

# 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

# 国民生活センターについて

- 国民生活センターは、政府からの出資を受けて設立された独立行政法人。消費者基本法および国民生活センター法に基づき、日本の消費者問題に関する中核的な実施機関としての役割を担っている。
- 1970年の発足以降、中央省庁や、地方公共団体が運営する全国の消費生活センター\*と連携して消費者問題に取り組んでいる。

\* 消費生活センターは全国に約1,300カ所あり、消費者相談の受付などを通してトラブル解決を支援している。

# 国民生活センターの組織概要

<b>(1) 目的</b>	<p><b>【消費者基本法 第25条】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 国民の消費生活に関する情報の収集及び提供</li><li>・ 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</li><li>・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決</li><li>・ 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</li><li>・ 役務についての調査研究等</li><li>・ 消費者に対する啓発及び教育等</li></ul> <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><b>【独立行政法人国民生活センター法 第3条】</b></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>
<b>(2) 沿革</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足</li><li>・ 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</li></ul>
<b>(3) 所在地</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1</li><li>・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22</li></ul>
<b>(4) 役職員</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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)</li><li>・ 職員：138名(令和5年9月末現在)</li></ul>
<b>(5) 予算</b> (運営費交付金)	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 令和4年度当初予算：3,026百万円</li><li>・ 令和5年度当初予算：3,366百万円</li></ul>

# 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

# 1. 相談

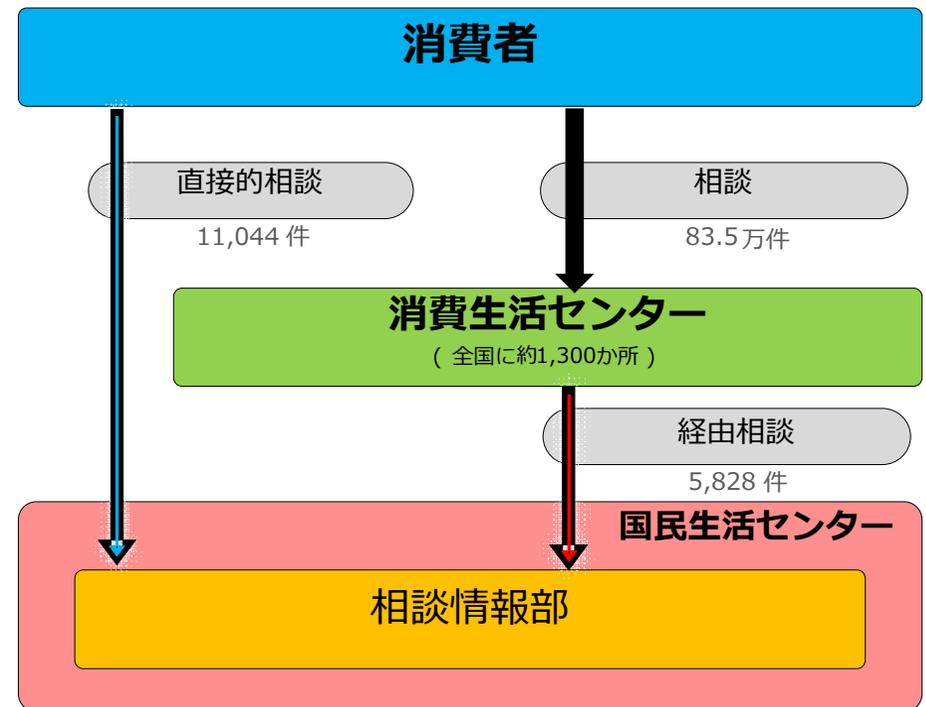
- 消費者からの相談を受け付け、助言等を実施（直接的相談）
- 消費生活センターで相談対応をしている相談員からの相談を受け付け、助言等を実施（経由相談）
- 相談受付はいずれも電話

