

国民生活センターにおける地方支援について

国民生活センターでは、全国各地の消費生活センター・相談窓口に対して、ワンストップ・サービスとして以下の支援を実施。

<全体>

1. 各地消費生活センターとの会議

- ・全国消費生活センター所長会議及びブロック別消費生活センター所長会議を毎年度開催し、意見交換・情報共有

<相談>

2. 経由相談

- ・各地センターの相談員から、高度・専門的な案件、全国的な案件等の相談を受け付け、処理方法等をアドバイス（平成 23 年度：6,345 件）
- ・チーム制（特商法、金融保険、情報通信）を設けて専門化・高度化し、高いレベルで各地センターにアドバイスできるよう取り組んでいる

3. 平日バックアップ相談・土日祝日相談

- ・平日、「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に対応するため、「平日バックアップ相談」を実施（平成 23 年度：1,344 件）
- ・また、土日祝日に相談窓口を開設していない消費生活センター等を支援するため、「土日祝日相談」を実施（平成 23 年度：8,183 件）
- ・その他、特定トラブルに関する「110 番」を実施（平成 23 年度：1,802 件）

※なお、各地センターへの支援を適切に行うためには、消費者トラブルに関するセンサー機能・臨床機能を確保していくことが不可欠

そのため、各地センターと同様、国民生活センター自らが消費者からの相談に直接に対応する現場を持っている

4. PIO-NET 等による相談解決に資する情報の提供・共有

- ・PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）を通じて、各地センターの相談処理をサポート
（各地センターでは、他センターの相談処理の内容等を参照し、相談処理に活用）
- ・また、PIO-NET の利用方法（入力、検索・集計・分析など）に関する問合せに対応（問合せ窓口を常設）
- ・「PIO-ALERT」（消費者トラブルをいち早く察知するシステム）を各自治体に提供
- ・「消費生活緊急情報」（月 2 回）、「製品関連事故情報」（月 1 回）として、最新の消費者トラブルについて深掘りした情報を提供

<商品テスト>

5. 苦情相談解決のためのテスト

- ・各地センターからの依頼により商品テストを実施し、その結果を報告書にまとめて回答（平成23年度：225件）
- ・商品や技術等に関する問合せ・相談に対応（同1,126件）
- ・現在、各地センターからのテスト依頼に対して全件引受けを原則化し取り組んでいる（平成23年度の件数は平成22年度の1.6倍）

<研修・指導>

6. 相談員・行政職員への研修

- ・消費生活相談員及び行政職員向けを中心とした研修を全国で実施（平成23年度：全78コース、受講者数6,970人）
- ・全コースの9割以上を相談員及び行政職員向けに実施。地方開催は6割超
- ・新たな研修方法として、遠隔地で講座を受講できる「遠隔研修」や、職場や自宅でも講座が視聴できる「オンデマンド配信」を検討

7. 市町村相談担当者への巡回訪問指導

- ・小規模な消費生活センターや、消費生活センターが設置されていない市町村等の相談窓口を、実務経験豊富な消費生活相談員が訪問（平成23年度：巡回数5,317回、巡回先市町村数：449市町村）

<ADR>

8. 解決困難事案の裁判外紛争解決手続（ADR）

- ・各地センターでの解決困難事案等をADRとして積極的に引き受け（各地センターを経由した申請は約6割）
- ・ADR手続きの中で得たノウハウや情報を、紛争解決の指針として各地センターに対して情報提供

以 上