

平成18年度における消費者トラブルメール箱 月別受信件数

月別	平成18年度												合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
分類別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
商品一般	35	42	33	35	41	54	67	42	46	39	32	24	490
食料品	12	16	10	11	8	15	10	13	12	31	22	17	177
住居品	7	13	31	26	33	21	18	33	24	29	31	20	286
光熱水品	1	5	2	1	3	7	5	8	5	1	2	2	42
被服品	7	14	14	9	7	8	11	7	8	13	8	16	122
保健衛生品	5	11	12	12	11	12	8	10	17	13	13	51	175
教養娯楽品	77	62	83	82	94	97	71	109	76	79	94	104	1028
車両・乗物	14	20	14	15	13	18	17	18	16	11	21	14	191
土地・建物・設備	15	21	26	24	26	12	23	23	25	19	19	13	246
他の商品	1	0	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	8
商品小計 (構成比%)	174 (20.2)	204 (31.4)	226 (42.2)	217 (36.2)	237 (42.5)	245 (24.2)	230 (39.0)	263 (43.2)	229 (36.8)	236 (38.1)	243 (34.9)	261 (35.7)	2765 (34.2)
クリーニング	1	3	2	1	2	2	2	3	1	0	1	1	19
レンタル・リース・貸借	14	10	5	7	10	15	7	8	8	6	10	15	115
工事・建築・加工	3	2	6	4	4	5	6	3	4	3	4	3	47
修理・補修	0	2	5	4	2	3	4	1	6	1	0	1	29
管理・保管	0	0	0	0	1	1	0	5	4	0	0	2	13
役務一般	1	1	4	5	2	3	1	2	1	4	2	3	29
金融・保険サービス	28	29	31	30	33	28	37	43	25	23	31	34	372
運輸・通信サービス	594	333	197	272	211	654	245	223	274	286	318	311	3918
教育サービス	3	4	2	5	2	5	3	2	2	4	3	3	38
教養・娯楽サービス	17	30	19	20	18	25	17	26	26	22	48	40	308
保健・福祉サービス	6	5	7	8	11	8	9	7	10	4	6	10	91
他の役務	9	11	16	13	15	7	16	12	6	18	15	18	156
内職・副業・相場	9	9	10	7	3	3	10	9	11	6	7	20	104
他の行政サービス	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	6
役務小計 (構成比%)	686 (79.6)	439 (67.7)	305 (57.0)	376 (62.7)	314 (56.3)	759 (75.1)	357 (60.5)	344 (56.5)	378 (60.8)	377 (60.8)	447 (64.2)	463 (63.3)	5245 (64.9)
他の相談 (構成比%)	2 (0.2)	5 (0.8)	4 (0.7)	7 (1.2)	7 (1.3)	7 (0.7)	3 (0.5)	2 (0.3)	15 (2.4)	7 (1.1)	6 (0.9)	7 (1.0)	72 (0.9)
合計 (構成比%)	862 (100)	648 (100)	535 (100)	600 (100)	558 (100)	1011 (100)	590 (100)	609 (100)	622 (100)	620 (100)	696 (100)	731 (100)	8082 (100)

○商品・サービス分類別受信件数

商品役務分類	件数	割合	主な商品・サービス
運輸・通信サービス	3,917	48.5%	オンラインゲーム、アダルトサイト
教養娯楽品	1,028	12.7%	携帯電話機、パソコン、プリンタ
商品一般	490	6.1%	商品を特定できないトラブル、架空請求
金融・保険サービス	372	4.6%	サラ金（ヤミ金含む）、生命保険
教養・娯楽サービス	309	3.8%	外国語・会話教室
住居品	286	3.5%	浄水器、ふとん類、電気ストーブ、ルームエアコン
土地・建物・設備	246	3.0%	新築分譲マンション
車両・乗り物	191	2.4%	普通・小型自動車
食料品	177	2.2%	健康食品
保健衛生品	175	2.2%	化粧品、紙おむつ、コンタクトレンズ
他の役務	156	1.9%	外食、結婚相手紹介サービス
被服品	122	1.5%	アクセサリ
レンタル・リース・貸借	115	1.4%	賃貸アパート
内職・副業・相場	104	1.3%	商品相場、内職・副業
保健・福祉サービス	91	1.1%	エステティックサービス、医療サービス
他の相談	72	0.9%	相隣関係
工事・建築・加工	47	0.6%	新築工事
光熱水品	42	0.5%	電池、ガソリン
教育サービス	38	0.5%	補習教育、家庭教師
修理・補修	29	0.4%	修理サービス
役務一般	29	0.4%	複合サービス会員
クリーニング	19	0.2%	クリーニング
管理・保管	13	0.2%	マンション管理、パーキング
他の商品	8	0.1%	昇降設備
他の行政サービス	6	0.1%	行政サービス
合計	8,082	100%	

