

# 国民生活センターの在り方の見直しに係る 調査結果 (47都道府県・19政令指定都市)

平成23年6月10日  
消費者委員会

The Consumer Commission

## ■ 調査の趣旨・概要

平成23年6月10日  
消費者委員会

### ➤ 調査の趣旨

独立行政法人 国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）は、地方消費者行政に対する支援として大きな役割を担っているが、その一方で、政府における独立行政法人の抜本的な見直しの一環として、その在り方の見直しが求められている。

国民生活センターの在り方は、地方消費者行政に対する国による支援の在り方を左右する重要な問題であるが、消費者委員会における審議にあたり、国民生活センターが果たしている地方支援の機能を正確に理解するために、地方自治体における実際の活用状況・意見を十分に把握することを目的として、本調査を実施した。

### ➤ 調査の対象

調査対象 : 全国47都道府県および19政令指定都市  
調査方法 : 書面調査

### ➤ 調査の内容

国民生活センターの以下の機能に関する活用状況、並びに、同センターの機能及び果たすべき役割についての考え  
1. 相談支援 2. ADR 3. 商品テスト 4. 情報提供等 5. 研修

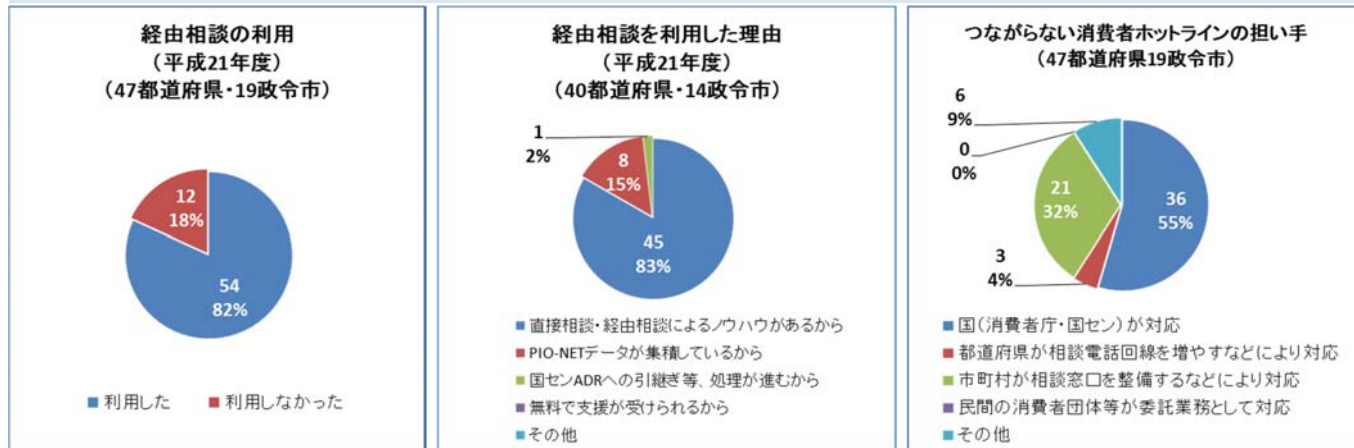
