

**平成25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26年6月
独立行政法人 国民生活センター

平成25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	4 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	5 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 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	8 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25年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について	
IV. 法人の長等による業務運営状況について	9 頁
1. 理事長のリーダーシップについて	
2. 内部統制、コンプライアンス体制の整備等について	
3. 理事による業務運営状況について	
4. 監事による業務運営状況の把握等について	
V. 平成25年度における業務実績について	11 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	11 頁
(1) 一般管理費及び業務経費	11 頁
(2) 人件費	13 頁
(3) 給与水準	14 頁
(4) 随意契約の見直し	15 頁
(5) 保有資産の有効活用	18 頁
(6) 自己収入の拡大・経費の節減	21 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	21 頁
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供	21 頁
① P I O - N E T の刷新	
② 「早期警戒指標」の整備	
③ 「事故情報データベース」の活用	
④ 調査研究	
(2) 国民への情報提供の強化	29 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. 高齢者や障がい者等への情報提供	
③ 「消費者トラブルメール箱」の運用	
④ 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・・・・・・・・・・・・・・・・	74 頁
① 苦情相談	
ア. 経由相談	
イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援	
② 個人情報の取扱いに関する苦情相談	
(4) 裁判外紛争解決手続の実施・・・・・・・・・・・・・・・・	81 頁
① 紛争解決委員会の開催等	
② 検討会議、情報共有会議の開催	
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・・・・・・・・・・・・・・・・	83 頁
① 消費者庁等	
② 消費生活センター等	
③ 国の行政機関	
④ 独立行政法人	
⑤ 消費者団体	
⑥ 法令照会への対応	
(6) 関係行政機関等に対する改善要望・・・・・・・・	96 頁
(7) 研修の充実・・・・・・・・・・・・・・・・	102 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 国家公務員向け研修の実施	
③ 消費生活専門相談員資格認定制度	
④ 市場化テストの実施	
(8) 商品テストの強化・・・・・・・・・・・・・・・・	111 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	
(9) 震災からの復興に向けた取組・・・・・・・・	124 頁
① 震災関連情報の収集・提供	
② 消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施	
③ 放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等	
④ 必要な施策の実施	
(10) 消費者教育の推進・・・・・・・・・・・・・・・・	125 頁
① 民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等	
② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用	
③ 消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修	
④ 消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供	
(11) 地方公共団体に対する支援・・・・・・・・	128 頁
① 巡回訪問	
② P I O - N E T の追加配備	
(12) 中核機関としての役割強化・・・・・・・・	129 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・・・・・・・・	130 頁
4. 短期借入金の限度額・・・・・・・・	131 頁
5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画・・・・・・・・	131 頁

6. 重要な財産の処分等に関する計画	132 頁
7. 剰余金の使途	132 頁
8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	132 頁
(1) 施設・設備に関する計画	132 頁
(2) 人事に関する計画	133 頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担	133 頁
(4) 積立金の処分に関する事項	133 頁
(5) 情報セキュリティ対策	134 頁
(6) 事業の審査及び評価	134 頁
(7) 国際協力	135 頁
(8) 内部統制の充実・強化	135 頁
(9) 情報公開	136 頁
VI. 財務の状況	138 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25年度予算、平成25年度収支計画、平成25年度資金計画	148 頁

I. はじめに

平成15年10月に国民生活センターが独立行政法人化して以来、10年半が経過した。この間、当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。

また、近年では平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連する被災地支援や消費者安全法の一部改正に伴い、平成24年10月1日に消費者庁に設置された消費者安全調査委員会への協力を図った。

一方、当センターの在り方の見直しについては、「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）を踏まえ、「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」（平成22年12月～平成23年8月）において、消費者庁長官及び国民生活センター理事長を含む当事者間での検討が行われた。タスクフォース取りまとめ（平成23年8月26日）を受けた政務三役の協議の結果、「第三者を含めた検証の機会も設けた上で、政府の独立行政法人改革の動きを視野に入れて、然るべき時期に政務としての判断を行う」とされた。

続いて、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」（平成23年10月～12月）では第三者からの検証が行われ、その中間取りまとめ（同年12月6日）を踏まえ、同年12月27日の政務決定においては、「国へ移行することが妥当」「具体的な移行の在り方については、別途検討の場を設けて、消費者行政全体の機能強化を図る観点から検討し、平成24年夏までに結論を得る」とされた。

この政務決定や、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する」との決定等を踏まえ、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」（平成24年2月～8月）が開催され、国民生活センターを含めた消費者行政の在り方について検討が行われた。同年8月22日に取りまとめられた報告書では、国民生活センターの国への移行にあたっては「独立性を法的に担保した『特別の機関』として、消費者庁を移行先とすることが有力な考え方」とされ、政務決定（平成24年8月28日）においては、消費者庁に対し、その実現に向けて検討を行うよう指示がなされた。

その後、平成24年末の政権交代を受け就任した森消費者担当大臣の判断により、また、「平成25年度予算編成の基本方針」（平成25年1月24日閣議決定）における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず、引き続き検討することとされた。

これを受けて「消費者行政の体制整備のための意見交換会」（平成25年3月～）において引き続き検討が行われ、平成25年12月3日に森消費者担当大臣より「組織形態としては独立行政法人の新たな類型の一つである『中期目標管理法人』とすることが相応しい」等の方針が示された。

その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「中期目標管理型の法人とする」「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る」「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされた。

なお、『中期目標管理法人』への移行は独立行政法人通則法改正など制度面の措置後、

平成27年4月とされたところである。

本報告書では、これらの状況を踏まえ、当センターの平成25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

※当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、当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、当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	△264,944,653	8,901,601,997
資本金合計	9,166,546,650	0	△264,944,653	8,901,601,997

8. 役員の状況

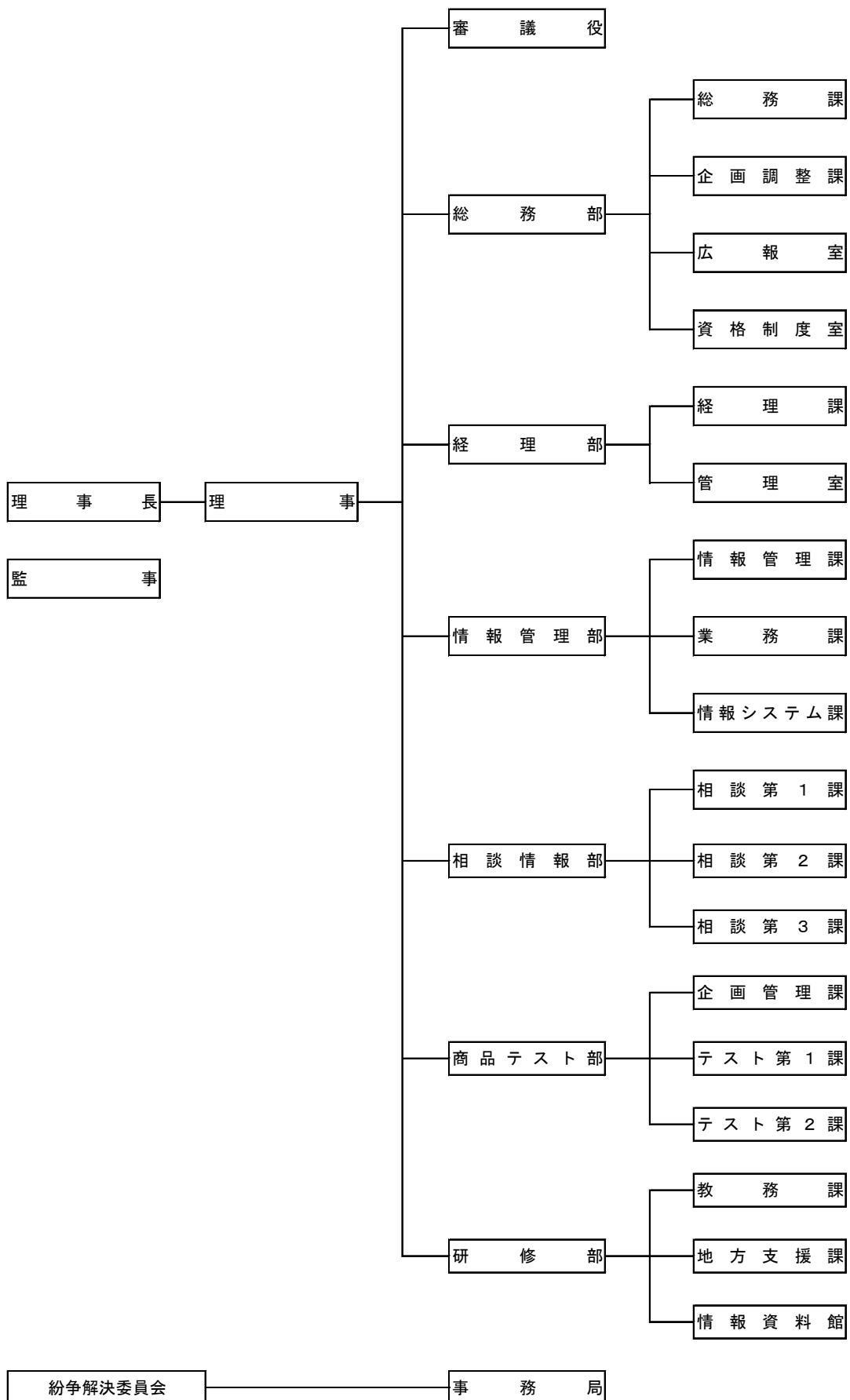
(平成26年3月31日現在)

役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	松本 恒雄	自 平成25年8月1日 至 平成27年9月30日	全部署	平成3年 一橋大学法学部教授 平成11年 一橋大学大学院法学研究科教授 平成12年 一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授兼任 平成21年 一橋大学法科大学院長 (法務専攻長) 平成21年 内閣府消費者委員会委員長
理事	山形 裕	自 平成22年12月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日 再 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	総務部総務課、企画調整課、広報室、情報管理部	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
	井守 明央	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日 再 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	総務部資格制度室、経理部、商品テスト部、研修部	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
	丹野 美絵子	自 平成25年5月27日 至 平成25年9月30日 再 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	相談情報部、紛争解決委員会事務局(紛争解決手続の実施業務を除く)	平成2年 東京都消費生活総合センター消費生活相談員 平成18年 社団法人全国消費生活相談員協会常任理事・関東支部長 平成23年 社団法人全国消費生活相談員協会理事長
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 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日 再 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	全部署の監査	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
	川戸 恵子	自 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	全部署の監査	昭和41年 東京放送(TBS)アナウンサー 平成12年 報道局編集センター政治部長兼解説委員 平成16年 報道局取材センター政治部解説委員 平成19年 TBS シニアコメンテーター

9. 職員の状況

常勤職員数は平成25年度末において122人(前期末は123人)であり、平均年齢は42.1歳(前期末41.5歳)となっている。このうち、国等からの出向者は3人である。

10. 法人の組織下図のとおり。(平成26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、当センターでは、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、当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。

さらに、平成23年10月14日行政刷新会議第3回独立行政法人改革に関する分科会における、「平成20年度第2次補正予算に由来して法人に積み残されている約80億円について、平成24年度末までの必要見込み額を除き基本的に国庫に返納する方針を確認」との報告を踏まえ、平成24年度末までの事業執行見込額を除いた約58.4億円について、不要財産として国庫納付するべく、中期計画の変更の認可申請を行い、平成24年2月8日に認可された。

第3期については、独立行政法人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）が平成25年2月28日に指示され、独立行政法人国民生活センターの中期目標を達成するための計画（中期計画）が平成25年3月29日に認可された。

その後、「好循環実現のための経済対策」（平成25年12月5日閣議決定）を受け、第186回国会において平成25年度補正予算（第1号）が成立したため、同対策に盛り込まれた防災・安全対策の加速を図るための経費を中期計画予算、収支計画、資金計画に追加計上するため、第3期中期計画の変更の認可申請を行い、平成26年3月28日に認可された（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25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

当センターは、独立行政法人通則法第31条の規定に基づき、平成25年度の業務運営に関する計画である「平成25年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下、「年度計画」という。）」を作成し、平成25年3月30日に主務大臣へ届け出た。

また、平成25年度一般会計補正予算（第1号）において、国民生活センター運営費交付金に防災・安全対策の加速を図るための経費が追加されたことから、年度計画

に所要の修正を行い平成26年3月28日に変更を届け出た（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（～平成25年7月）は、当センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、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。

特に平成25年度においては、地方消費者行政を支援するため、当センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）事業の周知活動や、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、都道府県が実施する巡回訪問事業の質の向上及び円滑な運営に対する支援として、巡回訪問事業運営、巡回先での助言のポイント等をまとめた「巡回訪問事業の手引」の作成や、消費者教育の推進に関する法律の制定を踏まえ、地方消費者行政を支援するため、地域において消費者教育講座の講師となる地方公共団体の職員や消費生活相談員を対象に、「消費者教育に携わる講師養成講座」の実施を指揮した。さらに、インターネットを活用して各地へ研修コンテンツを配信する「D - ラーニング」の実施を指揮した。また、さらに、第二期医療機関ネットワーク事業の立ち上げを指揮し、また放射性物質測定フォローアップ事業等の震災対応業務に引き続き尽力するとともに、消費生活相談におけるあっせんの重要性、消費生活相談員の役割について、弁護士、消費生活相談員等を対象に自ら研修を実施し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め業務の効果的な推進をすすめ、センターの総合力の発揮に尽力した。

松本理事長（平成25年8月～）も、引き続き当センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、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。

さらに、放射性物質測定フォローアップ事業等の震災対応業務に引き続き尽力するとともに、自ら講話等を実施し、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針（平成25年12月24日閣議決定）」を踏まえ、中期目標管理法化に向けて当センターの役割及びその重要性について直接伝達し、トップ主導でミッションの伝達を行うなど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。また、消費者ホットラインの補完として実施する平日バックアップ相談、土日祝日相談及びお昼の消費生活相談について、消費者被害の適切な救済に向けて積極的に推進した。

2. 内部統制、コンプライアンス体制の整備等について

両理事長主導による統制環境の下で、「独立行政法人における内部統制と評価について（平成22年3月 総務省）」を踏まえ、「モニタリング」、「統制活動」、「リスクの評価と対応」、「ICT（情報通信技術）への対応」等に係る業務を推進した。

また当センターのコンプライアンス指針を新たに策定して体制を整備するとともに、全役職員へのコンプライアンス研修実施を決定し、初回（役員対象）を年度中に実施し、自ら率先して受講してコンプライアンス環境の向上について、リーダーシップを発揮した。

3. 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、所掌する事業及び震災対応業務を確実にかつ円滑に遂行するよう努めた。

山形理事は、総務部総務課、企画調整課、広報室、情報管理部、相談情報部(～平成25年5月)、紛争解決委員会事務局(～平成25年5月)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、「早期警戒指標」に基づく情報の作成と提供等を推進し、関係機関との総合調整を的確かつ円滑に行った。また、効果的な消費者行政遂行のため、消費者庁との関係強化に精力的に取り組んだ。さらに、消費者問題の啓発等に尽力するとともに、ウェブ版国民生活などによる情報提供等に努め、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力した。

井守理事は、総務部広報室、資格制度室、経理部、商品テスト部、研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、消費生活相談員資格制度の運営を通じ、消費生活相談員の資質向上を推進した。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するとともに、消費者安全調査委員会との連携を図り、製品関連の事故防止等に貢献した。商品テスト施設・機器の更新・整備を実施し、関係する他の独立行政法人や各地の消費生活センターとの連携強化、第二期医療機関ネットワーク事業の立ち上げにも尽力した。さらに、消費者教育の推進に関する法律の制定を踏まえ、消費生活相談員等の研修講座の充実によって、各地の消費生活センターにおける消費者苦情処理能力の向上を図るとともに、東京で開催した研修講座についてインターネットを活用して各地へ配信する「D-ラーニング」の実施に尽力した。

丹野理事(平成25年5月26日までは山形理事)は、相談情報部、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、当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。また、消費者ホットラインの補完として実施する平日バックアップ相談、土日祝日相談及びお昼の消費生活相談の運営について、消費者被害の適切な救済に向けて積極的に推進した。

4. 監事による業務運営状況の把握等について

高橋監事、島崎監事(～平成25年9月)及び川戸監事(平成25年10月～)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25年度における業務実績について

以下に、平成25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

i. 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25年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成24年度予算額201,820千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んで6,055千円減の195,765千円となっている。平成25年度の決算額は、154,956千円となり、平成25年度予算額からさらに40,809千円（△20.8%）の削減となった。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 庁舎管理業務について、仕様書の見直し等により外部委託費を削減（△2,872千円）。
- ・ 年度計画において、相模原事務所研修施設の活用方法等の検討及び東京事務所の移転に向けた取組を進めることとしたことから、両事務所の修繕を緊急性の高いもののみ限定し、保守・修繕費を節減（△11,257千円）。

（参考）一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成25年度一般管理費予算の内訳

（単位：千円）

区 分	平成24年度 予 算 額①	平成25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)	201,820	195,765	△6,055	△3.0

平成25年度予算と決算額

（単位：千円）

区 分	平成25年度 予 算 額①	平成25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)	195,765	154,956	△40,809	△20.8

平成25年度の業務経費当初予算額は、平成24年度予算額1,562,700千円に対して、既定経費の見直し及び中期計画で1%以上と定めた効率化係数を上回る1.8%を織り込み、64,913千円減の1,497,787千円となっている。

平成25年度予算額に対する決算額は、1,473,357千円となり、平成25年度予算額に対し24,430千円減（△1.6%）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各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、業務の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。

- ・ 地方消費生活相談窓口支援業務等における実施体制の見直し等により、非常勤職員手当及び派遣職員経費を抑制（非常勤職員手当：△16,158千円、派遣職員経費：△26,988千円）。

なお、平成25年度予算においては、上記のほか、平成26年2月6日に成立した平成25年度補正予算（第1号）により、「好循環実現のための経済対策」の一環として、消費者関連情報の活用に向けた基盤整備（PIONEERの刷新等）のための経費1,499,034千円が措置された。平成25年度においては、消費者庁「PIONEER刷新に関する検討会」の検討結果を踏まえ、PIONEER刷新のためのシステム構築等に係る入札手続を開始した。

（参考1）業務経費予算の概況

平成25年度業務経費予算の内訳

（単位：千円）

区 分	平成24年度 予 算 額①	平成25年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,562,700	1,497,787	△64,913	△4.2

