

国民生活センター

(1) 概要

- 1 目的 国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うこと。
- 2 根拠法 独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）
独立行政法人国民生活センター法（平成 14 年法律第 123 号）
- 3 設 立 平成 15 年 10 月 1 日
- 4 役 員 6 名（理事長 中名生 隆、理事 3 名、監事（非常勤）2 名）
- 5 職 員 113 名（平成 19 年 7 月 31 日現在）
- 6 資本金 91 億 6,600 万円 ※全額政府出資
- 7 予 算 35 億 4,700 万円（平成 19 年度）

8 業務概況

(1) 消費生活相談情報等の収集・分析・提供

- ① PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム) の運用
全国の消費生活センターから苦情相談情報を収集
平成 18 年度 約 110 万件
- ② 危害情報システムによる情報収集（平成 18 年度）
消費生活センターより 約 11,000 件
全国 20 の協力病院より 約 9,000 件
合計 約 19,000 件
- ③ 関係省庁への情報提供（平成 18 年度）
P I O－N E T 情報 約 3,000 件
死亡・重篤事故危害情報 約 650 件

(2) 相談業務

消費生活相談の受付件数 約 8,500 件（経由相談を含む。平成 18 年度）

(3) 普及啓発・出版

消費生活に役立つ実用的な情報を、月刊誌『たしかな目』『国民生活』、テレビ番組、ホームページ、リーフレット等を通じて提供

(4) 商品テスト

人の生命・身体等に重大な影響を及ぼすような商品について、消費者被害の救済や拡大防止、再発防止のためにテストを実施し、結果を公表

（平成 18 年度実施件数）	原因究明テスト	51 件
	問題提起型テスト	12 件

(5) 教育研修

自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員、全国の消費者活動リーダー、
企業の消費者窓口担当者等を対象とした研修の実施

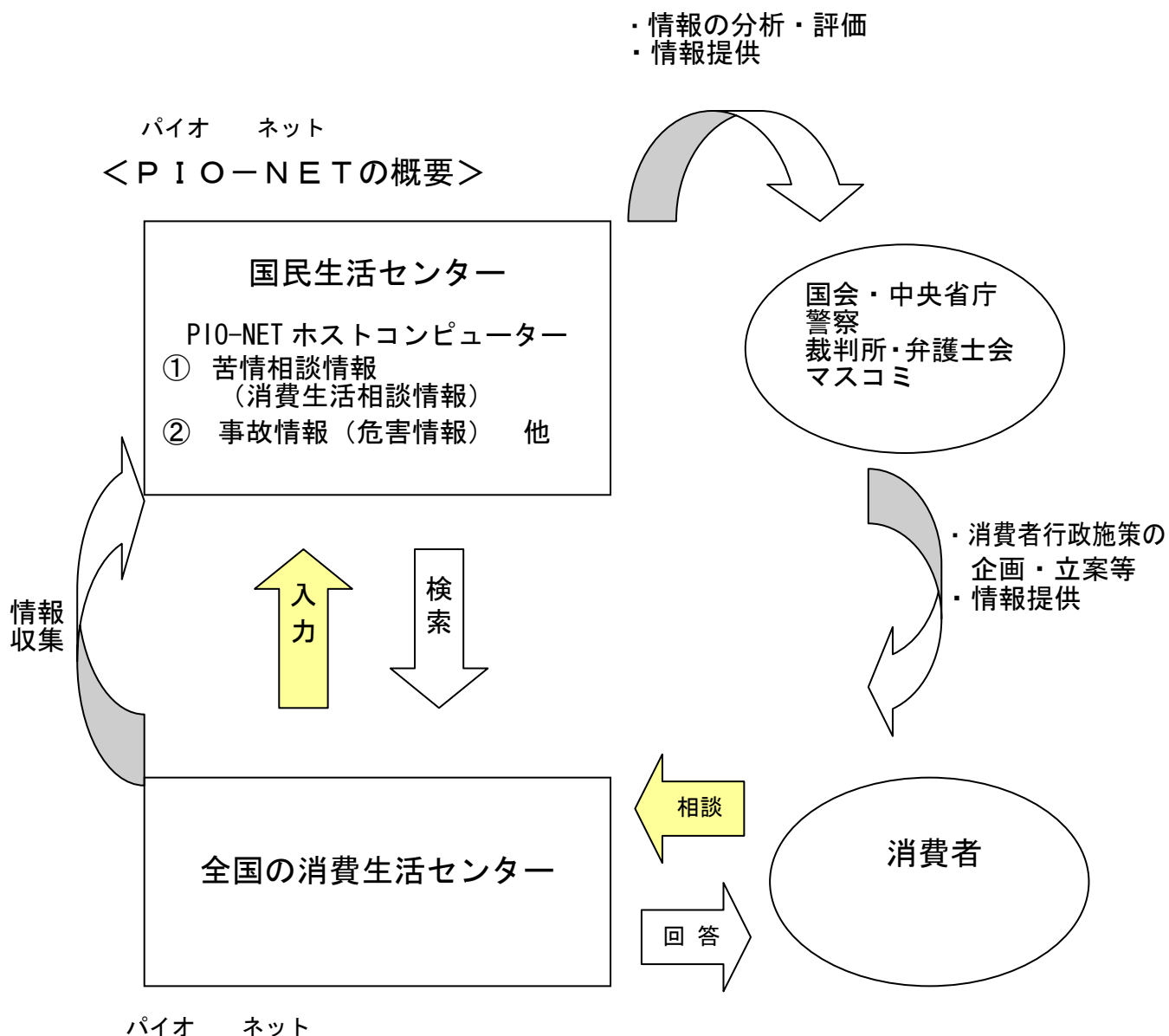
(平成18年度実施) 55講座 約10,000人受講

(6) 調査研究

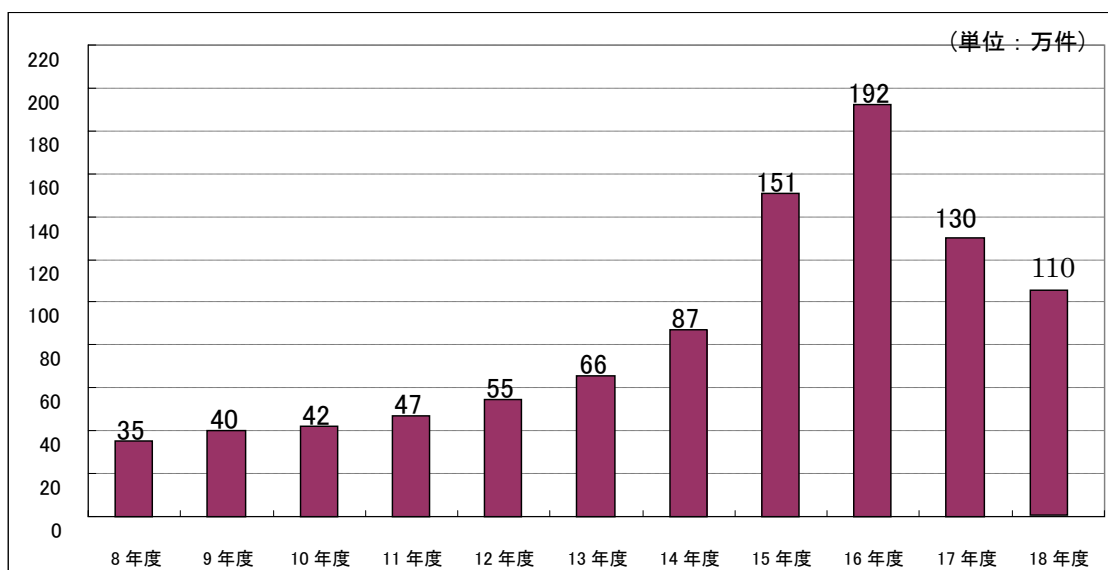
「国民生活動向調査」等の生活面の調査の実施・発行

(7) 「消費生活専門相談員」資格認定事業の実施

(平成18年度) 約250人認定



＜P I O－N E Tの相談情報の件数＞（平成 19 年 7 月 31 日までの登録分）



国民生活センターの必要性

■経済財政改革の基本方針2007にあるように、国民の安全と安心の確保は安定した経済成長の基盤であり、政府は、世界の模範となる安全・安心な国づくりの実現を公約としている。

