

消費者行政に関するクイック調査 結果報告

- ◆調査期間 2011年5月24日～5月31日
- ◆調査対象 ACAP正会員
- ◆回答数 73名（回答率 9.5%）

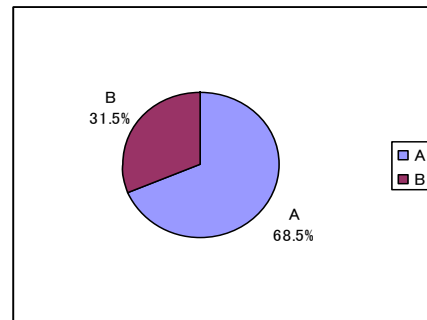
ACAPでは消費者行政に関する最近の動向に鑑み、特に国民生活センターの担ってきた機能の検討等について、意見発信をしていく予定です。企業の消費者対応部門の責任者・担当者として本件をどのように捉えているか、動向を把握するべく会員にアンケート調査を実施しました。ここに結果を報告いたします。

<赤字数値単位は%>

◆問1-1

平成21年9月に消費者庁等が設置されて以降の、消費者行政全般についての考えに当てはまるもの1つを選択して下さい。

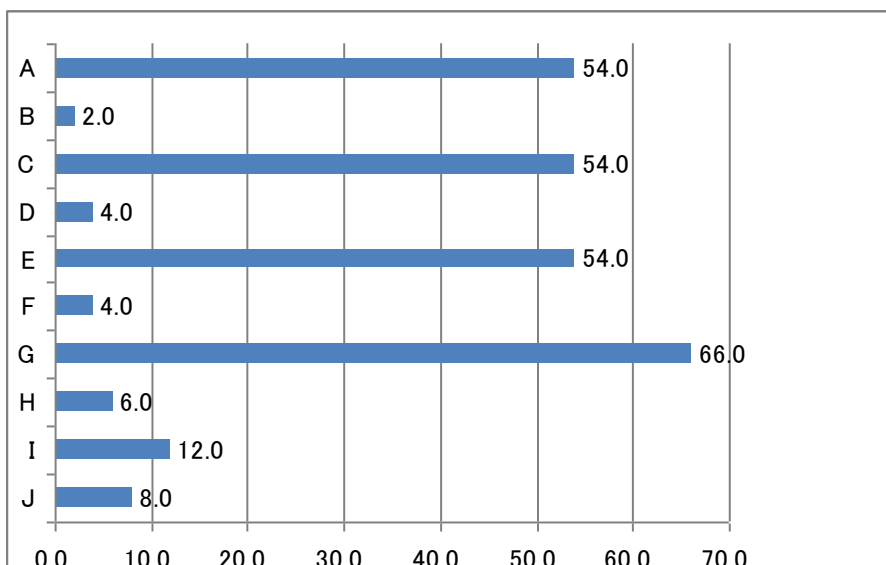
- A 変わった(1-2へ) 68.5
- B 変わらない 31.5



◆問1-2 (1-1で「A 変わった」を選んだ場合)
消費者庁が設置されて以降、「変わった」と感じるものに当てはまるものを選択して下さい(複数回答可)

(N=50)

- 54.0 A 各種法執行(悪質事業者の取締)が強化された
- 2.0 B 各種法執行(悪質事業者の取締)が弱くなった
- 54.0 C 法規制・行政指導が強化された
- 4.0 D 法規制・行政指導が緩和された
- 54.0 E 行政による製品事故・悪質商法に関する注意喚起・情報提供が充実した
- 4.0 F 行政による製品事故・悪質商法等に関する注意喚起・情報提供が不十分になった
- 66.0 G 行政による製品事故・悪質商法に関する注意喚起・情報提供が早くなった
- 6.0 H 行政による製品事故・悪質商法に関する注意喚起・情報提供が遅くなった
- 12.0 I 地方自治体の消費者担当課(相談窓口等)との連携がスムーズになった
- 8.0 J 地方自治体の消費者担当課(相談窓口等)との連携が困難になった



(単位: %)