平成25年度予算と決算額

（単位：千円）

区 分	平成25年度 予 算 額①	平成25年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,497,787	1,473,357	△24,430	△1.6

（注）決算額には、平成25年度契約済繰越額17,528千円を含む。

（参考2）平成25年度補正予算の概況

（単位：千円）

区 分	予 算 額	決 算 額
好循環実現のための経済対策 （補正1号）	1,499,034	143,856

（注）決算額は、平成25年度契約済繰越額である。

ii. 借り上げ宿舎制度の見直し

－年度計画内容－

激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

◎業務の概要

「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画（平成24年4月3日行政改革実行本部決定）」により、独立行政法人の職員宿舎について更なる見直しを行うこととされたことを踏まえ、平成24年度中に運用の見直しを検討する。

◎年度計画実施状況

平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までの激

変緩和措置を終え、住宅手当を支給する制度に全面的に移行した。

(2) 人件費

i. 人件費

－年度計画内容－

総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等の業務を精査し、真に必要な業務に限定するための計画を策定する。

◎業務の概要

総人件費については、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。

また、非常勤職員等の給与に関し、業務を精査のうえ適正化を実施した。

◎年度計画実施状況

当センターの在り方については、内閣府特命担当大臣を交えた「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において、各事業の相互補完性・一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実させ、消費者行政の推進を図ることが重要とされ、また、行政改革推進会議独立行政法人改革等に関する分科会ワーキンググループでは、当センターの機能の充実の必要性として、高齢者等の見守り体制や啓発事業の拡大、越境消費者トラブル対応と外国人対応、消費者教育担い手の研修・人材育成及び自治体職員・相談員の研修が説明された。また、「消費者教育の推進に関する基本的な方針(平成25年6月28日閣議決定)」においては、当センターが情報提供等について支援を行う役割が明記されたところである。

これらの新たな課題に効果的に対応するため、更なる業務の効率化をすすめるとともに、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し、人員配置の適正化を図った。

具体的には、広報・啓発部門の充実を図るため、広報室を広報部に格上げする一方、業務・予算・人事について一体的に運用するために、経理部を総務部に統合し、部をひとつ削減した。さらに「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について(平成24年8月7日閣議決定)」に基づき、国家公務員に準じた調整率を適用し、規程の改正を行った。

また、非常勤職員等についても同様の趣旨により平成25年度から業務の精査に着手し、企画調整経費、研修経費、紛争解決委員会経費等における非常勤職員等の出勤日数を抑制、人数の削減等を行う一方で相談業務を強化すべく経由相談等の業務に再配分を行った。

なお、平成25年度の役職員給与(退職手当を除く)の決算額は、980,442千円となり、予算額1,041,391千円に対し60,949千円の減額(△5.9%)となった。

ii. 全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新に際した業務の検討

－年度計画内容－

全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「PIO-NET」という。)の刷新に際し、最適化計画策定の段階で関連する業務の必要性・効率性の検討を行う。

◎業務の概要

昨年度実施した「PIO-NETの業務並びにシステムの分析業務」(以下「分

析業務」という。)の結果を踏まえ、業務の必要性・効率性の検討を行い、最適化計画を策定する。

◎年度計画実施状況

昨年度策定した「P I O-N E Tの業務・システムの見直し方針(案)」(以下「見直し方針(案)」という。)について、業務の必要性・効率性の観点から再検討し、改定した「見直し方針(案)」に基づき、最適化計画を策定した。

最適化計画の内容を踏まえ、現行の国民生活センターP I O-N E T運用管理体制を見直し、平成25年度当初の人員から平成26年度には人員を3名削減した。

ただし、P I O-N E T情報の活用が推進されている状況では適正な情報の提供が求められており、刷新後はさらなるデータ精度の向上が求められることとなるため、今後の人員体制については、再検討を要する。

(3) 給与水準

i. 給与水準

—年度計画内容—

給与水準については、平成24年度の検証結果を踏まえ、平成25年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要に応じて措置を講じる。

◎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。

◎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25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。

平成25年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は98.6となり、国家公務員の給与水準を下回っている。

当センターは、相談、調査及び商品テスト等の業務を行っているが、これらの業務を実施するためには、高度で専門的な知識が要求されることから、専門職として大卒以上の学歴を有する職員を採用してきた。このため、国家公務員(行政職(一))の大卒者54.2%に対して、当センターは94.3%(このうち大学院修了者は、26.8%)と、大卒以上の割合が極めて高い職員構成となっている。

また、当センターは、平成15年9月まで東京事務所を本部として、相模原市に設置した商品テストの職員を含め一括して本部で職員を採用してきた。その後、平成15年10月に本部を相模原市に移転したが、東京都港区及び神奈川県相模原市の両事務所で行う事業には一体関係が認められることから、同一の給与体系を適用しているため、神奈川県相模原市に勤務する職員給与が、指数を高くする要因のひとつとなっている。

このような中で、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100以下に維持しているところである。

表：各年度ラスパイレス指数

	地域・学歴勘案指数 (対前年度比)	対国家公務員指数 (対前年度比)
平成21年度	103.1 (△2.3)	114.6 (△2.8)
平成22年度	100.1 (△3.0)	111.1 (△3.5)
平成23年度	100.4 (+0.3)	111.8 (+0.7)
平成24年度	95.6 (△4.8)	108.3 (△3.5)
平成25年度	98.6 (+3.0)	111.3 (+3.0)

ii. 給与体系の見直し

－年度計画内容－

国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系について調査して現状を把握し、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直し案を策定する。

なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要に応じて措置を講じる。

◎業務の概要

給与体系については、国家公務員や標準的な民間企業の給与体系を調査し見直し案の策定をおこなう。

◎年度計画実施状況

給与体系の見直し案策定に資するため、国家公務員の年代別、役職別などに、俸給額、昇給率および給与カーブなどの分析を行い、センターの給与体系との比較、検討を行った。その結果、センターの高年齢層〔50歳代〕および若年層〔20歳代〕の賃金上昇率が若干高く、中堅層〔30歳代～40歳代〕の昇給率が若干低いことなどの調査結果を得た。

なお、見直し案の策定に当たっては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成25年11月15日閣議決定）」において、国家公務員の給与については①地場の賃金をより公務員給与に反映させるための見直し、②50歳代台後半層の官民の給与差を念頭に置いた高齢層職員の給与構造の見直し、③職員の能力・実績のよりの確な処遇への反映など給与体系の抜本改革に取り組み、平成26年度中から実施に移す、とされていた。

これを踏まえ、国家公務員給与の今後の具体的措置の動向をみつつ、給与水準を十分考慮しながら、平成26年度以降、可能なものから反映させていくこととした。

(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、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

◎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25年度における契約の状況について

平成25年度における競争性のない随意契約は、契約件数で10%（平成24年度17%）、契約金額で4%（平成24年度8%）と、年度総件数及び総金額の割合は前年度と比較していずれも減少しており、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。

なお、競争性のない随意契約6件のうち、5件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとしたものであり、残りの1件は、一般競争入札により調達した賃貸借機器の再配備作業である。当該契約については、全て契約監視委員会において審査されたが、委員から見直し等の指摘を受けたものはなかった。

(参考) 契約の状況

(単位:千円)

区 分		平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	(参考) 見直し計画	
競争性のある契約	契約件数	(75.0%) 60	(77.8%) 63	(85.2%) 52	(83.0%) 39	(90.2%) 55	(92.7%) 76	
		契約金額	(88.1%) 2,589,934	(83.0%) 996,509	(96.0%) 874,488	(92.3%) 561,714	(96.3%) 609,426	(98.8%) 1,880,387
	競争入札		契約件数	(68.8%) 55	(54.3%) 44	(68.9%) 42	(68.1%) 32	(45.9%) 28
		契約金額	(80.9%) 2,377,326	(70.9%) 850,969	(85.3%) 776,757	(83.3%) 506,753	(81.2%) 513,899	(92.7%) 1,763,923
	企画競争 ・公募	契約件数	(6.3%) 5	(23.5%) 19	(16.4%) 10	(14.9%) 7	(44.3%) 27	(13.4%) 11
		契約金額	(7.2%) 212,608	(12.1%) 145,540	(10.7%) 97,731	(9.0%) 54,961	(15.1%) 95,537	(6.1%) 116,464
競争性のない 随意契約	契約件数	(25.0%) 20	(22.2%) 18	(14.8%) 9	(17.0%) 8	(9.8%) 6	(7.3%) 6	
	契約金額	(11.9%) 350,169	(17.0%) 204,165	(4.0%) 36,245	(7.7%) 46,648	(3.7%) 23,497	(1.2%) 23,177	
合 計	契約件数	(100%) 80	(100%) 81	(100%) 61	(100%) 47	(100%) 61	(100%) 82	
	契約金額	(100%) 2,940,104	(100%) 1,200,674	(100%) 910,732	(100%) 608,362	(100%) 632,922	(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. 企画競争・公募には、不落随意契約及び不調随意契約を含んでいる。

3. 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。

競争契約等に占める一者応札・一者応募割合は前年度から契約件数で2件増加したが、割合では3.1ポイント減少した。このうち、平成24年度に一者応札・一者応募となり、平成25年度においても契約を行った5件は、公告期間を見直し、平均33.8日（平成24年度）から平均36.2日と延長したものの、引き続き一者応札・一者応募となった。

また、その他の一者応札・一者応募となった案件6件についても公告期間は、36.2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。

これら一者応札・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。

競争契約等における一者応札・一者応募の状況

	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度
競争契約件数(A)	60	63	52	39	55
一者応札・一者応募件数(B)	11	13	15	9	11
競争契約件数における一者応札・ 一者応募割合(C) (B÷A)	18.3%	20.6%	28.8%	23.1%	20.0%
金額 (千円)	681,466	188,430	199,436	121,384	320,773

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25年度においては、上記①の61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17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25年 7月17日	7件	なし
平成25年10月28日	5件	なし
平成26年 1月20日	1件	なし
平成26年 5月19日	4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、これらの体制の実効性を図ることとしている。
- また、「契約の第三者委託」については、「随意契約の方法による委託契約に関する事務の取扱について」において、一括再委託の禁止、再委託の承認及び履行体制の把握、報告徴収を規定し、再委託を行う場合の適正な履行を図った。さらに「独立行政法人の事務・事業の見直し基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)において、独立行政法人と一定の関係を有する法人と契約する場合は、当該法人への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況について情報を公開するなどの取組を進めるとされたことから、これら情報提供等の協力を応札者等に求めることとしている。

- ・「独立行政法人が支出する会費等の見直しについて」（平成24年3月23日行政改革実行本部決定）を踏まえ、平成24年度における公益法人等に対する会費等の支出については、金額の多少に関わらず、その必要性等について精査したうえ理事長決裁を行い、監事へ回付することとしている。
- ・「公益法人に対する支出の公表・点検の方針について」（平成24年6月1日行政改革実行本部決定）を踏まえ、主務省と同一の所管に属する公益法人と契約を締結する場合には、契約締結時に当該法人に国の常勤職員OBが役員として在職していた場合の人数及び応札・応募者数等を公表するとともに、公益法人に対する支出に係る点検・見直し結果を毎年度公表することとしている。
- ・「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」における改善状況のフォローアップについて」（平成24年9月7日総務省行政管理局長事務連絡）を踏まえ、一者応札・応募の改善に向けた取組として、2か年度連続して一者応札・応募となった案件については、1件毎にフォローアップ票を作成し、契約監視委員会への報告・事後点検を受けた後、ホームページで公表するとともに、同一案件の競争入札等を行う場合は、改善方策が講じられたかどうか、事前に契約監視委員会の点検を受けることとしている。
- ・監事による契約内容のチェックについては、予定価格が100万円を超えるものは、契約稟議書を監事に回付するととも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。

(5) 保有資産の有効活用

i. 相模原事務所の研修施設の活用方法等の検討

－年度計画内容－

相模原事務所について研修施設の活用方法等を検討し、その結果について具体的な作業を進める。

◎業務の概要

相模原事務所研修施設は、「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）において、平成24年度中に相模原研修施設は研修施設としては廃止とされたことを受け、平成23年9月をもって研修施設の使用を中止しているが、国民生活センターの機能を維持・充実していくことを基本に、厳しい財政状況も踏まえ、研修施設の有効活用を図っていく必要があることから、平成25年1月に消費者庁長官と国民生活センター理事長の指示の下、消費者庁と国民生活センターとで施設の有効活用について検討する「検討チーム」を立ち上げたところである。この検討チームによる「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する検討会」において、研修施設の活用方法等を検討し、その結果について具体的な作業を進める。

◎年度計画実施状況

消費者庁と国民生活センターの検討チームによる「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する検討会」において、平成25年1月から同年4月まで4回にわたり、①研修施設廃止によるセンターの研修事業への影響、②研修施設を活用せず国庫納付する場合の問題、③研修施設の中長期的な収益・費用の検証、④行政刷新会議を踏まえた閣議決定以降、研修の拡充が求められている施策、⑤外部貸し出しの可能性、という観点から、研修施設の活用について検討を行った結果、国及び関係機関の連携及び協力を得て、同施設を多様な担い手に対する消費者教育及び国・地方の公務員も含めた消費者行政の研修施設として活用していくことが、研修施設の有効な利用方法であるとの結論に至った。

その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で平成26年夏までに結論を得るとされたことから、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成26年7月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催された。

(参考) 独立行政法人改革等に関する基本的な方針での講ずべき措置内容

○相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る。

ii. 東京事務所の在り方の検討

－年度計画内容－

東京事務所について、東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転に関する状況を踏まえ、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進める。

◎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ていたところ、「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、平成25年度中に、国庫納付することとなった。このため、東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者（品川税務署）の移転に関する状況を踏まえ、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進める。

◎ 年度計画実施状況

「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）の「組織の見直し」において、東京事務所を平成25年度中に国庫納付することとされた。

さらに、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、平成24年度においては、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」の結果に基づき、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求（平成26年1月移行を想定）を行ったところである。

その後、平成24年12月内閣府特命大臣（消費者及び食品安全）の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）と有識者との「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、平成25年7月23日の中間整理においても、あらゆる選択肢を排除せず、消費者庁、消費者委員会、国

民生活センターとの連携に関する検証結果及び今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつ、引き続き検討することとされた。

このため、東京事務所の在り方については、これら検討会等の結果を踏まえて検討することとしていたところ、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。

（参考）独立行政法人改革等に関する基本な方針での講ずべき措置内容

○東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。

iii. 相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付

一 年度計画内容

相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

◎業務の概要

相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

◎年度計画実施状況

東京事務所の国庫納付については、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。

また、相模原事務所については、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で平成26年夏までに結論を得るとされたことから、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成26年7月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催されたところである。

このような状況の中で、商品テストについて、当該懇談会の結論及び今消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの在り方に関する検討を踏まえることとし、商品テストの在り方の検討に資するため、商品テストを実施している消費生活センター及び他機関に商品テストを依頼している消費生活センターに対し「相談処理のための商品テストに関するアンケート」を実施するとともに、商品テストを実施している消費生活センターに対しテスト機器の整備状況のヒアリングを行った。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

－年度計画内容－

出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。

◎業務の概要

現在、受益者負担の観点から有償としている出版物（「くらしの豆知識」「消費生活年報」「国民生活動向調査」「国民生活研究」）の価格の妥当性について、出版物作成に係る経費に基づき検証する。

また、研修受講料について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。さらに、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。

◎年度計画実施状況

くらしの豆知識等の出版物については、平成25年度版発行にあたり、平成24年度における発行経費（印刷製本費、デザインレイアウト料、執筆謝金、職員人件費等）及び発行部数の実績に基づき単価を試算したところ、以下のとおりであった。販売価格との大幅な乖離がなかったため、平成25年度においても価格は据え置きとした。

書名	発行部数	単価試算	販売価格
くらしの豆知識	34,000	514	500
消費生活年報	2,200	1,120	1,000
国民生活動向調査	1,500	1,051	1,000
国民生活研究	1,650	623	620

注) 1. 試算上の単価及び販売価格は、消費税を含む。

2. 「くらしの豆知識」「消費生活年報」「国民生活動向調査」は年1回発行、「国民生活研究」は年2回発行。

研修受講料については、研修受講料が受益者負担として適正か検証し、現行の受講料（税抜）が妥当であることを確認した。なお、集中育成強化期間中に受講料を無料で実施してきた消費生活相談員養成講座に代わる講座として実施した消費生活相談員基礎講座において、新たに受講料の徴収を開始した。

また、研修経費の節減のため、平成26年度実施する「専門講座地域コース」の会場借料は、地方公共団体の負担とすることとした。

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

当センターでは、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、当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

i. 最適化計画の策定及び調達の手続き

－年度計画内容－

P I O - N E T について、消費者庁「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、「業務の効率化・合理化」、「利便性の維持・向上」、「安全性・信頼性の確保」、「経費節減」の観点から、地方公共団体等と調整した上で、最適化計画を策定し、同計画を反映させた仕様書（要件定義書）を作成するとともに、調達手続き（入札）を行う。

◎業務の概要

平成22年度より運用を開始したP I O - N E T 2010 について、利用者である各地センターの行政職員、相談員等の業務に支障が生じないように、安定的な稼動を図るとともに、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」（以下「検討会」という。）の中間報告を踏まえ実施した「分析業務」の実施結果に基づき最適化計画を策定し、最適化計画に基づく調達仕様書を作成するとともに、調達手続き（入札）を行う。

◎年度計画実施状況

昨年度作成した分析業務の実施結果と見直し方針(案)を踏まえ、見直し方針(案)の確定と最適化計画(案)の作成に着手した。そして、最適化計画(案)は7月19日に開催された第10回検討会で承認を得た。

また、最適化計画(案)（別添資料6参照）の確定に基づき以下の取組を実施した。

- ・消費生活センターへ「P I O - N E T 刷新に関する説明会」の実施（8月5日から9月10日までに全国8箇所まで23回）
- ・調達仕様書の作成
- ・画面プロトタイプを作成（アンケートとともに12月16日に配布）
- ・調達の実施「P I O - N E T 2015 に係る構築、サーバ等機器賃貸借及び運用・保守業務一式」（12月5日に意見招請の公示実施、2月5日に入札公告を実施）

ii. P I O - N E T への登録日数の短縮化の検討

－年度計画内容－

刷新に当たり、P I O - N E T への登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するための具体的な方法について検討し、消費者庁と協議の上決定する。また、これら取組について、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行う。

