

独立行政法人 国民生活センターの業務概要

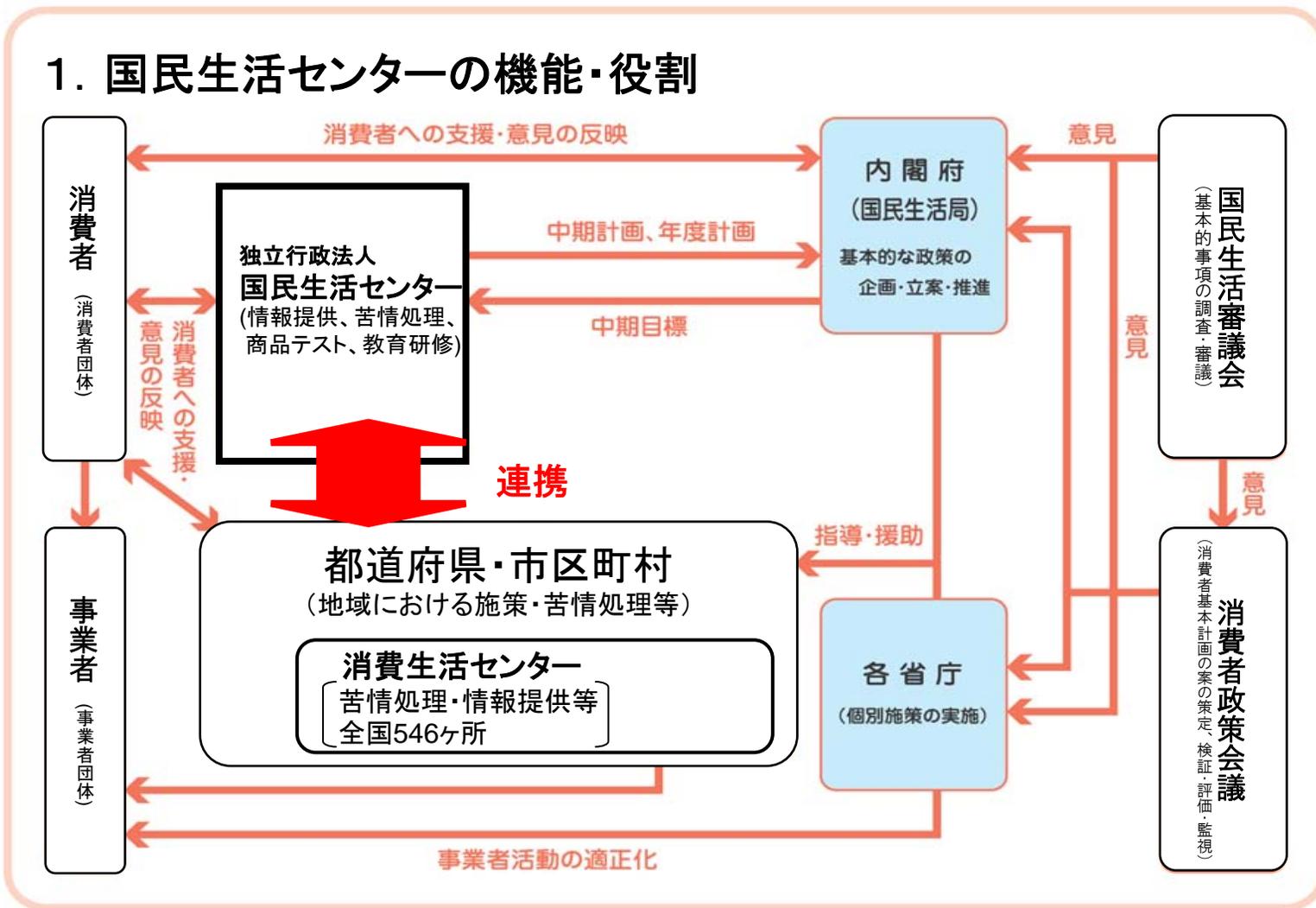
2008年5月13日

国民生活センター 島野 康

国民生活センターの業務概要

1 . 国民生活センターの機能・役割	1
2 . 主な業務	2
3 . 相談処理	3
4 . 消費生活情報の収集	8
5 . あっせん不調の事例	12
6 . 国民生活センターのあっせんの限界	14
7 . 裁判外紛争解決手続(ADR)の整備	15
8 . 商品テスト	17
9 . 研修	20
(参考1) 契約トラブルに関する情報提供事例	21
(参考2) 危害情報の迅速な提供	22

1. 国民生活センターの機能・役割



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、

- ①消費生活情報の収集・提供
- ②苦情相談処理
- ③商品テスト
- ④消費者に対する啓発・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(消費者基本法第25条)。

