

特別顧問会議（第6回）議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時：2006年9月15日（金）14：00－16：00

(2) 開催場所：独立行政法人国民生活センター東京事務所 特別会議室

(3) 出席者：＜特別顧問＞

有馬真喜子氏・鶴田俊正氏・兵頭美代子氏

堀部政男氏・宮部義一氏・山岡義典氏（神田敏子氏は欠席）

＜国民生活センター＞

糠谷理事長・田口理事・田中理事・藤村理事 ほか

（備考）特別顧問会議は、学識経験を有する7人以内で構成し、センター業務の重要事項について審議を行い、理事長に助言することを目的としている。

2. 議事要旨

(1) 最近の国民生活センターの活動状況について

センターより、2006年度上半期における業務展開（最近の消費生活問題への対応、P I O - N E T運用状況等）について説明。

(2) 質疑応答の記録

※ 表記凡例…Q：特別顧問からの質疑または意見

→：国民生活センター側の回答

※議事要旨において、国民生活センターは略称「国セン」にて表記

(最近の製品の安全に関わる事故について)

Q： 製品や身近な設備における事故への対応についてお聞きしたい。パロマのガス湯沸かし器事故は以前からあったと聞いているが、情報が入った段階でパロマへ情報提供するなどの対応はできなかったのか？聞くとところによると、東京ガスにはかなり前から情報が入っていたようだ。今回のケースであれば東京ガスと国センが提携し、向こうの情報を取ってくることはできなかったのだろうかと思うが、どうだろうか。

→： パロマのガス湯沸かし器に関しては、P I O-N E Tに過去10年間で123件の相談情報があり、そのうち怪我をしたという危害情報は2件入っている。いずれも火傷であり、死亡事故は入っていない。

Q： 2件の火傷情報について、どの後どういった対応をしたか教えて欲しい。

→： 1件は湯沸かし器の異常で火傷をしたというもの。もう1件は瞬間湯沸かし器のボタンと本体の隙間に指を挟んですりむいたというもの。いずれも軽症なので、原因究明テスト等は行っていない。

Q： P L法によるとメーカーの製造物責任を問えるのは製造後10年間。しかし、松下ファンヒーター事故は製造後20年近く経っている商品で起きた。ついては、古い製品に対して、国センの情報提供で事故の未然防止・拡大防止できないものだろうか。

→： 消費者からこういった情報が寄せられた、と国センに情報を寄せていただける企業はよほど良心的な会社であると思う。そういう意味で見れば、経済産業省の方が業界団体と関係が深いこともあるので、経済産業省が取り組むべきと考える。製品によっては実際にそのルートが確立している。

→： 経済産業省所管の独立行政法人製品評価技術基盤機構（N I T E）が製品事故の情報収集システムを持っている。経済産業省に関連した物資に関する事故情報は、そこに全て報告されるような形ができています。

平成17年度で約2900件の製品事故情報が収集され、そこには当然国センだけでなく、全国の消費生活センターに寄せられた製品事故の情報も報告されている。

シュレッダーによる事故についても、静岡のケースは消費生活センターからN I T Eに情報提供されている。だから、仕組みそのものはできているのだが、仕組みを上手く機能させることに色々問題があるのではないかと思います。

企業は新聞などに社告と言う形でお知らせを出す。国センではその社告情報をホームページで見られるようにしている。東京都も同様の情報提供をやっている。安全のための情報提供はいろんな機関がやっている。消費者サイドでどれだけの危機意識、あるいは問題意識をもって情報に接しているか、と言う点も問題だと思う。

市場に投入されて何年も経った製品が問題を起こすというのは大問題であり、経済

産業省の製品安全課でも、古くなった製品の安全性確保についてどういう手立てがあるか、真剣に研究していかなければならないと言っている。

国センや、各地の消費生活センターは、一般の消費者からの相談がダイレクトに入る。その中には結構使い古した製品に関する相談が寄せられる。例えば「設置してから10年になる温水便座を使っていて、お尻を火傷した」と言うケースがある。こういう場合、消費者としても常に製品の状況を見ながらメンテナンスをする必要がある、といった注意をしていかなければいけない。いろんな使い方について、消費者教育や情報提供に結び付けていかなければならないと思う。松下ファンヒーター事故も製造後20年近く経っているからPL法対象にならなかった。