### ➤ 調査の実施期間

平成23年2月21日～同年3月11日

The Consumer Commission

## 1. 相談支援について

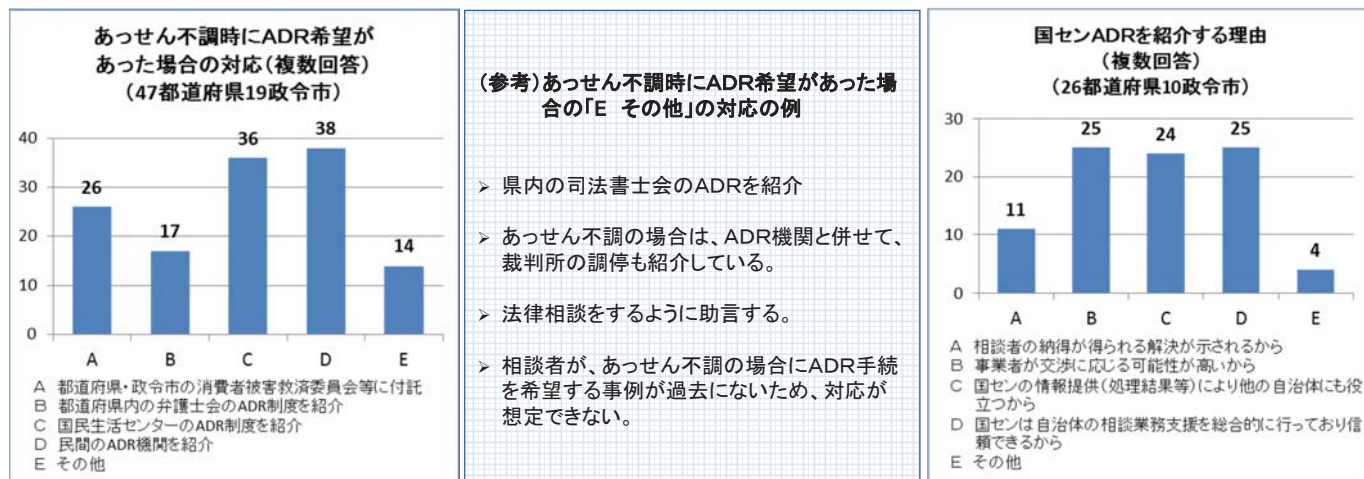
- 都道府県・政令指定都市(以下「政令市」という)の約82%が、平成21年度に国民生活センターの経由相談(助言・共同処理・移送)を利用しており、その理由としては、「直接相談・経由相談により、事業者に関する情報・事業者との交渉方法・消費者の納得が得られやすい解決方法等に関する知見が豊富にあるから」が最も多く挙げられた(約83%)。
- 一方、経由相談を利用しなかった理由としては、「解決困難な事案は、弁護士会等の他機関を紹介したり、消費者被害救済委員会等のADR機関に付託している」(7自治体)、「特に助言を必要とする事案がなかった」(3自治体)等が挙げられた。
- 現状の消費者ホットラインについて、地方自治体の相談窓口につながらない電話が少なくないことに関しては、約55%が、当面の対応として、国(消費者庁又は国民生活センター)が対応すべきとしている。(\*)



\* 「消費者ホットライン」: 全国共通の電話番号(0570-064-370)から消費生活センター等の身近な地方自治体の消費生活相談窓口を案内するもの。時間外の架電・ガイダンス途中での放棄・話中等により、結果として地方自治体の窓口につながらない状況が少なくないとされている。