◆問 2-1

消費者行政について、国（独立行政法人含む）においては、主に消費者庁・国民生活センター・消費者委員会の3つが担い手となっていますが、これらの主体が担っている主な機能がどの程度果たされているかについての考えに最も近いもの1つを選択して下さい。

【凡例】

- 1 十分果たしている ・ 2 果たしている ・ 3 あまり果たしていない ・
4 果たしていない ・ 5 よくわからない

(消費者庁)

A 消費者政策の企画・立案・推進（関係法令の制定・改正等を含む）	1	2	3	4	5
	0	41.1	21.9	5.5	31.5
B 消費者調整に関する各省庁との事務調整（情報集約・調整等）	1	2	3	4	5
	0	12.3	27.4	13.7	46.6
C 法執行・取締	1	2	3	4	5
	2.7	27.4	38.4	8.2	21.9
D 製品事故に関する情報の集約・分析	1	2	3	4	5
	5.5	45.2	28.8	6.8	13.7
E 悪質商法に関する情報の集約・分析	1	2	3	4	5
	2.7	43.8	20.5	9.6	23.3
F 製品事故による被害の発生・拡大防止のための注意喚起・公表	1	2	3	4	5
	4.1	47.9	35.6	1.4	11.0
G 悪質商法による被害の発生・拡大防止のための注意喚起・公表	1	2	3	4	5
	1.4	46.6	24.7	11.0	16.4
H 啓発活動・教育	1	2	3	4	5
	0	20.5	26.0	27.4	26.0
I 消費者行政に関する国際的な調整・協力	1	2	3	4	5
	0	6.8	17.8	16.4	58.9
J 地方自治体の消費者行政の支援（窓口整備・職員研修等）	1	2	3	4	5
	0	12.3	20.5	19.2	47.9

(国民生活センター)

A 地方自治体の相談窓口（消費生活センター等）の相談事務へのアドバイス	1	2	3	4	5
	2.7	35.6	24.7	1.4	35.6
B 地方自治体の消費者行政担当職員・相談員の研修（相談業務等）	1	2	3	4	5
	5.5	20.5	17.8	4.1	52.1
C 地方自治体の消費生活相談情報の取りまとめ	1	2	3	4	5
	2.7	43.8	16.4	4.1	31.5
D 製品事故についての注意喚起・情報提供	1	2	3	4	5
	4.1	60.3	23.3	2.7	9.6
E 悪質商法についての注意喚起・情報提供	1	2	3	4	5
	1.4	63.0	19.2	2.7	13.7
F 製品事故等の原因究明（商品テスト等）	1	2	3	4	5
	1.4	41.1	24.7	15.1	19.2
G 重要消費者紛争の解決（ADR（裁判外紛争解決手続））	1	2	3	4	5
	1.4	26.0	21.9	13.7	37.0

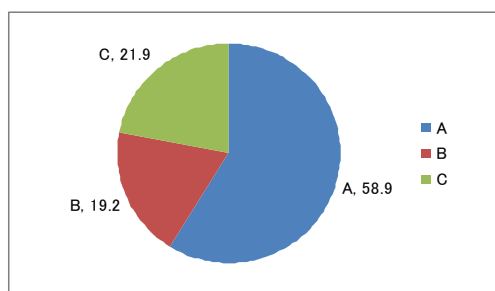
(消費者委員会)

A 消費者行政全体の監視（重要な消費者問題に関する調査や各省庁への提言・建議等）	1	2	3	4	5
	0	23.3	19.2	11.0	46.6
B 各省庁からの諮問に対する答申	1	2	3	4	5
	1.4	17.8	15.1	6.8	58.9

◆問 3-1

「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」（中間整理）（平成 23 年 5 月 13 日）（以下「タスクフォース中間整理」といいます。）では、国民生活センターの各種機能について、消費者庁及びそのもとに設置される「施設等機関」（※）に一元化する方向性が示されました。事業活動や消費者対応等にあたって、この方向性についての考えに当てはまるもの 1 つを選択して下さい。

- A 賛成（3-2 へ） **58.9**
 B 反対（3-3 へ） **19.2**
 C どちらとも言えない（3-4 へ） **21.9**



単位：%

◆問 3-2（3-1 で「A 賛成」の場合）

賛成の理由として、あてはまるものを選んで下さい。（複数回答可）

(N=43)

