

独立行政法人国民生活センターの事務・事業及び組織形態についての意見

項目	意見
事務・事業	<p>1. 業務運営の効率化</p> <p>一般管理費（人件費を除く）、業務経費、人件費の削減に努めているものの、非常勤職員等の雇用を増やした結果、その給与が大幅に増加し、最広義人件費（①給与、報酬等支給総額②退職手当支給額③非常勤役員等給与④福利厚生費の合計）が増加している。常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。</p> <p>2. 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>（1）P I O - N E T刷新に関しては相談情報の早期登録のためのシステム面での対応は基本的に達成されているものの、業務改善についての自治体の理解が十分に得られていないこともあり、相談結果を直ちにP I O - N E Tへの登録に繋げる業務体系の転換までには至っていない実情にある。次期刷新では業務改善も含めて課題の克服に努めることを期待する。</p> <p>（2）消費者トラブルメール箱の運用については、寄せられた大量の情報を迅速に活用し、国民に分かりやすい情報として伝える工夫が行われることを期待する。</p> <p>3. 苦情相談</p> <p>消費生活相談における地方のバックアップ体制の整備について、更なる取組を期待する。</p> <p>4. 研修</p> <p>内容の充実に向け、アンケートの回答中の改善提案等の意見を受け止め、更なる工夫を重ねることを期待する。</p>
組織形態	<p>組織形態については、平成25年度を目処に国民生活センターの機能を国に移管することが「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）により決定されており、それを踏まえて、「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」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方につき詳細な検討が行われているものと承知している。そこでの議論に見られるように、問題の射程は一国民生活センターの組織形態を超えて、国民の安全・安心を確保するために、日本の消費者行政全体の機能をどのように強化・効率化していくべきかという広い視点へと拡大している。現代社会において次から次へと噴出する多種多様な消費者問題に対し国や政府がどこまでどのように対処すべきであるのか、それとの対比で現状の消費者行政のどこにどのような不足があるのかを丹念に見極めたうえで、国民生活センターの果たしてきた機能の適切な受け皿につき、関係諸機関において、具体的な検討が尽くされるべきである。</p>