○内容分類別受信件数(マルチカウント)

内容別分類	品質・機能	契約・解約	販売方法	接客対応	価格・料金	表示・広告	安全・衛生
件数	3,109	2,976	2,017	1,765	488	371	273
内容別分類	その他	法規・基準	買物相談	包装・容器	生活知識	計量・量目	施設・設備
件数	228	96	9	5	5	2	0

○送信者の属性(年代別)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
件数	269	2,132	3,155	1,791	580	115	40
割合	3.3%	26.4%	39.0%	22.2%	7.2%	1.4%	0.5%

○送信者の属性(性別)

	男性	女性
件数	5,875	2,207
割合	72.7%	27.3%

○送信者の属性(職業)

	給与生活者	自営・自由業	学生・生徒	無職	家事従事者
件数	4,978	1,242	716	597	549
割合	61.6%	15.4%	8.9%	7.4%	6.8%

平成 1 8 年度における「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報の 収集結果とトラブルの概要

1. 平成 1 8 年 7 月公表（平成 1 8 年 4 月～6 月の 3 ヶ月分集計結果）

(1) 情報提供の件数、内容等

①件数 2, 0 4 5 件 * 1 日平均 2 2 通の情報を受信。

②送信者の属性について

男性の割合が 7 4. 4 % を占めており、職業別では給与生活者からの送信が 6 1. 3 % と高い割合である。年代別では 3 0 歳代が 3 6. 8 % と最も多く、次いで 2 0 歳代が 3 1. 3 %、4 0 歳代が 2 0. 7 % の順である。

(2) 主な事案

①使い捨て用コンタクトレンズの不良

「1 日使い捨て用コンタクトレンズをインターネットの通信販売業者から購入したところ、レンズの癒着やケース底部に癒着しているものが何枚か入っていた。製品に問題があるのではないか。インターネットで調べたところ、同じような不良品を購入した人があるようだ」という情報が寄せられた。

当センターより製造販売業者に確認したところ、「当該商品に初期不良が発生したため、商品を一部回収した」とのことであった。製造販売業者は、早い段階で回収したので市場に流通した量が少ないこと、装着する前に外観で不良とわかり健康被害が発生することがないこと等を理由に、社告やホームページ上の告知等による消費者への情報提供を行わず、(1)出荷先の在庫の回収、(2)申し出者への改善品の交換等で対応していた。

しかし、薬事法では、製造販売業者が医療機器の回収に着手したときは、その旨を厚生労働大臣に報告しなければならないと定められている。そこで、当センターから所管自治体に情報提供し、事実確認等の調査が行われた。その結果、製造販売業者は所管自治体の指導により、厚生労働省に回収の報告を行い、独立行政法人 医薬品医療機器総合機構のホームページに製品回収の情報が掲載された。併せて製造販売業者のホームページにも製品の回収及び交換に関する情報が掲載された。当センターからは、製造販売業者に対して、今後は薬事法を遵守するよう申し入れた。

②携帯電話の電池パックの膨張及び電池持続時間の減少

同機種種の携帯電話に関して、「電池パックが膨張し、裏蓋が閉まらなくなった」、「電池の消耗が激しく、十分に充電してほとんど使用していないのに 2 日程度しか持たない」といった情報が複数寄せられた。

携帯電話会社に確認したところ、電池パック膨張等の原因は、充電しながら T V 視聴を行った場合、通常よりも電池の温度が高い状態で充放電が繰り返され、電池は高温下での影響を受けやすいことから、結果的に電池の膨張、容量低下や持続時間の減少が起こるとのことであった。

当センターから消費者への情報提供等を求めたところ、(1)報道発表、ホームページ、ダイレクトメールによる利用者への告知、(2)電話機側の充電制御ソフトウェアの更新、(3)当該不具合が発生した電池パックの無償交換を実施するとの回答を得た。

③旅行業者による航空券予約取消料の不当な請求

「インターネットで見つけた旅行業者に航空券の手配を依頼したが、希望に沿う回答がなかった。申込金を支払った段階で契約が成立すると規約に記載されていたため、申込金を払わずそのままにしておいた。しかしその後、旅行業者から取消料を請求された。契約は成立していないはずなのに支払う必要があるのか」という情報が寄せられた。

当センターで旅行業者のホームページを確認したところ、利用規約に「申込金の入金確認をもって契約の成立とし、入金が無かった場合は予約が無かったものとして取り扱う」と明記されていた。また、送信者から旅行業者とのメールでのやりとりの記録を提供してもらったところ、請求の文言が法的措置をとるなど強い調子で書かれており、問題があると思われた。