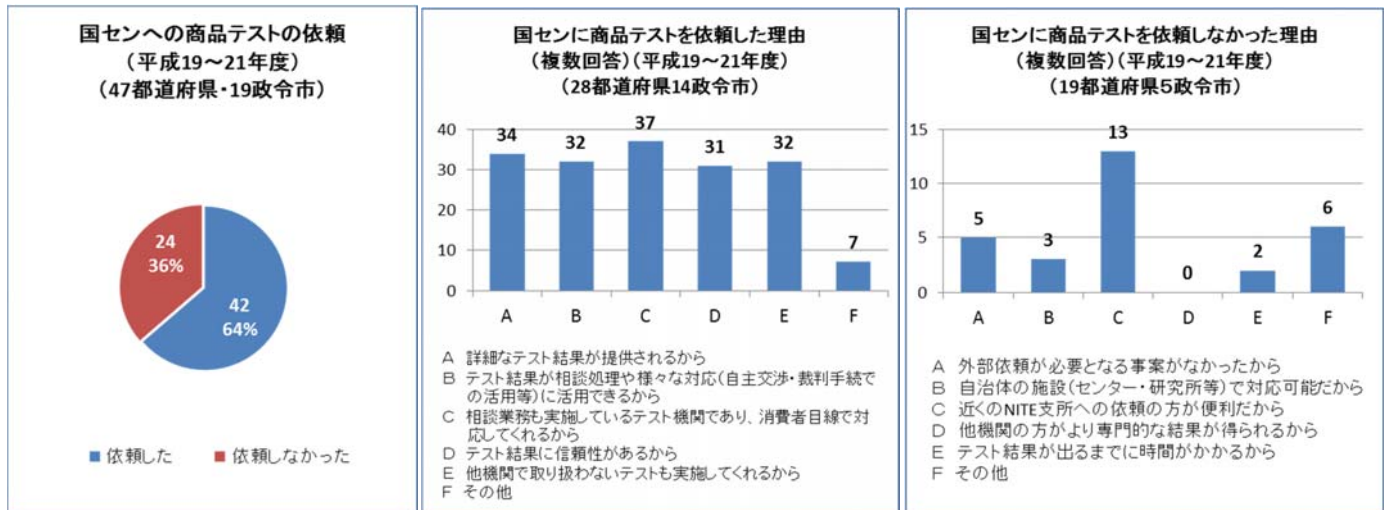
## 2. ADRについて

- 消費生活センターによるあっせんが不調に終わった場合等に、相談者がADRによる解決を希望した場合の対応としては、「民間のADR機関を紹介」及び「国民生活センターのADRを紹介」が多い。
- また、国民生活センターのADRを紹介する理由としては、「事業者が交渉に応じる可能性が高い」「処理結果等が情報提供(公表)されるため他の自治体にも役立つ」「相談支援を行っており信頼できる」が多く挙げられた。



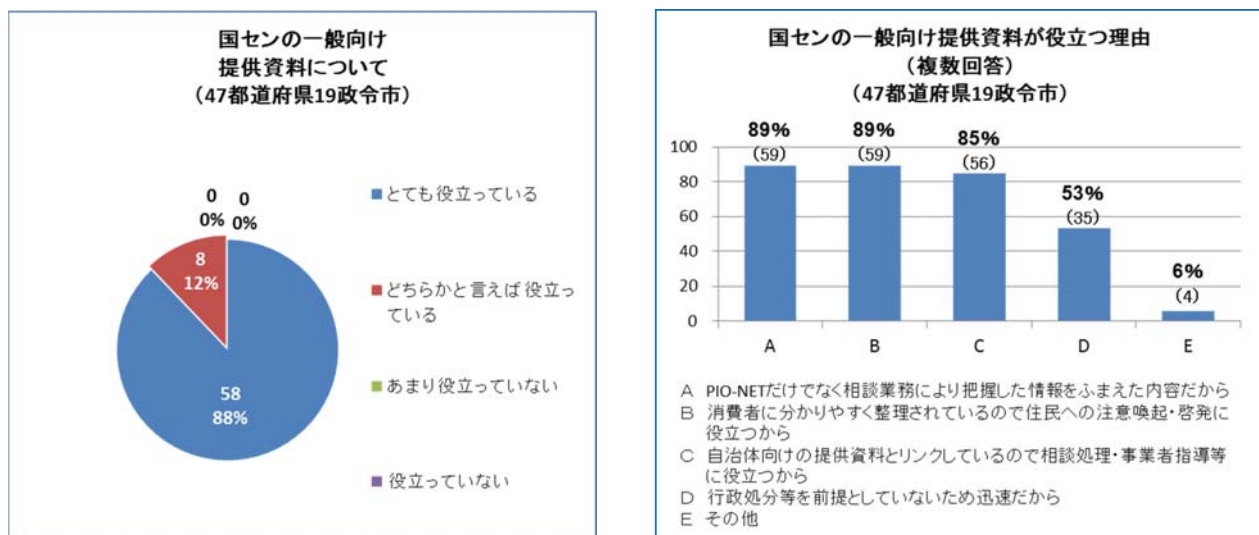
\* 本問では、「ADR」を、裁判外の紛争解決手続(あっせん・調停等)のうち、司法機関(裁判所)以外によって実施されるものと定義した上で、「国民生活センターのADR制度」とは、国民生活センターの紛争解決委員会において実施する、重要消費者紛争(被害の状況・事案の性質に照らして、国民生活の安定・向上を図る上でその解決が全国的に重要なもの)の解決のための和解の仲介および仲裁の手続を指すこととした。

- 約64%の都道府県・政令市が、消費者から相談を受けた事案の解決のための商品テストについて、平成19年度から21年度の間に国民生活センターに依頼しており、その理由として、「相談業務も実施しているテスト機関で消費者目線に対応してくれる」「詳細なテスト結果が提供される」などが多く挙げられた。
- また、同期間に、国民生活センターに商品テストを依頼しなかった理由としては、「近くのNITE支所への依頼の方が便利だから」が最も多く挙げられている。なお、NITE支所への依頼の方が便利と回答した13自治体の多くは、国民生活センターから遠距離（首都圏以外）の自治体であった。



