

平成22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23年6月  
独立行政法人 国民生活センター

# 平成22年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

## 目次

I. はじめに	3 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	4 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 沿革	
4. 根拠法	
5. 主務大臣	
6. 所在地	
7. 資本金の状況	
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	6 頁
1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について	
2. 平成22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	7 頁
1. 理事長のリーダーシップについて	
2. 理事による業務運営状況について	
3. コンプライアンス体制の整備について	
4. 監事による業務運営状況の把握等について	
V. 平成22年度における業務実績について	9 頁
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	9 頁
(1) 一般管理費及び業務経費	9 頁
(2) 人件費	11 頁
(3) 給与水準	11 頁
(4) 随意契約の見直し	12 頁
(5) 保有資産の有効活用	14 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に関する目標を達成するためとるべき措置	16 頁
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供	16 頁
① P I O - N E T の刷新等	
② 「早期警戒指標」の整備	
③ 「事故情報データベース」の整備	
④ 「消費者トラブルメール箱」の運用	
⑤ 調査研究	
(2) 国民への情報提供の強化	22 頁
① 報道機関等を通じた情報提供	
② ホームページ、出版物等による情報提供	
ア. ホームページ	
イ. 出版物	
ウ. 高齢者や障がい者への情報提供	
③ 消費者庁の行う注意喚起への協力	
(3) 苦情相談の充実・強化	55 頁
① 苦情相談	

ア. 経由相談	
イ. 直接相談	
② 個人情報取扱いに関する苦情相談	
(4) 裁判外紛争解決手続の実施	60頁
① 紛争解決委員会の開催等	
② 事業社名公表ワーキング・グループの開催	
③ 紛争解決委員会委員の改選	
④ 事前問合せ対応	
⑤ 和解仲介手続等の実施	
⑥ 結果概要の公表	
⑦ 広報活動及び地方公共団体等との連携	
(5) 関係機関との連携	62頁
① 消費者庁	
② 消費生活センター	
③ 国の行政機関	
④ 独立行政法人	
⑤ 法令照会への対応	
⑥ 情報公開	
(6) 研修の充実	73頁
① 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化	
② 消費生活専門相談員資格認定制度	
③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入	
(7) 商品テストの強化	82頁
① 生活実態に即した商品テストの実施	
② 商品テストの効率的な実施	
③ 商品テスト実施機関の情報収集・提供	
(8) 中核的機関としての役割強化	90頁
(9) 地方公共団体に対する支援	91頁
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	92頁
4. 短期借入金の限度額	92頁
5. 重要な財産の処分等に関する計画	92頁
6. 剰余金の使途	92頁
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	92頁
(1) 施設・設備に関する計画	92頁
(2) 人事に関する計画	92頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担	93頁
(4) 積立金の処分に関する事項	93頁
VI. 財務の状況	94頁
1. 財務諸表の要約	
2. 財務状況	
3. 事業の説明	
(別紙1～3)	
平成22年度予算、平成22年度収支計画、平成22年度資金計画	103頁

## I. はじめに

平成22年10月に国民生活センターは創立40周年を迎えた。この間、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し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の情報提供を行うとともに、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てきた。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行政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。

平成22年度は、前年度末に刷新されたP I O-N E Tをさらに使い勝手の良いシステムにすべく、各地の要望を聴取しながら改善を進めてきた。また、「消費生活相談早期警戒システム（P I O-A L E R T）」の運用を開始し、収集・分析面の強化を図っているところである。

こうした中、平成23年3月11日に、東日本大震災が発生した。同震災により、消費生活センター等が被害を受け、消費生活相談を実施することが困難な地域もあることから、こうした地域を支援するため、「震災に関連する悪質商法110番」を設置した。また、災害に便乗した点検商法やかたり商法などの悪質商法に係る情報や震災に伴うさまざまな行政情報や社告などを発信する、「震災に関する消費生活情報」コーナーを当センターのホームページ上に開設し、震災への対応に取り組んでいる。

一方、平成22年4月28日に実施された、独立行政法人に関する行政刷新会議の事業仕分け第2弾に国民生活センターの各事業が対象となった。その結果、「消費者庁と国民生活センターの役割分担、連携の在り方を至急整理 その上で、他の省庁や独法との横の連携を早急に構築」との評価を受けた。11月26日には、行政刷新会議から「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」が発表され、12月7日には同基本方針が閣議決定された。この基本方針では、当センターの法人としてのあり方として、「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する。」とされた。これを受け、12月24日に、消費者庁と当センターの幹部をメンバーとする「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、23年夏のとりまとめをめざして、国民生活センターの在り方について議論を開始した。

本報告書では、これらの状況を踏まえ、当センターの平成22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とともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする（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) 重要消費者紛争の解決を図る。
  - (7) 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. 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

### 4. 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）

平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」において、国民生活センターは苦情処理のあっせん等における中核的な機関として位置づけられた。また、平成20年5月には、国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（平成20年法律第27号）」が公布され、平成21年4月1日施行とされた。

### 5. 主務大臣

内閣総理大臣

### 6. 所在地

相模原 〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄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. 資本金の状況

（単位：円）

区分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	9,166,546,650	0	0	9,166,546,650
資本金合計	9,166,546,650	0	0	9,166,546,650

## 8. 役員 の 状 況

(平成23年3月31日現在)

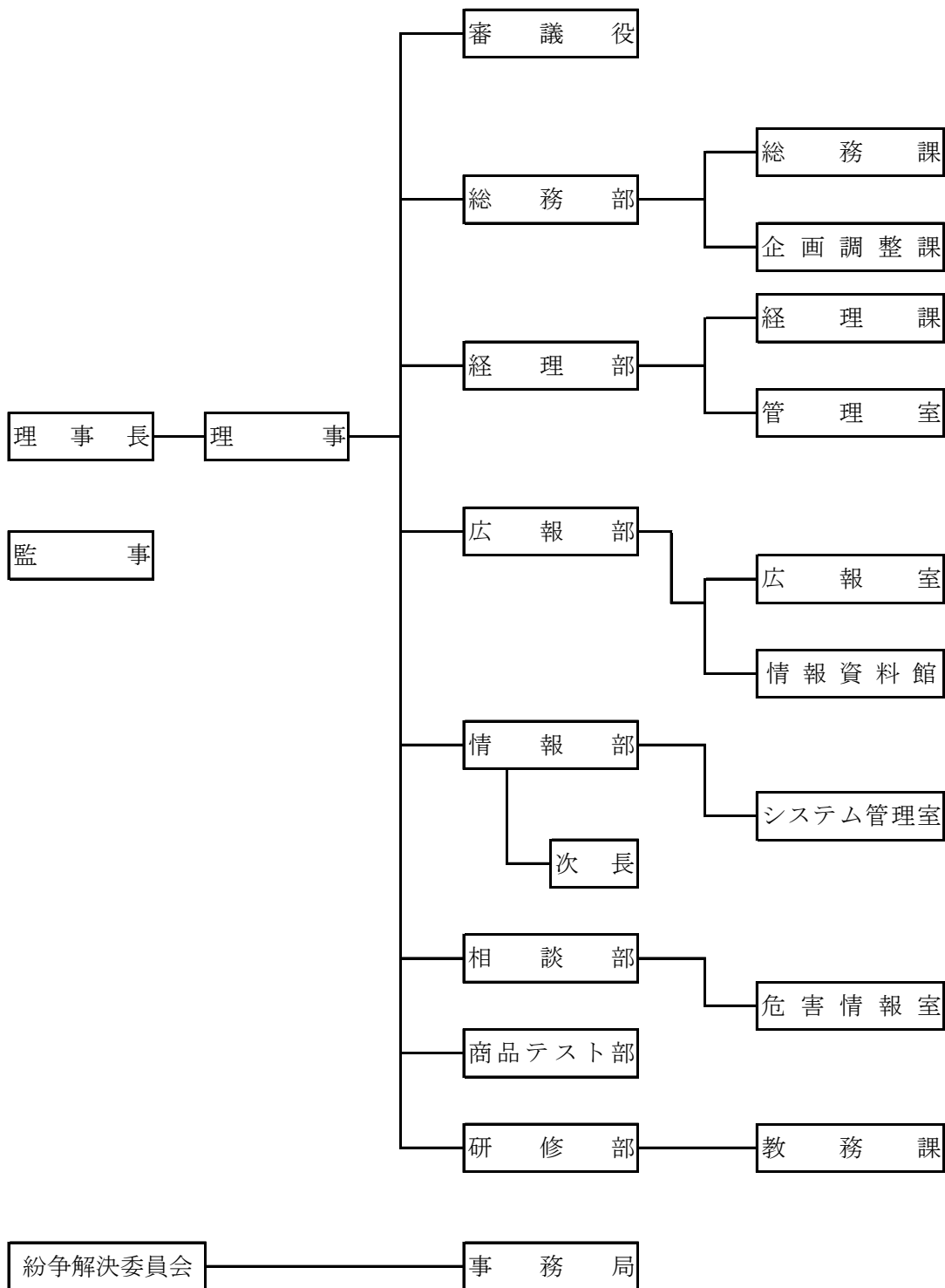
役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	野々山 宏	自 平成22年4月20日 至 平成23年9月30日		昭和58年 京都弁護士会登録 平成11年 第17次国民生活審議会特別委員 (消費者契約法検討委員会委員) 平成16年 京都産業大学大学院法務研究科 教授 平成22年 京都産業大学大学院法務研究科 客員教授
理事	古畑 欣也	自 平成22年1月1日 至 平成23年9月30日	総務部 経理部 情報部	昭和53年 (株)資生堂入社 平成14年 アリアケジャパン(株)取締役事業 開発部長(兼務・海外子会社社長) 平成16年 日本たばこ産業(株)食品事業本部 事業開発部長 平成19年 奥本製粉(株)専務取締役
	井守 明央	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日	広報部 相談部 商品テスト部	昭和49年 国民生活センター入所 平成12年 国民生活センター普及交流部長 平成19年 (独)国民生活センター審議役
	山形 裕	自 平成22年12月1日 至 平成23年9月30日	総務部(独立行政 法人国民生活セ ンター組織規程 第11条第3項第 10号に規定する 業務のうちの地 方支援に係る業 務及び40年史編 纂に係る業務) 研修部 紛争解決委員会 事務局(紛争解決 手続の実施業務 を除く)	昭和55年 国民生活センター入所 平成15年 国民生活センター消費者情報部長 平成22年 (独)国民生活センター総務部長
監事 (非常勤)	高橋 京太	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日		昭和47年 日本輸出入銀行入行 平成11年 国際協力銀行法規担当審議役 平成18年 豊田通商(株)理事
	島崎 芳征	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日		昭和55年 国民生活センター入所 平成9年 国民生活センター商品テスト部長 平成15年 (独)国民生活センター審議役

## 9. 職員 の 状 況

常勤職員数は平成22年度末において126人(前期末比2人増加、1.6%増)であり、平均年齢は40.7歳(前期末41.0歳)となっている。このうち、国等からの出向者は2人、民間からの出向者は1人である。

## 10. 法人の組織

下図のとおり。(平成23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・中期計画について

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第35条第1項において、主務大臣は中期目標期間の終了時に独立行政法人の組織及び業務の全般にわたる検討を行い、所要の措置を講ずることとされている。これを受け、国民生活センターの第1期中期目標期間の最終年度である平成19年度に、国民生活局長の私的懇談会である「国

民生活センターの在り方等に関する検討会」が設置され、当センターの組織や業務について総合的な検討がなされた。また、独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）においては、国民生活センターが行う事務・事業等について、情報分析業務の在り方の抜本的な見直しや関係機関との連携の強化が講ずべき措置として盛り込まれた。

これらを踏まえ、国民生活センターでは、平成20年2月29日付で主務大臣より指示された国民生活センターが達成すべき業務運営に関する目標（中期目標）に則り、「独立行政法人国民生活センター中期計画（以下、中期計画）」を策定した。中期計画は独立行政法人通則法第30条第3項に基づき、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内閣府独立行政法人評価委員会に諮り了承を得、主務大臣への認可申請を行い同年3月28日に認可された。

また、平成20年10月16日に「安心実現のための緊急総合対策」（平成20年8月29日、政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成20年度補正予算（第1号）が、平成21年1月27日に「生活対策」（平成20年10月30日、新たな経済対策に関する政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成20年度補正予算（第2号）が国会において成立した。これらに盛り込まれた消費者政策強化対策費を当センターの運営交付金収入及び業務経費に計上する必要が生じたことから、その都度、中期計画について変更の認可申請を行い、平成20年11月17日、平成21年3月12日に認可がなされた。

平成21年度には、第171国会（通常会）において消費者庁・消費者委員会設置法、消費者安全法が成立（平成21年5月29日成立、同年6月5日公布）し、平成21年9月1日には消費者庁が設置された。消費者庁の設置に伴い、国民生活センターの中期目標が変更されたことを受け、中期計画にも所要の修正を行い、同日付で中期計画の変更が認可された（中期目標及び中期計画については別添資料2、3を参照）。

## 2. 平成22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

国民生活センターは、独立行政法人通則法第31条の規定に基づき、平成22年度の業務運営に関する計画である「平成22年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下、平成22年度計画）」を作成し、平成22年3月29日に主務大臣へ届け出た（別添資料4を参照）。

## 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

野々山理事長は、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、研修等を統括し、全国の消費生活センター等との連携を通じて、その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、中期計画及び当該年度計画に基づき業務を精力的に推進した。

平成22年度においては、国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）を実施する「紛争解決委員会」において重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続が円滑に実施できるよう、紛争解決委員会事務局の体制整備を指揮した。また、次期P I O - N E Tに係るシステムの刷新と運用体系の整備を指揮するとともに、地方消費者行政を支援するため、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対して助言指導を行う消費生活相談専門家による巡回事業や、地方で開催する相談員を対象とした研修を積極的に実施した。さらに、業務の効果的な推進のために業績手当制度を運用し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め、センター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、必要な指揮監督を行い、所掌する事業を確実に円滑に遂行するよう努めた。

古畑理事は、総務部、経理部、情報部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、P I O - N E Tの刷新等、「早期警戒指標」に基づく情報の作成と提供、「事故情報データベース」の整備、消費生活に重大な影響を及ぼす問題に関する調査研究等を着実に遂行し、関係機関との総合調整を的確かつ円滑に行った。

井守理事は、広報部、相談部、商品テスト部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力するとともに、『月刊国民生活』など定期刊行物の整備による情報提供等に努め、消費者問題の啓発等に尽力した。また、国民生活センターに寄せられた苦情相談の分析や情報提供を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。土日祝日に相談窓口を開設し、消費者からの相談に積極的に対応した。また、危害情報や商品テスト結果の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進し、製品関連の事故防止等に貢献した。さらに、商品テスト施設・機器の更新・整備を実施し、関連他独法や各地の消費生活センターとの連携強化にも尽力した。

山形理事（平成22年11月30日までは柴崎理事）は、総務部（地方支援に係る業務及び40年史編纂に係る業務）、研修部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、専門相談員等の研修講座や消費生活相談員資格制度の運営を通じ、各地の消費生活センターにおける消費者苦情処理体制の維持及び消費生活相談員の資質向上に尽力した。さらに、地方消費者行政支援のため、消費生活相談専門家の巡回事業の実施に精力的に取り組んだ。

## 3. コンプライアンス体制の整備について

独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）においては、「各独立行政法人は、民間企業における内部統制制度の導入を踏まえ、独立行政法人における役職員の職務遂行の在り方をはじめとする内部統制について、会計監査等の指導を得つつ、向上を図るものとし、講じた措置について積極的に公表する。」とされている。

これを受け、国民生活センターでは、内部統制・ガバナンス強化に向けた体制整備のため、平成22年度に「コンプライアンス・マニュアル」の策定に向けて準備を進め、役職員が法令を遵守し、社会規範を尊重するとともに、業務を高い倫理性をもって実施することとしている。

## 4. 監事による業務運営状況の把握等について

高橋監事及び島崎監事は、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22年度における業務実績について

以下に、平成22年度計画に示した各種業務の実績を示す。

### 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

#### (1) 一般管理費及び業務経費

－年度計画内容－

一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。

#### ◎業務の概要

中期目標及び中期計画で定められた一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成21年度予算額221,131千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んで6,634千円減の214,497千円となっている。平成22年度の決算額は、214,325千円（契約済繰越額を含む。）となり、平成22年度予算額からさらに172千円（△0.1%）の削減となった。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 公用車として使用していたハイヤーの借上げを廃止し、交通費を削減（年額△6,739千円）。
- ・ エレベータ保守点検業務について、一般競争入札を実施し、保守費を削減（年間△290千円）。

（参考）一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成22年度一般管理費予算の内訳

（単位：千円）

区 分	平成21年度 予 算 額①	平成22年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	221,131	214,497	△6,634	△3.0

平成22年度予算と決算額

（単位：千円）

区 分	平成22年度 予 算 額①	平成22年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	214,497	214,325	△172	△0.1

（注）決算額には、平成22年度契約済繰越額1,996千円を含む。

平成22年度の業務経費予算額は、平成21年度予算額1,787,441千円に対して、中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んで17,874千円減の1,769,567千円と、新たに商品テスト機能強化に係る経費58,130千円を加えた1,827,697千円となっている。

平成22年度予算額に対する決算額は、1,795,208千円（契約済繰越額を含む。）となり、平成22年度予算額に対し32,489千円減（△1.8%）となった。

また、経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行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。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 全国消費生活相談情報ネットワークシステム（PIO-NET）のホストコンピュータのサーバシステムへの切替及びこれに係る運用支援業務について一般競争入札を実施し、賃借料等を削減（△86,048千円）
- ・ 各地消費生活センターへの業務参考資料（「消費生活相談緊急情報」及び「製品関連事故情報」）について、電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用による電子配信を行うことにより、印刷製本費を削減（年間△2,123千円）。

なお、平成22年度予算においては、上記のほか、平成20年度補正予算（第1号）より「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費として925,641千円及び同補正予算（第2号）により「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費として8,965,341千円がそれぞれ措置されており、関係機関と調整のうえ、地方消費者行政活性化事業を支援（平成21年度から3年程度）することとしており、平成22年度においては、554,836千円（契約済繰越額を含む。）を執行した。

（参考1）業務経費予算の概況

平成22年度業務経費予算の内訳

（単位：千円）

区 分	平成21年度 予 算 額①	平成22年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,787,441	1,827,697	40,256	2.3

平成22年度予算と決算額

（単位：千円）

区 分	平成22年度 予 算 額①	平成22年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,827,697	1,795,208	△32,489	△1.8

（注）決算額には、平成22年度契約済繰越額142,091千円を含む。

（参考2）平成20年度補正予算の概況

（単位：千円）

区 分	予 算 額	平成20年度 決 算 額	平成21年度 決 算 額	平成22年度 決 算 額
安心実現のための緊急 総合対策（補正1号）	925,641	453,182	358,357	114,100
生活対策（補正2号）	8,965,341	-	227,627	440,736

（注）決算額は、翌年度への契約済繰越額を含む。

## (2) 人件費

### －年度計画内容－

総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。

### ◎業務の概要

総人件費については、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施した。さらに、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続した。

### ◎年度計画実施状況

平成22年度の人件費予算額（退職手当を除く）は、平成21年度予算額1,170,978千円に対して効率化係数1%を織り込んだ△11,710千円の1,159,268千円となっている。

これに対し、平成22年度決算額は1,101,863千円となり、平成22年度予算額に対し△57,405千円（△5.0%）の減額となった。平成22年度の総人件費を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成22年度における対平成17年度増減率は△7.5%となった。

また、人件費削減を行うため、国家公務員の給与構造改革を踏まえて実施した昇給幅の抑制を平成22年度も引き続き実施した。

## (3) 給与水準

### －年度計画内容－

給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。

### ◎業務の概要

給与水準については、国家公務員との給与水準差等を勘案し、職員給与の昇給幅の抑制、管理職手当の縮減等の措置を講じた。

### ◎年度計画実施状況

給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成22年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めているところである。

職員の給与水準については、専門職としての色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたことや、東京と相模原の両事務所で行う事業に一体関係があり、同一の給与体系を適用していることなどから、国家公務員に比べた指数は高くなっているものの、平成22年度においては、昇給幅の抑制、管理職手当の縮減等の措置を講じた。また、雇用期間の定めのある職員（任期付職員）を5名採用したほか、勤務成績を反映した給与制度の運用等、積極的に改革に取り組んだ。

その結果、対国家公務員指数は111.1と、前年度（114.6）より3.5ポイント低下した。また、地域・学歴を勘案した指数では100.1と、前年度（103.1）より3.0

ポイント低下した。

表：各年度ラスパイレス指数

	対国家公務員指数 (対前年度比)	地域・学歴勘案指数 (対前年度比)
平成 16 年度	125.4	111.8
平成 17 年度	124.5 (△0.9)	110.2 (△1.6)
平成 18 年度	122.4 (△2.1)	108.6 (△1.6)
平成 19 年度	119.2 (△3.2)	107.0 (△1.6)
平成 20 年度	117.4 (△1.8)	105.4 (△1.6)
平成 21 年度	114.6 (△2.8)	103.1 (△2.3)
平成 22 年度	111.1 (△3.5)	100.1 (△3.0)

#### (4) 随意契約の見直し

##### －年度計画内容－

随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。

##### ◎業務の概要

「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、入札・契約の適正な実施を図る。

##### ◎年度計画実施状況

###### ① 平成 22 年度における契約の状況について

平成 22 年度における競争性のない随意契約は、対前年度、契約件数で 2 件、契約金額で 146,004 千円減少し、平成 20 年度から着実に逡減している。契約金額の割合が前年度より増加したのは、契約金額全体が対前年度比 59.2%減少したが、一般競争入札及び企画競争・公募の契約金額がこれを上回る 61.5%減少したことによるものである。

また、競争性のない随意契約 18 件は、全て契約監視委員会において審査されており、このうち、情報処理のシステム等 5 件 137,494 千円については、新システムへ移行するまでの期間、随意契約としたもので、平成 22 年度中に、競争性のある契約等に切り替えた。これを除くと、随意契約は、件数 13 件、契約金額 66,672 千円となり、契約件数割合で 17.1%、契約金額割合 6.3%となり、いずれも前年度を下回っている。

## (参考) 契約の状況

(単位：千円)

区 分		H20 年度	H21 年度	H22 年度	(参考) 見直し計画	
競争性のある契約	契約件数	(65.9%) 54	(75.0%) 60	(77.8%) 63	(92.7%) 76	
	契約金額	(72.2%) 1,375,278	(88.1%) 2,589,934	(83.0%) 996,509	(98.8%) 1,880,387	
	競争入札	契約件数	(58.5%) 48	(68.8%) 55	(54.3%) 44	(79.3%) 65
		契約金額	(65.4%) 1,244,571	(80.9%) 2,377,326	(70.9%) 850,969	(92.7%) 1,763,923
	企画競争・公募	契約件数	(7.3%) 6	(6.3%) 5	(23.5%) 19	(13.4%) 11
		契約金額	(6.9%) 130,708	(7.2%) 212,608	(12.1%) 145,540	(6.1%) 116,464
競争性のない随意 契約	契約件数	(34.1%) 28	(25.0%) 20	(22.2%) 18	(7.3%) 6	
	契約金額	(34.1%) 528,286	(11.9%) 350,169	(17.0%) 204,165	(1.2%) 23,177	
合 計	契約件数	(100%) 82	(100%) 80	(100%) 81	(100%) 82	
	契約金額	(100%) 1,903,564	(100%) 2,940,104	(100%) 1,200,674	(100%) 1,903,564	

(注)1. (参考)見直し計画の計数は、平成20年度実績に基づく計画である。

2. 金額はそれぞれ四捨五入しているため合計が一致しない場合がある。

競争契約に占める一者応札・一者応募割合は前年度から契約件数で2件、割合で2.3ポイント増加した。このうち、平成21年度に一者応札・一者応募となり、引き続き平成22年度においても契約を行った6件のうち2件は、公告期間見直し及び仕様の変更等により2社以上の応札となり改善が図られた。他の4件についても、公告期間を、平均11.3日(平成21年度)から平均21.8日と延長した。

また、その他の一者応札・一者応募となった案件5件(政府調達契約2件を除く。)についても公告期間は、18.3日を確保するとともに、仕様書内容についても、理解しやすい内容になっているかの検討を行った。特に、情報システム関係は、CIO補佐官に仕様書内容について、入札参加制限等がないかのチェックを受けることとした。

なお、一者応札・一者応募となった案件は、契約監視委員会においても、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行い、特に見直し等の指摘を受けたものはなかった。

## 競争契約における一者応札・一者応募の状況

	平成20年度	平成21年度	平成22年度
競争契約件数	54	60	63
一者応札・一者応募件数	12	11	13
競争契約件数における一者応札・一者応募割合(C)(B÷A)	22.2	18.3	20.6
金額	129,270	681,466	188,430

## ② 契約手続の執行体制や審査体制等について

- 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成21年11月17日閣議決定)に基づき、監事(2人)及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保することとしている。平成22年度においては、上記①の81件の契約内容について報告し、このうち「随意契約」

及び「一者応札・一者応募」となった契約締結案件を中心に抽出された37件について、委員による点検・見直しを実施した。なお、委員から見直し等の指摘はなかった。

委員会の開催概要は、以下のとおりである。

委員会開催年月日	対象件数	委員から見直し等の指摘があった件数
平成22年7月30日	7件	なし
平成22年10月25日	7件	なし
平成23年1月24日	18件	なし
平成23年5月9日	5件	なし

- 契約手続については、事業部署が行う予定価格が10万円を超える随意契約については、経理部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、経理部署が、事業部署が作成した仕様書等審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続きを行っている。なお、予定価格が100万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。

さらに、内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。
- 契約の適正化を図るための体制の実効性の確保については、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会設置規則」において、「契約方式の決定方法、一般競争入札に係る参加資格の設定理由・入札の経緯、随意契約の理由・経緯等について審議を行い、必要な意見の具申を行う。」と規定し、また、内部監査報告については、理事長に文書により内部監査結果を報告することで、これら体制の実効性を図ることとしている。

## (5) 保有資産の有効活用

### i. 市場化テストの実施

－年度計画内容－

相模原事務所の施設の企画・管理・運營業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。

#### ◎業務の概要

センターの保有する施設の有効活用等を図るため、相模原事務所については、内閣府官民競争入札等監理委員会と調整のうえ、相模原事務所の企画・管理・運營業務の民間競争入札（市場化テスト）実施要項を作成して、入札を実施し、平成21年度から3カ年の契約を締結した。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度における市場化テストに係る外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を下回った。これは東日本大震災の影響によるキャンセルが発生したためであり、キャンセルがなかった場合は、いずれも前年度を上回っていた。

(参考) 外部利用状況

区分	平成21年度	平成22年度
延べ宿泊者数	1,710人	(2,207人) 1,618人
宿泊収入	6,507千円	(8,085千円) 5,906千円

(注) 平成22年度の括弧内計数は、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合の計数である。

なお、センター業務による利用を含めた宿泊施設の利用率は、前年度を上回った。

(参考) 宿泊施設利用率

区分	平成21年度	平成22年度
利用率	13.2%	(19.2%) 17.0%

(注) 平成22年度の括弧内計数は、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合の計数である。

なお、相模原事務所については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定。以下「基本方針」という。）において、以下のとおり決定されたことから、23年度中に同事務所の研修施設で行う研修を廃止するとともに、24年度中に宿泊・研修施設を廃止することとなった。

