

国民生活センターの沿革と課題

資料6

平成19年4月27日
国民生活センター

I	沿革	2
II	主な業務の現状と効率化に向けた取り組み	4
	1. 消費生活相談件数の推移	4
	2. PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)	6
	3. 危害情報システム	12
	4. 業務効率化に向けた取り組み	16
III	課題	18
	1. 情報の収集・分析・提供	18
	(1) 情報収集ルート of 拡充	18
	(2) PIO-NET情報の入力早期化	19
	(3) PIO-NET情報の活用強化	20
	2. 製品事故への対応	21
	(1) 死亡・重篤事故情報の関係省庁への迅速な情報提供	21
	(2) 危害情報室の設置	21
	(3) 危害・危険情報の分析・提供機能の強化	21
	3. 苦情処理・紛争解決の中核機能強化	22
	(1) 経由相談の強化	22
	(2) 裁判外紛争解決(A D R)の強化	23
	4. 商品テストの中核機能強化	25
	(1) 原因究明機能の強化	25
	(2) ネットワークの形成	27

I 独立行政法人国民生活センターの沿革

1950年～ 技術革新に基づく大量生産・大量販売体制の広まり――→

欠陥商品による消費者被害の発生や不当表示事件が発生

森永砒素ミルク事件(1955年)、ニセ牛缶事件(1960年)、サリドマイド事件(1962年) 等

国民生活の向上を推進するため、消費者の立場に立った調査の必要性

1962年 (S37) 特殊法人国民生活研究所 発足 (前身(社)国民生活研究所)

○消費者の視点からの生活の分析・研究

- ・ 都道府県に消費者行政専管課設置
1961年 東京都 消費経済課 ―――→ 苦情処理、相談受付、啓発 等
1965年 兵庫県 神戸生活科学センター開設
- ・ 中央省庁に消費者行政専管課設置、経済企画庁に国民生活局設置(1965年)

1968年 (S43) 「消費者保護基本法」 公布・施行

消費者保護基本法に定められた国の責務を実現するため、情報提供等の業務を行う機関の必要性

1970年 (S45) 特殊法人国民生活センター発足

- 普及啓発業務
- 苦情相談業務
- 関係機関への情報提供業務
- 情報の収集業務

- ・ 1971年（S46）「月刊 国民生活」 創刊、テレビ・ラジオ番組放送開始
- ・ 1975年（S50）消費生活相談員養成講座開始
- ・ 1980年（S55）国民生活センター 商品テスト・研修施設竣工（相模原）
- ・ 1984年（S59）PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の運営開始
- ・ 2003年（H15）独立行政法人国民生活センター 設立

