

国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議での議論の状況について

平成 23 年 11 月 29 日
消 費 者 庁

1. タスクフォース関連

- 1-1. 国民生活センターの在り方の見直しについて(平成 23 年 8 月 26 日細野前大臣)……1
- 1-2. 国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ ……………2
(平成23年8月26日)

2. 検証会議について

- 2-1. 「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」について(平成23年10月5日)…21
- 2-2. 国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議委員名簿……………22
- 2-3. 分科会の進め方について (案) (平成 23 年 9 月 21 日 行政刷新会議 独立行政法人
改革に関する分科会 (第 1 回)) ……………23
- 2-4. 国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議スケジュール……………24
- 2-5. 国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議 (第 1 回) 議事次第……………25
- 2-6. 国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議 (第 2 回) 議事次第……………27
- 2-7. 国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議 (第 3 回) 議事次第……………29
- 2-8. 国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議 (第 4 回) 議事次第……………30
- 2-9. 国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議 (第 5 回) 議事次第……………31

3. 試行について

- 3-1. 試行の実施について (平成 23 年 10 月 4 日) ……………32
- 3-2. 財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施状況について等 (抄) ……………33
- 3-3. 人事交流・研修について (抄) ……………40

4. 独立行政法人改革について

- 4-1. 独立行政法人改革における制度設計に係る議論の整理 (抄) ……………49
- 4-2. 新たな法人制度等に関する消費者庁からの質問について (回答) ……………61

5. 見直しの論点等について

- 5-1. 国民生活センターの在り方の見直しに関する論点（素案）……………62
- 5-2. 国民生活センターの法人としての在り方に関する選択肢について（消費者委員会、
日本弁護士連合会からの意見）……………69
- 5-3. 国民生活センターの行う ADR を担う機関に関する選択肢について……………74
- 5-4. 消費者トラブルにおける行政処分、裁判外紛争解決、あっせん……………77
- 5-5. 「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」 中間取りまとめの考え方
（座長メモ）……………78

国民生活センターの在り方の見直しについて

1. 国民生活センターの在り方の見直しについては、これまで、消費者庁と国民生活センターにおいてタスクフォースを設置して議論が進められ、また、両当事者のみならず、消費者委員会での審議、さらには、公開ヒアリングや公開シンポジウム等で広く国民から意見をいただきながら議論が進められてきた。
2. このタスクフォースにおいて、両当事者間で
 - ①消費者行政全体の機能強化のためには、国民生活センターの各機能を基本的に消費者庁に一元化する必要がある
 - ②平成 25 年度の概算要求に必要な事項を盛り込み、同年度に一元化することを目指すという結論に至ったとの報告を受けた。
3. これを受け、政務三役として協議した結果、タスクフォースの結論を踏まえ、平成 22 年末に閣議決定された「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」に沿って更に検討を進めることとし、先行的に取り組める事項については「試行」を実施するほか、第三者を含めた検証の機会も設けた上で、政府の独立行政法人改革の動きを視野に入れて、然るべき時期に政務としての判断を行うこととした。
4. なお、タスクフォースでは、
 - ①相談員資格の法的位置づけ、
 - ②P I O - N E T の刷新、
 - ③新たな事故調査機関の在り方との関係、については、組織全体の議論と並行して、別途詳細な検討が必要であるとしている。
これらについては、それぞれ必要に応じて検討の場を設けて整理するよう、消費者庁に対応を指示した。

平成 23 年 8 月 26 日

内閣府特命担当大臣

細野 豪志

国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ

平成 23 年 8 月 26 日
消 費 者 庁
独立行政法人国民生活センター

はじめに

○昨年 12 月に閣議決定された「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」では、独立行政法人国民生活センター（以下「（独）国民生活センター」という。）について、「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」とされた。

○当事者たる消費者庁と（独）国民生活センターではその幹部職員をメンバーとする「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、あくまで消費者行政全体の機能強化を図る観点から検討を進めてきた。その過程では、（独）国民生活センターの機能ごとに、有識者の意見も聴取し、検討を重ねてきた。さらに、「中間整理」の取りまとめ後は、公開ヒアリングや意見募集（パブリックコメント）、公開シンポジウムを実施し、広く国民から意見を聴き、議論してきた。

○その結果、両組織の間では、次の共通の認識が得られた。

（1）消費者庁は、一昨年 9 月に発足して以降、我が国の消費者行政の司令塔として、消費者政策の企画・立案、事故情報の収集・分析・公表、すきま事案への対応、所管法律の法執行等を通じて、消費者被害の未然防止、拡大防止に取り組んできた。しかし、現状では知見・ノウハウの蓄積が十分でなく、複雑化・高度化する消費者問題へ対応できていない分野もみられる。