それから、電気製品の修理部品は、部品保有期間が7年程度と決まっている。あれもひとつの判断基準としていくのが良いのではないかと思う。

Q：自動車であれば、車検やリコールのように法律によってしっかりとしたシステムがあるが、家電製品でそのようなシステムを作るのか、と言われても話が大きくなりすぎる気もする。また、「エコステーション談合事件」について、大阪ガスの子会社が公正取引委員会へ情報提供（報告）し、自主的に社内調査に取り組み、監督官庁の経済産業省に報告したということがあったこのようなケースはどうか。

→：公正取引委員会は法的権限があるので、申告することで「罪一等を減じる」ということがあったと思う。国センはその点で何の権限も無く、そもそも消費者への情報提供機関であると位置づけられている。そういう役割の中で、PIO-NETと言う消費者からの相談情報を収集するインフラがあるわけで、そのデータを分析して情報提供し、そこから得られるものについて業界団体や行政機関へ要望等をしている。相談情報を集めるピッチが速くなれば、その使い道がもっと広がるのではないだろうかと思う。

Q：特定製品について、消費者が使った機器をピックアップしてどう使われてきたか、というのをリサーチした上で「このような状態になりますよ、このような危険がありますよ」と情報提供する意義があるのではないか？

→：そのような情報はメーカーが持っている。お客様相談室で自社製品の使用実態を含めた累積的な情報を集約して持っているはずである。松下ファンヒーター事故の時、顧客情報が無い状態でどこに何があるかすら判らなかった。今回のパロマ事故の場合、ガス会社が「どの家庭にどの機械が付いているか」という記録が残っていたので、1件1件ずっと調べて該当機種か否か調査している。ガス機器関係の法規で、ガス会社には型番の記録が残っていたようである。8月時点で東京ガスだけで何万件もの情報があった、こういう場合は何らかの情報提供ができる。

→：国センとしてできるのは、ある製品の苦情相談が一定数を超える、というのが1つ

の基準になる。その情報の中からある程度の推定を行って、調査やテストを実施していくことになると思う。

Q： 製品事故については国センのとおりで、消費者側も勉強していかないといけないんですよね。そういう意味では今まで何となく消費者も無防備だったと思う。

→： 少し前にPSEマークが取り沙汰された。あれも、古くなった製品の安全性をどうやって担保して行くか、と言うひとつの試みであったと思う。

Q： いろいろな情報があるけれど、なかなかまとまらないという件については、パロマの話が最初LPガス器具部門に情報が入り、その後都市ガス部門に被害が及ぶようになったということで、部門間で情報共有が進んでいなかったのが原因と思っている。

7月下旬、主婦連が製品安全について国民へ情報提供を求める要望書を内閣総理大臣・経済産業大臣宛に出した。経済産業省は事故報告義務付けなど、厳しい対応を取るようになった。大事故が起きたときは1部門で対応するのではなく、まずどこかに集中させて情報を流す、と言う方にすべきではないかと思う。

それから、製品寿命について言及があった。製品に対する十分な知識が無くて、10年、20年と使うのは、ガス器具ならバーナーヘッドが焼き切れても火が点くから使えると思っていること。逆に危ないのではないかと。

先日、東京ガスの方と話をしてきた。点検はガス圧だけだと思っていたが、ガス器具の耐用年数・メンテナンスについても消費者宅を訪問するときは見ていると聞いていた。こういったことが必要だというのは全ての製品に言えることではないか。

器具が多様化・複雑化している上、専業主婦が少なくなって、身の回りの商品に注意を払う人が少なくなった。家庭で使うものについて、安全なものを提供するのが企業の責任である一方で、消費者も学ばなくてはならないのだと思う。消費生活全般のスタイルが変わってきているのではないかとも思う。

(製品の安全に関わる事故における国センの取り組みについて)

Q： 危害情報室の位置付けについて教えて欲しい。どのような規模でどのような組織になるのか?何人くらい配置してどのくらいの権限でやるのか?

