

国民生活センターの在り方について(経緯と論点)

<これまでの経緯と論点> (注:青色は行政改革推進会議関係の動き)

- ・平成22年12月 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(閣議決定)により法人を廃止することを含めた検討、研修施設廃止
- ・平成24年 1月 「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(閣議決定(平成25年1月に当面凍結))により国に移管
- 8月 「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」報告書により特別の機関

- ・平成24年12月 森大臣御発言

「国民生活センターの在り方については、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず、1年間かけて検討。」
「いずれにせよ、国民生活センターの機能は強化してまいりたい。」【P2～P5参照】

- ・平成25年3月～ 森大臣が様々な立場の有識者と意見交換を行う「消費者行政の体制整備のための意見交換会」を開催。

- ・平成25年6月 行政改革推進会議における中間的整理の公表

- ・平成25年7月 「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において中間整理の公表 【P3参照】

【今後の進め方】

- 相模原事務所研修施設の有効活用について検討。
- 国民生活センターの在り方については、あらゆる選択肢を排除せず、以下を踏まえつつ引き続き検討。
 - ・消費者庁、消費者委員会、国民生活センターとの連携に関する検証結果
 - ・今後の独立行政法人制度改革の動向

- ・平成25年10月2日 行政改革推進会議 独立行政法人改革等に関する分科会 第3ワーキング・グループで国民生活センターのヒアリング(第1回) 【P6～P12参照】



<今後の予定>

- ・平成25年12月頃 独立行政法人改革の最終結論(予定)

消費者行政の体制整備のための意見交換会について

1. 趣旨

国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するため、森大臣が様々な立場の有識者と意見交換を行う。

2. 常時出席者

(1) 野村 豊弘 学習院大学法学部教授

(2) 池本 誠司 弁護士

(注)第4回意見交換会(平成25年7月23日)まで、松本恒雄(一橋大学大学院法学研究科教授(当時))氏、石戸谷豊氏(弁護士)氏が常時出席者を務めた。

* 消費者庁長官、消費者委員会委員長、独立行政法人国民生活センター理事長が陪席。

消費者行政の体制整備のための意見交換会「中間整理」(平成25年7月23日)

1. 基本認識

- 消費者行政における司令塔機能を十分に発揮していくために、内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)のリーダーシップのもとで、さらに、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの三者が緊密な連携を取ることが必要。
- 消費者行政の充実・強化のためには、国民生活センターが果たしている役割の重要性に鑑み、同センターの各機能の充実・強化が必要。これまでの見直しにより、国民生活センターの機能が低下しており、早急な回復が必要。
- 国民生活センターの在り方については、今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつも、同センターの各機能の一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実すべく、消費者行政の推進の視点に立った検討が必要。

2. 当面の対応

- 国民生活センターにおいて、新しい相談業務(お昼の消費生活相談)を今夏より試行的に実施。
- 消費者庁、消費者委員会、国民生活センターは、
 - ・消費者被害に関する情報提供、政策的対応
 - ・国民生活センターによって提起された意見・要望の政策形成への活用・反映に連携して取り組むこととし、その進捗状況を検証・評価。

3. 今後の進め方

- 相模原事務所研修施設の有効活用について検討。
- 国民生活センターの在り方については、あらゆる選択肢を排除せず、以下を踏まえつつ引き続き検討。
 - ・消費者庁、消費者委員会、国民生活センターとの連携に関する検証結果
 - ・今後の独立行政法人制度改革の動向

以上

「消費者行政の体制整備のための意見交換会」における 有識者ヒアリング(平成25年3月～6月)における主な意見①

1. 消費者庁、消費者委員会の発足以降の消費者行政における取組の評価

- ・消費者庁による立法や執行は増えているが、まだ成果が感じられない。
- ・消費者委員会の体制は不十分。

2. 消費者行政に係る体制の在り方

(1) 消費者行政の司令塔機能の発揮

- ・司令塔機能の発揮は不十分。司令塔機能の発揮には、消費者庁・消費者委員会・国民生活センターの連携や、大臣の総合調整権限の活用が必要。
- ・消費者委員会の建議・提言の活用が不十分。

(2) 消費者行政を担う職員の養成・確保

- ・プロパー職員を増やすべき。
- ・消費者被害の現場を経験することで、消費者目線を習得することが必要。
- ・消費生活相談員資格の法的位置付けを明確化すべき。

(3) 消費者団体や地方自治体などの総合力の充実

- ・情報や政策の共有など、国と地方の連携強化が必要。
- ・地方消費者行政への財政措置をすべき。地方自治体の規模や実態に応じて取り組むべき内容について、基準を確立すべき。
- ・消費者団体への財政支援や、事業者のノウハウ・知恵の活用が必要。