（2）一方、（独）国民生活センターでは、創設後 40 年にわたり消費者問題に取り組んできており、消費者問題に関する知見・ノウハウが蓄積されてきた。しかし、法律上その業務は国民生活に関する情報の提供及び

調査研究が中心であり、情報提供についても法律上の権限のない任意の注意喚起であった。また、消費者庁との連携が十分ではなかったこともあり、その蓄積が消費者問題を取り巻く諸課題への対応に十分活用されていない。さらには、一部事務の効率性やガバナンスにおいて課題がみられる。

(3) また、両組織の間では、多くの業務で目的・機能に重複がある。この重複を整理、合理化し、両組織の資源の有効活用を図ることによって、(1)及び(2)の課題を克服し、消費者行政の機能強化を実現する必要がある。

(4) 民間機関や自治体において、(独)国民生活センターが提供している各機能を全国的かつ継続的に実施することは、現状では困難である。また、各機能には相互補完性・一体性がある。したがって、消費者行政の強化のためには、基本的には各機能を一体として国サイド(消費者庁及び(独)国民生活センター)で実施すべきである。

○この共通認識を基に、我が国の消費者行政全体を強化するため、各機能やその担い手となる両組織はどう在るべきかについて、当事者たる消費者庁と(独)国民生活センターによる「タスクフォース」としての考え方を以下のとおりまとめた。

1. 現状と問題点

(1) 機能面の現状と問題点

○消費者庁と（独）国民生活センターの業務については、その目的・機能が法執行（行政処分等）を除いて大半の分野で重複。別々に同じ課題に取り組んでいる。

－消費者事故情報の収集・分析・注意喚起、消費者教育、リコール情報の発信、地方消費者行政の支援 等。

－消費者庁所管法律への問題提起などを（独）国民生活センターが指摘や提言をするに当たっては、両者の間で摩擦が生じた事例もあり。

○消費者庁は設立以来、知見・ノウハウの不足から、消費者問題に十分に対応できていない分野もみられる。一方、（独）国民生活センターに蓄積されている人材・能力が、消費者庁設立に伴う消費者行政の機能強化に十分に活かされていない。財産事案、生命・身体事案への対応、地方消費者行政支援の機能の強化のために（独）国民生活センターの人材・能力の活用が不可欠である。

・財産事案

（独）国民生活センターは相談情報の分析能力を備えた人材を擁しているものの、基本的には従来からの情報提供（任意の注意喚起）にとどまる。

消費者庁は法執行（行政処分等）以外にも法律に基づき事業者から資料の提出等を求め、注意喚起を行う権限があるが、それを十分に活かす知見・ノウハウ・体制が不足。

・生命・身体事案

消費者庁は、重要事案について専ら外部の専門家の知見を得て対応しているが不十分。分析能力を備えた職員の確保が急がれる。

（独）国民生活センターは、独自に全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）情報等に基づき商品群テストを実施して注意喚起をしてきた等の蓄積がある。これらの蓄積された技術的な知見・ノウハウは「すき間事案」等への対応強化に活用すべき。

※独法制度は、国からの事前関与を排して法人の自律を通じた業務の効率化を目指す制度。類似事務を行政機関と密接に連携して行うには限界がある。

(2) 組織・ガバナンス面の現状と問題点

○消費者庁職員は出向者か任期付職員で、多くは消費者問題に関する民事的な解決や商品の技術的な調査・分析に関わった経験は少なく、その点での専門性の蓄積が困難

○(独) 国民生活センターは効率化・ガバナンス向上が課題

- ・役員、管理職、管理部門の人員の割合が高い。
常勤役員4名、管理職(22名)、管理部門人員(21名)
相談、研修等の「フロントオフィス」人員は79名(常勤役職員126名の63%。消費者庁は81%)。

- ・商品テストの効率性・ガバナンスに課題。

ー相談解決テスト

自治体による外部機関へのテスト依頼については、現実には独立行政法人製品評価技術基盤機構(以下「NITE」という。)がその大半に対応している。NITEとの事実上の分担関係を維持するとしても、テスト手法の抜本的な改善を行うことが必要。

(参考)

都道府県による外部機関へのテスト依頼件数のうち、(独)国民生活センターのシェアは約6%、NITEは約70%。

(独)国民生活センター：職員12人で年間81件(一人当たり約7件で、単純比較は困難であるが、他の機関に比べて少ない)。しかし、自治体からのテスト依頼は年間208件(平成21年度)ある。