◎業務の概要

入力項目の削減(案)を作成するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するための運用ルールの策定に着手し、消費者庁と連携し地方公共団体の理解を得るべく、必要な調整を行う。

◎年度計画実施状況

仮登録の仕組みの導入と入力項目の見直しについて以下の取組を実施した。

（仮登録の仕組みの導入）

- ・決裁前の情報を閲覧・登録可能にする仮登録導入についてのアンケートを実施。

6月4日に発送し、仮登録導入に関するアンケート結果は約8割が問題なしと回答を得た。

- ・仮登録導入を踏まえた運用ルールの検討に着手
近隣の消費生活センターからの意見や有識者のヒアリングを踏まえ、「P I O - N E Tの利用に関する契約書(案)」を作成するとともに、現行の「P I O - N E Tデータ取扱規則」、覚書等の改正(案)を作成した。
これらについて、仮登録導入に難色を示している消費生活センターへ説明やヒアリングを実施した。

(入力項目の見直し)

- ・入力項目の見直し(案)の作成
作成した入力項目見直し(案)について、消費者庁及び各省庁から意見聴取し、省庁の意見を踏まえ、入力項目見直し(案)を確定した。
- ・入力項目見直し(案)を踏まえた画面プロトタイプを作成
全国の消費生活センターへ入力項目見直し(案)に関するアンケートを12月16日に送付、アンケートの結果を2月21日に開催した「P I O - N E T運営連絡会議」で報告し、消費生活センターからの意見を踏まえた入力項目見直し(案)を確定した。

iii. P I O - N E Tへの登録日数の短縮化の検討(当センター受付分)

－年度計画内容－

センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O - N E Tへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組について検討する。

◎業務の概要

センターが自ら受け付けた相談について、刷新後における登録日数を5日以内に短縮するために、具体的な取組について検討し、実践に着手する。

◎年度計画実施状況

相談情報部、情報管理部において、データ登録にかかる業務フローを見直し、登録日数の短縮への対応策を検討し、体制を整備した結果、登録にかかる日数を11.3日(昨年度は22.7日)に短縮した。

iv. キーワードの整理とマニュアルの見直しに向けた検討

－年度計画内容－

キーワードの抜本的な整理について検討を行い、地方公共団体等との調整等を適切に実施するとともに、マニュアルの全面的な見直しに向けた検討を行う。

◎業務の概要

キーワードの削減について検討を行い、地方公共団体等との調整を実施し、キーワード削減(案)を確定する。

◎年度計画実施状況

センター内の情報提供担当部署の意見を調整し、キーワード削減(案)を作成した。そのキーワード削減(案)について、消費者庁及び各省庁より意見を聴取し、各省庁からの意見を踏まえ、キーワード削減(案)の見直しを行い、全国の消費生活センターへアンケートを送付した(12月16日)。

アンケートの結果について、2月21日に開催した「P I O - N E T運営連絡会議」で報告するとともに、消費生活センターからの意見を踏まえ、キーワード削減(案)を確定した。

その確定(案)に基づき、マニュアルの改定の検討に着手した。

v. テキストマイニング等の次期システム採用についての検討

－年度計画内容－

消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、逆引き辞書の次期システムへの採用方法について検討する。

◎業務の概要

「検討会」での議論を踏まえ、逆引き辞書の次期システムへの採用について検討する。

◎年度計画実施状況

逆引き辞書の導入について検討に着手し、運用面での利便性等から Excel による逆引き辞書を作成することとし、試用版を近郊の消費生活センター2箇所に説明するとともに、検証を依頼した。検証後の意見を踏まえ、引き続き、逆引き辞書の改修を進めた。

なお、テキストマイニング技術の導入により、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与の次期システムへの採用については、業務要件(機能、精度、応答速度等)の抽出を行い、最適化計画策定の中でシステム要件(性能要件、コスト)を見積り、テキストマイニング技術を提供している事業者からの情報提供を受け、費用対効果を検討した。

その結果、業務要件を満たすためには、費用対効果の面で現段階での導入は見送り、引き続きテキストマイニング技術に関する情報収集を行うこととした。

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－

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

◎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、経済産業省及び地方消費生活センター等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。

◎年度計画実施状況

本年度も継続して、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している。

なお、法執行機関は捜査の端緒情報を公開しないため、早期警戒指標が行政処分の直接の端緒情報となったかどうか明らかにすることは困難である。そのため、以下の方法で指標の有効性について確認した。

【特商法指標】

「特商法指標」開発後の平成21年1月から平成26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同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は480社あることが確認されている。この480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。P I O－N E Tデータが存在しなかった8社を除いた472社のうち、241社(51.1%)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」（いわゆる事業者名）は1年間で約15万種類が入力されており、241社はそのわずか、0.16%である。「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。

なお、前述した、指標値の上位50位以内に入っていた比率（51.1%）は、前年度に比べ2.9ポイント低下しているが、現在、平成27年10月のP I O - N E T刷新にあわせて特商法指標の計算方法の見直しを実施し、刷新後は、次期P I O - N E Tのシステムに導入され、当該比率も向上する予定である。

【急増指標】

「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げる検討の場としては、消費者庁及び当センターで定期的で開催している「財産事案情報共有打合せ」が挙げられる。当該会議は、消費者庁及び当センターにおいて迅速かつ効率的な注意喚起ないし情報提供を実施するため、両方で定期的な情報共有することを目的として平成23年10月より発足し、週1回のペースで開催されている。当該会議において、当センターから主に急増指標上位30位の情報を提供し、審議に活用している。

当該会議発足以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は17件と、急増指標上位30位での検出率は、11件（64.7%）であった。

- ・「鉱山の採掘」や「鉱物」に関する権利の勧誘に関する注意喚起（平成23年10月21日、消費者庁）
- ・「医療機関債」の勧誘に関する注意喚起（平成24年1月20日、消費者庁）
- ・風力発電に係る「土地の権利」を巡る投資勧誘に関する注意喚起（平成24年2月14日、消費者庁）
- ・「太陽光発電事業」の「合同会社加盟店」の募集に関する注意喚起（平成24年2月17日、消費者庁）
- ・国内で取扱いの少ない「外国通貨の両替」の勧誘に関する注意喚起（平成24年3月13日、消費者庁）
- ・中東の天然ガス関連事業者の名称を用いた「天然ガス施設運用権」の勧誘に関する注意喚起（平成24年7月13日、消費者庁）
- ・透析装置等の製造事業者を装った事業者による「信託受益権」の勧誘に関する注意喚起（平成24年8月22日、消費者庁）
- ・i P S細胞作製に係る特許権の「知的財産分与譲渡権」勧誘に関する注意喚起（平成24年11月2日、消費者庁）
- ・ワールドオーシャンファームやL & Gの投資被害が回復できるという勧誘等に関する注意喚起（平成25年3月19日、消費者庁）
- ・有料老人ホームの運営を装って「新株引受権付社債」を募集する「友愛ホーム株式会社」に関する注意喚起（平成25年12月13日、消費者庁）
- ・未公開株の販売を委託されたと偽る「株式会社なでしこグループ」に関する注意喚起（平成26年2月18日、消費者庁）

（参考）

平成21年6月以降、消費者庁・当センターで実施した事業者名を特定した公表は33件であるが、このうち重複を除く29件における急増指標上位30位での検出率は、21件（72.4%）である。

また、平成25年度は、「急増指標」を活用した情報提供を10件実施した。

急増指標を活用した情報提供案件テーマ（計10件）

- | No. | テーマ |
|-----|--|
| 1. | 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！－消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化－ |
| 2. | 相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加－「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないこと－ |
| 3. | 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－ |
| 4. | ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！－トラブルにあった人の9割は高齢者－ |
| 5. | 「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！ |
| 6. | 人助け”だと思って代わりに申し込んで！？親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意！ |
| 7. | 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！ |
| 8. | 健康食品の送りつけ商法に新たな手口 現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！ |
| 9. | 増え続けるオンラインゲームのトラブル－家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！－ |
| 10. | よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！ |

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「消費生活相談早期警戒システム」（P I O－A L E R T）の安定的な稼動を図るとともに、ユーザーである国や地方公共団体の消費者行政担当部局等のシステム利用促進のため、簡易説明資料を作成し、配布する。

◎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「消費生活相談早期警戒システム」（P I O－A L E R T）を運用するとともにユーザーである自治体担当者等のニーズをヒアリングした結果を踏まえ、簡易説明資料を作成し、配布する。

◎年度計画実施状況

平成22年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」（P I O－A L E R T）の安定的なシステム運用に努めた。

昨年度実施したヒアリング調査の結果から、システムの改善よりも、基本的な操作方法が周知されていないため、利用頻度が低いことがわかった。

そこで、今年度は、基本的な操作手順を記載した「P I O－A L E R Tの活用事例と操作方法」を作成し、7月8日に利用ユーザーへ配布した。

その結果、平成25年度は平成24年度に比べ利用ユーザー数が21%増加した。

また、10月4日にP I O－A L E R Tの活用状況に関するアンケートを送付し、アンケート結果をとりまとめた。

アンケートの結果、利用ユーザー数は増加したが、抜本的な改善には至っておらず、ユーザーを拡大することが、利用状況の推進に繋がると判断したた

め、来年度以降にメインセンター以外の消費生活センターへもユーザーを拡大することとした。

③「事故情報データベース」の活用

情報の有効活用を図るための検討

－年度計画内容－

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

なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁と協議の上、検討を開始する。

◎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、当センターでは「事故情報データベース」を消費者庁と連携して構築し運用している。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（以下「行政向けサイト」という。）があり、当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

システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁との協議を踏まえ、昨年度にシステム改善を実施した「P I O－N E T「処理結果」行政開示対応」の運用を開始した。

また、消費者庁との協議に基づく情報分析能力の強化等のために、消費者庁が希望したシステムの一部改修（厚生労働省の食中毒発生情報処理システムの登録処理に関わる改良）の実施に関して対応した。

なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集について、消費者庁の方針を確認したところ、当面は早急に対応すべきと考えていないとのことであったため、引き続き消費者庁と協議の上で、検討を継続する。

④調査研究

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

当センターでは、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T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。

また、消費者問題や生活問題に関する当センター内外の研究者の研究論文等を掲載している調査研究誌「国民生活研究」を発行している。

◎年度計画実施状況

「第41回国民生活動向調査」を実施した。平成25年度は、特定テーマを「くらしと海外」とし、国際化する消費生活における人々の意識と行動を採

った。さらに、東日本大震災後に「行っていること、心がけていること」についても過去2回の調査との比較を行う視点から、併せて調査した。

調査対象は、今回新たに70歳代を加え、全国の大都市（政令指定都市及び東京23区）に居住する20歳～79歳の男女6,000名、調査期間は9～10月、調査票の有効回収数は3,192（有効回収率53.2%）であり、回収後、調査結果の概要及び報告書を作成し、平成26年3月6日に報道発表を行った。

なお、本調査業務については、調査設計、調査票の作成、調査結果概要案の作成等については外部の有識者等で構成する「第41回国民生活動向調査に関する検討会」による検討・助言を経て実施している。

調査結果の概要は、以下の通りである。

1. 時系列項目：商品・サービスに対する不満・被害等

- *この1年間に購入した商品・サービスについて、不満や被害が「ある」という割合は33.7%。そのうち、苦情を相談した者は58.4%。苦情を相談した先は、「販売店やセールスマン」26.6%、「メーカーに直接」21.4%、「消費生活センターなど行政の窓口」2.8%など（複数回答）。
- *問題のある商法・悪質業者からの勧誘経験が「ある」という割合は35.8%。勧誘により困ったりいやな経験をしたときの対応は、「断った（受取りや着信・受信の拒否を含む）」72.2%、「無視した」42.1%など（複数回答）。
- *国民生活センター等からの「注意情報」を「見聞きしたことがある」という割合は51.0%。
- *国民生活センター・消費生活センターの周知度は、2011年→2012年→2013年の変化をみると（20～69歳で比較）、
国民生活センター：67.2% → 67.9% → 70.9%
消費生活センター：70.7% → 73.6% → 74.6% となっている。

2. 特定テーマ「くらしと海外」

- *外国のことで関心があるのは、「生活・文化・歴史」51.7%、「食べ物・料理」48.1%、「名所旧跡・自然」42.1%など（複数回答）。
- *外国とのつながりを感じることは、「外国の食品や製品がたくさん販売されていること」64.7%、「多くの外国人が日本に来ていること」49.7%など（複数回答）。
- *「海外旅行をしたい」62.1%に対し、「外国で仕事や勉強がしたい」は14.4%にとどまる。
- *この3年間で、
 - ・インターネットでの購入経験が「ある」のは54.9%。そのうち、「インターネット海外通販で外国から直接買ったことがある」は13.9%（回答者全体の7.6%）。
 - ・インターネット海外通販で買ったことがある者のうち「トラブル経験あり」が8.6%（回答者全体の0.7%）。
- *インターネット海外通販で利用したサイトは、「日本語表示のサイトであったが、海外通販と理解して利用した」68.0%、「外国語表示の海外通販サイトを利用した」33.6%、「日本語表示だったので海外通販とは知らずに利用し、後で気がついた」7.0%など（複数回答）。
- *インターネット海外通販で買ったことがない者のうち「今後、買ってよい」が全体の59.8%、20歳代では71.9%。

3. 東日本大震災後の対応

- *震災後に「行っていること、心がけていること」について、2011年→2012年→2013年の変化をみると（複数回答。20～69歳で比較）、
「節電・省エネ」81.3%→72.0%→57.3%
「被災地支援」41.7%→17.2%→12.7% となっている。

- *防災対策に関する項目について前回調査（2012年）と比較してみると、
 - ・「緊急連絡方法の確認（31.0%）」が4ポイント減。
 - ・「防災用品・非常持出し品の準備（39.0%）」「避難場所・帰宅経路の確認（35.6%）」「情報源の確認（18.3%）」では、変化がみられない。

また、消費者庁越境消費者センター（CCJ）との連携を通じて、越境消費者トラブルに関する情報収集を行うとともに、「国民生活研究」第53巻第2号において、「国境を越える消費生活相談 ― 越境消費者取引に関する相談とその解決に向けて」として越境消費者トラブルに関する特集を組み、知見の獲得に努めた。

（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

当センターでは、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25年度においては、記者説明会を機動的に23回、ホームページまたはFAX公表を12回開催し、目標の50件を大幅に上回る80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86回（在京6紙）、テレビ・ラジオに89回取り上げられた（平成26年4月30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、284件の掲載を確認した（別添資料7参照）。

情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁と情報を共有している。また、情報提供に係る資料については、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表した。

なお、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案件については、迅速な公表に努めており、PIO-NET情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）30件のうち、17件については、事案の選定から1ヶ月以内に、また、6件については、1ヶ月以上2ヶ月以内に公表した。

平成25年度の情報提供案件（計80件）

- | No. | テーマ |
|-----|---|
| 1. | フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－ |
| 2. | モバイルデータ通信の相談が増加－「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと！－ |

3. 約1年7カ月の使用で破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 43）
4. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－
5. 搭載していた充電機が発火したラジコンヘリコプター（相談解決のためのテストから No. 44）
6. MRI インターナショナルに関する二次被害トラブルにご注意ください！
7. 新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意！－シェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲（もう）け話－
8. 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！－消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化－
9. 左右両方のひじ掛け部分が破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 45）
10. スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトの相談が急増！－“公式マーケット”でダウンロードした無料アプリからの請求も－
11. 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！
12. 温風吹出口から火花が出たセラミックファンヒーター（相談解決のためのテストから No. 46）
13. いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！－「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落とし」などのうたい文句に注意－
14. 商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故
15. 「消費者トラブルメール箱」2012年度のまとめ
16. 着用で体にしみができたブラジャー（相談解決のためのテストから No. 47）
17. 速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！
18. 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25年度第1回）
19. 速報！！「ネット回線勧誘トラブル110番」の実施結果報告
20. 刈払機（草刈機）の使い方に注意－指の切断や目に障害を負う事故も－
21. 低運賃でも苦情は急増 LCCなどの格安航空に関するトラブル
22. 美容用具のローラーで頬に傷（相談解決のためのテストから No. 48）
23. 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－
24. 相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加－「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないこと－
25. 2012年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要
26. 2012年度のPIO-NETおよび医療機関ネットワークにみる危害・危険情報の概要
27. ノートパソコンのUSBポートが破損したICカードリーダー/ライター（相談解決のためのテストから No. 49）
28. コーナー部が割れて水漏れしたステンレスシンク（相談解決のためのテストから No. 50）
29. なかなか減らない新聞のトラブル－高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！－
30. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
31. 電気炊飯ジャーで20時間保温すると異臭がする米（相談解決のためのテストから No. 51）
32. 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25年度第2回）
33. 防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
34. 無料（タダ）ではない！？ウォーターサーバーの当選商法－実態は水の定期購入！1年未満の解約では解約料がかかる－
35. 立体感が得られないことがあったデジタルカメラの3D写真（相談解決のためのテストから No. 52）
36. 洗車中に発煙した高圧洗浄機（相談解決のためのテストから No. 53）
37. ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！－トラブルにあった人の9割は高齢者－
38. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供

39. 健康食品の送りつけ商法に新たな手口 現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！
40. 「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ーコインパーキングの「表示」に関するトラブルが増えているー
41. 「ねらわれてます高齢者 悪質商法 110 番」実施結果
42. 東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！
43. 自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
44. 液垂れした部分の塗装が剥がれた自動車ガラス用はっ水剤（相談解決のためのテストから No. 54）
45. 吸いづらいストロー付きの乳幼児用カップ（相談解決のためのテストから No. 55）
46. 不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意
47. 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
48. 防水性の繊維製品を脱水中に異常振動が発生し、破損した洗濯乾燥機（相談解決のためのテストから No. 56）
49. 保温できなかったスープ用のポット（相談解決のためのテストから No. 57）
50. 「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！
51. レーシック手術を安易に受けることは避け、リスクの説明を十分受けましょう！ー希望した視力を得られないだけでなく、重大な危害が発生したケースもありますー
52. 豆乳等によるアレルギーについてー花粉症（カバノキ科花粉症）の方はご注意をー
53. 年に 1 回、憧れの海外リゾートライフ？海外不動産所有権付きリゾート会員権「タイムシェア」の契約は慎重に！
54. 折り曲げたら液体が飛び散った発光するブレスレット（相談解決のためのテストから No. 58）
55. 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 25 年度第 3 回）
56. 増え続ける子どものオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！ー
57. 「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！ー個人名義の銀行口座への前払いはしないー
58. 投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意！ー高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られるー
59. 消費者問題に関する 2013 年の 10 大項目
60. キャンドルブッシュを含む健康茶ー下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意ー
61. 婚活サイトなどで知り合った相手から勧誘される投資用マンション販売に注意！！ーハンコを押す相手は信ジラレマスカ？ー
62. 洗濯をしたら異臭がした紳士ズボン（相談解決のためのテストから No. 59）
63. 婦人靴のヒールが取れて踵に受傷（相談解決のためのテストから No. 60）
64. においのきつい断熱用カーテン（相談解決のためのテストから No. 61）
65. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）ー衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐためにー
66. “人助け”だと思って代わりに申し込んで！？親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意！
67. 東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！（No. 2）ーオリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話ー
68. スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意ーなかにはやけどを負った事例もー
69. 消費税アップによる駆け込み需要でより混雑する？引っ越しサービスに関するトラブルを防ぐために
70. 「高い」、「期待したほど聞こえない」、あなたの補聴器選び大丈夫ですか？
71. スタンドが溶けたスチームアイロン（相談解決のためのテストから No. 62）
72. 座ったら衣服に色移りしたフロアチェア（相談解決のためのテストから No. 63）
73. よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！

