

国民生活センターの概要について

平成19年11月20日

 内閣府国民生活局

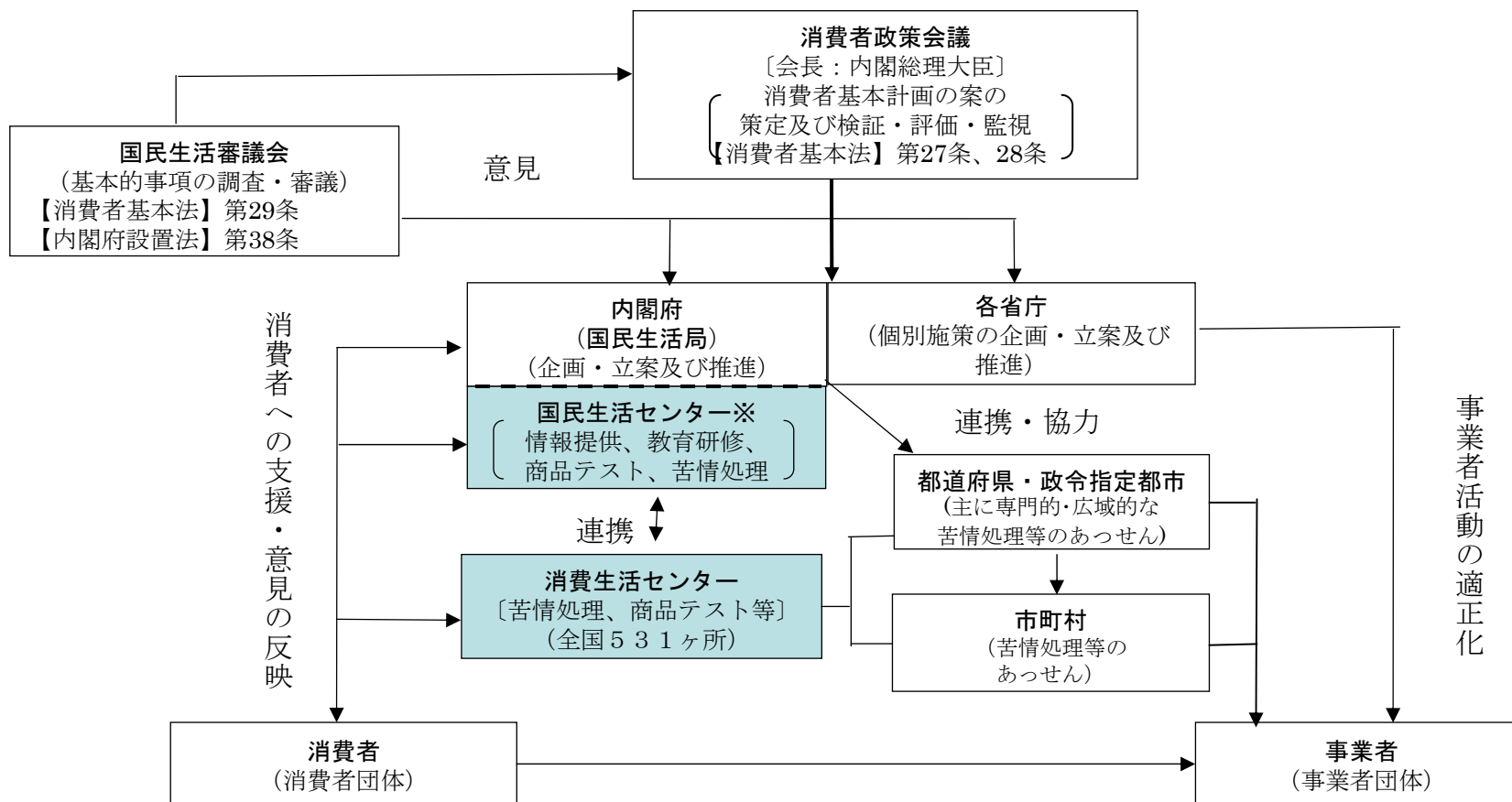
目次

1	独立行政法人国民生活センターの概要	3
2-1	我が国の消費者政策の仕組みについて	4
2-2	独立行政法人国民生活センターの主な業務について	5
3	増加・多様化する消費者トラブル等の現況	6
4-1	PIO-NETによる消費生活相談情報の収集及び提供	8
4-2	危害・危険情報の収集及び提供	10
5	国民生活センターの相談業務について	12
6-1	普及啓発・出版について	13
6-2	国民生活センター関連記事の掲載状況	14
7	商品テストについて	15
8	教育研修について	16
9	消費生活専門相談員資格制度について	17
	国民生活センターの在り方等に関する検討会最終報告の概要	18

