

国民生活センターの運営

基本情報

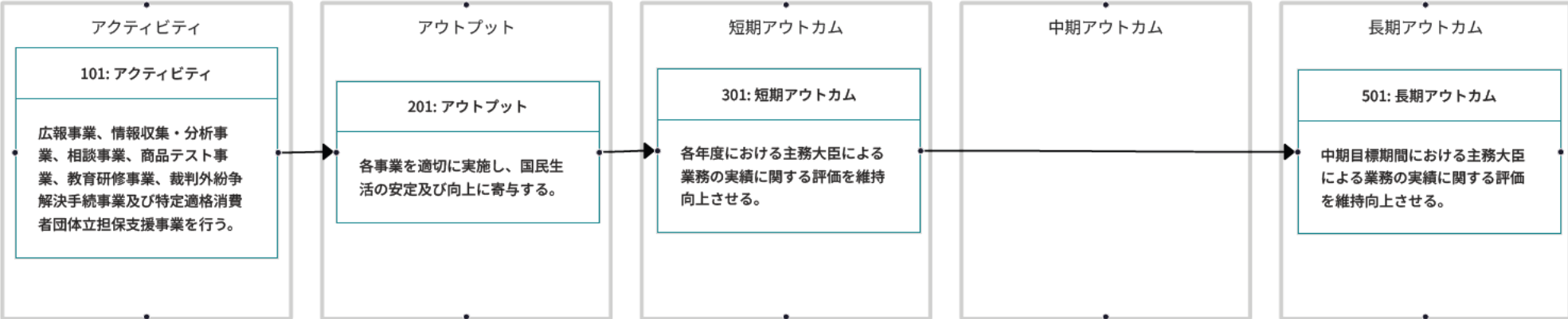
組織情報	府省庁	消費者庁					
	事業所管課室	消費者庁 地方協力課					
	作成責任者	赤井久宣					
	その他担当組織	--					
基本情報	予算事業ID	000493	事業開始年度	2003	事業終了（予定）年度	終了予定なし	
	事業年度	2026	事業区分	前年度事業			
政策・施策	政策所管	政策			施策	政策体系・評価書URL	
	消費者庁	複数の政策・施策に関連するもの			なし	--	
関連事業	--			主要経費	その他の事項経費		
概要・目的	事業の目的	本事業は、消費者基本法及び独立行政法人国民生活センター法に規定された事業を実施することによって、国民生活の安定及び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、消費者紛争を予防するための活動を支援すること並びに重要消費者紛争について法による解決のための手続を適正かつ迅速に実施し、及びその利用を容易にすることを目的とする。					
	現状・課題	本事業は、広報事業、情報収集・分析事業、相談事業、商品テスト事業、教育研修事業、裁判外紛争解決手続事業及び特定適格消費者団体立担保支援事業について、中期目標で示した業務が適切に実施されている。 消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（令和4年法律第99号）が令和5年1月5日に施行され、ADRの一層の迅速化や適格消費者団体への援助等が求められているところ、改正法の趣旨に基づき、着実に業務を実施している。					
	事業の概要	本事業は、①国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること、②国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること、③①及び②に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること、④国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと、⑤国民生活に関する情報を収集すること、⑥適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施のために必要な援助を行うこと、⑦重要消費者紛争の解決を図ること、⑧特定適格消費者団体が行う申立てに係る仮差押命令の担保を立てること等を実施する事業である。					
	事業概要URL	--					
根拠法令	法令名	法令番号			条	項	号・号の細分
	消費者基本法	昭和四十三年法律第七十八号			第二十五条	--	--
	独立行政法人国民生活センター法	平成十四年法律第二百二十三号			第十条	--	--
関係する計画・通知等	計画・通知名	計画・通知等URL					
	独立行政法人国民生活センター中期目標	https://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/g_cyuki-mokuhyou2023.pdf					
	独立行政法人国民生活センター中期計画	https://www.kokusen.go.jp/hello/pdf/g_cyuki-keikaku2023.pdf					

実施方法	交付			
補助率等	補助対象	補助率	補助上限等	補助率URL
	--	--	--	--
備考	--			

予算・執行

予算額執行額表 (単位：千円)			2023	2024	2025	2026	2027	
	要求額		3,936,000	4,139,000	3,502,439	3,359,455	--	
	当初予算		3,366,000	3,165,830	3,127,878	3,228,557	--	
	補正予算		5,002,000	396,515	439,774	--	--	
	前年度から繰越し		--	--	--	--	--	
	予備費等		--	--	--	--	--	
	計		8,368,000	3,562,345	3,567,652	3,228,557	--	
	執行額		8,368,000	3,562,345	3,567,652	--	--	
	執行率		100%	100%	100%	--	--	
予算内訳表 (単位：千円)	会計区分	会計	勘定		要望額		備考	
	一般会計	一般会計	--		--		--	
		予算種別/歳出予算項目			備考		予算額	翌年度要求額
		当初予算 一般会計 / 内閣府 / 消費者庁 / 独立行政法人国民生活センター運営費 / 独立行政法人国民生活センター運営費交付金			--		3,228,557	--
主な増減理由	--				その他特記事項	--		