このため、措置内容実施後における同施設の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。

(参考) 基本方針での講ずべき措置内容

講ずべき措置		実施時期	具体的内容
事務所等の見直し	相模原研修施設の廃止	24年度中に実施	相模原研修所については、研修施設としては廃止する。

ii. 東京事務所の在り方の検討

－年度計画内容－

消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。

◎業務の概要

東京事務所については、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成20年6月12日）において、東京事務所と合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれた。これを受け、消費者への情報提供や行政機関等との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成24年度までに図ることとした。

◎年度計画実施状況

東京事務所について、求められる機能を十分発揮しつつ、消費者行政の強化につながる移転先を確保すべく、消費者庁、地方公共団体及び民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。

なお、東京事務所については、「基本方針」において、以下のとおり決定されたことから、25年度中に国庫納付することとなった。

このため、措置内容実施後における事務所の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。



(参考) 基本方針での講ずべき措置内容

講ずべき措置		実施時期	具体的内容
不要資産の国庫返納	東京事務所	25年度中に実施	東京事務所を国庫納付する。

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

### (1) 消費生活情報の収集・分析・提供

国民生活センターでは、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5を参照)により苦情相談情報を収集し、消費者や関係機関への情報提供等に活用している。

P I O - N E Tについては、「独立行政法人整理合理化計画」(平成19年12月24日閣議決定)において、「P I O - N E Tを刷新し、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図るとともに、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため『早期警戒指標』を整備する」ことが盛り込まれた。また、このほかにも事故情報データベースの整備について盛り込まれたことを受け、国民生活センターでは中期計画にP I O - N E Tシステムの刷新のほか、早期警戒指標及び事故情報データベースの整備に関する事項を掲げ、業務に取り組んでいる。

#### ① P I O - N E Tの刷新等

##### i. 苦情相談情報の収集方法の再検討

－年度計画内容－

平成22年度より運用を開始する新P I O - N E T (以下「P I O - N E T 2010」)の安定的な稼動を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況等を調査し、システムを改善する。

##### ◎業務の概要

苦情相談の受付情報が作成され次第、即時にP I O - N E Tへ登録する業務体系への転換を図るために、国民生活センターでは、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付からP I O - N E T登録までの期間の短縮に取り組むこととしている。

##### ◎年度計画実施状況

新P I O - N E T「P I O - N E T 2010」は平成22年3月29日より稼動させ、稼動当初にはトラブルが発生したが、システムの補強、改修及びデータの復旧等を実施し、安定的な稼動に至った。

併せて、6月に消費生活センターからシステムの改善希望項目を収集するとともに、全国の都道府県政令指定都市の消費生活センターへ出向き、運用状況ならびに改善希望項目についてヒアリングを実施した。

これらに基づきシステム改善候補項目を整理し、消費生活センターへ説明を行い、必要な人的体制、システムやネットワーク機器への影響等を調査し、実施規模を総合的に判断し、改善項目を決定した。システム開発の調達を行い、システム改善を段階的に実施した。

さらに、寄せられた改善要望のうち、保守業務のなかで対応できるものは、優先度を考慮して順次実施した。

##### ii. P I O - N E T端末の追加配備

－年度計画内容－

P I O - N E T端末の追加配備要望調査を実施し、その結果を踏まえて更なる追加配備を行う。

◎業務の概要

内閣府の「P I O - N E T 追加配備実施要綱」に基づき、都道府県を通じて全自治体に対して「P I O - N E T 追加配備要望調査」を実施し、端末の追加配備先を決定する。

◎年度計画実施状況

平成22年8月に全国の都道府県、政令指定都市へ新規追加配備に関する要望調査、9月には既設の消費生活センターに追加貸与に関する要望調査を実施し、11月に新規箇所への追加配備（116ヶ所、PC：210台）と既設消費生活センターへの追加貸与（87ヶ所、PC：136台）を決定した。

回線敷設と端末配備の調達を行い、全国計984ヶ所、3,537台の端末が配備されることになった。

iii. 業務体系の再検討

－年度計画内容－

都道府県及び政令市の消費者行政担当部局においてP I O - N E T 2010 が利用できるよう、回線敷設などの環境整備を図る。

◎業務の概要

業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定のP I O - N E T 最適化計画を基にP I O - N E T システムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始するとともに、P I O - N E T の配備拡大を図るためL G W A N（地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク）との接続について検討する。

◎年度計画実施状況

P I O - N E T 情報の性格・位置付けを整理し、その活用の在り方を検討する目的で消費者庁と国民生活センターが設置した「P I O - N E T の活用に関する懇談会」で都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局への配備拡大の方向性が示されたことを受け、都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局が震が関WANとL G W A N の相互接続を利用してP I O - N E T 2010 を利用できるようにした。

iv. 「分類・キーワード」の改定

－年度計画内容－

将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等の動向に関する情報の収集・調査を行う。

◎業務の概要

平成20年度に改定したP I O - N E T の「分類・キーワード」を運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。

◎年度計画実施状況

次期P I O - N E T システム（P I O - N E T 2015）の課題に適用可能なデータマイニング技術に関する情報収集及び共同研究等の可能性を調査するため、8月から12月にかけて学識経験者4名からヒアリングを実施した。ヒアリング結果等を踏まえて、具体的な協力関係の検討及び今後の作業方針等について検討を行い、「P I O - N E T の自然言語データを利用したデータ解析技術に関する調査研究」として仕様書（案）を作成した。

## ②「早期警戒指標」の整備

### i. 早期警戒指標に基づく情報の提供

#### －年度計画内容－

PIONEER情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

#### ◎業務の概要

平成20年度に開発した2本の指標（「急増指標」及び「特商法指標」）の本格運用を開始し、指標に基づく情報を消費者庁、警察庁及び地方消費生活センターへ定期的に提供する。

また、「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については記者説明会等を通じて情報提供することとしている。

#### ◎年度計画実施状況

中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供するとともに、消費生活相談早期警戒システム（PIO-ALERT）の運用開始後の提供のあり方を検討し、PIO-ALERT上で両指標を利用できる環境を構築した。その結果、PIO-ALERT上では、両指標を即時に抽出し、表示することが可能となった。

指標の利用状況等についてユーザーヒアリングを行い、指標事業の有効性について確認した。

特商法指標開発後の平成21年1月から平成23年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または特商法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は203社あることが確認されている。この203社について、行政処分等された時点の直近の指標値を調べた。PIONEERデータが存在しなかった2社を除いた200社のうち、111社（54.7%）が指標値の上位50位以内に入っていた。特商法指標が集計単位としている「購入・契約先キーワード」は1年度で約13万種類が入力されており、200社は0.15%に当たる。特商法指標が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。また、特商法指標を利用している法執行部門にヒアリングを行ったところ、法違反被疑行為を発見するための端緒情報として有用であるとの意見が多かった。

急増指標を活用した情報提供は6件実施した。発表した情報は報道機関が取り上げ、消費者への注意喚起が行われた。

#### 急増指標を活用した情報提供案件テーマ（計6件）

- | No. | テーマ                             |
|-----|---------------------------------|
| 1.  | 高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘        |
| 2.  | いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！     |
| 3.  | 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル   |
| 4.  | 不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意       |
| 5.  | 使えなくなる商品券やギフト券などのご確認を！          |
| 6.  | 急増している「水資源の権利」と称する新卒の投資取引のトラブル！ |

### ii. 早期警戒指標の効果的活用

#### －年度計画内容－

早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム」（仮称）を構築し、国や地方公共団体の消費者行政担当部局での運用に供する。

### ◎業務の概要

早期警戒指標等を利用して相談情報から重要な事案を発見し、消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム（仮称）」を都道府県及び政令指定都市の消費者行政部門及び消費者問題に関わる法執行部門に配備するため、自治体担当者等のニーズをヒアリングし、利用ツールを作成すると共に、利用環境の整備について検討を行う。

### ◎年度計画実施状況

「早期警戒情報システム」を構築し、システム試験運用を経て12月より本番運用を開始し、システム正式名称を「消費生活相談早期警戒システム」（略称：PIO-ALERT）とした。

運用の開始に先立ち、相模原事務所IT講習室に於いて11月、12月に研修を実施した（受講者数11月19日：62名、12月10日：39名）。さらに、中央省庁ユーザーを対象に操作説明を行った。

## ③「事故情報データベース」の整備

### i. システム構築に向けた取組み

#### －年度計画内容－

事故情報データベースの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。

### ◎業務の概要

国民生活審議会意見（平成21年7月）等から関係機関の保有する事故情報を一元的に収集する「事故情報データベース」の構築について提言されたことを受け、国民生活センターでは「事故情報データベース」を消費者庁と連携して構築することとなった。事故情報データベースには、国民向け画面と関係機関向け画面があり、国民生活センターはシステムの構築・運用を担当している。

### ◎年度計画実施状況

平成22年4月から、事故情報データベースの本格運用を開始した。システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁と改善項目を検討し、お知らせ機能の拡張、検索キーワードランキング編集機能追加、参画機関やリコールサイトへのリンク、画像の登録機能追加、LGWANによる地方公共団体への接続、参画機関の追加を行った。参画機関は12機関となった。

さらに、国民向け画面においては、運用開始当初、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）から転載した情報はメインセンターの情報のみであったが、メインセンター以外の情報についても閲覧できるように改修した。

### ii. 情報の共有に向けた取組

#### －年度計画内容－

消費者庁との協議を踏まえて、インターネットを活用した事故情報の収集を開始する。

### ◎業務の概要

潜在的な事故情報を収集するために、インターネットを活用した事故情報の収集方法を消費者庁と検討する。

### ◎年度計画実施状況

昨年度から延期になっていた国民からの情報登録については、消費者庁より今年度は機能を実装しないとの回答が6月1日にあり、事故情報の収集に

向けての開発を中止した。

#### ④「消費者トラブルメール箱」の運用

##### i. 情報の収集、提供

－年度計画内容－

インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。

##### ◎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ため平成14年4月8日に国民生活センターのホームページ上に開設した。

国民生活センターでは、「消費者トラブルメール箱」を通じて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に掲載するとともに、必要に応じて調査等を行い、消費者への情報提供に活用している。

##### ◎年度計画実施状況

平成22年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は12,323件となり、前年度に比べ62.2%（4,724件）増加した。

受信件数が増加した要因としては、平成22年8月よりホームページのリニューアルでトップページの目立つ位置にバナーを設置したことや「メールでのよくある情報提供と回答」（FAQ）コーナーの充実が影響したと考えられる。

なお、平成22年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は246,488件で、前年度に比べ62%増加した。このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は143,421件で、前年度の3.4倍となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の58%を占めていた。

表：「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
受信件数	8,082	10,467	11,710	7,599	12,323
前年度比	22 %	30 %	12 %	△35 %	62%
1日当たりの件数	22件	28件	32件	21件	34件

表：「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
総アクセス件数	179,999件	158,257件	152,382件	246,488件
前年度比	8 %	△12 %	△4 %	62 %
（うち「FAQコーナー」へのアクセス件数）	—	—	(42,591件)	(143,421件)

「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、内部資料として活用したほか、追跡調査を実施し、主な事案や集計結果を当センターのホームページに掲載した（別添資料6参照）。

「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手

口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載している。FAQは平成20年度から順次追加・更新しているが、平成22年度は50件の追加・更新を行い、平成23年3月末時点の総件数は、124件となっている。

情報提供した項目と主な内容は以下のとおり（詳細な一覧は別添資料7参照）。

- 情報提供された代表的な事例へのQ&A（48件）
  - ・ポイントサイトで貯めたポイントが換金できない
  - ・レンタルショップで借りたDVDを紛失して高額な請求をされた など
- 相談や問い合わせ先一覧（1件）
  - ・生命保険に関して相談したい
- 情報提供や通報先一覧（1件）
  - ・特定商取引法に違反する業者を通知したい

## ii. 運用の見直し

－年度計画内容－

インターネットを活用した事故情報の収集開始に併せて、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。

### ◎業務の概要

国民生活センターの「消費者トラブルメール箱」には、製品の安全性等に関する「事故情報」と契約等によるトラブルに関する「取引情報」が寄せられている。新たに構築される「事故情報データベース」にも、消費者から寄せられる事故情報が集約されることを受け、「消費者トラブルメール箱」の運用について再検討を行う必要がある。

### ◎年度計画実施状況

昨年度から延期になっていた「事故情報データベース」の国民からの情報登録についての開発中止を受けて検討を見送ることとした。

## ⑤調査研究

－年度計画内容－

消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONEER情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

### ◎業務の概要

国民生活センターでは、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONEER情報を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供している。

### ◎年度計画実施状況

前回の国民生活動向調査から3年が経過していることから、今年度「第39回国民生活動向調査」を行うこととした。今回は調査対象を見直し、男性、単身世帯を追加し、特定テーマとしては「身の回りの危険と安全への対応」として調査票を作成した。

調査の実施については、一般入札により調査会社を選定し調査を開始した

が、当該調査会社のサンプリング方法に問題があることが判明したため、再入札を実施した。新たな調査会社に業務委託し、調査票の送付準備を整えたところ、3月11日東日本大震災が発生した。調査地点となる仙台市を含む大震災の甚大な被害を考慮し調査票の送付を延期した（次年度に時期をみて実施予定）。

## (2) 国民への情報提供の強化

### ①報道機関等を通じた情報提供

#### i. 情報提供の実施

－年度計画内容－

PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。

#### ◎業務の概要

国民生活センターでは、PIO-NETで収集される相談情報等をもとに、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている事案など、その時々において重要な問題を取り上げ、苦情相談の特徴や問題点を整理・分析するとともに、消費者への周知等を図るための情報提供を行っている。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度においては、記者説明会を機動的に25回、ホームページまたはFAX公表を11回開催し、目標の50件を大幅に上回る68件の情報提供を行った。

また、公表した情報については、新聞153回（在京6紙）、テレビ・ラジオに83回取り上げられた（平成23年3月31日現在）。このほか、記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、391件の掲載を確認した（別添資料8参照）。

なお、情報提供の際は、各部が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催している。そして、報告書作成後は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。

消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急事案については、迅速な公表に努めており、PIO-NET情報等が端緒の公表事案（商品テスト事案を除く）37件のうち、10件については、事案の選定から1月以内、15件については、1月以上2月以内に調査・分析を行い公表に至っている。

#### 調査分析及び商品テスト等の結果に関する情報提供（計68件）

- | No. | テーマ   |
|-----|---|
| 1.  | 高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘<br>－趣味につけ込む商法に注意－                |
| 2.  | 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！<br>－利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれ－ |
| 3.  | 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品                             |
| 4.  | 「平成21年度消費生活相談専門家による巡回訪問事業」の実施状況について                       |
| 5.  | 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！<br>－消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル－        |

6. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第1回）
7. ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（2010年）
8. 子どもに流行の『ローラー付シューズ』の事故  
ー使用者の骨折事故だけではなく、巻き添え事故も発生ー
9. 借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき…  
保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意！
10. いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！  
ーサケ・エビ・ホタテも、セット販売もー
11. 電気ケトルによるやけど事故に注意！
12. ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブル  
ー電話勧誘で「無料」と言われ契約したものの実は有料サービスであったー
13. イラク通貨（イラクディナール）の取引に要注意！  
ー高齢者等をねらった新手の投資トラブルー
14. 高額な施術の契約を急かす美容医療サービス  
ーきっかけはキャンペーン価格等の広告ー
15. 「消費者トラブルメール箱」1年のまとめ 2009年度に調査した事案を中心に
16. パワーウインドウの安全性
17. 地上デジタル放送に便乗した悪質商法にあわないために
18. 住宅用火災警報器の訪問販売トラブルにご注意！
19. 3D映画による体調不良
20. 2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要
21. 2009年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要
22. 電子タバコの安全性を考える
23. 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！
24. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第2回）
25. 子ども用防災頭巾の安全性
26. 「金貨の“即”現金化」に注意！ー後払い、転売で債務が膨らむトラブルが増加ー
27. 「独立開業で高収入？」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加！  
ー支払いできず、多重債務に陥るケースもー
28. 悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！  
ー「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！ー
29. 注意！高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故  
ー飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれもー
30. 小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！
31. 換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意！  
ーイラクディナールに続き、今度はスーダンポンド…ー
32. 住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルが再び増加へ  
ー認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止をー
33. 「個人情報相談」5年間の傾向と2009年度の相談概要  
ー相談件数は減少傾向、個人情報保護法への正しい理解が必要ー
34. 「カラオケ著作権」の譲渡に関するトラブルにご注意！
35. 「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」実施結果
36. 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについてー
37. 結婚相手紹介サービスのトラブルが増加  
ー法規制後も目立つ、高額な解約料や説明不足によるトラブルー
38. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第3回）
39. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例
40. 2009年度の製品関連事故に係る消費生活相談の概要ー最近の訴訟事案も含めてー
41. 小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性
42. ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘  
ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー
43. 二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる劇場型勧誘トラブル  
ー過去に未公開株や社債トラブルに遭った人はご注意！ー



44. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第二弾  
ー融資を得たいという目的での利用のほか、紹介されて利用してしまうケースもー
45. モバイルサイト内職にご注意！  
ーサイト作成料等の支払いに、無理に現金を作らせることもー
46. 消費者問題に関する 2010 年の 10 大項目
47. 「消費者トラブルメール箱」2010 年度上半期のまとめ
48. 回転ハンガーの安全性
49. 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル  
ーいったん業者の手にわたったら取り戻せないー
50. マグロやカツオの訪問販売に注意！  
ー味見しませんか？包丁を持って購入を迫る等のトラブルが起きているー
51. 不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意ー「絶対儲かる」「八百長レース」「デキレース」などのセールストークに惑わされないことー
52. 入札のたびに手数料が…！“ペニーオークション”のトラブルが急増
53. 使えなくなる商品券やギフト券などのご確認を！  
ー消費生活センターへの相談も急増ー
54. 屋根設置の太陽エネルギー利用パネルからの落雪に注意
55. ご存じ知ですか？共同購入型クーポンサイトに関するトラブル
56. 絶対に耳を貸さない、手を出さない！未公開株や社債のあやしい儲け話
57. 複雑・巧妙化するファンドへの出資契約トラブル  
ープロ向け（届出業務）のファンドが劇場型勧誘によって消費者に販売されるケースもー
58. スーダンポンドの購入を持ちかける業者に注意！  
ー「買い取る」「代わりに申し込んで」と勧誘する手口ー
59. 賃貸住宅の退去時に伴う原状回復に関するトラブル
60. 急増している「水資源の権利」と称する新手の投資取引のトラブル！
61. 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 22 年度第 4 回）
62. 電気炊飯器による子どものやけどに注意！
63. 園芸用品の使い方に注意！  
ー除草剤や殺虫剤、肥料や用土などの事件事例に着目してー
64. 自社割賦を支払手段とした販売方法に問題のある相談が増加  
ー強引な勧誘、支払能力を超えた契約は断って！ー
65. 「国民生活センター土日祝日相談」開始後 1 年間の受付状況  
ー2010 年 1 月 16 日（土）～2011 年 1 月 30 日（日）受付分ー
66. 法律に適合していないと思われるレーザーポインターに注意
67. 「東北地方太平洋沖地震」関連で寄せられた消費生活相談情報（第 1 報）  
ー東北・関東地域の相談を中心にー
68. 有料老人ホームをめぐる消費者トラブルが増加  
ー相談の傾向と消費者へのアドバイスー

各々のテーマ名と概要は以下のとおり。

1. 高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘  
ー趣味につけ込む商法に注意ー  
公表日：平成 22 年 4 月 7 日  
概要：高齢者に「自作の短歌や俳句を新聞（雑誌）に掲載しないか」という電話があり、無料と思い承諾したところ、高額な掲載料を請求された、など「短歌」「俳句」の新聞あるいは雑誌等への掲載の電話勧誘に関する相談が、2008 年度以降、急増している。  
「自作の短歌・俳句の掲載」という、趣味に対する心理を巧みに利用し、特に高齢者をねらった悪質な手口がみられ、今後も同種トラブルの発生が予想されるため、トラブルの未然防止・拡大防止の観点から、注意を呼びかけた。その結果、関連趣味団体等が発行出版物等で周知がなされた。

要望先： 一  
情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
社団法人日本広告審査機構  
社団法人日本伝統俳句協会  
社団法人俳人協会  
現代俳句協会  
日本歌人クラブ  
現代歌人協会  
社団法人日本文藝家協会

2. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！

一利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれが一

公表日： 平成22年4月7日

概要： クレジットカードで現金化するとうたって、クレジットカードのショッピング枠で商品等を購入させ、それを業者が買い取ることで消費者に現金が渡るといふ買取屋による「クレジットカード現金化」の相談が近年増加している。また、最近では消費者にキャッシュバック付商品をクレジットカード決済で購入させ、購入した商品とともに現金を渡すというキャッシュバック方式による手口も増加してきた。こうした「クレジットカード現金化」を利用することは、クレジットカード契約に違反する行為であり、また、消費者自身も思わぬトラブルに巻き込まれるおそれがある大変危険な取引である。

そこで、「クレジットカード現金化」の問題点を整理し、絶対に利用しないよう消費者に注意を呼びかけるとともに、日本クレジット協会に対して、「消費者への注意喚起」「会員規約の記載の徹底」及び「加盟店管理の徹底」に関する要望を行った。

要望先： 社団法人日本クレジット協会

情報提供先： 経済産業省 取引信用課  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
消費者庁 消費者情報課 地方協力室

3. 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品

公表日： 平成22年4月21日

概要： 各銘柄を使用したときの風呂水のラドン濃度を調べたところ、全ての銘柄で温泉法の基準を大きく下回った。また、ラジウム濃度は全ての銘柄で検出できないほど低く、温泉法の基準を大きく下回った。さらに、1日1時間・1年間直近で使用した場合でも、全ての銘柄で一般公衆の1年間の線量限度には達しなかった。

購入サイトには「ラドン温泉になる」等の広告があったが、商品のパッケージ等に同様な表示がみられたのは10銘柄中5銘柄で、疾病の治療等の効能効果をうたった広告・表示が10銘柄中6銘柄にみられた。

以上の結果を踏まえ、「温泉になる」旨や疾病の治療効果をうたった不適切な広告・表示の改善を事業者に要望した。

要望先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

情報提供先： 社団法人 日本通信販売協会  
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課  
環境省 自然環境局 自然環境整備担当参事官室  
社団法人 日本広告審査機構

4. 「平成21年度消費生活相談専門家による巡回訪問事業」の実施状況について

公表日： 平成22年5月12日

概要： 当センターでは、地方の消費生活相談体制の強化に向けた各種事業（「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」「消費生活相談員養成講座の全国主要都市での開催」「PIO-NET 端末の追加配備」「商品テスト施設・機器の拡充」「土曜日曜祝日の相談窓口の開設」ほか）を実施している。

このうち、「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」の平成21年度の実施状況について、アンケート調査を実施し、その結果について公表した。

要望先： ー

情報提供先： ー

#### 5. 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！

ー消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブルー

公表日： 平成22年5月12日

概要： 乗用車の鍵は、鍵に付いているボタンを押すことで解錠・施錠を行うキーレスエントリーが主流であるが、最近では、鍵を身につけていれば、鍵を取り出さなくてもドアの解錠・施錠が可能な電子キーを装備している車両が増えている。PIO-NET には、2005年度以降2010年3月までの登録分で電子キーに関する相談が46件寄せられており、このうち「子供をチャイルドシートに乗せたあと、電子キーの入ったバッグを助手席に載せて運転席に回ろうとしたところ、ドアが施錠され子供が閉じ込められた」等、車内に鍵や子供が閉じ込められる事例が15件見られた。こうした背景から、電子キーを装備した軽自動車及び、小型乗用車を使用して、電子キーに特有のトラブルについて調査した。

その結果、電池を定期的に交換し、降車の際には車内に置いておかないこと。電池が切れた場合のドアの解錠及びエンジンの始動方法を確認しておくこと。電子キーは車両の近くに保管しないこと。人や荷物の乗降の際には、電子キーがどこにあるのかを確認し、特に窓から電子キーを持ち出さないことを消費者に情報提供するとともに、電池が切れるとドアが自動的に施錠される車種については、使用者に対して注意喚起するよう事業者に要望した。

要望先： 一般社団法人 日本自動車工業会

情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

国土交通省 自動車交通局 技術安全部 審査課

#### 6. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第1回）

公表日： 平成22年5月12日

概要： 紛争解決委員会（第5回会合、4月28日開催）での審議を踏まえ、10事案の結果の概要を公表。

「未公開株の解約に関する紛争（1）」、「未公開株の解約に関する紛争（2）」、「サイドビジネス情報の解約に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

#### 7. ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（2010年）

公表日： 平成22年5月18日

概要： 国民生活センターでは、一口サイズのいわゆる「ミニカップ」に入ったこんにやく入りゼリーについて、乳幼児や高齢者の窒息事故が相次いだことから、1995年以降繰り返シテスト結果や警戒情報を公表してきた。

今回、消費者庁からの依頼に基づき、ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの販売実態について調査を行い、表示、形状、物性を調べるとともに、製造・販売者及び小売店チェーン本部へのアンケート調査も実施した。

要望先： ー  
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課  
消費者庁 消費者情報課 地方協力室  
内閣府 食品安全委員会 事務局  
厚生労働省 医薬食品局 食品安全部  
農林水産省 生産局 生産流通振興課  
農林水産省 総合食料局 食品産業振興課  
農林水産省 消費・安全局 消費・安全政策課  
全日本菓子協会  
全国菓子工業組合連合会  
全国こんにやく協同組合連合会  
社団法人日本通信販売協会

#### 8. 子どもに流行の『ローラー付シューズ』の事故

ー使用者の骨折事故だけではなく、巻き添え事故も発生ー

公表日： 平成22年5月26日

概要： 最近、靴のかかとの部分にローラーがついており、助走をつけてつま先をあげるとローラースケートのように滑ることができるシューズ(ローラー付シューズ)が小学生を中心に流行しているが、使用者本人だけでなく、巻き添え関連の事故もある。

取扱説明書には商品だけでなくマナーに関する記載もあるが、使用上の注意点などは十分に知れ渡っていないと思われる。そこで使用方法やマナーなども合わせた消費者への注意喚起を行った。

要望先： ー  
情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室  
文部科学省 大臣官房 総務課  
文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課

#### 9. 借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき…

保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意！

公表日： 平成22年5月26日

概要： インターネットを通じて保証人紹介業者（以下「紹介業者」という）に申込みをしたところ、「保証人を紹介されなかった」「キャンセルを申し出たら拒否された」といったトラブルが増加傾向にある。また、保証人として紹介業者に名義登録をすれば報酬を得られるということで名義を登録したところ、多額の債務を負わされてしまったというトラブルもある。

お金を借りたり、アパート・マンション等を借りる際の連帯保証、就職の際の身元保証など、保証人を必要とする場面は少なくない。そのような場面で、インターネットで契約等が行えるという手軽さから、紹介業者の利用を考える消費者は今後も増加していくものと思われる。そこで、トラブル防止の観点から、安易な利用をしないよう消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー  
情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