74. 洗濯してもにおいが取れなかった子ども用パジャマ（相談解決のためのテストから No. 64）
75. 温度制御に問題があった電気足温器（相談解決のためのテストから No. 65）
76. ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有
77. 販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車－電動アシスト自転車と外観が類似しているので要注意－
78. 海外で購入した血糖を下げるという漢方薬を服用して重篤な低血糖症
79. 購入して最初に使ってやけどをしたスチームクリーナー（相談解決のためのテストから No. 66）
80. 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25年度第4回）

各々のテーマ名と概要は以下のとおり。

1. フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－

公表日：平成25年4月4日

概要：2012年8月、室内で子ども用のバスタオルにUVをカットするという衣類用のコーティングスプレーを缶の半分程度使用したところ、肺障害等を発症し、入院するという事故が発生しました。この商品は、防水スプレーにも使用され、呼吸器系の中毒事故を引き起こす可能性のあるはっ水剤成分の一つであるシリコン樹脂が配合されているものであった。しかし、一般的な防水スプレーのように注意表示が目立つようには記載されておらず、消費者が表示を見逃し、十分な注意を払わずに使用してしまうおそれがあった。

スプレー剤の吸入による呼吸器系の中毒事故としては、防水スプレーによるものが知られており、1992年末から1994年にかけて、呼吸困難、せき等の呼吸器系中毒症状が主な症状となる急性中毒が多発していた。そこで、厚生省（現厚生労働省）を中心として原因究明が進められ、溶剤による頭痛、めまい等の神経症状とともに、はっ水剤樹脂を含む噴霧粒子により呼吸器系中毒症状を引き起こされたことが明らかとなり、1998年には「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」が策定された。当センターでも、1996年8月に防水スプレー等の吸入による危険性に関して注意喚起を行っている。

今回の事象例のように、防水効果をうたっていない衣類用スプレー製品でも、フッ素樹脂やシリコン樹脂等を含むものについては、防水スプレーと同様の危険性があると考えられた。そこで、このような商品7銘柄について調査し、消費者に情報提供することとした。

要望先：厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
 情報提供先：消費者庁 消費者安全課
 経済産業省 製造産業局 化学課
 経済産業省 商務流通保安グループ 流通政策課
 経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室
 消費者委員会事務局
 一般社団法人日本エアゾール協会
 日本チェーンストア協会
 日本チェーンドラッグストア協会
 公益社団法人日本通信販売協会

2. モバイルデータ通信の相談が増加－「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと！－

公表日：平成25年4月4日

概要： 光回線やADSL回線からモバイルデータ通信への乗り換えを勧める勧誘が行われたり、スマートフォンやタブレット端末をはじめとしたさまざまな商品やサービスとセットで販売されたりしているが、契約後に使いたい場所ではつながりにくいことが分かり解約をしようとしても、一定期間の契約の縛りがあり、解約料を請求されてしまう場合もある。また、モバイルデータ通信の契約内容や仕組みを十分理解しないまま、セット販売されている商品やサービスの値引きが魅力で契約してしまい、「よく考えたら必要ないので解約したい」という相談にもなっている。

また、不意打ち的な勧誘を受けても、モバイルデータ通信の回線契約は、特定商取引法の適用がなく、クーリング・オフ規定の適用もない。

モバイルデータ通信の契約は、今後も利用者の増加が見込まれるが、消費者は、よく内容を理解してから契約する必要がある。トラブルの未然防止・拡大防止のために情報提供した。

要望先： 電気通信サービス向上推進協議会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
総務省 総合通信基盤局 消費者行政課
消費者委員会事務局

3. 約1年7カ月の使用で破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 43）

公表日： 平成25年4月4日

概要： 「椅子の座面と支柱パイプをつなぐ溶接部が破断したため、使用できなくなった。破断した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

椅子は、脚と椅子をつなぐ支柱の部品が破損していた。破損した箇所を観察したところ、溶接を施しているところが破断しており、溶接は外側から施されていた。また、破断面を電子顕微鏡で観察したところ、破断面の大部分に、繰り返しの応力が加わることによる疲労破壊であることを示す平行線の模様（ストライエーション）が見られた。

破損した椅子は、使用過程の負荷によって疲労破壊したものと考えられた。また、約1年7カ月の使用で破損していることを考慮すると、強度が十分ではなかった可能性が考えられた。

テスト結果の報告を受けたメーカーから、商品は販売前に調査機関で座面などの強度試験を行っていたが、今回のテスト結果を調査機関に報告し、当該箇所の強度を検査する試験方法を再検討する予定であるとの報告があった。また、相談者には、商品の購入代金が全額返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

4. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性ー皮膚への刺激性を中心にー

公表日： 平成25年4月30日

概要： 首から下げるタイプの除菌用品で、次亜塩素酸ナトリウムを含むとの表示がある「ウイルスプロテクター」という商品により、化学熱傷を起こす事故が発生していることから、2013年2月18日、消費者庁より使用を中止する呼びかけがあり、事業者が自主回収を行うことになった。

それ以降、PIO-NETには、この商品によって何らかの危害を受けたという相談が多く寄せられているが、同様に首から下げるタイプで、二酸化塩素等による除菌効果をうたった商品についても、「ス

トラップ付除菌用品を1歳半の娘にかけていたところ、胸が長方形の名札の形に赤くなっていることに気付き、病院で化学やけどと診断された。」「報道で首から下げる除菌剤について注意喚起をしていた。類似品を持っているが安全性を知りたい。」といった相談が寄せられている。

このようなことから、二酸化塩素等による除菌効果をうたった首から下げるタイプの商品6銘柄と、参考品として、成分に次亜塩素酸ナトリウムを含むとの表示のある2銘柄の計8銘柄について、皮膚への刺激性を中心に調べ、消費者に情報提供することとした。

要望先： 消費者庁 消費者安全課
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
一般社団法人日本二酸化塩素工業会

情報提供先： 消費者委員会事務局
日本チェーンストア協会
日本チェーンドラッグストア協会
公益社団法人日本通信販売協会

5. 搭載していた充電電池が発火したラジコンヘリコプター（相談解決のためのテストから No. 44）

公表日： 平成25年4月30日

概要： 「ラジコンヘリコプターを飛行させていたところ、搭載したリチウムポリマー電池が発火した。リチウムポリマー電池が発火した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

リチウムポリマー電池（以下、「充電電池」という。）は、充電することにより繰り返し使用できるものである。充電電池はラジコンヘリコプターとは別に購入し、搭載していたもので、充電電池の寸法は、指定よりもやや大きなものが取り付けられていた。外観調査を行ったところ、ラジコンヘリコプターのモーターには異物に接触したような跡がみられた。また、モーターは充電電池の搭載部と非常に近接した位置にあったほか、モーターの外装部が回転する構造となっていた。

そこで、同型品を用いてラジコンヘリコプターのモーターと充電電池を接触させた状態で連続運転を行ったところ、発火には至らなかったものの、接触部から火花が出る様子が確認された。また、充電電池の損傷は内部の電極にまで達していたことから、当該品が発火した原因は、ラジコンヘリコプターを操縦中に、モーターと充電電池が接触し、損傷したことによる可能性が考えられた。

依頼センターからラジコンヘリコプターの事業者に対して、テスト結果を報告したところ、事業者は取扱説明書に、充電電池がモーターに接触しないよう搭載する旨の表示を追加したという報告があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

6. MRI インターナショナルに関する二次被害トラブルにご注意ください！

公表日： 平成25年5月2日

概要： 2013年4月26日に、関東財務局は、「MRI INTERNATIONAL, INC.」（MRI インターナショナル）に対し、顧客からの出資金を他の顧客に対する配当金・償還金の支払いに流用する行為等を行っていたとして、金融商品取引法に基づく登録の取消し等の行政処分を行った。

近年、こうした投資被害にあった消費者に対して、「被害を取り

戻す」などかたって別の投資商品を勧めたり、手数料を求めるなどの詐欺的な勧誘が多く見受けられる。

要望先： ー

情報提供先： ー

7. 新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意！ーシェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲（もう）け話ー

公表日： 平成25年5月9日

概要： 未公開株や怪しい社債のほか、社会で話題になった事業への投資など、消費者への勧誘手口がますます巧妙になっている。震災後に太陽光発電事業などをうたった買え買え詐欺がみられたが、最近では、シェールガス（注1）、メタンハイドレート（注2）などの新たなエネルギー資源に関する事業をうたった買え買え詐欺の相談が寄せられている。

（注1）シェール（頁岩（けつがん））中に含まれる天然ガス。開発技術の進展により商業化が可能となりアメリカではシェールガスの商業生産が進められている。

（注2）メタンハイドレートは、メタンと水が低温・高圧の状態で結晶化した物質。火を近づけると燃焼することから「燃える氷」とも言われている。将来の天然ガス資源として期待されているが、現在は商業化に向けた技術開発を行っている段階である。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
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
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部石油・天然ガス課

8. 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！ー消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる書類を使うなど、手口が巧妙化ー

公表日： 平成25年5月9日

概要： 「公的な被害救済制度で消費者を信頼させる投資の二次被害に関する相談」が寄せられている。

過去に未公開株や社債、ファンド型投資商品など投資によって経済的損失を被っている人に対して「国の被害救済制度で過去の被害回復が図れる」と消費生活センターや公的機関を思わせる名称をかたって勧誘するケースが高齢者を中心に目立っている。勧誘電話の後に届く具体的な被害回復の書類も、公的機関を思わせる形式のものを使うなど、その手口も巧妙化しているのが特徴である。

そこで、不審な勧誘があった場合には、慌てて手続をしたり、お金を支払ったりせずに、消費生活センター等にすぐに相談するよう、消費者に注意喚起する。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
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 企画課 調査室
法務省 刑事局 総務課

9. 左右両方のひじ掛け部分が破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 45）

公表日： 平成25年5月9日

概要： 「オフィス用椅子の右側ひじ掛け部分が折れ、さらに左側も折

れてしまった。ひじ掛け部分の強度に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品を自宅で使用していたところ、左右両方のひじ掛け部分が座面裏側のネジ止め箇所では折れてしまった。破断面を観察したところ、ネジ止め箇所の周辺が白く見えていたことから、この周辺を起点にして徐々に破損が進行し、折れたと考えられた。

同型品を用いて JIS に基づくひじ掛け部分の強度試験を行ったところ、左右両方のひじ掛け部分は JIS の適合基準以下の力で折れた。また、折れた箇所は当該品と同様に座面裏側のネジ止め箇所であった。

以上、当該品は、ひじ掛け部分を座面に固定するネジ止め箇所の強度が不足していたため、左右両方のひじ掛け部分が折れたものと考えられた。

依頼センターから事業者に対しテスト結果の説明を行ったところ、事業者から、ひじ掛け部分を座面に固定するネジ止め箇所のプラスチック厚を増すとともに、ひじ掛け部分の形状を改良したとの報告があった。また、相談者には、商品の購入代金が全額返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

10. スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトの相談が急増！－“公式マーケット”でダウンロードした無料アプリからの請求もー

公表日： 平成25年5月21日

概要： 全国の消費生活センターに寄せられた相談件数を商品・サービス別に分析すると、2012年度においてはアダルト情報サイトに関する相談が引き続き1位となっており、スマートフォンの普及に伴い、スマートフォンからアクセスしたという相談が急増している。相談内容は、「有料の認識がないままクリックしたところ、料金の請求画面が表示されたが、支払わなければならないか」「個人情報が業者に伝わっているのではないか」などが多い。さらに最近では、独立行政法人情報処理推進機構の報告でもあるように、一般サイトでみつけたアプリではなく、いわゆる公式マーケット（以下、“公式マーケット”）で無料アプリをダウンロードしたのに、突然、料金を請求されたというトラブルも寄せられている。

そこで、スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトのトラブル特有の事例を紹介し、消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 消費者委員会事務局
消費者庁 消費者政策課
警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課
独立行政法人情報処理推進機構

11. 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！

公表日： 平成25年5月23日

概要： 「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」等と突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送りつけられるという相談について、2012年度の件数は14,000件を越え、2011年度の5.2倍と急増した。

国民生活センターでは今までに「見守り新鮮情報」や記者公表資料で同トラブルの注意喚起をしたが、その後も相談が寄せられてい

る。トラブルの中心は高齢者であり、業者から「申し込んだのだから払え」と高圧的に言われ、押し切られて購入を承諾してしまう事例も多く見られる。商品は代金引換配達（以下、代引配達）にて送付される例が多く、2012年度は2011年度に比べて、本トラブルに代引配達が利用されていたことが確認できた相談件数は、12.2倍に増えている。また、最近では業者が代引配達の契約を配達業者から解除されたためか、商品とともに現金書留封筒や振込用紙を同封して送りつけ、代金を郵送したり、振り込みをするよう消費者に指示する手口も見られる。

要望先： 消費者庁 取引対策課
情報提供先： 内閣府 消費者委員会事務局
消費者庁 消費者政策課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
総務省 情報流通行政局 郵政行政部 郵便課
国土交通省 自動車局 貨物課
社会福祉法人全国社会福祉協議会
公益財団法人全国老人クラブ連合会
全国民生委員児童委員連合会

12. 温風吹出口から火花が出たセラミックファンヒーター（相談解決のためのテストから No. 46）

公表日： 平成25年5月23日

概要： 「セラミックファンヒーターのスイッチを入れたところ、ボンと音がして温風吹出口から火花が出た。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品を分解すると、ヒーターの一部に焼損した部位が見られた。また、ファンにつながる電気配線に異物の付着があった。焼損が見られたヒーターを調査したところ、電極の間に導電性の異物などが短絡するように挟まった状態で通電されたために、過大な電流が流れて高温となり焼損した可能性があると考えられた。また、ファンの電気配線に付着した異物を調査したところ、異物は熔融状態のハンダが配線の上に滴下し付着したものと考えられた。そこで、ヒーターの焼損部位にもハンダが付着したものと仮定し、同型品を用いて、ヒーターの電極を短絡するようにハンダを付着させた状態にして再現テストを行ったところ、通電と同時に温風吹出口にショートによると考えられる火花が確認された。また、ヒーターは当該品と同様な焼損状態になることが確認された。

以上、火花が出た原因は、ヒーターの電極間にハンダなどの導電性の異物が挟まったことにより通電と同時にショートしたためと考えられた。また、事故は購入後最初に通電したときに発生していることから、製造時に導電性の異物が内部に入っていたものと考えられ、製造工程での品質管理の見直しが望ましいと思われた。

依頼センターから製造事業者に対してテスト結果の説明を行ったところ、事業者から、品質管理の改善を行うことの回答があった。また、相談者には代替品が提供された。

要望先： ー
情報提供先： ー

13. いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！－「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落とし」などのうたい文句に注意－

公表日： 平成25年6月3日

概要： 高齢者等に対して「質草は何でもいい」などと言って担保価値のない物品を質に取り、実際には年金などを担保として違法な高金利

で貸付をするいわゆる「偽装質屋」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。

「偽装質屋」をめぐっては、2012年以降、警察によって貸金業法違反（無登録営業）等での摘発が相次ぎ、警察庁も注意喚起をしている。そこで、全国の消費生活センターに寄せられた相談事例の傾向などを情報提供し、「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないよう注意喚起する。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
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 政策課 金融サービス利用者相談室
金融庁 監督局 総務課 金融会社室
金融庁 監督局 銀行第一課
全国質屋組合連合会

14. 商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故

公表日： 平成25年6月6日

概要： 商業施設の屋内で、滑り台やボールプールなど子どもが身体を動かして遊ぶことのできる遊具が設置された施設（以下、「屋内遊戯施設」とする。）が人気である。

一方で、PIO-NET や医療機関ネットワークには、屋内遊戯施設で危害が発生したという情報が寄せられており、骨折など治療に長期間を要した事例もみられる。

そこで、屋内遊戯施設で危害が発生したという事故情報を分析するとともに、子どもが屋内遊戯施設を利用したことのある保護者を対象としたアンケート調査や事業者への聞き取りを行い、消費者に注意喚起することとした。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
国土交通省 都市・地域整備局 公園緑地・景観課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本公園施設業協会
一般社団法人日本エア遊具安全普及協会
日本チェーンストア協会

15. 「消費者トラブルメール箱」2012年度のまとめ

公表日： 平成25年6月6日

概要： 消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、インターネットを利用した情報収集コーナーとして、2002年4月から「消費者トラブルメール箱(以下:トラブルメール箱)」を当センターのホームページ上に開設しており、主に2012年度内に寄せられた情報の受信概況、追跡調査を実施した主な事案等をまとめ、報告した。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局

16. 着用で体にしみができたブラジャー（相談解決のためのテストから No. 47）

公表日： 平成25年6月6日

概要： 「3枚セットのブラジャーを購入し、約1カ月着用したところで、黒いしみが、縫い目が当たる両脇にできているのに気づいた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

この商品は、ナイロンとポリウレタンを混用したものであった。使用者の、ブラジャーの裾付近の前身頃と後身頃が縫い合わせられていた部分が当たる位置の脇腹に、しみができていた。

当該の縫い合わせ部は、生地为重なりが他の部位よりも多く、身頃の生地の糸が表面に飛び出していた。飛び出していた糸の材質をFT-IR（フーリエ変換、赤外分光光度計）にて確認したところ、ナイロン糸（芯糸にポリウレタン糸）が使われていると推測された。

