

8. その他

102【サービスに関する調査研究の充実、結果の公表】

消費者からの苦情相談情報、危害・危険情報に基づき、サービス分野における安全に関わる調査研究を行う。

[平成 17 年度以降継続的に実施する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
国民生活センター	<p>国民生活センターでは、消費者からの苦情相談情報や危害・危険情報に基づき、サービス分野における安全に関わる調査研究を、平成 19 年度において以下の 1 件実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果 —販売サービスに関する調査も含めて—（平成 19 年 9 月 6 日公表） <p>補聴器を効果的に使用するには、難聴の程度等に合わせるフィッティングが重要である。しかし、現状ではフィッティングの専門的な資格はなく、業界の自主的な認定制度等に委ねられている。一方、インターネット等の通信販売で、補聴器や医療機器ではない「集音器等」が数多く販売されフィッティングなしで購入することができる。</p> <p>そこで、通信販売の補聴器及び集音器等について、安全性や補聴効果のテストを実施するとともに、補聴器販売店を対象に補聴器販売サービスの実態をアンケート調査した。</p> <p>その結果、出力最大音が大きすぎるものや補聴効果が不十分なもののほか、会話音の聞き取りに適さない周波数特性の銘柄がみられた。</p> <p>補聴器販売店に対するアンケート結果から、フィッティングの資格がある販売員が必ずいる認定店は約 3 割しかなく、多くは、資格のない販売員が補聴器販売業務に従事していた。また、聴力検査や補聴器の調整に用いられる設備・機器の有無は販売店の種類によって差があった。</p>	<p>〔評価〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ●迅速性・機動性 消費者被害防止のため記者公表を行うとともに国民生活センターのホームページに掲載し、消費者への周知徹底を図った。 ●有効性 厚生労働省よりフィッティングサービスの重要性や啓発について業界団体への通知を行った。また、業界団体では安全性、補聴効果に関する自主基準が作成され、適切なフィッティングサービスが受けられるよう現況調査の実施・販売管理者への継続研修にも盛り込まれることとなった。 ●関係省庁間の連携 テストの結果、規格・基準の見直し及び法令違反が疑われるものへの対応と使用する消費者が一定のフィッティングサービスを受けられることについて厚生労働省、経済産業省へ要望するとともに、消費者政策担当課長会議において政策提言を行った。 <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>引き続き安全性や補聴効果への取組み、またフィッティングサービスの履行に関して注視する。</p>

