

国民生活センターについて

令和7年6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。

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3名) ・ 職員：145名(令和7年4月1日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	・ 令和6年度当初予算：3,166百万円 ・ 令和7年度当初予算：3,128百万円

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

(2024年度：16件。うち14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

(2024年度：53件。うち14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路相談
- 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

→ 2024年度は、記者説明会(月2回程度)等を通じて合計68件を公表

その他報道機関からの取材件数は約900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。（現在、被災地(能登半島地震)センター支援経由相談も実施中）

●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	3,456
	お昼の 消費生活相談	1,238	1,234	1,975	2,108	1,900
	休日相談	5,612	5,219	5,794	5,878	5,250
越境消費者センター(CCJ)		4,625	4,809	5,006	6,371	6,005
訪日観光客消費者ホットライン		125	90	134	305	513
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：82
		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	5,422
CCJ相談員専用ダイヤル		1,419	849	790	1,155	1,144
(合 計)		23,852	21,721	22,826	24,806	23,772

(注1) 件数は2025年3月末日までの受付分。

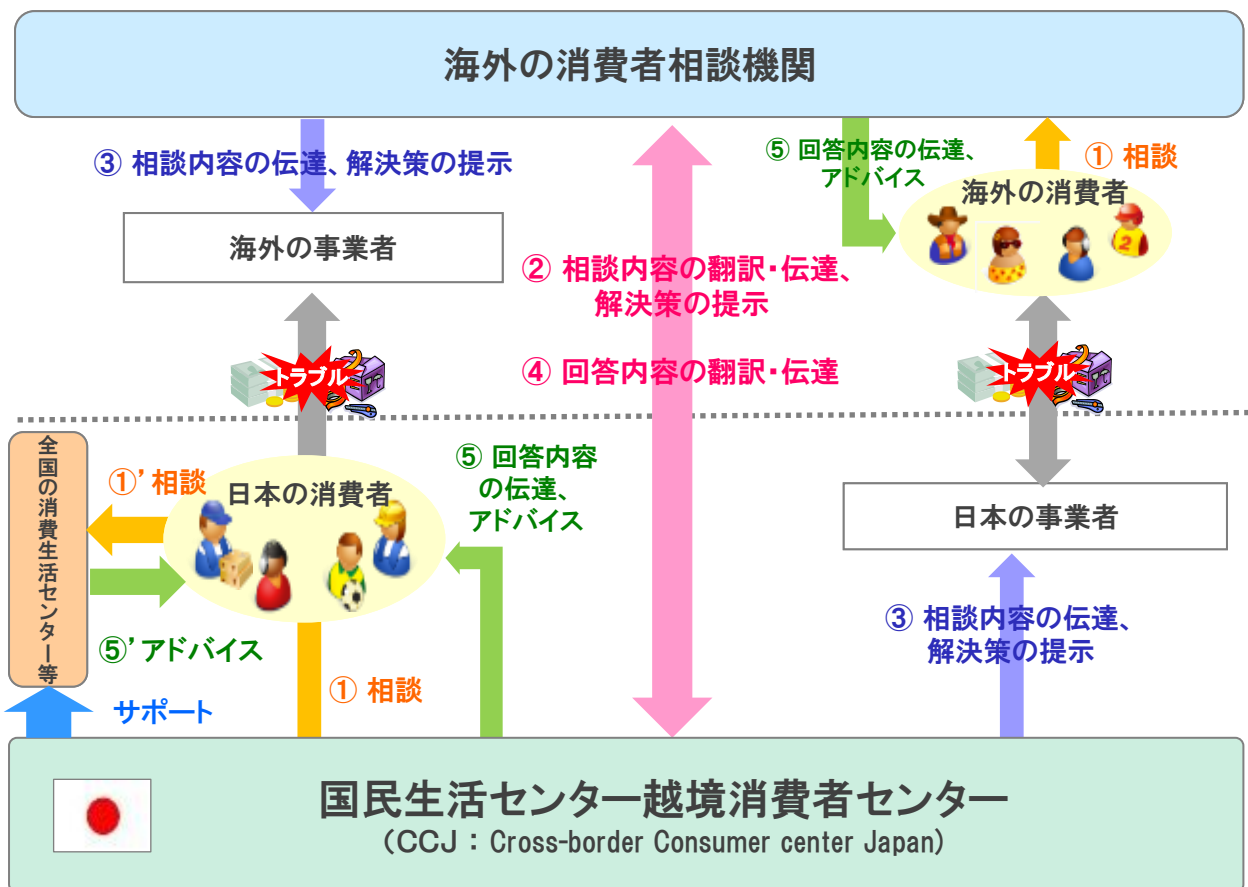
(注2) 「災害や特定トラブル関連の110番」の詳細は以下のとおり

- ・ 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～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と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～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(2025年4月1日現在)：消費生活センター 約1,200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

