

「消費者安全法改正に伴う関係内閣府令（案）及びガイドライン（案）」に関する
意見書

2015年（平成27年）2月10日

福岡県弁護士会 会長 三浦邦俊

第1 意見の趣旨

1 消費者安全法改正に伴う関係内閣府令案について

(1) 消費者安全法施行規則（以下「施行規則」という。）第7条第1項第1号後段及び同第2項第1号後段において、それぞれ「特定非営利活動促進法第2条第2項に規定する特定非営利活動法人若しくは一般財団法人その他都道府県知事が適当と認める者であること（但し営利団体は除く）」、「特定非営利活動促進法第2条第2項に規定する特定非営利活動法人若しくは一般財団法人その他市町村長が適当と認める者であること（但し営利団体は除く）」とする内閣府令にすべきである。

(2) 施行規則第7条第1項第1号前段及び第2項前段は、「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及びその自立の支援の観点からみて公正かつ中立に実施できるものであって」とする内閣府令にするべきである。

2 地方公共団体が消費生活相談事務を委託する場合、内閣府令において、地方公共団体内に受託者に関する苦情窓口を設置することを義務付けるべきである。

3 地方公共団体が消費生活相談事務を委託する場合、内閣府令において、都道府県及び市町村に対し、消費者が相談するに先立ち、受託者が相談を受けること及び受託者に関する苦情窓口を委託者である地方自治体が受け付けていることを周知する義務を負わせるべきである。

4 地方公共団体による受託者への適切な監督・監視について、消費生活相談事

務を委託する場合、内閣府令において、都道府県及び市町村は、消費生活審議会等を設置し、事務の委託について、審議を経ることを義務付けるべきである。

5 改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン（案）（以下「ガイドライン案」という。）Ⅱ 1.(1)エ「消費者生活相談等の事務の委託」について

(1) 以下の趣旨の記載を加えるべきである。

施行規則第7条第1項第1号及び第2項第1号の基準に適合するか否かの地方自治体の判断に際しては、以下の点に留意し、実施すべきである。

・法人の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者であるかどうか。

・過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立支援に資する者であったかどうか。

・積極的にあっせんの処理を行う意思があり、かつ態勢が整っているかどうか。

・委託先の選定理由を明示すること

(2) 本文中「効果的かつ効率的に事務を実施できるといった効果が期待される一方で」を削除すべきである。

(3) 消費生活相談等の事務の委託により期待される効果と問題点（13ページ）につき「①事務の民間委託により期待される効果」を削除すべきである。

(4) 消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点（14ページ以下）につき、「① 事務の実施に関して」において、受託団体の責任者を通じた連絡調整しか許されないとの誤解が生じない記述とするべきである。また、受託者の監視につき、利益相反の有無及び自治体との連携等、具体的な監視項目を明示すべきである。

(5) 消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点につき、「④ 消費生活相談等により得られた情報の活用に関して」において、受託者が、消費生

活相談事務により得られた情報を自らの業務のために利用することは、地方公共団体の了解があったとしても認めるべきではない。

第2 意見の理由

1 意見の趣旨1(1)について

施行規則第7条第1項第1号後段及び同第2項第1号後段では、団体の属性に関し、「特定非営利活動促進法第2条第2項に規定する特定非営利活動法人若しくは一般財団法人」という例示をしておきながら、「その他」として、特段何らの制限もなく、地方公共団体の首長が適当と認める者を含めており、このままでは、団体の属性に着目した基準が骨抜きにされるおそれがある。そうならないためには、地方公共団体の首長が適当と認める者の範囲について、例示の趣旨に沿うように制限を設け、これを明記しておくべきである。

そして、その範囲に関してであるが、営利団体を除外すべきと考える。

当弁護士会は、福岡市に対し、2014年（平成26年）3月12日付「消費生活相談業務についての意見書」において、消費生活相談業務の委託先については、消費生活相談業務の趣旨を理解するとともに、十分な専門知識を有し、公正かつ信頼性のある立場において業務を執行することのできる団体に限定すべきであって、少なくとも営利団体への業務委託は不適切であり、改善すべきである旨の意見を述べているところであり、施行規則第7条第1項及び第2項の基準においても、上記意見書の趣旨と同様、営利団体を委託対象から除外すべきと考える。

上記意見書でも述べているが、除外すべき理由は、次のとおりである。

消費生活相談等の事務は、本来的に収益事業として成り立つ性質のものではない。にもかかわらず、営利団体がこれを受託しようとする場合には、営利を目的とする以上、何らかの利益が得られることを前提としているはずであるが、業務の性質上、消費者からの利益は想定できない。そうすると、その利益は事

業者に由来するものといわざるをえない。消費者の立場からすれば、このように事業者由来の利益が背景に存在すると受け止めるだけで、公平性・中立性に疑念を抱かざるをえない。これは、現に業務委託を受けた営利団体がその公平性・中立性の確保にいかにも努めようとも避けることができないものである。したがって、その性質上必然的に公平性・中立性の確保が不可能な営利団体は、委託する際の基準において、あらかじめ除外しておくべきである。

また、このような制限を設けることにより、特定非営利活動法人や一般財団法人といった非営利団体を例示列挙した趣旨をより一層明確にし、徹底することにもつながり、その意味でも妥当である。

2 意見の趣旨 1 (2) について

営利団体を除外した上でなお、施行規則第7条第1項第1号前段及び第2項前段の「公正かつ中立」という要件は、非常に重要であり、これを要件とすること自体には賛成である。ただし、このままでは抽象的すぎるので、より具体的に示すため、「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及びその自立の支援の観点からみて」との文言を加えるべきである。