国民生活センターが行っている消費者被害の情報収集・提供やトラブル解決のための中核機関としての業務は、政府の責任として行う国の重点施策として、安全・安心な暮らしを実現するために行うべき必要不可欠な業務である。これら業務を廃止した場合、悪質商法や製品事故等による消費者被害の未然防止・拡大防止を図ることが困難となり、国民生活・社会経済の安定に対して、著しい悪影響を及ぼすものである。

消費者を取り巻く環境の変化

■消費者トラブルは長期的に増加し続け、その内容も多様化・複雑化。

＜消費生活相談 約110万件（H18年度）＞

■身近な生活の場において、製品、施設に係る深刻な事故等が多発。

＜エレベーター、シュレッダー、温泉施設等＞

■国民生活の安全・安心の確保のため、市場ルールの整備や監視・取締り、紛争解決機能の整備・充実が必要。

■消費者基本法（平成16年6月議員立法）第25条において、国民生活センターは、

- ①国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、
- ②苦情の処理のあっせん、相談、
- ③商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、
- ④消費者に対する啓発及び教育等

における中核的機関として積極的な役割を果たすものとされている。

■国民生活センターで行っている事務・事業は、下記の理由により、民間ではなく公的機関で実施すべきものである。

- ①消費者と事業者の間には情報量や質・交渉力の格差があり、消費者政策の推進は国の責務であること、
- ②地方公共団体との信頼関係に基づく情報の収集、提供業務であること、
- ③国民からの信頼・信用が得られるよう公正・中立性を保ちながら、全国であまねく供給される必要があること、
- ④情報提供等を通じて行政処分等の権限を有する関係省庁等と緊密に連携を行い、企業行動の適正化を図ること等。

各業務の見直し効率化を図った上で、
情報収集・提供業務や消費者トラブル解決能力の向上を目指す

整理合理化の内容

既存業務の見直しと効率化

(1)相談調査業務→直接相談業務を廃止し、経由相談に特化

国と地方公共団体との役割分担を踏まえ、直接相談は廃止することとし、専門家の活用等により高度な案件の処理能力を高め、経由相談による解決能力の向上を図る。

(2)教育研修業務→市場化テストの検討対象とする

研修事業・施設等の運営については、市場化テストの検討の対象とする等により、効率的に実施する。

(3)商品テスト業務→関係機関との連携強化や外部化を推進し企画・立案に重点化

関係機関との連携や大幅な外部化（データベースを活用）を図り、国民生活センター自身が行う商品テストについては採択基準を明確化し、企画・立案業務への重点化を図る。

(4)情報提供業務→全国消費生活情報ネットワークシステムに要する経費の大幅な節減等

当該システムの機能、費用の全面的な見直しを行い、大幅な経費の縮減を図るとともに、入力迅速化、検索時間の短縮化等により利便性の向上を図る。

(5)広報・交流業務→雑誌2誌の統合

新聞やテレビ等の報道機関への情報提供をより効果的に活用していくこととし、既存の月刊誌「たしかな目」と「国民生活」は廃止し1誌に統合する。

業務運営の徹底した効率化

- (1)「随意契約見直し計画」を策定し、順次一般競争入札等に移行する。
- (2)引き続き中期目標期間における効率化目標を設定し、一般管理費（人件費を含む）や業務費の削減努力を継続的に実施する。
- (3)民間委託の活用により経費の節減を図る。
- (4)情報通信技術の活用による業務運営の効率性の向上を図る。

情報や消費者トラブル解決における中核的機関としての機能の整備

(1)情報の収集・分析・提供における中核的機関として機能強化

■ 全国消費生活情報ネットワークシステム等で収集した情報のより効果的な活用を図ることとし、「端末の設置等を通じた国の行政機関との情報共有」、「入力迅速化」等を推進する。

■ インターネット上に「書き込み自由の事故情報データベース」等を設置し、消費者、関係機関等から迅速かつ幅広く情報を収集し、提供する。

(2)裁判外紛争解決に関連する制度の整備

■ 消費者基本法においては、国民生活センターの役割として苦情の処理のあっせんが求められている。これらを踏まえ、紛争発生時の円滑な解決を図るとともに、紛争発生を抑止力を向上させるため、裁判外紛争解決に関連する制度を整備する。

行政改革推進本部事務局から例示された論点その他に関する
整理合理化案見直しの考え方

平成 19 年 10 月
内閣府国民生活局

(論点 1)

情報分析業務、広報交流業務の抜本的見直しや商品テスト業務の企画・立案業務への重点化、外部委託の推進。これらの状況を踏まえ、業務の移管も含めた本センターの在り方の抜本的見直し

(整理合理化案見直しの考え方)

(1) 国民生活センターの整理合理化案は、「国民生活センターの在り方等に関する検討会」(別紙) における議論や検討会中間報告に対する意見募集等を踏まえ、各業務の見直し効率化を図ったうえで、情報収集・提供業務や消費者トラブル解決能力の向上を図ることにより、消費者基本法で規定された中核的機関として積極的な役割を果たすために策定したものである。

(2) 具体的には、

相談調査業務

国と地方公共団体の役割分担を踏まえ、直接相談は廃止する。専門家の活用等により高度な案件の処理能力を高め、経路相談による解決能力の向上を図る。

消費者紛争発生時の円滑な解決を図るとともに、紛争発生の抑止力を向上させるため、裁判外紛争解決に関連する制度を整備する。

教育研修業務

研修事業、施設等の運営については、市場化テストの検討の対象とする等により、効率的に実施する。

商品テスト業務

関係機関との連携や大幅な外部化（データベースを活用）を図り、国民生活センター自身が行う商品テストについては採択基準を明確化し、企画・立案業務への重点化を図る。

情報提供業務

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の機能、費用等の全面的な見直しを行い、大幅な経費の縮減を図るとともに、入力の迅速化、検索時間の短縮化等により利便性の向上を図る。また、収集した情報のより効果的な活用・分析の充実を図ることとし、端末の設置等を通じた国の行政機関との情報共有、早期警戒指標（仮称）の整備等を推進する。

また、インターネット上に「書き込み自由の事故情報データベース」等を設置し、消費者、関係機関等から迅速かつ幅広く情報を収集し、提供する。

広報・交流業務

新聞やテレビ等の報道機関への情報提供をより効果的に活用していくこととし、既存の月刊誌「たしかな目」と「国民生活」は統合する。

を進めることとしている。

- （３）国民生活センターの情報分析業務、広報交流業務、商品テスト業務等について、内閣府の整理合理化計画案のこれ以上の見直しを行うことは、国民生活センターの機能を低下させ、政府の消費者政策を著しく後退させることになる。

(別紙)