2. 主な業務

独立行政法人国民生活センター

①相談業務

- ・消費者からの苦情相談の受付・処理
- ・各地の消費生活センターでは解決困難な相談の処理を支援

②相談情報の収集・分析・提供

- ・PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の運用
- ・危害情報の収集・分析・提供

③広報・普及啓発

- ・マスコミ、出版物、小冊子(「豆知識」)、リーフレット、テレビ、ホームページ等を通じて情報提供

④商品テスト

- ・製品事故の原因究明等のためのテストを実施
- ・行政機関や事業者に改善要望等

⑤教育研修

- ・自治体の消費者行政職員や消費生活相談員等を対象とした研修を実施

(備考) 1. 東京事務所: 上記①～③の業務を実施
相模原事務所: 上記④、⑤の業務を実施

2. 職員数 117人(平成20年4月現在)

3. 相談処理

消費者問題とは？

消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に起因する消費生活上のトラブル。

例：商品・サービスの安全性や品質に関する問題、物価問題、表示・広告に関する問題、いわゆる悪質商法、環境問題など

消費生活相談(苦情)とは？

- ・消費者と事業者との間で締結される契約、いわゆる消費者取引において生じた契約上のトラブル。
- ・商品やサービスにより身体的な被害を受けたもの、またはそのおそれがあるもの。

3. 相談処理

(1) 直接相談と経由相談

直接相談

- 消費者から消費生活全般に関する苦情や問い合わせなどを専門の相談員が受付、処理。

経由相談

- ・ 各地の消費生活センター等から寄せられる相談を処理し、地方消費生活センターにおける解決を支援。

- ① 全国的な解決を求められる案件
- ② 高度で専門的な案件
- ③ 小規模な消費生活センターの相談員からの相談 等

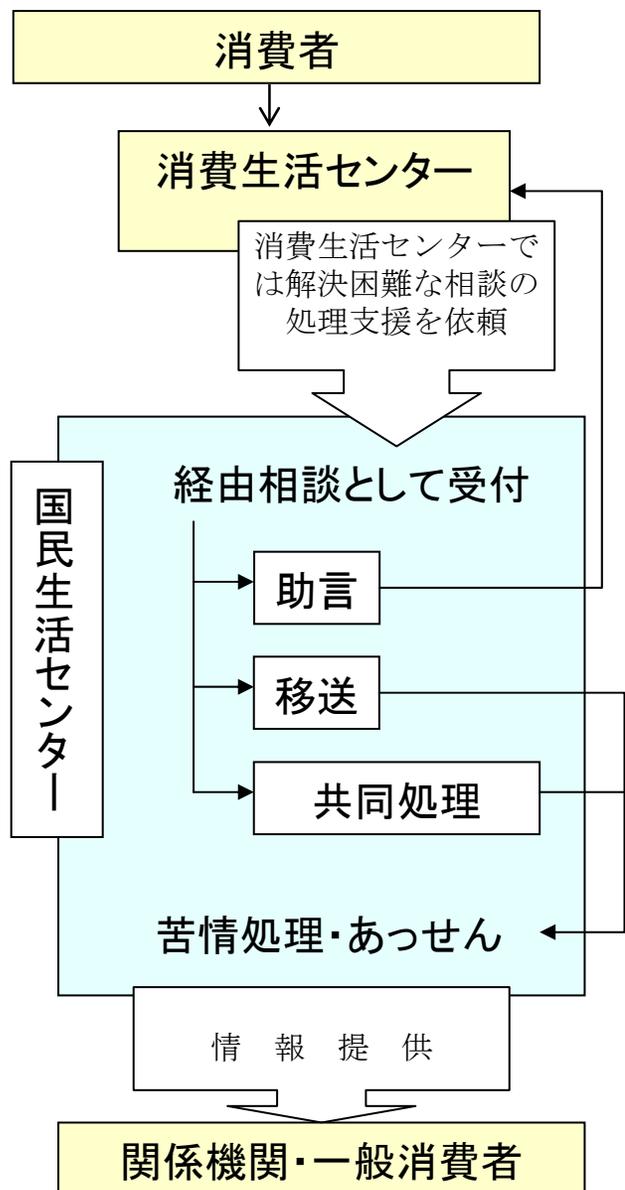
(2) 直接相談の処理状況

- ・直接相談は、消費者への助言や情報提供により自主解決を促すものが多い。
- ・自主解決が困難な相談については、あっせんによる解決等を図る。

	2002年度		2003年度		2004年度		2005年度		2006年度	
助言	4,255	(84.5)	4,636	(90.7)	4,682	(91.0)	3,639	(88.5)	3,446	(83.6)
あっせん	355	(7.1)	188	(3.7)	166	(3.2)	203	(4.9)	249	(6.0)
うち あっせん解決	308	(6.1)	167	(3.3)	138	(2.7)	177	(4.3)	186	(4.5)
あっせん不調	47	(0.9)	21	(0.4)	28	(0.5)	26	(0.6)	63	(1.5)
他機関紹介	150	(3.0)	99	(1.9)	64	(1.3)	89	(2.2)	103	(2.5)
その他	271	(5.4)	190	(3.7)	232	(4.5)	181	(4.4)	325	(7.9)
合計	5,031	100.0	5,113	100.0	5,144	100.0	4,112	100.0	4,123	100.0