【独立行政法人の意義】

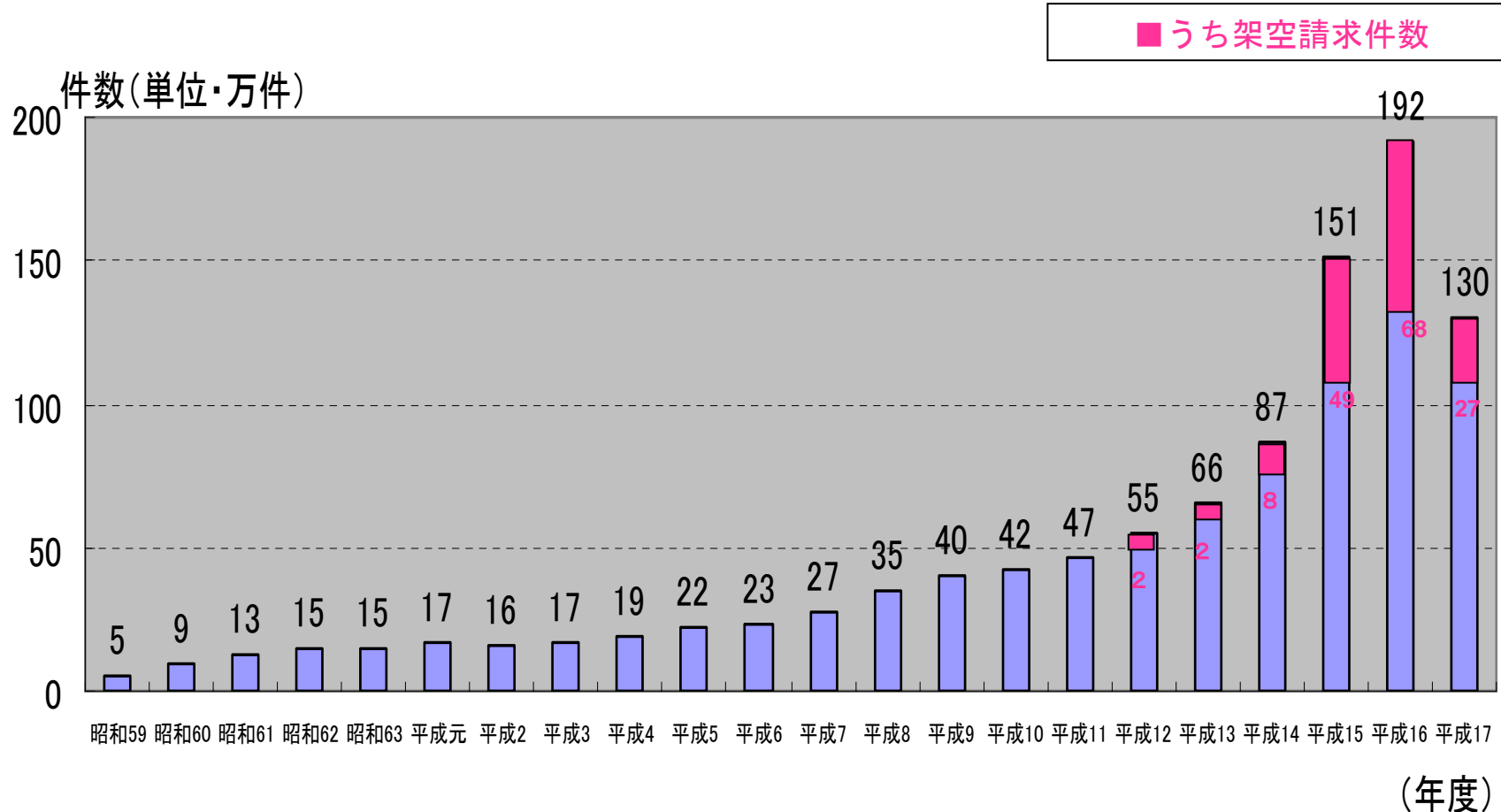
「政策の実施部門のうち一定の事務・事業を分離し、これを担当する機関に独立の法人格を与えて、業務の質の向上や活性化、効率性の向上、自立的な運営、透明性の向上を図ることを目的とする」（独立行政法人通則法第2条）

- ・ 2004年（H16）消費者基本法 公布・施行

○情報の収集・提供、苦情処理のあっせん等における中核的機関としての役割を明記

Ⅱ 主な業務の現状と効率化に向けた取り組み

1. 消費生活相談件数の推移



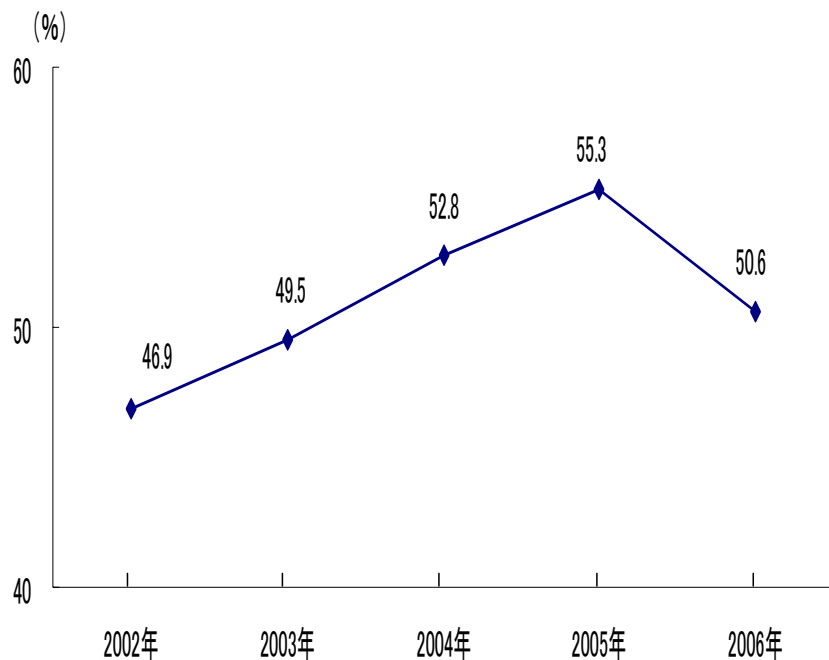
(備考)