→： 相談調査部・情報分析部が情報を入手し、商品テスト部が問題のある商品をテストする形でやってきたが、機動性が発揮しきれないことがあった。そこで、危害・危険の問題については、情報をできるだけ一元的に処理し対応することとし、危害情報室はそのための司令塔とした。内閣府はじめ関係省庁と情報共有する件について、死亡事故などではできるだけ早く出していかなければならない。事故に至らなくても危険情

報は沢山入っているのに、素早く提供して行きたい。

Q： 国センに入った情報について、内閣府に情報を上げる一方、もう一方は各地の消費生活センターや消費者に事故が起きたことを速やかに知らせることが大事。情報を一方通行にしておくのはただの中継でしかない。情報を末端まで流すことがセンターの意義でもあると思う。多少のリスクは承知でそういう情報だけでも流せないか。

→： 情報の共有ということで死亡・重篤事故についてはすぐに関係省庁に流すことにした。今までも重要な問題については国センが整理した上で、記者発表等を通じてできるだけ速やかに情報提供してきたが、それに加え、重要な危害情報については早く情報を流すということをして危害情報室が中心になって新たに行おうということである。

→： 今までの例で申し上げますと、こんにゃくゼリーやジェット噴流バスについて、情報を提供して改善に努めてもらっている。我々として、できることはやってきている。リスクについても回避しているのではなく、一定の事実確認をしないで情報提供を行うというのはやはり良くない。国センに入ってくる情報の多くは、各地の消費生活センターの情報である。故に各地の消費生活センターがまず責任を負う。各地の消費生活センターを飛び越してメーカーや業界団体に情報提供するのは限界がある。やはり事前に話し合いをしないと難しい。実態としてそうなっている。それを踏まえて、危害情報室がどこまでマネジメントするかが問題。各地の消費生活センターの協力が無ければ、国センはお山の大将であるけど裸の大将になってしまう。

死亡・重篤事故については、国センだけでなく所管省庁もそれぞれの所掌に応じて情報を分析し対応する必要がある。だから、スピードに関係省庁に情報提供しましょう、同時に国センも必要な対応を取りましょうということである。そのような複数のルートと並行させないと全般的には上手く機能できないと思う。

情報を内閣府はじめ関係省庁に投げたから、国センのリスクや責任が無くなるわけではない。しかし、マスメディアを通して伝えるとなると、相当の裏づけや確認が必要になる。P I O-N E Tで集まる相談情報のうち、「これは危ない」というものについては、緊急情報として流しているし、データも各地の消費生活センターではそのまま見ることができる。その上に、重い危害の情報については関係省庁へも迅速に流していこうとしているものである。

Q： P I O-N E Tのデータ収集がだいぶ早くなったのは事実だが、まだまだと思っている。「この情報は消費生活センターに最初に入った」という情報だけ引き抜いて、広く情報提供することはできないか。消費生活センターに入る情報は、経済産業省などから伝わるより、実際に使用した結果の情報が入ってくるために遅くなってしまっているのは仕方ない。それにしても何とかならないかと思う。そうでないと、今はデータが揃うまで平均の59日掛かって外に出ることとなる。各地に伝えるべき情報を優先的に

流すシステムは作れないか？

→： 昨年、悪質訪販リフォームが問題になった時、内閣府と連名で「訪販リフォーム関連相談をP I O-N E Tに優先入力するように」とした依頼を各地の消費生活センターに出した。結果、訪販リフォームについては全体平均より10日程度早くなった。

先の説明通り、死亡・重篤事故情報がP I O-N E Tに登録されるまで約60日かかっているが、これでは遅いので「優先的に入れて欲しい」としたお願いを各都道府県のメインセンター担当者が集まる会議で行うこととしている。

しかし、強制的にできるわけではないので、実効性を確保するのが難しい。情報収集の期間が59日まで短縮したが、我々からすればよく短縮したと思うが、日数の更なる短縮に努めたい。

Q： P I O-N E Tに入った情報は社会的資産であり、危険情報のプラットフォームみたいなものだと思う。どういう活かし方があるか？

昨今のP I O-N E Tに関する新聞報道について、パロマ湯沸かし器事故において、マスコミは情報共有化の観点で経済産業省の言い分を基に書いたと思う。P I O-N E T情報を全て共有するアイデアがあり、内閣府はそのことを視野に入れて調整すると言うように書かれていたが、P I O-N E Tの情報収集と活用は別問題だと思う。

