



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6年10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：142名(令和6年9月末日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	<ul style="list-style-type: none">・ 令和5年度当初予算：3,366百万円・ 令和6年度当初予算：3,166百万円

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
- ・ウェブサイト、SNS、出版物等を通じた広報・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)

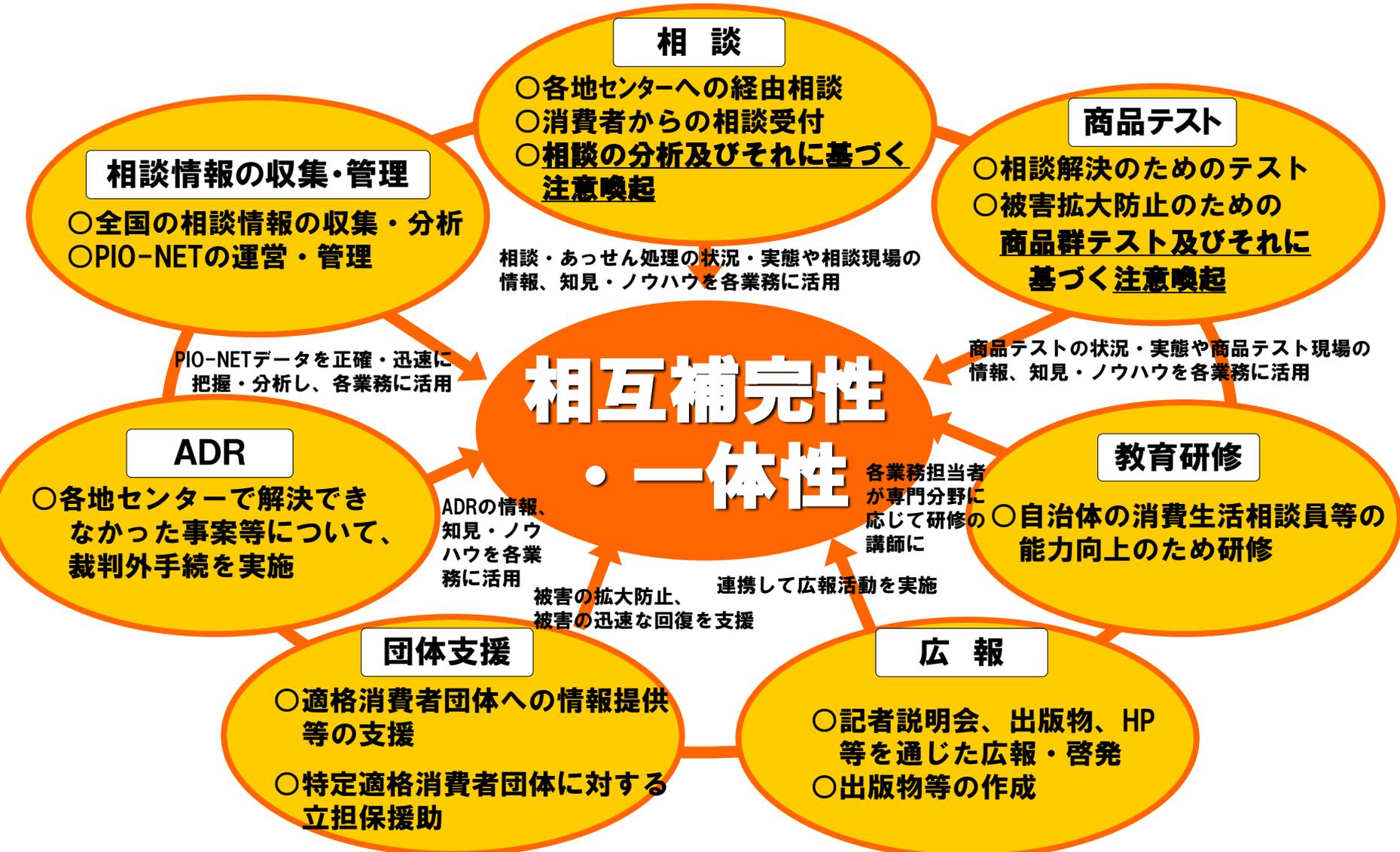
- ・「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・手続の結果概要を公表

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

(2023年度：12件。うち11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

(2023年度：47件。うち21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

→ 2023年度は、記者説明会(月2回程度)等を通じて合計70件を公表

その他報道機関からの取材件数は約1,200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

相談件数

		年度別件数				
		2020	2021	2022	2023	2024
バックアップ 相談	平日バックアップ 相談	3,999	3,483	3,249	3,473	1,705
	お昼の 消費生活相談	1,238	1,234	1,975	2,108	941
	休日相談	5,612	5,219	5,794	5,878	2,706
越境消費者センター(CCJ)		4,625	4,809	5,006	6,371	3,040
訪日観光客消費者ホットライン		125	90	134	305	245
災害や特定トラブル 関連の110番		コロナ給付金：731	コロナワクチン詐欺：259	コロナ詐欺：39	能登半島地震：87	能登半島地震：150
		令和2年7月豪雨：6	コロナ詐欺：76	—	—	—
		コロナワクチン詐欺：15	—	—	—	—
経由相談		6,082	5,702	5,839	5,429	2,753
CCJ相談員専用ダイヤル		1,419	849	790	1,155	683
(合計)		23,852	21,721	22,826	24,381	11,829

