

平成15事業年度

業 務 報 告 書

国民生活センター

I センターの概要

1. 事業内容

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を目的とし、以下の事業を実施している。

- (1) 国民生活の改善に関する情報を提供すること。
- (2) 国民生活に関する苦情、問い合わせ等に対して情報を提供すること。
- (3) (1)及び(2)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、国民生活に関する情報を提供すること。
- (4) 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。
- (5) 国民生活に関する情報を収集すること。

2. 事務所の所在地

郵便番号 108-8602 東京都港区高輪3丁目13の22

電話番号 03(3443)6211

3. 資本金等の額及び政府の出資額

(単位:円)

区 分	平成14年度末	平成15事業年度増加額	平成15事業年度末	備 考
政府出資金	9,577,286,700	0	9,577,286,700	

(注)資本金は全額政府からのものであり、民間からの出資はない。

4. 役員の定数、氏名、役職、任期及び経歴

- (1) 定数 9人以内(国民生活センター法第7条)

(2) 氏名等

平成 15 年 9 月 30 日現在

役 職	氏 名	任期	主な経歴
会 長(非常勤)	酒 井 真 喜 子	平成 14 年 10 月 1 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	財団法人横浜市女性協会 理事長
理 事 長	糠 谷 真 平	平成 14 年 10 月 1 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	経済企画事務次官
理 事	川 本 敏	平成 14 年 10 月 16 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	経済企画庁調整局審議官
理 事	曾 我 紘 一	平成 14 年 10 月 1 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	厚生省関東信越地方医務局長
理 事	藤 村 勝	平成 15 年 4 月 1 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	国民生活センター審議役
理 事	田 中 正 人	平成 15 年 6 月 1 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	読売新聞社編集局次長
理 事(非常勤)	森 島 昭 夫	平成 14 年 10 月 1 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	名古屋大学法学部名誉教授
監 事(非常勤)	塚 崎 誠 一	平成 14 年 10 月 1 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	日本輸出入銀行理事
監 事(非常勤)	山 下 通 延	平成 14 年 10 月 1 日～ 平成 15 年 9 月 30 日	国民生活センター相談部長

5. 職員の定数

126 人(前事業年度末比増減△1)

6. 設立の根拠となる法律名

国民生活センターは、国民生活センター法(昭和 45 年 5 月 23 日法律第 94 号)に基づいて設立された特殊法人である。

7. 主務大臣

国民生活センターは内閣総理大臣が監督をする。(国民生活センター法第 29 条第 1 項)

8. 審議等機関に関する事項

国民生活センター法第 15 条の規定に基づき、会長の諮問に応じ国民生活センターの業務の運営に関する重要事項について審議等するため、委員 30 人以内で組織する国民生活センター運営協議会が設置されており、平成 15 事業年度の業務運営の基本方針について同協議会(平成 15 年 3 月開催)の意見を聞いた。

9. 沿革その他必要な事項

昭和 30 年代後半の高度経済成長期において、技術革新の進展に伴う危険な商品の顕在化など消費生活面での各種の障害が表面化してきたことから、これらの解決を図るため、国、企業、国民等の間で、国民生活に関する情報や意見の交流を促進し、国民生活の安定及び向上に役立つ情報の提供等を行う目的で、国民生活センターは昭和 45 年 10 月に設立された。

センターは設立以来、国の消費者保護政策に沿いつつ、消費者のための情報提供、調査研究等の事業を実施し、また、消費生活センターや消費者関連諸機関に対しても情報提供機関として中核的役割を果たすとともに、経済社会情勢の変化に即応しつつ、消費者のニーズの変化に対応した適切な業務を遂行するための組織作りや業務の見直し(昭和 55 年 3 月商品テスト・研修施設の開設、昭和 48 年 2 月電子計算機の導入による危害情報システムの構築、昭和 59 年 10 月全国消費生活情報ネットワーク・システム(PI0-NET)の運用開始等)に積極的に取り組んできた。

最近では、情報化、国際化、サービス化、規制緩和等の経済社会の環境変化により、消費者問題も変化しており、商品の安全性や不当表示の問題に加え、契約解約等に係わるトラブルが急増しているが、国民生活センターはこうした常に変化しつつある消費者問題に対して、全国各地の消費生活センターや関係府省と協力し、消費者の苦情相談事例の収集と分析、製品事故の原因究明テスト、マスコミ等を通じた消費者への情報提供などを、経済社会の変化を的確に捉えつつ実施しており、消費者被害の救済・防止に貢献している。