() 内は構成比%

(3) 経由相談の処理状況



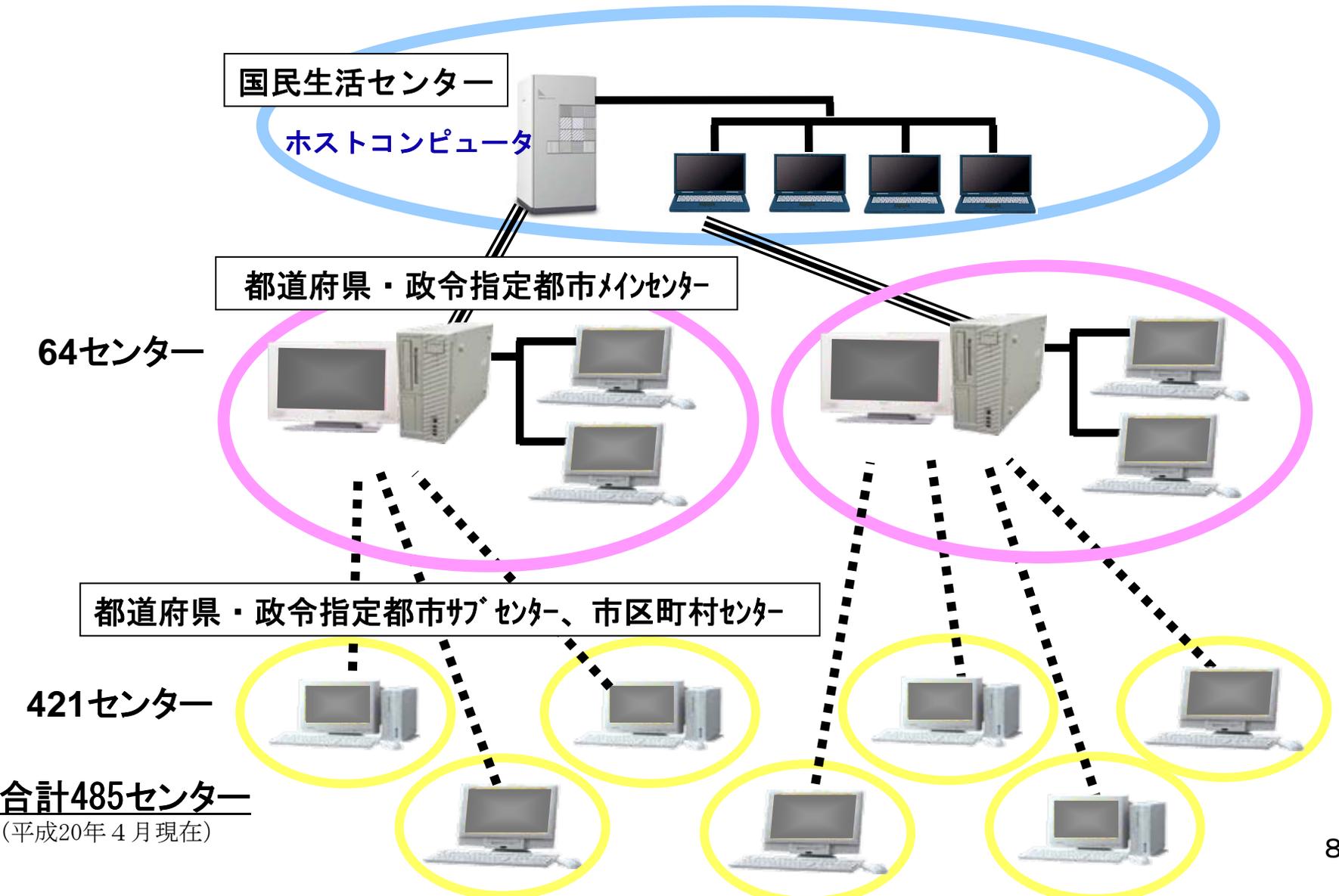
処理の方法	平成18年度
助言 (処理方法や同種事例の有無など、各地消費生活センターに対してアドバイス)	3,884件 (88.8%)
共同処理等 (国民生活センターと各地消費生活センターが共同して相談処理)	372件 (8.5%)
移送 (各地消費生活センターが国民生活センターに全面的に処理を依頼)	7件 (0.2%)
その他	110件 (2.5%)
合計	4,373件 (100%)

(参考) 全国の消費生活センターにおける相談処理状況 (2006年度)

	件数	割合
助言	986,002	88.7%
あっせん	63,331	5.7%
うち あっせん解決	58,385	5.3%
あっせん不調	4,946	0.4%
他機関紹介	41,801	3.8%
その他	19,852	1.8%
合計	1,110,986	100.0%