38【国民生活センターの中核的機能の強化】（再掲）

各地の消費生活センターの苦情相談処理機能を強化するため、国民生活センターは、これらの中核的機関として、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：以下、パイオネット）を効果的に活用した消費者トラブルに関する注意情報等の充実、経由相談への対応強化、相談員に対する研修の充実、原因究明テストの積極的な実施を図る。また、次期中期目標及び中期計画については、これらの施策の実績評価を踏まえた上で設定する。
[平成 19 年度に中期目標及び中期計画を設定する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>内閣府 国民生活センター</p>	<p>1. パイオネットを活用した注意情報等の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> パイオネットに寄せられた苦情相談情報を活用し、平成 19 年度は記者発表を通じた情報提供を計 33 件行った。 TV 番組「ご存じですか」の提供や「たしかな目」、「国民生活」、「消費生活年報」等の出版物を年間のべ 33 万部発行した。 ホームページや、消費生活情報のメールマガジンを運用し、様々な情報をいち早く国民に届けた。メールマガジンについては、平成 19 年度実績で毎回約 1.2 万通を計 285 回配信した。 毎月記者説明会を開催し、新聞・テレビ等報道機関へ情報を提供したほか、新聞・テレビ等報道機関からの取材に迅速かつ積極的に対応した。 <p>2. 経由相談への対応強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 各地の消費生活センター等の苦情相談処理機能を強化するため、国民生活センターは、これらの中核的機関として、消費生活センター等からの経由相談への対応を強化している。アドバイスにとどまらず、各地消費生活センターとの「共同処理」や国民生活センターが処理を担当する「処理依頼（「移送）」も行っている。 <p>3. 相談員に対する研修の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 19 年度は全 54 講座のうち、8 割強の 45 講座を相談員が受講できる講座に充て、カリキュラム内容の充実に努めた。 <p>4. 原因究明テストの積極的な実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 19 年度に各地消費生活センター等で受付けた製品事故等の原因究明テストを 53 件実施した。また、全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術・評価研究会を開催し、各地消費生活センターテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行った。 	<p>【評価】</p> <ol style="list-style-type: none"> パイオネットを活用した注意情報等の充実 <ul style="list-style-type: none"> メールマガジンは、提供する情報の充実と知名度の向上に努めたこともあり、平成 19 年度の新規登録が 4,000 件に上った。HP トップページアクセス件数も、平成 19 年度累積 240 万件を記録した。 国民生活センター発行の出版物においては、紙面の充実と工夫を常に図り、読者アンケートにおいて概ね良好な意見を貰っている。 平成 19 年度は、新聞やテレビ等の報道機関から 2,523 件の取材を受けた。 経由相談への対応強化 <ul style="list-style-type: none"> 各地センターの苦情相談処理業務を積極的に支援した結果、平成 19 年度は、経由相談を 5,028 件（平成 20 年 2 月末現在）受け付けた。国民生活センターの全相談件数の 56.7%を占めた。 相談員に対する研修の充実 <ul style="list-style-type: none"> 相談員研修の柱となる当センター相模原事務所の講座は、毎回定員を超える受講者が集まり、満足度アンケートで高い評価を得ている。 原因究明テストの積極的な実施 <ul style="list-style-type: none"> 原因究明テスト結果に基づき、各地消費生活センターで苦情相談処理の解決や消費者被害の救済が図られた。 <p>【監視（今後の取組み）】</p> <ol style="list-style-type: none"> パイオネットを活用した注意情報等の充実 <ul style="list-style-type: none"> パイオネットを活用し、メールマガジン、ホームページ、出版物、記者説明会等で迅速かつ積極的に情報提供を行う。 経由相談への対応強化 <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、「共同処理」や「移送」に積極的に取り組む。 相談員に対する研修の充実 <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、受講者の需要に的確に応えるよう充実に図る。 原因究明テストの積極的な実施 <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、原因究明の更なる迅速化・効率化を図る。

103【消費者団体、事業者団体、NPO等との連携強化】

くらしの情報交流プラザ、地域リーダー研修の運営、意見交換会の開催などを通じて、消費者団体、事業者団体、NPO等との連携を強化する。
 [平成17年度以降継続的に実施する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>国民生活センター</p>	<p>①消費者団体との交流会 活発に活動している消費者団体との交流を深め、意見交換で得た情報を国民生活センターの業務運営に反映させることを目的として、年1回（平成19年度は10月）開催している。</p> <p>②事業者団体との懇談会 平成19年度は、日本広告審査機構、生命保険協会、日本損害保険協会、日本訪問販売協会、日本通信販売協会と意見交換を行った。</p> <p>③「くらしの情報交流プラザ」の活用 毎月1回、NPO、消費者団体や専門家を招き、情報交換や意見交換などの交流を行う「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を開催した。また、「くらしの情報交流プラザ」の夜間利用の拡大や休日利用を開始した。</p> <p>④地域リーダー研修の運営 地域において消費者活動に取り組んでいる方、消費者問題に関心のある方を対象に消費者の自立支援や消費者利益の確保を図るための知識を習得することを目的として、横浜市で「地域交流セミナー」を実施した。</p>	<p>【評価】</p> <p>●有効性</p> <p>①及び②について 消費者団体や事業者団体との懇談会については、相互の交流と懇親のみならず、消費者団体の活動状況や事業者団体の現場で問題となっている事項に関する情報を交換している。得られた情報は、業務運営の貴重な資料として活用している。 また、国民生活センターから出された意見を基に、事業者団体は会員企業を指導するなど、消費者トラブル防止にもつながっている。</p> <p>③について 平成19年度は「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を毎月1回実施し、すべての回で参加者が定員を上回った。テーマは、消費者問題だけでなく生活問題や団体の活動に役立つ情報の観点からも選び、幅広いものとした。運営方法は、ゲストスピーカーによる講演形式とするとともに、ワークショップ、疑似体験など、さまざまな形式で実施し、参加者間の交流が図られた。なお、9月以降、国民生活センタービル全体の耐震工事のために「くらしの情報交流プラザ」は休室している。</p> <p>④について 本講座では「高齢者の消費者被害の防止」、「高齢者の消費者被害の実情と被害救済の取組み」、「悪質商法から消費者を守る効果的活動」などを講義、報告、実演、討議により実施し結果、全国から57名の参加があり、講座のアンケート評価（5段階）は4.8であった。</p> <p>【監視（今後の取組み）】</p> <p>引き続き、①、②、④を推進することとするが、③については、国民生活センタービル全体の耐震工事のために「くらしの情報交流プラザ」は休室する予定である。</p>

