

「消費者からの苦情相談の活用」(国民生活センター)

主婦連合会
副会長 大河内美保

1. 国民生活センターの役割と意義
 - ◎ 国民生活センター法
 - ◎ 消費者基本法(第25条)

2. 同センターの取り組み
 - 「消費者からの苦情相談の活用」
 - 「政策提言」と「見守り新鮮情報」

3. 国民生活センターの平成18年度の政策提言は12件
 - ①「政策提言」の主体者は
 - ②「発表」と「政策提言」のタイムラグ

4. 「評価」の「進捗度」について
 - ・ 「提言先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」としているが・・・HPの改善を
 - ・ 【意見】
「有効性」の評価案には「12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になった」・・・
対応内容の検討の必要性
 - ④の「ヘナ配合の白髪染めをうたった商品について」
 - ⑨の「高麗ニンジンを主原料とした健康食品について」
 - ⑩の「中食のフライについて」
 - ⑪と⑫の政策提言に対する行政機関の回答報告

5. 「評価・監視」の考え方
 - より政策提言を実効性あるものに
 - 「監視」(今後の取り組み)への新たな視点の検討を

6. 「メールマガジン・見守り新鮮情報」について
 貴重な情報
 今後の課題

7. 国民生活センターに求められる「消費者からの苦情相談の活用」
 事例の提供
 悪質事業者に対する「事業者名公表」

以上