

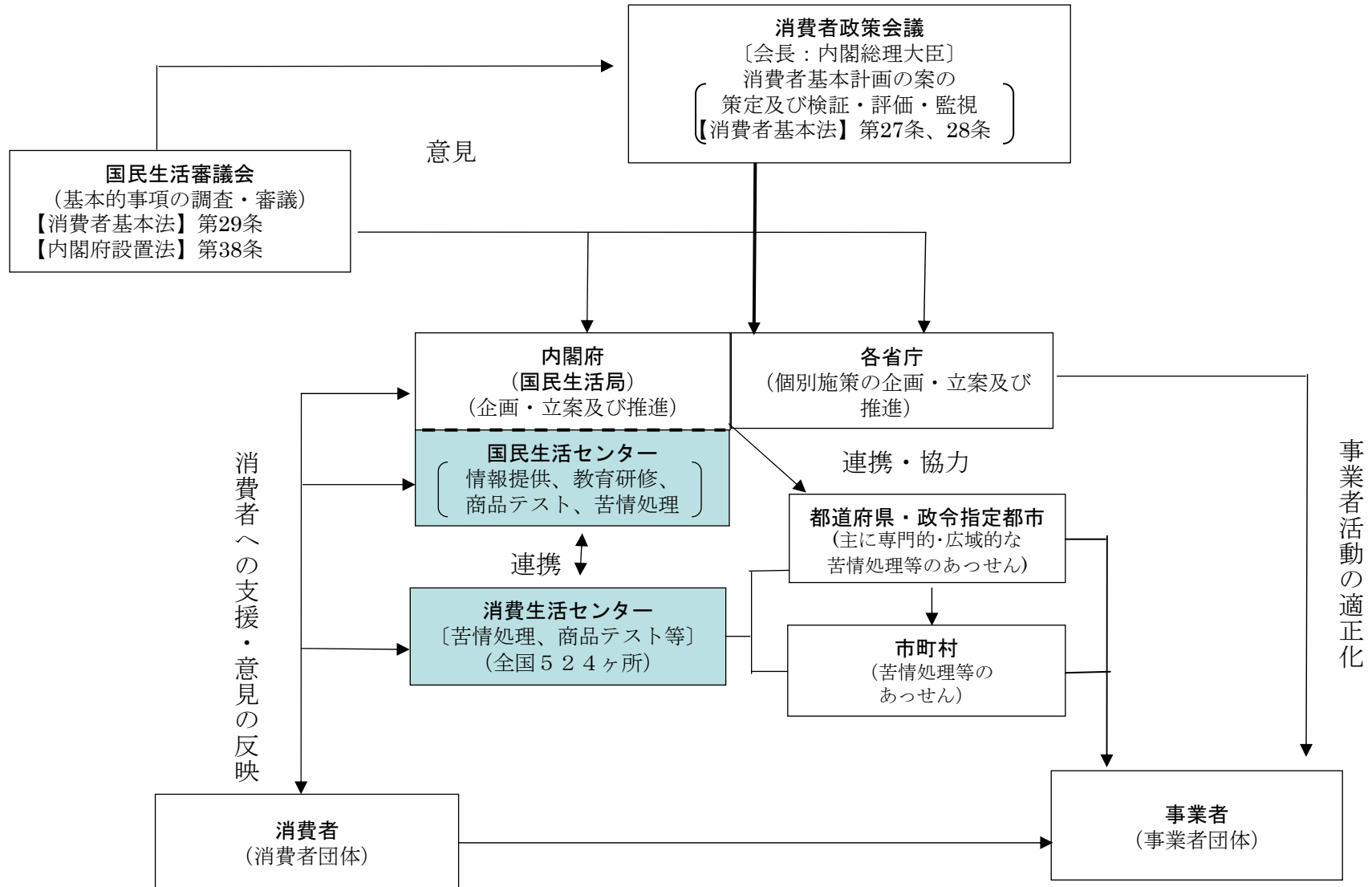
独立行政法人国民生活センターに関する議論について

平成19年4月27日
内閣府国民生活局

目次

• 我が国の消費者政策の仕組みについて	3
• 独立行政法人制度について	4
• 国民生活局と国民生活センターの役割分担	5
• 独立行政法人国民生活センター法	6
• 国民生活センターの事務・事業について	7
• 国民生活センターに期待されている役割について	
(1) 全般的な事項	8
(2) 個人情報に関する苦情処理、適格消費者団体に対する支援等	9
(3) 教育研修・指導	10
(4) 紛争解決機能の充実・強化	11
(5) 関係機関との連携等	16

