

国民生活センターについて

令和8年10月



国民生活センターについて

- 国民生活センターは、政府からの出資を受けて設立された独立行政法人。消費者基本法および国民生活センター法に基づき、日本の消費者問題に関する中核的な実施機関としての役割を担っている。
- 1970年の発足以降、中央省庁や、地方公共団体が運営する全国の消費生活センター*と連携して消費者問題に取り組んでいる。

*：消費生活センターは全国に約1,200カ所あり、消費者相談の受付などを通してトラブル解決を支援している。

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における中核的な機関として積極的な役割を果たす <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 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)	<ul style="list-style-type: none">・ 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

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

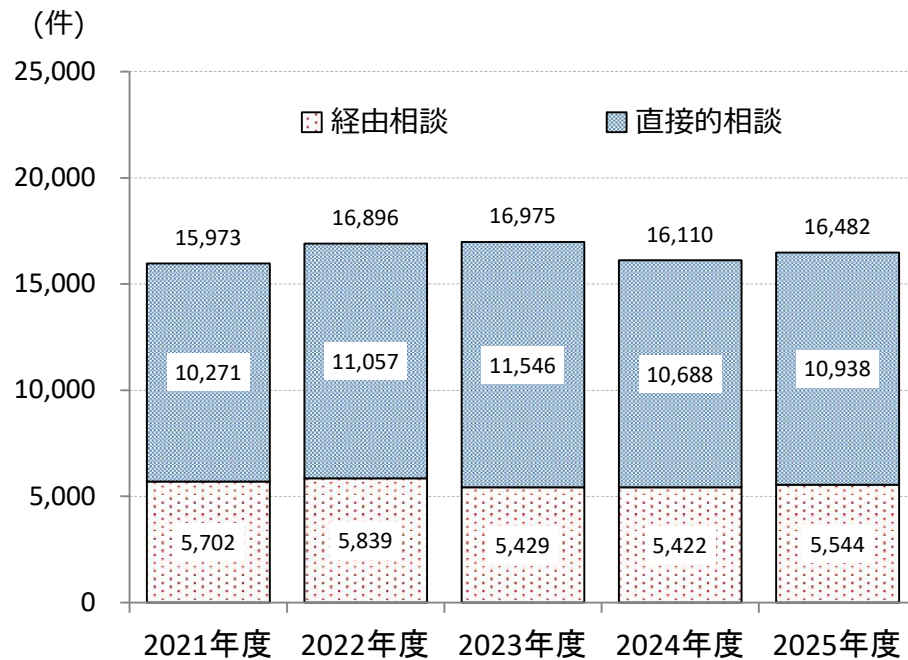
⑦ 適格消費者団体支援

- ・ 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

1. 相談

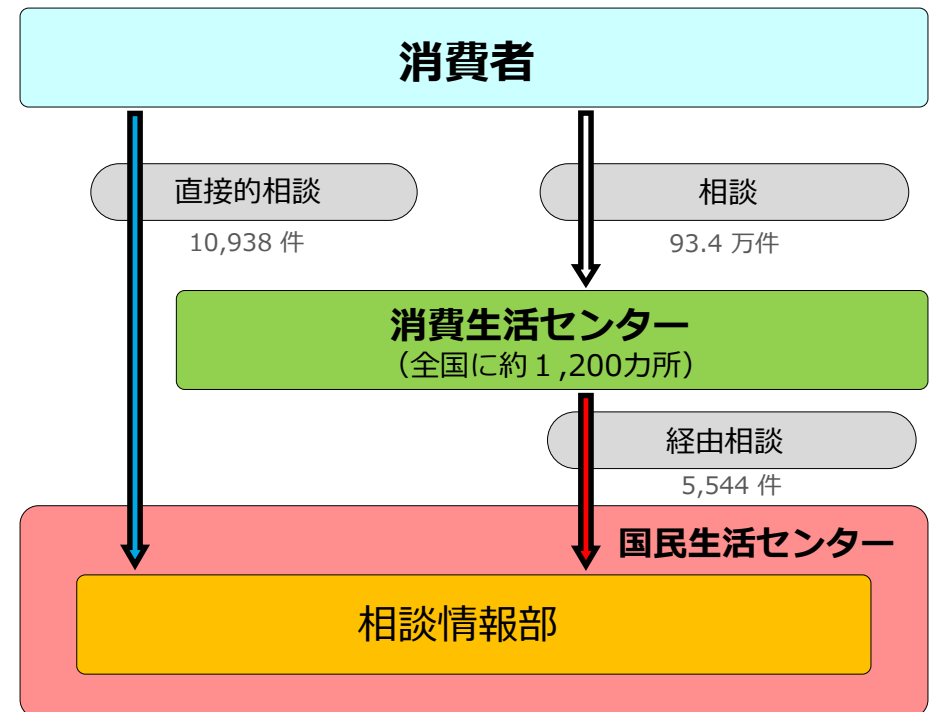
- ・ 消費者からの相談を受け付け、助言等を実施（**直接的相談**）
- ・ 消費生活センターで相談対応をしている相談員からの相談を受け付け、助言等を実施（**経由相談**）
- ・ 相談受付はいずれも電話

