

国民生活センター説明資料

平成28年3月9日
独立行政法人国民生活センター 広報部
相談情報部
教育研修部

1. 広報・普及啓発について

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

2014年度は記者説明会の開催(21回)等を通じて、**73件**を報道発表
主な報道回数は在京6紙で106回、テレビ・ラジオで73回
その他取材件数は**約1,700件/年**

記者説明会等を通じた報道発表件数 (年度)

2010	2011	2012	2013	2014
68件	88件	78件	80件	73件

ホームページでの迅速な情報掲載・運用等

総ページ閲覧数は、約5,200万ページ/年
消費者問題のポータルサイトとして、約3万ファイルの情報を公開
消費者行政関係者等へメールマガジン配信。受信者約3万6,000人
Web版国民生活(全国の消費生活センターには簡易冊子(印刷物)も無償配布)

出版物の発行

くらしの豆知識：くらしに関する情報をまとめ、年に一度発行(販売部数25万部/2014年度) 等

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32回発行(2014年度)。メール受信者約2万人

子どもサポート情報：子育て世帯向けのメールマガジン。年13回発行(2014年度)

出前講座用テキストの作成

高齢者向けと若者向け、2種類の出前講座用テキストを作成。
全国の消費生活センターにデータを提供。

政府広報オンラインに掲載された国民生活センターの情報

政府広報オンライン <http://www.gov-online.go.jp/index.html>

* 消費者庁と連名で提供

インターネットテレビ

スポーツ用自転車の思わぬ事故 知っておきたい4つの点検ポイント(2016年2月)
修理トラブルから便乗商法まで あなたも無関係ではない！自然災害の消費者トラブル
(2016年1月)
悪質商法から守ろう！ 高齢者 見守りチェックポイント(2015年9月)
「あなたの土地を高く買います」は要注意！ 原野商法の二次被害急増(2015年8月)
子どもの誤飲事故を防ぎましょう！ 医薬品・ボタン電池・パック型液体洗剤(2015年7月)

ラジオ番組

自然災害に関連した消費者トラブルに気を付けよう！(なるほど!!ニッポン情報局)(2016年1月)
子供の誤飲事故を防ごう！(なるほど!!ニッポン情報局)(2015年8月)
原野商法の二次被害トラブルに注意！(なるほど!!ニッポン情報局)(2015年8月)