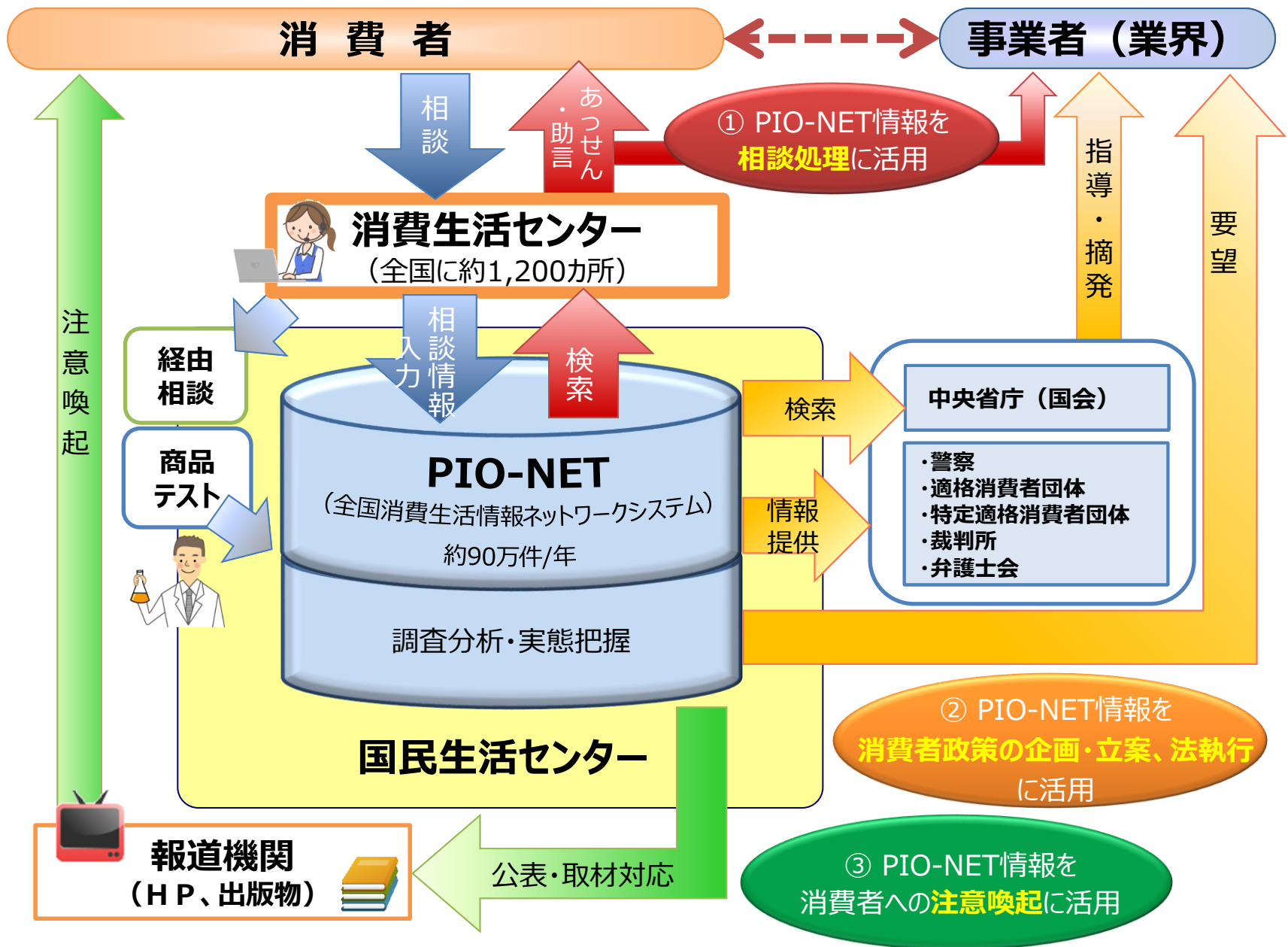
- ① 全国の消費生活センター等の相談業務に対する支援
- ② 消費者に対する注意喚起
- ③ 行政機関における消費者政策の企画・立案、法執行 等

