

平成18年度
独立行政法人国民生活センター
業務実績報告書

平成18年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

平成19年6月
独立行政法人国民生活センター

— 目 次 —

I. はじめに	4 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	5 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 根拠法	
4. 主務大臣	
5. 法人の沿革	
6. 所在地	
7. 資本金	
8. 役員の状況	
9. 職員の状況	
10. 法人の組織	
III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告	7 頁
1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画の一部変更について	
2. 平成18年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について	
IV. 法人の長等による業務運営状況について	9 頁
V. 平成18年度における業務実績について	10 頁
1. 業務運営の効率化	10 頁
(1) 一般管理費の執行	11 頁
(2) 業務経費の執行	12 頁
(3) 最適化計画の策定	13 頁
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	14 頁
(1) 消費生活情報の収集	14 頁
1) P I O - N E T の運営	
i. 現行のホストコンピュータシステムの見直し	
ii. 端末装置等の一元的な整備・管理	
iii. 相談受付から登録までの所要日数15%短縮	

- iv. 消費生活相談データベース
- 2) 消費者トラブルメール箱
 - i. 「消費者トラブルメール箱」による情報収集
 - ii. 「消費者トラブルメール箱」によって収集した情報の提供
- (2) 国民への情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22頁
 - 1) 報道機関等を通じた情報提供
 - 2) 出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供
 - i. ホームページ
 - ①提供情報の充実とアクセス件数増加
 - ②携帯電話による情報提供の充実
 - ③テレビ番組
 - ii. 定期出版物等
 - ①「くらしの豆知識」について
 - ②「国民生活」について
 - ③「たしかな目」について
 - ④「消費生活年報2006」について
- (3) 苦情相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41頁
 - 1) 苦情相談
 - 2) 個人情報の取扱いに関する苦情相談
 - i. 個人情報保護法相談データベースの運用
 - ii. 個人情報に関する相談受付
 - iii. 個人情報関連相談の収集と編纂
 - 3) 地方センターの苦情相談処理への支援
 - i. 中核的機関としての役割
 - ii. 経由相談受け強化
 - 4) 消費者苦情処理専門委員会
 - 5) 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備
- (4) 関係機関への情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 56頁
 - 1) 地方センターへの情報提供
 - i. 「P I O - N E T 通信」の発行
 - ii. 地方センターへの情報電子配信のための常時接続回線網の運用
 - iii. 地方センターへの情報電子配信
 - iv. 地方センターとの情報交換
 - 2) 行政機関等との情報交流
 - i. 行政機関からのP I O - N E T 情報提供依頼への対応
 - ii. 法令に基づく情報照会への対応
 - 3) 消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換
 - i. 消費者フォーラムの開催
 - ii. 事業者団体等との意見交換
 - iii. 「くらしの情報交流プラザ」の活用

(5) 研修	67頁
1) 研修	
i. 地方公共団体職員を対象とした研修	
ii. 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修	
iii. 生活大学移動セミナー	
iv. 企業の消費者対応部門職員等を対象とした研修	
v. 学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修	
vi. 地域における消費者活動推進者を対象とした研修	
vii. 相模原市との共催による公開講座	
viii. 研修等の受講者に対するアンケート調査	
2) 消費生活専門相談員資格の審査及び認定	
(6) 商品テスト	81頁
1) 原因究明テスト	
i. テスト技術向上のための研鑽とテスト期間短縮	
ii. 原因究明テスト実施件数	
iii. 全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会の実施	
2) 問題提起型テスト	
i. 問題提起型テスト実施件数	
ii. テスト結果の提供	
iii. テストの課題設定及び成果に対する評価	
(7) 調査研究	94頁
1) 各種調査研究	
2) 調査研究結果及び調査研究課題に対する評価	
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	100頁
4. 短期借入金の限度額	100頁
5. 重要な財産の処分等に関する計画	100頁
6. 剰余金の使途	100頁
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	100頁
(1) 施設・設備に関する計画	100頁
(2) 人事に関する計画	100頁
1) 方針	
2) 業績手当制度の導入	
3) 人員に係る指標	
(3) 中期目標期間を超える債務負担	101頁
(4) 積立金の処分に関する事項	102頁

I. はじめに

情報技術の進歩や規制緩和が進展するなか、経済・社会は一段とグローバル化し、また一方で少子高齢化が急速に進行するなど、国民生活を取り巻く状況は大きく変化している。消費者契約上のトラブルや商品の安全性を巡る問題も多様化・複雑化しており、消費者が生活を営む上で信頼性の高い情報の重要性は益々高まっている。

平成15年10月に国民生活センターが独立行政法人化して以来、3年半が経過した。この3年半の全国の消費生活相談の状況をみると、平成15年度には消費者金融問題や架空・不当請求問題が増加し、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録された相談件数が初めて100万件を超えた。平成16年度には架空・不当請求に関する相談が激増し、P I O-N E Tに登録された相談件数は192万件に達した。平成17年度には、架空・不当請求の相談がやや沈静化したものの、悪質訪販リフォームなど、特に高齢者等をターゲットにした消費者トラブルや、金融商品に関する消費者トラブルが目立った。平成18年度に入ると、ガス湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故や、家庭内で使用するシュレッダーによる指切断事故が相次いで発生し、社会に大きな影響を与えた。また、多重債務問題も依然深刻であり、健康食品関連の被害の増加、期限切れ原料を使用した製品の販売など、消費者の安全・安心面に関する問題も後を絶たない状況となっている。

こうした中、国民生活センターは、全国の消費生活センター等から収集された消費者相談情報を分析し消費者被害を未然に防止するため情報提供を行うとともに、消費生活相談、商品テスト、教育研修、消費者問題に関する調査研究等を精力的に実施した。こうした事業を通じて、多様化・複雑化する消費者問題に適切に対応し、消費者基本法で定められた消費者問題に関する中核的機能を積極的に果たしてきたところである。

本報告書の対象期間である平成18年度は、中期計画（平成15年度～平成19年度）の4年目にあたる。特に平成18年度には、ホストコンピュータを中心とした既存のP I O-N E Tシステムについて刷新可能性調査を実施し、次世代システムの構想をとりまとめた。また、P I O-N E Tへの消費生活相談情報の登録日数を短縮させるべく、各地消費生活センターへの支援を積極的に行い、消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用を図っているところである。

以上のような状況を踏まえ、本報告書では、当センターの平成18年度における業務実績とその成果を取りまとめた。

II. 独立行政法人国民生活センターの概要

1. 目的

独立行政法人国民生活センターは、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の提供及び調査研究を行うことを目的とする（独立行政法人国民生活センター法 第3条）。

2. 業務の範囲

- (1) 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する。
- (2) 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する。
- (3) 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供する。
- (4) 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行う。
- (5) 国民生活に関する情報を収集する。
- (6) 前各号の業務に附帯する業務を行う。

（独立行政法人国民生活センター法 第10条）

3. 根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日 法律第123号）

4. 主務大臣

内閣総理大臣

5. 法人の沿革

昭和37年 6月1日 特殊法人国民生活研究所として設立

昭和45年10月1日 特殊法人国民生活センターに改組

平成15年10月1日 独立行政法人国民生活センター設立

※国民生活センターのあゆみについては別添資料1を参照

6. 所在地

相模原 〒229-0029 神奈川県相模原市弥栄3-1-1
電話（042）758-3161（総合案内）

東京 〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22
電話（03）3443-6211（総合案内）

7. 資本金

約91億6千6百万円 ※全額政府出資

8. 役員の状況

理事長 糠谷真平（平成15年10月1日就任）

理事 田口義明（平成18年 9月1日就任）

田中正人（平成15年10月1日就任）

藤村 勝（ ” ” ）

監事 貴島兼隆（平成18年10月1日就任）

（非常勤） 島崎芳征（平成17年10月1日就任）

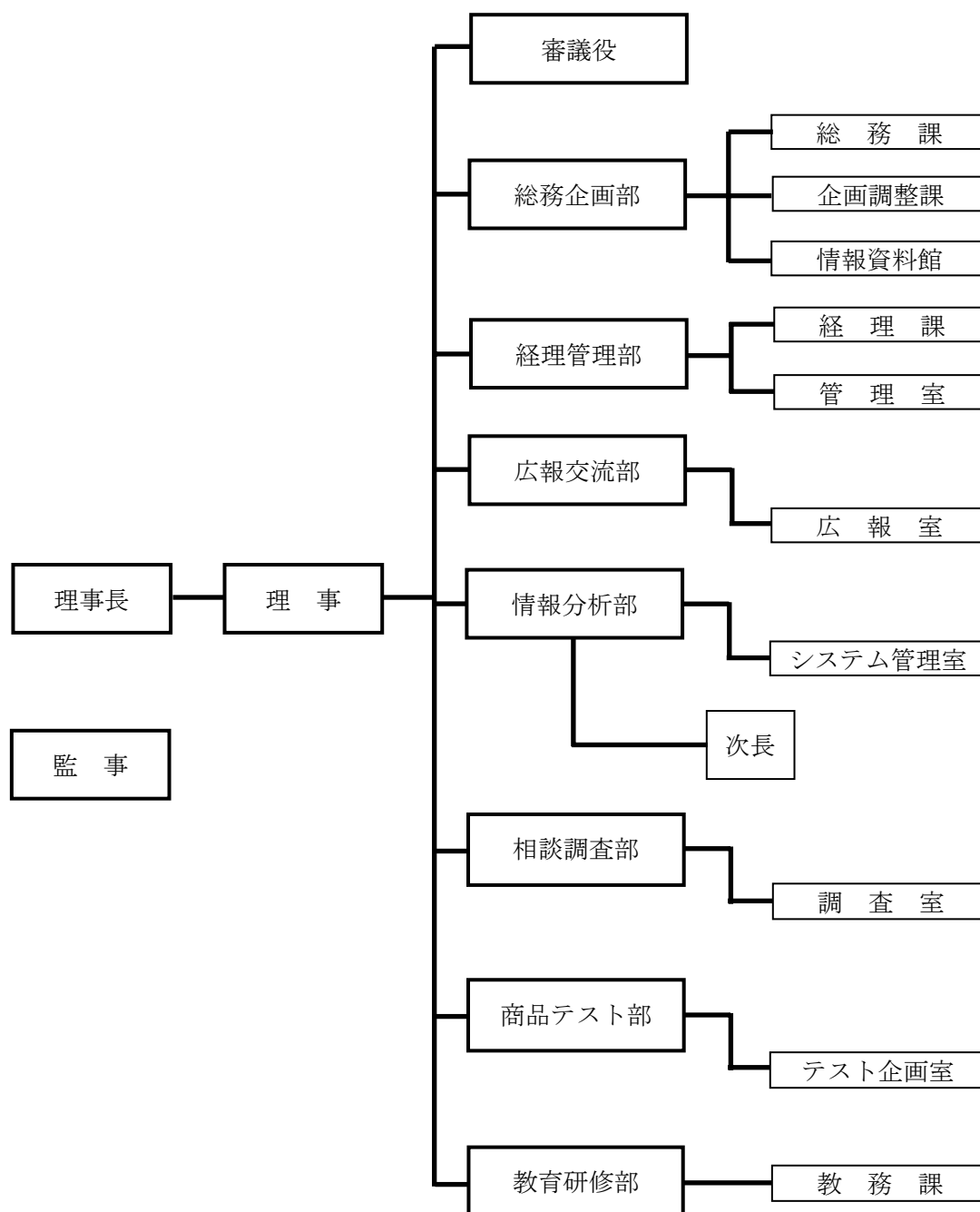
* 平成19年3月31日現在

9. 職員の状況

常勤職員数116名（平成19年3月31日現在）

10. 法人の組織

下図のとおり（平成19年3月31日現在）。



Ⅲ. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画の一部変更について

現行の中期目標については、平成17年12月24日に閣議決定された「行政改革の重要方針（別添資料2参照）」に、「主務大臣は、国家公務員の定員の純減目標（今後5年間で5%以上の純減）及び給与構造改革を踏まえ、独立行政法人及び国立大学法人法に基づく法人について、各法人ごとに、国家公務員に準じた人件費削減の取組を行うことを中期目標において示すこととする」という内容が盛り込まれたため、当方針に則り、変更されることとなった。

この変更に伴い、平成15年10月1日付で認可され、その後、平成17年3月29日付で消費生活情報の収集部分の一部変更が認可された独立行政法人国民生活センター中期計画（以下「中期計画」）についても変更する必要性が生じた。

同時に、「施設整備費の計上」及び「P I O - N E T 端末の更新に必要な経費の計上」に伴う変更も必要となったため、併せて変更することとなった。当該2点の費用計上に係る変更理由は以下の通りである：

・施設整備費の計上に伴う変更

施設利用者やマスコミ関係者など年間約1万2千人が利用する東京事務所については、平成16年10月に耐震診断を実施した結果、耐震改修工事が必要との診断が出されたことから、東京事務所の耐震改修工事経費として、平成18年度予算に新たに施設整備費を計上することとなったため。

・P I O - N E T 端末の更新に必要な経費の計上に伴う変更

平成17年度予算において、国民生活センターがP I O - N E T 端末装置等の一元的整備・管理を行うこととなり、P I O - N E T への直接入力に必要な相談員用端末等の整備費及び消費生活センター毎に契約していたP I O - N E T 端末装置の賃貸借経費が認められ、中期計画及び中期計画予算等が変更されたところである。このうち、消費生活センター毎に契約していたP I O - N E T 端末装置については、リース契約の更新時期を迎えており、平成18年度及び19年度の2ヵ年にわたって更新を行う必要があることから、当該端末装置の導入に必要な一時経費を計上することとなったため。

以上3点の変更を行うため、必要な変更を加えた中期計画（案）について独立行政法人通則法第30条第3項に基づき、平成18年3月17日開催の第7回内閣府独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会及び、同日開催の第19回内閣府独立行政法人評価委員会に諮って了承を得た上で、内閣総理大臣への認可申請を行い、同年3月31日付で認可された（中期目標、中期計画については別添資料3、4を参照）。

2. 平成18年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について

センターは独立行政法人通則法第103号の第31条の規定に基づき、平成18年度の業務運営に関する計画である「平成18年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下「平成18年度計画」）」を作成し、平成18年3月31日に内閣総理大臣に届け出た（別添資料5参照）。

平成18年度計画は、平成17年度計画に基づいて実施した、平成17年4月1日から平成18年3月31日の間の業務実績を踏まえ、以下の新たな事項を盛り込んだ：

（1）業務の効率化を図るための最適化計画に係る事項

- ①一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。また、「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」を踏まえた人件費削減（退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。）を行うとともに、

- 国家公務員の給与構造改革を踏まえた役職員の給与の見直しに取り組む。
 ②平成17年度中に策定した最適化計画を推進する。

(2) P I O-N E Tの運営に係る事項

- ①ホストコンピュータを中心とした既存の全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E Tシステム）を見直すため、システム刷新可能性調査を実施し、データベースの規模、蓄積容量等も含め次世代のP I O-N E Tシステムの構想をとりまとめる。
 ②平成18年9月末までにリース期間が満了するP I O-N E T端末の更新を行い、P I O-N E Tシステムの安定的な運用を図る。

(3) ホームページを通じた情報提供に係る事項

- ①リニューアルを図ったホームページの運用を開始し、引き続き社会的に問題となっていて消費者の関心の高い情報の提供を行うこと等により、アクセス件数の増加を図る。

(4) 苦情相談に係る事項

- ①年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が47%以上とする。

(5) 地方センターへの情報提供に係る事項

- ①地方センターとの電子的情報交換等の本格的運用に資するため、セキュリティが確保された常時接続回線網の運用を行う。
 ②平成17年度に開始した地方センター向けの情報の電子配信を引き続き行うと共に、地方センターとの電子的な事務連絡、情報提供、情報交換の拡大を検討し、これらを順次実施することにより、業務運営の迅速化、効率化に資する。

(6) 施設・設備に関する計画に係る事項

- ①平成18年度に取得・整備する施設・設備

(単位：百万円)

施設・整備の内容	予定額	財源
東京事務所耐震改修工事	109	施設整備費補助金

(7) 人事に関する計画

- ①業績手当制度の本格運用を開始する。

(8) 中期目標期間を超える債務負担

- ①平成18年度から平成20年度までの東京事務所耐震改修工事

債務負担の限度額	784百万円
債務負担を行う年度	平成18年度
支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度
当該中期計画期間中の支出予定額	431百万円
債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため

IV. 法人の長等による業務運営状況について

1. 理事長のリーダーシップについて

糠谷理事長は、国民生活センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、調査研究、商品テスト、教育研修等を統括し、全国の消費生活センター等と連携して消費者問題に関する中核的機能を果たすべく積極的に取り組んだ。各事業の運営にあたっては定例役員会（毎週火曜日開催）を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに個々の情報提供の内容等を決定し、中期計画に基づき業務を精力的に推進した。

特に平成18年度においては、国からのP I O - N E T管理・運営の全面移管に伴う新体制への移行を総括し、その円滑な実施を図った。また、多発する製品事故への迅速な対応を図るため、国民生活センターが収集した死亡や重篤事故に関する情報を内閣府を通じて各省庁へ迅速に提供する仕組みを構築し、平成18年9月より提供を開始した。また、業務の積極的・効果的な推進のために、職員の意識改革を進め、業績手当制度を導入し、その定着と人材の適正活用に努め、センターとしての総合力の発揮に尽力した。

2. 理事による業務運営状況について

各理事は、担当の業務を確実に実施するため理事長を的確に補佐し、各部署の長等と綿密なコミュニケーションを取り、必要な指示監督を行い、所掌する事業を確実にかつ円滑に遂行するよう努めた。

川本理事（平成18年8月末退任）及び田口理事（平成18年9月1日就任）は、総務企画部（総合調整、企画、評価等）、経理管理部、相談調査部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、「平成18年度計画」を着実に遂行し、個人情報保護相談業務等の円滑な実施、苦情相談及びそれに基づく情報分析・情報提供や調査研究等を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。

田中理事は、情報分析部、広報交流部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、「全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）に係る刷新可能性調査」を実施すると共に、リース期間が満了する各自治体のP I O - N E T端末を更新し、新たなシステム運用への円滑な移行を行った。また、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力すると共に、「たしかな目」等の定期刊行物の分かりやすい編集を通じた国民各層への情報提供等に努め、消費者問題の啓発等に尽力した。

藤村理事は、総務企画部（人事・労務・福利厚生）、商品テスト部、教育研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、職員の業績手当制度の運用を開始し、人材の活用・人材の育成等を主導するとともに、商品テストを着実に推進して製品関連の事故防止等に貢献した。また、専門相談員、行政担当者、企業関係者等広範にわたる教育研修の実施を指揮し、消費生活相談員資格制度の運営を通じて、消費者安全の確保と各地における消費者苦情処理体制の維持・向上に尽力した。

3. 監事による業務運営状況の把握等について

島崎監事、木村監事（平成18年9月末退任）及び貴島監事（平成18年10月1日就任）は、会計監査・業務監査を的確に遂行し、業務の適正な遂行に貢献した。また、定例役員会に常時出席し、理事長・理事等と積極的に意見交換を行い業務の適正な執行を促進した。

V. 平成18年度における業務実績について

以下に、平成18年度計画にて示した各種業務の実績を示す。

1. 業務運営の効率化

業務運営の効率化については①退職手当を除く一般管理費の削減、②業務経費の有効かつ効率的な執行、③業務の効率化を図るための最適化計画の検討・策定、の3つを主軸に取り組んでいる。

- ①一般管理費（特殊要因分を除く。）については、「省エネルギー」の徹底や事務所の総合管理業務の仕様見直しなどにより削減を図った。その結果、効率化率を織り込んだ平成18年度予算額（対17年度予算額の△3.7%）よりさらに△3.0%減となった。
- ②業務経費（特殊要因分を除く。）の有効かつ効率的な執行についても、電子計算機システム機器等の見直しやP I O - N E T端末機の更新による借料の減等を行った結果、中期計画で定められた効率化率△1.0%を織り込んだ平成17年度業務経費予算額から更に△7.4%の削減となった。
- ③業務の効率化を図るための最適化計画については、平成18年12月に開催した「最適化計画推進委員会」において実施状況を確認し、フォローアップを行った。

また、前年度に引き続き、センター業務の重要事項について意見を求め、効果的な業務遂行に資するために設置した「特別顧問会議※」を上・下半期末に1回ずつ開催し、各顧問からの意見を踏まえつつ、業務運営を行った。

※特別顧問会議は、学識経験を有する7人以内で構成し、センター業務の重要事項について審議を行い、センターの理事長に助言することを目的としている。委員構成は以下の通り：

- 有馬真喜子（ジャーナリスト）
- 鶴田俊正（専修大学名誉教授）
- 神田敏子（全国消費者団体連絡会事務局長）
- 堀部政男（中央大学大学院 法務研究科 教授）
- 宮部義一（前三菱樹脂株式会社顧問）
- 山岡義典（日本NPOセンター副代表理事）
- 兵頭美代子（主婦連合会会長）

各会議の概要は以下の通り：

第6回特別顧問会議（平成18年9月15日（金）開催）

主な議題：最近の国民生活センターの活動状況について

- ・ 最近の業務概要
- ・ 消費者契約法の一部を改正する法律について
- ・ 平成19年度予算概算要求の概要
- ・ 平成18年度上半期の主な新聞記事
- ・ 平成18年度の主な情報提供案件
- ・ 平成17年度業績評価結果について

第7回特別顧問会議（平成19年3月26日（月）開催）

主な議題：最近の国民生活センターの活動状況について

- ・ 最近の業務概要
- ・ 国民生活センター関連新聞報道について

各会議の議事次第については、別添資料6を参照。

(1) 一般管理費の執行

－年度計画内容－

一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。また、「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」を踏まえた人件費削減（退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。）を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた役職員の給与の見直しに取り組む。

◎業務の概要

中期目標で定められた中期目標の最終年度（平成19年度）における一般管理費（退職手当を除く。）の総額を、特殊法人時の最終年度（平成14年度）に対して13%削減するために経費の効率的な執行に努める。

◎年度計画実施状況

平成18年度の一般管理費予算額（人件費を除く。）は、平成17年度予算額253,376千円（人件費及び特殊要因分を除く。）に対して、中期計画で定めた効率化率3.69%を織り込んで△9,350千円の244,026千円となっている。

平成18年度決算額は236,813千円（契約済繰越額含み、特殊要因分を除く。）となり、平成18年度予算額からさらに△7,213千円（△3.0%）の削減となった。

具体的には、平成18年度においては、以下のような削減を図った：

- 1) 水道光熱費について、冷暖房設定温度の徹底及び業務上支障のない範囲での消灯など「省エネルギー」の徹底を図ることにより、年額4,371千円の削減を図った。
- 2) 総合管理業務の仕様を見直し一般競争入札した結果、年額18,721千円の削減を図った。

平成18年度の人件費予算額（退職手当を除く。）は、平成17年度予算額1,228,466千円に対して、中期計画で定めた効率化率2.44%等を織り込んで、△26,045千円（△2.1%）の1,202,421千円となっている。

平成18年度決算額は1,148,417千円となり、平成18年度予算額からさらに△54,004千円（△4.5%）の減額となった。

また、人件費削減を行うため、常勤職員の採用を抑制し、雇用期間の定めのある職員を採用したほか、管理職員数の削減等を実施した。さらに国家公務員の給与構造改革を踏まえ、俸給表の引き下げ、特別手当の支給基準の見直し等、国家公務員を上回る改定に取り組んだ。

（参考）一般管理費予算の概況

一般管理費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成17年度 ①	平成18年度 ②	増減額	
			③=②-①	増減比 (%) ③/①
一般管理費 (退職手当を除く。)	1,481,842	1,446,447	△35,395	△2.4
物件費	253,376	244,026	△9,350	△3.7
人件費	1,228,466	1,202,421	△26,045	△2.1

平成18年度予算額と決算額

(単位：千円)

区 分	予 算 額 ①	決 算 額 ②	増減額	
			③=②-①	増減比 (%) ③/①
一般管理費 (特殊要因及び退職手当を除く。)	1,446,447	1,385,230	△61,217	△4.2
物件費	244,026	236,813	△7,213	△3.0
人件費	1,202,421	1,148,417	△54,004	△4.5

(注) 物件費の決算額には、平成17年度からの契約済繰越額27,733千円及び特殊要因分の東京事務所空調設備更新工事に係る経費51,802千円を除き、平成18年度契約済繰越額27,935千円を含む。

(2) 業務経費の執行

一年度計画内容一

業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。

◎業務の概要

中期目標で定められた毎年度1%の経費の効率化を図るとともに、業務の質の向上の目的を達成するため有効かつ効率的な執行に努める。

◎年度計画実施状況

平成18年度の業務経費予算額(特殊要因を除く。)は、平成17年度予算額1,624,021千円(特殊要因を除く。)に中期計画で定められた効率化率△1.0%を織り込んで△16,240千円の1,607,781千円と、リース期間の満了した各地消費生活センターに配置しているP I O-N E T端末機の更新経費等に係る経費94,500千円を加えた1,702,281千円となっている。

平成18年度決算額は1,577,003千円(契約済繰越額を含む)となり、平成18年度予算額に対し△125,278千円(△7.4%)となった。このうち、特殊要因分を除く既定分は、平成18年度予算額1,607,781千円に対して△111,989千円(△7.0%)の1,495,792千円となっている。

なお、経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、優先順位の見直し等、適宜調整を行った。具体的には、以下のような削減を図った：

- 1) 電子計算機のシステム維持に係る借料について、機器構成の見直しにより借料の削減（平年度化ベース△4,021千円）を図った。
- 2) 各地消費生活センターに配置しているP I O-N E T端末機の更新に際して、競争入札の実施により、更新に係る経費を予算措置額86,100千円に対して△15,287千円削減するとともに、P I O-N E T端末機の借料の削減（平年度化ベース△21,000千円）を図った。

(参考) 業務経費予算の概況

業務経費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成17年度 ①	平成18年度 ②	増減額	
			③=②-①	増減比(%) ③/①
支出予算額	1,624,021	1,702,281	78,260	4.8%
既定分	1,624,021	1,607,781	△16,240	△1.0%
特殊要因分	-	94,500	94,500	皆増

平成18年度予算額と決算額

(単位：千円)

区 分	予 算 額 ①	決 算 額 ②	増減額	
			③=②-①	増減比(%) ③/①
支出予算額	1,702,281	1,577,003	△125,278	△7.4%
既定分	1,607,781	1,495,792	△111,989	△7.0%
特殊要因分	94,500	81,211	△13,289	△14.1%

(注) 決算額には、平成17年度からの契約済繰越額59,936千円を除き、平成18年度契約済繰越額27,770千円を含む。

(3) 最適化計画の策定

—年度計画内容—

平成17年度中に策定した最適化計画を推進する。

◎業務の概要

平成18年度においては、最適化計画の進捗状況について、定期的な実施状況の点検とその推進に努めるために、最適化計画推進委員会を開催し、フォローアップを行った。

(最適化計画推進委員会)

- ・ 目 的：各部署における最適化計画の実施状況について把握・点検し、その推進に努める。
- ・ 構成員：総務企画担当理事、総務企画部長、経理管理部長、広報交流部長、情報分析部長、相談調査部長、商品テスト部長、教育研修部長、総務課長、企画調整課長、システム管理室長、広報室長（オブザ

◎年度計画実施状況

平成18年度における最適化計画推進委員会の実施状況は以下のとおりである。

第2回最適化計画推進委員会（平成18年12月21日）

議題：平成18年度における最適化計画の実施状況及び下期の予定について

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

(1) 消費生活情報の収集

1) P I O - N E T の運営

P I O - N E T については、苦情相談情報を迅速に収集し、消費者への情報提供を迅速化するとともに、運営を効率化すると観点から、中期計画では以下の事項を掲げている：

- i. 現行のホストコンピュータシステムの見直し着手
- ii. 端末装置等の一元的な整備・管理※
- iii. 相談受付からP I O - N E T 登録までの1件当たり平均所要日数を15%以上短縮
- iv. P I O - N E T に登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」を1週間以内ごとにデータ更新

※平成18年4月の「生活情報体制整備等交付金」の国民生活センターへの移管に伴い、内閣府が行ってきたP I O - N E T 端末装置等の整備・管理を国民生活センターが行うこととなったため追加された。

平成18年度においては、中期計画達成のため、以下の事項を年度計画に盛り込み、実施することとした：

- i. ホストコンピュータシステムの見直し着手
 - ・ホストコンピュータを中心とした既存の全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T システム）を見直すため、システム刷新可能性調査を実施し、データベースの規模、蓄積容量等も含め次世代のP I O - N E T システムの構想をとりまとめる。
- ii. 端末装置等の一元的な整備・管理
 - ・平成18年9月末までにリース期間が満了するP I O - N E T 端末の更新を行い、P I O - N E T システムの安定的な運用を図る。
- iii. 相談受付からP I O - N E T 登録までの1件当たり平均所要日数を15%以上短縮
 - ・消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の習熟のための方策（問合せ対応のための窓口の運営、電子掲示板の運営、運用担当者向け研修など）を実施する。
- iv. P I O - N E T に登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」を1週間以内ごとにデータ更新