- 25.6 A 消費者庁の人員が増強されることで、法執行をはじめとして、消費者行政が強力に推進されると思うから
 25.6 B 行政機関である消費者庁自身が相談・あっせん業務を行うことで、個別の消費者トラブルが実効性をもって解決されると思うから
 72.1 C 国において消費者行政の担い手を一本化した方が、効率的で充実したサービスにつながると思うから
 86.0 D 消費者庁と国民生活センターの業務の重複が解消され、無駄が省かれるから
 E その他（フリーアンサー）後述

◆問 3-3（3-1 で「B 反対」を選ばれた場合）

反対の理由として、あてはまるものを選んで下さい。（複数回答可）

(N=14)

- 78.6 A 一元化により、消費者庁があまりに多くの業務を抱え込むことになり、かえって、非効率になり、個々の業務のサービスの質が低下することが懸念されるから。
 42.9 B 公権力を行使することができる行政機関である消費者庁が、国民生活センターが実施しているあっせんも含めた相談事務を実施することになった場合、個々の紛争事案について、当事者双方において納得のいく柔軟な解決が図りにくくなるから
 35.7 C 消費者庁は特商法・景表法等の執行権限を持ち、事故情報の公表等も担っているため、個別の消費者トラブルにおける事業者側の対応が、法執行の対象事案の選定や違法性の判断、重大事故情報の公表の判断等に影響するのではないかとの懸念があるから
 85.7 D 国民生活センターが実施しているあっせんも含めた相談事務や ADR 事務を、行政機関である消費者庁が実施することになった場合、個別の消費者トラブルの評価・判断のような準司法的機能を行政機関が行うことになり、中立・公正性の観点から問題があると思われるから

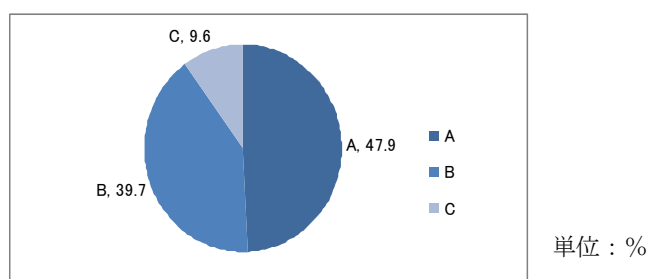
- 50.0 E 国民生活センターが実施している情報提供・注意喚起を、行政機関が実施することになった場合、直ちに行政による対応が困難な事案等について、政策的な判断から、その内容を簡略化して公表したり、部分的な公表にとどまる懸念があるから
- F その他（フリーアンサー） 後述

◆問 3-4 (3-1 で「C どちらとも言えない」を選ばれた場合)
「どちらとも言えない」とされた理由をご記入下さい。（フリーアンサー） 後述

◆問 4-1

タスクフォース中間整理では、「国民生活センターの支援相談、商品テスト等の機能と、消費者庁の注意喚起、消費者政策の企画立案、法執行等の機能との相互補完性・一体性の確保が必要。ただし、法執行との一定の分離は必要」とされています。また、「一元化に当たっては、国民生活センターの情報提供の柔軟性・機動性を活かす組織運用を行う」こととされ、法執行担当が関与しない「情報発信調整会議（仮称）」等も設置することとされています。この点についての考えに当てはまるものいずれかを選んで下さい。

- A 賛成 (4-2 へ) 47.9
- B 反対 (4-3 へ) 39.7
- C どちらとも言えない (4-4 へ) 9.6



◆問 4-2 (4-1 で「A 賛成」を選ばれた場合)
賛成の理由・考え方として、あてはまるものを選んで下さい（複数回答可）
(N=35)