○ PIO-NETで収集した相談情報は、年間 約90万件

○ PIO-NETの特長

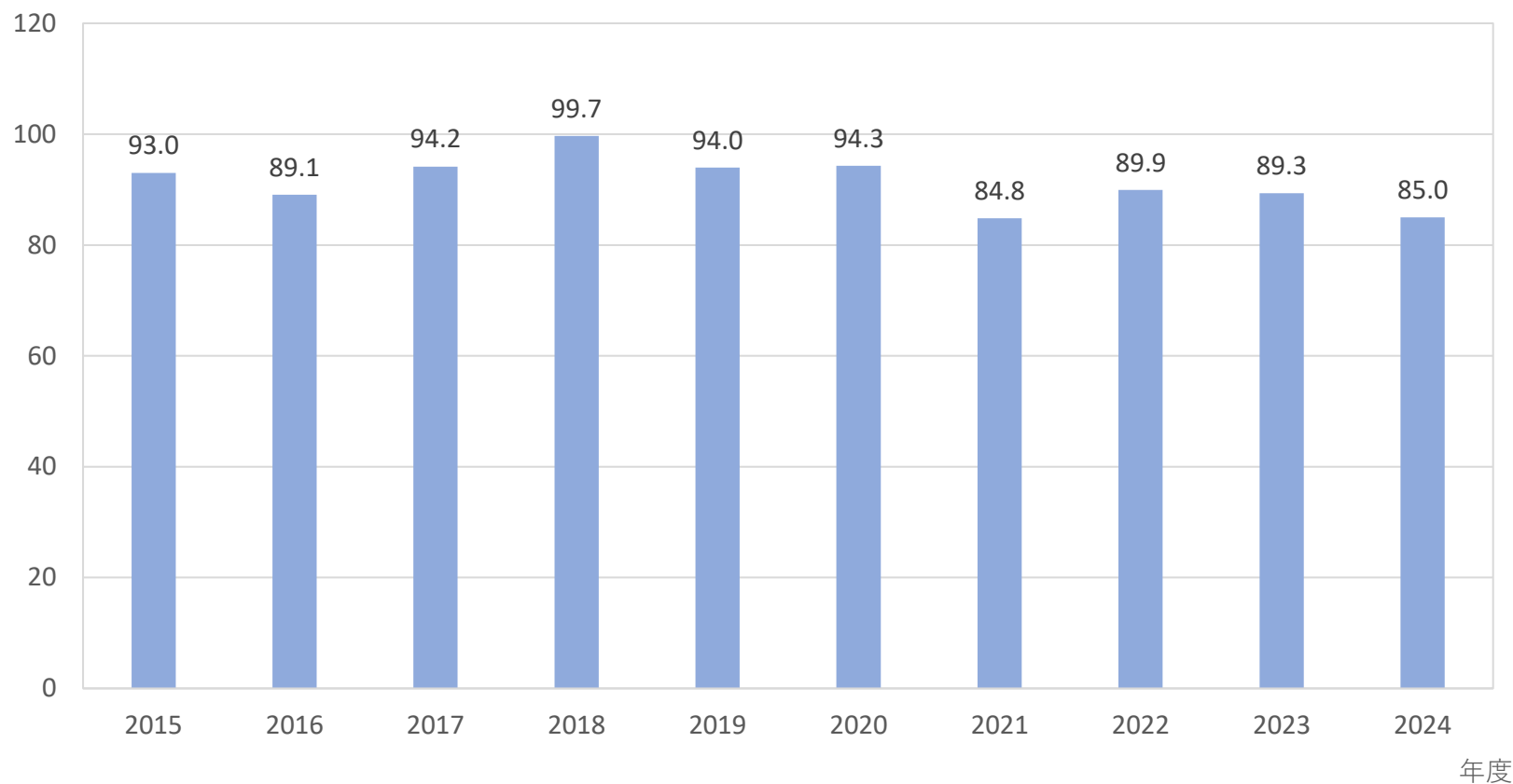
- ・わが国最大の消費生活相談情報を収集・蓄積したシステム(信頼性の高い相談情報データベース)
- ・国や地方公共団体の消費者行政の基礎情報

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2025年3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					
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	6,721
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