#### 10. いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！

ーサケ・エビ・ホタテも、セット販売もー

公表日：平成22年5月26日

概要：「カニは好きですか」「市場の売れ残りを特価で販売する」などと電話があり、強引に契約をさせられてしまったり、断ったのに商品が届いたりするという相談が数多く寄せられている。最近では、カニのほかにエビやホタテ貝等に関する相談もみられる。

2008年度以降、急増傾向にあり、高齢者からの相談が目立つことから、注意を呼びかけた。

要望先：一

情報提供先：消費者庁 消費者情報課 地方協力室  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

#### 11. 電気ケトルによるやけど事故に注意！

公表日：平成22年6月9日

概要：電気ケトルの市場が成長している中で、今後、電気ケトルによるやけど事故等のトラブルが増えることが予想されることから、電気ケトルによるやけど事故の未然防止に着目したテスト実施した。

その結果、給湯ロック機能が付いていないものは、本体の転倒時に容易に湯がこぼれてやけどの危険があった。また、満水目盛りも過剰に水を入れると、やかんと同様に湯注ぎ口などから湯が噴き出しやすかった。また、本体側面の温度が70℃以上になるものがあったが、その一方で、本体側面の温度が高くなならないよう商品設計されているものもあった。

以上を踏まえ、業界に対して安全等にかかわる規格・基準の検討をするよう要望した。

要望先：社団法人日本電機工業会

情報提供先：消費者庁 消費者情報課 地方協力室  
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

#### 12. ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブルー電話勧誘で「無料」と言われ契約したもの実は有料サービスであったー

公表日：平成22年6月9日

概要：全国の消費生活センターには、電話勧誘で「無料」や「お試し」と言われたので、了承したところ有料の契約であった、という“ネット回線を利用した有料映像配信サービス（様々なジャンルの専門チャンネルを視聴したり、ビデオオンデマンドのサービス”に関する苦情が多く寄せられている。そこで、消費者被害の未然防止のため、事例や対処方法を情報提供した。

要望先：社団法人電気通信事業者協会  
社団法人テレコムサービス協会

情報提供先：消費者庁 消費者情報課 地方協力室  
総務省 衛星・地域放送課 地域放送推進室

#### 13. イラク通貨（イラクディナール）の取引に要注意！

ー高齢者等をねらった新手の投資トラブルー

公表日：平成22年6月24日

概要：業者が電話などで「イラクの通貨（イラクディナール。以下、ディナール）をいま買えば、将来、円に両替したときに儲かる」と勧誘するトラブルが、2010年3月以降、急増していた。

ディナールは、他の米ドルやユーロなどの通貨とは異なり、国内では極めて取引がしにくい通貨であるため、ディナールを購入しても円に換金することは困難である。また、「絶対に儲かる」といった勧誘も目立つが、鵜呑みにすべきではない。

高齢者や過去に未公開株などの投資トラブルにあった消費者を

ねらった勧誘が多いことから、トラブルの拡大を未然に防ぐために、安易にディナーを購入しないよう注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
警察庁 刑事局 捜査第二課  
消費者庁 消費者情報課 地方協力室

#### 14. 高額な施術の契約を急かす美容医療サービス

ーきっかけはキャンペーン価格等の広告ー

公表日： 平成22年7月7日

概要： 美容医療サービスの販売方法や広告等に関する相談が増加傾向にある。キャンペーン価格等の広告を見て、カウンセリングを受けるだけのつもりで美容クリニックに行ったら契約を急かされたり、不安をあおられて高額な契約をしてしまい、その日のうちに施術を受けたという相談や、解約を申し出たら高額な解約料を請求されたというケースも見受けられる。主に20～30歳代の消費者がトラブルにあっていることも特徴である。以前から美容クリニックの勧誘等のトラブル事例は多く寄せられており、取引の適正化がされていないのが現状である。

そこで、美容医療サービスに関するこうした消費者トラブルの未然防止のために消費者へ注意喚起し、行政等に今後のトラブル防止策を検討するよう要望を行った。

要望先： 消費者庁 地方協力課  
社団法人日本雑誌広告協会  
一般社団法人インターネット広告推進協議会

情報提供先： 厚生労働省 医政局総務課  
日本医師会  
社団法人日本美容医療協会  
社団法人日本広告審査機構

#### 15. 「消費者トラブルメール箱」1年のまとめ 2009年度に調査した事案を中心に

公表日： 平成22年7月7日

概要： 消費者被害の実態を速やかに把握するため、2002年4月に開始されたインターネットを利用した情報収集システムが消費者トラブルメール箱であり、2009年度には7,599件の受信件数があった。

この2009年度に寄せられた情報の受信件数等につき、サービス分類別受信件数、内容別分類別件数、送信者の属性について分析を行ったほか、トラブルメール箱へのアクセス数の推移、新設されたトラ箱FAQへのアクセス件数について調査した。また、追跡調査を実施した主な事案等、公表に繋がった事例、ならびにFAQの掲載事案についてまとめたほか、担当者として年間を通じて目立ってきたと思われる諸問題等の傾向について公表した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

#### 16. パワーウインドウの安全性

公表日： 平成22年7月21日

概要： 前回実施したテストから7年が経過していること、パワーウインドウに挟まれる事故が現在も発生していることから、現行の車種を中心に、安全装置等の装着の実態を明らかにするとともに、パワーウインドウの閉まるときの力や安全装置の動作等を調べた。その結果、集中開閉スイッチとロックスイッチは全ての銘柄に付いていたが、ロック中の動作は一部の車種で異なっていた。挟み込み防止機

能が全席に装備されていたのは26 銘柄中 10 銘柄であった。また、挟み込み防止機能を装備したほとんどの銘柄はウインドウが反転し機能が働いたが、1 銘柄は動作が不安定であった。

パワーウインドウが閉まるときの力は若干大きくなっていて、挟み込み防止機能が働くときの力は前回のテストよりも小さくなっていて。一方、国産車の現行車種を調べたところ、全席に挟み込み防止機能が装備されているのは196 車種中 65 車種であった。

以上の結果から、業界に対して、挟み込み防止機能を全席に装備するとともに、ウインドウを閉める力はできる限り小さくするように改めて要望し、スイッチを引き続けても挟み込み防止機能が働くよう、挟み込み防止機能が確実に働くよう要望した。

要望先： 一般社団法人日本自動車工業会

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

国土交通省 自動車交通局 技術安全部 審査課

#### 17. 地上デジタル放送に便乗した悪質商法にあわないために

公表日： 平成22年7月30日

概要： 2011年7月24日の地上アナログ放送終了まで残り1年となったが、全国の消費生活センター等には、「アナログ放送の終了時期を誤認させ工事を勧められた」、「地デジ（地上デジタル放送）が見られなくなると言ってケーブルテレビへの加入を迫られた」などの苦情相談が寄せられている。中でも高齢者からの相談が目立つ。

これらの事例の中には、地デジに関する消費者の知識不足につけ込んで見られるものもある。

そこで、消費者庁、総務省、国民生活センターの3省庁等で被害の未然防止・拡大防止を図るため、主な相談事例とその対応例、地デジに関する基本的情報をマニュアル形式でまとめた。

要望先： ー

情報提供先： ー

#### 18. 住宅用火災警報器の訪問販売トラブルにご注意！

公表日： 平成22年8月4日

概要： 住宅用火災警報器の訪問販売に関する相談は、2005年度以降に約800件寄せられており、相談内容としては「訪問販売で高額な火災警報器の契約をしたが不審だ」といったものが多い。

住宅用火災警報器は、平成16年の消防法改正に伴い、新築住宅では平成18年6月から、既存住宅では市町村条例で定める日（平成23年6月までの日）から設置が義務づけられることとなっている。このため、設置義務化の全面施行までに同様の消費者トラブルが引き続き発生する可能性がある。

そこで、住宅用火災警報器の訪問販売トラブルの未然・拡大防止のために情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

総務省 消防庁 予防課

#### 19. 3D映画による体調不良

公表日： 平成22年8月4日

概要： 3D映画を観て気分が悪くなったという相談が消費者トラブルメール箱やPIO-NETに寄せられ始めた。

3Dに限らず、映像の視聴による眼精疲労、不快感、頭痛などの体調不良は、業界や研究者の間では映像酔いなどとして知られており、生体への影響に関する研究や安全に関するガイドラインの作成

も行われている。原理上3Dの方が2Dよりも映像酔いを起しやすいおそれもあると言われている。しかし、3Dが急速に普及し大々的に宣伝もされている中で、消費者にはそれらの情報がよく伝わっていないと思われる。

そこで、3D映画による体調不良について、消費者への周知を目的に注意喚起を行った。

要望先： 一般社団法人映画産業団体連合会  
情報提供先： 消費者庁 地方協力課  
経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課  
文部科学省大臣 官房総務課 法令審議室

## 20. 2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要

公表日： 平成22年8月4日

概要： この概要は、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：パイオネット）」によって収集した2009年度の消費生活相談情報をまとめたものである（対象データは、2010年5月末日までに国民生活センターのホストコンピュータに登録された苦情相談）。

2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の主な特徴は以下のとおり、

- (1) 消費生活相談情報の総件数は、約90万件で減少傾向。
- (2) 「架空請求」の相談は激減するも、「架空請求」以外の相談は微減にとどまる。
- (3) 20歳代以下の契約当事者の相談が減少する一方、60歳以上の相談が増えており、契約当事者の高齢化が進んでいる。
- (4) 「油脂（食用油）」「住宅関連」「株」「四輪自動車」などの相談が増加。
- (5) 「サラ金・フリーローン」の相談は大きく減少した。
- (6) 「安全・品質」と「接客対応」に関する相談件数が過去最高に。
- (7) 「店舗外販売」の件数が減少しているものの、「店舗購入」は増加傾向。
- (8) 割賦販売法の改正などを背景に「個品割賦」は減少傾向、「総合割賦」は増加傾向。
- (9) 契約・購入金額、既支払金額ともに総額が減少。

要望先： —  
情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

## 21. 2009年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要

公表日： 平成22年8月4日

概要： 2009年度に、国民生活センターと消費生活センターを結ぶPIO-NETによって収集した危害・危険情報と、協力病院から収集した危害情報の概要をまとめ、速報として公表した（対象データは、2010年5月末日までに国民生活センターのホストコンピュータに登録された情報）。

要望先： —  
情報提供先： 消費者庁 地方協力課

## 22. 電子タバコの安全性を考える

公表日： 平成22年8月18日

概要： 全国的な禁煙・分煙の意識の高まりや、2010年10月からのたばこ税の増税の影響等からか、電子タバコが注目を集めている。一方、PIO-NETにもこれまでに309件の相談が寄せられており、特に近年



件数が急増している。そこで、電子タバコの安全性について調査したところ、国内で販売されている 25 銘柄 45 味中、11 銘柄 15 味でカートリッジの液体からニコチンが検出された。

この結果を受けて、消費者に被害の未然防止・拡大防止のため情報提供を行うと共に、事業者及び行政に対し注意喚起と指導の徹底等の要望を行った。

要望先： 消費者庁 政策調整課  
情報提供先： 厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課  
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課  
厚生労働省 健康局 総務課 生活習慣病対策室  
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室  
内閣府 政策統括官 共生社会政策担当

23. 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！

公表日： 平成 22 年 8 月 18 日

概要： 火山灰由来の原材料を配合した洗顔料が最近人気となっている。危害情報システムには洗顔料を使用して目に異物が入ったとの事例が 2005 年度以降の約 5 年間で 23 件寄せられているが、うち 10 件は火山灰由来の原材料が配合された洗顔料を使用して発生した事例であり、そのうち 9 件は通院治療を要していた。

火山灰由来の原材料を配合した洗顔料 10 銘柄についてテストを行ったところ、全ての銘柄に一定以上の大きさやとがった部分を含む粒子が含まれており、これらの一部は涙やまばたきで排出されずに眼表面に残る可能性があると考えられた。テスト結果より消費者に対して注意を呼びかけるとともに、事業者に対し注意表示の徹底と商品の改善を要望した。

要望先： ー  
情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
厚生労働省 医薬食品局 安全対策課  
日本化粧品工業連合会

24. 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 22 年度第 2 回）

公表日： 平成 22 年 8 月 18 日

概要： 紛争解決委員会（第 6 回会合、7 月 27 日開催）での審議を踏まえ、14 事案の結果の概要を公表。

「在宅ワーク契約の解約に関する紛争」、「コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先： ー  
情報提供先： ー

25. 子ども用防災頭巾の安全性

公表日： 平成 22 年 9 月 1 日

概要： 現在、小学校を中心に地震、火災等の災害の発生で避難する場合に落下物等の危険から頭部を保護するために、いわゆる「防災頭巾」が使われている。防災頭巾は、地震などの非常時用として使用されるものであるため、普段から気に留めず、消費者がよく知らない点も多い。そこで、市販の防災頭巾や実際に小学生が使用していた防災頭巾について、テストを実施した。

その結果、市販の防災頭巾は、全ての銘柄で防災や難燃など防災性能を謳っていたが、(財)日本防災協会の認定品ではないものは、燃焼が続き焼失するものがあつた。また、小学生が使用していた防災頭巾を調べたところ、側地の破れや毛玉の発生、詰物の露出や偏

りなど経年による劣化が生じているものが見られ、詰物がなくなり、側地だけになっているものもあった。

これらの結果から、消費者に「長期の休みなどで子どもが防災頭巾を持ち帰った際は、傷みがないかなどをよく確認すること。また、頭部を守るために適した大きさかどうか確認すること。」や「防災頭巾を購入する際は、詰物を使用によって偏らない構造や劣化しにくい素材か、また、(財)日本防災協会の認定品を購入の目安にすること」や「手入れ方法などの表示をよく確認すること」などを情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
総務省 消防庁 予防課  
経済産業省 製造産業局 繊維課  
文部科学省 大臣官房 総務課  
財団法人 日本防災協会

26. 「金貨の“即”現金化」に注意！ー後払い、転売で債務が膨らむトラブルが増加ー

公表日： 平成22年9月1日

概要： 消費者金融などから借金ができない消費者をターゲットとした、新たな手口である「金貨の即現金化」に関する相談が、2008年度以降、全国の消費生活センターに寄せられている。

現金を必要としている消費者が「即現金化」といった広告をきっかけに、代金後払いで自分の欲しい金額分の金貨や地金を購入する。その金貨や地金を、別の買取業者にすぐに転売し、現金化するという仕組みである。しかし、消費者が手にする受け取り額は購入代金より必ず低く、最終的には債務が膨らんでしまう危険性がある。

そこで、現金化目的での金貨や地金の購入、転売に関するトラブルについて、被害の未然防止、拡大防止を図るため、注意を呼びかけた。その結果、消費者庁HP「儲け話に注意！」にて紹介された。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
金融庁 総務企画局 企画課 信用制度参事官室  
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部 鉱物資源課

27. 「独立開業で高収入？」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加！

ー支払いできず、多重債務に陥るケースもー

公表日： 平成22年9月1日

概要： 国民生活センターや各地の消費生活センターには以前から、軽貨物運送の代理店契約に関する相談が寄せられており、一旦減少したものの2007年以降、再び増加している。相談者の半数以上が50～60歳代であり、中には、“家族を養うため”“生活のため”に仕事を探していた人が契約してトラブルとなり、多重債務等の深刻な状況となるケースもみられた。

そこで、今回は軽貨物運送の代理店契約のトラブルについて問題点を整理し、関係機関に要望、情報提供すると共に消費者に注意喚起した。

要望先： 消費者庁 政策調整課  
社団法人全国軽自動車協会連合会  
社団法人全国中古車販売協会連合会  
社団法人日本クレジット協会

情報提供先： 警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

28. 悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！

－「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！－

公表日：平成22年9月1日

概要：国民生活センターは、2008年6月に「出会い系サイト」に係る消費者トラブルについて消費者に注意喚起したところであるが、その後も引続き全国の消費生活センターには、出会い系サイトに関する苦情が多く寄せられている。最近では「出会いの場」を求めたものだけではなく、消費者がSNSや懸賞サイト等に登録した後に、「メル友になってほしい」「(芸能人のマネージャーと称する者から)メール交換費用を負担するから、担当している芸能人の悩みを聞いてほしい」といった書込みやメールを受け取ったことをきっかけに、メール交換を行なった結果、「お金をあげると言われたのに貰えなかった」、「芸能人だと思ってメール交換していたが、嘘だった」等の苦情が多く寄せられている。相談者は有料のメール交換サイト運営事業者に、“サクラ”等を使ってメール交換を続けさせたのではないかと疑って、メール交換費用の返金を求めるが、“サクラ”の証明は困難でありメール交換費用を取り戻すことは難しい。そこで、消費者被害の未然防止の観点から、消費者に注意喚起した。

その後、消費者委員会からは、決済代行サービスについてのヒアリングを受けて、トラブルの実態について情報提供した。

要望先：社団法人日本クレジット協会  
日本クレジットカード協会

情報提供先：内閣府 消費者委員会  
警察庁 生活安全局 少年課  
警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課  
消費者庁 政策調整課  
経済産業省 商務情報政策局商務流通グループ 取引信用課

29. 注意！高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故

－飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれも－

公表日：平成22年9月15日

概要：薬を包装ごと飲み込んでしまい、喉や食道などを傷つけたという事故が寄せられている。薬の包装はプラスチックにアルミを貼り付けたPTPシート(Press-Through-Package)と呼ばれるものが主流である。1996年以前は、縦横にミシン目が入り1錠ずつ切り離せる構造だったが、錠剤と一緒にPTP包装を誤飲する事故が頻発したため、1996年3月の業界団体の自主申し合わせにより、1錠ずつに切り離せないような構造にすること、誤飲の注意表示を増やすなどの対策がとられた。1998年1月には当センターでも消費者へ注意喚起しているが、その後も誤飲事故は後を絶たない。薬をPTP包装のまま飲み込んでしまうと、自力で取り出すことは難しく、X写真にも写りにくい内視鏡で取り出すことになり、身体への負担も大きい。そこで改めて消費者への注意を喚起した。

要望先：日本製薬団体連合会  
社団法人日本薬剤師会  
社団法人日本病院薬剤師会

情報提供先：消費者庁 政策調整課  
厚生労働省 医薬食品局 安全対策課  
社団法人日本医師会

30. 小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！  
 公表日：平成22年9月22日  
 概要：小径タイヤ（8インチ）の折りたたみ自転車で道路の段差を走行した際にフレームが破損して転倒し、50歳代の男性が顔に1カ月以上の怪我を負う事故が発生した。事故同型品を調査した結果、フレームに強度上の問題が認められたことから、段差のある道路などでの使用を見合わせるよう情報提供した。  
 要望先：—  
 情報提供先：消費者庁 消費者安全課  
 経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
31. 換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意！  
 —イラクディナールに続き、今度はスーダンポンド…—  
 公表日：平成22年9月24日  
 概要：2010年3月以降、イラク通貨（イラクディナール）の購入を消費者に持ちかけるトラブルが多発しているが、最近では、見知らぬ業者が消費者に「別業者からスーダンの通貨（スーダンポンド）を1口15万円で購入してくれれば、その数倍で買い取る」と電話で勧誘するトラブルが発生している。  
 これらのトラブルでは、換金性の乏しい通貨を「必ず儲かる」「高値で買い取る」とあおって契約させる手口が目立つ。そこで、被害の拡大を未然に防ぐために、注意点をまとめた。  
 消費者庁HP「儲け話に注意！」でも紹介された。  
 要望先：—  
 情報提供先：消費者庁 政策調整課
32. 住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルが再び増加へ  
 —認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止を—  
 公表日：平成22年10月21日  
 概要：国民生活センターでは、住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルについて、2002年度に消費者への情報提供を行ったのち、全国の消費生活センターに寄せられる相談件数がピークであった2005年度にも注意喚起を行った。  
 それ以降、全国の相談件数は減少傾向であったが、2009年度に再び増加に転じた。このうち、特に認知症高齢者等の判断能力が不十分な消費者の契約に関する相談についても増加傾向に転じたことから、認知症高齢者などへの見守り強化を呼びかけるため再び情報提供した。  
 要望先：—  
 情報提供先：消費者庁 政策調整課  
 警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
 国土交通省 住宅局 住宅生産課  
 財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター
33. 「個人情報相談」5年間の傾向と2009年度の相談概要  
 —相談件数は減少傾向、個人情報保護法への正しい理解が必要—  
 公表日：平成22年10月21日  
 概要：個人情報保護法完全施行後5年間の経過したことから、国民生活センター及び全国の消費生活センター等の個人情報相談窓口に寄せられた個人情報相談5年間の傾向と2009年度の相談概要をまとめた。今後の個人情報に対する考えの参考になるよう、情報提供する。  
 要望先：—

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

34. 「カラオケ著作権」の譲渡に関するトラブルにご注意！

公表日： 平成22年10月21日

概要： 最近、「カラオケに関する著作権」「カラオケ発明者の著作権」といったものの購入や投資の勧誘に関する相談件数が増加している。カラオケで歌われることで収益が生じる著作権としては、カラオケで歌われる楽曲の著作権が代表的なものである。また、カラオケの機械やカラオケのビジネスモデルそのものは著作権法に定める著作物に該当せず、著作権は発生しない。

「カラオケに関する著作権」「カラオケ発明者の著作権」と謳って勧誘している場合、上記のどれにも該当しない、「カラオケに関するビジネスの仕組みや歴史を解説した文章（例えば本）」の著作権である可能性がある。

このような「カラオケに関する文章の著作権」を小口分割したものを購入したとしても、カラオケで歌われる楽曲や、カラオケ装置などによって生じた利益が自動的に受けられるわけではない。

消費者庁及び独立行政法人国民生活センターでは、「カラオケに関する著作権」「カラオケ発明者の著作権」といったものの購入や投資の勧誘に関する相談について典型的に生じている相談内容や、譲渡を受けた権利の内容と受けられる利益の関係を示しつつ、慎重に確認をした上で判断するよう、消費者へアドバイスを提供した。また、消費者からの相談に適切に対応できるよう、各地の消費生活センターへも情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： ー

35. 「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」実施結果

公表日： 平成22年10月27日

概要： 高齢者の消費者被害を未然に防ぎ、被害拡大を防止するため、9月16日～17日にかけて、9都県市・3団体共同して「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」を実施した。今回の公表では国民生活センターが受け付けた相談について、その実施結果を報告する。

要望先： ー

情報提供先： ー

36. 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについてー

公表日： 平成22年11月11日

概要： 新型インフルエンザの流行とともに二酸化塩素による部屋等の除菌をうたった商品が市場で見受けられるようになった。

PIO-NETには、二酸化塩素による部屋等の除菌をうたった商品に関する相談が、2005年4月から2010年3月末までに20件寄せられており、特に2009年度に多くなっていた。

そこで、二酸化塩素による部屋等の除菌をうたった商品について調べた結果、二酸化塩素の放散は9銘柄中6銘柄でほとんど確認できなかった。一方、使用開始当初に放散速度が大きくなり、その際の室内濃度がACGIH（米国産業衛生専門家会議）の定める作業環境基準（0.1ppm）をも上回ると推定される銘柄があり、においも強くなることから使用にあたっては注意が必要であった。なお、除菌効果や人への健康影響についての検証はほとんど行われていなかった。また、吸入による暴露が問題となる商品であるにもかかわらず、二酸化塩素が食品添加物であることを根拠に安全であると謳ったり、公的機関で安全性が確認されていると受け取れるような表示が

あり、消費者の誤認を招くおそれがあった。さらに、インフルエンザやノロウイルス、0-157 等への予防効果をうたうものもあり、薬事法に抵触するおそれがあると考えられた。

以上より、事業者に対しては商品の安全性と有効性についての検証及び表示の改善を、行政に対しては監視・指導の徹底を要望した。

要望先： 消費者庁 政策調整課  
情報提供先： 厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室  
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課  
農林水産省 消費・安全局 畜水産安全管理課  
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

### 37. 結婚相手紹介サービスのトラブルが増加

—法規制後も目立つ、高額な解約料や説明不足によるトラブル—

公表日： 平成22年11月11日

概要： 全国の消費生活センターに寄せられた結婚相手紹介サービスに関する相談は、2006年度は2005年度に比べて相談件数が減少したものの、2007年度以降は、毎年相談件数が増加している。相談の内容をみると、「解約したいと言ったができないと言われた」「解約料が高い」「返金額が少ない」という解約に関する相談や、「事前に聞いていたサービス内容と実際が異なる」「希望する条件に合った人を紹介されない」「紹介してもらっても相手からの返事がなく、先に進めない」などのサービス内容に関する相談が多くみられる。また、会員資格を一定の条件を満たす者に限っているという業者に関し「条件を満たす会員は一部だけであり事前の説明と異なる」などの相談が寄せられているほか、「外国人を紹介されたが、相手がいなくなってしまった」という相談もみられる。

国民生活センターでは、特商法が改正され結婚相手紹介サービスが指定役務として追加された2004年に結婚相手紹介サービスについて情報提供を行っているが、ここ数年、再び相談件数が増加傾向を示していることから、改めて問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供することとした。

要望先： —  
情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課  
特定非営利活動法人日本ライフデザインカウンセラー協会  
特定非営利活動法人結婚相手紹介サービス業認証機構  
結婚相手紹介サービス協会  
有限責任中間法人結婚相談業サポート協会  
株式会社 I B J (日本結婚相談所連盟)  
ナノライセンス結婚専科システム協議会

### 38. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第3回）

公表日： 平成22年11月11日

概要： 紛争解決委員会（第7回会合、10月18日開催）での審議を踏まえ、12事案の結果の概要を公表。

「海外インターンシップの解約に関する紛争」、「注文住宅の外壁の品質に関する紛争」、「ネットショップの解約に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先： —  
情報提供先： —

### 39. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例

公表日： 平成22年11月11日

概要： 全国の消費生活センターには、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等に基づき、その被害の救済に取り組んでいる。なかでも消費者契約法は、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている。

国民生活センターでは、消費者契約法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、その代表例と傾向をまとめている。また、消費者契約法施行後、消費者契約法に関連する主な裁判例について収集し情報提供している。

今回は昨年10月公表以降に把握できたものを取りまとめた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

40. 2009年度の製品関連事故に係る消費生活相談の概要ー最近の訴訟事案も含めてー

公表日： 平成22年11月11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に収集した2009年度の製品関連事故に係る消費生活相談の状況を調査し、その結果を取りまとめた。また、製造物責任法に基づく訴訟について取りまとめた。

要望先： ー

情報提供先： ー

41. 小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性

公表日： 平成22年11月18日

概要： 小径タイヤの折りたたみ自転車で走行中、歩道と車道の4センチほどの段差を越えたところで転倒。顔面に骨折や裂傷を負い、歯が6本折れた(22年5月)との重大事故を受け、国民生活センターで事故同型品を調べたところ、この自転車はフレームの強度に問題があるため、段差のある道路などでの使用を見合わせるよう情報提供した(9月22日公表)。しかし、市場には事故品と同様の構造を持つ他の製品も散見され、これらもフレームの強度不足等の問題が懸念されることから、再度テストを実施した。

