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8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みます。

○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。

独立行政法人 国民生活センター

1. 国民生活センターの組織概要

(1) 目的	【消費者基本法 第25条】 ・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 における中核的な機関として積極的な役割を果たす 【独立行政法人国民生活センター法 第3条】 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
(2) 沿革	・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	・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	・役員 ： 6名(理事長 村井正親、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性2名) ・職員 ： 136名(令和8年10月1日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	・令和7年度当初予算 :3,128百万円 ・令和8年度当初予算 :3,229百万円

2. 国民生活センターの業務

国民生活センター

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、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

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

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
（2025年度：13件。うち10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
（2025年度：56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）

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
○ バックアップ相談、休日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
→2025年度は、記者説明会（月２回程度）等を通じて合計66件を公表
その他報道機関からの取材件数は866件/年

3. 相談

国民生活センターの主な相談窓口は以下のとおり

消費者向け相談窓口

●バックアップ相談

＜平日＞

平日に「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、「バックアップ相談」の電話番号をアナウンス

※2025年度までは「平日バックアップ相談」と「お昼の消費生活相談」の窓口を別々に設けていたが、消費者の利便性向上の観点から、2026年度より２つの窓口を統合した「バックアップ相談」を開設した。

＜休日＞

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

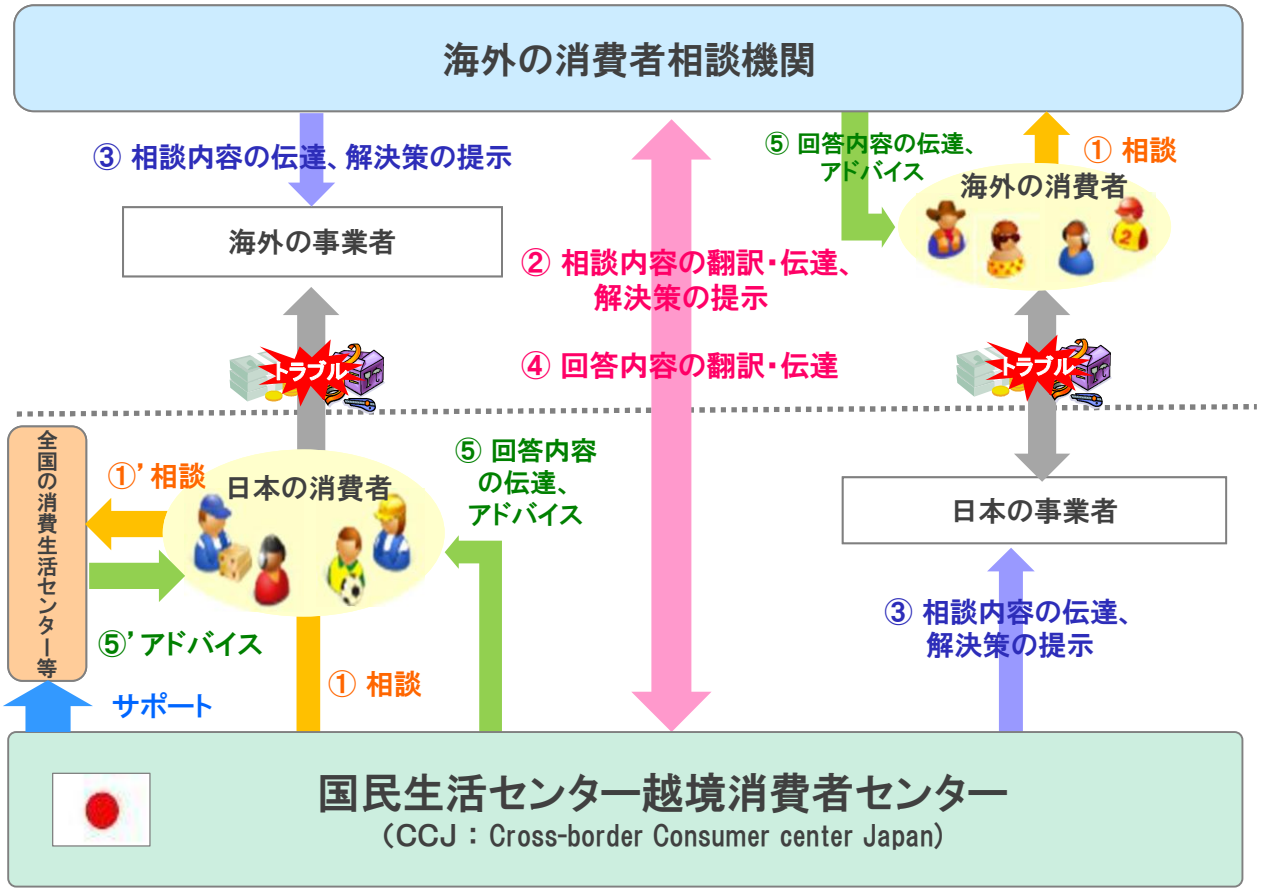
		年度別件数				
		2021	2022	2023	2024	2025
バックアップ相談	平日バックアップ相談 お昼の消費生活相談	4,717	5,224	5,581	5,356	5,712
	休日相談	5,219	5,794	5,878	5,250	5,226
越境消費者センター(CCJ)		4,809	5,006	6,371	6,005	9,127
訪日観光客消費者ホットライン		90	134	305	513	698
災害や特定トラブル関連の消費者ホットライン		コロナワクチン詐欺：259	コロナ詐欺：39	能登半島地震： 87	能登半島地震：82	ー
		コロナ詐欺：76	―			
経由相談		5,702	5,839	5,429	5,422	5,544
CCJ相談員専用ダイヤル		849	790	1,155	1,144	982
（合　計）		21,721	22,826	24,806	23,772	27,289

(注1) 件数は2026年３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～2025年3月31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ヵ国語）

□ 受付時間

平日10時～12時、13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の請求があった
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/

＊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。

【窓口周知動画】
専用サイト内

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、全国共通の入力ルールの制定・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（2026年10月1日現在）：消費生活センター 約1,160ヵ所
中央省庁等 18ヵ所

