

事務局・有識者合同意見交換

国民生活センター提出資料

平成28年 1月27日



国民生活センターの業務

※国民生活センターの3つの機能: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

国民生活センター

① 相談

- ・消費生活センター等では解決困難な相談の処理方法をアドバイス〔経由相談〕
- ・「消費者ホットライン」で最寄りの消費生活センター等に繋がらなかった相談の受付〔平日バックアップ相談等〕
- ・相談に基づく注意喚起、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・普及啓発

- ・消費者に注意喚起情報を提供するための記者説明会、出版物、リーフレット、ホームページ等を通じて、広報・普及啓発及び巡回訪問事業を通じた支援

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
- ・資格認定試験を全国各地で実施し、「消費生活専門相談員」資格を認定

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

(参考1) 国民生活センター相模原事務所の概況

○相模原事務所の概況

主な建物	延床面積
研修・宿泊棟	7,209.62㎡
商品テスト棟（食品・化学・衣料等）	3,069.10㎡
商品テスト2号棟（電気・機械等）	1,670.67㎡
商品テスト3号棟（自動車・自転車等）	710.41㎡

* その他、直線路、旋回路、家庭内事故解析棟など

※衣食住・乗り物等、消費生活に関する幅広い商品について迅速にテストするため、多数の施設・設備・機器を1か所にまとめて保有。

○研修・宿泊棟の概況

施設		定員
研修棟	講堂	200人
	研修室等	100人
		80人
		50人
		30人
	討議室等(5室)	12人～14人
宿泊棟	一般	72室
	講師用	3室