4. 情報提供等について

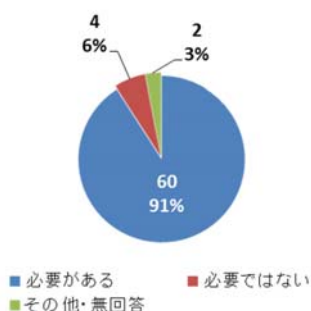
- 全ての都道府県・政令市が、国民生活センターによる一般向けの各種公表資料(製品事故情報・商品テスト情報・悪質商法に関する注意喚起等)について、「とても役立っている」又は「どちらかと言えば役立っている」と回答している。
- また、当該公表資料について、役立っている理由としては、「PIO-NETだけでなく相談業務により把握した情報をふまえた内容である」「消費者に分かりやすく整理されている」「自治体向けの提供資料とリンクしており相談処理・事業者指導等に役立つ」が多く挙げられた。



## 5. 研修について(1)

- 約91%の都道府県・政令市が、国民生活センターが実施している、消費生活相談員又は消費者行政担当職員を対象とした研修については、「引き続き国民生活センターが主体的に企画する必要がある」と回答し、その理由としては、「直近の状況・全国の状況を踏まえた研修ができるから」「相談現場を熟知しているため実践的な研修ができるから」などを挙げた。
- 一方で、その必要はないとする理由としては、「基礎的な知識の習得等の研修は、民間団体等への委託も可能」「法執行の知識・ノウハウの研修は、行政機関による研修で十分」などが挙げられている。

国センが研修を主体的に企画することについて  
(相談員・職員向け)  
(47都道府県・19政令市)



(参考) 現行の国センの研修(相談員・職員向け)について、「引き続き国民センターが主体的に企画する必要がある」とする理由の例

- 日常的に全国のセンターと接しているため、法律・制度の解説にとどまらず、相談員等に必要な知識・スキルを考慮した内容となっているから。
- 相談業務によって把握した直近の状況及びPIO-NETによって把握した全国的な傾向をもとに、タイムリーかつ必要なテーマについて、最善の講師を選択できるから。
- 直接相談・経由相談により相談現場を熟知しているので、相談現場で役立つ実践的で質の高い研修内容を確保できるから。
- 都道府県間の地域・レベル格差を考慮すると、各自治体に研修を任せるのではなく、国による地方支援として、一定水準の研修の実施が必要。

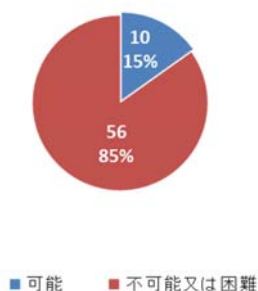
(参考) 現行の国センの研修(相談員・職員向け)について、「引き続き国民センターが主体的に企画する必要がない」とする理由の例

- 研修の一部(特に基礎的な知識の習得等)は、民間団体等への委託も可能と思われるから。
- 県の中核的なセンターにおいて、相談員研修・職員研修を実施しているため、その研修に現行の国センの研修を取り込むことは可能。但し、予算的な措置やカリキュラムの支援等が必要。
- 行政職員向けの法執行等の研修については、消費者庁等、他の行政機関で同等の内容の研修を提供してもらえるのであれば、実施主体が国民生活センターである必要はない。

## 5. 研修について(2)

- 約85%の都道府県・政令市が、消費生活相談員を対象とした専門事例講座等の研修について、都道府県又は政令市での実施は「不可能又は困難」と回答しており、その理由としては、「専門講座のような高いレベルの研修の講師選定・事例収集を地方で行うことは困難」「専門講座の適任講師を手配するためのコストが高い」などが挙げられた。
- 一方で、専門事例講座等の研修について、都道府県又は政令市において実施することが可能である理由としては、「既に現行の予算の範囲で民間団体に委託して実施している」「講師の確保や予算面の支援について国からのバックアップが得られれば可能」などを挙げている。

都道府県・政令市における専門事例研修等の実施について  
(相談員向け)  
(47都道府県・19政令市)