当センターより旅行業者に問題点を指摘したところ、「キャンセルの連絡をしてこない人から労作費（手間賃）として取消料をもらうのは当然である。しかし実際に法的措置までとったことはない」との回答であった。当センターは、規約にない取消料を請求するのは不当と判断し、当該旅行業者が加盟している業界団体に情報提供し、改善を申し入れた。その結果、同業界団体が旅行業者を指導することとなった。

④表示どおりのプレゼントを提供しなかった引越し業者

「引越し見積もりを依頼した人にもれなくキャラクター葉書をプレゼント、というキャンペーンを利用したが、実際には一定額で成約した場合のみが対象と言われ、プレゼントがもらえなかった。告知されている内容と違っていただけ」という情報が寄せられた。

引越し業者のホームページを確認したところ、確かに「見積もりでもれなくプレゼント」と表示されていた。表示とは違った対応をしているのであれば、不当表示に該当する可能性があると考えられたため、当センターより引越し業者に指摘したところ、「このキャンペーンは、見積もりを受けた方に対してのみキャラクター葉書をプレゼントするというものである。今回の指摘を受け、社内通達を出してキャンペーンを徹底させる」との回答を得た。

2. 平成18年10月公表（平成18年7月～9月の3ヶ月分集計結果）

(1) 情報提供の件数、内容等

①件数 2, 169件 *1日平均23通の情報を受信。

②送信者の属性について

男性の割合が74.9%を占めており、職業別では給与生活者からの送信が60.0%と高い割合である。年代別では30歳代が37.7%と最も多く、次いで20歳代が29.1%、40歳代が20.1%の順である。

(2) 主な事案

①全自動洗濯機の脱水槽に巻き込まれて指を切断

「全自動洗濯機を使用中、脱水完了間近にふたを開けて右手を入れてしまったところ、洗濯物が指にからまり、右手薬指の第一関節からねじ切られてしまった。」という情報が寄せられた。

事故は7月中旬に発生した。その洗濯機は10年ほど使用していたものだったが、事故後にメーカー立ち会いの下で検証したところ、ふたを開けても脱水槽がすぐに停止しないことが分かった。その後のメーカーによる調査の結果、脱水槽に採用されているブレーキ部品の消耗が認められ、洗濯物を入れた状態でふたを開けた場合、ブレーキがかかっても70秒ほど脱水槽が回転し続けることが確認された。

② 燃油サーチャージの差額の請求

「海外旅行の航空券手配を旅行業者に申し込んだところ、航空会社が未定であることを理由に、燃油サーチャージとして定額の料金を徴収された。徴収された料金は、その後決定した航空会社の実際の燃油サーチャージよりも大幅にオーバーしていたにもかかわらず、旅行業者は差額分の返金をしない」という情報が寄せられた。

燃油サーチャージとは、原油価格の上昇を受けて、付加運賃を徴収することを航空会社の申請により、国土交通省が認可するもので、平成16年より認められている。航空会社に代わって旅行業者が消費者からこの料金を徴収している。当該旅行業者が加盟している業界団体に確認したところ「燃油サーチャージは、申し込み時ではなく、実際の航空券の発券日の料金が適用される。旅行契約締結後に燃油サーチャージが変更された場合は、増額されたときには不足分を追加徴収し、減額されたときには速やかに減額分を払い戻すことを書面上で明確に記載しなければならない、との通達が国土交通省から出ている」とのことであった。そこで、当センターから当該旅行業者に対して、差額分の取り扱いについて、通達に従うよう申し入れたが、応じなかった。当センターより、国土交通省に確認のうえ、当該旅行業者が加盟している業界団体に情報提供した結果、同業界団体から当該旅行業者に改善を申し入れることになった。

③ 通信販売の定期購入の解約

「3ヶ月毎の定期購入で健康食品を購入した。しかし、その後、当該商品の表示に関して違反があるとのことで公正取引委員会から当該事業者に対して排除命令が出されたため、定期購入を中止しようとしたが、定期購入の場合は4回目以降でないと中止が出来ないという定めがあった。購入してしまった3ヶ月分は仕方がないが、残りの分を中止できず、購入しなければならないのは納得できない。もう商品を購入したくないので、すぐに定期購入を中止したい」という情報が寄せられた。

事業者を確認したところ、「定期購入は一般購入に比べて安く価格設定をしている代わりに、3回以上購入してもらうことを条件としている。しかし、解約希望者には、3回以下であっても解約に応じている」とのことであった。

事業者のホームページを確認したところ、定期購入の場合の購入回数や中途解約に関する表示が曖昧であった。販売条件は契約内容の重要事項であるため、明示するよう申し入れたところ、改善するとの回答を得た。

④ ペット死亡後の掛金を請求されたペット共済保険

「保障期間1年のペット共済保険に加入後、飼い犬が死亡した。事業者に通知したところ、契約期間2年間における残月共済掛金を請求するとのことで、残り1年分の請求書が送られてきた。約款には契約が2年間という記載はない」という情報が寄せられた。