- 31.4 A 支援相談担当と法執行担当は分離する必要がある。
組織を消費者庁と施設等機関で分離することや、情報発信調整会議（仮称）の設置により、相談情報と個別事案に係る法執行情報（調査事案選定・調査進捗状況等）は十分に遮断できると思うから。
- 25.7 B 支援相談担当と法執行担当は分離する必要がある。
組織を消費者庁と施設等機関に分離することや、情報発信調整会議（仮称）の設置によっては、相談情報と個別事案に係る法執行情報（調査事案選定・調査進捗状況等）は十分に遮断できないと思われるが、法執行の強化のためにはやむを得ないから。
- 45.7 C 支援相談担当と法執行担当は分離する必要がある。
組織を消費者庁と施設等機関に分離することや、情報発信調整会議（仮称）の設置によっては、相談情報と個別事案に係る法執行情報（調査事案選定・調査進捗状況等）は十分に遮断できないと思われるが、組織の効率性を上げるためにはやむを得ないから。

◆問 4-3 (4-1 で「B 反対」を選ばれた場合)
反対の理由・考え方として、あてはまるものを選んで下さい（複数回答可）
(N=29)

- 37.9 A 支援相談担当と法執行担当を分離する必要があるが、消費者庁のもとに設置される以上、「施設等機関」は独立した組織ではなく、実質的に、支援相談担当と法執行担当が同じ指揮命令系統に入るため、相談情報と法執行の情報の遮断は困難と思われる。
その場合、消費者に軸足を置いた形の相談情報が法執行に活用されることとなり、法執行の中立性の点で問題があるから。

- 34.5 B 支援相談担当と法執行担当を分離する必要はあるが、消費者庁のもとに設置される以上、「施設等機関」は独立した組織ではなく、実質的に、支援相談担当と法執行担当が同じ指揮命令系統に入るため、相談情報と法執行の情報の遮断は困難と思われる。
その場合、相談情報（個別事案における事業者の消費者対応等）が法執行に活用されることとなり、事業者側の消費者対応に過度の萎縮効果が生じる可能性があるから。
- 48.3 C 支援相談担当と法執行担当を分離する必要はあるが、消費者庁のもとに設置される以上、「施設等機関」は独立した組織ではなく、実質的に、支援相談担当と法執行担当が同じ指揮命令系統に入るため、相談情報と法執行の情報の遮断は困難と思われる。
その場合、相談現場における相談解決にあたり、法執行における法解釈に縛られた硬直的な判断がなされる可能性があり、当事者双方に納得のいく相談解決が困難となる可能性があるから。
- 20.7 D 支援相談担当と法執行担当を分離する必要はない。
 相談情報と個別事案に係る法執行情報（調査事案選定・調査進捗状況等）は遮断するのではなく積極的に情報交換がなされるべきであり、その方が、当事者双方に納得のいく相談解決や法執行の強化に資するから。

◆問 4-4（4-1 で「C どちらとも言えない」を選ばれた場合）
 「どちらとも言えない」とされた理由・考え方をご記入下さい。（フリーアンサー） 後述

◆問 5 平成 21 年 9 月に消費者庁等が設置されましたが、この国における消費者行政の新しい在り方について、他にご意見がありましたらご記入下さい。（フリーアンサー） 後述

◇フリーアンサー（主な意見抜粋）

◆問 3-2E 無し

◆問 3-3F

- ・自治体や民間に委託できるところは委託して、無駄な人件費は削除すべきである。
- ・独立した機関として、迅速に対応することが求められる。消費者庁に統合された場合、対応が遅くなる懸念がある。政策立案と実行部隊は、独立して存在しなければならない。