* 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）

2025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

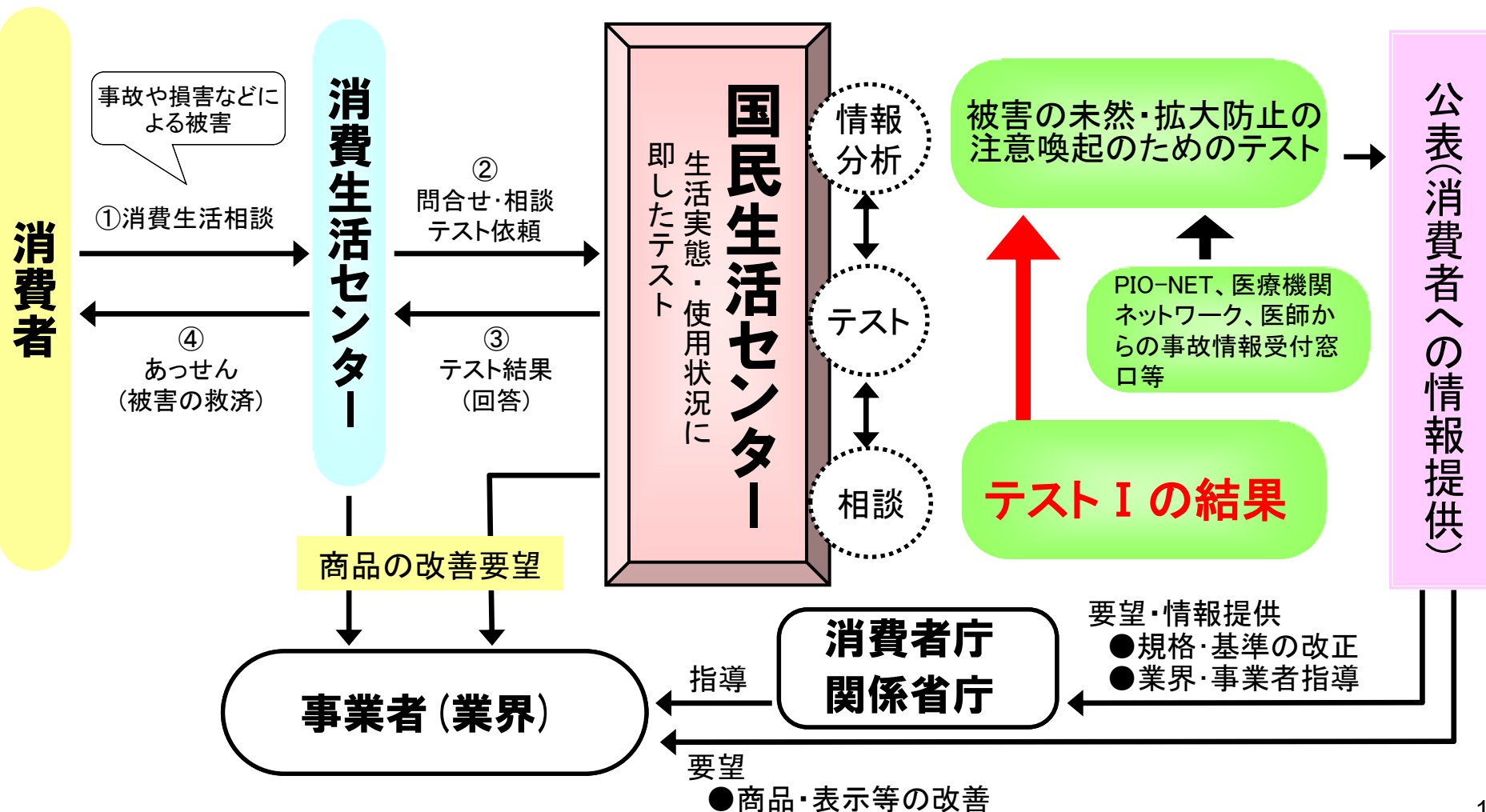
商品テストの概要

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



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、事業者には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	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024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	921件	1,005件	938件	944件	916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	154件 316商品	182件 364商品	130件 257商品	114件 210商品	112件 209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 196商品	10件 139商品	10件 111商品	11件 73商品	10件 73商品
(4) 消費者庁への協力※1	3件	2件	2件	2件	13件
(5) 食品中の放射線量測定 (フォローアップ事業)	1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 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	26件 〈内訳〉 テストⅠ 12件 テストⅡ 10件 事故情報等 4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

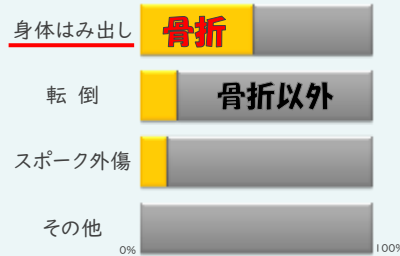
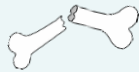
商品テストの具体例 自転車後部に同乗中の子どもの事故

(2024年5月公表)

医療機関ネットワークに寄せられた自転車後部に子どもを同乗させて走行していた際の事故情報が **207件**
(2019年4月～2024年4月伝送分)

身体のはみ出しによる事故の半数は、

骨折



特徴は、

人の骨の中で最も大きい **大腿骨** を骨折する事故



治療中の様子（医師より提供）

【事例】

狭い通路で…

車止めのポールを通過中、子どもの足がポールに接触し、大腿骨を骨折。約1カ月入院。（7歳）



足をはみ出し…

子どもが足をぶらぶらさせており、足とガードレールが接触。大腿骨骨折により約3週間入院。（4歳）



荷台に乗って…

幼児用座席を使用せず、後ろの荷台に乗って足が巻き込まれた。アキレス腱露出。3週間通院。（6歳）



【消費者へのアドバイス】

- ✓ シートベルト及びヘルメットを適切に装着
- ✓ 身体をはみ出さないよう声掛け
- ✓ 狭い通路は自転車から降りて通過
- ✓ 年齢や身長に合わせて必ず幼児用座席を使用

【行政への要望】

- ✓ 自転車後部の幼児用座席に乗った子どもの事故を防止するため、消費者への注意喚起、啓発を行うこと

【行政の対応】

- ✓ こども家庭庁：ウェブサイト、SNSで注意喚起
- ✓ 警察庁：全国の関係部署へ資料等を展開、啓発用として使用

商品テストの具体例 アームリング付き浮き具による子どもの溺水事故

(2024年5月公表)

ドクターメール箱にアームリング付き浮き具を着用中に子どもが溺水したとの情報が寄せられた。

事故事例

アームリング付き浮き具を着用し、屋外レジャープールで保護者とともに遊んでいた患児が、わずかに目を離した際に**溺水して**、浮いているところを発見された。すぐにプール外へ救出されたが、**呼吸はなく**、四肢脱力し顔面蒼白だった。約3分後、救護所へ搬送し、**心停止**と判断され、心肺蘇生開始4分後に**心拍再開**が確認された。その後、救急搬送、ドクターヘリによって医療機関に向かい、**5日間入院**した。このアームリング付き浮き具は、**浮力体が胸側にるように着用するもの**であったが、事故時、**浮力体を背中側に着用していた**。なお、注意表示は、本体に英語による表示があるのみで、**日本語の表示などはなかった**。

(3歳・男児)