1. 全国消費生活情報ネットワーク・システム (P I O-N E T) による (平成18年3月末現在)。
2. 平成18年度は、本年4月19日現在で、98万件 (前年度同期の入力件数は111万件)。

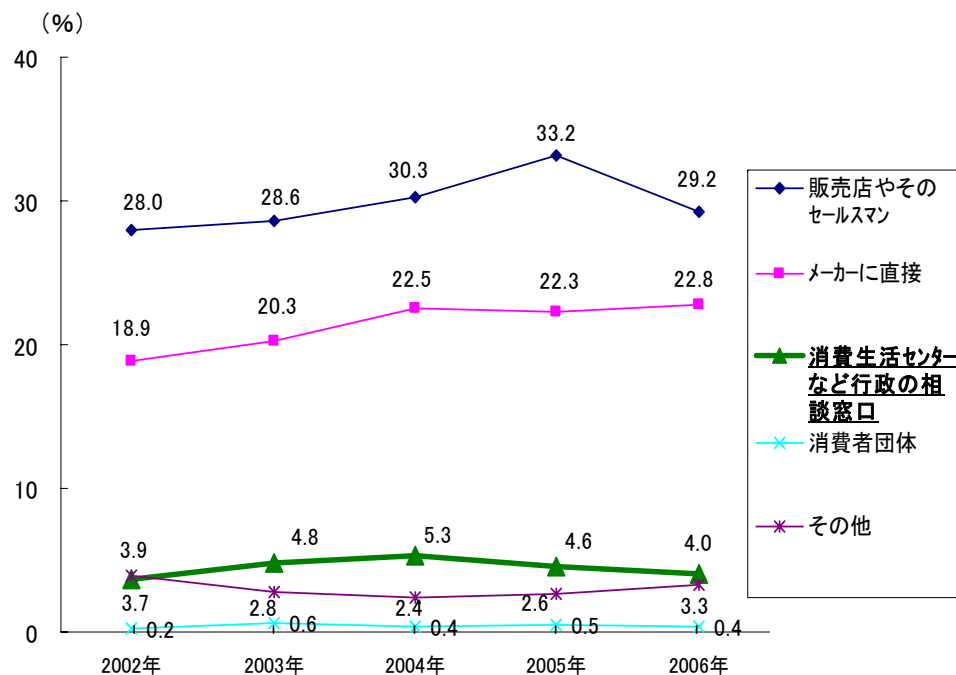
(参考) 苦情の相談先

商品・サービスに対する苦情への消費者の対応

① 苦情を相談した割合



② 苦情の相談先 (左記①の内訳。複数回答)



