

検討の論点整理（案）

平成20年2月27日
内閣府国民生活局

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<p>消費者被害防止の中核機関のイメージの具体化が必要ではないか。苦情相談、商品テストにとどまらない第二線、第三線を見据えた消費者問題のハブ機能であるべき。</p> <p>消費者の自立の実現と、国民生活センターの関係づけがないのではないか。</p> <p>国民生活センターは、より大きな役割を果たすべき。消費者問題にとどまらない対応についての検討が必要ではないか。</p> <p>特別な権限がないと何ができるのかわからないのでよりどころにならない。</p> <p>新組織と国民生活センターとの役割分担については、国民生活センターが消センなどの現場に赴き情報を収集し、スーパーバイズし、実際の権限の行使は行政機関が担うという方式が考えられる。</p> <p>基本計画の策定、実施を統一的な機関が実行していけるような体制が望ましいと考えられ、国民生活センターはそれに対して補助的な役割を発揮することが望まれる。</p>	<p>国民生活センター（以下、センター）は、消費者問題の現場の状況を最も総合的に把握する機関として、「消費者が主役となる政府」における消費者行政の中心的な存在となるべき。</p> <p>消費者の立場に立ったセンターとして、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>の3つの役割の強化が必要。</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
<p>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</p> <p>(1) 消費者から見てわかりやすい窓口システム</p> <p>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、どこに相談する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と。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</p> <p>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。</p>	<p>ワンストップは必要だが、活用できる窓口は引き続き活用することとし、あまりに重複してわかりにくいものを重点に整理していくべきではないか。</p> <p>巨大な窓口をひとつだけ置くのではなく、どの機関に行っても正しい部署にたどり着けることが重要。どの窓口の担当者も振り分けの能力を持てばよいのではないかと。</p> <p>企業がコールセンターを海外委託している例を参考にしてはどうか。</p> <p>交通整理能力という観点からは、消費生活センターが一元的な窓口として最適なのではないかと。</p> <p>危害・危険情報については、苦情ではなく単なる問い合わせであっても重要な情報が含まれる。そうした情報がセンターに入ってくるのが重要。</p> <p>冷凍餃子による中毒事案は、窓口の担当者が関連法令を理解していないことも問題で</p>	<p>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</p> <p>(1) 消費者から見てわかりやすい窓口システム</p> <p>既存の窓口と有機的に統合したネットワークを形成する形で、わかりやすい一元的な窓口を設置することが適当。</p> <p>消費者がどの窓口にも連絡をとっても、適切な部署を紹介され、納得する対応が行われることが望ましい。</p> <p>わかりやすい一元的な窓口を持つネットワークの中で、現在でも多様な相談を受け付け、他の機関の紹介やあっせんまで含めた対応を行っているセンター及び消費生活センターの相談窓口が担う役割は大きい。</p> <p>苦情・相談には分類されない問い合わせや要望の中に重要な情報があり、幅広い情報を収集することが必要。</p> <p>窓口寄せられる情報に対して、適切な対応を講じるためには、窓口における相談員等の能力向上が必要。</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
	<p>あった。組織だけでなく、人材の確保も重要。 人員不足を考慮するならば、分析、発信と分けた窓口機能についても考えるべきではないか。</p>	
<p>(2) 苦情相談・あっせん等の消費者トラブル解決</p> <p>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由相談の充実、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。</p>	<p>相談業務には専門性が必要。 研修機能は大変重要である。トラブルが複雑化・多様化していく中で、相談員が対処能力を高める拠り所ともなっている。また、研修の実施を通じて、国民生活センターの能力も高めることができる。 紛争解決に関するワンストップ化も必要なのではないか。地方の活性化が困難であるならば、地方支局の設置も視野に入れるべき。</p>	<p>(2) 苦情相談・あっせん等の消費者トラブル解決</p> <p>経由相談の充実・強化のため、外部専門家も活用し、難易度の高い専門的な相談について対応を可能とするべき。 相談員の能力向上を図るための研修の充実や相談員同士の情報交換ネットワーク形成の支援を行う。 紛争解決機能の充実については、現在、センターの紛争解決機能を整備・充実するための法改正について国会提出を予定しているが、あわせて、苦情処理委員会の活動の活性化等、地方公共団体における紛争解決機能の確保が重要。</p>
