

平成 27 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料 1	国民生活センターのあゆみ	1 頁
資料 2	独立行政法人国民生活センター中期目標	3 頁
資料 3	独立行政法人国民生活センター中期計画	14 頁
資料 4	平成 27 年度独立行政法人国民生活センター年度計画	31 頁
資料 5	消費生活相談情報の活用、分析（早期警戒指標）	46 頁
資料 6	報道発表資料一覧（平成 27 年度）	47 頁
資料 7	新聞等への掲載実績（平成 27 年度）	64 頁
資料 8	平成 27 年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧	70 頁
資料 9	ウェブ版「国民生活」（2015 年 1 月号～12 月号）読者アンケート	71 頁
資料 10	「くらしの豆知識 2016」で取り上げた情報一覧	72 頁
資料 11	「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成 27 年度）	74 頁
資料 12	トラブルメール箱に情報提供された 代表的な事例の Q & A テーマ一覧（平成 27 年度 新規追加・更新分）	75 頁
資料 13	平成 27 年度国民生活センターにおける相談処理の流れ	78 頁
資料 14	国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿	79 頁
資料 15	ADR 申請事案の分野別状況等（平成 27 年度受付分）	82 頁
資料 16	ADR の結果概要の公表制度について	85 頁
資料 17	ADR 手続結果の概要（公表実績の一覧）	86 頁
資料 18	平成 27 年度教育研修事業業務実績	91 頁
資料 19	平成 27 年度消費生活専門相談員資格認定試験結果	94 頁
資料 20	平成 27 年度商品テストの概要	95 頁
資料 21	平成 27 年度 商品テスト分析・評価委員会 委員名簿	127 頁
資料 22	平成 27 年度 商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧	128 頁
資料 23	外部試験機関へ委託したテスト	130 頁
資料 24	消費生活センターの商品テスト実施状況・事例	135 頁
資料 25	平成 27 年度決算額等（対前年度比較）	140 頁
資料 26	平成 27 年度 独立行政法人国民生活センター 調達等合理化計画の自己評価結果	147 頁

国民生活センターのあゆみ

昭和45年 5月	国民生活センター法成立、公布
10月	国民生活センター発足(港区赤坂)、総務部・普及部・相談部・調査研究部・情報管理室で業務開始
46年 4月	月刊「国民生活」創刊
9月	国民生活センター提供テレビ番組放送開始
10月	消費者行政職員研修・一般講座開始、ラジオ番組放送開始
47年 3月	「くらしの豆知識」創刊
7月	港区高輪に新事務所竣工(赤坂より移転、現東京事務所)
49年11月	商品比較テスト開始
50年 1月	消費生活相談員養成講座開始
54年10月	商品テスト部・研修部設置
55年 3月	商品テスト・研修施設竣工(神奈川県相模原市、現相模原事務所)
56年 2月	隔月刊誌「たしかな目」創刊
59年 2月	消費者問題・企業トップセミナー開始
4月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運用開始
63年10月	「消費生活年報」創刊
平成2年10月	国民生活センター創立20周年(記念式典実施、「国民生活センター二十年史」刊行)
3年 7月	消費生活専門相談員資格認定制度創設
6年 4月	商品テスト3号棟竣工
7年 6月	「生活ニューネット(パソコン通信)」一般公開
10月	「消費者苦情処理専門委員会」設置
10月	インターネットホームページ開設
10年10月	「生活ニューネット(ホームページ)」リニューアル
11年 3月	家庭内事故解析棟竣工
12年 4月	メールマガジン「生活ニューネットマガジン」配信開始
10月	国民生活センター創立30周年(記念シンポジウム開催、「国民生活センター中長期ビジョン」公表、「90年代の国民生活センターの歩み」刊行)
13年 3月	研修施設に「IT講習室」竣工
14年 4月	ホームページに「消費者トラブルメール箱」開設
4月	問題提起型テスト開始
7月	ホームページに携帯電話用(iモード対応)サイトを開設
8月	ホームページで「消費生活相談データベース」運用開始
12月	独立行政法人国民生活センター法成立
15年10月	独立行政法人国民生活センター発足
10月	特別顧問会議設置
16年10月	「くらしの情報交流プラザ」開設
17年 4月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運営事業の国からの全面移管
4月	相談調査部に「個人情報相談窓口」開設
4月	消費生活相談情報の収集を迅速化するため「相談カード直接作成システム」導入
19年 4月	「危害情報室」設置
20年 4月	「国民生活」と「たしかな目」を統合し、「月刊国民生活」創刊
5月	独立行政法人国民生活センター法改正
21年 4月	「紛争解決委員会」を設置し、裁判外紛争解決手続(ADR)開始
22年 1月	土日祝日相談開始
3月	新PIO-NET「PIO-NET2010」運用開始
10月	国民生活センター創立40周年(特別講演・パネルディスカッション開催、「国民生活センター40周年記念誌」刊行)
23年 6月	「平日バックアップ相談」開始
24年 5月	「月刊国民生活」をウェブ化し、ホームページに掲載開始

25年 7月	「お昼の消費生活相談」 試行的に開始
12月	「中期目標管理型法人」と閣議決定
26年10月	国民生活センターの「使命」と「行動指針」を公表
27年4月	「消費者庁越境消費者センター」事業の消費者庁からの移管、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」を開設
27年5月	相模原事務所研修施設の利用を再開
27年6月	CCJ相談受付開始
27年9月	新PIO-NET「PIO-NET2015」運用開始

独立行政法人国民生活センター中期目標

平成 25 年 2 月 28 日

(変更) 平成 27 年 3 月 4 日

(変更) 平成 27 年 12 月 2 日

消 費 者 庁

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的としており、消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）第 25 条において、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的機関としての役割が明確に位置付けられている。

消費者庁の創設とともに施行された消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定されている。

消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題は多様化・複雑化しており、消費者と事業者との情報の質・量及び交渉力に関する格差を縮小し、消費者被害の防止を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要とされている。

また、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災以降、これまで以上に国民の安全・安心に対する関心が高まっている。さらに、平成 24 年 10 月には、生命又は身体被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置された。これらを受けて、センターは、消費者庁との連携を強化し、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが期待される。

他方、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況の中、事業の一層の効率化を図ることで、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められている。

したがって、センターが、平成25年4月からの中期目標期間中に、引き続き、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、消費者問題に関する中核的実施機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、効率的かつ効果的に質の高い行政サービスを提供していくため、この目標を設定する。

1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成25年4月1日から平成30年3月31日までの5年とする。

2. 業務運営の効率化に関する事項

(1) 一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。

なお、激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成27年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。

また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。

- ① 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。
- ② 競争性のある契約の割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努めること。
- ③ 契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。

(5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上）^(注)の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。

また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

(注) 「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

- ② 東京事務所について「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされた

ことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

3. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、消費者問題に関する中核的実施機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集・分析

① P I O—N E Tの刷新

P I O—N E Tについて、「P I O—N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O—N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。）。

また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。

③ P I O－N E Tの利用承認

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

④ 事故情報データベースの活用

事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。

⑤ 調査研究

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

P I O－N E T等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。

② ホームページ、出版物等による情報提供

ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。

また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。

③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談

① 苦情相談

専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。

併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

② 個人情報に関する苦情相談

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談

平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

① 裁判外紛争解決手続の適切な実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

② 消費者裁判手続特例法への対応

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁等への情報提供

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

② 消費生活センター等への情報提供

P I O－N E T等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交流

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。

④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

⑤ 適格消費者団体におけるP I O－N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的

に行う。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修

① 研修

消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

② 都道府県における巡回訪問事業の支援

相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③ 消費生活専門相談員資格認定制度

資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的

条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。

④ 市場化テストの実施

企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。

(8) 商品テスト

① 商品テストの実施

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。

② 商品テストの実施機関情報の収集・提供

中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

① 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。

② 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。

③ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積

極的に実施する。

- ④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号)の施行を踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

- ① 高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等(第13条第1項関係)
- ② 消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第13条第2項関係)
- ③ 消費生活相談員等への研修の実施(第16条第1項関係)
- ④ 先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第18条第1項関係)

(11) 中核機関としての役割の強化

センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

4. 財務内容の改善に関する事項

「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。

なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

5. その他業務運営に関する重要事項

(1) 消費者問題に関する更なる専門性の醸成

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(2) 情報セキュリティ対策

政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

(3) 事業の審査及び評価

各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。

(4) 国際協力

海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(5) 内部統制の充実・強化

内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

独立行政法人国民生活センター中期計画

平成 25 年 3 月 29 日
(変更) 平成 26 年 3 月 28 日
(変更) 平成 27 年 3 月 31 日
(変更) 平成 28 年 3 月 14 日
独立行政法人国民生活センター

(序文)

独立行政法人通則法(平成 11 年法律第 103 号)第 29 条の規定に基づき、平成 25 年 2 月 28 日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった独立行政法人国民生活センター中期目標を達成するため、同法第 30 条の規定に基づき、次のとおり、独立行政法人国民生活センター中期計画を定める。

(基本方針)

独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、消費者問題に関する中核的实施機関として積極的な役割を果たす。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費

- ・ 一般管理費(人件費を除く。)については、毎年度、前年度比 3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比 1%以上の削減を行う。
- ・ 激変緩和措置を設けた上で平成 24 年度に廃止した借上宿舍制度については、平成 25 年 9 月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 人件費

- ・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。
- ・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「PIO-NET」という。)の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、PIO-NET 関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成 27 年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とする。

そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 随意契約等の見直し

- ・ 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ①相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上）^(注)の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。

- ・ 研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、以下のとおり、相模原事務所研修施設で実施するコース数を研修施設閉鎖以前過去5年間の最大実績（23コース）より多く実施する。

	コース数	人員
27年度	71	5,112人

28年度	83	5,976人
29年度	83	5,976人

- ・ 一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。
- ・ 多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。
- ・ 従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じ一般競争入札を実施する。

（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

- ② 東京事務所について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

（6）自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

（1）消費生活情報の収集・分析・提供

① P I O－N E Tの刷新

- ・ P I O－N E Tについて、消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平

成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

- ・刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O－N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。
- ・P I O－N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する。
- ・キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

②「早期警戒指標」の活用

- ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。

③P I O－N E Tの利用承認

- ・地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

④事故情報データベースの活用

- ・事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。

⑤調査研究

- ・国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

- ・ P I O - N E T 等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。
- ・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

- ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。
- ・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。
- ・ 「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。

イ. 出版物

- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

③「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、

寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。
- ・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。
- イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援
 - ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。
 - ・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。
 - ・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

②個人情報に関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。

③越境消費者トラブルに関する苦情相談

- ・平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

①裁判外紛争解決手続の適切な実施

- ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

②消費者裁判手続特例法への対応

- ・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）（消費者裁判手続特例法）の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁等

- ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。
- ・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。
- ・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

- ・P I O - N E Tの安定的運用に資するため、「P I O - N E Tつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、P I O - N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。
- ・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活

相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。

- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

- ・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

④独立行政法人

- ・ 関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

⑤消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。
- ・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥法令照会への対応

- ・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修の充実

①教育研修事業の充実強化

- ・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数を増やす。
- ・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。

- ・ 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するため、「消費生活サポーター研修」を実施する。
- ・ 「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	27年度		28年度		29年度	
	コース数	人員	コース数	人員	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	48	3,456	53	3,816	53	3,816
消費者教育推進のための研修	13	936	18	1,296	18	1,296
消費生活サポーター研修	-	-	5	360	5	360
企業職員研修	10	720	7	504	7	504

- ・ 上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。
- ・ 研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。
- ・ 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。
- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。
- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。
- ・ 企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争

入札)を実施する。

②都道府県における巡回訪問事業の支援

- ・ 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

(8) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。
- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用すると

ともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。

③商品テスト実施機関等の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

- ・ 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。
 - ①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
 - ②消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。
 - ③放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。
 - ④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

- ・ 消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。
 - ①高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。
 - ②P I O - N E T情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。
 - ③消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等へ

の研修を実施する。

- ④消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

(11) 中核機関としての役割強化

- ・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

- ・ 別紙1から別紙3までのとおり。
- ・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

4. 短期借入金の限度額

- ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

- ・ 不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。

6. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7. 剰余金の使途

(1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

(2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8. その他業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

- ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。

(2) 人事に関する計画

- ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、セン

ター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

- ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

(4) 積立金の処分に関する事項

- ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

(5) 情報セキュリティ対策

- ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

(6) 事業の審査及び評価

- ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

(7) 国際協力

- ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(8) 内部統制の充実・強化

- ・ 内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

(9) 情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

中期計画予算
平成 25 年度～平成 29 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	15,414
自己収入	718
計	16,133
支 出	
業務経費	8,945
一般管理費	1,077
人件費	6,111
計	16,133

(注 1) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注 2) 運営費交付金収入及び業務経費には、平成 25 年度補正予算（第 1 号）により措置された好循環実現のための経済対策の一環として防災・安全対策の加速を図るための経費が含まれている。

