

国民生活センターのあるべき姿に関する論点案（部会長メモ）

平成 20 年 2 月 15 日

- 新しい消費者行政の体制の中で、国民生活センターはその中核的な機関としていかなる役割・機能を果たすべきか。
- 今後、今まで以上に期待される役割としては、下記 3 点が考えられないか。
 - ・ 消費者問題に関するワンストップ・サービス拠点としての役割
 - ・ 市場の監視役としての役割
 - ・ 現場情報の政策への反映

（参考）消費者基本法第 25 条

独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

1. 消費者問題に関するワンストップ・サービス拠点としての役割

(1) 消費者から見てわかりやすい窓口システム

- 消費者に対する相談窓口は各省庁に様々な形に設置されているが、消費者が消費者被害を被った場合に、どこに相談すべきかがわかりにくい仕組みになっているのではないか。すでに苦情相談等の窓口になっている国民生活センター、地方の消費生活センターが、相談の窓口として広く知られることが必要ではないか。新組織の一元的窓口を設置することが検討されているが、国民生活センターに設置することが適当か。また、設置する場合、苦情相談機能と一元的窓口との関係をどう考えるか。

また、今般の冷凍餃子による中毒事件を見ても、情報の集約の一元化という視点が重要ではないか。

(2) 苦情相談・あっせん等の消費者トラブル解決

- 複雑化する消費者トラブルの解決能力の向上のために経路相談の充実、相談員の能力向上のための研修の充実等が必要ではないか。

(3) 消費者への情報提供

- 積極的に消費者教育の充実を図る必要があるのではないか。
- 消費者にとって必要な情報が把握できるように情報提供を充実していくためには何をすべきか。危害・危険情報を消費者全体に知らしめるためには、何をすべきか。
- 「消費者の自立支援」に向け、国民生活センターは、消費者団体との連携及び活動への支援を行うべきではないか。

2. 市場の監視役としての役割

(1) 消費者問題に関する情報のハブ機能の強化

- PIO-NET 等による分析の充実強化
 - ・ PIO-NET 等については、迅速な情報収集のために抜本的なシステムの改善を進めることが必要ではないか。
 - ・ 各省への PIO-NET の設置が進んでいるが、国民生活センターへ各省の情報が集まるように進めていくことが必要ではないか。情報を一元的に収集するためには、各省庁それぞれの情報収集・活用目的を踏まえつつ、フォーマット等の統一を図ることが必要ではないか。
- 法執行との連携、政策立案の反映に向けた分析力の強化が必要ではないか。このためには、PIO-NET 等の情報等分析に加えて、消費者問題に関連の深い業界等に関する分析も必要ではないか。
- 事故情報データベース（仮称）やトラブルメール箱等の消費者からの情報提供を被害の未然防止・拡大防止に活かしていくために必要なことは何か。

(2) 商品テストの機能の充実強化

- 我が国において必要な原因究明が実施されるために、国民生活センターにおいて、どのような商品テスト機能の充実が必要か。他機関との連携をどのように進めていくべきか。

3. 現場情報の政策への反映

(1) 法執行等との連携

- 消費者トラブルの未然防止・拡大防止のためには、悪質な事業者等に対する早期の行政処分等の対応が必要である。このためには消費者からの相談・苦情窓口と法執行が密接に連携していることが必要ではないか。新組織が法執行機能を持つ場合、国民生活センターが立ち入り調査権等の法執行機能を担うことも考えられるのではないか。
- 新組織が法執行部門を持たない場合、PIO-NET等の情報を有効活用するためには、どのような権限が必要か。必要なときに勧告権等の権限が速やかに行使されるにはいかにすればよいか。

(2) 政策立案への反映

- 現場情報を集約して政策に反映させていくためには、国民生活センターはどのような役割を果たしていくべきか。
- 商品テストの結果を消費者安全行政にどのように反映していくか。

4. 被害救済機能の強化

- 被害者の救済等を考えれば、同種の被害が多発している案件に対する、父権訴訟制度の導入、違法収益の吐き出し制度等の創設等が考えられる。こうした機能を、国民生活センターが担うことが考えられるのではないか。これにより、事業者に対する国民生活センターの交渉力も増すのではないか。

5. 消費生活センター等とのネットワークの中核的な機関

- 国民生活センターが、上記(1～4)の役割を果たすためには、地方の消費生活センターとの緊密なネットワークによる連携が不可欠である。消費者にとって最も身近な相談機関である消費生活センターの活動をどのように活性化すべきか。国民生活センターとして、研修の充実、経由相談の充実等について、積極的な支援を行う方策が考えられるか。
- 市場の監視機能を働かせるためには、国民生活センターだけでなく、消費生活センターの役割も重要ではないか。このためには消費生活センターの在り方も変化していくことが求められているのではないか。

6. その他

(1) 国際的な連携

- 国境を越えた消費者問題が生じていることを鑑みれば、国際会議への出席等、国際的な連携も積極的に行うべきではないか。