- ・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。

以下に、上記 i ～ iv に関する実績を示す：

[i . 現行のホストコンピュータシステムの見直し着手] に関連する事項

－年度計画内容－

ホストコンピュータを中心とした既存の全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O－N E Tシステム）を見直すため、システム刷新可能性調査を実施し、データベースの規模、蓄積容量等も含め次世代のP I O－N E Tシステムの構想をとりまとめる。

◎業務の概要

近年の苦情相談件数の大幅な増加と、P I O－N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム。システムの概要については別添資料7を参照）のネットワーク規模の大幅な拡大は、P I O－N E Tシステムの基本仕様や、運用・維持体制に大きな影響を与えている。

こうした状況を踏まえ、現中期計画では現行のホストコンピュータを中心としたシステムの見直しをするため、平成16年度から平成17年度にかけて次世代P I O－N E Tシステム構築のための大規模データベースの構築・運営等に関する最新の技術情報等の収集・整理と、収集した関連情報を元にした調査を実施した。

そこで平成18年度においては、過去に実施した情報収集結果を踏まえ、現行の利便性を下げずに経費の総額を下げたシステムへの刷新が可能かどうかを見極めるための刷新可能性調査を実施した。

◎年度計画実施状況

刷新可能性調査については、以下のスケジュールで順次実施し、最終報告書として、「全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O－N E T）に係る刷新可能性調査業務報告書（内容は別添資料8の要約版を参照）」をまとめた。

平成18年度第1四半期

- ・刷新可能性調査に着手するにあたり、作業の方向性を定めるため、刷新可能性調査を先行実施していた内閣府の関係部局に同調査の実績等について情報収集を実施した。

平成18年度第2四半期

- ・内閣府から得られた刷新可能性調査に関する情報内容を精査し、国民生活センターが実施すべき調査の内容及びその方法等について内部検討を行った。
- ・内部検討の結果を踏まえ、刷新可能性調査を外部の専門機関に委託することの要否について更なる検討を実施し、最終的には入札による専門機関への委託を決定した。

平成18年度第3四半期

- ・第1～2四半期における検討結果を踏まえ、刷新可能性調査の入札仕様書（企画競争）を作成した。

- ・作成した入札仕様書（企画競争）により、11月9日に入札説明会を開催したところ、企画競争は11社が参加し、内3社が最終的に企画書を提出した。
- ・3社から提示された企画書については、予め定めておいた企画評価基準を元に内部の委員会で評価し、最終的に「みずほ情報総研（株）」の企画を選定した（12月6日）。
- ・「みずほ情報総研（株）」関係者との打合せを行い、刷新可能性調査実施に着手した。

平成18年度第4四半期

- ・「みずほ情報総研（株）」関係者と適宜を調整しつつ調査を進め、平成19年2月には中間報告を行った。
- ・平成19年3月末に「全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O－N E T）」に係る刷新可能性調査業務報告書」を取り纏めた。

同報告書により、「P I O－N E T 端末の換装の有無により、開発・移行経費の回収に要する期間は大幅に異なるが、利便性を下げずにコストを下げることは可能であると判断する。」との結論を得た。

今後は、これを踏まえ、平成19年度において次期システム移行のための基本となる「P I O－N E T システムの最適化計画」を策定することとなる。

[ii . 端末装置等の一元的な整備・管理] に関連する事項

－年度計画内容－

平成18年9月末までにリース期間が満了するP I O－N E T 端末の更新を行い、P I O－N E T システムの安定的な運用を図る。

◎業務の概要

平成17年度から、P I O－N E T システムの運営は、すべて内閣府から国民生活センターに移管された。

これに伴い、それまで各自治体が個々に締結していたP I O－N E T 端末機のリース契約は国民生活センターが全て引き継ぎ、一元的に管理することとなったが、各自治体から引き継いだリース契約は契約期間が異なっていたため、契約の一括化によるリース費用削減と一元的管理の簡素化を図るため、個々のリース契約満了の時期を考慮しながら、可能な限り一括契約にまとめながら、端末の更新を行うこととした。

◎年度計画実施状況

P I O－N E T 端末機のリース契約更新については、以下のスケジュールで順次実施し、平成18年9月末にはほぼ完了することができた。

平成18年度第1四半期

- ・P I O－N E T 端末機の更新時期を整理し、平成18年9月末までにリース期間が満了する端末の更新を行うこととした。また、P I O－N E T 端末用ソフトの特殊性に鑑み、一般競争入札と随意契約の併用による調達方式を採用することとし、業者の選定を行った。
- ・更新手順等について担当業者と打ち合わせを断続的に実施し、更新実施準備を進めた。

平成18年度第2四半期

- ・7月20日より順次更新作業を進めていき、9月末までに更新予定(350箇所)の消費生活センターに設置されたP I O-N E T端末の更新を、1ヶ所を除き、終了した(残存1ヶ所は先方の都合に合わせ、10月3日に完了)。

平成18年度第3四半期

- ・リース契約更新後は、P I O-N E T端末機設置センター等との連携により、新たなシステム運用への円滑な移行とその後の安定的運用を図った。

[iii. 相談受付から登録までの所要日数短縮(15%減)]に関連する事項

一年度計画内容一

消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の習熟のための方策(問合せ対応のための窓口の運営、電子掲示板の運営、運用担当者向け研修など)を実施する。

◎業務の概要

消費生活相談カード直接作成システム(以下「直接作成システム」という)は、P I O-N E Tへの消費生活相談情報の登録日数短縮を図ることを目的に、平成17年度中に各地の消費生活センターへ新たに設置したものである。

平成17年度においては、直接作成システム導入によるP I O-N E T登録日数短縮効果を最大限得るために、以下の支援を行った:

- ①直接作成システムの操作方法早期習熟のためのインストラクター派遣
- ②直接作成システムに関する問い合わせ等対応のための窓口(ヘルプデスク)の開設・運営
- ③直接作成システムの基本操作等に関する研修の実施

直接作成システムの安定的な運用は、登録日数短縮に大きく寄与するため、平成18年度においても引き続き各種支援を行うこととした。

◎年度計画実施状況

平成18年度における、直接作成システムの安定的運用のための支援内容は以下の通りである:

・ヘルプデスクの運営

「直接作成システム」に関する問合せや障害回復依頼に迅速に対応するために設けられた相談窓口である(平日9:00~17:00)。

運営そのものは直接作成システムの導入に携わった業者に外注化することで人的・予算的に合理化を図っている。

寄せられた問合せ等の内容は月次で報告を受け、障害や不具合の再発・未然防止に活用している。

・P I O-N E T消費生活相談フォーラムの運営

P I O-N E T消費生活相談フォーラムは、国民生活センターと消費生活センターとの連携のための業務運営情報等の共有化を目的とした電子掲示板システムである(セキュリティの確保されたP I O-N E T回線網(専用網)を利用。画面イメージは別添資料9を参照)。

現在共有化している情報内容は以下の通りである:

- *消費生活相談緊急情報
- *P I O-N E T通信
- *原因究明テスト等結果概要
- *内閣府への死亡・重篤事故情報提供状況
- *P I O-N E T直接作成システムマニュアルの補足説明とQ & A
- *消費生活センターセンターコード一覧表
- *内閣府「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」関連資料
- *情報分析部からの事務連絡文書

平成18年度においても同フォーラムを活用し、迅速な情報の配信及び共有を図った。

・消費生活相談カード作成セミナーの開催

消費生活相談カードの記載方法と消費生活相談カード直接作成システムの基本操作技術の習得のため、3日間に渡って実施する研修であり、平成18年度は6月と7月にそれぞれ1回ずつ、計2回開催した。

更に、消費生活相談員養成講座（平成18年8月末から9月初旬にかけて開催）においても同様の内容で講義を実施し、相談員として業務に従事する際の実践力を高めている。

・P I O-N E T運営連絡会議の開催

各地のP I O-N E T端末機設置センターにおける運用担当者が一堂に会し、P I O-N E Tシステムの運用に関する情報共有並びに国民生活センターからの依頼・連絡等を行う場として、毎年1回開催している定例会議である。

平成18年度においては、9月27日に開催し、以下の議題を取り扱った：

- *苦情相談情報の効果的活用のための検討会議の設置・開催について
- *死亡・重篤事故に係る危害情報の内閣府等への情報提供について
- *P I O-N E T登録日数実態調査の集計結果について
- *P I O-N E T登録日数の短縮について
- *P I O-N E T端末の更新について
- *P I O-N E T端末の増設について
- *P I O-N E T連絡事項について
- *「個人情報保護に関する相談情報データベースシステム」について

・P I O-N E T登録までの平均所要日数

平成14年度以降のP I O-N E T登録までの平均所要日数は以下のとおり：

年度	登録までの平均所要日数
平成14年度	66.7
平成15年度	81.0
平成16年度	76.7
平成17年度	59.8
平成18年度	49.8

- (備考) 1. 平成19年度目標(56.7日) = 基準年度平成(14年度66.7日) × 0.85
 2. 平成18年度の日数は平成19年5月末までの入力分

[iv. 消費生活相談データベース] に関連する事項

－年度計画内容－

「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。

◎業務の概要

「消費生活相談データベース」は、P I O－N E Tに登録されたデータの中で、統計的に処理が可能な部分を抽出、再編成したデータを元に作成されており、消費者自身が全国の消費生活センターに寄せられる相談情報をインターネットで入手できるシステムである。本システムは、平成14年8月26日からサービスを開始しており、「どんな商品のトラブルがどのくらいあるのか」「ある商品の事故はどのくらい起きているのか」などの情報を消費者に、原則24時間提供することにより、被害の未然防止に資することを目的としている。本システムでは、以下の3つの情報を提供している：

- ①「検索・集計」……「商品・サービス」「相談内容」などの中から項目を選択し、任意の検索・集計が可能。
- ②「グラフコーナー」…訪問販売、アポイントメントセールスなど販売方法別の年度別件数グラフが表示される。
- ③「最近の話題から」…「架空請求」など、話題となっているテーマについての傾向や事例が表示される。

◎年度計画実施状況

「消費生活相談データベース」は、毎週2回（水曜・金曜）の更新を原則に実施した。平成18年度における更新状況は以下の通り：

月	回数	月	回数
4月	8回	10月	9回
5月	10回	11月	9回
6月	7回	12月	8回
7月	8回	1月	8回
8月	10回	2月	8回
9月	8回	3月	8回
平成18年度合計101回			

上記のようにデータ更新をP I O－N E Tと同等に行ったことにより、利用回数は増大している（消費生活相談データベースへのアクセス件数推移表を挿入するかどうか要検討）。消費生活相談データベースの活用については、平成17年度に引き続き、マスコミ関係者から取材・問い合わせがある機会を捉えて、迅速な取材対応に資する観点から、取材申し出者に対して検索機能の使用方法的詳細説明を行い、利用の拡大を図った。こうした取組みが功を奏し、最近ではまず消費生活相談データベースを参照し、さらに詳細情報について知りたいということで取材を申し入れてくる例も増えてきている。

2) 消費者トラブルメール箱

消費者トラブルメール箱については、平成18年度の年度計画として掲げた「年間3,500件以上の情報収集と年4回の収集結果及びトラブルの概要公表」を達

成した。また、収集した情報については、必要に応じて追跡調査を行い、事業者対応改善の随時要求や、業界団体、関係官庁等への情報提供に繋げた。

例えば、『消費者トラブルメール箱』にみる電気・電子製品関連のトラブル』については、寄せられた電気・電子製品に関するトラブル情報の概要と、追跡調査結果から見た問題点等についてまとめ、消費者及び関係機関に情報提供を行った。さらに「青少年が容易に購入可能な玩具銃」について、関係条例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を行った。

また、「洗濯機の脱水槽に指が巻き込まれた事故」、「『独立行政法人 国民生活管理センター』や消費生活センターを名乗る架空請求」に関する情報が寄せられたため、ホームページ等に事例として紹介し、注意喚起を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止に貢献した。

i. 「消費者トラブルメール箱」による情報収集

－年度計画内容－

「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。

◎業務の概要

「消費者トラブルメール箱」は、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てることを目的とし、平成14年4月8日より当センターのホームページ上に開設した。本システムを通じ、消費者からの情報をメール形式で収集し、寄せられた情報を統計資料として整理、集計してホームページ上で知らせるとともに、必要に応じて確認・調査等を行い、消費者向けの情報提供の強化に活用されている。

◎年度計画実施状況

毎月収集した個々の情報について商品分類および商品キーワードを付与し集計し、その集計結果等を内部資料として活用するとともに、四半期ごとに当センターのホームページに掲載した。平成18年度の収集件数は8,082件（1日22件）で、前年度に比べ1,433件増加した。平成14年度以降の商品・サービス分類別年度別受信件数は下表の通り（平成19年4月19日現在。1～10位は平成18年度に受付件数が多かった順）：

		14年度		15年度		16年度		17年度		18年度	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
1	運輸・通信サービス	957	29.4	2,250	46.9	3,559	59.6	3,931	59.1	3,917	48.5
2	教養娯楽品	723	22.2	245	5.1	570	9.6	789	11.9	1,028	12.7
3	商品一般	146	4.5	345	7.2	346	5.8	277	4.2	490	6.1
4	金融・保険サービス	134	4.1	213	4.4	169	2.8	222	3.3	372	4.6
5	教養・娯楽サービス	246	7.6	657	13.7	172	2.9	188	2.8	309	3.8
6	住居品	130	4.0	140	2.9	150	2.5	166	2.5	286	3.5
7	土地・建物・設備	95	2.9	100	2.1	132	2.2	151	2.3	246	3.0

8	車両・乗り物	124	3.8	99	2.1	113	1.9	150	2.3	191	2.4
9	食料品	126	3.9	126	2.6	108	1.8	105	1.6	177	2.2
10	保健衛生品	73	2.2	73	1.5	79	1.3	86	1.3	175	2.2
11	その他※	500	15.5	546	11.4	569	9.4	584	8.7	891	11.1
—	計	3,254	100	4,794	100	5,967	100	6,649	100	8,082	100

※10位以下の項目を合算したものの

一般的に消費者からの情報送信数は増加傾向にある。情報の内容をみると、オンライン関連サービスなど「運輸・通信サービス」に関するものが3,917件と全体の約5割を占めて最も多く、ついで携帯電話機、パソコンなど教養娯楽品に関するものが1,028件で続いている。

なお、架空請求に関連する情報については、1位の「運輸・通信サービス」と3位の「商品一般（商品を特定できない相談）」にそれぞれ含まれており、平成16年度までは、全体の件数の3～4割が「架空請求及び不当請求」関連と想定されている。平成17年度以降については、まったく利用した覚えがないにもかかわらず金銭を要求される「架空請求」関連の情報は減少しているが、クリックしただけで登録されてしまい金銭の振込みを要求される「不当請求」は依然として多く寄せられている。また、オンラインゲーム関連の情報も多く寄せられた。前述の教養娯楽品に関する情報も増加している。（平成18年度における消費者トラブルメール箱月別受付件数については別添資料10を、平成18年度消費者トラブルメール箱 商品・役務別受信件数については別添資料11を参照）。

消費者トラブルメール箱を通じて寄せられる情報は、消費者がどういった問題で困っているか、社会の中でどういう問題が起こりつつあるかをリアルタイムで把握できるため、個々の事例に関する情報を相談調査部内の関係者間で共有し、相談業務に活用している。

ii. 「消費者トラブルメール箱」によって収集した情報の提供

—年度計画内容—

「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。

◎業務の概要

消費者トラブル等の現状を迅速に把握する機能（センサー機能）を強化するため、インターネットを利用した情報収集システム「消費者トラブルメール箱」を当センターホームページの中に設置、寄せられた情報を調査・分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図っている。

◎年度計画実施状況

寄せられた情報については、平成18年4月、7月、10月、平成19年1月に、それぞれ過去3ヶ月分の収集結果、主な事案等をホームページ上に公表した（公表内容については別添資料12参照）。さらに、携帯電話、プリンタ等の電気製品関連の情報が多く寄せられたため、平成18年11月に『「消費者トラブルメール箱」にみる電気・電子製品関連のトラブル』を公表し、関係機関に情報提供を行った。

また、「洗濯機の脱水槽に指が巻き込まれた事故」、「『独立行政法人 国民生活管理センター』や消費生活センターを名乗る架空請求」に関する情報が寄せられたため、当センターのホームページ等で事例として紹介し、注意喚起を行った。この他、「青少年が容易に購入可能な玩具銃」に関して、玩具銃が販売された地域の自治体の「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を行った。

さらに、寄せられた情報をもとに事業者には事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善を随時申し入れた。

事業者から何らかの改善策が寄せられた例は、下表の通りである：

	事例内容	事業者による改善策等の内容
1	使い捨て用コンタクトレンズの不良について	製造販売会社から厚生労働省へ回収の報告を行い、製品の回収及び交換の情報提供が行われた。
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について	ソフトウェアの更新、及び電池パックの無償交換が実施され、消費者への情報提供が行われた。
3	旅行業者による航空券予約取消料の不当な請求について	当該旅行業者が加盟している業界団体に情報提供し、指導することとなった。
4	燃油サーチャージの差額の請求について	当該旅行業者が加盟している業界団体に情報提供し、指導することとなった。
5	通信販売の定期購入の解約について	事業者のホームページ掲載内容が変更された。
6	ペット死亡後の掛金を請求されたペット共済保険について	パンフレットや申込書の表示を改善することとなった。
7	カード破損時に返金されない電子マネーについて	カード発行会社から返金対応が行われた。
8	旅行契約解除に伴う返金の際の振込み手数料の負担について	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ことを業界団体から旅行業者へ周知徹底することとなった。
9	料金確認画面が曖昧なドメイン取得代行サービスについて	ホームページ上の申し込み画面の改善を実施することとなった。
10	ペットの猫が食べて死亡した健康食品について	同種事故の未然防止のため、日本健康・栄養食品協会に情報提供した。
11	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について	事業者のホームページの記載内容の変更が行われた。

(2) 国民への情報提供

情報提供は主に新聞、テレビ、ラジオ等の報道機関を通じたものと、当センター自らが運営、発行するホームページ、テレビ番組及び、定期刊行物を通じたものに大別される。平成18年度においても、これらの手段を活用し、積極的な情報提供

を行い、平成17年度の年度計画に掲げた目標を全て達成することができた。

特に報道機関を通じた情報提供については、話題性に富んだ22テーマを公表。ホームページを通じた情報提供においては、引き続き消費者の関心及び問題性の高い情報をタイムリーに掲載し、ホームページへのアクセス件数の増加に努めた。

テレビ番組と各種定期刊行物についても、平成17年度に実施した視聴者及び読者向けの満足度アンケート結果を踏まえ、時節を捉えたテーマ選定など編集面での様々な工夫が実り、満足度アンケートにおいていずれも好結果を得ることができた。

また、上記情報提供に加え、消費者取引や商品の安全性などに関連する話題、国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられた相談の統計データ、国民生活センターの業務内容など幅広い内容を収録した「消費生活年報2006」を発行し（平成18年10月）、最近の消費者問題の動向、統計データを調べるための情報源として各方面で活用されている。

1) 報道機関等を通じた情報提供

－年度計画内容－

PIO-NETの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者（団体）及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。

◎業務の概要

報道機関等を通じた情報提供について、情報分析部ではPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）を通じた情報収集を、相談調査部では消費者からの直接相談並びに各地消費生活センターからの経由相談を通じた情報収集を行い、問題性、緊急性の高い消費者問題を見極めつつ、内容を分析し、消費者に分かりやすい形に編集した上で各種メディアを通じて幅広く提供している。

◎年度計画実施状況

平成18年度においては、以下22のテーマによる情報提供（毎月開催される記者説明会、ホームページを通じての公表）を行った：

1. 未公開株をめぐる苦情相談が急増
2. 架空請求は依然高水準、手口はより巧妙に 引き続き注意！
3. 個人情報保護法施行後1年間の相談概要について
4. 増加する葬儀サービスのトラブル
5. 多発する原野商法の二次被害
6. 海外商品先物取引、海外商品先物オプション取引の被害に注意！
－知識や経験のない消費者は絶対に手を出さないこと－
7. 2005年度のPIO-NETにみる消費生活相談、危害・危険情報
8. クリーニングサービスのトラブル防止のために
9. クレジットカードのスキミング等の不正使用に関するトラブル
10. シュレッダーの安全性にかかわる情報
－指切断などの事故を防ぐために－
11. 製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向
12. 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況
13. 「消費者トラブルメール箱」にみる電気・電子製品関連のトラブル
14. マルチ取引の相談が引き続き増加

- －学生が“サラ金”に誘導されることも－
- 15. スプレー缶製品の使用上の安全性
- 16. 2006年の国民生活センターホームページ利用状況
- 17. 消費生活相談にみる2006年の10大項目
- 18. 保険調査における病院等からの個人情報の取得をめぐる問題について
 - －個人情報相談窓口から－
- 19. 医療保険の保障内容に関するトラブル
 - －実際の保障内容と消費者の期待・理解に大きなズレ－
- 20. 高年層をターゲットにした電話勧誘販売に注意！
 - －団塊の世代も狙われている－
- 21. 引っ越しサービスをめぐるトラブルの実態と利用のポイント
 - －「荷物がなくなった」、「新居の床が傷ついた」、「全部お任せのはずだったのに」…－
- 22. 医師等の免許を持たない者が検査を行い、商品等を契約させる手口に注意！

各々のテーマ名と概要、要望及び効果等：は以下の通り：

1. 未公開株をめぐる苦情相談が急増

公表日：平成18年4月6日

概要：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、「上場間近で必ず儲かると勧誘されたが、信用できるか」「未公開株の解約を申し出たが、返金を引き延ばされた上、8割の返金でどうかと言われた」「未公開株を購入したが、上場予定時期を過ぎても上場しない」「未公開株を購入したが、業者と連絡が取れない」などといった未公開株に関する苦情相談が寄せられている。また、その件数も大幅に増加しており、2005年度（2006年1月31日までの登録分）はすでに1,296件に達し、前年同期（2005年1月31日：222件）の約6倍にもなっている。そこで、未公開株に関する勧誘には応じず、きっぱり断ることが大切であるということを広く消費者に理解してもらう必要があることから、今回、PIO-NETに寄せられている未公開株に関する苦情相談の概要について情報提供した。

2. 架空請求は依然高水準、手口はより巧妙に 引き続き注意を！

公表日：平成18年6月7日

概要：架空請求に関する相談は2002年度ごろから急増し、大きな社会問題となっているが、警察の取締り強化、預金口座の不正利用防止対策や携帯電話の犯罪利用防止対策が講じられ、2005年度の相談件数は減少に転じた。しかしながら、相談全体に占める割合は2割強（約25万件）と依然として高水準である。また、60歳代以上の高年齢層の割合は30.5%を占め、前年度の3倍近くに急増した。各種対策が進められる一方で、架空請求の手口はより悪質かつ巧妙になってきている。そこで最近の架空請求の動向とその手口等について消費者へ情報提供を行った。

3. 個人情報保護法施行後1年間の相談概要について

公表日：平成 18 年 6 月 7 日

概要：個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」という。）の全面施行から、本年 4 月で 1 年を迎えた。その間、個人情報の相談窓口には、いわゆる「過剰反応」といわれる問題や事業者の個人情報保護法に対する無理解や認識不足からトラブルとなっている相談や、個人情報保護法やガイドラインを形式的に守っているからよとする事業者の対応についての苦情、販売促進活動への個人情報の利用停止や個人情報の流通経路の開示に関する相談等 14,000 件を超える相談が寄せられた。そこで、今後の個人情報保護を考える上での参考として、個人情報保護法全面施行から 1 年を経た個人情報相談窓口における相談動向・相談事例等を取りまとめた。

4. 増加する葬儀サービスのトラブル

公表日：平成 18 年 6 月 22 日

概要：PIO-NET（全国消費生活相談情報ネットワーク・システム）には、「価格やサービス内容について十分な説明がない」、「質素な葬儀を希望したのに高額な料金を請求された」といった葬儀サービスに関する相談が寄せられている。相談件数はここ数年みても 03 年度 187 件、04 年度 202 件、05 年度 342 件（2006 年 5 月 31 日までの登録分）と年々増加傾向にある。2005 年 7 月、公正取引委員会は「葬儀サービスの取引実態に関する調査報告書」において、事業者や消費者における留意点を公表した。しかし、同報告書が公表されてから約 1 年が経過したが、行政、業界団体、事業者等による消費者保護の取り組みに特段の進展は見受けられない。そこで消費者保護の環境整備が不十分な葬儀サービスについて、主な相談事例をまとめ、消費者被害の未然・拡大防止に資するため、情報提供を行った。

5. 多発する原野商法の二次被害

公表日：平成 18 年 7 月 6 日

概要：原野商法とは、「将来必ず値上がりする」「もうすぐ道路ができる」などと虚偽の説明により、ほとんど価値のない山林や原野を時価の何倍もの価格で売りつける商法のことである。1970 年前後から被害が急増し、社会問題となった。その後、1980 年代後半には警察当局による摘発が相次いだ。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に寄せられる原野商法に関する相談件数は、毎年度 200 件程度であるが、原野商法の被害者に対して、「土地の測量をしないと売却できない」「高額で売却するためには広告を出す必要がある」などと言って契約させ、高額な測量代や広告費、手数料などを請求する二次被害が多く見受けられるようになった。二次被害は 1980 年代後半から見られるが、1996 年度以降 2006 年 5 月 31 日までに登録された原野商法に関する相談件数のうち、80.4%が二次被害に関する相談となっており、この割合は年度別にみてもほぼ同水準で推移している。そこで、依然とし

て多発する原野商法の二次被害に関する注意点について情報提供を行った。

6. 海外商品先物取引、海外商品先物オプション取引の被害に注意！

—知識や経験のない消費者は絶対に手を出さないこと—

公表日：平成18年7月6日

概要：国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられる商品先物取引等に関する相談をみると、国内市場に係る商品先物取引の被害が相次いでいるほか、海外市場に係る商品先物取引等（海外商品先物取引および海外商品先物オプション取引）のトラブルも目立っている。これらの取引に関する相談の中には被害が深刻なケースが多くみられる。海外商品先物取引については、「海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律」（以下、海外先物規制法）が定められており、業者は勧誘・受託等を行う場合に、書面交付義務や再勧誘の禁止等のルールに従わなければならないが、業務を行うに際して許可や登録は必要ではない。また、海外商品先物オプション取引にはそもそも規制する行政上の法規がない。こうした法令の隙間を狙ってか、トラブルが急増したことなどから規制が強化された外国為替証拠金取引の分野から、海外商品先物取引や海外商品先物オプション取引の分野に業者が参入しているケースもあり、これらの取引に関する被害が今後さらに増加するおそれがある。そこで国民生活センターでは、海外商品先物取引、海外商品先物オプション取引による被害の拡大を未然に防ぐために、消費者へ注意を呼びかける目的で情報提供を行った。

要望等：農林水産省、経済産業省に対して以下の要望を行った。

- ・ 海外商品先物取引に関する消費者被害の未然防止・拡大防止のために、必要な措置を講ずることを検討すること
- ・ 海外商品先物オプション取引については行政上の法規制がないことから、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、必要な法令の整備を検討すること。

7. 2005年度のPIO-NETにみる消費生活相談、危害・危険情報

公表日：平成18年8月4日

概要：2005年度に国民生活センターと消費生活センターを結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）」によって収集した消費生活相談情報と、国民生活センターが全国の消費生活センターから収集した危害・危険情報と協力病院等から収集した危害情報の概要をまとめ、情報提供を行った。

8. クリーニングサービスのトラブル防止のために

公表日：平成18年8月4日

概要：クリーニングは性別・年齢を問わず生活に密着したサービスである一方、トラブルも多い。また、クリーニングは、ほかのほとんどのサービスと異なり、「サービスが消費者の目の前で終わる

ない」サービスであるため、トラブルが起きても原因の特定が難しく、解決困難な場合も多い。国民生活センターや、全国の消費生活センターには、衣料品のクリーニングに関する苦情相談が毎年9,000件程度寄せられており、その内容も「紛失」「変色」「シミ」「伸縮」など多岐にわたっている。そうした苦情の多さ等から「クリーニング業法の一部を改正する法律」が2004年10月1日に施行された。そこで、クリーニングサービスにおけるトラブルを防止するために、PIONEERから相談を分析し、改正クリーニング業法がどの程度浸透しているのかも含めて消費者のクリーニングサービスに対する期待度、トラブルの経験等についてアンケート調査を行った。あわせて変色等の原因についてテストを実施し、情報提供を行った。

要望等：全国クリーニング生活衛生同業組合連合会、全国クリーニング協議会、社団法人日本アパレル産業協会、全日本婦人子供服工業組合連合会、日本繊維製品・クリーニング協議会に対して以下の要望を行った。

