

平成23年7月23日
消費者庁

公開ヒアリング、意見募集、消費者委員会意見等を踏まえ「中間整理」を追加・修正。
[]内は、「取りまとめ（案）」の該当箇所を示している。

3. 今後の方向性

1. 施設等機関の名称 [7頁]

- ・施設等機関の名称を「消費者庁国民生活センター（仮称）」とする。

2. 情報提供・注意喚起の一層の迅速化 [8・9頁・図1]

- ・相談情報のみならず、消費者安全法に基づく通知情報（財産事案）等を施設等機関に集約。
- ・施設等機関による分析の上、手口や問題点の指摘、消費者へのアドバイスは施設等機関が迅速に公表。
- ・相談解決テストの結果通知やテストのまとめの公表は施設等機関が迅速に実施。

3. 政策的対応、執行の強化 [8・9・10・12頁・図1・図2]

- ・迅速な注意喚起は施設等機関が担う一方で、内部部局職員は政策的な対応を要する案件に集中することにより、消費者安全法等に基づく執行を強化。
- ・政策的な対応を要する案件については、「情報発信チーム（仮称）」を通じて共同で作業を行い、消費者庁としての意思決定手続きを経て注意喚起等を実施。
- ・支援相談を担う施設等機関の職員は、政策的な対応を要する案件も含めて消費者庁の注意喚起・情報発信のすべての過程に関与。

4. 商品テスト [9頁・図2]

- ・相談解決テストに加え、消費者庁として自ら実施する商品群テストの実施も施設等機関が担う。
- ・商品群テストの実施に当たっては、新たに創設される「事故調査機関」の関与を経ることで透明性・客観性を確保。

5. ADR [9頁]

- ・消費者庁に第三者組織を設けADRを実施。実際の和解の仲介や仲裁は第三者組織の委

員が行い、事務局機能は施設等機関が担う。

- ・ ADRと法執行部門で情報のファイアーウォールを設ける。

6. 相談現場の情報を政策に直結 [9・10頁]

- ・ 支援相談など施設等機関の実務から生じた庁内での政策の企画立案、法執行の在り方の検討、他省庁への要望・政策提言は「消費者政策レビュー会議（仮称）」で提案し、対応をまとめる。
- ・ 相談現場の情報を情報提供や政策形成に反映する流れを法的にも担保。

4. 見直しの効果等

7. 消費者行政の人的体制の充実 [12・13頁]

- ・ 一元化後、職員が施設等機関、内部部局双方の業務に携わることが可能な人事運用を行い、幅広い経験を重ねることで消費者目線を育てつつ、人的体制を充実。
- ・ 国セン職員を出発点に一元化後も継続的に職員をプロパー採用。

8. 「一元化」を生かした消費者行政全体の機能強化の取組 [13・14頁]

- ・ 一元化により活用可能となるノウハウを有する人材を重要政策課題に振り向けることで、消費者行政全体の機能を強化。

(1) 消費者事故等に係る原因究明体制の整備（事故調査機関の創設）

←施設等機関の商品群テスト機能や技術的ノウハウを有する国センの人材を活用

(2) 悪質商法対策の強化・体制整備（業種横断的な行政処分の創設、調査権限の拡充等）

←PIO-NETを通じた事案の早期把握による迅速な調査等に国センの人材を活用

(3) 地方消費者行政との連携の強化

←自治体との窓口の一本化等により「現場」との結びつきをさらに強化。

9. 消費者庁全体での共通認識の醸成 [14頁]

- ・ ①消費者問題の「現場」、②情報発信における柔軟性・機動性及び問題点の指摘・政策提言、③消費者目線に立った対応の重要性について再認識。

10. 平日バックアップ相談 [15頁]

- ・ 土日祝日相談に加え、新たに消費者ホットラインを通じたバックアップ相談を実施することにより、消費生活相談に直接対応する機会を確保。