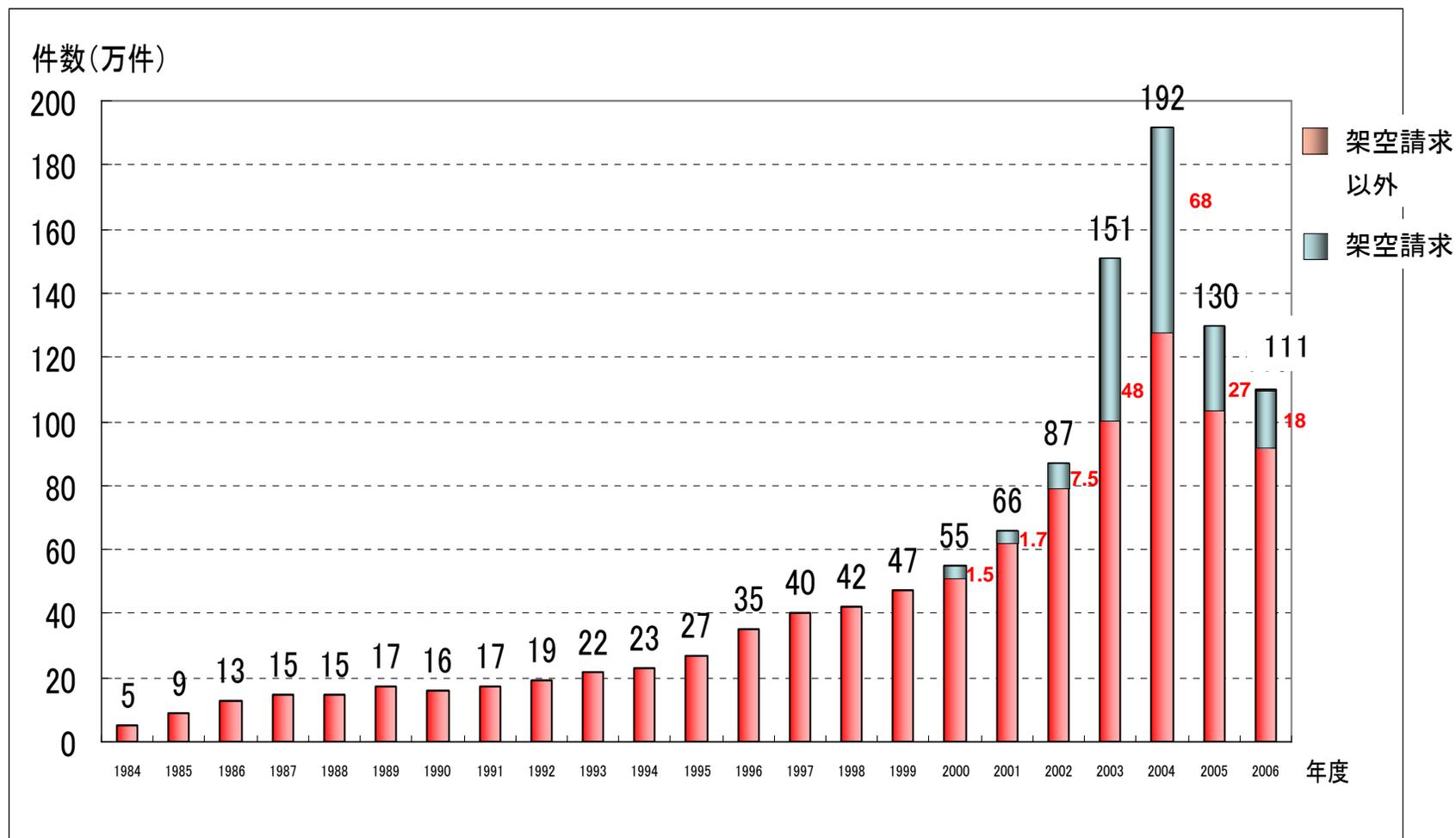
4. 消費生活情報の収集

(1) PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) の仕組み



(2) 相談件数等

2006年度の総件数は約110万件 —— 2年連続で減少しているものの依然として高水準

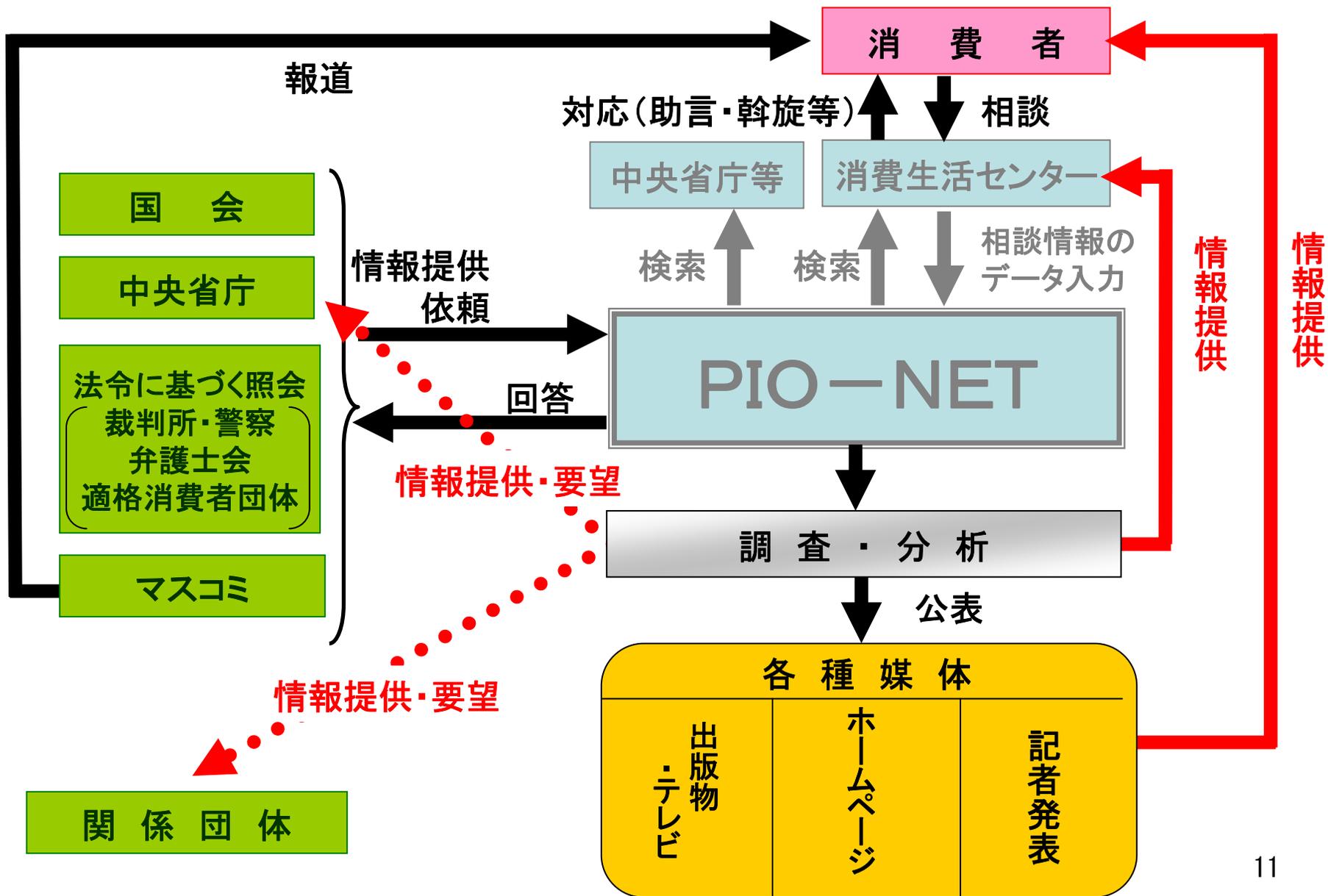


(注) データは2008年3月末日までの登録分。

(3) 2006年度の消費生活相談の主な特徴

- ア. 平成18年度の消費生活相談情報の総件数は約110万件。
ここ2年は減少しているものの依然として高水準。
- イ. 契約当事者は70歳以上の高齢者の伸び率が高い。
- ウ. 「架空請求」の相談は2004年度をピークに沈静化。
「金融・保険サービス」やクレジットにかかわる相談が増加傾向。
- エ. 「取引」に関連する相談は依然として多く約9割。
「安全・品質」に関連する相談は増加傾向。
- オ. 店舗外販売は減少しているものの、相談全体の半数以上。
「通信販売」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」が多い。

(4) PIO-NETの構成・機能



5. あっせん不調の事例

[事例1] あっせんに応じないプロバイダ

