



独立行政法人

国民生活センター

国民生活センターについて

令和5年11月

独立行政法人国民生活センター

国民生活センターの「使命」と「行動指針」

国民生活センターの使命

国民生活センターは、消費者問題・暮らしの問題に取り組む中核的な実施機関として、消費者・生活者、事業者、行政を「たしかな情報」でつなぎ、公正・健全な社会と安全・安心な生活を実現します。

国民生活センター役職員の行動指針

わたしたち国民生活センター役職員は、「国民生活センターの使命」を達成するために、以下の指針に則って行動します。

○現場の強みと消費者・生活者の声を活かします

消費生活相談や商品テストなどの消費者問題・暮らしの問題に取り組む現場の強みと、日々寄せられる消費者・生活者の声を毎日の業務に活かします。

○消費者・生活者の目線を大切にします

いつでも、だれにでも起こりうる消費者問題・暮らしの問題に対応するために、消費者・生活者の目線で、広い視野から問題を深く掘り下げます。

○個人の主体性と組織の一体性を発揮します

個人の主体性と、組織のチームワーク・一体性を発揮し、絶えず創意工夫を重ねながら、消費者問題・暮らしの問題の解決に取り組めます。

○すばやく・的確に・分かりやすくを心がけます

すばやく・的確に・分かりやすくを心がけ、消費者・生活者の声を「たしかな情報」としてまとめ、すべての消費者・生活者、事業者、行政に広く行き届くように努めます。

○専門組織としての知見と精神を引き継ぎます

消費者問題・暮らしの問題に取り組んできた専門組織である国民生活センターの一員として、これまで培ってきた知見と精神を引き継ぐとともに、専門性をさらに向上させます。

1. 国民生活センターの組織概要

(1) 目的	<p>【消費者基本法 第25条】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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っせん及び当該苦情に係る相談・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決・ 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・ 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 <p>における中核的な機関として積極的な役割を果たす</p> <p>【独立行政法人国民生活センター法 第3条】</p> <p>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、消費者紛争を予防するための活動を支援すること並びに重要消費者紛争について法による解決のための手続を適正かつ迅速に実施し、及びその利用を容易にすること</p>
(2) 沿革	<ul style="list-style-type: none">・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足・ 平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更
(3) 所在地	<ul style="list-style-type: none">・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22
(4) 役職員	<ul style="list-style-type: none">・ 役員：6名(理事長 山田昭典、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性3名)・ 職員：138名(令和5年9月末日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	<ul style="list-style-type: none">・ 令和4年度当初予算：3,026百万円・ 令和5年度当初予算：3,366百万円

2. 国民生活センターの業務

① 相談

- ・ 消費生活センター等で相談対応をしている相談員からの相談を受付〔経由相談〕
- ・ 「消費者ホットライン(188)」のバックアップとして、消費者からの相談を受付〔バックアップ相談〕
- ・ 相談に基づく消費者向け注意喚起、制度等に関する改善要望

② 相談情報の収集・分析・提供

- ・ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じた相談情報の収集・分析
- ・ 相談情報に基づく情報提供(報道機関からの取材、国会・中央省庁、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体からの照会等)

③ 商品テスト

- ・ 消費生活センター等における苦情相談解決のためのテスト
- ・ 被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト
- ・ 注意喚起のためのテストに基づく商品改善、規格・基準等に関する改正要望

④ 広報・啓発

- ・ 記者説明会の開催により消費者に対し注意喚起情報等を提供
- ・ 出版物、リーフレット、ホームページ等を通じた広報・啓発及び地方消費者行政事業等を支援

⑤ 教育研修・資格制度

- ・ 消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上のための研修
- ・ 登録試験機関として、平成28年度から「消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を実施

⑥ 裁判外紛争解決手続(ADR)

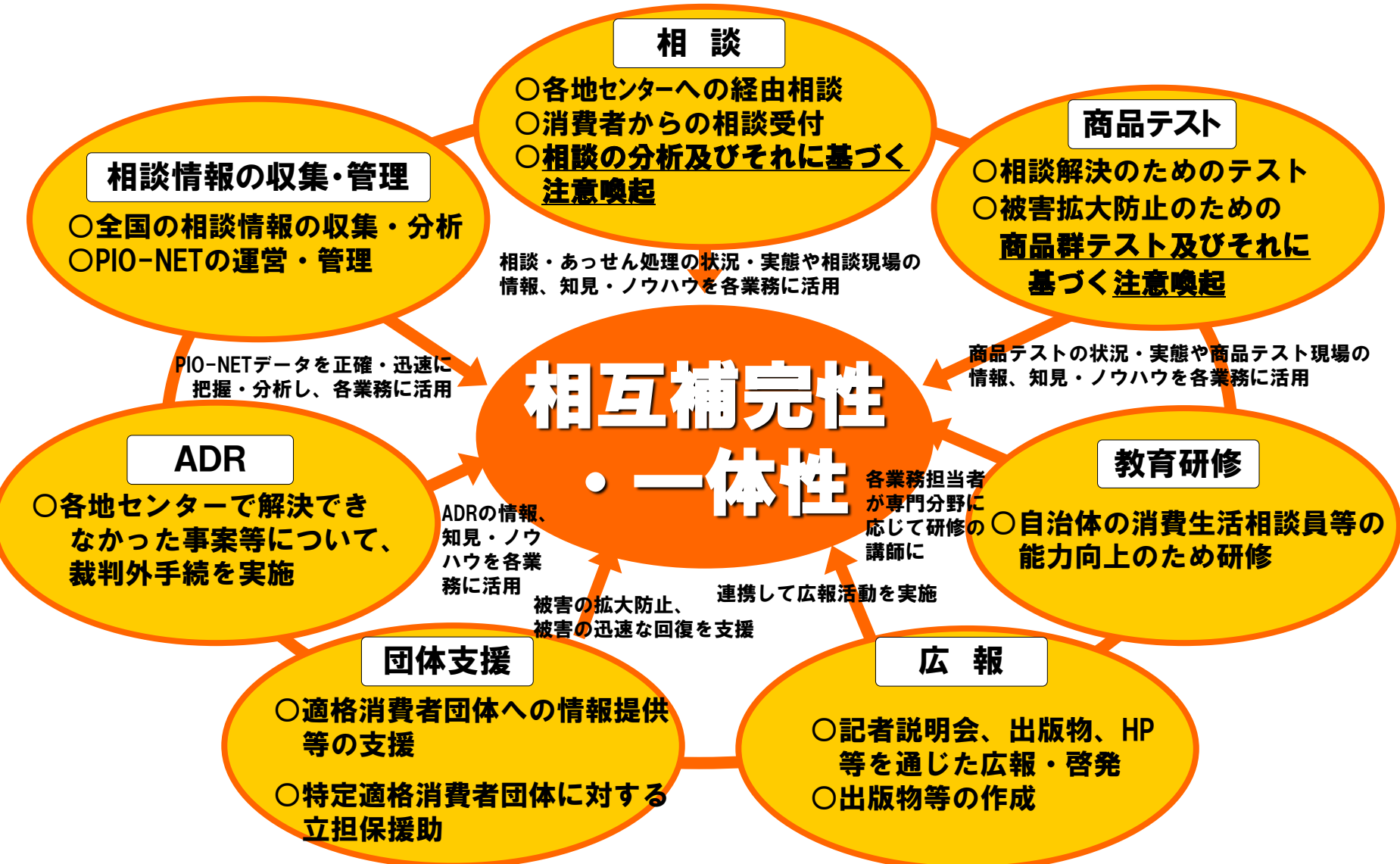
- ・ 「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・ 手続の結果概要を公表

⑦ 適格消費者団体支援

- ・ 適格消費者団体に対する情報提供等の支援
- ・ 特定適格消費者団体が申立てをする消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てる事務を実施

国民生活センターの各業務の相互補完性・一体性

- 相談、商品テスト、相談情報の収集・管理業務を中心に、**双方向に一体となって機能**
- 国民生活センターのブランド力**が各業務の信頼の根拠
- 職員の人事異動を通じて、各業務を経験して得た知見を別の業務で活用



国民生活センターの機能

国民生活センターは、消費者行政における中核的な実施機関として

- ① 消費者行政の司令塔機能の発揮
- ② 地方消費者行政の推進
- ③ 消費者への注意喚起

のいずれにとっても必要不可欠な存在

※「(独)国民生活センターの在り方について」(内閣府特命担当大臣記者会見(平成25年12月13日)での配布資料)より

国民生活センターは、各業務の実施を通じて、消費者被害の予防と救済のための3つの機能を担っている

①行政機関及び事業者団体等への要望、情報提供等

→ 行政機関や事業者団体等に制度や商品等に関する改善要望

(2022年度：10件。うち7件について行政処分や業務改善等の対応を確認)

→ 行政機関及び事業者団体等への情報提供

(2022年度：42件。うち13件について行政処分や業務改善等の対応を確認)

②全国の消費生活センター等に対する支援

→ 全国の消費生活相談窓口に対し、ワンストップ・サービスとして以下の支援を実施(地方支援)

- 各地センター等に相談処理のアドバイス等を行う経由相談
- 平日バックアップ相談、休日相談、及びお昼の消費生活相談からあっせん方法等を提供
- PIO-NET等による相談解決に役立つ情報の提供・共有
- 苦情相談解決のための商品テスト
- 相談員・行政職員への研修
- 解決困難事案の裁判外紛争解決手続(ADR) 等