我が国の消費者政策の仕組みについて



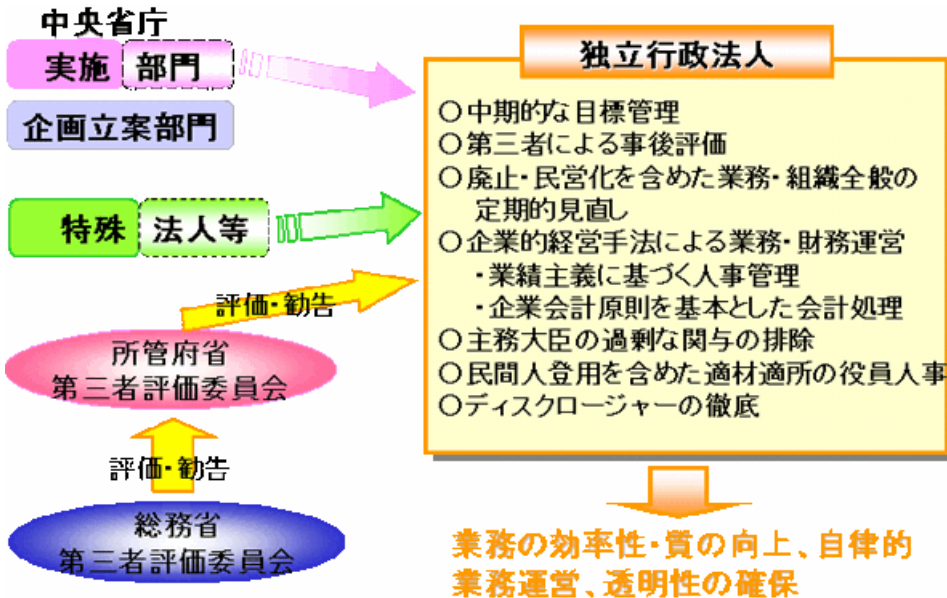
独立行政法人制度について

独立行政法人制度とは

各府省の行政活動から政策の実施部門のうち一定の事務・事業を分離し、これを担当する機関に独立の法人格を与えて、業務の質の向上や活性化、効率性の向上、自律的な運営、透明性の向上を図ることを目的とする制度

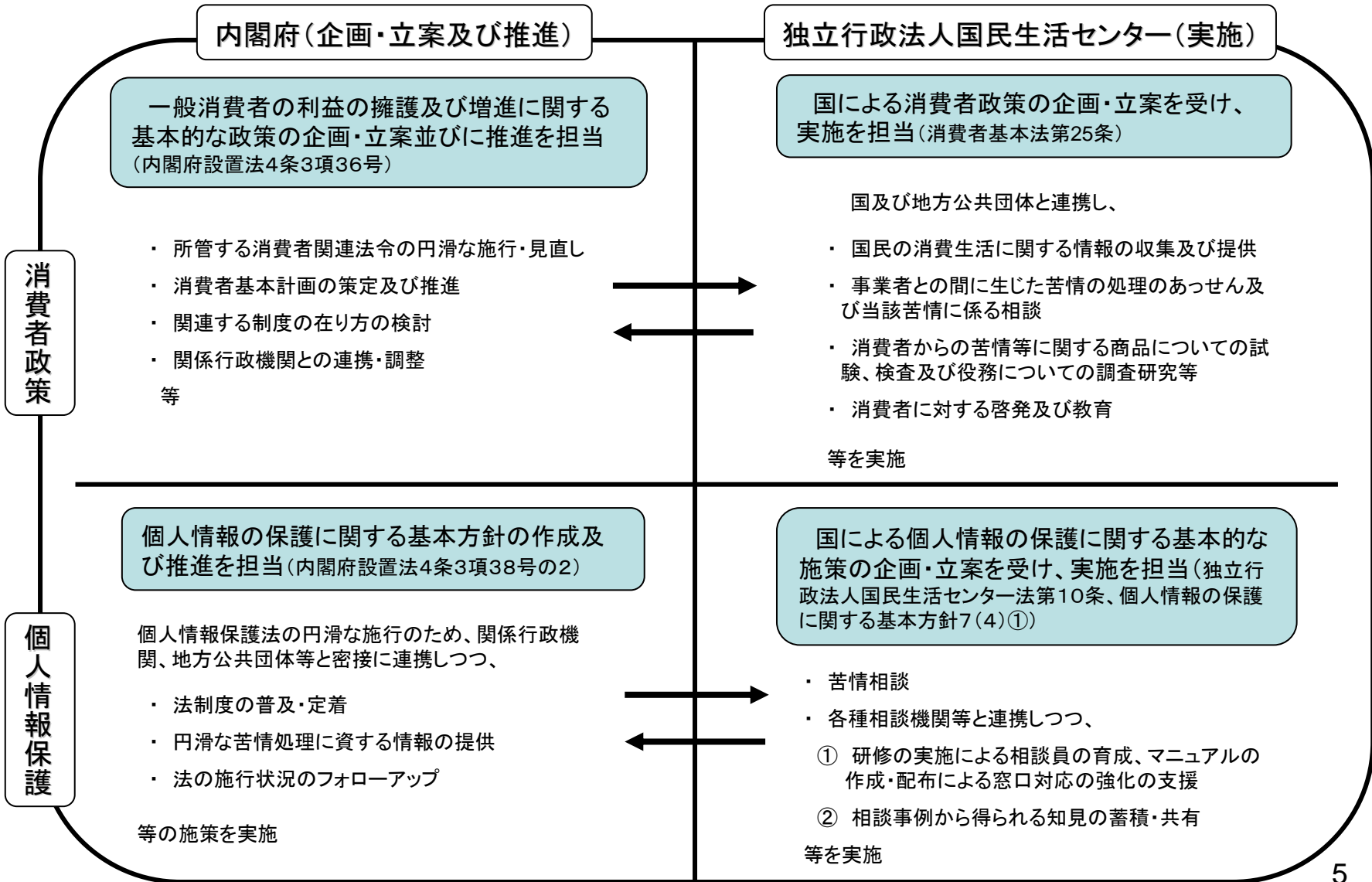
独立行政法人通則法(平成11年法律103号)(抄)

