

<国民生活センターの在り方等に関する検討会 ヒアリング資料>

2007年9月4日

国民生活センターの在り方等について

全国消費者団体連絡会
事務局長 神田敏子

消費者基本法において、新たに「国民生活センターの役割」が明確に位置づけられた。その第25条で、①国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、②事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、③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、④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、と規定された。

消費者被害の実態、製品事故の多発等、消費者の置かれている状況は、依然として厳しい。国民生活センターは、消費者の権利を守るために十分な役割を果たすべきであり、その期待は非常に大きい。しかし、残念ながらその果たすべき役割を十分担っているとはいいがたく、その機能・権限を更に充実させる必要がある。

また、国民生活センターについての検討は、独立行政法人整理合理化計画の一環として行われるのではなく、消費者基本法の規定に基づき、その内容を充実させる方向で検討されるべきである。

1. 消費者トラブル情報の収集・分析・活用の強化

消費者被害の早期発見、未然防止・拡大防止等のため、消費者被害に関する情報が、十分活用できる仕組みが必要である。そのためには、以下の項目を充実させることが求められる。

- ・ 関係機関との連携やネットワークの構築
- ・ 情報収集と情報提供の迅速化、
- ・ 情報収集範囲の拡大
- ・ 情報分析力の向上
- ・ 業者名や商品名等を公表できる権限
- ・ 多くの関係者に活用されるシステム作り
- ・ 消費者団体訴訟制度を担う適格消費者団体への積極的な情報提供

2. 消費者に対する啓発及び教育の充実

相談員や消費者行政担当者に対する研修講座は、従来の取り組みの維持、さらに向上させることが必要である。例えば、都道府県独自の研修を行っているのは28県で

あるのに、国民生活センターの研修へ派遣しているのは45県であり、国民生活センターへの期待が大きいと言える（2006年度全国消団連消費者行政調査）。また、消費者が主体的・能動的に行動できるための消費者教育と、企業の消費者問題担当者等の人材育成も重要である。

3. 消費者トラブル解決能力の向上

①直接相談について

「直接相談については、廃止に向けて検討する」とあるが、実際の相談業務に携わりその経験を蓄積する中で、解決能力の向上にもつながると考える。

全国の傾向としては、相談員一人一日あたりの相談件数は増加しているのに対して（2001年4.3件→2005年5.4件と25%増加）、斡旋解決率は減少しており（2001年4.8%→2005年2.6%）、斡旋処理に時間を要する解決困難な相談も増加しているとの声も出されている（2006年度全国消団連消費者行政調査）。

こうしたことから直接相談を継続させることは重要であり、廃止には反対である。

②商品テストについて

「原因究明テストについては、各地のセンターから依頼される半数以上を断らざるを得ない」状況にあり、現状においても中核的機関としての役割が果たせていない。また、地方の消費生活センターにおける商品テスト業務の縮小が進んでおり、相次ぐ製品事故等の原因究明も大きな課題となっている。

そうした中で、商品テストの設備・機器の導入等を中止することは、商品事故に対する国民生活センターの原因究明機能を更に低下させることにつながりかねない。他の商品テスト機関との連携やネットワーク形成などにより、それぞれの得意分野に特化して商品テストが実施できるようになれば、効率的な体制を作ることになり有効である。しかし、現状では他の機関がどの程度まで商品テストを実施できるのか明確になっていないので、商品テストの体制を有する各機関の現状と今後の計画について明確にすべきである。

また、各機関の商品テストをコーディネートしたり、テストの結果を読み取るための人材育成が必要であり、商品テスト機関としての役割を充実強化していくことが求められる。

4. 裁判外紛争解決に関する制度

消費者被害は一般には被害額が小さいため、裁判手続きによる解決は難しい。消費者にとって簡易・迅速・公正な紛争解決機能の整備が図られる必要がある。そのためには、国民生活センターに裁判外紛争解決機能（ADR）の整備・充実を図ることが期待される。また、ADR機能を充実させるためには、各地の消費生活センターとの関係などの整理や、全国で活用しやすい仕組みを整備することが必要である。

以上