<p>104 【消費者からの苦情相談の活用】</p> <p>国民生活センターによる苦情相談情報等の分析に基づく政策提言等に関し、関係行政機関における消費者トラブルへの対応状況について定期的にとりまとめ公表する。</p>	<p>検証（進捗状況）</p>	<p>評価・監視（今後の取組み）</p>
<p>内閣府 関係省庁 国民生活センター</p>	<p>●平成 17 年 12 月 19 日に、消費者政策担当課長会議を開催し、「国民生活センターと関係行政機関との連携の強化について」を決定(注)。 (注)国民生活センターが各地の消費生活センターに寄せられる苦情相談情報、危害・危険情報の分析に基づいて行った政策提言に対し、政府は、これを踏まえ、消費者政策担当課長会議等を開催するなどにより、消費者トラブルの防止に当たるというもの。なお、同決定では、消費者政策担当課長会議を開催する基準は政策提言先の省庁が複数に跨がることとされている（提言先が 1 つの省庁の場合には、内閣府を通じて連絡することとされている。）。</p> <p>●政策提言等の状況 平成 19 年度、国民生活センターは、以下の 14 件の政策提言を行った（※印は複数省庁に跨がるもの）。</p> <p>①「電動 3・4 輪車の安全性について」 （提言先：警察庁）</p> <p>※②「スチーム式吸入器によるやけどにかかわる情報について」 （提言先：経済産業省、厚生労働省）</p> <p>③「耐熱性の低いガラス製ティーポットの破損にかかわる情報について」 （提言先：経済産業省）</p> <p>④「スイッチ付きテーブルタップの発煙にかかわる情報について」 （提言先：経済産業省）</p> <p>⑤「酸化染料を含むヘナ白髪染めにかかわる情報について」 （提言先：厚生労働省）</p> <p>※⑥「ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーについて」 （提言先：食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省）</p> <p>※⑦「通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果について」 （提言先：厚生労働省、経済産業省）</p> <p>⑧「石油ファンヒーターによる室内空気汚染について」 （提言先：経済産業省）</p> <p>⑨「折りたたみ自転車の安全性について」（提言先：経済産業省）</p> <p>⑩「折りたたみ式オムツ交換台からの転落に関する情報について」 （提言先：経済産業省）</p> <p>⑪「高カカオをうたったチョコレートについて」（提言先：厚生労働省）</p> <p>⑫「電動リクライニングベッドの安全性について」 （提言先：経済産業省）</p> <p>⑬「学童保育の実態と課題に関する調査研究について」 （提言先：厚生労働省）</p> <p>※⑭「1 万円以下の絹(シルク)100%表示のふとんについて」 （提言先：経済産業省、公正取引委員会）</p>	<p>【評価】</p> <p>●進捗度 政策提言された案件のうち、消費者政策担当課長会議において、提言先の省庁から報告がなされたものはすべて内閣府 HP において公表している。 また、関係行政機関における消費者トラブルの対応状況について、とりまとめ公表している。 なお、政策提言された案件は、すべて国民生活センターの公表案件である。</p> <p>●有効性 平成 19 年度中に政策提言された 14 件については、提言先の省庁がすべて対応していることが明らかとなった。 また 14 件のうち、複数省庁に跨がる以下の 4 件については、消費者政策担当課長会議の場において、提言先の省庁から対応状況について報告がなされ、各省庁間において情報共有がなされた。</p> <p>①「スチーム式吸入器によるやけどにかかわる情報について」 （提言先：経済産業省、厚生労働省）</p> <p>②「ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーについて」 （提言先：食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省）</p> <p>③「通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果について」 （提言先：厚生労働省、経済産業省）</p> <p>④「1 万円以下の絹(シルク)100%表示のふとんについて」 （提言先：経済産業省、公正取引委員会）</p> <p>【監視（今後の取組み）】 平成 20 年度以降も引き続き、国民生活センターによる苦情相談情報等の分析に基づく政策提言等に関し、関係行政機関における消費者トラブルへの対応状況について定期的にとりまとめ公表する。</p>