その結果、フレームの強度や段差を上るときの走行能力が劣るため、段差のある道路を走行するには適さないこと、品質の問題がある場合には販売元に連絡すること、段差や凹凸での走行を避け、異常を感じた場合には直ちに使用を中止することを消費者へ情報提供するとともに、ある程度の段差でも変形・破損しない構造にすることを事業者に要望した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課  
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課  
財団法人自転車産業振興協会  
社団法人自転車協会

42. ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘

ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー

公表日： 平成22年11月25日

概要： 2009年度に全国の消費生活センターに寄せられたマンションの勧誘に関する相談件数は対前年比22%増(5,355件)と大きく増加した。また、2005年度以降2010年度(10月末日登録分まで)までの5年間の総件数は2万2,160件となっていた。なかでも「投資用マンションの購入を強く迫られ、断ると脅された」等の相談が増え続けており、電話勧誘の場合は勤務先に非通知でかけてきて、「マンション経営で節税

を」「税金の還付がある」「安定した家賃収入で老後が安心」というセールストークで執拗かつ強引な勧誘を行い契約に至らしめるケースが多く見られた。

宅地建物取引業法では、契約にあたって相手を威迫してはならないと定めているほか、同法施行規則では電話による長時間の勧誘等により相手を困惑させてはならないと定めているが、2009年度の相談(5,355件)を相談内容キーワードで見ると「強引・強迫」4,463件、「長時間勧誘」491件、「夜間勧誘」341件と、問題のある勧誘が行われていることが判明した。

以上から、マンションの悪質な勧誘による被害を防止するため消費者へ情報提供を行うほか、関係官庁ならびに業界団体に規制強化を要望した。

要望先： 消費者庁 政策調整課  
財団法人不動産適正取引推進機構  
社団法人不動産協会  
社団法人全日本不動産協会  
社団法人全国宅地建物取引業協会連合会  
社団法人不動産流通経営協会

情報提供先： 国土交通省 総合政策局 不動産業課  
消費者庁 取引・物価対策課  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

43. 二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる劇場型勧誘トラブル  
ー過去に未公開株や社債トラブルに遭った人はご注意！ー

公表日： 平成22年11月25日

概要： 最近、過去に未公開株や社債のトラブルに遭った人が、劇場型勧誘によってリゾート会員権、FX（外国為替証拠金取引）関連ソフト、金の小判、金杯、仏像、仏具、ダイヤモンドの保有権利を購入させられ、さらなるトラブルに遭ったという相談が国民生活センターに寄せられている。

劇場型勧誘では、当該販売業者と別の事業者が「あなたが買った商品等を当社が高値で買い取ります」と言って消費者に購入を煽（あお）り、言葉巧みに契約の申込みをするよう仕向けられてしまうためトラブルになるという特徴がある。投資トラブルの二次被害ともいえる、こうした手口による被害の拡大を防止するため、早急に情報提供を行うこととした。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
警察庁 生活安全局 生活安全企画課  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
警察庁 刑事局 捜査第二課  
金融庁 総務企画局 企業開示課  
金融庁 監督局 証券課  
証券取引等監視委員会事務局 証券検査課  
経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課

44. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第二弾

ー融資を得たいという目的での利用のほか、紹介されて利用してしまうケースもー

公表日： 平成22年12月1日

概要： 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルについて、国民生活センターでは2010年4月7日に報道発表を行っているところだが、公表後、改正貸金業法の完全施行を経て、相談件数が増加している。最近では、融資を得たいという目的での利用の他に、別の取



引の支払いができないときに業者から「クレジットカード現金化」での支払いを紹介されるケースも目立ってきたことから情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： ー

45. モバイルサイト内職にご注意！

ーサイト作成料等の支払いに、無理に現金を作らせることもー

公表日： 平成22年12月9日

概要： 「新聞の折り込みチラシやタウン誌等を見てアルバイトに応募し、履歴書や免許証のコピーを業者に送付後、仕事のために携帯電話用のホームページ（以下、モバイルサイト）が必要だと言われ契約したが、解約したい」というモバイルサイト内職に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられている。こうしたトラブルは2010年3月頃から発生し、増加した。

そこで、同種手口によるトラブルの拡大を未然に防ぐために、仕事を得るためにモバイルサイト作成料等が必要だと言われても安易に契約をしないよう、消費者に情報提供した。

その後、警察庁は各県警に当該トラブルに関する情報を周知した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

警察庁 刑事局 捜査第二課

金融庁 総務企画局 信用制度参事官室

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 取引信用課

日本貸金業協会

社団法人日本クレジット協会

日本クレジットカード協会

46. 消費者問題に関する2010年の10大項目

公表日： 平成22年12月9日

概要： 国民生活センターでは、その年に消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し公表している。

2010年は、消費者庁・消費者委員会が発足1年を迎えるなか、新たな消費者トラブルも多く生じた年となった。平成22年の10大項目は以下のとおり。

- ・ 投資に関するトラブル急増、未公開株・社債さらに外国通貨取引も
- ・ ネット取引の中で、クレジットカードの決済代行がかかわるトラブルが深刻化
- ・ 改正貸金業法完全施行、一方でクレジットカード現金化等の問題も
- ・ アフィリエイト・ドロップショッピングなど、ネットを利用した手軽な副業トラブル増加
- ・ 住まいに関する悪質勧誘が増加、マンション販売・住宅リフォームなど
- ・ フロアマットの事故等を受け、自動車の安全性への関心高まる
- ・ ライター規制など、子どもの事故の予防に向けた取組み進む
- ・ 全国共通の消費生活相談の電話番号「消費者ホットライン」（0570-064-370）始動

- ・ 新たな「消費者基本計画」が策定される
- ・ こんにやく入りゼリーの窒息事故に関し様々な検討進む、地裁判決も

要望先： ー

情報提供先： ー

47. 「消費者トラブルメール箱」2010年度上半期のまとめ

公表日： 平成22年12月9日

概要： 消費者被害の実態を速やかに把握するため、2002年4月に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）を開始し、8年半が経過した。2010年度より、消費者トラブルを迅速に情報提供する観点から、半期ごとにまとめて公表することとした。

2010年度上半期においては、5,267件の相談が寄せられた。この受信件数等につき、送信者の属性について分析を行ったほか、トラブルメール箱へのアクセス数の推移、新設されたFAQへのアクセス件数について調査した。また、追跡調査を実施した主な事案、公表につながった事例、ならびにFAQの掲載事案についてまとめたほか、年間を通じて目立ってきたと思われる諸問題の傾向について公表した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

48. 回転ハンガーの安全性

公表日： 平成22年12月21日

概要： 省スペースで多くの洋服を収納できることを謳う回転ハンガーがテレビショッピングやインターネットの店舗などで販売されている。一方、PIO-NETには2005年度から2010年10月末までに、回転ハンガーに関する相談が77件寄せられていることから、安全性を中心にテストを実施した。

テストの結果、回転ハンガーに耐荷重相当の衣類を掛けた状態で畳の上を移動するテストでは、キャスターが方向転換できずに転倒した銘柄や、移動できない銘柄がみられた。また、耐荷重相当の衣類を掛けた状態で、キャスターが変形するものが1銘柄あった。さらに、一箇所に偏って衣類を掛けた場合、少ない着数でも転倒しやすくなるものが全16銘柄中5銘柄あった。一方、インターネット上の販売サイト及び取扱説明書の両方に耐荷重と収納枚数の表示がないものが全16銘柄中2銘柄あった上、販売サイトには、設置場所に関する表示は全銘柄にみられなかった。

これらの結果から事業者には、強度や安定性等が不足しているものについての改善、使用可能な洋服の総重量（耐荷重）、収納枚数、製品寸法及び設置場所を分かりやすい表現でインターネット上の販売サイト及び取扱説明書に表示するよう要望した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課  
社団法人日本通信販売協会

49. 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル

ーいったん業者の手にわたったら取り戻せないー

公表日： 平成22年12月21日

概要： 最近、消費者の自宅を訪問し、金やプラチナ等の貴金属を使ったアクセサリや和服等を買取るというサービスに関する相談が、

全国の消費生活センターに寄せられている。相談内容は、「業者の勧誘が強引で怖かったので、買い取りに応じてしまった」「貴金属を買い取ってもらったが、買い取り価格が安すぎると思い解約を申し出たところ、解約は受け付けられないという書面を渡しているののでできないと言われた」「買い取りの際に健康保険証の番号を書かされた。個人情報が悪用されるのではないか」といったものである。消費者が、不意に来訪した業者から買い取りを勧誘され、冷静に判断できないまま契約してしまったというケースが目立っているが、自宅を訪問した業者に貴金属等を渡してしまうと、その後返品を求めても取り戻せないことがほとんどである。

2010年度に入って、自宅での買い取りサービスの苦情相談が急増しており、高齢者の相談も目立っていることから、問題点を整理し消費者に注意喚起した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
警察庁 生活安全局 生活安全企画課

50. マグロやカツオの訪問販売に注意！

ー味見しませんか？包丁を持って購入を迫る等のトラブルが起きているー

公表日： 平成22年12月27日

概要： 「マグロの味見しませんか」等と言って自宅に訪れた業者から、マグロやカツオ等の魚介類を買わされたという相談が増えている。生鮮食料品の訪問販売は平成21年12月より「特定商取引に関する法律」の規制対象となったが、販売業者名や連絡先が分からないため、被害回復が難しいというトラブルがほとんどである。そこで、安易に購入しないよう消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： ー

51. 不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意ー「絶対儲かる」「八百長レース」「デキレース」などのセールストークに惑わされないことー

公表日： 平成23年1月13日

概要： 「絶対儲かる競馬のレースの情報がある」「『八百長レース』を仕組んであるので、情報を買わないか」「特別な勝ち馬情報を教える。当たらなければ保証金を支払う」「着順を話し合いで決める『デキレース』がある。情報料を払えば着順を教える。確実に儲かる」など、悪質な「競馬予想情報提供サービス」に関する相談が2005年度から2010年度の約5年間にかけて7,557件寄せられている(2010年12月末日現在登録分)。

そこで、悪質な「競馬予想情報提供サービス」のトラブルについて、消費者に注意を呼びかけるとともに、日本中央競馬会(JRA)に対して、悪質な「競馬予想情報提供サービス」に対する更なる注意喚起を行うよう要望した。

要望先： 日本中央競馬会(JRA)

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
警察庁 刑事局 捜査第二課

52. 入札のたびに手数料が…！“ペニーオークション”のトラブルが急増

公表日： 平成23年1月24日

概要： インターネット上で、新品の電化製品やブランド品等が非常に格安で出品される、いわゆる“ペニーオークション”に関する相談が最近増加している。一般のインターネットオークションであれば、

入札には費用がかからず落札者だけが商品代金を支払うところを、“ペニーオークション”の場合は、落札しなくとも入札するたびに手数料を支払わねばならないといった点に大きな特徴がある。

全国の消費生活センターには、破格の安さで出品されているのにつられ、このオークションの仕組みを理解せずに利用しての相談が、主に寄せられている。そこで、“ペニーオークション”におけるトラブルを紹介し、消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

53. 使えなくなる商品券やギフト券などのご確認を！

ー消費生活センターへの相談も急増ー

公表日： 平成23年1月28日

概要： 2010（平成22）年4月に「資金決済法」が施行されたことに伴い、払戻し手続きがとられ、使えなくなる商品券などが増えているなか、全国の消費生活センターなどには、「商品券が使えなくなると聞いたが本当か」「払戻しのためにはどうすればよいか」などの相談が最近になって多く寄せられている。そこで、対象となる商品券などの払戻し期限などを確認し、すみやかに手続きをするよう情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

54. 屋根設置の太陽エネルギー利用パネルからの落雪に注意

公表日： 平成23年2月3日

概要： この冬の大雪による事故が各地で起きていることを受け、政府は1月21日に「今冬期の大雪等への対策に関する関係省庁連絡会議」を開催し、対応への周知を図った。PIO-NETには、「屋根に設置した太陽光発電システムから雪が落ち駐車場の屋根を破損した」など、屋根に設置した太陽エネルギー利用パネルからの落雪により隣家の壁を壊したり、車の屋根を壊したといった相談が2001年度以降12件寄せられている。いずれも人に対して危害は発生していないが、落雪時の衝撃等から考えれば重大な事故につながるおそれがある。そこで、一般家庭の屋根に設置する太陽エネルギー利用パネルに着目して、落雪による事故を防ぐために消費者への注意喚起などを行った。

要望先： 一般社団法人太陽光発電協会  
社団法人ソーラーシステム振興協会

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

55. ご存じ知ですか？共同購入型クーポンサイトに関するトラブル

公表日： 平成23年2月9日

概要： インターネットのクーポンサイトで、他のユーザーと共同でクーポン券を購入すれば、通常よりも安い料金で商品やサービスの提供を受けることができるという、共同購入型クーポンサイトに関する相談が2010年10月ごろより寄せられ始めている。このサイトでは、決められた時間内に一定の人数がクーポン券を購入すれば契約は成立となり、割引のクーポン券を取得することができる（事前購入型クーポンサイトとも言われている）。しかし、一定時間内に最低販売数に購入枚数が届かなければ、契約は成立しないというシステムをとっている。

こうした共同購入型クーポンサイトが、現在、続々と開設されているが、トラブルの拡大を未然に防ぐため、早急に消費者に注意を

呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

56. 絶対に耳を貸さない、手を出さない！未公開株や社債のあやしい儲け話

公表日： 平成23年2月17日

概要： PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）によると、全国の消費生活センターには、未公開株や社債に関する相談が、過去最高であった昨年度（2009年度）の相談件数を大きく上回るペースで寄せられている。トラブルの内容を見ると、契約者の多くが60歳以上の高齢者であり、支払金額の合計額は2010年度（2011年1月31日現在）だけでも約283億円（2001年度以降の累計は約860億円）にものぼり、なかには「老後の蓄えをすべて失ってしまった」といった深刻な被害も見られる。

未公開株・社債トラブルが多発している背景としては、過去に未公開株や社債などを購入した高齢者が再度ねらわれていること、また、そうした高齢者にトラブルが周知されていないことが挙げられる。そこで被害を防止するために、未公開株や社債を「絶対に儲（もう）かる」と勧誘したり、公的機関をかたるといったあやしい儲け話には絶対に耳を貸さない、手を出さないよう消費者に注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

金融庁 監督局 証券課、総務企画局 企業開示課

警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官、刑事局 捜査第二課

57. 複雑・巧妙化するファンドへの出資契約トラブル

ープロ向け（届出業務）のファンドが劇場型勧誘によって消費者に販売されるケースもー

公表日： 平成23年2月24日

概要： 国民生活センターでは、2008年8月にファンドへの出資契約に関して注意喚起を行なったが、依然としてファンドに関する相談は多く、2009年度は約3,000件、2010年度も2011年1月末日現在ですでに約4,300件を超えた。

相談の特徴としては、自ら契約を望んでいない高齢者を中心に、説明不足や断定的判断の提供などの問題勧誘によって、実態のわからない高額な出資契約を結ばせている、という点があった。

加えて、最近の相談事例では、詐欺的な劇場型勧誘による新たなトラブルや、いわゆるプロ向けのファンドが投資経験の乏しい消費者に販売されているケースも見られた。そこで、トラブルや手口が複雑・巧妙化し、今後もその拡大が予測されることから、消費者への注意喚起を行った。

要望先： 消費者庁 政策調整課

情報提供先： 警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

警察庁 刑事局 捜査第二課

金融庁 総務企画局 市場課

金融庁 監督局 証券課

証券取引等監視委員会

58. スーダンポンドの購入を持ちかける業者に注意！

ー「買い取る」「代わりに申し込んで」と勧誘する手口ー

公表日： 平成23年2月24日

概要： スーダンポンドの購入を勧める業者の相談が各地の消費生活センター等に多く寄せられている。業者は高齢者等に対し、「以前購

入した未公開株や社債を買い取る。代わりにスーダンポンドを買ってほしい」「あなたは名義を貸すだけで、代金は弊社が支払う。損はしない」など、消費者の被害回復を強調して説明し、購入を申し込ませるが、実際に買い取られることはなく、しばらくして連絡が取れなくなるケースが目立つ。中には実在する金融機関や公的機関、法律事務所を名乗って詐欺的な勧誘であるいわゆる「劇場型勧誘」を行っているケースもあり、ますます巧妙化している状況にある。

国民生活センターではスーダンポンド購入のトラブルについては2010年9月24日に公表しているが、未だに相談が寄せられていることから、再度、注意喚起を行うこととした。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
警察庁 刑事局 捜査第二課

#### 59. 賃貸住宅の退去時に伴う原状回復に関するトラブル

公表日： 平成23年3月3日

概要： アパート、マンション等の賃貸住宅へ入居する際には、賃貸借契約に基づき、家主に敷金や保証金を納める例が多い。これらの金銭は、賃貸住宅から退去した後、家主が滞納家賃や原状回復費用（賃貸住宅の修繕費等）を差し引き、残額を借主に返還すべきものと考えられている。しかし現実には、賃貸住宅を退去した後、家主が敷金や保証金の精算に応じない、敷金や保証金を超える高額な原状回復費用を請求された、などのトラブルが発生している。

年度末に際し、これらのトラブルが増加すると見込まれることから、退去時に伴う敷金の返還や、原状回復の基本的な考え方に関して情報提供を行い、借主である消費者へのアドバイスとしたい。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
国土交通省 住宅局 住宅総合整備課

#### 60. 急増している「水資源の権利」と称する新卒の投資取引のトラブル！

公表日： 平成23年3月3日

概要： 「ある会社が販売している水資源の権利は銀行の利息よりも良いものなので買わないか」などと「水資源の権利」を購入すると配当が得られるという新たな投資取引に関するトラブルが発生していた。これらのトラブルでは、①「水資源の権利」と称する投資取引の内容が不明瞭であり、どのような仕組みで「配当」が発生しているのか明らかではなく、②販売会社とは別の業者が「権利を高値で買い取る」とおおるなどいわゆる劇場型の勧誘が目立つ、③「水資源の権利」を購入するためには「譲渡担保権」を申し込み、「社員券」が送られてくる場合があるがその契約内容が不明瞭である、といった特徴がある。そこで被害の拡大を未然に防ぐために、注意点をまとめた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官  
警察庁 刑事局 捜査第二課  
金融庁 監督局 証券課  
金融庁 総務企画局 企業開示課  
法務省 大臣官房秘書課  
林野庁 森林整備部 計画課

61. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第4回）

公表日：平成23年3月3日

概要：紛争解決委員会（第8回会合、2月14日開催）での審議を踏まえ、21事案の結果の概要を公表。

「波動水生成器の解約に関する紛争」、「賃貸マンションの修繕に関する紛争」、「競馬情報の返金に関する紛争」、「会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争」、「賃貸住宅の敷金返還に関する紛争」、「結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先：—

情報提供先：—

62. 電気炊飯器による子どものやけどに注意！

公表日：平成23年3月17日

概要：危害情報システムの病院情報によると、2004年度以降2009年度までに炊飯器でやけどを負った事故事例は177件であり、そのうち4歳未満の乳幼児が139件（78.5%）と高い割合を占めていた。「炊飯器の蒸気に手をかざした」、「つかまり立ちをしようとして炊飯器の蒸気が出る部分に手を置いた」などと蒸気や高温部に触れてやけどをしており、中には植皮手術が必要となるようなIII度のやけどを負った重篤な事故事例も見られた。そこで、子どものやけど防止の観点から、電気炊飯器から出る蒸気の温度を調べた。その結果、蒸気の吹き出し口は最高98℃以上、その上方10cmでも最高66℃以上と高温になっていた。一方、蒸気を排出しないことをうたった「蒸気カットタイプ」の電気炊飯器についても調べたところ、蒸気がまったく出ない構造のものがあるほか、吹き出し口の温度が最高55℃、その上方10cmでも最高31℃と従来タイプよりも大幅に温度が低く、一部を除き本体の温度も低く子どものやけど防止に有効と考えられた。

要望先：社団法人日本電機工業会 家電部

情報提供先：消費者庁 政策調整課  
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

63. 園芸用品の使い方に注意！

—除草剤や殺虫剤、肥料や用土などの事故事例に着目して—

公表日：平成23年3月17日

概要：危害情報システムには、園芸用品に係る事例が、ここ11年で139件寄せられている。内容は、園芸用の除草剤などの使用で呼吸困難や体調不良、湿疹がでた、植物活性剤や肥料、除草剤などを誤飲したなどである。使用や管理の方法に起因する事例と思われる。なお、誤飲の事例は乳幼児に目立つ。他方、空気中に散布して使用する殺虫剤などでは、使用者本人でなく周辺住民などからの苦情相談も目立つ。

そこで、園芸用品のうち、除草剤や殺虫剤、肥料や用土などにより体調不良となったり誤飲したような事故に着目し、被害の未然防止・拡大防止のため、消費者への注意喚起等を目的に情報提供した。

要望先：—

情報提供先：消費者庁 政策調整課  
農林水産省 消費・安全局 農産安全管理課 農薬対策室  
環境省 水・大気環境局 土壌管理課 農薬環境管理室  
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室

特例社団法人日本家庭園芸普及協会  
農薬工業会  
家庭園芸肥料・用土協議会  
全国農薬共同組合

64. 自社割賦を支払手段とした販売方法に問題のある相談が増加  
－強引な勧誘、支払能力を超えた契約は断って！－

公表日：平成23年3月17日

概要： 割賦販売法が改正され、特に個別クレジットについて規制が強化された影響か、個別クレジットで契約した相談は減り、自社割賦で契約した相談が増加傾向にある。

相談の内容をみると、訪問販売等で販売業者等からふとんや健康食品等を強引に勧誘されたケースや、「高額で支払えない」と契約を断ると自社割賦を勧められるケースが見られた。

自社割賦は販売業者等と消費者の二者間契約であり、個別・包括クレジットのような、クレジット業者による販売業者等の勧誘内容の加盟店調査や、過剰与信を防止するための消費者のクレジット債務の調査は行われない。そのため、販売業者等が強引な勧誘を行いやすかったり、消費者の支払能力に見合わない契約をさせて、支払困難な状況に陥らせる恐れがある。

また、販売業者等の勧誘などに問題があり、契約後に解約を申し出た際に、個別・包括クレジットで契約した場合はクレジット業者に苦情処理義務があることから、クレジット業者から販売業者等に適切な対応を求める場合もある。しかしながら、自社割賦は当事者間のみの話し合いになり、合意できることもあるが、交渉がまとまらなければ話し合いでの解決が難しい。

自社割賦を利用した販売方法に問題のある相談について現状をまとめ、関係省庁に情報提供し、消費者に注意喚起する。

要望先：－

情報提供先：消費者庁 政策調整課  
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 取引信用課

65. 「国民生活センター土日祝日相談」開始後1年間の受付状況  
－2010年1月16日（土）～2011年1月30日（日）受付分－

公表日：平成23年3月17日

概要： 消費者庁では、2010年1月12日より最寄りの消費生活相談窓口を案内することにより、消費生活相談への最初の一步を手伝う「消費者ホットライン」を全国で実施した。これに伴い国民生活センターでは、土日祝日に消費生活相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するために、2010年1月16日（土）より、土日祝日相談を開始した。開始後1年を経過したことから、「国民生活センター土日祝日相談」の受付の概況を取りまとめて公表した。なお、受付けた相談件数は1万件を超えている。

要望先：－

情報提供先：消費者庁 地方協力課

66. 法律に適合していないと思われるレーザーポインターに注意

公表日：平成23年3月24日

概要： レーザーポインターのレーザー光線が目当たり、視力低下などの事故が起きていたため当センターでは2000年11月に消費者へ注意喚起するとともに行政への要望を行った結果、2001年1月には消費生活用製品安全法（以下「消安法」）の規制対象となった。その後、違法なレーザーポインターが販売されているとの消費者からの



情報を踏まえ、2008年3月、及び9月、2009年以降も当センター及び経済産業省は、継続して注意喚起を行っている。

こうした取り組みの中でもさらに、消費者トラブルメール箱にネットショップや観光地で、法律に適合していないと思われるレーザーポインターが販売されているとの情報が寄せられた。そこで、消費者庁を通じて経済産業省へ消安法に基づく行政的な対応を依頼し、併せて消費者に向けた注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課  
文部科学省 大臣官房総務課  
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

67. 「東北地方太平洋沖地震」関連で寄せられた消費生活相談情報（第1報）

ー東北・関東地域の相談を中心にー

公表日： 平成23年3月28日

概要： 2011年3月11日に発生した、東北地方太平洋沖地震に関連した相談が、全国の消費生活センター及び国民生活センターに寄せられている。

2011年3月11日～3月27日までに受け付けた相談情報の集計値の傾向等を、特に被災地、その周辺地域の相談を中心に速報としてまとめ、情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： ー

68. 有料老人ホームをめぐる消費者トラブルが増加

ー相談の傾向と消費者へのアドバイスー

公表日： 平成23年3月30日

概要： 国民生活センターでは、2006（平成18）年3月に「有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究」を実施し、調査結果や提言などを取りまとめた。しかし、全国の消費生活センターに寄せられる有料老人ホームに関する相談はそれ以降も増加傾向にある。

相談内容としては、「契約・解約」に関するものが全体の約8割を占め、中でも退去時や解約時の返金や精算に関するものが目立っている。

こうした状況のなか、有料老人ホームにおける消費者トラブルの問題をめぐっては、2010（平成22）年12月に、消費者委員会により「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」がなされ、消費者の関心はますます高まっていると考えられる。一方、高齢化が今後さらに進んでいくなか、当面の間、同種のトラブルが引き続き増加するおそれもある。

そこで、国民生活センターでは、有料老人ホームの退去時や解約時の返金や精算に関する相談を中心に、相談の傾向や事例、アドバイスを消費者に情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課  
厚生労働省 老健局 高齢者支援課  
内閣府 消費者委員会  
社団法人全国有料老人ホーム協会

## ii. 事業者名を含めた公表

－年度計画内容－

国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

### ◎業務の概要

国民生活センターでは、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者への周知等を図るための情報を提供する際は、積極的に事業者名を含めて公表することとしている。

### ◎年度計画実施状況

平成22年度においては、情報提供を行った事例のうち27件において事業者名を含む公表を行った（別添資料9参照）。公表後には、当該事業者や事業者団体等により製品回収や販売停止、製品改善等の措置が採られるものもある。また、当該事業者から消費者へ返金が行われた旨の連絡も寄せられている。

- | No. | テーマ  |
|-----|--|
| 1.  | 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品                      |
| 2.  | 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！<br>－消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル－ |
| 3.  | ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（2010年）                  |
| 4.  | 電気ケトルによるやけど事故に注意！                                  |
| 5.  | パワーウインドウの安全性                                       |
| 6.  | 電子タバコの安全性を考える                                      |
| 7.  | 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！                                  |
| 8.  | 子ども用防災頭巾の安全性                                       |
| 9.  | 小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！                   |
| 10. | 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについて－                 |
| 11. | 小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性                                 |
| 12. | 回転ハンガーの安全性   |
| 13. | 電気炊飯器による子どものやけどに注意！                                |
| 14. | 未公開株の解約に関する紛争（1）                                   |
| 15. | 未公開株の解約に関する紛争（2）（3件併合分）                            |
| 16. | サイドビジネス情報の解約に関する紛争                                 |
| 17. | 在宅ワーク契約の解約に関する紛争                                   |
| 18. | コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争                             |
| 19. | 海外インターンシップの解約に関する紛争                                |
| 20. | 注文住宅の外壁の品質に関する紛争                                   |
| 21. | ネットショップの解約に関する紛争（2件併合分）                            |
| 22. | 波動水生成器の解約に関する紛争                                    |
| 23. | 賃貸マンションの修繕に関する紛争                                   |
| 24. | 競馬情報の返金に関する紛争                                      |
| 25. | 会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争                        |
| 26. | 賃貸住宅の敷金返還に関する紛争                                    |
| 27. | 結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争                                |

