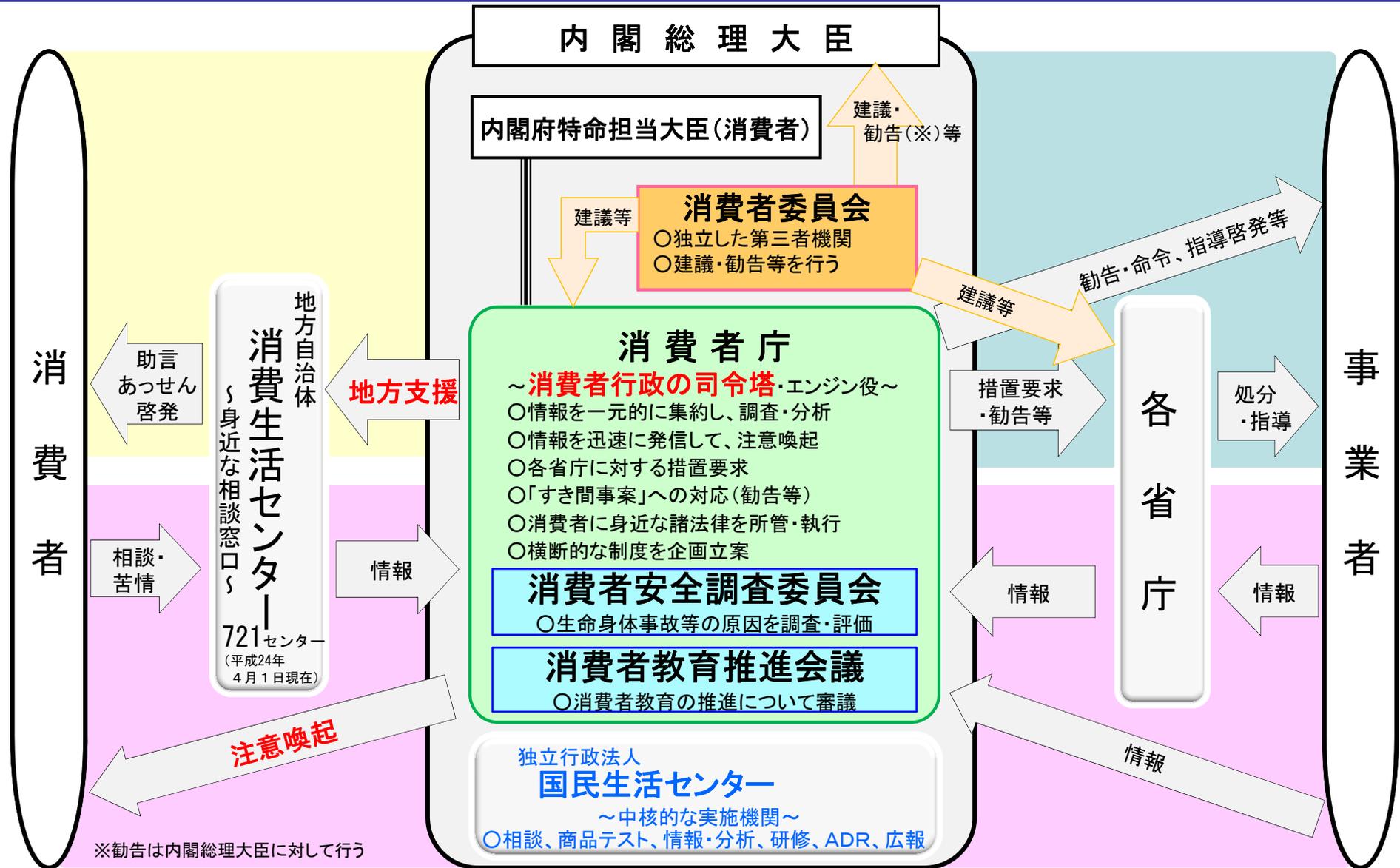


行政改革推進会議 独立行政法人改革等に関する分科会
第三ワーキンググループ 説明資料

平成25年10月2日
消費者庁

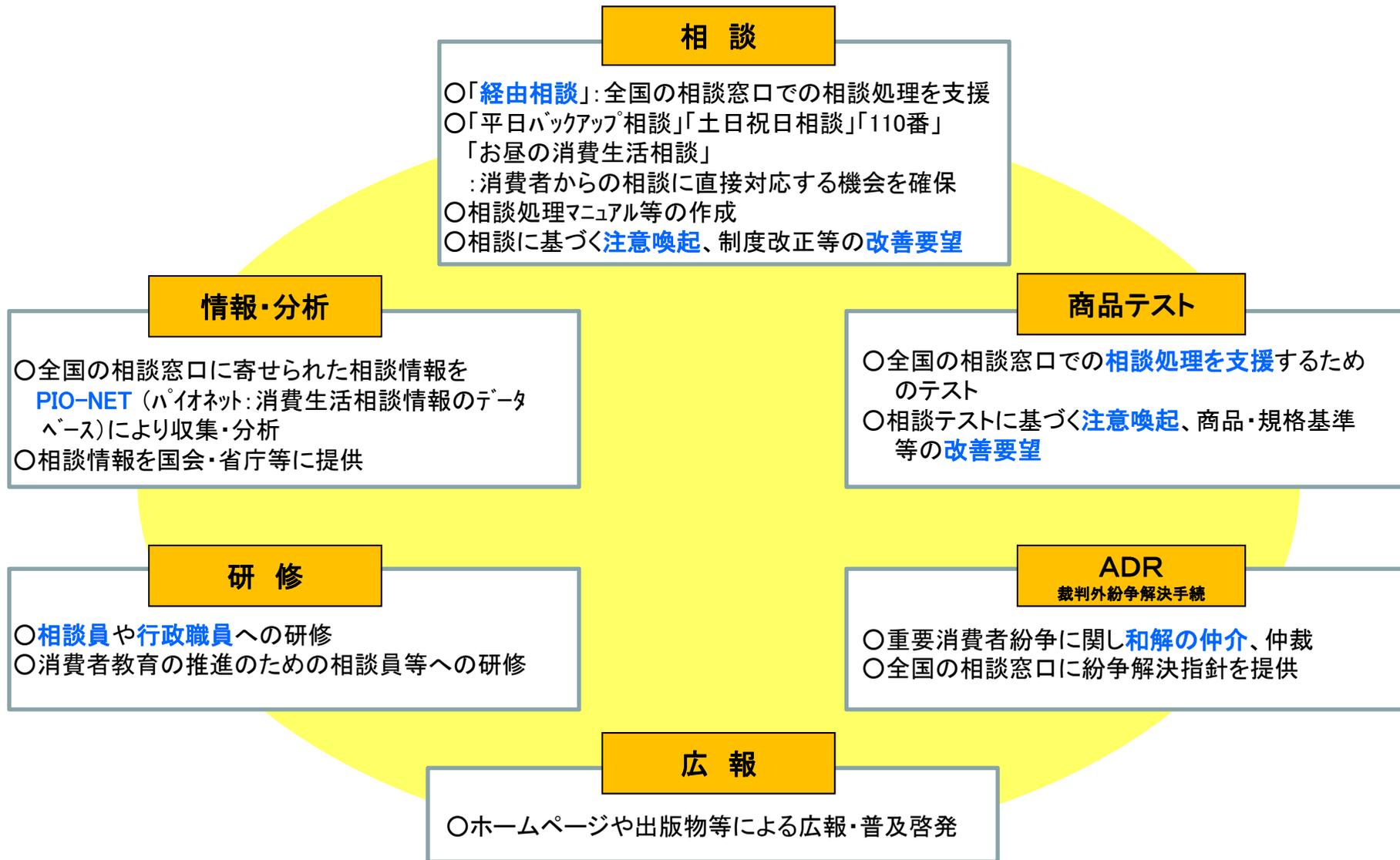
消費者行政の基本的な枠組み



【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)

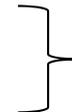
- ・消費者問題は**複雑化・高度化し絶えず変化**
特定の地域にとどまらず**広域的**に発生
- ・迅速・適切な対応には、高度の**知見・ノウハウ**が必要
(知見・ノウハウを個々の地方公共団体が備えることは困難)

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)

【成果】消費者被害の防止・救済により、国民の消費生活における安全・安心を確保 ①

※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:全国の相談窓口へ提供

[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**を全国の相談窓口へ提供

【成果】消費者被害の防止・救済により、国民の消費生活における安全・安心を確保 ②

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

中間整理

平成 25 年 7 月 23 日

消費者行政の体制整備のための意見交換会

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