→ 適格消費者団体への支援

③消費者に対する注意喚起

→ 消費者被害の拡大防止のため、相談、テスト、PIO-NET情報等に基づき、消費者に対して積極的に注意喚起

- 取引関連：悪質商法等による取引被害の拡大防止のため注意喚起
- 危害関連：人の生命・身体に危害を及ぼす商品事故等の被害拡大防止のため注意喚起
- 商品テスト関連：商品事故等の被害拡大防止のため商品テストを実施し注意喚起

→ 2022年度は、記者説明会(月2回程度)等を通じて合計67件を公表

その他報道機関からの取材件数は約900件/年

3. 相談

国民生活センターの主な相談業務は以下のとおり

消費者向け相談窓口

●バックアップ相談

○平日バックアップ相談

「消費者ホットライン(188)」に電話した際に、都道府県や政令市の消費生活センターの電話が話中でつながらない場合に、「平日バックアップ相談」の電話番号をアナウンス

○お昼の消費生活相談

消費生活センターが昼休みを設けることが多い、平日の昼間（11:00～13:00）に相談受付。
会社等で働いている人でも相談しやすい相談窓口

○休日相談

休日に消費生活センターが開所していない場合に、「消費者ホットライン」への電話が国民生活センターの「休日相談」に自動転送される仕組み。原則、即日対応（継続対応はしない）

●越境消費者センター(CCJ)

・海外事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口

●訪日観光客消費者ホットライン

・訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口

●災害や特定トラブル関連の110番

・大規模災害が発生し関連する消費者トラブルが懸念される場合や、特定のトラブルが集中した発生した場合等に、必要に応じて特設の電話相談窓口(110番)を設置

相談員向け相談窓口

●経由相談

・全国の消費生活センター等の相談員から、相談対応に関する問合せを受け付け、助言等を実施
・専門チーム(特商法チーム/金融・保険チーム/情報通信チーム)が対応することで、難しい事案に対しても高いレベルで助言を行うとともに、必要に応じて共同処理・移送を実施

●CCJ相談員専用ダイヤル

・全国の相談員に対して、日本の消費者と海外の事業者とのトラブルに関する相談処理の助言を実施

相談業務の実績

		年度別件数				
		2018	2019	2020	2021	2022
バックアップ 相談	平日バックアップ 相談	3,885	3,896	3,999	3,483	3,250
	お昼の 消費生活相談	2,901	2,580	1,238	1,234	1,974
	休日相談	5,886	5,883	4,881	5,219	5,794
越境消費者センター(CCJ)		6,257	6,018	4,625	4,809	5,006
訪日観光客消費者ホットライン		62	369	125	90	134
災害や特定トラブル 関連の110番		高齢者：30	令和秋台風：140	コロナ給付金：731	コナワクチン詐欺：259	コロナ詐欺：39
		7月豪雨：131	—	令和2年7月豪雨：6	コロナ詐欺：75	—
		北海道地震：17	—	コナワクチン詐欺：15	—	—
経由相談		7,295	7,006	6,082	5,702	5,839
CCJ相談員専用ダイヤル		2,653	2,329	1,419	849	790
(合計)		29,117	28,221	23,121	21,720	22,826

(注1) 件数は2023年9月30日までの受付分

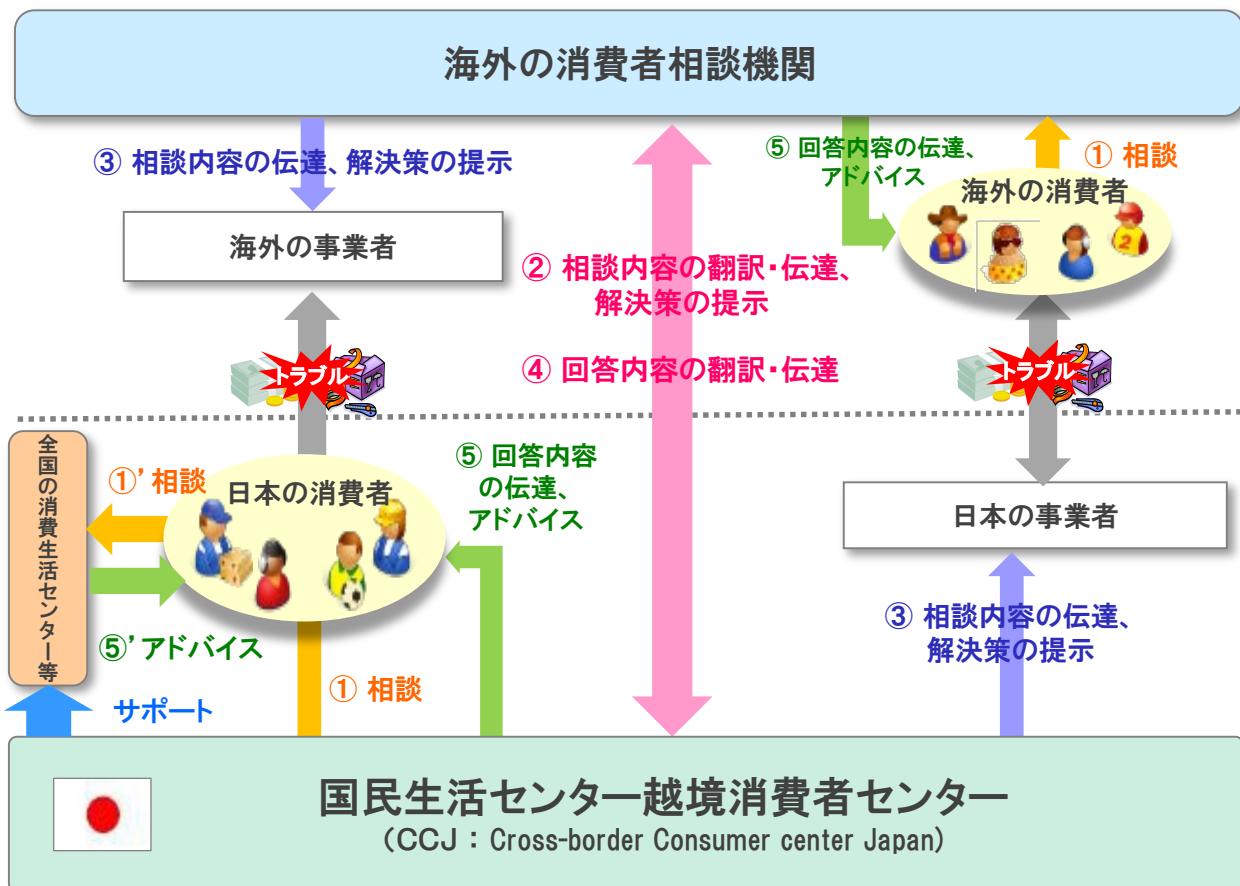
(注2) 「災害や特定トラブル関連の110番」の詳細は以下のとおり

- ・ 高齢者：高齢者110番（2018年9月13日～14日）
- ・ 7月豪雨：平成30年7月豪雨消費者トラブル110番（2018年7月13日～9月12日）
- ・ 北海道地震：平成30年北海道胆振東部地震の影響による188転送支援（2018年9月6日～9月14日）
- ・ 令和秋台風：令和元年秋台風関連消費者ホットライン（2019年11月1日～12月13日）
- ・ コロナ給付金：新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン（2020年5月1日～9月15日）
- ・ 令和2年7月豪雨：令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン（2020年7月21日～9月15日）
- ・ コロナワクチン詐欺：新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン（2021年2月15日～12月23日）
- ・ コロナ詐欺：新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン（2021年12月24日～2022年6月23日）

国民生活センター越境消費者センター(CCJ)

- 「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」は、海外ネットショッピングなど、**海外事業者との取引**でトラブルにあった消費者のための相談窓口
- CCJでは、**海外の消費者相談機関と連携**し、海外に所在する相手方事業者に相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者のトラブル解決を支援

【概略図】



国・地域	機関名
アメリカ、カナダ、メキシコ	BBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association) 消費者文教基金会 (Consumers' Foundation, Chinese Taipei)
シンガポール	シンガポール消費者協会 (Consumer Association of Singapore)
ベトナム	EcomViet (Vietnam E-commerce Development Center)
南米11カ国・スペイン(注)	ODRLA (ODR Latinoamerica)
ロシア	Center for Mediation and Law (Scientific and Methodological Center for Mediation and Law)
韓国	韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)
タイ	消費者保護委員会事務局 (Office of The Consumer Protection Board)
フィリピン	貿易産業省消費者保護グループ (Department of Trade and Industry)
イギリス	公認取引基準協会 (Chartered Trading Standards Institute)
マレーシア	マレーシア消費者苦情センター (National Consumer Complaints Centre, Malaysia)
香港	香港消費者委員会 (The Consumer Council of Hong Kong)
ラトビア	CRPC (Consumer Rights Protection Centre)
エストニア	CPTRA (Consumer Protection and Technical Regulatory Authority)

(注) アルゼンチン、チリ、ウルグアイ、パラグアイ、ボリビア、ブラジル、ペルー、コロンビア、ベネズエラ、コスタリカ、メキシコ

訪日観光客消費者ホットライン(外国人観光客向け電話相談窓口)