(注1) 件数は2024年9月末日までの受付分。

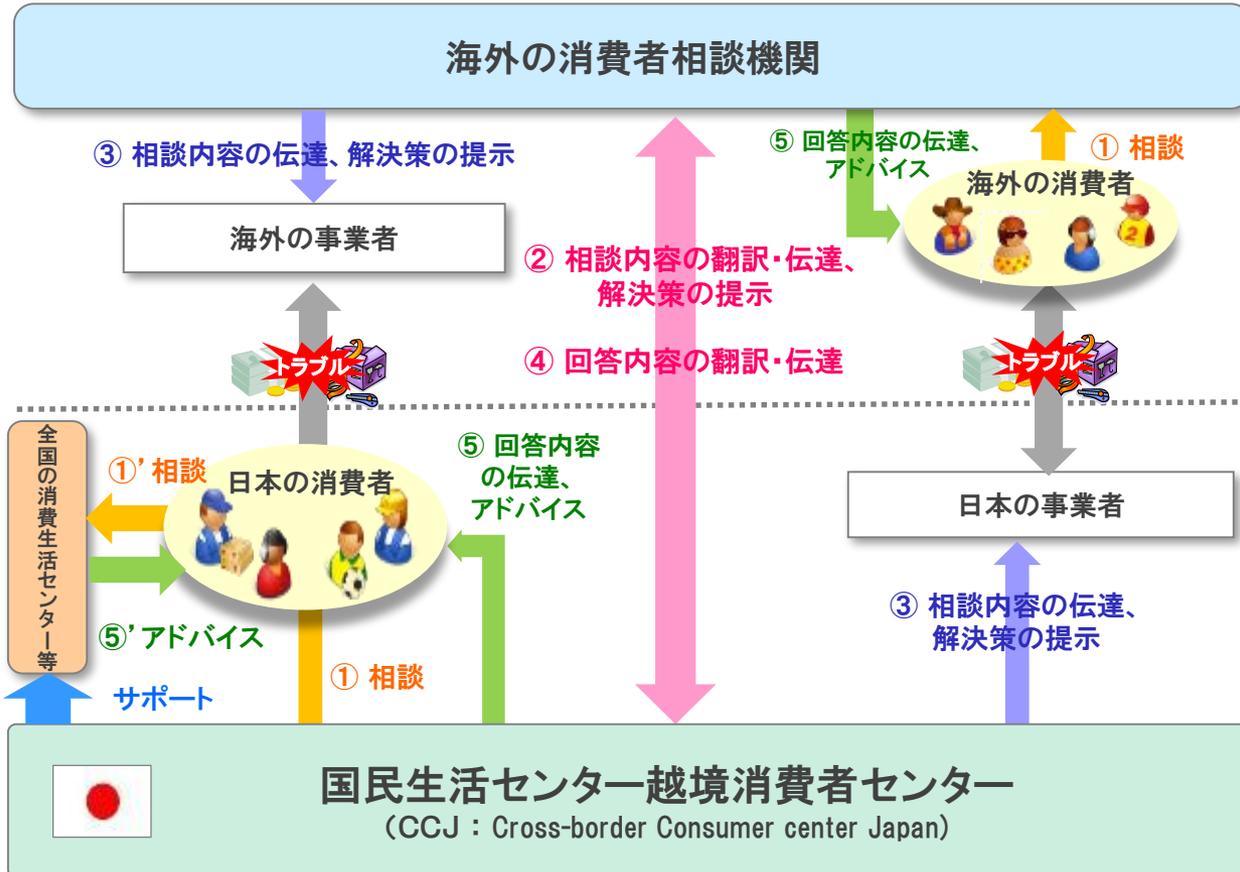
(注2) 「災害や特定トラブル関連の110番」の詳細は以下のとおり

- ・ 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）
- ・ 能登半島地震関連消費者ホットライン（2024年1月15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(2024年10月1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 18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

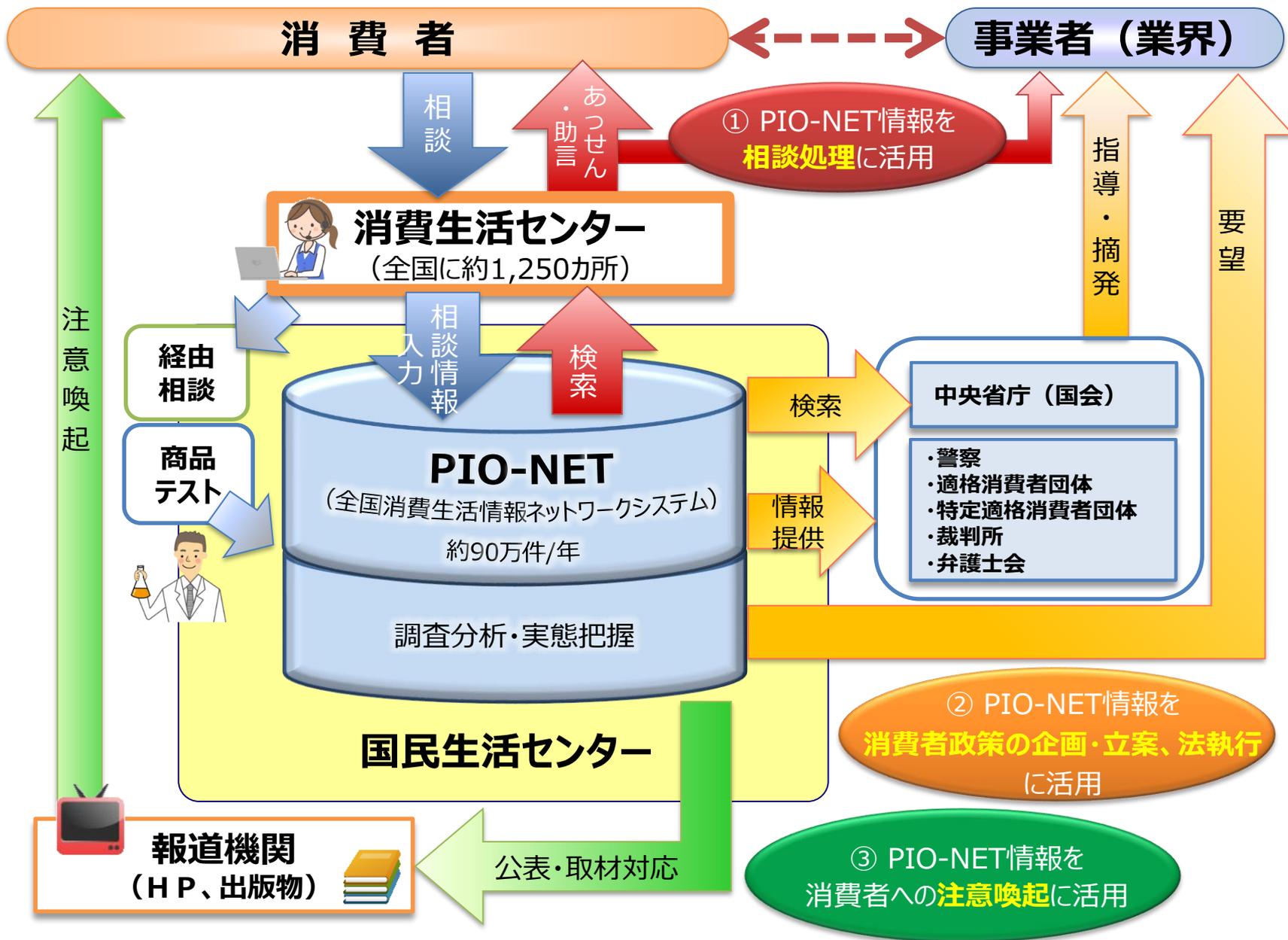
○ PIO-NETで収集した相談情報は、年間 約90万件

○ 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)