1. 独立行政法人国民生活センターの概要

■ 名 称	独立行政法人 国民生活センター
■ 目 的	国民生活の安定と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（※独立行政法人国民生活センター法第3条）
■ 根拠法	<ul style="list-style-type: none">・ 独立行政法人通則法（平成11年法律第103条）・ 独立行政法人国民生活センター法（平成14年法律第123号）
■ 沿 革	<ul style="list-style-type: none">・ 昭和37年 特殊法人国民生活研究所 発足・ 昭和45年 特殊法人国民生活センター 発足（国民生活研究所を改組） （※ 昭和43年「消費者保護基本法」公布・施行）・ 平成15年 独立行政法人国民生活センター 設立
■ 役 員	6名（理事長 中名生 隆、理事3名、監事（非常勤）2名）
■ 職 員	114名（平成19年4月1日現在）
■ 資本金	91億6,600万円 ※全額政府出資
■ 予 算	35億4,700万円（平成19年度）

2-1. 我が国の消費者政策の仕組みについて

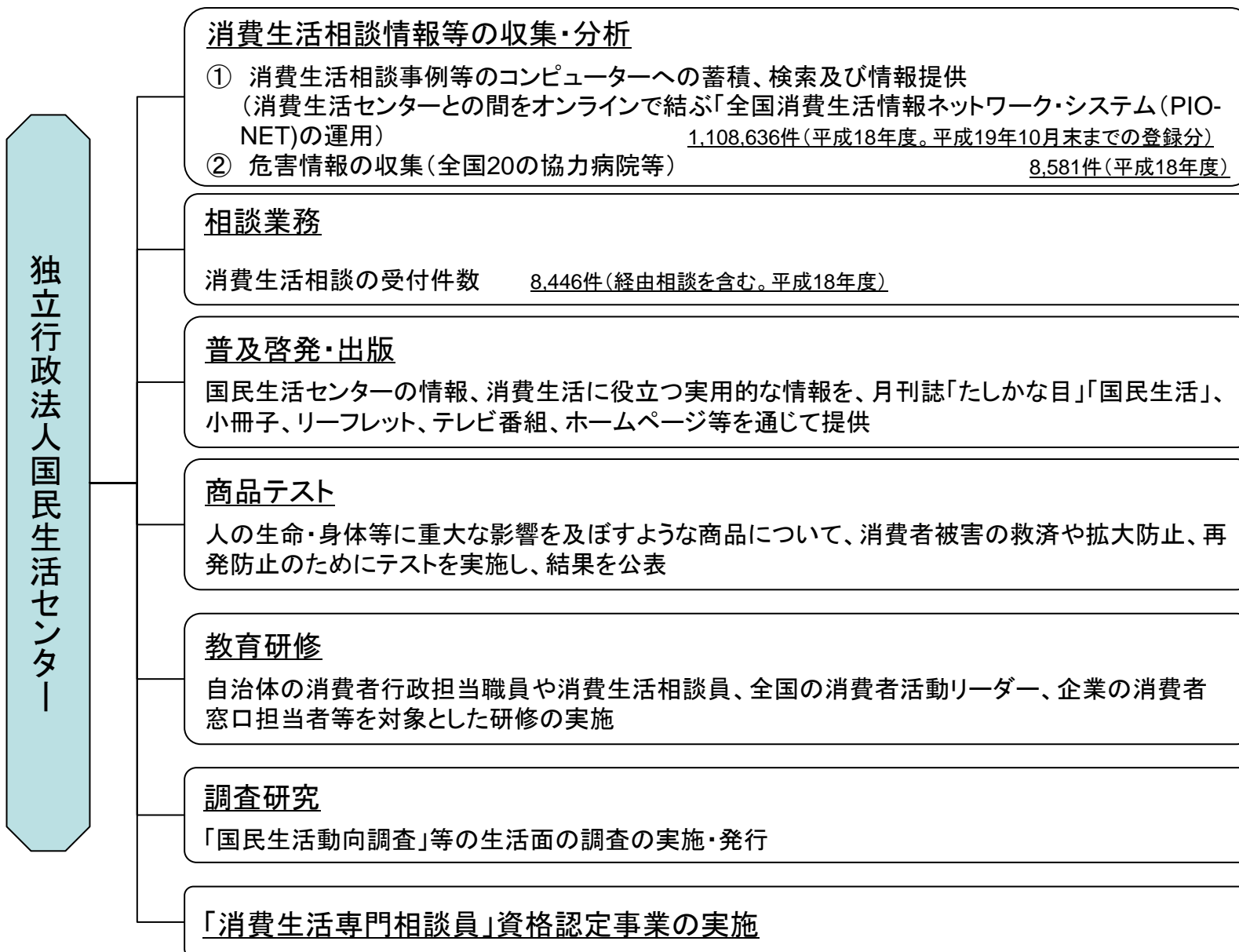


※(参考)消費者基本法(昭和43年法律第78号)(※平成16年法律第70号により抜本改正)(抄)

(国民生活センターの役割)

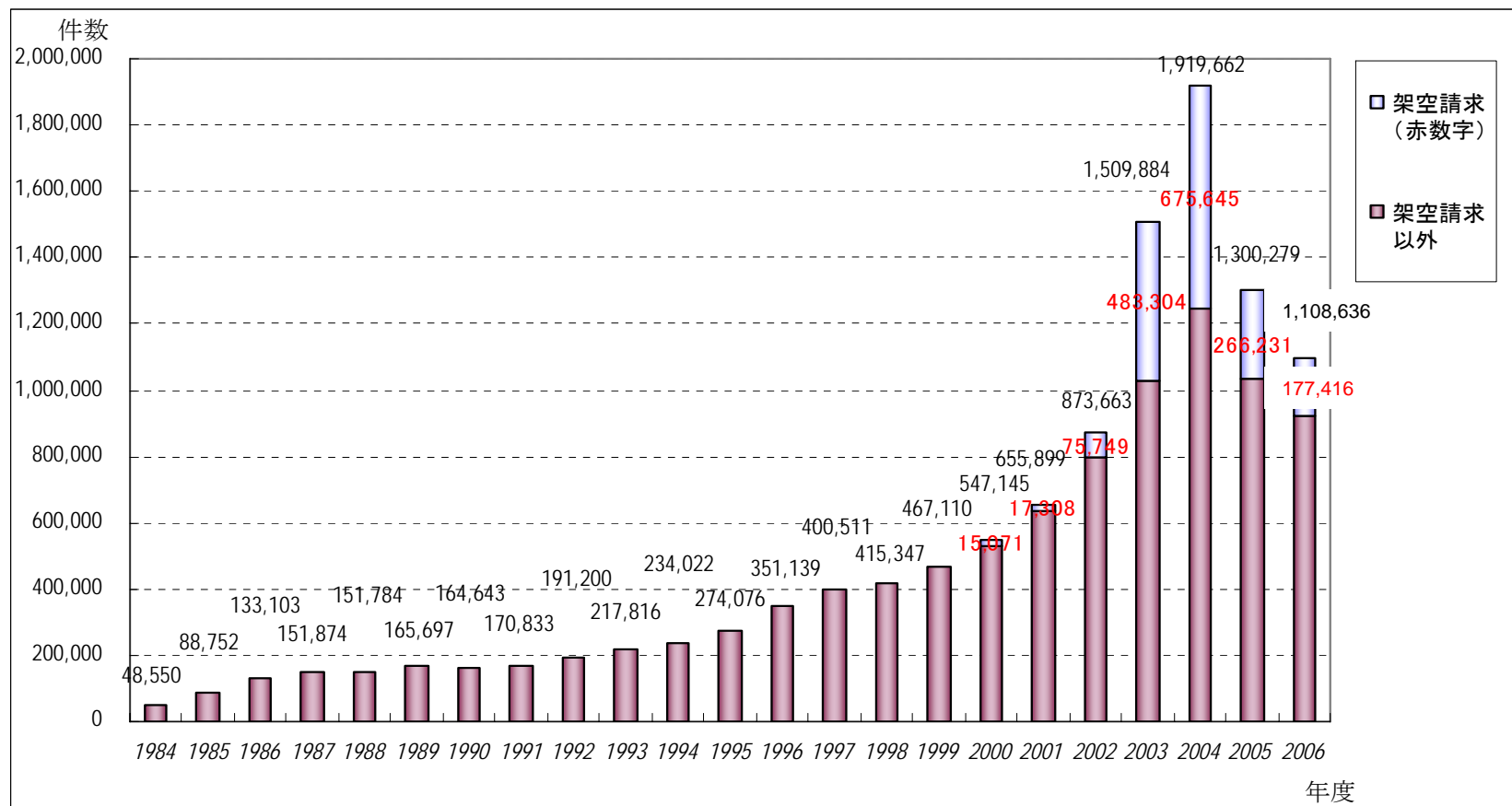
第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