- 2018年12月より、訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口として、「訪日観光客消費者ホットライン」(Consumer Hotline for Tourists) を開設。
- 2021年7月に専用サイト(チャットボット搭載)を開設。

□ 対応言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語 (計7か国語)

□ 受付時間

平日10時～16時 (土日・祝日、年末年始を除く)

□ 対象となる相談

日本滞在中の消費者トラブル (商品の購入、飲食、宿泊、交通機関の利用等に伴うトラブル) に関する相談

※対象となる消費者トラブルの具体例

- 例 1 : 商品を購入したが、壊れていた
- 例 2 : 飲食店で著しく高額な請求があった
- 例 3 : レンタカーで高額な修理代を請求された
- 例 4 : ホテルの部屋が予約内容と違っていた

※観光情報、落とし物・忘れ物、事件・事故、病気・ケガなど、消費者トラブル以外の相談は他の相談窓口を紹介

【専用サイト】

<https://www.cht.kokusen.go.jp/>



【窓口周知動画】

専用サイト内



* 日本語、英語、中国語(簡体字、繁体字) ページはチャットボットにも対応。

4. 相談情報の収集・分析・提供

○ 国民生活センターでは、1984年からPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じて、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集し、その内容を分析したうえで国民・消費者への注意喚起などに活用している

○ また、相談情報の収集にあたっては、全国共通の入ルールの制定・改定や登録された情報の確認・修正などのデータ管理と、システムの運用・保守を担当。情報の精度やシステムの使い勝手の向上を図り、全国の消費生活センターの相談業務を支援している

(注)PIO-NET接続先(2023年3月末日現在)：消費生活センター 約1,250カ所(専用端末約3,400台)
中央省庁等 17カ所

○ PIO-NETで収集した相談情報の具体的な活用目的は以下のとおり

① 全国の消費生活センター等の相談業務に対する支援

② 消費者に対する注意喚起

③ 行政機関における消費者政策の企画・立案、法執行 等

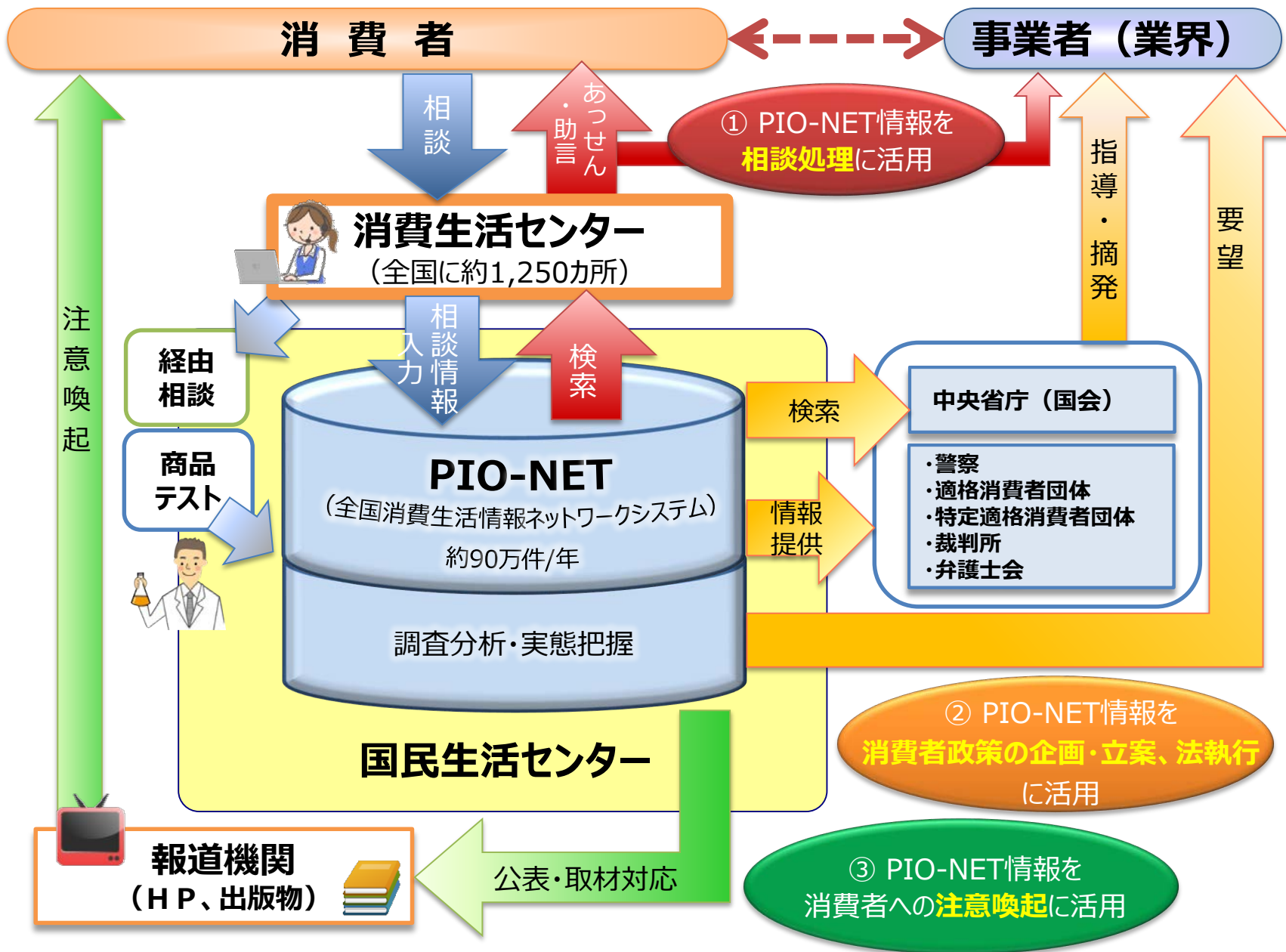
○ PIO-NETで収集した相談情報は、年間 約90万件

○ PIO-NETの特長

・わが国最大の消費生活相談情報を収集・蓄積したシステム(信頼性の高い相談情報データベース)

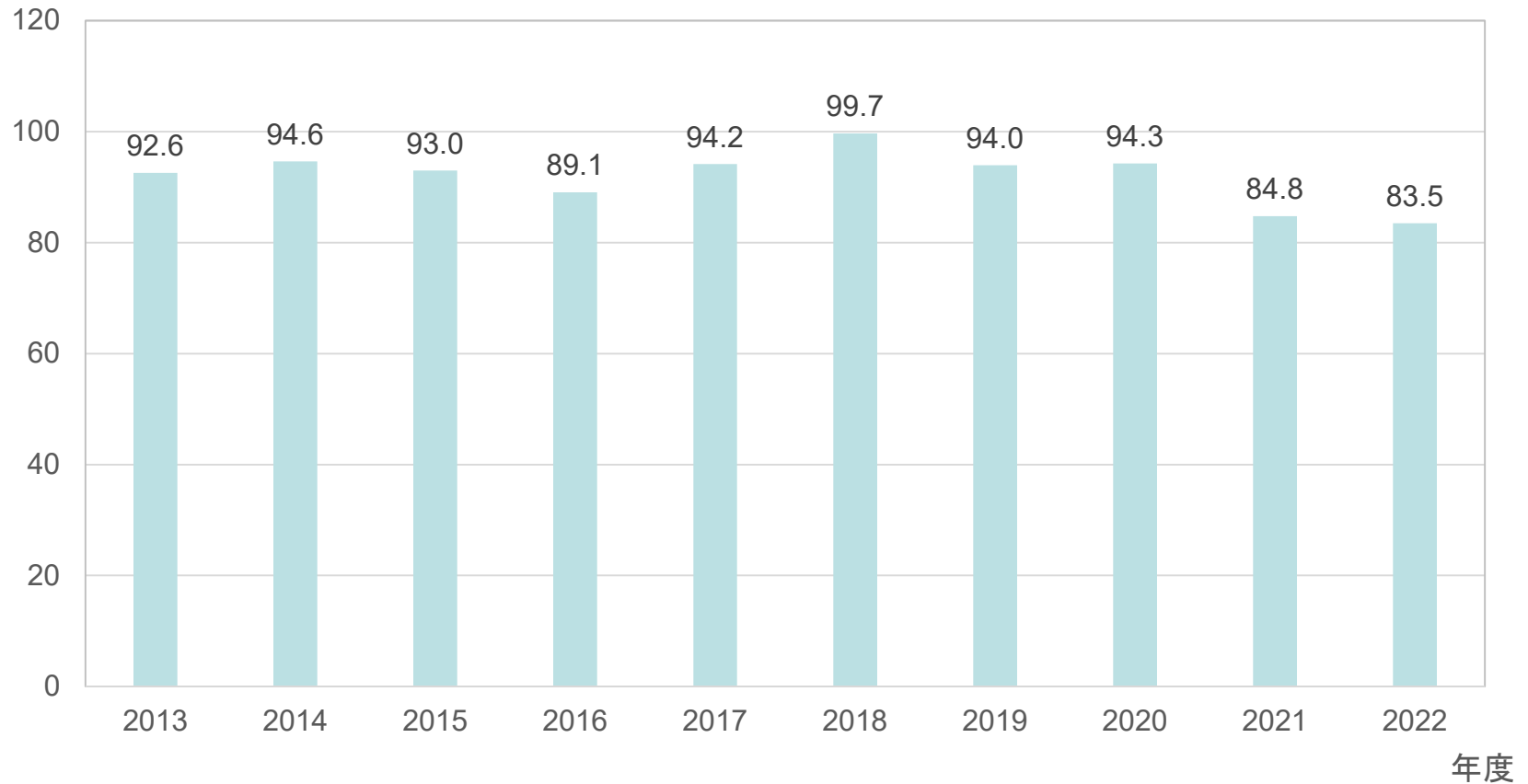
・国や地方公共団体の消費者行政の基礎情報

PIO-NET情報の収集と活用



PIO-NETにみる消費生活相談の件数推移

件数(万件)