活動・成果目標等のつながり



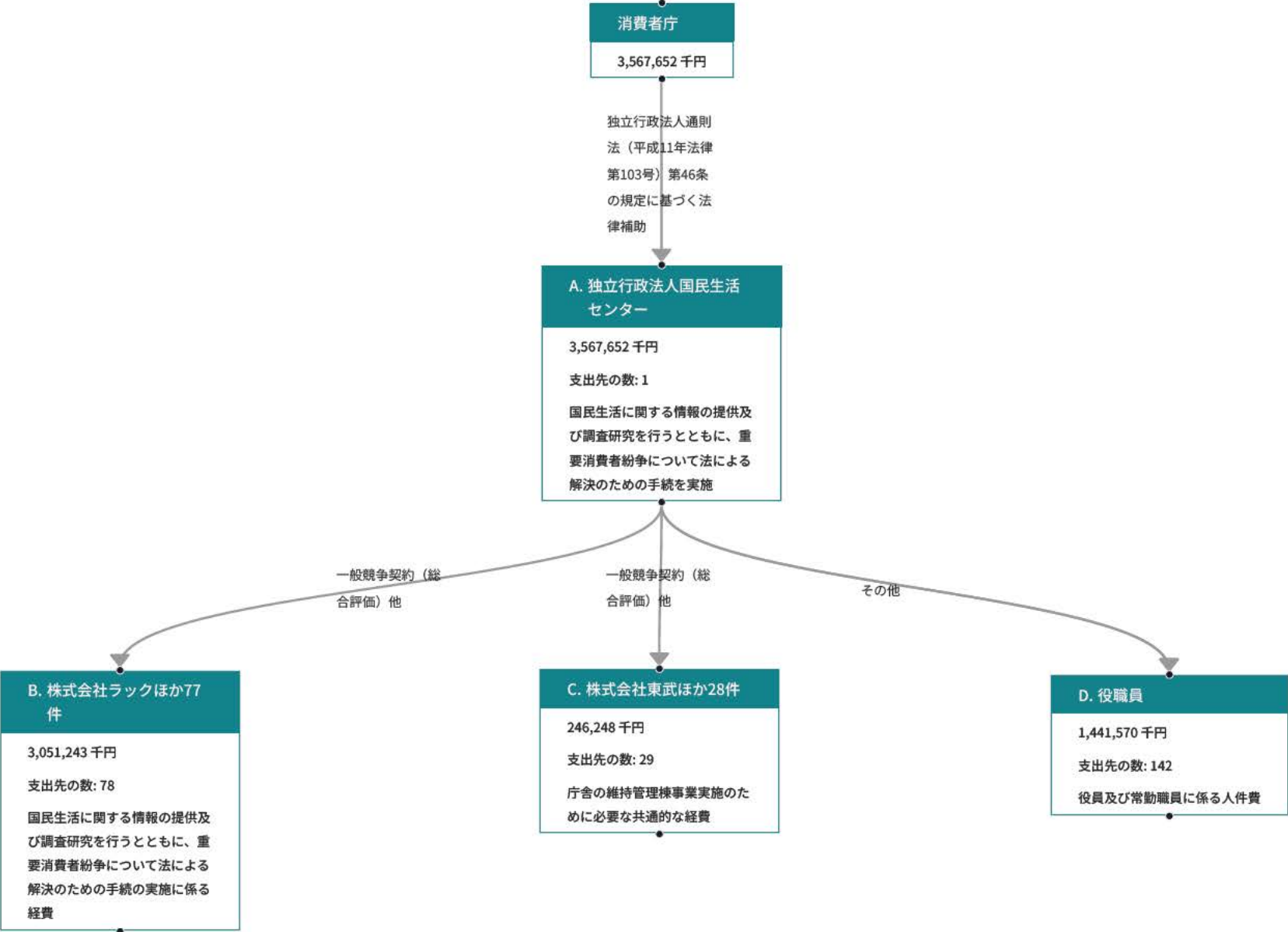
アクティビティからの発現経路 101-201-301-501

アクティビティ	広報事業、情報収集・分析事業、相談事業、商品テスト事業、教育研修事業、裁判外紛争解決手続事業及び特定適格消費者団体立担保支援事業を行う。					
アウトプット	活動目標	各事業を適切に実施し、国民生活の安定及び向上に寄与する。		活動指標	各事業の活動・成果実績	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	--	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績			2024年度	2025年度	2026年度	
	当初見込み／目標値(-)		--	--	--	
	活動実績／成果実績(-)		--	--	--	
↓ 後続アウトカムへのつながり	独立行政法人は、毎年度、業務の実績について主務大臣の評価を受けることとされているところ、各事業のアクティビティ記載の業務等のアウトカムは主務大臣による評価が行われているものであるため、主務大臣評価の維持向上をアウトカムとして設定した。					
短期アウトカム	成果目標	各年度における主務大臣による業務の実績に関する評価を維持向上させる。		成果指標	主務大臣による業務の実績に関する評価（S、A、B、C、Dの5段階評価、標準は「B」）のB評価以上の割合（B以上の項目数/項目数）	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--		実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	消費者庁ウェブサイト及び国民生活センターウェブサイト「令和6年度業務実績項目別評定表」※業務実績項目別評定表は毎年8月末に公表しているため、現在は2024年度までの実績値のみ記入している。	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--		アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	目標年度 2027年度
	当初見込み／目標値(%)	100	100	100	100	100
	活動実績／成果実績(%)	100	100	--	--	--
	達成率(%)	100	100	--	--	--
↓ 後続アウトカムへのつながり	独立行政法人は、中期目標の期間の最後の事業年度に、当該中期目標の期間の業務の実績について主務大臣の評価を受けることとされているところ、各事業のアクティビティ記載の業務等のアウトカムは主務大臣による評価が行われているものであるため、主務大臣評価の維持向上をアウトカムとして設定した。					

長期アウトカム	成果目標	中期目標期間における主務大臣による業務の実績に関する評価を維持向上させる。			成果指標	主務大臣による業務の実績に関する評価（S、A、B、C、Dの5段階評価、標準は「B」）のB評価以上の割合（B以上の項目数/項目数）	
	定性的なアウトカムに関する成果実績	--			実績／目標／見込みの根拠として用いた統計・データ名（出典）	国民生活センターウェブサイト及び消費者庁ウェブサイト「第5期中期目標期間業務実績 項目別評価表」	
	定性的なアウトカム目標を設定している理由	--			アウトカムを複数段階で設定できない理由	--	
活動・成果目標と実績		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	最終目標年度 2027年度	
	当初見込み／目標値(-)	100	100	100	100	100	
	活動実績／成果実績(-)	100	100	--	--	--	
	達成率(%)	100	100	--	--	--	
事業に関連するKPIが定められている閣議決定等	名前	--					
	URL	--					
	該当箇所	--					

点検・評価

事業所管部局による点検・改善	点検結果	国民生活の安定及び向上に寄与するため、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、消費者問題に関する中核的機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、効率的かつ効果的に質の高い行政サービスを提供していく必要がある。毎年度、国民生活センター評価等のための有識者懇談会において業績の評価等を行っており、令和7年度は、昨年度開催の有識者懇談会で示された改善事項（研修・宿泊施設の活用等）に取り組み改善するとともに、同懇談会で説明を求められた消費生活相談業務の効率化・合理化に資する消費生活相談DXの構築について、計画通りの刷新に向け着実に推進しながら、年度計画に即し、国民生活の安定及び向上に資する業務を遂行している。		
	目標年度における効果測定に関する評価	--		
	改善の方向性	今年度も、国民生活センター評価等のための有識者懇談会を開催し業績の評価等を行うことになるところ、当該評価等において示される課題及び改善事項への対応や、引き続きの効率化・合理化の取組を進めながら、中期目標・年度計画に即して業務を遂行し、国、地方公共団体等と密接に連携して国民に近い存在として、国民が安心して生活できるよう、国民生活の安定及び向上に資する業務を遂行していく。		
外部有識者による点検	点検対象	書面点検	最終実施年度	--
	対象の理由	5年間外部有識者点検を実施していない事業		
	所見	—		
	公開プロセス結果概要	--		
行政事業レビュー推進チームの所見に至る過程及び所見	所見	--	詳細	--
所見を踏まえた改善点／概算要求における反映状況	改善点・反映状況	--		
	反映額	会計	勘定	反映額 (千円)
		--	--	--
	詳細	--		
公開プロセス・秋の年次公開検証（秋のレビュー）における取りまとめ	--			
その他の指摘事項	--			