図1 相談件数の推移（国民生活センター受付）



(注) 件数は2023年3月末日までの受付分

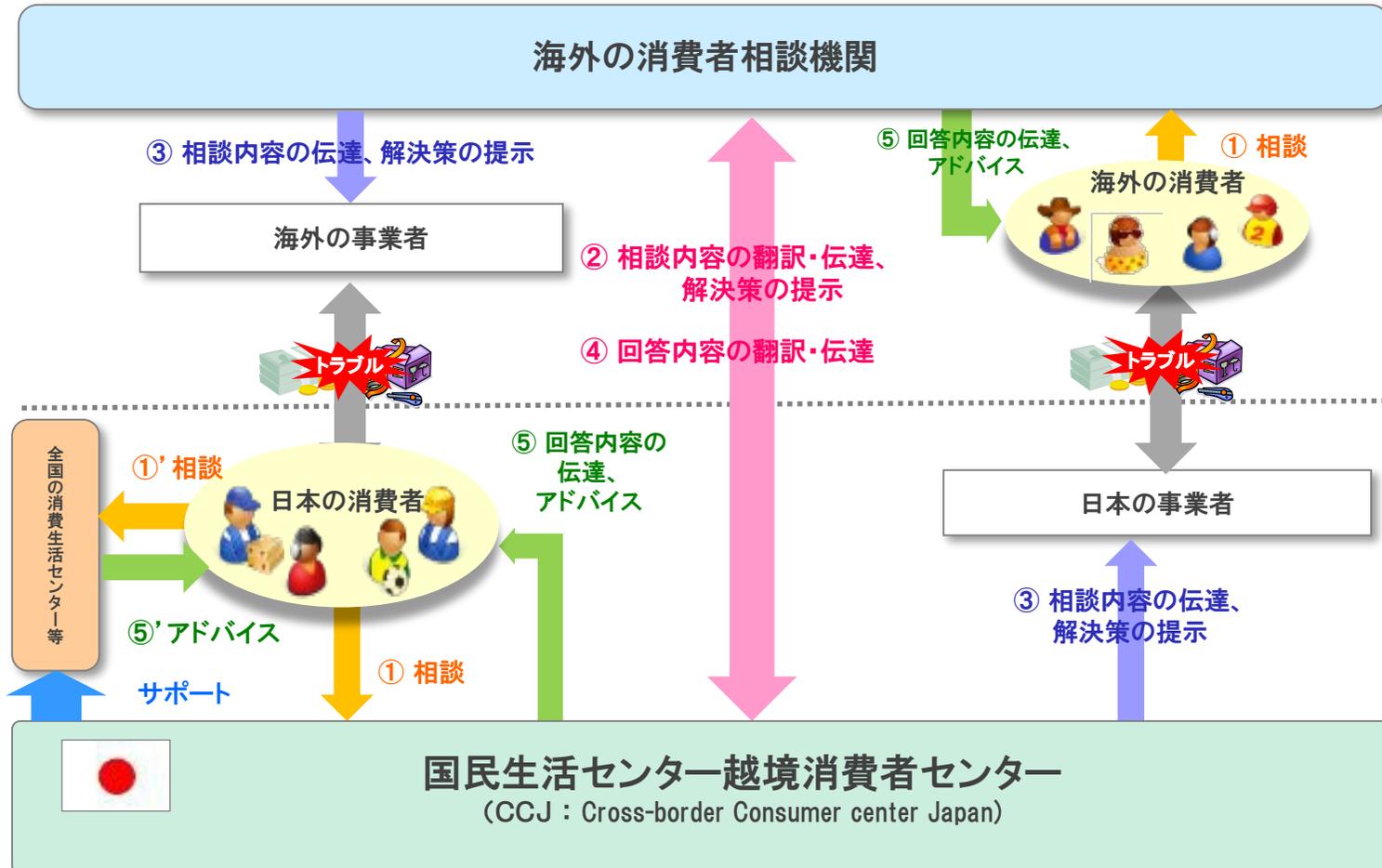
図2 相談受付の流れ（件数は2022年度）



# 1-2. 越境消費者センター (CCJ)

- 越境取引に関する消費者からの相談を受け付け、助言等を実施
- 日本の消費者と海外の事業者とのトラブルおよび海外の消費者と日本の事業者とのトラブルの解決をサポート