(注1) PIO-NET：全国消費生活情報ネットワークシステム(Practical Living Information Online Network System)

(注2) データは2023年3月末日までの登録分

(注3) 消費生活センター等からの経由相談を含まず

情報提供依頼等への対応状況

	国会・中央省庁からの情報提供依頼								法令照会への対応					情報公開請求	個人情報保護関連	報道機関の取材	その他	合計	
	消費者庁	金融庁	警察庁	経産省	総務省	国会	その他	警察	適格消費者団体	裁判所	弁護士会	その他							
2017年度	1,539	618	1	57	55	18	742	48	535	163	98 (*20)	3	268	3	2,407	34	1,542	164	6,221
2018年度	1,051	741	0	34	20	23	163	70	528	130	93 (*19)	10	290	5	2,564	20	1,063	151	5,377
2019年度	1,040	718	0	0	9	18	224	71	507	150	85 (*31)	5	266	1	2,889	21	1,171	169	5,797
2020年度	1,226	956	0	0	11	32	197	30	481	134	102 (*23)	6	236	3	2,793	11	1,200	123	5,834
2021年度	1,035	694	0	1	55	42	181	62	529	134	117 (*19)	5	270	3	3,060	12	986	117	5,739
2022年度	1,460	1,122	0	0	12	57	177	92	463	169	96 (*20)	8	190	0	3,642	5	883	153	6,606

*特定適格消費者団体（消費者裁判手続特例法に基づく申請）

2023年3月末日現在

5. 商品テスト

国民生活センターの主な商品テスト業務は以下のとおり

○ 消費生活センター等からの商品や技術等に関する問い合わせ・相談

全国の消費生活センター等からの商品や技術等に関する問い合わせ、相談に対応

○ 商品テストの実施

苦情相談解決のためのテスト(テストI)

- ・消費生活センター等が行う商品に関する苦情相談処理を支援するため、依頼に基づいて商品テストを実施し結果を報告。依頼センターは、テスト結果報告書をあっせん等に活用
- ・依頼テストは、原則全件対応 ・消費者庁への協力

注意喚起のためのテスト(テストII)

- ・テストIの結果、苦情品のみならず商品群として問題が考えられる商品や、PIO-NET、医療機関ネットワーク等に報告されている商品の被害情報を分析し、事故の未然防止・拡大防止のためのテストを実施し広く情報を提供
- ・取扱説明書や規格、基準だけにとらわれない、生活実態に即したテストを実施することで、商品の問題点を指摘

○ 商品関連事故等の分析・調査

PIO-NET、医療機関ネットワーク、医師からの事故情報受付窓口等で収集した情報から、商品やサービスによる危害・危険情報を分析・調査し、消費者に情報を提供

○ 医療機関ネットワーク事業(消費者庁との共同事業)

事故の概要や発生状況などの詳細情報を医療機関から収集し、同種・類似事故の再発防止をはかることを目的として、消費者庁との共同事業として実施

○ 医師からの事故情報受付窓口(ドクターメール箱)

消費生活上の事故について、開業医等の医師の診断結果も踏まえた情報を収集し、同種・類似事故の再発防止をはかることを目的として、受付窓口をホームページ上に開設

○ 食品中の放射線量測定フォローアップ(消費者庁との共同事業)

自治体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分)を超えた食品等の精密測定を受託し、Ge半導体式検出器で測定したデータを報告

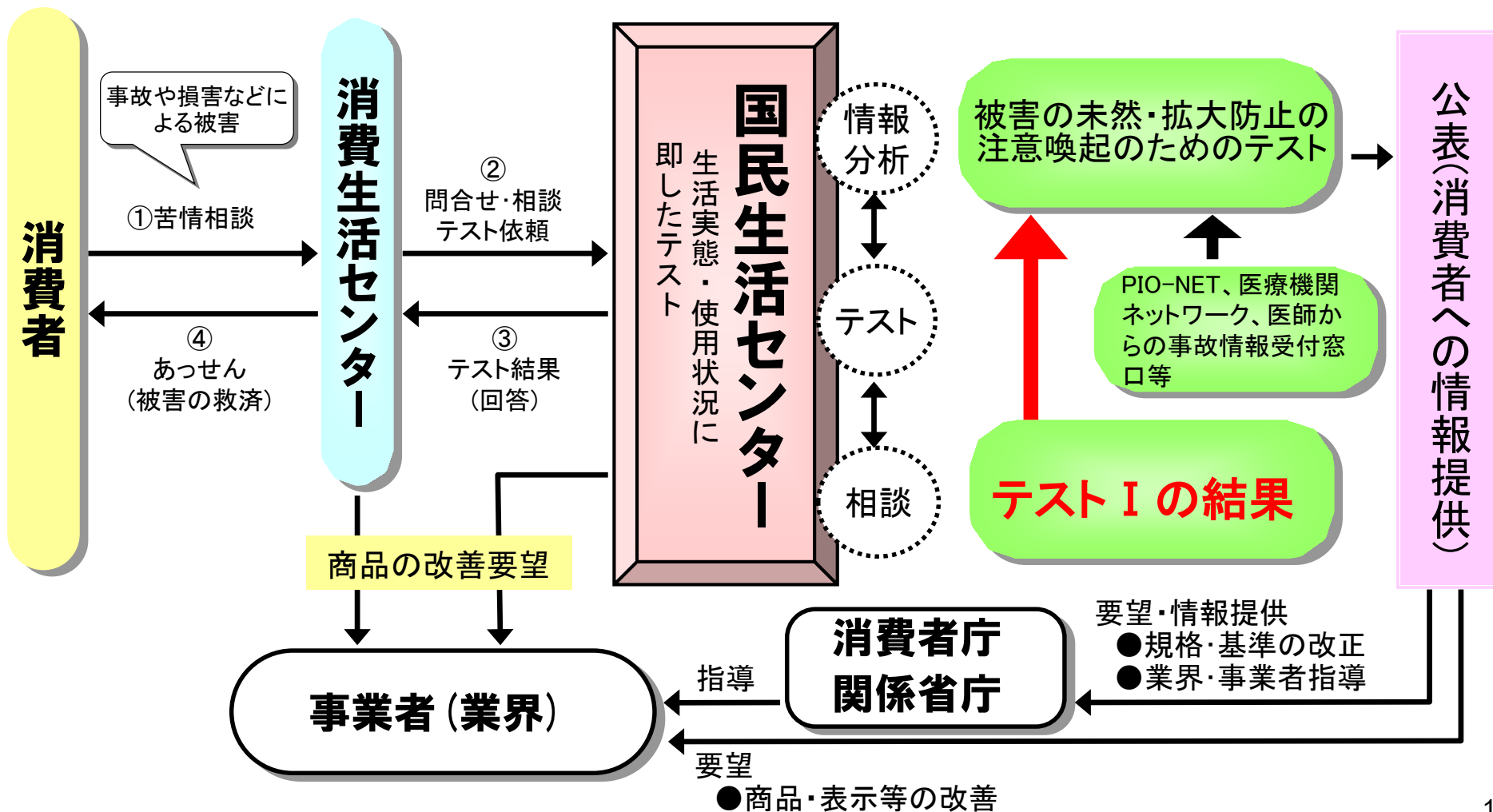
商品テストの概要

テスト I

苦情相談解決のためのテスト

テスト II

注意喚起のためのテスト



国民生活センターの商品テストの特徴

項目	特徴
対象商品	衣食住・乗り物等、消費生活に関する幅広い商品がテスト対象
業務内容	商品の問題(安全・品質・性能・表示等)を明確にするテスト
スタンス	<u>○消費者・生活者の目線に立ったテスト</u> <u>○取扱説明書の使用方法や規格・基準だけにとらわれない生活実態を踏まえたテスト</u>
公表	○苦情相談を解決するために実施したテスト(テストⅠ)のうち相談の解決が図られたり、商品等が改善された事例を公表 ○注意喚起のためのテスト(テストⅡ)は商品名・事業者名を原則公表 ○商品に問題がある場合は、事業者に改善等を要望するとともに、規格・基準の制定、見直し等を行政へ要望
効果	○苦情相談解決に活用(被害者の救済) ○消費者被害の未然防止・拡大防止のために注意喚起 ○消費者目線で商品改善や規格・基準等を改正要望