浮力体が胸側



商品が想定した向き

浮力体が背側



事故時の向き

簡易実験

アームリング付き浮き具を着用させたダミー人形(幼児：2歳児想定、体重10kg)を用い、子どもが水の中に入った場合を想定した簡易実験を行った。



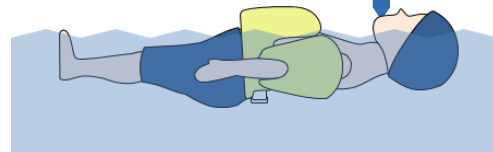
浮力体が背側の例



うつ伏せになりやすい

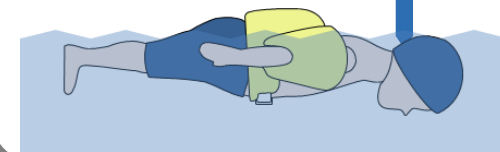
浮力体が胸側

水面から鼻と口が出やすい



浮力体が背側

水面から鼻と口が出にくい



浮力体を背側に着用すると水面でうつ伏せになりやすい傾向があり、一度うつ伏せになると仰向けに戻りづらくなることが考えられた。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った。

【消費者へのアドバイス】

- ✓ 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ます**
- ✓ **保護者も子どもと一緒に**水に入りましょう
- ✓ 必ず**正しい向き**を確認し正しく着用しましょう
- ✓ **海や川ではライフジャケット**を正しく着用しましょう

【業界・事業者への要望】

- ✓ 日本語での適切な表示や、着用方法によって事故が発生することがないように、商品構造等の改良を要望

【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】

- ✓ アームリング付き浮き具の溺水事故を防止するため、商品情報に正しい使い方を記載するとともに、購入者に対し、注意喚起や啓発を行う等の協力を依頼

【インターネットショッピングモール運営事業者の対応】

- ✓ 3事業者がウェブサイトにて注意喚起を実施

商品テストの具体例 海外事業者の鉄サプリメントの長期使用により鉄過剰症を発症 (2024年12月公表)

- ドクターメール箱に、**海外事業者が製造・販売する鉄サプリメントの使用により鉄過剰症等を発症した**、という事故情報が2件寄せられた。

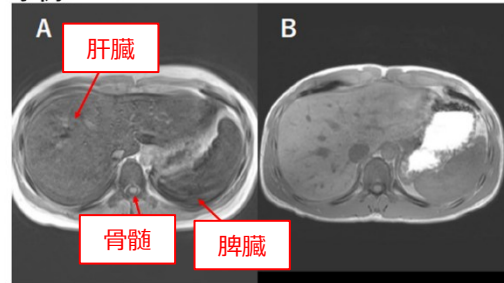
【事例1】

鉄サプリメントにより一日54～108mgの鉄を約3年間摂取した結果、続発性鉄過剰症と診断された
(10歳代、女性)

【事例2】

鉄サプリメントにより一日36mgの鉄を約11カ月摂取した結果、鉄過剰状態と肝機能障害が疑われた
(20歳代、女性)

事例1



A: 事例1の肝MRI画像 B: 正常な人の肝MRI (比較用)

海外事業者が製造・販売する鉄サプリメント5銘柄（錠剤2銘柄、カプセル3銘柄）をテスト

- 5銘柄の一日当たりの摂取目安量に含まれる鉄量は、**日本人の食事摂取基準※に示された推奨量を大きく超えていた**

⇒ 長期間使用することで、意図せず過剰摂取につながるおそれ

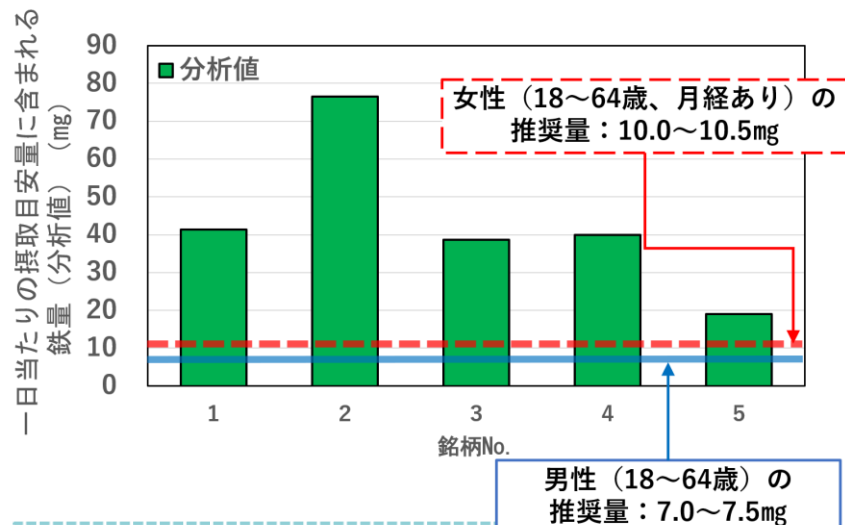
※「日本人の食事摂取基準（2025版）」より

【消費者へのアドバイス】

- ✓ 海外事業者の鉄サプリメントを購入・摂取する際は、**成分量や注意表示をよく確認**し、過剰摂取にならないように注意しましょう
- ✓ 健康食品を使用していて身体に異常が生じた場合は、**使用を中止し、速やかに医療機関を受診**しましょう