(参考) 相談員を対象とした専門事例講座等の研修について、都道府県・政令市での実施を「不可能又は困難」とする理由の例

- 基礎的な研修を県で実施することは可能だが、専門講座のような高いレベルの研修は、適任講師の選定・十分な事例収集が、地方では困難。
- 専門講座について、専門的な知見を有する人材は全国に多数存在するわけではないので、地方において実施するのは、コスト・人脈等の点で困難。
- 県内の相談員数は少ないが、教えるべき専門性は一定程度確保する必要がある。各都道府県で専門的な研修を実施することは、費用対効果の面でも困難。

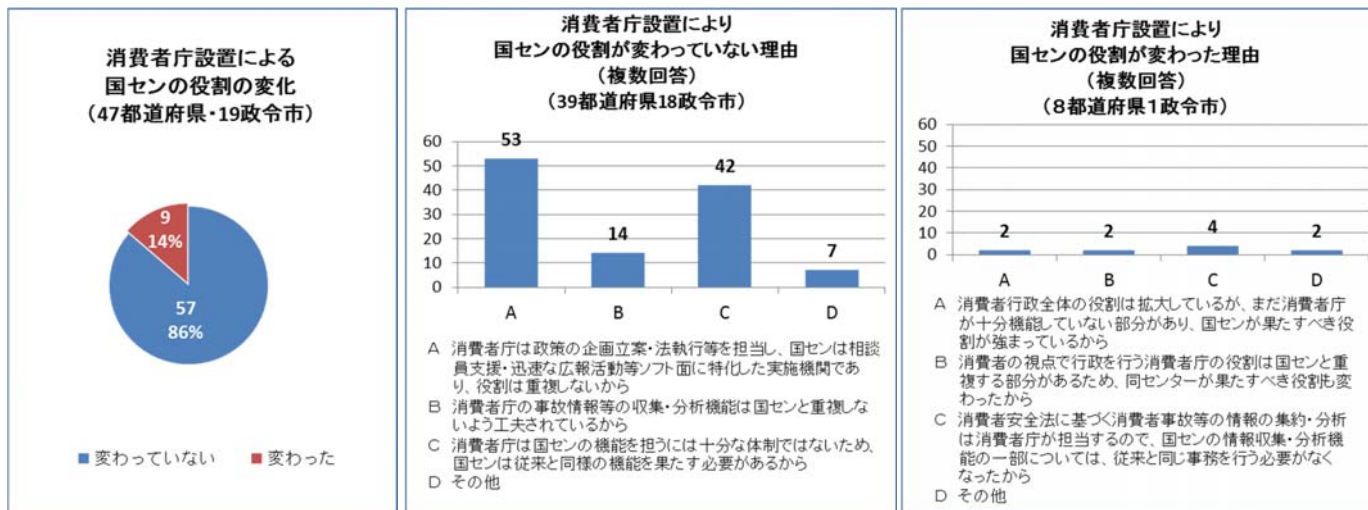
(参考) 相談員を対象とした専門事例講座等の研修について、都道府県・政令市での実施を「可能」とする理由の例

- 既に、現行の予算の範囲で、相談員養成講座については、民間団体に委託して実施しているから。
- 講師となる専門家の確保や予算面での支援等について、国からのバックアップが得られれば可能。



## 6. その他(1)

- 約86%の都道府県・政令市は、消費者庁の設置に伴って、国民生活センターが果たすべき役割が「変わっていない」と回答しており、その理由としては、「消費者庁は、政策の企画・立案・推進、関連法執行を実施する省庁であり、国センの、地方の消費生活相談員支援や迅速な広報活動等ソフトな面に特化した実施機関としての役割と重複するものではない」「消費者庁の今の体制は、国民生活センターの機能を担うには十分ではないため、国センは従来と同様の機能を果たす必要がある」を多く挙げた。
- 一方、国民生活センターが果たすべき役割が「変わった」とする理由として、「消費者安全法の施行に伴い、消費者事故等の情報の集約・分析の一部については、従来と同じ事務を行う必要がなくなった」と回答したのは、4自治体(全体の6%)にとどまった。