支出先上位者リスト (単位：千円)	支出先ブロック名		合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割		
	A	独立行政法人国民生活センター	3,567,652	1	国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施		
		支出先名		支出額	法人番号		
		独立行政法人国民生活センター		3,567,652	4021005002918		
		契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
		独立行政法人国民生活センターにおける各事業の運営 運営費交付金交付		3,567,652	--	--	--
	支出先ブロック名		合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割		
	B	株式会社ラックほか77件	3,051,243	78	国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続の実施に係る経費		
		支出先名		支出額	法人番号		
		株式会社ラック		905,764	7010001134137		
		契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
		国民生活センターLANシステムの構築及び運用・保守等業務 一般競争契約（最低価格）		758,505	3	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
		国民生活センターLANシステム運用・保守業務 一般競争契約（最低価格）		77,895	3	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
		国民生活センターLANシステムのクラウドサービス 一般競争契約（最低価格）		65,078	3	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
		新文書管理システム及び新財務会計システム導入に伴うLANシステム 変更作業 随意契約（少額）		990	1	--	--
		スマートフォンでのLANシステム利用に係る検証作業 随意契約（少額）		990	1	--	--
LANシステムへのスマートフォン導入作業 随意契約（少額）		990	1	--	--		
次期PIO-NET（テレフォニーシステム）導入に伴うLANシステム 変更作業 随意契約（少額）		990	1	--	--		
相模原事務所の臨時停電に伴うLANシステム機器等の停復電作業等 随意契約（少額）		326	1	--	--		

支出先ブロック名		合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
	支出先名	支出額	法人番号		
	デロイトトーマツコンサルティング合同会社	301,629	7010001088960		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	消費生活相談業務デジタル・トランスフォーメーション支援業務 一般競争契約（総合評価）	301,629	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	支出先名	支出額	法人番号		
	ソフトバンク株式会社	182,252	9010401052465		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	PIO-NET2020に係るネットワーク回線サービス 一般競争契約（総合評価）	177,618	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	PIO-NET2020に係るネットワーク機器等の賃貸借 一般競争契約（総合評価）	4,033	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	その他通信代等 その他(その他)	601	--	--	--
	支出先名	支出額	法人番号		
	N T T ・ T C リース株式会社	177,273	3010401151289		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	PIO-NET2020に係るPC・周辺機器の賃貸借 一般競争契約（総合評価）	177,273	3	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	支出先名	支出額	法人番号		
	株式会社日立システムズ	117,356	6010701025710		
契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
PIO-NET2020に係る運用・保守業務一式 随意契約（その他）(-)	47,564	1	--	-	
PIO-NET2020に係る運用・保守業務一式 一般競争契約（総合評価）	35,200	2	--	予定価格が類推されるおそれがあるため	
PIO-NET2020に係るヘルプデスク業務一式 一般競争契約（総合評価）	19,140	3	--	予定価格が類推されるおそれがあるため	

支出先ブロック名		合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
	国民生活センターLANシステム更改に伴うPIO-NET2020システム設定変更等業務 随意契約（公募）	10,890	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	固定電話代 その他(その他)	4,258	--	--	--
	PIO-NET2020に係る電磁的記録媒体の遠隔地輸送・保管等業務一式 随意契約（少額）	304	1	--	--
	支出先名	支出額	法人番号		
	セコムトラストシステムズ株式会社	87,176	4011001040781		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	PIO-NET2020に係るデータセンターの賃貸借一式 一般競争契約（総合評価）	64,524	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	ウェブサイト運用支援に係る保守・修繕 一般競争契約（総合評価）	11,049	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	LANシステムに係るデータセンターサービス業務 随意契約（公募）	6,732	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	ホームページシステムの運用・保守等業務 一般競争契約（総合評価）	4,735	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	消費者トラブルFAQにおける独自ドメインの使用に係るSSL証明書 の取得 随意契約（少額）	62	1	--	--
	障害対応支援に係る手順書取り込み 随意契約（少額）	49	1	--	--
	ホームページシステムが提供する各種メールマガジンの一部登録者への不達に対するDNS設定変更作業等 随意契約（少額）	25	1	--	--
	支出先名	支出額	法人番号		
	三菱H C キャピタル株式会社	81,963	4010001049866		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	PIO-NET2020に係るサーバ等機器賃貸借 一式 一般競争契約（総合評価）	81,963	2	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	支出先名	支出額	法人番号		

支出先ブロック名		合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
	E Yストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社	80,300	6010001107003		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	次期LANシステムの整備に係る工程管理・業務移行支援業務 一般競争契約（総合評価）	80,300	2	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	支出先名	支出額	法人番号		
	N E Cネクサソリューションズ株式会社	45,496	7010401022924		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	財務会計システムの構築業務一式 一般競争契約（総合評価）	45,496	4	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	支出先名	支出額	法人番号		
	日本年金機構	35,641	4011305001653		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	非常勤職員及び事務補助員の厚生年金・子ども子育て拠出金 その他(その他)	35,641	--	--	--
	支出先名	支出額	法人番号		
その他	1,036,393	--			
契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
独立行政法人国民生活センターにおける管理運営に係る支出 その他(その他)	1,036,393	--	--	--	
支出先ブロック名		合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
C	株式会社東武ほか28件	246,248	29	庁舎の維持管理棟事業実施のために必要な共通的な経費	
	支出先名	支出額	法人番号		
	株式会社東武	43,977	1370001000969		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由

支出先ブロック名		合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割		
	東京事務所総合管理業務 一般競争契約（最低価格）	43,977	3	--	予定価格が類推されるおそれがあるため	
支出先名		支出額	法人番号			
株式会社クリーン工房		32,278	4030001002410			
契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
相模原研修施設関係業務 一般競争契約（最低価格）		32,278	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため	
支出先名		支出額	法人番号			
株式会社新東美装		30,988	3010901005416			
契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
相模原事務所建物維持管理業務 一般競争契約（最低価格）		30,988	3	--	予定価格が類推されるおそれがあるため	
支出先名		支出額	法人番号			
バンブーパワートレーディング合同会社		29,451	8010003028170			
契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
東京事務所および相模原事務所で使用する電気供給 一般競争契約（最低価格）		29,451	2	--	予定価格が類推されるおそれがあるため	
支出先名		支出額	法人番号			
国税庁		23,453	7000012050002			
契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
東京事務所の土地等使用料 その他(その他)		20,016	--	--	--	
消費税申告額 その他(その他)		3,437	--	--	--	
支出先名		支出額	法人番号			
E N E O S P o w e r 株式会社		12,434	6010001237378			
契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	

支出先ブロック名		合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
	東京事務所および相模原事務所で使用するガス供給 一般競争契約（最低価格）	12,434	4	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
支出先名		支出額	法人番号		
相模原市		12,096	1000020141500		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	相模原事務所の固定資産税及び都市計画税 その他(その他)	12,096	--	--	--
支出先名		支出額	法人番号		
太陽有限責任監査法人		7,392	4010405002470		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	第22期事業年度 監査業務報酬 一般競争契約（総合評価）	3,696	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
	第23期事業年度 監査業務報酬 一般競争契約（総合評価）	3,696	1	--	予定価格が類推されるおそれがあるため
支出先名		支出額	法人番号		
神奈川県		7,102	1000020140007		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	相模原事務所の水道料 その他(その他)	7,102	--	--	--
支出先名		支出額	法人番号		
東京都		6,776	8000020130001		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
	東京事務所の固定資産税及び都市計画税 その他(その他)	6,776	--	--	--
支出先名		支出額	法人番号		
神奈川県労働局等		40,301	--		
	契約概要（契約名）/契約方式等	支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由