- ・ 仕上がり品を渡すときの品物、点数などの十分な確認と、品物管理の徹底。
- ・ 改正クリーニング業法の順守。
- ・ 衣料品のメーカーと販売店、クリーニング業界が繊維製品の素材、取扱い方等について情報を共有し、注意表示の強化等取扱い絵表示等の改善をすること。

効果等：業界団体に対する要望に対し、以下の対応がなされたことが確認された：

- ・ 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会、全国クリーニング協議会より、法令順守と品質管理について努める旨、また最新事故事例や新素材の洗浄方法などについて情報収集し、会員に周知させるよう努力する等の口頭説明がされた。
- ・ 日本繊維製品・クリーニング協議会より、アパレル業界との連携のためさらなる努力をしてゆきたい等の口頭説明がされた。

9. クレジットカードのスキミング等の不正使用に関するトラブル

公表日：平成18年9月6日

概要：我が国におけるクレジットカードの発行枚数は2004年度末には2億7千万枚に達し、その信用供与額は36兆円を超え、広く生活の中に浸透してきている。その反面、クレジットカードに関する犯罪は、近年偽造グループなどによるクレジットカードの不正使用が拡大している。その手口は悪質・巧妙化しており、特に消費者の知らない間にクレジットカードの磁気データを磁気情報読取装置（スキマー）等を用いて盗み出す、いわゆるスキミングによる偽造クレジットカードの不正使用は、カードは消費者の手元であり、被害に遭っていることに気付きにくいという点で、極めて悪質である。社団法人日本クレジット産業協会の調査によれば、2005年中のクレジットカードの不正使用による被害額は、2000年のピーク時に比べ半減しているものの、それでも判明分だけで

も約 150 億円に上り、中でもスキミング等による偽造クレジットカードの不正使用による被害がその 50%以上を占めている。クレジットカードの不正使用に関する PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されている相談件数はこの 5 年間で倍増しており、スキミングに係るトラブルと思われるものも寄せられている。銀行等のキャッシュカードのスキミングについては、2006 年 2 月に施行された「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」により、被害救済の道が開かれているが、クレジットカードのスキミングの被害救済については未だに明確なルールがないため、解決が難しいのが現状である。そこで、消費者被害の未然防止・拡大防止とクレジットカードの利用における消費者の信頼性の確保の観点から、特に、スキミングに関するトラブルの実態と問題点について整理・分析し、情報提供するとともに、関係機関に対して要望等を行った。

要望等： 社団法人日本クレジット産業協会、社団法人全国信販協会、日本クレジットカード協会に対して以下の要望を行った。

- ・ スキミング等による偽造カードの不正使用については、預金者保護法に準じたルールを会員規約に明示するよう検討すること
- ・ 消費者から請求について異議があった場合は、偽造カードが使われたものではないかといった観点からも迅速に十分な調査を行い、誠実に対応すること。
- ・ 調査に当たっては、透明性を確保しつつ、その経過を消費者に説明するように努めること。
- ・ 本人確認の厳格化と事故発生後の調査協力を促進するため、加盟店指導の更なる徹底を図ること。
- ・ カードの偽造を防止する措置および取引の安全を確保する措置を講じること。

10. シュレッダーの安全性にかかわる情報

一指切断などの事故を防ぐためにー

公表日：平成 18 年 9 月 15 日

概要：「2 歳 8 ヶ月の女兒が、シュレッダーに手の指を挟んで 9 本切断した」との情報が静岡市消費生活センターから国民生活センターに寄せられた。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）にも「シュレッダー」による手指の傷害にかかわる子どもの事故が過去 3 件寄せられており、事故の原因、海外の文献・事例等について調査を進め、シュレッダーの安全性にかかわる総合的な情報を提供することとした。そこで、事故同型品を含め家庭で使われる可能性のあるシュレッダー 16 銘柄を選び安全性にかかわるテストを行い、情報提供を行った。

11. 製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向

公表日：平成 18 年 10 月 6 日

概要：1995 年 7 月に施行された製造物責任法の活用状況を把握するため、

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に収集された製品関連事故に係る消費生活相談の動向を調査し、その結果をとりまとめた。また、製造物責任法に基づく訴訟の動向についてとりまとめ、情報提供を行った。

12. 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況

－法施行後5年－

公表日：平成18年10月6日

概要：国民生活センターや全国の消費生活センターにおける消費者契約法に関連する消費生活相談（以下関連消費生活相談という）の状況については、これまで法施行後半年経過分、1年経過分、その後1年毎に状況を公表してきた。今回は、消費者契約法施行後5年の関連消費生活相談の件数と、裁判の概況についてとりまとめ、情報提供を行った。

13. 「消費者トラブルメール箱」にみる電気・電子製品関連のトラブル

公表日：平成18年11月8日

概要：「消費者トラブルメール箱」には、インターネットを通じての情報収集という性質からか、情報通信関連のトラブル情報が多く寄せられている。一方、携帯電話機、パソコン、DVDレコーダーなど、様々な電気・電子製品に関するトラブル情報も多数寄せられている。そこで、これまでに寄せられた電気・電子製品に関するトラブルの概要と、追跡調査結果から見た問題点等についてまとめ、情報提供を行った。

14. マルチ取引の相談が引き続き増加

－学生が“サラ金”に誘導されることも－

公表日：平成18年11月8日

概要：PIO-NETに寄せられた消費生活相談のうち、マルチ取引に関する相談は、多少の増減はあるが増加傾向にあり、2005年度は前年度に比べ増加した。契約当事者は20歳代が多く、学生が契約したケースが増加している。最近の相談では、商品等を購入する（特定負担を支払う）際、消費者金融の利用を勧められたケースが目立つ。このため、特に若年層において「当初の説明ほど利益はなく、消費者金融への返済が苦しいので解約したい」という相談が多く見受けられる。今回は、特に若者がトラブルに遭った相談事例を情報提供することで、消費者被害の未然・拡大防止を図りたい。また改正特定商取引法の趣旨が活かされるよう所管官庁に要望した。

要望等：経済産業省、金融庁、社団法人全国貸金業協会連合会、日本消費者金融協会、消費者金融連絡会に対して以下の要望を行った。

- ・ 連鎖販売取引における禁止行為が行なわれた場合の対応の強化
- ・ 特定負担が権利や役務の場合も、中途解約の効果が得られるよう、トラブルが増大しないよう検討されたい。
- ・ クーリング・オフした場合の解釈を明確にされたい。

- ・ 若年層から融資の申し込みがあった場合、年齢、職業、使用目体等を確認し適合性の問題がないか等を厳しく審査を行なうこと。
- 効果等： 金融庁が、社団法人全国貸金業協会連合会に対し、各貸金業協会を通じて、個別貸金業者へ注意喚起するよう要請した。また、経済産業省は、学生等に消費者金融から金銭を借り入れさせて契約を締結させる等の特定商取引法違反行為を行っていた事業者に業務停止命令を行なう等、厳正な行政処分を行なっているとの回答。

15. スプレー缶製品の使用上の安全性

公表日：平成 18 年 11 月 8 日

概要：塗料、殺虫剤など、スプレー缶製品（エアゾール製品）は日常生活のさまざまなところで使われている。一方で、国民生活センター危害情報システムには、2000 年度以降「スプレー缶」に関する事故事例が 211 件寄せられ、事故は後を絶たない。そこで、スプレー缶の使用上の安全性について消費者へあらためて情報提供することとした。また、スプレー缶の適切な廃棄方法についても情報提供を行った。

16. 2006 年の国民生活センターホームページ利用状況

ーリアルタイムな消費者の関心ー

公表日：平成 18 年 12 月 7 日

概要：国民生活センターはホームページを通じて消費生活に関わるさまざまな情報を提供している。2006 年は商品テストをはじめ、製品の安全性に関する情報などを提供した。消費者の関心の高いテーマを扱うページには多くのアクセスが集まる。アクセス数には消費者の日常的な関心が反映されていることから、ホームページの利用状況をもとに、2006 年の利用者の関心の動向をまとめ、情報提供を行った。

17. 消費生活相談にみる 2006 年の 10 大項目

公表日：平成 18 年 12 月 7 日

概要：国民生活センターでは全国の消費生活センターに寄せられた消費生活相談情報を P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）によりオンラインで収集している。寄せられた情報は、消費者問題の動向や消費者トラブルの現状を見る上でも重要な情報源となっている。本資料は、P I O - N E T 情報等の中で、2006 年（1～10 月）に相談件数の多かったものや、相談件数が急増したもの、消費者問題として社会的注目を集めた事項から 10 項目を選んでとりまとめ、情報提供を行った。

平成 18 年の 10 大項目は、次の通りである。

1. 身近な製品や設備に関する事故相次ぐ
2. 消費者契約法改正、消費者団体訴訟制度が実現
3. 金融商品に関連した相談相次ぐなか、金融商品取引法成立

4. 保険関連相談、相変わらず増加傾向
5. 多重債務の相談は増加傾向－法改正など、見直し機運起こる－
6. 個人情報保護法施行から1年、相談14,000件超
7. 架空請求は巧妙化し、ターゲットを高齢者にシフトする動きも
8. 電気・電子製品関連トラブル相次ぐ
9. 「法テラス」運用開始
10. 古くて新しい商法での相談目立つ

18. 保険調査における病院等からの個人情報の取得をめぐる問題について －個人情報相談窓口から－

公表日：平成18年12月7日

概要：平成17年4月1日に個人情報の保護に関する法律（以下、「個人情報保護法」という。）が全面施行され、国民生活センター（以下、当センターという。）では、当初から個人情報に関する相談を受け付けている。その中で、保険会社が医療保険契約の保険金を支払う際の被保険者の個人情報の取得方法に関する相談が寄せられた。そこで、消費者・事業者に対して再発防止のため注意を呼びかけるために当センターが調査した結果について情報提供を行った。

要望等： 社団法人生命保険協会、社団法人日本損害保険協会、社団法人全日本病院協会に対して以下の要望を行った。

- ・ 保険会社は消費者に対して個人情報の取扱いについて、消費者の理解を得られるように説明を尽くすこと。
- ・ 保険会社は、調査会社に調査を委託する場合は、委託元としての監督責任を尽くすこと。
- ・ 保険会社は、患者の同意書があるからといって、医療機関から直ちに患者の情報が取れるわけではないという「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を委託先調査会社や従業員等に周知を図ること。
- ・ 医療機関は保険会社が患者の同意書を持参してきても、それによって直ちに患者の個人情報を保険会社等に提供するのではなく、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」に則り、対応すること。

効果等： 業界団体に対する要望に対し、以下の対応がなされたことが確認された：

- ・ 社団法人日本損害保険協会より、問題となる事例があれば会員各社に対して注意喚起を行い、今回の指摘事例とあわせて各社に紹介する等の口頭説明がされた。
- ・ 社団法人生命保険協会より、会員各社に対して注意喚起を行う等の口頭説明がされた。

19. 医療保険の保障内容に関するトラブル

－実際の保障内容と消費者の期待・理解に大きなズレ－

公表日：平成18年12月7日

概要：万が一の入院や手術などによる医療費の支出に備えるために、医療保障に重点を置いた医療保険に対する消費者の関心が高まっている。一方、消費者から国民生活センターや全国の消費生活センター等に寄せられる医療保険に関する相談は近年急増しており、その内容は「保険金が支払われない」という苦情が多い。相談事例をみると、告知義務違反による契約の解除を広く適用するなど、保険会社が本来支払うべき保険金を支払っていないことによるトラブルのほか、消費者が期待や理解をしている保障の内容と、実際に保険会社が保障する内容に大きなズレが生じていることによるトラブルも目立つ。このズレは、保険会社の営業職員や代理店による説明不足、約款の分かりにくさ、消費者に知らされていない社内規定の存在といった主に保険会社側の問題によって、消費者が保障の内容を十分に理解できないまま保険契約をしてしまっていることにある。そこで、国民生活センターでは、医療保険の保障内容に関するトラブルにみられる保険会社の問題点を指摘するとともに、こうしたトラブルを防止するために消費者が注意すべき点について情報提供を行った。

要望等： 社団法人生命保険協会、社団法人日本損害保険協会、有限責任中間法人外国損害保険協会に対して以下の要望を行った。

- ・ 保険商品の多様化・複雑化により、今後、実際の保障内容と消費者の期待・理解とのズレが広がり、消費者トラブルが拡大していくおそれがあるため、例えば、公的な医療保険で対象になる手術は支払対象とするなど、保障内容の透明化・簡素化に努めてほしい。
- ・ 保険会社の説明や約款の内容などにより、保障内容について消費者の誤解を招いたときは、保険会社はそのことを考慮した上で支払いの可否を決定し、消費者が一方的に不利益を被る結果にならないようにすること。
- ・ 社内規定など、保険金の支払いの可否について定めているものはすべて、消費者が常に確認できるようにすること。
- ・ 販売・勧誘時だけでなく保険期間を通じて、保険金が支払われるケース・支払われないケースや、特に、実際には支払われないのに、消費者が支払われると期待・理解しやすい部分について、継続的な情報提供・注意喚起を行うこと。
- ・ 支払事由、免責事由など支払いに関する事項の説明、約款の平易化、広告表現の見直しなど、消費者が適切な情報提供を受け、保障内容について正確に理解したうえで契約できるよう、より一層の説明責任を果たすこと。

効果等： 業界団体に対する要望に対し、以下の対応がなされたことが確認された：

- ・ 社団法人日本損害保険協会より、指摘された点について実務的な対応の可否等も考慮しつつ検討に努め、保険金を支払いできない場合については、可能な限り「契約概要」等に明記し、消費者の

理解が得られるように努めることを各社に促したい等との口頭説明がされた。

- ・ 社団法人生命保険協会より、会員各社に対して注意喚起を行う等との口頭説明がされた。

20. 高年層をターゲットにした電話勧誘販売に注意！

－団塊の世代も狙われている－

公表日：平成19年1月10日

概要：携帯電話等の契約数が増加し、固定電話等の契約数が漸減している中で、PIO-NETに寄せられた電話勧誘販売に関する相談も減少傾向にある。しかし、60歳以上の高年層をターゲットとした電話勧誘販売に関する相談は毎年増加しており6年間で3倍以上に増えている。今後、いわゆる団塊の世代が退職期を迎え、この年代の高年層が増加するのに伴い、同様のトラブルも増加することが懸念されるため、消費者トラブルの未然・拡大防止のために情報提供を行った。

21. 引っ越しサービスをめぐるトラブルの実態と利用のポイント

－「荷物がなくなった」、「新居の床が傷ついた」、「全部お任せのはずだったのに」…－

公表日：平成19年2月7日

概要：就職や進学、転勤に伴って、例年3月から4月にかけては引っ越しサービスを利用する人が特に多い時期である。引っ越し事業者は、基本的な荷受・運送・荷物の引渡しサービスをはじめ、「全部お任せ」と言われるような荷造りから荷解きまでを引き受けて消費者の手を煩わせないタイプなど、さまざまなニーズに応えるサービスを提供している。一方で、引っ越しサービスに関する苦情も少なくない。全国の消費者相談窓口寄せられた引っ越しサービスに関する相談を見ると、消費者からの相談件数は増加傾向にあり、その内容も「荷物を失くされた」、「新居の床に傷をつけられた」、「苦情を申し出たが誠実に対応してくれない」など多岐に渡っている。そこで、引っ越しサービスに関するトラブルの実態と問題点について整理・分析し、情報提供するとともに、関係機関に対して要望等を行った。

22. 医師等の免許を持たない者が検査を行い、商品等を契約させる手口に注意！

公表日：平成19年3月7日

概要：「指先から血液を取り、モニター画面で見せられ、血液がドロドロ状態と言われた。プレスレットを15分ほどつけてから再度調べられ、血液がサラサラになっていると言われた。その後4ヶ月着用したが効果は実感できない」など、業者が簡易な検査等を行い、その結果、不安を煽られた消費者が業者の勧める磁気治療器具や健康食品など何らかの商品を契約したというケースが見られる。医師や看護師等の免許を持たない者による医業は、医師法等によって禁止されている。厚生労働省は『ここという「医業」とは、当該行為を

行うに当たり、医師の医学的判断及び技術をもってするのでなければ人体に危害を及ぼし、又は危害を及ぼすおそれのある行為（医行為）を、反復継続する意思をもって行うことである』と解しており、医師等の免許を有さない者が血液を採取することや検査結果等を診断することなどは医師法等に違反することになる。医師等の免許を持たない者の行為により消費者の不安を煽って商品やサービスを売りつける手口は悪質商法そのものといえる。そこで、このような手口を用いた消費者トラブルの現状について分析し、消費者被害の未然・拡大防止に資するため、情報提供する。

各情報は提供後に新聞記事やテレビ・ラジオ番組に取り上げられており、その数は全国紙をはじめ、新聞91回、テレビ・ラジオが27回であった。

各テーマによる情報提供に関する新聞記事（掲載された主要なもののみ）については、別添資料13を参照。

2) 出版物、テレビ、ホームページ等による情報

i. ホームページ

①提供情報の充実とアクセス件数増加

一年度計画内容一

リニューアルを図ったホームページの運用を開始し、引き続き社会的に問題となっていて消費者の関心の高い情報の提供を行うこと等により、アクセス件数の増加を図る。

◎業務の概要

当センターは発足以来、消費者の消費者問題に対する理解を促進するため、雑誌、リーフレット等の印刷物及びテレビ番組を通じての情報提供を行ってきた。平成7年10月には、「国民生活センターホームページ」を開設している。今やホームページを通じての情報提供は事業の大きな柱となっており、消費者向け情報提供の主要な手段として活用されている。

◎年度計画実施状況

消費者被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させるため、従来から行ってきた「悪質な手口に対する注意情報」、「原因究明テスト結果」、「回収や無償修理の社告関連の情報」に加え、社会的に関心の高まった消費者問題についても積極的に消費者へ情報提供を行った。

情報提供を行った代表的な方法・テーマとしては下記のようなものが挙げられる：

- ・動画配信「ご存じですか」テスト配信
- ・高齢者を狙う悪質商法にご用心
- ・キャンディー状のチーズを食べた1歳9ヵ月の男児が窒息事故
- ・就寝中に電気あんかのコードから発火
- ・新卒の投資話「ロコ・ロンドン金」に注意！
- ・聴覚障害者のマルチ取引のトラブルが急増！
- ・今度は「消費生活センターを名乗る架空請求ハガキ」が！？

- ・「独立行政法人 国民生活管理センター」を名乗る架空請求ハガキにご注意！！
- ・こんにやく入りゼリーの事故ー幼児、高齢者はとくにご注意！ー
- ・洗濯機の脱水槽への巻き込まれに注意！ー右手薬指切断の事故もー

なお、平成17年度のホームページデザインリニューアルから、高齢者や障害者など誰にとっても利用しやすいホームページの実現を目指して、ウェブサイトにおけるアクセシビリティの指針であるJIS X 8341に準拠したホームページ情報の作成方法を採用している。

ホームページへのアクセス件数は、平成18年度は約240万件であった。トップページへのアクセス数は、平成17年度と同様、平成18年度も月平均約20万件的アクセスがあった。

年度	アクセス件数	月平均アクセス件数
平成15年度	2,395,973	199,664
平成16年度	3,292,569	274,381
平成17年度	2,575,530	214,628
平成18年度	2,387,088	198,924

当センターホームページは、架空請求問題についても適宜に情報提供し続けており、同問題の広がりや歩調を合わせて、トップページアクセス件数は急激に増加してきた。平成17、18年度は架空請求問題がようやく沈静化してきたことに伴い、ホームページアクセス件数は、ピークの平成16年度と比較して減少したものとみられる。

なお、最近のインターネットにおけるウェブページ検索技術の飛躍的な進歩や利用者の習熟度が上がったことなどにより、トップページを経由せずに、その都度検索エンジンを利用して、必要なページを探し、当該ページへ直接アクセスしてくる、あるいは関心のあるページを利用者がブックマークに登録し利用することが一般的になってきた。このため、各ページへのアクセス件数の合計である総ページビュー件数が、より利用実態を反映していると考えられる。総ページビュー件数は、平成15年度が2,325万件であったのに対し、平成18年度は、2,426万件と増加している。

②携帯電話による情報提供の充実

－年度計画内容－
携帯電話による情報提供の充実を図る。

◎業務の概要

携帯電話向けに、平成14年度より携帯電話（iモード対応の機種）を対象とした情報提供を実施している。

◎年度計画実施状況

携帯電話利用者への情報提供の充実を図るため、以下の情報を中心に提供した：

- 相談が多い架空請求上位30業者 *毎月1回更新

- 商品テスト *記者公表した資料を随時掲載
- 報道発表資料 *記者公表した資料を随時掲載
- 消費生活センター連絡先 *随時更新

平成18年度は、従来のiモードに加えて、auとソフトバンク各携帯会社専用サイトを構築(平成18年8月)するとともに報道発表資料コーナーを新設し、情報提供の充実を図った(平成19年2月に開設)。

③テレビ番組

—年度計画内容—
 視聴者モニターにアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。

◎業務の概要

テレビ番組を通じての情報提供については、当センターが発足した翌年の昭和46年9月より、TBSをキー局として全国33局ネットで「あなたとくらし」の放映を開始している。

現在は日本テレビをキー局に全国31局ネットで「ご存じですか 消費者ミニ情報」を放映(毎週水曜日11:25~11:30)し、消費者問題に関する様々な情報を広く国民に提供している。

◎年度計画実施状況

平成17年度実施の視聴者に対する満足度アンケート結果から得られた、今後取り上げてほしいテーマについて、以下の通り番組構成に反映した:

- 平成18年 6月 ゲームで学ぼう 悪質商法撃退法
- 7月 商品テスト 乳幼児用チェアの安全性
手口がより巧妙化した架空請求
- 8月 商品テスト 大豆イソフラボンを多く含むとうたった健康食品
マンションの死角にご注意
- 9月 商品テスト ヘナ配合のヘアカラー
- 10月 スキミングによるクレジットカードの不正使用にご注意
- 11月 携帯(電話)から始まる!子どもの消費者トラブル
- 平成19年 1月 商品テスト 高麗人参を主原料とした「健康食品」
- 3月 高齢者ホームの選び方

平成18年度においては、上記テーマを含む40回の番組提供を行っている。平成18年度の放送内容一覧は以下の通り:

	放送日	放送内容
1	平成18年 4月5日	ちょっと過剰?個人情報の保護とは?
2	4月12日	商品テスト サイクロン方式の掃除機
3	4月19日	トラブル急増、未公開株にご注意
4	4月26日	ペットをかうときのチェックポイント

5	5月3日	消費者被害を防ごう～悪質な教材販売の手口と対策～
6	5月10日	チェックしていますか？ “商品リコール”
7	5月17日	商品テスト IHクッキングヒーター ～オールメタル対応や新機能をうたったものを中心に～
8	6月7日	金利のグレーゾーンって何？
9	6月14日	エステ契約、こんなトラブルにご注意
10	6月21日	ゲームで学ぼう悪質商法撃退法
11	7月12日	商品テスト 乳幼児用チェアの安全性
12	7月19日	義務づけ口実の火災警報器の訪問販売にご注意
13	7月26日	手口がより巧妙化した架空請求
14	8月2日	商品テスト 大豆イソフラボンを多く含むとうたった健康食品
15	8月9日	セカンドオピニオンを利用するには
16	8月16日	商品テスト 車載ジャッキを使用する際の安全性
17	8月23日	マンションの死角にご注意
18	9月6日	身近にあるクリーニングトラブル
19	9月13日	商品テスト ヘナ配合のヘアカラー
20	9月20日	遠距離介護を支えるサービス
21	10月4日	冷蔵庫の消費電力量の表示が変わった！
22	10月11日	商品テスト 自転車用空気入れの安全性
23	10月18日	スキミングによるクレジットカードの不正使用にご注意
24	10月25日	クーリング・オフを上手く活用しよう
25	11月1日	突然のお葬式、トラブルを避けるには？
26	11月8日	携帯（電話）から始まる！子どもの消費者トラブル
27	11月15日	商品テスト スプレー缶の使用上の安全性
28	12月6日	狙われる高齢者を救え！
29	12月13日	電話などで誘う甘いワナ
30	12月20日	ホームページで振り返る 2006年 ～リアルタイムな消費者の関心～
31	平成19年 1月10日	2007年 わたしたちの暮らしを考える
32	1月17日	商品テスト 高麗人参を主原料とした「健康食品」
33	1月24日	「子育てマンション」自治体も応援！
34	2月7日	学納金の返還
35	2月14日	商品テスト 中食フライ～油の量と質を中心に～
36	2月21日	新しい手術で、保険金不払い？
37	3月7日	認知症予防に地域の力
38	3月14日	若者をサラ金に誘導？マルチ取引
39	3月21日	春に需要が多い引越サービス、トラブルにご注意
40	3月28日	高齢者ホームの選び方

平成18年度における視聴者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行った：

- 実施時期：平成19年3月
- 実施場所：東京及び福岡
- 対象者数：東京40名、福岡40名 計80名
- 回収率：実際に対面しての調査のため100%

調査の結果、満足度については5段階評価で「4.7」を得た。

なお、平成18年度実施のアンケート調査を通じて得られた「今後取り上げてほしいテーマ」は以下のとおりであった。

- 子供の安全に関するもの
- 食の安全に関するもの

ii. 定期出版物等

①「くらしの豆知識」について

－年度計画内容－

「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。

◎業務の概要

「くらしの豆知識」は生活に関わる様々な問題をコンパクトにまとめた生活便利手帖で、昭和47年2月に初刊行（1973年版）後、毎年刊行し、平成18年9月に刊行した2007年版で35冊目となった。

◎年度計画実施状況

適切なテーマ選択と読者の満足度を高めるという観点で検討を行った結果、団塊の世代の大量退職いわゆる2007年問題という時宜にかなった情報が必要であるとの判断から「守ろう くらしの安全」を2007年版の総合テーマとした（各章の内容については、別添資料14参照）。

また、コンパクトな体裁、多様な内容、読みきりの頁立ては好評なため踏襲し、個々の項目についても「具体的な相談事例が紹介されていると理解しやすい」との意見が得られたので、2007年版においても相談事例の掲載数を増やした。

平成18年度における読者等への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った（アンケート調査票については別添資料15を参照）：

○実施時期：平成18年12月

○対象者数：307名（内訳は以下のとおり）

当センター主催の研修受講者 198人

一般消費者 109人

※「くらしの豆知識」については、「たしかな目」「国民生活」と違って、年1回の発行であり定期購読者がいないため、当センター主催の研修受講者および「くらしの豆知識」を直接購入した一般消費者を対象とした。

○回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット回答専用サイト

○回収率：68.4%（当センター主催の研修受講者 125人および一般消費者85人）

調査の結果、満足度については5段階評価で「4.5」を得た。

今後取り上げてほしいテーマとしては、以下の様なものが多かった：

- ・契約の基礎知識
- ・相談トラブル事例
- ・税金・年金の知識
- ・くらしの法律知識

②「国民生活」について

－年度計画内容－

「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。

◎業務の概要

月刊「国民生活」は、当センターの発足間もない昭和46年2月に創刊された消費者問題の専門誌である。

主な読者は消費者行政の担当者、消費生活相談員、消費生活専門相談員資格希望者、政策研究者、企業の消費者関連部門の担当者、消費者団体のリーダー等である。

◎年度計画実施状況

内容の充実を図るために平成17年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を内部で検討した結果リニューアルを行い、タイムリーな話題、相談事例や判例情報の充実を希望する声が多かったことから、以下のようなテーマの記事を毎号掲載した（年間特集テーマは、別添資料16参照）：

- 役立つ消費者法講座
- 判例情報
- NOと言える消費者
- 苦情相談

平成18年度における定期購読者等への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った（アンケート調査票については別添資料17を参照）：

- 実施時期：平成18年12月
- 対象者数：読者ハガキによるアンケート協力承諾者97名
平成18年4月以降に新規定期購読者となった59名
- 回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット回答専用サイト、メール
- 回収率：52.0%（回答者数81名）

調査の結果、満足度については5段階評価で「4.1」を得た。
今後取り上げてほしいテーマとしては、以下の様なものがあった：

- ・くらしの法律知識
- ・時事問題
- ・消費者判例
- ・消費者金融等特定テーマでの論文
- ・消費者トラブル注意情報
- ・苦情相談事例

③「たしかな目」について

－年度計画内容－

「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。

◎業務の概要

くらしと商品テストの情報誌として、昭和56年2月に創刊（隔月刊）の後、平成3年11月からより多くの情報を迅速に提供するために月刊化した。商品テスト情報や苦情相談をもとにした注意情報、消費生活の向上に役立つ情報など、消費者が日常生活を豊かで安全に安心して営むために、判断の材料となる情報を公平・公正に提供し、消費者の自立を支援している。主な読者は、一般消費者、生活協同組合の会員、消費生活相談員、企業のお客様相談室担当者等多岐にわたっている。

