

○独立行政法人国民生活センター情報提供規程

平成 15 年 10 月 1 日 規程第 14 号
最終改正 令和 5 年 1 月 5 日 規程第 13 号

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この規程は、独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）が、消費者基本法（平成 16 年法律第 70 号）第 25 条に規定された中核的機関として、独立行政法人国民生活センター法（平成 14 年法律第 123 号）第 3 条に掲げる国民生活に関する情報の提供を適正に行うとともに、情報提供の要請に対して適切に対応するために必要な事項を定める。

(情報の範囲)

第 2 条 この規程は、次の各号に掲げる情報の提供に関して定めるものとする。

- (1) 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に蓄積されている消費生活相談情報及び個人情報相談情報
- (2) 医療機関ネットワークに蓄積されている事故情報
- (3) 消費生活相談としてセンターが受理した相談事例に関する情報
- (4) センターが行った商品テストに関する情報
- (5) センターが実施した調査等に関する情報
- (6) 前各号に掲げるもののほか、業務上知り得た情報

(情報の積極的提供)

第 3 条 センターは、消費者利益の擁護・増進を図るため、次の各号のいずれかに該当する情報（以下「不提供情報」という。）を除き、積極的な情報提供に努める。

- (1) 相談者等の個人に関する情報で特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）
 - (2) 法人その他の団体又は事業を営む個人（以下「事業者」という。）の当該事業に関する情報であって、次に掲げるもの。
 - イ 公にすることにより、当該事業者の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの。
 - ロ センターの要請を受けて、公にしないと条件で任意に提供されたものであって、通例として公にしないこととされているもの。
- 2 前項に規定する不提供情報であっても、次の各号のいずれかに該当する場合は、提供することができる。

- (1) 消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益を保護するため、公にすることが必要であると認められる場合
- (2) 当該個人又は当該事業者が提供することを了承した場合

(部分提供)

第4条 前条に規定する不提供情報において、不提供情報が記録されている部分を容易に区分して除くことができるときは、当該部分を除いた部分につき提供することができる。

第2章 自主的に情報提供する場合

(公表及び通知)

第5条 センターは、次のいずれかに該当する場合は、消費生活に関する情報等を整理及び分析した結果を、速やかに、広く国民に提供（以下「公表」という。）するものとし、又は関係行政機関に対し、意見を付して当該結果を通知するものとする。

- (1) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、同種の消費者被害が多数報告されており、又は同種の消費者被害が多数発生するおそれがある場合
 - (2) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、深刻な消費者被害が報告されており、又は同種の被害が再発するおそれがある場合
 - (3) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、同種の苦情等が多数報告されており、又は同種の苦情等が増加傾向にある場合
 - (4) センターが行った商品テストのうち、消費生活に影響を及ぼすと認められる情報等の場合
 - (5) 前各号のほか、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認められる場合
- 2 センターは、前項の結果に事業者に通知すべきと認められる事項が含まれている場合は、当該事業者に対し、意見を付して当該事項を通知するものとする。

(事業者特定情報の公表)

第6条 前条に規定する公表において、消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益を保護するために必要であって当該公表が消費者被害の防止等のために必要であると認めるときは、特定の事業者又はその提供する商品・役務の名称その他の独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成20年内閣府令第49号）第36条各号に掲げる事項（以下「事業者特定情報」という。）を公表することができる。

(行政機関への提供)

第7条 センターは、行政機関に対し事業者特定情報を含めて提供することができる。

- 2 前項の提供に当たっては、別に定める運用指針に基づき、必要に応じて、当該情報に関する事実、利用条件その他の当該情報の適切な利用を確保するために必要と認められる事項を付すものとする。

第3章 要請に応じて回答する場合

(回答)