契約したプロバイダの個人情報の利用目的が広範で納得できないとの相談が寄せられたため、当センターより利用目的の内容を確認するため事業者に連絡した。しかし、事業者は当センターがあっせんを行う法的な根拠がないことなどを理由に交渉に応じなかった。

[事例2] 本人でなければ何も教えられないというインターネット通販業者

インターネット通販で商品を購入したが、一部商品が異なっていたので返品した。それにもかかわらず、返金されない。当センターから事業者に連絡し苦情を伝えたが、本人でなければ情報は提供できないとのことであった。

[事例3] 当センターからの電話に出ないパソコン内職業者

電話勧誘でパソコン内職を勧められ、高額な教材を購入したが、勧誘時の説明と異なるので解約したいとの相談が寄せられた。当センターより、事業者へ連絡したところ、セールストーク等についての的確な説明もなく、その後の当センターからの電話には出なくなった。そのため、相談員個人の携帯電話より連絡したところ、電話はつながったものの担当者が出るやいなや電話を切られてしまった。

[事例4] 電話によるあっせんと拒み、文書による交渉のみを要求する外資系航空会社

海外旅行で航空会社に預けたトランクの到着が遅れたので補償を求めているが応じてもらえないとの相談が寄せられた。当センターより事情を確認するため事業者へ電話で連絡すると、電話による話し合いを拒否された。止むを得ず、文書によるやり取りを要求された。