【人件費の見積り】

期間中総額 4,971 百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

【運営費交付金の算定ルール】

- ・ 每事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

$$\text{運営費交付金} = \text{人件費} + (\text{業務経費} + \text{一般管理費}) \times \beta \text{ (消費者物価指数)} - \text{自己収入} + \varepsilon \text{ (特殊要因増減)}$$

$$\text{人件費} = (\text{基本給等} + \text{社会保険料負担金} + \text{児童手当拠出金}) \times \gamma + \text{退職手当}$$

$$\text{基本給等} = \text{前年度の} (\text{役員報酬} + \text{職員基本給} + \text{職員諸手当} + \text{超過勤務手当})$$

$$\text{業務経費} = \text{前年度の業務経費相当額} \times \alpha 1 \times \delta$$

$$\text{一般管理費} = \text{前年度の一般管理費相当額} \times \alpha 2$$

【注記】

業務経費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度に

おける具体的な係数値を決定。

一般管理費の効率化係数 ($\alpha 2$): 各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

消費者物価指数 (β): 各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

人件費調整係数 (γ): 各事業年度の予算編成過程において給与昇給率等を勘案して、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

政策係数 (δ): 国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人の評価委員会による評価等を総合的に勘案し、各事業年度の予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

特殊要因 (ϵ): 法改正等に伴い必要となる措置、現時点で予測不可能な事由により、特定の年度に一時的に発生する資金需要

【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

- ・ 業務経費の効率化係数 ($\alpha 1$): 平成25年度は0.982065、平成26年度は0.99、平成27年度は0.955、平成28年度以降は、0.99と仮定した。
- ・ 一般管理費の効率化 ($\alpha 2$): 中期計画期間中は、0.97と仮定した。
- ・ 消費者物価指数 (β): 中期計画期間中は1.00と仮定した。
- ・ 人件費調整係数 (γ): 平成25年度は0.917972、平成26年度は1.089357、平成27年度は1.0345763、平成28年度以降は1.00と仮定した。
- ・ 政策係数 (δ): 平成25年度、平成26年度は1.00、平成27年度は1.082847、平成28年度以降は1.00と仮定した。

収支計画
平成25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	16,833
経常費用	16,833
業務経費	8,945
一般管理費	1,077
人件費	6,111
減価償却費	700
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	16,833
運営費交付金収益	15,414
自己収入	718
資産見返運営費交付金戻入	700
臨時利益	0
純利益	0
目的積立金取崩額	0
総利益	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【注記】

当法人における退職手当については、役員退職手当支給規程及び職員退職手当支給規程に基づいて支給することとなるが、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

資金計画
平成25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	16,133
業務活動による支出	16,133
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
次期中期目標期間への繰越金	0
資金収入	16,133
業務活動による収入	16,133
運営費交付金による収入	15,414
自己収入	718
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
前期中期目標期間よりの繰越金	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成 27 年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成 27 年 3 月 31 日
(変更) 平成 27 年 6 月 24 日
(変更) 平成 28 年 3 月 16 日
独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 31 条の規定に基づき、平成 27 年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費

- ・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比 3%以上、業務経費については、前年度比 1%以上の経費の削減（消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く）を行う。

(2) 人件費

- ・ 平成 26 年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。
- ・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O-N E T」という。）の刷新に際し、平成 25 年度の検討結果を踏まえ、P I O-N E T 関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画に基づく措置を講ずる。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準については、平成 26 年度の検証結果を踏まえ、平成 27 年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を 100.0 とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。なお、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。
- ・ 昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。

(4) 随意契約等の見直し

- ・ 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成 27 年 5 月 25 日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入

札等によることとする。一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ・ 相模原事務所については、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：65パーセント以上、研修室：66.3パーセント以上）^(注)の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。
- ・ 研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、相模原事務所研修施設で実施するコース数を71コース、人員を5,112人以上とする。
- ・ 一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。
- ・ 多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。
- ・ 従来実施してきた建物管理について、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施する。

(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率、コース数及び合計予定人員。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

① P I O - N E T の刷新

- ・ P I O－N E Tについては、システムの構築を完了させ、新しいシステムによる運用を開始する。
- ・ 刷新に当たり、P I O－N E Tへの登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目の削減及び決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールについて消費者庁と連携し、地方公共団体等との合意を形成し、情報の提供とP I O－N E Tの利用に関する契約を利用者（地方公共団体）と締結する。
- ・ センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O－N E Tへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組を実施する。
- ・ 前年度に改訂し、全国の消費生活センターへ送付したキーワードマニュアルについて、変更になったルールを地方公共団体等へ周知し、新しいキーワードによる運用を開始する。
- ・ 逆引き辞書の導入・運用について検討するとともに、新たな入力補助機能の導入についても検討する。

②「早期警戒指標」の活用

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」について、新しいP I O－N E Tに組み込んだ上で、安定的な稼動を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。

③ P I O－N E Tの利用承認

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

④「事故情報データベース」の活用

- ・ 事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。

なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。

⑤調査研究

- ・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

- ・ P I O－N E T等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。
- ・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

- ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。
- ・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。
- ・ 「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。

イ. 出版物

- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

③「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。
- ・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援

- ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。
- ・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。
- ・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して、地方自治体への支援など適切な対応を行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。
なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。

③越境消費者トラブルに関する苦情相談

- ・ 地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、越境消費者相談への対応を適切

に行うとともに、全国の消費生活センター等に対して相談対応に資する情報を提供する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

①裁判外紛争解決手続の適切な実施

- ・ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

②消費者裁判手続特例法への対応

- ・ 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律第96号)(消費者裁判手続特例法)の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を検討する。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁等

- ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。
- ・ 財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O-N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。
- ・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。
- ・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

- ・ P I O-N E Tの安定的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌)など、P I O-N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

- ・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

④独立行政法人

- ・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

⑤消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。
- ・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥法令照会への対応

- ・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修の充実

①教育研修事業の充実強化

- ・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、コース数を増やす。
- ・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。
- ・ 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」の実施に向けて、カリキュラムの検討等を実施する。
- ・ 「企業職員研修」のコース数を追加し、コース内容を実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	48	3,456
消費者教育推進のための研修	13	936
事業者を対象者とした研修	10	720

※相模原事務所研修施設で実施する講座

- ・ 上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。
- ・ 研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。
- ・ 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。
- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。
- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。
- ・ 企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争入札）を実施する。

②都道府県における巡回訪問事業の支援

- ・ 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所

上で資格試験を実施する。

- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。
- ・ 改正消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験の実施に向けて準備を行う。

(8) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。
- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。
- ・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。
- ・ 消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

③商品テスト実施機関等の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、中核機関として役割を果たすため、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①震災関連情報の収集・提供

- ・ 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施

- ・ 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等

- ・ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメールマガジン「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

②P I O－N E T情報等の消費者教育への活用

- ・ 高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。

④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供

- ・ 消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。

(11) 中核機関としての役割強化

- ・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

- ・ 別紙1から別紙3までのとおり。

- ・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。
4. 短期借入金の限度額
- ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。
5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画
- ・ 不要財産等の処分に関する計画はない。
6. 重要な財産の処分等に関する計画
- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。
7. 剰余金の使途
- (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
- (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
- (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備
8. その他業務運営に関する事項
- (1) 施設・設備に関する計画
- ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。
- (2) 人事に関する計画
- ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。
- (3) 中期目標期間を超える債務負担
- ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。
- (4) 積立金の処分に関する事項
- ・ —
- (5) 情報セキュリティ対策
- ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。
前年度実施した情報セキュリティ規程準拠性調査の結果を踏まえ、情報セキュリティ規程の改定に着手する。

- (6) 事業の審査及び評価
 - ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

- (7) 国際協力
 - ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。

- (8) 内部統制の充実・強化
 - ・ 内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。

 - ・ コンプライアンスに係る職員研修を行う。

- (9) 情報公開
 - ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

平成27年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	2, 8 5 1
事業収入等	1 6 3
計	3, 0 1 3
支出	
業務経費	2, 5 2 7
うち広報事業経費	2 0 5
情報・分析事業経費	1, 0 5 1
相談事業経費	4 3 3
商品テスト事業経費	3 5 4
研修事業経費	2 6 9
企画調整事業経費	4 5
紛争解決委員会事業経費	1 7 0
一般管理費	4 8 7
計	3, 0 1 3

- (注) 1. 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。
2. 人件費は、各事業等に配賦している。

【人件費の見積り】

1, 0 1 1百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

平成27年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	3, 184
經常費用	3, 184
業務経費	1, 496
一般管理費	233
人件費	1, 277
減価償却費	177
財務費用	0
収益の部	3, 184
經常収益	3, 184
運営費交付金収益	2, 849
事業収入等	163
資産見返運営費交付金戻入	172
經常利益	0
目的積立金取崩額	—
当期総利益	0

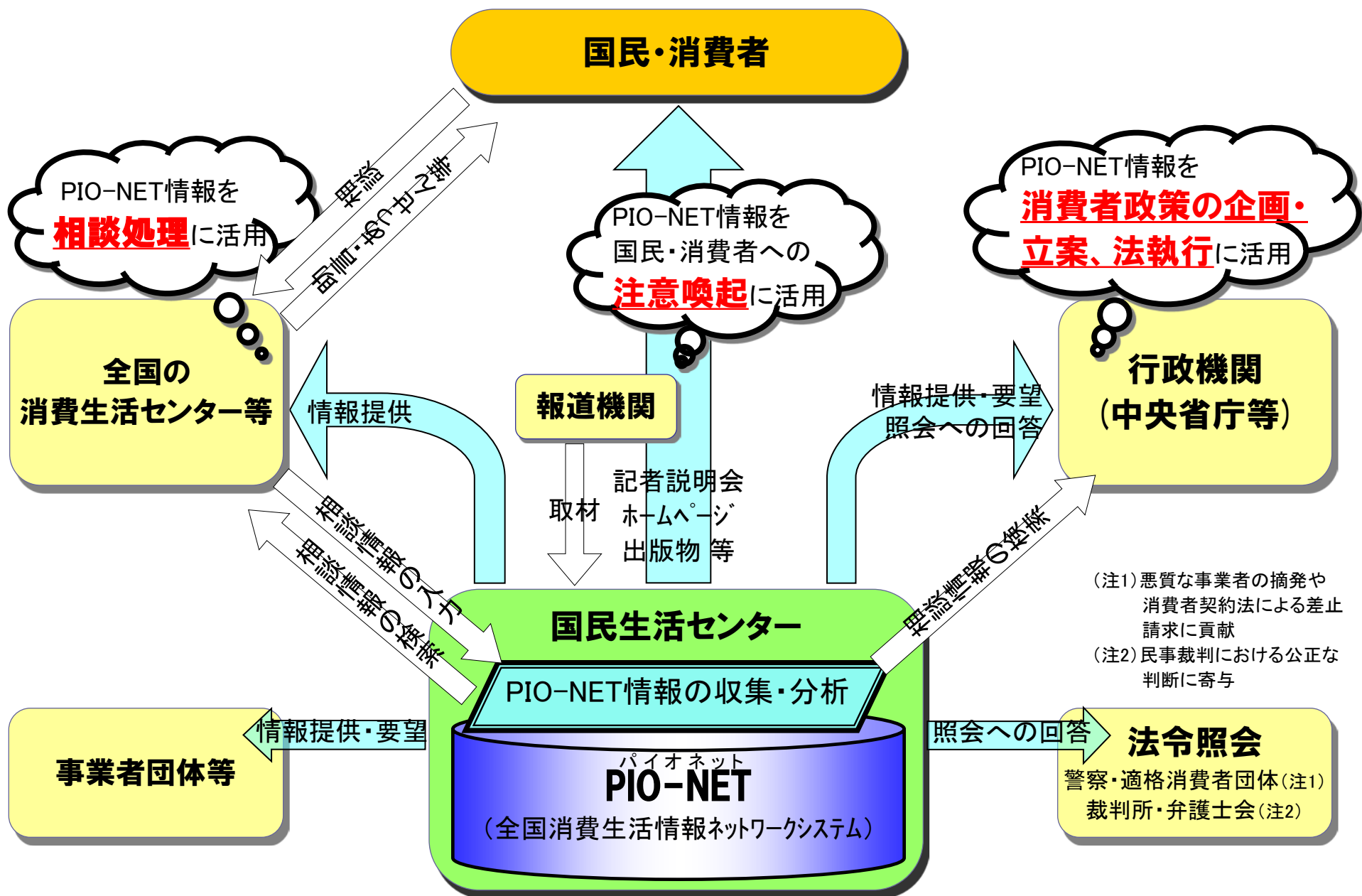
(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成27年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	7,950
業務活動による支出	2,981
投資活動による支出	4,567
財務活動による支出	17
翌年度への繰越金	385
資金収入	7,950
業務活動による収入	3,014
運営費交付金による収入	2,851
事業収入等	164
投資活動による収入	4,565
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	370

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。



消費生活相談情報の分析 (早期警戒指標)

- 国民生活センターでは、悪質な事業者や問題商法を早期に発見するため、2009年6月より「**早期警戒指標**」(急増指標、特商法指標)を開発し、中央省庁(消費者庁・経済産業省・警察庁)、都道府県・政令市の消費者行政担当部門等に提供。