国民生活センターの在り方等に関する検討会委員

座長 野村 豊弘 学習院大学法学部教授

縣 公一郎 早稲田大学政治経済学術院教授

荒岡 一成 埼玉県総務部県民・消費生活課長

石川 純子 社団法人消費者関連専門家会議事務局長

夷石多賀子 日本女子大学家政学部非常勤講師・常磐大学
大学院被害者学研究科兼任教授

原 早苗 埼玉大学非常勤講師、金融オンブズネットコ
ーディネーター

三木 浩一 慶應義塾大学法科大学院教授・弁護士

森脇 勝 元名古屋地方裁判所長

山口 広 弁護士、元日本弁護士連合会消費者問題対策
委員会委員長

山本 隆司 東京大学大学院法学研究科教授

(論点 2)

A D R 業務を独法で行うことの抜本的な検討

(整理合理化案見直しの考え方)

(1) 消費者と事業者の間に生じた紛争については、

- ① 消費者・事業者間に情報力・交渉力の格差があること
- ② 紛争の背後には潜在的に多数の同種紛争が存在し当該紛争の解決を図ることが同種紛争の解決や発生防止にも資するという公益性を有すること
- ③ 一般には被害額が小さいこと等のため、裁判手続によって救済を図るには一定の限界があること
- ④ 民間における紛争解決機能は未だ整備が進んでいるとは言い難いこと

から、公的主体における消費者紛争解決機能の整備・充実の必要性がある。

(2) 紛争解決を行う公的主体として、国と独立行政法人を検討すると、公共上必要がある事務・事業であっても、それを国が直接行わない場合もあることが予定され、その受け皿として独立行政法人が設置されているものということができる。

(3) これに鑑みれば、独立行政法人の中でも、これまで数多くの消費者トラブルを解決してきた実績により既に消費者及び事業者双方から高い信頼を得ている国民生活センターが行うことが最適である。

国民生活センターの紛争解決機能の整備・充実について

- 近年、商品・サービスをめぐる紛争は急増。
- 消費生活の高度化・多様化を反映して、紛争の内容も複雑・多様化。また、消費者と事業者の間には情報力、交渉力の格差。
- こうした事情の中、あっせん不調となる事案も漸増傾向。

○ 消費者基本法において、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん等における中核的な機関としての位置付け。

○ 消費者紛争の特性[†]を踏まえた国民生活センターによる紛争解決機能充実への期待。

- [†]① 消費者と事業者の間には、情報・交渉力の格差が存在
- ② 一の紛争の背後には、潜在的に多数の同種紛争が存在
- ③ 被害額が一般には少額であり、裁判による解決には一定の限界

（論点３）

研修業務のメニューの重点化及び宿泊施設の廃止

（整理合理化案見直しの考え方）

- （１）現在行っている研修業務については、回数・メニューともに強化・充実すべきという要望が強い（注１）。特に、消費者関連法の制定・改正が頻繁に行われていることから、それらを踏まえた苦情相談業務を地方の消費生活センターで適切に行うためにも、消費生活相談員や消費者行政担当職員向けの研修に重点化していく。
- （２）研修施設は、地方自治体の消費生活相談員や消費者行政担当職員等に対して、総合的・体系的な教育研修（注２）を行うことで全国の相談処理能力の向上を図っているところである。全国から参加する研修受講者には宿泊施設を利用しないと参加できない者が多く、受講者のための宿泊施設は必要不可欠である。

注１：各講座とも応募者が募集定員を大幅に上回っている。参加者アンケートにおいて、回数を増やして欲しい、経験に合わせた講座などメニューを増やして欲しいという要望が強い。

注２：最長五週間行なっている。

(論点 4)

消費生活専門相談員制度は類似制度もあることから廃止

(整理合理化案見直しの考え方)

(1) 消費生活専門相談員の資格は、地方の消費生活センター等において消費生活相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上を目的としている。

(2) 類似しているのではないかとして例にあげられる消費生活アドバイザーや消費生活コンサルタントについては、

① 消費生活アドバイザー

企業における消費者関連部署において顧客相談の処理や顧客意見を企業内に反映するための人材育成の資格

② 消費生活コンサルタント

消費者リーダーや消費者問題の専門家を育成するための講座の修了者

であり、本資格とは目的や役割が異なっている。

(3) 消費者トラブルが長期的に増加するなかで、地方公共団体の消費生活センター等における消費生活相談員の果たす役割はますます重要になっている。

消費生活相談員として資質・能力があるかどうかを判断するために、個々の地方公共団体が試験等を実施するのは困難である。

消費生活専門相談員の資格制度は、消費者基本法第19条2項で国の役割として規定された「苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするための人材の確保及び資質の向上に必要な施策」を具体化し、地方の消費生活センターにおける相談業務の質を維持・向上していくうえで極めて重要なインフラである。

(参考)

消費者基本法、消費者基本計画及び
福田内閣総理大臣談話・所信表明演説

1 平成16年消費者基本法改正（議員立法）

平成16年にはそれまでの消費者保護基本法が改正され、消費者基本法となった。本改正は、「消費者の権利」が明記されるなど抜本的な改正であり、内閣府としては、ここに示された政策の枠組に従って、消費者政策を強化していく必要があると考えている。

消費者基本法においては、第19条で苦情相談・紛争解決における国と地方の役割等が規定されるとともに、第25条で国民生活センターの4つの機能における中核的な機関としての役割等が規定された。

(1) 消費者基本法第25条（番号は説明用に付与）

国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、

- ① 国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、
- ② 事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、
- ③ 消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、
- ④ 消費者に対する啓発及び教育

等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

2 平成17年消費者基本計画

消費者基本法改正を受けて、平成17年4月に消費者基本計画が閣議決定された。国民生活センターは、消費者基本計画において、関係行政機関との連携強化、中核的機能の強化が明記されるとともに、内閣府及び関係省庁と並んで重要な消費者政策の実施

主体として明記されている。

(1) 消費者基本計画（関連部分の一部を抜粋）

① 関係行政機関との連携の強化

国民生活センターは、各地の消費生活センターに寄せられる苦情相談情報、危害・危険情報の分析に基づいて政策提言等を行う。

政府は、これを踏まえ、消費者政策会議関係委員会、消費者政策担当課長会議等を機動的に開催することなどにより、消費者トラブルの防止に当たる。

② 中核的機能の強化

各地の消費生活センターの苦情相談処理機能を強化するため、国民生活センターは、これらの中核的機関として、消費者トラブルに関する注意情報等の充実、経由相談への対応強化、相談員に対する研修の充実、原因究明テストの積極的な実施を図る。

3 平成19年福田内閣総理大臣談話及び所信表明演説

平成19年9月に発足した福田内閣は、消費者行政の強化を打ち出している。

(1) 福田内閣発足における内閣総理大臣談話（平成19年9月26日（抜粋））

国民の皆様が、日々安心して暮らせるよう、より消費者や生活者の視点に立った行政に発想を転換し、消費者行政を強化します。

(2) 福田内閣総理大臣の所信表明演説（平成19年10月1日（抜粋））

（国民の安全・安心を重視する政治への転換）

国民生活に大きな不安をもたらした耐震偽装問題の発生を受け、安全・安心な住生活への転換を図る法改正が行われました。成熟した先進国となった我が国においては、生産第一という思考から、

国民の安全・安心が重視されなければならないという時代になったと認識すべきです。政治や行政のあり方のすべてを見直し、国民の皆様が日々、安全で安心して暮らせるよう、真に消費者や生活者の視点に立った行政に発想を転換し、悪徳商法の根絶に向けた制度の整備など、消費者保護のための行政機能の強化に取り組めます。