第8条 センターは、情報提供の要請（以下「照会」という。）があった場合は、次項から第7項までに規定するところにより回答するものとする。

- 2 公表した情報について照会を受けた場合は、原則として相当の期間、関連する情報も含め回答することができる。ただし、センターの業務の円滑な遂行に支障が生ずる等やむを得ない場合はこの限りでない。
- 3 次の各号のいずれかに該当する照会を受けた場合は、事業者特定情報を含めて回答することができる。
 - (1) 法令の規定に基づく照会
 - (2) 国の行政機関等からの照会
 - (3) 地方公共団体からの照会
- 4 報道機関から次の各号のいずれかに該当する特定の事業者に係る照会を受けた場合は、当該事業者に係る当該若しくは類似の内容の相談件数等について、相当の期間、回答することができる。
 - (1) 法律若しくは条例に基づく行政処分を受けた事業者、法律に基づく強制捜査を受けた事業者又は判決等を受けた事業者に係る照会
 - (2) 破産又は倒産等による消費者トラブルの発生が報道その他によって既に明らかになっている事業者に係る照会
 - (3) センター又は消費生活センター等が事業者特定情報を公表した事業者に係る照会
 - (4) 国の行政機関、地方公共団体その他の公的機関による公表又は当該事業者からの通知若しくは社告等により、消費者トラブルの発生又は発生のおそれが明らかになっている事業者に係る照会（前各号に該当するものを除く。）
- 5 事業者から当該事業者に係る照会を受けた場合で、次の各号のいずれかに該当する場合は、相談件数及び相談概要について、相当の期間、回答することができる。
 - (1) 第6条の規定により事業者特定情報を公表した当該事業者からの照会
 - (2) 消費者被害の防止のため書面により要望をした当該事業者からの照会
- 6 第2項から前項までに該当しない照会で、公益目的を有する法人その他の団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会を受けた場合は、事業者特定情報を含めて回答することができる。ただし、センターの業

務の円滑な遂行に支障が生ずる等やむを得ない場合はこの限りでない。

- 7 第2項から前項までの規定により回答する際には、別に定める運用指針に基づき、必要に応じて、回答することとなる情報に関する事実、利用条件その他の当該情報の適切な利用を確保するために必要と認められる事項を付すものとする。

第4章 手続

(公表の一般的手続)

第9条 第5条の規定により公表をしようとする場合の手続は、次の各号によるものとする。

- (1) 公表しようとする内容に含まれる個別事例（個別事例に関する情報を編集又は加工したものを除く。）について、当該事例に係る消費生活センター等に対し、あらかじめ公表について意見を聴くこととする。
- (2) 公表しようとする資料の原案は、関係部署が調査、分析の上作成し、役員会において了承後、独立行政法人国民生活センター文書管理規程（平成15年規程第9号）の規定による決裁（以下「決裁」という。）により決定する。ただし、緊急を要する場合にあっては、役員会を経ずに決裁により決定することができる。

(事業者特定情報の公表手続)

第10条 第6条の規定により事業者特定情報の公表をしようとする場合は、前条に定める手続のほか次の各号によるものとする。

- (1) 公表しようとする内容に係る事実関係について必要な調査を行う。また、製品関連事故等については、その原因究明について可能な限り商品テスト等を行う。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。
 - イ 当該事業者が当該事実関係に誤りが無いことを認めた場合
 - ロ 当該事業者が当該事実関係についての調査に協力せず、かつ、消費者被害又は消費者利益の損害の状況から当該事実関係が真実相当性を有すると判断することができる場合
- (2) 当該事実関係に関し、当該事業者又は関係者が意見等を述べる機会を確保する。ただし、当該事業者の所在が不明である、緊急を要する等やむを得ない場合はこの限りでない。
- (3) 当該事業者又は関係者に対し、公表内容を書面により事前に通知し、又は通知して意見等を述べる機会を確保する。ただし、当該事業者の所在が不明である、緊急を要する等やむを得ない場合はこの限りでない。
- (4) 公表内容は、原則として情報提供委員会又は商品テスト分析・評価委員会に諮ることとする。ただし、消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益を保護するため速やかに公表する必要がある場合はこの限りでない。

(回答の手續)

第11条 第8条の規定により回答する場合は、決裁により行うものとする。ただし、国の行政機関等からの資料請求、報道機関からの取材等、迅速に対応しなければならない照会の場合はこの限りでない。

(費用)

第12条 第8条の規定により回答するに当たって必要と認める場合は、照会をした者に対し費用負担を求めることができる。

附 則 (平成12年5月16日規程第1号)

1 この規程は、平成12年6月1日から施行する。

附 則

- 1 この規程は、平成15年10月1日から施行する。
- 2 独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成13年法律第140号。以下「法」という。)の規定による情報開示については、センターが保有する法人文書の開示請求に対する開示決定等に係る審査基準(平成15年規程第15号)の規定により行うものとする。
- 3 法第22条の規定による情報提供は、国民が利用しやすい方法により積極的に行うものとする。

附 則 (平成16年4月1日規程第10号)

この規程は、平成16年4月1日から施行する。

附 則 (平成18年2月17日規程第5号)

この規程は、平成18年4月1日から施行する。

附 則 (平成20年1月29日規程第4号)

この規程は、平成20年2月1日から施行する。

附 則 (平成21年2月24日規程第3号)

この規程は、平成21年4月1日から施行する。

附 則 (平成28年3月29日規程第14号)

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

附 則 (平成29年3月14日規程第9号)

この規程は、平成29年4月1日から施行する。

附 則 (令和5年1月5日規程第13号)

この規程は、令和5年1月5日から施行する。