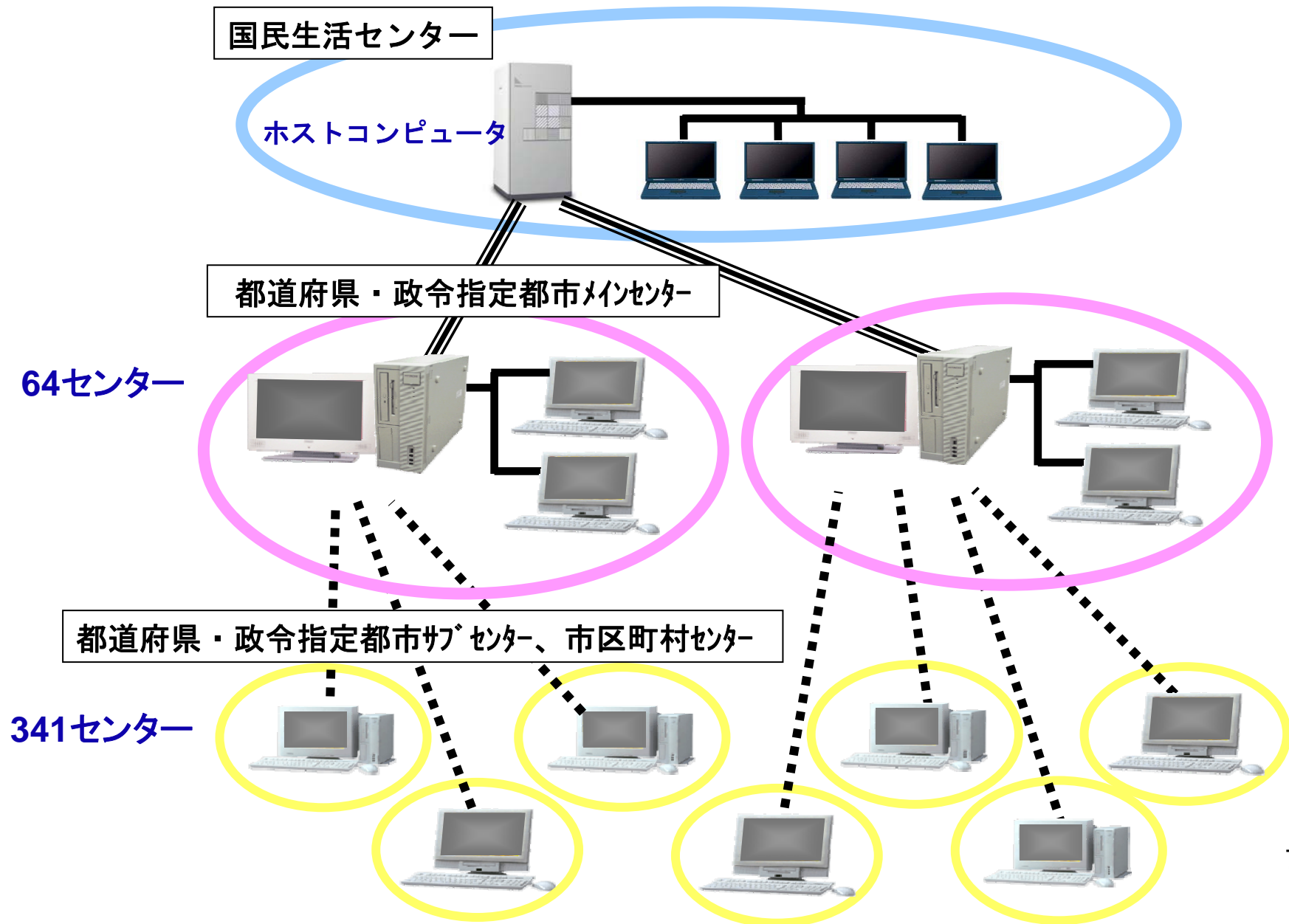
- (備考) 1. 国民生活センター「第37回国民生活動向調査」(2007年3月)による。
・調査対象: 政令指定都市等に居住する既婚女性。
・調査対象者数: 3,000人、有効回収数: 1,800人(有効回収率60%)。
2. 商品やサービスに不満を持ったり被害を受けたことがある人に対する、相談した人の割合。