## ②ホームページ、出版物等による情報提供

### ア. ホームページ

#### i. 利便性向上のための取り組み

##### －年度計画内容－

コンテンツの迅速な追加・更新、既存コーナー運用方法の見直し等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

#### ◎業務の概要

国民生活センターでは、ホームページを通じた情報提供を平成7年10月より開始し、消費者の関心や問題性の高い情報をタイムリーに掲載している。

#### ◎年度計画実施状況

当センターのホームページは、現在の情報分類・デザインで運営を開始してから、すで3年以上を経過していた。この間に、当センターの業務内容の変更や、情報提供量の増加などがあり、削除したコンテンツや追加したコンテンツ等が、多くあった。その結果、情報分類構成等がそぐわなくなり、利用者の個々の情報へのアクセスへのしやすさに問題が出てきていた。そこで、平成22年度は情報分類とデザインを中心としたリニューアルを実施した。公的機関のホームページが高齢者・障害者に配慮して作成されることは常識であるが、国民生活センターの発信する情報は、組織情報ではなく、消費者トラブルの未然防止、拡大防止のための注意情報の発信である。特に、高齢者のトラブルは増加傾向にある。また、高齢者のインターネット利用も増加しているため、より高齢者・障害者により配慮したホームページを運営する必要がある。そのため、HTMLの作成にあたっては、日本工業規格「JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器・ソフトウェア・サービス－第3部：ウェブコンテンツ」に基づいて検証を行った上で移行した。

また、ホームページの情報更新は全業務日に実施し、メールマガジンでその内容を配信している。

##### (平成22年度に新規開設・リニューアルしたコーナー)

- ・ 「事故情報データベース」コーナーの新設
- ・ 「注目テーマ」コーナーの新設
- ・ 「商品テスト結果概要」コーナーのリニューアル
- ・ 「回収・無償修理等の情報」へ「商品券等」「震災関連」の分類追加
- ・ 「製造物責任法(PL法)による訴訟」コーナーの新設
- ・ 「全国の消費生活センター等」「携帯版」への震災に関連する悪質商法110番追加
- ・ 「リーフレット「くらしの危険」」コーナーのリニューアル
- ・ 「消費生活年報」コーナーの新設
- ・ 「国民生活センターの紹介」整理、記事追加のうえ、リニューアル
- ・ 「国民生活センターの出来事」コーナーの新設

#### ii. ホームページによる情報の迅速な提供

##### －年度計画内容－

緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

#### ◎業務の概要

国民生活センターのホームページには、消費者の関心が高い情報を掲載するほか、社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供することとしている。

## ◎年度計画実施状況

平成22年度には、東日本大震災が発生したため、3月14日に注意情報を掲載したコーナーを新設した。過去の大きな震災時に消費生活トラブルが多発した経験があったことから、すぐに阪神大震災を中心とした過去の震災時に多発した消費生活トラブルの事例と消費者へのアドバイスをまとめ、総務省から呼びかけられていたチェーンメールに関する注意情報や中央省庁の震災に関する情報のリンク集を14日に公開した。15日～16日には、保険会社の連絡先を中心とした震災関連の社告を56件掲載し、16日に震災関連の社告がまとめて見られるようにシステムの改造を行った。17日には16日までに受け付けた相談情報をもとに、相談件数や事例を速報として掲載、携帯版ホームページに震災に関する注意情報のコーナーを新設した。23日に地方自治体のリンク集を作成した。その後も更新を続け、14日～31日の13日間で、震災に関する消費生活情報については11回更新し、社告は85件掲載した。そのほか、平成22年度は、当センターをかたった商法が相次いだ。そのため、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。

- ・ 「震災に関する消費生活情報」
- ・ 「“高病原性鳥インフルエンザ” 関連」
  
- ・ 国民生活センターADR を紹介するなどして金銭を取る事業者に注意（平成22年5月12日）
- ・ 国民生活センターを名乗り被害救済の調査をかたる電話にご注意！（平成22年6月9日）
- ・ ワールド・リソースコミュニケーションの自社社債に関する消費者トラブルの現状について（平成22年10月29日）
- ・ 「国民生活相談センター」からの架空請求に応じないで！（平成22年12月28日）
- ・ 国民生活センターを名乗り被害救済の調査をかたる電話に再度、ご注意！（平成23年1月14日）
- ・ アダルトサイトの請求画面がパソコン画面に張り付いて取れない！（平成23年2月16日）

## イ. 出版物

### i. 「月刊国民生活」の発行

—年度計画内容—

消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行する。

## ◎業務の概要

平成20年4月、国民生活センターはこれまで発行していた月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を刊行した。

「月刊国民生活」は、相談・啓発に携わる人を中心とした消費生活関連情報を必要とする者を対象とし、最新の消費者関連情報をわかりやすく提供している内容となっている。

## ◎年度計画実施状況

「月刊国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した（年間特集テーマは別添資料10参照）。

また、本誌の「誌上法学講座【特商法・割販法を学ぶ】」のコーナーに連載した、特定商取引法の内容について、再編集したうえで書籍として発行した。

## ii. 「月刊国民生活」読者へのアンケート調査

### －年度計画内容－

「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。

### ◎業務の概要

「月刊国民生活」については、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得ることとしている。

### ◎年度計画実施状況

平成22年度における購読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施し、満足度については5段階評価で「4.4」を得た。(アンケート調査票は別添資料11を参照)。

- 実施時期：平成23年1月
- 対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名
- 回収方法：ファックス、返信用封筒による郵送
- 回収率：73% (回答者数110名)

## iii. 「くらしの豆知識」の発行

### －年度計画内容－

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

### ◎業務の概要

「くらしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和47年2月に初刊(1973年版)後、毎年刊行している。

### ◎年度計画実施状況

「くらしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和47年2月に初刊(1973年版)後、毎年刊行し、平成22年9月に刊行した2011年版で39冊目となった(2011年度版の内容については、別添資料12参照)。

発行した冊子は書店等で市販(税込み450円)しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発を支援するため、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約40万部を発行している。

また、視覚障害者の利用に供するためデージー版を1,000部作成した。

## ウ. 高齢者や障がい者への情報提供

### i. メールマガジンの発行

#### －年度計画内容－

高齢者や障がい者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン(高齢者版、子ども版)を発行する。

◎業務の概要

国民生活センターでは、平成20年度から高齢者や障がい者等の暮らしの安全・安心を守るために、悪質商法や事故情報、リコール情報等の重要な情報をコンパクトにまとめたメールマガジン「見守り新鮮情報」及び家族や子育て支援関係者を対象にしたメールマガジン「子どもサポート情報」を発行している。

◎年度計画実施状況

平成22年度には、「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を11回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	タイトル
81	2010.4.8	「すばらしい作品」「ぜひ掲載したい」短歌・俳句の新聞掲載トラブル
82	2010.4.28	「足場を貸して」を口実に、屋根工事を勧誘
83	2010.5.14	地デジ移行後はラジオでテレビ放送が聞けなくなる！
84	2010.5.31	ワゴン車の中で検眼、メガネを次々販売
85	2010.6.10	国の新しい制度を口実にした、石油給湯機の点検商法！
86	2010.6.22	釣られて買った泥だんごが2万円！
87	2010.6.23	国民生活センターを名乗る被害救済調査の電話にご注意！
88	2010.6.29	イラク通貨「ディナール」を使った新手の投資トラブル！
89	2010.7.22	強引！インターネット接続サービスの電話勧誘
90	2010.7.30	石油給湯機に、勝手に点検業者のシールが張られていた！
91	2010.8.24	設置義務化を悪用した火災警報器の強引な訪問販売！
92	2010.9.8	着物の訪問買取…あとで後悔しても戻ってこない！
93	2010.9.24	イラクの次はスーダン！外国通貨の投資トラブル
94	2010.9.28	ついうっかり！？菓の包装シートの誤飲事故！
95	2010.10.8	危険！電動3・4輪車で死亡事故
96	2010.10.25	狙われる認知症高齢者！リフォーム工事の訪問販売トラブル
97	2010.11.12	80歳以上は7割返金！？ 廃品回収業者のウソだった…
98	2010.11.22	警察官をかたる電話「カード預かります」は詐欺です！
99	2010.12.8	「戦時中の苦労話を聞かせてほしい」と来る“高額本”の訪問販売
100	2010.12.27	見守り新鮮情報すぐろく
101	2011.1.7	押し売り！マグロを勝手に切り分けられ、断ったら脅された！
102	2011.1.14	注意！シルバー人材センターを名乗る庭木のせん定
103	2011.2.9	環境保護にもなるもうけ話？水源地の権利を売ります！買います！
104	2011.2.25	プレゼントされたデジタルフォトフレームに月々の費用や高額な解約料が！
105	2011.3.7	ペースメーカーの材料に！？…新手の貴金属の訪問買取
106	2011.3.18	注意！震災に便乗した悪質商法

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	タイトル
27	2010.5.20	重症！就寝中にロフトベッドから転落
28	2010.5.27	小学生のローラー付シューズで巻き添え事故！
29	2010.6.1	電子キーの乗用車で、子どもが閉じ込められた！
30	2010.7.26	近くにいたのに…子どもの火遊びで火災！
31	2010.8.19	乗用車のパワーウィンドウに挟まれて大けが！
32	2010.9.1	防災の日、子どもの防災ずきんに注目！

No.	発行日	タイトル
33	2010. 10. 29	”無料”ケータイ小説に登録したつもりが料金を請求された！
34	2010. 11. 18	子どもがジュースを飲んだら酔っ払った!?
35	2010. 12. 22	注意！ドアの“アンダーカット”で子どもが足をケガ
36	2011. 1. 26	落札価格より入札手数料のほうが高額？ペニーオークションに注意
37	2011. 3. 11	多量・高額な教材販売目的の家庭教師派遣

## ii. メールマガジンの活用

### －年度計画内容－

メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。

### ◎業務の概要

メールマガジンで配信した悪質商法等に関する情報をホームページから自由にダウンロードして活用できるよう、国民生活センターでは、メールマガジンで発行した情報にイラスト等を入れ、A4サイズ1枚に編集・加工したリーフレットを作成している。リーフレットについては、ホームページ上に掲示するとともに、必要に応じて印刷物にして配布している。

### ◎年度計画実施状況

発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、国民生活センターホームページ上に掲載した。

なお、国民生活センターではホームページや出版物による情報提供のほか、内閣府から平成20年に移管された事業「消費者問題出前講座」において、消費者問題の専門家を全国に派遣し、高齢者等を対象に消費者問題に関する出前講座を年に1,000回実施した。また、消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、平成22年度にはリーフレット「知ってる？クーリングオフ」と「若者の消費者トラブル その話、大丈夫？」を作成・配布し、全国の消費生活センターや大学において活用されている。

## ③消費者庁の行う注意喚起への協力

### －年度計画内容－

消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。

### ◎業務の概要

国民生活センターの中期目標に、消費者庁が行う注意喚起への協力について盛り込まれたことを受け、消費者庁が実施した注意喚起についても、国民生活センターの各種媒体を利用して消費者へ情報提供することとした。

### ◎年度計画実施状況

事故情報データバンクについては、運営開始にあたり、バナーを作成しトップページで紹介し、さらに、特設コーナーを新設した。また、メルマガでも紹介を行った。「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意情報を335件紹介し、メルマガでも周知に協力した。

消費者庁より平成22年9月8日に発表があった「電動車いす(ハンドル形)の使用に関する注意喚起について」を元に見守り新鮮情報95号「危険！

電動3・4輪車での死亡事故」について編集を行い、「見守り新鮮情報」への掲載やメールマガジンを配信した。

### (3) 苦情相談の充実・強化

平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」において、国民生活センターは事業者と消費者の間に生じた苦情の処理のあっせん及び相談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た。

これを受け、国民生活センターでは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ための相談（経由相談）を受付けるとともに、消費者から直接寄せられる相談（直接相談）へ対応している（相談処理の流れについては別添資料13を参照）。経由相談及び直接相談の受付件数は下記のとおり。

表：経由相談及び直接相談の受付件数

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
経由相談	4,373	5,541	4,697	5,317	5,939
直接相談	4,123	4,056	5,144	4,672	7,239
合計	8,496	9,597	9,841	9,989	13,178

(平成23年5月31日現在)

#### ① 苦情相談

##### ア. 経由相談

##### i. 専門的な相談への対応

—年度計画内容—

専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。

##### ◎業務の概要

専門的な相談の充実・強化を図るため、国民生活センターでは金融・保険、情報通信、特商法等の分野について専門のチーム制を設け、外部の専門家からのヒアリングや事例研究会を開催し、情報の共有や研鑽に努めている。

##### ◎年度計画実施状況

職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。

##### (専門チーム)

- ・ 金融・保険
- ・ 情報通信
- ・ 不動産・品質関連
- ・ 特商法関係（電話勧誘、マルチ、内職、サイドビジネス等）
- ・ 特商法関係（医療、美容、教育サービス、旅行、訪問販売等）
- ・ 個人情報



(専門チームにおける取組)

○ 金融・保険チーム

- ・ 商号変更・会社解散後も旧社名で社債を発行し、元本保証を謳うなど問題勧誘を行っている事業者について、事業者名公表後も消費者と合意した分割の支払いが滞り、利払いも支払われないという相談が寄せられることから関係省庁へ引き続き情報提供した。10月29日、消費者庁が消費者安全法に基づく第一号となる事業者名を含む注意喚起を行い、同日金融庁でも金融商品取引法に基づく警告書の発出に関し事業者名を含む公表を行った。
- ・ 高齢者を狙って、イラク通貨やスーダンポンドなどの外国通貨を高額で売る新手的投資トラブルについて関係機関へ情報提供し、消費者へ注意喚起した。
- ・ 「プロ向けファンドの出資契約トラブル」について、行政への要望を行った。消費者委員会にも取り上げられ、公表内容についてのヒアリングを受けた。
- ・ 早期警戒指標を参考に、劇場型勧誘など詐欺的な勧誘が目立っていた「水資源の権利」と称する新手的投資取引のトラブルについて、関係機関へ情報提供し、消費者へ注意喚起した。
- ・ 過去に未公開株や社債のトラブルに遭った人が、劇場型勧誘によってリゾート会員権やFX（外国為替証拠金取引）関連ソフトなどといった商品や権利を購入させられ、さらなるトラブルに遭うという「二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる「劇場型勧誘トラブル」について関係機関へ情報提供し、消費者へ注意喚起した。
- ・ 金融関連の法律改正が行われ、詐欺的な投資トラブルが増加するなど、複雑・高度化する金融商品関連の相談に対応するため、全国の消費生活センターの相談員向けの資料として「金融商品に関する相談処理マニュアル」の改訂・発行を行った。

○情報通信チーム

- ・ 「有料メール交換サイト」の注意情報で決済代行サービスに関する問題点を上げ、関係機関へ要望・情報提供、消費者へ注意喚起した。その後、消費者委員会から、決済代行サービスに関する苦情についてヒアリングを受けトラブルの実態について情報提供した。
- ・ ネット回線とテレビをつないで視聴する有料映像配信サービスに関するトラブルが増加したことから、「映像配信サービスに係る消費者トラブル」について、関係機関へ要望・情報提供を行うとともに、消費者へ注意喚起した。
- ・ 「アダルトサイトの請求画面がパソコンの画面に貼り付いて取れない」という相談が急増したため、具体的な事例を紹介するとともに、未然防止のためのアドバイスを消費者へ注意喚起した。
- ・ クレジットカード決済の現状とトラブル時の対応等について、日本クレジットカード協会（JCCA）からヒアリングを行なった。
- ・ 光回線についての理解を深めるために、サービス提供事業者に出向いたり、招いたりするなどしてヒアリングを行なった。

○特商法チーム

- ・ 特商法における業務提供誘引販売取引と認めず書面不交付によるクーリングオフに対応しない軽貨物運送の代理店契約トラブルについて問題点を整理し、関係機関に情報提供するとともに、消費者に注意喚起した。
- ・ 美容医療サービスにおける施設上の問題点や不明点等について専門

家(医師)にヒアリングを行い、関係省庁に情報提供し、消費者への注意喚起を行った。また、医療用クレジット書面の不備や、医療法、景品表示法上問題となるおそれのある広告について関係省庁等に情報提供した。

- ・ 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブルについて問題点を整理して関係機関へ情報提供し、消費者へ注意喚起した。
- ・ 解決困難な事例が急増した「モバイルサイト内職に関するトラブル」について問題点を整理し、関係機関に情報提供するとともに、手口をまとめ消費者に注意喚起した。
- ・ 内職トラブルに関わっていた現金化業者について 相談処理の過程で知りえた情報を消費者庁からの要請により、ヒアリングに応じ、情報共有を行った。
- ・ 探偵業務を逸脱した解約交渉に関する契約を結ばせる「探偵業者」に関する情報を警視庁、弁護士会、消費者庁に情報提供を行った。
- ・ 割賦販売法の担当課を招いて、クレジット契約が絡む相談事例の研究会を行った。
- ・ 自社割賦を支払手段とした販売方法に問題のある相談が増加したことから、専門家(弁護士)にヒアリングを行い、トラブルの問題点等をまとめ、注意喚起を行った。

#### ○ 不動産・住宅チーム

- ・ 「ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘」について消費者へ注意喚起するとともに、関係機関へ改善を要望した。また、消費者委員会からヒアリングを受けて情報提供した。その後、「規制・制度改革に関する分科会」で取り上げられ、規制強化の方向性が示された。

#### ○ 個人情報チーム

- ・ 「個人情報相談」5年間の傾向と2009年度の相談概要をまとめて公表した。この情報をもとに、消費者委員会個人情報保護専門調査会よりヒアリングを受け情報提供した。

### ii. 苦情相談への対応

#### －年度計画内容－

全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

#### ◎業務の概要

国民生活センターは、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を適切に配置し、各地の消費生活センターにおける相談処理を支援し、中核的機関としての役割を適切に果たすこととしている。また、消費生活センターからの要望等について定期的に調査し、その結果をより効果的な業務運営に役立てている。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度に受付けた相談13,178件のうち、経由相談は5,939件(45.1%)で、前年度に比べて622件、11.7%増であった。経由相談が増加した背景としては、21年度から始まった、消費生活相談専門家による巡回訪問の際に、国民生活センターの「経由ホットライン」を案内していただいていること、消費生活センターの新設等が考えられる。

平成22年度の経由相談5,939件のうち、移送・共同処理等の件数は834

件で、前年度と比べ 33.7%増(210 件増)であった。

- ・移送：受付センターから国民生活センターに全て相談処理を移し、事業者交渉、相談者対応とも国民生活センターが行う。
- ・共同処理等：受付センターと国民生活センターが共同して処理を行い、あっせん解決を試みる（所掌官庁へ問合せや事業者からのヒアリングを含む）。
- ・その他：助言、移送、共同処理等以外の対応（情報提供などの回答を要しないものを含む）。

表：経由相談件数及び対応状況

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
助言	3,928	5,051	4,139	4,639	5,026
移送・共同処理等	383	450	510	624	834
その他	62	40	48	54	79
合計	4,373	5,541	4,697	5,317	5,939

(平成23年5月31日現在)

## イ. 直接相談

### i. 直接相談の実施

—年度計画内容—  
消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。

#### ◎業務の概要

国民生活センターの直接相談については、「特殊法人等整理合理化計画」（平成13年12月18日閣議決定）において「直接相談を段階的に縮小し、最終的には地方公共団体の設置する消費生活センターからの経由相談に特化する」とされた。その後、「独立行政法人整理合理化計画」（平成19年12月24日閣議決定）において、直接相談を継続して実施するとされたことを受け、引き続き直接相談を実施し、相談の内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行うこととなった。

また、「消費者行政推進基本計画」（平成20年6月27日閣議決定）において「国民生活センターは、国の中核の実施機関として、消費者相談（国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援）等を拡充する」とされた。これにより、国民生活センターでは消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施している。

しかし、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において直接相談の廃止が決定されたことにより、直接消費者からの相談を受けるための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止することになった。この旨、平成23年3月18日付で都道府県・政令指定都市消費者行政課、消費生活センター等に通知した。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度に受付けた相談 13,178 件のうち、直接相談は 7,239 件(54.9%)で、前年度より 2,567 件、54.9%増となった。その背景としては、可能な限り電話回線を拡大したこと、なるべく話中にならないよう相談の受付後、事

務用電話でこちらから掛け直すようにしたことなどが要因として考えられる。

## ii. 土曜祝日における相談窓口の開設

### －年度計画内容－

土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。

### ◎業務の概要

「消費者行政推進基本計画」（平成20年6月27日閣議決定）に、誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口の設置が盛り込まれ、消費者庁は全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン」を設置した。しかし、都道府県や市区町村の消費生活センター等が開所していない場合があることから、これらを補完するために国民生活センターにおいて土日祝日の相談窓口を開設することとなった。

平成22年度は年間111日実施し、1日平均の受付件数は81件であった。

### ◎年度計画実施状況

土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施した。

表：土日祝日相談の受付件数

	平成21年度	平成22年度
受付件数	2,872	9,024件

\* 平成21年度分は平成22年1月16日から3月末までの件数

## ②個人情報の取扱いに関する苦情相談

### －年度計画内容－

個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。

### ◎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。

しかし、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において廃止が決定されたことにより、直接消費者からの個人情報保護法等に関連する相談を受けのための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止することになった。この旨、平成23年3月18日付で都道府県・政令指定都市消費者行政課、消費生活センター等に通知した。

### ◎年度計画実施状況

消費者からの直接相談に対応すると同時に、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専用窓口で積極的に対応し、平成22年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する苦情相談の件数は、1,027

件で、前年度より 394 件、28%減少した。

また、平成 22 年 1 月 1 日から平成 23 年 2 月にかけて全国 13 都府県で開催された「個人情報保護法説明会（消費者庁と共催）」のうち、4 会場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った。

平成 22 年度受付の相談内容を見ると、「自分の個人情報が不正に取得されているのではないか」といったものや「個人情報を漏えい、紛失された」といったものが多かった。

平成 17 年の個人情報保護法全面施行から 5 年のまとめを行い、国民生活センターで受け付けた相談および全国に寄せられた個人情報に関する相談について主な事例の紹介や傾向分析などを行い、記者説明会を通じて情報提供した。

表：国民生活センターが受け付けた年度別苦情相談件数(問い合わせを除く)

	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
件数	1,211	1,243	1,381	1,421	1,027

(平成 23 年 5 月 31 日現在)

#### (4) 裁判外紛争解決手続の実施

##### －年度計画内容－

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

##### ◎業務の概要

国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が、平成 21 年 4 月に施行されたことを受け、同月より紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解仲介手続等を実施して紛争の解決を図り、終了した事案の手続の結果概要の公表を行っている。

##### ◎年度計画実施状況

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において重要消費者紛争に関し、和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表を行った。

##### ① 紛争解決委員会の開催等

紛争解決委員会を 4 回開催し、手続の結果概要の公表等について審議等を行った。また、当事者間において和解で認められた義務の履行を行わない相手方事業者に対して義務履行の勧告を行った。

さらに、事業者名を含む結果概要の公表制度の明確化を図るために、委員会の下にワーキング・グループを発足させ、討議を重ねた上で報告書を作成し、公表に係る考え方について委員会において周知を図った。

##### (参考)

第 5 回紛争解決委員会（平成 22 年 4 月 23 日）

・結果概要の公表について

第 6 回紛争解決委員会（平成 22 年 7 月 27 日）

・結果概要の公表について

第7回紛争解決委員会（平成22年10月18日）

- ・結果概要の公表について
- ・事業者名公表ワーキング・グループの中間報告について

第8回紛争解決委員会（平成23年2月14日）

- ・結果概要の公表について
- ・事業者名公表ワーキング・グループの取りまとめ案の報告について

② 事業者名公表ワーキング・グループの開催

第6回紛争解決委員会の決定を受け、委員会の下に標記ワーキング・グループを設けて検討を行い、第7回の委員会で中間報告、第8回の委員会で取りまとめ案の報告を行った。

（参考）

第1回事業者名公表ワーキング・グループ（平成22年9月22日）

- ・事業者名を含む結果概要の公表制度について検討

第2回事業者名公表ワーキング・グループ（平成22年12月9日）

- ・取りまとめ案について検討

③ 紛争解決委員会委員の改選

紛争解決委員会委員及び特別委員の任期が満了（2年）となることに伴い、改選手続を実施した（委員・特別委員については別添資料14を参照）。

④ 事前問合せ対応

紛争解決委員会が実施する裁判外紛争解決手続（ADR）に関する問い合わせのための窓口を事務局内に開設し、消費者や消費生活センターからの事前の問い合わせに対応した。また、申請書の作成等、円滑な申請に向けた消費者の支援を行った。

（参考）事前問合せ件数：818件

主な内容：生命保険、金融・保険サービスに関するトラブル  
集合住宅、戸建住宅等、土地・建物・設備に関する  
トラブル 等

⑤ 和解仲介手続等の実施

137件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、103件の手続が終了したが、このうち取り下げ等の13件を除く実質的に和解仲介を実施した90件のうち、53件について和解が成立した。

なお、手続の実施にあたっては、消費者の経済的・時間的負担に配慮し、電話会議システムを使用するなどした。

（参考）申請件数：137件

主な内容：保険衛生品、金融・保険サービス  
教養娯楽品 等

（詳細については別添資料15参照）

⑥ 結果概要の公表

和解仲介手続が終了した案件のうち、76件について、国民生活の安定及び向上を図るため、記者説明会（4回）等を通じて、結果の概要を公表した（公表制度については別添資料16を参照）。そのうち、17件については、和解仲介手続に合理的な理由なく協力が得られなかったものとして、事業者名を特定する情報を含めて公表した（公表実績及び公表した事業者名は、別添資料17参照）。

⑦ 広報活動及び地方公共団体等との連携

センターの各種媒体、記者説明会、消費者団体等との懇談会等を通じて、積極的に広報活動を実施した。ホームページにおいても、ADR専門コーナーのリニューアルを行うなど、裁判外紛争解決制度（ADR）の周知に努めた。

また、地方公共団体との連携を強化するため、情報共有スキームの運用を開始するとともに、消費者行政フォーラムにおいて、消費生活相談員等にとって同種紛争の解決指針となる情報の提供を開始した。

全国20カ所の消費生活センターを直接訪問してADRに対するニーズ調査を実施した。

さらに、他の裁判外紛争解決（ADR）機関との連携の在り方についても関係諸機関と意見交換を実施した。

（参考）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

最高裁判所（平成22年4月22日）

（社）損害保険協会（平成22年6月15日）

全国銀行協会（平成22年6月22日）

（社）生命保険協会（平成22年9月8日、

10月6日、平成23年2月28日）

（5）関係機関との連携

国民生活センターでは、消費生活センターにおける相談処理を支援する観点から、消費生活センターに対しP I O - N E Tの運営や苦情相談に係る情報を提供しているほか、「全国消費生活センター所長会議（平成21年5月22日開催）」や全国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。