	支出先ブロック名			合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
			独立行政法人国民生活センターにおける管理運営に係る支出 その他(その他)	40,301	--	--	--
	支出先ブロック名			合計支出額	支出先数	事業を行う上での役割	
	D	役職員		1,441,570	142	役員及び常勤職員に係る人件費	
		支出先名		支出額	法人番号		
		個人		1,382,349	--		
		契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由
		役職員人件費 その他(その他)		1,382,349	--	--	--
		支出先名		支出額	法人番号		
		退職金		59,221	--		
	契約概要（契約名）/契約方式等		支出額	入札者数	落札率(%)	一者応札等の理由と改善策／落札率非公開の理由	
	退職金 その他(その他)		59,221	--	--	--	

費目・使途 (単位：千円)		支出先名	契約概要（契約名）	費目	使途	金額
	A	独立行政法人国民生活センター	独立行政法人国民生活センター における各事業の運営	運営費交付金	運営費交付金	3,567,652
	B	株式会社ラック	国民生活センターLANシステムの 構築及び運用・保守等業務	ソフトウェア	国民生活センターLANシステムの構築及び 運用・保守等業務	431,727
	--	--	--	工具器具備品	国民生活センターLANシステムの構築及び 運用・保守等業務	295,983
	--	--	--	外部委託費	国民生活センターLANシステムの構築及び 運用・保守等業務	24,640
	--	--	--	消耗品費	国民生活センターLANシステムの構築及び 運用・保守等業務	5,495
	--	--	--	備品費	国民生活センターLANシステムの構築及び 運用・保守等業務	660
	C	株式会社東武	東京事務所総合管理業務	外部委託費	東京事務所総合管理業務	43,928
	--	--	--	保守・修繕費	東京事務所総合管理業務	49
	D	個人	役職員人件費	給与手当等	役職員給与等	1,382,349

国庫債務負担行為等による契約 先リスト (単位：千円)		契約先名	契約額	法人番号
		--	--	--

その他備考

--

国民生活センターについて

令和8年7月

独立行政法人国民生活センター

1. 国民生活センターの組織概要

(1) 目的	【消費者基本法 第25条】 ・ 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っせん及び当該苦情に係る相談 ・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決 ・ 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 ・ 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 【独立行政法人国民生活センター法 第3条】 国民生活の安定及び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、消費者紛争を予防するための活動を支援すること並びに重要消費者紛争について法による解決のための手続を適正かつ迅速に実施し、及びその利用を容易にすること
(2) 沿革	・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足 ・ 平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更
(3) 所在地	・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1 ・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22
(4) 役職員	・ 役員：6名(理事長 村井正親、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性2名) ・ 職員：139名(令和8年4月1日現在)
(5) 予算 (運営費交付金)	・ 令和7年度当初予算：3,128百万円 ・ 令和8年度当初予算：3,229百万円

2. 国民生活センターの業務

① 相談

- ・消費生活センター等で相談対応をしている相談員からの相談を受付〔経由相談〕
- ・「消費者ホットライン(188)」のバックアップとして、消費者からの相談を受付〔バックアップ相談〕
- ・相談に基づく消費者向け注意喚起、制度等に関する改善要望

② 相談情報の収集・分析・提供

- ・PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じた相談情報の収集・分析
- ・相談情報に基づく情報提供(報道機関からの取材、国会・中央省庁、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体からの照会等)

③ 商品テスト

- ・消費生活センター等における苦情相談解決のためのテスト
- ・被害の未然防止・拡大防止の注意喚起のためのテスト
- ・注意喚起のためのテストに基づく商品改善、規格・基準等に関する改正要望

④ 広報・啓発

- ・記者説明会の開催により消費者に対し注意喚起情報等を提供
- ・ウェブサイト、SNS、出版物等を通じた広報・啓発及び地方消費者行政事業等を支援

⑤ 教育研修・資格制度

- ・消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上のための研修
- ・登録試験機関として、平成28年度から「消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を実施

⑥ 裁判外紛争解決手続(ADR)

- ・「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・手続の結果概要を公表

⑦ 適格消費者団体支援

- ・適格消費者団体に対する情報提供等の支援
- ・特定適格消費者団体が申立てをする消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てる事務を実施

国民生活センターの機能

国民生活センターは、消費者行政における中核的な実施機関として

① 消費者行政の司令塔機能の発揮

② 地方消費者行政の推進

③ 消費者への注意喚起

のいずれにとっても必要不可欠な存在

※「(独)国民生活センターの在り方について」(内閣府特命担当大臣記者会見(平成25年12月13日)での配布資料)より

国民生活センターは、各業務の実施を通じて、消費者被害の予防と救済のための3つの機能を担っている

① 行政機関及び事業者団体等への要望、情報提供等

→ 行政機関や事業者団体等に制度や商品等に関する改善要望

(2025年度：13件。うち10件について行政処分や業務改善等の対応を確認)

→ 行政機関及び事業者団体等への情報提供

(2025年度：56件。うち11件について行政処分や業務改善等の対応を確認)

② 全国の消費生活センター等に対する支援

→ 全国の消費生活相談窓口に対し、ワンストップ・サービスとして以下の支援を実施(地方支援)

- 各地センター等に相談処理のアドバイス等を行う経由相談
- バックアップ相談、休日相談からあっせん方法等を提供
- PIO-NET等による相談解決に役立つ情報の提供・共有
- 苦情相談解決のための商品テスト
- 相談員・行政職員への研修
- 解決困難事案の裁判外紛争解決手続(ADR) 等

→ 適格消費者団体への支援

③ 消費者に対する注意喚起

→ 消費者被害の拡大防止のため、相談、テスト、PIO-NET情報等に基づき、消費者に対して積極的に注意喚起

- 取引関連：悪質商法等による取引被害の拡大防止のため注意喚起
- 危害関連：人の生命・身体に危害を及ぼす商品事故等の被害拡大防止のため注意喚起
- 商品テスト関連：商品事故等の被害拡大防止のため商品テストを実施し注意喚起

→ 2025年度は、記者説明会(月2回程度)等を通じて合計66件を公表

その他報道機関からの取材件数は866件/年

3. 相談

国民生活センターの主な相談窓口は以下のとおり

消費者向け相談窓口

●バックアップ相談

<平日>

平日に「消費者ホットライン(188)」に電話した際に、都道府県や政令市の消費生活センターの電話が話中でつながらない場合に、「バックアップ相談」の電話番号をアナウンス

※2025年度までは「平日バックアップ相談」と「お昼の消費生活相談」の窓口を別々に設けていたが、消費者の利便性向上の観点から、2026年度より2つの窓口を統合した「バックアップ相談」を開設した。

<休日>

休日に消費生活センターが開所していない場合に、「消費者ホットライン」への電話が国民生活センターの「休日相談」に、自動転送される仕組み。原則、即日対応（継続対応はしない）

●越境消費者センター(CCJ)