2. PIO-NET

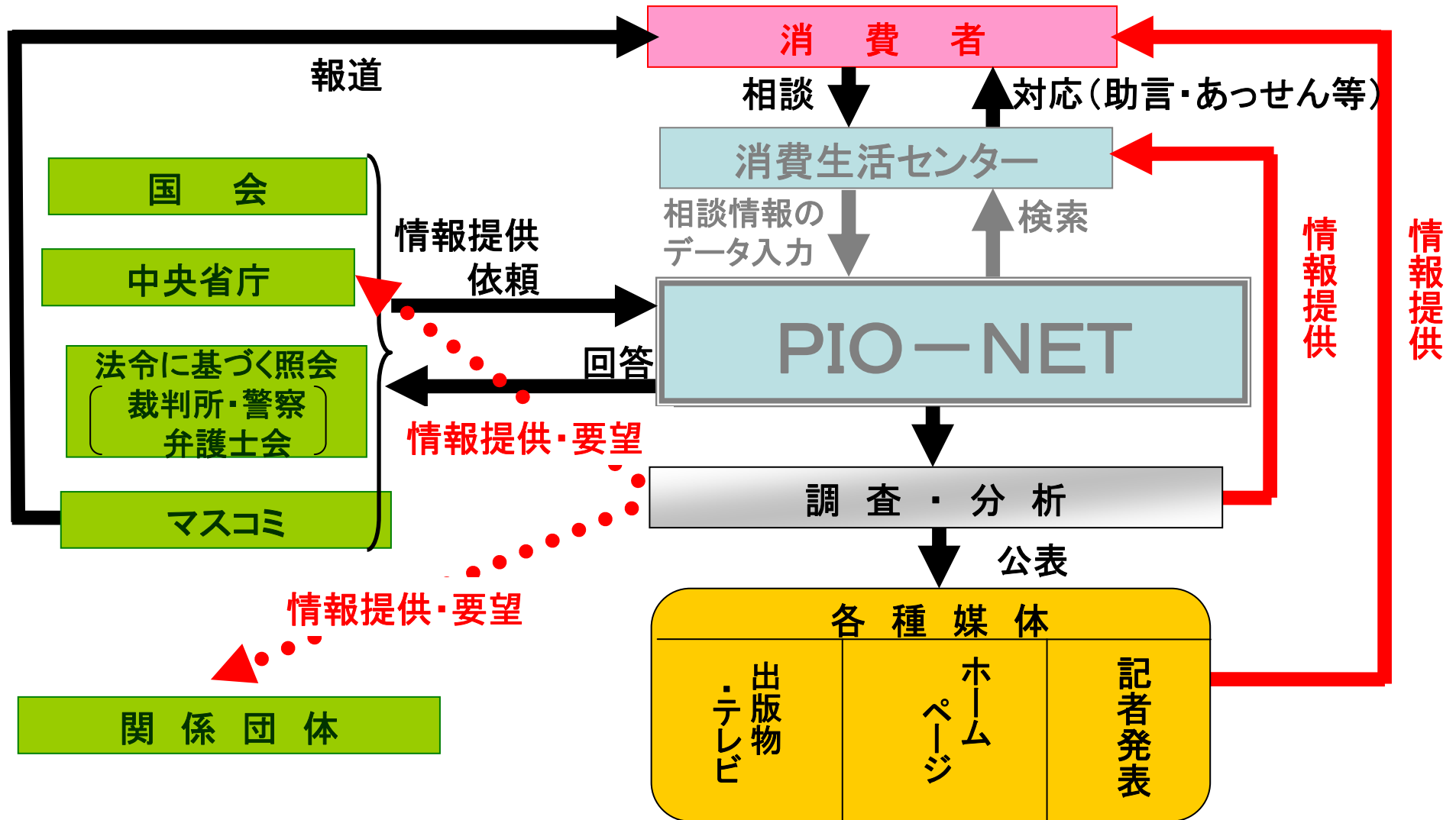
(全国消費生活情報ネットワーク・システム)