相談者がこの商品を着用しても、裾部分は体に密着していなかったが、裾部分の縫い合わせ部は生地为重なりで硬くなっており、また、飛び出していたナイロン糸が相談者の動き等により繰り返し皮膚に接触、摩擦することで、皮膚障害につながった可能性が考えられた。このため、皮膚への物理的刺激を和らげるための対策が望まれた。

依頼センターから販売者に対して、テスト結果を報告したところ、製造元と検討し、裾と肩部分の縫製を変更したほか、裾部分は縫い合わせ部を露出しない仕様としたという報告があった。また、相談者には商品代金が返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

17. 速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！

公表日： 平成25年6月13日

概要： 最近、プロバイダの契約にあたり「事業者から電話で勧誘され、よく理解せず言われるままにパソコンを操作し、事業者に自分のパソコンを“遠隔操作”してもらったところ、承諾していないプロバイダ等の契約に申し込まれてしまった」等というトラブルが複数寄せられるようになった。このトラブルは、消費者と事業者との間における合意内容を事後に確認しにくく、解決が難しいケースが多い。そこで、今回は、この「“遠隔操作”による勧誘トラブル」に関する相談事例をまとめ、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 消費者政策課
消費者委員会事務局
総務省 総合通信基盤局 消費者行政課
電気通信サービス向上推進協議会

18. 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25年度第1回）

公表日： 平成25年6月14日

概要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成21年4月～平成25年4月30日）

申請件数等：平成21年度累計申請件数 106件

うち手続終了 57件（和解成立26、和解不成立20、取下等11）

申請件数等：平成22年度累計申請件数 137件

うち手続終了 103件（和解成立53、和解不成立37、取下等13）

申請件数等：平成23年度累計申請件数 150件

うち手続終了 179件（和解成立122、和解不成立45、取下等12）

申請件数等：平成24年度累計申請件数 151件

うち手続終了 159件（和解成立84、和解不成立46、取下等29）

申請件数等：平成25年度累計申請件数 14件

うち手続終了 20件（和解成立10、和解不成立9、取下等1）

要望先： ー

情報提供先： ー

19. 速報！！「ネット回線勧誘トラブル 110 番」の実施結果報告

公表日： 平成 24 年 7 月 1 日

概要： 近年、全国の消費生活センターには、インターネット回線、モバイルデータ通信、スマートフォン、携帯電話等の電気通信サービスを「よく分からないまま契約してしまった」等という相談が多数寄せられており、相談件数も増加している。

しかし、現在、これら電気通信サービスの契約は特定商取引法の適用除外とされている。事業者によっては、契約から一定期間内の無償解約に応じている場合もあるが、すべての事業者がそのような対応をしているわけではなく、法律に基づくクーリング・オフ規定等は整備されていないため、これらの民事ルールを活用した救済はできない。解決が困難な場合もあり、交渉途中で消費者があきらめてしまうケースも少なくない。これらの状況について消費者委員会でも議論され、提言が出されているところであるが、当センターとしても大きな課題であると考えている。

そこで、当センターでは通信契約に関する問題点、課題などを洗い出すため、平成 25 年 6 月 14 日（金曜）～15 日（土曜）にかけて、「ネット回線勧誘トラブル 110 番」を実施し、2 日間で合計 114 件の相談が寄せられた。そこで第一報として以下を報告する。なお、今後、詳細な分析をする予定である。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
総務省 総合通信基盤局 消費者行政課
電気通信サービス向上推進協議会

20. 刈払機（草刈機）の使い方に注意ー指の切断や目に障害を負う事故もー

公表日： 平成 25 年 7 月 4 日

概要： ガソリンエンジンや電気モーターの動力により、金属製の刈刃やナイロン製のコードを高速回転させて草を刈る、刈払機は、園芸工具として、一般消費者にも広く普及してきている。

しかし、便利な刈払機も使い方に注意しないと、思わぬ事故を起こすことがある。

PIO-NET には、2008～2012 年度（2013 年 4 月 15 日までの登録分）の約 5 年間に刈払機を含む芝刈り機の安全・衛生や品質・機能、役務品質に関する相談が 160 件、そのうち、危害情報が 11 件、危険情報が 23 件あった。また、医療機関ネットワークには、2010 年 12 月～2013 年 3 月までに刈払機を含む芝刈り機による事故情報が 34 件報告されている。

そこで、事故の未然防止を図るために、具体的な事故事例を再現し、刈払機の使用上の注意（保護具の必要性、キックバックなど機械特有の事例、誤った使い方による事例など）について、消費者に情報提供することとした。

要望先： 一般社団法人日本農業機械工業会
一般社団法人日本農業機械化協会
一般社団法人日本電機工業会
一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会
公益社団法人日本通信販売協会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 製造産業局 産業機械課
農林水産省 生産局 農産部 技術普及課

21. 低運賃でも苦情は急増 LCC などの格安航空に関するトラブル

公表日： 平成25年7月4日

概要： LCC の運航路線や便数の拡大・増大に合わせるように、全国の消費生活センター等(PIO-NET)には、さまざまな相談が寄せられ、「消費者トラブルメール箱」にも多くの情報が寄せられている。業界側の準備不足や、消費者への説明不足によると考えられる相談も多い一方、従来の航空サービスとの違いや、新しいシステムに不慣れな、消費者の理解不足が一因とみられる相談も含まれている。

特に、LCC ではウェブによる予約・購入が前提となっていることから「表示の分かりにくさ」「システムの動作」「トラブル時の対応」によって生じるトラブルのほか、省力化によるとみられる接客対応に関するトラブルが目立つ。今回は、寄せられた相談事例などから問題点を挙げ、消費者へのアドバイスをを行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
経済産業省 商務情報政策局 情報経済課
国土交通省 航空局 航空ネットワーク部 航空事業課

22. 美容用具のローラーで頬に傷（相談解決のためのテストから No. 48）

公表日： 平成25年7月4日

概要： 「ローラータイプ的美容用具（充電式）を顔に使用したら、頬がヒリヒリした。商品に問題がないか調べてほしい。」との依頼を受けた。

この商品は、本体の軸に取り付けたアタッチメントが回転し、肌に当たった際には肌をもむような動きをするものであった。依頼センターが相談者から聞き取ったところによると、左の頬を斜め上にすくい上げるように使用した際に受傷したとのことで、相談者の左頬の下部に三日月形の傷がみられた。

そこで、相談者が使用した際と同じ使用条件で、平らな粘土上で使用してみたところ、本体を傾けた場合には、粘土表面に三日月形の軌跡が残りました。この軌跡は、事故時に相談者の頬にできたとされる傷の形状に近いものであった。

取扱説明書の表示を調べたところ、顔への使用方法が記載されており、事故時の相談者の使用法は、これに沿ったものと考えられた。この商品は使用面が柔らかかったり、たるみ等がある場合には、巻き込みを起こしやすいものであったが、顔への使用に関しては、本体を傾けて使用しない等の注意表示はなかった。

テストの結果を受けた依頼センターのあっせんにより、商品の購入代金が全額返金され、商品には、商品を顔に使用する際の注意表示について「肌には柔らかく当て、決して強く押し当てない」、「傾けて使用しない」という表示を追加することになった。また、当センターより、輸入販売元にテスト結果を説明したところ、巻き込み防止のためにローラー外側のエッジを丸める等、商品改善の検討を行っているとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

23. 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！ー消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺ー

公表日： 平成25年7月12日

概要： 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてきて、消費者をあわてさせてお金をだまし取ろうとする買え買え詐欺の新しい手口が広がっている。

この新しい手口では、突然「あなたの名前で社債を購入した」などと電話をしてきて、消費者をあわてさせ、キャンセル手続きをさせるように誘導する。その後消費者が業者とやりとりをしているうちに、「キャンセル料が必要」などと言ってお金をだまし取ろうとする。なかには「インサイダー取引になる」「あなたも罪になる」などと脅されるケースもある。

こうした不審な電話があった場合には、相手にせずすぐに電話を切って消費生活センター等に相談してほしい。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
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
日本証券業協会

24. 相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加ー「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないことー

公表日： 平成25年8月1日

概要： 過去に原野商法の被害にあった消費者に対して、土地が高く売れるなどと勧誘し、そのための測量サービスなどの契約や、新たな土地の購入などをさせ、費用を請求するといった二次被害トラブルに関する相談が過去最高の件数になっている。

このトラブルでは、高齢者が被害にあっている割合が非常に高い。また最近の相談事例では、「買付証明書」などを消費者宅に送付して信用させたり、「外国人が土地を購入しているから値上がりする」などと言って勧誘するなど、新手の手口もみられる。

そこで、高齢者を中心とするこうしたトラブルの未然・拡大防止のため、最近の相談事例などを情報提供し、注意喚起する。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
国土交通省 土地・建設産業局 不動産業課
一般財団法人不動産適正取引推進機構
公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
公益社団法人全日本不動産協会

25. 2012年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要

公表日： 平成25年8月1日

概要： 「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）」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

2013年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基に、2012年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局

26. 2012年度のPI0-NETおよび医療機関ネットワークにみる危害・危険情報の概要
公表日：平成25年8月1日
概要：2012年度に、PI0-NETによって収集した危害・危険情報と、医療機関ネットワーク事業の参画医療機関（13病院）から収集した危害情報をまとめた。
- 要望先：—
情報提供先：消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局
27. ノートパソコンのUSBポートが破損したICカードリーダー/ライター（相談解決のためのテストから No. 49）
公表日：平成25年8月1日
概要：「ノートパソコンのUSBポートに、ICカードリーダー/ライターを挿入したところ、USBポートが破損した。USBポートが破損した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。
相談者が使用していたノートパソコンを調査したところ、USBポートの端子が本体の奥方向へ屈曲していることが分かった。次に、ICカードリーダー/ライター（当該品）のUSBプラグを調査したところ、端子の先端が角張っており、ハウジングの端子前方には溝が見られ、この形状がノートパソコンのUSBポートの端子を屈曲させた要因と考えられた。
当該品、相談者のものと同型のノートパソコン、参考品（ノートパソコン2銘柄、USB機器3銘柄）を用いて、USBポートへの挿入感に関するモニターテストを実施した。その結果、当該品のプラグは、参考品のノートパソコン2銘柄のUSBポートに対しては挿入力に大きな違いはなかったが、相談者のものと同型のノートパソコンのUSBポートに対しては挿入が硬く感じられた。そこで、さらに当該品を奥まで挿入したところ、USBポート端子の屈曲が再現した。なお、参考品のUSB機器3銘柄のプラグを相談者のものと同型のノートパソコンのUSBポートに挿入したときには特に問題はなかった。
以上のことから、ノートパソコンのUSBポートの端子が屈曲した原因は、当該品のUSBプラグの端子部の形状に問題があり、挿入時にUSBポートの端子が引っ掛かったためと考えられた。
依頼センターがあっせんを続けたところ、製造事業者は、当該品のみでなく相談者のノートパソコン側も要因であった可能性はあるとの見解を示しながらも、ノートパソコンの原状回復に関し責任をもって対応することになった。
- 要望先：—
情報提供先：—
28. コーナー部が割れて水漏れしたステンレスシンク（相談解決のためのテストから No. 50）
公表日：平成25年8月1日
概要：「ステンレス製のシンクに2～3年前からさびとともに筋が入り、一部割れて水漏れした。割れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。
当該品は、天板（人工大理石製）とシンク（ステンレス鋼製）が一体となっていた。外観調査を行ったところ、手前の左コーナーに縦方向に8cm程度の割れと、その周辺に筋状の模様が見られた。また、シンク全体には、さびがほとんど見られなかったが、シンクと天板

との間にはすき間があり、その部位を剥がしたところ、赤さびが見られた。さらに、シンクの材料を調査したところ、ステンレスシンクとして使用されているステンレス鋼の種別の一つであるオーステナイト系のステンレス鋼であった。以上のことから、コーナーの割れは、「応力腐食割れ」が起きたものと考えられた。

なお、割れたコーナーと天板にはすき間があり、さびが発生していたが、このすき間は普段の手入れのしにくい箇所であるため、食品の汚れなどがたまりやすく、応力腐食割れの原因となる腐食が発生しやすい形状であったと考えられる。このため、腐食が生じにくくするように、すき間のない構造にすることが望まれた。

テスト結果の報告を受けたメーカーから、消費者に対しさびを発生させないようにする日常の手入れ方法など使用上の注意喚起を行うとともに、加盟する業界団体とも情報を共有したいとの報告があった。なお、当該商品は注文仕様であり、ほかには販売されていないとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

29. なかなか減らない新聞のトラブルー高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！ー

公表日： 平成25年8月22日

概要： 新聞の訪問販売に関する相談については、PIO-NETにこの10年間、毎年1万件前後の消費者苦情が寄せられている。契約者の平均年齢は年々高くなっており、高齢の契約者については、長期間の契約に関わる苦情が多数寄せられている。また、高齢者に関わるトラブルを中心に、契約時に法律で定められる範囲を超える景品を提供され、契約者が解約を申し入れると、景品を買って返すように求められたというトラブルも多くみられる。この他にも、販売員による強引な勧誘やうその説明を聞いて契約してしまったというトラブルが後を絶たない。

要望先： 新聞公正取引協議会
一般社団法人 日本新聞協会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
公正取引委員会

30. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性ー衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐためにー

公表日： 平成25年8月22日

概要： 花粉防御用眼鏡は、花粉が目に入ることを防ぐため、フレームの張り出しが通常の眼鏡より顔面に近くなる形状となっている。国民生活センターでは、花粉防御用眼鏡をかけた子どもが他人や物にぶつかったり転んだりした際、花粉を防ぐための張り出しにより目の上をけがすることがあることがわかったため、2013年2月に消費者へ注意喚起を行った。

これを踏まえ、今回は子ども用の花粉防御用眼鏡について、形状や材質に係る安全性や視界の変化について調べ、改めて消費者へけがを防ぐための安全な使用方法等の情報提供を行うとともに、来シーズンに向けてより安全性に配慮した商品の開発を事業者に要望することとした。

要望先： 日本眼鏡関連団体協議会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局

31. 電気炊飯ジャーで 20 時間保温すると異臭がする米（相談解決のためのテストから No. 51）

公表日： 平成 25 年 8 月 22 日

概要： 「新米を購入し電気炊飯ジャーで炊いたところ、炊きたては問題なかったが、20 時間保温したご飯は、異臭がして食べるができなかった。米に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品の米を、提供された電気炊飯ジャーと同じ型式の電気炊飯ジャー複数台、他社製品を含む型式の異なる 3 機種 of 電気炊飯ジャーを用いて炊飯し、20 時間保温したご飯のにおいについてモニターテストを行ったところ、同じ型式の電気炊飯ジャーの中には、異臭がすると評価されたものもあったが、型式の異なる電気炊飯ジャーでは、そのようなにおいは感じられず、米に問題があるとは言えなかった。

一方、提供された電気炊飯ジャー及び同じ型式で異臭がすると評価された電気炊飯ジャーで、別の米を炊飯したところ、いずれも 20 時間保温したご飯は、異臭がすると評価され、においの発生には電気炊飯ジャーが関与していると推察されたが、においの発生要因は特定できなかった。

依頼センターから、相談者が使用していた電気炊飯ジャーのメーカーにテスト結果を伝えたところ、電気炊飯ジャーの長時間保温性能を改善するとの回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

32. 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 25 年度第 2 回）

公表日： 平成 25 年 8 月 29 日

概要： 平成 21 年 4 月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会による ADR の実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成 21 年 4 月～平成 25 年 7 月 31 日）

申請件数等：平成 21 年度累計申請件数 106 件

うち手続終了 57 件（和解成立 26、和解不成立 20、取下等 11）

申請件数等：平成 22 年度累計申請件数 137 件

うち手続終了 103 件（和解成立 53、和解不成立 37、取下等 13）

申請件数等：平成 23 年度累計申請件数 150 件

うち手続終了 179 件（和解成立 122、和解不成立 45、取下等 12）

申請件数等：平成 24 年度累計申請件数 151 件

うち手続終了 159 件（和解成立 84、和解不成立 46、取下等 29）

申請件数等：平成 25 年度累計申請件数 48 件

うち手続終了 53 件（和解成立 26、和解不成立 24、取下等 3）

要望先： ー

情報提供先： ー

33. 防犯ブザーの電池切れや故障に注意！ーいざという時のために家庭で点検をー

公表日： 平成 25 年 9 月 5 日

概要： 防犯ブザーは、非常時に大音量の警報音で周囲に危険を知らせること、または相手を牽制（けんせい）して犯罪を未然に防ぐことなどを目的としており、多くの小学校で、子どもに配布（または貸与）している。国民生活センターが 2008 年 10 月に公表した結果では、（財）全国防犯協会連合会が認定した優良防犯ブザーが、落下衝撃でブザーが鳴らなくなるなどの故障が起こることがわかったため、消費者へ注意喚起するとともに、業界団体へ規格の改善を要望し、

「電池工業会規格 防犯ブザー」が改正された。

前回の公表から約 5 年が経過したが、PIO-NET には、「9 カ月前に小学生の娘に持たせるため防犯ブザーを購入。6 カ月後から音が鳴らなくなったりした。」といった、「携帯防犯ブザー」に関する相談が、前回の公表後にも 37 件登録されていた。

そこで、小学生が実際に使っていた防犯ブザーがどのような状態であるのかを調査し、保護者に対するアンケートを実施して防犯ブザーの使用実態を調査するとともに、現在販売されている、公益財団法人全国防犯協会連合会の優良防犯ブザーのうち 10 銘柄について、耐落下衝撃などのテストを行い、消費者（保護者）に情報提供することとした。

要望先： 文部科学省 スポーツ・青少年局 学校健康教育課
経済産業省 商務情報政策局 日用品室
経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課
公益財団法人全国防犯協会連合会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室
警察庁 生活安全局 生活安全企画課
消費者委員会事務局
一般社団法人電池工業会

34. 無料（タダ）ではない！？ウォーターサーバーの当選商法—実態は水の定期購入！
1 年未満の解約では解約料がかかる—

公表日： 平成 25 年 9 月 5 日

概要： 「スーパーの一角でイベントをしており、勧められるままくじを引いたところ 2 等のウォーターサーバーが当たった。当選したことで舞い上がってしまい、『無料レンタル』と言われて申し込んだ。しかし持ち帰った書類をよく読むと、ボトル入りの水の代金は別途必要で、1 年未満で解約すると、ウォーターサーバーについては、高い引取り費用が必要とあった」等という相談が増加している。サーバーのレンタル料は無料だが、実際は水の定期購入契約であり、1 年未満の解約にはサーバーの引取り料がかかる等の説明が十分されていないことが苦情の原因であるようだ。また、せっかく当選したのだから今すぐ契約するようにと契約をせかさされ、考える時間を十分に与えられないまま契約した事例や、消費者自身も、気分が高揚し幸運な気持ちになった状態で勧誘されたことで、契約内容を十分に確認せず契約している事例もある。

