

2007. 7. 6

国民生活センターのあり方について(追加意見)

埼玉大学経済学部非常勤講師
原 早苗

国民生活センターのあり方については、5月21日開催の検討会でも意見書を提出したが、その後の審議状況、また、関係する方々との意見交換などを通じて、再度の意見提出としたい。

〔全体的な意見〕

規制改革の流れにおける事後チェックの重要性、そのなかで国民生活センターが果たすべき役割については、前述の意見書でも触れたが、行政改革も不断にすすめられている。この流れのなかで、独立行政法人の業務についても見直しが必要とされており、国民生活センターにおいても、いま行われている事業の抜本的見直しから着手すべきだと考える。

その際、消費者基本法第25条において、国民生活センターの役割は「各地の消費生活センターの中核的機関にとどまらず、各省庁との連携を含め、我が国全体の中核機関としての役割を果たすべき」となっていることに留意すべきである。消費生活センターの中核的機能を果たすことにとどまらず、消費者政策の中核となることが期待される。その機能が発揮できているかどうか問われる。

〔個別意見〕

1. パイオネットへの入力の一層の迅速化・活用へのスピードアップ

システムや運用の改善を図ることでの迅速化を求める。とりわけ、死亡や重篤な事故に関わる危害情報の入力、活用は一層の迅速化をお願いしたい。入力期限の明記、死亡や重篤な事故、あるいはそのおそれがある場合の措置、さらに収集力を高める、迅速化をお願いする見地から、地方自治体の消費生活センターへのパイオネットでの収集の周知、協力依頼も必要だ。

これには、パイオネット情報が有効に活用されていることが大前提だ。迅速化したうえで素早い公表、鋭い分析があってこそ協力も得られると考える。

2. インターネット経由の情報収集の拡充

「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」の構想がスタートする

が、あわせて、既存の情報収集の仕組みも再構築してみてもどうか。さらには、事故情報だけでなく、取引トラブルの情報も平行して収集する仕組みの構築も考えられる。

その際、既存の「消費者トラブルメール箱」、さらには、病院危害情報収集のあり方についても廃止・統合を含め、あり方を再検討すべきだと考える。

これまでの国民生活センターにおける情報収集は、相談・苦情というジャンルからの入手だったが、もうひとつ違うアプローチとして位置づけるべきだ。

なお、寄せられた情報の内容によっては、当然、苦情・相談解決の仕組みへ誘導するものもあるとする。

3. 情報分析力の強化と政策提言

1) 情報分析力の強化

現在、パイオネットに集められている情報は、必ずしも、どんな案件も有用に分析されているとはかぎらない。苦情が増加傾向にあること、あるいは、死亡や重篤な事故を引き起こす場合、注意喚起情報に加工して流されるのが一般的なように見える。「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」などがスタートするなら、なお一層、分析力の強化が必要だ。その際、

- ・ 外部専門家の知見を活用する
- ・ 検索システムの改善・整備
- ・ 急増している苦情や新たな悪質事例をすばやく監視できる仕組みの構築

などが策として考えられる。

2) 政策提言

さまざまなルートから集まってくる情報をただ集めるだけでなく、これらを素材にしての調査・研究活動を充実させ、政策提言へ結びつけていくべきだと考える。その際、各省庁との連携も深めることができるようにしておくべきだ。

(事例) 多重債務者問題 有料老人ホーム問題など

消費者基本計画においても、内閣府・国民生活センター連携しての施策項目として掲げるべきだと考える。

4. 商品テスト機能の再構築

全国各地の消費生活センターにおける商品テストは縮小傾向に歯止めがかからない状況が続いている。しかし、諸外国においては、商品テスト誌が広範に読まれているところも多く、彼我の差を感じる。商品テスト機能をどのように充実させるかだが、

- ・ 全国の消費生活センター及び商品テスト機関の情報をデータベース化し、ネットワークを図る。
- ・ 現行行われている原因究明テストについては、実施の採択基準を明確にする。

- ・ 商品テストが必要と判断された場合は、国民生活センターが企画・立案を行い、他機関とのネットワークを活用してテストを実施する。
- ・ 商品テストの結果については、広く一般消費者、関係機関に周知することなどが考えられる。

なお、事故情報データベースがスタートするならば、その情報を分析する能力も求められることになる点も留意する必要がある。

5. 情報提供のあり方

1) 一般消費者への情報提供

国民生活センターの業務について、一般消費者の理解はなにか事故があったら、新聞やTVで報道しているところ・・・の認識が大半だと思う。もっと、一般消費者に身近な情報提供をするにはどうしたらいいのか。

別途、幅広くメンバーを集めたうえで検討会を立ち上げるなどして議論を尽くして改善策を明示していただきたい。その際、緊急度を要する場合の情報提供のあり方、日常的に一般消費者へ広く周知する情報提供、加えて啓発としての情報提供など、場面ごとに切り分けての丁寧なあり方を探るべきだ。

2) 団体訴権を担う消費者団体への情報提供

消費者契約法にもとづく差し止め請求に引き続き、特商法、景表法への団体訴権の導入が検討されている。こうした訴権を担う消費者団体への情報提供のあり方についても、明確化しておく必要がある。

6. 研修業務の改廃

1) 現在行われている研修業務

現在行われている研修業務は目配りを効かせた網羅的なものになっているが、内容については、再構築を考えてみてはどうか。その際、

- ・ 相談員のニーズと能力に応じたきめこまかな研修の実施
- ・ 遠隔地の研修希望者も受講できるようなイー・ラーニング講座の企画・実施
- ・ あっせん、調停を行いうる相談員を育成するための研修の企画・実施

2) 多重債務問題改善プログラムへの対応

政府で定められた「多重債務問題改善プログラム」についても、消費生活センターへの相談業務に大きな期待が寄せられているところから、研修を充実させるべきである。

6. その他

- 1) 個人情報保護に関する苦情・相談の収集や分析の明記が必要である。
- 2) 外部との人材交流をより積極的に行ってはどうか。相互に新しい知見を得ること

とができると考える。

相手先は、政府内の各省庁、都道府県、各独立行政法人、研究機関、消費者団体など多様化させる。

3)外部との意見交換、情報交流などをより積極的に行ってはどうか。消費者団体主催の学習会、集会などにもどんどん足を運んでほしい。

独立行政法人は、いずこも厳しい財政制約のもとにある。(Plan-Do-Check-Action) PDCAのサイクルをとりいれ、消費者、国民のために有用な業務の実施主体となるよう力を尽くすべきである。

今後も、国民生活センターのあり方については、継続して真摯な検討を尽くされるようお願いしたい。

以 上