◎年度計画実施状況

内容の充実を図るために平成18年度に実施した定期購読者へのアンケート調査結果等から、消費者からの苦情相談情報、商品テスト情報など当センターの固有情報を中心という声を踏まえ、平成18年度においてはリニューアルを行い、以下のようなテーマの記事を毎号掲載した（年間の特集テーマは別添資料18参照）：

- | | |
|-----------|---------------|
| ○悪質商法関連 | *暮らし注意報 |
| ○くらしの法律知識 | *くらしの法律相談 |
| ○高齢化社会と福祉 | *介護最前線 |
| ○金融 | *お役立ちマネー講座 |
| ○食品情報 | *表示から見る『食』の素顔 |

平成18年度における定期購読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った（アンケート調査票については別添資料19を参照）：

- 実施時期：平成18年12月
- 対象者数：定期購読者約4,000名の5%にあたる200名
- 回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット回答専用サイト、メール
- 回収率：50.0%（回答者数100名）

調査の結果、満足度については5段階評価で「4.4」を得た。今後取り上げてほしいテーマとしては、以下の様なものがあった：

- | | |
|-----------|----------|
| ・商品テスト | ・くらしの注意報 |
| ・くらしの安全 | ・医療・健康 |
| ・くらしの法律相談 | ・食生活 |

④「消費生活年報2006」について

消費生活年報は、昭和63年に創刊されて以来、消費者取引や商品の安全性などに関連する話題、国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられた相談の統計データ、国民生活センターの業務内容など幅広い内容を収録した年次報告書であり、最近の消費者問題の動向、統計データを調べるための情報源として多方面で活用されている。

平成18年度においても、以下の章立てで編集を行い、平成18年10月に発行した（総ページ数199ページ）：

- I. 今後の消費者行政の展開
- II. 消費生活相談からみたこの1年

- Ⅲ. 国民生活センターの主な調査分析・商品テストから
- Ⅳ. 国民生活センターの各種事業
- Ⅴ. 消費生活関連資料

(3) 苦情相談

消費者からの相談は、消費者被害の個々の救済に役立つとともに、消費者が今何で困っているのかを知るための貴重な情報源であり、相談処理業務は、各地の消費生活センターにおける中核業務といえる。

当センターでは消費者から直接寄せられる相談への対応を行いつつ、各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援することを中期計画に掲げており、平成18年度においても積極的にその役割を担ってきた。

その結果、平成18年度に受付けた相談の内、各地消費生活センターから寄せられる「経由相談」の比率は51.5%（4,371件）となっている。

また、当センター自らが受けた苦情相談の処理についても、消費生活専門相談員を中心に、弁護士や各種専門家の支援を受けつつ、積極的な処理を行い、個々の消費者被害救済に尽力した。これに加え、高度な法的判断を要する事案について消費者苦情処理専門委員会に諮り、審議・検討を加えた結果を情報提供した。

また、平成17年4月1日に全面施行となった「個人情報保護法」を受け、当センターにおいても相談の受付と処理を開始した。寄せられた相談を整理分析し、「個人情報保護に係る相談事例集」を作成し、各地の消費生活センター並びに各自治体の個人情報保護関連条例担当部局に配布した。受付けた個人情報関連相談の傾向を分析するために構築した「個人情報保護法相談データベース」の運用も行い、各地の個人情報相談窓口に寄せられる相談情報の収集を行った。

1) 苦情相談

—年度計画内容—

消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。

◎業務の概要

技術の進歩や社会の発展に伴い、消費者被害は複雑化、多様化するとともに深刻化しており、問題解決のための相談受付と処理が果たす役割は、社会の中において重要なものとなっている。

国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、複雑さを増す一方の消費者相談に対し、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による処理を行うため、当センターでは、消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図っているところである。

また、平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」には、当センターが、事業者と消費者の間に生じた苦情の処理のあっせんなどにおける中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする定められていることから、高齢者、障害者、重篤被害などを中心に積極的にあっせんを行っているところである（センターにおける相談処理の流れについては別添資料20を参照）。

◎年度計画実施状況

平成18年度における内容分類別の苦情相談件数は、下表の通りであった：

分類内容	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	合計
商品一般	87	96	76	46	305
食料品	64	70	53	58	245
住居品	109	114	135	113	471
光熱水品	9	7	5	8	29
被服品	79	102	111	71	363
保健衛生品	67	93	80	75	315
教養娯楽品	269	233	240	237	979
車両・乗り物	61	57	78	60	256
土地・建物・設備	69	86	69	61	285
他の商品	1	1	1	0	3
商品小計	815	859	848	729	3,251
クリーニング	10	11	17	16	54
レンタル・リース・貸借	118	131	106	121	476
工事・建築・加工	45	43	69	46	203
修理・補修	11	16	6	20	53
管理・保管	3	4	4	3	14
役務一般	88	69	70	124	351
金融・保険サービス	265	201	230	197	893
運輸・通信サービス	299	337	303	389	1,328
教育サービス	6	17	17	19	59
教養・娯楽サービス	129	99	118	127	473
保健・福祉サービス	88	62	72	64	286
他の役務	87	68	69	71	295
内職・副業・相場	129	129	156	136	550
他の行政サービス	8	8	12	4	32
役務小計	1,286	1,195	1,249	1,337	5,067
他の相談	47	42	40	48	177
合計	2,147	2,097	2,137	2,114	8,495

消費生活相談は多種多様であり、相談の内容も複雑化、高度化、専門化してきている。これらに対応するため、弁護士による法律相談を毎週水曜日（午前）、木曜日（午後）に実施、一級建築士による住宅相談を月2回実施し、自動車専門家による自動車相談を毎月第3火曜日に実施した。

また、あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた（別添資料21参照）。

平成18年度における各専門家の配置日数並びに、相談内容例は以下の通り：

○弁護士による法律相談 : 115日

(相談内容例)

- ①利息制限法に沿った金利の見直しに応じないクレジット会社
- ②法外な延滞料金を請求するトランクルーム
- ③モバイル放送の無料視聴に申込み後、高額の中途解約料請求
- ④海外旅行で目的地についた3日後に荷物が届いたときの金銭等の補償

⑤何度も断ったのに帰らないため、やむなく契約した学習教材

○一級建築士による住宅相談 : 24日

(相談内容例)

- ①建築確認後に業者が4階建てにし、違法建築となった木造住宅
- ②雨漏りが直らなかったE R F屋根工事
- ③壁量のバランスが悪く、揺れる新築住宅
- ④床暖房が設置されず、基礎にヒビが多発している請負建築住宅
- ⑤擁壁を外壁として使ったと思われ、壁から水の浸入が止まらない新築住宅

○自動車専門家による自動車相談 : 12日

(相談内容例)

- ①オートスライドドアで骨折
- ②走行中にエンジンが停止・転倒した二輪車
- ③高速道路走行中にエンジンが破裂した輸入自動車
- ④走行中にブレーキが効かなくなった自動車
- ⑤ボディの溶接不具合で浸水した小型自動車

現在、相談業務は消費生活専門相談員及び相談調査部職員が対応しており、相談処理が困難な場合や処理にあたって専門的解釈を得たい場合に、弁護士等各専門家に助言を求めている。基本的な消費生活相談であれば、現在でも職員等で対応しており、専門的分野も含め職員の処理能力の向上に努めている。

2) 個人情報の取扱いに関する苦情相談

i. 個人情報保護法相談データベースの運用

－年度計画内容－

個人情報保護相談データベースを安定的に運用し、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する苦情相談情報を収集する。

◎業務の概要

平成16年度より構築作業に着手した個人情報保護法に関する相談情報データベースを運用し、平成17年度より地方センターにおいて個人情報に係る苦情相談窓口を開設している箇所を受け付けた個人情報に関する相談情報を収集・蓄積する。

◎年度計画実施状況

個人情報保護相談データベースシステムについては、平成17年7月初旬より本格運用を開始しており、平成18年度においても安定的なシステムの運用に努め、情報収集を円滑に行った。本格運用開始後のデータ登録状況は下表の通り：

	17年度	18年度
4月	－	935
5月	－	2,159
6月	－	681
7月	550	1,452

8月	1, 2 2 7	1, 2 2 0
9月	6 4 0	1, 3 8 1
10月	1, 3 3 3	1, 4 7 2
11月	2, 3 3 7	1, 2 1 1
12月	7 4 9	1, 2 4 6
1月	1, 7 9 5	9 2 8
2月	1, 7 2 6	6 0 8
3月	1, 2 0 8	7 2 8
計	1 1, 5 6 5	1 4, 0 2 1
平均	1, 2 8 5	1, 1 6 8

また、平成18年6月より、内閣府が運営する「個人情報に関する苦情相談情報システム」に対し、国民生活センターが収集した情報を定期的に提供することとした。また、内閣府も収集した情報を国民生活センターに提供する意向を示したことから、各々が収集した情報の相互提供を行うこととした。

ii. 個人情報に関する相談受付

－年度計画内容－
個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針を踏まえ、苦情相談対応を積極的に行う。

◎業務の概要

平成17年4月1日、個人情報の保護に関する法律が全面施行され、各地の消費生活センター等に設置された相談窓口で、個人情報に関する苦情相談受付が開始された。国民生活センターにおいても、平成16年4月に閣議決定された「個人情報の保護に関する基本方針」にある「国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組む」という内容に則り、平成16年度中に整備した個人情報相談窓口での相談受付を開始し、消費者から寄せられる様々な相談への対応を行うこととなった。

◎年度計画実施状況

国民生活センターにおける個人情報に関する相談受付業務は、平成16年度内に整備した以下の設備および人員を活用して実施した：

- ・東京事務所の相談調査部内に新設した個人情報相談窓口スペース
- ・個人情報相談受付専用電話（2回線分）
- ・教育研修部主催の消費生活専門相談員養成講座を修了した相談員を配置

平成18年度における月別相談受付件数は下表の通り（平成19年4月16日現在の数値）：

月	受付件数	月	受付件数
4月	1 0 7	10月	1 5 5
5月	1 1 1	11月	1 3 0
6月	1 6 4	12月	1 0 5
7月	1 1 3	1月	1 2 7
8月	1 2 7	2月	1 1 8
9月	1 4 0	3月	1 2 5

平成18年度受付の相談内容を見ると「自身の個人情報を同意なく第三者に提供されている」といったものが最も多く、次いで多いのが「自身の個人情報を不適正な手段で取得された」「目的外の利用をされた」といったものであった。

寄せられた情報については、消費者への普及啓発に資するため、以下の通り適宜取りまとめ、記者説明会を通じて公表した：

- ・ 個人情報保護法施行後1年間の相談概要について
(平成18年6月7日公表)
- ・ 保険調査における病院等からの個人情報の取得をめぐる問題について
— 個人情報相談窓口から —
(平成18年12月7日公表)

消費者からの直接相談に対応すると同時に、各地の消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる様々な問合せ等に積極的に対応し、各相談窓口での相談対応強化に努めた。また、全国7ブロックの会場にて平成18年11月初旬から12月下旬にかけて13回開催された「個人情報保護法一般向け説明会（内閣府主催）」において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明を行い、また教育研修部が主催する個人情報保護法関連の講座で、個人情報関連相談事例の紹介等講義を行うなど、個人情報保護法の普及啓発を図った。

iii. 個人情報関連相談の収集と編纂

— 年度計画内容 —

地方センター等に寄せられた個人情報関連の相談を元にした事例集を編纂する。

◎業務の概要

「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）において、当センターは、「個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等の資料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」との役割を果たすこととなった。このため、「個人情報保護に係る相談事例集〔追補版〕」を作成するとともに、各地の消費生活センターに配布した。

◎年度計画実施状況

「個人情報保護に係る相談事例集」の編纂実施にあたり、平成17年9月に、「個人情報保護法相談事例集に関する検討委員会」（委員長：池本誠司弁護士）を設置し、翌10月から合計5回にわたって内容等についての討議を重ね、平成18年3月に編纂作業を完了した。同事例集編纂にあたっては、相談の現場における活用度を向上させるため、個人情報保護法の解釈の紹介にとどまらず、相談処理の視点に立った考え方も示すよう努めた。

以上の経緯を経て完成した「個人情報保護に係る相談事例集」は、平成18年4月に各地の消費生活センター並びに各自治体の個人情報保護関連条例担当部局に約4,000部配布し、平成18年度には相談事例及び事例にかかるアドバイス等を記載した「個人情報保護に係る相談事例集（追補版）」を

作成し、平成19年4月に各地の消費生活センターに約500ヶ所に配布した。(内容(目次)については、別添資料22を参照)。

3) 地方センターの苦情相談処理への支援

i. 中核的機関としての役割

－年度計画内容－
 経由相談の充実や、消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。

◎業務の概要

各地消費生活センターが行う苦情相談処理への支援や経由相談(各地センターからの苦情相談の移送、各地センターとの共同処理、各地センターへの助言等)の充実、「消費生活相談緊急情報」、「製品関連事故情報」の発行などにより、各地センターを支援し、中核機関としての役割を適切に果たす。

◎年度計画実施状況

- ①平成18年度に受け付けた相談8,495件のうち経由相談は4,371件(51.5%)であり、その内、移送事案は5件、共同処理は344件であった。
- ②「消費生活相談緊急情報」の計12回発行、「製品関連事故情報」の隔月1回計6回発行により、各地消費生活センターへの情報提供を行い、苦情相談処理への支援を行った。また「消費生活相談緊急情報」は、毎月電子媒体による配信も行なった。
- ③製造物責任法による訴訟の情報を収集し、月刊誌「国民生活」を通じ、その情報を提供した。

移送や共同処理を行った案件の内容については、後述の「経由相談受付強化」部分に記載した。

「消費生活相談緊急情報」は、各地の消費生活センターにおいて、よく役に立ち活用されているものであり、主に、「販売方法、セールストークが非常に悪質である」、「新卒の販売形態、セールストークと思われる」、「被害が広域化する恐れがある」、「同種トラブルが発生している」、「業者の対応が悪い」等、相談処理が難航している、といったような相談事例を掲載し、相談窓口での受付・処理を支援している。

平成18年度の発行履歴は下表の通り：

	発行年月	事 例
1	平成18年 4月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 決済代行業者の関連する出会い系サイト ・ 特商法により解決された電話機等のリース契約 ・ 当初の説明と異なっていた塾付き学習教材 ・ 洗濯後の衣類に洗剤が残るドラム式乾燥機
2	5月	<ul style="list-style-type: none"> ・ 恋愛感情を手玉に取り、高額な宝飾品を次々売りつけるデート商法 ・ 無料のエステティックサービスが受けられると説明され購入した美容機器
3	6月	<ul style="list-style-type: none"> ・ スキミングされたカードを次々に使用され、カード会社の

		<ul style="list-style-type: none"> 対応にも不満 入院給付金請求の際に個人情報に関する統一書式の同意書の署名を強要する保険会社
4	7月	<ul style="list-style-type: none"> 1年半の間に9件契約した絵の次々販売 金融機関から返金がされた振り込め詐欺
5	8月	<ul style="list-style-type: none"> CD-ROMを使ってサポートしてくれると説明された教材の契約 三者間契約を認めず、クーリング・オフ期間内の利息分を請求するサラ金業者
6	9月	<ul style="list-style-type: none"> 手術費用が全額返還された豊胸手術 しつこい勧誘電話に根負けして、クレジット契約を結んだ資格教材
7	10月	<ul style="list-style-type: none"> クーリング・オフができないと説明された海外化粧品の購入手続代行サービス 販売目的を告げられずに呼び出され、契約してしまった会員サービス付英会話教室 街頭で声をかけて、高額な商品の購入契約を結ばせる連鎖販売業者
8	11月	<ul style="list-style-type: none"> 広告と違い学費等を返金しないアニメの専門学校 病気がよくなると説明されたが全く効果がなかったMP3プレーヤー 医療の進歩に対応していない保険約款
9	12月	<ul style="list-style-type: none"> 儲かると説明されたのに損失が出たロコ・ロンドン取引 クーリング・オフの告知がなかった電話機リース契約
10	平成19年1月	<ul style="list-style-type: none"> クジで高価な放送受信機が当たったと思わせて契約させるモバイルデジタル放送 利用停止に時間がかかり請求金額が拡大した郵便局とカード会社のジョイントカード
11	2月	<ul style="list-style-type: none"> 1年後には充電器の利用料が契約者に配分され年金のように入金されると説明して契約を結ばせる連鎖販売取引 返却時に高額な延長使用料を請求された携帯電話の代替機 4年後に年金のような収入が得られると説明されて契約した連鎖販売契約
12	3月	<ul style="list-style-type: none"> 「日本ライブラリー」が倒産 消費者金融を利用した連鎖販売取引について情報提供しました！

一方、「製品関連事故情報」の発行履歴は下表の通り：

	年月	事 例
1	平成18年4月	<ul style="list-style-type: none"> 拭き取った布が自然発火する危険性に関する注意表示がなかった木材塗料 持ち上げたら容器が変形し熱湯がこぼれやけどしたカップ麺
2	6月	<ul style="list-style-type: none"> 石油ファンヒーターの保護ガードでやけど 薬剤付外傷保護テープで皮膚障害発生 キャップが外れて指が挟まり切断事故が起きた自転車用空気入れ
3	8月	<ul style="list-style-type: none"> 全面強化ガラス製食器が突然割れて、手を3割縫うけが 突然爆発した圧力IHジャー炊飯器

		<ul style="list-style-type: none"> ・本体のガラス部が割れて破片が屋根から落下した太陽熱温水器
4	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの指がフックスイッチから抜けなくなったファックス付電話機 ・カップ部分が割れて中身が飛び散り、やけどをしたフードプロセッサー ・回転中のジューサーが突然破損し、破片で目にキズ ・排水式フィルターからの水漏れにより拡大損害が生じたドラム式洗濯乾燥機
5	12月	<ul style="list-style-type: none"> ・右手中指を深くえぐったスライサー ・親指先端を切り落としてしまったスライサー ・圧力IH炊飯器でミネストローネを作り、手と足にやけど ・ヒーター上部の落下防止ガードの網目が大きい食器洗い乾燥機
6	平成19年2月	<ul style="list-style-type: none"> ・レストランの子ども用補助いすから転落して、下唇に前歯が貫通 ・尿が漏れるポータブルトイレ

これらの情報提供については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布後直ぐに多くの問合せがあることや、経由相談を受ける際に必ずといていいほど引用されることから、その有用性が確認できる。また、同様の事例等を見て相談処理に役立っている等の声も寄せられている。

このほか、消費者契約法に関連する判決一覧及び製造物責任法に関連する訴訟一覧をまとめた。

ii. 経由相談受付け強化

－年度計画内容－

年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が47%以上とする。

◎業務の概要

各地消費生活センターの苦情相談処理への支援を通じて、当センターの中核的機関としての役割を適切に果たす。経由相談について専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、各地消費生活センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用して、より効果的な業務運営を行う。

平成18年度においては、全相談件数に占める経由相談の比率を47%以上とすることを目標に業務運営を行った。

◎年度計画実施状況

平成18年度に受け付けた相談8,495件の内訳は下表の通りであった：

直接相談	経由相談
4,124 (48.5%)	4,371 (51.5%)

平成13年度までは、処理方法の照会に対してアドバイスをすることがほとんどであったが、平成14年度以降は「共同処理」や「移送」（「処理依頼」）に応じるなど幅広く対応している。平成18年度のそれぞれの件数は以下の

通りであった：

①移送	5件
②共同処理等	344件
③助言	3,912件
④その他（処理中を含む）	110件

（2007年4月23日現在）

主な事例は、次の通りである：

<移送>

【事例1】広告と違い学費等を返金しないアニメの専門学校

アニメの勉強のために専門のスクールに通おうと思い、業者のホームページ広告に「学費よみがえり制度。入学取り止めの場合、納付学費は返金されます」とあるのを見て、入学を申し込み、入学金・授業料31万5,000円と教材費8万4,000円を支払った。しかし、その4ヶ月後の2月（入学の2ヶ月前）に電話で入学辞退を連絡し、返金の手続きに関する書類を提出した。しかし、6ヶ月経っても返金されない。入学を申し込んだ時に見た広告と異なり納得できない。（男性 10歳代 給与生活者）

【処理結果】

業者は、入学辞退者に対し、納付した入学金・授業料のすべてを返還するかのような表示を雑誌広告に記載していたが、実際には、入学金・納付した授業料のうち3割強に相当する金額を返還していなかった。そのため、公正取引委員会は景品表示法第4条第1項第2号（有利誤認）に違反するとして排除命令を行っていた（2006年5月24日）。相談者が申し込みをした時の表示は2005年7月に業者のホームページに掲載されていたものであり、相談受付時、相談者の手元にはなかった。しかし、入学手続きの間に業者から送付された封筒や書類には「学費よみがえり制度。入学取り止めの場合、納付学費は返還されます」「学費返還制度の導入」などと記載されていた。「解約時に全額返金する」ということが契約内容であり、それが行われていない以上、契約内容の履行がなされていないと捉え、業者にその旨を主張したところ、全額返金するとの回答を得た。

【事例2】呼び出されて断りきれずに契約したレジャー会員サービス

電話で旅行等が安くなるキャンペーンをしているので会って話をしたいと呼び出された。実際に業者に会ったところ、高額なレジャークラブの契約を勧められた。入会金が高額なので断ったが、3時間くらい勧誘されて断りきれなくなり契約した。自分は学生だが、販売員の指示で勤務先にバイト先を書き、月収も言われた通りに実際より1万円多く書いた。クーリング・オフや解約をしないように言われ、約束させられた。入会金は提携貸金業者から融資を受けて支払った。やはり解約したい。（男性 20歳代 学生）

【処理結果】

販売会社は、社内調査の結果、クーリング・オフ回避はしていないと主張した。またほかの勧誘時の問題も認めなかった。相談者は、契約時は支払い可能と思って契約したがアルバイトを失って支払い困難となったという。収入が低くかつ不安定な若者に高額な契約をさせたこと自体が問題であると業者に指摘して交渉したところ、業者から代金の7割を返金すると提案があり相談者がこれに合意した。

<共同処理>

【事例3】4年後に年金のような収入が得られると説明されて契約した連鎖販売契約

近所の知人から、収入になる話が聞けるセミナーがあるので一緒に参加しないかと誘われ、業者のセミナーに参加した。セミナーでは1口25万円を支払って代理店契約をすると、4年後から毎月84,000円の収入になると説明された。後日、知人からあと2人紹介するよう言われたが、友人を紹介できそうにないと告げると、上位者から、3口契約すれば4年後に入ってくる収入も3倍になり、252,000円が毎月入ってくると言われ、追加契約した。合計3口契約することとなり、75万円支払った。

業者の説明に不信感を抱き、クーリング・オフ期間内に、業者にクーリング・オフを申し出た。すると、既に健康飲料8本を消費していたため、業者から「クーリング・オフは認めるが、消費した健康飲料8本分の商品代金、66,720円は返金しない」と言われた。納得できないので全額返金してほしい。

(男性 50歳代 無職)

【処理結果】

業者は、クーリング・オフを認めながらも「消費した分の商品代金は返金しない。法律上の問題は顧問弁護士と話をしたい」と返金を認めなかった。国センから業者の顧問弁護士に連絡し、特定商取引法のクーリング・オフの考え方を説明し、消費した分についても返金すべきであると指摘したところ、全額が返金された。また業者は、クーリング・オフによる返金、「効能・効果」を謳った商品表示について改善することを約束した。国センは当該事例について、経済産業省、警察庁に情報提供した。

【事例4】クーリング・オフができないと説明された海外化粧品の購入手続代行サービス

業者から自宅に電話があり、「肌がきれいになる化粧品がある。モニター価格で488,000円。友人を一人紹介すれば、54万円の収入(6万円で商品を購入し、友人には60万円で売る)になる」と言われた。「誰も勧誘できなくても、3ヶ月使用すれば、周りから自然と『肌がきれいね。どこの化粧品を使っているの?』と聞かれるようになるので、その時に、当社の化粧品を使っていると答えて、その人が化粧品を買えばやはり54万円の収入になる」と言われた。その電話でパンフレットを送ってもらい、後日、業者へ申込書を送付した。

支払のことで不安になったので、代行業者に解約したいと電話をした。すると、代行業者の担当者は、「既に海外に申込書を送り手配したので、キャンセルはできない。クーリング・オフなどの国内法は適用されない」と説明した。半月くらい使用しても肌に変化がなく、やはり支払いに不安を感じたのでキャンセルしたいと電話で申し出たが、受け付けてもらえなかった

(女性 20歳代 家事従事者)

【処理結果】

契約の実態をみると、当該取引は、日本国内で取引が行われていることから日本の法律が適用されると考えられる。契約の経緯からしても、代行業者との契約は電話勧誘販売であると考えられるが、法定書面が交付されておらず、また、クーリング・オフ妨害が行われているため、いまだクーリング・オフの申出が可能であると考えられ、その旨を主張した。

業者取引上の問題点と販売方法の改善を求めつつ、速やかな全額返金を求めたところ全額が返金された。

経由相談等実施の効果等について、平成18年10月、全国の消費生活センターの職員及び相談員にアンケートを実施し、平成18年11月～平成1

9年2月、全国6ブロックの消費生活センターにヒアリング調査を実施した。
その概要は以下の通り：

①ヒアリング対象自治体

北海道・東北ブロック（北海道、宮城県、札幌市、仙台市、盛岡市）
関東甲信越（東京都、横浜市）、東海北陸ブロック（富山県；相談事例研究会の場において）、近畿ブロック（京都府、兵庫県、大阪府、神戸市）、
中国・四国ブロック（広島県、香川県、広島市）、九州・沖縄ブロック
（福岡県、福岡市）

②主な議題

- 経由相談の利用状況について
- 経由相談の不満足、要望、改善点について
- その他

③ヒアリングの概要

〔北海道・東北ブロック〕

- ・相談で受付けたものが、全国でも同じように受け付けているのか、どのように処理しているか知りたい。また、早く国民生活センターの経由相談を利用すればよかったという相談事例もある。
- ・国民生活センターは全国の情報を集約している機関であると期待をもって相談しているので、より高度な回答や豊富な最新情報を収集して欲しい。

〔関東・甲信越ブロック〕

- ・どのようなときに利用してよいのか、どのようなことができるかといった「経由相談」のイメージが把握しにくい、サービスの内容が明確になれば、もっと利用しやすくなると思う。
- ・受付センターが処理を尻込みしてやらないケースもある。センターの実力不足で消費者が救済されないケースがあり、解決の道が閉ざされることになりかねない結果になっている。このようなケースは国民生活センターで受付けて欲しい。

〔東海・北陸ブロック〕

- ・非常によい助言をもらい助かっている。だがまれに、即回答が欲しい状態なのに、非常勤なので回答が次の勤務日になったことがあったので、常勤制度になるとありがたい。
- ・数が多い、新たな手口、業者がなかなか対応しない場合、業者情報をセンターに伝えて同様の相談を同時処理して欲しい。

〔近畿ブロック〕

- ・国民生活センターに移送・共同処理を行なって良いか判断するためにもネット上での情報共有の場を作って欲しい。この場を用いて業務に活用すれば、各地センターの力にもなると思う。
- ・全国的に展開している事業者やセンターの言うことを聞かない事業者に対して、経由相談にて方針を仰いでいるところであるが、こうした事業者については、国民生活センターで対応してもらえるとありがたい。

〔中国・四国ブロック〕

- ・相談者がその場で待っていることもあるので、なるべく迅速に答えが欲しい。県の経済産業省の部局と国民生活センターでは、視点が違い、またあっせん、業者交渉も行なっているので、力があると思う。
- ・国民生活センターの経由担当の相談員に、困難だった事業者と交渉して

もらい解決にいたったことは感謝している。また、相談のポイント、処理にいたるまでの流れを的確にまた、相談員としての姿勢を教えてもらったことは大変役立っている。

[九州・沖縄ブロック]

- ・被害が広域で、特に本社が東京にあるような事業者の場合に、国民生活センターでの移送や共同処理をしてもらいたい。本社が東京にある事業者だと、処理する場合は電話のみでの交渉となってしまう。

※上記以外に、高度専門相談（法律、住宅、自動車）を充実して欲しい等の意見が寄せられた。

今後も上記のヒアリングの結果を踏まえ、更に適切な支援ができるようにしていく。

4) 消費者苦情処理専門委員会

－年度計画内容－

都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会の更なる活用など委員会運営の創意工夫に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。

◎業務の概要

当センターが受理した製品関連事故や取引・契約関係の苦情相談で、高度な法的判断を要する事案等について、当センター理事長からの諮問に応じ、公正かつ中立的な立場から助言等を行い、その適正な解決を図ることを目的に設置されている。専門委員会では、事案ごとに小委員会を設け、助言等を行っている。