国民生活センターの紛争解決機能の整備・充実について

消費者紛争をめぐる事情

- 近年、商品・サービスをめぐる紛争は急増。

国民生活センターや都道府県の消費生活センターでの			
	平成 8 年	→	平成 18 年
相 談 件 数	35 万件	→	110 万件
うちあっせん件数	38 千件	→	60 千件

- 消費生活の高度化・多様化を反映して、紛争の内容も複雑・多様化。また、消費者と事業者の間には情報力、交渉力の格差。
- こうした事情の中、あっせん不調となる事案も漸増傾向。

平成 8 年	→	平成 13 年	→	平成 18 年
2,432 件	→	3,698 件	→	4,472 件

【あっせん不調又はあっせんが難航した事例】

- ① 知的障害があり判断力が不十分な高齢者へ長年にわたり高額な健康食品を販売している業者がいた。しかし販売時に必要とされる書面等がまったく交付されていなかった。センターが、クーリングオフの対象となると指摘したが「我々の商売には関係ない」、「業界団体からの要請であれば考える」とのことであった。
- ② インターネット通販で商品を購入したが、一部商品が異なっていたので返品した。それにもかかわらず、返金されない。センターから事業者連絡し苦情を伝えたが、本人でなければ情報は提供できないとのことだった。

- 事後チェック型社会への移行の中で、紛争解決機能の充実が必要。

国民生活センターに期待される役割

- 消費者基本法において、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん等における中核的な機関としての位置付け。
- 消費者紛争の特性[†]を踏まえた国民生活センターによる紛争解決機能充実への期待。
 - [†]① 消費者と事業者の間には、情報・交渉力の格差が存在
 - ② 一の紛争の背後には、潜在的に多数の同種紛争が存在
 - ③ 被害額が一般には少額であり、裁判による解決には一定の限界
- 現行の独立行政法人国民生活センター法上、紛争解決機能については明文の規定なし。

国民生活センターが行う紛争解決の手続を整備し、消費者紛争の迅速・適正な解決を促進

紛争解決手続を行う第三者機関の設置

- 公正・中立な第三者からなる機関を設置し、あっせん・調停・仲裁を実施。
- 消費生活専門相談員の活用等により、機動的な運営を確保。
- 第三者機関は独立して職権を実施。
- 紛争解決の公正を妨げるおそれがある場合は、解決手続から機関の構成員を排除。

取り扱う消費者紛争

- 地方公共団体との適切な役割分担の下に、同種被害が広域にわたっている事案など全国的に重要な問題に係る紛争を処理。
- 他の紛争解決機関とも連携を図り、紛争の実情に即した迅速・適正な紛争解決を推進。

紛争解決手続

- プライバシー・営業秘密に配慮した非公開手続。
- 手続実施のため必要があるときは、出頭を求め意見を聴取すること、文書・物件の提出を求めることが可能。
- 同種紛争の解決・発生防止等のため必要があるときは、結果の概要を公表。

法的効果

- あっせん・調停手続の申請による時効の中断。
- あっせん・調停手続を行う場合の訴訟手続の中止。

その他

- 訴訟に移行した場合には、必要な情報を提供。
- 消費生活に関する情報を収集・分析し、その結果を国民に公表、関係行政機関に通知。

効果

- 消費者紛争の迅速・適正な解決。
- 泣き寝入りしていた多数の同種被害者へ解決指針を提示。
- 同種被害の未然防止。

内閣府説明参考資料

平成19年10月24日



内閣府国民生活局

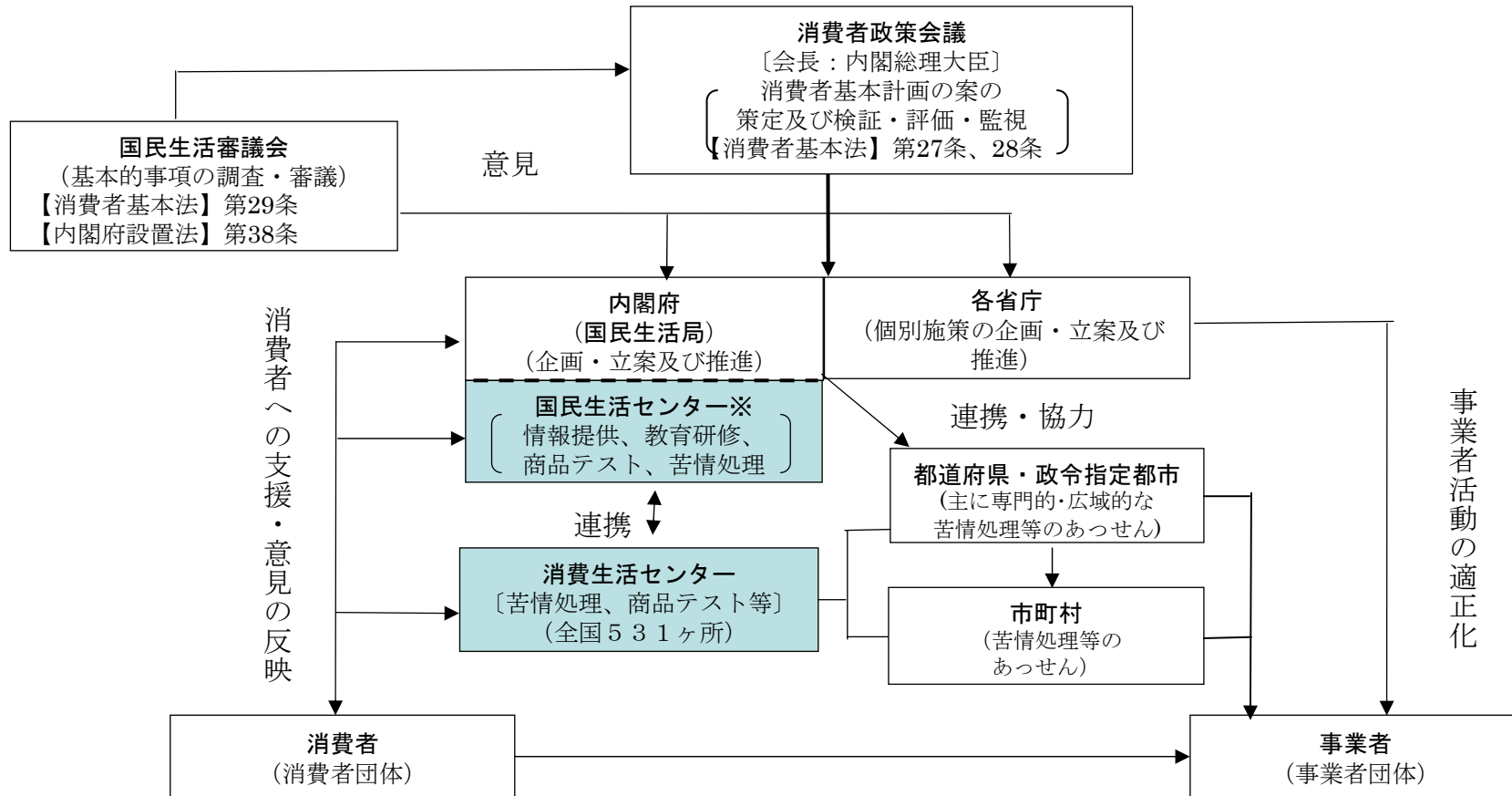
目 次

1	独立行政法人国民生活センターの概要	3
2-1	我が国の消費者政策の仕組みについて	4
2-2	独立行政法人国民生活センターの主な業務について	5
3	増加・多様化する消費者トラブル等の現況	6
4-1	PIO-NETによる消費生活相談情報の収集及び提供	8
4-2	危害・危険情報の収集及び提供	10
5	国民生活センターの相談業務について	12
6-1	普及啓発・出版について	13
6-2	国民生活センター関連記事の掲載状況	14
7	商品テストについて	15
8	教育研修について	16
9	消費生活専門相談員資格制度について	17