○ 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

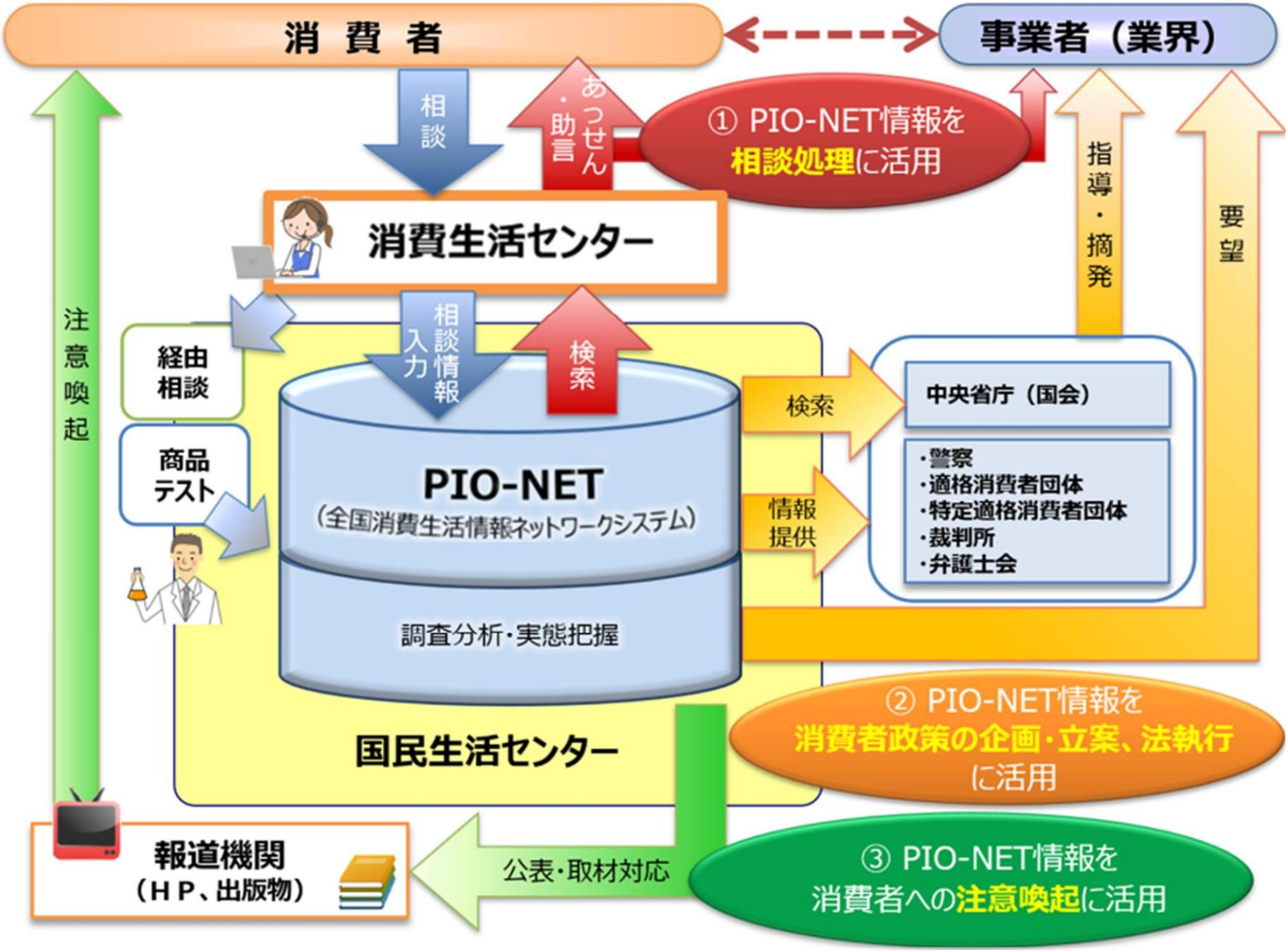
③ 行政機関における消費者政策の企画・立案、法執行　等

○ PIO-NETの特長

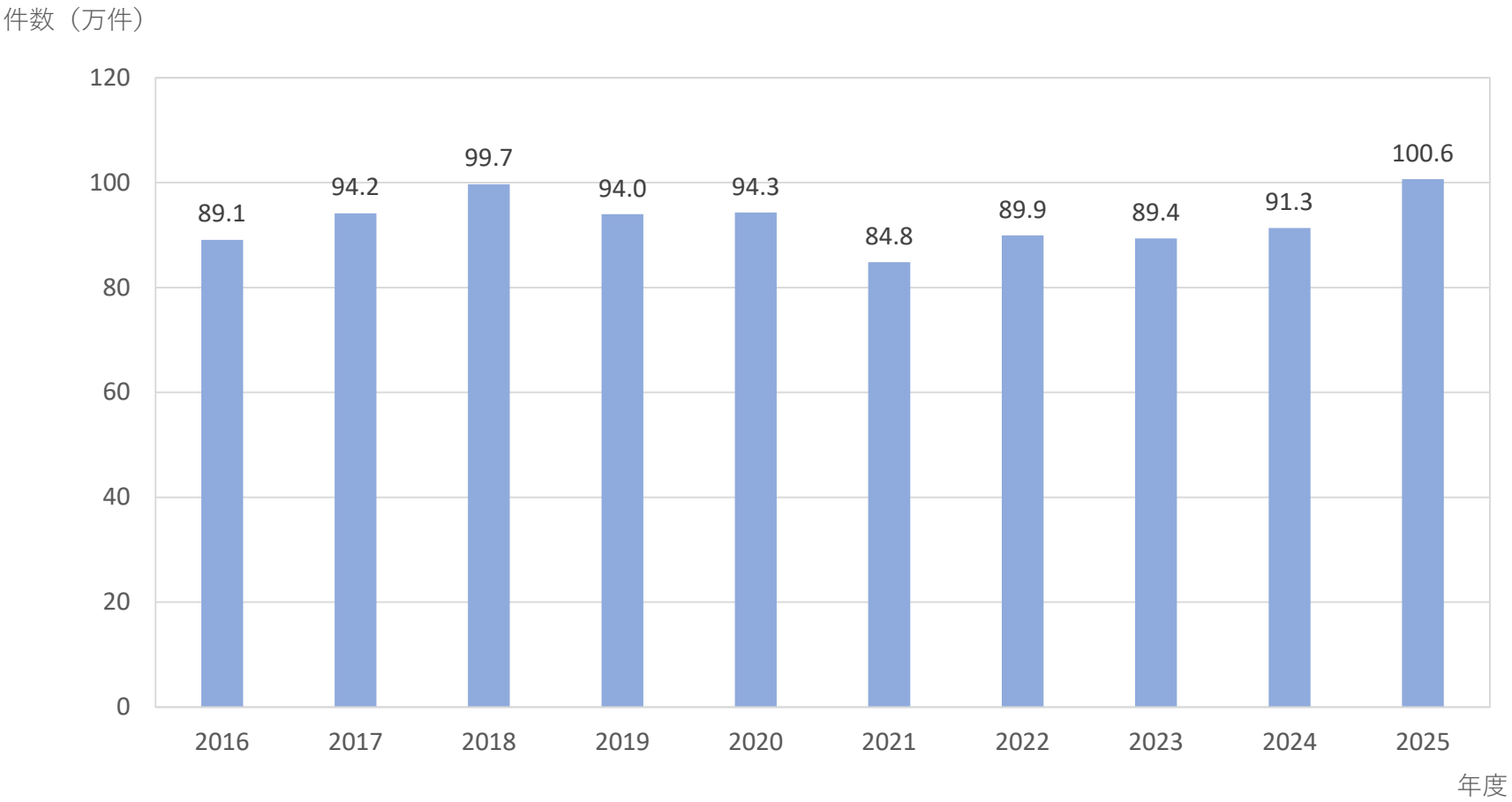
・わが国最大の消費生活相談情報を収集・蓄積したシステム（信頼性の高い相談情報データベース）

・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



（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2026年5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					
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	6,721
2024年度	1,240	937	0	2	8	42	152	99	456	163	96 (*14)	7	190	0	3,719	7	982	144	6,548
2025年度	1,028	762	0	2	4	24	180	56	416	167	85 (*12)	1	162	1	3,703	3	866	120	6,136

