

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名 及 び 要 旨	提 出 者
29年－28 (29. 8.31)	生活環境	<p>国民生活センターにおける相談業務に係る意見書の提出について</p> <p>▶陳情理由</p> <p>(1) 事実の概要</p> <p>8月30日、陳情者が鳥取県消費生活センター相談員から聞き取りしたところによれば、消費生活センターが法令等の解釈について照会を行う先である独立行政法人国民生活センターにおいては、「無料サービス（金銭の授受が発生しない企業のサービス等）に係る消費者トラブルについては、消費者被害ではないので、相談の対象外である」旨の回答があったそうである。</p> <p>もしそうであるならば、たとえば、何らかの瑕疵のある無料のサプリメントや化粧品サンプル等の試供品において健康被害が発生したような、換言すれば、贈与ないし無料の役務が原因で発生した消費者被害・苦情等に関して、鳥取県を含む地方自治体が、国民生活センターに何も聞くことができなくなってしまう。</p> <p>(2) 国民生活センター</p> <p>国民生活センターは、法によれば、「国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする」（独立行政法人国民生活センター法第3条）。また、同法第10条において具体的な所掌事務が定められており、次に掲げる業務を行う。</p> <p>一 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること</p> <p>二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること</p> <p>三 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること</p>	足羽 佑太 (倉吉市)

		<p>四 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと</p> <p>五 国民生活に関する情報を収集すること</p> <p>六 重要消費者紛争の解決を図ること</p> <p>七 前各号の業務に附帯する業務を行うこと</p> <p>国民生活センターは、実務においては、一般消費者からの直接的ないし地方自治体の消費生活センターを通じて間接的に、消費生活に関する相談の受付、有害事象・危害情報の収集及び蓄積、これに基づいた国民への情報提供、市販の商品テストやその結果に基づいたメーカーへの改善要請などを行っている。</p> <p>上記法文の規定からも明らかなように、法において、無料の消費者被害に係るトラブル・苦情等が消費者被害に該当せず消費生活相談の対象外であるとする旨の規定はない。</p> <p>また、消費者基本法においては、第2条で、「消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利である」ことが明記されている。</p> <p>(3) 鳥取県における消費生活センター</p> <p>なお、鳥取県では、消費者安全法第10条の2第1項の規定に基づき、鳥取県消費生活センター条例において、鳥取県消費生活センターの組織及び運営等に関する事項について定めている。また、鳥取県行政組織規則によれば、くらしの安心局消費生活センターの所掌事務は、</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 消費者安全の確保に関すること(2) 消費者教育の推進に関すること(3) 生活関連物資の需給又は価格の安定に関すること(4) その他消費者の利益の擁護及び増進に関すること <p>とされ、これらにおいても、企業等の役務等について、相談内容を有料のサービスに係る消費者被害に限定する旨の規定はない。</p> <p>(4) 結語</p> <p>首記のとおり、消費者庁が所管する国民生活センターにおいて、無料の役務等に係る被害は消費者被害に該当しないので消費者被害・苦情相談の対象外である旨の認識が、鳥取</p>	
--	--	---	--

		<p>県消費生活センターに示されたとのことである。</p> <p>しかし、無料の役務・贈与契約が関係する消費者被害も実際に存在し、いわゆる SF 商法など、被害の入り口に無料サービスが介在することもある。</p> <p>もし、これが消費者被害として認定されず、各地方自治体の消費生活センター等が、国民生活センターに対し、法令等の解釈に係る問合せや商品テスト等の対応の依頼をできないことになれば、鳥取県を含む地方自治体が国民生活センターに何も照会や依頼をできず問題がある。そこで、この認識を是正・克服し、国民生活センターにおいて、独立行政法人国民生活センター法や消費者基本法等の関係法令に基づき、無料・有料を問わず消費者被害等に係る消費者相談に関して、各地方自治体からの相談や照会、調査依頼に対応すべきことを求める意見書を、地方自治法第 99 条の規定により提出することをお願いしたい。</p> <p>▶陳情趣旨</p> <p>独立行政法人国民生活センターにおいて、無料役務等に係る消費者相談に対しても対応すべきことを求める意見書を、地方自治法第 99 条の規定により国へ提出すること。</p>	
--	--	---	--