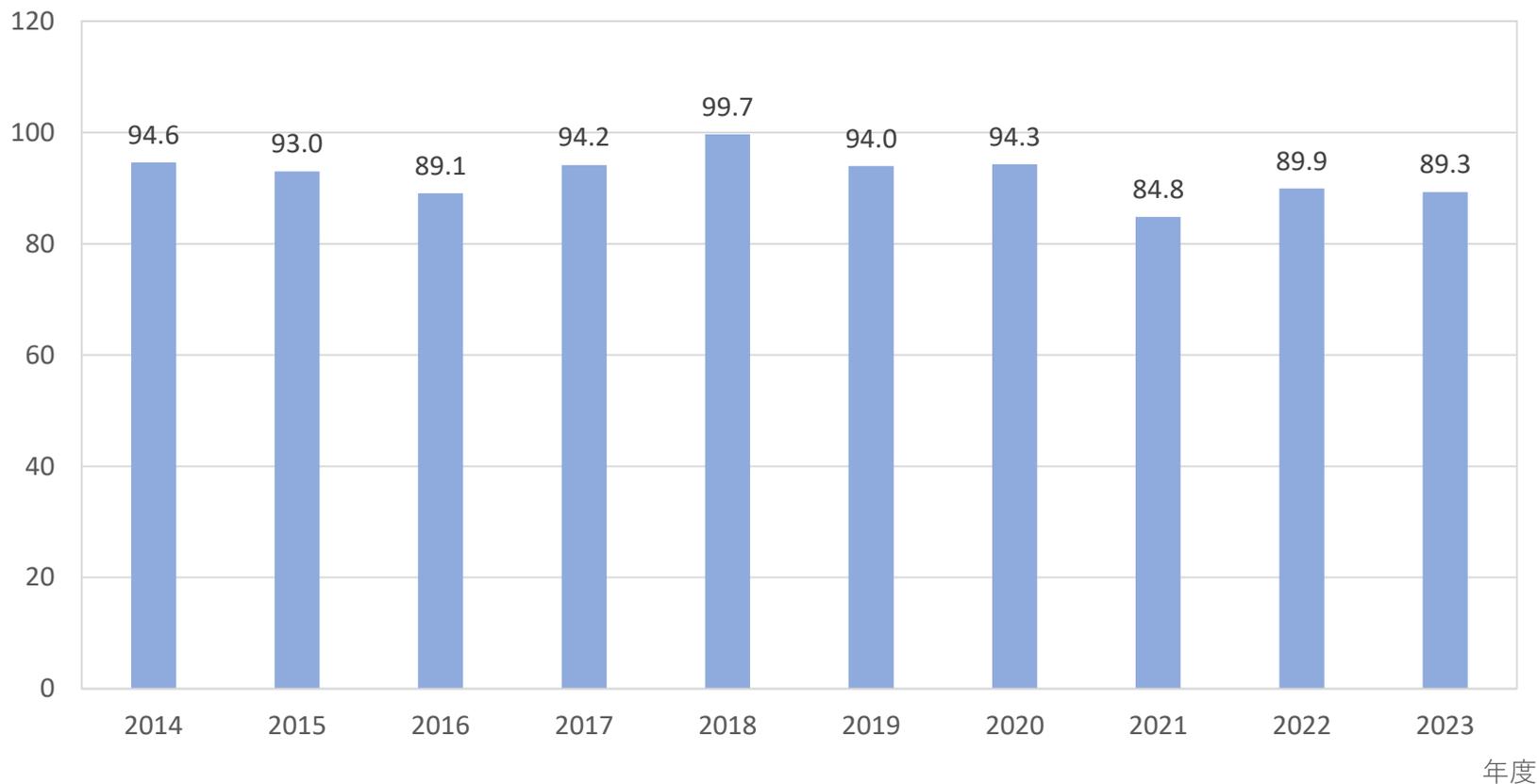
・国や地方公共団体の消費者行政の基礎情報

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 One Network System）

（注2）データは2024年9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							
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
2023年度	1,332	1,010	1	0	39	33	167	82	495	176	100 (*13)	2	217	0	3,612	12	1,169	101	6,712

* 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）

2024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

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消費生活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