なお、独立行政法人国民生活センター法の施行に伴い、平成 15 年 10 月 1 日に独立行政法人国民生活センターが設立され、国民生活センターは解散した。

II 事業の実施状況等

1. 平成 15 事業年度(平成 15 年 4 月 1 日～9 月 30 日)及び過去三事業年度以前の事業の実施状況

(1) 運営一般・企画

- ①全国の消費生活センター等との連携の緊密化を図るとともに共通の消費者問題に関する理解を深めるため、全国消費生活センター所長会議を開催。
- ②業務の充実を図るため、国民生活に関する問題について幅広い意見交換を行うべく内閣府等関係官庁、消費者団体等関係団体及び報道関係者との会議を開催。
- ③国民生活センターの業務を適正かつ効果的に遂行するため、重要事項について審議、助言する生活問題基本委員会を開催。
- ④消費者苦情処理審査会を開催するなど消費者苦情処理の支援の実施。
- ⑤平成 14 年 10 月 1 日より、「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」に基づき、国民生活センターが保有する文書の公開請求の受付を開始。
平成 15 年 9 月末現在、450 件の情報開示請求があり、393 件の開示決定（部分開示、不開示）を行った。
- ⑥生活関連 NPO 連携研究会を 4 回開催。生活関連 NPO との情報交流・連携に向けて具体的な内容を検討し、取りまとめた。

(2) 消費者情報

- ①全国の都道府県・政令指定都市 60 箇所と国民生活センターを結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム」(PIO-NET) にオンラインで消費生活相談情報を収集した。また、全国 20 の危害情報協力病院から商品・サービス等に関連する受診情報を収集した。

[消費生活相談情報の累積件数]

(単位：千件)

12 年度	13 年度	14 年度	15 年度
4,175	4,817	5,692	6,072

[危害情報の累積件数] (病院分)

(単位：件)

12 年度	13 年度	14 年度	15 年度
125,702	134,580	143,319	147,861

②収集した消費生活相談情報を分析の上、消費者被害や商品・サービス等による人身事故の未然・拡大防止のため、マスコミ報道を通じて消費者に情報提供を行った。また、リーフレット「くらしの危険」を作成し、消費生活センター等を通じて消費者に配付した。

〔情報提供〕

- ・消費者取引関連「電報を使った債権の請求に注意」
- ・危害情報関連「危害情報からみた屋外遊具の事故」など4本
- ・ファクトシートくらしの危険「子どものやけど」など4本

(3) 相談

①苦情相談の受付・処理

職員及び相談員を配置して相談の受付、処理に対応。特に、専門的、技術的な知識を要するものについては高度専門相談として、毎週水曜日午前中・木曜日午後に弁護士による法律相談、建築士による住宅相談毎月2回開催、技術者による自動車相談を毎月2回開催した。

相談受付件数の推移は次のとおり。

相談受付件数の推移 (単位：件)

	12年度	13年度	14年度	15年度
相談件数	8, 137	9, 299	8, 314	4, 581
うち直接相談	6, 966	6, 987	5, 031	2, 598
うち経由相談	1, 171	2, 312	3, 283	1, 983

②特別調査の実施

同種の苦情が多発し、かつ、相談処理が困難なものや、消費生活に多大な影響を及ぼしていると思われるもの等をテーマに取りあげ、制度面や構造面に踏み込んで分析し、対応策の検討を行なった。

《特別調査実施事案（平成15年度）》

- ア. 「製品回収」をめぐる現状と問題
- イ. 「マイナスイオン」を謳った商品の実態

③《行政機関・業界団体等への改善要望事案(平成15年度)》

以下の事案について要望等を行った。

- ア. (株)富士製薬に係る消費者トラブルの防止について (要望)

(平成 15 年 5 月：公正取引委員会)

イ. 「架空請求」に関する消費者トラブルの防止について (要望)

(平成 15 年 6 月：全国銀行協会)

ウ. 医師法上の疑義について (照会)

(平成 15 年 6 月：厚生労働省)

エ. 厚生労働省から公表のあった健康食品の係る健康被害事例に関する事業者の対応について (照会)

(平成 15 年 6 月：当該事業者)

オ. 消費者トラブルの防止について (情報提供)

(平成 15 年 7 月：東京都、厚生労働省)

カ. 特定非営利活動法人を名乗る事業者について (情報提供)

(平成 15 年 9 月：内閣府)

④「消費生活相談緊急情報」を 6 回発行。

⑤製品関連事故情報を 3 回発行。

⑥一般消費者への情報提供

ア. 特別調査「製品回収」をめぐる現状と課題

(平成 15 年 7 月)

イ. 特別調査「マイナスイオン」を謳った商品の実態

(平成 15 年 9 月)

ウ. 主な相談事例を月一回情報提供 (月刊「国民生活」に掲載)

エ. 典型事例について適宜情報提供 (ホームページ掲載)

オ. マスコミからの取材依頼は頻繁にあり、これに積極的に協力することを通じて一般消費者に情報提供を行っている。

(4) 普及交流

① 日本テレビをキー局として、全国 31 局ネットでテレビ番組「ご存じですか 消費者ミニ情報」(毎週水曜日、5 分番組)を 18 回放映。

②生活の知恵やヒントを簡潔にまとめた普及啓発用小冊子、「くらしの豆知識」(年刊)を発行するための編集業務を行った。発行は 10 月 1 日予定。

地方公共団体の職員、消費者団体の指導者層等を対象に国民生活に関する諸問題について

情報を提供するため、「国民生活」（月刊）を約2万5千部発行。

- ③ホームページにより、当センターが実施する消費生活相談情報、商品テスト、生活関連サービス情報などの公表資料、社告、生活関連情報等をリアルタイムで提供。その他、メールマガジンを発行。