当センターでホームページや約款、パンフレット等の資料を取り寄せて確認したところ、契約期間は2年間と記載されていた。しかし、文字が小さくどこに書いてあるか分かりにくいものであった。送信者は年払いの扱いになっていたため、途中

死亡であっても、残り1年の共済掛金を請求されたものと思われる。

当センターから事業者に対して、パンフレットや申込書の表示を分かりやすく改善するよう申し入れたところ、今後、保険業法の対象になることもあり、改善する予定であるとの回答を得た。

⑤瞬間接着剤による火傷

「瞬間接着剤を購入し、使用するために開封したところ、中身の液が垂れてジーンズをはいていた大腿部に付着し、火傷を負った。後で商品のパッケージに記載されていた注意書きを確認したところ、『布、衣服類に多量付着すると発熱しますので火傷にご注意』と赤字で記載されていた。瞬間接着剤で火傷するという知識がない消費者も多いと思う」という情報が寄せられた。

瞬間接着剤に用いられるシアノアクリレートは、繊維と化学反応を起こして発熱する性質を持っている。特に、ポリエステル系及びアセテート系の衣類にシアノアクリレート系の瞬間接着剤が付着した場合、100℃前後まで温度が上昇することも確認されている。また、ゼリー状より液状の接着剤、有色生地、厚手の生地の方が温度が上昇するというテスト結果も出ている。

消費者は瞬間接着剤で火傷を負うおそれがあるという認識を持ち、使用上の注意を守って使用すること。

3. 平成19年1月公表（平成18年10月～12月の3ヶ月分集計結果）

(1) 情報提供の件数、内容等

①件数 1, 821件 *1日平均19通の情報を受信。

②送信者の属性について

男性の割合が71.9%を占めており、職業別では給与生活者からの送信が64.0%と高い割合である。年代別では30歳代が40.2%と最も多く、次いで20歳代が23.9%と40歳代が23.9%で多い割合である。

(2) 主な事案

①青少年が容易に購入可能な玩具銃

「近くの神社の祭りの露店で子供が玩具銃を購入。この玩具銃は6mmのプラスチック製BB弾を使用する。16歳の息子が11歳の娘に空だと思って銃を撃ったところ、残り球が発射されて娘に当たり、前歯1本が欠けた」という情報が寄せられた。

当センターより送信者に連絡を取り、事情を聞いた上で購入した玩具銃（計5個）の提供を受けた。

提供された玩具銃の威力を調べた上で当該品が販売された地域の自治体に確認したところ、「青少年の健全な育成に関する条例」における18歳未満への販売を禁止する条項に抵触する可能性があると考えられたため、当該自治体の関係部署に情報提供した。

②カード破損時に返金されない電子マネー

「電子マネーが搭載されたクレジットカードを破損してしまった。クレジットカードの更新が間近だったので、特に手続きを取らなかったところ、届いた新しいクレジットカードには電子マネーの残高がゼロになっていて引き継がれていなかった。

クレジットカードの発行会社と交渉した結果、手数料を支払って残高の返金に応じてくれたが、このようなシステムは問題ではないか」という情報が寄せられた。

当センターより電子マネーの運営業者に、カード破損時の対応について問い合わせたところ、クレジットカードの発行会社によって異なるとのことであった。

当センターより当該クレジットカードの発行会社に確認したところ、「利用約款では電子マネーに生じた事故（破損時などを想定）の場合は、一連の手続きを経た上で未使用分を返金すると記載しているが、実際には利用者に過失がある場合などには返金していないこともある」という回答であった。当センターより返金すべきではないかと口頭で申し入れたところ、「破損時にカードが手元にあり、利用履歴などが確認できる場合には、手数料を差し引いて返金に応じる」との回答を得た。

③旅行契約解除に伴う返金の際の振込み手数料の負担

「出発日の前日に台風で旅行が中止になった。旅行業者側からは、振り込み手数料を差し引いた旅行代金を返金された。旅行業者は、返金時の振込み手数料を消費者に負担してもらうことは約款で決まっていると行ってとりあってくれない。納得できない」という情報が寄せられた。

当センターで標準旅行業約款を確認したところ、旅行契約解除に伴う返金の際の振込み手数料を消費者と旅行業者のどちらが負担すべきかという規定はなかった。民法の原則では弁済の費用は債務者が負担するものとされているため、業界団体に確認したところ、「旅行契約解除に伴う返金の際の振込み手数料は旅行業者が負担すべきである。最近、消費者に負担させるケースが散見され問題と考えている。旅行業者が負担すべきであることを周知徹底したい」との見解を得た。