第二条 この法律において「独立行政法人」とは、国民生活及び社会経済の安定等の公共上の見地から確実に実施されることが必要な事務及び事業であつて、国が自ら主体となつて直接に実施する必要のないもののうち、民間の主体にゆだねた場合には必ずしも実施されないおそれがあるもの又は一の主体に独占して行わせることが必要であるものを効率的かつ効果的に行わせることを目的として、この法律及び個別法の定めるところにより設立される法人をいう。



※総務省行政管理局HPより

国民生活局と国民生活センターの役割分担



独立行政法人国民生活センター法

独立行政法人国民生活センター法(平成16年法律第123号)(抄)

第一章 総則

(センターの目的)

第三条 独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うことを目的とする。

第三章 業務等

(業務の範囲)

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次の業務を行う。

- 一 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。
- 二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。
- 三 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。
- 四 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。
- 五 国民生活に関する情報を収集すること。
- 六 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。

第四章 雑則

(緊急の必要がある場合の内閣総理大臣の要求)

第十二条 内閣総理大臣は、商品の流通又は役務の提供が国民の生命、身体若しくは財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合その他の事情が生じた場合において、国民に対して緊急に情報を提供する必要があると認めるときは、センターに対し、第十条第一号及び第二号に掲げる業務に関し必要な措置をとることを求めることができる。

2 センターは、内閣総理大臣から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がない限り、その求めに応じなければならない。

国民生活センターの事務・事業について

(1) 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。

消費者被害情報・危害情報の提供

- ・ 消費生活相談事例等の情報提供
- ・ 協力病院等から収集した危害情報の提供

普及啓発・出版

- ・ テレビ番組の放映、出版物の発行、ホームページの運営等

商品テスト

- ・ 商品テスト誌の発行

(2) 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。

相談業務

- ・ 苦情相談の受付・処理
- ・ 消費者苦情処理専門委員会の運営

(3) 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。

消費者被害情報・危害情報の提供

- ・ PIO-NET情報や危害情報の提供

教育研修

- ・ 自治体職員、相談員、消費者団体向けの研修等

商品テスト

- ・ 地方消費生活センターが行う商品テストへの協力

等

(4) 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。

調査研究

- ・ 国民生活動向調査等

(5) 国民生活に関する情報を収集すること。

消費生活相談情報の収集・分析

- ・ PIO-NETによる情報(危害情報を含む)の収集及び協力病院等から危害情報の収集
- ・ 消費者トラブルメール箱の運営 等

(6) 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。

相談業務

- ・ 事実行為としてのあっせん等

商品テスト

- ・ 原因究明テスト、問題提起型テスト

消費生活専門相談員資格認定試験

7
等

国民生活センターに期待されている役割について(1)

全般的な事項

消費者基本法(昭和43年法律第78号)(※平成16年法律第70号により抜本改正)(抄)

(国民生活センターの役割)

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

消費者基本計画(平成17年4月閣議決定)(抄)

(国民生活センターの中核的機能の強化)

各地の消費生活センターの苦情相談処理機能を強化するため、国民生活センターは、これらの中核的機関として、PIO-NETシステムを効果的に活用した消費者トラブルに関する注意情報等の充実、経路相談への対応強化、相談員に対する研修の充実、原因究明テストの積極的な実施を図る。

また、次期中期目標及び中期計画については、これらの施策の実績評価を踏まえた上で設定する。

国民生活センターに期待されている役割について(2)

個人情報に関する苦情相談処理

個人情報の保護に関する基本方針(平成16年4月2日閣議決定)(抄)

国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組むほか、消費生活センター等の各種相談機関と連携を図りつつ、研修等の実施による専門知識を有する相談員の育成、苦情処理に関するマニュアルの作成・配布等により、窓口対応の強化を支援する。(略)

また、国民生活センターは、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等の資料を作成すること等により各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

適格消費者団体に対する支援等

消費者契約法(平成12年法律第61号)(抄)(※平成18年法律第56号により改正された未施行部分)

(判決等に関する情報の公表)

第三十九条 内閣総理大臣は、消費者の被害の防止及び救済に資するため、適格消費者団体から第二十三条第四項第四号から第九号まで及び第十一号の規定による報告を受けたときは、インターネットの利用その他適切な方法により、速やかに、差止請求に係る判決(確定判決と同一の効力を有するもの及び仮処分命令の申立てについての決定を含む。)又は裁判外の和解の概要、当該適格消費者団体の名称及び当該事業者等の氏名又は名称その他内閣府令で定める事項を公表するものとする。

2 前項に規定する事項のほか、内閣総理大臣は、差止請求関係業務に関する情報を広く国民に提供するため、インターネットの利用その他適切な方法により、適格消費者団体の名称及び住所並びに差止請求関係業務を行う事務所の所在地その他内閣府令で定める必要な情報を公表することができる。