＊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）

2026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

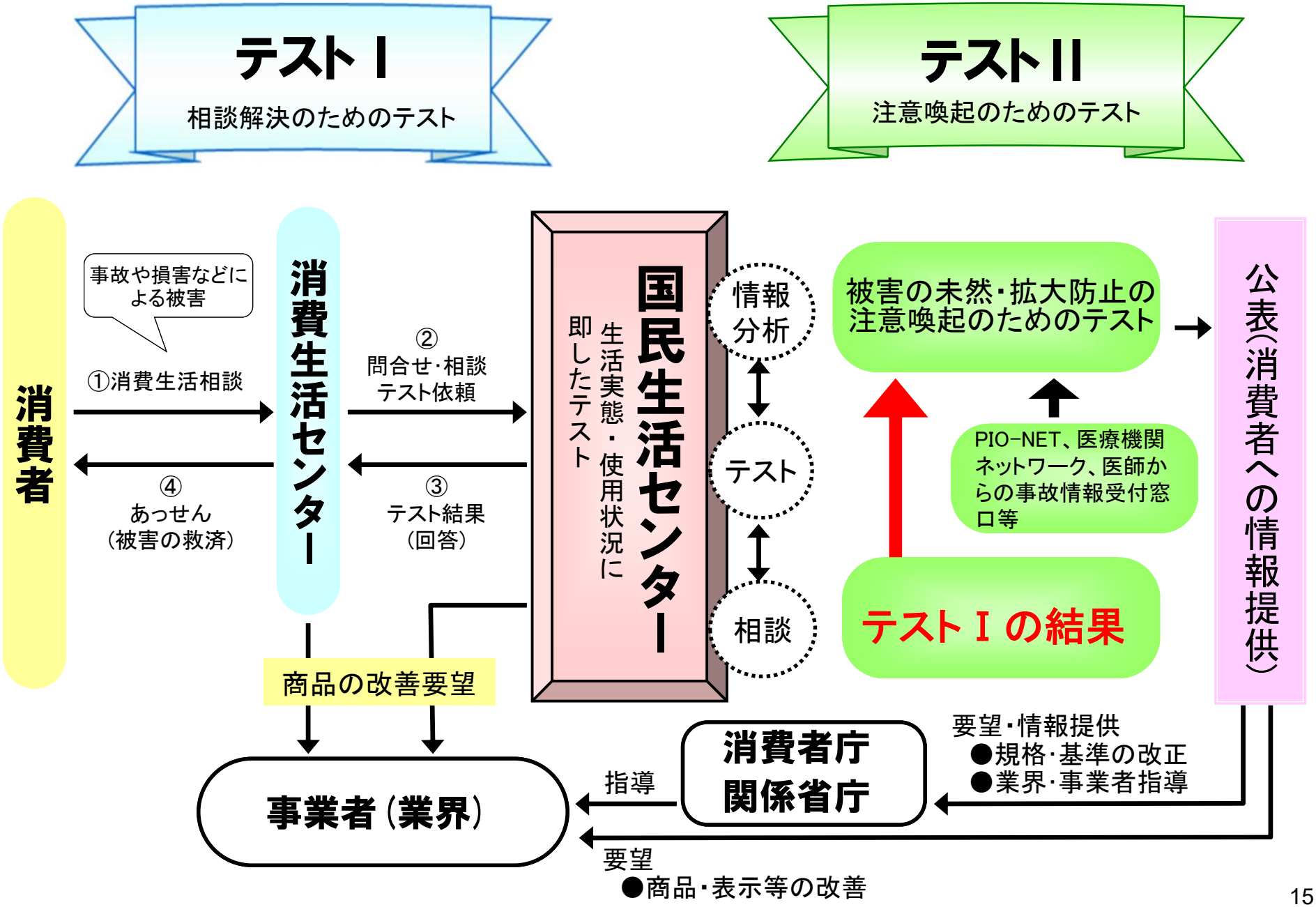
○ 医師からの事故情報受付窓口(ドクターメール箱)

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のフォローアップ(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
消費者
事故や損害などによる被害
①消費生活相談
④
あっせん
（被害の救済）
消費生活センター
②
問合せ･相談
テスト依頼
③
テスト結果
（回答）
国民生活センター
生活実態・使用状況に即したテスト
情報分析
テスト
相談
被害の未然･拡大防止の注意喚起のためのテスト
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
テストⅠの結果
公表（消費者への情報提供）
商品の改善要望
事業者（業界）
指導
消費者庁
関係省庁
要望･情報提供
●規格･基準の改正
●業界･事業者指導
要望
●商品･表示等の改善

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	○消費者・生活者の目線に立ったテスト ○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
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

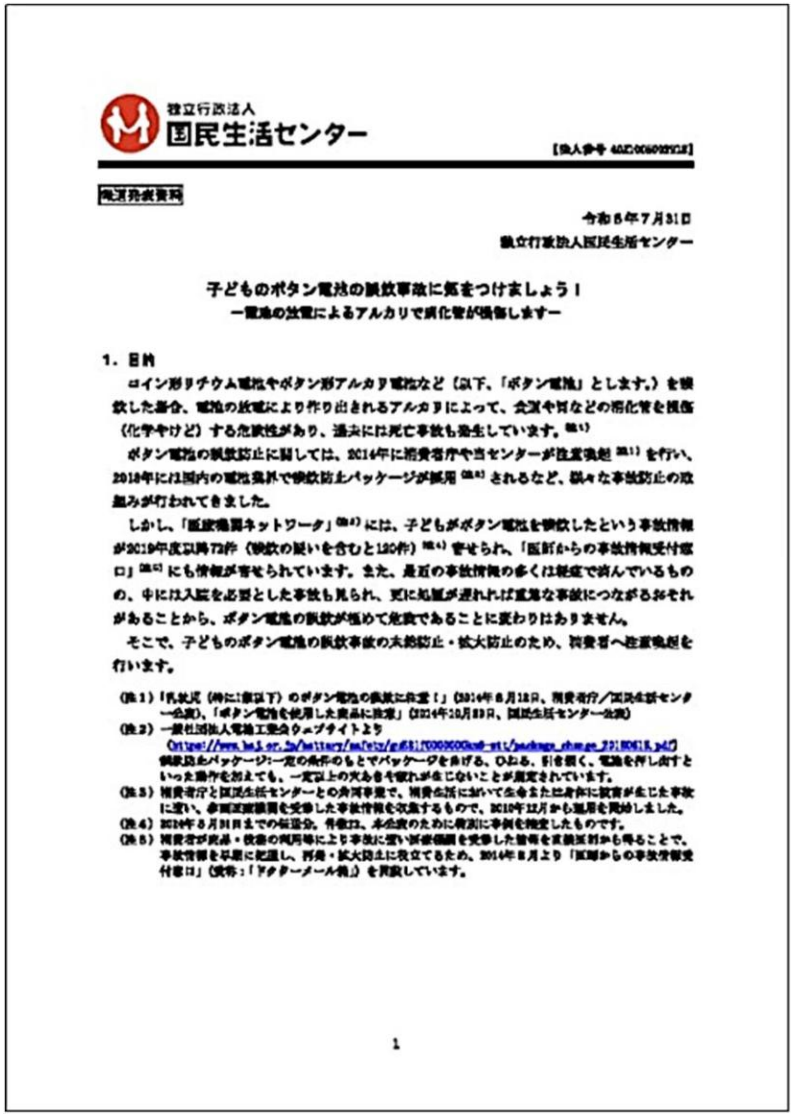
分　類	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
（1）消費生活センター等からの商品や技術等に関する問合せ・相談	1,005件	938件	944件	916件	851件
（2）テストⅠ：消費生活センター等からの相談解決のためのテスト	182件 364商品	130件 257商品	114件 210商品	112件 209商品	109件 226商品
（3）テストⅡ：被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト	10件 139商品	10件 111商品	11件 73商品	10件 73商品	7件 119商品
（4）消費者庁への協力※1	2件	2件	2件	13件	5件
（5）食品中の放射線量測定（フォローアップ事業）	0件	0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　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	26件 <内訳> テストⅠ　12件 テストⅡ　10件 事故情報等 4件	22件 <内訳> テストⅠ　12件 テストⅡ　7件 事故情報等 3件