図1 相談件数の推移（国民生活センター受付）



※：件数は2026年3月末日までの受付分

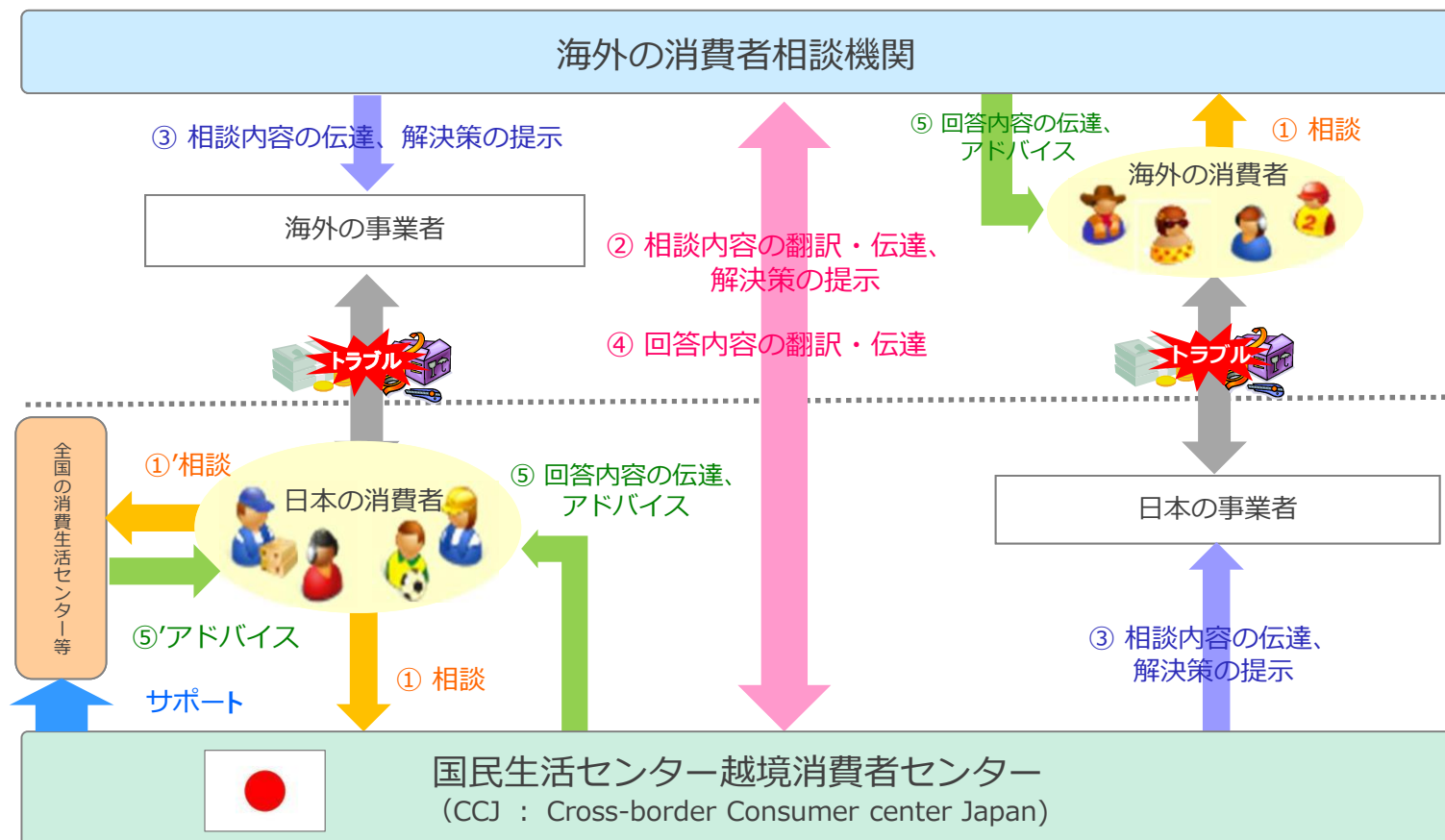
図2 相談受付の流れ（件数は2025年度）



1 - 2. 越境消費者センター (CCJ)

- ・ 越境取引に関する消費者からの相談を受け付け、助言等を実施
- ・ 日本の消費者と海外の事業者とのトラブルおよび
海外の消費者と日本の事業者とのトラブルの解決をサポート

図3 海外の消費者相談機関との相互協力



1－3．CCJの提携機関

表1 海外の提携機関一覧（2026年3月時点）

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※	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）

※：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

1 - 4. 訪日観光客消費者ホットライン

- 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（商品の購入、飲食、宿泊、交通機関の利用等に伴うトラブル）にあった場合の電話相談窓口を開設
- 対応言語は、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カ国語）
- 2021年7月に多言語による専用サイトを開設 [<https://www.cht.kokusen.go.jp/>]

