

# 経由相談について①

- 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)
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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

- 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いい、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。

- 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

- 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
- 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
- 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。
- 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。
- 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"><li>・特定商取引法適用分野(通信販売を除く)</li><li>・美容医療</li><li>・教育サービス 等</li></ul>
情報通信	<ul style="list-style-type: none"><li>○情報通信サービス<ul style="list-style-type: none"><li>・インターネット接続回線(光回線、ADSL、プロバイダ)</li><li>・固定電話</li><li>・移動通信サービス(携帯電話契約、モバイルデータ通信)</li></ul></li><li>○電子商取引<ul style="list-style-type: none"><li>・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)</li><li>・通信販売 等</li></ul></li></ul>
金融・保険	<ul style="list-style-type: none"><li>・生命保険、損害保険</li><li>・集団投資スキーム</li><li>・先物取引、未公開株</li><li>・劇場型勧誘(買え買え詐欺)</li><li>・貸金業 等</li></ul>

# 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