また、法令に基づく照会等にも迅速に対応し、消費者利益を侵害する違法・不当行為等について関係行政機関に対し情報提供を行っている。

①消費者庁

i. 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知

—年度計画内容—

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。

◎業務の概要

国民生活センターでは、直接相談や消費者トラブルメール箱等に寄せられた消費者事故等に関する情報について、消費者安全法第12条に基づき、消費者庁に情報提供等を行っている。

◎年度計画実施状況

消費者庁が設立した9月以降、国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。

表：消費者庁への情報提供件数（平成22年度）

	直接相談	トラブルメール箱
重大事故等	44件	17件
消費者事故等	—（※注）	64件

（※注） 消費者事故はP I O - N E Tへの登録により通知とみなされる

## ii. 情報共有の実施

### －年度計画内容－

定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。

### ◎業務の概要

消費者庁の設置に伴い、国民生活センターが実施する情報提供については「消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う」と中期目標に明記された。これまで国民生活センターが実施していた関係省庁への情報提供を消費者庁を通じて行うことになったのを受け、国民生活センターが情報提供を予定している事案については、事前に消費者庁と情報共有を図るため「事案検討タスクフォース」（22年9月までは、「情報共有会議」）を開催している。

### ◎年度計画実施状況

22年度は、9月までに、情報共有会議を4回、10月からは、事案検討タスクフォースを9回の計13回開催した。国民生活センターでは、両会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。

## iii. 関係行政機関への情報提供

### －年度計画内容－

消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

### ◎業務の概要

国民生活センターでは、調査・分析を実施した事案のうち、制度や政策面の対応や規格・基準の設定等が必要と思われるものについて、関係行政機関や業界団体等へ要望等を行っている。平成21年9月に消費者庁が設置されることを受け、これまで国民生活センターが実施していた関係省庁への情報提供は、消費者庁を通じて行われることとなった。

### ◎年度計画実施状況

平成22年度に公表した68件のうち、関係省庁及び業界団体による対応が確認できたものは以下のとおり。

### (取引関係)

1. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！－利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれがある（平成22年4月7日公表）  
「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第二弾－融資を得たいという目的での利用のほかに、紹介されて利用してしまうケースも－（平成22年12月1日公表）  
消費者庁HP「儲け話に注意！」で紹介され、また、消費者庁が12月1日から開始した、「ストップ！クレジットカード現金化」キャンペーンの実施に協力した。なお、同キャンペーンでは、消費者庁HPでの特設サイト開設やポスター5万部及びチラシ56万部の関係機関への配布が行われた。さらに、政府広報にも取り上げられ、23年2月20日には、新聞折込チラシ3,600万部が配布された。
2. 借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき…  
保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意！（平成22年5月26日公表）  
平成23年3月11日に、PIO-NETの最上位事業者1社（国内保証援助会）に対して特商法違反により3ヶ月間の業務停止命令を消費者庁が実施、また、消費者庁HP「儲け話に注意！」でも紹介された。
3. いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！－サケ・エビ・ホタテも、セット販売も－（平成22年5月26日公表）





1月24日公表)

ペニーオークションサービスを運営していた事業者2社に対して消費者庁は、景品表示法に基づく措置命令等の措置をとった(平成23年3月31日)。

11. 複雑・巧妙化するファンドへの出資契約トラブルプロ向け(届出業務)のファンドが劇場型勧誘によって消費者に販売されるケースもー(平成23年2月24日公表)

公表の結果、複数の適格機関投資家等特例業務届出業者について、金融庁から警告書の発出が行われた。また、公表資料の内容について、消費者委員会よりヒアリングを受けた。

12. 急増している「水資源の権利」と称する新手の投資取引のトラブル！(平成23年3月3日公表)

公表後、北海道において、「水資源の権利」と称する投資取引を行っていたと考えられる業者(業者名:大雪山)が、道の調査を妨害したとして、その名称等を公表された。

(危害関係)

1. 3D映画による体調不良(平成22年8月4日公表)

消費者への周知を目的に注意喚起を行ったところ、日本映画産業団体連合会より、注意喚起ステッカーを作成の上、3D映画対応劇場に送付し各劇場のチケット売り場に貼付した旨、回答を得た。

2. 注意！高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故ー飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれもー(平成22年9月15日公表)

厚生労働省は、医政局総務課長、医薬食品局総務課長、医薬食品局安全対策課長の連名で「PTP包装シート誤飲対策について(医療機関及び薬局への注意喚起及び周知徹底依頼)」の通知を発出(平成22年9月15日)した。

日本製薬団体連合会は、「PTP包装シート誤飲対策について(医療機関及び薬局への注意喚起及び周知徹底依頼)」の通知を発出(平成22年9月16日)。

社団法人日本病院薬剤師会は、ホームページにて厚労省の通知を掲載した。

(商品テスト関係)

1. 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品(平成22年4月21日)

厚生労働省は、薬事法に抵触するおそれがあるとして所管の都道府県に対して、薬事法に基づく調査・指導を依頼した。

2. 電気ケトルによるやけど事故に注意！(平成22年6月9日公表)

業界に対して安全等にかかわる規格・基準の検討をするよう要望した結果、(社)日本電機工業会が「電気ケトルの転倒流水対策に関する自主基準」を策定した。

3. パワーウインドウの安全性(平成22年7月21日公表)

消費者庁や関係省庁等による「パワーウインドウによる挟込み事故に関する検討会」が開催され、関係省庁や関係団体から注意喚起が行われ、メーカーでは窓が開まる力を提言させる等の取組を継続して行うこととなった。

4. 電子タバコの安全性を考える(平成22年8月18日公表)

厚生労働省は当センターの発表と同日に、消費者に注意を呼びかけるメッセージをホームページに掲載するとともに、都道府県に対し薬事法に基づき販売者などの監視指導を徹底するよう依頼した。さらに、同年12月27日、厚生労働省はカートリッジからニコチンが検出された全銘柄の蒸気からもニコチンが検出されたという調査結果を出し、無承認無許可医薬品等の販売等として薬事法に違反する疑いがあるため、販売元等に対して薬事法に抵触する製品の販売中止や回収等の指導を

行った。

5. 回転ハンガーの安全性（平成22年12月21日公表）  
当該事業者の内、9事業者についてHP上や取扱説明書に、衣類の掛け過ぎによる転倒の注意、購入前の寸法確認、設置場所等についての表示が追加されている。
6. 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！（平成22年8月18日）  
厚生労働省は、各都道府県衛生主管部局に対し、当該製品に使用上の注意事項の記載を徹底するとともに、製品の安全性の向上に努めるよう要請した。

## ②消費生活センター

### i. P I O-N E T運営に関する情報の配信

－年度計画内容－

P I O-N E Tの安定的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」を含むP I O-N E T運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。

#### ◎業務の概要

消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」を活用した情報提供を実施し、相談カードの記載方法やキーワード付与等の考え方を記載した「P I O-N E Tつうしん」等を掲載している。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する以下の情報を掲載した。

- ・ P I O-N E Tつうしん（13回）
- ・ P I O-N E T刷新に関する事務連絡（50回）
- ・ 早期警戒指標（12回）
- ・ その他（センターコード一覧等）

なお、「消費者行政フォーラム」には、国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等も掲載している。

- ・ 消費生活相談緊急情報（24回）
- ・ 製品関連事故情報（12回）
- ・ 商品テスト結果概要（12回）
- ・ 見守り新鮮情報（26回）
- ・ 消費生活センター一覧（11回）
- ・ 消費者庁からの掲載依頼情報（61回）

なお、消費者行政フォーラムに掲載された情報を閲覧するために、平成22年度は約17万回のログインがあった。

### ii. 「消費生活相談緊急情報」の発行

－年度計画内容－

追加配備されたP I O-N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。

◎業務の概要

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、国民生活センターは相談事例や業者情報等を盛り込んだ「消費生活相談緊急情報」を毎月2回定期配信している。

◎年度計画実施状況

平成22年度は「消費生活相談緊急情報」を月2回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計24回配信した。

なお、平成22年度中、消費者行政フォーラムからダウンロードされた「消費生活相談緊急情報」の件数は6,253件であった。

iii. 「製品関連事故情報」の発行

－年度計画内容－

追加配備されたP I O－N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

◎業務の概要

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、国民生活センターは製品安全・品質等に関する相談処理情報や周辺情報等を盛り込んだ「製品関連事故情報」を配信している。

◎年度計画実施状況

平成22年度は「製品関連事故情報」を電子情報化し、消費者行政フォーラムに内に専用のコーナーを設置し毎月掲載した。

なお、平成22年度中、消費者行政フォーラムからダウンロードされた「製品関連事故情報」の件数は8,179件であった。

③国の行政機関

i. 関係機関への情報提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

国民生活センターでは、関係行政機関における法執行に資するべく関係行政機関等からの情報提供依頼に対応しているほか、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、国民生活センターが把握した情報についても積極的に提供している。

◎年度計画実施状況

1) 行政機関からの情報提供依頼

平成22年度は、関係行政機関から寄せられた1,179件の情報提供依頼へ対応した。行政機関からの情報提供依頼については、平成19年度以降、P I O－N E T端末が関係各省(10府省庁、2独立行政法人)に設置されたことにより、減少傾向となっていたが、22年度は増加に転じた。

表：行政機関からの情報提供依頼件数

	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
件数	3,094 件	2,830 件	933 件	772 件	1,179 件

## 2) 行政機関の検討会等への出席

国民生活センターが P I O - N E T で収集される相談情報等を整理・分析し公表した事案については、関係行政機関に対し情報提供及び要望を行っているほか、行政機関からの各種検討会等への出席依頼に対応している。

消費者庁	事故調査機関の在り方に関する検討会	10 回
	パワーウィンドによる挟込み事故に関する検討会	5 回
	健康食品の表示に関する検討会	4 回
内閣府	消費者委員会	5 回
	消費者委員会 食品表示部会	7 回
	消費者委員会 地方行政専門調査会	4 回
	消費者委員会 特定保健用食品の表示許可制度専門調査会	2 回
	消費者委員会 個人情報保護専門調査会	1 回
金融庁	改正貸金業法フォローアップチーム	1 回
	集団投資スキーム(ファンド)連絡協議会	2 回
	金融トラブル連絡協議会	1 回
厚生労働省	薬事・食品衛生審議会	1 回
	薬事・食品衛生審議会 薬事分科会	5 回
	薬事・食品衛生審議会 一般用医薬品部会	3 回
	薬事・食品衛生審議会 化粧品・医薬部外品部会	2 回
	薬事・食品衛生審議会 化学物質安全対策部会	1 回
総務省	電気通信サービス利用者WG	7 回
	迷惑メールの対応の在り方に関する検討WG	7 回
	生体電磁環境に関する検討会	1 回
環境省	ペットフード安全法関係機関等連絡会議	1 回
司法研修所	平成 2 2 年度特別研究会	1 回

## 3) 規制仕分け

さらに、新たな成長の起爆剤となる取組である規制・制度改革を強力に推し進めるために、「事業仕分け」の原則である「外部性」と「公開性」を活かした「規制仕分け」が 2 3 年 3 月に開催された。

国民生活センターでは、以下の 2 テーマについて、公表資料の提供や事例件数の検索等に対応した結果、同仕分けの場にて、法的措置等の検討を求める改革の方向性が示された。

- ・ マンション投資への悪質な勧誘
- ・ 貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取

各テーマの詳細は以下のとおり、

規制・制度名	マンション投資への悪質な勧誘
関連府省	国土交通省、消費者庁
関連法令	宅地建物取引業法
引用された国民生活センター報道発表資料	ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘 ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー (平成 2 2 年 1 1 月 2 5 日公表)
結果概要	改革の方向性： 契約締結前の行為規制、契約締結後の消費者保護規定の充実を含め、法的措置について検討する。 留意点：

	省令、通達で可能な措置は早急に行う。法的措置については、実態把握の上、取引の安定性にも考慮して検討する。
--	--

規制・制度名	貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取
関連府省	消費者庁、経済産業省
関連法令	特定商取引に関する法律
引用された 国民生活センター 報道発表資料	突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル ーいったん業者の手にわたったら取り戻せないー (平成22年12月21日公表)
結果概要	改革の方向性： 被害実態を早急に把握の上、現行法制上可能な措置を講じる。その一方で、法的措置についても早急に検討する。 留意点： 被害実態の正確な把握に努める。

#### ④独立行政法人

<p>－年度計画内容－</p> <p>製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。</p>
---

##### ◎業務の概要

独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）において、国民生活センターは商品テスト等の分野で関係機関との連携を強化することとされた。これを受け、平成19年度には製品評価技術基盤機構（NITE）、農林水産消費安全技術センター（FAMIC）、国立健康・栄養研究所（NIHN）と連携・協力の推進に関する合意を行い、情報共有や技術協力等についての連携を行っている。

なお、各法人が保有する情報を共有する観点から、平成19～20年度にかけてNITE及びFAMICにPIONET端末を設置し、各法人から国民生活センターに対しては、製品関連事故情報や消費者情報の概要、健康食品に関する安全性情報等が定期的に提供されている。

##### ◎年度計画実施状況

平成22年度においては、テスト担当者会議等を下記のとおり実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行ったほか、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため機動的にNITEとはテスト担当者によるTV会議等を開催した。

また、技術協力の一環として、各法人の職員を国民生活センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱しているほか、当センターからはNITEの「JIS試買検査運営委員会」の委員委嘱に対応し、技術的助言や知見を活用している。

各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣するなどの連携も随時実施し、平成22年度には国民生活センターから計7回の派遣を行った。また、当センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座、消費生活相談員養成講座・消費生活専門相談員育成支援コースには、NITEから3回、FAMICから2回講師が派遣されている。

なお、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機

構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。

#### 【連携連絡会議等の開催状況】

平成22年

- 4月26日 第1回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ NITEの原因究明の進捗状況について 他
- 5月27日 第2回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 事業仕分け後の状況について 他
- 6月30日 第3回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 国センがテスト実施中または実施予定の重大事故案件について 他
- 7月6日 第1回連携連絡会議（NITE）  
議題
  - ・ NITE大阪視察
  - ・ 幹部クラスの情報交換 他
- 7月29日 第4回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ NITEとビックカメラの協定について
  - ・ 事故品の取扱いについて 他
- 8月27日 第5回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 原因究明及び商品テストの進捗状況について
  - ・ 今後の公表予定について 他
- 9月30日 第2回連携連絡会議（NITE）  
議題
  - ・ 国セン相模原事務所視察
  - ・ 幹部クラスの情報交換 他
- 9月30日 第6回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 国センとNITEの連携について 他
- 10月27日 第7回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 今後の公表予定について 他
- 11月24日 第8回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 小径タイヤの折りたたみ自転車等、自転車関連の公表について
  - ・ 事故品の取扱いについて 他
- 12月22日 第9回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 今後の公表予定について 他

平成23年

- 1月27日 第10回テスト担当者会議（NITE）  
議題
  - ・ VOCに関連するPI0-NET情報の利用について
  - ・ 今後の公表予定について 他
- 2月1日 連携連絡会議（NIHN）

## 議題

- ・ 双方における健康食品関連の対応状況等 他

### 【講師派遣等の実施状況】

- ① 5月27日 相談等業務担当者研修（FAMIC）  
相談業務担当者を対象とした研修において、国民生活センターの相談処理の概要について講義。
- ② 6月1日 JIS試買検査運営委員会（NITE）  
工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で国民生活センターの知見を反映させた。
- ③ 7月8日 地方公共団体職員等研修（FAMIC）  
消費者行政の仕組みと国民生活センターの役割について説明した。
- ④ 9月17日 平成22年度消費生活センター等関係機関近畿ブロック連絡会議（NITE）  
事故情報収集結果、NITE原因究明結果などについて情報交換。
- ⑤ 9月29日 平成22年度消費生活センター等関係機関関東ブロック連絡会議（NITE）  
事故情報収集結果、NITE原因究明結果などについて情報交換。
- ⑥ 11月22日 JIS試買検査運営委員会（NITE）  
工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で国民生活センターの知見を反映させた。
- ⑦ 3月7日 JIS試買検査運営委員会（NITE）  
工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で国民生活センターの知見を反映させた。

### ⑤法令照会への対応

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

#### ◎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4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（調査囑託）
- ③弁護士：弁護士法第23条の2による照会
- ④適格消費者団体：消費者基本法第40条第1項による照会

これらの照会事項は、悪質業者の逮捕・摘発を行うための捜査や消費者問題関連裁判の参考資料として活用されており、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

法令に基づく照会は毎年増加しており、平成22年度に寄せられた照会は計689件となった。

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
弁護士会	209	209	238	352	330
警察	142	140	184	254	275
裁判所	21	20	9	43	22
適格消費者団体	—	16	35	52	61
消費者委員会	—	—	—	—	1
合計	372	385	466	701	689

⑥情報公開

—年度計画内容— 情報公開請求に対して適切に対応する。
--------------------------------

◎業務の概要

「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」（平成14年10月1日施行）に基づき、国民生活センターが保有する文書等の公開請求を受け付け、対応している。また、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成17年4月1日施行）に基づき、国民生活センターが保有する個人情報について、本人からの公開請求や訂正請求等に対応している。

◎年度計画実施状況

平成22年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,146件、保有個人情報に関する公開請求が1件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

また、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立0件であった。

なお、内閣府情報公開審査会に諮問中3件について適切に対応した。

請求内容（主なもの）

- ・ 個別の事業者名を指定して、当該事業者に係る苦情相談の受付年月を知りたといったもの
- ・ 個別の商品・サービスを指定し、当該商品に係る苦情相談の概要を知りたいといったもの

なお、不開示となったものは、全件が不存在である。

表 年度別受付件数

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
情報公開請求	800	811	958	1,089	1,146
個人情報請求	2	0	1	3	1

表 開示、不開示別件数

	開示	一部不開示	不開示(不存在)	取下げ
情報公開請求	1,061	3	80	2
個人情報請求	1	0	0	0

表 請求対象別件数

	消費生活 相談情報	相談部 関連情報	総務部 関連情報	経理部 関連情報	商品テスト 部関連情報
情報公開請求	1,143	0	1	0	2
個人情報請求	0	1	0	0	0

表 請求者の属性

	法人	個人
情報公開請求	984	162
個人情報請求	0	1

## (6) 研修の充実

### ① 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

#### i. 消費生活相談員等を対象とした研修への重点化

－年度計画内容－

消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。

#### ◎業務の概要

国民生活センターでは、地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員等を対象に消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。

- ① 地方公共団体の職員を対象とした研修
- ② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修
- ③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修
- ④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修
- ⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修
- ⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修
- ⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修

また、国民生活センターが実施する研修事業については、独立行政法人整理合理化計画(平成19年12月24日閣議決定)において「消費者行政に携わる地方公共団体職員や消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図る」こととされた。これを受け、国民生活センターでは、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とすることとした。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度に開催した研修コース数は計77コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の74コースであり、全体の96%を占めている。消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や手法等を内容に盛り込むことにより、研修を通じて全国消費生活センター等で消費者行政に従事する方々の活動への支援を行っている。

また、これと併せて企業の消費者志向の向上に資することを目的とした企業研修、消費者団体等の活動を促進する消費者研修(平成23年3月11日に発生した東日本大震災の影響により急遽中止)、消費者教育の充実を図るための教員研修を実施することにより、これらの研修が消費者利益の擁護につ

ながるものと考えている。

研修の概要は以下のとおり（コースごとのテーマ、開催地など詳細は別添資料18参照）。

①消費者行政職員研修（8コース、相模原で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
管理職講座	1	3日間	消費者行政の推進に必要な知識の習得に資する。「消費者政策の現状と地方消費者行政の推進」「貸金業法の改正と多重債務者対策」などの講義のほか、「地方消費者行政推進の課題と方途」のテーマのもと3部会に分かれて討議を行うなど、受講者間の情報交流を図った。
職員講座	2	3日間	消費者行政の推進に必要な基礎的実務知識の習得に資する。「国における消費者政策の概要－『地方消費者行政の充実・強化のためのプランを踏まえて』－」「消費生活相談に必要な法律の基礎知識」などの講義のほか、「地方消費者行政の現状と課題」をテーマに受講者間の意見交換などを実施した。
消費者教育に携わる講師養成講座	3	2～3日間	消費者講座の講師になるための知識および技法を習得するとともに講義の実演や演習を通じて実践的手法を学ぶ。「消費者講座の実践例から」「心が通う講座のヒント－笑いの活用法－」などの講義のほか、受講者全員による「講義の実演と講評」などで実施した。
消費生活相談早期警戒システム(PIO-ALERT)研修	2	1日間	消費生活相談早期警戒システム(PIO-ALERT)の効果的な運用のために必要となる知識について講義および実習により実施した。

②消費生活相談員養成講座（22コース、地方開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
基礎コース	6	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な基礎的知識の習得に資するため「消費生活相談員の役割」「消費者行政の現状と行政における相談対応」「消費生活相談に必要な法律知識」などを以下の6会場で開催した。 ①東京②大阪③札幌④仙台⑤神戸⑥福岡
実務コース	6	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な実務的知識の習得に資するため「相談処理の流れと対応のポイント」「販売方法・契約に関わる相談事例研究」「消費生活相談員入門トレーニング（簡易ロールプレイを含む）」などを以下の6会場で開催した。 ①東京②大阪③札幌④仙台⑤神戸⑥福岡
消費生活専門相談員育成支援コース	10	5日間	消費生活相談に適切に対応するために必要な知識および技法を習得し、消費生活専門相談員の質の向上を図る。「消費者行政と相談員の役割」「消費生活相談員のための法律知識」などを（社）全国消費生活相談員協会と共催し、以下の10会場で開催した。 ①札幌②山形③盛岡④東京⑤名古屋⑥大阪⑦広島⑧富山⑨福岡⑩長崎

③消費生活相談員研修（37コース、相模原および地方で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
専門・事例講座	10	2～3日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。コース別に以下のテーマを設定して実施した。 ①契約トラブルと被害救済【基礎編】 ②契約トラブルと被害救済【基礎編】 ③インターネット・電話関連の消費者トラブル【基礎編】

			④インターネット・電話関連の消費者トラブル【応用編】 ⑤金融・保険をめぐる消費者トラブル【基礎編】 ⑥金融・保険をめぐる消費者トラブル【応用編】 ⑦不動産取引等 ⑧製品の安全性と表示 ⑨（特定テーマコース）多重債務相談への対応 ⑩（特定テーマコース）相談対応スキルの向上のためには
実務講座	1	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、必要な実務的知識・技法の習得に資するため、「消費者契約トラブル解決のための法律知識」「相談対応ロールプレイング（聴き取り編・話し方編）」などにより実施した。
消費生活相談カード作成セミナー	3	3日間	消費生活相談情報の充実を図るため、消費生活相談カード作成のルールについて講義および実習により実施した。
専門2日コース	8	2日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の8会場でテーマを設定して実施した。 ①高知：多重債務相談への対応 ②富山：契約トラブル【基礎編】 ③佐賀：インターネット・電話関連の消費者トラブル【基礎編】 ④札幌：金融・保険をめぐる消費者トラブル【基礎編】 ⑤岐阜：契約トラブル【基礎編】 ⑥大阪：契約トラブル【応用編】 ⑦神戸：インターネット・電話関連の消費者トラブル ⑧名古屋：金融・保険をめぐる消費者トラブル
消費生活相談基礎講座	5	5日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な基礎知識および技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の5会場で実施した。 ①広島②静岡③香川④京都⑤三重
消費生活相談に関する学習会への講師派遣事業〔地方公共団体への講師派遣事業〕	10	1日間	都道府県・政令指定都市が主催する消費生活相談業務に関連する学習会に有識者等を派遣し、消費生活相談員等の学習の機会の支援を行うと共に、その充実を図る。都道府県・政令指定都市の希望に沿って10ヵ所に「改正特定商取引法・割賦販売法」などのテーマで講師を派遣した。

#### ④企業研修・地域コース（7コース、地方開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
企業研修・地域コース	7	1日間	企業の消費者関連部門に所属する職員、消費生活相談員を対象に、地域における企業消費者窓口関連業務に必要な知識の習得に資する。以下の7会場で実施した。 ①横浜②東京③大阪④仙台⑤福岡⑥神戸⑦名古屋

#### ⑤企業研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費者問題・企業トップセミナー	1	1日間	企業トップの消費者問題への理解を深め、消費者志向の向上に資するとともに消費者問題および消費者行政の現状と課題について情報を提供する。「企業の消費者対応部門への更なる期待」をメインテーマに、講演と鼎談を実施した。

#### ⑥消費者研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
全国消費者フォーラム	(1) 中止	(1日間) 中止	当面する消費者問題の現状と方向および消費者活動について、学習および報告、意見交換を行う場を提供する。「消費者の自立！－多様な取り組みと地域社会の連携－」をメインテーマに、分科会と全体会を実施予定であったが、「東日本大震災」の影響により、参加者等の安全性を考慮し、急遽中止とした。

⑦教員・学生研修（2コース、相模原・東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費者教育学生セミナー	1	2日間	消費者教育を研究している大学生、大学院生を対象に消費者教育に関する研究の推進を支援するとともに大学間の交流を通じて消費者教育の理解を深めることを目的とする。講義やワークショップを中心に日本消費者教育学会と（財）消費者教育支援センターの協力を得て実施した。
教員を対象とした消費者教育講座	1	1日間	小・中・高等学校の消費者教育の充実を図るため、消費者教育の実践的な知識を習得する。学校における消費者教育の実践報告やグループワークによる指導案・教材の作成を中心に（財）消費者教育支援センターの協力を得て東京で実施した。

ii. 受講者へのアンケート調査

一年度計画内容一

研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。

◎業務の概要

国民生活センターでは、全ての研修受講者及び受講者を派遣した地方公共団体へアンケート調査を行い、その結果を効果的な研修の実施に役立てている。

◎年度計画実施状況

研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。

①消費者行政職員研修（4コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
管理職講座	1	107	4.8
職員講座	2	250	4.7
消費者教育に携わる講師養成講座	3	213	4.8
消費生活相談早期警戒システム(PIO-ALERT)研修	2	101	4.4

②消費生活相談員養成講座（22コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
基礎コース	6	258	4.8
実務コース	6	249	4.8
消費生活専門相談員育成支援コース	10	766	4.8

③消費生活相談員研修（37コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
専門・事例講座	10	2,178	4.8
実務講座	1	37	4.9
消費生活相談カード作成セミナー	3	384	4.8
専門2日コース	8	676	4.8
消費生活相談基礎講座	5	213	4.8
消費生活相談に関する学習会への講師派遣事業	10	388	4.5

④企業研修・地域コース（7コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
地域コース	7	571	4.5

⑤企業研修（1コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費者問題・企業トップセミナー	1	217	4.0

⑥消費者研修（1コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
全国消費者フォーラム	(1) 中止	—	—

⑦教員・学生研修（2コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費者教育学生セミナー	1	56	4.8
教員を対象にした消費者教育講座	1	39	4.8

また、平成22年度に受講者を派遣した全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等（216箇所）に対し、アンケートを行った結果（回収率46%）、評価の総平均は「4.9」となった。

