

平成19年5月21日

意見提出：『国民生活センターに望む機能』

石川純子

以下、事業者の立場として一意見を提出いたします。

国民生活センターには、大きく「ADR機能の強化」と「情報データベース機能の強化」が求められていますが、この二大柱は密接な関係にあり、ともに相乗効果をあげていくべき項目です。その前提として国民生活センターへの国民全般からの信頼性がよりいっそう確保されるべきと考えます。

本来ほとんどの消費者問題は事業者に発生原因あり、事業者が当事者としての自覚をもって解決にあたることが本道です。事業者が第三者機関に多大な期待をすること自体が本末転倒であることを自覚しつつ、しかしこれを機に、関係機関が協力体制をとり相乗効果を実らせてこそと考え、下記機能について検討することを提言いたします。

特に事業者との関わりについては、2点を追加検討いただくことを希望します。

- <1> 事業者情報の活用（専門情報、判断基準の集積等のために～事業者団体との情報共有・意見交換・特定分野の専門情報抽出など）
- <2> 悪質事業者への指導措置と同時に良好事業者への評価（悪質事業者の排除のためにも～一般事業者の状況把握、良好事業者の公開・認定など）

記

1. 受発信基地としての国民生活センター

(1) 消費者問題に関わる情報の一元化

① P I O ネット情報の更なる集積

—現状の“相談対応支援”から、“消費者情報”の集積へ—

② 行政間の消費者情報集約

—消費生活センター以外の行政窓口情報の追加—

③ 事業者情報の収集

—モデル企業・事業者団体との連携、公表データ・企業 HP の FAQ・啓発資料の集約—

④ 情報収集の迅速化

—ローデータ入力、インデックス整理、システムアップの外注化—

(2) 多方面への情報提供機会の拡充

① 広く国民全般の関心を

—消費者問題に関心をもつ人だけでなく一般消費者に届く手法の検討

～メディアの更なる活用、資料提供場所の拡大など～

- ② 簡便な情報提供手続きの設置
—HPによる検索機能の検討など—
- ③ 地方への支援
—コンパクト版情報パッケージの提供—

2. 信頼関係のコアとしての国民生活センター

- (1) 公平・公正・専門的な解決の実現
 - ① 専門家ネットワークの構築
—法曹界、事業者団体、事業者系 PL センター等との連動—
 - ② 相談員（地方、事業者）のレベルアップに寄与
—研修カリキュラム、講師派遣、講師受入れ—
 - ③ 事業者への有益な指導
—当該業界への情報提供、悪質事業者への徹底指導、優良事業者への評価・認定—
 - ④ 客観的な商品テスト
—専門機関によるテスト結果公表、事業者との連携・共同調査—
- (2) 重篤事故防止のための支援
 - ① 優先レベルの設置による公表指導
—対応モデル提起、マスコミとのネットワーク—
 - ② 消費者教育支援
—年代別・シーン別生活基礎情報の伝達、学校現場との連動—

3. 国民生活センターの認知度向上

- (1) 国民全体の生活全般に関わる大切な機関であることのアピール
- (2) 地方との役割分担と連携
- (3) 事業者との柔軟なネットワーク

以上

<ご参考>国民生活センターと当会の連携

- ・ 当会会員向け講演会への講師派遣
- ・ 企業トップセミナー、企業セミナー、専門相談員養成講座への講師派遣
- ・ 企業向け研修、書籍等の会員への推薦告知
- ・ 会長が特別顧問
- ・ 月刊国民生活に活動報告ページ
- ・ 当会研修会場として施設を利用 など