

国民生活センターの在り方見直しに係るヒアリング項目について

平成 23 年 2 月 4 日

消費者委員会

消費者委員会は、消費者庁関連三法案に対する衆参両院の付帯決議等を踏まえ、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」（以下「タスクフォース」という。）について、以下の質問を行うものである。

1. タスクフォースについて

- (1) 今後の開催日程について
- (2) タスクフォースに招致する有識者の選定状況や公開ヒアリングについて

2. 消費者行政の強化について

- (1) 消費者庁が考える消費者行政の強化とは具体的に何を意味するか。消費者行政が果たすべき様々な機能に則して説明されたい。
- (2) 現行法の下での消費者庁・国民生活センター両機関の機能分担について、どのように考えているか。
- (3) 消費者庁は、消費者行政強化の在るべきビジョンについて、どう考えているか。また、そのビジョンの中で、消費者庁・国民生活センター両者の機能分担等について、何か問題が存在すると考えているか。具体的な事実を基に説明されたい。

3. 独立行政法人としての問題点等

- (1) 国民生活センターの「必要な機能を消費者庁へ一元化」するとは、どのようなことが想定されるのか。
- (2) 現在の行政改革の基本方針では、「国の行う事務・事業については民営化、民間委託、独立行政法人への移管等を進める」旨閣議決定されている（「今後の行政改革の方針」（平成 16 年 12 月 24 日閣議決定））。この方向性と、消費者庁への一元化は、どのように整理できると考えられるか。
- (3) 消費者庁は、国民生活センターが独立行政法人の形態のままであることによって生ずる効率性等の問題はどの程度存在するものと、所管官庁として認識しているか。こうした問題は、消費者庁に一元化することで、解消され则认为られるか。他方、民間機関に移管とした場合、公正性や実効性をどのように担保できるか。

4. 国民生活センターの機能について

- (1) 国民生活センターは、行政処分を前提としない公的機関である特性を生かして、

消費者に迅速に情報提供が行うことが可能となっているものと考えられる。この点をどのように評価しているか。

- (2) 現在、都道府県や政令市も含め各地方自治体では、国民生活センターに相談して、個別の消費者相談事案の紛争解決に必要な助言を得たり、国民生活センターとの共同処理を行ったりすることで、有効な解決が図ることが可能となっているとする声は多い。この点について、地方消費者行政の支援を充実強化する観点から、どのように評価しているか。
- (3) 現在、平日に、消費者ホットラインに電話しても、地方自治体の相談窓口につながらない電話が1日200件程度存在するとされているが、このかからない分は、放置してよいか。国民生活センターを活用することは考えられないか。その他に具体的な解決方法はあるか。
- (4) 国民生活センターでは、上記6つの機能（相談、情報の収集・分析・提供、広報・普及啓発、商品テスト、ADR）に係る専門的知見を有する職員を育成している。こうした職員の専門性について、どのように評価しているか。こうした専門的知見を有する職員を擁する組織は、民間に存在するか。仮に消費者庁に一元化した場合、これらの職員の専門性についての人事評価はどのように行うことになるのか。