

独立行政法人整理合理化計画を踏まえた対応表（国民生活センター）

計画に記載された事項	実施状況
Ⅱ. 各独立行政法人の事務・事業及び組織等について講ずべき措置 <u>事務及び事業の見直し</u> 【情報分析事業】 ○ <u>警戒すべき情報をいち早く発見できる業務の体制を構築することや緊急な情報が即時に提供されるようにすることなど業務の在り方を見直すこととする。</u>これらの見直しについては、可能なものから早急に実施するとともに、パイオネットの設計に当たっては、業務体系を再構築した上で行うこととする。 ○ <u>その上で全国消費生活情報ネットワーク・システム（パイオネット）を刷新し、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図るとともに、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、「早期警戒指標」を整備し、消費者、関係省庁、関係独立行政法人等への迅速な情報提供を行う。</u> ○ <u>事故情報データベースを整備し、インターネットを活用する等、広範囲の消費者被害情報を収集するとともに、情報分析能力を強化し、消費者啓発を充実する。</u>	【情報分析事業】 ○ <u>苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付情報が作成され次第、即時に P I O - N E T へ登録する業務体系への転換を図る。</u> ○ <u>上記業務体系の転換を図りつつ、平成 19 年度策定の P I O - N E T 最適化計画を基に P I O - N E T システムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成 22 年度から運用を開始する。</u> また、P I O - N E T の「分類・キーワード」を平成 20 年度中に改定し、平成 21 年度からの運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。 ○ <u>消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを抽出するための「早期警戒指標」を平成 20 年度に開発し、これに基づく業務体制を整備する。</u> ○ <u>インターネットを活用して、商品やサービスに関連する事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する「事故情報データベース」を平成 21 年度までに構築する。</u> また、「事故情報データベース」に入力された情報は、関係機関等とのネットワークを通じて速やかに共有する。

【相談調査事業】 ○ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、<u>裁判外紛争解決制度の整備</u>については、<u>認証紛争解決事業者の発展を阻害しないこと、法的効果の付与の必要性、国民生活センターが対象とする紛争の範囲等について十分に検討することとする。</u> ○ 消費者相談業務について、<u>直接相談を実施しつつ、地方消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図ることとする。</u> 【商品テスト事業】 ○ 我が国全体として必要な商品テストが<u>確実かつ効率的に実施されるよう、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行うとともに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。あわせて、商品テストの実施機関等の情報の収集・提供を行う。</u>	【相談調査事業】 ○ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、<u>国民生活センター法の改正を踏まえ、裁判外紛争解決手続の導入に向け、所要の整備等を行う。</u> ○ア. 経由相談 <u>専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。また、全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</u> イ. 直接相談 <u>消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。</u> 【商品テスト事業】 ○ ①<u>生活実態に即した商品テストの実施</u> ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供するとともに、規格・基準の制定や改定等の政策提言を行い、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。 ・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。 ② <u>商品テストの効率的な実施</u> ・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との<u>連携を強化し</u>、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への<u>外部化</u>を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。 ③ <u>商品テスト実施機関の情報収集・提供</u>
--	---

【教育研修事業】 ○ <u>消費生活専門相談員資格認定制度について、資格更新時に研修を受講させるなど制度の本来の趣旨・目的を踏まえた見直しを行うこととし、平成20年度内に一定の結論を得る。</u> ○ <u>研修施設・宿泊施設等の相模原事務所の企画・管理・運営業務について民間競争入札を実施、企業・消費者向けの教育・研修事業については、官民競争入札を実施し、有効活用を図る。</u> ○ <u>研修業務の効果的かつ効率的な実施の観点から、消費者行政に携わる地方公共団体職員や消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図るものとする。</u>	・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を収集し、毎年度、ホームページを通じて情報提供する。 ・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。 【教育研修事業】 ○ 消費生活専門相談員資格認定制度 ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。 ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、<u>消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を平成20年度より実施する。</u> ○ <u>消費者団体や企業の消費者対応部門の職員を対象とする研修の実施・運営については、平成21年度に官民競争入札を導入する。</u> ○ <u>相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運営業務について平成21年度より民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。</u> ○ <u>消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。</u> また、研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。
---	---

【国民生活センターの在り方の検討】

○ 消費者・生活者の視点に立った行政への転換を進めていく中で、国民生活センターが、消費者問題全体に取り組む中心的な存在となるよう、今後の在り方について国民生活審議会の意見も聞きつつ検討し、平成１９年度内に結論を得る。

○ 国民生活センターが担う情報の収集・分析、相談、商品テスト等の業務全般に関し、関係機関との役割分担・連携等の具体的な方策について、内閣府が中心・中核となって関係省庁等と十分に協議し、関係者間で双方向に情報を交換することにより関係者が必要な情報を共有し、適切な役割分担の下で、それぞれの役割を有機的に果たせるための情報及び組織のネットワークを確立する。

運営の効率化及び自律化

【東京事務所】

○ 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方について検討する。

【国民生活センターの在り方の検討】

○ 消費者行政推進基本計画（平成２０年６月２７日閣議決定）（以下「基本計画」という。）において、「国民生活センターは、国の中核的实施機関として、消費者相談（国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援）、相談員等を対象とした研修、商品テスト等を拡充するとともに、P I O - N E Tを刷新し、事故情報データベースを創設するなどシステム整備を加速する。また、広域的な消費者紛争の解決（A D R）のための体制整備を進める。こうした取組と平行して、業務運営の改善、内部組織の見直しや関係機関との人事交流の拡大など運営面、組織面、人事面の改革を進める。」とされた。

○ 内閣府が中心・中核となって、センターが行う業務全般に関して、関係省庁、関係機関との役割分担・連携等の具体的な方策について、十分に協議した結果を踏まえ、適切に対応する。

基本計画において、「消費者庁が消費者からの苦情相談に関する情報や被害情報等を一元的に収集した上で、調査・検査・試験等を、（独）製品評価技術基盤機構、（独）農林水産消費安全技術センター、（独）国立健康・栄養研究所等の関係機関に、機動的に要請できる仕組みについて早急に検討し、その結果、必要に応じて、関係法令における、独立行政法人等の関係機関の調査・検査・試験等の規定に関して所要の措置を採る。」とされた。

【東京事務所】

○ 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。