

国民生活センターの必要性

■経済財政改革の基本方針2007にあるように、国民の安全と安心の確保は安定した経済成長の基盤であり、政府は、世界の模範となる安全・安心な国づくりの実現を公約としている。

国民生活センターが行っている消費者被害の情報収集・提供やトラブル解決のための中核機関としての業務は、政府の責任として行う国の重点施策として、安全・安心な暮らしを実現するために行うべき必要不可欠な業務である。これら業務を廃止した場合、悪質商法や製品事故等による消費者被害の未然防止・拡大防止を図ることが困難となり、国民生活・社会経済の安定に対して、著しい悪影響を及ぼすものである。

消費者を取り巻く環境の変化

■消費者トラブルは長期的に増加し続け、その内容も多様化・複雑化。

<消費生活相談 約110万件(H18年度)>

■身近な生活の場において、製品、施設に係る深刻な事故等が多発。

<エレベーター、シュレッダー、温泉施設等>

■国民生活の安全・安心の確保のため、市場ルールの整備や監視・取締り、紛争解決機能の整備・充実が必要。

■消費者基本法第25条(議員立法)において、国民生活センターは、

- ①国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、
- ②苦情の処理のあっせん、相談、
- ③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

における中核的機関として積極的な役割を果たすものとされている。

■国民生活センターで行っている事務・事業は、下記の理由により、民間ではなく公的機関で実施すべきものである。

- ①消費者と事業者の間には情報量や質・交渉力の格差があり、消費者政策の推進は国の責務であること、
- ②地方公共団体との信頼関係に基づく情報の収集、提供業務であること、
- ③国民からの信頼・信用が得られるよう公正・中立性を保ちながら、全国であまねく供給される必要があること、
- ④情報提供等を通じて行政処分等の権限を有する関係省庁等と緊密に連携を行い、企業行動の適正化を図ること等。

各業務の見直し効率化を図った上で、
情報収集・提供業務や消費者トラブル解決能力の向上を目指す

整理合理化の内容

既存業務の見直しと効率化

(1)相談調査業務→直接相談業務を廃止し、経由相談に特化

国と地方公共団体との役割分担を踏まえ、直接相談は廃止することとし、専門家の活用等により高度な案件の処理能力を高め、経由相談による解決能力の向上を図る。

(2)教育研修業務→市場化テストの検討対象とする

研修事業・施設等の運営については、市場化テストの検討の対象とする等により、効率的に実施する。

(3)商品テスト業務→関係機関との連携強化や外部化を推進し企画・立案に重点化

関係機関との連携や大幅な外部化(データベースを活用)を図り、国民生活センター自身が行う商品テストについては採択基準を明確化し、企画・立案業務への重点化を図る。

(4)情報提供業務→全国消費生活情報ネットワークシステムに要する経費の大幅な節減等

当該システムの機能、費用の全面的な見直しを行い、大幅な経費の縮減を図るとともに、入力迅速化、検索時間の短縮化等により利便性の向上を図る。

(5)広報・交流業務→雑誌2誌の統合

新聞やテレビ等の報道機関への情報提供をより効果的に活用していくこととし、既存の月刊誌「たしかな目」と「国民生活」は廃止し1誌に統合する。

業務運営の徹底した効率化

(1)「随意契約見直し計画」を策定し、順次一般競争入札等に移行する。

(2)引き続き中期目標期間における効率化目標を設定し、一般管理費(人件費を含む)や業務費の削減努力を継続的に実施する。

(3)民間委託の活用により経費の節減を図る。

(4)情報通信技術の活用による業務運営の効率性の向上を図る。

情報や消費者トラブル解決における中核的機関としての機能の整備

(1)情報の収集・分析・提供における中核的機関として機能強化

■全国消費生活情報ネットワークシステム等で収集した情報のより効果的な活用を図ることとし、「端末の設置等を通じた国の行政機関との情報共有」、「入力迅速化」等を推進する。

■インターネット上に「書き込み自由の事故情報データベース」等を設置し、消費者、関係機関等から迅速かつ幅広く情報を収集し、提供する。

(2)裁判外紛争解決に関連する制度の整備

■消費者基本法においては、国民生活センターの役割として苦情の処理のあっせんが求められている。これらを踏まえ、紛争発生時の円滑な解決を図るとともに、紛争発生時の抑止力を向上させるため、裁判外紛争解決に関連する制度を整備する。