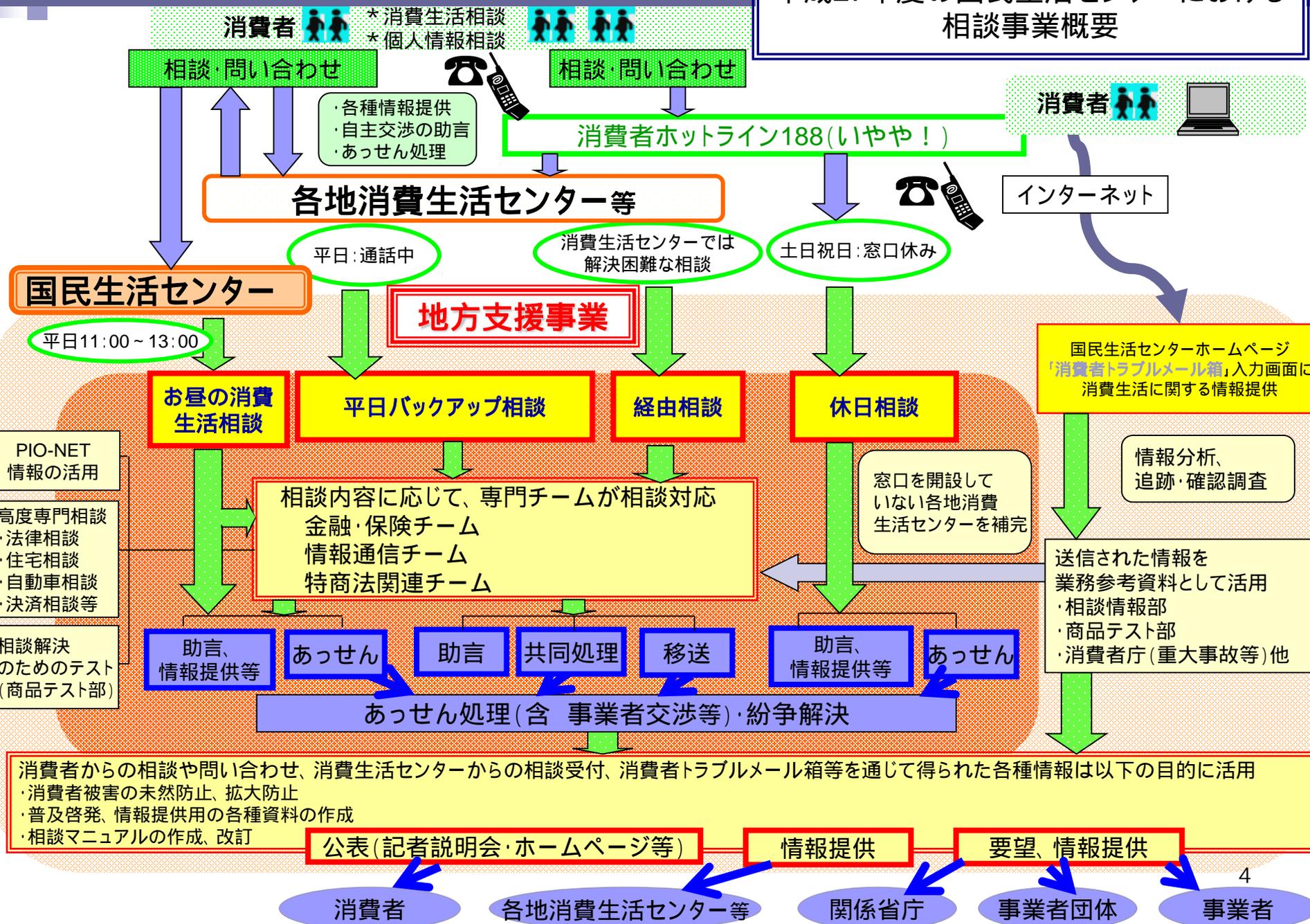
暮らしのお役立ち情報

被災地以外でも発生！ 自然災害に関連した消費者トラブル(2016年2月)
ボタン電池や医薬品、タバコなど 子供の誤飲事故にご注意を！(2015年9月)

* ()内は政府広報オンラインに掲載された日

2. 相談について

平成27年度の国民生活センターにおける
相談事業概要



経由相談について①

- n 各地の消費生活センター等に寄せられた相談において、トラブルを解決するうえでのさまざまな情報の提供、処理方法についてアドバイスを行う。
(2001年3月、各地消費生活センターからの問い合わせに対応するための、専用回線「経由相談ホットライン」を設置)
- n 経由相談ホットラインでは、消費生活センターの相談員・職員からの相談を受け付けており、専門チームの相談員及び職員が対応。
- n 利用しやすいように、あえて明確な受付基準は作成していない。消費生活センター等の相談員・職員の希望があれば原則として、相談として受け付ける。
- n 専門的な相談の充実・強化を図るため、2011年度より、専門チーム(特商法関連チーム、金融・保険チーム、情報通信チームの3つ)を設けて、アドバイス。
- n 法律、住宅・土地、自動車、美容医療、決済手段等、高度な専門知識を要すると考えられる案件は専門家を配置して「高度専門相談」で対応。
- n 事業者の所在を確認するために現地調査を実施し、消費生活センターにフィードバックしている。