ー商品群テスト

知見・ノウハウの蓄積はあるが、案件の選定とテストプロセスの透明性と説明責任に課題。

2. 見直しの視点

(1) 消費者行政全体としての機能強化、効率化

- ・重複排除と効率化により、新たな法制度の企画立案や法執行の強化、すき間事案への対応など新規分野や取組が不十分な分野に必要な人材、資金を再配分し、消費者行政を全体として強化。
- ・情報提供、支援相談、研修、商品テストなど（独）国民生活センターが有する機能について、消費者庁が有する消費者政策の企画立案、調査権限、措置要求などと結びつけつつ、各機能の更なる強化を図ることが必要。

(2) （独）国民生活センターの人材・ノウハウの活用を抜本的に強化

- ・消費者庁設置の際、（独）国民生活センターの位置付けを見直すことなく、旧内閣府国民生活局のみを母体としたことが、現在の様々な問題点の主要な原因。
- ・消費者問題に関する民事的な解決や商品の技術的な調査・分析、情報の分析・提供について専門性を有している（独）国民生活センターの人材・ノウハウを徹底して有効活用することが適切。

(3) （独）国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性の確保

- ・（独）国民生活センターの各機能は支援相談を中心に一定の相互補完関係を有し、これらが一体となって地方消費者行政に対する支援機能を果たしている。このような相互補完性・一体性は不可欠。

(4) 消費者庁と（独）国民生活センターの各機能の相互補完性・一体性の確保

- ・（独）国民生活センターの支援相談、商品テスト等の機能と、消費者庁の注意喚起、消費者政策の企画立案、法執行等の機能との相互補完性・一体性の確保が必要。ただし、法執行との一定の分離は必要。

(5) （独）国民生活センターによる情報提供の柔軟性・機動性の確保

- ・現在、消費者庁においても、法執行（行政処分等）と注意喚起等の部署を分けて業務を実施している。これを徹底させ、（独）国民生活センターが持っている柔軟性・機動性が損なわれないようにする

ことが不可欠。

(6) (独) 国民生活センター職員の雇用問題に配慮

(7) より「消費者目線」に立った消費者庁の実現に向けた組織転換・人材育成

- ・消費者行政の推進には、「現場」の重要性に関する共通認識を持ち、消費者問題が発生している「現場」とのつながりを強化し、「消費者目線」を育てていくことが必要。
- ・また、「消費者目線」を持った組織文化を維持・強化していくためには、生え抜き職員（プロパー職員）が存在し、それらの者が消費者行政の中枢を担う人材として育成されていくことが必要。

3. 今後の方向性

(1) 機能の移管等

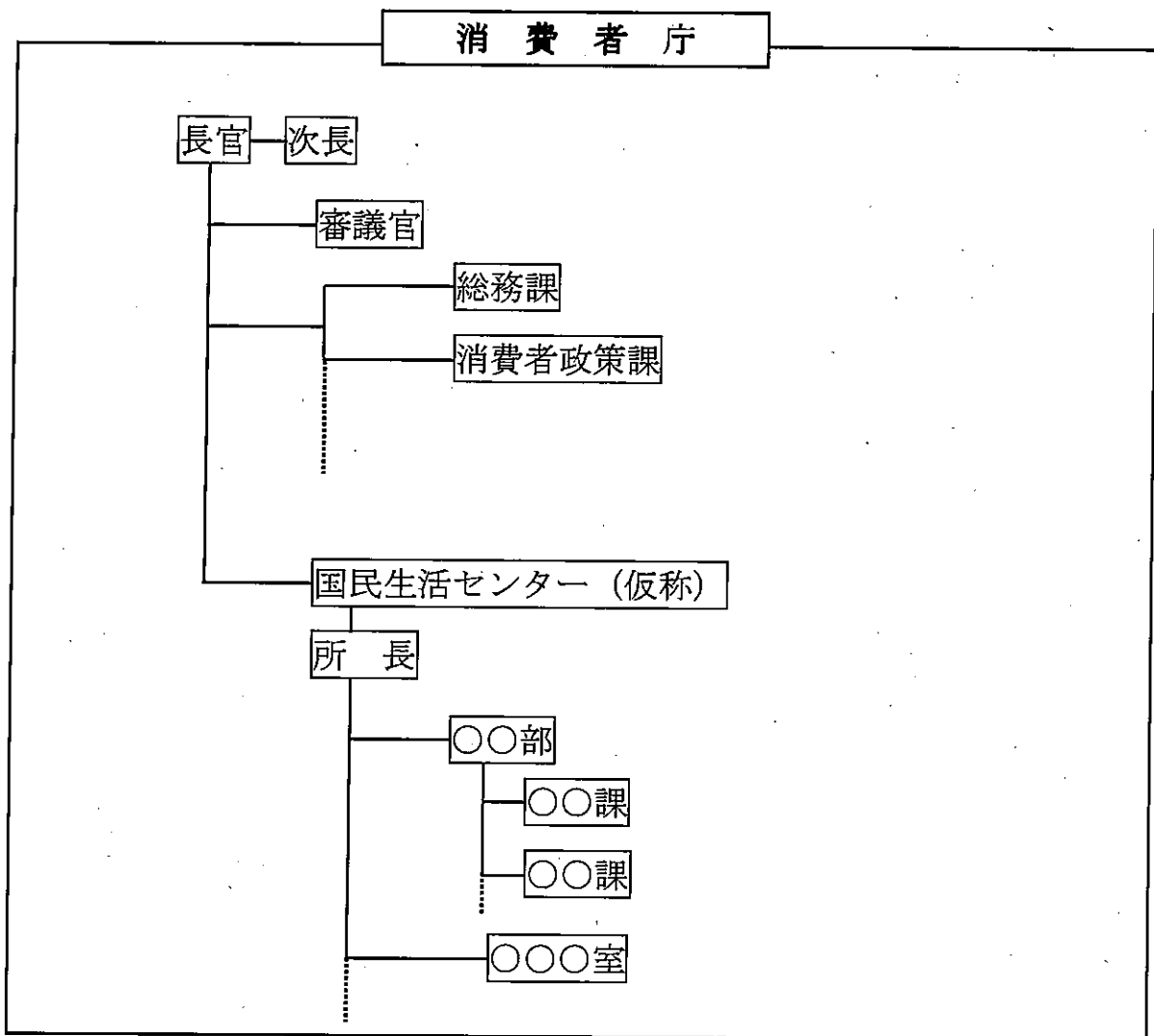
① (独) 国民生活センターの各機能 (支援相談、研修、商品テスト、情報の収集・分析・提供、広報、裁判外紛争解決手続 (以下「ADR」という。)) 等を基本的に消費者庁に移管し、一元化。