図4 多言語リーフレット 英語版



図5 専用サイト

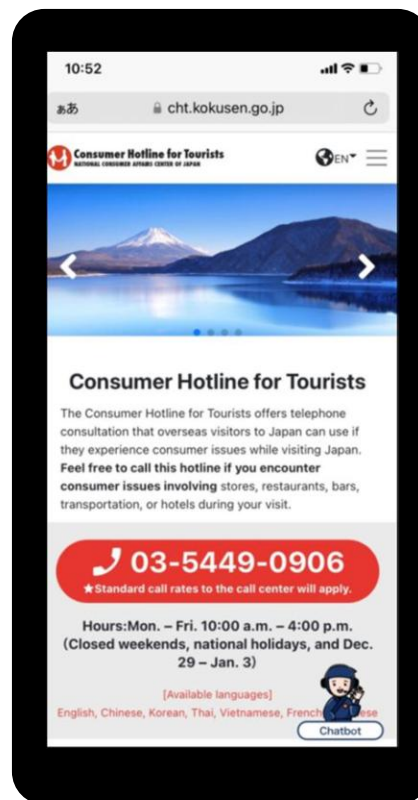


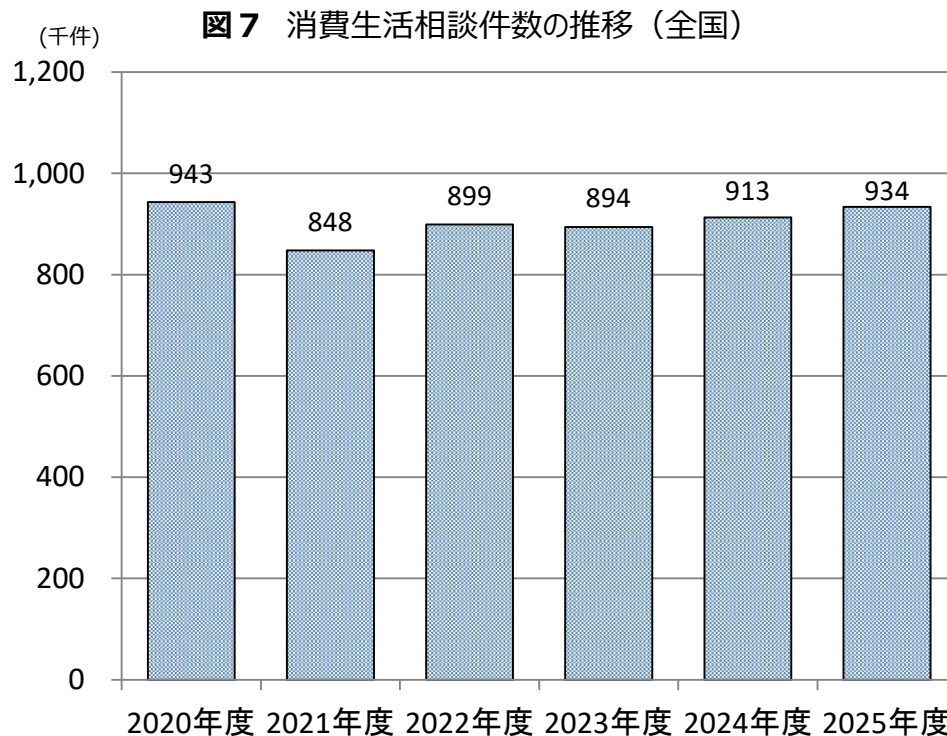
図6 窓口周知動画（専用サイト内）



2. 相談情報の収集・分析・提供

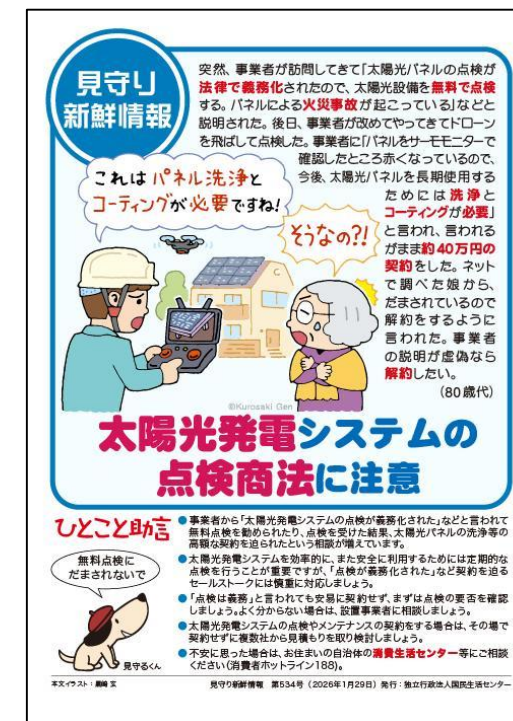
- 「PIO-NET」と呼ばれるデータベースシステムを通じて、
全国の消費生活センターから相談情報を収集し、分析（1984年～）
- PIO-NET情報は、消費者への注意喚起、政策立案および消費生活センターにおける相談処理で活用

- 全国の消費生活センター（約1,200カ所）がPIO-NETにアクセス可能
- 2025年度にPIO-NETに登録された相談件数は93.4万件



※：データは2026年3月末日までの登録分

図8 注意喚起リーフレットの例



3. 商品テスト

国民生活センターでは以下の2つの商品テストを実施

- ・ 消費生活センターからの依頼に基づく相談解決のためのテスト
- ・ 特定の商品群の問題を明らかにし、消費者に注意喚起するためのテスト

表2 商品テストの特徴

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）を明らかにするテスト
スタンス	<ul style="list-style-type: none">・ 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	商品名・事業者名を原則公表