図3 海外の消費者相談機関との相互協力



# 1-3. CCJの提携機関

表1 海外の提携機関一覧 (2023年5月時点)

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 <sup>(注)</sup>	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

# 1-4.訪日観光客消費者ホットライン

- 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(商品の購入、飲食、宿泊、交通機関の利用等に伴うトラブル)にあった場合の電話相談窓口を開設
- 対応言語は、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カ国語)
- 2021年7月に多言語による専用サイトを開設(<https://www.cht.kokusen.go.jp/>)

図4 多言語リーフレット 英語版

**Consumer Hotline for Tourists**  
Dial **03-5449-0906** if you need assistance.  
Mon. - Fri. 10:00 a.m. - 4:00 p.m. (closed weekends, national holidays, and Dec. 29 - Jan. 3)

Available languages: French, English, Thai, 한국어 (Korean), 日本語 (Japanese), 中文 (Chinese), Tiếng Việt (Vietnamese)

Standard call rates to the call center will apply.

The Consumer Hotline for Tourists offers telephone consultation that overseas visitors to Japan can use if they experience consumer issues while visiting Japan. Feel free to call this hotline if you encounter consumer issues involving stores, restaurants, bars, transportation, or lodging during your visit.

▶ The Consumer Hotline for Tourists handles consumer issues only. It cannot provide tourist information or answer questions related to lost items, accidents, or illness or injury.

case 1 A product you purchased was broken.  
case 2 You were charged an exorbitant amount at a restaurant or bar.  
case 3 You were charged high repair costs for a rented car.  
case 4 Your hotel room was not what you had reserved.

NCAC NATIONAL CONSUMER CENTER OF JAPAN

図5 専用サイト

10:02 5G

cht.kokusen.go.jp

訪日観光客消費者ホットライン  
Consumer Hotline for Tourists

訪日観光客消費者ホットライン

「訪日観光客消費者ホットライン」は、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談できる電話相談窓口です。飲食店や飲食店、交通機関、宿泊施設などの間で消費者トラブルがあったら、こちらまでご相談ください。

03-5449-0906  
コールセンターまでの電話料金が異なります。

受付時間: 平日10:00 - 16:00  
(土日祝日、12月29日 - 1月3日は除く)

【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

チャットボタン

図6 窓口周知動画

専用サイト内

For safe sightseeing in Japan!

Consumer Hotline for Tourists 03-5449-0906

Lodging problems  
The room was too dirty

Consumer Hotline for Tourists 03-5449-0906

Car rental problems  
An expensive repair bill

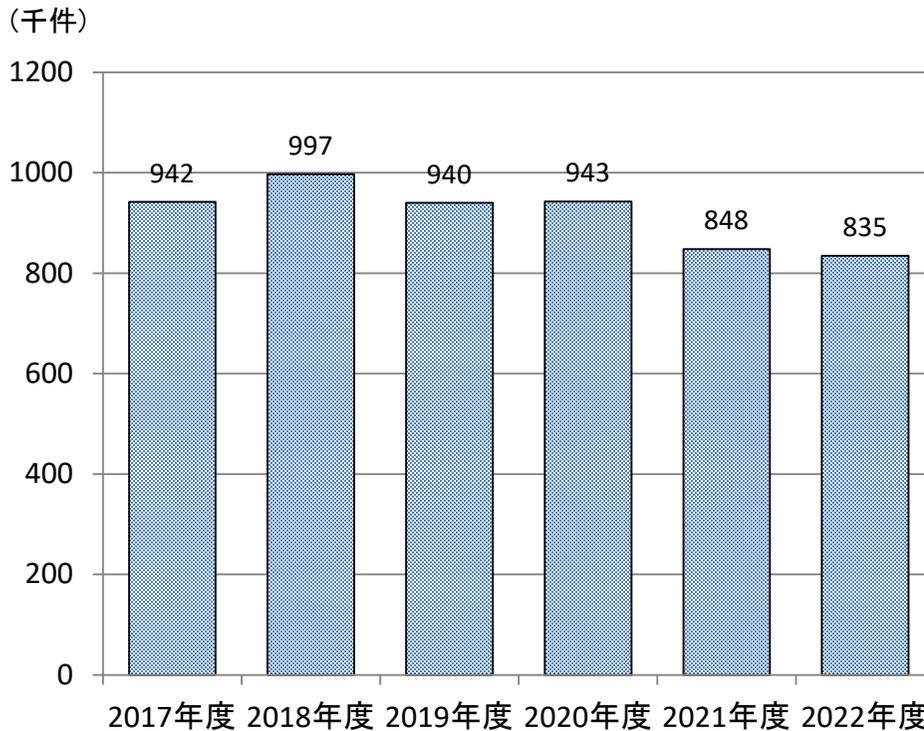
Consumer Hotline for Tourists 03-5449-0906