	概要	目的	考え方
急増指標	相談件数の増加・急増傾向を把握する指標	問題のある事業者や商法などを発見し、消費生活センターや消費者に早期に情報を提供	全相談件数に占める特定の事業者や商品に関する相談件数の割合について過去と現在を比較して得点化
特商法指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を判別する指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を抽出し、迅速な法執行への参考とする	過去に特定商取引法違反で行政処分された事業者の相談に似ている度合いを得点化

- 2015年9月28日からは、当該指標をPIO-NET2015の一機能(非定型集計機能)として利用可能とし、相談員、行政職員、中央省庁関係者等、全てのPIO-NET2015利用者が、簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの状況を適宜把握可能となった。これにより、問題のある事業者や手口等を発見・分析しやすくなり、迅速な対応が可能となった。

報道発表資料一覧(平成27年度)

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
1	アダルトサイトの相談が年間10万件を突破！	平成27年4月23日	近年、全国の消費生活センターに寄せられる商品・サービス別の相談件数をみると、アダルトサイトに関する相談が1位となっているが、2014年度には、ついに過去最多の10万件を超える相談が寄せられている。 相談をみると、「有料だ」という認識がないままサイトを見ていたところ、突然、料金の請求画面が表示された。支払わなければならないか等、業者に支払う前の相談が多くみられる。しかし最近では、スマートフォンでサイトを閲覧してトラブルとなるケースも目立ち、「業者の問い合わせ先に電話をしたら、支払うよう強く言われたので、焦って支払ってしまった」等のように実際に被害が出ているケースも少なくない。そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの拡大防止のため、気を付けるよう消費者に対し注意を呼び掛けた。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●独立行政法人情報処理推進機構(法人番号5010005007126)		
2	アダルトサイトとの解約交渉を行政書士はできません！	平成27年5月14日	国民生活センターおよび全国の消費生活センター等には、アダルトサイトに誤って接続して料金等を請求されている、アダルトサイトの料金を支払うようメールが来たといった相談が、毎年一番多く寄せられている。そうした消費者が、消費生活センターに相談しようとしてインターネットで検索した結果、本来は業務としては行うことができないアダルトサイトとのトラブル解決をうたっている一部の行政書士(注1)に救済を依頼し、費用を請求されたという相談が2014年度に急増した。消費生活センターに似せた名前で相談窓口を運営したり、広告を出しているケースもある。そこで、同様の相談事例を紹介し、消費者トラブルに遭わないための注意点等について消費者に情報提供し、行政書士の団体に業務の適正化を図ること等を要望した。 (注1)行政書士法に基づき、主に官公署に提出する書面や契約等にかかる書面等の作成を行う資格。	要望先	○日本行政書士連合会(法人番号8013205000277)		
				要望内容	・消費者に対し消費者被害の解決などを誤認させる行為をしないなど、業務の適正化を図ること及び行政書士としての業務内容を一層周知し、書面作成とその効果について、契約前に消費者に対し説明することを要望した。		◆日本行政書士連合会は、連合会のホームページ上に会長談話を掲載し、消費者および会員に対してトラブルの注意喚起および周知を行った。
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●総務省自治行政局行政課(法人番号2000012020001) ●経済産業省商務情報政策局文化情報関連産業課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人インターネット広告推進協議会(法人番号なし) ○日本弁護士連合会(法人番号6010005003966)		
3	高齢者が支払えなくなるまで次々に販売するSF商法—支払い金額の平均は170万円にも！—	平成27年5月21日	短期間の間に「閉め切った会場等に人を集め日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、販売業者の売り込もうとする高額な商品を展示して商品説明を行い、来場者にその商品を購入させる」SF商法の相談件数が増加している。 最近では、数カ月以上と長期にわたって販売会が開催される中で、無料や安価に販売される日用品を目当てに会場に通い続ける高齢者に対し、販売員が個別に声を掛けて高額な商品の購入を勧めるといった手法も見られるようになった。支払った金額の平均は170万円にもなり、中には、老後の資金を崩してまで商品を購入する高齢者の例もある。 高齢者がSF商法でトラブルに遭わないための注意点等について情報提供した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024)(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
4	ご存じですか？商品先物取引の勧誘ルールが変わります！—勧誘を受けても、取引の仕組みやリスクの大きさを理解できなければ契約しないで！—	平成27年5月28日	商品先物取引法施行規則等の改正(平成27年6月施行)に伴い、商品先物取引の勧誘ルールが変わる。このため、商品先物取引への投資を考えていない消費者が契約締結の勧誘を受ける機会が増える可能性がある。事業者からの勧誘があっても、取引に関心がない、取引の仕組みが理解できない、リスクの大きさが理解できないといった消費者は、勧誘や契約を断るよう注意喚起した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		

(注)
 ・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
5	後を絶たない、まつ毛エクステーションの危害	平成27年6月4日	<p>国民生活センターでは、2010年2月17日に「まつ毛エクステーションの危害」を公表し、消費者に注意喚起するとともに消費者庁に危害の未然防止・拡大防止を要望した。これを受けた消費者庁は、厚生労働省に危害防止の更なる徹底を要請し、まつ毛エクステーションの施術に係る安全性の確保等についての検討が行われ、美容師の養成課程における教育の充実と消費者への情報提供等の取組の徹底が図られ始められているところであるが、PIO-NETには、まつ毛エクステーションの施術を受けたことにより目が痛くなったなどの危害情報が2010年度以降の5年間で599件寄せられており、毎年100件以上で推移している。</p> <p>また、まつ毛エクステーションは美容行為であり、施術者には美容師の免許が必要だが、警察庁によると、まつ毛エクステーションに係る美容師法違反での検挙事件数は2013年に大きく増えている。</p> <p>そこで、まつ毛エクステーションによる危害を減らすため、PIO-NETの最近の危害情報を分析するとともに、利用者の実態や、施術に用いられる接着剤などについて調査し、消費者に情報提供した。</p>	<p>要望先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●厚生労働省健康局生活衛生課(法人番号6000012070001) ○公益社団法人日本理容美容教育センター(法人番号4011005000154) ○一般社団法人日本まつげエクステメーカー連合会(法人番号1120005015674) ○全日本美容業生活衛生同業組合連合会(法人番号3011005000865) <p>要望内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者及び一般社団法人日本まつげエクステメーカー連合会に対し、施術に用いられている接着剤について、より安全性の高い商品を開発すること等を要望した。 ・美容所、公益社団法人日本理容美容教育センター及び全日本美容業生活衛生同業組合連合会に対し、利用者に対して情報提供を図るよう要望するとともに、技術と知識を備えた美容師を早急かつ着実に育成するよう要望した。 ・消費者庁消費者安全課には、まつ毛エクステーションの施術に用いられる接着剤について、安全性が担保されるよう対応策を検討するよう要望した。 ・厚生労働省健康局生活衛生課には、再度、まつ毛エクステーションに関する技術と知識を備えた美容師の早急な育成を業界に促し、併せて、利用者への健康被害のリスク等についての情報提供の取組の徹底を指導すること及び美容師法に抵触するおそれのある施術所及び施術者に関する調査を行うとともに、問題があった事業者に対し指導することを要望した。 <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●厚生労働省医薬食品局審査管理課化学物質安全対策室(法人番号6000012070001) ●経済産業省製造産業局化学課(法人番号4000012090001) ●経済産業省商務情報政策局サービス政策課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本眼科医会(法人番号4010405010572) ○公益財団法人日本眼科学会(法人番号3010005003589) ○日本臨床皮膚科医会(法人番号なし) ○公益財団法人日本エステティック研究財団(法人番号2010405000889) ○一般社団法人日本エステティック振興協議会(法人番号9010505002440) ○一般社団法人日本全身美容協会(法人番号8010705000955) ○一般社団法人NEA日本まつげエクステ協会(法人番号6120005012048) ○一般社団法人国際アイスタイリスト協会(法人番号6010405013284) ○一般社団法人日本アイリスト協会(法人番号2011005002755) ○一般社団法人日本眉目美容協会(法人番号1011005003614) ○一般社団法人日本まつげエクステーション協会(法人番号なし) ○一般社団法人ビューティコンソーシアム協会(法人番号3120005015466) ○特定非営利活動法人国際まつ毛エクステーション協会(法人番号1010405007745) ○特定非営利活動法人日本ウイングエクステーション協会(法人番号1120005012416) ○日本アイラッシュデザイナーズ協会(法人番号なし) ○日本アイラッシュリスト協会(法人番号なし) 	<p>◆消費者庁消費者安全課及び厚生労働省健康局生活衛生課が都道府県等に対し、美容所等への施術の安全・安心を確保するための取組の周知徹底、美容師養成施設への指導・監督、健康被害の消費者庁への通知、消費者への健康リスク等の周知徹底、美容師法違反のおそれのある事案に対する指導・監督の徹底を依頼した。</p> <p>◆厚生労働省健康局生活衛生課が、公益社団法人日本理容美容教育センターに対し、まつ毛エクステーションに関する技術取得促進等を、全日本美容業生活衛生同業組合連合会に対し、まつ毛エクステーションによる危害防止の周知を依頼した。</p> <p>◆一般社団法人まつげエクステメーカー連合会が、関係する省庁、団体を集め、まつ毛エクステーションの安心安全のための業界会議を開催し、商材・道具メーカーやサロンからのトラブル情報の集約と共有、消費者向けトラブル解決目安箱の設置、サロンや消費者向けのチラシの配布を決定した。</p>	<p>○事業者名を含めた公表</p> <p>【1】orlo(オルロ)(法人番号なし)、株式会社kichi ome エンタープライズ(法人番号7120001117915)、株式会社ケイトオブ東京(法人番号8011001064620)、株式会社ThreeBeauty(法人番号1011001070872)、株式会社テクニコ(法人番号7180001061918)、有限会社ナ・ムーン(法人番号6011102018452)、有限会社はまざき(法人番号9013302008255)、合同会社PIT(法人番号6013303002037)、株式会社ビュプロ(法人番号9010401086785)、株式会社美楽(法人番号3011001062356)、株式会社Pro Shop(法人番号6013301029957)、株式会社松風(法人番号9120001113004)、株式会社ワールドジェイビー(法人番号8010601029710)</p> <p>○外部有識者による評価</p> <p>「商品テスト分析・評価委員会において、「国内に基準がないからといって、妥当性が不明確な海外の基準を引用するのは危険」という指摘を受け、韓国の規格での評価について検討し直した。実名公表について、「銘柄の選定基準がはっきりしていないことにリスクはある。」との意見を踏まえ、銘柄別のテスト結果を本文中に入れず、テスト対象銘柄一覧を報告書の最後に記載することとした。</p>

(注)
 ・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
6	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成27年度第1回)	平成27年6月4日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	—		○事業者名を含めた公表 【2】脱毛エステの返金に関する紛争(2)(エステクリスこと高島 秀義(法人番号なし)) 【3】太陽光発電システムに関する紛争(株式会社アース(法人番号なし)) 【4】オークションで落札した中古自動二輪車用品の不具合に関する紛争(ミッキーサイクルこと内田貢(法人番号なし)) 【5】宝飾品の解約に関する紛争(3)(有限会社ジュエリーシャーロン(法人番号なし))
7	日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください!	平成27年6月4日	日本年金機構における個人情報流出に関連して、「あなたの年金情報が流出している」「流出した年金情報を削除できる」などといった不審な電話に関する相談が寄せられはじめている。最近では、「あなたの個人情報が漏れているので、削除してあげる」などと電話をかけてきて、最終的にはお金をだまし取る詐欺が増加しており、こうした不審な電話には十分な注意が必要である。「個人情報を削除してあげる」などと持ちかけてくる電話は詐欺ですので、相手にせず、すぐに電話を切るよう、注意喚起した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
8	スポーツ用自転車の取扱いに注意—構造と使用方法をよく理解しましょう—	平成27年6月18日	<p>スポーツ用自転車(以下、「スポーツ車」とする。)は、各種サイクルスポーツ及びレジャー用として長距離旅行、快速走行など、それぞれの使用目的に適するような自転車で、その多くは変速機を備えている。最近10年間で、スポーツ車の年間販売台数は増加傾向にあり、また近年はスポーツ車の中では比較的高価格なものが普及している。</p> <p>PIO-NETによると、近年、スポーツ車の危害・危険に関する相談は、自転車全体の危害・危険に関する相談の2割程度で推移しており、今後スポーツ車の普及が進むことで、さらに相談が増加することが懸念される。最近5年間では、自転車に関する相談件数のうち危害・危険に関する件数が占める割合は、スポーツ車はスポーツ車以外の約1.3倍で、さらに危害程度が1カ月以上の割合は、スポーツ車以外の自転車の約1.4倍となるなど、スポーツ車により危害が発生した場合には、スポーツ車以外の自転車よりも重症化する傾向があることも明らかとなっている。また、相談件数を価格帯別にみると、契約購入金額が10万円以上の相談が全体の約2割を占めており、比較的高価な自転車に関する相談が多いことも特徴である。</p> <p>一般的に、スポーツ車はシティ車とは異なり、高価なものになるほど軽量化に重点を置いて造られているため、車体各部の強度は外部からの衝撃などに対して大きな余裕を持っていないものもある。条件によっては取り扱い中に横倒しにしたり、重要部品が変形することがあり、そのまま気付かずに乗車すると部品が破損し転倒事故に発展することもある。このほか、スポーツ車特有の構造や点検・調整方法を熟知せず調整が不完全のまま使用していると、やがて走行中に車体の構成部品が破損して転倒事故に発展することもある。</p> <p>そこで、取扱方法に起因した事故の発生を未然に防ぐために、スポーツ車を取り扱う上で注意すべき点について調査し、消費者に情報提供した。</p>	要望先	○一般社団法人自転車協会(法人番号6010405010595)		
				要望内容	・スポーツ車の販売時には、その特性を消費者に十分に説明することを要望した。		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省製造産業局車両室(法人番号4000012090001) ○公益財団法人日本交通管理技術協会(法人番号6011105004854) ○一般財団法人自転車産業振興協会(法人番号3010405000277) ○一般財団法人日本車両検査協会(法人番号4011505000802) ○一般財団法人日本自転車普及協会(法人番号8010405001023) ○一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会(法人番号8010005004343) ○日本自転車軽自動車商協同組合連合会(法人番号3010405001861) ○日本チェーンストア協会(法人番号なし) 	◆一般社団法人自転車協会は、メーカーを中心に構成されている正会員並びに販売店で構成されている特別賛助会員、計334社に対し、スポーツ用自転車をご購入される方へ、スポーツ用自転車の取扱いの注意点をしっかり伝達するよう周知した。	○外部有識者による評価 《2》商品テスト分析・評価委員会において、「スポーツ車はシティ車と違って乗りこなすのは難しいものであるため、スポーツ車に乗る時は、まず練習する必要があるという内容を書いたらどうか。」との指摘を受け消費者へのアドバイスを修正した。
9	チャイルドシートを運搬中に可動部品で指をけが(相談解決のためのテストから No.87)	平成27年6月18日	「チャイルドシートを運んでいたところ、可動部品に右手中指を挟み、第一関節より先を切断した。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 メーカーである株式会社カーメイトは、自社ホームページに「重要なお知らせ」として指はさみの危険に対する注意喚起文を掲載するとともに、ユーザー登録された客先へホームページと同内容の注意喚起文、追加説明書、本体貼り付け用の注意喚起ステッカーの送付を行った。	要望先	—		○事業者名を含めた公表 【6】株式会社カーメイト(法人番号3013301021082)
				要望内容	—		
				情報提供先	—		

