

「国民生活センターの在り方等に関する検討会」中間報告の概要

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、費用の大幅な縮減を実現 >
- 「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・事業者が簡単に閲覧したり、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。
< → 難易度の高い案件を解決することに集中するため、直接相談については廃止に向けて検討 >
- 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

- 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ため、テスト機関の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。
- 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。
< → 関係機関との連携や大幅な外部化を推進 >

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事で、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。