—平成 25 年度に消費者庁に移管し、一元化。

② 支援相談、研修、商品テスト等は、「施設等機関」として位置付け、地方協力課の機能の一部も統合し、地方消費者行政支援を強化。

・施設等機関の名称は「消費者庁国民生活センター (仮称)」 (以下「(施) 国民生活センター」という。)

< (施) 国民生活センターのイメージ >



③②のほか、現行の両組織で重複して担っている機能については、できる限り内部部局又は（施）国民生活センターに統合して効率的・効果的に業務遂行。

④P I O-N E Tについては、後述のP I O-N E Tの刷新の検討を踏まえつつ詳細な役割分担を検討。なお、その際、P I O-N E T業務を一体で運用することの重要性や、関連するシステムとの関係に留意。

(2) (独) 国民生活センターが持つ柔軟性・機動性を活かす組織運用

①財産事案の情報分析・提供については、手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスを内容とする注意喚起は（施）国民生活センターが迅速に公表（詳細は図1参照）。

- ・具体的には、支援相談や相談解決テストを通じて得られた情報、P I O-N E T情報、消費者安全法に基づく通知情報（財産事案）は（施）国民生活センターに集約。
- ・財産事案を中心に、相談現場の生の情報を活かした効果的な注意喚起を行うため、消費者に迅速に公表すべき案件については、（施）国民生活センターが分析の上、手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスを内容とする注意喚起を迅速に行う（決裁手続きは（施）国民生活センターで完結。クレジットは「消費者庁国民生活センター（仮称）」）。
- ・他省庁への働きかけ、調査権限の行使、消費者安全法の執行など政策的な対応を要する案件については、「情報発信チーム（仮称）」（内部部局と（施）国民生活センターが連携を図るための仕組みとして設置）を通じて共同で作業を行い、消費者庁としての意思決定手続きを経て注意喚起等の対応を行う。

※なお、消費者への注意喚起については特に迅速性が求められる一方、他省庁への働きかけ、調査権限の行使等の政策的対応についてはその実現に相応の時間を要することもある。そこで、まずは（施）国民生活センターによる消費者への迅速な注意喚起を行い、その後、消費者庁として政策的な対応を行うことが考えられる。

