

「国民生活センターの在り方等に関する検討会」最終報告の概要

国民生活センターを取り巻く社会環境の変化

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。
<消費生活相談件数 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。

国民生活センターに対する期待

- 消費者基本法の制定(H16.6)
 - 一 法第25条の規定を踏まえ、
 - ① 国民の消費生活に関する情報の収集、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、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について、我が国全体の中核的機関としての役割を果たす必要。

- 国民生活審議会意見「国民生活における安全・安心の確保策について」(H19.6)
 - 一 事故情報収集のワンストップ・サービス化、国民生活センターにおける紛争処理機能の拡充等、事後救済策の充実等が提言。
- 基本方針2007(閣議決定)(H19.6)
 - 一 「生活に密着した施設・製品の事故等の防止を図るため、事故情報の収集・公開や安全対策の強化、官と民との新たなパートナーシップの構築等に取り組む」
- 消費者政策会議決定(H19.7)
 - 一 PIO-NET端末の各府省への設置、事故情報の一元的な収集、紛争解決機能の充実・強化に向けた法的仕組み等についての検討等。
- 独立行政法人改革の必要性
 - 一 平成19年内を目処に政府として「独立行政法人整理合理化計画」を策定(「基本方針2007」)

中期目標期間終了時における見直しにあたって、消費者トラブルの未然防止・拡大防止に向けて中核的機関としての役割に重点化

主な提言の内容

情報の収集・分析・活用の強化

(1) 収集の迅速化と範囲の拡大

- PIO-NETシステムの刷新により、入力の迅速化、検索に要する時間の短縮化等の利便性を向上。
<→ あわせて、費用の大幅な削減を実現>
- 「安全安心のための書き込み自由の事故情報データバンク」等を設置。
<→ 既存の「消費者トラブルメール箱」を廃止するほか、病院危害情報データベースを縮小。>

(2) 分析・活用の充実

- PIO-NETについて早期警戒指標(仮称)を開発するほか、自由度の高い検索機能等を整備。
- 外部専門家を活用しつつ、分析能力を向上。
- 分析結果について、消費者・事業者が簡便に閲覧したり、検索できるようなシステムを構築。

消費者に対する啓発及び教育の充実

(1) 効果的な情報発信・提供

- 新聞やテレビ等の報道機関への情報提供を効果的に実施。
<→ テレビ番組作成の抜本的見直し、既存の雑誌2誌の改廃等広報媒体全般を見直し>

(2) 啓発・教育の担い手の育成

- 相談員や自治体職員に対して、啓発事業や教育事業を支える人材として育成する研修を実施。
<→ 研修事業・施設等について市場化テスト導入の対象とする等、効率的に実施する方法を検討>

消費者トラブル解決能力の向上

(1) 消費生活センターの相談業務の支援

- 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を向上。
<→ 直接相談の廃止の検討においては、消費者トラブルの早期発見機能が低下しないよう留意する>
- イー・ラーニングの活用や多重債務問題等に関する研修を充実。

(2) 商品テストの企画・立案への重点化

- データベース化等により、テスト機関のネットワークを形成し、関係機関との連携や大幅な外部化を推進。
- テスト要望に対する採択基準を明確化し、企画・立案業務への重点化を図る。
<→ 自ら実施するテストの効率化を図りつつ、我が国全体として必要なテストの実施を確保する役割を果たす>

国民生活センターを中核とした裁判外紛争解決に関連する制度

国民生活センター等が行う紛争解決手続のルールを整備し、当事者にとって予測可能なものとする中で、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。