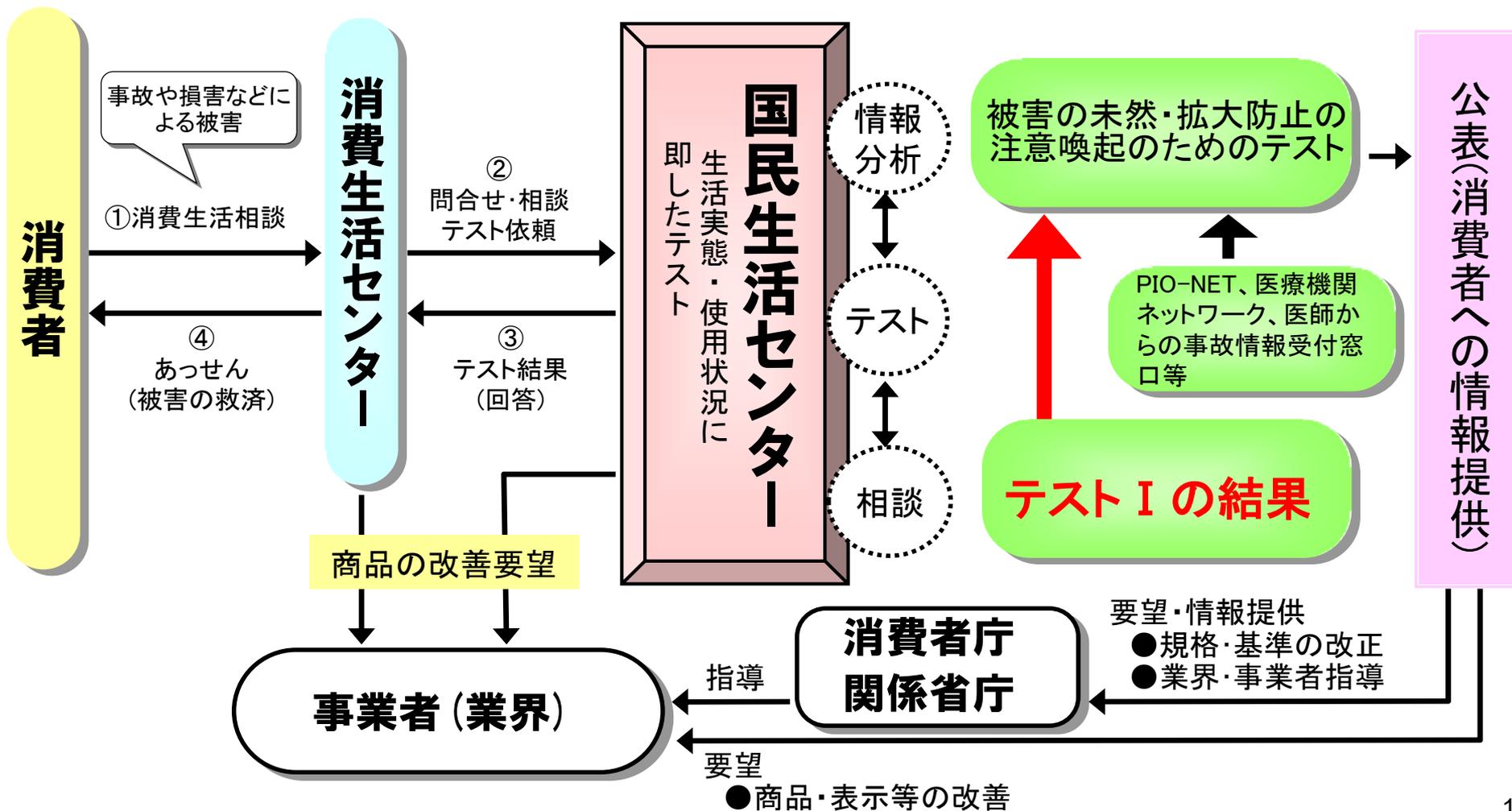
商品テストの概要

テスト I

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	○消費生活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	○消費生活相談解決に活用(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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023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	901 件	921件	1,005件	938件	944件
(2) テストⅠ：消費生活センター等からの相談解決のためのテスト	190 件 412商品	154件 316商品	182件 364商品	130件 257商品	114件 210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 349商品	11 件 196商品	10件 139商品	10件 111商品	11件 73商品
(4) 消費者庁への協力※1	8件	3件	2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)	2件	1件	0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	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	26件 <内訳> テストⅠ 10件 テストⅡ 11件 事故情報等 5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



独立行政法人
国民生活センター

【法人番号 40109000019】

報道発表資料

令和5年4月26日
独立行政法人国民生活センター

発泡ポリスチレン製容器にMCTオイルやえごま油等を加えるのはやめましょう
・容器が変質・破損するおそれがあります。

1. 目的

発泡ポリスチレン製容器とは、ポリスチレンを発泡させて作られた容器で、軽くて丈夫で、クッション性があります。また、熱を伝えにくく、食品の保存性に優れており、主に即席カップめんや総菜等の食品に使用されている容器です^{※1)}。

F10-NCT^{※2)}には、カップ容器に入った片ものの即席めん（以下、「即席カップめん」とします。）を調理した際に、MCTオイル^{※3)}等の食用油を加えたところ、容器が破損して湯が流出したという相談が2018年度以降の約5年間に6件寄せられており、そのうち、漏れ出した湯でやけどを負ったという事例も1件見られました^{※4)}。

容器が発泡ポリスチレン製の即席カップめんには、容器が変質・破損するおそれがあるため、添付以外の食用油等を加えてはならないといった表示が記載されています^{※5)}。また、食用油の一部には、ポリスチレン製の食品容器に使用してはならない等の表示が記載されているものもあります。

そこで、即席カップめん及びMCTオイル、ココナッツオイル、えごま油、アマニ油（以下、「テスト対象食用油」とします。）の表示の調査、発泡ポリスチレン製容器に湯とテスト対象食用油を加えたことによる容器の破損の再現テスト等を行い、消費者に注意喚起することとしました。

〔注1〕 プラトレ・ネット[®]10SP（発泡スチロール）容器 | 一般社団法人日本プラスチック食品容器工業会 <https://www.jasfa.or.jp/industry.html>

〔注2〕 F10-NCT（バイオネット）：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をオンラインネットワークで結ぶ、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのことです。消費生活センター等からの訴求相談は含まれていません。

〔注3〕 MCT（中鎖脂肪酸、Medium chain triglycerides）100%の油のこと。中鎖脂肪酸は、炭素数が8～12程度の飽和脂肪酸で、やしま、パーム油等に含まれています。
〔参考〕 読者利便子「技術月報解説 MCTオイル」日本食品科学工学会誌、99(11)、449-441、2022

〔注4〕 2018年4月以降受付、2023年4月12日までの相談分。件数は非公表のために個別に隠蔽したものです。

〔注5〕 食品表示法等により、表示の義務がある任意・警告表示ではありませんが、即席めん業者が自主的に消費者への注意喚起表示を実施しています。

2. テスト実施期間

検体購入：2023年1月～2月
テスト期間：2023年2月～3月

○ リーフレット「くらしの危険」

くらしの危険

 Number 374

即席カップめん等の 発泡ポリスチレン製容器の変質・破損に注意

- MCTオイルやえごま油等を入れるのはやめましょう！ -



MCTオイル、ココナッツオイル、えごま油、アマニ油などを、容器が発泡ポリスチレン製の即席カップめんに入ると、容器が変質し、破損して、湯が漏れることがあります。

そのため、容器が発泡ポリスチレン製の即席カップめんには、「添付以外の食用油等を加えてはならない」といった表示があります。

発泡ポリスチレン製容器 とは

「発泡ポリスチレン製容器」とは、ポリスチレンを発泡させて作られた容器です。軽くて丈夫で、熱を伝えにくく、食品の保存性に優れています。主に、即席カップめんや総菜などの食品に使用されています。^{※1)}



発泡ポリスチレン製容器の例

※1：7510-847094(発泡PS)-2(標準) | 一般社団法人日本プラスチック食品容器工業会 <https://www.jasfa.or.jp/industry.html>

NATIONAL
国民生活センター
National Consumer Affairs Center of Japan

商品テストの具体例 健康茶にステロイドが含有

(2023年4月12日、5月17日公表)

「医師からの事故情報受付窓口」に、**患者が飲用していた健康茶にステロイド成分の混入が疑われる**との情報が寄せられた

テレビ番組でタレントが絶賛しているのを観て、花粉症によく効くというお茶を購入。4カ月ほど飲んだところ、花粉症が劇的に改善。血液検査にて副腎皮質ホルモン等の検査値が低く、お茶を止めたところ検査値は改善。お茶に副腎皮質ステロイド成分が入っていることが疑われた。
(13歳、女性)

ドクターメール箱に情報が寄せられた1銘柄と、類似する3銘柄の合計4銘柄について、ステロイド成分の含有を調査

- 3銘柄から**抗炎症作用を持つ医薬品成分デキサメタゾン**が検出
 - 1銘柄は、**医薬品的な効能効果、用法用量**であると受け取れる表示・広告がみられた
- ⇒ 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（薬機法）上問題となるおそれ
(行政へ事業者指導の要望)

ステロイド成分が検出された3銘柄の外観



ステロイドとは？

- ・抗炎症作用を持ち、慢性関節リウマチ、気管支喘息、アトピー性皮膚炎等に使用される**医薬品成分**
- ・副作用：感染症の悪化、ムーンフェイス、けいれん、うつ状態等
- ・急に服用をやめると**リバウンド現象**を起こす危険性がある。医師の管理下で、徐々に使用を中止する必要がある

【消費者へのアドバイス】

- ✓ 当該商品を飲用している方は、急に飲用を止めると身体への影響が出るおそれもあるため、**医療機関を受診**しましょう

【事業者への要望】

- ✓ **直ちに販売を中止**し、混入の原因やその範囲や程度等を調査するよう要望
- ✓ 初期対応として、購入者へ**医療機関の受診を勧める周知**を行うよう要望

【事業者の対応】

- ✓ 3事業者が販売を中止し、回収・返金を開始

商品テストの具体例 道交法の基準に適合しない電動アシスト自転車 (2023年10月25日公表)

