

国民生活センターの在り方に関する意見

平成 23 年 2 月 18 日
 京都府府民生活部
 消費生活安全センター長

1 国民生活センター（以下、「国セン」という。）が地方支援に果たす機能について

(1) 国センと京都府との関わり：概要は別紙のとおり

(2) 個別業務に係る特記事項

相談業務

- ・国センによるあっせん（経由・共同処理を含む）の波及効果
 あっせん結果は、事実上の「判例」
 検討経過は、相談処理の「マニュアル」
- ・相談状況に応じたタイムリーな注意喚起情報を全国に発信
 データ(PIO-NET)分析だけでは、危険予知のセンサーが十分
 機能せず、広報のタイミングを失し、インパクトも減退
- ・ P I O - N E T の信頼性を維持
 PIO-NET は相談（消費者被害）を映す鏡であり、国政へ
 消費者問題の現状を伝えるホットライン

研修業務

- ・相談の現状や行政の相談機能を踏まえ、地方の窓口機能の拡充や
 平準化に貢献
 相談員のレベルや緊急度に応じた幅広い内容の企画
- ・様々な手法による相談処理のノウハウを情報提供
 消費生活相談緊急情報、P I O - N E T つうしん

商品テスト業務

- ・相談（苦情）対応のための唯一のテスト機関
 商品の品質に係るテストや事故に関する再現テストの実施及び
 テスト結果のフィードバックによる相談支援
- ・相談窓口への技術的助言
 地方では、商品テスト機能の廃止・縮小が進む
- ・個別相談や P I O - N E T 情報に基づく試買テスト
 地方の窓口との連携による消費者への注意喚起

情報収集・分析・提供業務

- ・信頼性の高い統計情報や緊急の注意喚起情報の提供
相談内容の分析に基づくタイムリーな情報提供は有益
- ・住民の期待に添った情報提供の役割分担（素案）
 - 消費者庁：企業や業界団体の規制・指導
法改正や民事ルールの変更
 - 国セン：商品の安全な使用や契約に関する注意喚起
 - 自治体：消費者庁や国センからの情報を市町村等を通じて
住民に周知し、情報格差を解消

A D R 業務

- ・相談窓口のあっせん機能の拡充に貢献するものとして期待大
地方での実施体制の検討

* 上記各業務については、助言やあっせんによる被害回復、事業者指導や啓発による被害の拡大防止・未然防止という消費者のくらしの安心・安全を推進するための一連の業務であり、地方の窓口の機能拡充と併せ、一体性の確保が不可欠である。

2 国民生活センターの在り方検討（機能拡充）に対する期待

消費者市民社会形成のために、全国レベルで消費者（団体）を育成

消費者の権利行使促進

消費行動を通じた公正な市場の形成

独立性を活かし、消費者の立場に立って、グローバルな視点から、積極的な運動参加の検討を

Do Not Call 制度など

在り方検討に当たっては、センターの組織形態を含め、消費者政策のグランドデザインを先行して検討