◎年度計画実施状況

内部の諮問候補の検討会議を経て、事例の収集、関連判例の収集等を行い、以下4テーマについて、それぞれ小委員会を開催した：

- ◆外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル
(小委員会開催数：2回)
- ◆個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブルについて
(小委員会開催数：3回)
- ◆製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル
(小委員会開催数：2回)
- ◆5年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機のリース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載した書面が交付されなかったトラブル
(小委員会開催数：2回)

上記4テーマについて、その結果を取りまとめたものを、各地の消費生活センター及び苦情処理委員会等に対して情報提供を行った。

当該4テーマの概要等は以下の通り：

①外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル

公表日：平成18年10月6日

概要：相談内容

アメリカから日本に帰国する際、ボストンからワシントンDCへ米国の航空会社（以下、「A航空」という）の便で向かい、ワシントンDCから日本へは日本の航空会社（以下、「B航空」という）の便に搭乗することになっていた。ボストンの空港でチェックインの際、スーツケースを預け、パソコンなどが入った鞆（購入価格の総計で約80万円）は、機内持込みをするつもりで搭乗口に向かった。搭乗口を通過後、搭乗機の客室乗務員より、当該鞆を搭乗機入り口付近の通路に置いて行くよう指示を受け、指示された場所に置いて搭乗した。しかし、ワシントンDCに到着後、手荷物受取所のターンテーブルから鞆が出てこなかった。そこで、鞆の検索が始められたが、B航空の係員から、「見つかったので、成田に送っておく」と言われたため、B航空の便に搭乗した。日本到着後、B航空の係員から、当該鞆は機内になく、引き続き検索すると言われたため、帰宅した。

その後、B航空とは何度かやりとりをしたが、結局、モン트리オール条約の規定に基づいた約款により、1,000SDR（当時のレートで167,700円）の賠償しか支払えないと言われた。自分に落ち度があったとは思えず、約款に基づいた金額しか支払われないというのは納得がいかない。条約の適用とならないケースではないだろうか。

小委員会の結論

相談者Xが、A航空の航空券とB航空の航空券を別々に購入していたのであれば、紛争はアメリカ国内法によって解決される。一方、Xが航空券を「通し」で購入していたのであれば、本件にはモン트리オール条約（以下、「条約」という）の適用があることとなり、A航空の国際運送約款及びその前提としての条約に基づいて、紛争解決が図られることとなる。そこで、1,000SDRを上限とする同条項の適用の有無が論点となる。

仮に、A航空又はその使用人若しくは代理人が（後二者については、職務遂行中に）「損害をもたらす意図をもって又は無謀にかつ損害が生ずるおそれがあることを知りながら行った」行為により損害が生じたことが立証されれば、責任制限規定は適用されない（22条5項）。また、旅客にまったく落ち度がなく、一方、航空会社側に、故意又は「無謀に（略）」とまではいえないとしても、かなり大きな落ち度があったことが具体的かつ詳細に立証された場合、手荷物の価額を申告して責任上限額を申告価額まで引き上げる（以下「価額申告」という）機会が与えられなかったことも考慮して、航空会社が1,000SDRの責任制限額を主張することが、信義則違反とされる可能性も否定できない。ただし、こうした事情が立証できない限り、条約の責任制限規定の適用により、1,000SDRを超える損害については、賠償請求ができないこととなる。

消費生活センター等においてあっせんを行うにあたっては、旅客にまったく落ち度がないと認められる場合、B社の国際運送約款における申告価額の上限額である2,500米ドル（29万2,500円／1ドル＝117円で換算）又はA航空の国内運送約款に基づく2,800米ドル（32万7,600円）を目安としたあっせん案の提示が妥当な場合も考えられる。

今後の消費者トラブルを防止するためには、まず、航空会社・

旅行業者において、消費者への説明義務を尽くすことが求められる。

また、消費者も、保険をかけることの重要性を理解し、自衛策を講じることが必要である。高額品は、万が一、紛失した場合には損害填補されない可能性もあるということを理解して、必要品以外は携行しないことを心がけるべきであろう。

②個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブルについて

公表日：平成18年10月6日

概要：相談内容

10年以上前に契約し満期が到来した生命保険の据置金を請求しようとしたところ、個人情報の取扱いに同意することを前提とした請求書となっていた。記載されている個人情報の利用目的には、「関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスの案内・提供」等も挙げられており、同意しなければ据置金の引出しはできない。このような同意の取り方には納得できない。

小委員会の結論

本件据置金請求は、以前に締結した生命保険契約に基づく履行請求であるから、その請求書に個人情報の第三者提供の同意や利用目的の範囲に関する不利益同意を一方向的に記載し、これに同意しなければ据置金請求を認めない、とする対応は、許されないことは明らかである。

また、個人情報の利用目的の特定（個人情報保護法15条）は、個人情報がどのような事業の用に供され、どのような目的で利用されるのかを、本人から見て合理的に予想できるようなものでなければならないことに照らし、本件据置金請求書の記載のうち、「当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実」という記載は、「当社業務」が、保険関連業務を指すのかより広い業務範囲を指すのか不明確であり、特定されているとは言いがたい。

個人情報取扱事業者が、個人情報の取得に際し契約書面等に利用目的を明示等するに当たっては、本人の予測可能性や選択権の確保など、本人の個人情報をコントロールする利益に対する配慮が望まれる。

③製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル

公表日：平成19年2月26日

概要：相談内容

「ユニットバスに設置されている『電気式浴室換気乾燥暖房機』の電源電線接続部が、不適切な電気工事によって発火する恐れがあります。接続部の点検を施工業者様（工務店、ハウスメーカー、電気工事業者等）に早急にご依頼ください。点検が終了するまで製品の使用をお控えください。ご使用の製品が対象かどうかご不明の方は下記専用コールセンターまでご相談ください。」という新聞広告を見たので、製品の安全確保ため点検を依頼した。

家を建てた際の工務店が手配した電気工事業者が点検を実施し、改修の必要はないと確認したが、その業者から5,000円の

出張費を請求された。使用者側の問題で点検の必要が生じたわけではなく、設置工事に原因があって安全が確保できないのであれば、すべて事業者側の負担で点検すべきではないか。

小委員会の結論

本件のように、製造業者が、新聞広告によって、製品から発火する事故のおそれがあることを理由に、消費者に製品の点検依頼を呼びかけ、かつ点検が終了するまでの間は製品の使用を控えるよう要請した事案においては、企業の社会的責任に鑑み、点検に要した費用は当該製造業者が負担することが相当である。

④5年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機のリース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載した書面が交付されなかったトラブル

公表日：平成19年2月26日

概要：相談内容

今から5年近く前、ちょうどパソコンを購入したところで、インターネットをしてみたいと思っていた矢先、自営の理容店に、大手電話会社の関係者を名乗る者が飛び込み営業で訪問してきた。この営業担当者から「インターネットを利用するためには、ISDNがよい。今使っている電話機ではISDNはできない」と言われ、電話機のリース契約を勧められた。インターネットに関して知識がなかったので、営業担当者の言うとおりに、リースの電話機でないとインターネットができないと思い、電話機のリース契約を店舗用と自宅用それぞれ1台ずつ二つの契約を結んだ。

おかしいと思いながらも月々の支払いを続けてきたが、最近になって、電話機のリース契約をめぐるトラブルが多発していることを報道で知った。自分も問題のある契約を結んだと思っている。高額なので契約を取り消したいが、どうしたらよいか。

小委員会の結論

契約締結の時から5年を経過していなければ、消費者は、原則としてクーリング・オフをする権利(以下、「クーリング・オフ権」)を行使することができる。5年を経過した場合であっても、書面交付義務違反をもって実質的なクーリング・オフ妨害と評価しうる場合など、事業者側に特段の事情が認められる場合には、クーリング・オフ権の行使が認められる場合がある。

ただし、制度の趣旨を著しく逸脱したクーリング・オフ権の行使は、権利の濫用として許されない。

クーリング・オフが認められる場合、消費者は、特定商取引に関する法律9条3項以下により、原状回復義務を負わない。

なお、以上の考え方によれば、本件事案において、消費者はクーリング・オフ権を行使することができる。電話機を取り外した上、既払いのリース代金全額を返金した、本件処理は正当なものとして評価できる。

当センターから情報提供によって具体的な活用があった例として、「**個人情報**の利用と**生命保険契約にかかわるトラブル**について」に関して、生命保険協会は、会員会社に対して以下の要請(抜粋)を文書で行った。

「今回の助言を真摯に受け止め、個人情報の適正な取扱いに努めるとともに、個人情報の利用目的の明示、第三者提供に関する同意取得にあたって

は、その対応につき万全を期されるようお願いいたします。」

なお、平成18年度の消費者苦情処理専門委員会の運営については、総会を1回開催した。小委員会が扱った4本の事案について、各小委員会委員長から報告を行なった。

5) 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備

－年度計画内容－

政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、ホームページに新設したADR機関情報専用コーナーの内容の充実を図る。

◎業務の概要

裁判外紛争解決（以下、ADR）とは、簡易・迅速・低廉に紛争の柔軟な解決を図ることが可能な手続であり、さまざまな機関がADR手続を実施しているものの、現状では消費者に十分活用されているとは必ずしも言い難い状況にある。このため、司法制度改革においては、ADRを消費者にとって身近で利用しやすいものにするためにはADRの充実とADR機関の連携強化が必要であるという認識のもとで、さまざまな方策が検討された。平成16年12月に公布された「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」では、民間事業者の行うADRの認証制度が導入されADRの充実が図られることとなっている。当センターでは、法の施行に備え更なる情報収集を行う。

当センターは、消費者問題に係るADRに関する総合的窓口機能及び苦情処理・紛争解決に関する各種情報の総合的な情報提供機能を発揮することが期待されており、平成16年度においては民間事業者の実施するADR等について関連情報を収集したほか、当センターとADR機関との連携に関する検討を行った。平成17年度においては、平成16年度の検討結果を踏まえ、当センターのホームページにおいてADRに関する情報をコーナーとしてまとめてわかりやすく提供し、さらにコーナー内にADR機関等とのリンク集を整備することによって総合的窓口機能の整備に着手することとした。これにより、消費者がADRについての知識・理解を深め、トラブルに巻き込まれた際には、さまざまな機関・手続方法の中から適切な解決方法を選択できるようになることが期待される。

◎年度計画実施状況

平成18年度においては、当センターホームページ内に、新たに、「総合法律支援法とADR」の記事を掲載した。

(4) 関係機関への情報提供

当センターでは、一般消費者に向けた情報提供に加え、各地の消費生活センターや行政への情報提供も行っている。この情報提供活動は、直接的ではないものの、間接的には消費者の利益に資するため、一般消費者向けの情報提供と同様重要視している。また、行政機関向けの情報提供については、法改正や行政処分等の法運用に繋がるため、その重要性は高い。なお、消費生活センターとは、毎年4月に開催する「全国消費生活センター所長会議」と、全国7ブロックで開催される「ブロック別消費生活センター所長会議」を通じ、消費者被害対応や連携関係のあり方等について積極的に情報交換を行っている。

各地の消費生活センター向けに提供される情報の主たるものとして「消費生活相

談緊急情報」等の他「P I O-N E T通信」があり、この情報を通じてP I O-N E Tシステム運営の円滑化や情報の精度向上を図っている。この「P I O-N E T通信」や、前出の「消費生活相談緊急情報」については、より迅速に提供するための手段構築が必要とされている。このため、中期計画において電子的配信の仕組みの確立を掲げており、平成16年度はその基礎となる情報セキュリティポリシーの基本方針と対策基準を策定、平成17年度においては、電子的な配信を可能とするための環境整備として、セキュリティを確保した新たな通信回線網への移行を行った。

また、各種消費者団体や、業界の健全化を目的に設置された各種事業者団体との交流も深めており、当センターが収集した情報と各団体が持つ情報を交換し、互いに活用することで消費者保護の相乗効果を図っている。なお、平成16年10月に開設した「くらしの情報交流プラザ」では、既に交流のある各種団体に加え、増えつつあるNPOとの交流を促進するための「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を定期的に開催した。

1) 地方センターへの情報提供

i. 「P I O-N E T通信」の発行

－年度計画内容－

地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。

◎業務の概要

P I O-N E T情報の収集にあたっては、相談カードの精度維持が重要であるが、そのためには各地消費生活センターの相談員が相談カードの記載方法やキーワード付与にあたって、できるだけ同質のレベルを維持する必要がある。年12回発行しているP I O-N E T通信では、相談カードの書き方、分類の仕方、キーワードのふり方等について、間違いの多い項目、新たに決めた事項、相談員からの質問が多く寄せられる事項など、その時々に必要な情報を掲載している他、またP I O-N E Tに関する種々の連絡事項も提供している。

◎年度計画実施状況

平成18年度に12回発行したP I O-N E T通信のテーマと内容は下表の通り：

	発行年月	通信テーマ
1	平成18年 4月	<ul style="list-style-type: none"> ・「未公開株」に関する相談の場合には「商品・役務名」欄に「未公開株」と記入してください ・消費生活相談情報「全国版」の検索利用時間について ・消費生活相談情報「全国版」の検索利用年度について
2	5月	<ul style="list-style-type: none"> ・先物取引関連のキーワードの付与漏れにご注意下さい ・消費生活相談情報「全国版」の更新処理の停止について
3	6月	<ul style="list-style-type: none"> ・株の銘柄は「ブランド」欄に入力して下さい ・未公開株に関するデータの修正について ・「身分証明書を落としたが、悪用されないか」という相談の分類
4	7月	<ul style="list-style-type: none"> ・冠婚葬祭互助会を利用した葬儀サービスの相談には、第2商品キーワードに「カンコウソウサイゴジヨカイ」を付与してください

		<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀サービスに関する相談のデータ修正について ・廃止した商品別分類・商品キーワードのデータ修正について
5	8月	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者名キーワードの付与について ・「規制海外先物取引」と「非規制海外先物取引」のキーワードのデータ修正について
6	9月	<ul style="list-style-type: none"> ・「ワン切り」に関する相談の「契約・申込の有無」について
7	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・「信用供与の有無」の「11即時払」の記載の修正について
8	11月	<ul style="list-style-type: none"> ・「ゴミ収集処理」と「廃品回収サービス」の違いについて
9	12月	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室乾燥設備、浴室乾燥機の商品別分類及び商品キーワードについて ・「国内私設先物取引」が付与される相談は、原則としてありません。
10	平成19年1月	<ul style="list-style-type: none"> ・信用供与者にサラ金に関与する場合は、第2商品キーワードに「フリーローン・サラ金」を付与してください ・エレベーターに関する相談の商品キーワードについて ・エレベーターに関する相談のデータ修正について ・火災警報器の商品別分類及び商品キーワードについて ・火災警報器に関する相談のデータ修正について
11	2月	<ul style="list-style-type: none"> ・ロコ・ロンドン金取引について ・高麗人参の健康食品に関する相談の商品キーワードについて ・高麗人参の健康食品に関する相談のデータ修正について
12	3月	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットオークションに関する相談には、商品・役務名に「オークション」と記入してください ・ネットオークションの個人間売買に関する相談について ・保育サービスを開業するための契約に関する相談の分類について ・保育サービスを開業するための契約に関する相談のデータ修正について

ii. 地方センターへの情報電子配信のための常時接続回線網の運用

－年度計画内容－
 地方センターとの電子的情報交換等の本格的運用に資するため、セキュリティが確保された常時接続回線網の運用を行う。

◎業務の概要

各地の消費生活センターに日々寄せられる苦情相談への効果的な対応と消費者被害の未然・拡大防止に資するためには、消費生活センターと国民生活センター間の情報共有体制確立が重要である。

このため、平成16年度に電子的な手段を用いた各地消費生活センターへの情報提供環境整備のための検討を行い、平成17年度中に既存のP I O－N E T用ネットワークを、セキュリティが十分に確保された常時接続回線網を用いたネットワークに再構築した。

平成18年度においては、再構築したネットワークを活用し、地方センターとの電子的情報交換を本格的に実施することとした。

◎年度計画実施状況

平成18年度の取り組み状況は以下の通り：

平成18年度第1四半期

・P I O－N E Tのセキュリティが確保された常時接続回線網の構築により、

- それを利用した地方センターとの電子的情報交換等の運用を行った。
- ・電子的情報交換等のためのサーバの更新について検討した。

平成18年度第2四半期

- ・地方センターとの電子的情報交換の要となる「P I O-N E T消費生活相談フォーラム」を十分に活用してもらうため、平成18年度から同フォーラムが利用可能となったサブセンター、市センターに対し、ユーザーIDの取得等の周知を徹底した。

平成18年度第3四半期

- ・「P I O-N E T消費生活相談フォーラム」用サーバについては、ネットワーク拡大と利用者増に伴って処理能力不足が懸念されたので、ネットワーク運営に十分な容量・機能を具備したサーバとの入れ替えを行った。この入れ替えにより、掲載できる情報量が飛躍的に増加したため、同フォーラムを通じての情報交換が円滑に行えるようになった。

平成18年度第4四半期

- ・「P I O-N E T消費生活相談フォーラム」用ID取得の周知徹底をした結果、平成18年度末には384箇所の消費生活センターへのID発行を完了した（発行率99.7%）。

iii. 地方センターへの情報電子配信

一年度計画内容一

平成17年度に開始した地方センター向けの情報の電子配信を引き続き行うと共に、地方センターとの電子的な事務連絡、情報提供、情報交換の拡大を検討し、これらを順次実施することにより、業務運営の迅速化、効率化に資する。

◎業務の概要

平成18年度の取り組み状況は以下の通り：

平成18年度第1四半期

- ・平成17年度内に開始した「消費生活相談緊急情報」の電子配信については、地方センターにおける電子配信版の閲覧度合い向上を図るための検討を行った。

平成18年度第2四半期

- ・平成18年8月から、電子媒体による地方センターとの事務連絡、情報提供、情報交換をサブセンター・市区センターまで拡大した。

平成18年度第3四半期

- ・平成18年8月より開催を開始した「苦情相談情報の効果的な活用のための検討会議」に関する情報を掲載するためのコーナーを新設し、現在P I O-N E Tがおかれている状況等を周知することに努めた。
- ・平成18年9月より内閣府を通じて各省庁に提供を開始した「死亡・重篤事故に係る危害情報」を掲載するためのコーナーを新設した。
- ・ホームページ上で運用している「消費者行政コーナー」に掲載された情報の一部を「P I O-N E T消費生活相談フォーラム」に移設することについて検討した。

平成18年度第4四半期

- ・これまで、国民生活センターホームページ用サーバを利用して運用している「消費者行政コーナー」に掲載されていた、「原因究明テスト実施状況」等を「P I O - N E T消費生活相談フォーラム」に移設し、これに伴って当該「消費者行政コーナー」の運用を停止することにより、運用の効率化とセキュリティの向上を図った。

2) 行政機関等との情報交流

i. 行政機関からのP I O - N E T情報提供依頼への対応

－年度計画内容－

行政機関からのP I O - N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。

◎業務の概要

各省庁では、各々で所管する法律に基づき、消費者と事業者間で適正な取引が行われるよう、法執行が行われている。そのような活動を行う際、当センターが運営するP I O - N E Tに登録された消費者相談情報が役立つことから、P I O - N E Tデータを各省庁の要請に応じ、積極的に対応することで、消費者被害の未然防止、拡大防止に資することとしている。

さらに、平成18年度においては、ガス湯沸かし器による一酸化炭素中毒の事故や、家庭内で使用するシュレッダーによる事故が相次いで発生し、社会に大きな影響を与えた。この事態を受け、国民生活センターが収集した情報の中で死亡や重篤な事故に繋がった情報を、内閣府を通じて各省庁へ迅速に提供するための仕組みを構築し、平成18年9月より提供を開始した。この仕組みにより、各省庁からの依頼を受けなくとも、死亡・重篤事故に係る危害情報は定期的に提供されるため、製品事故による被害の未然防止、拡大防止に寄与することとなった。

◎年度計画実施状況

平成18年度は下表の通り依頼があり、回答した：

国会	内閣府	経済産業省	その他省庁	合計
83件	203件	1,942件	866件	3,094件

なお、平成15年度から平成17年度間の対応状況は下表の通り（平成19年5月1日現在）：

	国会	内閣府	経済産業省	その他省庁	合計
平成15年度	1件	73件	441件	123件	638件
平成16年度	93件	126件	303件	103件	625件
平成17年度	54件	100件	378件	102件	634件

中央省庁の中で情報提供件数が最も多い経済産業省においては、国民生活センターから提供した情報を活用し、所管する特定商取引法の執行を適宜行っている。同省による行政処分実施状況については、別添資料23を参照。

なお、死亡・重篤事故に係る危害情報については、平成18年9月より国民生活センターから自主的に内閣府を通じて関係省庁に情報提供を行っている。実績は下表の通り：

月	提供件数	
	死亡事故	重篤事故
平成18年9月	4	0
10月	1	71
11月	11	56
12月	187※	86
平成19年1月	2	87
2月	3	75
3月	2	66
合計	210	441

※平成8年4月1日～平成18年6月30日までに登録された死亡事故情報180件を含む

上記対応の内、個人事業者等を狙った訪問販売による悪質電話機等のリースに関するトラブルについて、経済産業省に対する国民生活センターからの情報提供が活用され、平成17年12月6日付で、特定商取引法の通達改正と業界団体（社）リース事業協会、情報通信ネットワーク産業協会）への指導がなされた。

(参考) その他にも、政府・審議会・政党等からの要請に応じ、以下の様な対応を行った（平成18年度実施の情報提供等について記述）：

01 衆議院 内閣委員会(探偵業の業務の適正化に関する法律)

対応日：平成18年5月19日

説明者：島野審議役

02 金融庁 金融トラブル連絡協議会

対応日：平成18年6月23日

説明者：島野審議役

03 金融庁「はじめての金融ガイド」アドバイザー会議

対応日：平成18年11月20日

説明者：相談調査部長

04 衆議院 財務金融委員会

(貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律案)

対応日：平成18年11月21日

対応者：田口理事、相談調査部員

05 金融庁 金融トラブル連絡協議会

対応日：平成18年12月6日

説明者：相談調査部長

06 内閣府 高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会

対応日：平成19年1月24日

説明者：相談調査部調査室長

07 衆議院 予算委員会第7分科会

対応日：平成19年2月27日

対応者：田口理事

08 内閣府 国民生活審議会消費者政策部会消費者契約法評価検討委員会

対応日：平成19年3月23日

説明者：相談調査部調査室員

ii. 法令に基づく情報照会への対応

－年度計画内容－

法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O-N E T 情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。

◎業務の概要

センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の3つがある：

- ①警 察：刑事訴訟法第197条第2項による照会（捜査関係事項照会書）
- ②裁判所：民事訴訟法第186条による照会（調査嘱託）
- ③弁護士：弁護士法第23条の2による照会

警察からの照会については、悪質業者の逮捕・摘発を行うための捜査における参考資料として、また、裁判所・弁護士会からの照会については、消費者問題関連裁判の参考資料として活用するために行われるものである。

当センターがこれら法令に基づく情報照会に対応することは、間接的に消費者利益の擁護に繋がっている。

◎年度計画実施状況

平成18年度は、372件の照会があり、その全てに適切な対応を行った。

内訳は、弁護士会209件、警察142件、裁判所21件である。

なお、平成15年度以降の各年度の実績との比較は下表の通りである：

	15年度	16年度	17年度	18年度
弁護士会	101	118	206	209
警察	54	72	94	142
裁判所	11	13	14	21

3) 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換

i. 全国消費者フォーラムの開催

－年度計画内容－

全国消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。

◎業務の概要

全国消費者フォーラムは、各地で活躍する消費者団体等の活動内容を全国

的に紹介する目的で平成6年度にスタートした。同フォーラムは、地域の消費者団体等の実践活動をより多くの消費者、消費者団体等に周知し、参加者間の情報交換を通じて、団体の活動及び団体間の連携をさらに充実する機会となっている。同フォーラムは公開講座と分科会の二つで構成しており、各分科会では、毎年約40の団体が、それぞれの活動について発表している。

◎年度計画実施状況

平成18年度は、「消費者団体への期待と新たな役割」をテーマに、平成18年12月に開催した。参加者は、募集人数650人に対し643人であった。参加者の内訳は以下の通り：

午前の部（講演）：参加者546人（一般433人、発表関係者 89人、招待者・報道関係者24人）

午後の部（分科会）：参加者643人（一般494人、発表関係者 113人、招待者・報道関係者36人）

今回は、午前に公開講座「企業の不祥事はなぜ繰り返されるのか」を行い、午後は6つの分科会に分かれ40グループが活動報告を行った（分科会の内容については別添資料24を参照）。

参加者にアンケート調査を行った結果、5段階評価（非常に良かった 良かった どちらともいえない 良くなかった 全く良くなかった）で4.5の評価だった。なお、同アンケートで来年度参加の意向を尋ねたところ78%の人が参加希望との回答であった。

消費者フォーラムは一般の方々を対象としたイベントであり、消費者団体・マスコミ・学生・消費者等幅広い人たちから関心が高い。話題性のあるテーマをその都度取り上げ、著名な講師を選定するなどして、参加者数増を図っている。

なお、募集人数は、前年度の実績と研修会場の広さ等を考慮して設定している。

ii. 事業者団体等との意見交換

－年度計画内容－

平成18年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。

◎業務の概要

国民生活センターが消費者問題を扱う団体と交流を持ち、意見を交換することは、相談処理をはじめ、国民生活センターの様々な業務にとって重要な情報源となる。消費者団体との定期的な懇談会は、日頃から活発に活動している消費団体との交流を深め、意見交換から得た情報を業務の運営に反映させることを目的として開催している。

また、事業者が組織する業界団体とも定期的に懇談会を開催し、消費者問題の解決に役立てている。

◎年度計画実施状況

平成18年度においては、消費者団体、事業者団体との懇談会を5回実施した。各懇談会の概要は以下のとおり：

①消費者団体との懇談会（平成18年7月3日）

参加団体：主婦連合会、日本消費者協会、全国消費者団体連絡会、日本

消費者連盟、全国地域婦人団体連絡協議会、日本生活協同組合連合会、東京都地域消費者団体連絡会、消費科学連合会

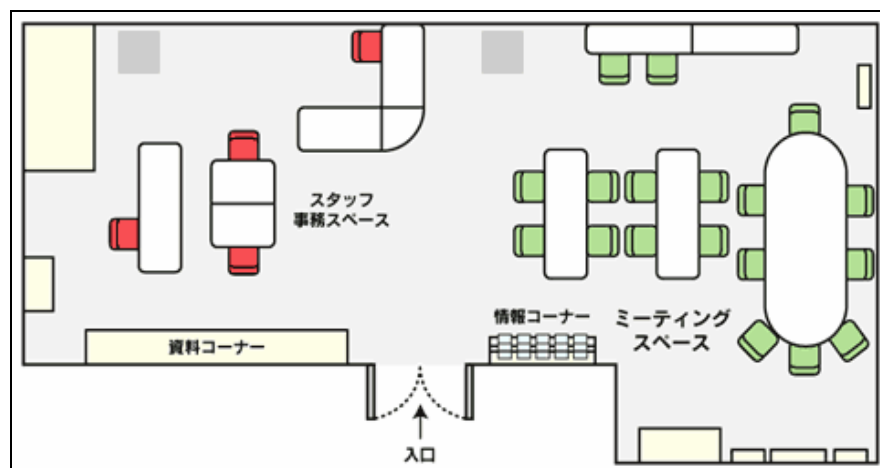
- ② (社) 日本広告審査機構(JARO)との懇談会(平成19年1月29日)
- ③ (社) 生命保険協会との懇談会(平成19年2月5日)
- ④ (社) 日本損害保険協会との懇談会(平成19年2月16日)
- ⑤ (社) 日本訪問販売協会との懇談会(平成19年3月2日)

iii. 「くらしの情報交流プラザ」の活用

－年度計画内容－
消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を毎月1回開催する。

◎業務の概要

「くらしの情報交流プラザ」は、生活問題・消費者問題に取り組んでいるNPO(特定非営利活動法人)、消費者関連団体を中心とした幅広い人々、団体の情報交流、ネットワークづくりを目的として、平成16年10月1日に、当センター東京事務所3階に開設した(俯瞰図は以下の通り)：



「くらしの情報交流プラザ」の設備概要は以下の通り：

- ◇ミーティングスペース：打ち合わせや情報交換などに利用。
- ◇情報コーナー：NPO、消費者関連団体のニュースレターなどが閲覧可能。
- ◇資料コーナー：NPOなどに関係する書籍、NPO、消費者関連団体の調査報告書などが閲覧可能
- ◇貸出機器：パソコン(インターネット接続可)、プロジェクター、スクリーン、マイク、アンプなど

「くらしの情報交流プラザ」の運営内容は以下の通り：

- 資料コーナー、情報コーナーの設置により、NPOの活動記録などを中心に生活関連情報の収集と提供を図る。
- ◇当センターのホームページ上に「くらしの情報交流プラザ」のコーナーを設け、同コーナー内に生活問題・消費者問題に取り組む団体のデータベースを作成・運用している。
- ◇生活問題・消費者問題に関する最近のテーマを設定し、ゲストスピーカ