④料金確認画面が曖昧なドメイン取得代行サービス

「インターネットでドメイン取得代行サービスを申し込んだ。ホームページ巻頭に掲載してある最低料金は確認していたが、手続きの間、一度も最終的な料金の説明の表示がされないままに申し込みが完了してしまった。このようなサービス料金の徴収の仕方に問題はないのか」という情報が寄せられた。

ドメインとは、インターネット上に存在するコンピュータやネットワークにつけられる識別子で、インターネット上の住所のようなもの。例えば、メールアドレスが「*****@kokusen. go. jp」の場合は、「*****」が個人を識別するユーザ名、「kokusen. go. jp」が組織を識別するためのドメイン名です。ホームページアドレスが「http://www. kokusen. go. jp/」の場合は「kokusen. go. jp」がドメイン名である。ドメイン名はひとつしか存在しないものである。

当センターから事業者にはホームページ上の申し込み画面の構成を確認したところ、「現状では、申し込み完了までの一連の流れの中で、料金確認画面の提示がなされていない」とのことであった。当センターより「電子消費者契約法（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律）に基づいて、消費者が申し込みを行う前に、消費者の申し込み内容などを確認できるような画面構成が必要である」と説明した結果、事業者から今後システムの改善を行うとの回答を得た。

4. 平成19年4月公表（平成19年1月～3月の3ヶ月分集計結果）

（1）情報提供の件数、内容等

①件数 2, 047件 *1日平均22通の情報を受信。

②送信者の属性について

男性の割合が69.4%を占めており、職業別では給与生活者からの受信が61.4%と高い割合である。年代別では30歳代が41.6%と最も多く、次いで40歳代が24.3%、20歳代が20.8%の順である。

(2) 主な事案

①ペットの猫が食べて死亡した健康食品

「ペットの猫が人間用のα-リポ酸含有食品を食べてしまい死亡した」という情報が寄せられた。

当該健康食品の表示について市場調査したところ、一部の商品に関連表示が見られたが、ほとんどの商品に表示がなかった。また、各商品の1粒あたりのα-リポ酸含有量は概ね50～105mgであった。

国立健康・栄養研究所のホームページによると、猫に対するα-リポ酸経口時の危険性については、60mg/kg投与時で死亡例も観察されたとの報告が見られ、上記含有量で数十粒入りの製品が市販されている状況から見ると、猫が間違えて食べてしまうなど同種事故が再発することが考えられたため、日本健康・栄養食品協会に情報提供を行った。

②高額な通信料がかかってしまった携帯電話用マンガ配信サービス

「携帯電話会社から3日間で3万円以上の通信料を請求された。小学生の子どもが小学校低学年向けマンガ雑誌に掲載されていた携帯電話用マンガ配信サービスの『第1話のみ無料』という広告を見て利用したようだ。大人であれば、無料なのは情報料だけで、通信料は別にかかると理解できるかもしれないが、小学生では判断できない。広告表示に問題はないのか」という情報が寄せられた。

マンガ雑誌を発行している出版社に広告表示を確認したところ、通信料がかかる旨の記載がなかった。当センターから、通信料がかかることを判断できない小学生に対して、全てが無料であると勘違いをさせる広告表記は問題であると指摘したところ、ホームページの広告に、利用の際に別途パケット通信料がかかる旨が追記された。また、今後、広告掲載の際、パケット通信料がかかることや利用時に保護者に確認してもらうこと等の注意事項を記載するとの回答を得た。

③カード保有者を対象に交付された後払い式の電子決済カード

「カード会社から申し込んだ覚えのない後払い式電子決済カード（カードを端末にかざすことで決済し、後日金融機関の口座から代金が引き落としされる方式）が送られてきた。カード会社に問い合わせると、事前に通知をしており、不要の連絡があった人には発行していないとのことであった。不要の場合に連絡したり、返送したりしなければ、利用者が発行手数料を負担しなければならないシステムはおかしいのではないか」という情報が寄せられた。

カード会社に確認したところ、「クレジットカード利用者を対象に事前にダイレクトメールを送付し、不要な場合は期日までに返答するように案内した。返答がなかった利用者には、後日後払い式電子決済カードを送付し、再度、不要な場合は連絡するよう案内を入れた。カードを返却する場合は、発行手数料の負担はない」とのことであったが、カードの送付方法に問題があると考えられた。

さらに、当該後払い式電子決済カードのシステムを調べると、1回の利用可能金額の上限は2万円だが、利用可能枠は登録しているクレジットカードに準じるというものであった。しかし、ダイレクトメールには1回あたりの利用上限金額が2万円であることのみが強調され、繰り返し使用することで2万円以上の利用が可能で

ある旨の説明が不十分だった。利用額が予想以上に高額になるおそれがあるため、当センターから、利用可能枠について明確に記載するように申し入れたところ、記載内容を変更するとの回答を得た。