- 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。

PIO-NETにおけるネットワークの概要



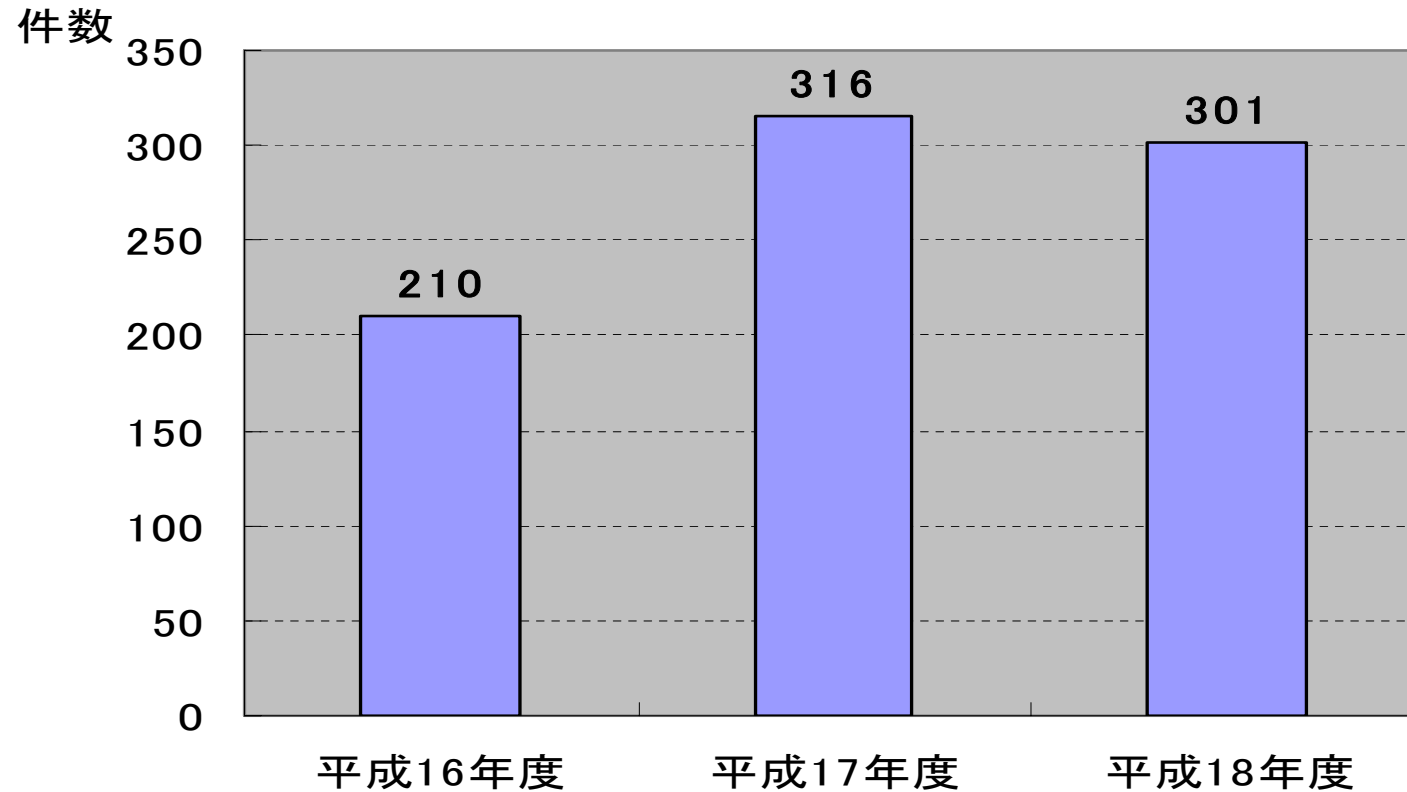
PIO-NET情報の活用



(参考) P I O - N E T 情報を活用した情報提供 (平成18年度 記者公表事例)

1. 未公開株をめぐる苦情相談が急増(平成18年4月)
2. 架空請求は依然高水準、手口はより巧妙に引き続き注意を！(平成18年6月)
3. 個人情報保護法施行後1年間の相談概要について(平成18年6月)
4. 増加する葬儀サービスのトラブル(平成18年6月)
5. 多発する原野商法の二次被害(平成18年7月)
6. 海外商品先物取引、海外商品先物オプション取引の被害に注意！(平成18年7月)
7. 2005年度のPI0-NETにみる消費生活相談、危害・危険情報(平成18年8月)
8. クリーニングサービスのトラブル防止のために(平成18年8月)
9. クレジットカードのスキミング等の不正使用に関するトラブル(平成18年9月)
10. シュレッダーの安全性にかかわる情報(平成18年9月)
11. 製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向(平成18年10月)
12. 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況(平成18年10月)
13. 「消費者トラブルメール箱」にみる電気・電子製品関連のトラブル(平成18年11月)
14. マルチ取引の相談が引き続き増加(平成18年11月)
15. スプレー缶製品の使用上の安全性(平成18年11月)
16. 2006年の国民生活センターホームページ利用状況(平成18年12月)
17. 消費生活相談にみる2006年の10大項目(平成18年12月)
18. 保険調査における病院等からの個人情報の取得をめぐる問題について(平成18年12月)
19. 医療保険の保障内容に関するトラブル(平成18年12月)
20. 高年層をターゲットにした電話勧誘販売に注意！(平成19年1月)
21. 引っ越しサービスをめぐるトラブルの実態と利用のポイント(平成19年2月)
22. 医師等の免許を持たない者が検査を行い、商品等を契約させる手口に注意！(平成19年3月)

(参考) 国民生活センター関連記事の掲載状況



(備考)

主要紙（朝日、毎日、読売、日経、産経、東京）の記事中において、「国民生活センター」と引用されて掲載されたものの件数。