

国民生活センターの消費者・消費者団体支援の現状

国民生活センターでは、消費者・消費者団体に対して、以下の支援を実施。

1. 消費者に対する情報提供

(1) 国民・消費者に対する注意喚起

消費者被害の拡大防止のため、国民・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
- ・危害関連：人の生命・身体に危害を及ぼす製品事故等の被害拡大防止
- ・商品テスト関連：製品事故等の被害拡大防止のため商品テストを実施

(2) ホームページ等

消費者の関心や問題性の高い情報をタイムリーに掲載

- ・総ページ閲覧数は、約 4,400 万ページ／年
- ・消費者問題のポータルサイトとして、約 3 万ファイルの情報を公開
- ・消費者行政関係者等へメールマガジン配信。受信者 3 万 5000 人
※ 高齢者・障がい者にも配慮したホームページ運営を実施

(3) 出版物等

- ・Web 版「国民生活」の配信：主に相談・啓発に携わる人を対象に、最新の消費者関連情報を、毎月わかりやすく提供
※ 紙媒体で販売していた雑誌「月刊国民生活」を、24 年 4 月から Web 化。同時に、全国の消費生活センター等を対象に印刷物を配布
- ・「くらしの豆知識」：生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子。毎年刊行。発行部数は約 4 5 万部。また、視覚障害者の利用に供するためダイジー版を 1,000 部作成

(4) メールマガジン・リーフレット

- ・「見守り新鮮情報」：高齢者や障がい者等の暮らしの安全・安心を守るために、悪質商法や事故情報、リコール情報等の重要な情報をコンパクトにまとめたメールマガジン
- ・「子どもサポート情報」：家族や子育て支援関係者を対象にしたメールマガジン。
- ・メールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成、啓発用資料として自由に活用できるよう、ホームページに掲載
- ・「くらしの危険」：全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報をまとめたリーフレット。6 回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布の上、ホームページに掲載

(5) 消費者問題出前講座

- ・当センター「消費者問題出前講座」において、消費者問題の専門家を全国に派遣

し、高齢者等を対象に消費者問題に関する出前講座を年に 1,000 回程度実施

2. 消費者団体に対する支援

(1) 全国消費者フォーラムの開催

当面する消費者問題の現状と方向及び消費者活動について、学習及び報告、意見交換を行う場を提供

平成 6 年から毎年開催（ただし、平成 23 年は東日本大震災の影響により中止）

（参考）平成 23 年度開催実績

開催日：平成 24 年 3 月 19 日(月)
会場：アルカディア市ヶ谷
テーマ：今、消費者ができること ー支える、結び合う、ともに歩むー
【分科会】 消費者支援の多角的な取り組み
消費者教育への多彩な取り組み
消費者被害の防止への多面的な取り組み
安心・安全な社会実現への多岐的取り組み
環境に配慮した生活様式への多様な取り組み
【全体会議】 分科会報告、全体討議
参加者数：622 名

(2) 消費生活相談情報に関する照会への対応

消費者契約法第 40 条第 1 項に基づき、適格消費者団体からの求めに応じ、消費生活相談に関する照会に対応

（参考）過去の照会実績

年度	照会件数
平成 19 年度	16
平成 20 年度	35
平成 21 年度	52
平成 22 年度	61
平成 23 年度	61

(3) 消費者団体及び適格消費者団体との懇談

当センターの現状を報告するとともに、各団体が注視している消費者問題や懸念事項、当センターへの提言や要望について意見を交換し、当センターの業務に反映させる

（参考）平成 23 年度開催実績

	開催日	出席団体／参加者
消費者団体との懇談会（第 1 回）	平成 23 年 5 月 23 日	6 団体／8 名
〃（第 2 回）	平成 23 年 5 月 27 日	3 団体／4 名
適格消費者団体との懇談会	平成 24 年 2 月 16 日	7 団体／14 名