[事例5] 事実関係等の調査を拒否したりあっせんに応じない会員サービス提供者

「突然、十数年前に契約した複合会員サービスの会費が、未納であるとの請求書が届いたが、支払う必要があるのか」という相談が寄せられた。当センターより事業者に対し、これまでの会員契約の経緯等を示す資料を提出してほしいと申し入れたが、事業者はこれに応じず、あっせんも拒否された。

[事例6] 来訪要請に応じない信販会社

友人に誘われネットワークビジネスに加入したが中途解約したいとの相談が寄せられ、加盟店管理の状況を確認するため、信販会社にも当センターへの来訪を求めた。当センターから繰り返し来訪を要請したが、信販会社はこれに応じなかった。

[事例7] 事実関係等の調査を拒否する配置業者

知的障害のために判断力が不十分な高齢者に対して長年にわたり高額な健康食品を販売している事業者についての相談が寄せられた。当センターで調べたところ、販売時に必要とされる書面等が交付されていなかった。そのため、当センターより事業者に対して、クーリング・オフの対象となると指摘したが、「我々の商売には関係ない」、「業界団体からの要請であれば考える」とし、事実関係等の調査を拒否した。

[事例8] 返金など合意内容を履行しない連鎖販売業者

友人から「人を紹介すると儲かる」と誘われて、約50万円を支払いCD-ROM等を購入したが、紹介者を探せないので解約したいという相談が寄せられた。当センターで事業者と交渉したところ、事業者はクーリング・オフを認め、全額返金すると約束した。しかし、その後一度も返金されず、連絡も途絶えてしまった。

6. 国民生活センターのあっせんの限界

①交渉の入り口における問題

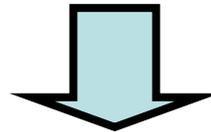
- ・電話をしても担当者が不在であると繰り返し交渉に応じない。
- ・繰り返し電話をすると、(国民生活センターからのものは)受話器を取らなくなる。
- ・電話での交渉には応じず、文書による交渉のみを要求する。

②交渉過程の問題

- ・電話には出るが、来訪要請に応じない。
- ・話し合いには応じるが、事実関係等の調査を拒否する。
- ・来訪はするが、あっせんには応じない(訴訟での解決を要求する)。

③合意内容の履行面での問題

- ・あっせん解決で合意したが、返金など合意内容を履行しない。
- ・あっせんでの合意内容の履行を確認したり、その履行状況を確認する手段がない。



消費者被害を救済し、他の同種案件処理の指針とするために、ADRを整備する必要

7. 裁判外紛争解決手続(ADR)の整備

— 国民生活センター法の改正について —

消費者紛争をめぐる事情

■近年、消費者紛争の発生件数は急増。内容も複雑・多様化。

	国民生活センターや都道府県の消費生活センターでの 相談件数	うちあっせん件数 (うち不調)
平成8年	35万件 ↓ <約3倍>	3.8万件 (2,432件) ↓ <約2倍>
平成18年	110万件	6万件 (4,793件)

消費者紛争の特性

■消費者と事業者との間には情報及び交渉力において構造的な格差。

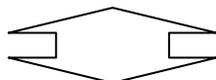
→対等な当事者を前提とする裁判は必ずしもなじまない。

■被害金額が少額。

→裁判による救済はコストの面で見合わず、とすれば泣き寝入り。

消費者基本法における国民生活センターの役割

事業者と消費者との間に生じた苦情のあっせん等における中核的機関として積極的な役割を果たす。



現行の独立行政法人国民生活センター法上、紛争解決機能についての明文の規定なし。

消費者紛争の適正・迅速な解決を促進

国民生活センターが行う紛争解決の手続を整備し、

○消費者と事業者との間に生じた紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争を処理。

○独立して職権を行う紛争解決委員会を設置。

○委員は法律等に関する専門的知識経験を有する者のうちから任命。専門性を確保するため特別委員も任命。

○和解の仲介及び仲裁を実施。

○当事者の双方又は一方からの申請により手続を開始。

○当事者の出席・文書等の提出を求めることが可能。

○時効の中断及び訴訟手続の中止の法的効果を付与。

○国民生活の安定・向上のため必要があるときは結果の概要を公表。

○和解内容等の義務が履行されない場合には委員会が勧告。

(参考) 現行法と改正法案の対照表

現行法	改正法案
<p><u>○独立行政法人国民生活センター法（平成14年制定）（抄）</u> （センターの目的） 第3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、<u>国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行う</u>ことを目的とする。</p> <p>（業務の範囲） 第10条 センターは、第3条の目的を達成するため、次の業務を行う。 1 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。 2 国民生活に関する国民からの<u>苦情、問合せ等</u>に対して必要な<u>情報を提供</u>すること。 3 前2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。 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。 6 各号の業務に付帯する業務を行うこと。</p>	<p><u>○独立行政法人国民生活センター法改正案（抄）</u> （センターの目的） 第3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<u>国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施する</u>ことを目的とする。</p> <p>（業務の範囲） 第10条 センターは、第3条の目的を達成するため、次の業務を行う。 1 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。 2 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。 3 前2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。 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。 <u>6 重要消費者紛争の解決を図ること。</u> 7 前各号の業務に付帯する業務を行うこと。</p>
<p><u>○消費者基本法（平成16年改正）（抄）</u> （国民生活センターの役割） 第25条 <u>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つせん及び当該苦情に係る相談、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。</u></p>	<p><u>○消費者基本法改正案（抄）</u> （国民生活センターの役割） 第25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つせん及び当該苦情に係る相談、<u>事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決</u>、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。</p>