②商品テストのうち、相談解決テストについては、（施）国民生活センターが迅速に対応。商品群テストについては、事故調査機関が新

たに創設されることに伴い、以下の分担とする（詳細は図2参照）。

- ・自治体への相談解決テストの結果通知やテストのまとめの公表は（施）国民生活センターが実施（決裁手続きは（施）国民生活センターで完結。クレジットは「消費者庁国民生活センター（仮称）」）。
- ・商品群テストのうち事故調査に当たるものについては、事故調査機関が（施）国民生活センターの協力も得ながら調査の実施、分析、公表を行う。（施）国民生活センターは事故調査機関に事故調査の提案を行うことができる。この提案については事故調査機関の審議によって事故調査の要否、適切な実施手法を決定。事故調査の実施は、事故調査機関の審議結果に基づき（施）国民生活センターが一部を担う。
- ・また、事故調査には当たらない商品群テストを実施し、注意喚起等を行うべき案件については、当該テストは（施）国民生活センターが実施し、内部部局の生命・身体事案担当課と（施）国民生活センターが「情報発信チーム（仮称）」を通じ共同で作業を行い、消費者庁としての意思決定手続きを経て注意喚起等を行う。その際、事故調査機関の審議を経た上で、商品群テストの要否、適切な実施手法、取りまとめ内容を決定。
- ・なお、上記以外の迅速な注意喚起が必要な生命・身体事案については、内部部局の生命・身体事案担当課が所管し、（施）国民生活センターが連携・協力。

③支援相談における「あっせん」については、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、（施）国民生活センターがこれまでと同様に対応。

- ・「あっせん」については、単に相手方に苦情を取りつぐだけでない積極的な取組により、苦情が最終的に解決されるまで責任をもって見届けるという消費者目線での柔軟な対応が必要。
- ・これまでも（独）国民生活センターにおいてあっせんの過程・結果が注意喚起等に活用されてきたことにかんがみ、（施）国民生活センターと内部部局の情報共有を図り、注意喚起や政策立案等に積極的に活用する。その際、相談者等の個人情報保護に配慮。

④ADR機能については、全国的に重要な消費者紛争を解決するとともに、自治体における消費者問題に関する紛争解決の指針を提示する機能を国として確保。

- ・消費者庁に有識者により構成される第三者組織を設け、ADRを

実施。実際の和解の仲介や仲裁は第三者組織の委員が行い、(施) 国民生活センターは事務局機能を担う。

- ・上記のADR機能においては、自治体等であっせん解決が困難で、かつ重要な消費者紛争を取り扱う。
- ・委員の任命や権限、和解の仲介や仲裁の手続きについては、(独) 国民生活センターのADRの仕組みを基本的に継承。
- ・また、ADRの結果が法執行等に影響を及ぼさないことや、ADRの過程で得られた事業者等の個別情報については、法執行部署において情報を流用しないなど情報の取り扱いのルールを設ける。

(3) (独) 国民生活センターが持つ現場の情報を政策に直結する組織運用等

- ・注意喚起・情報発信について、(施) 国民生活センターと関係課で相互に連携を図るために、内部部局の財産事案担当課と(施) 国民生活センターから構成される「情報発信チーム(仮称)」を必要に応じて随時開催。支援相談を担う(施) 国民生活センターの職員は、消費者庁の注意喚起・情報発信のすべての過程に関与。
- ・(施) 国民生活センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、消費者庁長官主催の「消費者政策レビュー会議(仮称)」を原則として月1~2回開催。
- ・具体的には、(施) 国民生活センターによる支援相談、商品テスト、情報提供等の実務から生じた消費者庁内での政策の企画立案、法執行の在り方の検討、さらに、他省庁への要望・政策提言は「消費者政策レビュー会議(仮称)」で提案し、対応策をまとめる。
- ・これらの組織の設置根拠と運用ルールを消費者庁の規程で公式に定める。
- ・また、国は「消費者事故等の情報」のみならず、苦情相談情報を起因とした消費者トラブルに関する情報も含め広く情報を集約・分析し、注意喚起や制度改正など消費者政策の企画・立案・推進に活用していくことを法令で規定。その情報収集ツールとしてP I O-N E Tを法令で規定。これにより、相談現場の情報を情報提供や政策形成に反映する流れを法的にも担保。

(4) (独) 国民生活センター職員の採用

機能移管と並行して、(独) 国民生活センターの常勤職員は、消費者庁の定員増を図る中で、原則として、消費者庁生え抜き職員（いわゆる「プロパー職員」）として採用。

※注 (独) 国民生活センターの職員を公務員化したとしても、国庫が負担する人件費の総額は増にならないことに留意。むしろ、管理部門の共通化によって減少させることができる。

※注 同様に、(独) 国民生活センターの非常勤職員についても、消費者庁の非常勤職員として採用(予算の範囲内)。

(5) (独) 国民生活センターの人材・ノウハウを活かす人事運用・任用

消費者庁職員として採用後は、プロパー職員として消費者庁等の各部署のキャリアを重ね、消費者行政の中枢を担う人材として育成。

採用された(独) 国民生活センター職員をベースとし、新規のプロパー職員の採用も実施することにより、消費者庁のプロパー職員比率の向上を図る。

※注 商品テストに関わる職員は、消費者安全課の技術スタッフを含め、技術系職員として配属する等で配慮。

4. 見直しの効果等

(1) 「一元化」による消費者行政の機能強化

- 「一元化」によって、さまざまな相談情報を活かして、現場から注意喚起、法執行（行政処分等）や制度改正まで一貫した体系を持ち、消費者被害の実情や消費者の声が政策に直結する消費者行政を実現