「消費者行政の体制整備のための意見交換会」における 有識者ヒアリング(平成25年3月～6月)における主な意見②

3. 国民生活センターの在り方

(1) 国民生活センターの各機能の充実・強化

- ・国民生活センターの機能の充実・強化は、消費者行政の充実・強化につながる。
- ・直接相談や国際的なトラブルへの対応を実施すべき。
- ・相模原事務所研修施設の活用を含め、研修機能を強化すべき。

(2) 組織形態

(国民生活センターの国への移行について)

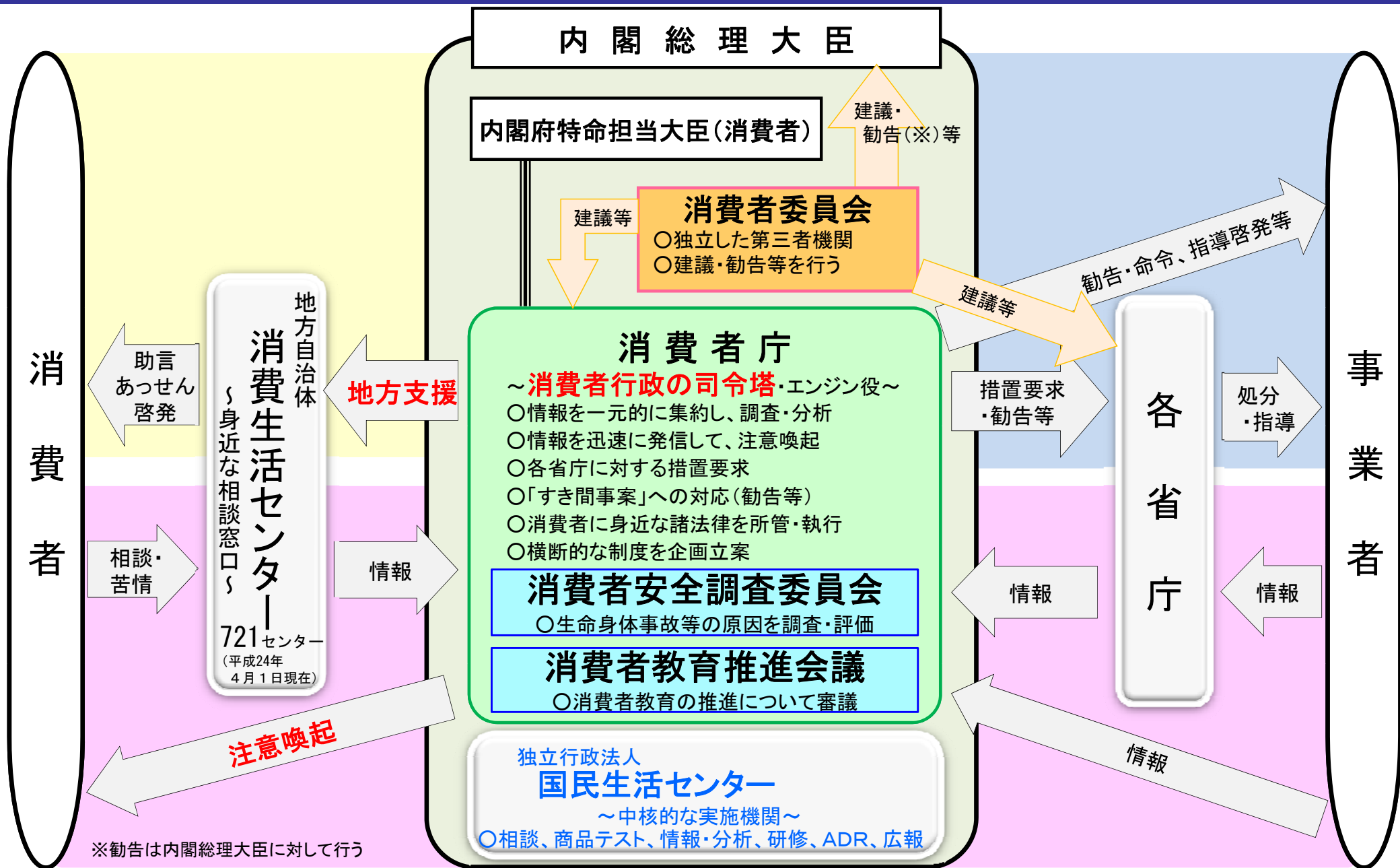
- ・国への移行には反対。予算・人員の削減を受けない、独立性を確保した法人とすべき。
- ・「独立性を法的に担保した特別の機関として、消費者庁を移行先とする」という考え方は、現状を踏まえたベストな案または現実的な案。