## 2. 相談情報の収集・分析・提供

- 「PIO-NET」と呼ばれるデータベースシステムを通じて、全国の消費生活センターから相談情報を収集し、分析（1984年～）
- PIO-NET情報は、消費者への注意喚起、政策立案および消費生活センターにおける相談処理で活用

- 全国の消費生活センター(約1,250カ所)がPIO-NETにアクセス可能
- 2022年度にPIO-NETに登録された相談件数は83.5万件

図7 消費生活相談件数の推移（全国）



出典：PIO-NET（PIO-NETは Practical Living Information Online Network System の略称）

(注) データは2023年3月末日までの登録分

図8 注意喚起リーフレットの例

**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、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文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)。

よく確認して

見守るくん

本テキスト：黒崎 玄 見守り新鮮情報 第447号(2023年3月28日発行) 発行：独立行政法人国民生活センター

# 3. 商品テスト

国民生活センターでは以下の2つの商品テストを実施

- 消費生活センターからの依頼に基づく相談解決のためのテスト
- 特定の商品群の問題を明らかにし、消費者に注意喚起するためのテスト

表2 商品テストの特徴

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）を明らかにするテスト
スタンス	<ul style="list-style-type: none"><li>• 消費者・生活者の目線に立ったテスト</li><li>• 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</li></ul>
公表	商品名・事業者名を公表
効果	商品改善や規格・基準等の改正を要望

# 4. 広報・普及啓発

記者説明会の開催、ホームページへの掲載、出版物の発行等を通して、最新の消費者被害の手口や危険な製品について消費者に分かりやすく情報提供

## 【2022年度実績】

### 記者説明会

- 消費者への注意喚起として67件をプレスリリース
- 当センターのプレスリリースは、主要な新聞、テレビ・ラジオで91回報道

### ウェブサイト

- 約5,200万のページビュー

### 出版物

- 消費者啓発のための小冊子を約17万冊販売（2023年版）
- 高齢者やこども向けのメールマガジンの登録者は2万人以上

# 5. 教育研修・資格制度

- 全国の消費生活センターの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

## 【教育研修プログラム】

### 対象者

- 消費生活センターの相談員
- 地方公共団体の消費者行政職員
- 企業の消費者部門担当者、教員等

### 内容

- 消費者行政の推進に必要な実務的な知識
- 消費者問題に関する知識や最新の動向
- 消費生活相談において必要となる具体的な技法

# 6. 裁判外紛争解決手続 (ADR)

- 「和解の仲介」または「仲裁」の手続を無料で実施
- ADR手続は国民生活センター法で規定
- 誰でもADR手続を利用可能。申請者の多くは、一度消費生活センターに相談した消費者