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

※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

【独立参号 405.0050915.8】

報道発表資料

令和6年7月31日
独立行政法人国民生活センター

子どものボタン電池の誤飲事故に気をつけましょう！
－電池の放電によるアルカリで消化管が損傷します－

1．目的

コイン形リチウム電池やボタン形アルカリ電池など（以下、「ボタン電池」とします。）を誤飲した場合、電池の放電により作り出されるアルカリによって、食道や胃などの消化管を損傷（化学やけど）する危険性があり、過去には死亡事故も発生しています。(脚注1)

ボタン電池の誤飲防止に関しては、2014年に消費者庁や当センターが注意喚起(脚注1)を行い、2018年には国内の電池業界で誤飲防止パッケージが採用(脚注2)されるなど、様々な事故防止の取組みが行われてきました。

しかし、「医療機関ネットワーク」(脚注3)には、子どもがボタン電池を誤飲したという事故情報が2019年度以降72件（誤飲の疑いを含むと130件）(脚注4)寄せられ、「医師からの事故情報受付窓口」(脚注5)にも情報が寄せられています。また、最近の事故情報の多くは軽症で済んでいるものの、中には入院を必要とした事故も見られ、更に処置が遅れれば重篤な事故につながるおそれがあることから、ボタン電池の誤飲が極めて危険であることに変わりはありません。

そこで、子どものボタン電池の誤飲事故の未然防止・拡大防止のため、消費者へ注意喚起を行います。

（脚注1）「乳幼児（特に1歳以下）のボタン電池の誤飲に注意！」（2014年8月18日、消費者庁／国民生活センター公表）、「ボタン電池を使用した製品に注意」（2014年10月23日、国民生活センター公表）
（脚注2）一般社団法人電池工業会ウェブサイトより
（https://www.baj.or.jp/battery/safety/prevention.html）
誤飲防止パッケージ：一定の条件のもとでパッケージを上げる、ひねる、引き抜く、電池を押し出すといった動作を加えても、一定以上の大きさや硬さが生じないことが規定されています。
（脚注3）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関し、参画医療機関を受診した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。
（脚注4）2024年3月31日までの集計分。件数は、本公表のために精査に事例を特定したものです。
（脚注5）消費者が商品・役務の利用等により事故に遭い医療機関を受診した情報を直接当センターにも寄せることで、事故情報を早期に把握し、再発・拡大防止に役立てるため、2014年8月より「医師からの事故情報受付窓口」（愛称：「ドクターメール 119」）を実施しています。

1

○ リーフレット「くらしの危険」

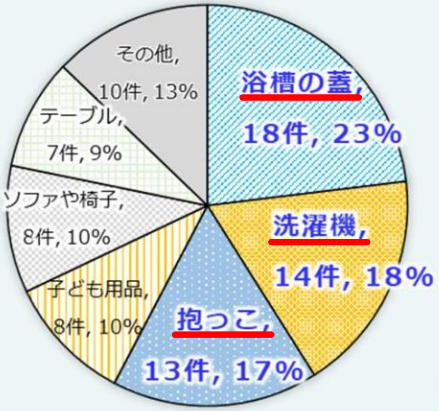
商品テスト等の具体例　入浴・沐浴に伴う乳児の落下事故

（2025年12月公表）

医療機関ネットワークに寄せられた家庭内における入浴・沐浴に伴う乳児の落下事故が 78件

（2020年4月～2025年10月伝送分）

落下事故の内容



洗濯機の高さから落下すると
重篤なけがを負う危険性！

【事例1】
乳児を洗濯機の上に寝かせ、浴室のシャワーを出すために
その場を離れたところ、乳児がうつ伏せで床に落ちていた。
外傷性くも膜下出血 により入院。
（2024年3月、0歳1カ月、男児）

湯の入った浴槽に落下した場合は、
外傷を負うだけでなく、溺水の危険性も！

【事例2】
浴槽の蓋の上にベビーバスを乗せ、
乳児の沐浴を行っていた。
蓋がずれてベビーバスごと乳児も浴槽に落ちた。
（2025年4月、0歳1カ月、男児）

【消費者へのアドバイス】

洗濯機には絶対に寝かせない！

【行政への要望】
- ✓ 入浴・沐浴の際に乳児を落下する危険性のある場所に寝かせないことについて、消費者への周知啓発を行うこと

【行政の対応】
- ✓ こども家庭庁：ウェブサイトにて周知を実施

【業界への要望】
- ✓ 洗濯機の上には乳児を寝かせないことについて、消費者が理解しやすい表示等を行うとともに、周知啓発を行うこと

【業界の対応】
- ✓ 日本電機工業会：安全啓発チラシ「小さなお子様のおられるご家庭の皆様へ」を改定、ウェブサイトにて注意喚起
- ✓ 家電製品協会　：ウェブサイトにて日本電機工業会の安全啓発チラシへの誘導を掲載

商品テスト等の具体例　飲料用ペットボトルへの移し替えによる誤飲事故

（2026年2月公表）

医療機関ネットワークに、**飲料用ペットボトルに飲料以外のものを移し替えて中身を誤飲した**という事故情報が寄せられており、中には**重篤な化学性肺炎**に至った事故情報があった。

事故事例

柔軟成分入り洗濯用合成洗剤

家族がペットボトルに移し替えた柔軟成分入り洗濯用合成洗剤を誤飲して、化学性肺炎になった。入院が30日以上となり、退院後もADL（日常生活動作）が著しく低下しているため、リハビリを目的とした継続的な治療を行うことになった。（90歳代・男性）

消毒用アルコール

子どもが水を欲しがったので、机上にあったペットボトルの液体をコップに入れて与えた。ペットボトルには消毒用アルコールが入っており、誤飲した。（６歳・男児）

洗剤

水と思い飲んだところ、ペットボトルに入っていたのは洗剤であった。飲んだ瞬間吐き出し、水も飲んだが、咽頭痛があり会話がしにくくなった。（10歳・男児）

調査

事故事例を参考に、**一般家庭での使用が想定されるつめ替え用商品**を**飲料用ペットボトルに移し替えて外観**を調査 → 色が似ている飲料と**区別が出来ない**