2-2. 独立行政法人国民生活センターの主な業務について



3. 増加・多様化する消費者トラブル等の現況

(1) 消費生活相談件数の推移



(注)データは2007年10月末日までの登録分。架空請求の件数は2000年度以降集計している。

(2) 消費者トラブルの多様化・複雑化

新たな金融・保険商品の出現や電子化の進展等により、消費者トラブルは多様化・複雑化している

主な類型別消費者トラブルの状況
(2001年度と2006年度の比較)

	(2001年度)	(2006年度)
(商品・役務別)		
金融・保険サービス	68,743件	→ 172,279件
オンライン情報サービス	5,233件	→ 74,196件

(※PIO-NETに登録された苦情相談件数。国民生活センター編「消費生活年報2007」等より内閣府作成)

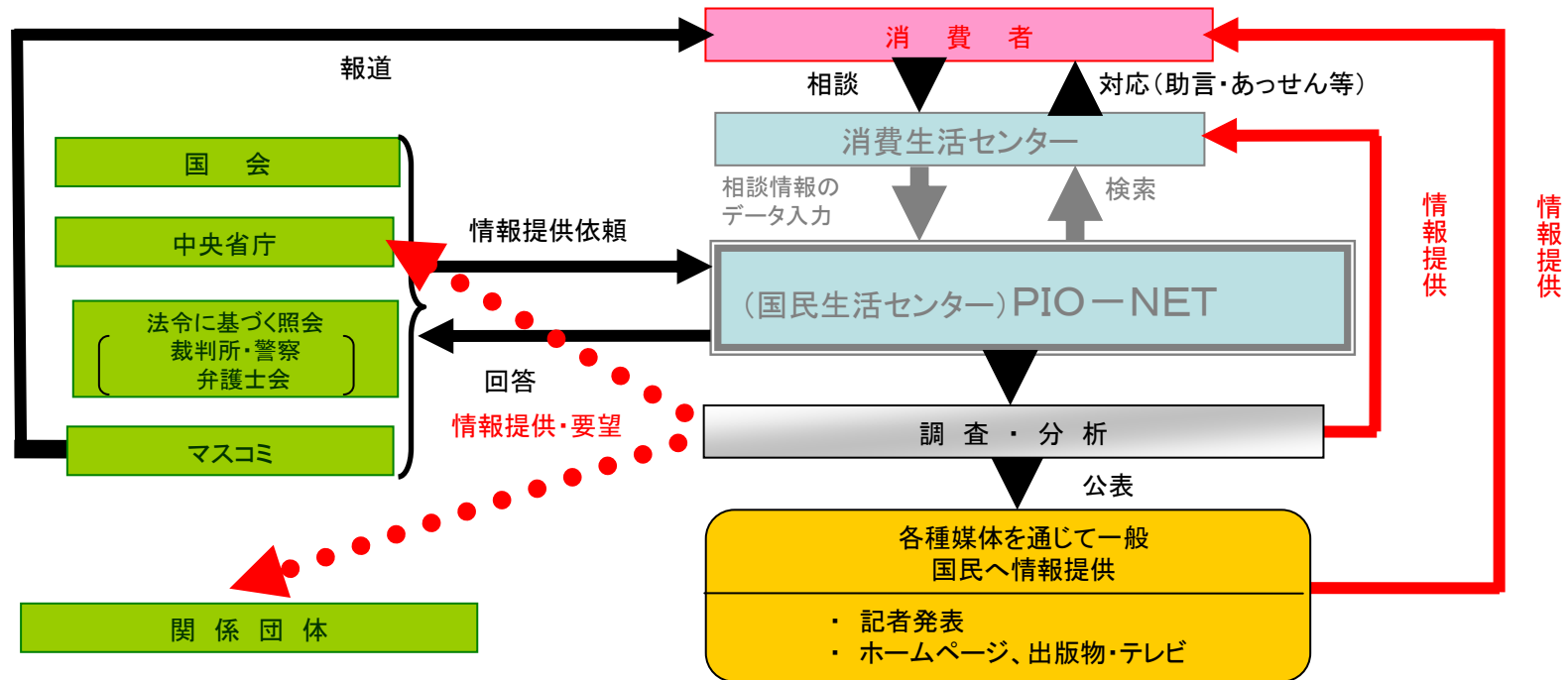
(3) 重大な製品事故の発生

時期	主な製品事故の例
平成17年12月	石油温風器(一酸化炭素中毒により死亡)
昭和60年～平成17年	ガス瞬間湯沸かし器(一酸化炭素中毒により死亡)