- ・海外事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口

●訪日観光客消費者ホットライン

- ・訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口

●災害や特定トラブル関連の110番

- ・大規模災害が発生し関連する消費者トラブルが懸念される場合や、特定のトラブルが集中し発生した場合等に、必要に応じて特設の電話相談窓口(110番)を設置

相談員向け相談窓口

●経由相談

- ・全国の消費生活センター等の相談員から、相談対応に関する問合せを受け付け、助言等を実施
- ・専門チーム(特商法チーム/金融・保険チーム/情報通信チーム)が対応することで、難しい事案に対しても高いレベルで助言を行うとともに、必要に応じて共同処理・移送を実施。

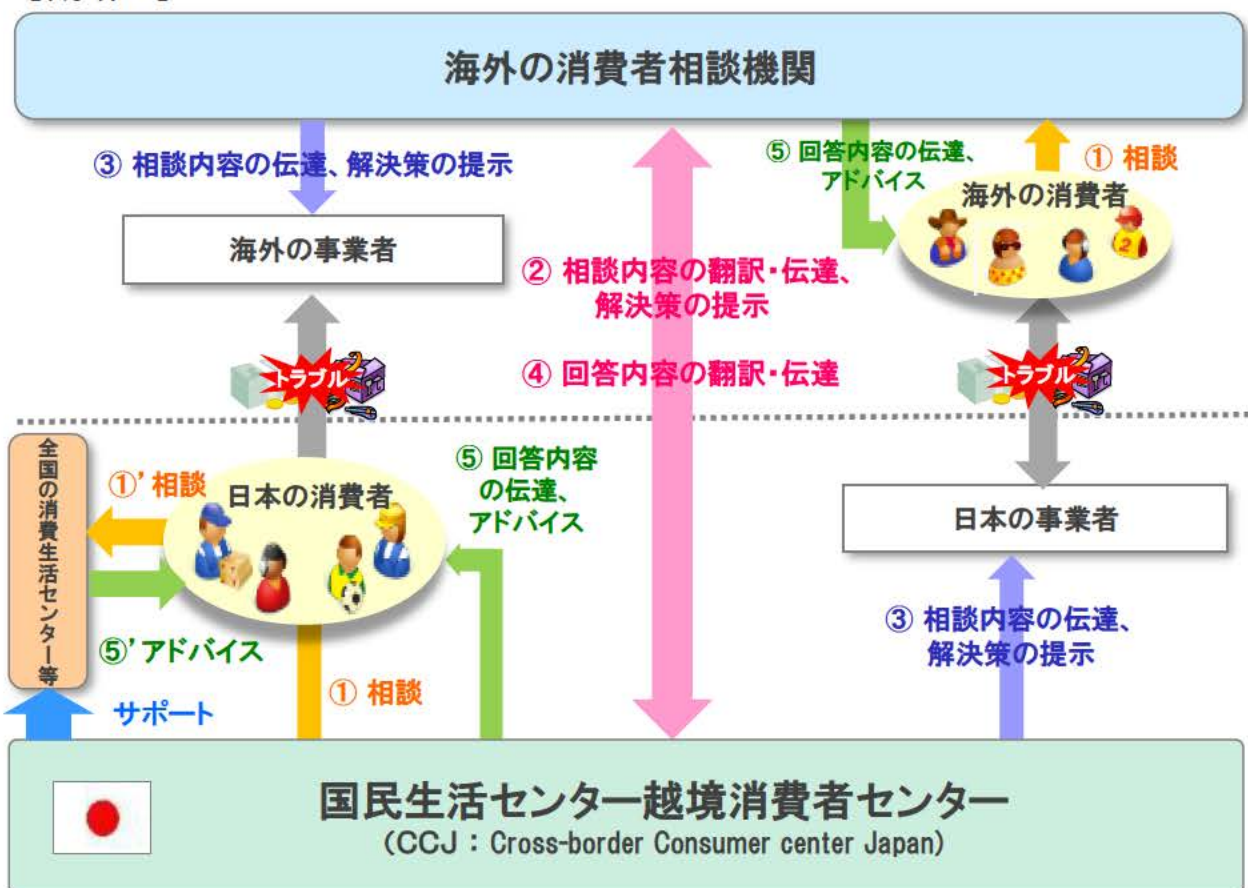
●CCJ相談員専用ダイヤル

- ・全国の相談員に対して、日本の消費者と海外の事業者とのトラブルに関する相談処理の助言を実施

国民生活センター越境消費者センター(CCJ)

- 「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」は、海外ネットショッピングなど、**海外事業者との取引**でトラブルにあった消費者のための相談窓口
- CCJでは、**海外の消費者相談機関と連携**し、海外に所在する相手方事業者と相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者のトラブル解決を支援

【概略図】



国・地域	機関名
アメリカ、カナダ、メキシコ	BBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association) 消費者文教基金会 (Consumers' Foundation, Chinese Taipei)
シンガポール	シンガポール消費者協会 (Consumer Association of Singapore)
ベトナム	EcomViet (Vietnam E-commerce Development Center)
南米11カ国・スペイン(注)	ODRLA (ODR Latinoamerica)
ロシア	Center for Mediation and Law (Scientific and Methodological Center for Mediation and Law)
韓国	韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)
タイ	消費者保護委員会事務局 (Office of The Consumer Protection Board)
フィリピン	貿易産業省消費者保護グループ (Department of Trade and Industry)
イギリス	公認取引基準協会 (Chartered Trading Standards Institute)
マレーシア	マレーシア消費者苦情センター (National Consumer Complaints Centre, Malaysia)
香港	香港消費者委員会 (The Consumer Council of Hong Kong)
ラトビア	CRPC (Consumer Rights Protection Centre)
エストニア	CPTRA (Consumer Protection and Technical Regulatory Authority)

(注) アルゼンチン、チリ、ウルグアイ、パラグアイ、ボリビア、ブラジル、ペルー、コロンビア、ベネズエラ、コスタリカ、メキシコ

訪日観光客消費者ホットライン(外国人観光客向け電話相談窓口)

- 2018年12月より、訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口として、「訪日観光客消費者ホットライン」(Consumer Hotline for Tourists) を開設。
- 2021年7月に専用サイト(チャットボット搭載)を開設。

□ 対応言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語 (計7カ国語)

□ 受付時間

平日10時～12時、13時～16時
(土日・祝日、年末年始を除く)

□ 対象となる相談

日本滞在中の消費者トラブル (商品の購入、飲食、宿泊、交通機関の利用等に伴うトラブル) に関する相談

※対象となる消費者トラブルの具体例

- 例 1 : 商品を購入したが、壊れていた
- 例 2 : 飲食店で著しく高額な請求があった
- 例 3 : レンタカーで高額な修理代を請求された
- 例 4 : ホテルの部屋が予約内容と違っていた

※観光情報、落とし物・忘れ物、事件・事故、病気・ケガなど、消費者トラブル以外の相談は他の相談窓口を紹介

【専用サイト】

<https://www.cht.kokusen.go.jp/>



【窓口周知動画】

専用サイト内



* 日本語、英語、中国語(簡体字、繁体字) ページはチャットボットにも対応。

4. 相談情報の収集・分析・提供

○ 国民生活センターでは、1984年からPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じて、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集し、その内容を分析したうえで国民・消費者への注意喚起などに活用している

