

# 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(案)について

平成23年7月25日  
消費者庁  
(独)国民生活センター

## 経緯

【独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針】(平成22年12月7日閣議決定)  
12 組織の見直し  
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の見直しと並行して、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。

タスクフォースを設置(昨年12月)し、これまで14回の議論

## 現状と問題点

### 【機能面の問題点】

庁とセンターの業務は、法執行を除く大半の分野で目的・機能が重複、別々に同じ課題に取り組む  
(例)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等  
センターの人材・能力が庁設立に伴う消費者行政の機能強化に活かされていない

### 【組織・ガバナンス面の問題点】

庁職員は出向者が任期付職員で専門性の蓄積が困難  
センターは効率化・ガバナンス向上が課題

### 【独法との連携の限界】

独法制度では、独法が類似業務を行政機関と密接に連携して行うには限界がある

## 消費者庁・国民生活センターの機能一元化のイメージ

|          |                  |  |          |                    |                      |                            |
|----------|------------------|--|----------|--------------------|----------------------|----------------------------|
| 企画立案・法執行 | 企画・立案等           |  | 消費者庁     | (企画関係課等)           |                      | 【消費者政策レビュー会議(仮称)】(問題提起・提言) |
|          | 法執行              |  |          | (法執行関係課)           |                      |                            |
| 情報       | システム             | ホームページ運営<br>システム管理                                 | 消費者      | (情報システム担当課)        |                      | 【国民生活センター(仮称)】(施設等機関)      |
|          | 生命身体系            | 情報収集分析・公表<br>注意喚起等<br>重要事案(研究会・事故<br>情報分析タスクフォース等) |          | 商品テスト、情報提供         | 【事故調査機関】<br>(消費者安全課) |                            |
| 財産系      | 情報収集・分析<br>注意喚起等 | 相談情報分析・情報提供  | 消費者      | (財産事案情報関係課)        | 情報集約・<br>分析、注意<br>喚起 |                            |
| 消費者教育・啓発 | 教育・啓発            | 広報・啓発  | 庁        | (教育・啓発関係課)         | 教育・啓発実施等             |                            |
| 地方支援関係   | (研修)             | (教材配布等)  | 国民生活センター | (地方協力課)            | 地方連絡・協力等             |                            |
|          | (相談等)            | 自治体職員研修  |          | 研修                 | 研修                   |                            |
| ADR      | 重要消費者紛争解決手続      |  | 国民生活センター | 重要消費者紛争解決手続(事務局機能) |                      |                            |
|          | 支援相談             |  |          | 支援相談               | 相談解決テスト              |                            |
|          |                  | 商品テスト  |          |                    |                      |                            |

## 今後の方向性(基本方針)

### (1)機能の移管

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、ADR等)を基本的に消費者庁に一元化 24年度から段階的に移管、法人としては、25年度をもって発展的に解消

支援相談、研修、商品テスト等は「施設等機関」(名称は「消費者庁国民生活センター(仮称)」)として位置付け

### (2)センターの柔軟性・機動性を生かす組織運用

#### 【財産事案の情報発信】

支援相談等で得られた情報、PIO-NET情報、安全法に基づく通知情報(財産事案)を施設等機関に集約。  
・手口公表等は迅速に施設等機関が行い、  
・政策的対応が必要なものは「情報発信チーム(仮称)」での作業を経て、消費者庁として対応する。