昭和58年～平成18年	家庭用シュレッダー(幼児が手指を切断)
平成18年7月	全自動洗濯機の脱水槽(巻き込まれて手指を切断)
平成15年～平成18年	ハロゲンヒーター(ガラス管が破裂し火傷等)
平成7年～平成19年	こんにゃく入りゼリー(幼児・高齢者の窒息死亡事故)
平成19年	浴槽用浮き輪(乳幼児が溺死)

4-1. PIO-NETによる消費生活相談情報の収集及び提供

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは...

- ・国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報の収集を行っているシステム



課題と対応 (Issues and Responses)

収集面 (Collection Side)

- ・ 情報収集ルートの特長
- ・ 受付からPIO-NETへの入力までの期間短縮

対応例

- ・ PIO-NET情報入力早期化への取組

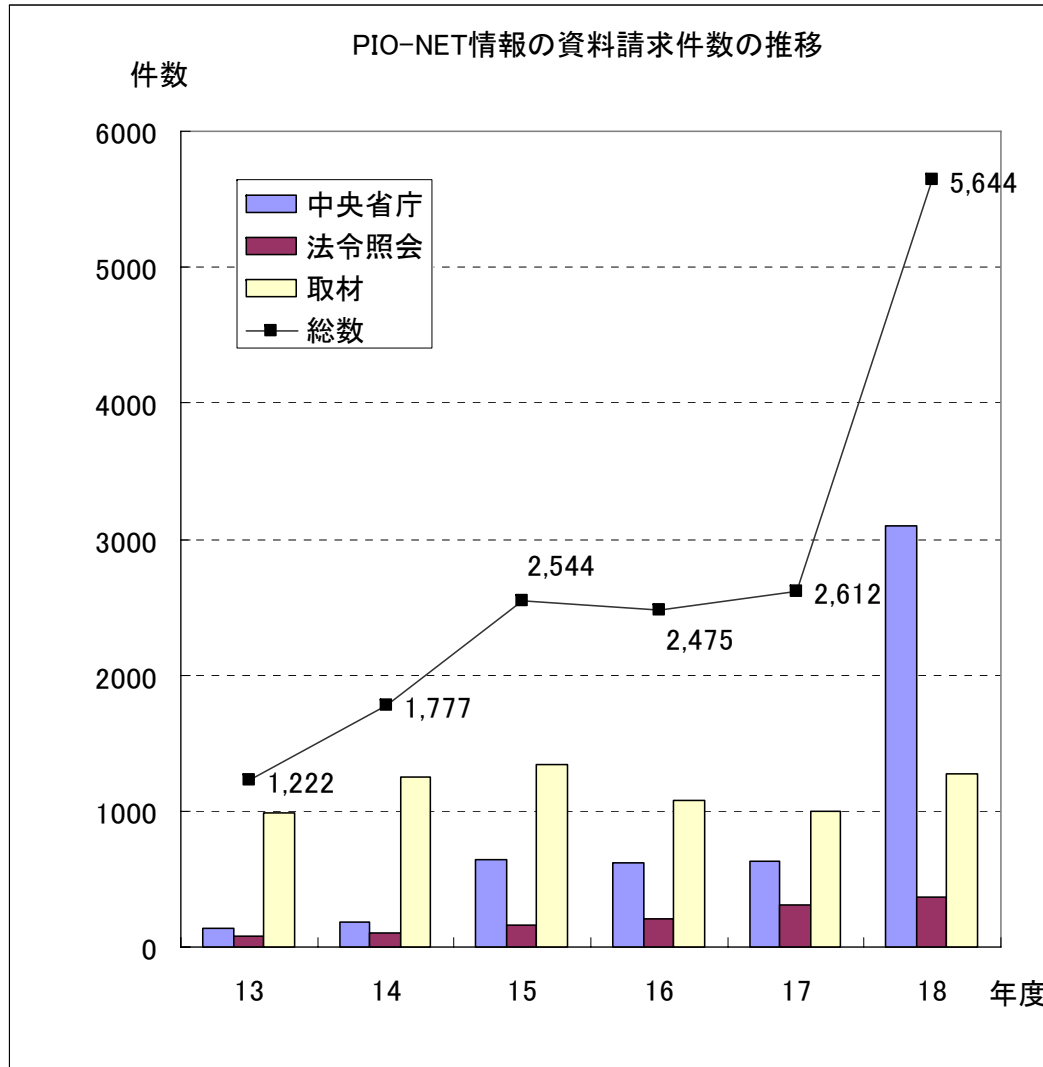
提供面 (Provision Side)