【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】

- ✓ 注意表示を日本語で記載するとともに、購入者に対し、**長期間の過剰摂取に関する注意喚起や啓発**を行う等の協力を依頼



【行政への要望】

- ✓ 海外事業者の鉄サプリメントを長期間、過剰摂取することのないよう、**消費者への周知啓発**を要望

【インターネットショッピングモール運営事業者の対応】

- ✓ 2事業者がウェブサイトでの注意喚起を実施

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

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>

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/>

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可能性があります。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、お客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け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。

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。

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

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

- 2024年度は記者説明会の開催(18回)等を通じて、68件を報道発表
- 主な報道回数は在京6紙で176回、テレビ・ラジオで84回
- その他取材件数は約900件/年

記者説明会等を通じた報道発表件数（年度）

2020	2021	2022	2023	2024
65件	72件	66件	70件	68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4,620万ページ/2024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。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メールマガジン。年29回発行（2024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13回発行（2024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

見守り 新鮮情報



事例1 オンラインショッピングで、**定期購入**の白髪染めを申し込んだつもりが、育毛剤を申し込んでいたことが分かったので、次回以降の**解約**をしようと何度も事業者**に電話**をしているが**つながらない**。変更や一時中止はメールでできるが、**解約は電話**での連絡方法**しかない**。次回配送予定の2週間前までに解約を申し出なければならない。どうしたらよいか。(70歳代)

事例2 SNSの動画を見て健康食品を注文したら、**定期購入**だった。**解約**しようと電話をしたところ2回目の商品が届いてからでないと解約できないと言われた。2回目の商品が届いたので電話をするとSNSやメールで問い合わせるようにというガイダンスが流れるのみだった。**SNSで解約の申し出**をしたが、何度も同じことの繰り返しになって**解約できない**。(60歳代)

購入確定の前には解約方法もよく確認

ひとこと助言

解約方法が
電話だけ SNSだけ
の場合も



見守くん

- 定期購入の場合、解約方法が電話だけの場合やアプリでの手続きなどを指定される場合があります。購入する際は、解約条件や方法、事業者の連絡先、定期購入かどうかなどをよく確認しましょう。ネット通販にはクーリング・オフ制度はありません。
- スマホ等の操作に自信がない方は、事業者が指定する解約方法を自力でできることも事前によく確かめましょう。
- 電話が繋がりにくかったり、返信がなかなか来ない場合もあります。解約の期日までに事業者と連絡がつかない不安がある場合は、電話やメールの発信履歴など連絡した証拠を残し、事業者が指定する手段で解約を申し出ようとしたことを、証明できるようにしておきましょう。
- 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)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第504号(2025年2月6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217号 2025.2.13

簡単なタスクで稼げるとうたう 副業トラブルに注意!



事例

「いいね」を押すだけで稼げるというSNSの広告にひかれ、リンク先のサイトでメッセージアプリの追加を求められた。そのアプリで連絡が来て、「いいね」を押した画像を送ると毎回100~200円が稼げた。その後、他のタスクの指示が来た。個人名義の口座に1万円を振り込むと1万3千円がもらえるという内容だった。うまい話だと思い1万円を振り込むと、次に5万円を要求された。その5万円を払わないと1万3千円が受け取れない上、タスク未達成の名目で違約金も請求された。何度も請求され、合計20万円振り込んだ。返金希望。(当事者：学生)

ひとことアドバイス

- SNS広告等で「いいね」を押すだけ「スタンプを送るだけ」などと簡単なタスクであることを強調して副業へと誘引されます。最初に少額の報酬を得られることで信用してしまいがちですが、そのうち様々な理由をつけてお金を要求されますので注意が必要です。
- 「簡単に稼げる」ことを強調する広告は詐欺の可能性があるのではとみに

しないようにしましょう。

- 相手方から住所や氏名、銀行口座の情報、免許証の写真等の個人情報の開示を求められる場合があります。安易に個人情報を開示しないようにしましょう。
- 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)。



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な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

2025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 (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 (71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	17	相模原・東京	オンデマンド配信	
	⑪ " (1泊2日コース)	17	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	2	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	8	地方都市	—	
消費者教育推進のための研修 (10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	—	(共催) 講師派遣
	⑱ " (小・中学生への講座)	1	相模原事務所	—	
	⑲ " (高齢者および見守り関係者への講座)	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 消費者教育学生セミナー	1	—	リアルタイム配信	
	㉓ 教員を対象にした消費者教育講座	1	—	リアルタイム配信	
	㉔ 消費者教育コーディネーター講座	1	東京事務所	—	
	㉕ 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 (4回)	㉖ 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
	㉗ 消費生活サポーター研修支援コース	2	地方都市	—	
消費者リーダー研修 (2回)	㉘ 全国消費者フォーラム	2	(調整中)	(調整中)	
企業職員研修 (12回)	㉙ 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) (27回)	㉚ 消費生活相談員・消費者行政職員	27	—	遠隔研修	

合計 137回
相模原研修:25回

2025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、2024年度に増員した予定人員を維持します（予定人員：約9,900人）。