- 電動力によるアシストの比率が道路交通法の基準を超えた「電動アシスト自転車」による事故や、それらを販売していた事業者が検挙される事案が発生

【事例1】

道路交通法の基準に適合しない車両で歩道を走行していたところ、前方を走行していた自転車に衝突し、乗車していた男性にけがをさせた
(2022年8月)

【事例2】

アシスト比率が道路交通法の基準を超え、一般原動機付自転車に該当する車両を「電動アシスト自転車」と称して販売していた事業者が不正競争防止法違反の被疑者として検挙され、罰金の略式命令が発せられた
(2023年1月)

- 10銘柄中9銘柄でアシスト比率の基準に不適合
- 6銘柄は、ほとんど人の力を要せずに加速、24km/hを超えても電動力がアシスト
- 5銘柄でスロットル様のものが装着されており、うち2銘柄では操作すると、ペダルをこがなくても加速



24km/hを超えてもアシストしていた



一般原動機付自転車

100m間の加速で大きく引き離れた

【消費者へのアドバイス】

- ✓ 道路交通法の基準に適合していない可能性がある電動アシスト自転車をお持ちの場合、**道路の通行を控え、購入先・製造元等に対応を確認**
- ✓ 購入の際は、型式認定の取得を確認したり、**TSマークやBAAマーク**を目安にすること
- ✓ 「**速度変更可能**」や、**スロットル付きから電動アシスト自転車への仕様変更可能**をうたう商品は、道路交通法の基準に適合していない可能性があるため、購入前に事業者にお問い合わせするなどして慎重に確認

【事業者への要望】

- ✓ 道路交通法の基準に適合していない銘柄について、**消費者への周知、問い合わせに対応する窓口の設置、希望者への当該商品の回収等**、対応を要望
- ✓ 道路交通法の基準に適合していないにもかかわらず、道路を通行できるかのような**紛らわしい表現等で販売することがないよう**、**広告表示等の改善を要望**

【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】

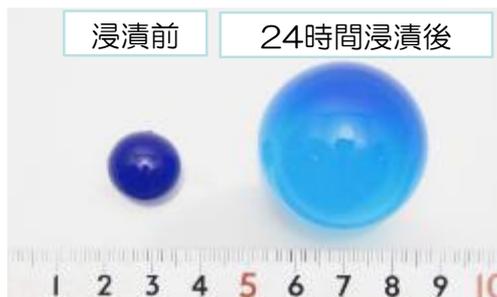
- ✓ 付属品を含めて**関連法令を遵守**し、適切に製造・輸入・販売するよう周知するとともに、**明確な広告表示**によって消費者の求める商品を選択できるよう、出品者に対し**注意喚起**を依頼

【インターネットショッピングモールの対応】

- ✓ ウェブサイトで出品者と購入者双方に**注意喚起**を実施

商品テストの成果の例 吸水性合成樹脂製玩具（水で膨らむボール）等の販売規制

水で膨らむボール（吸水性合成樹脂製玩具）



腸液を模した試験液で膨らむ様子

誤飲した場合、胃では膨らまずに通過し、腸で膨らんで閉塞する可能性
（最大で直径15mm程度のものが40mm近くに）

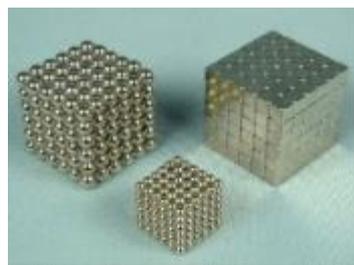
○国民生活センター

- ✓ 2015年10月、医療機関ネットワークに、2歳女児が十二指腸閉塞により開腹手術を受けたところ、直径約4cmのボール状の異物が摘出され、吸水することで膨潤するディスプレイ用品を誤飲したことが分かったとの事故情報が寄せられたため注意喚起
- ✓ 2021年12月、約半年間に、乳幼児が水で膨らむボール状の樹脂（高吸水性樹脂）製の玩具を誤飲して腸閉塞を起こし、開腹手術を受けたという事故情報が3件寄せられ、注意喚起
- ✓ 2022年3月、事故の再発情報を受け、注意喚起するとともに商品を販売していた事業者には回収を要望し、行政には法令による規制を求めた



開腹手術により摘出されたものの外観写真(医師提供)

マグネットセット（磁石製娯楽用品）



胃内に認められた磁石

○国民生活センター

- ✓ 2018年4月、「医師からの事故情報受付窓口」と医療機関ネットワークに、幼児が磁力の強いマグネットを複数個誤飲し、消化管が穿孔（せんこう）（穴があくこと）し、開腹手術等したとの事故情報が2件続けて寄せられたため注意喚起

○消費者安全調査委員会

- ✓ 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

○国民生活センター

- ✓ 2022年9月、事故の再発情報を受け、再注意喚起及び法令による規制を要望

【行政の対応】

マグネットセットと水で膨らむボールは、2023年6月19日「磁石製娯楽用品」及び「吸水性合成樹脂製玩具」として消費生活用製品安全法の特定製品（PSCマークを付したものでなければ、販売や販売目的で陳列することは不可）へ追加指定された

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：「スライサーの安全な使用について」

https://www.amazon.co.jp/gp/browse.html?rw_useCurrentProtocol=1&node=18175402051

Amazon の製品安全への取り組み

スライサーの安全な使用について

スライサーにつきましては、国民生活センターより以下の注意喚起がなされております。スライサーで焼酎汁が注ぎやすくなる等の事故が多く発生しており、お客様には事故を未然に防ぎたいため、ぜひ以下の内容をよく読んでいただき、安全にお使いいただきます。

●事故を防ぐためのポイント

- スライサーには刃物が付属しているため、不注意で使用方法を誤ると刃物で怪我につながる危険性があります。調理する際は刃物取扱説明書をよく読み、十分に注意しましょう。
- 調理中以外でもスライサーで刃物を切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。

●スライサーで焼酎汁が注ぎやすくなる事故が多発！

[URL: https://www.amazon.co.jp/gp/browse.html?node=18175402051](https://www.amazon.co.jp/gp/browse.html?node=18175402051)

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>

2024年3月13日 なくならない洗剤用パック型液体洗剤による事故—子どもだけでなく高齢者が誤って口に入れる事故も発生—

2015年3月、消費者庁と国民生活センターは、子どもが洗剤用パック型液体洗剤を水溶性フィルムで包んだ洗剤用パック型液体洗剤（以下、「パック型液体洗剤」とします。）を握ったつかんたりに誤って口に入れてしまい、被害に遭う事故について注意喚起（注）を行いました。しかし、その後もパック型液体洗剤を誤って口に入れた、フィルムが破れて目に入ったなどの事故が発生しています。