経由相談について②

- n 経由相談ホットラインで受付けた相談については、以下の3つの対応がある。

移送

国民生活センターが各地消費生活センターから全面的に処理を依頼されたものを行い、処理の主体は国民生活センターにあるもの。

共同処理

・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を処理するもの。
・国民生活センターが各地消費生活センターの依頼に応じて関係省庁等に問い合わせを行ったり、関係事業者に関する情報を入手するなど当該相談の処理・解決のために助力するものをいう。処理の主体は各地消費生活センターにあるもの。

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の問合せに対してアドバイスを行うもの。

- n 国センも経由相談ホットラインから情報・ノウハウを獲得し、他センターからの同種案件に関する問合せへの対応、事業者交渉、公表案件の端緒、消費者行政フォーラムを通じて情報を適宜発信 などに活かす。

専門チームについて

- n 3つの専門チーム(特商法、情報通信、金融・保険)
 - ・ 職員と相談員で構成

- n 相談員は、職員と一体となって一つの問題に対処する。
 - ・ 毎朝のミーティング、チームミーティング(定例)による情報共有、直接的相談受付チームとも連携
 - ・ 法律相談結果や注視している案件の共有、事業者交渉、注意喚起資料作成の準備

- n 専門チームは、経由相談ホットラインや各種110番の実施等を通じ、消費者への注意喚起を行い、問題点によっては関係機関に要望を行う。

- n 事業者には必要に応じて来訪を要請してヒアリング・交渉を行う。事業者団体との意見交換会も実施している。

- n 依頼を受けて関係省庁の委員会、検討会で報告し、また、マスコミからの取材対応を行う。

専門チームの担当

専門チーム	担当
特商法	<ul style="list-style-type: none">・特定商取引法適用分野(通信販売を除く)・美容医療・教育サービス 等
情報通信	<ul style="list-style-type: none">情報通信サービス・インターネット接続回線(光回線、ADSL、プロバイダ)・固定電話・移動通信サービス(携帯電話契約、モバイルデータ通信)電子商取引・デジタルコンテンツ (アダルト情報サイト、サクラサイト、オンラインゲーム等)・通信販売 等
金融・保険	<ul style="list-style-type: none">・生命保険、損害保険・集団投資スキーム・先物取引、未公開株・劇場型勧誘(買え買え詐欺)・貸金業 等

高度専門相談について

区分	実施状況	備考
法律相談	毎週 水曜日・木曜日	法律一般、事例に即したものの
土地・住宅相談	月2回	土地・住宅の表示・品質・設計・施工、関連法令、リフォーム全般、現地調査
自動車相談	月1回 (原則として第3火曜日)	自動車・バイクの品質関連、電気自動車(EV)の品質・表示、自動車業界事情等
美容医療電話相談	月1回	美容医療の施術方法、リスク等
決済手段相談	月2回	クレジットカード、電子マネー等決済手段の仕組み等

3. 教育研修事業について

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)

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となる実務知識などを習得するための研修を実施

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

相模原事務所研修施設の活用

- ・ 平成27年度からは、相模原事務所研修施設を活用し消費者行政職員及び消費生活相談員向けに適正人数による事例検討型・参加体験型の研修を重点的に実施するとともに、消費者教育の推進を支援するため、社会福祉関係者・学校教育関係者など受講対象者の拡大を積極的に実施。また要望に応じた地方開催の研修や遠隔研修を実施

平成27年度 教育研修事業の実施状況と参加実績について

(消費者行政職員及び消費生活相談員対象)

平成28年2月末現在

研修分類	コース数 ()内は年間予定数	参加者数	地方自治体の 消費者行政職員参加数 (割合)
消費者行政職員研修 【相模原開催】	14 (14)	500	484 (96.8%)
消費生活相談員研修 【相模原開催】	32 (36)	2,148	131 (6.1%)
消費生活相談員研修 【地方開催】	23 (23)	1,307	281 (21.5%)
消費者教育推進のための研修 【相模原開催】	11 (11)	564	78 (13.8%)
合計	80 (84)	4,519	974 (21.6%)