一を招いての参加者の交流を図る「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を開催（毎月第2水曜日の18：30から20：30、2時間）。

平成18年10月からは、さらなる利用者の利便性を図るため、毎月第2土曜も利用可能とし、平日の夜間も第1木曜、第3金曜、第4火曜は利用時間を午後9時まで拡大した。

◎年度計画実施状況

「くらしの情報交流プラザ☆さろん」については、平成16年11月10日に開催された第1回を皮切りに、毎月1回のペースで開催、平成18年度においては、計12回開催した。

第18回（参加人数：45人）

開催日：平成18年4月12日（水）

テーマ：ゲームで学ぶ、悪質商法撃退法—消費者教育のプロの技

スピーカー：（財）消費者教育支援センター副主任研究員

第19回（参加人数：33人）

開催日：平成18年5月17日（水）

テーマ：【シリーズ「食の安全」】

人工いくらを作ってみよう

—食品をサイエンスな視点で見よう—

スピーカー：NPO法人日本ジュニアサイエンス研究所主任研究員

第20回（参加人数：25人）

開催日：平成18年7月12日（水）

テーマ：【シリーズ「食の安全」】

たべる、たいせつ—家庭でできる食育プログラム—

スピーカー：日本生活協同組合連合会 組合員活動部

第21回（参加人数：44人）

開催日：平成18年8月9日（水）

テーマ：【シリーズ「消費者教育」】

ロールプレイで学ぶ、悪質商法撃退法

—消費者教育のプロの技Ⅱ

スピーカー：（財）消費者教育支援センター主任研究員

第22回（参加人数：56人）

開催日：平成18年9月13日（水）

テーマ：【シリーズ「消費者教育」】

まさか自分が・・・そんな人ほど騙される

—悪徳商法の心理学

スピーカー：静岡県立大学助教授

第23回（参加人数：44人）

開催日：平成18年10月11日（水）

テーマ：【シリーズ「消費者教育」】

実践！消費者教育—私たちの活動ノウハウお教えします

スピーカー：テアトルコンシューマー、ひとえの会、

第24回（参加人数：43人）

開催日：平成18年11月8日（水）
テーマ：トレーニングで身につける
—「もめごと」解決のためのコミュニケーション術Ⅰ
スピーカー：NPO法人日本メディエーションセンター 代表理事

第25回（参加人数：33人）

開催日：平成18年12月13日（水）
テーマ：トレーニングで身につける
—「もめごと」解決のためのコミュニケーション術Ⅱ
スピーカー：NPO法人日本メディエーションセンター 事務局長

第26回（参加人数：38人）

開催日：平成19年1月10日（水）
テーマ：【シリーズ「情報発信」】
発表力を磨く！
—活動に役立つプレゼンテーション技術を身につける
スピーカー：ストップおんだん館スタッフ

第27回（参加人数：31人）

開催日：平成19年1月22日（水）
テーマ：【シリーズ「食の安全」】
アレルギーがあってもケーキが食べたい！
—卵・牛乳・小麦粉抜きのアレルギー対応ケーキのヒミツ
スピーカー：洋菓子専門店メルヴェイユシェフ

第28回（参加人数：47人）

開催日：平成19年2月14日（水）
テーマ：【シリーズ「情報発信」】
「スムーズに決まる！」「意欲が高まる！」
—実現する「会議」のすすめ方
スピーカー：ワークショップ企画プロデューサー

第29回（参加人数：42人）

開催日：平成19年3月14日（水）
テーマ：【シリーズ「情報発信」】
読まれる資料の作り方
—どこが違う？うけるパンフ・うけないパンフ
スピーカー：コンセプトクリエイター

テーマごとに参加者を募るが、NPO、消費者団体、企業、教員、消費者、学生等幅広い立場の人たちが参加した。

今年度は「消費者教育」「食の安全」「情報発信」をシリーズ化し、講義形式のほか、参加・体験型の運営を多く取り入れたため、参加者間の交流の場としての機能を一層発揮した。

参加者からは「子供がいきいきして「食」に関心を持っていく様子がかうかがえ興味深かった。（女性60歳代）第20回さろん」「話を聞くだけでなく、

実際にやってみる機会が多く、大変参考になりました。(女性50代)第21回さろん」「コミュニケーションの奥深さと難しさ、また相手に伝わったときの安心感など、多くのことを感じる機会となりました。(女性30代)第25回さろん」「グループ内で知恵を出し合ったのは、他の人の感じ方や考え方を知ることができ、とても勉強になりました。(男性30代)第29回さろん」等の意見が寄せられた。

「くらしの情報交流プラザ☆さろん」の開催内容については、当センター発行の月刊「国民生活」「たしかな目」でレポートするとともに、「くらしの情報交流プラザ通信」を作成し定例記者説明会で配布している。また、国民生活センターホームページでは、参加者の声もあわせて公表している。

(5) 研修

当センターが行う各種研修は、主に次の1)～5)を対象に行っている。

- 1) 地方公共団体の職員
- 2) 地方公共団体等の消費生活相談員
- 3) 消費者団体の職員
- 4) 企業の消費者対応部門の職員等
- 5) 小学校、中学校、高等学校の教員等

上記の対象者のうち、各学校の教員等については、教育現場における消費者教育の重要性から平成15年度より新たに対象としている。

各種研修の実施にあたっては、相模原事務所にある研修施設で行う他、地方からの要望を踏まえ、3分の1以上を地方都市において実施することとしている。こうした取り組みを通じて、全国に展開する消費生活センターで各種業務に従事する方々の活動を支援することにより、最終的には消費者の利益擁護につながるものと考えている。

また、効果的な研修を実施するため、各研修の受講者に対するアンケート調査を行っている。平成18年度においては、以下に示した5段階評価(役立つと思う、多分役立つと思う、どちらともいえない、多分役立つたないと思う、全く役立つたないと思う)で総平均が「4.7」となっている。

なお、募集人数は、前年度の実績と研修会場の広さ・地域等を考慮して設定している。実参加者数が募集人数を大幅に上回った場合は、講座開催主旨を損なわない範囲において会場変更等の柔軟な対応で参加者の希望を最大限受け入れることとしている。

また、研修については教育研修部が実施・運営しているが、P I O - N E T 端末機設置センターの職員を対象にしたシステム関連の研修は、情報分析部が実施している。

1) 研修

i. 地方公共団体職員を対象とした研修

— 年度計画内容 —

地方公共団体の職員及び消費生活相談員を対象とする研修を5コース実施する。

◎業務の概要

当センターでは、発足時（昭和45年）から地方公共団体職員を対象とする研修の開設準備に着手し、翌年度（昭和46年）から開講した。

当時は、消費者行政の歴史がまだ浅く、都道府県において消費生活センターの開設が相次ぐなか、消費者行政を担う職員の育成が急務となっていた。それ以降、消費者行政を担う職員の研修を当センターにおいてわが国で唯一実施し、現在は、主に新任の消費者行政担当職員・管理職にとって実践的に役立つ講座を開講している。

担当職員・管理職は、直接相談業務に携わるよりも、被害の未然防止のための施策を企画・立案する業務を担当する機会が多いため、「職員講座」「管理職講座」のカリキュラムは、施策の企画・立案に役立つことを念頭に組み立てている。「講師養成講座」は、消費者行政担当職員の方が、被害の未然防止のために一般消費者へ直接講演を行う啓発活動に活かすための話し方や資料作成の仕方などのノウハウを学んでもらうために開講している。

◎年度計画実施状況

平成18年度は計画の5コースに対して、6コースを実施した。実施状況は下表の通り：

	実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
職員講座 (第1回)	平成18年 5月(3日間)	50人	71人	4.8
職員講座 (第2回)	6月(3日間)	50人	66人	4.8
管理職講座	9月(3日間)	50人	48人	4.8
講師養成講座 (第1回)	10月(3日間)	40人	44人	4.8
講師養成講座 (第2回)	11月(3日間)	40人	44人	4.9
講師養成講座 (第3回)	1月(3日間)	20人	22人	4.8

※合計募集人数：250人

※合計実受講者数：295人

※アンケート調査結果平均：4.8

※全て相模原事務所の研修施設にて開催

各講座の開催概要は以下の通り：

- ①職員講座は、2回とも共通のカリキュラム、「国における消費者政策の概要」、「行政機関が消費生活相談を行う根拠について」「消費生活相談に必要な法律知識」、「若年層・高齢者の被害未然防止のために」、「消費者行政への期待」で開催し、講義、グループ別討議、討議結果発表、全体討議などにより各々3日間にわたり実施した。
- ②管理職講座は、「国における消費者政策の概要」、「相談に必要な契約の基礎知識」、「相談業務の課題」、「啓発業務の課題」について講義、グループ別討議、報告、討議結果発表、全体討議などにより3日間にわたり実施した。
- ③講師養成講座は、「消費者をひきつける話法」、「講義の展開と法律知識」、「消費者教育における学校と社会の連携」、「消費者問題のテーマに応じたレジюме・教材の作成」、「効果的な講義手法」、「消費者教育における新しい技

法の開発」について講義、情報交換、グループ別実習、発表、実演、講評などにより3日間にわたり実施した。年度計画では2回の予定であったが、受講希望が多いため3回実施した。

ii. 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修

－年度計画内容－

地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を29コース（地方都市開催14コース）実施する。

◎業務の概要

昭和46年に地方公共団体職員を対象とした研修を開講。その後、消費生活センターで消費者から直接相談を受ける消費生活相談員を対象とした研修の需要が高まり、2年後の昭和48年度に「消費生活相談員研修専門・事例講座」を実施した。当講座は、食、衣、住生活、契約などのテーマを設定し、関係法令の解説、相談事例の検討などを中心にカリキュラムを組み、実践に役立つ講座であった。その後、消費者から寄せられる相談は、複雑化・多様化し、悪質商法は次第に巧妙化、脱法化してよりトラブルの解決が困難になってきた。こうした事態に対応し、消費者被害の迅速な救済を図るためには、消費生活相談員を対象とした研修は必要不可欠で、また、消費生活相談員としての社会的役割の自覚を促し更なる活躍を期待するために一堂に会しての研修・情報交換は不可欠となっている。

昭和49年度からは、新たに採用された消費生活相談員を対象に消費者問題の基礎から学んでもらうために「消費生活相談員養成講座」をスタートした。昭和55年度から、一般消費者で消費生活相談員を目指す人も受講対象とし、修了後は消費生活センターで相談対応に当たっている。

「消費者法講座」は、平成13年4月の消費者契約法の施行を機に、増加することが予想された消費者契約関連相談に対処すべく消費生活相談員向けに全国各地で実施してきた。6年目にあたる平成18年度は、消費者契約に必要な専門知識及び技法を習得するため、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法などに関する内容を中心に全国5カ所で実施する。

「個人情報保護法講座」は、平成17年4月に同法が完全施行されたことを踏まえ、個人情報保護法の概要、個人情報保護に関する相談事例の傾向、相談解決の手法を中心にカリキュラムを組み、全国2カ所で実施する。

「最新相談情報セミナー」は、最新の消費生活相談業務に関する情報をタイムリーに提供する目的で平成18年度から新規にスタートさせた講座であり、全国9カ所で開講する。

「相談カード作成セミナー」は、消費生活相談員としての基礎的な業務である「相談カード」のパソコン入力技法を学ぶための講座で、講義は当センターの担当者が担っている。

以上のように講座の日程やカリキュラムは、法律の制定、改正に伴う必要性や、相談現場にいる消費生活相談員の声を聴取し、より研修の成果が上がるよう計画を立てて実施している。

◎年度計画実施状況

計画の29コース（地方都市開催14コース）について、計画どおり下記の29コース（地方都市開催14コース）を実施した。

①消費生活相談員養成講座

	実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
第1期	平成18年 7月(3週間)	50人	53人	5.0
第2期	8月(2週間)	50人	48人	5.0

※合計募集人数：100人

※合計実受講者数：101人

※アンケート調査結果平均：5.0

※全て相模原事務所の研修施設にて開催

②消費生活相談員 専門・事例講座

	実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
第1回	平成18年 5月	70人	100人	4.8
第2回	5月	70人	99人	4.8
第3回	6月	70人	99人	4.7
第4回	10月	70人	100人	4.7
第5回	10月	70人	99人	4.9
第6回	11月	70人	100人	4.8
第7回	12月	70人	98人	4.7
第8回	平成19年 1月	70人	99人	4.9
第9回	2月	70人	102人	4.4
第10回	3月	70人	115人	4.7

※各回の開催期間：3日間

※合計募集人数：700人(1回当たり70人)

※合計実受講者数：1,011人(1回平均101.1人)

※アンケート調査結果平均：4.7

※全て相模原事務所の研修施設にて開催

③消費者法講座

	実施時期 及び場所	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
第1回	平成18年 9月(東京都)	40人	89人	4.9
第2回	12月(大阪府)	30人	92人	4.9
第3回	平成19年 1月(福岡県)	30人	51人	4.9
第4回	2月(名古屋市)	30人	78人	4.9
第5回	3月(仙台市)	30人	58人	4.9

※各回の開催期間：1日間

※地方都市開催数：4回(80.0%)

※合計募集人数：160人(1回当たり30~40人)

※合計実受講者数：368人(1回平均73.6人)

※アンケート調査結果平均：4.9

④個人情報保護法講座

	実施時期 及び場所	募集人数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成18年 6月（東京都）	40人	81人	4.5
第2回	7月（京都府）	40人	50人	4.6

※各回の開催期間：1日間

※地方都市開催数：1回（50.0%）

※合計募集人数：80人（1回当たり40人）

※合計実受講者数：131人（1回平均65.5人）

※アンケート調査結果平均：4.6

⑤最新相談情報セミナー

	実施時期 及び場所	募集人数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成18年 9月（大阪府）	30人	82人	4.6
第2回	9月（福岡県）	30人	57人	4.4
第3回	11月（千葉県）	30人	48人	4.8
第4回	11月（千葉県）	30人	48人	4.8
第5回	11月（岩手県）	30人	41人	4.9
第6回	11月（岩手県）	30人	41人	4.9
第7回	12月（神戸市）	30人	74人	4.8
第8回	平成19年 1月（岡山県）	30人	24人	4.5
第9回	3月（横浜市）	40人	87人	4.7

※各回の開催期間：1日間

※合計募集人数：280人（1回当たり31.1人）

※合計実受講者数：502人（1回平均55.8人）

※アンケート調査結果平均：4.7

⑥相談カード作成セミナー

	実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成18年 6月	50人	46人	4.6
第2回	7月	50人	49人	4.9

※各回の開催期間：3日間

※合計募集人数：100人（1回当たり50人）

※合計実受講者数：95人（1回平均35.5人）

※アンケート調査結果平均：4.8

※全て相模原事務所の研修施設にて開催

各講座の開催概要は以下の通り：

①消費生活相談員養成講座

○第1期として、平成18年7月に、3週間にわたって以下のテーマによる講義を中心に実施した：

「経済社会の仕組みと消費生活」、「消費者の権利と消費者運動」、「消費生活相談に必要な法律と制度」、「商品・サービスの知識と相談対応」

- 第2期として、平成18年9月に、2週間にわたって、「消費生活相談の実務と実習」について講義、グループ別討議、全体討議、各地消費生活センターでの実習などを中心に実施した。
- 平成18年度末までに1,954人（平成18年度は49名）が修了し、現在全国の相談窓口等で活躍している。

②消費生活相談員 専門・事例講座

- 平成18年5月に、「消費者契約トラブル [基礎編]」をテーマとして特定商取引法を中心に講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間の講座を計2回実施した。
- 6月に、「インターネット・電話関連をめぐる消費者トラブル」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり実施した。
- 10月に、「金融商品をめぐる消費者トラブルー改正販売ルールを活用ー」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり実施した。
- 10月と11月に、「クレジットの仕組みと割賦販売法」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間の講座を計2回実施した。
- 12月に、「高齢者の消費者トラブルー未然防止策を考えるー」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり実施した。
- 平成19年1月に、「消費者契約トラブル（特定継続的役務提供を中心に）」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり実施した。
- 2月に、「住宅関連消費者トラブル」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり実施した。
- 3月に、「金融商品をめぐる消費者トラブルー改正販売ルールを活用ー」をテーマに講義、事例解説を中心に、また特別講義として「改正貸金業法のポイント」も取り入れ、3日間にわたり実施した。

- ③消費者法講座を、平成18年9月～平成19年3月に全国5か所で各々1日、「特定商取引法」および「割賦販売法」の基礎知識をテーマに実施した。

- ④個人情報保護法講座を、平成18年6月～7月に全国2か所で各々1日、「個人情報保護法に関する相談の現状」、「個人情報保護法の概要」をテーマに報告、講義、意見交換により実施した。

- ⑤最新相談情報セミナーを平成18年9月～平成19年3月に全国9か所で各々1日、「マルチ商法・ネズミ講の知識と法規制について」「情報通信に関する法律知識・技術知識」「金融商品相談に必要な法律知識」「クレジットの仕組みと割賦販売法」等をテーマに実施した。なお、10月に相模原で実施した専門・事例講座には、定員をはるかに超える申込みが殺到したため、急遽千葉会場、岩手会場にて2回づつ専門・事例講座と同内容の講義を実施することで対応した。

- ⑥消費生活相談カード作成セミナーを、平成18年6月には消費者相談支援システムを使用して、7月には東京都相談情報直接入力システムソフトウェアを使用して「消費生活相談カードのパソコン入力技法」について講義と実習を中心に3日間にわたり実施した。

iii. 生活大学移動セミナー

－年度計画内容－

地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員および消費生活相談員を対象とする生活大学移動セミナー（地方都市開催）を11コース実施する。

◎業務の概要

生活大学移動セミナーは「公開講座と相談基礎講座」、「相談基礎講座」、「消費生活専門相談員育成支援講座」の3コースで実施している。

「公開講座と相談基礎講座」（公開講座と専門・事例講座の3日間）は、地方公共団体と共催で公開講座（1日間）を開催し、広く一般消費者にカレントな生活問題・消費者問題を理解してもらうことを主眼に実施している。初日は著名な講師の講演を実施し、後の2日間は、消費生活相談員を対象に相談基礎講座を実施している。相談基礎講座は、消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な消費者契約の基礎知識や相談技法の習得を目的としている。

「相談基礎講座」は、上記の「公開講座」を除外し、2日間のみで構成する講座である。消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な消費者契約の基礎知識や相談技法の習得を目的として消費生活相談員を対象に実施している。

「消費生活専門相談員育成支援講座」は、消費生活相談業務に従事している相談員及び消費生活専門相談員の資格取得を目指す方々を対象としている。本講座により、消費生活専門相談員の質の向上を図るとともに、資格取得を目指す人達が、消費生活相談に適切に対応するために必要な知識及び技法を習得できるよう、（社）全国消費生活相談員協会との共催で実施している。

◎年度計画実施状況

計画の11コース（地方都市開催11コース）について、計画通り下記の11コースを実施した：

①公開講座と相談基礎講座

公：公開講座 礎：相談基礎講座

	実施時期及び場所	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
第1回	平成18年 6月（宮城県）	公：100人 基：40人	公：93人 基：52人	公：4.5 基：4.9
第2回	6月（京都府）	公：100人 基：30人	公：117人 基：87人	公：4.9 基：4.7
第3回	7月（秋田県）	公：100人 基：30人	公：150人 基：38人	公：4.8 基：4.7
第4回	10月（長野県）	公：100人 基：30人	公：187人 基：34人	公：4.9 基：4.8

※各回の開催期間：3日間（公開講座1日、専門・事例講座2日）

※地方都市開催数：4回（100.0%）

※「公開講座」合計募集人数：400人（1日あたり100人）

※「公開講座」合計実受講者数：547人（1日平均136.8人）

※「相談基礎講座」合計募集人数：130人

(1回あたり30人)

※「相談基礎講座」合計実受講者数：211人

(1回平均52.75人)

※アンケート調査結果平均：公：4.8 基：4.8

※実受講者数が募集人数を上回った会場については、2人掛けの座席を3人掛けにしたり、机と椅子を増設して対応。

②相談基礎講座

	実施時期 及び場所	募集人数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成18年 6月(群馬県)	30人	37人	4.8
第2回	9月(熊本県)	30人	42人	4.9
第3回	10月(山口県)	30人	55人	4.7
第4回	11月(岡山県)	30人	50人	4.7

※各回の開催期間：2日間

※地方都市開催数：4回(100.0%)

※合計募集人数：120人(1回あたり30人)

※合計実受講者数：184人(1回平均46人)

※アンケート調査結果平均：4.8

③消費生活専門相談員育成支援講座

	実施時期 及び場所	募集人数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回 (4日間)	平成18年 6月～7月 (宮城県)	40人	52人	4.8
第2回 (6日間)	7月 (静岡県)	40人	54人	4.8
第3回 (4日間)	7月 (札幌市)	40人	62人	4.9

※地方都市開催数：2回(100.0%)

※合計募集人数：120人(1回当り40人)

※合計実受講者数：168人(1回平均51.3人)

※アンケート調査結果平均：4.8

※実受講者数が募集人数を大きく上回った第3回については、2人掛けの座席を3人掛けにしたほか、机と椅子を増設して対応。

各講座の開催概要は以下の通り：

①公開講座と相談基礎講座は、3日間にわたり、以下の内容で実施した：

第1回(於 宮城県)

○公開講座：テーマ「これからの消費者問題と独立行政法人国民生活センターの役割」及び「食の安全・安心に向けて－食品表示のあり方を考える」

○相談基礎講座：テーマを「相談業務に必要な法律知識」として民法(契約)・消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法について講義を中心に実施した。

第2回(於 京都府)

- 公開講座：テーマ「消費者被害をなくすために」
- 相談基礎講座：テーマを「相談業務に必要な法律知識」として民法（契約）・消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法について講義を中心に実施した。

第3回（於 秋田県）

- 公開講座：テーマ「これからの消費者問題と独立行政法人国民生活センターの役割」及び「多重債務の実態と防止策について」
- 相談基礎講座：テーマを「相談業務に必要な法律知識」として民法（契約）・消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法について講義を中心に実施した。

第4回（於 長野県）

- 公開講座：テーマ「これからの消費者問題と独立行政法人国民生活センターの役割」及び「食品の裏側」
- 相談基礎講座：テーマを「相談業務に必要な法律知識」として民法（契約）・消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法について講義を中心に実施した。

- ②相談基礎講座は、共通テーマを「相談業務に必要な法律知識」として民法（契約）・消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法について講義を中心に2日間にわたり、以下の会場で実施した：

第1回（於 群馬県）

第2回（於 熊本県）

第3回（於 山口県）

第4回（於 岡山県）

- ③消費生活専門相談員育成支援講座は、以下の内容で実施した：

第1回（於 宮城県）

- 「消費者行政と消費生活相談員の役割」「消費生活相談員に必要な法律（民法、消費者契約法、割賦販売法）」の講義を中心に実施した。

第2回（於 静岡県）

- 「消費者行政と消費生活相談員の役割」「消費生活相談員に必要な法律（民法、消費者契約法、割賦販売法）」「小論文の書き方」「経済・金融の基礎知識」の講義を中心に実施した。

第3回（於 札幌市）

- 「消費者行政と消費生活」「消費生活相談の基礎」「小論文の書き方」「消費生活相談員に必要な法律（民法、消費者契約法、割賦販売法）」「介護保険制度」などの講義を中心に実施した。

iv. 企業の消費者対応部門職員等を対象とした研修

－年度計画内容－

企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。

◎業務の概要

消費者問題の真の解決を図るためには、企業が消費者志向を持って積極的に問題に取り組む必要がある。このため、当センターは、昭和54年度から企業の消費者対応部門職員等を対象とした研修を実施している。昭和58年度からは、経営者にも消費者志向の理念を理解してもらうことが消費者問題の解決にとって重要であるとの考えから「消費者問題・企業トップセミナー」

を実施している。「企業トップセミナー」は、回を重ねる毎に受講する取締役・役員の方々が増え、企業の間に着実に定着してきている。

◎年度計画実施状況

計画の4コースについて、計画通り下記の4コースを実施した：

①消費者問題 企業トップセミナー

実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
平成19年 2月（1日間） （東京）	150人	171人	4.7

平成18年度は、多発した国民の信頼を揺るがすような製品事故を背景に、テーマを「安全のためのモノづくり、人づくり、組織づくり」として実施した。前半は「製品安全と企業活動」と題して最近の大きな企業不祥事を例に、企業組織や社内風土が社会の常識と大きくかけ離れると問題が起りやすいことを指摘する内容の基調講演を実施した。

後半は『より信頼と安全を確保するために-ネガティブ情報への対応と活用-』と題してパネルディスカッションを実施した。企業、行政、消費者、弁護士の4名をパネリストに迎え「過ちは誰にでも起こりうるもの」という前提に立ち、誠実な対処の仕方で企業の評価が決まること、企業風土のあり方や消費者の視点の重要性、そのために行政が果たすべき役割を中心に、ネガティブ情報の開示に関して様々な立場から熱心な議論が展開された。

②3日コース

実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
平成18年 10月 （相模原）	50人	49人	4.5

前半を「企業における消費者への情報提供を考える」、後半を「消費者への商品の安全に関する情報提供を考える」をテーマとして講義やグループ別討議、全体討議などにより実施した。

③1日コース

	実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
第1回 （東京都）	平成18年 5月	70人	88人	4.5
第2回 （京都府）	10月	70人	60人	4.4

※合計募集人数：140人（1回当たり70人）

※合計実受講者数：148人（1回平均74人）

※アンケート調査結果平均：4.5

第1回は「消費者の声を活かすマーケティング戦略」「消費社会のゆくえ」

「事故防止とヒューマンエラー」「消費者の認知行動と商品テストの視点」の講義を中心に実施した。第2回は「消費者政策をめぐる最近の動向」「消費者に受け入れられるデザインマネジメント」「お客様満足度地域ナンバーワンをめざして」の講義と実践報告を実施した。

v. 学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修

－年度計画内容－

学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。

◎業務の概要

次の時代を担う子どもたちへの消費者教育は非常に重要であり、センターとしても関係機関と連携しつつ重点的に取り組んでいる。学生セミナーは、日本消費者教育学会と共催で大学・大学院で消費者教育を学ぶ学生を対象に消費者教育の現状と課題を中心とした講座を実施している。指導には、日本消費者教育学会所属の先生方が、全国の大学から参加され、ゼミ形式での講座も取り入れている。

また、平成15年度から財団法人消費者教育支援センターとともに、小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を行い、指導案の作成など実践的な講座を実施している。

◎年度計画実施状況

①消費者教育学生セミナー（日本消費者教育学会との共催）

実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
平成18年 9月（2日間） （名古屋市）	40人	51人	4.7

消費者教育学生セミナーは、「CSRと消費者対応」「消費者教育の現状と課題」「消費生活センターの現状と課題」「消費者教育に関する提言」を中心に基調講演、講義、分科会による討論などを実施した。

②教員を対象とした消費者教育講座（後援：消費者教育支援センター）

実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
平成19年 3月（3日間） （相模原）	30人	27人	5.0

教員を対象とした消費者教育講座は、「消費者教育の新しい展開のために－考え方と実践方法－」「消費者教育の多様なテーマと手法－消費者情報と商品テスト－」「学校における消費者教育のための教材・指導案の開発」をテーマとして講義、演習、実演、グループ別討議、グループ別指導案作り、指導案発表・講評などを実施した。

vi. 地域における消費者活動推進者を対象とした研修

－年度計画内容－

地域における消費者活動推進者（消費者活動に関心のある消費者及び行政職員、消費生活相談員等）を対象とした研修を1コース実施する。

◎業務の概要

地域交流セミナーは、地域において消費者活動に取り組んでいる方や消費者問題に関心のある方を対象に、消費者の自立支援や消費者の利益の確保を図るための知識を習得することを目的として、平成18年度から新規に実施するものである。

◎年度計画実施状況

平成18年度における地域交流セミナーの実施状況は下表の通り：

実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
平成19年 2月（1日間） （京都府）	30人	80人	4.8

本講座では、「悪質商法から消費者を守る効果的活動（寸劇）を考える」をテーマとして、寸劇、活動報告、講義、意見交換を中心に実施した。

vii. 相模原市との共催による公開講座

－年度計画内容－

相模原市と共催で、一般市民、一般消費者、行政職員、消費生活相談員等を対象とした公開講座を1コース実施する。

◎業務の概要

毎年5月の消費者月間に因んで、当センター相模原事務所所在地の神奈川県相模原市と共催で公開講座を実施している。

◎年度計画実施状況

平成18年度における実施状況は下表の通り：

実施時期	募集人数	実受講者数	アンケート調査結果
平成18年 5月（3日間） （相模原）	120人	118人	4.2

「アスベスト被害の現状と対策」をテーマに講演を実施した。

viii. 研修等の受講者に対するアンケート調査

－年度計画内容－

研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。

◎業務の概要

当センターでは、各講座終了後、次回の講座を企画する際の参考とするため、発足当初から受講者へアンケート調査を行っている。アンケートでは、講座の内容が有意義だったかどうかを主な調査対象としてきた。