来訪者用端末機システムを利用して消費生活に関する情報を提供。

全国の消費生活モニターネットワークとの交流を通じて各地域の生活問題に関する情報を収集・整理し、広く提供。

(5) 商品テスト誌発行

国民生活センターの商品テスト情報を幅広く提供するため、商品テスト記事を中心とした生活情報誌、「たしかな目」（月刊）を約15万7千部発行。

(6) 商品テスト

①原因究明テスト

製品関連事故による消費者被害の未然防止、再発防止の観点から、苦情相談処理等に資するため、国民生活センターの消費者相談窓口や各地消費生活センター等から受け入れが必要とされるテストを実施。なお、その結果については、原因究明分析・評価委員会を開催し、分析・評価を実施。

原因究明テスト実施件数の推移は次のとおり。

(単位：件)

11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
54	44	45	41	17

②苦情処理テスト

事故や被害などの内容が生活に重大な影響を及ぼすと思われる商品のテストを行い、消費者に参考となる情報を「たしかな目」、インターネット等を通じて提供。またテスト結果については、報告書を作成し、商品テスト業務の円滑な遂行に資するよう、各地消費生活センター等及び関係機関に提供。

- ③消費生活センター等の商品テスト関係職員の意見交流とテスト技術の向上等を図るため、全国商品テスト企画（ブロック）会議、商品テスト技術・評価研究会を開催。

(7) 教育研修・生活研究

- ①地方公共団体の職員の消費者行政推進に必要な専門的・実務的知識を深めるとともに、消費生活相談業務に携わっている消費生活相談員等に必要な知識・技法の習得に資するため、以下の研修を実施。
ア. 管理職講座 イ. 職員講座 ウ. テスト職員研修 エ. 相談実務講座 オ. 相談員専門・事例講座 カ. 消費者契約法講座
- ②企業における消費者志向の活用を図るため消費者苦情等の問題を担当する企業職員等に対し、ア. 企業研修（管理職を含む）を実施。また、行政、消費者及び事業者の円滑な相互信頼関係の形成に資するため、相互に認識と理解を深める公開講座を開催。
- ③消費者教育をテーマに研究している大学生・大学院生を対象に学生セミナーを実施。
- ④社会の変動に対応した消費者教育及び高齢者をめぐる生活問題の実証的研究を実施。

(8) 調査研究

国民生活の実態を明らかにするため、以下の調査研究を行うとともに、それらの成果を発表した。

①消費者問題基礎調査研究

ア. 「投資取引における消費者向け情報に関する調査研究－英米日比較－」

英米日の投資取引関連の行政機関や自主規制機関がそのホームページに掲載している消費者向け情報について、調査し、情報内容の比較・研究を行った。同時に日本の消費者に対する投資取引関連情報を作成した。

イ. 「米英韓三ヶ国の行政による消費者被害救済制度に関する調査研究」

米英韓の消費者被害救済制度の実情を調査・把握し、消費者被害救済の日本への示唆を取りまとめ発行し、公表した。

ウ. 多様化、複雑化する消費者問題の解決、被害防止に対応するため、この1年間に起こった問題を多方面から把握、分析し、合わせて関連統計を収録した「消費生活年報2003」の編集業務を行った。発行は10月1日予定。

②国民生活研究

季刊誌「国民生活研究」（第43巻第1号、第2号）を発行。

- ③多様化する消費者問題の参考とするため、生活問題に関連した図書雑誌等を収集・整理してコンピュータシステムに登録し、人々の利用に供するとともにレファレンスサービスを実施。

2. 国庫補助金等の状況(借入金について該当なし)

国民生活センターは、国庫から、センターの業務運営上必要な事業費及び事務費の一部に充てるため交付金を受けている。

その推移は次のとおりである。

(単位:千円)

区 分	12年度	13年度	14年度	15年度
交付金(一般会計)	2,840,821	2,572,137	2,494,436	1,238,755

III 子会社及び関連会社並びに関連公益法人の概要

該当なし

IV センターが対処すべき課題

少子高齢化の進行、情報技術（IT）革命の進展、経済のグローバル化やサービス化、地球環境問題に対する関心の高まりなど、国民生活をとりにくく状況は大きく変化している。

こうした中であって、国民生活センターは10月1日から独立行政法人となり、引き続き①積極的な情報提供 ②消費者被害の迅速な救済・解決体制等の整備・充実 ③調査研究・提言機能の充実等により、中期目標の達成に向けて積極的に取り組んでいくこととしている。