3 内閣総理大臣は、独立行政法人国民生活センターに、前二項の情報の公表に関する業務を行わせることができる。

(適格消費者団体への協力等)

第四十条 独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。

2 前項の規定により情報の提供を受けた適格消費者団体は、当該情報を当該差止請求権の適切な行使の用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供してはならない。

国民生活センターに期待されている役割について(3)

教育研修・指導

多重債務問題改善プログラム(多重債務者対策本部決定(平成19年4月20日))(抄)

(2) 地方自治体による取組み

③ 市町村における相談窓口における対応の充実

…全ての市町村に一律の対応を求めるのではなく、比較的対応能力が認められる自治体に対して、丁寧な事情の聴取や具体的な解決方法の検討・助言ができるよう、相談体制・内容の充実を要請する。

すなわち、

イ 相談窓口が整備されている市町村(多重債務問題に対して、消費生活センター又は消費者問題の相談窓口を常設し、かつ多重債務問題も扱う消費者相談の専任者を置いて対応している市町村)

ロ イに該当する市町村以外の、消費生活センターを設置している市、又は、地域で中核的な役割を果たしている人口規模が大きい市においては、丁寧な事情の聴取や具体的な解決方法の検討・助言ができるよう、相談体制・内容の充実を要請する。

④ 都道府県における取組み

自治体の相談体制・内容の充実にあたっては、国とともに、都道府県に大きな役割が期待される。具体的には、各都道府県に以下を要請する。

・ 消費生活センター等の自らの相談窓口において、丁寧な事情の聴取や具体的な解決方法の検討・助言ができるよう、相談体制・内容の充実を行うこと。

(3) 国による取組み

② 自治体における取組みのバックアップ

・ 国民生活センターなどにおいて相談員向けの研修・指導の機会を設けるよう促す。(内閣府・金融庁その他関係府省)

国民生活センターに期待されている役割について(4)

紛争解決機能の充実・強化(1)

「21世紀型の消費者政策の在り方について」(平成15年5月国民生活審議会消費者政策部会報告)

3. 多様な裁判外紛争解決(ADR)の整備

消費生活センターへの消費者苦情が大幅に増加し、あっせん件数も増加しているにもかかわらず、行政型又は民間型の裁判外紛争解決(あっせん、調停等)については、必ずしも消費者に十分周知され利用されているとは言えない。こうした消費者トラブルに関する裁判外紛争解決については、簡易・迅速・廉価な解決という視点に加え、公正性や透明性を確保して消費者の信頼を高めるとともに、商品・サービスの専門性や紛争の内容、希望する解決の柔軟性等に応じて、消費者がより主体的に多様な紛争解決手段から最適と考えるものを選択できる環境整備を図ることが重要である。

