

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