- ・パック型液体洗剤は、子どもだけでなく、不用意に触ってしまったお子様のある方の手の届くところには置かないようにしましょう。
- ・パック型液体洗剤を使用したお湯は、必ず十分な量しっかりと攪拌し、子どもなどの手の届かない場所に移すことを徹底しましょう。
- ・パック型液体洗剤をしっかりと洗い流すようにしましょう。
- ・子どもが舌先などが誤って口に入れてしまい、洗剤などを飲み込んだ可能性がある場合や、目に入り、よく洗い流しても異常を感じる場合には、直ぐの検分が分かる/ツケ などを持って医療機関を受診しましょう。

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/>

電動アシスト自転車の取り扱いについて

安心安全への取り組み

2023年10月27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、電動アシスト自転車について、販売中の電動アシスト自転車が道路交通法に適合しているかを調査した結果の発表と、消費者において道路交通法の基準に適合しない商品に注意してほしい旨等の発表がありました。

◇https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20231025_1.html（外部サイト）

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

- 2023年度は記者説明会の開催(24回)等を通じて、70件を報道発表
- 主な報道回数は在京6紙で225回、テレビ・ラジオで120回
- その他取材件数は約1,200件/年

記者説明会等を通じた報道発表件数(年度)

2019	2020	2021	2022	2023
71件	66件	74件	67件	70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5,040万ページ/2023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(2024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31回発行(2023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12回発行(2023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

○ 子ども・若者サポート情報

見守り 新鮮情報



展示会に誘われて… 着物の次々販売に注意

一人暮らしの母親が、呉服店から展示会に誘われ、次々と高額な契約をしていることが分かった。購入した着物やジュエリーなどは、ほとんど未使用の状態でダンスにしまっている。毎月のクレジットカード会社への支払額が総額30万円を超えており、年金収入だけの母親にはとても支払えない。母は腰が曲がっており着物を着られる姿勢ではないし、必要でもなかったが、断れず契約していたようだ。解約したい。(当事者:60歳代)

ひとこと助言

- 見るだけでいからなど着物展示会に誘われ、断り切れず次々と着物などを購入させられ支払いに困っているという相談が寄せられています。
- 展示会等に行ってしまう強引な勧誘をされても、必要なければきっぱりと断りましょう。断る自信がなければ誘われても行かないことが最善です。
- 高齢者が次々販売などの被害に遭ってしまうと、生活が困窮するなど日常への影響が大きくなります。家族や周囲の人は、日ごろから高齢者の自宅に不審な書類や商品がないか、様子がおかしくないかなど、気を配りましょう。
- 困ったときは、早めに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)。



見守るくん

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第493号(2024年9月26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 第212号 2024.9.12

今もなお注意が必要! マグネットセットの誤飲

子どもの誤飲により重篤な症状となる事故が何件も発生したことから、強力な磁力を持つ複数個の磁石を組み合わせて遊ぶ「マグネットセット」は、新たな規制が導入され、技術基準に適合しない製品の販売が規制されています。

誤飲により開腹手術が必要となった事故は複数報告されており、海外では死亡事故も起きています。

マグネットセットは、絶対に子どもに触れさせないでください!

すでに持っている場合は、子どもの目につかず、持ち出せない場所に保管するか、自治体のルールに従い廃棄しましょう。

誤飲した可能性がある場合は、すぐに医療機関を受診しましょう。

インターネットサイトやフリマサイトなどで販売されていても、子どもがいる家庭ではマグネットセットを購入しないでください。



©Kurosaki Gen

ひとことアドバイス

- マグネットセット(磁石製娯楽用品)は、消費生活用製品安全法関係法令の改正により、2023年6月より販売が規制されています。技術基準を満たしPSCマークが表示されたものでなければ販売できません。
- 子どもがいる環境にマグネットセットがあることがあります。子どもが誤飲すると命にかかわる場合もあるため、保護者や周りの人は注意しましょう。



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となる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、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

2024年度 研修実施計画 (2024年9月末時点)

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 (11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データ活用セミナー	1	相模原事務所	—	
	⑥ 消費者行政職員研修支援コース	2	地方都市	—	
消費生活相談員研修 (67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	14	相模原・東京	オンデマンド配信	
	⑪ " (1泊2日コース)	16	相模原・東京・徳島	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 集合研修	3	地方都市	—	
	⑮ 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	
	⑯ 相談関連業務研修支援コース	7	地方都市	—	
消費者教育推進のための研修 (11回)	⑰ 消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース)	1	相模原事務所	—	講師派遣
	⑱ " (小・中学生への講座)	1	相模原事務所	—	
	⑲ " (高校生への講座、デジタル、金融経済教育)	1	相模原事務所	—	
	⑳ " (高校生への講座、デジタル、金融経済教育)	1	—	リアルタイム配信	
	㉑ " (知的障害(軽度)生徒への講座)	1	相模原事務所	—	
	㉒ S D G s 消費者教育講座(徳島オリジナル講座)	1	徳島県	—	
	㉓ 消費者教育学生セミナー	1	—	リアルタイム配信	
	㉔ 教員を対象にした消費者教育講座	1	—	リアルタイム配信	
	㉕ 消費者教育コーディネーター講座	1	東京事務所	—	
	㉖ 消費者教育推進研修支援コース	2	地方都市	—	
消費生活サポーター研修 (6回)	㉗ 地域の見守りネットワーク推進のための講座	2	東京事務所	リアルタイム配信	講師派遣
	㉘ 地域の見守りネットワーク推進のための講座 (徳島オリジナル講座)	1	徳島県	—	
	㉙ 消費生活サポーター研修支援コース	3	地方都市	—	
消費者リーダー研修(2回)	㉚ 全国消費者フォーラム	2	東京	リアルタイム配信	
企業職員研修(12回)	㉛ 企業向けセミナー(4回)	12	東京事務所	リアルタイム・オンデマンド配信	
D-ラーニング(遠隔研修)(27回)	㉜ 消費生活相談員・消費者行政職員	27	—	遠隔研修	

合計 136回
相模原施設開催: 27回

国民生活センターの教育研修事業について

●消費生活相談員対象

【専門・事例講座】

各テーマごとに、最新の事例に基づき相談処理に必要な専門知識や技法を学ぶ。また、集合研修を収録したものを、一定期間オンデマンド配信している。

[2024年度 実施予定テーマ]

- ・キャッシュ決済と消費者トラブル
- ・インターネット取引に関する消費者トラブル
- ・金融・保険関連の消費者トラブル
- ・特定商取引法関連の消費者トラブル
- ・旅行関連サービスに関する消費者トラブル
- ・SNSに関する消費者トラブル
- ・製品安全に関する消費者トラブル
- ・靈感商法に関する消費者トラブル
- ・多重債務問題解決に向けた消費者相談
- ・対応困難相談者への対応