1. 独立行政法人国民生活センターの概要

■ 名 称	独立行政法人 国民生活センター
■ 目 的	国民生活の安定と向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うこと（※独立行政法人国民生活センター法第3条）
■ 根拠法	・ 独立行政法人通則法（平成11年法律第103条） ・ 独立行政法人国民生活センター法（平成14年法律第123号）
■ 沿 革	・ 昭和37年 特殊法人国民生活研究所 発足 ・ 昭和45年 特殊法人国民生活センター 発足（国民生活研究所を改組） （※ 昭和43年「消費者保護基本法」公布・施行） ・ 平成15年 独立行政法人国民生活センター 設立
■ 役 員	6名（理事長 中名生 隆、理事3名、監事（非常勤）2名）
■ 職 員	114名（平成19年4月1日現在）
■ 資本金	91億6,600万円 ※全額政府出資
■ 予 算	35億4,700万円（平成19年度）

2-1. 我が国の消費者政策の仕組みについて

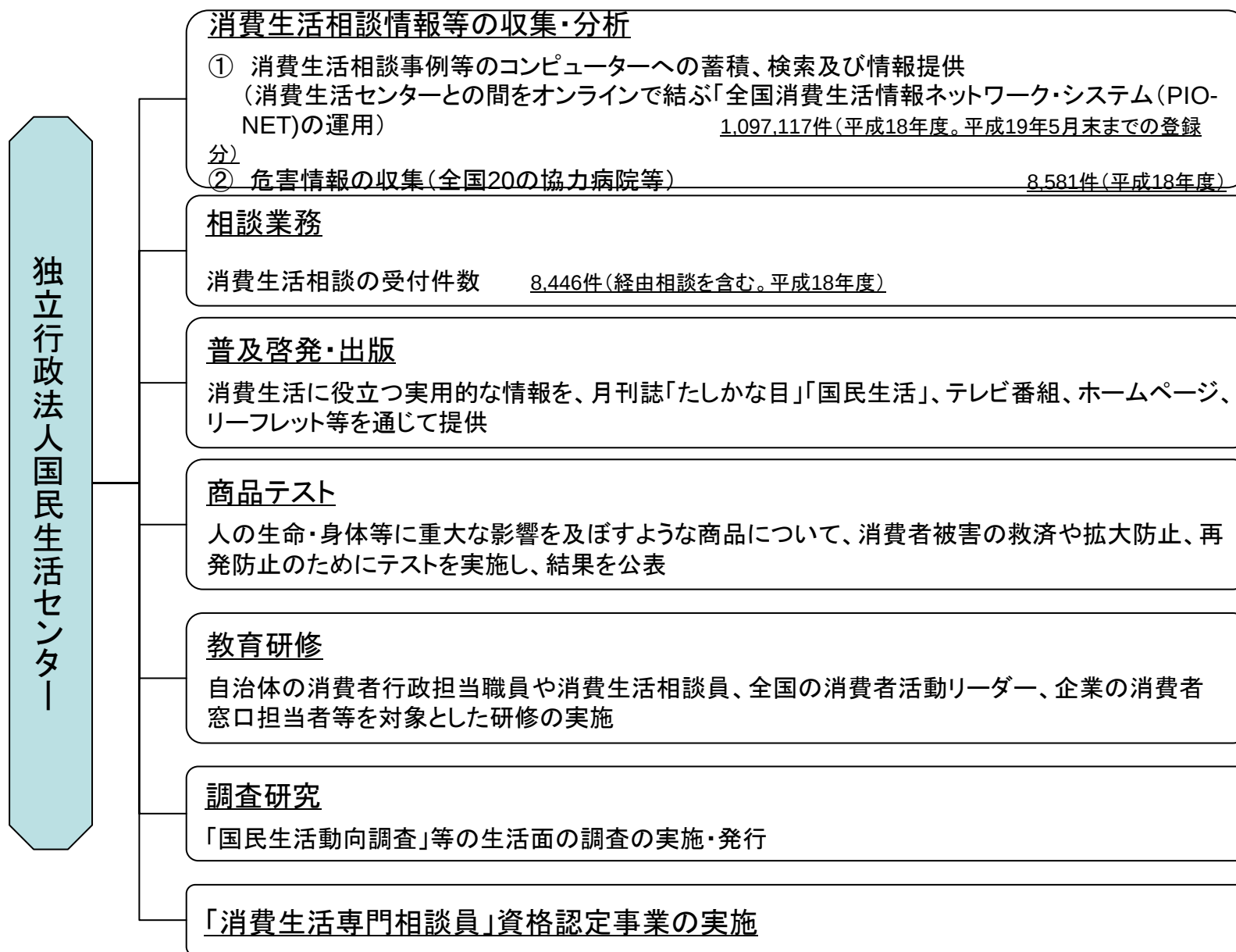


※(参考)消費者基本法(昭和43年法律第78号)(※ 平成16年法律第70号により抜本改正)(抄)

(国民生活センターの役割)

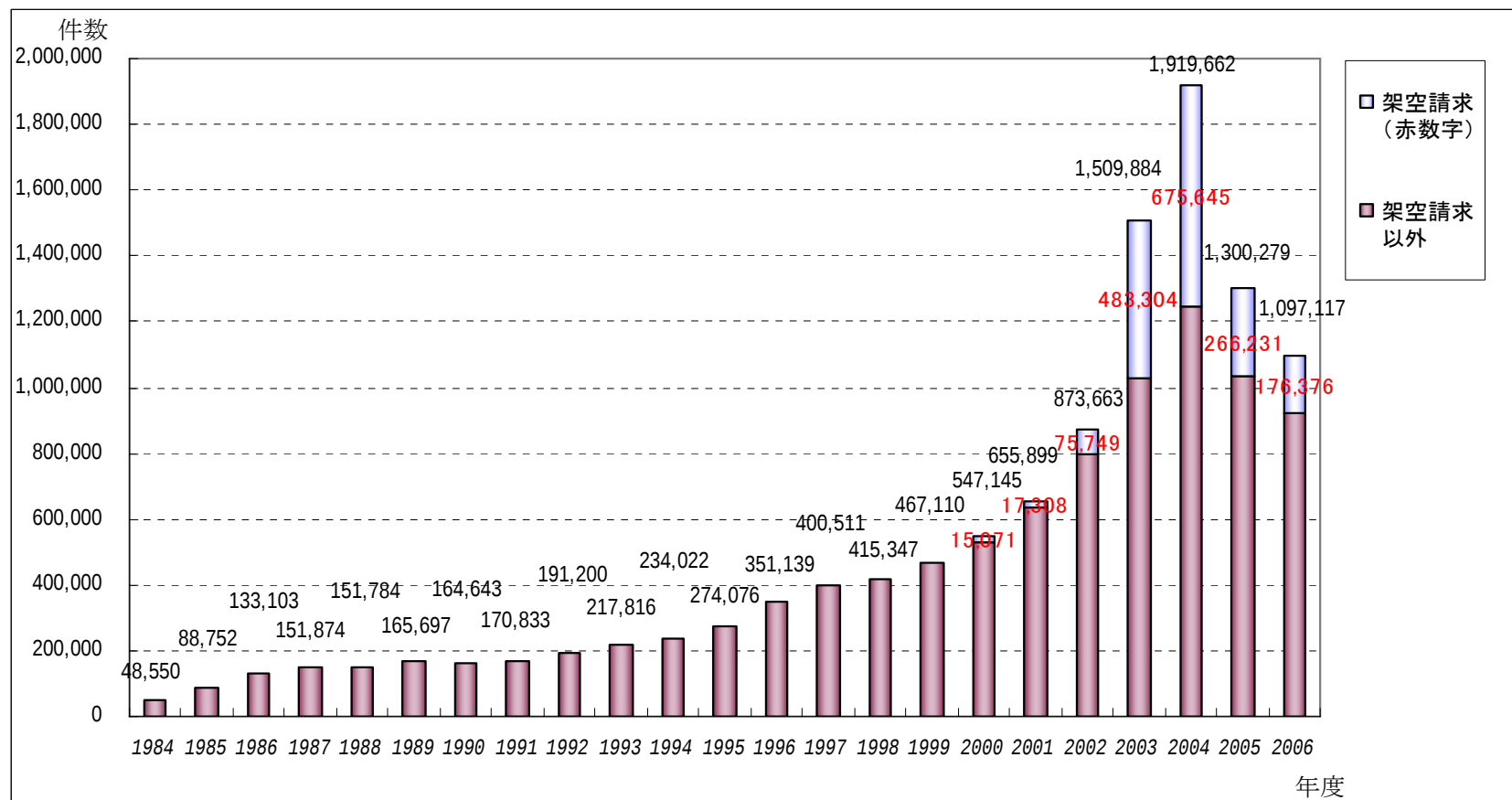
第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