<p>(3) 消費者への情報提供</p> <p>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。</p>	<p>消費者教育を一元的に担う機関としては、センターが適当なのではないか。</p>	<p>(3) 消費者への情報提供</p> <p>消費者教育については金融広報中央委員会等と連携を図り、センターがその中核的な役割を果たすべき。</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
<p>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。</p> <p>「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。</p>	<p>事業者名公表にもっと積極的に取り組んでいくべきではないか。</p> <p>PIO-NET 情報について、定期的に傾向をまとめて公表すればよいのではないか。</p> <p>マル急情報について、もっと活用していくべきではないか。</p> <p>収集・分析した情報をニュースとして毎日でもメールで送付しても良いのではないか。</p> <p>消費者団体とネットワークを持ち、支援する体制が必要である。</p> <p>消費者団体に対する、人的・物的の両面を含めた支援が必要ではないか。</p>	<p>センターは、消費者問題全般の情報発信基地となるべき。</p> <p>特に事故情報については、必要時には、センターから警告情報を発することができるような仕組みを持つべき。</p> <p>PIO-NET 情報等、収集・分析した情報について、定期的な公表や消費者がわかりやすく見られるメールマガジンの発行等を行うべき。</p> <p>情報提供の効果を高める観点から、事業者名公表について、積極的に取り組むべき。</p> <p>消費者団体の活動の活性化に向けて、情報提供や人的交流等により、ネットワークの形成を支援するべき。</p>
<p>2. 市場の監視役としての役割</p> <p>(1) 消費者問題に関する情報のハブ機能の強化</p> <p>PIO-NET 等による分析の充実強化</p> <p>・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</p>	<p>迅速な収集のためのシステムの改善が必要。</p> <p>国民生活センターが有している情報の性質</p>	<p>(1) 消費者問題に関する情報の一元的集約</p> <p>消費者問題に関する情報は、各府省の機関に入った情報も含め、センターで迅速かつ一元的に集約されるべき。</p> <p>食品安全に関して各府省が有するネットワ</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
<p>進めることが必要ではないか。</p> <p>・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。</p> <p>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。</p>	<p>を考えると、その取扱い機能を強化していくことが重要。</p> <p>危害情報を全てセンターで分析するのは非現実的ではないか。</p> <p>情報については、保有することでそれを最も生かせる部署に集まる仕組みとすべき。</p> <p>情報が集まる先としては、センターが最適なのではないか。</p> <p>「一元化」という言葉から考えるのではなく、情報集約の一元化という観点からの整理が重要。</p> <p>事故情報と苦情相談を分けることが必要。</p> <p>フォーマットの統一といったテクニカルな話に限定するのではなく、機能としての必要性を正面に掲げるべきではないか。</p> <p>関係省庁の機関からセンターに情報が入るルートが少なすぎる。関係省庁からもPIO-NET等に情報が入るようにしないと、機能しないのではないか。</p>	<p>ーク間の情報集約をはじめ、関係機関が保有するオンライン情報の集約を図るべき。</p> <p>関係機関との情報共有や迅速な情報収集のためには、抜本的なシステムの改善が必要。PIO-NETについては各府省への設置が進んでいる一方で、各府省からのPIO-NETへの入力が行われておらず、双方向の情報共有を実現する必要がある。このためには、各機関とのフォーマットの統一や、情報システムの整合性の確保等が必要。</p> <p>情報を積極的に活用するためには、情報を最も活用できる部署に情報を集める仕組みが必要。このため、少なくとも安全に関わる情報とそれ以外の取引に関する相談とは、切り分けて集約する必要あり。安全に関わる情報については、センターに設置予定の「事故情報データベース」を構築し、一般消費者から関係機関まで情報を一元的に集約するべき。</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
<p>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。</p>	<p>センターが自ら分析するのではなく、他の機関の専門性を生かした分析の仕組みを検討すべきではないか。</p> <p>調査・研究機能を充実し、専門性のあるスタッフを確保すべき。</p>	<p>(2) 分析・調査研究の充実・強化</p> <p>集約された情報を法執行、政策立案に直結させるため、センターにおいて、専門家の確保等、分析能力の向上が必要。</p> <p>重大な事案について重点的に調査を行う調査員「消費者Gメン(仮称)」を設置すべき。</p> <p>同時に、専門性の高い分野について、的確な分析が可能となるよう、他の専門的分析機関との連携を図るべき。</p> <p>我が国における消費者問題に関する調査研究の発展のため、その中核機関として、研究部門を充実すべき。</p>