・財産事案

（独）国民生活センターが蓄積してきた現場の相談情報を活用した情報分析のノウハウと消費者庁が有する法的権限を背景とした注意喚起や法執行を結びつけ、実効性を強化。

具体的には、手口や消費者へのアドバイスなどの迅速な注意喚起は（施）国民生活センターが担う一方で、内部部局の職員は（施）国民生活センターと連携しつつ、政策的な対応を要する案件に集中することにより、消費者安全法等に基づく執行を強化。

・生命・身体事案

相談情報、P I O-N E T情報、相談解決テストの情報に加え、消費者庁に集約された消費者事故等に関する情報も総合的に活用して、問題となる事案を抽出し、（施）国民生活センターや外部の試験機関の活用により、事案の技術的な調査・分析機能を強化。

- ノウハウを有する（独）国民生活センター職員が（施）国民生活センターのみならず、従来の消費者庁内部部局で政策の企画立案・法執行に携わるとともに、内部部局の職員が（施）国民生活センターで支援相談等の業務に携わることが可能となるよう人事運用を行い、相談の現場から政策の企画立案、法執行まで幅広い経験を重ねることで、消費者目線を育てつつ、消費者行政の人的体制を充実

（例えば、従来、消費者庁が必ずしも十分に対応できていない「財産分野の消費者事故に対する迅速・的確な注意喚起、政策対応」「生命・身体分野の消費者事故の迅速な実地試験」「（企業向け研修を含めた）消費者教育」「広報」といった分野）

（相談業務を経験した者が法執行や消費者政策の企画立案等に携わる、あるいは、法執行や消費者政策の企画立案等を経験した者が相談業務に携わるなどによって、それぞれの業務レベルの一層の向上が期待）

○（独）国民生活センター職員を消費者庁のプロパー職員として採用し、それを出発点に一元化後の消費者庁が継続的に職員をプロパー採用していく。それにより、消費者庁は将来的に、より消費者目線に立った問題意識を持つプロパー職員が多数を占める組織に発展。今回の一元化はその起爆剤となる。

○管理部門を一元化することによって効率化し、「フロントオフィス」を充実

○消費生活センター等、地方の現場に向けた国サイドのサポート体制を充実（研修、P I O-N E T等）させて、地方の相談対応力を向上

（2）「一元化」を活かした消費者行政全体の機能強化の取組

1）「一元化」によって、消費者問題の「現場」との結びつきを強化し、現場のさまざまな情報を政策に活かせる体制を構築。さらに、ノウハウを有する（独）国民生活センターの人材や、両組織の重複の排除と効率化により活用可能となる人材を以下の重要課題を担当する部署に配属することにより、消費者問題を取り巻く諸課題への対応を強化する。

○消費者事故等に係る原因究明体制の整備

・消費者事故等に係る事故原因（発生原因・被害の原因）を究明し、事故の再発・拡大防止のための提言等を行う新たな事故調査機関（有識者による合議体）を消費者庁に設置することを目指す（平成 24 年度）。

※消費者安全の確保のために必要な事故調査が十分になされているとはいえない生命・身体分野の消費者事故全般（製品、食品、施設・役務等）を対象とすることとしている。

※「事故調査機関の在り方に関する検討会」において検討がなされ、その取りまとめを踏まえ、消費者基本計画（平成 23 年 7 月一部改正）に、消費者庁が「消費者安全の確保のために必要な事故調査が十分になされているとはいえない生命・身体分野の消費者事故等の調査を行う体制」と「消費者事故等の調査の公正・独立についての評価、複数の事故調査機関相互の調整・連携、

事故調査の申出への対応等の機能を果たすための体制」を整備（平成 24 年度中の具体化）することが盛り込まれた。

- ・その際、（施）国民生活センターの商品テスト部門が、その技術やノウハウを活かして、新たな事故調査機関に対して、調査が必要な事故事案を提案し、事故調査に必要な試験・分析を担うことで、事故調査の実効性の向上を図る。