2-2. 独立行政法人国民生活センターの主な業務について



3. 増加・多様化する消費者トラブル等の現況

(1)消費生活相談件数の推移



(注)データは2007年5月末日までの登録分。架空請求の件数は2000年度以降集計している。

(2) 消費者トラブルの多様化・複雑化

新たな金融・保険商品の出現や電子化の進展等により、消費者トラブルは多様化・複雑化している

主な類型別消費者トラブルの状況 (2001年度と2006年度の比較)

	(2001年度)	(2006年度)
(商品・役務別)		
金融・保険サービス	68,743件	→ 172,279件
オンライン情報サービス	5,233件	→ 74,196件

(※PIO-NETに登録された苦情相談件数。国民生活センター編「消費生活年報2007」等より内閣府作成)

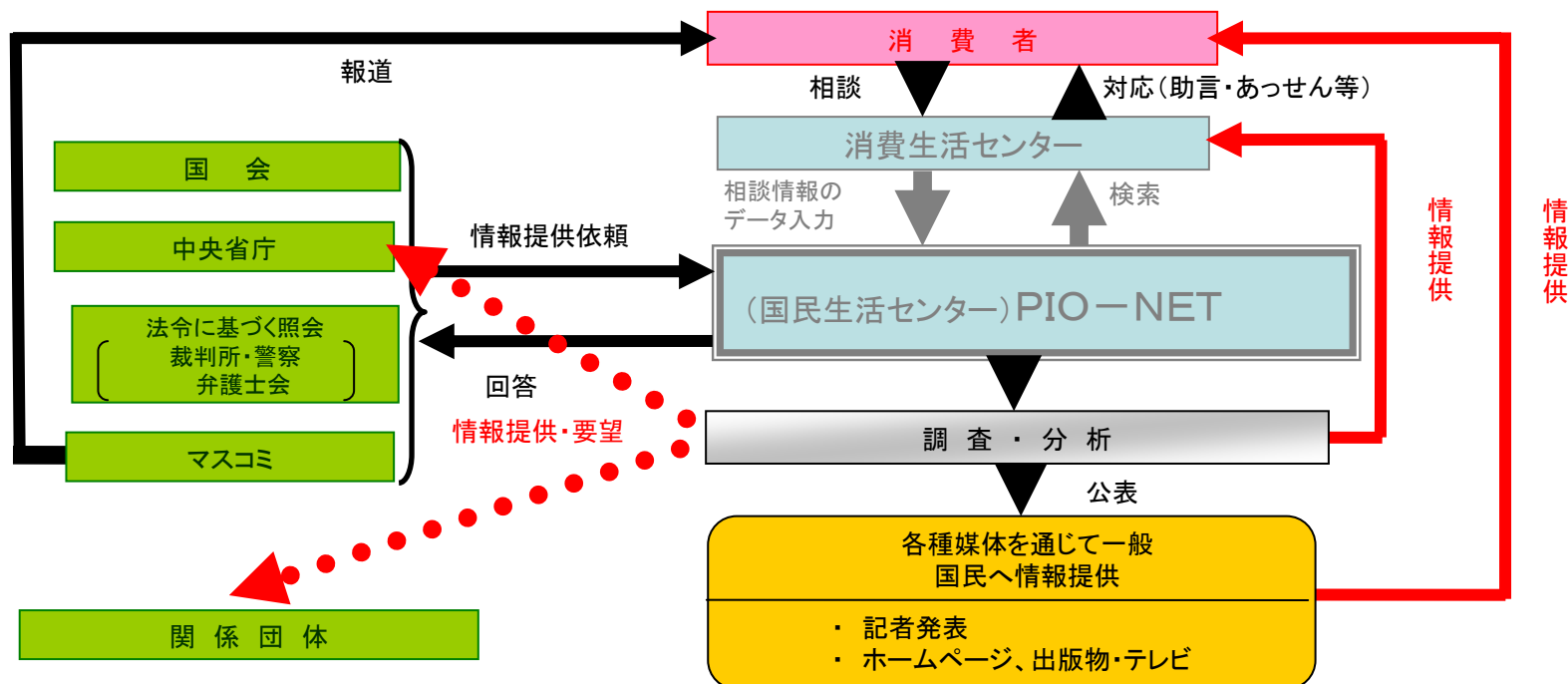
(3) 重大な製品事故の発生

時期	主な製品事故の例
平成17年12月	石油温風器(一酸化炭素中毒により死亡)
昭和60年～平成17年	ガス瞬間湯沸かし器(一酸化炭素中毒により死亡)
昭和58年～平成18年	家庭用シュレッダー(幼児が手指を切断)
平成18年7月	全自動洗濯機の脱水槽(巻き込まれて手指を切断)
平成15年～平成18年	ハロゲンヒーター(ガラス管が破裂し火傷等)

4-1. PIO-NETによる消費生活相談情報の収集及び提供

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは...