商品テスト業務の実績

分類	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
(1) 消費生活センター等からの商品や技術等に関する問合せ・相談	1,038件	901件	921件	1,005件	938件
(2) テストⅠ：消費生活センター等からの苦情相談解決のためのテスト	210件 465商品	190件 412商品	154件 316商品	182件 364商品	130件 257商品
(3) テストⅡ：被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト	11件 159商品	11件 349商品	11件 196商品	10件 139商品	10件 111商品
(4) 消費者庁への協力※1	5件	8件	3件	2件	2件
(5) 食品中の放射線量測定 (フォローアップ事業)	4件	2件	1件	0件	0件
(6) 商品関連トラブル防止のための 情報提供※2	24件 〈内訳〉 テストⅠ 10件 テストⅡ 11件 事故情報等 3件	26件 〈内訳〉 テストⅠ 10件 テストⅡ 11件 事故情報等 5件	26件 〈内訳〉 テストⅠ 11件 テストⅡ 11件 事故情報等 4件	26件 〈内訳〉 テストⅠ 11件 テストⅡ 10件 事故情報等 5件	26件 〈内訳〉 テストⅠ 12件 テストⅡ 10件 事故情報等 4件

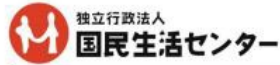
※1 消費者庁からのテスト依頼件数及び消費者庁の公表資料へのテスト画像等の提供件数

※2 注意喚起のためのテスト、相談解決のためのテスト、商品関連事故情報等

商品テスト等に基づく注意喚起の例

○ 報道機関向けの公表資料

○ リーフレット「くらしの危険」



独立行政法人
国民生活センター

【法人番号 4021005002910】

報道発表資料

令和4年10月5日
独立行政法人国民生活センター

樹脂製の折りたたみ式踏み台での指挟みに注意 - 乳幼児が手指の先を切断する事故が発生しています -

1. 目的

一般家庭において、高い場所にあるものを取るときに、脚立や踏み台などを使うことがあります。近年、家具や家電と壁の狭い隙間に折りたたんで収納しておき、使用時に展開する樹脂製の折りたたみ式踏み台（以下、「折りたたみ式踏み台」とします。）がホームセンターや雑貨店等で販売されています（写真1参照）。昨年、折りたたみ式踏み台につかまり立ちをしていた乳児が、折りたたみ式踏み台にできていた隙間に手指の先端が挟まれ、切断したという事故⁽¹⁾が発生し、消費生活センターからテスト依頼を受けたほか、医療機関ネットワーク⁽²⁾にも同様な事象により幼児が手指を負傷したとの事例が寄せられています（詳細は4. 医療機関ネットワークより寄せられた事故情報参照）。

そこで、このような折りたたみ式踏み台について、構造や各可動部付近で手指を挟む可能性を調べ、特に乳幼児における事故の再発防止のため、消費者に注意喚起することとしました。

（注1）「消費者安全法の重大事故等に係る公表について」（2021年11月11日、消費者庁）において重大事故等として公表された事案。

（注2）消費者庁と国民生活センターとの共同事業で、消費生活において生命または身体に被害が生じた事故に遭い、関係医療機関を受診したことによる事故情報を収集するもので、2010年12月から運用を開始しました。

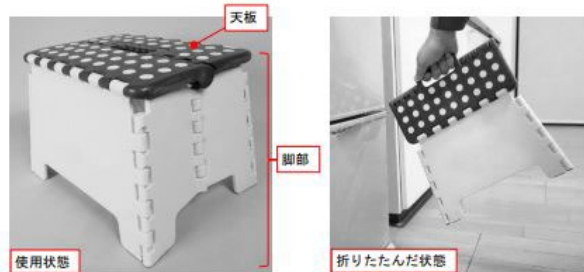


写真1. 折りたたみ式踏み台の例

くらしの危険 Number 370

樹脂製の 折りたたみ式踏み台での指挟みに注意！

- 乳幼児が手指の先を切断する事故が発生しています -



高い場所にあるものを取るときに使う脚立や踏み台。

近年、家具や家電と壁の狭い隙間に折りたたんで収納しておき、使用時に展開する樹脂製の折りたたみ式踏み台が販売されています。保護者などが折りたたみ式踏み台をたたんだ際に、幼児の手指の先端が隙間に挟まれ、負傷したという事故が発生しています。

商品テストの具体例 糖質を低減できるとうたった電気炊飯器の実際

(2023年3月15日公表)

健康志向や痩身への関心の高まりなどから、炭水化物や糖質の摂取を控える「低炭水化物ダイエット」、「低糖質ダイエット」、「ローカーボ」などが注目されている。そのような中、日常的に食べているごはん(炊飯米)の糖質を低減できるとうたった電気炊飯器が販売されている。

【事例1】

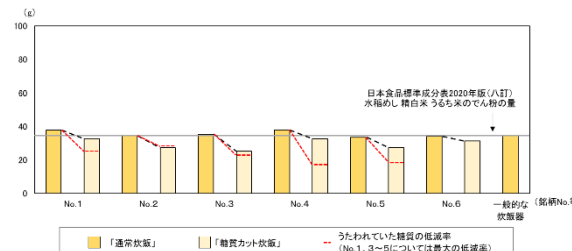
糖質カットの炊飯器を購入したが、この炊飯器で本当に糖質が表示している程度、カットされるのか知りたい。私は糖尿病なので心配だ。(60歳代・女性)

【事例2】

1日3回測っている血糖値に全く変化がない。広告に血糖値の改善との説明はなかったと思うが、糖質カットにより血糖値も改善されるのではないか。(60歳代・男性)

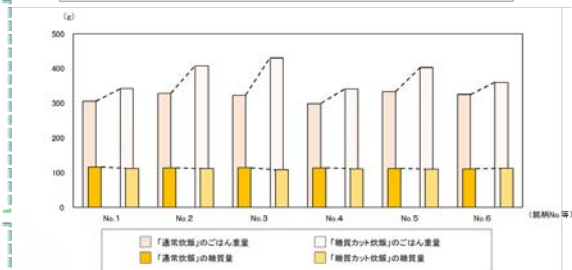


- テストの結果、すべての銘柄で、「糖質カット炊飯」のごはんの方が糖質の割合は低かったものの、5銘柄中4銘柄で、広告等でうたわれていた糖質の低減率を満たさないと考えられた。
- 同じ量の米から炊いたごはんでは、「糖質カット炊飯」のごはんの方が約1～3割、重量が重かったものの、含まれる糖質の総量に大きな差はみられなかった。



【消費者へのアドバイス】

- ✓ 糖質を低減できるとうたった電気炊飯器で炊飯した場合、同じ量の米から炊いたごはんに含まれる糖質の総量は通常の炊飯の場合と大きな差はみられない。食べるごはんの量に注意すること
- ✓ 炊飯したごはんに含まれる糖質の量を確認することは困難。うたわれている低減率にするにはどう炊いたらよいか、事業者を確認すること



【事業者への要望】

- ✓ 糖質の低減率を広告・表示する場合は、炊飯条件等を明示するなどの改善を要望
- ✓ 製造販売元等が運営するウェブサイト、商品の使用により健康保持増進等に効果があると受け取れる記載がみられた。これらは消費者の誤認を招くおそれがあり、景品表示法上問題となるおそれがあると考えられたので、改善を要望

【事業者の対応】

- ✓ 2事業者が糖質の低減率や健康保持増進等への効果に係る表示を改善

注意喚起の具体例 ネオジム磁石製マグネットセットの誤飲

(2022年9月14日公表)

- **子どもが磁石を誤飲した、もしくは誤飲したと思われる** 事故情報が124件寄せられた。
2018年4月19日、当センターから注意喚起を行った。
※2010年12月から2018年3月末日までの伝送分
- 医師からの事故情報窓口に**ネオジム磁石製のマグネットセットを誤飲した**という事故情報が寄せられた。
※2022年6月

嘔吐が続き、レントゲン検査で腸内に異物がみつかった。
開腹手術で37個を摘出。小腸内を**3カ所**穿通していた。(1歳9カ月・女兒)

マグネットセットの**磁石を誤飲**。胃内に7個つながった状態で認められ、**全身麻酔下で内視鏡により摘出**。
(2歳・女兒)



胃内で認められた磁石

- 個々のサイズは小さく、複数個同時に誤飲する可能性がある
- 磁力が強く、複数個誤飲すると消化管内に腸壁を挟んでとどまり、腸壁を穿孔し、開腹手術が必要になる場合がある

【近年の行政の動き】

- 消費者安全委員会
 - ✓ 2021年11月、公益社団法人日本小児科学会と連名で注意喚起
 - ✓ 2022年3月、調査を実施し、経済産業大臣に対し、マグネットセットが子どもの手に渡らないよう、法令による規制の検討を行うことと、インターネットモール事業者に協力を求めることについて意見
- 消費者庁
 - ✓ 2022年3月、注意喚起
- 経済産業省
 - ✓ 2022年6月、マグネットセットを販売する事業者に対策を呼び掛けるとともにインターネットモール運営事業者に対して協力要請
 - ✓ 2023年6月、磁石性娯楽用品を消費生活用製品安全法の特定制品に指定

【消費者へのアドバイス】

- ✓ 子どもに触れさせない
- ✓ 誤飲した可能性がある場合は**すぐに医療機関を受診**

【事業者への要望】

- ✓ 子どもには触れさせないよう**注意喚起**を行うよう要望
- ✓ **子どもの使用や知育教材等をイメージさせる表示、広告を行わない**よう要望

【インターネットショッピングモール運営事業者への協力依頼】

- ✓ 販売事業者に対し**子どもの使用等をイメージさせる表示、広告を行わない方針を徹底**するとともに、購入者に対し**継続的に注意喚起や啓発**を行う等の協力を依頼