- ・ 国の行政機関への情報提供の拡大
- ・ 分析能力の強化

対応例

- ・ 国の行政機関にPIO-NET端末を設置し、情報の閲覧を可能に
→ **法執行等との連携を強化**

(参考)PIO-NET情報の資料請求件数の推移



提供した情報は、

- ・ 消費者政策の企画・立案
- ・ 法執行
- ・ 捜査
- ・ 裁判・調停
- ・ 報道

等に幅広く活用されている

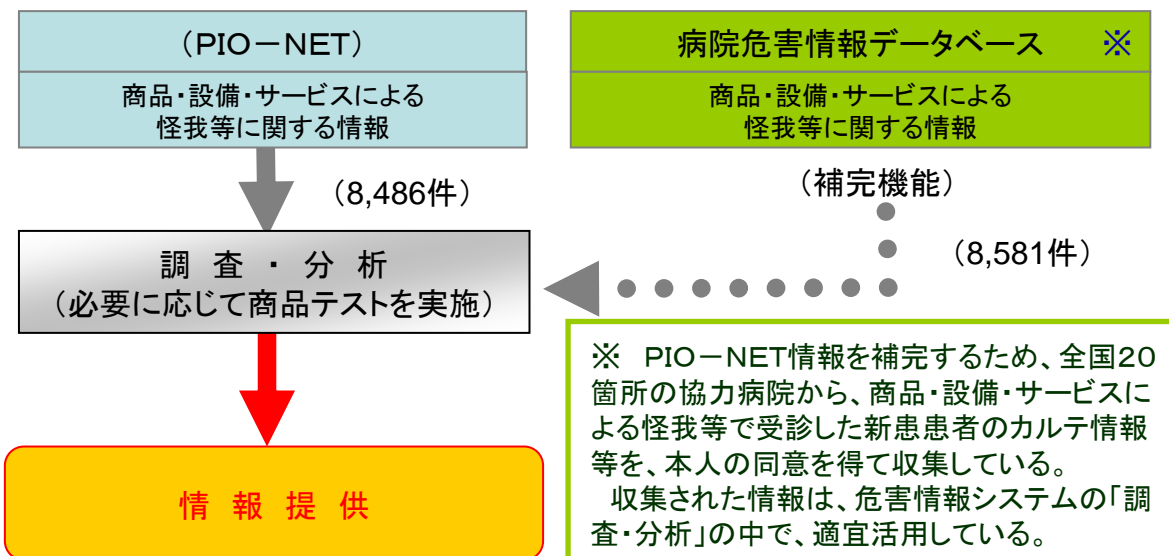
※ 法令照会とは、警察、弁護士会、裁判所から法令に基づいて行われた照会を指す

4-2. 危害・危険情報の収集及び提供

危害情報システムの活用

PIO-NETで収集した苦情相談情報の中から、特に商品・設備・サービスによる怪我等に関する情報について、調査・分析を行い(必要に応じて商品テストを実施)、その結果を消費者や関係団体に情報提供するシステム。

(※右図中の数字はいずれも平成18年度の件数)



※ PIO-NET情報を補完するため、全国20箇所の協力病院から、商品・設備・サービスによる怪我等で受診した新患者のカルテ情報等を、本人の同意を得て収集している。
収集された情報は、危害情報システムの「調査・分析」の中で、適宜活用している。

さらに、製品事故等の重大事故への対応強化のため、以下の取組を実施

① 死亡・重篤事故情報の関係省庁への迅速な情報提供

- 関係機関からの要請を待たず、国民生活センターが入手した死亡・重篤事故情報は、内閣府を通じて関係省庁に迅速かつ積極的に提供。

(参考)関係省庁への提供件数(平成18年度)

<死亡>210件 <重篤>442件 (注)<重篤>とは、危害程度が「治療1ヶ月以上」のもの。

② 国民生活センター内部に危害情報室の設置

- 死亡・重篤事故情報の関係省庁との共有、緊急的な情報提供等の業務を実施