○悪質商法対策の強化・体制整備

- ・事業者の違法な行為によって多数の消費者が深刻な財産被害を被っている事案が止まない現状がある。このため、個別法では対応できない悪質商法による消費者被害の発生・拡大防止のための行政措置の導入及びそのために必要な調査権限を拡充すること等について検討を行い、必要な措置を講じるため、所要の法案提出を目指す（平成 24 年度）。また、この調査等によって消費者庁が犯罪利用預金口座等の情報を得た場合に、いわゆる振り込め詐欺救済法に基づく金融機関への情報提供を積極的に行って、消費者被害の回復を行えるようにするための体制を整備。
- ・その際、苦情相談への対応や分析にノウハウを有する（独）国民生活センターの人材を積極的に活用し、P I O - N E T 情報を端緒として早期に被害事案を把握するなど迅速に調査を開始し、行政措置等を行う体制を整備するとともに、いわゆる振り込め詐欺救済法に基づく情報提供を積極的に行う。

○地方消費者行政との連携の強化

- ・「現場」との結びつきの更なる強化を図るために、「一元化」により、国としての自治体との連絡窓口を一本化（ワンストップサービス化）するとともに、地域ごとの担当者をよりきめ細かく配置し、自治体の消費者行政や地域で消費者問題に取り組む多様な関係者・関係団体との連携を強化する。これにより、地方の「現場」の声がより国の施策に直結する体制を構築。

2) 「一元化」に向けた前提として、また、「一元化」によって消費者庁全体で以下の共通認識を醸成し、消費者行政の更なる推進を図る。

- ・消費者行政の推進にとっては、消費者問題が発生している「現場」が重要であること。

- ・情報発信機能においては、柔軟性・機動性及び問題点の指摘・政策提言が重要であること。
- ・支援相談、研修、商品テスト等の各機能においては、消費者目線に立った対応が重要であること。
 - ※「あっせん」において多様な法解釈を提示しながら消費者目線での柔軟な解決を図ること。
 - ※研修において行政機関による有権解釈以外の考え方も紹介するなど、多様な状況での相談解決能力の向上を図ること。
 - ※相談解決テストにおいて使用実態に即したテストを実施し、誤使用とされている使い方を招きやすいケースも含めて製品等の問題点について言及すること。

(3) 機能の追加的拡充等

以下の課題は、両組織の在り方とは別に、実現又は検討をしなければならない事項である。

[相談・研修・ADR]

○支援相談の充実・強化

- ・専門分野に特化した相談員、職員を配置するなど「経由相談」の専門性向上。
- ・土日祝日相談に加え、新たに「消費者ホットライン」を通じた「平日バックアップ相談」を実施し、消費生活相談に直接に対応する機会を十分に確保することにより、消費者問題の早期発見、相談支援のためのノウハウを一層蓄積。

(参考) 今後の「支援相談」の類型

- イ) 経由相談－自治体の消費生活センターからの要請に応じて、国が個別の相談事例の対応について助言・共同対応・移送を実施。
- ロ) 土日祝日相談－居住地の消費生活センターが土日祝日に相談受付を行っていない場合、当分の間、国が消費生活相談に直接対応。
- ハ) 平日バックアップ相談－消費者が、平日に「消費者ホットライン」を利用して居住地の消費生活センターに電話をしたものの「話中」となった場合に、当該消費者の希望により、国が消費生活相談に直接対応。

- ・各地の消費生活センターへの情報提供（消費生活相談緊急情報（マル急）、相談マニュアル提供等）を強化。

○研修の充実

- ・消費者行政担当職員向けに、相談のみならず、消費者政策の企画立案、法執行の実務も踏まえた総合的な研修を充実。

○相談員資格の法的位置付けの明確化

- ・必要とされる知識、技能の水準を担保し、自治体において専門職として適切に評価されるよう相談員資格を法的に位置付け。

○消費者トラブル解決のためのADRについて、全国的に消費者が地域のADRを身近に利用できるような仕組みの検討

（自治体のADR機関の設立支援、地域ごとにADR機関を消費者庁が認証など）

〔商品テスト〕

○テスト手法を抜本的に見直し、相談解決テストについては、自治体の依頼にはすべて応えることを原則化

- ・設計図、仕様書等の事業者のデータ活用、外部の試験機関の一層の活用、報告書の多様化など。
- ・N I T Eの原因究明との分担関係は引き続き維持。

〔情報〕

○O P I O - N E T を刷新

- ・相談員の入力負担の軽減、情報分析機能の向上。

○法律上の守秘義務を確保（現在は刑事罰なし）

5. 今後の進め方

○消費者の声が直接届き、政策に直結する新たな消費者庁を実現し、消費者行政全体を強化するため、(独)国民生活センターの各機能については、平成25年度に消費者庁に移管し、一元化することを目指す。

