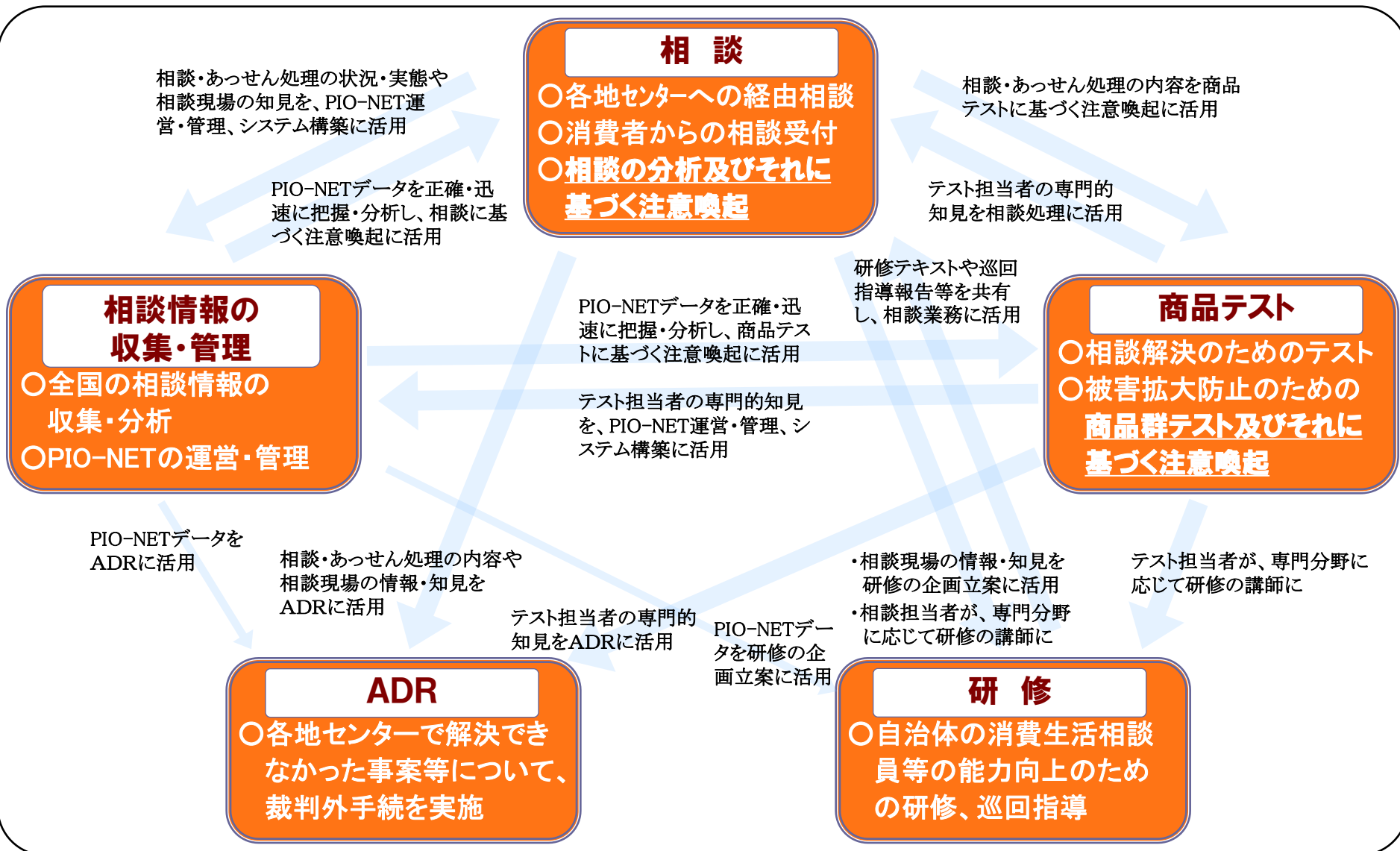


国民生活センターの各業務の相互補完性・一体性

資料2-8-1
第8回検討会配布
資料(再配布)

- 相談、商品テスト、相談情報の収集・管理業務を中心に、**双方向に一体となって機能**
- 国民生活センターのブランド力**が各業務の信頼の根拠。特にADR等新規事業への効果は大
- 職員の人事異動に通じて、各業務を経験して得た知見を別の業務で活用



各機能の相互補完性と一体性に関する国民生活センターの考え (まとめ)