上記のような、ウォーターサーバーの当選商法に関する相談件数は年々増加傾向にあることから、被害の未然防止、拡大防止のため、消費者へ注意を呼びかけることとする。

要望先： 一般社団法人日本宅配水協会
一般社団法人日本ウォーターアンドサーバー協会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局

35. 立体感が得られないことがあったデジタルカメラの 3D 写真（相談解決のためのテストから No. 52）

公表日： 平成 25 年 9 月 5 日

概要： 「購入したデジタルカメラで撮影した 3D 写真を専用のメガネで見たところ、前後の位置関係が正しく再現されない。3D の機能に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品は単眼で 3D 写真の撮影ができるコンパクトデジタルカメラであった。撮影された 3D 写真の立体感などについてモニターテ

ストを行った結果、当該品はちらつきが目立ち、被写体や撮影の状況によっては立体感が得られないこともあり、立体感が得られない撮影状況の具体的な説明を明記することが望まれた。

依頼センターから製造事業者に対して、テスト結果を説明するとともに、相談者の返品希望に対応するように伝えたところ、製造事業者が直接消費者と連絡をとり、返品・返金された。また、製造事業者から依頼センターに対して、今後製品を発売する際のカatalogには、誤認を生じないように、表現に配慮するとの説明があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

36. 洗車中に発煙した高圧洗浄機（相談解決のためのテストから No. 53）

公表日： 平成25年9月5日

概要： 「4年前に購入した高圧洗浄機が洗車中に発煙した。発煙した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品を分解したところ、AC100Vの電源を入れるとモーターが作動し、モーターの回転により加圧ポンプを動かして、高圧水を噴出させる仕組みとなっていた。

動作確認を行ったところ、モーターの回転数は約1,500回転/分で、60Aを超える電流が流れ、白煙が発生した。一方、当該品と同じ販売事業者が販売し、モーターなどの仕様の近い参考品を入手し動作確認すると、モーターの回転数は約22,000回転/分で、電流は約10Aであった。比較すると回転数、電流ともに大きな差異が見られたことから、当該品のモーターに何らかの異常があると考えられた。なお、加圧ポンプの回転軸を手で回したところ、負荷を感じることなくスムーズに作動したことから、加圧ポンプには異常はないものと考えられた。

そこで、モーター巻線の固定子巻線と電機子巻線を分離して調査したところ、固定子巻線の通電に異常は見られなかったことから、電機子巻線側に絶縁不良や断線など何らかの異常があったために、過大な電流や回転数の低下があったものと考えられた。なお、電機子(電機子巻線と整流子)の分解ができなかったため、電機子巻線の異常箇所は特定できなかった。

このことから発煙した原因は、モーターの電機子巻線の一部に絶縁不良や断線などの異常が発生したために、固定子巻線の磁界による逆起電力を電機子が十分に受けることができず、回転数が低下、電流が増大したことで、電機子巻線の温度が上昇し、それを覆う樹脂が熱せられて発煙したものと考えられた。

依頼センターから販売事業者に対しテスト結果の説明を行ったところ、販売事業者は自らも当該品を調査し、同様の不具合の発生を防止するため、今後も機器の性能ならびに品質の向上に努めるとの回答があった。また、相談者には代替品が提供された。

要望先： ー

情報提供先： ー

37. ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！一トラブルにあった人の9割は高齢者ー

公表日： 平成25年9月12日

概要： 買え買え詐欺は、対象となる商品が次々に変わり、またそのセールストークや手口も巧妙化している。

最近では、未公開株や怪しい社債、事業への出資など投資に関連したものだけではなく、ダイヤモンドの買え買え詐欺に関する相談が高齢者を中心に寄せられている。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
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

38. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供

公表日： 平成25年9月19日

概要： 柔軟仕上げ剤は、衣類をソフトに保ち、傷んだ繊維を柔らかくすることをうたったものである。10数年前までは、部屋干しのにおいや汗のにおいなどを抑えるため、微香タイプの柔軟仕上げ剤が主流であったが、2000年代後半から香りの強い海外製の柔軟仕上げ剤がブームとなったのをきっかけに、現在は、芳香性を工夫した商品の品ぞろえが広がっている。

一方で、PIO-NETに寄せられる「柔軟仕上げ剤のにおい」に関する相談件数が増加傾向にある。そこで、収集した相談内容を分析し、情報提供することとした。

要望先： 日本石鹼洗剤工業会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
経済産業省 製造産業局 化学課
環境省 総合環境政策局 環境保健部 環境安全課
消費者委員会事務局
日本チェーンドラッグストア協会
一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会
公益社団法人日本通信販売協会

39. 健康食品の送りつけ商法に新たな手口 現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！

公表日： 平成25年9月30日

概要： 「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」等と突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送りつけられるという相談に、新しい手口が広がっている。最近では、商品とともに消費者の名前と住所が既にかかれた現金書留封筒を同封して送りつけ、その後電話をかけてきて、代金を郵送するように消費者に指示する手口が見られる。指示する際には、業者は脅すような口調で支払いを迫り、怖くなった消費者は指示に従いお金を送ってしまう。

要望先： ー

情報提供先： ー

40. 「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ーコインパーキングの「表示」に関するトラブルが増えているー

公表日： 平成25年10月3日

概要： 全国の消費生活センターに寄せられるコインパーキングの表示に関するトラブルは、年々増加傾向にある。相談の内容をみると、利用料金の表示に関するトラブルが多く見られるほか、高額な請求につながる利用規約の表示などに関するトラブルも見られる。

そこで、コインパーキングの「表示」に関するトラブルについて、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： 日本パーキングビジネス協会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者庁 表示対策課

消費者委員会事務局

41. 「ねらわれてます高齢者 悪質商法 110 番」実施結果
公表日：平成25年10月11日
概要：国民生活センターでは、高齢者の消費者被害の未然防止のため、敬老の日（9月16日（月曜））をはさんだ9月14日（土曜）～20日（金曜）を「高齢者相談ウィーク」として高齢者からの相談に積極的に取り組むこととし、特に17日（火曜）・18日（水曜）の2日間は、高齢者被害の掘り起こしと注意喚起を目的に「ねらわれてます高齢者 悪質商法 110 番」を実施し、合計57件の相談が寄せられた。実施結果を報告する。
要望先：—
情報提供先：—
42. 東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！
公表日：平成25年10月30日
概要：2013年9月、2020年の夏季オリンピックが東京で開催されることが決定したが、それに伴い全国の消費生活センターには、東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルの相談が寄せられはじめている。
こうしたトラブルは今後さらに増えてくると考えられるので、十分に注意してほしい。
要望先：—
情報提供先：—
43. 自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
公表日：平成25年11月7日
概要：PIO-NETには自動車用緊急脱出ハンマーに関する事故事例は寄せられていないが、自動車用緊急脱出ハンマーは交通事故や水没事故などの緊急時に車外に脱出するのに有効な商品であるため、現在入手可能な商品（15社19銘柄）について、ウインドーガラス破砕性能に着眼したテストを行い、消費者に情報提供した。
要望先：国土交通省 自動車局 審査・リコール課
情報提供先：消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本自動車工業会
一般社団法人自動車用品小売業協会
一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会
テュフ ラインランド ジャパン株式会社
44. 液垂れした部分の塗装が剥がれた自動車ガラス用はっ水剤（相談解決のためのテストから No. 54）
公表日：平成25年11月7日
概要：「自動車ガラス用はっ水剤を使用したところ、液垂れした部分の塗装が剥がれた。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。
当該商品の液を自動車の塗装に付着させてから直ちに拭き取った場合及び拭き取らずに24時間放置した場合には、いずれも塗装への影響は認められなかったが、長時間接するよう、ろ紙に液を染み込ませたものを車体の塗装面に貼り付け、その上にラップをかぶせて屋外に放置し、72時間経過後にろ紙を外して観察したところ、一部の車種で部分的に塗装が膨張したり、ろ紙の円周部分に塗装の剥がれが認められた。
表示には、「塗装が剥がれることがあるので、目的以外の所に付

着した場合は、直ちに拭き取り、水で洗い流すこと」といった注意表示がみられた。

相談者が当該商品を使用して塗装が剥げてしまったのは、ツーボックスタイプのリアガラスで、依頼センターが製造販売事業者に対し、取扱説明書の表示を改善するよう要望したところ、「特にリアガラス等、はめ込みガラスは下部に流れやすいので注意すること。」との注意表示が追加された。

要望先： ー

情報提供先： ー

45. 吸いづらいストロー付きの乳幼児用カップ（相談解決のためのテストから No. 55）

公表日： 平成25年11月7日

概要： 「ストロー付きの乳幼児用カップを購入したところ、ストローを吸っても、飲むのが困難なことがある。構造等に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

この商品は、対象月齢が「12ヶ月頃から」と表示のあるもので、大人でも中に入れた液体が非常に吸いづらいつのことであった。

吸いづらさについて、当該品、その同型品と他のブランドのストロー付きの乳幼児用カップ（以後、「参考品」とする。）2銘柄で、モニターテストを行ったところ、当該品とその同型品の方が吸いづらいつと評価された。また、同型品4検体の中でも吸いづらさには個体差があり、大人でもほとんど吸えないものがあった。当該品のストローをフタから取り外して吸ってみても、吸いづらさが確認されたため、吸いづらさの原因はストローにあると考えられた。

そこで、ストローの構造を調べたところ、ストローは2つのパーツに分解でき、上側部分のつなぎ目付近には、Z型の切れ込みのある仕切りがあった。この部分が弁のように働き（以後、この部分を「弁」とする。）、漏れにくくなっているものと考えられたが、弁付近をつまむと弁が開き、吸いづらさが軽減されることから、吸いづらさの原因はこの弁にあるものと考えられた。

総輸入元のホームページには、ストローが吸いづらい場合の対策が記載されていたが、指示どおりにしても、吸いづらさは改善されなかった。

依頼センターから、総輸入元に対しテスト結果の説明を行ったところ、総輸入元からは、「自社に在庫はなく、市場に出ている分で販売終了とする。万が一、消費者からこの商品についての相談があった場合には、すみやかに返金、交換等の対応を行う。」との回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

46. 不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意

公表日： 平成25年11月21日

概要： 石油暖房機器の燃料として広く使われている灯油は、購入してから保管方法を誤ると太陽光や熱による変質、水や灯油以外の油やごみ等の混入などで不良灯油になることがある。不良灯油を石油暖房機器などに使用すると動作不良を引き起こし、場合によっては機器の故障や消火不能に陥ることがあるため、石油暖房機器の取扱説明書等では不良灯油の使用を禁止している。

PIO-NETには、2008～2013年度の約5年間に灯油に関連すると思われる危害・危険事例が123件寄せられており、中には「去年の灯油を使用したら火が消えなくなった」、「ストーブをつけた途端、煙が出てのどが痛くなった。」などの事例が見られた。

こうした背景から、実際に不良灯油を作成し、それらを石油暖房機器に使用することで、どのような異常が生じるかテストを行い、消費者に情報提供することとした。

要望先： 石油連盟
全国石油商業組合連合会
一般社団法人日本ガス石油機器工業会

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 製品安全課
経済産業省 商務情報政策局 日用品室
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部 政策課
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課
消費者委員会事務局

47. 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25年11月21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、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするものであり、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、代表例と傾向をまとめている。また消費者契約法の施行（2001年4月1日）後は、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、平成24年11月公表以降に把握できたものを取りまとめた。

要望先： 一

情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者庁 消費者制度課
内閣府 消費者委員会事務局

48. 防水性の繊維製品を脱水中に異常振動が発生し、破損した洗濯乾燥機（相談解決のためのテストから No. 56）

公表日： 平成25年11月21日

概要： 「昨年購入した洗濯乾燥機で、敷パット2枚と、綿毛布、タオルケット、おねしょシート等を洗濯したところ、脱水時に強い振動が発生し、洗濯乾燥機が破損した。洗濯乾燥機が破損した原因を調べて欲しい。」という依頼を受けた。

当該品は乾燥機能を有する縦型の全自動洗濯機で、本体が膨らむように変形しているほか、内部部品などが破損していた。

相談者の使用状況を踏まえ再現試験を行った結果、すすぎ脱水時に洗濯機本体が回転してしまうほどの異常振動が発生し、洗濯機が破損した。また、この際、脱水は中断されたが、その後の運転は継続された。

今回の事故は、洗濯機で洗濯してはならないとされる防水性のおねしょシートが攪拌（かくはん）を妨げていたこと、洗濯槽が高速回転中に、大きな洗濯物が遠心力により移動したためバランスが崩れたことから、異常振動が発生して洗濯乾燥機が破損したものと考えられた。

今回の異常振動の要因は使用方法にあると考えられるが、このよ

うな異常振動が生じた場合には運転を中止する機能が働くよう、商品には改善が望まれた。

依頼センターがテスト結果を元にあっせんを行った結果、事業者は8月から同種商品の取扱説明書の注意表示を変更し、以前からあった「防水性衣料・繊維製品を洗濯や脱水しない」という項目に、「毛布などの大きな洗濯物を折りたたんだ状態で積み重ね、洗濯しない」旨の内容などを追加した。なお、今回のテスト結果を踏まえ、異常振動が発生した場合はエラー表示を行い、運転を中止するように変更するとのことであった。

事業者は依頼センターのあっせんに応じ、相談者に対して原因及び今後の対応についての説明を行うなどの対応が取られた。

要望先： ー

情報提供先： ー

49. 保温できなかったスープ用のポット（相談解決のためのテストから No. 57）

公表日： 平成25年11月21日

概要： 「ステンレス製のスープ用のポットを購入し、おかゆを保温したところ、表示どおりの保温効果が得られなかった。保温効果が表示どおりか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品は、保温効力50℃をうたった、ステンレス製真空二重構造のスープポットであった。外観調査の結果、当該品の使用に伴う傷や、落下による傷、凹みは見られなかった。同型の商品と保温効力の比較を行ったところ、当該品のみ湯温が50℃以下に低下することがわかった。

また、赤外線熱画像装置（サーモグラフィ）を用いて、熱湯を入れた直後の胴部表面温度を比較してみると、当該品は同型品よりも表面温度が高くなっていた。

これらのことから、二重構造である胴部のいずれかに不具合があり、熱が逃げやすくなっているものと考えられた。

このテスト結果を受け、依頼センターから販売事業者に対してテスト結果を説明するとともに、相談者の返金希望に応じるよう伝えたと、販売事業者から相談者へ商品代金が返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

50. 「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！

公表日： 平成25年11月26日

概要： 「利用した覚えのない請求が届いたがどうしたらよいか」という、いわゆる架空請求に関する相談がまだまだ多く寄せられている。

今、相談が急増しているのは、「全国紛争処理支援センター」「仲裁相談センター」という中立的な公的機関を思わせる名称を用いた架空請求である。消費者に、過去に利用した業者への料金未支払や契約違反があると思わせ、それに関して「裁判所に訴状が提出された」「給料や不動産を差し押さえる」などと脅して不安にさせたいと、 「当センターが仲裁する」と言って中立的な立場でトラブル解決の支援をするようにみせかける。消費者が連絡をしてしまうと様々な名目で金銭を要求してくる。

利用した覚えがない請求は、決して相手に連絡せず、支払わずに無視すること。不安を感じたり対処に困った場合には、すぐに消費生活センターに相談してほしい。

なお、近年は、ハガキや封書のほか、電子メールによる架空請求も増えているので、十分に注意してほしい。

要望先： ー

情報提供先： —

51. レーシック手術を安易に受けることは避け、リスクの説明を十分受けましょう！—
希望した視力を得られないだけでなく、重大な危害が発生したケースもあります—

公表日： 平成25年12月4日

概要： 事故情報データベースには、レーシック手術を受けて危害が発生したという情報が80件寄せられている。発生している症状は、過矯正による遠視が最も多く、それに伴う頭痛や吐き気等の体調不良により日常生活に支障を来しているケースがみられる。また、乱視、光をまぶしく感じる、ドライアイ、目の痛みなどの症状が発生しているケースもある。

レーシック手術については、ハロー・グレアや不正乱視、ドライアイなど、手術後に様々な合併症が起こり得ることが知られているが、手術による様々なリスクについて医療機関から十分に説明を受けていないおそれのある消費者もみられる。

また、消費者がレーシック手術を受けるきっかけとなった情報の約4割は医療機関がインターネットで発信する情報（医療機関のウェブサイト及びインターネット広告）であったが、これらの情報の一部には、関係法令に抵触するおそれがあるものもみられた。

レーシック手術を検討する際は、安易に手術を受けることは避け、インターネット等から得られる情報を十分に吟味し、また、手術を受ける際は、リスクについて医療機関から十分な説明を受けて理解した上で、本当に手術が必要かどうか、よく検討する必要がある。

要望先： —

情報提供先： （消費者庁と連名公表）

52. 豆乳等によるアレルギーについて—花粉症（カバノキ科花粉症）の方はご注意を—
公表日： 平成25年12月5日

概要： 健康志向の高まりから、大豆を主な原材料とする飲料（以下、「豆乳等」）の人气が高まっている。

一方、国民生活センターのPIO-NETには、豆乳等により、皮膚や粘膜のかゆみ、赤み、腫れ、じんましん、呼吸困難等のアレルギー症状を発症したという相談が2008年度以降の約5年間で15件寄せられている（2013年10月末までの登録分）。寄せられた相談の中には、豆腐など他の大豆加工食品ではアレルギー症状が出ず、豆乳等を飲んだ時に発症したという事例もみられた。大豆による食物アレルギーは、大豆を原材料とした食品を食べたことにより発症する症例と、主にカバノキ科花粉症の患者が、豆乳などを摂取した際に発症する「口腔（こうくう）アレルギー症候群」が知られており、近年、花粉症の増加に伴い、後者の症例が増加しているとされている。

そこで、カバノキ科植物の開花時期（1月～6月）を迎えるにあたり、豆乳等によるアレルギーについて専門家へのヒアリングを行うとともに、市販の豆乳等の表示を調査し、消費者に注意喚起することとした。