効果	商品改善や規格・基準等の改正を要望

4. 広報・普及啓発

記者説明会の開催、ウェブサイトへの掲載、SNSを活用した情報発信、出版物の発行等を通して、最新の消費者被害の手口や危険な製品について消費者に分かりやすく情報提供

【 2025年度実績 】

記者説明会

- ・ 消費者への注意喚起として66件をプレスリリース
- ・ 当センターのプレスリリースは、主要な新聞、テレビ・ラジオで74回報道

ウェブサイト

- ・ 約5,200万のページビュー

SNS

- ・ X（旧Twitter）、YouTube、Facebook、LINE、Instagramを活用して情報提供

出版物

- ・ 消費者啓発のための小冊子を約16万冊販売（2026年版）
- ・ 高齢者やこども向けのメールマガジンの登録者は2.3万人以上（※2026年9月に配信終了）

5. 教育研修・資格制度

- 全国の消費生活センターの消費生活相談員や行政職員の実務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）を実施

【 教育研修プログラム 】

対象者

- 消費生活センター等の消費生活相談員、行政職員
- 企業の消費者部門担当者、教員等

内容

- 消費者行政の推進に必要な実務的な知識
- 消費者問題に関する知識や最新の動向
- 消費生活相談において必要となる具体的な技法

6. 裁判外紛争解決手続（ADR）

- 「和解の仲介」または「仲裁」の手続を無料で実施
- ADR手続は国民生活センター法で規定
- 誰でもADR手続を利用可能。申請者の多くは、一度消費生活センターに相談した消費者