④突然撮影できなくなってしまったデジタル一眼レフカメラ

「デジタル一眼レフカメラで撮影中、突然エラー表示が出て撮影することができなくなってしまった。電源を切るか電池を抜かないと復帰しない」という情報が寄せられた。

また、「デジタル一眼レフカメラを購入したが、購入後まもなく、一度シャッターを押した後にフリーズする。いったん電源を切って再起動すると解消する」という同種不具合に関する相談も入ったため、当該事業者事情を聞いた。その結果、当該機種については他にもシャッター部の不具合が発生していることから、消費者へ告知し、当該不具合に対する無償修理対応が行われることとなった。また、既有償修理者に対しては、有償修理実施の事実確認を行った上で、返金対応が行われることとなった。

－以 上－

平成18年度における報道機関等を通じた情報提供（新聞記事）

81～87頁 著作権上の理由により割愛

「くらしの豆知識2007」にて取上げた情報一覧

●くらしの事故注意報

1. 家庭内の転倒・転落事故
2. 車いすの事故
3. 電動四輪車による交通事故
4. 自動車のドアに挟む事故
5. IHクッキングヒーターの安全性
6. 美容サービスによる事故
7. 酢酸鉛配合の白髪染め（1P）

●契約トラブル注意報

1. 主な問題商法一覧①
2. 主な問題商法一覧②
3. 高齢者をねらったリフォーム業者
4. ネットオークションのワナ
5. 巧妙な架空請求・不当請求
6. あの手この手の「おれおれ詐欺」
7. 引きずり込まれる借金地獄
8. 「未公開株」という、もうけ話
9. 誰の負担？賃貸住宅の修繕費
10. 「携帯電話」海外でのトラブル
11. 解約困難な電話機のリース（1P）

●いのちの危機管理

1. 災害を生き抜くために
2. 明石の歩道橋事故に学ぶ群集災害
3. 増えているアルコール依存症
4. 食中毒と感染症
5. 医薬品の副作用
6. 危ない健康食品
7. 住環境で起こる健康被害
8. 水の安全性（1P）

●セカンドライフをどう生きる？

1. 新たな生活の拠点はどこで
2. 「農」を楽しむ
3. 団塊世代の地域デビュー
4. 趣味と生きがい探し
5. 社会参加とボランティア
6. スローフードと食生活
7. スリムに生きる
8. ペットと暮らす（1P）

●長寿社会と介護・擁護

1. 介護は支えあい
2. もしかしたら認知症？
3. 加齢変化を受け入れよう
4. 新・介護保険制度① ～改正のポイント～

5. 新・介護保険制度②
～介護予防サービス～
6. 新・介護保険制度③
～地域密着型サービス～
7. 新・介護保険制度④
～変わる介護費用の負担～
8. 高齢者住宅の種類と特徴
9. 有料老人ホームの選び方
10. 高齢者のための制度
～成年後見制度と高齢者虐待防止法～
11. 遠距離介護と見守りサービス（1P）

●くらしのIT化とセキュリティ

1. インターネットで広がる世界
2. ネット社会は自己責任
3. 著作権を守って情報発信
4. まずはウィルス対策
5. ネットでバンキング
6. 広がる電子決済サービス
7. デジタルカメラ活用術
8. 地上デジタルテレビへの移行
9. 進化する携帯電話
10. 生体認証のしくみ（1P）

●まちの窓口紹介

1. 消費生活センター
2. 高齢者等の賃貸住宅への入居支援
3. 福祉窓口
4. 地域包括支援センター・児童相談所
5. 障害者地域自立支援センター（1P）
6. 女性センター（1P）
7. 家庭裁判所・簡易裁判所
8. 保健所と保健センター
9. まちの図書館
10. 暴力相談窓口（1P）

●漏えいする「個人情報」

1. 個人情報はどこから漏れるの？
2. 個人情報の利用は停止できる？
3. 学校の緊急連絡網や名簿は作れないの？
4. 個人情報の利用目的と同意とは
5. 自分の個人情報が漏えいしたら？
6. 個人情報の漏えいを防止するために（1P）

●変わる制度

1. 税制・社会保障はこれからどうなるの？
2. 公的年金の給付水準と負担
3. 働きながら年金を受け取る

4. こう変わる「女性と年金」
5. 2006年度の税制改正
6. 確定申告の準備と実際
7. 変わる医療保険制度と高齢者
8. 高齢期の家計収支と管理
9. シニア世代の保障見直しと生命保険・共済
10. 災害・事故の補償と損害保険・共済
11. 「遺言」を利用する（1P）