【行政の対応】

- ✓ メール、Twitterで注意喚起を実施

【インターネットショッピングモールの対応】

- ✓ ウェブサイトやSNSで注意喚起を実施

インターネットショッピングモール運営事業者を通じての注意喚起

インターネットショッピングモール運営事業者との協力

消費者の商品事故の未然防止、拡大防止等を図るため、インターネットショッピングモール運営事業者3社（アマゾンジャパン合同会社、楽天グループ株式会社、LINEヤフー株式会社）に対して、国民生活センターが公表する危害、危険に関する注意喚起情報を積極的に提供している

アマゾンジャパン合同会社（2019年6月に協力を合意）

- Amazonの商品ページに掲載
- 「Amazonあんしんメール」を配信

例：「カットパンによる乳児の窒息事故に注意」
<https://www.amazon.co.jp/b?node=10398307051>



楽天グループ株式会社（2022年9月に協力を合意）

- 「楽天市場」ヘルプページへの掲載
- SNSによる注意喚起
- 出店店舗への周知

例：「使用に注意が必要な製品について」
<https://ichiba.faq.rakuten.net/detail/000013169>



LINEヤフー株式会社（2023年1月に協力を合意）

- Yahoo! ショッピング、ヤフオク! の利用者向けお知らせページ、出店者・出品者向けお知らせページへの掲載

例：「安心安全への取り組み」
<https://topics.shopping.yahoo.co.jp/notice/safe/>



商品を安全に使用いただくために

カットパンによる乳児の窒息事故に注意

カットパンにつきましては国民生活センターより以下の通知が出ております。お客様には適切また安全にご使用いただくため、ぜひ以下の内容をご参照いただきますようお願いいたします。

- ・1歳前後の乳幼児に食べ物を与える際は、無理なく食べられるよう、小さく切って与え、飲み込むまで目を離さないように注意しましょう
- ・食品で窒息が起こったときは、直ちに応急処置を行い、救急要請しましょう

◆カットパンによる乳児の窒息事故が発生→小さくちぎって与え、飲み込むまで目を離さないで
URL：http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211019_1.html

Q 使用に注意が必要な製品について(2023/1/18更新)

使用に注意が必要な製品に関する情報が、官公庁やメーカー等のサイトに掲載されています。以下のような製品や事例に心当たりがある場合には、ぜひご確認ください。

2023年1月18日 スライサーで指先にけがをする事故が多発!

野菜等の食材を簡単にスライスするための調理器具であるスライサーで、指先にけがをする等の事故が発生しています。スライサーには刃物が付属しているため、不注意や使用方法を誤れば思わぬけがにつながる危険性があります。調理する際は取扱説明書をよく読み、十分に注意しましょう。

また、調理中以外でもスライサーでけがをする危険性があります。手入れや保管をする際には十分に注意しましょう。

お知らせ

[ショッピングトップ](#) > [お知らせ](#) > [安心安全への取り組み](#) > [スライサーについての注意喚起](#)

スライサーについての注意喚起

安心安全への取り組み

2023年01月16日

いつもYahoo!ショッピングをご利用いただき、誠にありがとうございます。

国民生活センターより、スライサー（野菜等の食材を簡単にスライスするための調理器具）について、指先の皮膚を削ぎ落とす等のけがを負う事故が、複数件発生している旨の発表がありました。

◇スライサーで指先にけがをする事故が多発!
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230118_1.html

当該商品をご利用のお客様におかれましては、国民生活センターのお知らせをご確認いただくほか、以下の点にご注意くださいますようお願いいたします。

- ・スライサーを調理に用いる際は、取扱説明書をよく読み、十分に注意して使用してください。
- ・手入れや保管をする際も、指が刃に触れてけがをする恐れがあるため、十分に注意してください。

6. 広報・普及啓発

1. 国民・消費者への注意喚起を行うため、記者説明会を機動的に実施

- 2022年度は記者説明会の開催(20回)等を通じて、67件を報道発表
- 主な報道回数は在京6紙で47回、テレビ・ラジオで44回
- その他取材件数は約900件/年

記者説明会等を通じた報道発表件数(年度)

2018	2019	2020	2021	2022
63件	71件	66件	74件	67件

2. ウェブサイトでの迅速な情報掲載・運用等

- 総ページ閲覧数は、約5200万ページ/2022年度
- 当センターの発表情報を中心に、消費者の関心が高いテーマ、注意が必要なトラブル等を時宜に応じて迅速に掲載
報道発表情報、テーマ別特集、全国の消費生活センター一覧、中央省庁の情報 等
- SNSを利用した情報提供: Facebook、X(旧Twitter)、LINE、YouTube

3. 出版物、ウェブマガジン等の発行

- くらしの豆知識: くらしに関する情報をまとめた小冊子。年1回発行(2023年版 販売部数約17万部)
- ウェブ版「国民生活」: 消費者問題に関する最新情報や基礎知識をわかりやすく伝えるウェブマガジン

4. 見守り事業の実施

- 見守り新鮮情報: 高齢者・障がい者やその周りの方々に悪質商法、製品事故等の情報をいち早く伝えるメールマガジン。年29回発行(2022年度)。メール受信者約2.3万人
 - 子ども・若者サポート情報(※): 子育て世帯向けのメールマガジン。年13回発行(2022年度)
- (※)2023年度より「子どもサポート情報」から「子ども・若者サポート情報」に名称変更

○ 見守り新鮮情報

見守り 新鮮情報

新聞の**折込広告**で通常の半額の「拡大鏡」を見つけ、販売業者に**注文の電話**をした。その際「目に良いサプリメントの**サンプルを送る**」と言われた。後日拡大鏡とサプリメントが届いたが、同封の「明細書兼請求書」には、

サンプルじゃないの!?

拡大鏡が「プレゼント」、サプリメントが約3千円と記載されていた。その後**2カ月連続**、同じサプリメントが届いたので、おかしいと思い「明細書兼請求書」を改めて確認すると「**1年定期**」と記載があった。注文した覚えはない。

(80歳代)

サンプルのはずが 意図せぬ定期購入に

ひとこと助言

- 新聞広告の通販やテレビショッピングなどの電話注文時に、別の商品やサンプル等を勧められ承諾したところ、そちらが主契約の定期購入になっていたという相談が寄せられています。
- たとえサンプルであっても注商品以外のものを勧められたら、興味がなければきっぱり断り、興味を持った場合も、定期購入になっていないか等の詳細を確認し、説明が理解できなければ断りましょう。
- 商品到着後は、明細書などで定期購入契約になっていないか確認することが大切です。意図せず定期購入になっていたら、すぐに、販売業者に申し込んでいないことを伝えましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。



本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第447号 (2023年3月28日) 発行：独立行政法人国民生活センター

○ 子ども・若者サポート情報

子ども・若者サポート情報  第200号
2023. 9.26

防ごう 子どもの ベランダや窓からの転落事故

事例

自宅マンションの1階にあるポストを見に行った約1分の間に、子どもが3階のベランダから転落した。当日は、ベランダへ出る窓は閉めていたが鍵はかけておらず、ベランダの柵の下には台や植木鉢を置いていた。救急要請し、肝臓損傷の疑いで7日間の入院となった。

(当事者：3歳)



ひとことアドバイス

- ベランダや窓のある部屋には、短時間であっても小さな子どもだけにしないようにしましょう。
- 子どもは、何でも踏み台にして登れそうなどころには登ってしまいます。ベランダの手すりや窓の近くには、子どもの足掛かりになるようなものは置かないことが大切です。特に、エアコンの室外機の置き場所は工夫しましょう。
- 勝手に窓を開けないよう、窓や網戸には子どもの届かない位置に補助錠を付けましょう。
- 窓枠や出窓に座って遊んだり、窓や網戸に寄り掛かったりさせないようにしましょう。
- 日ごろからベランダや窓からの転落の危険性について子どもに教えることも大切です。



さぼーとくん

発行：独立行政法人国民生活センター

本文イラスト：黒崎 玄

7. 教育研修・資格制度

1. 経緯

- ・ 地方公共団体の消費者行政職員や消費生活相談員、企業の消費者部門担当者、教員等を対象に消費者問題・消費者教育に関する研修を実施(昭和46年より消費者行政職員研修を開始し、その後段階的に対象を拡大)

2. 消費者行政職員研修の特色

- ・ 消費者行政職員向けの研修では、消費者行政の推進に必要な実務知識などを習得するための研修を実施

3. 消費生活相談員研修の特色

- ・ 特に、消費生活相談員向けの研修では、消費者問題に関する知識だけでなく、消費生活相談において必要となる具体的な技法や、消費生活相談に携わるうえで求められる相談員としての心構えや意識・考え方などを習得するための研修を実施

4. 相模原事務所研修施設の活用

- ・ 相模原事務所研修施設の特長を活かし、消費者行政職員及び消費生活相談員に対して、事例検討型・参加体験型の研修を実施するとともに、消費者教育の推進を支援するため、若年者や高齢者に加え、社会福祉関係者や学校教育関係者などを受講対象者とする講座の講師を養成する研修を積極的に実施