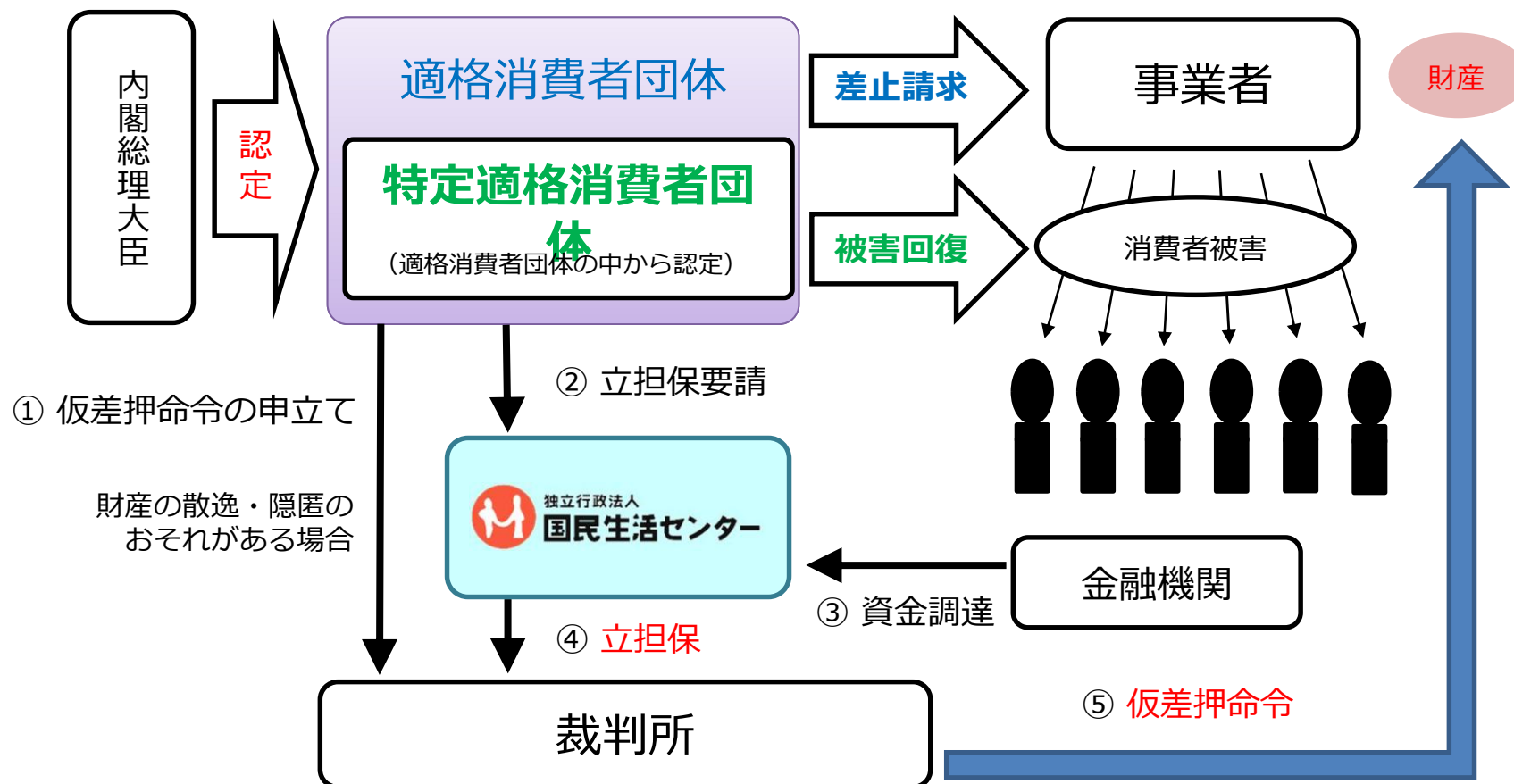
【 ADRの概要 】

- 独立した紛争解決委員会を設置（2009年4月）
- 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
- 手続きは非公開
- 解決の指針としてADR手続きの結果概要を公開
- 2025年度は109件の申請を受付

7. 適格消費者団体支援

- 認定を受けた消費者団体が消費者被害回復のための訴訟をする際の支援

図9 特定適格消費者団体による被害回復制度における国民生活センターの役割



【参考資料】日本の消費者行政の仕組み