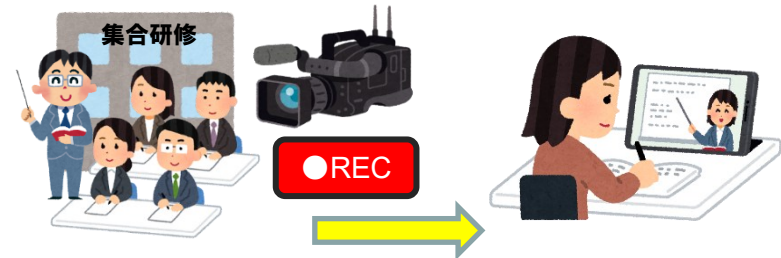
【集合研修】

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、受講機会を拡大します。

【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】※

【キャッシュレス決済と消費者トラブル】

- ・相模原：2回（予定人員（各回）：72名）
- ・東京（サテライト）：1回（予定人員：50名）
- ・オンデマンド配信：1回（予定人員：400名）

※令和7年度から東京（サテライト）会場を新たに追加します。



【特定商取引法関連の消費者トラブル】

【SNSをきっかけにした取引に関する消費者トラブル】

- ・相模原：2回（予定人員（各回）：72名）
- ・東京（サテライト）：2回（予定人員（各回）：50名）※
- ・オンデマンド配信：1回（予定人員：400名）

※令和7年度は東京（サテライト）会場での実施を2回に増やします。



国民生活センターの研修実績

	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度
研修実施回数 (オンライン研修)	79 (14)	118 (54)	129 (66)	116 (51)	109 (52)
予定人員数 (オンライン研修)	3,670 (750)	6,630 (3,680)	9,165 (6,150)	9,370 (5,750)	13,028 (9,490)
受講者数 (オンライン研修)	3,355 (1,252)	6,537 (4,539)	7,783 (5,462)	7,832 (4,998)	7,839 (4,970)

※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	15 (24)	27	29	29	27
	受講 者数	7,171 (5,119)	8,653	7,702	6,174	5,680

※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。

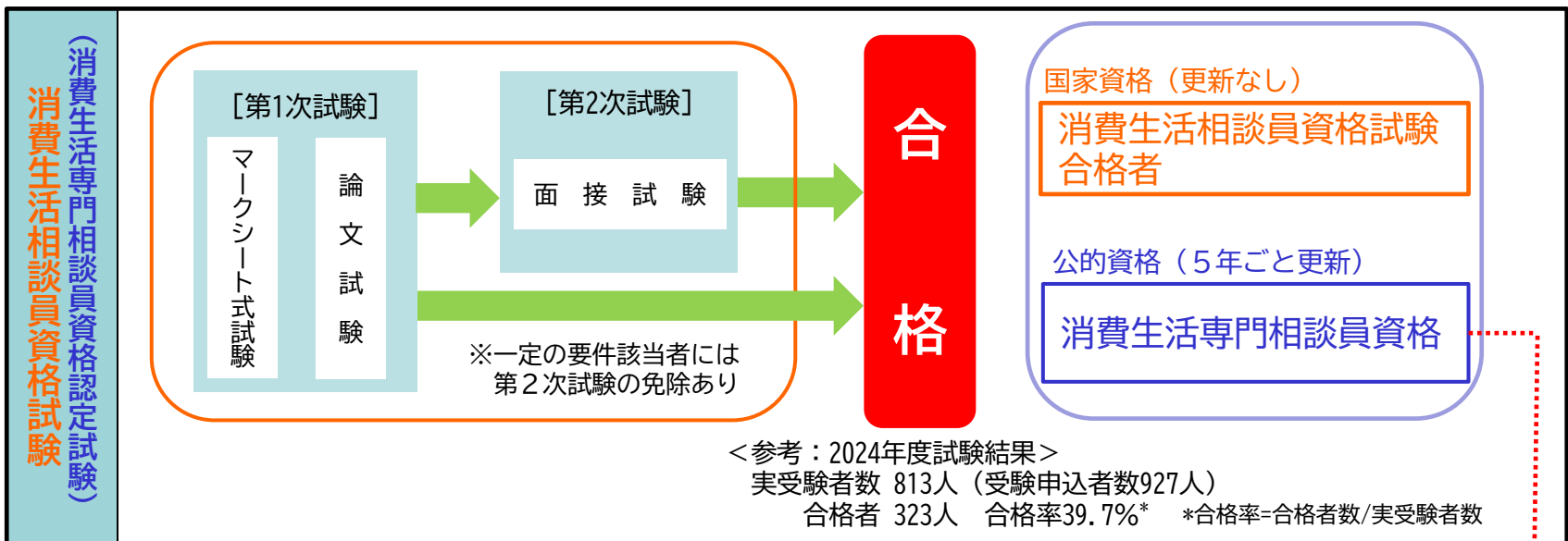
消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定制度

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。

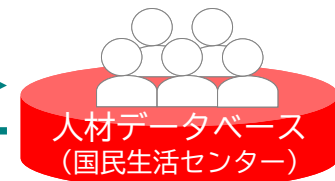


全国の都道府県・市区町村の消費生活センター等

- ・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



登録

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

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18日(土)
第2次試験
12月13日(土)
又は 14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