要望先： 日本豆乳協会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者庁 食品表示企画課
消費者委員会事務局
日本豆腐協会

53. 年に1回、憧れの海外リゾートライフ？海外不動産所有権付きリゾート会員権「タイムシェア」の契約は慎重に！

公表日：平成25年12月5日

概要： 海外に関連するタイムシェアの相談は2008年度以降増加している。海外旅行中に突然声をかけられて現地のホテル等で勧誘された相談者の中には、タイムシェアについての十分な認識を持たないまま契約したと思われるケースがみられる。さらに、管理費等の費用や予約の取りやすさ、解約条件について、事業者の説明が不十分と思われる事例もよせられている。また、海外でこうした契約をした場合、日本の法律が適用されない可能性が高く、そのことについて相談者に十分な認識がないケースもある。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者庁 越境消費者センター
内閣府 消費者委員会事務局
一般社団法人日本リゾートクラブ協会
一般財団法人ロングステイ財団

54. 折り曲げたら液体が飛び散った発光するブレスレット（相談解決のためのテストから No. 58）

公表日：平成25年12月5日

概要： 「折り曲げると発光する玩具のブレスレットを子どもの手に巻こうとしたところ、スティックの中の液体が飛び散り、子どもの目に入って炎症を起こした。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

同型品と参考品を用いて、1カ所をゆっくりと折り曲げていき、内容液が飛び出すかを調べたところ、参考品では内容液が飛び出してくることはなかったが、同型品では90度以上に折り曲げた場合に、スティックに亀裂ができて内容液が飛び出してくることがあった。

依頼センターから販売事業者に対し、テスト結果について説明したところ、「夏場の商品なので今年の生産は終了したが、テスト結果の内容は担当者を通し中国の工場に伝え、表示を含め製品の改善に反映します。」との回答が得られた。

要望先： ー

情報提供先： ー

55. 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25年度第3回）

公表日：平成25年12月5日

概要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成21年4月～平成25年10月31日）

申請件数等：平成21年度累計申請件数 106件

うち手続終了 57件（和解成立26、和解不成立20、取下等11）

申請件数等：平成22年度累計申請件数 137件

うち手続終了 103件（和解成立53、和解不成立37、取下等13）

申請件数等：平成23年度累計申請件数 150件

うち手続終了 179件（和解成立122、和解不成立45、取下等12）

申請件数等：平成24年度累計申請件数 151件

うち手続終了 159件（和解成立84、和解不成立46、取下等29）

申請件数等：平成25年度累計申請件数 82件

うち手続終了 96件（和解成立51、和解不成立39、取下等6）

要望先： ー

情報提供先： ー

56. 増え続ける子どものオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！ー
- 公表日： 平成25年12月12日
- 概要： 未成年者が契約当事者となるオンラインゲームの相談が増加している。消費者に向けて注意喚起を行うとともに、オンラインゲームの業界団体と支払い手段として用いられているクレジットカードの業界団体に要望を行った。
- 要望先： 一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会
一般社団法人ソーシャルゲーム協会
一般社団法人日本オンラインゲーム協会
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム
一般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： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課
文部科学省 スポーツ・青少年局 参事官（青少年健全育成担当）
経済産業省 商務情報政策局 商取引・消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 商取引監督課
経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課
57. 「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！ー個人名義の銀行口座への前払いはしないー
- 公表日： 平成25年12月19日
- 概要： インターネット通販での前払いによるトラブルは、事業者の実態を把握しにくいいため、事後の被害救済が非常に難しいタイプの消費者トラブルであり、未然防止が重要である。そこで、急増している「ネット通販の前払いによるトラブル」について、相談事例をもとにその特徴や問題点等を整理し、今後のトラブルの未然防止のため、消費者に広く注意を呼びかけた。
- 要望先： ー
- 情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者庁 取引対策課
消費者庁 越境消費者センター
内閣府 消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課
警察庁 刑事局 捜査第二課
58. 投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意！ー高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られるー
- 公表日： 平成25年12月19日
- 概要： 投資をめぐるトラブルは後を絶たない。特に近年は、いわゆるファンドへの出資に関するトラブルが増加しているが、その中には、プロの投資家向けのファンドを、高齢者を中心とする投資経験の乏しい者に販売し、多くの消費者トラブルが生じているものがある。
- プロ向けファンド業者に関する相談は増加しており、2012年度は1,518件の相談が寄せられ、3年前の2009年度に比べて約10倍となっている。また、契約当事者も高齢者（60歳代以上）が9割を占めている。
- プロ向けファンドは、基本的にプロ投資家を相手に販売・運用が行われるものとして簡素な規制となっており、一般投資家を念頭においた規制にはなっておらず、販売勧誘規制も大幅に緩和されてい

る。しかし、制度上 49 人以下であれば一般投資家にもファンドを取得させることができることから、一部の業者によって、不特定多数の一般投資家への勧誘を前提としたプロ向けファンドが組成され、高齢者を中心とする投資経験の乏しい者に対して不適切な勧誘が行われている。

そこで、プロ向けファンドに関するトラブルについて、消費者への注意喚起を行うとともに、行政に対して対策の強化を要望する。

要望先： 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事務局
情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

59. 消費者問題に関する 2013 年の 10 大項目

公表日： 平成 25 年 12 月 19 日

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

2012 年は、詐欺的な儲（もう）け話を中心に高齢者の消費者トラブルが目立つ年となった。

●2013 年の 10 大項目

- ・高齢者トラブルが増加 二次被害も多い
- ・買え買え詐欺 買取り業者が登場する詐欺的儲け話が横行
- ・サクラサイト商法 「サクラ」を使った詐欺的商法の手口広がる
- ・スマートフォンに関連する相談が増加
- ・サラ金・フリーローンの相談が大幅に減少 貸金業法改正 6 年
- ・訪問購入 特定商取引法 7 番目の規制対象に
- ・消費者安全調査委員会が 10 月に発足 消費者安全法改正
- ・消費者教育推進法が成立 消費者市民社会の構築に向けて
- ・コンプガチャ 消費者庁が景品表示法違反との見解を示す
- ・食品表示の一元化に向けた検討進む

要望先： ー

情報提供先： ー

60. キャンドルブッシュを含む健康茶一下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意

公表日： 平成 26 年 1 月 23 日

概要： 「おなかがスッキリするという植物を含む茶葉を購入し飲んでいたところ、効果があり過ぎる」という健康茶に関する相談が寄せられたため、原材料表示を確認したところ、医薬品として使用されるセンナの同属植物であり、センナと同様に下剤の作用があるセンノシドという成分が含まれているとの報告があるキャンドルブッシュ（別名：ゴールデンキャンドル、ハネセンナ、学名：Cassia alata（カシア・アラタ））が使用されており、下剤としての生理作用を及ぼす可能性のある量のセンノシドが含まれていた。

そこで、市販のキャンドルブッシュを使用した健康茶 15 銘柄を対象に、これらを利用することによって、どれくらいセンノシドを摂取する可能性があるのか、十分な注意表示はあるのか等を調べ、消費者に情報提供を行った。

要望先： 消費者庁 食品表示企画課
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者庁 表示対策課
厚生労働省 医薬食品局 食品安全部 基準審査課 新開発食品保健
対策室
消費者委員会事務局
内閣府 食品安全委員会 事務局
公益社団法人日本通信販売協会
日本チェーンドラッグストア協会
公益財団法人日本健康・栄養食品協会

61. 婚活サイトなどで知り合った相手から勧誘される投資用マンション販売に注意！！－ハンコを押す相手は信ジラレマスカ？－

公表日： 平成26年1月23日

概要： 婚活サイトなどで知り合った相手から、将来のための財産形成や資産運用を口実に、いわゆるデート商法的な手口により、投資用マンションなどを購入してしまったという相談が、各地の消費生活センターに寄せられており、今年度に入って「消費者トラブルメール箱」にも寄せられるようになった。

従来のデート商法と言え、異性の販売員が名簿などを基にアポイントを取り、デートのような状況を演出、恋愛感情を利用し、アクセサリーや投資用ソフトなどを購入させていたが、今回のケースは、手口等がよりスケールアップしている。契約購入金額の大きさ、金銭被害にとどまらない消費者へのダメージなどから、手口を周知し、被害の拡大防止を目的に情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁消費者政策課
内閣府消費者委員会

62. 洗濯をしたら異臭がした紳士ズボン（相談解決のためのテストから No. 59）

公表日： 平成26年1月23日

概要： 「購入した紳士ズボンを着用前に洗濯したところ、乾いたズボンから異臭がした。再度、洗濯したが臭いは取れなかった。異臭の原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

相談者からの提供品、その同型品の洗濯前及び洗濯後について、放散される成分を調べたところ、いずれからも繊維の原料や製造工程で使用した化学物質に由来すると考えられる成分が検出された。次に、においの強さと快・不快についてモニターに評価してもらったところ、提供品のにおいの強さは、感じ方に幅があったが、においの快・不快では、多くのモニターが不快であると回答した。同型品では、洗濯前よりも洗濯後でにおいが強く感じられるようになるとの評価で、そのにおいをほとんどのモニターが不快と感じていた。放散成分の分析で検出された成分等が、モニターが感じたにおいの原因となっているものと考えられた。

テストの結果を受けた依頼センターのあっせんにより、事業者から購入代金が返金された。また、原因の一つに製造工程における商品洗浄後の乾燥ムラが考えられるため、今後は工場内での乾燥のチェックなど作業員の教育、指導をしていくとの回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

63. 婦人靴のヒールが取れて踵に受傷（相談解決のためのテストから No. 60）

公表日： 平成26年1月23日

概要： 「約2年前に購入した婦人靴を履いて階段を下りたところ、高さ

が約 5cm のヒールが取れ、靴底に残った釘が右足の踵（かかと）に刺さって負傷した。ヒールの取付強度に問題がないか調べてほしい。」との依頼を受けた。

この商品は太いヒールのパンプスで、右足用のヒールは完全に脱落し、固定用の 5 本の釘のうち、3 本は折れ、2 本はヒールから抜けていた。折れていた釘の破断面を拡大観察したところ、破断面の形状から 2 本の釘は疲労破断と推察され、取付強度が低下してヒールが取れたと考えられた。

次に、ヒール取付部の様子を当該品及び当該品の同型品（新品）と参考品とで比較したところ、これらのヒールを固定する釘は、参考品と本数は同じであったが直径が細く、またヒール取付面に接着剤が使用されていなかった、または少なかった可能性があった。さらに、ヒールの取付強度を調べたところ、これらは参考品より取付強度が弱いことが分かった。

依頼センターから製造事業者にテスト結果を伝えたところ、「お客様の安全・安心を守るためにヒール取付方法の見直しや製造技術の向上など、製品品質の向上に努めてまいります。」との回答があったが、品質には問題がないとの見解であった。そこで、相談者がテスト結果を踏まえて購入先に交渉したところ、購入先から相談者に購入代金が返金された。また、依頼センターから購入先にテスト結果を伝えたところ、購入先と製造事業者で改善策が協議され、ヒールの取付基準等が取り決められ、購入先の内部基準の見直しも行われた。

要望先： ー

情報提供先： ー

64. においのきつい断熱用カーテン（相談解決のためのテストから No. 61）

公表日： 平成 26 年 1 月 23 日

概要： 「断熱用のカーテンを購入し取り付けたところ、においがひどく体調不良になった。においの原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

この商品は、窓ガラスとカーテンの間に取り付けることで、屋外の冷気や熱気をカットし、暖房効率や冷房効率をアップするとうたうポリ塩化ビニル製のカーテンであった。

この商品を部屋に設置して、においに関するモニターテストを行ったところ、「ビニルのようなにおい」が確認されました。そこで、商品から発生する揮発性物質を分析したところ、樹脂の添加剤や染料、溶剤等に含まれているとされるにおいを有する物質が検出されたため、これらが混合したものがにおいの原因であると考えられた。なお、検出された物質には、吸入により、せき、頭痛などの急性症状を起こすことがあるとされているものがあった。

依頼センターから、相談者にテスト結果を伝えたところ、相談者はカーテンから浮遊する化学物質と自分の持病との関係をかかりつけの医師に相談したいということで、相談は終了した。また、依頼センターから事業者に対してテスト結果を説明したところ、後日、においの抑えられた商品に切り替えたとの報告があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

65. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－

公表日： 平成 26 年 2 月 6 日

概要： 花粉防御用眼鏡は、花粉が目に入ることを防ぐため、フレームの

張り出しが通常の眼鏡より顔面に近くなる形状となっている。国民生活センターでは、花粉防御用眼鏡をかけた子どもが他人や物にぶつかったり転んだりした際、花粉を防ぐための張り出しにより目の周辺にけがを負う事例が寄せられたため、子ども用の花粉防御用眼鏡についての商品テスト結果を平成25年8月22日に公表した。

商品テストでは、張り出しの材質に軟質樹脂を使用するとより安全性が増すこと、張り出しにより視野に見えにくい範囲が生じること、スポーツ等に使用できる旨の不適切な表示が見られる銘柄があることなどがわかった。

商品テスト結果は、次のシーズンに向けてより安全性に配慮した商品の開発を事業者に要望するため昨年公表したところだが、今年のスギ花粉の飛散シーズンが始まったことから、事故の防止のため消費者に向けて再度注意喚起を行うこととした。

要望先： —
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局
日本眼鏡関連団体協議会

66. “人助け”だと思って代わりに申し込んで!? 親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意!

公表日： 平成26年2月6日

概要： 有料老人ホームや介護施設などに入居する権利（以下「老人ホーム入居権」）に関する買え買え詐欺が増加している。「入居できなくて困っている人がいる」などと言い、“人助け”だと思わせて高齢者に老人ホーム入居権を購入させようとする極めて悪質な手口である。

高齢者にとって老人ホーム等への入居はひとつとではなく身近な問題であり、そうした高齢者の親切心や同情心につけこんで言葉巧みに購入させようとする。

こうした不審な電話があった場合には、相手にせずすぐに電話を切って消費生活センター等に相談してほしい。

要望先： —
情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
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

67. 東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください! (No.2) —オリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話—

公表日： 平成26年2月14日

概要： 2013年9月、2020年の夏季オリンピックが東京で開催されることが決定したが、それに伴い東京オリンピックに関連した詐欺的なトラブルが増えている。

特に、東京オリンピックのための建物の建設や土地の取得に関する架空の儲（もう）け話が目立っている。

こうしたトラブルは今後さらに増えてくると考えられるので、十分に注意してほしい。

要望先： —
情報提供先： —

68. スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意—なかにはやけどを負った事例も—

公表日： 平成26年2月20日

概要： スマートフォンは、従来の通話やメールに加えて、パソコンのように様々なソフトウェアがインストールされている携帯電話機であり、その機能性や利便性の高さから近年急速に普及が進んでいる。

PIO-NET には、「スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱等」に関する相談について、2009 年度は 2 件であったが、2012 年度には 523 件となっており、スマートフォンの普及とともに急増している。これらの相談には、充電中に充電端子が焼損してしまった事例や、使用中や充電中に本体が発熱した事例などがあり、なかにはやけどを負った事例もみられた。

そこで、PIO-NET に相談が多く寄せられているスマートフォンの充電端子の発熱や焼損及び本体の発熱について、同様のトラブル拡大防止のために消費者へ注意喚起を行うこととした。

要望先： 一般社団法人電気通信事業者協会
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
内閣府 消費者委員会事務局
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課
経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課
一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会

69. 消費税アップによる駆け込み需要でより混雑する？引っ越しサービスに関するトラブルを防ぐために

公表日： 平成 26 年 2 月 20 日

概要： 就職、進学、転勤といった節目の時期は、新たな地に引っ越して新生活をスタートする人も多く、特に毎年 3 月から 5 月にかけて全国の消費生活センターには、「荷物がなくなった」「家具に傷をつけられた」「引っ越し当日の約束の時間になっても業者が来なかった」等の引っ越しサービスに関する相談が多く寄せられている。

例年、3 月末から 4 月の初めは 1 年の 3 分の 1 の引っ越しが集中するといわれるが、特に、今年は消費税増税による駆け込み需要の影響もあり、大変混雑することが予想される。

そこで引っ越しシーズン直前に、引っ越しサービスに関するトラブルの実態及び問題点を分析し、引っ越しサービスを利用するうえでの注意点を消費者に情報提供するとともに、関係機関に対して要望等を行った。

要望先： 公益社団法人全日本トラック協会
情報提供先： 消費者庁消費者政策課
内閣府消費者委員会事務局
国土交通省自動車局貨物課

70. 「高い」、「期待したほど聞こえない」、あなたの補聴器選び大丈夫ですか？

公表日： 平成 26 年 2 月 20 日

概要： 「補聴器を買ったが高くて支払えないので解約したい」「期待したほど聞こえが改善されないので解約したい」といった補聴器の契約等に関する相談が全国の消費生活センターには数多く寄せられており、年々増加傾向にある。

耳の聞こえが十分でない高齢者からの相談が多く、店頭などで説明を受けたとしても十分理解・納得した上での契約でないケースや、購入するつもりではないときに勧められて十分な聴力の把握もなく契約している例もある。また、家族や福祉関係者など周りの人からの相談も目立つ。

そこで、補聴器の契約等をめぐるトラブルを分析して問題点をま

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とともに関係機関に要望を行った。

要望先： 一般社団法人日本補聴器工業会
情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室
一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会
日本聴覚医学会

71. スタンドが溶けたスチームアイロン（相談解決のためのテストから No. 62）

公表日： 平成26年2月20日

概要： 「スチームアイロン（コードレス）を使用中、電源を入れたまま5分から10分スタンドに置いていたところ、スタンドが溶融した。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品の温度設定を「高」にしたときのかけ面の温度を測定したところ、通電してから約15分後には最高温度で約250℃になった。取扱説明書には温度設定が「高」のときのかけ面の温度は190℃と記載されていたが、それに比べると60℃も高い温度であった。また、同型の商品についても同じ条件で温度を測定したところ、かけ面の最高温度は約180℃となり、当該品には何らかの不具合があるためにかげ面の温度が高くなっていると考えられた。

そこで、本体を分解して、かけ面の温度が一定の範囲内になるように調節をしているサーモスタットを観察したところ、温度の変化で曲がり方が変わるバイメタルが変形していることが分かった。サーモスタットは温度上昇とともにバイメタルが上方へ曲がることで、通電接点に連動する部品を押し上げて、設定した温度に達すると通電接点がオフになり加熱が停止する仕組みとなっていたが、当該品はバイメタルが変形（曲がり）していたために、正常な場合と比べて高い温度にならないと通電接点がオフにならないため、かけ面の温度が高くなるものと考えられた。