●ますます多様化する金融サービス

1. お金運用の基本プラン
2. 変わる貯蓄・投資環境
3. 高金利をうたう預金の注意点
4. 個人向け国債と債券投資
5. 株式投資を始める前に
6. 投資信託の基礎知識と多分配型投資信託
7. 外貨建て金融商品と為替相場
8. 個人年金保険の注意点
9. 盗難・偽造キャッシュカードから預貯金を守る
10. 新しい金融サービスの動き
11. 消費者金融とグリーゼン金利
12. 金融被害にあわないために
13. 「長期生活支援資金」貸付制度（1P）

●くらしを守る契約の基本

1. 契約の始まる時
2. ひと目で分かる契約の流れ
3. 口約束でも契約
4. 契約は守るのが基本
5. 20歳までの契約
6. 判断不十分者の契約
7. 契約はやめられるの？
8. 困ったときにこんな法律
ー特定商取引法・消費者契約法ー
9. クーリング・オフ一覧
10. クーリング・オフのチェックポイント
11. 契約を白紙に戻す
12. 途中で契約をやめるとき
13. クレジット払いとは
14. 消滅時効の説明と期間
15. 危険な名義貸し（1P）

●資料編

1. 消費生活相談～'05年度の傾向～
2. 最近のPL法による訴訟
3. 最近の消費者契約法による裁判例
4. 特定商取引法の指定商品・権利
5. 割賦販売法の指定商品・権利

6. 特定商取引法と割賦販売法の指定役務
7. クーリング・オフ通知例
8. 食品表示とマーク
9. 家庭用品の表示マーク
10. 住宅の表示マーク
11. 福祉の表示マーク
12. 環境の表示マーク
13. クリーニングのマークと事故賠償基準
14. 消費者問題年表

●その他

- ・ 困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関
- ・ 都道府県・政令指定都市のマンションの耐震性等に関する相談窓口
- ・ 都道府県・政令指定都市の個人情報の苦情相談窓口
- ・ 全国の消費生活センター一覧
- ・ 監修者・執筆者一覧

ー以 上ー

平成18年度「くらしの豆知識」読者向け満足度アンケート調査票

FAX送付先 03-3449-1024 国民生活センター広報交流部 豆知識編集班行

『くらしの豆知識 '07』読者アンケートのお願い

以下の設問に対し、該当するものすべてにレ印をご記入くださいますようお願い申し上げます。

Q1 本書の購入方法は次のどれですか？

- 官報販売所 一般書店 直接注文 生協経由 その他

Q2 本書に掲載があると便利な情報は次のどれですか？

- IT関連の知識 個人情報トラブル 相談トラブル事例 くらしの事故事例
契約の基礎知識 くらしの法律知識 ライフプランの知識 金融の基礎知識
介護・福祉に関する知識 食生活の知識 衣生活の知識 住生活の知識
健康・医学の知識 自然・環境の知識 税金・年金の知識

Q3 本書をどのようにご利用いただいていますか？

- 暮らしの一般的な知識として 資格試験の受験参考書として
仕事に役立てるため 謝礼・粗品として
悪質商法など消費者被害に備えるため 家族・友人等への贈り物として

Q4 本書に対する満足度は次のどれですか？

- 良い まあ良い どちらともいえない あまり良くない 良くない

Q5 以下の意見について、同意できるものがありますか？

- 本の判型がハンディでよい 大判化し、字を大きくしてほしい
内容が違うので毎年読もうと思う 買ってまで毎年読もうとは思わない
定価 450 円は高いとは思わない もっと入手しやすくしてほしい

Q6 ご意見をお聞かせください。

■よろしければご記入ください。

- 職業 会社員・自営業 公務員・団体職員 消費生活相談員 資格取得希望者
 家事従事者・学生 法律関係者 消費者問題研究者 その他
性別 男性 女性
年代 10代 20代 30代 40代 50代 60代以上

ご協力いただきまして、ありがとうございました。

平成18年度発行の「国民生活」特集テーマ一覧

5月号	知恵と勇気で消費者被害を防ごう
6月号	高齢者の権利擁護とその支援—高齢者虐待防止法の施行—
7月号	住宅の安全性確保への新たな施策—耐震性を中心に—
8月号	消費者被害を深刻化させるクレジット問題
9月号	減らないクリーニングトラブル
10月号	激変する情報通信と暮らし
11月号	食の安全確保に向けて—食品安全基本法施行から3年—
12月号	多重債務問題と「上限金利引き下げ」
1月号	人口減少時代の暮らし
2月号	消費者の自立と消費生活相談
3月号	製品事故を防ぐために
4月号	「消費者」とは—消費者トラブルの背景にあるもの—

