

平成14事業年度

業 務 報 告 書

国民生活センター

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 13 年度末	平成 14 年度 増 加 額	平成 14 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3月31日現在

役職	氏名	任期	主な経歴
会長(非常勤)	酒井真喜子	4年	財団法人横浜市女性協会理事長
理事長	糠谷真平	4年	経済企画事務次官
理事	川本敏	4年	経済企画庁調整局審議官
理事	曾我紘一	4年	厚生省関東信越地方医務局長
理事	吉田良子	4年	国民生活センター審議役
理事	田中正人	4年	読売新聞社編集局次長
理事(非常勤)	森島昭夫	4年	名古屋大学法学部名誉教授
監事(非常勤)	塚崎誠一	2年	日本輸出入銀行理事
監事(非常勤)	山下通延	2年	国民生活センター相談部長

5. 職員の定数

127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14年度は1回開催された(運営協議会委員名簿は最終頁に添付)。

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(PIO-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。

事業の実施状況等

1. 当該事業年度及び過去三事業年度以上の事業の実施状況

(1) 運営一般・企画

運営協議会を毎年度開催。また、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。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。

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。

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。

消費生活相談員の能力及び資質等の向上を図るため、消費生活専門相談員資格の審査及び認定等を実施。

受験申込者数及び資格認定者数の推移は次のとおり。

(単位：人)

区 分	11年度	12年度	13年度	14年度
受験申込者数	701	533	782	635
資格認定者数	174	139	240	157

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した。

平成15年3月末現在、250件の情報開示請求があり、186件の開示決定（部分開示、不開示）を行った。

(2) 消費者情報

全国の都道府県・政令指定都市59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)

11年度	12年度	13年度	14年度
3,632	4,175	4,817	5,692

〔危害情報の累積件数〕(病院分)

(単位：件)

11年度	12年度	13年度	14年度
115,785	125,702	134,580	143,319

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「点検を口実に販売勧誘する商法、トラブル急増」など7本
- ・危害情報関連「家庭用フィットネス器具でケガ」など7本
- ・ファクトシートくらしの危険「シックハウス」など7本

PIO-NET については、相談情報帳票変更に伴うプログラム開発など2本のプログラム開発を行った。

(3) 相談

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・木曜日午後には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)

	11年度	12年度	13年度	14年度
相談件数	7,443	8,137	9,299	8,314
うち直接相談	6,836	6,966	6,987	5,031
うち経由相談	607	1,171	2,312	3,283

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 14 年度）》

ア．「訪問販売によるリフォーム工事」に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための
方策

イ．特定継続的役務提供 - 適用外役務トラブルについて -

ウ．消費者取引における不当条項問題 消費者契約法の不当条項について

《行政機関・業界団体等への改善要望事案(平成 14 年度)》

以下の事案について要望等を行った。

ア．海外市場商品先物オプション取引の法規制について（要望）

（平成 14 年 4 月：経済産業省）

イ．個品割賦購入あっせん契約におけるクレジット会社の加盟店管理の適正化について

（要望）（平成 14 年 4 月：経済産業省、（社）日本クレジット産業協会、（社）全国信販協会）

ウ．「訪問販売によるリフォーム工事」に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための
方策について（要望）（平成 14 年 8 月：国土交通省、経済産業省、（社）日本訪問販売協会、（財）

住宅リフォーム・紛争処理支援センター

エ．「特定継続的役務提供 適用外役務取引の適正化」について（要望）

（平成 14 年 9 月：経済産業省、結婚情報サービス協会、（社）レジャ・スポーツダイビング産業協会、（社）

日本フィットネス産業協会、日本毛髪協議会）

オ．ジェット噴流機能付き 24 時間風呂で女儿が死亡した事故について（要望）

（平成 14 年 11 月：経済産業省、24 時間風呂協議会）

「消費生活相談緊急情報」を 12 回発行。

製品関連事故情報を 6 回発行。

一般消費者への情報提供

ア．「訪問販売によるリフォーム工事」に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための
方策(平成 14 年 8 月)

イ．消費者トラブルメール箱に寄せられた情報の集計結果等について

（平成 14 年 9 月）

ウ．「特定継続的役務提供 適用外トラブル」について(平成 14 年 10 月)

エ．ジェット噴流機能付き 24 時間風呂で女儿が死亡した事故について

（平成 14 年 11 月）

オ．主な相談事例を月一回情報提供（月刊「国民生活」に掲載）

カ．典型事例について適宜情報提供（ホームページ掲載）

キ・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

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）を放映。

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）を約 24 万 5 千部（平成 14 年度）発行。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）を年間約 5 万部（平成 14 年度）発行等。