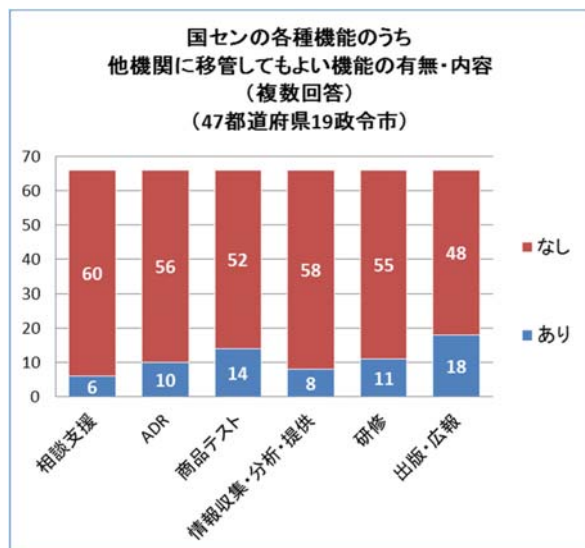


The Consumer Commission

8

## 6. その他(2)

- 国民生活センターの機能のうち、民間機関や他の組織が担うことになっても、地方消費者行政の強化のために必要な機能が果たされると思われるものについては、「出版・広報」「商品テスト」等が挙げられ、その担い手としては、「民間企業(出版・広報)」「(独)製品評価技術基盤機構(商品テスト)」等が挙げられた。



(参考)国センの各種機能に移管しても必要な機能が果たされると思われる具体的な担い手として考えられるもの例

- 【相談】  
(社)全国消費生活相談員協会
- 【ADR】  
弁護士会、司法書士会、民間ADR機関 等
- 【商品テスト】  
(独)製品評価技術基盤機構(NITE)等
- 【情報提供等】  
消費者庁
- 【研修】  
(財)日本消費者協会、(社)全国消費生活相談員協会、  
(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
- 【出版・広報】  
民間法人、消費者庁 等

The Consumer Commission

9

## 1. 相談支援

- 1-1-1 貴自治体の消費生活センターにおいて、あっせん等の解決が困難な事案について、国民生活センターによる経由相談制度(解決困難な相談の処理方法等の「助言」・消費生活センターと国民生活センターとの「共同処理」・国民生活センターに全面的に処理を依頼する「移送」)を利用しましたか。(平成21年度)(いずれかに○)  
A 利用した B 使用しなかった
- 1-1-2 上記1-1-1で「A 利用した」と回答した場合、その理由は何ですか。(最もあてはまるもの1つに○)  
A 国民生活センターは、直接相談により自ら事業者との交渉を行い、また、経由相談等により都道府県や市町村の相談支援業務を長年手がけてきていることにより、事業者に関する情報・事業者との交渉方法・消費者の納得が得られやすい解決方法等に関する知見が豊富にあるから。  
B 国民生活センターは、PIO-NETにおいて全国の消費生活相談の処理結果のデータを集約していることにより、事業者に関する情報・事業者との交渉方法・消費者の納得が得られやすい解決方法等に関する知見が豊富にあるから。  
C 特に交渉が難航する事案については、国民生活センターのADRにつながるなど解決に向けて処理が進むから。  
D 無料で消費者の立場にたった相談支援が受けられるから。  
E その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 1-1-3 上記1-1-1で「B 利用しなかった」と回答した場合、その理由は何ですか。(最もあてはまるもの1つに○)  
A 特に助言を必要とするような事案がなかったから。  
B 経済産業局や地方農政局などの国の地方支分部局等への問合せ(法令の解釈等)で解決できたから。  
C 解決困難な事案については、都道府県の弁護士会や司法書士会などの他機関を紹介したり、都道府県の消費者被害救済委員会等のADR機関に付託することになっているから。  
D 以前、国民生活センターの経由相談を利用したが、問題の解決につながらなかったから。  
E その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 1-2 消費者ホットライン(0570-064-370)については、「平日は1日約500件の相談があるが、そのうち、地方自治体の相談窓口につながらない電話が1日約200件存在する」とされていますが、これらの相談については、当面、どのように対応することが望ましいと考えますか。(最もあてはまるもの1つに○)  
A 国(消費者庁又は国民生活センター)が対応する。  
B 各都道府県が相談電話回線を増やすなどにより対応する。  
C 各市町村が相談窓口を整備するなどにより対応する。  
D 民間の消費者団体等が委託業務として対応する。  
E その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)