平成 23 年 4 月 13 日
独立行政法人国民生活センター

※本資料は、第 1 回～第 5 回のタスクフォースにおいて提出した、各機能の相互補完性と一体性に関する当センターの考えをまとめたものである。

1. 総論

(1) 機能ごとの議論をする際に、国民生活センターの各機能がそれぞれ相互補完して機能を果たしていることについて

- ・相談、情報の収集・分析・提供、広報・普及啓発、商品テスト、研修・資格認定、ADR といった各機能は、同一組織であることによる機能間の補完・連携、専門家の養成、同一組織という一体性にもとづく信頼性・知名度といった相互補完関係があって活かされる。
- ・同一組織内にそれらの各機能が存在しなくなった場合のマイナス効果を検証する必要がある。

(2) 国民生活センターの各機能が、地方の消費生活相談窓口へ一体として、ワンストップサービスの支援、連携機能を持っていることについて

- ・国民生活センターの重要な役割として地方消費者行政への実施機関としての支援がある。国民生活センターの各機能は、40 年にわたる地方消費者行政との連携の中で、地方自治体より必要とされてきた機能を実施してきた。
- ・地方の相談業務の水準を確保するために、国民生活センターは自治体と連携して、自治体のニーズに基づく各種の地方消費者行政支援メニューを作り上げ、これを一体として提供することにより、地方からの信頼を得るとともに、地方消費者行政の機能強化が図られている。

2. 各論

(1) 「相談機能」と「情報収集・分析・提供機能」の一体性

- ① 「相談機能」が「情報収集・分析・提供機能」に役立つ例
 - ・ P I O－N E Tデータの統計分析に基づく注意喚起においても、相談処理で得られた具体的な情報や経験が役立っている。
 - ・ P I O－N E Tの管理、運営においても、日常的に相談処理の実態を把握し、相談現場に根ざした知識が必要であり、相談処理で得られた具体的な情報や経験が役立っている。
- ② 「情報収集・分析・提供機能」が「相談機能」に役立つ例
 - ・ 相談から得られた情報に基づき注意喚起を行う場合には、P I O－N E Tデータの的確な精査・分析は必要不可欠。
 - ・ 経由相談においても、P I O－N E Tデータの的確な精査・分析が必要。

(2) 「相談機能」と「テスト機能」の一体性

- ① 「相談機能」が「テスト機能」に役立つ例
 - ・ 危害情報や商品テストによる注意喚起の端緒や作成資料に、相談処理を通じて把握した内容が役立っている。
- ② 「テスト機能」が「相談機能」に役立つ例
 - ・ 経由相談等において商品の品質や安全性に関する相談を受けた際には、テストを行うか否かにかかわらず、テスト担当者が専門的な助言を行っている。事業者からの調査結果資料や業界情報などを判断する際にも、テスト担当者による助言や協力が必要不可欠である。
 - ・ さらに商品に関する相談を解決するためにその問題点を明らかにする必要がある場合には、テストを実施している。

(3) 「相談機能」と「研修機能」の一体性

- 「相談機能」が「研修機能」に役立つ例
 - ・ 研修の企画立案の際には、相談現場の知見を活用している（相談の内容や傾向が、研修の内容やレベル設定に役立っている）。この他、相談担当職員・相談員を講師として依頼している。

(4) 「情報収集・分析・提供機能」と「テスト機能」の一体性

- ① 「情報収集・分析・提供機能」が「テスト機能」に役立つ例
 - ・ 注意喚起のための商品群テスト、苦情相談解決のためのテストのいずれの場合にも、P I O－N E T情報や危害情報の的確な精査・分析が不可

欠であり、情報分析担当者のノウハウ・知見を活用している。

②「テスト機能」が「情報収集・分析・提供機能」に役立つ例

- ・ P I O - N E T 情報や危害情報の収集・分析にかかるシステム構築にあたっては、テスト担当者の知見を活用している。

(5)「情報収集・分析・提供機能」と「研修機能」の一体性

○「情報収集・分析・提供機能」が「研修機能」に役立つ例

- ・ 研修の企画立案の際には、P I O - N E T 情報や分析結果を活用している。
- ・ 消費生活相談カード作成セミナーや、P I O - N E T についての研修を、情報担当の協力を得て実施している。

(6)「テスト機能」と「研修機能」の一体性

○「テスト機能」が「研修機能」に役立つ例

- ・ 最近の安全への関心の高まりもあり、テスト部職員が、各分野の専門性に応じて、安全に関する研修の講師となっている。

(7)「テスト機能」と「ADR機能」の一体性

○「テスト機能」が「ADR機能」に役立つ例

- ・ A D R による紛争解決においても、必要に応じてテスト部職員の専門的知見を参考意見として聴取している。

以 上