

## ● 国民生活センターの目的

### 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とともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続きを実施し、及びその利用を容易にすること

### 根拠法

独立行政法人国民生活センター法  
[平成14年12月4日法律第123号]

### 設立

平成15年10月1日

## 【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。

## 【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
- 消費者・生活者の目線を大切にします
- 個人の主体性と組織の一体性を発揮します
- すばやく・的確に・分かりやすくを心がけます
- 専門組織としての知見と精神を引き継ぎます

## 電話番号等案内 (ダイヤルイン)

部署名	電話番号等
広報部	広報課 03(3443)8623
	【情報公開窓口】 受付時間(平日) 10:00~12:00 13:00~17:00 03(3443)6555
相談情報部	【お屋の消費生活相談窓口】 受付時間(平日) 11:00~13:00 03(3446)0999
	【越境消費者トラブルの相談窓口】 越境消費者センター(CCJ) <a href="https://www.ccj-kokusen.go.jp/">https://www.ccj-kokusen.go.jp/</a>
教育研修部	資格制度室 03(3443)7855
紛争解決委員会事務局	【問い合わせ窓口】 受付時間(平日) 10:00~12:00 13:00~16:00 03(5475)1979

2020.4.1

ホームページ <http://www.kokusen.go.jp/>



### ● 相模原事務所

〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄 3-1-1  
TEL.(042)758-3161(受付案内)

- 交通/JR横浜線 湘野辺駅南口下車徒歩20分  
バス 停:「弥栄一丁目」下車徒歩1分、「弥栄」下車徒歩5分  
「国民生活センター」下車徒歩1分



### ● 東京事務所

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22  
TEL.(03)3443-6211(総合案内)

- 交通/JR・京浜急行 品川駅高輪口(西口)下車徒歩5分  
都営地下鉄浅草線 高輪台駅A1出口下車徒歩8分

お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

消費者ホットライン **188**



独立行政法人

# 国民生活センター

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、公正・健全な社会と安全・安心な生活を実現します。



## ●独立行政法人国民生活センターとは

昭和45年10月に特殊法人国民生活センターとして発足し、その後「独立行政法人国民生活センター法」により平成15年10月に独立行政法人に移行した国の機関(所管:消費者庁)です。

「消費者基本法」に基づき、国や全国の消費生活センター等と連携して、消費者問題における中核的機関としての役割を果たしており、全国の消費生活センター等から情報を収集し、被害の未然防止・拡大防止に役立てています。

さらに、消費生活センター等が行う相談業務の支援や、相談解決のための商品テスト、消費生活相談員や行政職員を対象とした研修、国民生活に関する調査研究、さまざまなメディアを通じた消費者への情報提供、裁判外紛争解決手続(ADR)などを行い、一人一人の消費者が安全で安心な生活を送ることができるよう、支援に努めています。

## ■国民生活センターの機能

01

行政機関や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や、情報提供を行っています。

02

全国の消費生活センター等に対する支援(地方支援)

全国各地の消費生活相談窓口に対して、相談処理のアドバイスや、PIO-NET等による相談解決のための情報提供、相談解決のためのテスト、消費生活相談員、行政職員等への研修を行っています。

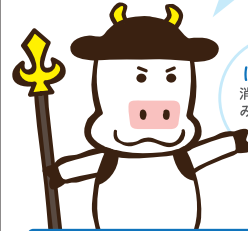
03

消費者への注意喚起

消費者被害の未然防止・拡大防止のため、取引や危害、商品テスト関連の情報をホームページ、記者説明会等を通して積極的に提供しています。

## ■業務の紹介

国民生活センターでは、相談、商品テスト、相談情報の収集・管理など7つの業務が相互に連携し合い、一体となって機能を発揮しています。



ぼうくん  
消費者被害から  
みんなの生活を  
守ります!

PIO-NETの  
相談情報を正確・  
迅速に把握・分析し、  
各業務に活用します。

ADRの情報、  
知見・ノウハウを  
各業務に活用します。



各業務と連携して  
広報活動を実施します。

相談情報  
の収集・管理

- 全国の相談情報の収集・分析
- PIO-NETの運営・管理

ADR  
(裁判外紛争  
解決手続)

- 各地センターで解決できなかった事案等について、裁判外解決手続を実施

団体支援

- 特定適格消費者団体に対する立担保
- 適格消費者団体への情報提供

相談

- 各地消費生活センターからの経由相談
- 消費者からの相談受付
- 越境消費者センター
- 相談の分析・注意喚起

国民生活  
センター  
7つの業務

商品  
テスト

- 相談解決のためのテスト
- 被害拡大防止のための商品群テスト及びそれに基づく注意喚起

広 報

- 記者説明会、出版物、HP等を通じた広報・普及啓発
- 出版物等の作成

教育研修

- 自治体の消費生活相談員、消費行政職員等の能力向上のための研修
- 消費生活相談員資格試験(消費生活専門相談員資格認定試験)の実施



きゆうさいさん  
消費者被害で  
お困りの方を  
お助けします!



相談・あっせん処理の  
状況・実態や相談現場の  
情報、知見・ノウハウを  
各業務に活用します。



商品テスト現場の情報、  
知見・ノウハウを  
各業務に活用します。

各業務の情報を活用したり  
担当者が専門分野に応じて  
研修の講師となります。

## ■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とは?

国民生活センターと全国の消費生活センター等と結び、消費生活相談情報を収集・蓄積しています。

