

「国民生活センターとしての検討にあたっての論点」
についての国民生活センターの考え

平成 23 年 1 月 28 日
国民生活センター

＜ 1. 消費者行政強化の方向性＞

国民生活センターの機能（相談、情報の収集・分析・提供、広報・普及啓発、商品テスト、研修・資格認定）について、消費者行政強化の観点で検討される必要があるため、それぞれの論点の検討においては、今よりも消費者行政強化にいかにつながることの検証を行う必要がある。

- ・ 各論点及びその後の各機能の担い手の議論においては、消費者行政強化の観点より検証を行う必要がある。
- ・ 上記観点では、消費者庁及び消費者委員会設置法附則 3 項に記載されている「消費者被害の発生又は拡大の状況、消費生活相談等に係る事務の遂行状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の利益の擁護及び増進を図る観点」が重要。
- ・ 特に、消費者被害の現状や対処している消費者行政の現状等が勘案される必要がある。

＜ 2. 国民生活センターの各機能の相互補完性と一体性について＞

（1）機能ごとの議論をする際に、国民生活センターの各機能がそれぞれ相互補完して機能を果たしていることについて。

- ・ 相談、情報の収集・分析・提供、広報・普及啓発、商品テスト、研修・資格認定、ADR といった各機能は、同一組織であることによる機能間の補完・連携、専門家の養成、同一組織という一体性にもとづく信頼性・知名度といった相互補完関係があって活かされる。
- ・ 同一組織内にそれらの各機能が存在しなくなった場合のマイナス効果を検証する必要がある。

(2) 国民生活センターの各機能が、地方の消費生活相談窓口へ一体として、ワンストップサービスの支援、連携機能を持っていることについて。

- ・ 国民生活センターの重要な役割として地方消費者行政への実施機関としての支援がある。国民生活センターの各機能は、40年にわたる地方消費者行政との連携の中で、地方自治体より必要とされてきた機能を実施してきている。
- ・ 地方の相談業務の水準を確保するために、国民生活センターは自治体と連携して、自治体のニーズに基づく各種の地方消費者行政支援メニューを作り上げ、これを一体として提供することにより、地方からの信頼を得るとともに、地方消費者行政の機能強化が図られている。