(注)
「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
10	日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！（第2報）	平成27年6月22日	日本年金機構における個人情報流出に関連して、最近では、「年金支給額の変更に関するお知らせ」といったタイトルの不審なメールが送られてきたという相談や、「年金受取口座のキャッシュカードを送るように」と言われたという相談も寄せられている。「個人情報削除してあげる」などと持ちかけてくる電話は詐欺であるので、相手にせず、すぐに電話を切るよう、また、年金に関する不審なメールが送られてきても、安易に開かないよう、注意喚起した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
11	「消費者トラブルメール箱」2014年度のまとめ	平成27年7月9日	消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、2002年4月から「消費者トラブルメール箱」をセンターのホームページ上に開設しており、今回は主に2013年度内に寄せられた情報の受信概況、追跡調査を実施した主な事案等についてまとめ、報告を行った。 情報の受信件数は、2014年度は13,721件で、2013年度の15,058件を下回った。1日当たりの平均受信件数は約38件であった。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
12	20代に増えている！アフィリエイトやドロップシッピング内職の相談ー友人を紹介すると儲かる！？借金をさせてまで支払わせる事例もー	平成27年7月16日	アフィリエイトやドロップシッピング内職に関する相談が、年間1,000件を超えた。「友人やSNSで知り合った人からアフィリエイトやドロップシッピング内職を紹介され、知り合いを勧誘して会員を増やせば収入が得られると説明された」といったアフィリエイトという単語を用いたマルチ取引的な勧誘が目立ち、大学生等の若者が多いのも最近の特徴である。 一方で、「すぐに元が取れると言われ高額な契約金を支払ったのに、収入にならない」といった、従来からみられる相談も依然として多く寄せられている。 そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの拡大防止のため、消費者に注意を呼び掛けるとともに、関係機関に情報提供を行った。	要望先	—	◇日本貸金業協会が国民生活センターからの情報提供を受けて会員事業者向けの注意喚起文書を会員専用ページ内に掲載を行った。	
			要望内容	—			
			情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●金融庁総務企画局政策課金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023) ●文部科学省生涯学習政策局男女共同参画学習課(法人番号7000012060001) ●文部科学省高等教育局学生・留学生課(法人番号7000012060001) ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ商取引監督課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本クレジット協会(法人番号1010005014126) ○日本クレジットカード協会(法人番号なし) ○日本貸金業協会(法人番号5010405007114) ○日本アフィリエイト協議会(法人番号なし)			
13	充電中に破裂して右指にやけどを負った携帯型の充電器(相談解決のためのテストから No.88)	平成27年7月16日	「半年前に購入した携帯型の充電器が、充電中に突然破損して右指をやけどし、着ていた衣類が焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターから販売事業者に対してテスト結果の説明を行ったところ、販売事業者も自らテストを実施した上で個体不良との結論に達しましたが、安全性の確認のため、店頭の不用品在庫を回収した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
14	詰め物が表示と異なっていたこたつ布団(相談解決のためのテストから No.89)	平成27年7月16日	「こたつ布団の生地から動物の毛のようなものが飛び出してきた。詰め物に動物の毛の混入はないか、また組成表示が適正か調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、相談者に商品代金が返金され、同社より商品の交換・返金の社告が出された。	要望先	—	○事業者名を含めた公表 【7】株式会社ニトリ(法人番号3430001044958)	
			要望内容	—			
			情報提供先	—			

(注)

・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
15	物干しざおに10万円！？－高齢女性を中心に、移動販売でのトラブルが再び増加！－	平成27年8月6日	<p>全国の消費生活センターに寄せられた物干しざお等に関する相談件数は大きく増加し、2014年度は6年前の約6倍となった。特に、自動車に物干しざお等を陳列して巡回する移動販売等による相談が全体の約9割を占め、その相談件数は6年前の7.5倍と増え続けている。</p> <p>特に高齢者を中心に、幅広い年代の女性から、高額な代金を請求され支払ってしまったという相談が増加している。</p> <p>消費者に安い価格で呼びかけて、不意打ち的に消費者に高額な商品を購入させ、支払いを強要する業者も見られるため、そのような悪質業者の事例を紹介し、今回改めて消費者へ被害の未然防止・拡大防止のため、注意を呼びかけた。</p>	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) 		
16	SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！－日本語のサイトでも契約先は海外の詐欺的事業者！？－	平成27年8月18日	<p>「SNSの広告を見て、有名女優も使っているという化粧品を申し込んだが、注文した内容の数倍の金額を請求された」という相談が多く寄せられています。消費者がSNS等で見た広告をきっかけに契約するケースが多くありますが、普段利用しているサイトに「芸能人も使っている」という広告が出ていたからといって気軽に契約をすると、海外の詐欺的事業者とのトラブルに巻き込まれる恐れがある。</p> <p>国民生活センター越境消費者センター(Cross-border Consumer center Japan: CCJ)に寄せられる、上記のような海外の詐欺的事業者とのトラブルに関する相談は、2015年6月は約10件でしたが、7月には約300件と急増している。そこで、こうしたトラブルの未然防止と拡大防止のため、相談事例を紹介し、消費者に対し広く注意を呼び掛けた。</p>	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局文化情報関連産業課(法人番号4000012090001) ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ商取引監督課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本クレジット協会(法人番号1010005014126) ○日本クレジットカード協会(法人番号なし) ○一般社団法人日本インタラクティブ広告協会(法人番号2010005014868) 		
17	2014年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要	平成27年8月20日	<p>「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談(危害情報を含む)」を収集している。</p> <p>2015年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基に、2014年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行った。</p>	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 		
18	2014年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要	平成27年8月20日	<p>「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談(危害情報を含む)」を収集しており、2014年度にPIO-NETによって収集した危害・危険情報をまとめた。</p>	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 		

(注)

・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
19	高齢者でトラブル多発！IP電話に関する相談が増加しています	平成27年8月27日	近年、IP電話が急速に普及し、すでに固定電話利用者の約6割がIP電話となっています。便利に利用される一方、全国の消費生活センターには、IP電話に関する様々なトラブルの相談が寄せられ、2014年度の相談件数は、2010年度の約2倍となった。 相談の内訳をみると特に70歳以上、次いで60歳代からの相談が多く、その内容は「電話勧誘で利用料金が安くなると言われたのに安くならなかった」、「契約した覚えがないのに契約されていた」等の勧誘や契約に関するトラブルをはじめ、「これまで利用していたサービスが利用できなくなってしまった」等、契約した後のサービス利用に係るトラブルも寄せられている。そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの未然防止、拡大防止の観点から消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関へ要望、情報提供を行った。	要望先	●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課(法人番号 2000012020001) ○電気通信サービス向上推進協議会(法人番号 なし)		
			要望内容	・総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課に、電気通信事業者等に対し、IP電話の販売勧誘等を行う際は、消費者、特に高齢者が自分にとって必要かつ適切なサービスかを選択できるよう、サービスの特性や注意点等について説明が徹底されるよう指導すること、また、高齢者におけるトラブルが多いことを踏まえた法制度の検討について要望した。 ・電気通信サービス向上推進協議会に対し、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」に基づき、IP電話の販売勧誘等を行う電気通信事業者等が、消費者、特に高齢者に対して、サービスの特性や注意点等を十分に理解した上で、主体的に選択ができるよう丁寧な説明を行うことを加盟事業者に周知徹底することを要望した。			
			情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課(法人番号8000012130001) ●総務省情報流通行政局情報流通振興課情報セキュリティ対策室(法人番号2000012020001) ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課(法人番号4000012090001) ●独立行政法人情報処理推進機構(法人番号5010005007126) ○一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会(法人番号8010405008299)			
20	自然災害にみる消費者トラブルー被災した住宅の修理トラブルから、便乗商法までー	平成27年8月27日	地震や台風、大雪などの自然災害に関連した消費者トラブルの相談件数は、2010年度・2011年度には東日本大震災によって急増し、2012年度以降は減少傾向にある。しかし、東日本大震災に関連した相談を除いた件数は、2012年度以降も減少していない。そこで、主に東日本大震災関連の相談を除いた自然災害に関するトラブルについて内容を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供した。	要望先	ー	□政府広報インターネットテレビ(テーマ:修理トラブルから便乗商法まで あなたも無関係ではない! 自然災害の消費者トラブル)、ラジオ「なるほど!! ニッポン情報局」(テーマ:自然災害に関連した消費者トラブルに気を付けよう!)、政府広報インターネット記事「お役立ち記事」(表題:被災地以外でも発生! 自然災害に関連した消費者トラブル)に掲載	
			要望内容	ー			
			情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			
21	「名義を貸して…」「代わりに買って…」などを持ちかける不審な電話は詐欺です!ー古銭の購入に関連した詐欺的トラブルにご注意!ー	平成27年9月3日	古銭の購入に関連した詐欺的トラブルに関する相談が、高齢者を中心に多く寄せられている。典型的な手口では、業者から古銭の販売に関するパンフレットが消費者に送られ、その前後に別の業者を名乗る者などから電話があり、「古銭が買えるのはパンフレットが送られた人だけ」などと言われ、「名義を貸してほしい」「代わりに買ってほしい」などと持ちかけられる。消費者が名義貸しを承諾すると、その後「名義を貸した行為が違法になる」などと言われ、違法行為を免れるためなどという理由で、お金を宅配便等で送るように指示される。指示通りにお金を送った後、業者と連絡が取れなくなるなどのトラブルが発生している。「名義を貸して…」「代わりに買って…」などと持ちかけてくる不審な電話は買え買え詐欺の手口である。こうした電話があっても相手にせず、すぐに電話を切るよう、また、どのような名目であれ、宅配便等でお金を送付するよう指示することは全て詐欺の手口であるため、業者から宅配便等でお金を送付するよう指示されても応じないよう、注意喚起した。	要望先	ー		
			要望内容	ー			
			情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁生活安全局生活安全企画課(法人番号8000012130001) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●警察庁刑事局捜査第二課(法人番号8000012130001)			