3 意見の趣旨 2 について

地方公共団体が安易に消費生活相談事務を外部委託することを防止する必要がある。また委託した場合には、受託者に対する適正な監視が求められるところ、適正な監視を行うには、監視・監督する側が、受託者に関する十分な情報を入手できる仕組みが必要である。そこで、受託者に関する苦情を委託者である地方公共団体が受け付けることとし、地方公共団体自身が必要な監督を行えるようにすべきである。また、地方公共団体が、受託者に関する情報を入手・保管すれば、議会や情報公開、審議会等を通じて、後日の検証が可能になる。

4 意見の趣旨 3 について

消費生活相談は、典型的にプライバシーに関わる内容が含まれる。そのような通常第三者へ知られたくない情報を消費者が申告する背景には、消費生活相

談事務が、中立的・公益的な地方公共団体によって運用されていること、公務員が守秘義務を負うことに対する強い信頼感が前提として存在する。

ところが、消費生活相談事務が委託された場合、一次的に消費生活相談事務を取り扱う者は、地方公共団体及び公務員であるという前提を欠くことになる。そこでこの点を消費者へ予め知らせた上で、どのような個人情報申告するか、決定権を与えるべきである。

5 意見の趣旨4について

消費生活相談事務の受託者の監視は、適正な事務の執行に欠かせないものとして必要性が認められるところ、委託者による受託者の監視は、慣れ合いの危険が高い。そこで、客観性を担保するために第三者によるチェックを地方公共団体に義務付けるべきである。この点、新たに第三者機関を設置することは、地方公共団体の負担が大きいことから、既に多くの自治体で設置・運用実績がある消費生活審議会の審議事項にすることで、負担の軽減を図ると同時に、委託者と受託者の慣れ合いを一定程度防止することが可能である。

6 意見の趣旨5について

(1) 施行規則第7条第1項第1号及び同第2項における委託の基準をより具体的に示すため、ガイドライン案により詳細な判断基準を記載する必要がある。

例えば、その目的や活動方針に照らし、消費生活相談の当事者となる可能性があるような法人等については、受託開始時は利益相反のおそれがあったとしても、受託期間中に利益相反が発生するおそれがある。そして、そのような事態が発生した場合、当該案件の処理が混乱するほか、消費生活相談の中立性・公正性に疑義が生じ、消費者行政全般に大きなマイナス要因となる。したがって、このような法人等が受託することがないように、消費生活相談業務の受託者の基準を明確に記載する必要がある。

また、業務を受託した者が、真に消費者の権利の尊重及びその自立の支援の観点から業務を行うかどうかは、過去の活動実績も含めて判断することが

より適切と考えられるため、当該要素をガイドライン案に加えることが望ましい。

さらに、効率性を重視し、相談業務を形式的に行い、あっせん処理を行わない委託先もありうる。しかし、消費者の権利実現の観点からはむしろあっせん処理を原則として考えるべきであり、あっせん処理を行わない委託先が相談業務に不相当であることは明らかであるため、「積極的にあっせん処理を行う意思があり、かつその態勢が整っているかどうか」という基準をガイドライン案に加えるべきである。

(2) ガイドライン案Ⅱ 1.(1)エでは、「①事務の民間委託により期待される効果」として「地方公共団体の公務員以外の多様な人材が事務に従事することにより、人材及びサービス内容の多様性が確保される」、「委託期間は原則として1年単位であり、業務の実施状況により受託者が変わる可能性があることから、競争性が確保され、結果として効率的な事務の実施が可能となる」と指摘している（13ページ）。しかし、前者は、消費生活相談員という専門的な資格を有する者を配置すること自体が、一般職公務員以外の専門的かつ多様な人材を確保する目的で導入された人的体制であり、民間委託によって期待される効果ではない。また、後者は、消費生活相談業務は消費者問題に関する専門的な知識と実務経験の積み重ねによって得られる技能が必要であることから、再任回数の一律の制限（いわゆる「雇い止め」）を設けることがないよう、担当大臣及び長官による通知を繰り返し発してきたことと矛盾する。

このように、民間委託については、様々な問題が懸念されているほか、委託期間の限界から消費生活相談員の地位の安定が図られないという本質的な問題も存在する。このため、国は民間委託を推奨しているかの誤解を与えるような記載を控え、地方自治体は住民に説明できる委託先の選定理由を明示するべきである。

(3) ガイドライン案Ⅱ 1.(1)エにおいて、「受託者において、地方公共団体の消費者行政担当部局との連絡調整を担当する（中略）責任者から偽装請負の疑いを排除すること」との記述は、消費者行政職員と受託団体の消費生活相談員・職員との連携が受託団体の責任者を通じてのみ行うことが許されるかのように受け止められるおそれがある、したがって、このような誤解が生じないように表記を工夫する必要がある。

また、民間への事務の委託に関して、「地方自治体による受託者への監視を適切に実施するとともに、適切な監視（モニタリング）を定期的に行うこと。」とされているが、利害相反のおそれや自治体各部署との連携等具体的な監視項目を明示すべきである。

(4) 消費生活相談等により得られた情報の活用に関しては、受託者が、P I O - N E T に接続することで、全国で発生するあらゆる消費者取引に関する情報を瞬時に何らの対価を必要とせずに入手できることを十分に考慮すべきである。営利団体の場合、自らの業務とは、営利追求を意味するが、地方公共団体が行う消費生活相談事務で得られた情報を特定の団体が営利目的で利用することについて、国民的なコンセンサスが得られているとは考えられない。税金で運用される消費生活相談事務が特定の受託者の営利に用いられる可能性については、慎重に検討されるべきである。

なお、本意見は、営利団体が自己の営利事業に消費生活相談事務の受託で得られた情報を利用することを制限する趣旨であるから、内閣府令 7 条に定める受託先の範囲から営利団体が除外された場合には、設ける必要はない。

以 上