

消費生活センターについて

- 地方公共団体が運営する**消費者のための相談、あっせん業務**を行う機関。
- 全国829ヶ所にセンターを設置(平成29年4月1日)。
- ※都道府県は必置、市区町村は努力義務(全国1031市区町村で設置(広域連携含む))

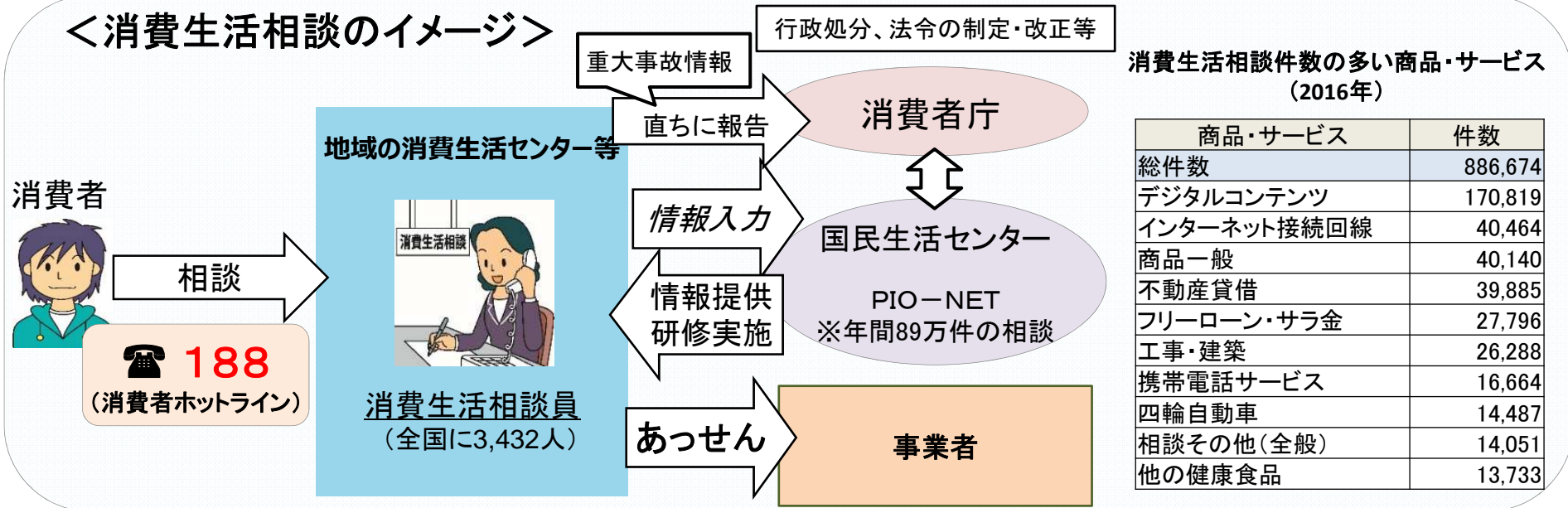
消費生活センターの役割

- 消費者から寄せられる**悪質商法による被害**や**商品事故の苦情**などの消費生活相談に対し、**問題解決のための助言・あっせん**。
- **消費者教育の拠点**として、消費者に対する普及啓発を実施 等

消費生活センターの要件

- ① **消費生活相談員**(注1)を配置していること。
- ② 電子情報処理組織(**PIO-NET**(注2)等)を備えていること。
- ③ **週4日以上**消費生活相談・あっせんを行っていること。

<消費生活相談のイメージ>



消費生活相談件数の多い商品・サービス (2016年)

商品・サービス	件数
総件数	886,674
デジタルコンテンツ	170,819
インターネット接続回線	40,464
商品一般	40,140
不動産貸借	39,885
フリーローン・サラ金	27,796
工事・建築	26,288
携帯電話サービス	16,664
四輪自動車	14,487
相談その他(全般)	14,051
他の健康食品	13,733

(注1) 国民生活センター等の登録試験機関が実施する消費生活相談員資格試験の合格者又はそれと同等以上の専門知識・技術を持った者
 (注2) 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するシステム