## ■ (参考) 質問票(2. ADR)

## 2. ADR

(注)本問での「ADR」とは、裁判外の紛争解決手続(あっせん・調停等)のうち、司法機関(裁判所)以外によって実施されるものを指します。  
また、「国民生活センターのADR制度」とは、国民生活センターの紛争解決委員会において実施する、重要消費者紛争(被害の状況・事案の性質に照らして、国民生活の安定・向上を図る上でその解決が全国的に重要なもの)の解決のための和解の仲介および仲裁の手続のことを指します(独立行政法人国民生活センター法 11条2項)。

- 2-1 貴自治体の消費生活センターによるあっせんが不調に終わった場合等に、相談者がADRによる解決を希望した場合、どのように対応していますか。(あてはまるもの全てに○)  
A 都道府県の消費者被害救済委員会等に付託している。  
B 都道府県内の弁護士会のADR制度を紹介している。  
C 国民生活センターのADR制度を紹介している。  
D 民間のADR機関を紹介している。  
E その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- ※本問の選択肢Aは、政令指定都市においては、「都道府県又は政令指定都市の消費者被害救済委員会等に付託している」と読み替えた上で、回答いただいた。
- 2-2 上記2-1で「C 国民生活センターのADR制度を紹介している」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)  
A 相談者の納得が得られる解決が示されるから。  
B 事業者が交渉に応じる可能性が高いから。  
C 処理された事案について、国民生活センターから情報提供が行われるので、他の地方自治体にとっても役立つと考えるから。  
D 国民生活センターは都道府県や市町村の相談業務支援を総合的に行っており、信頼できるから。  
E その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)

### 3. 商品テスト

- 3-1 消費者から相談を受けた事案の解決のための商品テストについて、国民生活センターに依頼したことはありますか。(平成19年度から平成21年度)(いずれかに○)
- A 依頼したことがある。
  - B 依頼したことがない。
- 3-2 上記3-1で「A 依頼したことがある」と回答した場合、他のテスト機関ではなく国民生活センターに依頼した理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)
- A 詳細なテスト結果が提供されるから。
  - B テスト結果は相談処理やその後の様々な対応(消費者による交渉・裁判手続での活用等)に活用できるから。
  - C 消費者から相談を受けて商品テストを行っている数少ない機関であり、消費者目線で対応してくれるから。
  - D これまでの依頼事案への対応をふまえると、テスト結果等について信頼性があるから。
  - E 商品の種類やテスト内容等を理由として、NITE(独立行政法人 製品評価技術基盤機構)等の他機関では取り扱ってもらえないテストについても、国民生活センターでは実施してくれるから。
  - F その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 3-3 上記3-1で「B 依頼したことがない」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)
- A 外部への商品テストの依頼が必要となるような事案がなかったから。
  - B 消費生活センター又は都道府県の研究所等で対応が可能だから。
  - C 近くのNITEの支所に依頼する方が便利だから。
  - D 他機関の方が、より専門的な結果が得られるから。
  - E テスト結果が出るまで時間がかかるから。
  - F その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)

### ■ (参考) 質問票(4. 情報提供等)

### 4. 情報提供等

- 4-1 国民生活センターの一般向けの各種公表資料(製品の事故情報、商品テスト情報、悪質商法等に関する注意喚起等)は、貴自治体として役立っていますか。(最もあてはまるもの1つに○)
- A とても役立っている。
  - B どちらかと言えば役立っている。
  - C あまり役立っていない。
  - D 役立っていない。
- 4-2 上記4-1で「A とても役立っている」又は「B どちらかと言えば役立っている」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)
- A PIO-NETのデータだけでなく、相談業務により国民生活センターが把握している消費者からの相談内容や対応をふまえた内容となっているから。
  - B 事故の原因や消費者が注意すべきポイントが消費者の目線で分かりやすく整理されており、住民への注意喚起・啓発活動において役立つから。
  - C 国民生活センターから地方自治体に対する各種提供資料(マル急情報・製品関連事故情報等)とリンクしていること等により、自治体における相談処理や事業者指導等に役立つから。
  - D 国民生活センターの情報提供は、行政処分等を前提としていないため、迅速だから。
  - E その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 4-3 上記4-1で「C あまり役立っていない」又は「D 役立っていない」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)
- A 自治体における注意喚起、相談処理、事業者指導等のために必要な情報は、PIO-NETのデータを閲覧することで十分に得られるから。
  - B 所管省庁が「行政処分を行う必要がある」「製品起因の事故である」等の判断をする前の情報提供であるため、自治体における注意喚起、相談処理、事業者指導等にあたり、どのように対応すべきか判断できないから。
  - C 最近、消費者庁も様々な情報を発信しており、国民生活センターの情報と重複しているから。
  - D その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)

