

「国民生活センターの機能に関する論点」についての 消費者庁の考え

平成 23 年 1 月 28 日

消費者庁

1. 相談（相談部）

<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。

<考え方>

（論点 1（1）：国サイドの役割）

「現場」において消費者からの相談に対応する消費生活センターの支援に特化し、円滑な相談業務の実施に必要な情報提供、全国ネットワークの整備など支援機能の強化を図るべき。

（論点 1（2）：市町村支援に関する国サイドと都道府県の役割）

地域の消費者問題に国より通じた都道府県が技術的援助等を行うことを原則としつつも、我が国全体としての相談への対応力強化を図るため、地域の実態や事案の内容に応じ、国サイドも市町村の相談事務への支援を行うべき。

（論点 1（3）：土日祝日の相談対応）

将来的には、土日祝日を含め相談への一次的な対応は、自治体において行われることが望ましい。ただし、自治体の対応力の強化が図られるまでの間、引き続き地方消費者行政の支援の一環として国サイドでも相談に対応すべき。

（論点 1（5）：民間機関による相談の支援）

民間機関において「全国的」かつ「分野横断的」な相談業務の支援を「継続的」に実施することは現状では困難であり、国サイドで実施すべき。ただし、こうした国サイドの支援に加え、消費者団体などの民間機関がその専門性や特色を生かして、自治体の相談業務の支援を行うことは、消費者にとっての相談窓口の充実のためには望ましい。

2. 研修・資格認定（研修部）

＜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。

＜考え方＞

（論点 2（1）：研修の対象、（3）国サイドと自治体の分担）

教員や企業向け研修など国サイド以外の担い手が存在する分野については、消費者団体等に委ね、国サイドは自治体職員（消費生活相談員含む）

の能力強化の研修に重点化し、質の向上を図るべき。

（論点 2（2）：民間機関による研修業務の実施）

相談や法執行など実務を担う自治体職員（消費生活相談員含む）への研修については、消費者関連法令の企画立案や執行に携わる者の関与が不可欠であり、行政としても研修の企画立案を行うべきではないか。

（論点 2（3）：国サイドと自治体の役割）

自治体が入門的な研修を行い、国サイドは専門的な研修を行うことを基本とすべき。それにより、専門的な事例講座やロールプレイング方式による研修の充実を図るべき。

（論点 2（4）：国サイドで実施する認定資格の意義）

現行では3つの資格があり、そのうち2つは民間機関により実施されていることから、現行の認定資格を国サイドの事業として実施する必要性について精査すべき。

3. 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。

<考え方>

（論点 3（1）：国サイドが無償で ADR を実施する意義）

民間機関（認証 ADR、金融 ADR）でも相当件数の ADR が有償で実施されている中で、国サイドが、専任の組織を置いてまで、無償で消費者問題に特化した ADR を実施する必要性は乏しいのではないか。

4. 商品テスト（商品テスト部）

<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。

<考え方>

（論点 4（1）：国サイドの役割）

自治体（消費生活センター）から相談解決のために依頼されるテストについては、自治体の相談事務への支援と並んで、国サイドのバックアップ機能として強化すべき。ちなみに、平成 21 年度においては、N I T E が消費生活センターからの事故通知年間 845 件、の全件に対応している一方で、自治体からの年間テスト依頼 208 件に対する国民生活センターの対応は年間 81 件に止まっている。また、消費者委員会の調査によれば、道府県又は政令市が平成 20 年度に依頼した商品テスト 126 件のうち 102 件の依頼先が N I T E となっており、国民生活センターに依頼したものは 14 件に過ぎない。

（論点 4（2）：国サイドで大型施設・設備を保有する必要性）

消費者問題が幅広い分野で生じるものであることや、技術の高度化やサービスの多様化等にかんがみ、あらゆる分野の製品、サービス、食品に関する技術的調査を国サイドで自ら行うことは、コスト面や人的資源等の観点から非現実的。むしろ、他の機関（国の試験機関や大学、民間機関等）の人的・技術的資源を活用することで国サイドとして対応できる体制を整備すべき。

特に、国サイドが自前で大型の機器やテスト施設を保有する必要性について十分な精査が必要。ちなみに、現状では、国民生活センターの商品テスト案件は、自動車など高度な製造技術を要するものが少ない。また、機器、とりわけ大型の機器やテスト施設の活用状況については、精査が必要ではないか。

なお、国サイドによる行政的な対応（注意喚起など）のため、機動的かつ簡易な技術的調査を行うことについては、別途検討が必要。

（論点 4（3）：テスト実施体制）

事業者側から提出されたデータをチェックするなど効率的なテスト実施や、適切なテスト事案の選定方法等についての意思決定プロセスの明確化を図り、客観性、専門性の向上を図るべき。

5. 情報の収集・分析・提供（情報部、相談部危害情報室）

<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（PIO-NET、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。

<考え方>

（論点 5（1）：情報ネットワークに関する役割分担）

消費者行政の司令塔としての消費者庁が創設され、消費者事故に関する情報の迅速かつ効率的、安定的な収集を行い、国民への適切な情報提供、迅速な法執行等に結びつけていくことが求められている。

このような観点から、消費者庁と国民生活センターにおける業務の重複

を精査し、効率性の向上、責任の明確化を可能とする体制を構築すべき。

(論点5(3): 民間機関による情報収集・分析・提供)

注意喚起や法執行など法に基づく対応を適切かつ円滑に行うためには、国サイドとして情報の収集・分析、ネットワークの運営・システム管理を行う必要がある。

他方、一部の民間機関でも消費者事故関連の情報を収集し、分析・提供を行う例もみられ、より機動的な消費者への情報提供が行われることは消費者にとっても有意義であることから、国サイドとの役割分担を整理する必要がある。

6. 広報・普及啓発(広報部)

<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。

<考え方>

(論点6(1)(2): 国サイドによる有料刊行物の発行)

情報提供面での地方支援の機能を強化するため、現行の「月刊国民生活」や「暮らしの豆知識」に掲載されている情報を、何らかの情報発信形態により無料で提供するということを充実させるべき。