独法改革に関する分科会ワーキンググループにおける説明

行政改革推進会議 独立行政法人改革等に関する分科会 第三ワーキンググループ 説明資料

平成25年10月2日
消費者庁

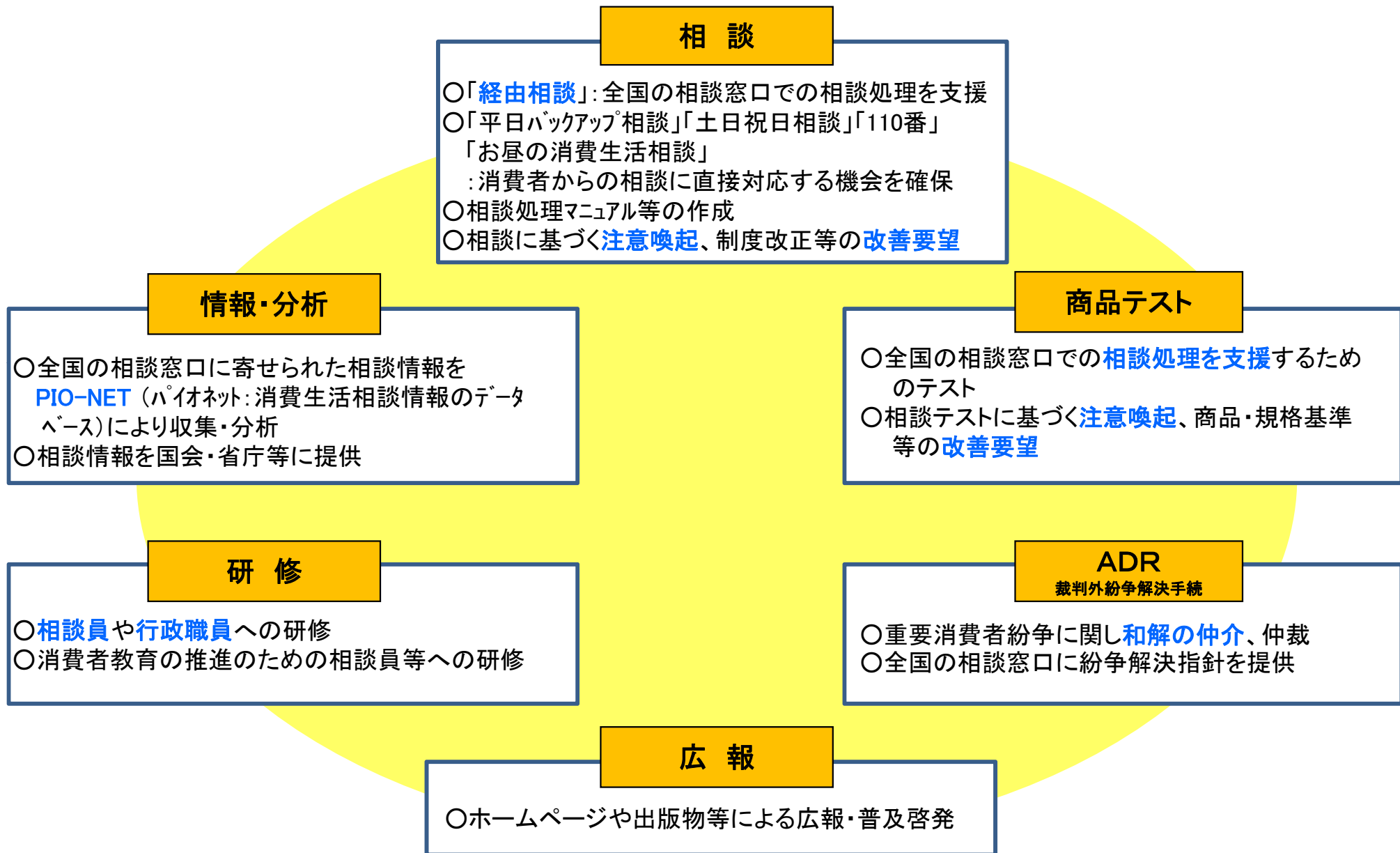
消費者行政の基本的な枠組み



【国民生活センターの概要】

- 昭和45年:特殊法人として発足、平成15年:独立行政法人化
- 予算2,798百万円(平成25年度)
- 職員数118名(平成25年4月1日現在)

認知度 3位 好感・信頼感 3位 役立ち感 2位
 野村総研「独法に関する国民意識アンケート調査」(平成22年12月)
 ※職員数100名以上の75独法が調査対象(平成22年11月時点)




消費者行政における**中核的な実施機関**(消費者基本法25条)

- ・消費者問題は**複雑化・高度化**し**絶えず変化**
特定の地域にとどまらず**広域的**に発生
- ・迅速・適切な対応には、高度の**知見・ノウハウ**が必要
(知見・ノウハウを個々の地方公共団体が備えることは困難)