105 【消費者からの苦情相談の活用】

事故情報を一元的に収集するために、国民及び関係機関が情報を自由に入力できるシステムをインターネット上に構築する。

[平成20年度までに一定の結論を得る。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）																																																																																																																																														
<p>内閣府 国民生活センター</p>	<p>●国民生活センターにおいて、国民生活審議会「国民生活における安全・安心の確保策に関する意見」（平成19年6月4日）を踏まえ、インターネット上に誰もが自由に書き込みができ、事故の未然防止に必要な情報を迅速に関係機関に提供できるデータベースシステム（以下「事故情報DB」）の構築について検討。</p> <p>平成20年度以降に事故情報DB構築を行うための予算要求を行い、平成21年度中にシステム構築を行うこととし、平成20年度分は、システム設計予算35,000千円が認められた。</p> <p>【構築の目的】</p> <p>製品・サービス・施設等に係る事故情報を、死亡・重篤から事故に至らない経験（ヒヤリハット体験）までを広く収集し、関係機関等における、事故の再発防止、拡大防止や、将来の事故発生の未然防止等の対策に資するとともに、消費者に対して注意喚起を促す情報提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを使用し、広く事故情報を収集すること。 ・収集した事故情報を迅速に中央省庁などの関係機関に提供できる体制の整備。 <p>【関連事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの在り方に関する検討会（内閣府国民生活局：平成19年9月） ・独立行政法人整理合理化計画（閣議決定：平成19年12月24日） ・第21次国民生活審議会総合企画部会「守る」ワーキンググループ報告（平成20年3月4日） <p>本事項については、「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて（意見）（平成20年4月3日国民生活審議会）」において、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者から事故の一次情報が持ち込まれる機関（保健所、検疫所、消防等）が直接結びつくネットワーク（「事故情報データバンク」）を早急に構築すべき ・「事故情報データバンク」とPIO-NETの危害・危険情報との情報の統合的利用 ・緊急時対応を含めた機能の定期的な検討・見直しの実施 ・「事故情報データバンク」は国民生活センターに設置予定 <p>などを内容とする、「事故情報データバンク」を軸とした情報集約のネットワーク構築の必要性が盛り込まれた。</p>	<p>【評価】</p> <p>●迅速性・機動性 国民生活審議会「国民生活における安全・安心の確保策に関する意見」（平成19年6月4日）が、「事故情報DB」の構築・運用を行う組織として国民生活センターを例示したことを受けて、国民生活センターがその任に当たることを前提に平成20年度の予算要求を行い、要求が認められた。</p> <p>●有効性 中立性の観点から、またPIO-NETや病院危害情報システムの運用実績から、国民生活センターが「事故情報DB」の構築を行うことは有効である。</p> <p>●関係省庁間の連携 「事故情報DB」で収集した情報は関係省庁と共有し、関係省庁と連携しつつ、分析（原因究明）、その他必要な対応を行う仕組みを構築することとしている。なお、警察、消防、保健所等との情報共有体制を構築するため内閣府を通じてこれら機関との十分な調整を行う必要がある。</p> <p>【監視（今後の取組み）】 内閣府においては、システム構築後の運用時における①分析、②対消費者及び関係機関相互の間で早期警戒情報等の迅速かつ効果的な情報提供のあり方等について、有識者に依る研究会において検討を行う。検討の結果は必要に応じ国民生活審議会に設ける消費者安全に関する検討委員会（仮称）に諮り、システムの構築等に反映させる。</p> <p>国民生活センターにおいては、左記の「構築の目的」を踏まえて、収集された情報を関係省庁が常時閲覧可能とするシステムを平成21年度までに構築する。</p> <p>【構築スケジュール（予定）】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">実施項目</th> <th colspan="12">平成20年度</th> </tr> <tr> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>既存の事故情報収集制度情報の把握</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> <tr> <td>収集項目検討のための基礎資料作成</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> <tr> <td>内閣府との調整</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> <tr> <td>検討委員会</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> <tr> <td>中央省庁、関係機関等との合意形成</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> <tr> <td>仕様書(要件定義)策定及び調達支援業務企画競争</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> <tr> <td>仕様書(要件定義)作成</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> <tr> <td>調達支援</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> <tr> <td>入札</td> <td colspan="12">[進捗状況]</td> </tr> </tbody> </table>	実施項目	平成20年度												4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	既存の事故情報収集制度情報の把握	[進捗状況]												収集項目検討のための基礎資料作成	[進捗状況]												内閣府との調整	[進捗状況]												検討委員会	[進捗状況]												中央省庁、関係機関等との合意形成	[進捗状況]												仕様書(要件定義)策定及び調達支援業務企画競争	[進捗状況]												仕様書(要件定義)作成	[進捗状況]												調達支援	[進捗状況]												入札	[進捗状況]											
実施項目	平成20年度																																																																																																																																															
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月																																																																																																																																				
既存の事故情報収集制度情報の把握	[進捗状況]																																																																																																																																															
収集項目検討のための基礎資料作成	[進捗状況]																																																																																																																																															
内閣府との調整	[進捗状況]																																																																																																																																															
検討委員会	[進捗状況]																																																																																																																																															
中央省庁、関係機関等との合意形成	[進捗状況]																																																																																																																																															
仕様書(要件定義)策定及び調達支援業務企画競争	[進捗状況]																																																																																																																																															
仕様書(要件定義)作成	[進捗状況]																																																																																																																																															
調達支援	[進捗状況]																																																																																																																																															
入札	[進捗状況]																																																																																																																																															