平成18年度「国民生活」読者向け満足度アンケート調査票

FAX送付先 03-3449-1024 国民生活センター広報交流部「国民生活」編集班
月刊『国民生活』読者アンケート

今後の誌面づくりに読者の皆さまの声を反映していきますので、アンケートにご協力ください。
以下の設問に対し、該当するものにレ印をつけてください。

Q1 次の中で関心があるコーナーはどれですか？（複数回答）

- 特集（特定の消費者問題に関する論文）
- 注意報・調査報告（当センター発表資料）
- 生活の視点（コラム）
- 商品テスト情報
- 苦情相談
- 時点・論点（時事問題解説）
- 判例情報
- 相談の窓（相談員のコラム）
- 役立つ消費者法律講座
- 暮らしとデータ
- 海外ニュース
- NOと言える消費者
- 列島ネットワーク
- わが社の消費者対応
- 消費者関連団体の動き
- 暮らしの中の表示・マーク
- 行政情報（消費生活に関する行政情報）
- 暮らしの相談機関
- 役立つ「カタカナ用語」解説
- 消費者 News ピックアップ

Q2 以下の意見に同意できるものはどれですか？（複数回答）

- 消費生活相談に関する内容に特化したほうがよい
- 法律知識を中心とした内容を充実させたほうがよい
- 論文より個別記事を多く掲載したほうがよい
- 月刊誌でなくてもよい
- よりタイムリーな話題を取り上げてほしい
- ページ数を増やしたほうがよい
- 定価 500 円は高い
- カラーページを入れたほうがよい
- 商品テストの記事を充実してほしい
- 消費者団体の活動を取り上げてほしい
- もっと実践的な内容にしてほしい
- HP で定期購読ではなく 1 部ずつ購入できるようにしてほしい
- 現状でよい

Q3 本誌に対する満足度は次のどれですか？

- 良い
- まあ良い
- どちらともいえない
- あまり良くない
- 良くない

Q4 次の中で時々読む出版物がありますか？（複数回答）

- たしかな目
- 消費者情報
- くらしの豆知識
- ハンドブック消費者
- 消費者六法
- 消費者法ニュース

Q5 本誌へのご意見をお願いします。（例えば、取り上げてほしいテーマや連載記事についてなど）

Q6 購読年数を教えてください。 1年未満 1～2年 2年以上

■ よろしければご記入ください。

・職業

- 会社員・自営業
- 公務員・団体職員
- 消費生活相談員
- 資格取得希望者
- 法律関係者
- 消費者問題研究者
- 学生
- 家事従事者
- その他

・年代（ 10代 20代 30代 40代 50代 60代以上）

ご協力いただきまして、ありがとうございました。

平成18年度発行の「たしかな目」特集記事一覧

5月号	天然素材 重曹・塩・酢で家中きれいに
6月号	LOHASって何？ 今どきエコ事情
7月号	水をどう選ぶ ミネラルウォーター ペット いつまでもいっしょに！
8月号	ザ・夏 快適に過ごす知恵
9月号	わが家の安全危機管理
10月号	子どもの生活習慣病対策
11月号	くらしのトラブル解決-裁判も味方に
12月号	あれから2年、温泉アラカルト
1月号	あなたの2007年問題 アクティブシニア 個人情報 Q&A
2月号	こころと体を見つめなおしてみる“うつ”と向き合う
3月号	突然やってくるお別れ 納得できる葬儀とは？
4月号	子どもの放課後 -安心できる場所はどこ？

FAX 送付先 03-3443-8395

国民生活センター広報交流部「たしかな目」編集班

『たしかな目』読者アンケート

以下の設問に対し、答えに該当するすべてにレ印をご記入ください。

Q1 主な掲載記事のうち、今後も読みたいと思われるのはどれですか？(いくつでも結構です)

- 特集 商品テスト あなたの街の消費生活センターがテストしました！
- クローズアップNOW 暮らし注意報 こちら相談部 ご用心
- 子どもたちのいま・未来 介護最前線 暮らしの法律相談 くるくるリサイクル
- 情報スクランブル これって何? ばわふる市民活動 リレー・エッセイ
- とことん追跡隊が行く 今月の注目食材 マネー講座 情報交流プラザから

Q2 本誌をお読みいただいた感想はいかがですか？ 1つだけ選んでください。

- 良い まあ良い どちらともいえない あまり良くない 良くない

Q3 暮らしの中で必要な注意情報などの主な入手先を3つ選んでください。

- テレビ・ラジオ 新聞 雑誌 フリーペーパーなど
- インターネット 役所からの広報 友人・知人(クチこみ) その他

Q4 次の中で最近読んだ出版物があればすべて選んでください。

- 月刊『国民生活』 『暮らしの豆知識』 ハンドブック消費者 消費生活年報
- 月刊『消費者』 『暮らしの手帖』 その他の月刊誌{

Q5 今後取り上げてほしいテーマ・商品、『たしかな目』へのご提案など、自由にご記入ください。

■よろしければ、ご記入ください。

- 職業 会社員・自営業 公務員・団体職員 消費生活相談員 家事従事者・学生 その他
- 性別 男性 女性
- 年代 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

* ご協力ありがとうございました。