- ・平成25年度予算の概算要求に必要な事項を盛り込む。
- ・平成25年の通常国会に必要な法案を提出。

○上記の一元化に向けた検討と並行して、特に以下の点について、別途、詳細な検討を速やかに行う必要がある。

(1) 相談員資格の法的位置付け

- ・有識者、地方自治体、消費者団体等を構成員とする検討会を開催し、相談員資格付与の新たな実施主体、法的枠組み等の相談員資格の在り方について制度設計。

(2) P I O-N E Tの刷新

- ・P I O-N E Tの目的を踏まえ、相談員の入力負担の軽減、情報分析機能の向上、効率的な業務遂行等の観点から具体的課題を整理しつつ、有識者、地方自治体、相談員等を構成員とする検討会を開催し、関係者のニーズを踏まえたシステムを設計。

(3) 新たな事故調査機関の在り方との関係

- ・新たな事故調査機関の権限、組織等について引き続き消費者庁内で制度設計しつつ、商品テスト等との関係について整理。

一元化後の情報提供業務の流れ

図1

1. 財産事案

①手口公表のみの場合

担当部局 \ 流れ	案件発掘	分析	注意喚起(注2)
施設等機関	○	○	○
内部部局	○	(協力)	

情報共有(注1)

②手口公表に加え、他省庁への働きかけ等政策的対応を要する場合

担当部局 \ 流れ	案件発掘	分析(政策的分析を含む)	注意喚起、政策的対応
施設等機関	○	○	○
内部部局	○	○	○

情報共有(注1) 共同で作業(注4)

【消費者政策レビュー会議(仮称)】(注5)

制度改正の検討・要望等
○
○

情報発信チーム(仮称)を活用(注3)

- (注1) 相互に情報提供しあうことにより、日常的に緊密な情報共有を図る。
- (注2) 具体的な手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスを内容とする注意喚起(法令の有権解釈の紹介を含む。政策提言・要望についての記載を除く。)は施設等機関が迅速に実施。決裁手続きは施設等機関で完結(長官には公表前に事前に報告)。クレジットは「消費者庁国民生活センター(仮称)」。
- (注3) 案件の分析、法令の規定に基づく報告徴収・立入検査等の調査の実施、他省庁への働きかけ、業界への具体的な取組の要請も含め、内部部局と施設等機関が連携を図るための仕組み。
- (注4) 政策的な対応を要する案件(①調査権限を行使して情報収集を行う必要がある案件、②他省庁への働きかけが必要な案件、③業界に具体的な取組を要請する必要がある案件)について、施設等機関と内部部局の職員が共同で作業。施設等機関の職員は公表まで従事。クレジットは「消費者庁」。なお、手口公表を先行して実施することがある(その場合のクレジットは「消費者庁国民生活センター(仮称)」)。
- (注5) 施設等機関の問題提起を制度改正等に反映するための仕組み。他省庁の制度改正に関し、消費者委員会による建議を要請することなども含め検討。

※財産事案であっても、製品等の品質、表示の問題に係る場合はテスト実施もあり得る。

図2

2. 生命・身体事案(商品テスト)

①相談解決テスト

流れ	相談解決テスト (注3)	テスト結果通知 テスト結果まとめ公表(注4)
施設等機関	○	○
内部部局	情報共有(注2)	

②商品群テスト

(事故調査に当たるもの)

流れ	案件発掘	案件選定 (注5)	事故調査の実施	政策的分析	公表
施設等機関	○	(提案)(注1)	(一部のテストの 実施)(注6)		
内部部局	○	事故調査機関			

(事故調査に当たらないもの)
事故調査ではないが、商品群
テストの実施により、注意喚起
等を行うべき案件

案件選定 (注5)	事故調査機関 テスト実施	政策的分析	公表
○	○(注6)	○	○
○	(協力)	共同で作業(注7)	
審議			審議

- (注1) 相談解決テスト以外を端緒とする案件についても、施設等機関によるテストの提案が事務局提案の1つとして事故調査機関の事故調査案件の一部となり得る。
- (注2) 相互に情報提供しあうことにより、日常的に緊密な情報共有を図る。
- (注3) 相談解決テストの「実施基準」を事故調査機関の審議を経た上で策定。相談解決テストの実施状況については、定期的にレビューを行うため、事故調査機関に報告を行い、その審議結果を爾後の業務改善に反映。
- (注4) 自治体へのテスト結果の通知や相談解決テストのまとめの公表(事実関係のみの記載。ただし、法令の有権解釈の紹介を含む。政策提言・要望についての記載を除く)。クレジットは「消費者庁国民生活センター(仮称)」。
- (注5) 事故調査(商品群テスト)の要否、適切な実施手法も含めて決定。
- (注6) 事故調査機関の審議結果に基づき実施。
- (注7) 「情報発信チーム(仮称)」を通じて、内部部局と施設等機関が共同で作業を行い、事故調査機関による審議の上、消費者庁としての意思決定手続きを経て注意喚起等の対応を行う。クレジットは「消費者庁」。