65【国際標準化機構（ISO）規格の整備への参画】（再掲）

国際標準化機構（ISO）で進められている社会的責任（SR）、裁判外紛争解決手続（ADR）、自主行動規範に関する標準化の議論に対し、積極的に参画する。

[平成17年度以降継続的に検討する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
経済産業省	<p>●社会的責任（SR）について 社会的責任（SR）に関する第2次作業原案が取り纏められた。 平成22年末に国際規格が発行される予定。</p> <p>●裁判外紛争処理手続（ADR）及び自主行動規範について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裁判外紛争処理手続（ADR）に関する国際規格原案が取り纏められた。平成19年12月に国際規格が発行された。 ・自主行動規範に関する国際規格原案が取り纏められた。平成20年上旬に国際規格が発行される予定。 	<p>〔評価〕</p> <p>●迅速性・機動性 我が国の意向を国際規格案に反映させるためには、提案に対しての迅速な対応が求められるため、平成19年度も引き続き議論の進捗状況について随時報告会等を開催し、関係者間での情報共有及び意見調整等を行った。</p> <p>●関係省庁間の連携 国内委員会に関係省庁が参画し、我が国の対応について平成19年度も引き続き議論を行った。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕 平成20年度も引き続き国内委員会の活動を通して、ISOにおける社会的責任（SR）、裁判外紛争解決手続（ADR）、自主行動規範の標準化の議論に積極的に参画し、我が国の意向が反映されるよう務めていく。</p>

106【緊要な消費者トラブルへの対応】

地方公共団体が設置する公的施設の管理を民間に委ねる場合において、必要に応じ、地方公共団体が安全・安心確保に係る基準を策定する際の参考となるよう、それぞれの所管の施設分野ごとに、安全・安心確保に係る指針を策定するなど地方公共団体の取組を支援する。

[平成19年度以降継続的に実施する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
内閣府 関係省庁	特段の進捗なし。	〔評価〕 — 〔監視（今後の取組み）〕 地方公共団体が設置する公的施設の管理の実態調査など基礎的調査を行うとともに、安全管理のあり方について検討を進める。