## 5. 研修

- 5-1-1 国民生活センターが実施している、消費生活相談員又は消費者行政担当職員を対象とする研修について、引き続き国民生活センターが主体的に企画する必要はありますか。(いずれかに○)  
A 必要がある。  
B 必要ではない。
- 5-1-2 上記5-1-1で「A 必要がある」と回答した場合、その理由は何ですか。
- 5-1-3 上記5-1-1で「B 必要ではない」と回答した場合、その理由は何ですか。
- 5-2-1 消費生活相談員への専門事例講座等の研修を都道府県において実施することは可能ですか。(いずれかに○)  
A 可能である。  
B 不可能又は困難である。
- ※本問は、政令指定都市においては、実施の主体を「都道府県又は政令指定都市」と読み替えた上で、回答いただいた。
- 5-2-2 上記5-2-1で「A 可能である」と回答した場合、その理由は何ですか。
- 5-2-3 上記5-2-1で「B 不可能又は困難である」と回答した場合、その理由は何ですか。

## ■ (参考) 質問票(6. その他)

## 6. その他

- 6-1-1 消費者庁の設置に伴って、国民生活センターが果たすべき役割は変わったと思いますか。(いずれかに○)  
A 変わっていない。  
B 変わった。
- 6-1-2 上記6-1-1で「A 変わっていない」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)  
A 消費者庁は、消費者に関わる政策の企画・立案・推進、関連法執行を実施する省庁として設置されたものであり、国民生活センターが果たしてきた、地方の消費生活相談員支援や迅速な広報活動等ソフトな面に特化した実施機関としての役割と重複するものではないから。  
B 消費者庁は、消費者事故等の情報の収集・分析機能を担っているが、国民生活センターの機能と重複しないような工夫がなされていると思われるから。  
C 消費者庁が設置されたが、国民生活センターの機能を担うには十分な体制ではないため、国民生活センターは従来と同様の機能を果たす必要があるから。  
D その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 6-1-3 上記6-1-1で「B 変わった」と回答した場合、その理由は何ですか。(あてはまるもの全てに○)  
A 消費者重視の行政への転換が図られたことにより、消費者行政の役割は拡大しているが、まだ消費者庁が十分に機能していない部分があるため、その分、国民生活センターが果たすべき役割がさらに強まっているから。  
B 消費者の視点で行政を行う機関として設置された消費者庁が果たすべき役割は、国民生活センターと重複する部分があるため、同センターの果たすべき役割も変わったと思うから。  
(※なお、Bを選択した場合は、消費者庁と国民生活センターとで、どのような役割が重複していると考えられるか、回答欄にご記入下さい)  
C 消費者庁の設置と同時に施行された消費者安全法等に基づく消費者事故等の情報の一元的な集約・分析は消費者庁が担当するので、国民生活センターがこれまで担ってきた情報収集・分析機能の一部については、同センターが従来と同じ事務を行う必要はなくなったから。  
D その他(※回答欄に具体的な内容をご記入下さい)
- 6-2-1 国民生活センターの機能のうち、民間機関や他の組織が担うことになっても、地方消費者行政の強化のために必要な機能が果たされると思われるものはありますか。(いずれかに○)  
A ある。  
B ない。
- 6-2-2 上記6-2-1で「A ある」と回答した場合、その機能は何ですか。(あてはまるもの全てに○)  
また、その機能の担い手となり得る組織について、想定しているものがある場合は、ご記入下さい。  
A 相談支援 / B ADR / C 商品テスト / D 情報収集・分析・提供 / E 研修 / F 各種刊行物の出版・広報
- 6-2-3 国民生活センターの在り方の見直しや、同センターの改善すべき点等について、ご意見がある場合は、自由にご記入下さい