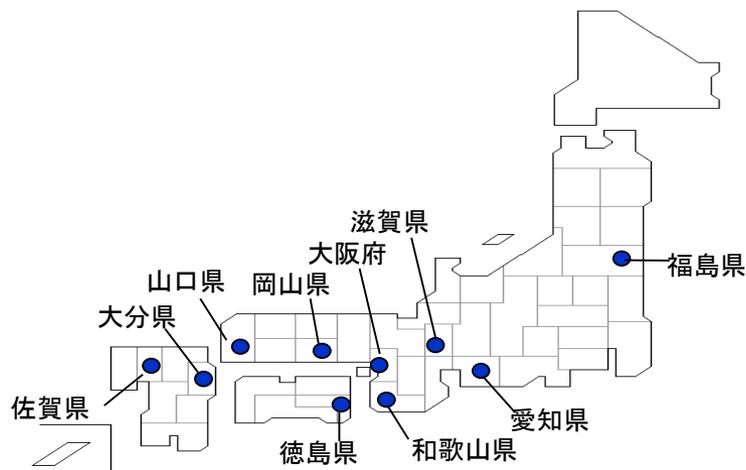


*講座風景

【専門講座地域コース】

- 消費者行政職員
- 消費生活相談員
- 教員消費者教育コーディネーター対象

会場、リアルタイム配信、オンデマンド配信のいずれも無料。



【リアルタイム配信】

研修をWeb会議システムを利用して開催



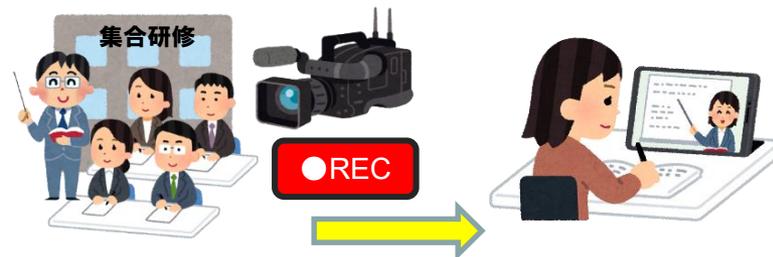
講義



グループワーク

【オンデマンド配信】

主に相模原事務所研修施設での研修を録画し一定期間配信(30日間)



国民生活センターの研修実績

	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
研修実施回数 (オンライン研修)	104	79 (14)	118 (54)	129 (66)	116 (51)
予定人員数 (オンライン研修)	6,353	3,670 (750)	6,630 (3,680)	9,165 (6,150)	9,370 (5,750)
受講者数 (オンライン研修)	5,486	3,355 (1,252)	6,537 (4,539)	7,783 (5,462)	7,832 (4,998)

※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。

※2020～2023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	15 (24)	27	29	29
	受講者数	4,318	7,171 (5,119)	8,653	7,702	6,174

※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。

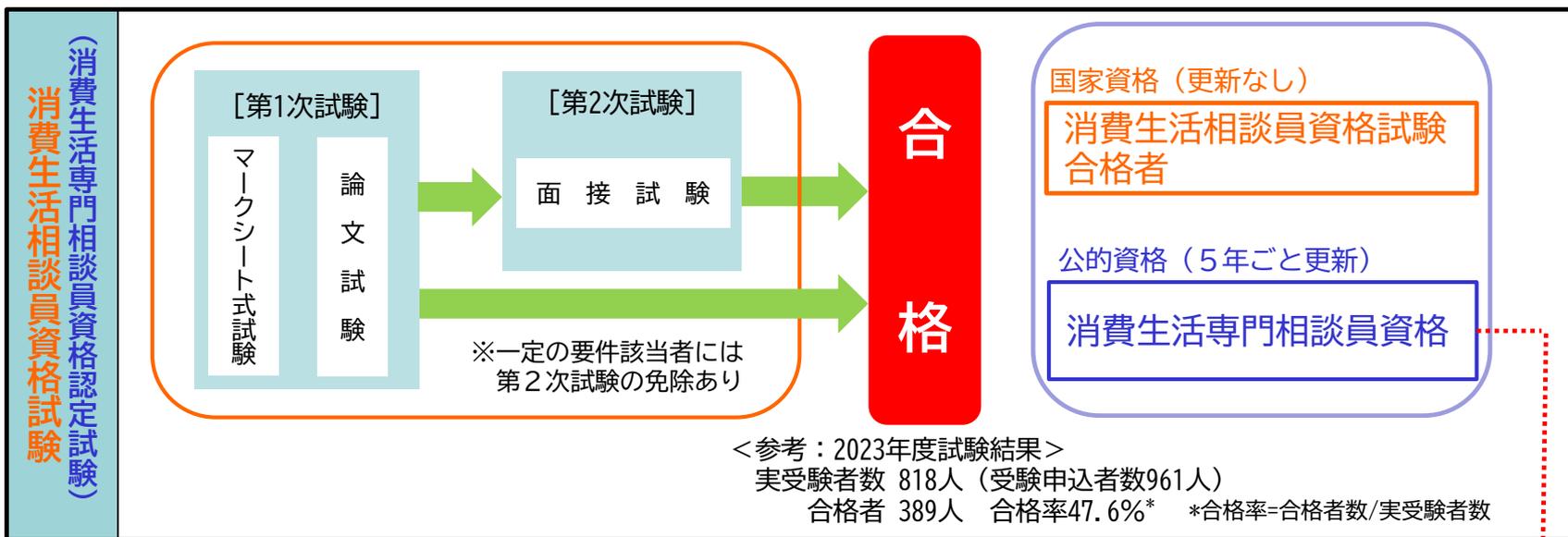
消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定制度

2016（平成28）年度より
「消費生活相談員資格試験（国家資格）」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2016（平成28）年度から、登録試験機関として「消費生活相談員資格試験」（国家資格取得のための試験）を実施している。

「消費生活専門相談員資格認定事業」
消費生活相談員採用支援業務を継続して実施

- 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」合格者には、「消費生活専門相談員資格」（5年ごと更新制）を同時付与している。
- 資格更新講座による学習機会提供や、消費生活相談員を募集中の地方公共団体へ、人材データベースに登録された資格認定者情報（希望者）を提供する「採用支援業務」を継続して実施している。



全国の都道府県・市区町村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



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)

消費者のお困りごとをあなたの知識でサポート！

消費生活相談員とは

地方公共団体の消費生活センター及び消費生活相談窓口において消費生活相談やあっせんに対応する専門職です。

行政で働きたい

社会貢献したい

再就職の強みに

地域の見守り役

■ 国民生活センター資格試験ウェブサイト
<https://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>
 掲載例：受験要項、第1次試験問題等、試験結果など、試験に関する情報



■ 消費生活相談員資格試験お知らせサイト
<https://shikakushiken.kokusen.go.jp/>
 掲載例：試験会場詳細、試験中止等の緊急連絡など、受験者へのお知らせ



受験資格

特になし
 どなたでも
 受験できます

日程

第1次試験
 10月19日(土)
 第2次試験
 12月14日(土)
 又は 15日(日)