<p>(2) 商品テストの機能の充実強化</p> <p>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。</p>	<p>評価能力の維持等を考えれば、消費者の身近な製品のテストや原因究明などは、外部委託だけではなくセンター自らが行うことも必要である。</p> <p>テストの実施の可否についての回答が得られるまでに多くの時間を費やしてしまっている。NITE等の対応を参考にすべき。</p> <p>現在の実施件数では少ないように思われるので、専門家の意見を組み合わせる等の方法</p>	<p>(3) 商品テストの機能の充実強化</p> <p>センターは、大学、研究機関、独立行政法人等を繋ぐ原因究明機関のネットワークを形成し、重大事故の原因究明等、センターが必要と判断したテストが、他の機関において優先的に実施されるような制度を構築することが必要。</p> <p>我が国における商品テストの実施状況についてデータベースを作成し、消費者が商品選択に活用できるよう情報提供を行うべき。</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
	<p>を組み合わせ、20人いるスタッフを有効活用する方策を考えるべきではないか。</p> <p>中でも教育研修と生活者の視点に立った商品テストは強化されなければならないと思う。</p>	<p>センターは、他の機関で実施されない国民の生活実態に即したテストを中心に、商品テスト機能を充実するべき。</p>
<p>3. 現場情報の政策への反映 (1) 法執行等との連携</p> <p>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。</p> <p>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にはいかにすればよいか。</p>	<p>従来の消費者生活情報の収集、調査・分析、情報提供にとどまらず、法律の執行権限を持ち、事案の調査、勧告、調停、処分等の権限を持ち、実効性を挙げることを期待される。特別の権限がないと何ができるのか、わからないので拠り所にならない。</p> <p>現在、各行政機関が有している立ち入り調査権限との関係を整理すべきではないか。</p> <p>立入調査権を付与するのであれば、非公務員型独立行政法人という組織形態を変更することが必要になるのではないか。</p>	<p>3. 現場情報の政策への反映 (1) 法執行等との連携</p> <p>消費者からの相談・苦情情報を法執行に反映するためには、情報を集約するセンターが、法執行部門と直結することが必要。</p> <p>センター又はセンターを所管する行政機関が、必要に応じて他の機関の法執行部門に勧告する権限を速やかに行使することが求められる。</p> <p>新組織自身が法執行機能を持つ場合、機動的な対応を図るために、他の機関の権限との役割分担を踏まえつつ、現場の実施機関であるセンターに事業者に対する立入調査等の実施を担わせることについて検討するべき。</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
<p>(2) 政策立案への反映</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		<p>(2) 政策立案への反映</p> <p>センターが行う政策提言が各府省において適切に対応されるよう、各府省が提言への対応状況を(対応できない場合は、その理由を含め)公表することとする。</p> <p>実態を的確に把握した上での政策の企画立案に向けて、PIO-NET だけでは、事実関係の確認等が不十分な場合に、センターが事業者に対して調査等を行うことができるようにすることを検討すべき。</p> <p>商品テストの結果を、製品・施設等の安全基準の整備等に活用すべき。</p>
<p>4. 被害救済機能の強化</p> <p>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。</p>	<p>場合によっては、消費者のためにみずから損害賠償訴訟を起こす権限も必要である。OECD 理事会勧告は、消費者保護執行機関が消費者の救済を行い、または促進する仕組みが必要としており、我が国としても真剣な検討が必要。</p> <p>用語の整理を行うべき。</p> <p>行政制裁や刑事罰との関係を整理すべき。</p> <p>センターが団体訴訟に主体的に関わっていくことについての可能性を検討すべきでは</p>	<p>4. 被害救済機能の強化</p> <p>被害が生じた場合における事後救済策の整備・充実のため、センターにおける紛争解決機能を整備するための法改正について国会提出を予定。</p> <p>今後、消費者行政推進会議における消費者行政の一元化のための新組織についての検討状況を踏まえつつ、センターが消費者被害の救済に主体的に関与するための仕組みのあり方について検討することが必要。</p> <p>事業者に対する監視機能の強化の観点か</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