その後、平成15年10月の独立行政法人への移行に際し、アンケート調査を5段階評価に統一し、主な調査対象を受講者の満足度に変更した。回収率の向上を図るため、アンケートへの記入・提出を開講時のオリエンテーションや閉講時に呼びかけるほか、受講者への「受講案内」にもアンケート協力依頼を記載し、周知を図っている。

◎年度計画実施状況

平成17年度に実施した受講生に対するアンケート調査を通じ、各研修や研修施設等についての意見が寄せられた。寄せられた意見の内容を検討後、平成18年度において、研修充実のための対応を行った。主な対応内容は下表の通り：

講座名	平成17年度 アンケート記載事項	平成18年度における 対応状況
消費生活行政職員 研修・管理職講座	「グループ別討議の時間をもっと確保して欲しい」	従来1回のみของกลุ่ม討議をテーマ別に2回とした結果、改善された。
消費生活相談員研修 専門・事例講座	「参加人数が多すぎる」「より多くの人に参加できるよう、申込み方法を改善して欲しい」	同一テーマ・同趣旨で2回に分けて開催した他、申込期間を設定し、申込みの機会均等を図った。
個人情報保護法講座	「テキストの解説よりも現場の取り組みや社会的に問題になっている事例を扱ったほうがよりわかりやすいと思う」	18年度は具体的な相談事例と最近の動向に関する内容を追加したカリキュラムとした。
消費生活相談員 養成講座	「もう少しゆったりとした日程がよいとも思いますが、期間が延びるとそれはそれで大変なので悩ましいところである」	それまで71単元であったカリキュラムを18年度は70単元に整理するとともに、自己学習による論文作成の時間を減少させるなど、精神的にゆとりある内容にして対応した。
企業職員研修	「ディスカッション形式の講座は講師の自己主張が中心になり、受講者が	1日コースでは時間の制約もあるため、講義を中心とした構成とし、講義の

	なかなか参加できない」	後半に意見交換・質疑応答の時間を充実させることで対応した。
--	-------------	-------------------------------

平成18年度に実施した55コースのうち、全てのコースで5段階の満足度評価4.0以上を得た。

各研修・講座の受講者数、アンケート回答者数、満足度（5段階評価）、回収率等については、別添資料25を参照。

なお、研修実施後に、受講者派遣元に研修効果等について意見聴取をしたところ、以下の様な回答が寄せられた：

- ・ 講義だけでなくグループ討議の時間も充実しており、他県等の状況を知ることができて今後の業務の参考になった。
- ・ 市、町の相談窓口の強化のため、生活大学移動セミナー等、地方での開催回数をさらに増やし、充実されたい。
- ・ 地方ではなかなか相談員が確保できず、行政職員が相談業務にも携わっているため、行政職員を対象とした、短期でマスターできる『消費生活相談員養成講座』を企画して欲しい。
- ・ 本市では消費者団体が高齢化し、活動も鈍っているため消費者団体の活性化や行政との関わり、消費者団体に対して行政が果たす役割等をテーマにした講座を開催して欲しい。
- ・ 研修で他企業の報告を聞いて、当社の「お客様志向」が立ち後れていると知らされることは良い経験になる。

2) 消費生活専門相談員資格の審査及び認定

一年度計画内容一

消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、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、全国15ヶ所以上で実施する。

◎業務の概要

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等が行う消費生活相談業務に携わる相談員の資格を認定する制度である。本制度は内閣総理大臣を長とする消費者保護会議（平成2年、第23回）において相談業務に関わる公的資格制度として創設が決定され、平成3年度から実施してきたものである。

近年、相談内容の高度化、複雑化に伴い相談員の能力・資質の向上が課題とされており、大都市以外の各地においては相談員の人材確保が難しい状況となっている。このような現状に対応するため、人材を広く発掘することが急務となり、資格認定試験制度が創設されることとなった。

本資格は、消費生活相談に応じるための一定水準以上の知識と能力を持ち合わせていることを当センターの理事長が認定した者に与えられるものである。認定にあたっては、筆記試験と論文審査（第1次試験）、面接（第2次試験）を実施し、合否判定を行っている。

◎年度計画実施状況

消費生活専門相談員資格認定試験の第一次試験会場は、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、全国各地で行った。

また、国民生活センターホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図った。その結果、平成18年度の受験申込者数は869人であった（平成17年度は890人）。

第1次試験（筆記）の会場は全国16か所であるが、その内訳は大都市（三大都市圏）6箇所※1、地方都市10箇所※2で、地方都市における開催割合は62.5%となった。

※1：東京都、神奈川県、愛知県、石川県、大阪府、兵庫県

※2：北海道、岩手県、宮城県、広島県、徳島県、高知県、福岡県、長崎県、鹿児島県、沖縄県

第1次試験合格者に対し、第2次試験（面接）を平成18年11月に全国5か所で実施した。

第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成19年1月、消費生活専門相談員資格認定者として248人を認定した。

都道府県別認定者は、別添資料26を参照。

(6) 商品テスト

消費者は日々の生活を営むにあたり、様々な商品やサービスを利用している。特に商品については、昔ながらのものに加え、高度に発達した技術を多く盛り込んだものも数多くなっている。高度な技術は利便性向上に貢献する一方で、消費者が想像もしないようなことが起こる可能性も高めている。このような時代背景の中、当センターの商品テスト事業はその重要性を益々高めており、中期計画において原因究明テストの実施と問題提起型テストの実施を掲げている。それぞれの達成目標は以下の通りである：

1) 原因究明テスト

- i. 拡大損害を伴う製品関連事故等の原因究明を通じて被害の救済・未然防止・再発防止に資するため、原因究明テストを実施
- ii. テスト技術の向上及びテスト期間の短縮により、毎年度のテスト実施件数を、平成14年度の41件に比べて10%以上増加させる
- iii. 地方センターが実施する原因究明テストに対して、技術的な協力を行う

2) 問題提起型テスト

- i. 人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件について問題提起型テストを年12件以上実施
- ii. 結果を迅速に公表
- iii. テストの課題設定及び成果は、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映

平成18年度においては、上記中期計画を踏まえた年度計画に基づく業務を実施し、以下の成果を挙げた：

1) 原因究明テスト

- i. 昨今の高度化された商品をテストするための研鑽等に努めたものの、実施件数の増大等のためテスト期間は平成17年度の80日に対し、85日となった。
- ii. 食品、家電品、車両・乗り物など生活の中で使用される様々なカテゴリーの商品について、計51件の原因究明テストを実施し、商品関連事故等を伴う苦情相談処理に寄与した。
- iii. 各地の消費生活センターにおける商品テスト業務の支援と活性化を目的と

した「全国商品テスト企画ブロック会議」を開催するとともに、テスト担当者間のテスト技術情報交換の場として「IT会議室・テスト職員掲示板」を運用した。また、「商品テスト技術・評価研究会」を開催し、テスト手法や評価方法などについて各地消費生活センターの商品テスト担当者の理解を深め、各地消費生活センターにおける商品テストの向上を図った。

2) 問題提起型テスト

- i. 食品、化学品、家電品、車両・乗り物に加え、自転車用空気入れや乳幼児用チェアなど、様々なカテゴリーの商品について計12件の問題提起型テストを実施し、その結果から、行政や業界への要望及び情報提供を行った。各要望については、商品本体の表示の改善、所管官庁による措置や指導、業界団体内での問題点の周知徹底などの対応がなされ、商品による事故等の未然防止に貢献した。
- ii. テスト結果については、報道機関等並びに当センター運営のホームページやテレビ番組、各種定期刊行物を通じて広く提供した。これにより、消費者が各種商品を購入する際に確認すべき事項や、使用時の注意等の知識を得る機会を増やし、商品関連事故の未然防止に貢献した。
- iii. テストの課題設定及びテスト結果に対する評価については、「商品テスト分析・評価委員会」での検討結果を積極的に活用し、結果公表のための資料とりまとめ等に反映させると同時に、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、商品テストの更なる充実に繋げた。

1) 原因究明テスト

- i. テスト技術向上のための研鑽とテスト期間短縮

—年度計画内容—

テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。

◎業務の概要

各地消費生活センターから寄せられる様々な原因究明テストを実施するにあたり、専門家や専門機関の訓練、研修を受け、新たな専門的知識・技術を修得する等、テスト技術向上のための研鑽を図るとともに、業務の効率化によりテスト期間の短縮を行う。

◎年度計画実施状況

ガスクロマトグラフ質量分析計(GC-MS)による定性・定量分析法習得のため西川計測(株)の研修を受けたほか、「自転車型健康器具でテレビ画面の乱れ」に関してEMC(電磁波妨害)測定方法について(財)電気安全環境研究所で専門的な指導・研修を受けた。また、技術的、専門的知識習得のため「農薬一斉分析試験法」等の講習会受講や「人間工学の観点から見る誤使用防止策、誤使用策」などについて専門家のヒアリング等を行いテスト着手から完了までの期間短縮を図った。テスト期間については独立行政法人化した平成14年度以降、109日(14年度)、108日(15年度)、85日(16年度)、80日(17年度)と毎年短縮して推移してきたが、平成18年度は実施件数が増大したことなどによりテスト実施期間は85日となった。

各テストの期間を見ると、最も短いものは「大豆イソフラボン量の表示の適正さ」の成分分析が10日、最も長い期間を要したのは「100円ショップの電球型蛍光灯が破裂」の182日であった。「電球型蛍光灯」につ

いては、依頼内容から寿命を調べる必要があったため完了までに特に長い期間を要した。その他「首用ストレッチ器具で首が絞まり失神寸前」などのように、物理的測定結果だけでなく身体への影響に関して専門家協力で実施する場合なども比較的長いテスト期間を要した。

原因究明テストについては、内容によってテスト期間が大きく異なる。なお、事故原因の究明は、既存の規格・基準によるテストばかりではなく、事故状況を考慮した条件でのテストも少なくない。このため、テストの内容などによっては、新たなテスト装置の作製やテストの試行を繰り返すなど準備に日数を要する場合がある。

(主な技術の研鑽) (研修参加等一覧は別添資料 27 を参照)

- ①子どもの事故情報収集システム、子どもの事故対策商品について
- ②ポジティブリスト制の施行と農薬の安全性について
- ③人間工学の観点から見る誤使用 (ヒューマンエラー) 防止策、誤使用事故防止の考え方について
- ④食品原料・素材メーカーの食品製造技術と最新情報について
- ⑤商品事故情報検索のための基礎知識 (消費生活相談カード作成セミナー)
- ⑥EMC (電磁波妨害) 測定方法について
- ⑦アジレントガスクロマトグラフ質量分析計カスタマーレーニング研修
- ⑧農薬一斉分析試験法について
- ⑨現場で役立つ電気の基礎知識
- ⑩原子吸光と ICP (発光分光分析装置) の上手な使い方

「アジレントガスクロマトグラフ質量分析計カスタマーレーニング研修」や「EMC (電磁波妨害) 測定方法について」の受講は、「胡蝶蘭の水苔から発生する刺激臭」「電気ストーブから異臭」「自転車型健康器具でテレビ画面の乱れ」などの原因究明や測定・分析に役立った。また、効率的に業務を行うため問題提起型テストにも利用した。

ii. 原因究明テスト実施件数

—年度計画内容—

テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。

◎業務の概要

当センターまたは各地消費生活センター等で受け付けた製品関連事故等の原因究明を通じて被害の救済・未然防止・再発防止に資するため、原因究明テストを実施する。

◎年度計画実施状況

平成18年度においては、下表の通り51件のテストを実施した (原因究明テストの概要は別添資料28を参照) :

	テスト内容		テスト内容
1	カップめんの容器の変形によるやけど	27	婦人用ショートブーツのかかどが取れて転倒・打撲

2	牛肉の和牛表示への疑義	28	買い物袋から発生する刺激臭
3	訪問販売による高額な味噌の塩分と保存料	29	スチーム式吸入器でやけど
4	ベビーフードの酸味	30	ケミカルヘナ・ブラック（ヘナ配合白髪染め）で湿疹・痛み
5	大豆イソフラボン量表示の適正さ	31	ヘアードライヤーの発火によるやけど
6	ビルトイン型ガスオーブンレンジが勝手に着火	32	介護用椅子型ポータブルトイレから尿漏れ
7	スライサーの刃体背部で受傷	33	酸素スプレー缶の酸素濃度の適正さ
8	塗箸による皮膚障害	34	電子辞書の蓋のヒンジが破損
9	フライパンの着脱式の取っ手が緩み落下	35	シュレッダーによる指切断事故
10	片手鍋の鍋底表面材が剥落	36	自転車型健康器具でテレビ画面の乱れ
11	水洗トイレ用芳香洗剤が手洗い部の排水口を塞ぎ水漏れ	37	首用ストレッチ器具で首が絞まり失神寸前
12	使用期間表示に問題のある冷蔵庫用脱臭剤	38	粘土の使用で咳き込む
13	洗濯用合成洗剤使用後の残留物でアレルギー	39	胡蝶蘭の水苔から発生する刺激臭
14	遠赤外線暖房器の吹出口の焦げ	40	缶詰のペットフードで犬が下痢
15	電気ストーブから異臭	41	普通自動車の直進性の不具合
16	オイルヒーターの発煙・異臭	42	自動車用撥水型ウインドウウォッシャー液による視界悪化で事故
17	電気カーペットの焦げ	43	カーマットがブレーキに挟まり事故
18	電気敷毛布でやけど	44	自動車用油圧式ガレージジャッキ使用中に車体が横転
19	回転式ダイニングチェアの脚が破損	45	自転車の前フォーク破損による転倒事故
20	丸椅子の座面を支えているボルトの破損	46	自転車の前輪の動きが下り坂で鈍くなり、転倒・骨折
21	100円ショップの電球型蛍光灯ランプが破裂	47	折りたたみ自転車のチェーンが外れて転倒
22	蛍光灯スタンドから発煙	48	折りたたみ自転車で下り坂を走行中、ブレーキが効かず転倒・骨折
23	灯油缶の蓋が短期間で破損	49	幼児用自転車の脱着可能なペダルが外れ、転倒・負傷
24	催涙スプレーの漏洩で喉の痛み	50	電動自転車の充電用プラグから発火
25	踏み台の天板が沈んで転倒し、足首、膝、手首を負傷	51	電動自転車のペダルがロックし、グリップが外れ足首を負傷
26	色にじみを生じた高価な婦人用 T シャツ		

なお、原因究明テスト結果に基づいて、各地消費生活センターで苦情相談の解決を図ったほか、「電球型蛍光灯については製造中止」、「介護用椅子型ポータブルトイレについては尿漏れ対策を実施」、「スライサーについては刃体部の設計変更」などの改善が図られた。

iii. 全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会の実施

－年度計画内容－

全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。

◎業務の概要

①全国商品テスト企画ブロック会議

商品テストの効率化、技術向上のための議題について、全国の消費生活センターを5ブロックに分けて討議を行い、全ブロックを一同に会した全国会議を開催する。

②商品テスト技術・評価研究会

商品テストのための技術及び評価について、各地消費生活センターのテスト担当者が集まって、多角的な検討を行い、消費生活センター等で行う商品テスト技術の向上を図る。

◎年度計画実施状況

①全国商品テスト企画ブロック会議

各地消費生活センターのテスト担当職員を対象に、「平成18年度商品テスト実施予定」「会議の運営等について」「製品関連事故に対する取組みについて」などを議題として、グループ別討議及び全体会議を実施した（平成18年11月22日 相模原事務所）。34機関から37人が参加した。各地消費生活センターにおける商品テストの実施予定等を相互に情報提供し、活発な意見交換がなされた。また、会議の運営については、従来のブロック別の会議を廃止し、全体を把握できるようなグループ別討議で次年度から正式に実施することを確認した。製品関連事故に対する取組みについては、各地消費生活センターの相談窓口の対応状況の報告とともに活発な質疑が行われ、今後の業務に活用された。

②商品テスト技術・評価研究会

事故件数が多い「自転車の事故防止と安全性」をテーマに、テスト担当者等を対象に実施した（平成18年11月21日 相模原事務所）。参加したのは32機関から34人であった。講演は「自転車による事故の防止と安全性確保 -テスト技術および評価方法-」という演題で、自転車に関する知識や事件事例などを踏まえた安全性への理解を深めた。また、消費生活センターより、「高齢者の自転車の安全利用」「自転車用ランプ」という演題でテスト実施事例が発表された後、専門家を交えた質疑・応答を行うとともに、自転車の規格・基準の疑問点や考え方などについても活発な討議が行われた。今回の研究会を通じて、テスト方法や評価方法などの理解を深めるとともに、各地消費生活センターで実施する商品テストの向上を図

った。

③テスト方法等の技術相談に対する助言

各地消費生活センターに対して原因究明に必要なテスト技術等の助言や資料の提供を行うとともに、商品テスト報告書を作成して提供した。また、IT会議室・テスト職員掲示板を使って商品テスト情報を提供するとともに、商品テスト機関リストを運用した。

平成18年度における主な技術相談事例の内容は以下の通り。

- 食品に使用されている保存料の分析方法
- 大豆イソフラボンの分析方法
- ポリフェノール（食品に含まれる天然の抗酸化物質）の分析方法
- 買い物袋の異臭分析方法
- 紫外線防止商品の海外規格
- JIS規格以外の染色堅牢度試験方法
- 電解水生成器についての資料提供
- 電気敷毛布の発火事故の解析について
- 自転車前輪ハブベアリング（回転軸受け）の不具合について助言
- 走行中全焼した普通自動車の事故報告書について解説

2) 問題提起型テスト

i. 問題提起型テスト実施件数

—年度計画内容—

テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。

◎業務の概要

当センターや各地消費生活センターが受け付けた苦情相談等の中から、人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき、問題提起を行うテストを実施し、消費者に商品の購入や使用に関する情報を提供する。また、テストした結果、商品に安全や品質、表示などの問題があれば業界に改善を要望するとともに、行政へは規格、基準の見直し及び法令違反が疑われるものについて指導等を要望する。

◎年度計画実施状況

年度内に、12件のテストを実施した（問題提起型テストの概要は別添資料29を参照）。実施したテストのテーマは以下の通り：

- ①サイクロン方式の掃除機
- ②IHクッキングヒーターの安全性と加熱性能
- ③大豆イソフラボンを多く含むとうたつた「健康食品」
- ④乳幼児用チェアの安全性
- ⑤車載ジャッキを使用する際の安全性
- ⑥クリーニングサービスのトラブル防止のために
～変色の原因等に関するテスト～
- ⑦ヘナ配合の白髪染めをうたつた商品
- ⑧シュレッダーの安全性にかかわる情報
- ⑨自転車用空気入れの安全性

- ⑩スプレー缶製品の使用上の安全性
- ⑪高麗人参を主原料とした「健康食品」
- ⑫中食のフライ

消費者には商品の購入や使用上の注意などアドバイスを行うとともに、業界に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。

また、行政には規格、基準の見直し及び法令違反が疑われるものについて指導等を要望した。テスト品目ごとの主な要望内容と、それに対する業界や行政の対応等は以下の通り：

①サイクロン方式の掃除機

公表日：平成18年4月6日

要望等：業界に対し、吸込仕事率の正確な表示と、より使いやすいサイクロン方式への改善を要望した。また、行政に対し、正確な吸込仕事率を表示するための業界指導及び測定精度向上のためのJISの見直し等を要望した（平成18年4月）。

効果等：現在、日本規格協会において、吸込仕事率の測定方法等を定めた「JIS C 9108 電気掃除機」の改正案を審議中だが、この改正案の中で、要望に基づき吸込仕事率の測定方法を更に詳細に定めること、及び吸込仕事率の表示値と実測値の誤差許容範囲を現行の±15%以内から家庭用品品質表示法で定められている±10%以内へ修正することを盛り込むことが検討されている。

②IHクッキングヒーターの安全性と加熱性能

公表日：平成18年5月10日

要望等：加熱キーを使用時の揚げ物調理時や最大火力での予熱などでは、鍋底が高温になって危険な状態となることがあったので、安全性向上のために更なる改善を業界に要望した。また、オールメタル対応品のアルミや銅の鍋の湯沸かし時間は、ステンレス鍋の2倍以上かかり、熱効率も悪いほか、軽いアルミ鍋では鍋が動く不都合があったので、改善を要望した。さらに、オールメタル対応品で、アルミや銅の鍋を使用した直後のトッププレートの温度が300℃を超えるほか、高温注意表示ランプが点灯しないときや消灯時も80℃を超えているものがあり、やけどの危険性があったので改善を要望した（平成18年5月）。

効果等：(社)日本電機工業会より、今後も更なる温度制御技術の向上を図り、消費者が安全に使用できるように努力する旨の回答があった（平成18年7月）。

③大豆イソフラボンを多く含むとうたった「健康食品」

公表日：平成18年6月22日

要望等：大豆イソフラボンの一日常摂取量が、食品安全委員会が設定した「一日上乗せ摂取量の上限值」を超えることがないように、また、イソフラボン量や注意表示等がよりわかりやすくなるよう業界に改善を要望した。行政に対しては、特定保健用食品の大豆イソフラボンに関する安全評価が出されたが、錠剤やカプセルの「健康食品」等についても、消費者が摂取する上での何らかの指針を示すように要望した。また、大豆イソフラボン量及び栄養表示基準に基づく表示の指導も併せて要望した（平成18年6月）。

効果等：厚生労働省は、各都道府県知事等に、「いわゆる健康食品」である錠剤、カプセル剤、粉末剤、液剤等について大豆イソフラボン濃縮強化した食品は、特定保健用食品の安全性評価の基本的考え方（食品安全委員会）に従うとともに、含有量及び摂取する上での注意事項を表示するよう通知した（平成18年8月）。公正取引委員会は大豆イソフラボン量の少なかった2社に対して排除命令を行った（平成18年11月）。

④乳幼児用チェアの安全性

公表日：平成18年7月6日

要望等：転落・転倒の事故が多いことから、ハイチェアで使用できるものは、立ち上がり防止用の肩ベルトやテーブルを外しても前方への転落を防止する前ガードなどの装備を業界へ要望した。また、テーブル取り付け式チェアで、横方向に荷重を加えるとテーブルから外れるものがあったので改善を要望した。そのほか、手や指を挟む可能性のあるすき間や誤飲等の可能性のある部品、転んだときに顔を突く可能性のある突起がみられたもの、ホルムアルデヒドが検出されたものは改善を要望した。さらに、「家庭用品品質表示法」に定められている寸法などの表示が本体に記載されていないものがあったので、業界に改善要望するとともに、行政に対しては業界を指導するよう要望した（平成18年7月）。

効果等：全国ベビー&シルバー用品連合会より、会員企業に対し、製品についての指摘内容を十分に確認することを要請した旨の回答があった（平成18年7月）。経済産業省は、表示が不適正であったメーカーに対し指導を行い、当該メーカーは表示の改善等を行った（平成19年3月）。

⑤車載ジャッキを使用する際の安全性

公表日：平成18年8月4日

要望等：ジャッキアップ作業をより正しく行うことができるよう、また輪止めの重要性を消費者が認識できるよう方策を講じるとともに、接触部の仕上げや最大使用荷重に余裕がないものへ対策を要望した（平成18年8月）。

効果等：(社)日本自動車工業会より、車載ジャッキの正しい使用方法の啓発活動に取り組む旨の回答があった（平成18年8月）。また、同会ホームページ「安全運転講座」上に、車載ジャッキの取扱いについて注意を促すアニメムービーが掲載された（平成18年10月）。

⑥クリーニングサービスのトラブル防止のために～変色等の原因に関するテスト～

公表日：平成18年8月4日

要望等：取扱い絵表示上クリーニングできないものもありトラブルの原因になることもある。海外製品においては取扱い絵表示に従って洗っても色泣きを起こすものがあったので、衣料品のメーカーと販売店、クリーニング業界が繊維製品の素材、取扱い方等について情報を共有し、注意表示の強化等取扱い絵表示等の改善を進めるよう要望した（平成18年8月）。

⑦ヘナ配合の白髪染めをうたった商品

公表日：平成18年9月6日

要望等：ヘナ色素のローソンがほとんど検出されないようなものもみられたため、ヘナにより染まると受け取れる誤認を招く表示の改善、一般的に染毛性能が低かったので、染毛性能について誤認のないように、また良く染めるための工夫についての表示等を業界へ要望した。行政に対しては、ヘナとうたった商品でもヘナ色素ローソンがほとんど検出されない銘柄がみられ、染毛性能も低かった。誤認を招く表示を改善するよう指導することを要望した。また、使用時にはパッチテストを実施する旨の表示をするよう指導を要望した（平成18年9月）。

効果等：厚生労働省は、各都道府県に対し、ヘンナ及びヘンナ由来物を含むする頭髮用化粧品類及び洗髪用化粧品類について、使用者に対するアレルギー等の皮膚障害に関する注意喚起の充実を図る観点から、当該製品に係る容器又は外箱等の記載を改訂するよう関係業者、団体等に対し周知するよう通知を出した。日本化粧品工業連合会は、会員各社に①消費者に誤解を招く恐れのある表示は厳に慎むよう、②誤解を招く恐れのある表示がなされた商品がある場合は早期に表示を切り替えるよう、文書を送付した（平成18年9月）。

⑧シュレッダーの安全性にかかわる情報

公表日：平成18年9月15日

要望等：子供の指切断の事故がみられることから、家庭で使用される可能性のあるシュレッダーの安全性を調べた結果、投入口の幅が広いものなどは乳幼児の指が引き込まれる危険性があった。また、細断部が投入口の近くにあるなど安全上問題と思われるものもあったので、業界自主規格に安全性を評価する項目・基準の設定を要望した。さらに、乳幼児の指が入らない等の対策とともに、指が入りそうになったときに自動で停止する機能の装備など、二重・三重の安全対策を講じた製品の普及を要望した。また、乳幼児の使用禁止等の注意・警告表示を統一し、わかりやすい内容で表示するよう改善を要望した。行政に対しては、乳幼児の事故防止のため、安全性に関するガイドラインや規格の策定を要望した（平成18年9月）。

効果等：(社) ビジネス機械・情報システム産業協会及び(社) 全日本文具協会より、シュレッダーにかかわる事故の未然防止に向け、正しい知識と使い方の啓発活動に取り組んでいきたい旨の回答があった（平成18年10月）。また、(社) ビジネス機械・情報システム産業協会及び(社) 全日本文具協会は「シュレッダ可動部の安全性に関するガイドライン」を作成した（平成18年12月）。

⑨自転車用空気入れの安全性

公表日：平成18年10月6日

要望等：自転車の空気入れによる事故がみられることから、最も普及しているフットポンプタイプについて調べた結果、22銘柄中13銘柄（330台中69台）に空気が入らないなどの初期不良がみられたので、業界へ品質管理の徹底を要望した。また、台座～ピストンロッド間の結合強度が弱いものがあったので、強度の確保を

要望した。さらに、事故を未然に防ぐため、使用中にキャップが緩むことや蓄圧タンクが外れて飛び出すことがないように構造を要望した。空気入れ本体にも使用前点検や連絡先等を表示するよう要望した。行政に対しては、事故防止のために品質管理の徹底や品質改善などについて関係業界への指導や、今回のテスト結果を踏まえてJIS規格の改正を要望した（平成18年10月）。

効果等：経済産業省は、(社)自転車協会に対し、自転車用空気入れの品質確保の指導を行い、同協会会員宛に強度、品質管理等における管理強化についての注意喚起を行った（平成18年10月）。また、中国製や台湾製の空気入れも多く販売されているため、中国及び台湾の製造事業者団体会員宛にも(社)自転車協会及び(財)自転車産業振興協会より注意喚起が行われた（平成18年11月）。経済産業省の要請を受けた(財)製品安全協会は「自転車用空気ポンプ」のSGマーク安全基準を改定した（平成18年11月）。さらに、経済産業省は、「自転車用空気ポンプ」のJISの改正に着手し、検討会を開始した（平成18年12月）。(財)自転車産業振興協会は、点検・整備の注意喚起チラシを100万部作成し、販売店等を通じて消費者に配布することとした（平成19年3月）。

⑩スプレー缶製品の使用上の安全性

公表日：平成18年11月8日

要望等：業界に対し、凍傷の危険性を考慮した商品設計や、引火が起こりにくい安全な成分の使用、破裂や爆発がより起こりにくい商品設計などを要望した。また、行政に対し、廃棄方法の周知徹底とともに、使用者の事故防止の観点から、より安全な廃棄方法で全国的に統一する方向での検討と、ガス抜きが容易にできる構造導入への指導を要望した。また、適正な表示の指導を要望した（平成18年11月）。