→： 情報共有とは、国センが情報を内閣府に届けて終わりと言うわけではない。それでは共有にならない。当然のことながら、内閣府に届けた情報はそれぞれ所管省庁に行く前提で今後、内閣府と話をすることになると思う。

「死亡・重篤事故については早くP I O-N E Tに入れて欲しい」と各地の消費生活センターにお願いしている。そこから先、国センが貰った情報をすぐ提供するのかどうか、これからの仕組みの作り方だと思う。行政側の司令塔は内閣府にやってもらわないと、と思う。そこである程度まとめて、必要に応じ関係省庁に情報を流してもらおう。そのような仕組みになるのではないかと思う。今月中にはどういう立ち上げ方をするか、我々として考えて行きたい。

Q： P I O-N E Tは、ITの観点からすれば、どことも共有しようとすれば共有できるのではないか？

→： P I O-N E T端末について関係省庁からアクセスできるよう配置すべきという意見があることも確かである。これについては、個人情報などの問題が沢山ある。情報を国センだけで持っていて、外部はダメと言うわけではない。

しかし、そうは言っても誰でも見て良いものではない。A省所管の情報をB省が必要以上に見てよいものかどうか、また、個人情報が判りかねないという問題もあり、「絶対に情報が外部に出ない」と言っても、いろんな所から出ない保証は無い。技術や手順について、もっと別のやり方があるのではないかと思う。情報共有イコール端末設

置とは思っていない。

むしろ、これからの情報共有のあり方について議論しましょうと言うものであり、関係者間で委員会・研究会を作って、製品事故に関する情報の話は別組織を作ろうと言うわけで、それと別に中長期的な視点からの情報共有について年度末に結論を得られるように議論を進めたいと考えている。

Q： P I O－N E T情報から提供すべき情報の抽出や選定についてはどのくらいの頻度でやっているか？

→： データ更新は毎週火曜と木曜に行っている。危害情報はデータが更新されるたびにペーパーに打ち出し、担当の非常勤職員がチェックしている。契約や取引に関係した相談情報は非常に件数が多いので、月1回担当がチェックを行っている。

Q： 国センの情報提供委員会の関係から言わせてもらえば、消費者からの苦情情報はあくまでも申出情報であり、国センも各地の消費生活センターも裏付けや追跡調査の権限のようなものは無い。可能な限り努力しているだろうが、正確性と言うか確度については必ずしも、というところがある。現に信用毀損などで訴えられる可能性は常にある。情報提供委員会で議論する案件には実名公表があるだけに、何らかの事実確認の方法が考えられるのかどうか。そういう部分で解決しきれない問題があるのも確か。

→： 国センで「問題がある」として事業者名を公表するには、相当の裏付けが必要である。一方で、同時に多数の人が同じトラブルにあっているとすれば、事業者名を公表するより取り急ぎ「こういう悪質な販売方法等に注意して」と手口情報を早く流していかないといけない。特定の事業者が問題行為をやっているとなれば、所管官庁が行政権限をもって当たらないといけない。これについては国センから情報提供する。

→： 補足すると、P I O－N E Tデータについては公表を予定している場合は各地の消費生活センターに問い合わせ、利用可否の確認やデータチェックを行っている。すると、事実関係がまったく異なっているケースもゼロではない。その辺は如何ともしがたい。どうすれば情報を有効に使えるか研究し、努力してゆきたい。

Q： 予算が毎年一定額減額されているとのことで結構資金的に大変な状況だと思う。その中で重点的に危害情報を集約して処理するしくみを維持するのは大変ではないか。また、シュレッダーの安全性に関する報告書を読んだ。これは良くできていると思う。社会に対しても正確な危険情報を発信しており、すばらしいと思う。この程度の事故だったらこういった対応をする、といった基準があるのか。

→： 商品テストには2種類、原因究明テストと問題提起型テストがある。原因究明テストは各地センターや当センター相談調査部に寄せられた相談について、技術的な観点からテストをしてその事故が発生した原因を究明して苦情相談の解決に資するという

もの。今回のシュレッダーについては、静岡市のセンターにそういう相談が寄せられ、テストに至る過程について紆余曲折があった。我々の判断としてはそのシュレッダーの単品テストを行い原因を究明するのも一つの方法だが、そのシュレッダーだけが問題とは言えない、他にもあるだろうということでホームオフィス用を念頭に、家庭と事務所が一緒になったような場所で使うものをテストして情報提供しようと考えた。