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）を年間約 31 万 3 千部（平成 14 年度）発行。

(6) 商品テスト

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（苦情処理）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
5 4	4 4	4 5	4 1

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」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。

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

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．啓発業務セミナー エ．講師養成講座 オ．テスト職員研修 カ．相談員講座 キ．相談員専門・事例講座 ク．消費者契約法講座

消費者団体及び地域において消費者活動を推進する者等の活動水準を一層高めるため消費者活動リーダー支援講座及び地域で消費者運動を行っているリーダーが活動報告と討議を通じて全国的に交流し、消費者自身が意識改革を高める全国消費者フォーラムを開催。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．トップセミナー イ．職員セミナー（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。

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。

消費者問題基礎調査研究

ア．「投資型金融商品の取引における消費者保護」に関する調査・研究

金融商品の投資取引分野における消費者保護について、多角的に検討し、提言を取りまとめ公表した。証券会社に対するアンケート調査も行った。

なお、上記報告書を「金融商品の多様化と消費者保護 横断的金融市場ルールに向けての提言」として出版した。

イ．ハウスメーカーのシックハウス対応と課題

本調査では、ハウスメーカーと住宅販売会社を対象に「室内濃度指針値」の認識や指針値を守るための具体策などについて調べた結果とともに、シックハウス対策の課題を取りまとめ公表した。

ウ．「投資型金融商品の消費者向け情報の英米日比較に関する研究」

英米日の投資型金融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。

エ．「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た。

オ．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 2002」を発行。

国民生活の動向を把握し、また国民生活センター業務の基礎資料とするため、主婦を対象とする全国調査を実施。この結果は「第33回 国民生活動向調査 食品の表示問題と消費者の購買行動」に取りまとめ発行した。

生活関連サービス情報として、情報通信機器を活用し、高齢者の日常生活を見守る「高齢者の安否見守りサービス」について、サービス内容を調査し、利用上の注意点や家庭内事故の実態等についてとりまとめ発行。また、医療保険制度のないペットの医療費について、ペットの医療費控除サービスの仕組み、保障内容、取扱い事業者の概要等を調べ「ペット保険」として、とりまとめ発行。

国民生活研究

季刊誌「国民生活研究」(第42巻第1号～第4号)を発行。

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	11年度	12年度	13年度	14年度
交付金(一般会計)	2,511,684	2,840,821	2,572,137	2,494,436

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

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、国民生活をとりま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、積極的な情報提供 消費者被害の迅速な救済・解決体制等の整備・充実 調査研究・提言機能の充実、ネットワークの強化、研修講座の充実 独立行政法人への円滑な移行といった課題について、積極的に取り組んでいくこととしている。

国民生活センター運営協議会委員名簿

平成 15 年 3 月 31 日現在

氏 名	現 職
猪口 邦子	上智大学法学部教授
今井 光映	金城学院大学名誉教授
宇都宮 健児	弁護士
金森 房子	評論家
坂本 導聰	農林中央金庫専務理事、元経済企画庁国民生活局長
澤井 清子	全国地域婦人団体連絡協議会理事
島森 路子	「広告批評」編集長
鈴木 深雪	日本女子大学家政学部教授
妹尾 美智子	神戸市消費者協会専務理事
竹本 成徳	日本生活協同組合連合会会長理事
田島 義博	(財)流通経済研究所名誉会長、前 A C A P 会長
辻 富美子	北海道消費者協会会長
浜野 崇好	宮崎公立大学人文学部教授
平井 宜雄	専修大学法学部教授
日和佐 信子	前全国消費者団体連絡会事務局長
宮澤 健一	一橋大学名誉教授
宮部 義一	経団連経済法規委員会消費者法部会長、三菱樹脂(株)相談役
山岡 義典	日本 N P O センター常務理事・事務局長
横溝 雅夫	明星大学経済学部教授
和田 正江	主婦連合会会長
河出 英治	内閣府事務次官
西村 正紀	総務事務次官
澤田 陽太郎	厚生労働事務次官
渡辺 好明	農林水産事務次官
村田 成二	経済産業事務次官
青山 俊樹	国土交通事務次官
土屋 義彦	全国知事会長 (埼玉県知事)
小川 勇夫	相模原市長
山本 文男	全国町村会会長 (福岡県添田町長)