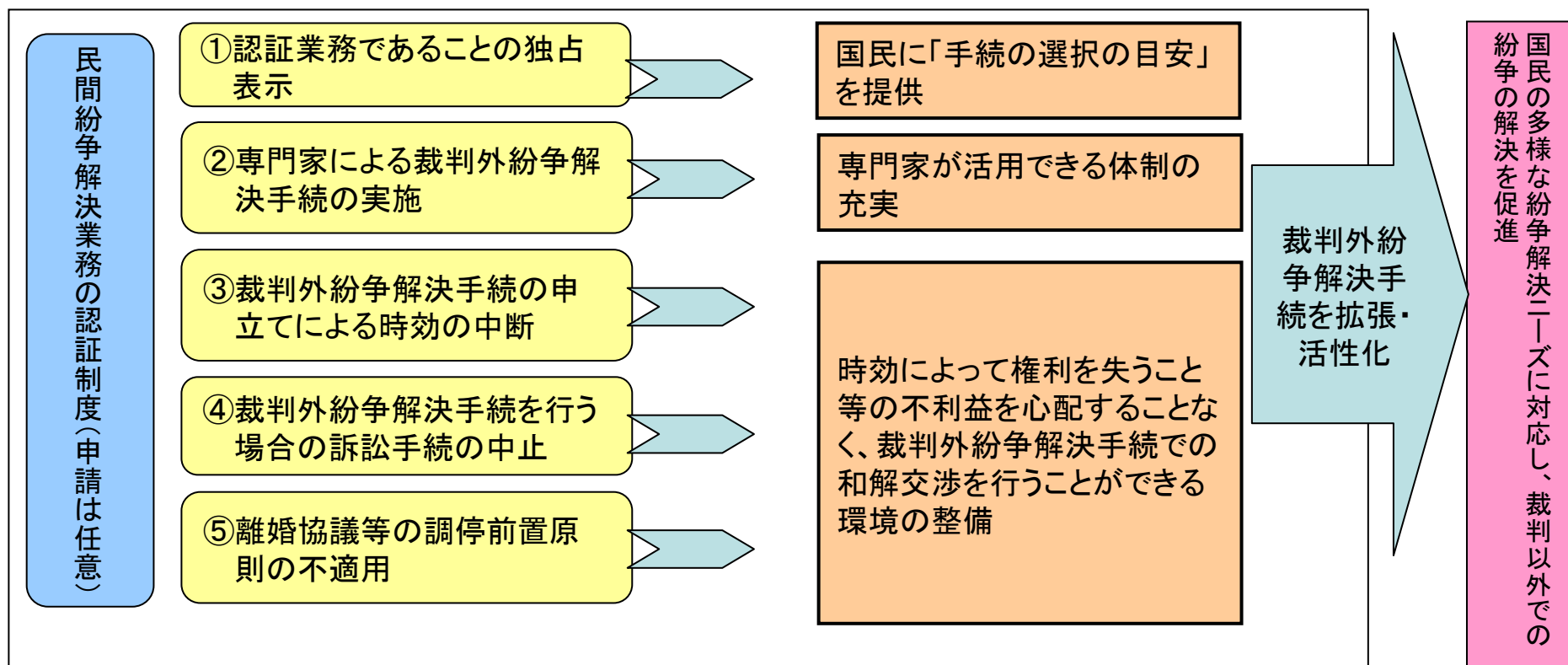
(1) 都道府県等及び国民生活センターによる紛争解決

消費生活センターは、助言、情報提供などのほか、これらによっては解決に至らない苦情相談についてあっせんを行っている。また、条例により都道府県等に消費者トラブルのあっせん、調停を行う機関として消費者苦情処理委員会が設置されているが、これらの機関に付託される消費者トラブルはごく少数にとどまっている。苦情処理の円滑な運営に資するためにも、少数の委員で構成される部会を複数設置することにより機動的な運営体制を整備したり、事案付託のための公益性用件を実質的に緩和する等により消費者苦情処理委員会の積極的な運用を図ることが必要である。

また、国民生活センターにおいても、苦情処理のあっせんの充実に努めるとともに、それに資するために、消費者苦情処理専門委員会の積極的な活用を図る必要がある。

紛争解決機能の充実・強化(2)

裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(平成16年法律第151号)の概要(法務省HP資料より作成)



独立行政法人を含む行政型ADR機関には適用されない。

紛争解決機能の充実・強化(3)