5. 地方開催の拡充、オンライン研修の強化

- ・ 消費生活相談員等の研修受講の機会を確保するため、地方開催を拡充して実施。さらに、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、オンライン研修(リアルタイム配信、オンデマンド配信)も強化して実施
- ・ インターネットを通じて講座コンテンツを配信する「Dラーニング(遠隔研修)」も引き続き実施

2023年度 研修実施計画 (令和5年9月末現在)

受講名・受講対象	回数	開催方法		備考	
		集合研修	オンライン研修		
消費者行政職員研修 (10回)	① 管理職講座	2	相模原事務所	リアルタイム配信	講師派遣
	② 職員講座	1	相模原事務所	—	
	③ 基礎力強化研修 行政職員向け1	3	—	リアルタイム配信	
	④ 基礎力強化研修 行政職員向け2	2	—	リアルタイム配信	
	⑤ P I O - N E Tデータ活用	1	相模原事務所	—	
	⑥ 消費者行政職員研修支援コース	1	地方都市	—	
消費生活相談員研修 (78回)	⑦ 消費生活相談員基礎講座	1	相模原事務所	—	講師派遣
	⑧ 基礎力強化研修 相談員向け1	3	—	リアルタイム配信	
	⑨ 基礎力強化研修 相談員向け2	2	—	リアルタイム配信	
	⑩ 専門・事例講座	15	相模原事務所	オンデマンド配信	
	⑪ " (1泊2日コース)	16	相模原・徳島県内	オンデマンド配信	
	⑫ P I O - N E Tセミナー	2	相模原事務所	—	
	⑬ 専門講座地域コース	16	地方都市	リアルタイム配信	
	⑭ 専門講座地域コース オンデマンド配信コース	3	—	オンデマンド配信	
	⑮ 相談関連業務研修支援コース	20	地方都市	—	
	消費者教育推進のための研修 (16回)	⑯ 消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース)	2	相模原事務所	
⑰ " (高校生対象)		2	相模原事務所	リアルタイム配信	
⑱ " (高齢者・見守り関係者対象)		1	相模原事務所	—	
⑲ " (特別支援学校の生徒等対象)		1	相模原事務所	—	
⑳ " (生涯の生活設計)		1	相模原事務所	—	
㉑ 消費者教育学生セミナー		1	—	リアルタイム配信	
㉒ 徳島オリジナル講座(S D G s 消費者教育講座)		1	徳島県内	—	
㉓ 教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)		2	地方都市	—	
㉔ 消費者教育コーディネーター講座(地域コース)		2	地方都市	—	
㉕ 消費者教育推進研修支援コース		3	地方都市	—	
消費生活サポーター研修 (9回)	㉖ 地域の見守りネットワーク推進のための講座 (地域で取り組む人向け)	2	東京事務所	リアルタイム配信	講師派遣
	㉗ 地域の見守りネットワーク推進のための講座 (行政職員向け)(地域コース)	2	地方都市	—	
	㉘ 消費生活サポーター研修支援コース	5	地方都市	—	
消費者リーダー研修(2回)	㉙ 全国消費者フォーラム	2	東京都内	リアルタイム配信	
企業職員研修(2回)	㉚ 企業職員セミナー	2	東京事務所	リアルタイム配信	
遠隔研修(D-ラーニング)(29回)	㉛ 消費生活相談員・消費者行政職員	29	—	遠隔研修	

合計 146回
相模原研修施設での研修31回

国民生活センターの研修実績

	2018 年度	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度
研修実施回数 (オンライン研修)	109	104	79 (14)	118 (54)	129 (66)
予定人員数 (オンライン研修)	7,354	6,353	3,670 (750)	6,630 (3,680)	9,165 (6,150)
受講者数 (オンライン研修)	6,558	5,486	3,355 (1,252)	6,537 (4,539)	7,783 (5,462)

※2019、2020、2021年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により予定していた集合研修の一部を中止した。

※2020、2021、2022年度は、オンライン研修を実施。カッコ内は総数のうちオンライン研修に関わる値。

D-ラーニング (遠隔研修)	回数	12	12	15 (24)	27	29
	受講者数	5,661	4,318	7,171 (5,119)	8,653	7,702

※受講者数は、アンケート回答者数としている。

※2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえ、追加で実施し、過去配信した講座を一定期間緊急配信した。

※2022年度は、靈感商法等に関するコンテンツ2本を追加で特別配信した。

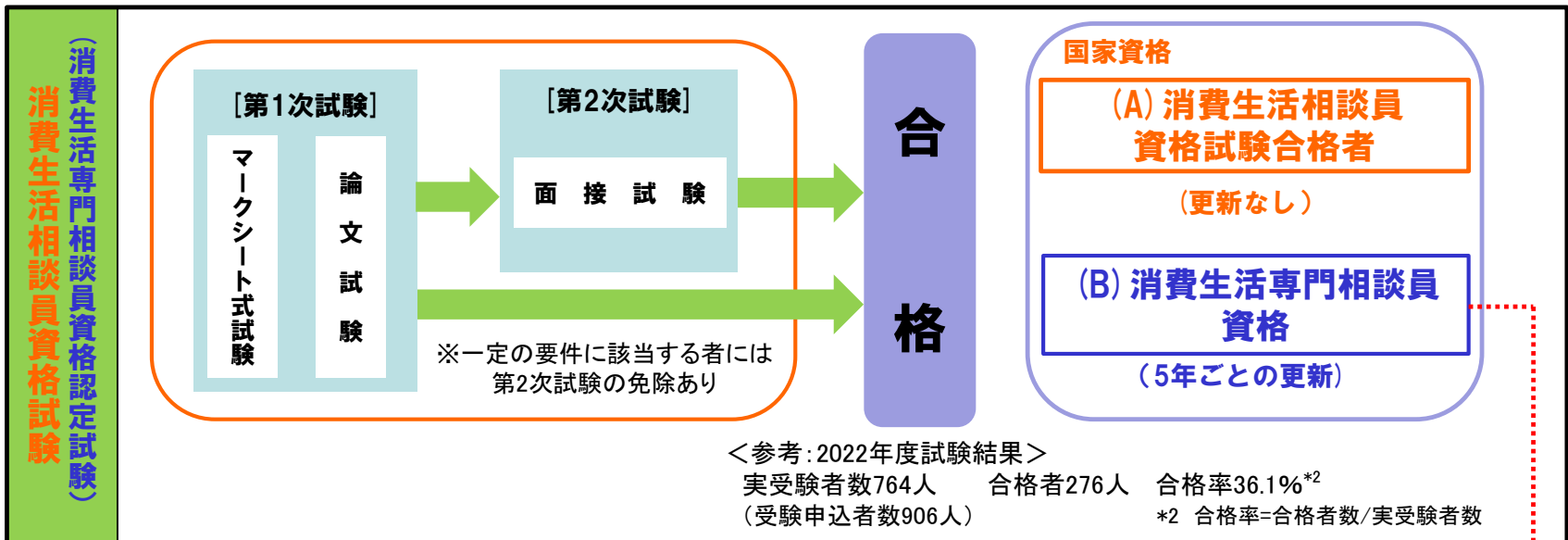
消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定制度

2016(平成28)年度より「消費生活相談員資格試験」を実施

- 2016(平成28)年4月1日に改正消費者安全法が施行され、消費生活相談員は、「消費生活相談員資格試験」に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用されることとなった
- 当センターは登録試験機関として、平成28年度から「消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を実施しており、2021(令和3)年3月15日付で登録の更新を受けた

「消費生活専門相談員資格認定事業」を継続して実施

- 1991(平成3)年度から当センターが実施してきた「消費生活専門相談員資格認定制度」も継続し、「消費生活相談員資格試験」の合格者には、「消費生活専門相談員資格」(5年ごとの更新制)を同時に付与している
- 資格更新講座による学習機会の提供や、有資格者の情報(希望者のみ)を、消費生活相談員を募集している地方公共団体に提供する「相談員採用支援業務」も引き続き実施している



全国の都道府県・市区町の消費生活センター等

・相談員採用情報HP掲載依頼

・登録者検索依頼

採用支援

・相談員採用情報HP掲載

・登録者情報提供



8. 裁判外紛争解決手続 (ADR: Alternative Dispute Resolution)

国民生活センター 裁判外紛争解決手続(ADR)の特徴

- 独立した紛争解決委員会を国民生活センターに設置
- 解決が全国的に重要である紛争(特定分野に限定されない)**について「和解の仲介」と「仲裁」を実施
- 法律や取引等に関する知識・経験を有する者から委員(15名以内)と、特別委員を任命

<ADR手続の実績>

(単位:件)