○ また、相談情報の収集にあたっては、全国共通の入力ルールの制定・改定や登録された情報の確認・修正などのデータ管理と、システムの運用・保守を担当。情報の精度やシステムの使い勝手の向上を図り、全国の消費生活センターの相談業務を支援している

(注)PIO-NET接続先(2025年12月1日現在)：消費生活センター 約1,200カ所(専用端末約3,400台)
中央省庁等 18カ所

○ PIO-NETで収集した相談情報の具体的な活用目的は以下のとおり

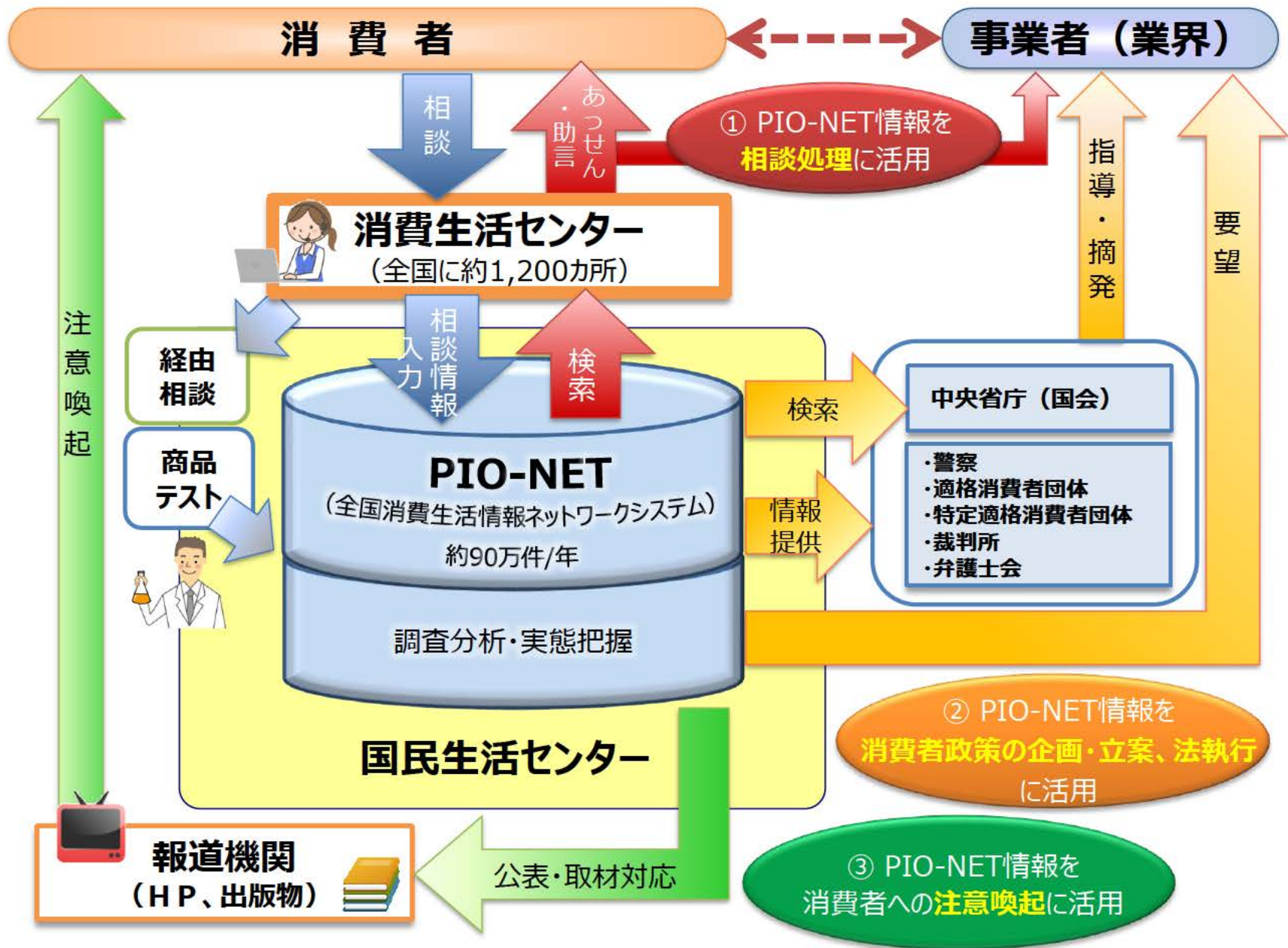
- ① 全国の消費生活センター等の相談業務に対する支援
- ② 消費者に対する注意喚起
- ③ 行政機関における消費者政策の企画・立案、法執行 等

○ PIO-NETで収集した相談情報は、年間 約90万件

○ PIO-NETの特長

- ・わが国最大の消費生活相談情報を収集・蓄積したシステム(信頼性の高い相談情報データベース)
- ・国や地方公共団体の消費者行政の基礎情報

PIO-NET情報の収集と活用



5. 商品テスト

国民生活センターの主な商品テスト業務は以下のとおり

○ 消費生活センター等からの商品や技術等に関する問い合わせ・相談

全国の消費生活センター等からの商品や技術等に関する問い合わせ、相談に対応

○ 商品テストの実施

相談解決のためのテスト(テストⅠ)

- ・消費生活センター等が行う商品に関する消費生活相談処理を支援するため、依頼に基づいて商品テストを実施し結果を報告。依頼センターは、テスト結果報告書をあっせん等に活用
- ・依頼テストは、原則全件対応 ・消費者庁への協力

注意喚起のためのテスト(テストⅡ)

- ・テストⅠの結果、苦情品のみならず商品群として問題が考えられる商品や、PIO-NET、医療機関ネットワーク等に報告されている商品の被害情報を分析し、事故の未然防止・拡大防止のためのテストを実施し広く情報を提供
- ・取扱説明書や規格、基準だけにとらわれない、生活実態に即したテストを実施することで、商品の問題点を指摘

○ 商品関連事故等の分析・調査

PIO-NET、医療機関ネットワーク、医師からの事故情報受付窓口等で収集した情報から、商品やサービスによる危害・危険情報を分析・調査し、消費者に情報を提供

○ 医療機関ネットワーク事業(消費者庁との共同事業)

事故の概要や発生状況などの詳細情報を医療機関から収集し、同種・類似事故の再発防止をはかることを目的として、消費者庁との共同事業として実施

○ 医師からの事故情報受付窓口(ドクターメール箱)

消費生活上の事故について、開業医等の医師の診断結果も踏まえた情報を収集し、同種・類似事故の再発防止をはかることを目的として、受付窓口をホームページ上に開設

○ 食品中の放射線量測定のフォローアップ(消費者庁との共同事業)

自治体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分)を超えた食品等の精密測定を受託し、Ge半導体式検出器で測定したデータを報告

6. 広報・普及啓発

広報・普及啓発の取組及び実績

1. 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

- 2025年度は記者説明会の開催(19回)等を通じて、66件を報道発表
- 主な報道回数は在京6紙で155回、テレビ・ラジオで74回
- その他、取材件数は866件/年

記者説明会等を通じた報道発表件数(年度)