つめ替え用製品の中身を

・製品の本体の容器に入れる
→**「つめ替え」**

・製品の本体の容器とは異なる別の容器に入れる
→**「移し替え」**　としています。

清涼飲料水

洗濯用合成洗剤

清涼飲料水

洗濯用合成洗剤

清涼飲料水

消毒液

※写真の商品は事故事例とは無関係なものです

【消費者へのアドバイス】

- ✓ 飲料用ペットボトルへの洗剤や殺虫剤などの移し替えは絶対にやめましょう
- ✓ つめ替え製品や大容量の製品を使用する際は、指定以外の容器に移し替えないでください
- ✓ 身の回りに中身が移し替えられた飲料用ペットボトルがないかを確認し誤飲事故を未然に防ぎましょう
- ✓ 誤飲した場合や疑わしい場合は、速やかに医療機関などへ相談しましょう

【行政への要望】

- ✓ 飲料用ペットボトルへの移し替えにより発生する誤飲事故を防止するため、消費者への注意喚起、啓発を引き続き行うよう要望

【行政の対応】
こども家庭庁が注意喚起の報道発表を実施し、ウェブサイトと公式Xにて周知

【洗剤関連事業者への要望】

- ✓ 飲料用ペットボトルへの移し替えによる誤飲事故の再発防止のため、移し替えの危険性と、洗剤などをつめ替える際は指定の容器を使用することについて、なお一層啓発するよう要望

【洗剤関連事業者の対応】
日本石鹸洗剤工業会がウェブサイトにて当公表の周知と注意喚起を実施

【ペットボトル関連事業者への要望】

- ✓ 飲料用ペットボトルへの移し替えの危険性について、なお一層啓発するよう要望

【ペットボトル関連事業者の対応】
一般社団法人全国清涼飲料連合会がウェブサイトにて当公表の周知を実施

商品テスト等の具体例　住宅用塩素系洗浄剤の使い方

（2026年3月公表）

- PIO-NETや医療機関ネットワークには、住宅用塩素系洗浄剤に由来する**塩素ガスにより体調不良になった**と考えられる事故情報が寄せられている。

【事例1】浴室で排水口の掃除をしていた。水酸化ナトリウム系のジェル状パイプ洗浄剤を使用し、水で流した後に、塩素系の発泡する洗浄剤を使用したところ、気分不良、喉頭違和感、四肢のしびれが出現したため救急要請した。

【事例2】塩素系漂白剤と酸を含む商品を同時に使ってしまった。有毒ガスが発生したようで喉がイガイガして、頭が痛い。

スプレータイプ、ジェルタイプ、錠剤タイプの塩素系洗浄剤について、塩素ガスが発生する組み合わせなどをテスト

○酸性タイプの洗浄剤のほか、**酸、エタノール**と混ぜた場合も塩素ガスが発生。塩素化イソシアヌル酸塩を含む塩素系洗浄剤は、次亜塩素酸塩と混ぜた場合にも塩素ガスが発生。

○スプレータイプの塩素系洗浄剤と酸性洗浄剤を浴室内で一緒に使用したところ、数分後には浴室内の**塩素ガス濃度が16ppmを超えた**。

○塩素系洗浄剤を使用した後に**流す水の量が十分でない場合、塩素系洗浄剤が排水トラップに残留**した。

＜塩素濃度と急性中毒症状＞

塩素濃度(ppm)	吸入による急性中毒症状
0.35	刺激臭により存在を感ずる
1.0	長時間に耐え得る限界
3.5	強い刺激臭を感じ、1/2～1 時間は耐えられるが、眼、鼻、のどに刺激
14～28	のどに即座に刺激があり、せきが出る。1/2～1 時間で生命危険
35～50	1/2～1 時間で死亡
900以上	ただちに死亡

※出典：「化学防災指針２」社団法人日本化学会編、丸善株式会社

【消費者へのアドバイス】

- ✓ 塩素系洗浄剤は必ず単独で使用しましょう
- ✓ 使用する際は換気を十分に行い、保護具を着用しましょう
- ✓ 排水トラップ内に洗浄剤が残留する場合があるため、使用後は十分に水を流し、他の洗浄剤等を続けて使用することは避けましょう
- ✓ 塩素ガスが発生したら換気をよくしてその場を離れましょう。万が一ガスを吸い込んでしまった場合は医師に相談しましょう

【業界・行政への要望】

- ✓ 塩素系洗浄剤の正しい使用方法について、消費者へ引き続き周知・啓発を行うよう要望

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

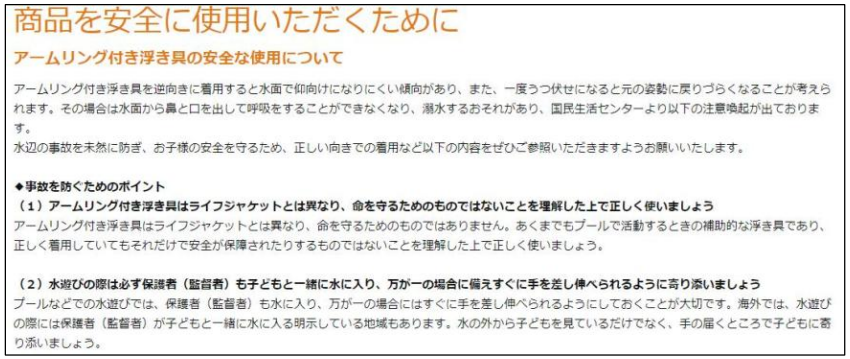
インターネットショッピングモール運営事業者との協力

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：「アームリング付き浮き具の安全な使用について」
https://www.amazon.co.jp/b/ref=s9_bw_cg_mops2_md38_w?node=24897958051



商品を安全に使用いただくために

アームリング付き浮き具の安全な使用について

アームリング付き浮き具を逆向きに着用すると水面で仰向けになりにくい傾向があり、また、一度うつ伏せになると元の姿勢に戻りづらくなることが考えられます。その場合は水面から鼻と口を出して呼吸をすることができなくなり、溺水するおそれがあり、国民生活センターより以下の注意喚起が出ております。
水辺の事故を未然に防ぎ、お子様の安全を守るため、正しい向きでの着用など以下の内容をぜひご参照いただきますようお願いいたします。

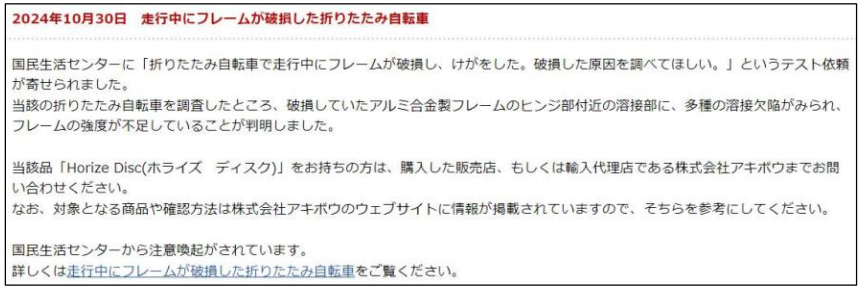
◆事故を防ぐためのポイント
（1）アームリング付き浮き具はライフジャケットとは異なり、命を守るためのものではないことを理解した上で正しく使いましょう
アームリング付き浮き具はライフジャケットとは異なり、命を守るためのものではありません。あくまでもプールで活動するときの補助的な浮き具であり、正しく着用していてもそれだけで安全が保障されたりするものではないことを理解した上で正しく使いましょう。

