

国民生活センターの機能に関する論点

平成 22 年 12 月 24 日
消費者庁

1. 相談（相談部）

○「基本方針」で示された考え方

7. その他

- ① 情報収集・提供
- 民間や他法人が類似の情報収集・提供業務を行っている場合には、事業の廃止や再編等により重複を排除する。

＜論点＞

- (1) 自治体の自治事務である消費生活相談を支援する国サイド（消費者庁及び国民生活センターをいう。以下同じ。）の役割はどうあるべきか。
- (2) 市町村への消費生活相談に対する支援について、国サイドと都道府県の役割はどうあるべきか。
- (3) 自治事務である消費生活相談において、「土日祝日」のみ国サイドが直接対応する意義は何か。
- (4) 現行の直接相談を廃止することとなったが、現在、直接相談に従事している人材を今後、どのように活用すべきか。
- (5) 民間団体においても消費生活相談が実施されている中、適格消費者団体等の消費者団体により、自治体への相談支援を実施することはできないか。

2. 情報の収集・分析・提供（情報部、相談部危害情報室）

○「基本方針」で示された考え方

7. その他

- ① 情報収集・提供
- 民間や他法人が類似の情報収集・提供業務を行っている場合には、事業の廃止や再編等により重複を排除する。

<論点>

- (1) 国サイドで効果的な注意喚起を行うとともに、法に基づく対応（協力要請、措置要求、行政処分等）に円滑につなげていくため、消費者事故等の情報ネットワーク（P I O-N E T、事故情報データベース、医療機関ネットワーク等）について、消費者庁と国民生活センターの役割分担や責任関係はどうあるべきか。
- (2) 消費者事故等の情報収集、情報管理、情報提供において、現行の「独立行政法人」形態であるがゆえのメリット、デメリットは何か。
- (3) 分野によっては、一部の民間の団体でも、情報収集・分析・提供を行っているが、これをどう評価するか。

3. 広報・普及啓発（広報部）

○「基本方針」で示された考え方

7. その他

- ① 情報収集・提供
- 民間や他法人が類似の情報収集・提供業務を行っている場合には、事業の廃止や再編等により重複を排除する。

<論点>

- (1) 民間においても消費者問題が各種の刊行物において取り上げられている中、別途、国サイドが刊行物を有料で発行する意義は何か。
- (2) 自治体の消費者行政担当職員や相談員等への支援の一環として、有料で発行している刊行物の情報を無料で提供することはできないか。

4. 商品テスト（商品テスト部）

○「基本方針」で示された考え方

5. 検査・分析関係

- 技術面等から民間で実施可能な定型的検査・分析等の業務については、公平・中立性を確保した上で、可能な限り民間で実施する。

<論点>

- (1) 自治体の消費生活相談の解決に不可欠な商品テストや事故原因の究明について、N I T E（独立行政法人製品評価技術基盤機構）を含め国サイドの役割はどうあるべきか。
- (2) 機動的で効率的な実施体制を整備する観点から、他の機関でも実施可能な試験に要する施設・設備であって大型なもの（自動車走行試験路、家庭内商品事故解析棟、難燃性テスト室等）を自前で保有する必要性はあるか。
- (3) より客観性、効率性が確保された商品テストを実施していくためには、事業者側のデータ活用を含め、テスト手法、内部チェック手続きなどの実施体制はどうあるべきか。

5. 研修・資格認定（研修部）

○「基本方針」で示された考え方

3. 研修・試験関係

- 独立採算が可能で、民間でも実施能力のあるものについては、民間で行うものとする。また、独立行政法人で行うものについても、可能な限り、民間委託を推進する。その際、公的な位置付けが必要な試験については、その位置付けの維持に留意する。
- 自治体の権限に関連するもの、地域のニーズに応じてきめ細やかに実施すべきもの及び既に自治体が類似事業を実施しているものについては自治体への移管を図る。
- 実績の低い研修等は廃止するとともに、政策的意義について改めて検証し事業の重点化を図るなど、事業の効率化・重点化を推進する。

<論点>

- (1) 一般の消費者、教員、企業を対象とした研修も実施しているが、研修対象や内容を自治体の相談支援に重点化すべきではないか。
- (2) 消費者問題に関する研修を実施している民間団体が多数存在し、また、現在の国民生活センターの各種研修の多くにおいて、講師や研修資料・教材の作成が外部に委託されていることを踏まえれば、相談員の育成のための研修についても民間で実施できないか。
- (3) 消費者行政に関する人材育成の支援について国サイドと自治体の役割分担はどうあるべきか。
- (4) 消費生活相談に対応するための一定の技能を認定する「消費生活専門相談員資格制度」について、国サイドの事業として実施する意義は何か。

6. 裁判外紛争解決手続（ADR）（ADR事務局）

<論点>

- (1) 平成19年の「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」の施行以降、民間機関でも相当数ADRが実施されている。このような状況の中、国サイドが無償で消費者問題に特化したADRを実施する意義は何か。