①司令塔機能の発揮に必要不可欠な存在

- 消費者被害全般**にわたり相談受付
- 全国の相談情報を**PIO-NET**(消費生活相談情報のデータベース)により収集


 収集・分析した情報を消費者庁に提供
消費者庁に対して制度改正等の**改善要望**

} 消費者行政の司令塔機能の重要な**情報源**

※消費者庁と日常的に緊密な連携(毎週情報共有打合せなど)


②地方消費者行政の推進に必要不可欠な存在

- 各業務により得られた**豊富な情報**や**専門的な知見・ノウハウ**を**長年培い蓄積**

 全国各地の消費生活センター・相談窓口提供・活用(効率的・効果的)

③消費者への注意喚起に必要不可欠な存在

- 自らが直に**相談処理**や**商品テスト**を実施

 実際の手口や問題点、消費者へのアドバイス(注意点・解決方法)について、**詳細かつ機動的な注意喚起**
全国の消費者に一律・広域的に注意喚起(効率的・効果的)

※平成24年度の実績

①司令塔機能に資する情報収集・提供、改善要望

消費者問題全般にわたる適切な企画立案・法執行

- PIO-NETにより、**全国の相談情報を収集**(85.3万件。運用開始(1984年)からの累積件数は1,709万件)
- PIO-NETを12省庁等に配備。約550ユーザーが消費者政策の**企画立案**や**法執行**に活用
- 行政機関や事業者団体等に対して、**制度や商品等に関する改善要望**を実施(12件)
- 省庁等からの依頼に応じて、PIO-NET情報を提供(国会・中央省庁への提供は976件)

②地方消費者行政の支援

全国の消費生活センター・相談窓口における質の高い相談

[相談]

- 相談を直接受け付け:センサー機能・臨床機能を確保⇒**質の高い経由相談**:全国の相談窓口で相談処理の**助言**
- 相談処理で得たノウハウや情報に基づき、**相談処理マニュアル**等を作成:全国の相談窓口で提供

[情報・分析]

- 全国の相談窓口では、PIO-NETを**相談処理の参考情報**として活用(被害の実態、相談処理の状況)

[商品テスト]

- 全国の相談窓口からの**依頼テスト**を実施し、**相談解決**に資する(253件)
- 商品や技術等に関する**問い合わせ、相談にも対応(1,280件)

[研修]

- 相談員や行政職員等の**能力及び知識水準を向上**(82コース。受講者数7,505名)

[ADR]

- 重要消費者紛争について**和解の仲裁**、仲介(申請件数151件。**和解率6割以上**)
- 紛争解決指針**を全国の相談窓口で提供

③消費者への注意喚起

機動的な消費者に対する注意喚起(78件)を実施し、消費者被害を未然防止・拡大防止

(例)

ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー（平成24年4月）
契約を急かされる！高額な施術を勧められる！美容医療サービスの勧誘トラブルに注意！－美容医療・契約トラブル110番の実施結果から－（6月）
速報！“サクラサイト商法”新たな手口にご用心！－性別・世代を問わず被害拡大の可能性も－（7月）
次々出てくる換金困難な外国通貨の取引トラブル！－新たにコンゴ、シリア、イエメン、ウズベキスタンの通貨が…－（9月）
申し込んでいないのに強引に送りつけられる！高齢者を狙った健康食品の悪質な販売手口が増加！（11月）
大人の知らない間に子どもが利用！オンラインゲームのトラブルにご注意を（12月）
スライサーを安全に使うには－安全ホルダーの使用性を中心に－（平成25年2月）
経口妊娠中絶薬の安易な個人輸入や使用は危険！（3月）

○新聞(在京6紙)掲載58回、地方紙掲載77回、テレビ報道46回

○「見守り事業」を実施し、高齢消費者や障害者、若年層などの被害防止・救済

消費者被害の防止・救済

➡ 国民の消費生活における安全・安心を確保

➡ 個人消費(我が国経済の6割)の拡大

⇒ 経済の成長

「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理（平成25年7月）

- 基本認識：① 消費者行政における司令塔機能を十分に発揮していくために、
消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの三者が緊密な連携を取ることが必要
- ② 消費者行政の充実・強化のためには、
国民生活センターが果たしている役割の重要性に鑑み、
同センターの各機能の充実・強化が必要
- ③ 国民生活センターの在り方については、
各機能の一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実すべく、
消費者行政推進の視点に立った検討が必要

今後の進め方：あらゆる選択肢を排除せず、

- ①消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの連携に関する検証結果
- ②今後の独立行政法人制度改革の動向
を踏まえつつ検討