	<p>ないか。</p> <p>方向性としては賛成だが、このような出し方はやや唐突なのではないか。</p> <p>議論するのであれば、よりハードルが低いセンターによる差し止め訴訟からスタートすべきではないか。</p> <p>導入の是非そのものを議論するのではなく、被害救済のための機能を強化するため、具体の事案に関与できる機能を与えるべきではないかという観点からの議論をお願いしたい。</p> <p>このような制度を設けることは賛成。</p>	<p>らも、センターに事業者の不当な行為に対する差止請求権を付与することが検討課題である。</p> <p>消費者被害の金銭的救済のために公的機関が主体的に関与する仕組みとしては、例えば、公的機関が私人に代わって民事訴訟を提起し、得られた損害賠償金を分配する仕組みや、公的機関が違法行為を行った事業者等の財産を没収・剥奪し、被害者に分配する仕組みなど、さまざまな方法が考えられる。センターがこれらの方法を通じて被害の救済に主体的な役割を果たすことも将来的な検討課題である。</p>
<p>5 .消費生活センターのネットワークの中核的な機関</p> <p>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</p>	<p>全国の消費生活センターの拡充、強化がどうしても必要。職員数、予算ともに減少傾向にあり、専門職としての雇用、扱いも十分に行われているとはいいがたい。すべての自治体に消費生活センターが設置され、身近で相談できる体制が整う必要がある。</p> <p>国民生活センターは、設置法上は地方の消費生活センターの中核とはされておらず、地方とは善意で結びついているだけの存在で</p>	<p>5 . 地方の消費生活センター等の活性化</p> <p>消費者問題の現場対応を最前線で担っているのは、地方の消費生活センターであり、消費者問題の身近なワンストップ・サービス拠点としての重要性が高まっている。</p> <p>全市町村に、少なくとも一つの消費生活センターが設置され、消費者が身近な機関で相談できる体制が確保されるべき。</p> <p>センターが上記(1～4)の役割を果たすためには、消費生活センターとの緊密な連携</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
<p>が考えられるか。</p> <p>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はなく、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。</p>	<p>あり、このような状態を改善する仕組みが必要ではないか。</p> <p>地方の消費者行政の現場では、財源確保と人の確保が喫緊の課題。</p> <p>研修機関として、また、難解な相談事例の相談については評価できる。</p> <p>研修機能は大変重要。</p> <p>パイオの全市町村への設置が必要。</p> <p>経由相談の充実は重要である。</p>	<p>が前提。消費者団体やNPO等と連携を図り、地方の消費生活センターへの人員を派遣する等、地方における人材確保の仕組みを設けるべき。</p> <p>都道府県に委任されている権限や消費生活条例に基づき、相談情報等をもとに事業者等の調査を行う等、市場の監視役としての役割も果たすべき。</p> <p>地方において、全国的に重大な影響を及ぼしうる事案が発生した場合には、重点的に調査を行う調査員(消費者Gメン、仮称)を派遣する仕組みを設けるべき。</p> <p>PIO-NETは、規模の小さい消費生活センターにおいてこそ必要。活動日数や専門職員等の配置に関わらず、全ての消費生活センターにPIO-NETの設置を行うことが必要。</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
6. その他	<p>消費者行政の中心としての機能の強化と独立行政法人という組織形態には矛盾がある。直轄あるいは独立行政委員会のような形式もありうるのではないか。</p> <p>立入調査権を付与するのであれば、非公務員型独立行政法人という組織形態を変更することが必要になるのではないか。</p>	<p>6. その他</p> <p>(1) 国民生活センターの組織形態、運営等 現行の組織形態や、予算・人員の在り方が消費者行政の中心としてのセンターの機能の強化の制約となることがないよう、これらについても、必要に応じて柔軟に見直しを図るべきである。</p> <p>消費者の視点に立った運営のため、センターの意思決定に消費者の意見を代表する者が関わる仕組みが必要。例えば、理事長等意思決定権を持つ者を消費者団体等民間人から登用したり、消費者の意見を代表する者等により構成される委員会による意思決定のチェックシステム等を導入することが求められる。</p>

国民生活センターのあるべき姿 (第6回消費者政策部会資料)	主な意見	論点整理の方向
	<p>専門性の確保のため、各省庁の担当者を集めればよいのではないか。</p>	<p>(2) 国家公務員の研修の場 国家公務員が消費者の立場に立って職務を遂行するよう、研修の一環として、センターや消費生活センターにおける勤務を体験する制度の設置を進めるべき。</p>
<p>(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。</p>	<p>取り組みの方向性としては物足りないのではないか。 日本から他の組織も参加している I C P E Nではなく、以前参加していた C Iに参加すべきではないか。</p>	<p>(3) 国際的な連携 センターは、国境を越えた消費者紛争解決のための諸外国の機関とのネットワークの構築、国際会議への出席、わが国の消費者問題に関する情報発信、海外の状況に関する情報収集・発信等、消費者問題に関する国際的な連携に積極的に取り組むべき。</p>