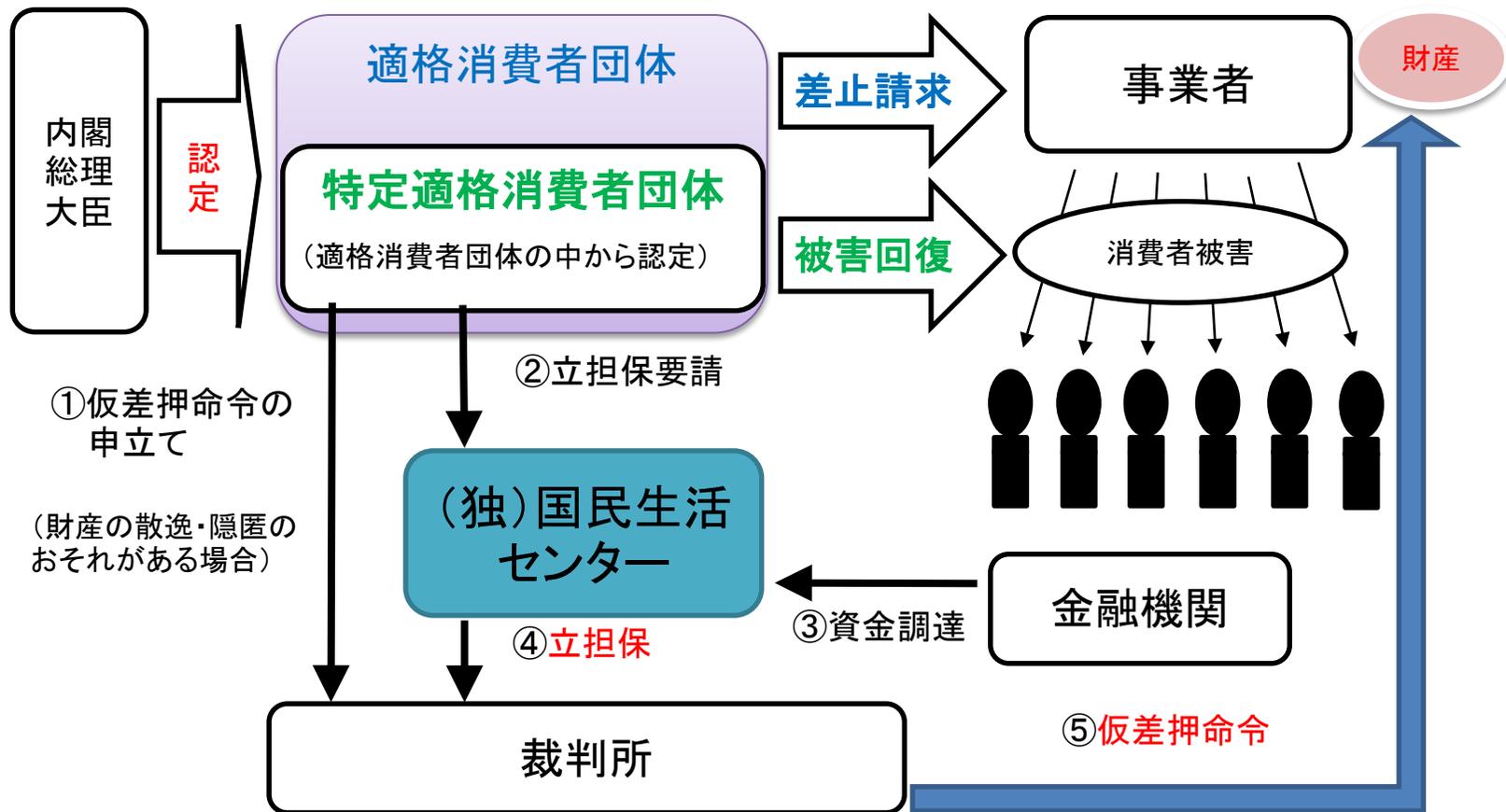
## 【ADRの概要】

- 独立した紛争解決委員会を設置（2009年4月）
- 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
- 手続きは非公開
- 解決の指針としてADR手続きの結果概要を公開
- 2022年度は142件の申請を受理

# 7. 適格消費者団体支援

- 認定を受けた消費者団体が消費者被害回復のための訴訟をする際の支援

図9 特定適格消費者団体による被害回復制度における国民生活センターの役割



# (参考資料) 日本の消費者行政の仕組み

