

平成 24 年 5 月 30 日
独立行政法人国民生活センター
理事長 野々山 宏

国民生活センターの各機能の維持について

・・・議論の前提となる各機能の現状

<論点整理（案）抜粋>

Ⅲ. 国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方

課題：国民生活センターの各機能について、その全てを維持し、基本的に一体性を確保しつつ、より一層充実させ、消費者行政の体制を強化することが必要

この課題を踏まえ、

1. 各機能について

(1) 各機能の「維持」をどのように図るか

- ・ 相談・あっせん、ADR の柔軟性をどのように維持するか
- ・ 相談・あっせん、ADR と執行をどのように分離するか
- ・ 注意喚起のスピード感・独立性をどのように維持するか
- ・ 制度の改善要望機能を質量ともにどう維持するか
- ・ 消費者・消費者団体の支援をどう維持するか

- ・ 消費者に親しみのある国民生活センターの良さをどう維持するか

1. 相談・あっせん、ADR

① 国民生活センターの相談・あっせん

資料 5 - 2

② 国民生活センターのADR

資料 5 - 3

③ 国民生活センターの相談・あっせん、ADRの柔軟性の必要性

- ・ 相談・あっせん、ADRでは、個別トラブルへのアドバイスや個別紛争の解決に取り組んでいる。各トラブル・紛争の内容、消費者及び事業者の事情や解決への意向は、事案ごとに異なっており、これを最終的に解決まで導くには、事案に応じた柔軟な判断と説得が必要。
- ・ また、判断と説得に当たっては、消費者と事業者の間の、情報力・交渉力、紛争解決力等の格差を考慮し、消費者を支援する立場に立つことが必要である。さらに消費者事件では新しい事案が日常的に生じてくる。これらの対応にも、柔軟な判断と説得が必要。

2. 注意喚起、制度等の改善要望

① 国民生活センターの注意喚起・要望

資料5-4

② 注意喚起の迅速性（スピード感）・独立性、制度の改善要望機能の必要性

- ・ 消費者への注意喚起は、被害の未然防止、拡大防止のため、出来る限り迅速に行う必要がある。また、注意喚起だけでは根本的な解決とはならず、被害実態を踏まえた制度等の改善の検討が必要であるところ、それに向けた制度改善要望がされることが必要。
- ・ これらの注意喚起、制度改善要望は、法執行部門、法制度担当部門とは別の、被害実態の情報を収集したり、日々生じる問題に対してアドバイス・解決を図るなどの部門によって行われることが実効的。

3. 消費者・消費者団体の支援

① 国民生活センターの消費者・消費者団体への支援

資料5-6

② 消費者市民社会の形成への支援など、新しい要請への取り組みが課題

4. 消費者に親しみのある国民生活センターの良さ

① 国民生活センターの周知度・信頼感

資料5-7、5-7-2

② 「親しみ」の源

- ・ 40年以上積み重ねてきた歴史
- ・ 消費者被害と直接に接していること
- ・ 全国の消費生活センター及び相談員との情報交換等の交流
- ・ アドバイス、紛争解決、注意喚起等の柔軟性・迅速性
- ・ 積極的な広報 など

以 上