- ・国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報の収集を行っているシステム



課題と対応

収集面

- ・ 情報収集ルート の 拡充
- ・ 受付からPIO-NETへの入力までの期間短縮

対応例

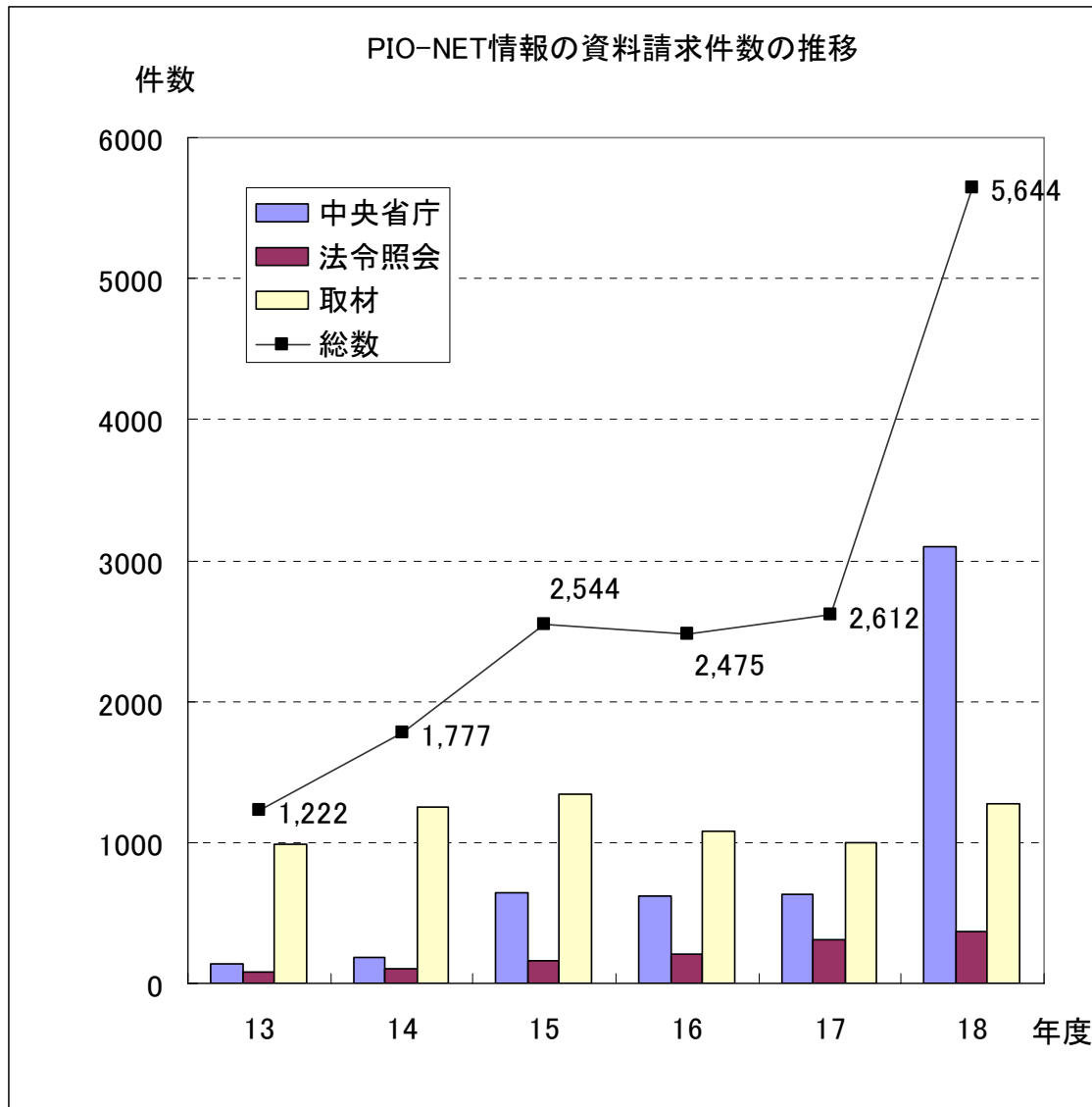
- ・ PIO-NET情報入力早期化への取組

提供面

- ・ 国の行政機関への情報提供の拡大
- ・ 分析能力の強化

- ・ 国の行政機関にPIO-NET端末を設置し、情報の閲覧を可能に
→ 法執行等との連携を強化

(参考)PIO-NET情報の資料請求件数の推移



提供した情報は、

- ・ 消費者政策の企画・立案
- ・ 法執行
- ・ 捜査
- ・ 裁判・調停
- ・ 報道

等に幅広く活用されている

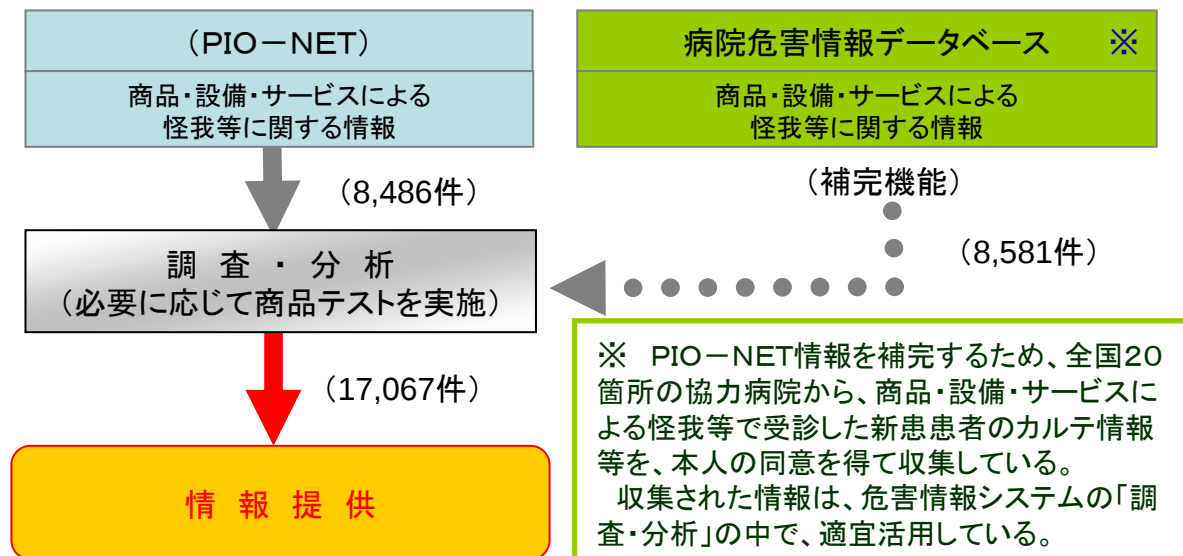
※ 法令照会とは、警察、弁護士会、裁判所から法令に基づいて行われた照会を指す

4-2. 危害・危険情報の収集及び提供

危害情報システムの活用

PIO-NETで収集した苦情相談情報の中から、特に商品・設備・サービスによる怪我等に関する情報について、調査・分析を行い(必要に応じて商品テストを実施)、その結果を消費者や関係団体に情報提供するシステム。

(※右図中の数字はいずれも平成18年度の件数)



さらに、製品事故等の重大事故への対応強化のため、以下の取組を実施

① 死亡・重篤事故情報の関係省庁への迅速な情報提供

- 関係機関からの要請を待たず、国民生活センターが入手した死亡・重篤事故情報は、内閣府を通じて関係省庁に迅速かつ積極的に提供。

(参考)関係省庁への提供件数(平成18年度)