8. 商品テスト

(1) 各地の消費生活センターでは商品テスト業務が縮小しつつある。

	<1996年度>	<2006年度>
件数(苦情処理テスト)	3,407件	→ 1,110件
テスト職員数	220人	→ 112人

(2) 国民生活センターは、

- ・各地センターからの依頼に応える「原因究明テスト」を実施
- ・事故の未然防止等に資するため複数銘柄を対象とする「問題提起型テスト」を実施

(参考1) 問題提起型テストの実施状況

○実施件数：平成19年度 15件

○実施事例（平成19年度、抜粋）

事例	公表年月	概要	要望先
通信販売の補聴器の安全性や補聴効果	19年9月	補聴器を装着して十分な効果を得るためには適切なフィッティングが重要とされるが、インターネット等の通信販売で医療機器ではない「集音器等」が数多く販売されている。そこで、通信販売の補聴器及び集音器等について、安全性や補聴効果に関するテストのほか、個人に合わせたフィッティングなしに販売される補聴器等の問題点を調べた。また、補聴器販売店を対象にアンケート調査を行った。	<ul style="list-style-type: none"> 厚生労働省医薬食品局審査管理課 医療機器審査管理室、監視指導・麻薬対策課 経済産業省商務情報政策局医療・福祉機器産業室 経済産業省製造産業局 日用品室 経済産業省商務流通グループ 製品安全課 有限責任中間法人日本補聴器工業会 社団法人日本通信販売協会
石油ファンヒーターによる室内環境汚染	19年10月	呼吸器に悪影響を及ぼす窒素酸化物や、揮発性有機化合物（VOC）についての関心も高いことや、「石油ファンヒーター運転中、異臭と目にしみるような刺激を感じる。」「臭いが強く、のどが痛い。」といった危害情報が243件寄せられていることから、石油ファンヒーターを使用したときの窒素酸化物や揮発性有機化合物等による室内空気汚染と換気の効果などを調べた。	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省商務流通グループ製品安全課 社団法人日本ガス石油機器工業会 財団法人日本燃焼機器検査協会
折りたたみ自転車の安全性	19年10月	折りたたみ自転車は、現在では一般的なシティ車と同様に通勤・通学など日常的な使われ方も増えているようである。事故事例が5年間で54件寄せられているが、「走行中、突然左ペダルが折れて転倒し手のひらを骨折」や「走行中、突然ハンドルの固定金具が外れ転倒し足を骨折」といった重篤なものもあった。そこで、使用実態や問題点を明らかにするとともに、日常的に使用する上で強度やブレーキなどに問題はないかを調べた。	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省製造産業局車両課 経済産業省商務流通グループ製品安全課 社団法人自転車協会
高カカオをうたったチョコレート	20年2月	最近カカオ分が多いことをうたった「高カカオチョコレート」は脂質が多くエネルギーは相対的に高いほか、利尿作用や興奮作用のあるテオブロミンやカフェインが含まれている。さらに、近年、残留農薬やカビ毒の一種であるアフラトキシンが、原材料である生鮮カカオ豆から検出された報告もあることから、成分の問題等と併せて衛生面について調べた。	<ul style="list-style-type: none"> 厚生労働省医薬食品局食品安全部 日本チョコレート・ココア協会
電動リクライニングベッドの安全性	20年2月	19年12月、消費者トラブルメール箱に、電動リクライニングベッドのマットとヘッドガードの間に首を挟まれて死亡したとの情報が寄せられ、国民生活センターで事故原因を調査した。一方、通販等を調べると、事故品と同様機能を有し低価格の商品や、挟み込みに対する安全装置があるものなどが販売されていた。そこで、事故原因の調査とともに、これらの商品について安全性の違いや可動するマットに挟まれたときの力などを調べた。	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省商務流通グループ製品安全課 全日本ベッド工業会 社団法人日本通信販売協会