（2）水遊びの際は必ず保護者（監督者）も子どもと一緒に水に入り、万が一の場合に備えすぐに手を差し伸べられるように寄り添いましょう
プールなどでの水遊びでは、保護者（監督者）も水に入り、万が一の場合にはすぐに手を差し伸べられるようにしておくことが大切です。海外では、水遊びの際には保護者（監督者）が子どもと一緒に水に入る明示している地域もあります。水の外から子どもを見ているだけでなく、手の届くところで子どもに寄り添いましょう。

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10月30日　走行中にフレームが破損した折りたたみ自転車

国民生活センターに「折りたたみ自転車で走行中にフレームが破損し、けがをした。破損した原因を調べてほしい。」というテスト依頼が寄せられました。
当該の折りたたみ自転車を調査したところ、破損していたアルミ合金製フレームのヒンジ部付近の溶接部に、多種の溶接欠陥がみられ、フレームの強度が不足していることが判明しました。

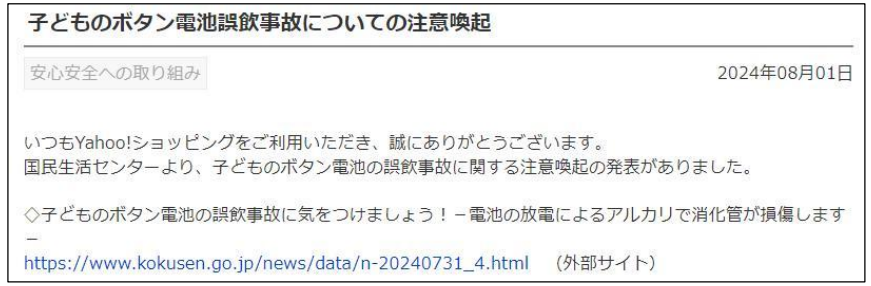
当該品「Horize Disc(ホライズ　ディスク)」をお持ちの方は、購入した販売店、もしくは輸入代理店である株式会社アキボウまでお問い合わせください。
なお、対象となる商品や確認方法は株式会社アキボウのウェブサイトに情報が掲載されていますので、そちらを参考にしてください。

国民生活センターから注意喚起がされています。
詳しくは走行中にフレームが破損した折りたたみ自転車をご覧ください。

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/



子どものボタン電池誤飲事故についての注意喚起

安心安全への取り組み　　2024年08月01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、子どものボタン電池の誤飲事故に関する注意喚起の発表がありました。

◇子どものボタン電池の誤飲事故に気をつけましょう！－電池の放電によるアルカリで消化管が損傷します－
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240731_4.html　（外部サイト）

6. 広報・普及啓発

・国民生活センターが行う情報提供を効果的に発信
・出版物等の発行により地方消費者行政の啓発業務を支援

報道機関等を通じた情報提供

ウェブサイト、出版物等による情報提供

消費者教育の推進に資する情報提供

記者説明会
取材対応

ウェブサイト
SNS

ウェブ版
「国民生活」

見守り新鮮情報
子ども・若者サポート情報

くらしの豆知識
くらしの豆知識 セレクト版

各種啓発資料

新聞、テレビ等
メディアによる報道

消費生活センター等
（消費者行政職員、相談員）

高齢者等の支援機関や
その構成員、
子どもや若者

（地方自治体等）

国民への情報提供

広報・普及啓発の取組及び実績

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

○ 2025年度は記者説明会の開催（19回）等を通じて、66件を報道発表
○ 主な報道回数は在京6紙で155回、テレビ・ラジオで74回
○ その他、取材件数は866件/年

記者説明会等を通じた報道発表件数（年度）

2021	2022	2023	2024	2025
72件	66件	70件	68件	66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5,200万ページ/2025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：X（旧Twitter）、YouTube、Instagram、LINE、Facebook

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。若者向けの「セレクト版」も発行
○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。月１回、ウェブサイトに掲載

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イラスト付きリーフレット。年30回発行（2025年度）。
○子ども・若者ｻﾎﾟｰﾄ情報（※）：子育て世帯向けのイラスト付きリーフレット。年12回発行（2025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

メールマガジンによる注意喚起

○ 見守り新鮮情報

○ 子ども・若者サポート情報

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

・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実施

5. 地方での研修、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、地方においても研修を実施。さらに、コロナ禍を経てオンライン研修（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

2026年度　教育研修事業について

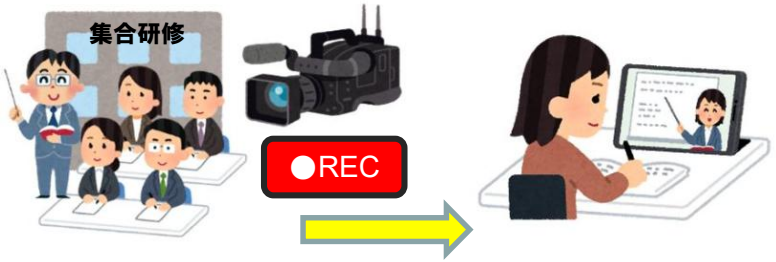
●消費者行政職員、消費生活相談員等の研修受講機会を確保するため、引き続きさまざまな形式で研修を実施します。

【集合研修】

相模原事務所、東京事務所、地方で開催

【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）



【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

【D-ラーニング】

１コマ90分ほどの講座コンテンツを配信

（続き）

●消費生活相談員向けの研修のうち、相模原研修施設で実施している「専門・事例講座」は、特に消費生活相談対応に必須の知識を取り上げ受講者が多いものとなっています。そこで、当センター東京事務所（東京都港区）をサテライト会場とし、相模原研修施設で実施する研修を中継することで、受講機会の確保を図ります。

【サテライト会場を設ける研修】
・特定商取引法関連の消費者トラブル
・キャッシュレス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
・電気通信サービス・端末の契約に関する消費者トラブル

●次期PIO-NETの本格稼働に向け、新システムにかかる基本的な操作習熟のための研修を実施します。

【次期PIO-NET　システム操作研修】
・web相談を実施しないセンター向け（相模原：30回）
・web相談を実施するセンター向け（相模原：５回）
※D-ラーニング（遠隔研修）においても配信。

国民生活センターの研修実績

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
研修実施回数 （オンライン研修）	118 （54）	129 (66)	116 (51)	109 (52)	108 (51)
予定人員数 （オンライン研修）	6,630 （3,680）	9,165 (6,150)	9,370 (5,750)	13,028 (9,490)	10,048 (6,780)
受講者数 （オンライン研修）	6,537 （4,539）	7,783 (5,462)	7,832 (4,998)	7,839 (4,970)	6,887 (4,254)