会場

第1次試験
 全国22カ所
 第2次試験
 全国5カ所

形式

第1次試験
 ・マークシート
 ・論文
 第2次試験 面接

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>

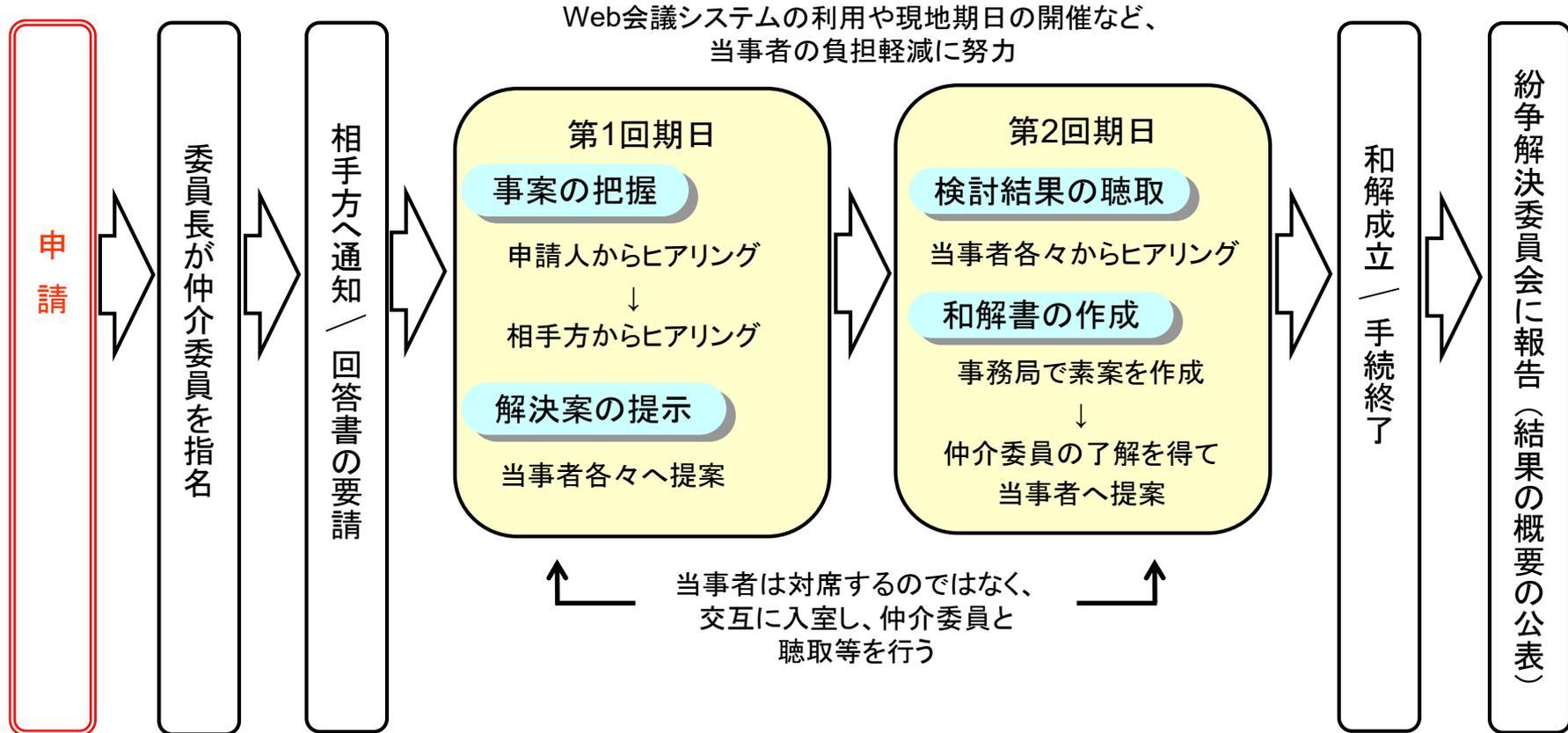
(単位:件)

	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					
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年度	1,119	117	130	72	44	14	30	10	4	103	12	3

※ 2024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



事務局

消費者の「後見的な役割」として、必要に応じて申請書作成の支援や事実調査等を実施

申請書作成
支援

資料・論点を整理

追加調査の実施・受諾勧告案の作成 等

公表資料等の作成
履行勧告の調査

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)

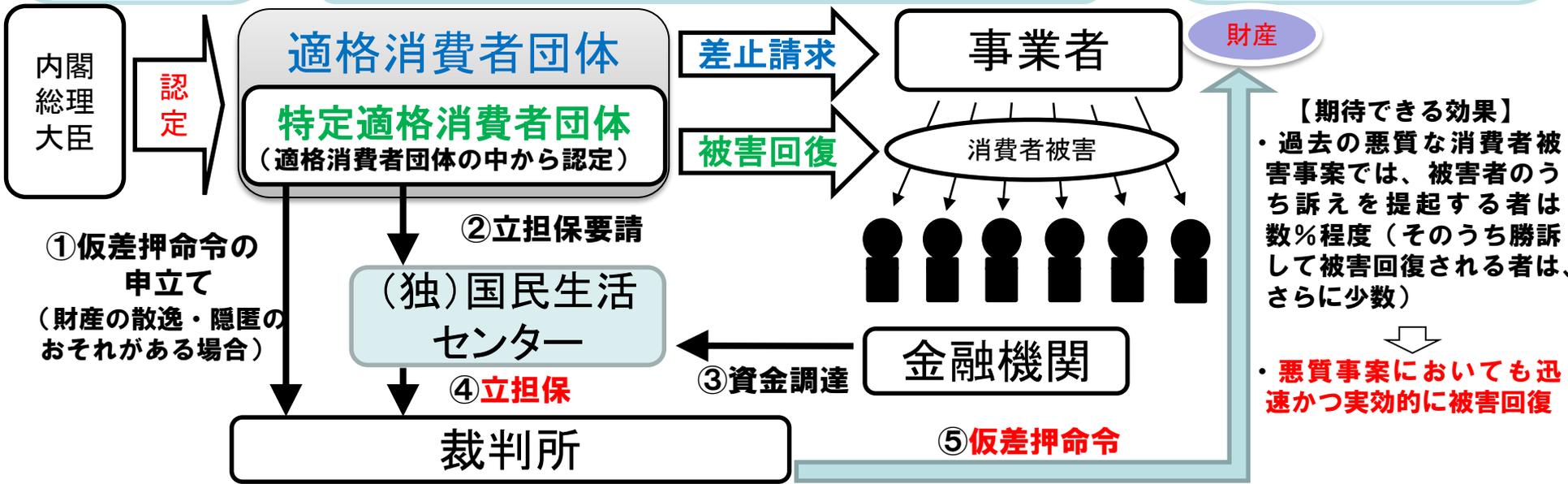
適格消費者団体による**差止請求**の制度を創設。

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。