アンケート結果（研修で学んだ内容が業務に役立っていると思われますか？）

評価	回答項目	回答数
5	役立っている	89
4	多分役立っている	7
3	どちらともいえない	4
2	多分役立っていない	0
1	まったく役立っていない	0
	合計	100

なお、「役立っている」と回答した地方公共団体からは以下のとおりの意見が寄せられた。

【消費者行政職員研修に関する意見】

- ・ 消費者行政を担当するにあたって基本となる法律を集中して学習することができた。研修に参加し、他自治体の方と交流を図ることで、その後の業務が円滑に遂行するようになった。レジュメ・テキストがコンパクトにまとめられており、研修後も見直すことで参考になる。
- ・ 専門分野を自分で勉強するのはなかなか難しいが、研修に参加し、講師から事例等を交えた講義を直接受けることで理解を深めることができる。参加者相互の意見交換を通して、他の自治体の取り組みや状況について知ることができる。
- ・ 新任の行政職員にとっては知識を身につける貴重な機会になっている。
- ・ 業務に直結した内容である。
- ・ 消費者行政を推進していくための基礎的な知識を習得することができた。また、宿泊研修を行うことにより、他県職員との交流を図ることができ、情報交換の場としても有意義であった。

- ・ 新任者を対象とした職員講座では、年度当初の早い段階で消費者行政に係る基礎的知識が短時間でまとめて習得できる。また、研修内容を職場内で共有することで、最新の情報等の周知を図ることができた。
- ・ 短期間で消費者行政に関する法律を学ぶことができ、その後の業務においても、そこで得た知識を活用できた。また、他自治体の職員との意見交換の場としても有効なものとなった。
- ・ 業務に関係の深い情報や知識を習得できて、非常に有意義である。各都道府県の担当者と情報交換ができるいい機会となった。
- ・ 法体系や消費者行政の全体像が把握できた。

#### 【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・ 相談実務に沿った詳しい解説があり、相談を受けた時に相談内容、問題点を理解できるため、役立っている。法解釈等の理論と実践的な対処方法がバランスよく学べ、役立っている。
- ・ 毎年、研修を受講することで、消費生活に関する最新の情報が得られ、日々変化する相談内容に適切に対応していく上で、大いに役立っている。
- ・ 解説書だけでは理解しにくい法律について、具体的事例を挙げて説明されるので、わかりやすい。また、相談業務ですぐに役立つテーマが多いので大変勉強になる。
- ・ 相談処理にあたり、研修後も配布された資料を繰り返し読む等、業務に大変役立っている。
- ・ その時点でタイムリーな事柄が組み込まれており、研修後も受講者から受講していない他の相談員へ講座内容が情報提供されるため、センターの相談員の知識の向上が図られ、業務に活かせる。
- ・ 具体的事例から対処方法を学ぶことができるので、役立っている。相談の中で問題点が絞りやすくなった。
- ・ 今必要とする知識や最新の情報を知ることができる。全国の消費生活相談業務従事者と意見交換や情報交換ができる。相談処理の基本に立ち返って学ぶことができる。
- ・ 日頃の自主学習だけでは得られない知識が得られる。また、他センターの方々との交流もできる。研修後の情報交換にも役立ち、非常に得るものの多い研修である。
- ・ 各分野の専門家に実際の相談事例に沿って、考え方を教示していただける貴重な研修である。業務へもすぐに反映できる。ベテラン相談員が司会を務め、実務に即した助言が得られることも参考になる。
- ・ 普段、相談業務の中で見落としがちな大きな問題や基本ルールについて、改めて確認することができ、リフレッシュした気持ちで相談業務に臨める。体系的に学ぶことができる。
- ・ 法律面、実務面、情報面がバランス良く研修内容に組み込まれており、現場ですぐ使える知識を多数得ることができた。また、改めて勉強することの大切さを感じた。

#### iii. 中小企業等を対象とした研修の実施

##### －年度計画内容－

中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。

#### ◎業務の概要

消費者目線を持った企業活動への支援が必要であることから、企業の消費者関連部門に所属する方々を対象として（社）消費者関連専門家会議や消費生活センター等の協力のもと、全国主要都市において実施している。

特に企業内での研修や啓発事業等を行うことが困難な中小企業等の消費者

関連部門に所属している方々や、消費生活相談員も幅広く対象とし、消費者行政の動向、企業の社会的責任やコンプライアンスの基本概念、消費者対応部門の役割等について弁護士や学識経験者等の講義と意見交換により研修を行う。

◎年度計画実施状況

新たな研修コースとして平成22年度においては、中小企業の消費者対応部門の職員等に対し、地方で以下の7コースを実施した。

会場	受講者数	カリキュラムおよび講義テーマ
横浜会場	69	(全会場共通) 「最近の消費者問題と国民生活センターの業務について」 「消費者対応部門の役割と実践」 「企業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識」
東京会場	167	
大阪会場	114	
仙台会場	51	
福岡会場	48	
神戸会場	57	
名古屋会場	65	

②消費生活専門相談員資格認定制度

i. 消費生活専門相談員資格の審査及び認定

<p>一 年度計画内容一</p> <p>消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。</p>
---

◎業務の概要

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等において消費生活相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等を目的に設けられた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第23回消費者保護会議（平成2年）において相談業務に関わる公的資格制度として創設され、平成3年度から試験を実施している。

本資格は、消費生活相談に応じるために一定水準以上の能力・資質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

平成22年度の第1次試験は平成22年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験（面接）を実施した。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成23年1月に消費生活専門相談員資格認定者として359人を認定した（都道府県別認定者は別添資料19を参照）。

平成22年度においては、受験申込者数が1,580人と例年の2倍の受験者数であった前年度の受験者数1,563人を上まわり、合格率は27%となった。

なお、国民生活センターでは、資格認定試験の受講者数を増やすため、昨年に引き続き消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センターや受験対策講座を実施する全国消費生活相談員協会、生涯学習センター等の団体に配布した。また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、新聞や資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。ま



た、昨年度に引き続き、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ている。

## ii. 地理的条件に配慮した試験の実施

<p>－年度計画内容－ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。</p>
---

### ◎業務の概要

近年、消費生活相談業務の高度化、複雑化に伴い相談員の能力・資質の向上が課題とされているが、大都市以外の地域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、全国各地で資格認定試験を実施している。

### ◎年度計画実施状況

平成22年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験は、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、前年度は22箇所での実施であったが、地方都市での開催を増やし全国23箇所の会場で実施した。なお、地方都市での開催割合は約7割（74%）であった。

#### 開催地の内訳

大都市（三大都市圏）6箇所	東京都、神奈川県、愛知県、石川県、大阪府、兵庫県
地方都市 17箇所	北海道、岩手県、宮城県、秋田県、新潟県、広島県、徳島県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

## iii. 資格更新のための講座の実施

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

### ◎業務の概要

消費生活専門相談員資格認定制度は、消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等のため創設された制度である。制度趣旨を踏まえ資格認定者のレベルの維持を図るため、平成20年度から資格更新時に消費生活相談業務に従事していない者に対し、資格更新講座の受講を義務づけた。なお、資格の更新は5年ごとに行う。

### ◎年度計画実施状況

平成22年度においては、6月～8月にかけて全国で資格更新講座17講座を実施した。平成22年度における更新者560人のうち、更新講座の受講による更新者は234人となった。

開催月	場所	更新者数
6月	東京（5回）	101人
	大阪	78人
	岩手	0人

開催月	場所	更新者数
7月	札幌	8人
	山形	0人
	東京	7人
	富山	3人
	名古屋	13人
	大阪	10人
	広島	0人
	福岡	12人
	長崎	2人
	沖縄	0人

### ③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

－年度計画内容－  
官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。

#### ◎業務の概要

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）に基づく競争の導入を踏まえ、公共サービス改革基本方針（平成19年12月24日閣議決定）において官民競争入札の対象とされた国民生活センターが実施する企業・消費者向けの教育・研修事業（「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」）については、平成21年度の入札の結果、国民生活センターが落札し、21年度の当該事業を実施したところであるが、平成22年度においても、引き続き実施した。

また、官民競争入札による研修業務の実施期間は平成24年3月31日までとなっていることから、次年度（平成23年度）に実施する会場の公募及び選定を行った。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度においては、「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」それぞれについて、以下のスケジュールに沿って実施した。

なお、「全国消費者フォーラム」については、平成23年3月11日に東日本大震災が発生し、その後も余震が続き首都圏の交通機関に混乱が生じるなどの状況にあったことから、参加者等の安全確保を最優先に考え、開催を中止した。

日時	スケジュール
平成22年 9月	全国消費者フォーラム 企画案作成
10月	全国消費者フォーラム 消費者問題にかかわる実践活動報告・調査研究発表者の募集
11月	消費者問題・企業トップセミナー 企画案作成、講師選定
12月10日～平成23年 1月31日	平成23年度の実施に使用する会場の公募・会場選定
1月	消費者問題・企業トップセミナー 受講者募集
2月	全国消費者フォーラム 参加者募集

日時	スケジュール
2月22日	消費者問題・企業トップセミナーを実施。5段階評価による受講者の満足度は4.0であった。
3月16日	3月23日に全国消費者フォーラムを実施予定であったが、東日本大震災の影響により開催中止を決定し、関係者に通知した。

#### (7) 商品テストの強化

製品事故による死亡や手指の切断といった重大事故に関する危害・危険情報や食品の偽装表示問題など、消費者の安全・安心に係る問題が昨今大きく取り上げられている。また、インターネット等で販売されている製品の品質や性能に関する苦情相談も消費生活センターに多く寄せられており、国民生活センターへのテスト依頼が増加していることから、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談対応等に資するべく、生活実態に即した商品テストを実施している。

#### ①生活実態に即した商品テストの実施

##### i. 商品テストの実施

###### －年度計画内容－

事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

#### ◎業務の概要

国民生活センターではP I O－N E Tに寄せられた苦情相談等の中から、重大製品事故や表示に問題がある案件などについてテストを実施しているほか、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するためのテストを実施し、その結果について情報提供している。

なお、商品テストの結果から、法令違反が疑われるものや、規格・基準の設定等が必要と思われるものについては関係機関に対して政策提言や改善方を要望している。

#### ◎年度計画実施状況

年度内に 152 件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために 13 件の情報提供を行った(テスト概要は別添資料 20 を参照)。実施した商品テストは以下のとおり。

	テーマ		テーマ
1	風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品(報道発表)	77	足がかぶれたスニーカー
2	乗用車の電子キーによるトラブルに注意！(報道発表)	78	生地が破損したバッグ
3	ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について(2010年)(報道発表)	79	子ども用傘の中棒が折損
4	電気ケトルによるやけど事故に注意！(報道発表)	80	柄が折れた杖
5	パワーウインドウの安全性(報道発表)	81	UVカット率表示が疑われた帽子、パーカ
6	火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！(報道発表)	82	改善されたというロゴムがきつい乳児用ミトン
7	電子タバコの安全性を考える(報道発表)	83	薬草茶の異物

	テーマ		テーマ
8	子ども用防災頭巾の安全性（報道発表）	84	血圧計の精度
9	小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！（報道発表）	85	付属のマットが焦げた家庭用電気治療器
10	二酸化塩素による除菌をうたった商品-部屋等で使う据置タイプについて-（報道発表）	86	傷みを感じた使い捨てコンタクトレンズ
11	小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性（報道発表）	87	違和感が生じた使い捨てコンタクトレンズ
12	回転ハンガーの安全性（報道発表）	88	除光液による化学熱傷
13	電気炊飯器による子どものやけどに注意！（報道発表）	89	つけ爪用接着剤による爪の変質
14	一升瓶の破損	90	アスベストの含有が疑われた化粧クリーム
15	ミネラルを含む液体タイプの健康食品で嘔吐	91	顔が赤く腫れ上がった化粧クリーム
16	ローヤルゼリーの未配合が疑われた健康食品	92	シェービングフォームの容器が錆びて破裂
17	IH クッキングヒーターのシーズヒーターの金具が外れて脱落	93	汗で色が落ち、衣類が染まった染毛料
18	オーブントースターを置いたシステムキッチンの棚が焦げる	94	白髪染めで頭皮と顔にアレルギーを発症
19	カセットコンロのカバーの穴で指をけが	95	白髪染めで頭皮にアレルギーを発症
20	フードカッターのカッター取付部の樹脂が変形	96	白髪が染まらない染毛料
21	ガステーブルの強火力バーナーキャップの破損	97	白髪が染まらない染毛料
22	電気ケトルから異臭	98	ロールブラシで髪が絡まる
23	電気ケトルで沸かしたお湯から異臭	99	ヘアドライヤーのグリップ部塗装面による皮膚障害
24	電気ケトルで沸かしたお湯からプラスチック臭	100	マッサージしたら顔面が腫れた繭玉
25	電気ケトルの注ぎ口周辺からお湯がこぼれやけど	101	塩素系の刺激臭がある部屋用除菌剤
26	スライサーで親指を負傷	102	花粉防御用眼鏡の縁で負傷
27	ステンレス魔法びんの注ぎ口から蒸気が噴出	103	湯たんぼカバーによるやけど
28	五徳上で滑りやすいフライパン	104	冷たさの持続時間が短い首用冷却ベルト
29	取っ手が折れたフライパン	105	発煙までの時間が短いくんじょう剤
30	鍋を傾けたところ熱湯が飛びやけど	106	ダニを捕獲するシートの性能
31	ガラス製果実酒びんの破裂	107	刺激臭が強いシール帳
32	電子レンジ用の皿の絵柄から鉛溶出	108	瞬間接着剤の口をシャープペンシルで突き、飛び出した液で目を負傷
33	有害成分の溶出が疑われた子ども用カップ	109	ハードディスクの変換アダプターが発煙・発火しカーペットが溶ける
34	乳幼児用カップで下唇を挟み負傷	110	火花が出たモデム
35	ドラム式洗濯乾燥機の水漏れ	111	グリップ部が熱くなるビデオカメラ
36	乾燥機能を使用すると異臭で気分が悪くなるドラム式洗濯乾燥機	112	テレビ内部が発火
37	スイッチがすぐに切れるスチームアイロン	113	発煙したアンプ

	テーマ		テーマ
38	スチームクリーナー（スタンド式）の内部破裂	114	ベルトが停止したルームランナー
39	電気掃除機のホースの破断	115	ベルトが重いウォーキングマシン
40	トイレに「流せる」という表示のトイレ用掃除シートの詰まり	116	速度が勝手に変わるウォーキングマシン
41	トイレ用芳香洗剤で水漏れ	117	健康機器（温熱マット）でやけど
42	住宅用合成洗剤で換気扇のレンジフードの塗装が剥がれる	118	水泳用ゴーグルが眼球に当たり大けが
43	ふとんの中の電気マットが発火	119	ラジコンヘリコプター付属のUSBで充電中にパソコンが破損
44	電気こたつの脚が外れてやけど	120	幼児用自転車のバッテリーで幼児がやけど
45	電気こたつから発火	121	部品が脱落した玩具のラッパ
46	異臭がするオイルヒーター	122	煙が出なくなった電子タバコ
47	炎が出た石油ファンヒーター	123	ニコチンの含有が疑われた電子タバコ
48	喘息発作を誘発した空気清浄機	124	喉に痛みを感じた電子タバコ
49	空気清浄機のプラグとコードの接合部分から発火	125	充電しても煙が出ない電子タバコ
50	給水ランプが点灯しない加湿器	126	水槽用ろ過装置のパイプが外れ水漏れ
51	USBから電源を取るひざ掛けによるパソコンの故障	127	鉛が含有していた工芸用金属シート
52	伸縮式の足が縮みテーブルが傾斜	128	金魚が続けて死ぬ金魚鉢
53	テーブル付き幼児用椅子の転倒	129	遮光率表示が疑われた遮光ネット
54	折りたたみ椅子の補強用の棧が破損	130	キャンドルの炎が大きくなったアロマポット
55	縁台が動き転倒し骨折	131	自動車タイヤのハブボルトの破損
56	縁台の天板が外れ転倒し負傷	132	自動車の暴走で衝突
57	異臭がする竹枕	133	走行中に白煙が上がったオートバイ
58	羽毛クッションからの吹出しで負傷	134	亀裂が入った自動車用タイヤ
59	異臭と色落ちがするすだれ	135	自動車の燃料タンクに亀裂が入りガソリン漏れ
60	数回の使用で点灯しなくなったソーラパネル付きLEDライト	136	子ども用自転車の後輪が浮いて転倒し負傷
61	脚立から落下し負傷	137	折りたたみ自転車のハンドル付近が破損
62	車のシガープラグに接続したら発煙したインバーター	138	折りたたみ自転車のペダルが折損
63	インバーター接続による自動車の破損	139	自転車のハンドルの破損
64	トリプルタップにテーブルタップとブースタをつないだところ、ブースタが故障しテレビが映らなくなった	140	自転車のディレーラハンガー（変速器を取り付ける台座）が破損して転倒
65	トイレ用節水器具によりトイレの水が止まらなくなった	141	自転車のフレームの折損
66	粘着テープの粘着力	142	ノーパンクタイヤ自転車のリム割れ
67	家庭用除湿剤（衣装箱用）によるしみ	143	幼児2人同乗用自転車のロックレバーを外したら、急にハンドルが切れ自転車が転倒
68	給油ガソリンの品質	144	チェーンが切れた電動自転車

	テーマ		テーマ
69	毛玉が得意やすい婦人用ズボン	145	電動アシスト自転車で行中転倒し脳挫傷
70	足の感覚異常を起こした加圧するパンツ	146	足置き部分が切れたベビーカー
71	もれた失禁パンツ	147	ガソリン漏れを起こしたミニ耕運機
72	異臭がする乳児用下着	148	キックスケーターで転倒し顔面を負傷
73	靴下に付着していた異物	149	不完全燃焼を起こした給湯器
74	足に激痛が生じたという婦人靴	150	庭作りの枕木から異臭
75	足指の爪が剥がれた幼児用サンダル	151	塗装が疑われた玉砂利
76	階段でスリッパが滑り骨折	152	シングルレバー混合水栓から水漏れがあり、床材が変形

商品テスト結果により相談処理が行われた結果、キックスケーターで負傷した事案では相談者に治療費、慰謝料等が支払われ、事業者は構造、表示の改善を行った。車のシガープラグに接続したらインバーターが発煙した事案では、事業者がHPで回収を告知し、販売店にも回収等の文書が配布された。このほか、各地消費生活センターから商品代金の返金、治療費の支払いなど相談者が救済された及び製品改善がされたという報告が寄せられている。

また、記者説明会等を通じて公表した13件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界・事業者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。

#### ○行政への要望

- ・ 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品
- ・ 電子タバコの安全性を考える
- ・ 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについてー

#### ○業界・事業者への要望

- ・ 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品
- ・ 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！ー消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブルー
- ・ 電気ケトルによるやけど事故に注意！
- ・ パワーウインドウの安全性
- ・ 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！
- ・ 電子タバコの安全性を考える
- ・ 子ども用防災頭巾の安全性
- ・ 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについてー
- ・ 小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性
- ・ 回転ハンガーの安全性
- ・ 電気炊飯器による子どものやけどに注意！

#### ii. 消費者庁への協力

<p>ー年度計画内容ー</p> <p>消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力をを行う。</p>
---

### ◎業務の概要

国民生活センターでは、消費者事故等の原因究明を図るため、消費者庁からの求めに応じテストを実施しているほか、消費者庁が行なう注意喚起等の企画立案に知見・技術・経験を活用し、必要な協力を実施している。

また、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するためにテストを実施したもののうち重大事故に該当するものは、その結果を消費者庁に速やかに情報提供している。

### ◎年度計画実施状況

消費者庁の依頼に応じ年度内に3件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために1件の情報提供を行った。

・ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（2010年）（平成22年5月18日公表）

また、テストを実施したもののうち重大事故に該当するもの11件について、その結果を情報提供した。

- ・除光液による化学熱傷
- ・ふとんの中の電気マットが発火
- ・電気こたつの脚が外れてやけど
- ・湯たんぽカバーによるやけど
- ・小径タイヤの折りたたみ自転車のフレームが破損
- ・脚立から落下し負傷
- ・縁台が動き転倒し骨折
- ・縁台の天板が外れ転倒し負傷
- ・水泳用ゴーグルが眼球に当たり大けが
- ・足指の爪が剥がれた幼児用サンダル
- ・子ども用自転車の後輪が浮いて転倒し負傷

さらに、消費生活上の事故情報を医療機関から収集する枠組みを構築し、必要に応じてさらに医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の実地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、消費者庁と共同で、13の医療機関の参画を得て医療機関ネットワーク事業を11月に立ち上げた。12月からは、事故情報の収集を開始し、平成22年度は1,628件の基本情報が収集され、消費者庁と共同で現地調査を4件実施した。

### iii. 商品テスト分析・評価委員会の実施

#### —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

商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、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30回開催し、商品テストデザイン及びテスト結果について評価を受け、この意見を反映させた。また、これ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つなげた（委員名簿については別添資料21、委員会及び分科会実施状況については別添資料22を参照）。

(主な助言とテスト業務への反映)

- ・本委員会における「国センは重大事故の原因究明にこだわる必要はないのではないか。消費者が日常的に困っている事項について、調査・公表したほうが国センの独自性を出せるのではないか。」との指摘を受け、各地消費生活センターから依頼に基づくテストについて、消費者の不安解決に資するものも積極的に実施することとした。
- ・「乗用車の電子キーによるトラブルに注意！－消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル－」の結果について、電子キーをドアから出せば警告が出て、窓から出すと警告が出ない旨を書いた方がよいとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「電気ケトルによるやけど事故に注意！」のテストデザインについて、コップ1杯分以下の微量な水を沸かしたときには危険がないのか検証した方がよいとのアドバイスを受け、テストに反映させた。
- ・「パワーウィンドウの安全性」の結果について、消費者へのアドバイスは「まず安全確認すること」を優先し、「自分の車の反転機構について把握した方がよい」旨も記載すべきとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「電子タバコの安全性を考える」の結果について、PSE 違反は、はっきり指摘できるとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「折りたたみ自転車」による重大事故の原因究明の結果について、破断箇所は、本当に衝撃だけで破断したのだろうか。はじめにある程度、疲労が進行していたのではないか。疲労による亀裂が先にできていなければ、このように裂けることはないと思うとのアドバイスを受け、改めてマイクロ観察を実施。この結果、破断箇所が大きな力で破断したことを示すディンプルや結晶粒界破壊が確認され、疲労で破壊したことを示すストライエーションは確認されなかった。また、苦情同型品を大きな力で曲げたところ、苦情品と同様な破断面となった。このことを再度委員に報告し、破断箇所が大きな力で破断したものと解してよいとの結論を得た。

②商品テストの効率的な実施

i. 関係機関との連携

－年度計画内容－

独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。

◎業務の概要

独立行政法人との連携を強化するとともに、公的試験研究機関や大学等が保有する専門的な知見や技術・技能等も活用し、様々な専門性の高いテストを効率よく実施する。

◎年度計画実施状況

専門性が高いテストの実施や評価に当っては、独立行政法人や大学、医療機関の専門的な知見や技術情報等をテストに活用した。主な事例は以下のとおり。

- ・「風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品」について、大妻女子大学が有する被ばく線量に関する専門的な知見をテストに活用



- した。
- ・ 「小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！」について、青山学院大学が有する破断面の調査に関する専門的な知見をテストに活用した。
  - ・ 「加圧を利用したスパッツの使い方に注意！」について、文化女子大学が有するの衣服圧・着用時の血流量などに関する技術・知見をテストに活用した。
  - ・ 「火山灰を含む洗顔料の使用に注意！」について、テスト方法の検討・決定にあたり、国立医薬品食品衛生研究所との情報交換を行った。

## ii. 外部試験機関等への委託

－年度計画内容－  
 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

### ◎業務の概要

必要なテストを効率よく実施するため、J I S（日本工業規格）や食品衛生法などの公的な規格・基準に基づく定型的テストは、専門の試験検査機関にテストを委託するとともに、高度に専門的な知識や施設・機器などが必要なテストは、経験や知見を有する試験研究機関等へ委託する。

### ◎年度計画実施状況

食品衛生法やJ I S等の規格・基準に基づく定型的なテストは、56 項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、におい成分の同定等の専門性が高いテストは、41 項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋がった。定型的なテストや専門的なテストを外部機関へ委託した主な事例は以下のとおり（外部試験機関等への委託は別添資料 2 3 を参照）。

#### ○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・ アスベストの含有が疑われた化粧クリームのアスベスト定性試験（J I S）
- ・ 破損した自動車タイヤのハブボルトの化学分析（J I S）
- ・ 柄が折れた杖の強度試験（SG 認定基準）
- ・ 折損した折りたたみ自転車のペダルの動的耐久試験（J I S）
- ・ 異臭がした電気ケトルの溶出試験（食品衛生法）
- ・ ガソリンの品質試験（揮発油等の品質の確保等に関する法律）
- ・ 防災頭巾の防災性能（日本防災協会防災製品品質性能基準）

#### ○専門性の高いテスト事例

- ・ 異臭がするオイルヒーターから発生する化学物質の測定
- ・ 頭皮にアレルギーを発症した白髪染めの酸化染料の定量
- ・ 異臭がする竹枕の臭い物質の同定
- ・ 顔が赤く腫れ上がった化粧クリームの皮膚一次刺激性試験
- ・ 庭のリフォームに使われた枕木からのベンツピレン等の定量

## ③商品テスト実施機関の情報収集・提供

### i. 商品テスト実施機関に関する情報の収集・提供

－年度計画内容－  
 テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。

### ◎業務の概要

消費生活センター等が製品事故の原因究明などの調査に外部の商品テスト実施機関を活用できるよう、国や都道府県等の公的試験研究機関を始め、公益法人（財団法人、社団法人等）や民間の試験研究機関、大学などが実施する対象商品や試験内容などに関する情報を収集し、ホームページを通じて情報提供する。

### ◎年度計画実施状況

平成22年度は、新たに2機関を登録するとともに12機関の試験に関わる内容や連絡先などの登録情報を更新した。また、消費生活センターから「化粧品の成分」や「建物のアスベスト」など様々な検査に関する外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介し、活用の促進を図った。

商品テスト実施機関の内訳と情報提供項目は以下のとおりである。

#### ○情報提供した商品テスト実施機関（263機関）の内訳

- ・ 国や都道府県等の公的試験研究機関 91機関
- ・ 公益法人（財団法人、社団法人等）の試験研究機関 109機関
- ・ 民間の試験研究機関 56機関
- ・ 大学、大学附置研究所、大学利用機関法人 4機関
- ・ その他 3機関

#### ○主な提供情報

- ・ 試験機関名・住所・連絡先・URL・機関分類 他
- ・ 受入商品（食品、家電製品、玩具・遊具、繊維製品、プラスチック製品、自動車・自転車用品等）
- ・ 受入対象（個人、行政機関、企業・団体等）
- ・ 試験項目（電気用品安全法、食品衛生法、日本工業規格等）
- ・ 試験設備・試験機器等（クリーンルーム、蛍光X線分析装置、GC-MS、ICP発光分析装置、FT-IR、HPLC、走査電子顕微鏡、デジタルマイクロスコープ等）
- ・ 事業所・出張所等
- ・ 事業登録・認定・認証等