16銘柄の中・小型シュレッダーを購入してテストし、安全性の観点から発表した。そういう形が良かったかどうか判らないが、われわれのやり方とすればこれで良かったと考えている。

どういう判断でどのくらいの程度で、というご質問だが、これは長年の経験に基づいてどういった対応をするか判断を下してやっていく。問題提起型テストは年間12本やっており、このうち原因究明テストから派生したものは3・4本ある。だから、原因究明テストで依頼があったときに事故内容や製品の造りなどを見て「これは事故時に被害が及ぶだろう」と判断すればテストを行っている。

Q： テスト品目採用担当の判断は適切だと思う。それこそ担当職員のセンスが発揮されていると思うし、良いと思う。もう1つ言えば、先ほど言った古い機器、これについてサンプルがあれば「こういう風な危険性がある」ということができるんじゃないか、と思う。

→： 古い家電製品などから発火した、など消費生活センターに相談が寄せられた場合、そういうものについては原因究明テストに努めている。難しいのはこういうトラブルは消費者による使われ方がまちまちで、どういう環境でどのくらい使われたか、ということが同じ製品でも全く違う。使用実態まで調査し、原因の究明を行おうとすると、膨大な人手と時間が掛かる。

(病院危害情報の収集について)

Q： 病院危害情報について教えて欲しい。結構な件数の情報を集めているわけですが、これは特定の病院を指定して集めているということで良いか？これだけの病院数でこれだけの件数であれば、さらに枠を広げればもっと質の良い情報が入ってくるのではないかと思うが、どうか？

→： 予算の制約もあり、全国20箇所の協力病院から集めている。

Q： 協力病院数は変わっていないのか？

→： 若干の入れ替わりはあるが数は変わっていない。このような情報収集インフラは行政関係では他に存在しない。本当はもっと色々活用したいが、個人情報も同然とい

う性格上難しい。

Q： 協力病院と言うのは首都圏周辺にあるものなのか？それはどうやって決まるのか？

→： 全国各地に存在している。病院として協力を頂戴しても、実際は現場の医師に協力していただかないといけない。予算もさることながら、医師の本来業務に加え、情報入力ともなれば手間がかかるので、お願いするにも気をつかう。

Q： 入力される情報の質はどうか？

→： 見方によると思います。熱心な先生がおられる病院からは、小児科を中心としてとても良い情報を入れていただいている。

Q： 件数的に見ると消費生活センターから寄せられる危害・危険情報と同じくらいの件数が寄せられているようだ。消費生活センターから入って来る病院情報とも重複するものはあるか？

→： その辺はかなり違う。病院情報は「階段で怪我をした」など、直接的な怪我や危害の情報が多い。消費生活センターには苦情として入るものなので「健康食品で体をこわした」とか「エステで皮膚障害になった」といった情報が入る。症例が重い情報は、病院危害情報のものが多い。

Q： これらの情報に価値があるなら、もっと予算をつけて収集規模を拡大して欲しいと思う。このほかに、児童虐待に関する通報は病院からというケースが多い。そういう意味で貴重な情報収集先であることは確かだ。

(相談対象者の範囲について)

Q： 以前、OECD情報セキュリティガイドラインに関する情報会議について調査を行った。苦情処理に関する項目で、内閣府個人情報推進室がアンケートに回答していた。回答案を見たところ、相談情報全般については内閣府が、苦情処理・相談受付については国センが行うとあった。

日本の場合、相談対象者は「citizen」とあった。訳次第ではあるが、日本国民でないと相談できないようなまとめ方だった。この概要について内閣府個人情報推進室に尋ねたら、「国センは外国人相談はやらない。というルールがある」と。あまりハッキリしないので、訂正版でこの部分は削除してもらった。正式な報告書によれば、「citizen」または「legal residence」がOKとなっている。

→： 一般的解釈として「国民」とは、必ずしも日本国籍を持っている者に限られるわけ

ではない。参考になるか判らないが、消費生活相談カードには国籍記入欄は無い。

Q : 「legal residence」ということは、不法滞在者については対象外という解釈でよいのではないか。故に、日本国民は勿論のこと、日本国内に正当な手続きを経て滞在している人もOKということによいと思う。

(以上)