* その他、食堂、図書資料館など

※複数の研修室や討議室などを利用し、学習効果の高い事例検討型・参加体験型の研修を実施

※食堂、宿泊設備、図書資料館など、受講者同士の交流・情報交換、自主的な学習・グループワークの場を整備 2

(参考2)国民生活センター相模原事務所について

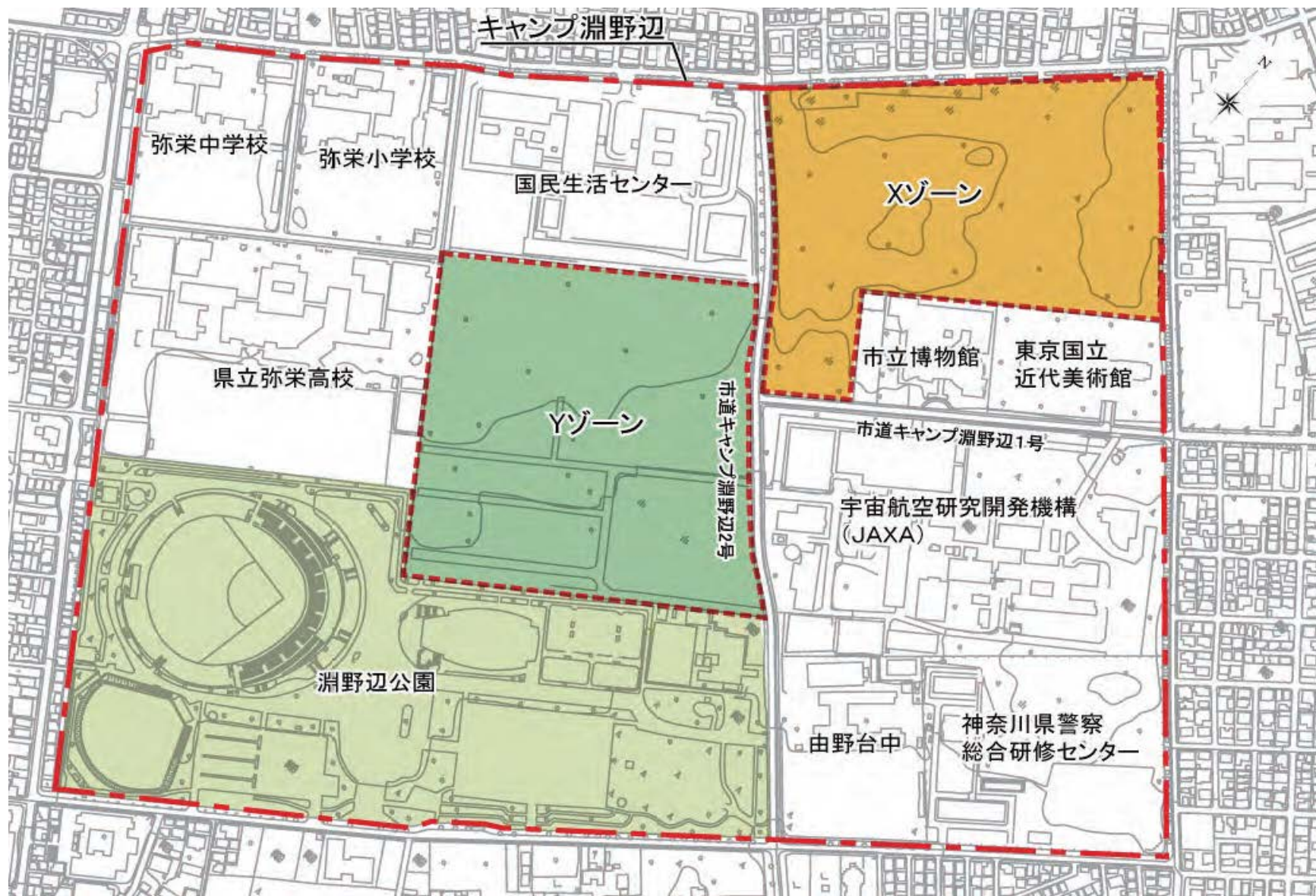
○「キャンプ淵野辺」跡地利用について

- 昭和49年11月 「キャンプ淵野辺」跡地が米軍から日本政府に全面返還
- 「米軍提供財産の返還後の利用に関する基本方針について」(昭和51年6月 国有財産中央審議会答申)を踏まえ、「キャンプ淵野辺」跡地が三分割される
 - ①地方利用分(県・市):市立小・中学校、県立高等学校、淵野辺公園等
 - ②国利用分:(独)国民生活センター、(独)宇宙航空研究開発機構、東京国立近代美術館等
 - ③留保地(国有地):別紙のXゾーン、Yゾーン(留保地は未利用)
- 昭和52年12月 国有財産関東地方審議会で、国民生活センターの跡地利用が了承される
- 昭和55年3月 国民生活センター相模原事務所開設

○「キャンプ淵野辺」土地利用について

- 留保地の土地利用の方針(「キャンプ淵野辺留保地利用計画」(平成20年6月 相模原市))
:Xゾーンを「公的な利用」、Yゾーンを「公園利用」として位置付け
- キャンプ淵野辺の土地利用の方向性(「キャンプ淵野辺留保地整備計画」(平成23年11月 相模原市))
:「既存の公園、教育、公益、文化・芸術等の施設を維持しつつ、それぞれの施設の連携性や回遊性を高め、かつ、キャンプ淵野辺を代表とするシンボル軸を中心に留保地を活用することにより、魅力の向上を目指します。」

国民生活センター相模原事務所 周辺図



(参考3) 国民生活センターの位置づけ

● 消費者基本法 (昭和四十三年法律第七十八号)

(国民生活センターの役割)

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、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、検査等及び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ものとする。

● 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)

(センターの目的)

第三条 独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)は、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することを目的とする。

(事務所)

第四条 センターは、主たる事務所を神奈川県に置く。

第十条 センターは、第三条の目的を達成するため、次に掲げる業務を行う。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 前二号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。
- 四 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。
- 五 国民生活に関する情報を収集すること。
- 六 重要消費者紛争の解決を図ること。
- 七 前各号の業務に附帯する業務を行うこと。