(参考2) 原因究明テストの実施状況

○実施件数：平成19年度 53件

実施事例	年月
ルームランナーのモーターから火花	平成19年4月
洗浄中にティーポットの取っ手が外れ、装着時に割れて指に怪我	4月
繊維入りマスカラ使用により眼の痛みが取れず通院	4月
電源コードの差込口から発煙、焦げ	4月
「天然漆塗装」が疑われた塗箸	4月
自転車用ライトの破損で顔に傷、中の乾電池は破裂	6月
温浴効果をうたった岩石の放射線量	6月
電動自転車のグリップが外れて転倒	6月
走行中、小型自動車のブレーキが利かず事故発生	7月
新品のラジオに入れたアルカリ乾電池が破裂	7月
初めて使用した振動運動ベルトで太腿にやけど	7月
懐中電灯に使用したアルカリ乾電池から液漏れしやけど	8月
土鍋から鉛の溶出(3件)	8月他
電気湯沸かしポットのスイッチ部から発煙	8月
液体入り歯固めからの強い塩素臭	9月
銀イオンで除菌をうたった水洗トイレ用芳香洗浄剤の銀濃度	9月
犬用キャリーバッグからの異臭	9月
シルクの割合が疑われたシルク100%の布団の中綿と肌掛け	9月
駐車中の小型自動車から出火	10月
両手鍋の片手が折損	10月
基板腐食で通話ができなくなった携帯電話機(6件)	10月他
除湿乾燥機から発煙	11月
臭いのきつい樹脂製動物玩具	11月
三脚脚立から転落	11月
炭酸飲料を飲み粘膜浮腫	12月
折りたたみ自転車のペダルが折損し、足の小指を骨折	12月
ガリレオ温度計が割れ、中身の液体で化学やけど	平成20年1月
電動リクライニングベッドで幼児が首を挟まれ窒息死	1月

9. 研修

(1) 研修講座の実施

地方公共団体の職員、消費生活相談員等を対象とした研修を実施。

(2) 消費生活専門相談員資格認定制度

- ・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施。

(参考1) 契約トラブルに関する情報提供事例(平成19年度)

	テーマ	公表年月
1	大学生の間に広がる 未公開株 のトラブル——新入生もご用心——	平成19年5月
2	ペット購入時 のトラブルの実態と問題点 ——安心してペットを「買う」ためには——	6月
3	怪しい「 出資 」の被害が続出！ ——「配当金が支払われない」、「出資金が返還されない」——	6月
4	『 民事訴訟通告書 』で 架空請求 ！連絡すると高額な料金を要求！	6月
5	移動販売 等での 物干し竿購入 に関するトラブルに注意！——2本1,000円のはずが…、高額な料金を請求されることも——	7月
6	2006年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要	8月
7	NOVAへの苦情が急増し、未だ解決されないケースも多数——全国の消費生活センターへの緊急アンケート調査結果より——	8月
8	「 海外宝くじ 」、高齢者苦情が多数発生！ ——誘いに乗らない、買わないことが肝心——	9月
9	高齢者に急増！ 生命保険 の販売トラブル	9月
10	「 高齢者金融取引110番 」実施結果	10月
11	NOVAへの改善要望に対する回答及び最近の相談状況について	10月
12	消費者契約法 に関連する消費生活相談および裁判の概況	11月
13	消費生活相談の視点からみた 消費者契約法 のあり方	11月
14	消費生活相談にみる2007年の10大項目	12月
15	次々販売 のトラブル ——クレジットを利用した相談を中心に——	12月
16	DVD購入で刑事責任を負うと通知する 新手架空請求	12月
17	次々に新手が出てくる「 個人情報 」を口実にした不当な請求	12月
18	ケーブルテレビ に関する相談が増加 ——「テレビが見られなくなる」のトークに惑わされないで！ ——	12月
19	2007年の国民生活センターホームページ利用状況	平成20年1月
20	第38回国民生活動向調査	1月
21	水まわりの修理サービス のトラブル多発！ —— 広告を見て呼んだら、思いもかけない請求が ——	1月
22	「 懸賞金 が当たった」とメールがきても、絶対にお金を支払わないで！	2月
23	個人情報 に関する消費者の意識 —— 個人情報に関するアンケート調査結果報告書の概要 ——	3月

(参考2) 危害情報の迅速な提供

①人の生命・身体に危害・危険が及ぶ製品事故の可能性がある場合には、事実関係を早急に調査し、必要に応じてテストを実施し、消費者や事業者、関係省庁へ情報提供。

②情報提供事例(平成19年度 11件)

	情報提供内容	公表年月
1	乳幼児がベビーカーに手指を挟み、あわや切断！	平成19年 4月
2	死亡事故2件発生 こんにゃく入りゼリーの事故	5月
3	絶対に目を離さないで！！浴槽用浮き輪で乳幼児の溺死も！	7月
4	ドライアイスを入れて密閉したペットボトルが破裂して大けが！！	8月
5	折りたたみ式オムツ交換台からの転落に注意！！	10月
6	ガリレオ温度計が割れて化学やけど	12月
7	気をつけて！入浴剤での転倒事故——複雑骨折した事例も——	12月
8	電動リクライニングベッドに挟まれて幼児が窒息死	12月
9	生のにごり酒で開栓時に栓が飛んで怪我！——眼底打撲で入院も——	12月
10	シートベルトのロック機構にご注意	平成20年 3月
11	危険！！レーザーを用いた違法な玩具などが売られている！！	3月