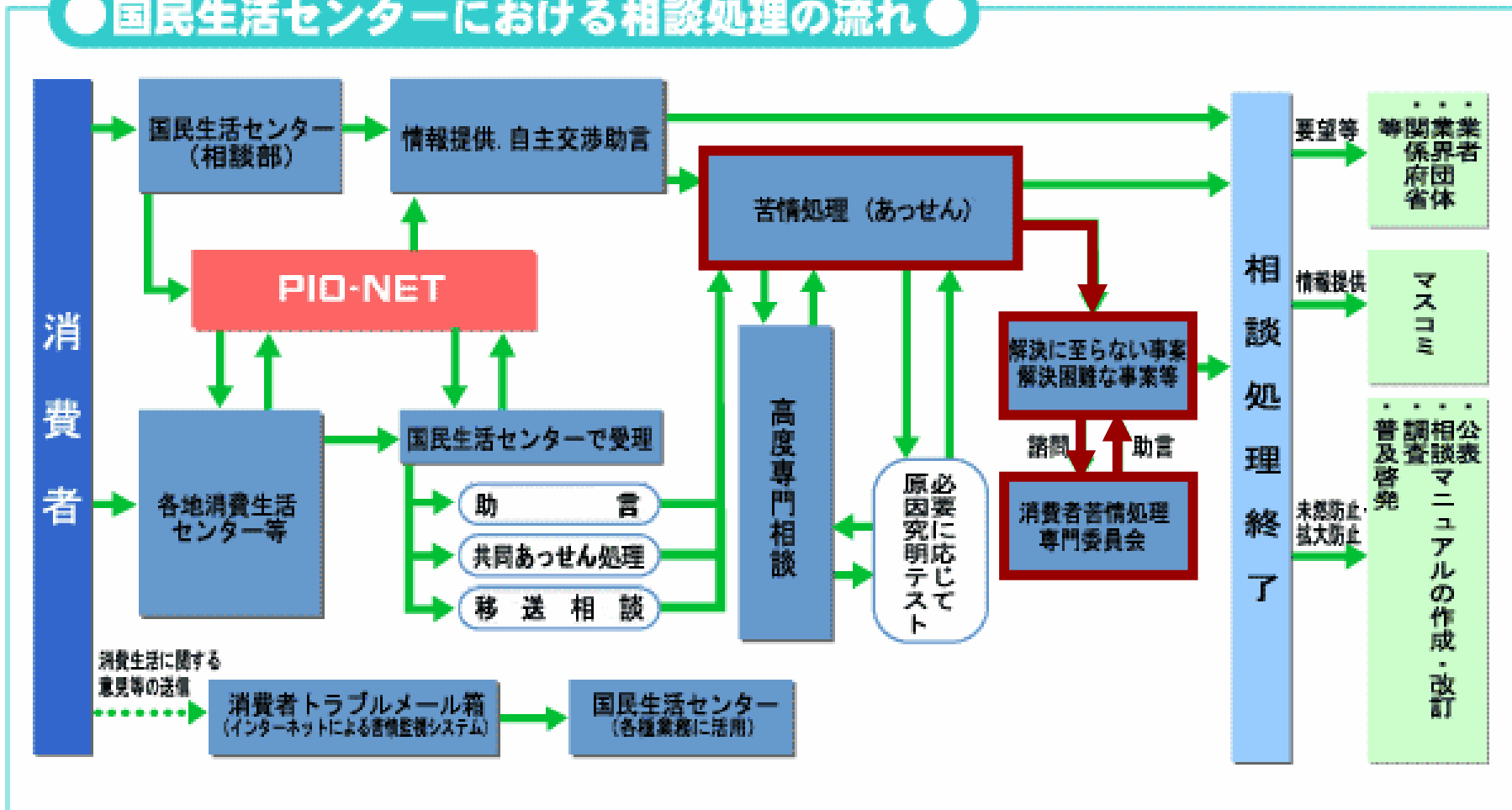
裁判外紛争解決手続に時効中断効等が付与されている主な行政型ADR機関

行政型ADR機関 (根拠法)	時効中断効が付与される紛争解決手続
公害等調整委員会（3条委員会） (公害等調整委員会設置法・公害紛争処理法)	公害に係る被害に関する民事上の紛争の調停、仲裁及び責任裁定
電気通信事業紛争処理委員会 (電気通信事業法)	電気通信事業者間の接続等に関する紛争の仲裁
紛争調整委員会 (個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律)	個別労働関係紛争に関するあっせん
船員地方労働委員会（3条委員会） (個別労働関係紛争の解決の促進に関する法律)	船員等の個別労働関係紛争に関するあっせん
国土交通大臣による審査・仲裁 (船員法)	災害補償の実施に関する紛争の審査及び仲裁
建設工事紛争審査会 (※平成18年臨時国会において、時効中断効等を付与する建設業法の改正を含む「建築士法等の一部を改正する法律案」が成立、平成19年4月1日施行予定。)	建設工事の請負契約に関する紛争のあっせん、調停及び仲裁

紛争解決機能の充実・強化(4)

国民生活センターにおける相談処理

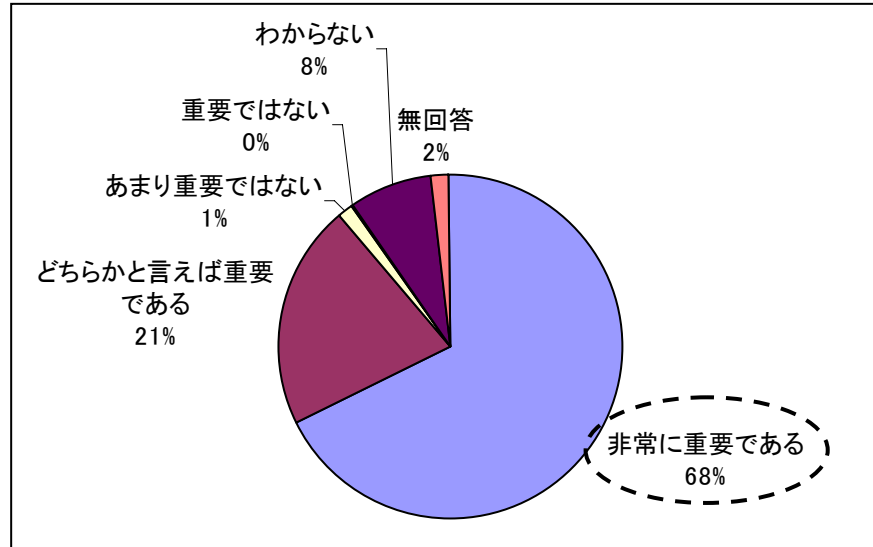
● 国民生活センターにおける相談処理の流れ ●



紛争解決機能の充実・強化(5)

紛争解決機関に対する消費者の意識等

第三者として関与するADR機関について、組織の中立性を重要と考えるか



平成14年度国民生活モニター調査

～消費者問題におけるADR(裁判外の紛争解決)に関する意識調査～

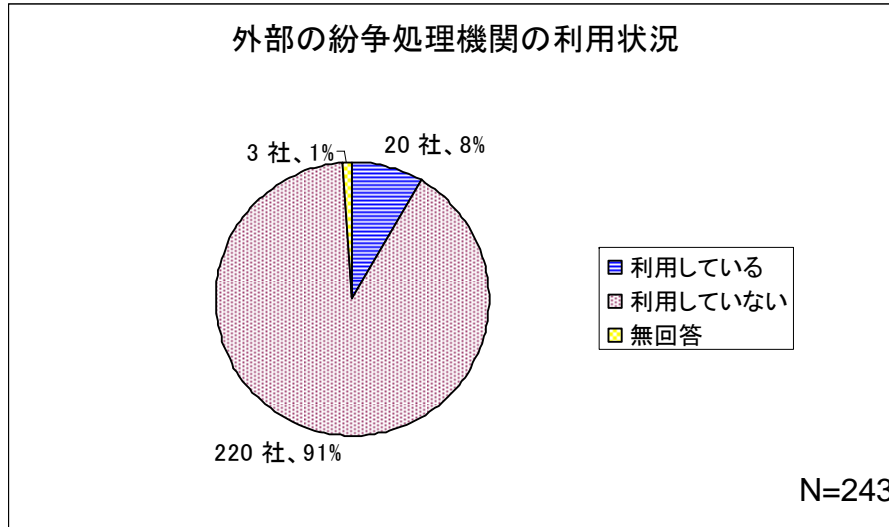
各都道府県の国民生活モニター 2,300名
有効回答者数 2,261名(回収率 98.3%)