(注)
・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
22	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成27年度第2回)	平成27年9月3日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	—		○事業者名を含めた公表 【8】専門学校の授業料等の返還に関する紛争(1)(HAL大阪(法人名は学校法人モード学園(法人番号2120005004759)) 【9】専門学校の授業料等の返還に関する紛争(2)(大阪医専(法人名は学校法人モード学園(法人番号2120005004759)) 【10】専門学校の授業料等の返還に関する紛争(4)(学校法人モード学園(大阪医専)(法人番号2120005004759)) 【11】中古自動車の購入に関する紛争(2)(株式会社garage Top Speed(法人番号9200001028870)) 【12】エスプレッソマシンの代理店契約の解約に関する紛争(株式会社ベニーノ(法人番号5140001086656)) 【13】ネットビジネスコンサルティング契約の未成年者取消しに関する紛争(株式会社 Value Creation(法人番号5010401108378)) 【14】事業譲渡によるエステティックサービスの解約に関する紛争(株式会社エスト(法人番号4011301015021))
23	表示に問題があったミネラルウォーター(相談解決のためのテストから No.90)	平成27年9月3日	「釘がさびないとうたったミネラルウォーターに、鉄釘を浸したところ、24時間も経たないうちにさび始めた。表示が疑わしい。ミネラルウォーターの成分が表示通りか調べてほしい。」という依頼を受けた。 テストの依頼元が販売者にテスト結果を説明し、相談者には商品代金が返金された。また、当センターより関係省庁に情報提供を行ったところ、販売者は所在地の自治体等からの指導を受け、ホームページから、釘がさびないことに関する表示、ミネラル成分の含有量に関する表示及び疾病名やその治療等に関する表示を削除する改善を行った。また、商品については、当面、上からシールを貼付する等の対応を行い、パンフレットについても表示の変更・改善を行うとのことだった。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
24	マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！	平成27年9月15日	10月からマイナンバーが通知されることに関連して、「口座番号を教えてください」「個人情報を調査する」などといった不審な電話等に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられている。マイナンバー制度に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪があっても断るよう、注意喚起した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
25	走行中にフレームが破断した折りたたみ自転車—輸入代理店がフレームの回収と無料交換を実施しています—	平成27年9月17日	「折りたたみ自転車で走行中、段差を乗り越えた際に、折りたたみ部分が破断して転倒し、顔面打撲等の傷を負った。折りたたみ部分が破断した原因を調べてほしい。」というテスト依頼が寄せられたため商品テストを行ったところ、溶接強度が不足していることがわかった。 輸入代理店が当該品を含む6車種についてフレームの回収と交換を行っていることを情報提供した。	要望先	—	□輸入代理店が当該品を含む6車種についてフレームの回収と交換を行っていた。	○事業者名を含めた公表 【15】株式会社アキボウ(法人番号9120101000440)
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局製品安全課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人自転車協会(法人番号6010405010595)		

(注)
・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
26	チェーン部分からニッケルが溶出したネックレス(相談解決のためのテストから No.91)	平成27年9月17日	「ネックレスを着用したら、首がかぶれた。チェーンからニッケルの溶出がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品のチェーン部分からのニッケルの溶出量を調べるため、欧州規格に準拠した試験を行ったところ、67.1 μg/cm ² /週と、欧州での基準値(0.5 μg/cm ² /週)を超えていた。 当該品及びその表示には金属アレルギーの原因となることがあるニッケル等の金属が使われている旨の記載はみられなかった。 依頼センターから販売事業者にテスト結果を伝えたと、販売事業者から、8月以降のカタログには「ロジウムメッキ(下地にニッケルを使用もしくは含む)」と明記すると回答があった。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
27	幼児が水で膨らむボール状の樹脂製品を誤飲—十二指腸閉塞、開腹手術により摘出—	平成27年10月1日	医療機関ネットワーク事業において「2015年6月、嘔吐が始まり翌日に近所の病院を受診したが症状が改善されないため、当該医療機関を紹介され受診した。内視鏡検査後に開腹手術した結果、誤飲した異物による十二指腸閉塞であることが分かり、直径約4cmのボール状の異物を摘出した。患児の保護者から提供された事故同型品を確認したところ、異物は、吸水することで膨潤するディスプレイ用製品であり、吸水前は直径1~1.5cm程度、吸水するとゼリー状に膨らむものであった。」という事故情報が寄せられた。 そこで、水で膨らむボール状の樹脂製品での事故の再発防止のため、事故事例や海外の状況、誤飲に関する表示等を紹介し、また当該品の膨張の様子等を調べ、情報提供した。	要望先	○事業者		
				要望内容	・誤飲した場合は消化管がつまるおそれがあることについて、商品パッケージや取扱説明書に記載することを要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省製造産業局化学課(法人番号4000012090001) ●経済産業省商務情報政策局製品安全課(法人番号4000012090001) ●経済産業省商務情報政策局日用品室(法人番号4000012090001)		
28	「ねらわれてます！高齢者 悪質商法110番」実施結果	平成27年10月30日	近年、高齢者の消費者被害が多発している。国民生活センターでは、敬老の日(9月21日(月曜))にちなみ、9月10日(木曜)、11日(金曜)に「ねらわれてます！高齢者 悪質商法110番」(以下「高齢者110番」という)を実施したので、その結果を報告した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
29	トラブルになってからでは遅い！結婚式トラブルへの備えとは—「キャンセル料」「打合せ不足」に関するトラブルが後を絶ちません—	平成27年11月5日	全国の消費生活センター等には「結婚式」をめぐる消費者トラブルは、過去5年間毎年1,000件以上寄せられており、昨年度も1,600件を超えている。 具体的なトラブル内容としては「申込金が返金されない」等、契約段階でのトラブルや、契約後の打ち合わせ段階、そして、「担当者の手違いで当日の料理が打ち合わせと違った」等、結婚式当日のトラブルに関する相談などさまざまな場面のものがある。中でも多いのは、「契約・解約」に関する相談で、全体の9割近くを占めている。キャンセル料については、事業者から請求された金額が高すぎるとして裁判になったケースも複数あるが、キャンセル料条項が定める金額が問題となった近年の裁判の流れを見ると、消費者側の主張が認められることが難しい状況となっているため、キャンセルという事態に至らないよう未然にトラブルを防ぐことが重要である。 そこで、まずはこうした解決の難しさやどのような場合にトラブルが起きやすいか等を踏まえつつ、契約時に慎重な検討を行ったり、担当者との意思疎通をしっかりと図ったりするなど、具体的なトラブルの実情を周知するとともに、関係機関に要望と情報提供を行った。	要望先	○事業者 ○公益社団法人日本ブライダル文化振興協会(法人番号2010405010541)		
				要望内容	・結婚式に関わる全ての事業者に対し、申込金等の返金の有無や解約料、契約の成立時期について、事前に書面を渡して十分な説明を行うなど、契約に際してのトラブルを防止するために必要な情報提供を行うことを要望した。 ・結婚式に関わる全ての事業者に対し、結婚式のサービス内容、式の進行について事業者側から詳細に説明し、併せて最新の見積金額を適宜伝えたりする等、消費者に分かりやすい丁寧な情報提供を行うことを要望した。 ・公益社団法人日本ブライダル文化振興協会に対し、市場の健全化および消費者トラブルの未然防止、拡大防止のため、業界への周知徹底を要望した。		◆公益社団法人日本ブライダル文化振興協会 及びホームページ上に注意喚起の内容が掲載された。 ◆公益社団法人日本ブライダル文化振興協会からの依頼を受け、東京・大阪で開催された協会主催の会員向けの研修会にて、トラブルの内容や事業者が契約の際に注意すべき点等について説明を行った。
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局サービス産業室(法人番号4000012090001)		

(注)
・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
30	マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！（第2報）－「マイナンバーが漏えいしている」などといった不審なメールにもご用心－	平成27年11月12日	マイナンバーの通知が開始された10月以降、マイナンバー制度に便乗した不審な電話等に関する相談が増加している。相談内容をみると、マイナンバー制度に便乗した不審な電話に関するもの、不審なメールに関するものも寄せられている。マイナンバーの関連であることをかたったメールが送られてきても、自分の勤務先など送付者が明らかなものを除き、安易に開封したりせず、記載されているサイトのアドレスにも安易にアクセスしたり、相手に連絡を取ったりしないよう、注意喚起した。また、マイナンバーの通知や利用手続き等で、国や自治体、その他公的機関の職員が家族構成、資産や年金・保険の状況、口座番号などを電話などで聞くことはない。マイナンバー制度に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪の申し出があっても断るよう、注意喚起した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
31	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等	平成27年11月26日	消費者契約法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめた。また、2013年11月公表以降に把握した消費者契約法に関連する主な裁判例等について情報提供した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者制度課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
32	破損、色落ち、雑な仕上がりが！？－掃除サービスでのトラブルに遭わないために！－	平成27年12月3日	全国の消費生活センターに寄せられた掃除サービスに関する相談件数は、近年、増加傾向にあり、2013年度以降は1,000件近くとなった。こうした掃除サービスには、エアコンや換気扇のクリーニングといった掃除等に関するトラブルについての相談が多く寄せられている。 一般的に、掃除サービスは、社会の高齢化が進んでいることや、単身世帯の増加、また、女性の社会進出が進むことにより、その市場規模は、今後ますます拡大していくことが予想される。その一方で、こうした掃除サービスに関するトラブル等の相談件数は増加傾向にあり、その契約当事者は女性が77%を占め、年代別では30代から80代に幅広く苦情が発生している状況である。年末大掃除の季節を迎え、掃除サービスを利用しようとする人が増える時期に、掃除サービスでトラブルに遭わないためにはどうすれば良いか、トラブルの実情を周知するとともに、利用する方への注意点について情報提供を行った。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局サービス政策課(法人番号4000012090001) ●経済産業省商務流通保安グループ商取引・消費経済政策課消費経済企画室(法人番号4000012090001) ○公益社団法人全国ハウスクリーニング協会(法人番号9010005003105) ○一般社団法人全国家事代行サービス協会(法人番号3011005005410)		
33	電力の小売全面自由化が始まります！－正確な情報を収集し、よく理解してから契約を！便乗商法にも気をつけましょう－	平成27年12月17日	2016年4月1日より、電力の小売全面自由化が始まる。これまで、電力の契約は地域ごとの事業者との契約だったが、自由化により複数の様々な業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となる。電力について、よく理解して契約するきっかけに、また便乗したトラブルに遭わないために、これまでに寄せられている電力の小売自由化に関連する相談事例を紹介するとともに、消費者向けのアドバイスを提供した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者調査課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省電力取引監視等委員会事務局(法人番号4000012090001)		

(注)
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他	
34	大切な葬儀で料金トラブル発生！－後悔しない葬儀にするために知っておきたいこと－	平成27年12月17日	<p>全国の消費生活センター等に寄せられる葬儀サービスに関する相談が増加傾向にあり、近年は年間約700件を超えている。平成26年の死亡数は127万3,004人で戦後最多となったが、死亡数の増加とともに、葬儀の件数も増加していきとみられている。</p> <p>現代の都市部では、家庭や近隣だけで葬儀を行うことは少なく、葬儀社等の斎場で葬儀が行われている。他方で、多くの消費者が「費用をかけないでほしい」「家族だけで送ってほしい」と考えており、最近では家族葬などの参列者を限定した小規模で廉価な葬儀のニーズが高まっているという。しかし、葬儀で提供されるサービスは多岐にわたり費用の項目が複雑であることや、親しい人との死別という事態に冷静な対応ができなかったり、葬儀社の説明や消費者の理解が不足していたりすると、葬儀の料金やサービス内容に納得できずにトラブルになることもある。</p> <p>葬儀については話題にしづらいかもしれないが、トラブルを防ぎ、後悔しない葬儀にするためには事前の情報収集が欠かせない。</p> <p>そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの拡大防止のため、消費者に注意を呼び掛けるとともに、関係機関に要望と情報提供を行った。</p>	<p>要望先</p> <p>○事業者 ○全日本葬祭業協同組合連合会(法人番号5010405009151)</p>	<p>要望内容</p> <p>・全ての葬儀社に対して、葬儀について事前・事後の相談に応じ、消費者の疑問等に適切な説明や助言を行うことを要望した。 ・全ての葬儀社に対して、契約に際してのトラブルを防止するために、葬儀サービスの内容について詳細に説明し、見積書を渡して最新の請求金額を適宜伝えたりする等、消費者に分かりやすい丁寧な情報提供を行うことを要望した。 ・業界団体である全日本葬祭業協同組合連合会に対し、市場の健全化および消費者トラブルの未然防止、拡大防止のために業界全体への周知徹底を要望した。</p>	<p>情報提供先</p> <p>●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局サービス政策課(法人番号4000012090001)</p>	<p>◆全日本葬祭業協同組合連合会は、理事長会にて公表資料を配布した。 ◆業界団体の機関紙に公表資料を掲載して、全国の加盟業者へ周知を行った。</p>	
35	消費者問題に関する2015年の10大項目	平成27年12月17日	<p>国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。2015年は、年金情報の大量流出事件やマイナンバー制度の始動に伴い、それらに便乗した公的機関をかたる不審な電話や詐欺被害が発生した。また、大手企業がマンションの基礎部分の杭打ちデータを改ざんしていたことが発覚するなどし、消費者の不信感が高まった。</p> <p>・公的機関をかたる詐欺的勧誘が依然高水準 高齢者がターゲットに ・ウイルスメールにより大量の年金情報が流出 ・マイナンバー通知開始 便乗詐欺被害が発生 ・分譲マンションの基礎杭データ改ざんが発覚 大手企業への不信感高まる ・決裁手段の多様化によりキャッシュレスが進展 プリカ詐欺も発生 ・消費者トラブルのグローバル化 体制整備始まる ・大規模自然災害相次ぐ 被害に便乗した消費者トラブルも ・子どもの事故 防止へ向けて引き続き取り組みを強化 ・変わる制度 新たな制度 消費者ホットラインも「188」へ ・消費者関連法令 次々と見直し</p>	<p>要望先</p> <p>－</p>	<p>要望内容</p> <p>－</p>	<p>情報提供先</p> <p>－</p>		