※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。
※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	27	29	29	27	27
	受講者数	8,653	7,702	6,174	5,680	6,737

※受講者数は、アンケート回答者数としている。
※2022年度は、霊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。

2026年度　研修実施計画 （年度当初予定）

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 （８回）	①	管理職講座	2	東京事務所	リアルタイム配信	
	②	消費者行政職員講座（基礎）	2	－	リアルタイム配信 オンデマンド配信	
	③	消費者行政職員講座（実務）	2	－	リアルタイム配信 オンデマンド配信	
	④	消費者行政職員研修支援コース	2	地方都市		講師派遣
消費生活相談員研修 （107回）	⑤	消費生活相談員基礎講座	1	相模原事務所	－	
	⑥	消費生活相談員講座（基礎）	2	－	リアルタイム配信 オンデマンド配信	
	⑦	消費生活相談員講座（実務）	2	－	リアルタイム配信 オンデマンド配信	
	⑧	特定領域対応力強化講座	3	東京事務所	リアルタイム配信 オンデマンド配信	
	⑨	市町村支援力強化講座	3	東京事務所	リアルタイム配信 オンデマンド配信	
	⑩	専門・事例講座	17	相模原・東京	オンデマンド配信	
	⑪	専門・事例講座（１泊２日コース）	13	相模原・東京・徳島	オンデマンド配信	
	⑫	特定テーマ講座	3	－	リアルタイム配信	
	⑬	次期PIO-NET　システム操作研修	35	相模原事務所	－	
	⑭	専門講座地域コース	20	地方都市	リアルタイム配信	
	⑮	相談関連業務研修支援コース	8	地方都市	－	講師派遣
消費者教育推進のための研修 （８回）	⑯	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	－	
	⑰	〃　(知的障害（軽度）生徒への講座)	1	相模原事務所	－	
	⑱	〃　(高齢者および見守り関係者への講座)	1	相模原事務所	－	
	⑲	消費者教育学生セミナー	1	－	リアルタイム配信	（共催）
	⑳	教員を対象にした消費者教育講座	1	－	リアルタイム配信	
	㉑	消費者教育コーディネーター講座	1	東京事務所	－	
	㉒	消費者教育推進研修支援コース	2	地方都市	－	講師派遣
消費生活サポーター研修 （６回）	㉓	地域の見守りネットワーク推進のための講座（消費生活相談員向け）	3	東京事務所	リアルタイム配信 オンデマンド配信	
	㉔	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）	1	－	リアルタイム配信	
	㉕	消費生活サポーター研修支援コース	2	地方都市	－	講師派遣
消費者リーダー研修（１回）	㉖	全国消費者フォーラム	1	（調整中）	（調整中）	
企業職員研修（12回）	㉗	企業向けセミナー（４回）	12	東京事務所	リアルタイム配信 オンデマンド配信	
D-ラーニング（遠隔研修）（31回）	㉘	消費生活相談員・消費者行政職員	31	－	遠隔研修	

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

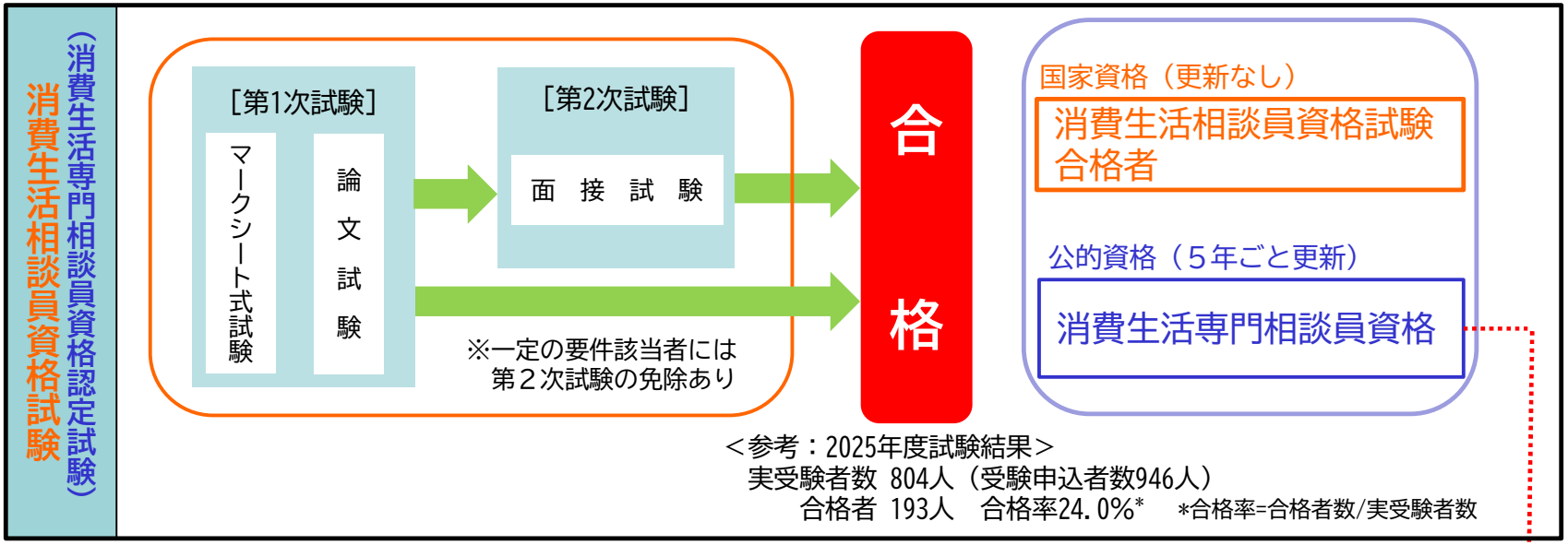
〇2016（平成28）年4月1日に改正消費者安全法が施行され、消費生活相談員は、「消費生活相談員資格試験」に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用されることとなった。

〇当センターは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

〇1991（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。

〇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

人材データベース（国民生活センター）

登録

国家資格　2026年度

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。

勉強開始
どなたでも受験できます

受験対策テキスト・過去問題解説等、
勉強方法は受験要項を確認ください

2026.6.15~ 申込み
郵送申込：
~7月27日（月）消印有効
オンライン申込：
~7月31日(金)