2021	2022	2023	2024	2025
72件	66件	70件	68件	66件

2. ウェブサイト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/2025年度
- 当センターの発表情報を中心に、消費者の関心が高いテーマ、注意が必要なトラブル等を時宜に応じて迅速に掲載
報道発表情報、テーマ別特集、全国の消費生活センター一覧、中央省庁の情報 等
- SNSを利用した情報提供: X(旧Twitter)、YouTube、Instagram、LINE、Facebook

3. 出版物、ウェブマガジン等の発行

- くらしの豆知識: くらしに関する情報をまとめた小冊子。年1回発行。若者向けの「セレクト版」も発行
- ウェブ版「国民生活」: 消費者問題に関する最新情報や基礎知識をわかりやすく伝えるウェブマガジン。月1回、ウェブサイトに掲載

4. 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イラスト付きリーフレット。年30回発行(2025年度)。
 - 子ども・若者サポート情報(※): 子育て世帯向けのイラスト付きリーフレット。年12回発行(2025年度)
- (※) 2023年度より「子どもサポート情報」から「子ども・若者サポート情報」に名称変更

7. 教育研修・資格制度

1. 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)

2. 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な実務知識などを習得するための研修を実施

3. 消費生活相談員研修の特色

- ・ 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

4. 相模原事務所研修施設の活用

- ・ 相模原事務所研修施設の特長を活かし、消費者行政職員及び消費生活相談員に対して、事例検討型・参加体験型の研修を実施するとともに、消費者教育の推進を支援するため、若年者や高齢者などを受講対象者とする講座の講師を養成する研修を実施

5. 地方での研修、オンライン研修の強化

- ・ 消費生活相談員等の研修受講の機会を確保するため、地方においても研修を実施。さらに、コロナ禍を経てオンライン研修(リアルタイム配信、オンデマンド配信)も強化して実施
- ・ インターネットを通じて講座コンテンツを配信する「Dラーニング(遠隔研修)」も引き続き実施

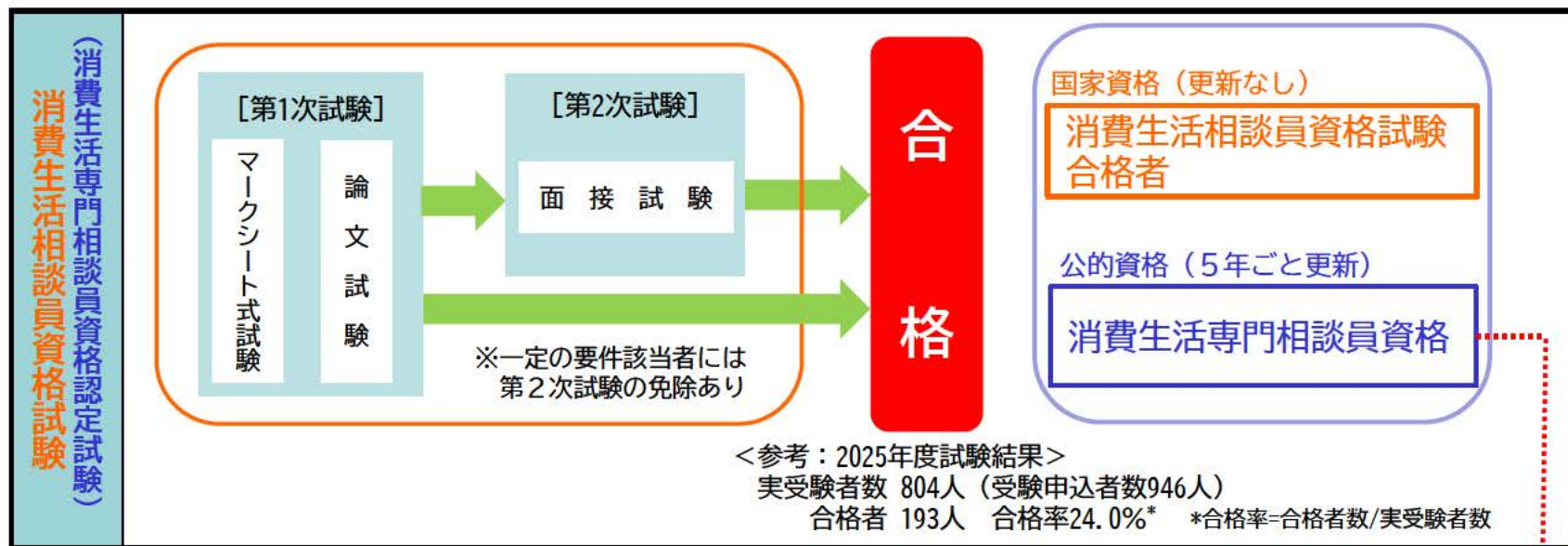
消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定制度

2016（平成28）年度より 「消費生活相談員資格試験（国家資格）」を実施

- 2016（平成28）年4月1日に改正消費者安全法が施行され、消費生活相談員は、「消費生活相談員資格試験」に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用されることとなった。
- 当センターは2016（平成28）年度から、登録試験機関として「消費生活相談員資格試験」（国家資格取得のための試験）を実施している。

「消費生活専門相談員資格認定事業」 消費生活相談員採用支援業務を継続して実施

- 1991（平成3）年度から当センターが実施してきた「消費生活専門相談員資格認定制度」も継続し、「消費生活相談員資格試験」合格者には、「消費生活専門相談員資格」（5年ごと更新制）を同時付与している。
- 資格更新講座による学習機会提供や、消費生活相談員を募集中の地方公共団体へ、人材データベースに登録された資格認定者情報（希望者）を提供する「採用支援業務」を継続して実施している。