(注)
・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
36	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成27年度第3回)	平成27年12月17日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	—		○事業者名を含めた公表 【16】脂肪溶解注射における解約に関する紛争(ドクターアンディーズクリニックことアンドリュウ・ウォン(法人番号なし)) 【17】タレント契約の解約に関する紛争(2)(株式会社DMP(法人番号9011001090590)) 【18】コンサルティング委託契約の解約に関する紛争(1)(Az marketing株式会社(法人番号7010401102635)) 【19】コンサルティング委託契約の解約に関する紛争(2)(Az marketing株式会社(法人番号7010401102635)) 【20, 21】匿名組合契約の解約に関する紛争(2)(3)(株式会社リンクコム(法人番号3120001166420)、ライブスマネジメント株式会社(法人番号3010001134693)、株式会社ゴールドリンク(法人番号2180001057739))
37	発達をみながら注意したい0・1・2歳児の事故—医療機関ネットワーク情報から—	平成28年1月14日	医療機関ネットワークには2歳児以下の事故情報が、約12,500件寄せられており、12歳以下の事故情報の約5割を占めている。子どもの事故は発達と密接な関連があり、3～4か月になると首が座り、4か月になると手に触れるものを握ったり、振ったり舐めたりして遊ぶようになり、足をバタバタしたりして身体の移動がみられる。また、生後6～11か月になると寝返り、お座り、ハイハイ、つかまり立ちが徐々に可能になり、指で物をつかむことができるようになり、指で物を上手につかむことができるようになり、何でも口に持っていく。この頃は発達が早く、昨日までできなかったことが急にできるようになることから、対応が遅れがちになるとされている。さらに1歳前後からは1人で歩行できるようになり、行動範囲もますます広くなり、事故が多発発生するようになる。一方3歳以上になると、走ったり、活発な動きをするようになるため、この年代の事故を防止するには保護者等の気配りだけでなく、社会による環境整備と子どもへの安全教育が必要とされている。このような発達段階と行動パターンの特徴を踏まえ、医療機関ネットワークに寄せられた0・1・2歳児の事故情報を分析し、事故の再発防止のために保護者の方等が注意すべき点をまとめた。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府子ども・子育て本部(法人番号2000012010019) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●文部科学省初等中等教育局幼児教育課(法人番号7000012060001) ●厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省雇用均等・児童家庭局母子保健課(法人番号6000012070001) 		
38	内部から発煙、発火したセラミックファンヒーター—当該品をお持ちの方は使用を中止して下さい—	平成28年1月20日	国民生活センターに同じ型式のセラミックファンヒーターについて、発火した原因を調べてほしいという2件のテスト依頼が寄せられたため商品テストを行ったところ、いずれも本体に内蔵されているセラミックヒーターの端子に著しい焼損が見られ、セラミックヒーターと配線の接続部に何らかの不具合があったために異常発熱し、発火したものと考えられた。	要望先	—		○事業者名を含めた公表 【22】小泉成器株式会社(法人番号3120001079011)
				要望内容	—		○外部有識者による評価 《3》商品テスト分析・評価委員会において、「製品に問題があり、生産台数24,000台のうち4～5台の事故は、発生頻度としてかなり高いといえる。」「とにかく事業者を早く動かすことが重要になる。」との意見を反映し、事業者に対しリコールの早急な実施を要請した。
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局製品安全課(法人番号4000012090001) 	◇消費者庁および経済産業省は当該品のリコール情報を公表した。(平成28年1月20日) □小泉成器株式会社は当該品についてリコールを実施した。(平成28年1月20日)	

(注)
「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
39	家庭用電気マッサージ器による危害－体調を改善するつもりが悪化することも！特に高齢者は注意が必要－	平成28年1月21日	PIO-NETに「体が痛い」「頭痛や吐き気がする」といった事例や、強く圧迫された部分に内出血や痣(あざ)、腫れがみられた、神経・脊髄(せきずい)の損傷や骨折といった危害に関する相談が寄せられているため、事故の傾向及び販売事業者や消費者にアンケート調査を実施したところ、「安全な使い方が販売・体験時に消費者に十分提供されていない」「消費者も適正に使うために必要な情報に積極的には触れていない」「中程度の刺激から運転が始まったり、挟み込まれたまま止まることもある」「危ないと感じても停止が間に合わない」などの問題が判明したため、トラブルの拡大防止のため、消費者に注意を呼び掛けるとともに、業界団体に要望し、関係機関に情報提供を行った。	要望先	○一般社団法人日本ホームヘルス機器協会(法人番号1010005018886) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○大手家電流通協会(法人番号なし) ○日本百貨店協会(法人番号なし) ○一般社団法人日本スーパーマーケット協会(法人番号5010005023791) ○一般社団法人日本ショッピングセンター協会(法人番号3010005018488)	◆一般社団法人日本ホームヘルス機器協会より、購入者等への適正使用の情報提供や販売時の説明等については、製品に「適正使用のお願い」(チラシ)を添付するよう、引き続き会員企業に協力を依頼し、家庭用マッサージ器等を取り扱う会員には、「ホームヘルス機器販売員資格取得セミナー」を受講するよう要請するとともにセミナーの内容の充実に努め、ホームヘルス機器の適正広告・表示ガイドの内容をより一層充実するため、改訂ガイドの作成に取り組み、店舗等において使用されるマッサージチェアについては、引き続き「マッサージチェアの適正使用のお願い」注意喚起ポスターをマッサージチェアの近傍に掲示するよう会員企業に協力をお願いする旨回答があった。 製品については同協会の関係部会・委員会等において、JIS等の改正に向け、検討する旨回答があった。 ◇厚生労働省から都道府県ならびに保健所を設置する市 衛生主管部(局) および特別区の衛生主管課さらには一般社団法人日本ホームヘルス機器協会宛てに、「家庭用電気マッサージ器の適正使用に関する周知等について(情報提供)」が発出された。	
要望内容	・製造販売業者、販売事業者等(一般社団法人日本ホームヘルス機器協会、公益社団法人日本通信販売協会、大手家電流通協会、日本百貨店協会、一般社団法人日本スーパーマーケット協会、一般社団法人日本ショッピングセンター協会)に対しては、購入者や使用者に適正な使用のために正しい情報が伝わること、販売員の教育を徹底すること、販売時に使用者には弱い刺激から使うように指導すること、展示販売場所を販売事業者に貸す際にも安全に関する説明の徹底を求めることを要望した。 ・製造販売業者(一般社団法人日本ホームヘルス機器協会)に対しては弱い刺激からスタートするよう機器を改善し一層安全な機器の開発を要望した。						
情報提供先	●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省医薬・生活衛生局安全対策課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省医薬・生活衛生局医療機器・再生医療等製品担当参事官室(法人番号6000012070001) ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ製品安全課(法人番号4000012090001)						
40	訴訟履歴がマイナンバーに登録される！？マイナンバー制度を悪用したお知らせメールにご注意ください！	平成28年1月26日	「国民消費生活組合」と名乗るところから、「マイナンバーに関する大切なお知らせ」として、「民事訴訟に関する最終手続きが完了した」、「当組合は、訴訟前に双方の事実確認が義務付けられている」、「訴訟履歴がマイナンバーに登録される」という内容のメールが送られてきたとの情報が各地の消費生活センターに寄せられている。 消費者に対し、マイナンバーの利用目的は法律で決められており、マイナンバーから訴訟履歴が明らかになるようなことはないため、このようなメールが送られてきても相手に連絡を取らないでいただきたい、また、不安な点はお近くの消費生活センターや消費生活相談窓口(消費者ホットライン188番(3桁の全国共通の電話番号))等にご相談いただきたいとの注意喚起を行った。	要望先	—	○事業者名を含めた公表 【23】株式会社IKプロジェクト(法人番号なし)、国民消費生活組合(法人番号なし)	
要望内容	—						
情報提供先	—						

(注)
・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
41	見た目だけでは分からない、えごま油の品質	平成28年1月28日	平成27年度に入り複数の消費生活センターから、購入したえごま油の色やにおいがおかしいため、えごま油であるか調べてほしいという依頼が当センターへ寄せられ、調べたところ、いろいろな機関等で調べて公表されているえごま油とは脂肪酸の組成が大きく異なるものがあり、純粋なえごま油であるか疑わしいものがあった。 PIO-NETには、えごま油に関する相談が、2010年度以降2015年11月末までの5年間あまりで179件寄せられており、2015年度に入ってその件数は急激に増加している。 そこで、市販のえごま油20銘柄の品質や表示について調査し、消費者に情報提供した。	要望先	●消費者庁表示対策課(法人番号5000012010024) ○事業者	◆一事業者が平成28年1月29日から栄養成分表示を変更した。(株式会社ファイブスター)	○事業者名を含めた公表 【24】株式会社朝日(法人番号8020001067343)、アルブロン製薬株式会社(法人番号1280001005812)、株式会社エス・エス・ビー(法人番号2011701016752)、株式会社LSC(法人番号2011701016752)、太田油脂株式会社(法人番号4180301000553)、株式会社大山(法人番号9030001039720)、韓国農協インターナショナル株式会社(法人番号8011001033352)、オトギ製油株式会社(法人番号なし)、オンガネジャパン株式会社(法人番号4250001006991)、有限会社鹿北製油(法人番号4340002014828)、有限会社菅野房吉商店(法人番号6380002000913)、株式会社スギヤマ薬品(法人番号1180001037122)、株式会社創健社(法人番号1020001023559)、株式会社徳山物産(法人番号2120001018226)、株式会社トライトーン(法人番号9120001094921)、株式会社バイオセーフ(法人番号9011801024772)、株式会社ハンズトレーディング(法人番号3120001144888)、株式会社ファイブスター(法人番号9120001125684)、スニイン食品(法人番号なし)、紅花食品株式会社(法人番号7010001028801)、ポーソー油脂株式会社(法人番号8010001034914)、有限会社昌宏コーポレーション(法人番号8010402024480) ○外部有識者による評価 《4》商品テスト分析・評価委員会において、物性試験の項目の意味やテスト結果を必要な情報のみを分かりやすくまとめ、消費者が利用する上での具体的なアドバイスを記載したほうがよいとの指摘を受け反映した。
			要望内容	・消費者庁表示対策課に対し、えごま油の表示について、義務表示事項や栄養成分表示等で食品表示法に抵触するおそれのあるものがあつたため、調査の上、問題があつた場合には、事業者への指導等を行うよう要望した。また、インターネット通信販売サイトの広告に、関連性が明らかとは言い難い疾病の予防や健康の維持、増進効果と考えられる記載がみられたため、表示の改善を事業者に指導するよう要望した。 ・事業者に対し、脂肪酸組成が一般的なえごま油とは異なるものがあつたため、一定以上の品質のものが販売されるよう品質管理の徹底を要望した。また、インターネット通信販売サイトの広告に、関連性が明らかとは言い難い疾病の予防や健康の維持、増進効果と考えられる記載がみられたため、表示の改善を要望した。あわせて、栄養成分表示などの食品表示に問題があるものがあつたため、適切な表示を行うよう要望した。			
			情報提供先	●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●消費者庁食品表示企画課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●内閣府食品安全委員会(法人番号2000012010019) ●文部科学省科学技術・学術政策局政策課資源室(法人番号7000012060001) ●厚生労働省健康局健康課栄養指導室(法人番号6000012070001) ●農林水産省消費・安全局消費者行政課(法人番号5000012080001) ○一般社団法人日本植物油協会(法人番号7010005018848)			
42	電力の小売全面自由化まで、50日を切りました！—正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょう—	平成28年2月12日	2016年4月1日より、電力の小売全面自由化が始まる。国民生活センターでは2015年12月17日に、電力の小売全面自由化の開始に伴う相談事例の紹介や消費者へのアドバイス等について情報提供を行った。しかしその後も、参入を予定している様々な事業者より、具体的な料金プランの発表があり、また新たな事業者の参入もある中で、相談が寄せられ続けている。そこで、新たに寄せられた相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを提供した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者調査課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		

(注)