#### 【商品テスト】

事故調査に当るものは事故調査機関  
事故調査ではないが、注意喚起等を行うものは施設等機関と内部部局が共同で作業(その際事故調査機関の審議を経る)。

#### 【ADR】

消費者庁に第三者組織を設けて実施。事務局機能は施設等機関が担う。法執行部門との間でファイアウォールを設ける。

### (3)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

#### ・情報発信チーム(仮称)

【注意喚起・情報発信について、施設等機関と関係課で相互に連携】  
支援相談を担う職員が消費者庁の情報発信のすべての過程に関わる。

#### ・消費者政策レビュー会議(仮称)

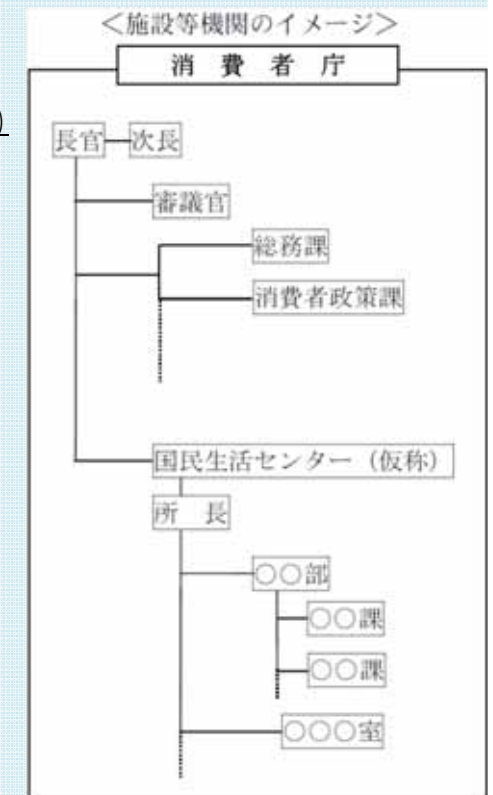
【長官主催・施設等機関の実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映】  
これらの組織の設置根拠と運用ルールを消費者庁の規程で公式に定める。

### (4)センター職員の採用

24年度以降、センターの常勤職員は、庁の定員増を図る中で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  
センター職員を公務員化したとしても国庫が負担する人件費総額は増えない。

### (5)センターの人材・ノウハウを生かす人事運用・任用

消費者庁職員となるセンター職員は、消費者行政の中核を担う人材として育成  
新規プロパー職員採用による、消費者庁のプロパー職員比率の向上



# 一元化による消費者行政全体の強化

## 1. 消費者目線を確立した新消費者庁へ

一元化により、さまざまな相談情報を生かして、現場から注意喚起、法執行や制度改正まで一貫した体系を持った消費者行政を実現

センター職員を消費者庁の生え抜き職員(プロパー職員)として採用。これを出発点に一元化後も継続的に職員をプロパー採用

一元化後、職員が施設等機関、内部部局双方の業務に携わることが可能な人事運用を行い、幅広い経験を重ねることで消費者目線を育てつつ、人的体制を充実

消費者庁全体で、消費者目線に立った対応の重要性などの共通認識を醸成し、消費者行政の更なる推進を図る

## 2. 情報提供・注意喚起の一層の迅速化

相談情報のみならず、消費者安全法に基づく通知情報(財産事案)等を施設等機関に集約。

施設等機関による分析の上、手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスは施設等機関が迅速に公表。

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設等機関が迅速に実施。

## 3. 政策的対応、執行の強化

迅速な注意喚起は施設等機関が担う一方で、内部部局職員は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。

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)」を通じて施設等機関と共同で作業を行い、消費者庁としての意思決定手続きを経て注意喚起等を実施。

支援相談を担う施設等機関の職員は、政策的な対応を要する案件も含めて消費者庁の注意喚起・情報発信のすべての過程に関与。

センターが蓄積してき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。

## 4. 「一元化」を生かした消費者行政全体の機能強化の取組

一元化により活用可能となるノウハウを有する人材が重要政策課題に取り組むことで、消費者行政全体の機能を強化。

- (1) 消費者事故等に係る原因究明体制の整備(事故調査機関の創設)  
 ←施設等機関の商品群テスト機能や技術的ノウハウを有するセンターの人材を活用し、原因究明の実効性を向上
- (2) 悪質商法対策の強化・体制整備(業種横断的な行政処分の創設、調査権限の拡充等)  
 ←PIO-NETを通じて事案を早期に把握し、迅速な調査につなげることにセンターの人材を活用
- (3) 地方消費者行政との連携の強化  
 ←自治体との窓口の一本化等により「現場」との結びつきをさらに強化。

## 一元化後の情報提供の流れ(財産事案)