## ii. 商品テスト情報の収集・提供

### －年度計画内容－

消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

### ◎業務の概要

全国の消費生活センターが実施した商品テスト情報の共有・活用を図るため情報を収集し、消費生活年報等を通じて情報提供する。

### ◎年度計画実施状況

消費生活センターが平成21年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト（比較・試買テスト等）の実施状況に関する情報を収集し、2010年消費生活年報により消費生活センターに情報提供・共有することで相談処理等への活用を図った。（消費生活センターの商品テスト事例は別添資料24を参照）。消費生活センターの商品テスト実施状況は以下のとおり。

苦情処理テスト実施件数

実施機関	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	(被服品)クリーニング	(その他)クリーニング	合計
都道府県センター	113	201	89	32	59	22	6	12	12	237	6	789
政令指定都市センター	11	61	25	16	22	10	4	14	1	48	0	212
市区センター	25	99	28	22	30	19	6	7	4	73	0	313
合計	149	361	142	70	111	51	16	33	17	358	6	1,314

商品テスト実施件数

実施機関	商品一般	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	合計
都道府県センター	0	8	9	3	3	0	0	0	0	0	0	23
政令指定都市センター	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5
市区町センター	0	7	1	0	0	0	1	0	0	0	0	9
合計	0	18	5	3	3	1	1	0	0	0	0	53

(8) 中核機関としての役割強化

－年度計画内容－  
 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

◎業務の概要

センターの中核機関としての役割を強化するため、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策については、消費者庁が中心となって検討を行った結果を踏まえ対応を行うこととしている。また、消費者庁及び消費者委員会設置法（附則第3項）には、「国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずる」と盛り込まれた。

◎年度計画実施状況

平成22年4月に実施された、行政刷新会議の事業仕分け第2弾において、「消費者庁と国民生活センターの役割分担、連携の在り方について」指摘を受けたところ、定期的開催される幹部連絡会等において、検討に着手した。

その後、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）では、「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制

度の抜本の見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」とされた。これを受け、22年12月から、消費者庁長官・次長・総務課長・地方協力課長と当センターの理事長・各理事をメンバーとする「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、国民生活センターの在り方について議論しており、平成23年夏を目途に、検討結果のとりまとめを行うこととしている。

また、地方公共団体等の積極的な取り組みに対する期待や消費者庁と当センターとの連携・協力の取り組みをまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の取組みを具体化するため、消費者庁に設置された「地方消費者行政推進本部」に本部員として参加した。

## (9) 地方公共団体に対する支援

### －年度計画内容－

地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

### ◎業務の概要

消費生活相談体制の強化のために、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対して、実務経験豊富な「消費生活相談専門家(独立行政法人国民生活センター理事長が委嘱)」が定期的に巡回し、相談への対応や困難事案の解決等に関する助言を実施する。

### ◎年度計画実施状況

地域の消費生活相談体制の強化のためには、最前線の市区町村窓口における相談担当者の実務能力向上を図ることが不可欠であることから、経験豊富な消費生活相談員457名を消費生活相談専門家(以下、専門家)として委嘱した。専門家は、経験の浅い相談員が一人で対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を下記の通り巡回し、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。平成22年度においては、47都道府県を通じて各市町村の巡回希望調査を実施し、378市町村に巡回訪問した。

巡回訪問先: 45都道府県の378市町村

巡回訪問回数: 4,798回

専門家が助言した内容は以下のとおり。

- ・相談処理への助言
- ・P I O－N E T、相談カードの書き方
- ・相談を受ける上での心構え等
- ・特商法等の専門分野に関する助言
- ・消費者教育・啓発

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1～3参照。

4. 短期借入金の限度額

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

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

該当なし

(2) 人事に関する計画

i. 常勤職員の増加抑制

－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、常勤職員の増加抑制に努めつつ、業務量の増加に応じて適正な人員を配置することとしている。

◎年度計画実施状況

「紛争解決委員会」における和解の仲介等が円滑に実施されるための体制整備や消費生活相談専門家による巡回訪問事業の実施、P I O - N E Tの刷新や「事故情報データベース」の整備等、喫緊の重要課題に対応するために業務量が著しく増大していることから、これに対応するため、適正な人員を配置するなど業務運営の効率化により、常勤職員については期首の127人から期末の126人にとどめ、その増加抑制に努めた。

表：職員数の推移

	職員数 (期首)	職員数 (期末)
平成18年度	115	116
平成19年度	114	114
平成20年度	117	120
平成21年度	122	124
平成22年度	127	126

## ii. 職員の資質向上のための取組み

－年度計画内容－

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

### ◎業務の概要

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

### ◎年度計画実施状況

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、当センターの組織・運営等に係る研修及び個別業務に関連した研修を行った（外部の専門機関の研修への派遣を含む）。

組織・運営等に関する研修については、業績評価（2回）、情報セキュリティ（2回）、メンタルヘルス、プレゼンテーション能力等に係る研修を行った。また、個々の業務に関連する研修については、「民法と契約の基礎」「紛争解決の諸制度」「健康食品の表示」「試験・分析・計測及び機械安全に関する研修」「基礎から学ぶ編集」等、専門機関の各種研修会に職員を派遣し研鑽を図った。

これらの研修への参加人数は延べ 1,376 名、研修の開催総件数は 118 件であった。

## (3) 中期目標期間を超える債務負担

－年度計画内容－

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

### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

P I O - N E T システムを効率的に運用するため、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約（平成 26 年度末までの賃貸借契約）を締結した。

## (4) 積立金の処分に関する事項

該当なし

## VI. 財務の状況

### 1. 財務諸表の要約

#### ① 貸借対照表

(単位：千円)

資 産 の 部		負 債 及 び 純 資 産 の 部	
科 目	金 額	科 目	金 額
流動資産	9,640,180	流動負債	9,615,688
現金及び預金	9,458,849	運営費交付金債務	8,999,221
その他	181,331	その他	616,467
固定資産	9,282,900	固定負債	749,853
有形固定資産	9,145,629	資産見返負債	386,543
無形固定資産	252	長期リース債務	363,310
投資その他の資産	137,019	(負債合計)	10,365,541
		資本金	
		政府出資金	9,166,547
		資本剰余金	△618,101
		利益剰余金	9,094
		(純資産合計)	8,557,539
(資産合計)	18,923,080	(負債純資産合計)	18,923,080

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

#### ② 損益計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
経常費用(A)	4,006,611
業務経費	3,455,909
人件費	938,906
減価償却費	294,750
その他	2,222,253
一般管理費	538,601
人件費	313,119
減価償却費	13,143
その他	212,338
財務費用	12,101
経常収益(B)	4,008,020
運営費交付金収益	3,677,536
自己収入	218,295
その他	112,189
臨時損益(C)	△6
当期総利益(B-A+C)	1,403

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

### ③ キャッシュ・フロー計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	△658,776
人件費支出	△1,255,323
運営費交付金収入	3,201,746
自己収入	198,152
その他収入・支出	△2,803,351
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	937,614
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△204,098
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	74,740
VI 資金期首残高(F)	877,109
VII 資金期末残高(G=F+E)	951,849

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

### ④ 行政サービス実施コスト計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務費用	3,788,322
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	4,006,617 △218,295
(その他の行政サービス実施コスト)	
II 損益外減価償却相当額	132,333
III 損益外減損損失相当額	—
IV 損益外利息費用相当額	—
V 損益外除売却差額相当額	280
VI 引当外賞与見積額	△2,516
VII 引当外退職給付増加見積額	△55,052
VIII 機会費用	108,115
IX (控除) 法人税等及び国庫納付額	0
X 行政サービス実施コスト	3,971,482

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

## ■ 財務諸表の科目

### ① 貸借対照表

- 現金及び預金 : 現金及び預金(通知預金及び定期預金)
- 有形固定資産 : 土地、建物、機械装置、車両、工具器具備品など独立行政法人が長期にわたって使用または利用する有形の固定資産
- 無形固定資産 : 有形固定資産、投資有価証券以外の長期資産で、特許権、商標権、著作権など具体的な形態を持たない無形固定資産で、電話加入権が該当
- 投資その他の資産 : 満期保有目的で保有する有価証券(国債及び商工債)
- 運営費交付金債務 : 独立行政法人の業務を実施するために国から交付された運営費交付金のうち、未実施分の部分に該当する債務残高
- 短期リース債務 : リース資産のうち貸借対照表日後1年以内に支払の期限が到来するリース債務
- 資産見返負債 : 運営費交付金等により償却資産を取得した場合に計上する負債で、資産見返運営費交付金、建設仮勘定見返施設費が該当
- 政府出資金 : 国からの出資金であり、独立行政法人の財産的基礎を構成
- 資本剰余金 : 国から交付された施設費などを財源として取得した資産で独立行政法人の財産的基礎を構成するもの
- 利益剰余金 : 独立行政法人の業務に関連して発生した剰余金の累計額
- 繰越欠損金 : 独立行政法人の業務に関連して発生した欠損金の累計額



## ②損益計算書

業務費	:	独立行政法人の業務に要した費用
人件費	:	給与、賞与、法定福利費等、独立行政法人の職員等に要する費用
減価償却費	:	業務に要する固定資産の取得原価をその耐用年数にわたって費用として配分する経費
財務費用	:	利息の支払いに要する経費
運営費交付金収益	:	国からの運営費交付金のうち、当期の収益として認識した収益
自己収入等	:	図書雑誌出版収入、研修宿泊収入、利子収入などの収益
臨時損益	:	固定資産の除却損、貸倒引当金戻入益、等が該当

## ③キャッシュ・フロー計算書

### 業務活動によるキャッシュ・フロー：

独立行政法人の通常の業務の実施に係る資金の状態を表し、サービスの提供等による収入、原材料、商品又はサービスの購入による支出、人件費支出等が該当

### 投資活動によるキャッシュ・フロー：

将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、固定資産や有価証券の取得・売却等による収入・支出が該当

### 財務活動によるキャッシュ・フロー：

増資等による資金の収入・支出、債券の取得及び償還による収入・支出等、などが該当

## ④行政サービス実施コスト計算書

### 業務費用：

独立行政法人が実施する行政サービスのコストのうち、独立行政法人の損益計算書に計上される費用

### その他の行政サービス実施コスト：

独立行政法人の損益計算書に計上されないが、行政サービスの実施に費やされたと認められるコスト

### 損益外減価償却相当額：

償却資産のうち、その減価に対応すべき収益の獲得が予定されていないものとして特定された資産の減価償却費相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）

### 損益外減損損失相当額：

独立行政法人が中期計画等で想定した業務を行ったにもかかわらず生じた減損損失相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）

### 引当外賞与見積額：

財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の賞与引当金見積額（貸借対照表には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう賞与引当金見積額を貸借対照表に注記している）

### 引当外退職給付増加見積額：

財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の退職給付引当金見積額（損益計算書には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう退職給付引当金見積額を貸借対照表に注記している）

機会費用：

政府出資の純額に国債の利回りを参考にして、計算した機会費用の額が該当

## 2. 財務状況

### (1) 財務諸表の概況

- ① 経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの経年比較・分析（内容・増減理由）

(経常費用)

平成 22 年度の経常費用は、4,006,611 千円と、前年度比 310,573 千円増 (8.4%増) となっている。これは、保守・修繕費 133,588 千円増 (44.8%増)、支払報酬 57,436 千円増 (58.0%増)、通信運搬費 40,346 千円増 (37.2%増)、減価償却費 81,066 千円増 (35.7%増) となったことが主な要因である。

(経常収益)

平成 22 年度の経常収益は、4,008,020 千円と、前年度比 308,293 千円増 (8.3%増) となっている。これは、平成 20 年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業及び前年度契約済繰越の実施により、運営費交付金債務 197,664 千円を執行したことが主な要因である。

(当期総損益)

上記経常損益の状況及び臨時損失として固定資産除却損 6 千円を計上した結果、平成 22 年度の当期総利益は、1,403 千円となっている（前年度総利益は、3,540 千円である。）。

(資産)

平成 22 年度末現在の資産合計は、18,923,080 千円と、前年度比 1,238,912 千円減 (6.1%減) となっている。これは、現金預金が 925,260 千円減 (8.9%減) 及び有形固定資産が 307,450 千円減 (3.3%減) となったことが、主な要因である。

(負債)

平成 22 年度末現在の負債合計は、10,365,541 千円と、前年度比 1,107,703 千円減 (9.7%減) となっている。これは、平成 20 年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業の実施等により運営費交付金債務が 509,766 千円減 (△5.4%減) 及び未払金が 421,423 千円減 (48.0%減) 等により流動負債が 970,573 千円減 (9.2%減) 並びに固定負債が 137,130 千円減 (15.5%減) となったことが、主な要因である。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 22 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、658,776 千円と、前年度比 1,019,404 千円増 (282.7%増) となっている。これは、原材料、商品又はサービスの購入による支出が、1,122,943 千円増 (66.1%増) となったことが主な要因である。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成 22 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、937,614 千円と、前年度比 11,399,941 千円減 (109.0%減) となっている。これは、定期預金の払戻が前

年度比 6,580,000 千円増 (45.6%増) となったことが主な要因である。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 22 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、204,098 千円と、前年度比 81,338 千円増 (66.3%増) となっている。これは、リース債務返済による支出が増となったことが要因である。

表 主要な財務データの経年比較

(単位: 千円)

区 分	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
経常費用	2,954,296	3,032,552	3,047,484	3,696,037	4,006,611
経常収益	2,948,013	3,481,860	3,052,130	3,699,727	4,008,020
当期総利益 (又は当期総損失 (△))	△6,254	449,148	4,150	3,540	1,403
資産	10,001,193	9,733,041	20,511,397	20,161,992	18,923,080
負債	1,839,765	1,255,661	11,676,380	11,473,243	10,365,541
利益剰余金 (又は繰越欠損金 (△))	△12,012	437,136	4,150	7,690	9,094
業務活動によるキャッシュ・フロー	459,554	199,759	9,849,971	360,627	△658,776
投資活動によるキャッシュ・フロー	△130,572	△188,261	641,628	△10,462,326	937,614
財務活動によるキャッシュ・フロー	△112,794	△159,680	△185,927	△122,760	△204,098
資金期末残高	944,078	795,895	11,101,568	877,108	951,849

② セグメント事業損益の経年比較・分析 (内容・増減理由)

(業務区分によるセグメント情報)

情報・分析業務の事業損益が前年度比 2,224 千円減 (59.7%減) となったのは、リース資産の債務の減によるもの、広報業務に事業損益が生じているのは、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入を行なったためである。また、相談業務及び法人共通の事業損益は、リース資産の会計処理によるものである。

表 事業損益の経年比較 (業務区分によるセグメント情報)

(単位: 千円)

区 分	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
広報業務	0	0	107	50	6
情報・分析業務	△6,283	△2,883	4,426	3,728	1,504
相談業務	0	0	58	△46	△66
商品テスト業務	0	0	0	0	0
研修業務	0	0	0	18	0
企画調整業務	0	0	0	0	0
ADR業務	—	—	0	0	0
法人共通	0	452,191	54	△60	△34
合計	△6,283	449,308	4,646	3,689	1,409

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

③ セグメント総資産の経年比較・分析 (内容・増減理由)

広報業務の総資産は、66,438 千円と、前年度比 3,564 千円 (5.7%増) となっている。これは、たな卸資産の増によるものである。また、研修業務の総資産は、7,866 千円と、前年度比 1,291 千円増 (19.6%増) となっている。これは、有形

固定資産取得によるものである。

上記以外の業務の総資産は、788,523千円と前年度比186,392千円減(19.1%減)となっている。これは、固定資産の減価償却等によるためである。法人共通の総資産は、18,060,253千円と、前年度比1,057,375千円の減(5.5%減)となっている。これは、現金及び預金の減及び固定資産の減価償却等によるためである。

表 セグメント総資産の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

(単位：千円)

区 分	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
広報業務	56,602	46,914	64,011	62,873	66,438
情報・分析業務	614,196	440,629	306,042	670,467	545,893
相談業務	5,766	5,708	2,402	12,683	9,106
商品テスト業務	203,828	176,877	167,008	285,831	228,724
研修業務	17,056	12,946	7,691	6,575	7,866
企画調整業務	16,734	12,740	1,919	2,997	2,371
A D R業務	—	—	1,871	2,935	2,429
法人共通	9,087,009	9,037,223	19,960,451	19,117,628	18,060,253
合 計	10,001,193	9,733,041	20,511,397	20,161,992	18,923,080

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

④ 目的積立金の申請、取崩内容等

平成22年度の当期総利益は、1,403千円となった。これは、リース取引による損益に与える影響額によるものであることから、目的積立金の申請は行わない。

⑤ 行政サービス実施コスト計算書の経年比較・分析（内容・増減理由）

平成22年度の行政サービス実施コストは、3,971,482千円と、前年度比309,994千円増(8.5%増)となっている。これは、情報システム機器の刷新等に伴う外部委託費の増及び消費生活相談専門家巡回事業の実施による増等により業務費用が前年度比308,597千円増(8.9%増)、損益外減価償却相当額が前年度比17,476千円減(11.7%減)及び引当外退職給付増加見積額が前年度比27,781千円増(33.5%増)となったことが主な要因である。

表 行政サービス実施コストの経年比較

(単位：千円)

区 分	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
業務費用	2,746,930	2,875,183	2,920,097	3,479,724	3,788,322
うち損益計算書上の費用	2,954,296	3,032,552	3,047,484	3,696,037	4,006,617
うち自己収入（控除）	△207,365	△157,368	△127,386	△216,312	△218,295
損益外減価償却相当額	168,461	133,197	141,819	149,808	132,333
損益外減損損失相当額	1,134	0	252	—	—
損益外利息費用相当額	—	—	—	—	—
損益外除売却差額相当額	—	—	—	—	280
引当外賞与見積額	—	△1,818	△2,657	△7,358	△2,516
引当外退職給付増加見積額	23,634	△71,283	△84,057	△82,832	△55,052
機会費用	136,260	103,362	113,036	122,145	108,115
(控除)法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	3,076,422	3,038,640	3,088,489	3,661,488	3,971,482

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

(2) 施設等投資の状況（重要なもの）

①当事業年度中に完成した主要施設等  
該当なし。

②当事業年度中に処分した主要施設等  
該当なし。

(3) 予算・決算の概況

(単位：千円)

区分	平成 18 年度		平成 19 年度		平成 20 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	3,333,719	3,286,544	3,546,851	3,083,732	13,339,991	13,693,631
運営費交付金	2,971,585	2,971,585	2,803,118	2,803,118	12,842,371	12,842,371
事業収入等	252,800	207,528	252,800	157,546	143,702	127,574
施設整備費補助 金収入	109,334	107,430	490,933	123,068	353,918	723,686
支出	3,333,719	3,211,040	3,546,851	3,200,797	13,339,991	4,188,515
業務経費	1,702,281	1,609,169	1,541,703	1,440,784	11,425,084	1,935,747
一般管理費	244,026	288,413	235,021	343,082	227,970	226,841
人件費	1,278,078	1,206,027	1,279,194	1,299,614	1,333,019	1,317,978
施設整備費	109,334	107,430	490,933	117,315	353,918	707,949

区分	平成 21 年度		平成 22 年度		差額理由
	予算	決算	予算	決算	
収入	3,345,448	4,216,034	6,261,878	4,237,079	出版収入・利子収入増 地方消費者行政支援経費の 執行減
運営費交付金	3,201,746	3,201,746	3,201,746	3,201,746	
事業収入等	143,702	216,525	143,702	218,524	
前年度からの繰越 金	—	797,762	2,916,430	816,809	
支出	3,345,448	3,825,798	6,261,878	3,934,281	地方消費者行政支援経費の 執行減
業務経費	1,787,441	2,360,904	4,744,127	2,461,568	
一般管理費	221,131	212,348	214,497	220,687	
人件費	1,336,876	1,252,546	1,303,254	1,252,026	

(注) 平成 20 年度は、平成 20 年度補正予算（第 1 号）により措置された「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費及び平成 20 年度補正予算（第 2 号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費が含まれていることから増額となっている。

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

当法人は、当中期目標及び中期計画において、①一般管理費（人件費を除く。）については、前年度比 3%以上、②業務経費については、前年度比 1%以上、の経費の削減を図る、③総人件費については、平成 17 年度を基準とし 5 年間 5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分）を除く。）する計画の着実な実施を行う、とした。

上記①の目標を達成するため、一般管理費予算額に 3.0%の効率化を織り込むとともに、公用車（ハイヤー）の借上げ廃止等により平成 22 年度予算額に対して決算額は△0.1%の効率化を図った。上記②の目標を達成するため、業務経費予算額（既定分）に 1%の効率化を織り込むとともに、情報システム機器借料の削減及び業務参考資料の電子配信化による印刷製本費の減等、業務運営の効率化を図り、平成 22 年度予算額（既定分）に対して、決算額は前年度比△1.8%の経費の効率化を図った。上記③については、平成 17 年度に対して△7.5%の削減となっている。

### 3. 事業の説明

#### (1) 広報業務

広報業務は、消費生活に役立つ実用的な情報を提供することを目的に、月刊誌「国民生活」及び小冊子「くらしの豆知識」の発行、広報活動、ホームページの運営を行っている。

平成22年度における経常収益は、運営費交付金収益 206,608 千円、自己収入 134,873 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,116 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 186,267 千円、その他業務費用 155,213 千円、減価償却費 2,110 千円となっている。事業損益は、6 千円であり、これは固定資産除却に伴い、資産見返運営費交付金戻入を行なったことによるものである。

#### (2) 情報・分析業務

情報・分析業務は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの運営・管理及びこのシステムを通じて収集された情報の分析・提供並びに生活面の調査の実施を行なっている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 1,750,086 千円、自己収入 1,073 千円、資産見返運営費交付金戻入 36,674 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 174,297 千円、その他業務費用 1,382,286 千円、減価償却費 229,747 千円となっている。事業損益は、1,504 千円であり、これはリース資産の会計処理によるものである。

#### (3) 相談業務

相談業務は、消費者からの消費生活、個人情報に関する相談の受付・処理、各地の消費生活センターの相談処理の支援、消費者苦情処理専門委員会の運営及び相談処理を通じた情報提供及び危害情報に関する情報提供を行っている。平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 381,512 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,529 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 150,386 千円、その他業務費用 230,238 千円、減価償却費 3,485 千円となっている。事業損益は、△66 千円であり、これはリース資産の会計処理によるものである。

#### (4) 商品テスト業務

商品テスト業務は、人の生命・身体等に重大な影響を及ぼすような商品について、消費者被害の救済や拡大防止、再発防止のためにテストの実施及び情報提供を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 304,476 千円、自己収入 1 千円、資産見返運営費交付金戻入 56,492 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 197,123 千円、その他業務費用 107,353 千円、減価償却費 56,492 千円となっている。

#### (5) 研修業務

研修業務は、自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員及び企業の消費者窓口担当者等を対象とした研修並びに消費生活専門相談員資格認定事業を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 152,243 千円、自己収入 45,437 千円、資産見返運営費交付金戻入 1,717 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 95,307 千円、その他業務費用 102,373 千円、減価償却費 1,717 千円となっている。

#### (6) 企画調整業務

企画調整業務は、当センター業務の企画・立案、消費者団体・事業者団体等との情報交換及び消費生活相談専門家巡回事業を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 274,595 千円、自己収入 1,959 千円、資産見返運営費交付金戻入 598 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 71,753 千円、その他業務費用 204,801 千円、減価償却費 598 千円となっている。

(7) ADR業務

ADR業務は、重要消費者紛争の裁判外紛争解決手続を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 115,751 千円、資産見返運営費交付金戻入 602 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 63,773 千円、その他業務費用 51,978 千円、減価償却費 602 千円となっている。

(8) 法人共通（管理業務）

管理業務は、当センターにおける総務及び経理に関する業務を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 492,265 千円、自己収入（事業外収入） 34,952 千円、資産見返運営費交付金戻入 11,461 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 313,119 千円、その他事務所の管理等費用 212,449 千円、減価償却費 13,143 千円となっている。事業損益は、△34 千円であり、これはリース資産の会計処理に伴うものである。

－以 上－

平成 22 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 22 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	3, 202	3, 202	0
事業収入等	144	219	△75
前年度からの繰越額	2, 916	555	2, 362
計	6, 262	3, 975	2, 287
支出			
業務経費	4, 744	2, 350	2, 394
一般管理費	214	214	0
人件費	1, 303	1, 252	51
計	6, 262	3, 816	2, 445

(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】

- 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 75 百万円増加しているのは、図書雑誌出版収入が購読者の増加により 50 百万円、研修宿泊収入が 3 百万円及び利子収入が 19 百万円、それぞれ増収となったためである。
  - 収入の「前年度からの繰越額」の実績額 555 百万円は、「地方支援事業」\*の平成 22 年度における執行額である。
- \*「地方支援事業」は、平成 20 年度補正予算において措置された消費者政策強化対策に係る経費で、関係機関と調整のうえ、平成 21 年度から 3 年程度、地方消費者行政活性化事業を支援するとしている。
- 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、22 年度既定予算分は、情報システム機器の借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことにより、予算額が 32 百万円減少したものである。なお、地方支援事業については、予算額を 2, 361 百万円下回った。
  - 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し 51 百万円減少しているのは、人事院勧告を踏まえ給与のマイナス改定及び昇給幅の抑制を行ったためである。



平成22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22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	6,326	4,007	2,319
經常費用	6,326	4,007	2,319
業務経費	4,544	2,222	2,322
一般管理費	209	212	△4
人件費	1,303	1,252	51
減価償却費	260	308	△48
財務費用	10	12	△2
収益の部	6,327	4,008	2,319
經常収益	6,327	4,008	2,319
運営費交付金収益	6,076	3,678	2,398
事業収入等	143	218	△75
資産見返運営費交付金戻入	108	112	△4
經常利益	1	1	△0
臨時利益	—	—	—
臨時損失	—	0	△0
目的積立金取崩	—	—	—
当期総利益	1	1	△0

(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、既定予算分については、情報システム機器の借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことによるほか、「地方支援事業」に係る予算の執行少なかったためである。
2. 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、22年度既定予算分について、経費抑制により収益化しなかったことによるほか、「地方支援事業」に係る予算を収益しなかったためである。
3. 「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、図書雑誌出版収入、研修宿泊収入及び利子収入の増収によるものである。

平成22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22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	13,543	33,824	△20,280
業務活動による支出	6,059	4,090	1,970
投資活動による支出	3,557	20,071	△16,514
財務活動による支出	161	204	△44
翌年度への繰越金	3,766	9,459	△5,693
資金収入	13,543	33,824	△20,280
業務活動による収入	3,345	3,431	△86
運営費交付金による収入	3,202	3,202	0
事業収入等	144	229	△86
投資活動による収入	3,515	20,009	△16,494
財務活動による収入	—	0	0
前年度からの繰越金	6,683	10,384	△3,701

(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「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、人件費の支出が、人事院勧告を踏まえ給与のマイナス改定及び昇給幅の抑制を行ったため計画額より少なかったこと、及び、地方支援事業の執行額が、計画額より少なかったためである。また、「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「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、図書雑誌出版収入、研修宿泊収入及び利子収入が増加したためである。また、「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。