紛争解決の場として以下のものが挙げられますが、知っていますか。

	知らない	名前は知っているが、連絡先は知らない	名前も連絡先も知っている	無回答
少額訴訟	62%	25%	9%	3%
弁護士会仲裁センター	53%	34%	9%	4%
PLセンター	60%	30%	6%	4%
業界団体	58%	32%	6%	4%
消費生活センター等	8%	29%	59%	4%
消費者団体	17%	57%	21%	5%

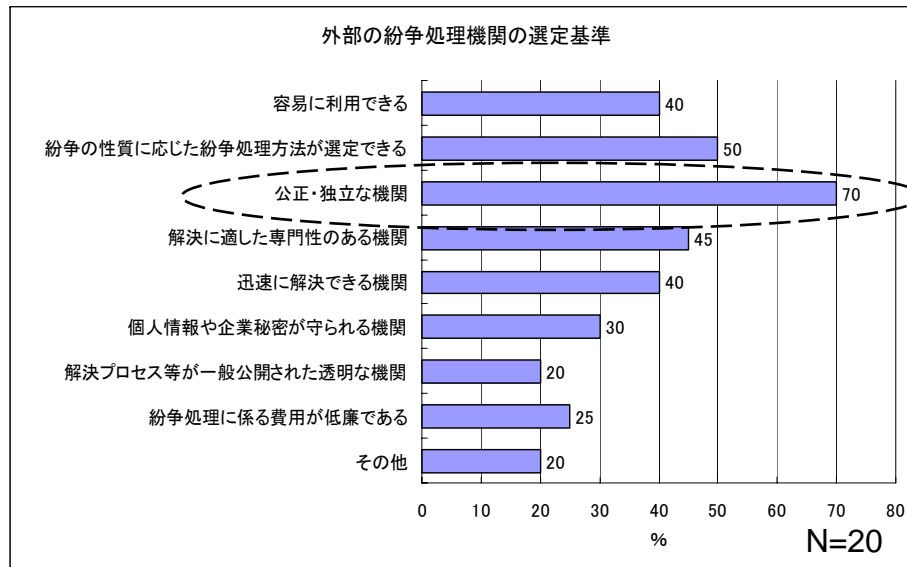
紛争解決機能の充実・強化(6)

企業による外部の紛争処理機関の利用等



(注) 平成18年12月から平成19年1月にかけて、全上場企業約3,900社に調査票を送付。回答のあった661社について、「主な顧客層」を「消費者中心」又は「企業、消費者双方」と回答した243社を集計。

「民間事業者における法令遵守及び社会的責任の取組状況についてのアンケート調査」(平成18年度、内閣府)より作成



(注) 上記243社のうち、外部の紛争処理機関を利用している企業20社について集計。

「民間事業者における法令遵守及び社会的責任の取組状況についてのアンケート調査」(平成18年度、内閣府)より作成

国民生活センターに期待されている役割について(5)

関係機関との連携の在り方等について(1)

国民生活審議会総合企画部会国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会での議論

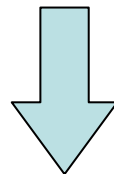
課題

収集された事故情報やヒヤリハット情報が行政機関、地方公共団体、企業等で共有・有効活用されていない

解決の方向性

- ・ 情報を一元的に収集するための仕組みをつくり、国民や関係機関が簡易かつ迅速に情報を提供できるようにする。
- ・ 収集された情報を迅速に所管省庁等の関係行政機関で共有、分析することにより、法執行や消費者への情報提供に資するようにする