■ 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



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>

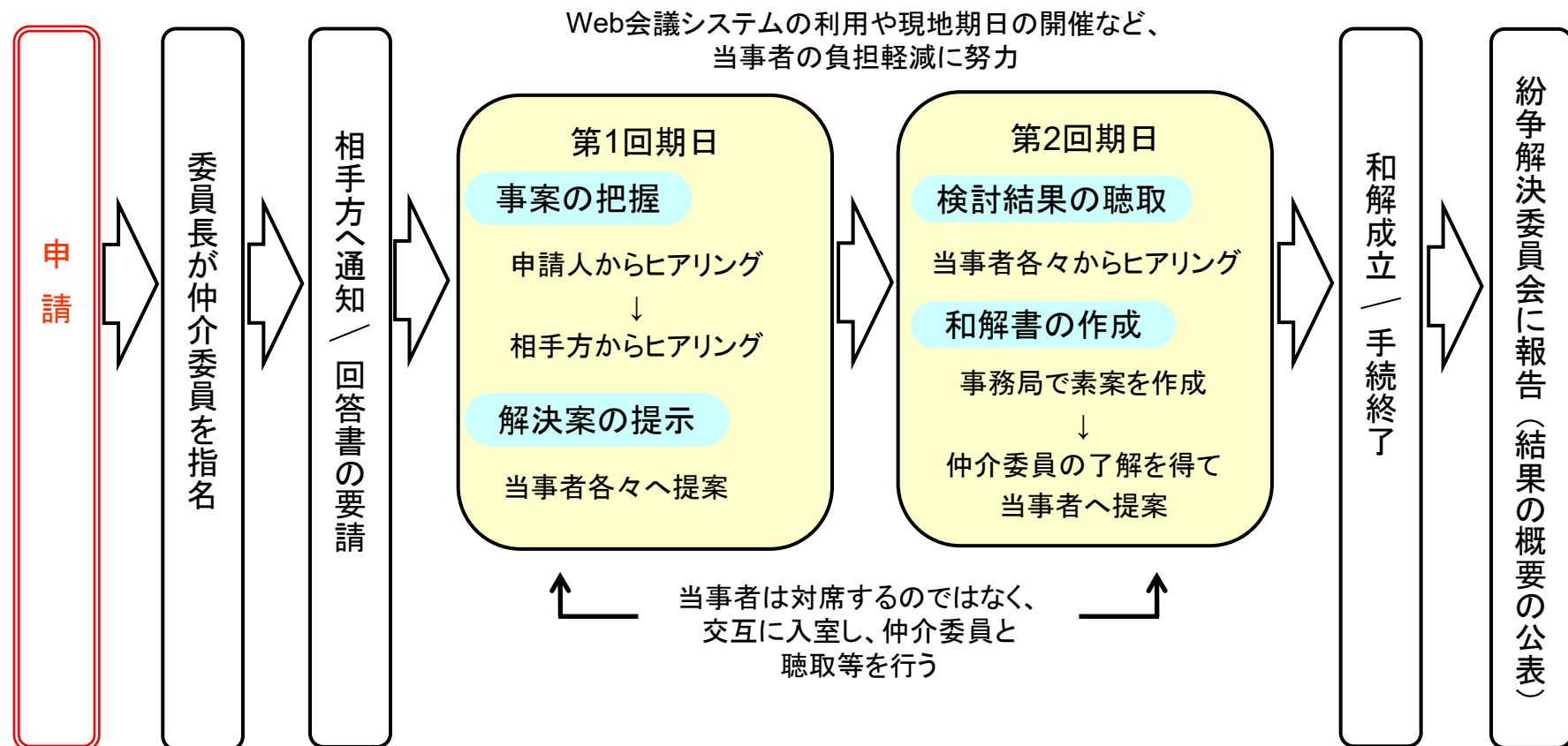
(単位: 件)

	事前 問合せ	和解の仲介・仲裁										
		申請							結果 概要の 公表	事業者 名含む 公表	義務 履行の 勧告	
			手続 終了	和解 成立	和解 不成立			当事者 より取 下				却下
						手続 非応諾	応諾後 不調					
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年度	1,000	111	98	53	29	4	25	13	3	82	12	0

※ 2025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。

内閣
総理
大臣

認定

適格消費者団体

特定適格消費者団体
(適格消費者団体の中から認定)

①仮差押命令の
申立て
(財産の散逸・隠匿の
おそれがある場合)

②立担保要請

(独)国民生活
センター

④立担保

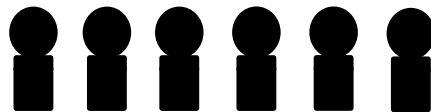
裁判所

差止請求

被害回復

事業者

消費者被害



金融機関

③資金調達

⑤仮差押命令

財産

【期待できる効果】

- ・過去の悪質な消費者被害事案では、被害者のうち訴えを提起する者は数%程度(そのうち勝訴して被害回復される者は、さらに少数)

- ・悪質事案においても迅速かつ実効的に被害回復

(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。