・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
43	光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！	平成28年2月12日	<p>平成27年2月1日より、東日本電信電話株式会社(法人番号8011101028104)および西日本電信電話株式会社(法人番号7120001077523)(以下、NTT東西とする)が光回線サービスの卸売を開始した。これにより、NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた異業種からの新規参入を含む多くの事業者(以下、光コラボレーション事業者とする)が、卸売を受けた光回線とプロバイダーや携帯電話等を組み合わせた独自のサービスを、様々な料金や契約形態で消費者に提供している。消費者にとっては契約先の選択肢が増えたが、その一方で、卸売を受けた事業者の勧誘時の説明不足等に伴い、全国の消費生活センターには、「現在契約している大手電話会社のサービス変更だと思って話を聞いたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の事業者への乗り換えが完了していた」「安くなると言われて契約したのに、知らないオプションを契約させられて今より高くなった」等の事例や、消費者が光回線サービスの卸売について十分な理解がないまま契約してトラブルになってしまった事例が寄せられている。</p> <p>そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの未然防止、拡大防止の観点から消費者に注意を呼びかけると共に、関係機関へ要望および情報提供を行った。</p> <p>(注)NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた事業者(光コラボレーション事業者)が提供する光回線サービスのことを「光卸」とする。</p>	<p>要望先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課(法人番号 2000012020001) ○電気通信サービス向上推進協議会(法人番号 なし) ○一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会(法人番号 2011005006137) 	<p>要望内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課に、電気通信事業者等に対し、光卸の販売勧誘等を行う際は、特に契約関係や、現在の契約が解約になること、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めた注意点等についても説明が徹底されるよう指導することを要望した。 あわせて、光卸の勧誘において、サービス内容や契約先の変更等に関する説明不足等が原因となりトラブルが急増している実態を鑑み、市場の健全化、消費者被害防止の観点から、電気通信事業法第26条の規定に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政指導等の対応を継続的に行うことを要望した。 ・電気通信サービス向上推進協議会に対し、光卸に関する相談が急増していることを鑑み、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」に基づき、加盟事業者が、消費者へ光卸の販売勧誘等を行う際は、契約関係や、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めた注意点等についての説明を徹底し、また、転用を伴う際には、現在契約しているサービスの解約が必要となる等について注意喚起を行い、消費者が十分に理解した上で、主体的に選択ができるよう、加盟事業者に対して周知徹底することを要望した。 あわせて、加盟事業者が行う勧誘に対して自主基準違反の疑義がある場合には、事実関係の調査を行いつつ、業界として消費者への啓発を含め、苦情の減少に向けた取り組みを行うことを要望した。 ・一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会に対し、携帯電話販売店の店頭における販売において、サービスに関する正確な情報に基づき消費者にサービスの特性や注意点等の丁寧な説明を行い、消費者が主体的にサービスの選択ができるよう、加盟事業者に周知徹底することを要望した。 	<p>◆一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会は、全会員社に対して、通達を発信した。</p>	
44	美容用具で肌が引っぱられて傷(相談解決のためのテストからNo.92)	平成28年2月12日	<p>「ローラータイプの美容用具(充電式)を腹部に使用したところ、肌が引っぱられて傷になった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>テスト結果を受けた依頼センターのあっせんにより、事業者から相談者には商品の購入代金が全額返金された。また、事業者は取扱説明書の一部を改訂し、肌に対して傾けて使用しない等の注意事項を図入りで記載するとの回答があった。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p>	<p>要望内容</p> <p>—</p>	<p>情報提供先</p> <p>—</p>	

(注)
 ・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
45	自転車用レインウェアの運転への影響と安全性について	平成28年2月18日	<p>2015年6月1日に改正された道路交通法により、自転車に乗りながら傘を差したり、携帯電話を操作したりする「ながら運転」をして、2回以上摘発されると3か月以内に有料の「自転車運転者講習」を受けることが義務付けられた。このため、ホームセンター、インターネット通販などで、従来から販売されていたレインウェア(レインコート、レインスーツ、ポンチョなど)の一部を改良するなどした、自転車用のレインウェアが多種販売されるようになった。</p> <p>現在の自転車運転時の雨具の使い方を知らず、雨の日に自転車を使用する2000人(男女各1000人)に対してインターネットアンケートを行ったところ、478人(23.9%)から「雨具が原因で怪我をした」、または「危険を感じた」と回答があり、その原因として「雨具のせいで周りが見えなかった」が多数を占めていた。</p> <p>また、医療機関ネットワークには、脱いだ後の雨具が車輪に巻き込まれて転倒し鼻骨折した事例や、PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワーク・システム)には、雨具から脚が出ないため転倒した事例や、雨具のフードで左右が見えにくく車にはねられた事例が見られた。</p> <p>そこで、自転車用レインウェアを着用して自転車に乗車した際の安全性について調査するとともに、事故時の状況を再現し、消費者に情報提供することとした。</p>	要望先	○事業者	◆テスト対象とした銘柄の一部でシールにより表示を追記するとの連絡があった。	<p>○事業者名を含めた公表 【25】オカモト株式会社(法人番号5010001000002)、ヒラノ産業株式会社(法人番号8010001006715)、株式会社丸十コーポレーション(法人番号8120001090005)、株式会社ロコスコーポレーション(法人番号1120001031931)、株式会社サギサカ(法人番号6180301018305)、ブリヂストンサイクル株式会社(法人番号9030001041957)、福泉工業株式会社(法人番号8120101007040)、オーエイチラボ株式会社(法人番号8011101064256)、有限会社大久保製作所(法人番号8140002033290)、株式会社コヤナギ(法人番号1220001009125)</p> <p>○外部有識者による評価 《5》商品テスト分析・評価委員会において、「使用実態として雨傘を出すのは良いと思うが、レインウェアとの比較はしない方が良いのではないか。」「こうすればうまくいく」という表現は避けて、「こうなっていると危ない」という表現にとどめた方が良いのではないか。」との意見があったことから、資料を修正した。</p>
要望内容	・事業者に対し、より安全に使用できる商品の開発を要望するとともに、駆動部への巻き込まれ、レインウェアが原因となる視界遮断についての注意表示、使用できる自転車の種類、レインウェアの着方やいろいろな機能の使用方法についての表示の改善を要望した。						
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁交通局交通企画課(法人番号8000012130001) ●経済産業省商務情報政策局製品安全課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会(法人番号8010005004343) ○日本チェーンストア協会(法人番号なし) ○日本百貨店協会(法人番号なし) 						
46	投資や利殖をうたう仮想通貨の勧誘トラブルが増加―「必ず値上がりする」などの説明をうのみにせず、リスクが理解できなければ契約しないでください―	平成28年2月18日	<p>インターネットを通じて電子的に取引される、いわゆる仮想通貨をめぐる、投資や利殖をうたってその購入や契約を勧める勧誘トラブルが高齢者を中心に増加している。仮想通貨は、資金移動や決済手段として利用されているが、その種類には様々なものがあり、取引相場の価格変動リスクなどを伴う。しかし、相談事例では、仮想通貨の取引価格が将来必ず値上がりするような事実と異なる説明が行われ、こうした説明をうのみにした消費者が、仮想通貨の価格変動リスクを十分に理解せず契約しているケースが目立っているため、注意喚起を行った。</p>	要望先	―		
要望内容	―						
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●金融庁 総務企画局 政策課 金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023) ○一般社団法人日本価値記録事業者協会(法人番号8010005022989) 						
47	使用中に破片が飛び、目を負傷した回転させる玩具―小さなものでも傷やひび割れがある当該品は、使用を中止してください―	平成28年2月25日	<p>国民生活センターに「回転させて遊ぶ玩具を使用したところ、プラスチック部品が破損し、破片が右目に当たり負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。(事故発生年月日:2015年12月、相談者:沖縄県、33歳、男性)」というテスト依頼が寄せられた。被害者は子どもに使い方を教えるために、事故品を勢い良く10回程度回したところで破片が目当たり角膜擦傷、眼球破裂のけがを負ったとのことであった。</p> <p>商品テストを行ったところ、ひび割れなどの破損がある状態で使用すると、割れて分離した破片が高速で飛散するおそれがあることがわかった。</p> <p>小さなものでも傷やひび割れがある当該品は、使用を中止するよう消費者に注意を呼びかけた。</p>	要望先	―	□株式会社戸成は当該品について消費者からの問い合わせに対応した。(平成28年2月25日) □株式会社戸成は自社サイトをオープンし、社告を掲載した。(平成28年2月29日)	<p>○事業者名を含めた公表 【26】株式会社戸成(法人番号8122001013052)</p> <p>○外部有識者による評価 《6》商品テスト分析・評価委員会において、「何らかの周知は必要だろう。所有者に対し使用中止を呼び掛けられるのが望ましい。」との意見を反映し、事業者に対し早急な消費者対応を要請し、小さなものでも傷やひび割れがある当該品について使用を中止する旨を公表した。</p>
要望内容	―						
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局製品安全課(法人番号4000012090001) ●経済産業省商務情報政策局日用品室(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本玩具協会(法人番号6010605000017) 						

(注)
 ・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
48	油断しないで！耳掃除 一思わぬ事故につながることもー	平成28年2月25日	「綿棒で耳を掃除していたところ、綿棒(軸の端に接着された脱脂綿)が軸から抜けて耳の穴に残り、病院で除去してもらった。商品に問題がないか調べてほしい。」とのテスト依頼があり、テストしたところ、綿棒が水等で湿っている場合に、一定の力で引っ張ると、軸から外れてしまうものがあることが分かった。 国民生活センターには、2010年度以降の約5年間に、耳掃除中に耳に危害を負ったという事故情報が178件寄せられており(PIO-NET及び医療機関ネットワークに寄せられた情報、2015年12月末日までの登録分)、入院を要する大けがを負った事例も見られる。 そこで、3月3日の耳の日を前に、耳掃除中の事故についてまとめ、消費者に注意喚起することとした。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ○一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会(法人番号7010405010462) ○一般社団法人日本衛生材料工業連合会(法人番号7010405004332)		
49	使用中にパッキンに亀裂が生じ蒸気が漏れた 圧力鍋(相談解決のためのテストから No.93)	平成28年2月25日	「圧力鍋を使用中に蒸気が漏れた。新しいパッキンに取り換えても、同様に漏れた。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターから製造事業者に対してテスト結果の説明を行ったところ、事業者は「相談者の鍋底の使用状況から空焚(からだ)きまたは焦がした形跡があるので、おもりの作動不良は使用方法に主な原因があるのでは。」との見解だった。相談者は「焦がしたり、空焚きした覚えはない。」とのことだったが、「安全装置が2重にかかっていたので爆発などの大事故にならず、商品としての安全性は担保されていた。」との一定の理解はされた。また、事業者からは「調理時に空焚きや調理物を焦がすとおもり内部の樹脂が破損・溶け・変形する恐れがある。使用する前に確認し取り扱ってほしい。」と記載した紙を製品に同梱(どうこん)し消費者への注意喚起を図る予定との回答があった。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
50	子ども用のマニキュアからホルムアルデヒドを検出ー当該品をお持ちの方は使用を中止して下さいー(相談解決のためのテストから No.94)	平成28年2月25日	「子ども用化粧品のマニキュアを12歳と5歳の女兒が使用したところ、つけた手の爪が白くなり、爪が剥がれてしまった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 テストの結果、爪が剥がれた原因は不明であったが、化粧品への配合が禁止されているホルムアルデヒドが検出され、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律に抵触するおそれがあった。テストの報告を受けた製造販売元の有限会社ワイエス企画は、当該品を回収した。	要望先	ー	□厚生労働省医薬・生活衛生局監視指導・麻薬対策課(法人番号6000012070001)より、当該商品が自主回収になったとの連絡を受けた。	○事業者名を含めた公表 【27】有限会社ワイエス企画(法人番号:2010002026775)、株式会社集英社(法人番号:5010001018556)
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
51	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置ー飲用による効果を表したものではありませんー	平成28年3月10日	水道水を電気分解して水素を発生させることにより、活性酸素の一種であるヒドロキシラジカルを抑制する水ができるとうたった商品について、2012年度から2014年度の間に当センターへ複数の消費生活センターからテスト依頼があった。PIO-NETには、同様な装置の効果や活性酸素に関する相談が、2010年度以降2015年12月末日までの5年間あまりに、220件(医療機器を除く)寄せられており、特に2014年度は前年度までの2倍近くに増えていた。 そこで、水の中のヒドロキシラジカルを抑制する水をつくるとうたった商品2銘柄について調べ、消費者に情報提供を行った。	要望先	○事業者		○事業者名を含めた公表 【28】株式会社 インクローバー(法人番号:1120001132341)(金澤工業株式会社(法人番号:1050001018630)) 株式会社ドレスイン(法人番号:8012701009609) ○外部有識者による評価 《7》商品テスト分析・評価委員会において、装置の性能に論点を置くのではなく、体には効果がないという点をメインにした方が良いのではないかと。との指摘があったことから、消費者へのアドバイス及び事業者への要望へその旨反映させた。
				要望内容	・事業者に対し、水の中のヒドロキシラジカルを抑制するという水に、どのような効果があるのかを明確にするよう要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁表示対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680)		
52	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成27年度第4回)	平成28年3月10日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	ー		○事業者名を含めた公表 【29,30】未公開株に関する紛争(5) (6)(グリーンジャパン 株式会社(法人番号5012401019349))
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		