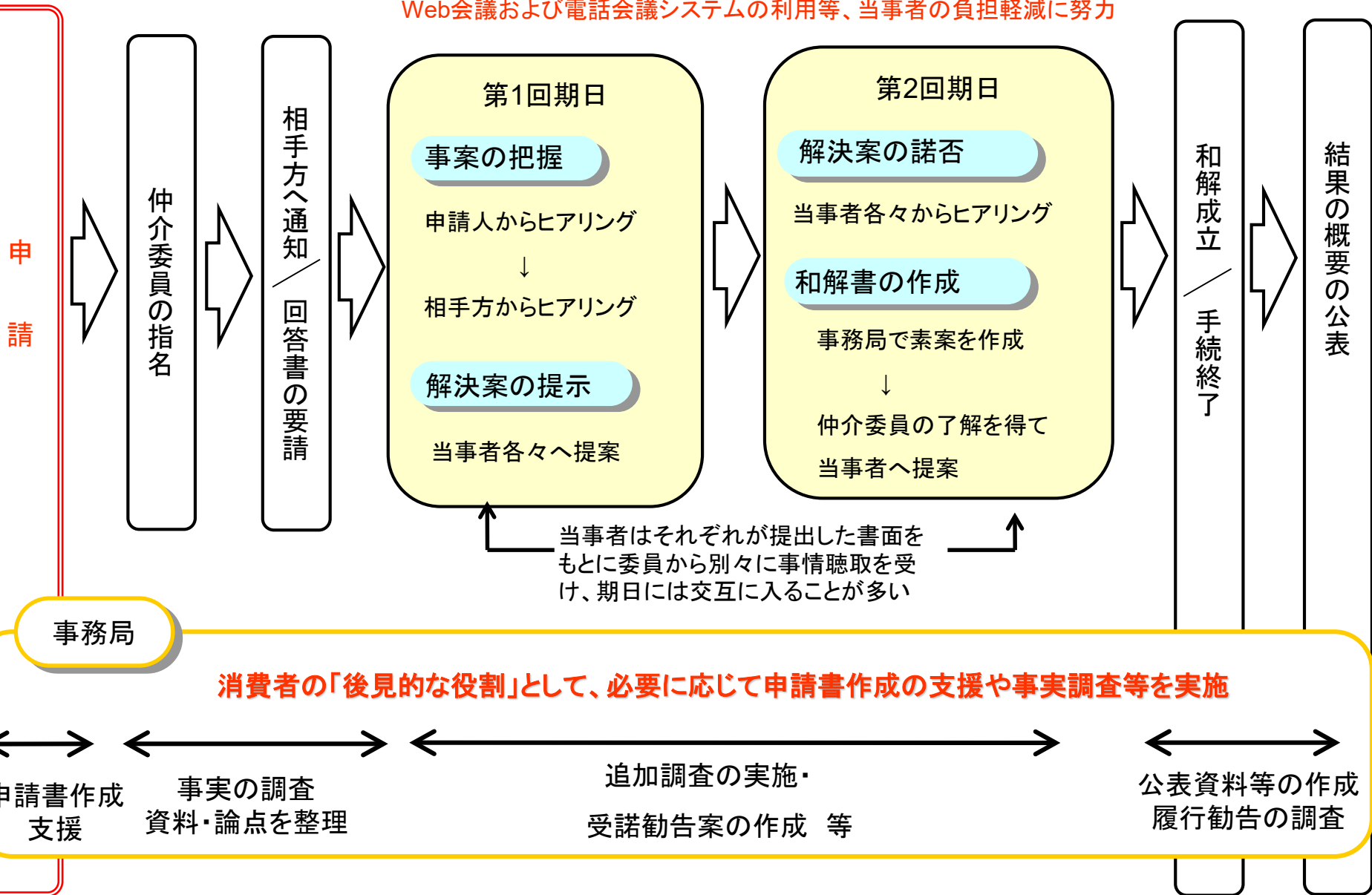
	事前 問合せ	和解の仲介・仲裁										
		申請	手続 終了	和解 成立	和解 不成立	当事者 より取 下		却下	結果 概要の 公表	事業者 名含む 公表	義務 履行の 勧告	
						手続 非応諾	応諾後 不調					
2018年度	1,074	177	178	112	53	14	39	12	1	139	9	0
2019年度	1,151	204	192	120	65	15	50	5	2	178	19	1
2020年度	1,274	166	182	120	51	19	32	10	1	176	23	0
2021年度	1,321	136	141	89	37	13	24	10	5	118	14	0
2022年度	1,471	142	136	94	33	13	20	6	3	120	6	1

※ 2023年3月末現在

- 実質的に手続を行った事案(却下・取下げを除く)の**和解率は約6割**
- 手続が終了した事案のうち約8割について結果概要を公表、そのうち**一部は事業者名を特定して公表**
- 申請事案のうち、**消費生活センターを經由して申請された事案は約8割**
- ADR手続において整理した**法的論点などについて、消費者行政フォーラムを通じて各地センター等に情報提供**

紛争解決手続の主な流れと事務局の役割

Web会議および電話会議システムの利用等、当事者の負担軽減に努力



9. 適格消費者団体への支援

- ・消費生活相談件数が高水準で推移
- ・同種の消費者被害が多発
- ・**財産の散逸・隠匿**を図る悪質事案も

消費者契約法改正(平成18年)

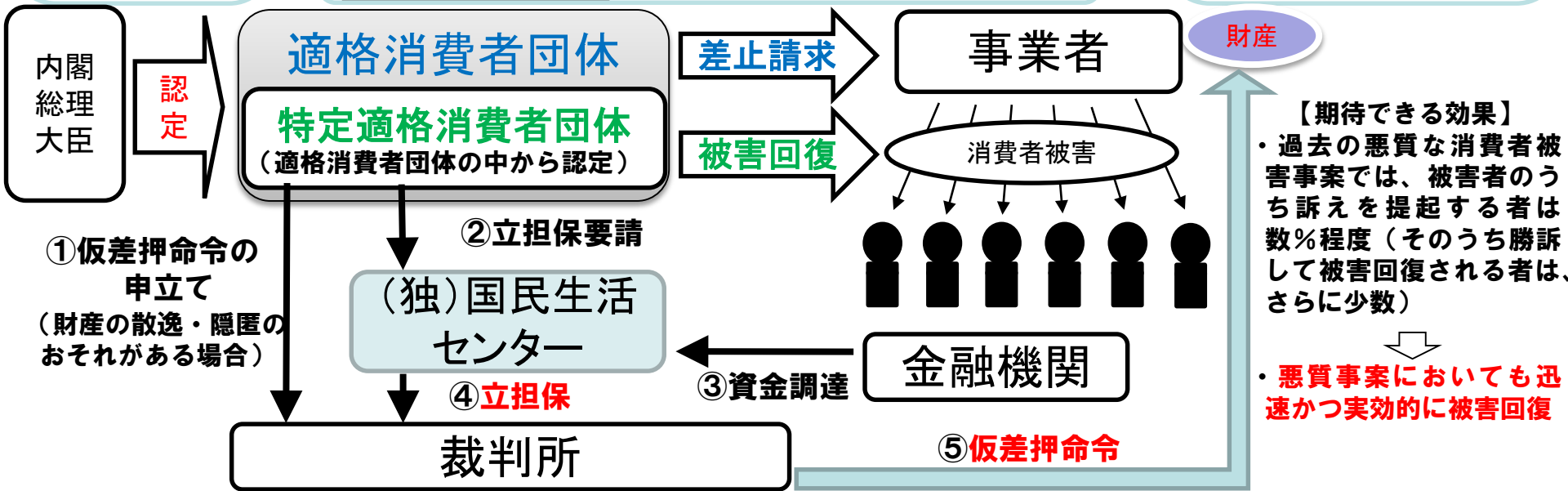
適格消費者団体による**差止請求**の制度を創設。

消費者裁判手続特例法制定(平成25年)

特定適格消費者団体による**被害回復**の制度を創設。

【附則第4条】政府は、特定適格消費者団体による被害回復関係業務の適正な遂行に必要な**資金の確保**、情報の提供その他の特定適格消費者団体に対する**支援の在り方**について、速やかに検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

- **財産の散逸・隠匿**を図る悪質事案においても確実に被害回復を図る必要がある。
- 悪質事案は**突発的に発生**し、**多額の金員**が必要になるので、**備えが困難**。
- 制度の実効性を高めるためには支援が必要。



(1) 独立行政法人国民生活センター法改正 (業務の追加、長期借入金の規定の新設等)

(独)国民生活センターが**立担保**できるようにする。

財産の散逸・隠匿のおそれがある悪質事業者からの被害回復が可能。 ※1(平成29年10月1日施行)

(2) 消費者裁判手続特例法改正

(1)に伴い特定適格消費者団体と(独)国民生活センターその他の関係者との連携を規定。 ※1

(参考) 国民生活センターの位置づけ

● 消費者基本法 (昭和四十三年法律第七十八号)

(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っせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、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。

● 独立行政法人国民生活センター法 (平成十四年法律第二百二十三号)

(センターの目的)

第三条 独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)は、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、消費者紛争を予防するための活動を支援すること並びに重要消費者紛争について法による解決のための手続を適正かつ迅速に実施し、及びその利用を容易にすることを目的とする。

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

一 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。

二 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。

三 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。

四 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。

五 国民生活に関する情報を収集すること。

六 適格消費者団体が行う差止請求関係業務(消費者契約法第十三条第一項に規定する差止請求関係業務をいう。)の円滑な実施のために必要な援助を行うこと。

七 重要消費者紛争の解決を図ること。

八 特定適格消費者団体(消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成二十五年法律第九十六号)第二条第十号に規定する特定適格消費者団体をいう。)が行う同法第五十六条第一項の申立てに係る仮差押命令の担保を立てること。

九 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。