な案を明示いただきたい。

○消費者トラブル解決のためのADRについて、全国的に消費者が地域のADRを利用可能となるような法整備の検討について

(地域ごとにADR機関を消費者庁が認証する、自治体のADR機関の設立支援)

#### 【意見】

1) 基本的認識として、行政(国サイド)がADRを担当するのは例外的な事態であると考えられる。紛争解決の任務は基本的に司法の役割であり、行政が担当するのは例外的な事柄であると考えられ、どのような論理構成を持って実施するのか。

現状、国民生活センターの紛争解決委員会によるADRは、その特色として「解決が全国的に重要である紛争について、和解の仲介と仲裁を実施」とあるが、企業と消費者間の紛争については、和解で解決を図るものではなく、法に則した解決を図るのが行政機関であるとする。事業者の脱法行為や不当勧誘等の消費者取引において、その被害の原因を精査、究明し行政処分や法改正につなげていく責務が行政にはある。

2) また民間との役割分担との関係でも、「民間でできることは民間に」というのが基本的な考え方であるべきで、ADR は(裁判とは違い)民間でもできることであるので、行政が担当するのは民間の活力の阻害要因ともなりかねない。

したがって、行政が ADR を実施する場合には、行政の本来の役割との関係で、特に紛争解決に関与することが本来の任務に資する場合に限られるべきである。なぜ行政が ADR をするのかを、行政の本来の役割との関係で十分説明できなければならない。消費者庁の施設等機関が、自治体の ADR 機関の認証と設立支援を行うのであれば、そのような法体制の整備に徹すればよいことである。さらに、民間の活動を出来るだけ優先して、国の役割を限定するという考え方からすれば、原則として、ADR も法律扶助の対象とするのが第一であり、民間の ADR 機関に補助金等の公的資金の支援をすることを考えるべきで、国が直接 ADR 機関を運営するのは納税者の立場からも ADR を税金で運営することには疑問があり違和感を覚える。

### 3) 民間 ADR の発展に必要な事項

現状では、すでに 85 の民間団体が ADR を実施しており、民間団体で国として必要な ADR に十分に対応できるレベルまで来ていると考えられる。これら 85 におよぶ民間団体の育成、活用を国が適切に後押しすることは、司法制度改革の趣旨からして当然であり、行政の ADR との関係で、民間の ADR の競争条件を均等にしていける努力は必要である。これがまさに ADR 法の発想であったわけで、現状では未だ十分とは言い難い状況にあり、運営費用、執行力あるいは公表の問題等を初めとして、行政 ADR との格差を解決していく必要がある。このことは長い目で見た消費者行政にとって極めて重要なことであると考えられる。

以上