(注)
・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
53	においの強い手袋(相談解決のためのテストから No.95)	平成28年3月10日	「手のひら部分がゴム製の手袋を作業用に購入したところ、においが強く使用できなかった。においの原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を元に事業者と交渉したところ、相談者に返金及び代替品が送付された。また、同一商品が店頭から撤去され、今後は商品の洗浄・乾燥を十分に行ってから出荷するとの回答があった。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
54	あと3週間で電力自由化がスタートします—正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょう—	平成28年3月14日	平成28年4月1日より実施される電力小売の全面自由化に向け、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力取引監視等委員会には、消費者からの相談が増加している。そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを提供した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者調査課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
55	水圧で伸びる散水ホースの破損に注意—短期間で使用できなくなるおそれも—	平成28年3月17日	蛇口に接続して水を流すと約3倍の長さに伸びるという、水圧で伸びる散水ホースが販売されており、従来から使用されている巻き取り式の散水ホースと比較して、収納の利便さや軽量化を謳(うた)っている。 商品テスト部ではこれまでに、水圧で伸びる散水ホースについて、破損などによる水漏れに関して4件のテスト依頼があり、いずれも耐久性や耐摩耗性などの品質に問題があると考えられた。 PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)には、2012年度以降、水圧で伸びる散水ホースに関する相談が335件寄せられており、その中でもホースの破損に関する相談が167件あった。 そこで、現在販売されている水圧で伸びる散水ホースについて調査し、消費者に情報提供することとした。	要望先	○事業者		○事業者名を含めた公表 【31】大一商事株式会社(法人番号2010801006531)、株式会社テレビショッピング研究所(法人番号3010801007669)、アイメディア株式会社(法人番号5240001000235)、タイショー産業株式会社(法人番号1140001055986)、株式会社直村企画(法人番号3290001025345) ○外部有識者による評価 《8》商品テスト分析・評価委員会において、「通水時にホース内側がどれだけ薄くなっているかがわかれば、ちょっとしたキズでも破裂するのが理解されやすいのではないか」との意見を反映し、報告書の構造調査にホース内側の様子を図示することにした。
				要望内容	・従来の散水ホースとの違いが消費者にわかるよう、外箱等に明記することを要望した。 ・耐久性・耐摩耗性の高い商品の開発を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会(法人番号8010005004343)		
56	絶対に入ってはいけない!「ぼったくりバー」—楽しい気分が一転、高額請求—	平成28年3月17日	消費者が当初案内された、もしくは思っていた金額とは異なる高額な請求を行う、いわゆる「ぼったくりバー」について、全国の消費生活センターに寄せられる相談件数が増加し続け、2014年度には500件を突破した。被害の未然防止を図るために、報道発表でさまざまな手口を紹介し、消費者に注意を呼びかけた。併せて、関係行政機関や業界団体への情報提供を行った。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局 保安課(法人番号8000012130001) ●警察庁 生活安全局 生活安全企画課(法人番号8000012130001) ●経済産業省 商務情報政策局 商取引監督課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本クレジット協会(法人番号1010005014126) ○日本クレジットカード協会(法人番号なし)		
57	商品名にWaterproofとあるが、水が浸入したスマートフォンのケース(相談解決のためのテストから No.96)	平成28年3月17日	「Waterproofを謳(うた)ったスマートフォンのケースをプールで使用していたところ、水が浸入しスマートフォンが故障した。水が浸入した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 事業者はインターネット上の表示を「防水」から「防滴」に変更した。また、現在の商品は商品テストを基に改良し、注意書きを入れているとの回答があった。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
58	突然動き出した電気掃除機(相談解決のためのテストから No.97)	平成28年3月17日	「電気掃除機の電源プラグをコンセントに挿したままにしていたところ、スイッチを切っていたにもかかわらず掃除機が突然動き出した。原因を調べて欲しい。」という依頼を受けた。 依頼センターが今回のテスト結果を製造事業者に説明し、相談者へ購入代金が返金された。同型品は生産を終了しているとのことであった。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		

(注)
・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

新聞等への掲載実績(平成27年度)

公表数	テーマ	新聞 (在京 6 紙)		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	アダルトサイトの相談が年間で10万件を突破!	読売新聞 産経新聞 日経新聞 東京新聞②	5	NHK TBS	2	河北新報 茨城新聞 山陽新聞 他	40
2	アダルトサイトの解約交渉を行政書士はできません!	朝日新聞 日経新聞 読売新聞	3			東奥日報新聞 信濃毎日新聞 他	36
3	平成27年度「消費生活専門相談員」資格認定試験の実施について						
4	高齢者が支払えなくなるまで次々に販売するSF商法 ～支払い金額の平均は170万円にも!～	読売新聞 毎日新聞 朝日新聞 東京新聞 日経新聞	5	NHK TBS テレビ朝日 フジテレビ	4	中国新聞 佐賀新聞 沖縄タイムス 47ニュース	4
5	ご存知ですか? 商品先物取引の勧誘ルールが変わります! -勧誘を受けても、取引の仕組みやリスクの大きさを理解できなければ契約しないで-						
6	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害	読売新聞 毎日新聞② 東京新聞 日経新聞	5	NHK 日本テレビ TBS フジテレビ	4	北海道新聞 山梨日日新聞 愛媛新聞 他	37
7	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成27年度第1回)						
8	洗濯用パック型洗剤に気を付けて! -特に3歳以下の乳幼児に事故が集中しています-(くらしの危険NO.325)						
9	日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください	毎日新聞 東京新聞 日経新聞	3	フジテレビ	1		

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
10	スポーツ用自転車の取り扱い注意 -構造と使用方法を良く理解しましょう-	朝日新聞 東京新聞 日経新聞 読売新聞	4	NHK 日本テレビ TBS	3	秋田魁新報 下野新聞 京都新聞 他	40
11	チャイルドシートを運搬中に可動部分で指を けが(相談解決のためのテストからNo.87)						
12	日本年金機構における個人情報流出に便乗 した不審な電話にご注意ください!(第2報)			フジテレビ	1		
13	「消費者トラブルメール箱」2014年度のまとめ						
14	20代に増えている!アフィリエイトやドロップ シッピング内職の相談 ~友人を紹介すると儲かる!?借金をさせて まで支払わせる事例も~	朝日新聞 産経新聞 読売新聞 日経新聞 毎日新聞 東京新聞	6			中国新聞	1
15	充電中に破裂して右指にやけどを負った携帯 型の充電池 (相談解決のためのテストからNo.88)						
16	詰め物が表示と異なっていたこたつ布団 (相談解決のためのテストからNo.89)						
17	物干しざおに10万円!?~高齢女性を中心に、 移動販売でのトラブルが再び増加~	毎日新聞 東京新聞 朝日新聞 日経新聞 読売新聞	5	NHK 日本テレビ TBS フジテレビ	4	岩手日報 四国新聞 佐賀新聞 他	40
18	後をたたないまつ毛エクステーションの危害 (くらしの危険No.326)						
19	SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求 が!-日本語のサイトでも契約先は海外の事 業者!?-	読売	1				
20	2014年度のPIO-NETにみる消費生活相談 の概要						

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
21	2014年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要						
22	高齢者でトラブル多発！IP電話に関する相談が増加しています	朝日新聞 日経新聞 読売新聞 東京新聞②	5	NHK	1	北海道新聞	1
23	自然災害にみる消費者トラブル -被災した住宅の修理トラブルから、便乗商法まで-	日経新聞	1			上毛新聞 北國新聞 他	40
24	『くらしの豆知識2016年版』発行案内	読売新聞	1				
25	「名義を貸して…」 「代わりに買って…」 などと持ちかける不審な電話は詐欺です！-古銭の購入に関連した詐欺的トラブルにご注意！-	朝日新聞 読売新聞	2	NHK 日本テレビ テレビ東京	3		
26	「ねらわれています！高齢者 悪質商法110番」を実施します						
27	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成27年度第2回)						
28	表示に問題のあったミネラルウォーター (相談解決のためのテストからNo.90)						
29	マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！	読売新聞 産経新聞 毎日新聞 朝日新聞 東京新聞 日経新聞	6	NHK フジテレビ テレビ朝日 テレビ東京	4	山梨日日新聞 中日新聞 奈良新聞	3
30	走行中にフレームが破断した折りたたみ自転車-輸入代理店がフレームの回収と無料交換を実施しています-						
31	チェーン部分からニッケルが溶出したネックレス(相談解決のためのテストから No.91)						
32	幼児が水で膨らむボール状の樹脂製品を誤飲-十二指腸閉塞、開腹手術により摘出-	朝日新聞 毎日新聞 東京新聞 日経新聞 読売新聞	5	日本テレビ	1	千葉日報 静岡新聞 徳島新聞 他	36

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
33	『消費生活年報2015年版』発行案内						
34	ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！～傘の骨やテントの支柱、園芸用ポールに使われています～(くらしの危険No.327)						
35	ねらわれています！高齢者悪質商法110番実施結果						
36	トラブルになってからでは遅い！結婚式トラブルへの備えとは～「キャンセル料」「打合せ不足」に関するトラブルが後を絶ちません～	朝日新聞 毎日新聞 日経新聞 読売新聞 東京新聞	5	日本テレビ	1	山梨日日新聞	1
37	マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！(第2報) ～「マイナンバーが漏えいしている」などといった不審なメールにもご用心～	読売新聞② 朝日新聞 産経新聞 東京新聞	5	NHK TBS フジテレビ テレビ朝日	4		
38	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等						
39	破損、色落ち、雑な仕上がり!? ～掃除サービスでのトラブルに遭わないために～	朝日新聞 日経新聞 毎日新聞	3	NHK TBS フジテレビ テレビ東京	4		
40	幼児が水で膨らむボール状の樹脂製品を誤飲～十二指腸閉塞、開腹手術により摘出～ (くらしの危険No.328)						
41	電力の小売完全自由化が始まります！～正確な情報を収集し、よく理解してから契約を！便乗商法にも気をつけましょう～	朝日新聞 読売新聞	2				
42	大切な葬儀で料金トラブル発生！～後悔しない葬儀にするために知っておきたいこと～	朝日新聞 日経新聞 東京新聞 毎日新聞	4	NHK 日本テレビ フジテレビ	3	茨城新聞 福井新聞 長崎新聞 他	41
43	消費者問題に関する2015年の10大項目						
44	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成27年度第3回)						

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
45	発達をみながら注意したい0・1・2歳児の事故 -医療機関ネットワーク情報から-	日経新聞	1	TBS	1	北海道新聞 河北新報 山陽新聞 他	36
46	内部から発煙、発火したセラミックファンヒーター-当該品をお持ちの方は使用を中止して下さい-	読売新聞 毎日新聞 日経新聞 産経新聞 東京新聞	5	NHK テレビ朝日	2	新潟日報 京都新聞 佐賀新聞 他	27
47	家庭用電気マッサージ器による危害 -特に高齢者は注意が必要です-	朝日新聞 産経新聞	2	日本テレビ TBS フジテレビ	3	秋田魁新報 上毛新聞 西日本新聞 他	35
48	平成27年度消費生活専門相談員資格認定 試験結果						
49	訴訟履歴がマイナンバーに登録される!?マイ ナンバー制度を悪用したお知らせメールに ご注意ください!	読売新聞	1				
50	見た目だけでは分からない、えごま油の品質			日本テレビ フジテレビ	2		
51	電力自由化に向けた経済産業省電力取引監 視等委員会との連携協定の締結および最近 の相談事例について	朝日新聞 東京新聞② 毎日新聞 産経新聞	5	NHK 日本テレビ テレビ朝日	3		
52	光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブル にご注意!	日経新聞	1				
53	美容用具で肌が引っ張られて傷 (相談解決のためのテストからNo.92)						
54	電子レンジの発火・発煙 (くらしの危険No.329)						
55	自転車用レインウェアの運転への影響と安全 性について	東京新聞② 読売新聞	3	日本テレビ TBS フジテレビ NHK	4	北海道新聞 下野新聞 他	39
56	投資や利殖をうたう仮想通貨の勧誘トラブル が増加 -「必ず値上がりする」などの説明をうのみに せず、リスクが理解できなければ契約しないで ください-						
57	使用中に破片が飛び、目を負傷した回転させ る玩具 -小さなものでも傷やひび割れがある当該品 は、使用を中止してください-	日経新聞 朝日新聞	2	NHK 日本テレビ TBS	3	河北新聞 岐阜新聞 神戸新聞 他	36

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
58	油断しないで！耳掃除 ー思わぬ事故につながることもー			日本テレビ TBS フジテレビ テレビ朝日	4	上毛新聞 四国新聞 長崎新聞 他	35
59	使用中にパッキンに亀裂が生じ蒸気が漏れた 圧力鍋（相談解決のためのテストからNo.93）						
60	子ども用のマニキュアからホルムアルデヒドを 検出（相談解決のためのテストからNo.94）						
61	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたっ た装置 ー飲用による効果を表したものではありません ー					北海道新聞 下野新聞 中日新聞 他	37
62	国民生活センターADRの実施状況と結果 概要について（平成27年度第4回）						
63	においの強い手袋 （相談解決のためのテストからNo.95）						
64	あと3週間で電力自由化がスタートします ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解 しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょうー	読売新聞 東京新聞	2	TBS	1		
65	水圧で伸びる散水ホースの破損に注意ー短 期間で使用できなくなるおそれもー			フジテレビ 日本テレビ	2		
66	絶対に入ってはいけない！「ぼったくりバー」 ー楽しい気分が一転、高額請求ー						
67	商品名にWaterproofとあるが、水が浸入した スマートフォンのケース（相談解決のためのテ ストからNo.96）						
68	突然動き出した電気掃除機（相談解決のため のテストからNo.97）						
69	越境消費者取引の類型整理と相談事例ー相 談対応における課題を探るー						
		98		65		565	

地方紙