107【緊要な消費者トラブルへの対応】

検査・検定業務を民間に委ねる場合において、検査・検定機関に係る法令の規定が、安全・安心確保の観点から適切なものとなるよう精査するなど、検査・検定業務が、安全・安心の確保の観点から適正に運営されるよう必要な対策を講じる。 [平成19年度以降継続的に実施する。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>内閣府 関係省庁</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●国民生活審議会は、平成19年11月5日の総会における福田内閣総理大臣の発言を受け、平成19年11月26日より、消費者政策部会の協力を得つつ、総合企画部会において、国民生活に関係がある行政のあり方について、法律、制度、事業などが消費者・生活者の視点から十分なものとなっているかといった観点から総点検（「生活安心プロジェクト」（行政のあり方の総点検））を行った。 ●同プロジェクトにおいては、「官から民へ」の取組みにおける官の新たな役割の実現を含めて、検討を行ってきた。 ●同プロジェクトの検討成果をもとに、平成20年4月3日、国民生活審議会意見「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて（意見）」をとりまとめた。 	<p>〔評価〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ●進捗度 国民生活審議会総合企画部会において検討を行った。 <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>検査・検定業務を民間に委ねた場合の安全確保策について、具体的に検討を進める。</p>

108【緊要な消費者トラブルへの対応】

国民生活の身近な場における製品、施設、サービス等に関し重篤被害を伴う事故や、繰り返し発生する事故等に関し、事故等の所管府省庁から、事故等の経緯や対応策等について説明を受け、横断的、客観的に調査審議することを任務とする重篤事故等オンブズマン制度を国民生活審議会に設ける。[平成 20 年度]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
内閣府	<p>「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策（平成 19 年 12 月 17 日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合）」において、緊急に講ずる具体的な施策として、「消費者に身近な製品・施設等における事故等に関して、公開の場で、所管省庁の対応策等について、横断的に、外部の有識者が調査審議する『重大な事故等オンブズマン』制度を国民生活審議会に設置する」ことが盛り込まれた。</p>	<p>〔評価〕</p> <p>「生活安心プロジェクト」の検討の中で、本制度の必要性が示され、「緊急に講ずる具体的な施策」として位置づけられた。</p> <p>〔監視（今後の取組み）〕</p> <p>本制度を「重大消費者事故監視担当委員」（仮称）制度とし、そのあり方についての調査を実施する。</p> <p>「重大消費者事故監視担当委員」（仮称）制度を平成 20 年度のできるだけ早い段階で、国民生活審議会に設ける予定の消費者安全に関する検討委員会（仮称）の場を活用して設置する。</p>

109 【緊要な消費者トラブルへの対応】

法令や規制の枠組みを超えた企業等の自主的な取組を促す環境の整備を目的として、事業者団体、消費者団体、労働組合、投資家、その他のNPOの代表、専門家及び行政により構成される「社会的責任の取組促進に向けたステークホルダー円卓会議（仮称）」を開催するため、同会議の目的や検討課題、具体的な形態や運営方法について、国民生活審議会において検討する。 [平成20年度までに一定の結論を得る。]

担当省庁	検証（進捗状況）	評価・監視（今後の取組み）
<p>内閣府 関係省庁</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●平成19年11月より、第21次国民生活審議会総合企画部会において、「安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議」（以下、「円卓会議」と言う。）の在り方について審議を開始。国民生活審議会は、「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて」（平成20年月4月国民生活審議会意見）において、円卓会議のあり方についての基本的な考え方を提言。 ●「生活安心プロジェクト・緊急に講ずる具体的な施策」（平成19年12月17日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承）において、平成20年度内に円卓会議を開催することを決定。 ●内閣府は、国民生活審議会の方針に基づき、ステークホルダーの実務責任者等により構成される「安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議準備委員会」（以下、「準備委員会」という。）を平成20年5月より開催し、円卓会議の運営のあり方の詳細等について検討。 	<p>【評価】</p> <p>国民生活審議会において、円卓会議の目的や検討課題、具体的な形態や運営方法について平成20年度までに一定の結論が得られるよう、着実に検討が行われている。</p> <p>【監視（今後の取組み）】</p> <p>国民生活審議会は、準備委員会の報告を踏まえ、平成20年7月を目途に円卓会議の在り方についての取りまとめを行う。政府は、円卓会議の在り方に関する国民生活審議会の取りまとめに基づき、関係団体による委員候補選出の状況等を踏まえ、年内のできる限り早い時期に円卓会議を開催。</p>