全国の都道府県・市区町村の消費生活センター等

・相談員採用情報HP掲載依頼
・登録者検索依頼

採用支援

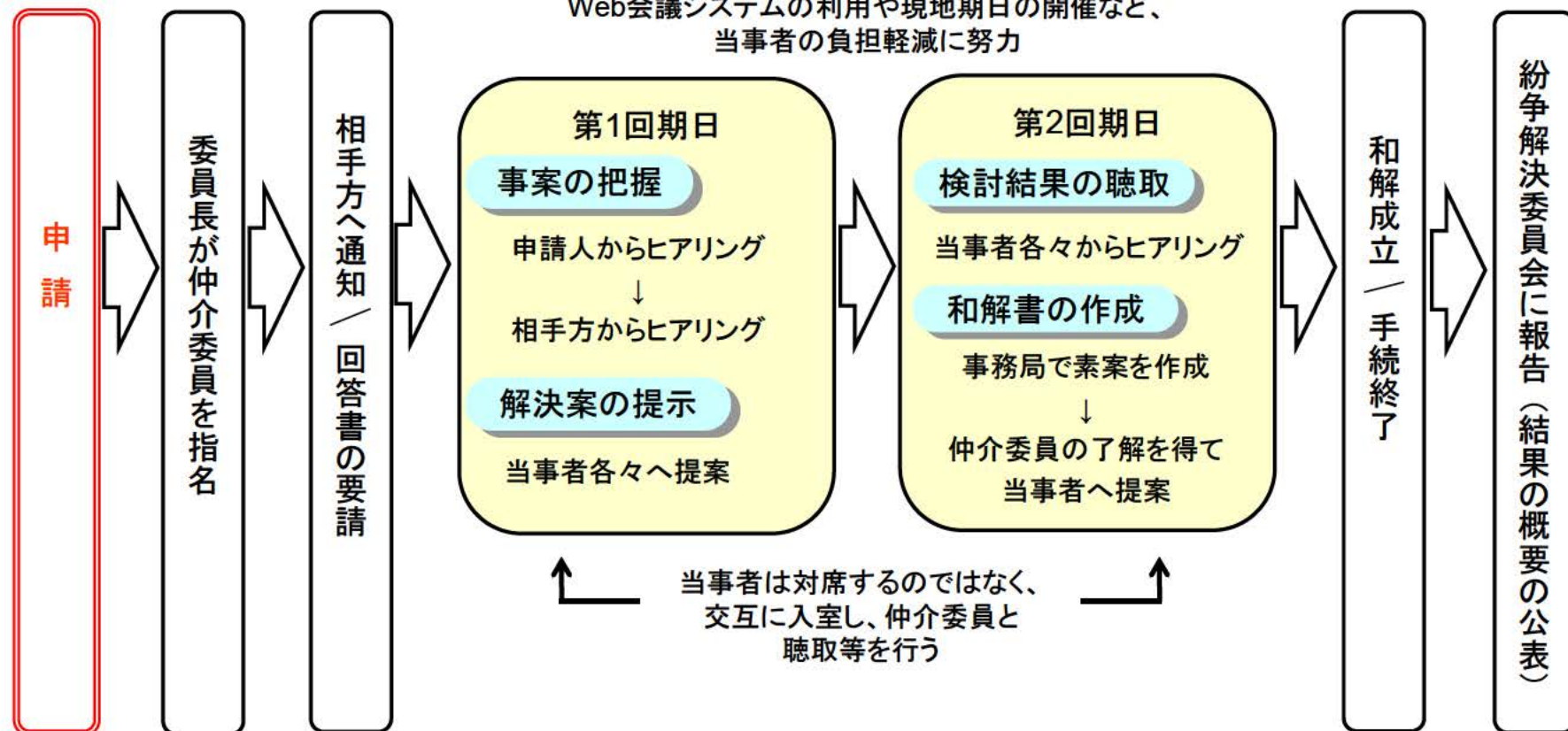
・相談員採用情報HP掲載
・登録者情報提供



8. 裁判外紛争解決手続 (ADR Alternative Dispute Resolution)

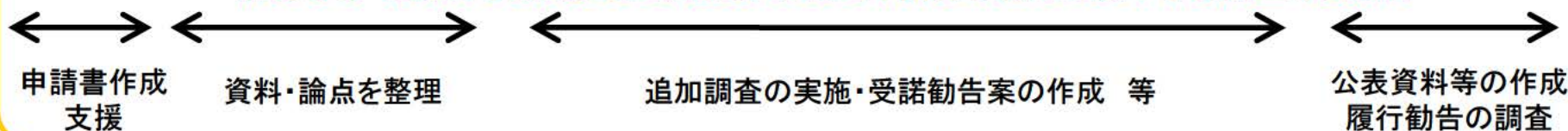
紛争解決手続の主な流れと事務局の役割

Web会議システムの利用や現地期日の開催など、
当事者の負担軽減に努力



事務局

消費者の「後見的な役割」として、必要に応じて申請書作成の支援や事実調査等を実施



9. 適格消費者団体への支援

- ・消費生活相談件数が高水準で推移
- ・同種の消費者被害が多発
- ・財産の散逸・隠匿を図る悪質事案も

消費者契約法改正(平成18年)

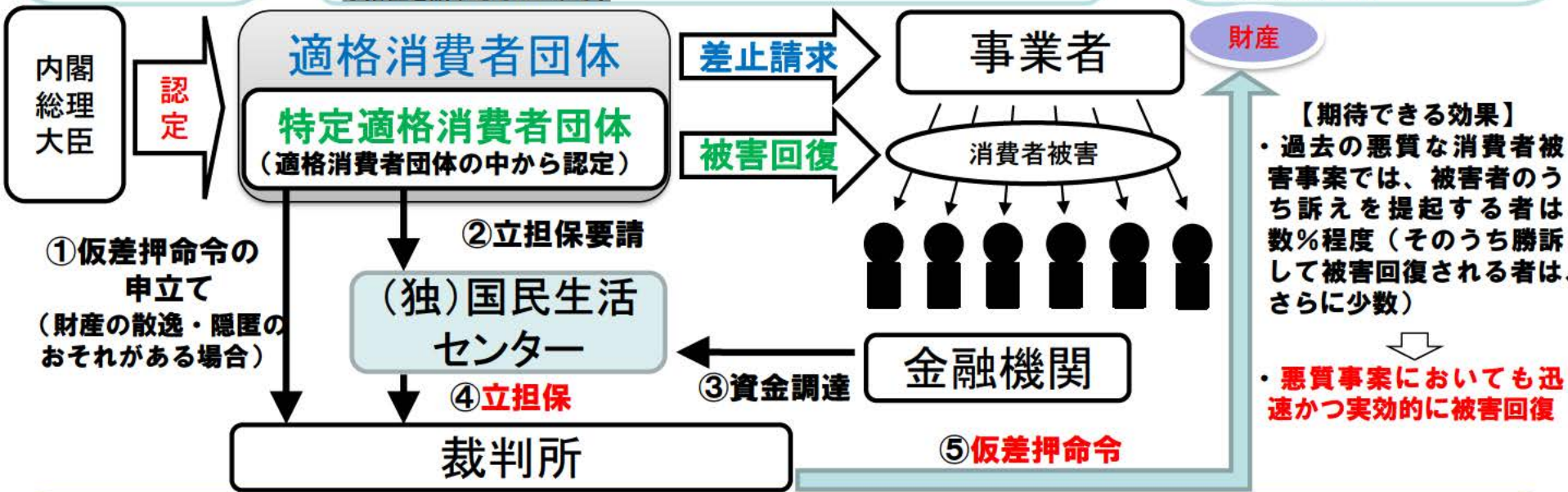
適格消費者団体による差止請求の制度を創設。

消費者裁判手続特例法制定(平成25年)

特定適格消費者団体による被害回復の制度を創設。

【附則第4条】政府は、特定適格消費者団体による被害回復関係業務の適正な遂行に必要な資金の確保、情報の提供その他の特定適格消費者団体に対する支援の在り方について、速やかに検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

- 財産の散逸・隠匿を図る悪質事案においても確実に被害回復を図る必要がある。
- 悪質事案は突発的に発生し、多額の金員が必要になるので、備えが困難。
- 制度の実効性を高めるためには支援が必要。



- (1) 独立行政法人国民生活センター法改正（業務の追加、長期借入金の規定の新設等）
 (独)国民生活センターが**立担保できるようにする**。
 財産の散逸・隠匿のおそれがある悪質事業者からの被害回復が可能。 ※1（平成29年10月1日施行）
 (2) 消費者裁判手続特例法改正
 (1)に伴い特定適格消費者団体と(独)国民生活センターその他の関係者との連携を規定。 ※1