<死亡>210件 <重篤>441件 (注)<重篤>とは、危害程度が「治療1ヶ月以上」のもの。

② 国民生活センター内部に危害情報室の設置

- 死亡・重篤事故情報の関係省庁との共有、緊急的な情報提供等の業務を実施

(参考) 危害関係の情報提供

記者公表事例	公表月	概 要	要望先
シュレッダーの安全性	18年9月	地方センターからの「2歳の女兒が、シュレッダーに手の指を挟んで9本切断した」との事故情報を受け、家庭で使う可能性のあるシュレッダーについて安全性のテストを実施するとともに、過去の事故事例、海外の文献・事例等も調査し、紙用シュレッダーの安全性に関する総合的な情報を提供。	・経済産業省 ・(社)ビジネス機械・情報システム産業協会 ・(社)全日本文具協会
自転車用空気入れの安全性	18年10月	「シリンダ本体と台座の接合部の強度不足のため折損し、その先端で足の親指を切断した。」等の情報をもとに、空気入れについて、強度を中心とした安全性のテストを実施し、購入時や使用上の注意について情報提供。	・経済産業省 ・(社)自転車協会 ・日本チェーンストア協会 ・(社)日本DIY協会
スプレー缶製品の使用上の安全性	18年10月	過去に寄せられた「スプレー缶」に関する危害情報をもとに、事故事例の分析と事例ごとの再現テストを行い、スプレー缶の使用上の安全性や適切な廃棄方法について情報提供。	・環境省 ・経済産業省 ・(社)日本エアゾール協会
高麗人参を主原料とした「健康食品」	19年1月	高麗人参を含んだ「健康食品」は、近年、比較的安価に購入できるようになったが、民間調査報告などでは農薬が検出されたとの報告もある。また、血糖値や血圧の急上昇や発疹、下痢、吐き気などの危害情報も多数件寄せられている。身体作用のある有効成分量や残留農薬を調べ、安全性について情報提供。	・厚生労働省 ・(財)日本健康・栄養食品協会
ホームページ公表事例			公表月
洗濯機の脱水槽への巻き込まれに注意－右手薬指切断の事故も－			18年10月
こんにゃく入りゼリーの事故			18年11月～19年7月
就寝中に電気あなかコードから出火			19年1月
キャンディー状のチーズを食べた1歳9カ月の男児が窒息事故			19年1月
乳幼児がベビーカーに手指を挟み、あわや切断！			19年4月

5. 国民生活センターの相談業務について

(1) 直接相談

一般の消費者から商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなどを電話又は文書で専門の相談員が受け付け、処理にあたる。

(2) 経由相談

各地の消費生活センター等が何らかの形で消費者と接触した後、当該消費者の相談に国民生活センターが関わる。種別として、「助言」、「共同処理等」、「移送」がある。

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
直接相談	5,031(60.5%)	5,113(55.7%)	5,114(57.7%)	4,112(49.6%)	4,124(48.5%)
経由相談	3,283(39.5%)	4,064(44.3%)	3,767(42.3%)	4,179(50.4%)	4,373(51.5%)
合計	8,314(100%)	9,177(100%)	8,911(100%)	8,291(100%)	8,497(100%)

6-1. 普及啓発・出版について

(1) 普及啓発・広報業務

① テレビによる情報提供

日本テレビをキーステーションとして全国31局のテレビ局ネットで、「ご存じですか 消費者ミニ情報」を提供している（水曜日午前11時25分から同30分までの5分間、年間40回（平成18年度））。国民生活センターが公表した商品テスト結果、悪質商法に関する注意情報、サービスに関する情報等を中心に、暮らしに役立つ生活情報を放映している。

② 啓発資料の発行

地方公共団体の消費者啓発事業を支援する目的で、毎年啓発資料を作成している。平成17年度は、一般消費者向けに「悪質商法戦線活発化！！」「世にも恐ろしいケータイトラブル！」の2種類を、平成18年度は「それって、本当？」「その誘いは友だちからやってくる」を発行した。

③ 広報活動

毎月開催の記者説明会で、商品テスト結果、消費者トラブル関連情報、調査報告書等の内容を公表している。

(2) 出版関係業務

① 「たしかな目」の発行

一般消費者を読者対象とした月刊誌「たしかな目」を発行。当センター商品テスト結果やサービス調査結果、注意情報などに取材記事を加えたり、特集形式にするなど、消費生活全般に関する情報をわかりやすく提供することにより、豊かで安全な暮らしを望む消費者の自立を支援する。「たしかな目」は、2006年5月号にリニューアルを行い、当センターの情報をよりわかりやすく掲載している。

② 「国民生活」の発行

消費者問題、生活問題の専門家を中心とした月刊誌「国民生活」を発行。同誌は、複雑・多様化した消費者問題、生活問題の現状・動向を伝え、今後の在り方を考える専門誌である。主な内容は、今日的課題についての特集、生活に深くかかわる法律等に関する基礎講座、PIO-NET情報、苦情相談事例、危害情報等のオリジナル情報、消費者関連団体の活動状況の紹介等、広範な内容からなっている。

③ 「くらしの豆知識」の発行

日常生活にかかわりの深い知識や情報をコンパクトにまとめたハンドブック。毎年1回、10月1日に発行。各地方公共団体等の消費者啓発にも利用されている。

6-2. 国民生活センター関連記事の掲載状況

平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
210	316	301	254

(備考)主要紙(朝日、毎日、読売、日経、産経、東京)の記事中において、「国民生活センター」と引用されて掲載されたものと件数。平成19年度は10月9日までの件数。

7. 商品テストについて

(1) 原因究明テスト

苦情相談の解決のため、また、製品関連事故の原因究明を通じて被害の未然防止・再発防止のためにテストを実施する。

平成18年度実績:51件(うち車輛・乗り物11件、住居品20件など)

(2) 問題提起型テスト

事故や被害などの内容が消費生活に重大な影響を及ぼすと思われる問題や類似した事故・危険のおそれがあると認められる商品について、事故等の未然防止、再発防止等の観点からテストを行い情報提供している。

(テスト実施実績(平成18年度))

- サイクロン方式の掃除機(平成18年4月6日公表)
- IHクッキングヒーターの安全性と加熱性能(平成18年5月10日公表)
- 大豆イソフラボンを多く含むとうたった「健康食品」(平成18年6月22日公表)
- 乳幼児用チェアの安全性(平成18年7月6日公表)
- 車載ジャッキを使用する際の安全性(平成18年8月4日公表)
- クリーニングサービスのトラブル防止のために(平成18年8月4日公表)
- ヘナ配合の白髪染めをうたった商品(平成18年9月6日公表)
- シュレッダーの安全性にかかわる情報(平成18年9月15日公表)
- 自転車用空気入れの安全性(平成18年10月6日公表)
- スプレー缶製品の使用上の安全性(平成18年11月8日公表)
- 高麗人参を主原料とした「健康食品」(平成19年1月10日公表)
- 中食のフライ(平成19年2月7日公表)

8. 教育・研修について

	講座名(平成18年度55講座約10000人が受講)
1)消費者行政職員研修	管理職講座【1回】
	職員講座【2回】
	講師養成講座【3回】
2)消費生活相談員研修	消費生活相談員養成講座【1回】
	専門・事例講座【10回】
	消費者法講座【5回】
	個人情報保護法講座【2回】
	最新相談情報セミナー【9回】
	消費生活相談カード作成セミナー【2回】
3)生活大学移動セミナー研修	公開講座(1日)と相談基礎講座(2日)【4回】
	消費生活専門相談員育成支援講座【3回】
4)企業研修	トップセミナー【1回】
	3日コース【1回】
	1日コース【2回】
5)消費者フォーラム等	全国消費者フォーラム【1回】
	地域交流セミナー【1回】
	市民講座【1回】
6)教員・学生研修	消費者教育学生セミナー【1回】
	教員を対象とした消費者教育講座【1回】

9. 消費生活専門相談員資格制度について

① 消費生活専門相談員資格制度

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等において消費生活相談業務に携わる消費生活相談員の能力・資質の向上及び新たな人材の発掘等を目的にしたもので、国民生活センターが平成3年度からを実施している。なお、この資格制度は、内閣総理大臣を長とする消費者保護会議（平成2年 第23回）の決定を受けて創設されたものである。また、平成19年1月までに3602名が資格認定されている。

② 試験の実施状況

平成18年度は、下記日程により全国各地で資格認定試験を実施した。

- ・第1次試験（筆記）：平成18年9月30日（土） ※合計16箇所
- ・第2次試験（面接）：平成18年11月18日（土） から25日（土）
※合計5箇所
- ・認定日 平成19年1月15日（日） 248人認定。