オンラインで申込可
・消費生活相談員資格（国家資格）
・消費生活専門相談員資格への挑戦は、ここから

第1次試験
10月17日（土）

【マークシート式】
160問（2時間）
【論文】
800~1,000字（1時間半）
得点を開示します

第2次試験
12月12日（土）又は 13日（日）

【面接】
事例をもとに、コミュニケーションスキル等の技術を総合的に評価（10~15分）

2027.1 合　格
12月末合格確認

例年、12月下旬~１月中旬は、消費生活相談員の**募集が多数**。
1月の通知発送に先立ち、サイトで合格を確認し、就職活動が開始できます

■国民生活センター資格試験 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

過去問題にチャレンジ（2023年度試験より）

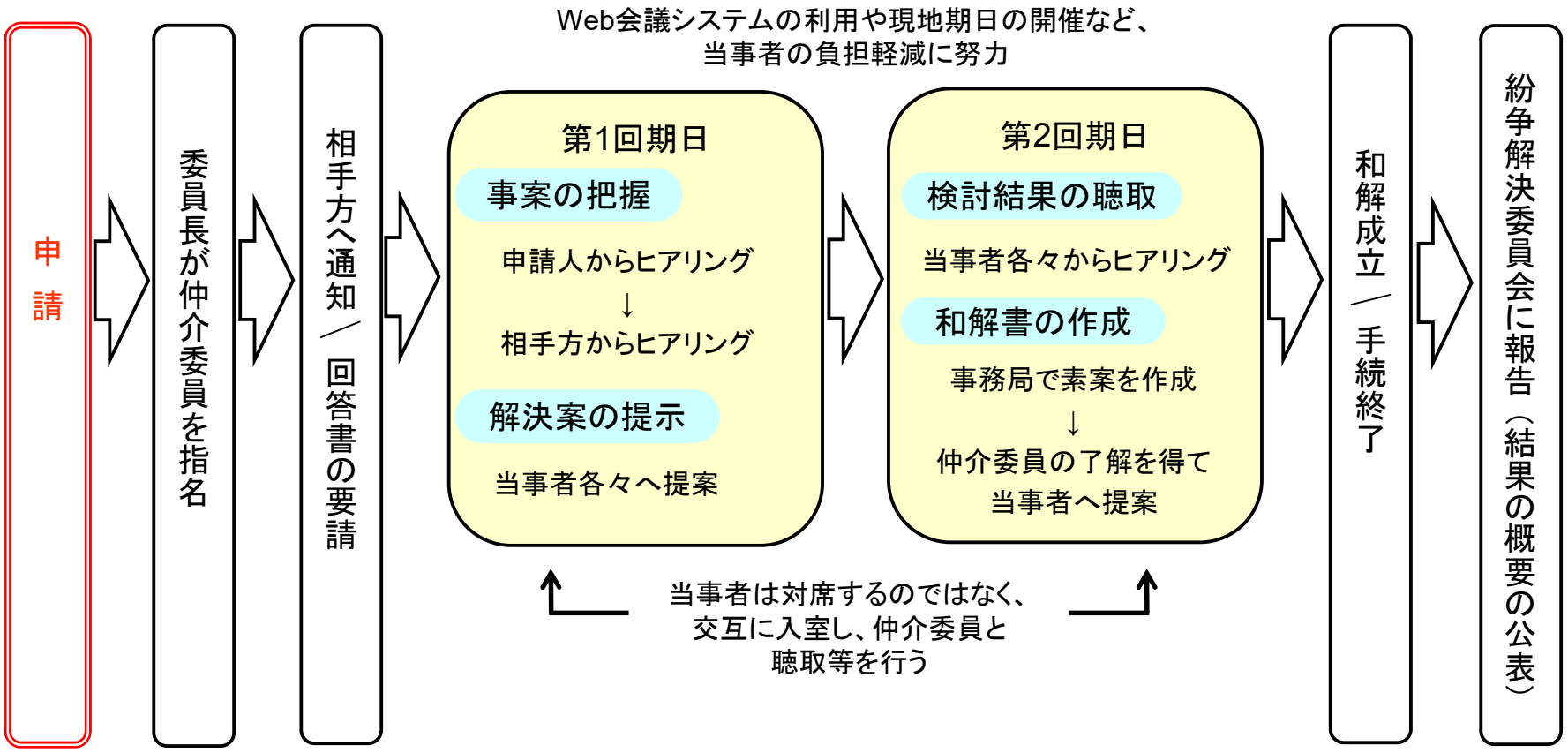
消費者が訪問販売によって商品を購入した場合、クーリング・オフの意思表示は、書面によるほか、事業者のウェブサイトに設けられたクーリング・オフ専用フォームや電子メールによっても行うことができる。（答えはページ左下に）

（過去問題にチャレンジの答え：○）

独立行政法人 国民生活センター

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

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

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	手続非応諾	応諾後不調	当事者より取下	却下	仲裁判断	結果概要の公表	事業者名含む公表	義務履行の勧告
2021年度	1,321	136	141	89	37	13	24	10	5	0	118	14	0
2022年度	1,471	142	136	94	33	13	20	6	3	0	120	6	1
2023年度	1,119	117	130	72	44	14	30	10	4	0	103	12	3
2024年度	1,000	111	98	53	29	4	25	13	3	0	82	12	0
2025年度	969	109	106	57	35	4	31	12	1	1	89	6	3

※　2026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経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**

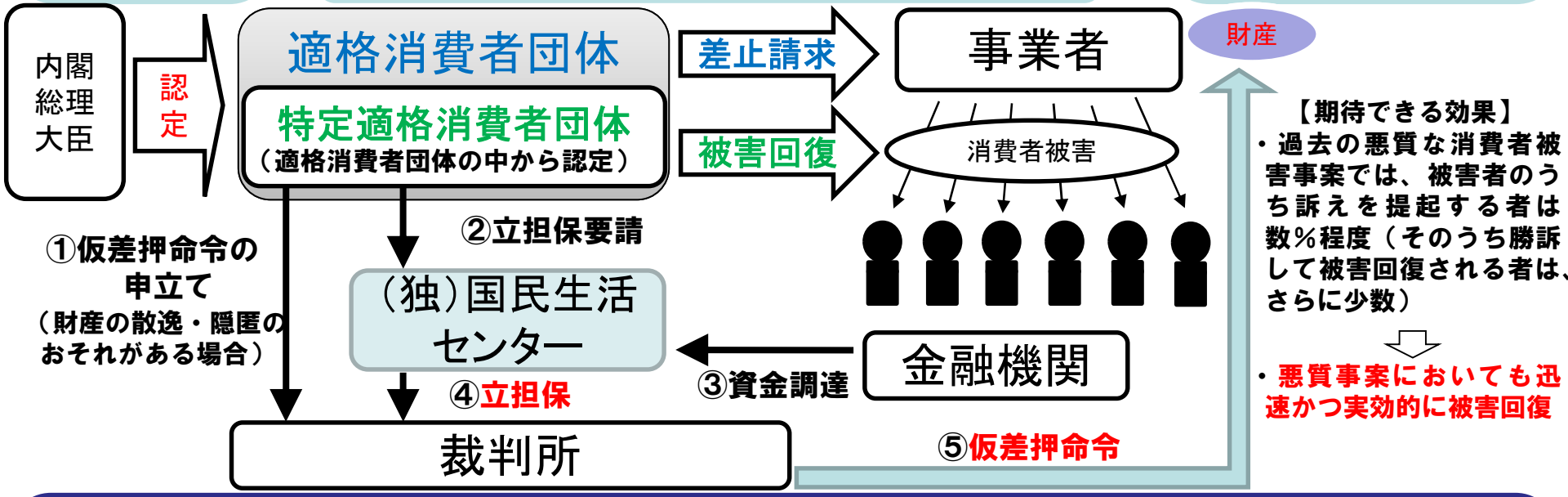
9. 適格消費者団体への支援

・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

※このほか、独立行政法人国民生活センター法改正（令和4年）により、適格消費者団体への情報提供等の支援の実施（令和5年1月5日施行）

（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。