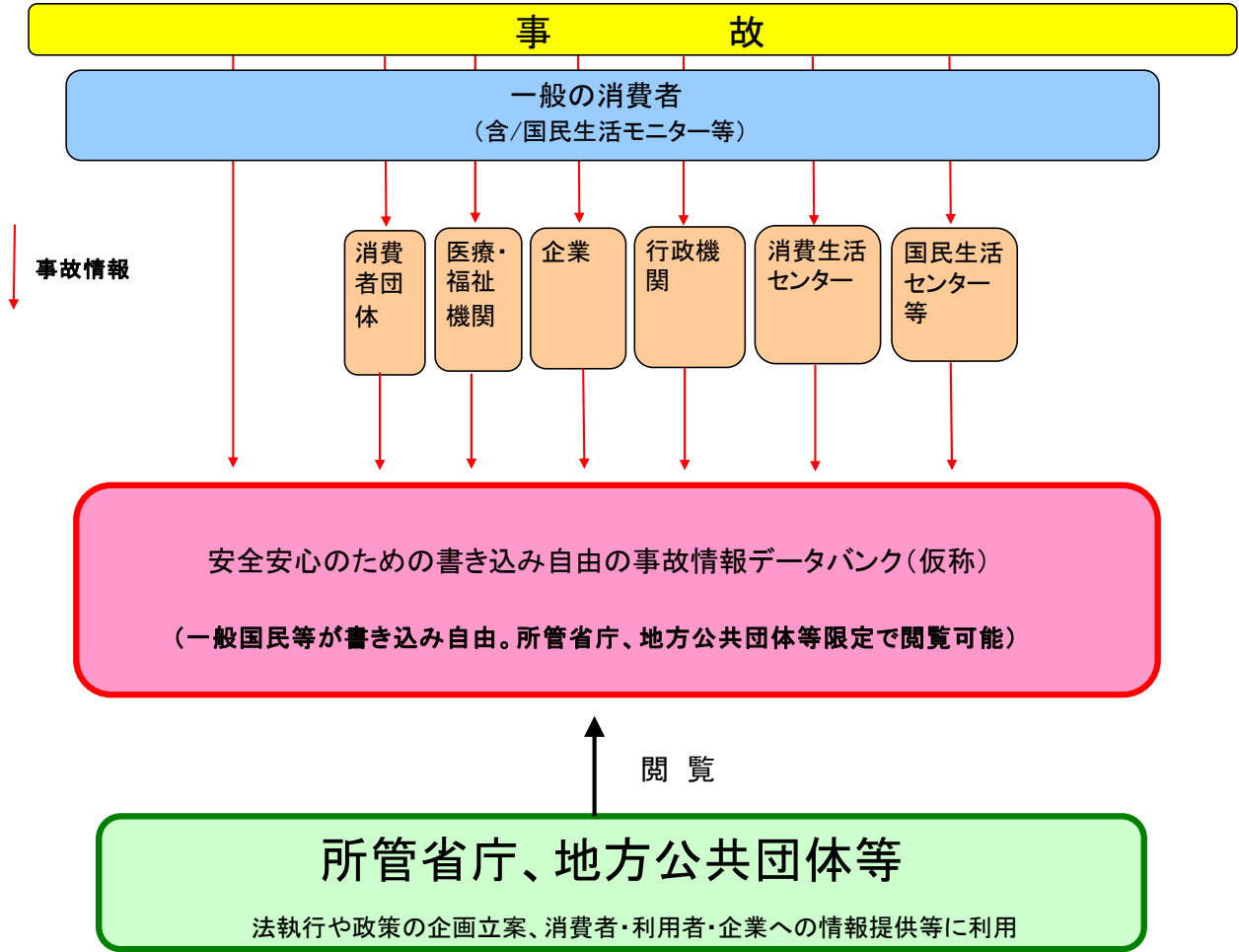
制度のあるべき姿



国民及び関係機関が情報を自由に入力できるシステムをインターネット上に構築

関係機関との連携の在り方等について(2)

〔安全安心のための書き込み自由の事故情報データベース(仮称)・概念図〕



国民生活審議会総合企画部会国第5回国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会
資料6 事故情報の収集・活用における新たな官民の役割分担(角田委員・山本委員説明資料)

関係機関との連携の在り方等について(3)

附帯決議における指摘事項

1. 衆議院経済産業委員会 消費生活用製品安全法の一部を改正する法律に対する附帯決議 (平成18年11月7日)

今後増大が予想される製品事故の収集・処理に際しては、消防・警察等を含む省庁間の垣根を越えた横断的な情報の共有化体制を早急に確立するとともに、各地方自治体の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターとの十分な連携を図ること。

2. 参議院経済産業委員会 消費生活用製品安全法の一部を改正する法律に対する附帯決議 (平成18年11月28日)

製品事故をめぐるこれまでの経緯を踏まえ、行政内部の責任の所在を明確にし、製品事故情報の収集・処理に当たる経済産業省及び独立行政法人製品技術基盤機構の体制を強化するとともに、警察・消防、独立行政法人国民生活センター等他の関係行政機関との円滑な連携の強化に努めること。
また、内閣府は、個人情報保護問題などの整理を早急に進め、独立行政法人国民生活センターのPIO-NETを各省が利用できるよう検討を進めること。

関係機関との連携の在り方等について(4)

「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」検討結果 P I O - N E T (パイオ・ネット) 情報の国の行政機関での共有化

P I O - N E T とは

- ・ P I O - N E T (パイオ・ネット) とは、わが国最大の苦情相談情報のデータベースである全国消費生活情報ネットワーク・システムの略称。
- ・ 国民生活センターが各地の消費生活センターの協力を得ながらオンラインで消費生活相談情報を収集・提供するために作られたシステムで、相談業務への支援等に活用。「社会全体の共有インフラ」
- ・ 運用が始まったのは1984年。当初はP I O - N E T に登録された消費生活相談情報の件数は年間で5万件弱であったが、2004年度には192万件に達し、2005年度も130万件の大きさ。
- ・ 現在P I O - N E T の入力をしている消費生活センターは都道府県120か所、政令指定都市22か所、市区町243か所であり、消費生活相談員の数是全国で約3,700人。

P I O - N E T の定義の明確化・目的の拡充

- 定義
「氏名等の個人を特定できる情報を除いた苦情相談情報で、国民生活センターに伝送され蓄積されているデータベース」
- 目的
 - ① 各地の消費生活センターにおける消費生活相談業務の支援。
 - ② 国・地方公共団体の消費者政策の企画・立案や国民・住民への情報提供への活用。
 - ③ 法執行への活用など行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止。

苦情相談情報の効果的活用

