

2007. 5. 21

## 国民生活センターのあり方について

埼玉大学経済学部非常勤講師

原 早苗

## 1. 政府全体における消費者政策の位置づけ

そのうえで、消費者政策における「国民生活センター」の位置づけ

- 1) 消費者基本法へ「国民生活センター」の規定が盛り込まれた
- 2) 内閣府の消費者行政、地方自治体の消費者行政との整理、強化
- 3) 規制改革後の事後ルール整備の一環として消費者政策は大きな役割を果たす

↓

国民生活センター法の改正へ(戦略的発想が必要)

## 2. 消費者基本法第25条における「国民生活センターが担うべき役割」の規定

- ① 情報の収集及び提供
- ② 苦情の処理のあっせん及び相談
- ③ 試験、検査及び調査研究等
- ④ 啓発及び教育等            における中核的な役割を果たすこととされている。

## (1) パイオネットなどに集められた情報、調査・研究から何をするか？

## 1) 情報収集の場面

・ヒヤリ・ハット情報、高齢者トラブルの情報など目的を明確にし、有用化する  
情報の集め方

## 2) 情報提供の場面

- ① 注意喚起情報・消費者の手元に届いているか？ 実名公表は？
- ② 提供手法の工夫

## 3) 行政処分など執行力に結び付ける

・パイオネット情報への各省庁へのアクセス権の開放により執行力はどれ  
だけあがるか、国センによる主体的なチェックが必要

## 4) 政策提言に生かす

(事例) 有料老人ホーム 多重債務対策、リフォーム詐欺、FX取引 シュレッダー  
による指折損事故など

## (2) 苦情の処理及びあっせんなど解決への手助け強化

## 1) 特にあっせんの拡充・強化

・あっせんによる解決は、現状では5%程度。相談者、現場相談員ともあっせんによる解決ニーズは高い

- ① 相談の収集が大切。経由相談だけでなく直接相談が大事
- ② 相談員への支援体制が必要(専門的な研修などによるバックアップ)

## 2) 調停型について

- ① 狙いの明確化(公益性、地方の苦情処理委員会の存在との整理)
- ② 民間ADRとのすみわけ

## (3) 試験、検査及び調査・研究

### 1) 試験、検査について

・外部委託が進むにしても、主導権は国センが担い、各省庁の独立行政法人との協力、連携が必要。地方の商品テストが縮小傾向にあるのでなおさら。

### 2) 調査・研究について

・「苦情・相談」現場からの政策提言、新たな分野における消費者政策の提言

## (4) 啓発及び教育

### 1) 啓発及び教育のための人材育成

- ① 消費者の自立支援のための啓発講座などへの講師の育成
- ・相談員も、苦情・相談解決の担い手としてだけでなく、啓発事業の担い手になりたい層と両者が存在、高齢者見守りネットワークのバックアップにも生かせる。

### 2) 各組織との役割分担及び連携の強化

## (5) その他

・消費者問題、消費者運動の国際的連携の担い手の役割も果たすべき

## 4. 消費者政策のなかで考えると

### 1) 国民生活センターは独立行政法人のなかでも特異な存在

- ・独法評価後も残ると思われるが、国の施策として消費者政策が今後の有用な施策と位置づけることが肝要(国民にも見える存在に！)
- ・地方自治体の消費者行政をたばね、内閣府などの消費者政策に政策提言する貴重な要役、安易に民間にゆだねられないとする

### 2) 役割の狙いを再構築・戦略化する必要がある

苦情・相談の収集 調査・研究 < 執行力の強化 紛争解決 政策提言

### 3) 組織体としての統一感、明確な方向性が必要

### 4) 独立行政法人国民生活センター評価委員会の積極的活用、消費者基本計画にもとづく評価・検証作業に組み込む

