

消費者基本計画の検証・評価・監視
施策におけるヒアリング項目について

平成 22 年 10 月 22 日
消費者委員会

施策番号 1

Q 1 P I O - N E T 刷新に関して、現場の声を集約する方法はどうなっているか？

受け手の体制：国セン、消費者庁

送り手の体制：自治体から、相談員・職員個人から

システム改善の方法・体制（予算の準備は？誰がやる？そのつど事業者入札か？）

Q 2 永年やっている今の、「相談カード作成、キーワード検索方式」を堅持することに疑問を持っていないのか？最近の I T の進展を考えると、システムの在り方から見直すべきではないか？

Q 3 関係機関への P I O - N E T 配備は、現状どこに何台配備しているか？新たに配備した時の研修・指導体制は？

Q 4 関係機関における P I O - N E T 活用状況は調査しているか？

調査していれば、その実情を報告されたい。

相談員にさえ使い勝手が悪いと言われているのに、関係機関の職員は上手にアクセス出来ているのだろうか？

関係機関の中で、適切な部署に配備されているのか？総務課にあって、現業担当者は常時見ることが出来ないとか？

Q 5 関係機関への配備は、「覗かせてやる」というシステムにとどまっているのではないか？

関係機関が保有する情報を P I O - N E T 上で一元化できるようにしてこそ情報の共有になる。その方向での改善検討をするつもりはあるか？

平成 1 9 年の「苦情相談情報の効果的な活用のための検討会議」報告書では、国の行政機関の専門分野の苦情相談情報も消費生活センターで利用できるように入力し共同で利用できるような仕組みに構築とあるが、現在どのようなになっているか。

施策番号 2

Q 1 情報提供元別の提供情報本数は？

Q 2 こんにゃくゼリーでせっかくヒヤリハット情報が D B に入っていたのに、

追跡調査がなされていなかった。その原因は、どこにあると思うか？

情報は、集めて保有しているだけでは意味がない。渦中の問題位は、フォローできるような体制やルールをつくるべきではないか。

- Q 3 自動車リコール制度の調査報告で指摘し、建議したが、DBの行政向けサイトと比べて、一般向けサイトは、情報が少なすぎ分かりにくい。消費者目線で消費者の活用を本気で考えるなら、事故発生の背景環境や、詳しい状況をきちんと公表すべきである。そこへ向けて、検討する予定はあるか？
- Q 4 DB協力機関が9機関から増えていないが、増やす気持ちはあるか？
増やす努力はしているか？
特に、建議で指摘した国交省の事故・不具合情報との一元化は、その後どこまで進んでいるか？

施策番号4

- Q 1 情報収集の着実な実施に関し、地方消費生活センター等からの「この情報は報告すべきかどうか」の問い合わせは、その後落ち着いたのか？
このような、質問には、どのように対応しているのか？
- Q 2 重大事故以外の情報の収集状況等の現段階での検証状況を報告されたい。
- Q 3 消費者安全法、消費生活用製品安全法以外の、隣接制度等による事故情報収集状況の検証状況を報告されたい。
- Q 4 国内外の制度調査の状況または結果を報告されたい。

施策番号7

- Q 1 「国内外制度等調査」が工程表では来年3月までとなっている。しかし、リコール対策については消費者庁発足前の内閣府国民生活局でも「自主的リコールのあり方検討会」の報告書策定過程で業界ヒアリングなども実施している。リコール制度の国内外調査は年度内ではなく、年内に前倒して実施できないか。
- Q 2 「リコール情報を一元的に収集する」、それを「消費者に分かりやすく情報提供する」と記載されているが、一元的収集に際しては、自治体との連携も念頭に置くべきではないか。自治体の中には食品分野で独自に条例に基づくりコール情報の収集・提供を実施している自治体も存在する。
- Q 3 「リコール社告について分野ごとにばらばらなので、業界が統一できるよう適正な指導が必要」と5月に提案したが、その進捗状況は？
- Q 4 「リコール情報にだれでも簡単にアクセスできるようにしていただきたい。さらに、過去のリコール情報があらゆる製品について探せるというも

のを消費者庁のホームページ上に作っていただきたい」と5月に提案したが、その進捗状況は？

- Q 5 リコール情報を必要な消費者に届けるための工夫として、「安全ネットワーク」「事故防止ネットワーク」などの構築が必要、と5月に提案したが、その進捗状況は？

施策番号15

- Q 1 具体的施策前段で述べられている「事故情報・不具合情報の分析」の現状を説明されたい。
- Q 2 同じく「再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査」の現状を説明されたい。
- Q 3 同じく「再発防止対策等に係る調査・検討」の現状を説明されたい。
- Q 4 同じく「必要な技術基準の見直し」の現状を説明されたい。
- Q 5 調査結果の報告書作成・公表への準備状況を説明されたい。
- Q 6 具体的施策後段で述べられている「事故に係る調査体制の充実を図りつつ」の現状を説明されたい。
- Q 7 同じく「調査機関の在り方について検討」の現状と見通しを説明されたい。
- Q 8 消費者委員会が本年3月3日に公表した「独立した事故調査機関の設置の在り方について、既存の原因究明機関等との連携を含めて、省庁横断的な検討を開始する」ことの要請にはどのように対応していますか？
- Q 9 消費者庁が開始した「事故調査機関の在り方に関する検討会」との連絡・調整・連携はどうなっているか？