◆問 3-4

- ・公正な第三者機関として評価・情報発信機能を求めるなか監督官庁の指揮命令で情報が収斂する恐れを心配する。
- ・一元化反対というわけではないが、現在の国センも硬直化しており問題はあある。
- ・合理化のために一元化は必要だが、独立して残す・第 3 者に移管すべき機能があり、全て一元化は疑問が残る。
- ・消費者庁が何を目標しているのかがよく分からないから。そもそも役所間のセクショナリズムをなくし、消費者問題解決のために協力しあえばよいのではないか。
- ・消費者庁とは別組織が存在した方が良いと思う反面、組織が多くなり消費者が混乱することも懸念される。
- ・重複業務の無駄が省ける反面、統合により混乱や停滞も懸念される。
- ・行政機関が整備され確実に消費者行政が向上したものだといえる。しかし役割分担などについて調整すべき所が多く、今回の一元化問題などで議論する中で、今までのあり方についても見直しをすることが必要である。
- ・メリット・デメリットを明確にして、特長を更に出した活動や対応等にあたるのが大切である。
- ・個々の業務を精査し、効率化と実行性をポイントに短絡的な一元化ではなく消費者の利益を優先した組織づくりを目指すべきである。
- ・安易に「統合」ということでは、3-3 記載の懸念が払拭しきれないため賛成しかねるが、現状が消費者にとって分かりやすいというわけではないため現状追認ということも言いにくい。3 者の役割の整理、重複業務見直しなどは行い、それぞれの役割・業務分担を分かりやすくすべきと思う。

- ・組織体制をどうするかという問題より、まず消費者行政全体の強化についてもっと議論・検討し、それにふさわしい組織体制とすべきである。
- ・国センの業務は相談情報－情報収集・分析－ADR対応など相互の連携によって機能が充分発揮できるものであり、分割して大丈夫なのか判断が難しい。

◆問 4-4

- ・支援と法執行の分離が本当にできればよいが、現時点では担保できないだろう。
- ・どちらの主張にも利があり、不利もある。やってみないとわからない。

◆問 5

- ・当初より懸念していたが、「実態把握、調査機関」と「課題解決の企画、調整機関」並びに「強力な執行機関」のそれぞれの役割機能と活動状況を国民目線で、判り易く広報してほしい。
- ・健全な事業者が消費者行政に参画するという発想ももってほしい。
- ・PIO－NET 情報を ACAP 加盟企業には積極的に開示し、ともに良い方向を探るといった視点をもってほしい。
- ・消費者庁設置の効果が実感できない原因は、人員や予算面での制約、省庁間の問題か。強いリーダーシップを持って進めてほしい。
- ・いたずらに消費者を保護するのではなく、消費者基本法の目指す「消費者の自立の支援」に力を入れるべき。消費者啓発活動をもっと充実させるべきである。
- ・賢い消費者を育てることは、よりよい事業者を育成することにもつながるので、今後の消費者庁に大いに期待する。
- ・消費者行政は、迅速性と客観性が求められるのに、委員会がたくさんあり、結果的に委員会間の調整項目が生じるので、決定が遅くなる。組織のスリム化と担当大臣の強力なリーダーシップを求めたい。
- ・関連法令が複数にわたり各省庁の Q&A 等でも、担当の法令に関することだけの説明に終わっている。縦割行政の弊害である。消費者、事業者の便宜を最大限図る行政に早く転換して欲しい。
- ・情報収集のシステムはできているが事故情報データベースの情報は重複している場合があり、分析も不十分である。公表もHPにアップするだけで、消費者が認識する公表ができていない。
- ・消費者委員会は頑張っているのは分かるが、十分な建議ができていない。また、消費者庁との連携が不十分に見える。
- ・国民生活センターについては、公平性を維持する立場として必要だと思う。ただし、体制の見直しや製品テストのNITE等との連携による効率化が必須だろう。全国の消費生活相談員の経由相談は、相談員にとっては必要な業務で残すべきと考える。
- ・「悪質な企業から消費者を守る」スタンスに異論はないが、一部の悪質な消費者の存在が企業に防衛本能を働かせている点もあり、「消費者の自律」という教育も善良な消費者のためには必要と考える。
- ・消費者庁が創設されたが、消費者行政がよくなったと言う効果があまり見えない。国民生活センターとは役割を明確化した中ですみ分けるほうがよい。
- ・消費者教育に関して「新学習指導要項」の実践のため文科省との連携と推進の強化を希望する。
- ・「中間まとめ」の内容で実際消費者行政の強化が図られるかどうか判断は難しい。消費者行政の新しいあり方として消費者庁が設置されたと思っているので、消費者行政を強化する方策として、国セン－消費者庁間の当事者間の討議による一元化ありきでなく、広く消費者行政に携わっている消費者団体等、関係分野を含めた今後の消費者行政全般の強化の議論が必要である。

以上