⑪高麗人参を主原料とした「健康食品」

公表日：平成19年1月10日

要望等：業界に対しては、原材料の成分などに一定の規格を設け、質の高い商品を提供するように、また多量摂取に関する注意などは全ての商品に記載するよう要望した。併せて原材料の残留農薬や製品の溶けやすさの改善を要望した。行政に対しては、高麗人参の有効成分であるジンセノサイド量から医薬品として問題があると思われる銘柄について改善指導を、また高麗人参を食品として使用する際に有効成分量や注意表示に関するガイドラインを作成するよう指導を要望した。併せて、残留農薬についての適正な指導を要望した（平成19年1月）。

効果等：農薬が一律基準を越えて検出されたメーカーが自主回収を行った（平成19年1月）。

⑫中食のフライ

公表日：平成19年2月7日

要望等：業界に対しては今回のような中食のフライについても、健康との関わりの観点から、原材料、栄養成分、揚げ油の種類等の表示をするよう、また栄養成分表示をしているものについては、栄養摂取の目安となるよう正しく表示するよう要望した。

行政に対してはトランス脂肪酸について国内においても現状の摂取量の調査や、対応についての検討を要望した。また、3社で揚げ油の酸化の程度が「弁当及びそうざいの衛生規範」の目安を超えていた。品質管理の徹底の指導を要望した。スーパー等のバックヤードで製造した惣菜を容器包装する場合の表示について、JAS法においても表示の対象とするよう要望した（平成19年2月）。

効果等：食品安全委員会は科学的根拠に基づいた最近の知見を考慮する必要があることから食品に含まれるトランス脂肪酸の評価基礎資料調査を実施し食品中の含有量・摂取量のデータを収集整理してファクトシートを更新することとした（平成19年2月）。農林水産省は関係する38団体に揚げ油の酸化について、実態を点検するよう事務連絡文書を出した（平成19年2月）。

ii. テスト結果の提供

－年度計画内容－

テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。

◎業務の概要

国民生活の安定及び向上に寄与するため、また、消費者被害の未然防止、拡大防止のため、テスト結果を記者説明会で新聞・テレビなどの報道機関に公表するとともに、当センターが提供するホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供している。

◎年度計画実施状況

テスト結果は、記者説明会を通じて公表すると同時にホームページにも掲載した。また、テレビ番組や月刊誌「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者にわかりやすく加工して、速やかに情報提供した。

平成18年度に実施したテストの結果は、記者説明会の当日や翌日の新聞・テレビなどにより迅速に情報提供されたものがあつた。その他、平成18年度以前に公表したものが、改めてテレビなどにより情報提供されたものもあつた。

各媒体を通じての情報提供実績は以下の通り：

①報道機関（新聞・TV等）による情報提供：116件

※新聞：86件、TV：30件

②雑誌・広報媒体等：23件

③当センターによる情報提供：47件

※たしかな目：12件、TV番組「ご存知ですか」：11件、
ホームページ：12件、国民生活：12件

iii. テストの課題設定及び成果に対する評価

－年度計画内容－

テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。

◎業務の概要

テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会を実施し、その結果を業務に反映させる。

◎年度計画実施状況

食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を27回開催して評価を受け、商品テストデザイン及びテスト結果に反映させると同時に、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実に繋げた（委員名簿については別添資料30を、委員会及び分科会実施状況については別添資料31を参照）。

（主な助言とテストデザイン及びテスト結果等への反映）

- ①「大豆イソフラボンを多く含むとうたった『健康食品』」のテスト結果について、大豆イソフラボンの有効性はあくまで食品として摂った場合しか根拠がないことを強調すべきである。また、食品安全委員会が評価結果を出す時期との関係において公表時期が適切ではないが、行政の要望先に食品安全委員会を加えるべきとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ②平成18年度実施予定のテスト品目の課題設定について、「健康食品のテスト実施により問題が改善されていると感じるが、まだ問題のある健康食品が販売されているのでテストが必要である」、「強化ガラスの破損は、国産品と輸入品の品質差や不純物の混入などが考えられる。焼入れの度合いで割れた破片の大きさが異なる点についても検証が必要である」、「今後のテスト品目は、設計とメンテナンス、車両の欠陥と整備など、商品と密接に関係するサービス等も交えた注目度の高いもの、ニーズの高いものを選定するとよい」等の意見を受け、品目の選定やテストデザインに反映させた。
- ③「乳幼児用チェアの安全性」のテスト結果について、問題点のみを本文中に記載し、問題のないところは注意書きにするなど、問題点をアピールする文章にしたほうが分かりやすいという指摘を受け、報告書に反映させた。
- ④「車載ジャッキを使用する際の安全性」のテスト結果について、車体の下にもぐるものが何よりも危険な誤使用であり、タイヤ交換やチェーンの装着以外で使用しないよう強く注意喚起すべきという点や、ロードサービスを利用することで不慣れな消費者が危険な場所でジャッキアップして起きる事故を未然に防ぐことができるのではないか、というアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ⑤「ヘナ配合の白髪染めをうたった商品」のテスト結果について、染毛性能のテスト条件、銘柄選定の理由についての明文化が必要であること、またかぶれたことがある消費者に対してはパッチテストに関する表示が必要ではないか、とのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ⑥「シュレッターの安全性にかかわる情報」のテスト結果について、投入口の幅が5mm、細断部までの距離が44mmのものが安全と受け取られるが、条件を満たしている銘柄が必ずしも安全というわけではない旨、記載する必要がある。また、投入口の大きさだけでなく、投入口に手が触れると運転を停止するなどの安全機構と合わせた二重の安全装備を要望したほうがよいとの指摘を受け、報告書に反映させた。

- ⑦「自転車用空気入れの安全性」のテストデザインについて、耐候性の試験は、試験機でテストすると光源と試験体の距離が近い部分だけ劣化してしまうので、小部品のテストはできるが、商品全体のテストには無理があるとの指摘を受け、屋外曝露で実施することとした。また、テスト結果について、シリンダーのキャップが外れることによる危険性が十分に記載されていないという指摘を受け、報告書を訂正した。事故の再現テストがテスト報告書の最後に記載されているが、再現テストにより危険性を検証するという趣旨であれば最初の方に記載すべきとの指摘を受け報告書に反映させた。
- ⑧「スプレー缶製品の使用上の安全性」のテストデザインについて、ブタンは沸点が0度、プロパンは-40度と圧力が異なり、高压ガスの成分による銘柄の分類が必要な点、気相が少ない状態だと、液相の圧力で簡単に破裂が起こる点、廃棄については、平成10年までは穴を開けてから廃棄していたが、それ以降は自治体によって対応が異なる点を記載すべきであるなどの指摘を受け、テストに反映させた。また、テスト結果について、廃棄のための穴開けで引火事故を招く危険性があることから、消費者の安全を考えると穴を開けないで廃棄するよう要望すべきとの指摘を受け報告書に反映させた。
- ⑨「高麗人参を主原料とした『健康食品』」のテストデザインについて、有効成分量の規格がないことが問題提起できるようにしたらいいのではないか。ジンセノサイドの量については主にR b 1、R g 1のバランスで考えればいいのではないか、農薬は残留性の有機塩素系のものに絞ってテストを実施したらいいのではないかとアドバイスを受けてテストに取り入れた。また、テスト結果について、農薬の一律基準を越えたものの表現方法と、有効成分をジンセノサイド2種類で代表させることについてのアドバイスを受け報告書に反映させた。またアドバイスを受け、栄養機能食品の表示については経過措置であっても評価対象とすることとした。
- ⑩「中食のフライ」のテストデザインについて、食品添加物については使用されている可能性が低いのでテストする必要はない、消費者は揚げ油が酸化しているのではないかと不安を持っているのでテストをすべき、脂質の植物志向がかえってトランス脂肪酸の摂取量に繋がっているのではないか等のアドバイスを受けてテストに反映させた。また、テスト結果について、各成分の目標量、目安量などの語句がわかりにくいので統一した方がよい。30~49歳の女性の量を目安にする理由を入れたほうがよい。手作りの位置づけを明確にして誤解のないように表現するようとの指摘を受け、報告書に反映させた。
- ⑪「電動3・4輪車の安全性」のテストデザインについて、鉛バッテリーの特性を考慮すると、走り方（連続走行・間欠走行）で走行距離が異なるので、テスト方法を考えて実施すべきとの指摘を受けて、テストに反映させた。また、テスト結果について、走行距離は要充電表示が出てから何km走行できるかも重要な情報であるとの指摘を受け、報告書に反映させた。さらに、この商品を使用する対象者（高齢者・介護程度等）を特定することは難しく、操作性の統一をコメントするのは難しいとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ⑫「踏み台の安全性」のテストデザインについて、使用中に踏み台が滑らない

ようSG認定基準で支柱端部の摩擦係数を指定していることや、床面保護のために支柱端部に軍手などを被せたために起こった事故を参考にするとよいつのアドバイスを受け、テストの実施に反映させた。また、テスト結果について、天板の端部に荷重を加える試験は国セン独自のテスト方法なので、端部に荷重がかかるケースや事故の状況などを併記すべきとのアドバイスを受け、実使用時の端部への荷重の加わり方の検証結果を追記するなど、報告書に反映させた。

⑬「吸入器」のテスト結果について、本体が傾くなどしても熱湯が噴出さないようにすべきで、行政にJIS規格のような規格・基準作りの検討を要望すべきである。また、口腔の粘膜に使用するものであるから約60℃の高いスチームを発生するものについては、吸引する時間によってはやけどをすることが考えられるとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。

⑭「補聴器等」のテストデザインについて、フィッティングサービスのアンケート調査のとりかたについてアドバイスを受けた。モニターによる装用テストについてフィッティングサービスを受けて使用している人については満足度で判定する、またそれ以外については実際難聴者での使用テストを実施し判定をする方法が適しているとのアドバイスを受け、テストに反映させた。

⑮「折りたたみ自転車の安全性」のテストデザインについて、フレームの強度試験のエネルギー吸収試験と前倒し荷重試験及び、ハンドルの強度試験の片側荷重強度試験は、問題となるケースが少ないとのアドバイスを受け、テスト項目から削除した。

⑯「石油ファンヒーターの安全使用」のテストデザインについて、VOC（揮発性有機化合物）のサンプリングポイントは距離よりも高さの違うポイントで採取した方がいい、VOCの発生量が特に多いのはスイッチをON、OFFさせたときであると思うので運転状況を抑える必要がある、時間より一定の灯油消費量当たりのVOC発生量で比較をした方がいいとのアドバイスを受け、テストに反映させた。

(7) 調査研究

調査研究に関する中期計画は以下の通りである：

- 1) 国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NETなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資する。
- 2) 調査研究結果について、広く国民の理解を促進する。
- 3) 調査研究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。

平成18年度においては、「第三者がとらえた高齢者ホーム」「利用者と施設長がみた保育サービスの実態」「不招請勧誘の制限に関する調査研究」の3テーマについての調査研究結果を取りまとめ、報道機関等並びに当センター運営のホームページやテレビ番組、各種定期行物を通じて広く提供した。また、テーマ毎に研究会を設け、問題点等の検討を行った上で提言をまとめ、行政や業界への要望や情報提供を行った。

各々の調査研究結果については、外部の専門家・有識者を委員とする「調査研究業務に関する評価会合」によって評価が行われ、高い評価を得た。評価者からの意

見等については、今後の調査研究業務に反映していく。

また、時系列項目と特定項目（訪問販売と電話による勧誘）からなる「第37回国民生活動向調査」を実施し、訪問販売と電話による不招請勧誘の実態等について情報を提供した。

1) 各種調査研究

－年度計画内容－

国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から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などセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。

◎業務の概要

国民生活の安定及び向上に資するため、国民生活や消費者問題の実態などに関する調査研究を通し、問題解決の方策を明らかにするなど、施策等の提言につながる調査研究業務を行っている。

◎年度計画実施状況

終了した調査研究について、外部の専門家・有識者を委員とする「調査研究業務に関する評価会合」（学識経験者3名）を平成19年3月に開催した。その会合において、評価対象の調査研究について、調査研究実施者が目的、内容、成果等を説明し、その後、評価委員と調査研究実施者による意見交換を行い、それらを踏まえて、評価委員は、評価票に示された評価項目に従って評価を実施した。

平成18年度に実施した調査研究のテーマは以下の通り：

①国民生活・消費者問題に関する調査研究

○「第三者がとらえた高齢者ホーム」（平成19年3月）－概要－

2000年、介護保険制度の導入に伴い、介護サービスの利用者が自ら事業者を選択し、契約を通じて介護サービスを利用することとなった。しかし、利用者は介護を要する高齢者であることから、利用者の選択の支援と介護サービスの質の確保のために、同時期、さまざまな制度がスタートすることとなった。

介護サービスの利用者から苦情等を聞き、事業者や行政との間に立ち問題解決を図る介護相談員の派遣事業はその1つである。その他、判断能力が著しく不十分な人が利用する成年後見制度、判断能力が著しく不十分というほどではないが支援を必要とする人が利用する地域福祉権利擁護事業が始まっている。その後、介護サービスの第三者評価制度や介護サービス情報公表制度が実施されている。

そこで、このような利用者支援制度のもとで、第三者として、介護を要する高齢者が集団で暮らすホームを訪問している人たちは、入居者の暮らしについて、どのように見聞しているかを把握し、入居者の権利擁護のあり方を検討するために、2006年8月～9月、調査を実施した。調査を依頼した第三者とは、「第三者評価機関の評価者」、「地方自治体が派遣する介護相談員」、「介護サービス情報公表制度の調査員」、「地域福祉権利擁護事業の専門員等」、「成年後見人等」である。訪問したホームとは、特別養護老人ホーム、老人保健施設、認知症高齢者グループホーム、有料老人ホーム（本調査では、これらを「高齢者ホーム」とし、訪問した期間は2005年4月～2006年9月とし

た。

調査の結果、高齢者ホームにおける介護サービスの質や権利擁護、第三者の活用、さらに、第三者のチェックの質にかかわる問題点が明らかとなった。

調査の実施にあたり、法律家や社会福祉の専門家等による「高齢者ホームの入居者の権利擁護に関する研究会」（座長 田山輝明 早稲田大学大学院法務研究科教授）を設置し、入居者の権利擁護のあり方について検討を重ね、研究会として、事業者と行政に向けて、高齢者ホームの入居者の権利擁護に関する5つの提言をまとめた。

- (1) 入居者側からのサービスのチェックが重要
- (2) 第三者のチェックは生活実態を把握したうえでなされることが肝要
- (3) 事業者は、第三者を活用し、自浄に向けた努力が不可欠
- (4) 可能な限り入居者の意思を尊重することが大切
- (5) 個人の尊厳を大切にす意識と援助技術の研修の充実が重要

上記提言に関し、厚生労働省老健局 厚生労働省社会・援護局に対し改善要望を行った。

○「利用者と施設長がみた保育サービスの実態」

(平成19年3月)－概要－

1997年、保育所利用の仕組みが「措置」から「利用者による選択利用方式」に転換し、2000年には、株式会社が保育所を設置運営できることになった。

さらに、2001年の「規制改革推進3ヶ年計画」（閣議決定）により、公立保育所の民間委託、保育士定数の規制緩和、保育所の設置基準の変更、夜間保育、休日保育の推進が決められ、2002年には幼稚園と保育所の連携の推進、保育サービスの第三者評価の推進などが決められている。

このような近年の保育サービスをめぐる急激な変化は、各地の消費生活センターに寄せられる相談にも表れており、保育サービスの質や料金、安全性等にかかわる相談が目立つようになっている。全国消費生活情報ネットワーク・システムPIONEERには、2000年度以降、約900件が寄せられている。

そこで、保育所の利用者と提供者が抱える問題点と課題を探るために、特に待機児童が問題となっている首都圏の保育所の利用者（保護者）と提供者（施設長）の双方を対象に、2つの調査を実施した。

調査の結果、保育サービスの質、保育中の事故、保育料等にかかわる問題点が明らかになるとともに、施設種類ごとにみた保育サービスの格差等が浮き彫りになった。

調査の実施にあたり、社会福祉の専門家や親の会代表、法律家等による「保育サービスをめぐる現状と課題に関する研究会」（座長 松村祥子 放送大学教養学部・文化科学研究科教授）を設置し、現在の保育サービスのあり方、少子高齢社会の中で活力を持った子どもの育て方、これからの子育て世代に安心を与える保育サービスのあり方を検討し、研究会として、5つの提言をまとめた。

- (1) 保育サービスの質の向上のためには、専門職の育成と第三者評価の実施が必要
- (2) 安全性に配慮し、事故予防に向けた取り組みが不可欠
- (3) 入園前に、書面によって情報を開示することが必要

- (4) 良質な保育サービスを受けるには、保育スタッフの就労条件をよくすることが肝要
- (5) 保育サービスの格差を縮小する取り組みが重要

上記提言に関し、厚生労働省雇用均等・児童家庭局に対し、改善提案を行った。

○「不招請勧誘の制限に関する調査研究」（平成19年2月）－概要－

PIONETには、販売方法に係わる相談が毎年約4割寄せられているが、そのうち「訪問販売」に関する相談は10万件以上、「電話勧誘販売」に関する相談は5万件以上ある。こうしたトラブルが発生する最たる要因として、業者が訪問販売や電話勧誘等により、消費者が希望していないにもかかわらず勧誘を行ういわゆる不招請勧誘に問題があると考えられる。消費者被害が依然多いことや、いったん契約してしまうと必ずしも十分に救済がされない現状を考えると、不招請勧誘を制限することで消費者トラブルを最小限に抑える効果が期待できる。そこで、不招請勧誘に係わる消費生活相談の実態の分析や、国内における法整備等の現状を調査するとともに、専門家による「不招請勧誘の制限に関する研究会」（委員長 石戸谷 豊弁護士）を設置し、不招請勧誘の制限に関する考え方やその実効性の確保等についてさまざまな面より検討を行った。

本研究会では、消費生活相談をもとに不招請勧誘による消費者被害の実態を分析した。その結果を踏まえて、法規制の現状とその実効性の確保の問題を検討した上で、不招請勧誘の制限の必要性を述べ、不招請勧誘を制限する際の根拠を「経済活動の自由」や「私生活の平穩」等から考察するとともに、その方策として「市場ルール」「民事ルール」「業者ルール」の3つのルールからのアプローチを試みた。

それらから、不招請勧誘を制限することは、消費者被害を根本から防止するだけでなく、事業者の勧誘行為が適正化され、その結果、市場機能がより機能することにも繋がる、ということ等が明らかとなった。

②国民生活動向調査（平成18年度第37回、平成19年3月）

国民生活動向調査は、1971年以降毎年実施しており、消費者から相談の多い事柄や社会問題となっている事象を特定テーマとして取り上げると同時に、消費者をとりまく環境や消費者意識の変化をとらえるために、「国民生活センターや消費生活センターの周知度」などほぼ同一の項目を毎年、調査している（時系列テーマ）。

調査対象は全国の大都市に居住する20歳～69歳の主婦3,000名を対象に行い、調査票の有効回収率は1,800(60.0%)であった。調査の結果、次のようなことが明らかになった。

〈時系列テーマ〉商品・サービスに対する不満・被害等

- * 国民生活センターや消費生活センターを知っているのは85.0%。
- * 知ったきっかけ（複数回答）は「テレビ・ラジオ」61.6%、「新聞・雑誌」48.9%。
- * 国民生活センターや消費生活センターに取り組んでほしいこと（複数回答）は「商品の安全性に関する消費者問題」73.8%、「商品等の勧誘や契約等に関する消費者問題」63.4%。
- * 商品やサービスについて不満を持ったり被害を受けたことがあるのは

37.1%。

- * 不満を持ったり被害を受けたことのある商品・サービス（複数回答）の1位は「食料品（健康食品を含む）」が9.3%。次いで「金融・保険」6.3%、「外食」6.1%、「電気製品」5.9%。
- * 不満を持ったり被害を受けたことのある人（668人）のうち、苦情をどこかに相談したり伝えたりした人は50.6%。
- * 相談先（複数回答）は、「販売店やそのセールスマン」が29.2%、「メーカーに直接」22.8%、「消費生活センターなど行政の相談窓口」は4.0%となっている。

〈特定テーマ〉訪問販売と電話による勧誘—不招請勧誘—

- * この1年間に勧誘を受けたことがある人は、訪問販売77.1%、電話勧誘89.7%。
- * この1年間に勧誘を受けた商品やサービスを聞いた。
訪問販売では「新聞」50.1%、「電話やインターネット等の通信サービス」28.3%が上位。電話勧誘では「分譲マンション」52.7%、「電話やインターネット等の通信サービス」44.2%が上位。
- * 訪問販売には「来てほしくない」92.7%、電話勧誘には「かけてほしくない」91.4%。
- * 勧誘時に、訪問販売では「断ったが、帰ってもらうのに苦労した」32.4%、「断ったら怒鳴られたり暴言を吐かれた」5.2%などの経験があり、電話勧誘では「断ったが、切るのに苦労した」31.9%、「断ったら怒鳴られたり、暴言を吐かれた」3.9%などの経験があった。
- * 勧誘について望むことは、訪問販売については「原則禁止して消費者から依頼があった場合だけ訪問してよいようにする」56.8%、電話勧誘についても「原則禁止して消費者から依頼があった場合だけ電話をかけてよいようにする」が72.3%。

季刊誌「国民生活研究」（消費者問題や生活問題に関する当センター内外の研究者の研究論文等を掲載している）を6月、9月、12月、3月に発行した。

2) 調査研究結果及び調査研究課題に対する評価

—年度計画内容—

終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。

◎業務の概要

調査研究の課題設定及び成果について、外部有識者による評価を実施し、その結果を今後の業務に反映させる。

◎年度計画実施状況

平成18年度に実施した調査研究3テーマについて、調査研究業績評価会合を設け、次の評価委員3名の評価を受けた。

阿部 一知 東京電機大学工学部教授
平田 厚 明治大学法科大学院教授
和田 敏明 ルーテル学院大学総合人間学部教授

「調査研究の目的の妥当性」「調査研究結果の内容」「研究成果の貢献」の視点から評価が実施され、概ね次のような良好な評価であった。

◇調査研究の目的の妥当性

3テーマとも、極めて緊急かつ切実な問題であり、社会的ニーズが高い、との評価を受けた。

◇調査研究結果の内容

全般に手堅い分析がなされ、問題点と課題を的確に提示するなど、実務面理論面の双方から参考となるもので、社会的にも重要な意味を持つとの評価がなされた。

◇研究成果の貢献

対策を具体化できる提言がなされており、消費者問題の改善へ有益であり、高い成果であると評価された。

また、3テーマの総合評価（4段階法）は3.7となっており、高い評価を得ている。

3人の外部有識者による各調査研究に対する評価については別添資料32、主なコメントについては、別添資料33を参照。

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の通り。

4. 短期借入金の限度額
該当なし。

5. 重要な財産の処分等に関する計画
該当なし。

6. 剰余金の使途
該当なし。

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

国土交通省関東地方整備局と耐震改修工事に係る業務について受託契約（平成18年度分109百万円）を締結し、耐震工事に着手した。

(2) 人事に関する計画

1) 方針

—年度計画内容—

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

◎業務の概要

業務運営の効率化により、業務運営の効率化に努めた。

◎年度計画実施状況

個人情報保護法の全面施行、P I O－N E Tの運用に係る事務が内閣府から移管されたこと、苦情相談情報の効果的活用のための検討会議への対応、危害情報の迅速な提供への対応等により業務量が増加する中、業務運営の効率化を図るとともに各部の人員を見直して配置し、常勤職員数の抑制に努めた。

また、適切な人員管理を図るため、定年退職日を「満60歳となる日の属する月の末日」から「年度末」に改定し、実施した。

なお、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、「消費者教育の体系化と推進について」（内閣府）、「消費生活用製品安全法の改正について（財）製品安全協会）、「独立行政法人経営セミナー」（三菱総研）、「給与構造改革等に関する説明会」（財）日本人事行政研究所）、「独立行政法人における情報セキュリティ施策セミナー」（㈱デュオシステムズ）、「ソフトウェア開発費積算説明会」（経済調査会）、「編集技術講座」（日本編集制作会社協会）、「ポジティブリスト制の施行と農薬の安全性について」（食品科学広報センター）、等各種講習会に参加して研鑽を図った。

2) 業績手当制度の導入

—年度計画内容—

業績手当制度の本格運用を開始する。

◎業務の概要

独立行政法人の職員給与については、独立行政法人通則法第63条において「その職員の勤務成績が考慮されるものでなければならない」と規定されている。これを踏まえ、平成17年4月から目標管理に基づく業績手当制度を導入した。

◎年度計画実施状況

業績評価制度説明会及び評価者研修及び被評価者研修を実施し、制度の円滑かつ効果的な運用を図るとともに、全職員から本年度に係る「目標管理シート」を提出させた。また、管理職については、前年度下期に係る評価結果に基づき、平成18年6月より業績手当を支給した。

なお、一般職については、管理職と同様に本年度の評価結果に基づき、平成19年6月より業績手当を支給する予定である。

3) 人員に係る指標

－年度計画内容－

期末の常勤職員は、123人以内とする。

◎業務の概要

中期計画の期末職員数を123人とするため、当該年度末の職員数においても常勤職員数の抑制に努めた。

◎年度計画実施状況

年度末の常勤職員の数116人とした。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

－年度計画内容－

平成17年度から平成23年度までのコンピュータの賃貸借。

◎業務の概要

各地消費生活センターに設置しているP I O-N E T端末機の更新を行い、貸与することとした。

◎年度計画実施状況

国際競争入札による機器の調達を行い4年間のリース契約を締結し、各地消費生活センターに貸与することとした。

－年度計画内容－

平成18年度から平成20年度までの東京事務所耐震改修工事。

◎業務の概要

東京事務所の耐震改修工事を3年間で行う。

◎年度計画実施状況

国土交通省関東地方整備局と耐震改修工事に係る業務について受託契約（契約期間平成18年度から平成20年度、契約額784百万円）を締結し、耐震工事に着手した。

(4) 積立金の処分に関する事項
該当なし。

－以 上－

平成18年度の年度計画に沿った予算の計画額及び決算額は以下の通りである。

平成18年度予算

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	決 算 額	差 額
収入			
運営費交付金	2,972	2,972	0
事業収入等	253	208	45
施設整備費補助金	109	107	2
計	3,334	3,287	47
支出			
業務経費	1,702	1,577	125
一般管理費	244	237	7
人件費	1,278	1,206	72
施設整備費	109	107	2
計	3,334	3,127	206

(注) 各欄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。

【実績額の説明】

1. 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し45百万円減少しているのは、研修・宿泊収入が7百万円の増収となる一方、図書雑誌出版収入が定期購読者の減少等により52百万円の減収となったためである。
2. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、電子計算機のシステムの借料等の削減やその他経費の抑制を図ったことによるものである。
3. 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、採用の抑制等を図ったためである。

平成18年度の年度計画に沿った収支計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成18年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
費用の部	3,202	2,954	248
経常費用	3,202	2,954	248
業務経費	1,573	1,370	203
一般管理費	244	222	22
人件費	1,278	1,206	72
減価償却費	107	157	△49
収益の部	3,200	2,948	252
経常収益	3,200	2,948	252
運営費交付金収益	2,918	2,709	208
事業収入等	253	207	45
資産見返運営費交付金戻入	30	31	△1
経常損失	2	6	△4
臨時利益	—	0	0
目的積立金取崩	0	0	0
純損失	2	6	△4

(注) 各欄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。

【実績額の説明】

1. 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、経費の抑制によるもののほか、リース資産取得等による有形固定資産の取得があったためである。また、「人件費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、採用の抑制等を図ったためである。
2. 費用の部の「減価償却費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、リース資産取得による減価償却費が増加したためである。
3. 収益の部の「運営費交付金収益」の実績額が計画額に比し減少しているのは、経費の抑制のほか、有形固定資産の取得が増加したためである。また、「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入の減収によるものである。

平成18年度の年度計画に沿った資金計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成18年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
資金支出			
業務活動による支出	3, 1 1 8	2, 7 2 9	3 9 0
投資活動による支出	3, 1 5 7	3, 8 7 7	△ 7 2 0
財務活動による支出	7 5	1 1 3	△ 3 8
翌年度への繰越金	3 9 9	9 5 1	△ 5 5 2
資金収入			
業務活動による収入	3, 2 2 4	3, 1 8 8	3 6
運営費交付金による収入	2, 9 7 2	2, 9 7 2	0
事業収入等	2 5 3	2 1 7	3 6
投資活動による収入	3, 1 0 2	3, 7 4 6	△ 6 4 5
財務活動による収入	0	0	0
前年度からの繰越金	4 2 3	7 3 5	△ 3 1 1

(注) 各欄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。

【実績額の説明】

1. 資金支出の「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の預入及び有形固定資産の取得のための支出が多かったためである。
2. 資金収入の「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の払戻による収入が多かったためである。