しかし、かけ面の温度が当該品と同じ約250℃になるように調整した同型品を、約24時間スタンドに放置しても溶融の程度は非常に軽いもので、10分程度の短時間でスタンドが溶融した原因を特定することはできなかった。

依頼センターが今回のテスト結果を事業者に伝えたところ、事業者からサーモスタットの安全装置機能の再確認を工場で行うとの回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

72. 座ったら衣服に色移りしたフロアチェア（相談解決のためのテストから No. 63）

公表日： 平成26年2月20日

概要： 「布張りのフロアチェアの色が、着用していたTシャツとズボンに移染した。色落ちしやすい商品かどうか調べてほしい。」という依頼を受けた。

商品の表地の染色堅ろう度を、JISの方法に従って調べ、衣料品の基準を用いて評価したところ、汗による商品自体の色落ちについては基準に適合していたが、汗と摩擦による色移りについては、基準と同等かそれよりも下回っており、他の衣類等に色移りしやすいものと考えられた。

表示について調べたところ、商品自体に、家庭用品品質表示法に定められている「品質に関して表示すべき事項」や「表示者名」等の表示はなかった。

テスト結果の報告を受けた依頼センターのあっせんにより、事業者から返品返金の対応のほか、洗濯のための費用についての対応がなされた。また、色移りについては、材質の変更及び表示の取り付け作業をすすめているとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

73. よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！

公表日： 平成26年3月6日

概要： 近年、光回線やインターネットサービスプロバイダーとの契約（以下、プロバイダー契約）、携帯電話等の電気通信サービスに関する相談が、全国の消費生活センターに多く寄せられ、相談件数は増加している。寄せられる相談をみると、実際に電気通信サービスを提供する事業者でない事業者が勧誘することによる説明不足や虚偽説明等に関する問題点等が見受けられる。

そこで、改めて、2013年6月14日、15日に実施した110番に寄せられた相談をもとに、電気通信サービスの販売方法にかかる問題点を整理し、消費者に注意喚起するとともに、行政に対して制度的な対応を要望した。

要望先： 総務省総合通信基盤局消費者行政課
内閣府消費者委員会

情報提供先： 消費者庁消費者政策課
消費者庁取引対策課
電気通信サービス向上推進協議会

74. 洗濯してもにおいが取れなかった子ども用パジャマ（相談解決のためのテストから No. 64）

公表日： 平成26年3月6日

概要： 「購入した子ども用パジャマから臭いがし、5回洗濯してもにおいが消えなかった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該商品について放散される成分を調べたところ、染料の原料や製造工程で使用された化学物質に由来すると考えられる成分が検出された。

次に、においの強さと快・不快についてモニターに評価してもらったところ、においの強さは、感じ方に幅があったが、においの快・不快では、においを感じたモニターの約4割が不快またはやや不快であると感じており、放散成分の分析で検出された成分等が、モニターが感じたにおいの原因となっているものと考えられた。

テスト結果を受けた依頼センターが、においを低減させる対策を要望したところ、事業者から染料がにおいの原因と考えられるが、今後、においを低減できるように努力していきたいとの回答があった。また、当該商品は相談者が販売店に申し出て返品となり、購入代金が返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

75. 温度制御に問題があった電気足温器（相談解決のためのテストから No. 65）

公表日： 平成26年3月6日

概要： 「電気足温器の加熱が止まらず高温になり、使用を中止した。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品と同型品について、JIS C 9335-2-81「家庭用及びこれに

類する電気機器の安全性―第 2-81 部：足温器及び電熱マットの個別要求事項」を参考にして、使用時のつま先温度と、かかと温度を測定した。

その結果、HIGH モードでは、つま先温度が電源 ON から約 20 分後に約 72℃の高温になり、その後、約 53℃～約 72℃の温度範囲（平均温度は約 62℃）でサーモスタットが ON・OFF を繰り返した。一方、LOW モードではサーモスタットが作動する温度に達しないため、加熱が止まらず、つま先温度は電源 ON から約 4 時間後に約 70℃の高温のまま平衡になった。LOW で平衡になったときの温度（つま先温度：約 70℃）は、HIGH のときの平均温度（つま先温度：約 62℃）よりも約 8℃高くなっていた。なお、同型品も同様な結果であった。このことから、当該品は温度制御に問題があることがわかった。

当センターのテスト結果を受け、輸入元である事業者からは、現在は温度制御について改善した商品を販売しているとの報告があった。また、当該品の取扱説明書に低温やけど防止のための使用上の注意表示がなかったため、記載するよう申し入れたところ、自社ホームページ上で使用上の注意事項に関する社告を掲載するとともに、取扱説明書に表示を追記した。

要望先： ー

情報提供先： ー

76. ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有

公表日： 平成 26 年 3 月 11 日

概要： ステロイドを使わず、漢方でアトピー性皮膚炎の治療を行うとインターネットのホームページでうたっていた医院を受診して処方された「漢方クリーム」についての相談が消費生活センター等より寄せられ、複数の当該品にステロイドが含まれていないかを調べた。

その結果、当該品には、外用ステロイドホルモン製剤の有効成分の作用の強さとして 5 段階に分類されている中の最も強いランクにあるプロピオン酸クロベタゾール（クロベタゾールプロピオン酸エステル）が、国内で医薬品として承認されているプロピオン酸クロベタゾール製剤とほぼ同程度含まれていた。当センターでは、テスト結果等を関係行政機関に情報提供等していたが、消費者に周知するため情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
内閣府 消費者委員会事務局
厚生労働省 医政局 指導課
厚生労働省 医政局 総務課
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課

77. 販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動 2 輪車―電動アシスト自転車と外観が類似しているため要注意―

公表日： 平成 26 年 3 月 20 日

概要： インターネット通販などでは、電動アシスト自転車として公道走行できることを標榜（ひょうぼう）したペダル付き電動 2 輪車が販売されている。国民生活センターでは、『電動アシスト自転車（2005 年 4 月 6 日公表）』の中で、インターネット通販で販売されていたこれらペダル付き電動 2 輪車 3 銘柄について調べた。その結果、3 銘柄ともに自転車としても原動機付自転車としても公道を走行できないものであることが判明したため、公正取引委員会から販売業

者に対し排除命令が出された。

PIO-NETには2008年4月以降に受け付けた公道を走行できないペダル付き電動2輪車に関する事例が104件(2014年2月28日までの登録分)あった。そのうち6割以上が購入した後になって公道で使用できないということが分かったといった事例で、依然として公道使用の可否に関して曖昧な表現の商品が販売されている。

そこで、販売サイトの表示や、車両の機能や装備の調査を行い、再度、情報提供を行うこととした。

要望先： 消費者庁 表示対策課
公益社団法人日本通信販売協会
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
内閣府 消費者委員会事務局
警察庁 交通局 交通企画課
経済産業省 製造産業局 車両室
国土交通省 自動車局
一般社団法人自転車協会
一般財団法人自転車産業振興協会
公益財団法人日本交通管理技術協会

78. 海外で購入した血糖を下げるという漢方薬を服用して重篤な低血糖症

公表日： 平成26年3月20日

概要： 海外旅行先で購入してきた漢方薬を服用して低血糖症を発症し、意識不明の重症で病院に救急搬送されるという事故が発生した(2013年11月)。この患者が病院に搬送されてきた際にはとても危険な状態で、処置をしないと脳に後遺症が残るか死亡に至っていた可能性もあった。

当該商品について、消費生活センターからテスト依頼があり、調査したところ、血糖降下作用のある医薬品成分グリベンクラミドが含まれており、表示に従って服用すると、国内で定められている医薬品としての1日最高服用量を越えてしまうものであったことから、注意喚起するために情報提供を行った。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
内閣府 消費者委員会事務局
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課

79. 購入して最初に使ってやけどをしたスチームクリーナー(相談解決のためのテストから No.66)

公表日： 平成26年3月20日

概要： 「スチームクリーナーを使用中、パイプのつなぎ目近くを持ったところ、熱くてやけどした。危険な温度になっていないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品はテレビショッピングで購入したもので、初めて使用した際に、樹脂製の延長パイプの接続部付近を右手で持ったときにやけどを負ったとのことであった。当該品に通電してスチームレバーを操作したところ、パイプの接続部からスチームが漏れ出ているのが確認され、接続部の温度は約90℃以上に達し、接続部付近のパイプの温度も約80℃の高温となっていた。スチームの漏れが確認された接続部を調査したところ、パイプ接続部からスチームが漏れない様にするOリング(オーリング)が装着されていないことが分かった。

今回の事故が購入後、最初に使用したときに発生していることや、装着されたOリングは簡単に脱落しないこと、また、送付された当該品の延長パイプ、ノズル、ブラシの内部及び梱包箱などに、

脱落したOリングがなかったことから、事業者が商品の組み立て時にOリングを装着していなかった可能性が考えられた。

依頼センターが今回のテスト結果を販売事業者に伝えたところ、相談者へ交換品が提供された。また、販売事業者が今回の件を製造事業者に報告したところ、出荷前点検を強化するとの報告を受けたとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

80. 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25年度第4回）

公表日： 平成26年3月20日

概要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成21年4月～平成26年2月28日）

申請件数等：平成21年度累計申請件数 106件

うち手続終了 57件（和解成立26、和解不成立20、取下等11）

申請件数等：平成22年度累計申請件数 137件

うち手続終了 103件（和解成立53、和解不成立37、取下等13）

申請件数等：平成23年度累計申請件数 150件

うち手続終了 179件（和解成立122、和解不成立45、取下等12）

申請件数等：平成24年度累計申請件数 151件

うち手続終了 159件（和解成立84、和解不成立46、取下等29）

申請件数等：平成25年度累計申請件数 138件

うち手続終了 141件（和解成立68、和解不成立54、取下等19）

要望先： ー

情報提供先： ー

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

当センターでは、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25年度においては、情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど40件において事業者名を含む公表を行った（別添資料8参照）。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. フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－
2. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－
3. 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！－消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化－
4. 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（7）

No.	テーマ
5.	副業サイト管理の返金に関する紛争（2）
6.	調香師専門学校の学費返還に関する紛争
7.	副業サイト管理の返金に関する紛争（3）
8.	F Xトレードシステムに関する紛争（2）
9.	輸入車の納車に関する紛争
10.	数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争（1）（2）及び消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争
11.	副業サイト管理の返金に関する紛争（5）
12.	副業サイト管理の返金に関する紛争（4）
13.	リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争（1）（2）（2件合併分）
14.	利付少人数私募債の解約に関する紛争
15.	開運グッズの返金に関する紛争（9）
16.	刈払機（草刈機）の使い方に注意－指の切断や目に障害を負う事故も－
17.	突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－
18.	子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
19.	原野商法の二次被害に関する紛争
20.	タレント養成スクールの解約に関する紛争
21.	社債の特別譲渡に関する紛争
22.	防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
23.	自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
24.	「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！
25.	家庭教師の中途解約に関する紛争（1）（2）（2件合併分）
26.	リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争（2）
27.	宝飾品の解約に関する紛争
28.	小顔矯正の施術に関する紛争
29.	キャンドルブッシュを含む健康茶－下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意－
30.	子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
31.	温度制御に問題があった電気足温器（相談解決のためのテストから No. 65）
32.	ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有
33.	販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車－電動アシスト自転車と外観が類似しているので要注意－
34.	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（9）
35.	結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争（2）
36.	カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約の解約に関する紛争（2）（3）（4）
37.	開運グッズの返金に関する紛争（13）
38.	新株予約権付社債の解約に関する紛争（3）
39.	犬の売買契約に関する紛争
40.	金の国内先物取引に関する紛争

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－

インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

◎業務の概要

当センターでは、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

高齢者・障害者をはじめすべての人々が利用しやすいホームページとするために、平成23年に総務省が発表した「みんなの公共サイト運用モデル(2010年度改定版)」で求める「JIS X 8341-3: 2010の達成度調査」を実施し、調査結果をホームページに公表した。課題については検討を進め、平成26年度に修正することとした。

JIS X 8341-3: 2010を踏まえ、ホームページ用原稿を作成する際に注意すべき点についてまとめた「ガイドライン」及び「チェックシート」を当センター内電子掲示板に掲載し、原稿作成者に遵守を働きかけた。

スマートフォン利用者の増加に合わせて、読みやすい印象となるよう画像入りの概要記事の作成等を実施した。

また、ホームページ閲覧者の属性に対応した使い勝手の向上の手法等について情報収集し、検討を継続する。

(平成25年度に新規開設・リニューアルしたコーナー)

- ・ ウェブ版「国民生活」のアクセスログの分析結果から、一括ダウンロード版のニーズが一定数あることが判明したため、一括版を見やすい位置に移動
- ・ 国民生活センターの消費生活相談窓口（お昼の消費生活相談コーナー）を新規追加
- ・ 業務案内を業務ごとに分類したデザインに変更
- ・ 多重債務の相談窓口のリンクを URL から具体的なタイトルヘデザイン変更
- ・ 中央省庁からの情報のリンクを URL から具体的なタイトルヘデザイン変更
- ・ 見守り新鮮情報を音声対応でも判別しやすいように具体的なデザインへ変更

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

当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

「ネット回線勧誘トラブル110番」の実施に伴い、特設サイトを設置した。その際、インターネット関連トラブルの110番であるため、ネットでの情報提供および被害の掘り起こしを強化するため、Yahooスポンサードサーチ、Googleアドワーズでの広告掲載も実施した。

夏季には各地で豪雨や竜巻が相次いだため、2009年8月12日に公表した「自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください」を、8月～3月までに7回更新し、新たな情報を追加した。

「国民生活センターをかたる電話やパンフレットへの注意喚起」については、新しい相談事例が寄せられた際に、事例の追加を迅速に行った。

平成25年度には、以下の情報について迅速な情報提供を行った。

- ・ MRI インターナショナルに関する二次被害トラブルにご注意ください！

- ・いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！－「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落とし」などのうたい文句に注意－
- ・東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！
- ・「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！
- ・東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！（No. 2）
－オリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話－
- ・ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有

iii. 「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布

－年度計画内容－

消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。

◎業務の概要

平成20年4月、当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」を刊行したが、平成23年度末で紙媒体の刊行及び販売を終了し、平成24年度より当センターホームページ上にてウェブ版「国民生活」として、毎月1回記事の掲載を行っている。

「国民生活」は、消費者行政担当職員や消費生活相談員等を対象とした消費者問題の専門情報誌として、最新の消費者関連情報等をわかりやすく提供する内容となっている。

◎年度計画実施状況

「国民生活」には、当センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した（平成25年度に掲載した特集及び生活情報クローズアップのテーマは別添資料9参照）。

また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。

iv. 「国民生活」読者へのアンケート調査

－年度計画内容－

「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以上の平均満足度の評価を得る。

◎業務の概要

ウェブ版「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25年度における読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施した（アンケート調査票は別添資料10を参照）。

満足度については5段階評価で「4.4」を得た。

さらに、「苦情相談」「事例で学ぶインターネット」「暮らしの法律Q&A」「知っておきたい相談基礎知識」等の記事が相談現場等で役立っていることがわかった。

なお、アンケートによって得られた意見を今後の企画に反映させることと

した。

- 実施時期：平成26年1月8日～31日
- 対象：消費生活センター1,065箇所、消費者団体25箇所
- 対象月号：2013年1月号～2013年12月号
- 回収方法：ファックス
- 回収率：64.5%

また、平成24年度の購読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望のうち、平成25年度の誌面に反映させた主なものは以下のとおりである。

- ・中高生向けの消費者教育（2013年5月号）
- ・特定商取引法の改正に関する解説（2013年6月号）
- ・ネットやスマホ等のタイムリーな情報（2013年7月号）
- ・子どもに関するトラブル（2013年7月号）

平成25年度に行った読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等については平成26年度の誌面に反映させることとしている。

イ. 出版物

「くらしの豆知識」の発行とデイジー版の作成

－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イジー版を作成する。

◎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

2014年版を平成25年9月に刊行した（内容については、別添資料11参照）。

なお、平成25年度の販売実績は約29万部である。

また、視覚障害者の利用に供するためデイジー版を平成26年3月に1,100部作成した。

ウ. 高齢者や障がい者等への情報提供

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

当センターでは、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25年度には、「見守り新鮮情報」を27回、「子どもサポート情報」を12回発行した。

また、利用状況の把握については、調査方法及びアンケート項目を整理したところであり、検討を継続する。

各号で取り上げたテーマは以下のとおり。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	テーマ
160	2013. 4. 1	現金は宅配便で送れ！？買え買え詐欺に気をつけて！
161	2013. 4. 17	「裁判に出す」と脅す健康食品送りつけに注意
162	2013. 4. 24	勝手に株を購入されてキャンセル料の請求！？買え買え詐欺の新手口！
163	2013. 5. 8	またまた増えてる！？還付金詐欺にご注意！
164	2013. 5. 14	「話題の新事業」のもうけ話？買え買え詐欺に注意！
165	2013. 6. 7	訪問販売の勧誘を止めてくれる？高額な手数料の請求！
166	2013. 6. 14	「偽装質屋」は絶対に利用しない！
167	2013. 6. 24	「被害金を取り戻せる」とうたう探偵業者にご注意！
168	2013. 7. 11	エスカレーターでの事故に気をつけて！
169	2013. 7. 19	健康食品は注文していないのに損害賠償請求書！？
170	2013. 8. 2	「買付証明書」で信用させる！原野商法の二次被害
171	2013. 8. 23	新聞の訪問販売トラブル…長期契約に気をつけて！
172	2013. 9. 3	千円のはずが20万円の工事に！？屋根工事の契約トラブル
173	2013. 9. 13	今度はダイヤモンド！買え買え詐欺にご注意
174	2013. 10. 4	現金書留同封！？脅迫！？健康食品送りつけの新手口
175	2013. 10. 11	「ロト6の当選番号を教えます」は詐欺！！
176	2013. 11. 1	「告発する」と脅されて300万円支払ってしまった！
177	2013. 11. 8	「東京オリンピック」を悪用した詐欺的トラブルに注意！
160	2013. 4. 1	現金は宅配便で送れ！？買え買え詐欺に気をつけて！
161	2013. 4. 17	「裁判に出す」と脅す健康食品送りつけに注意
162	2013. 4. 24	勝手に株を購入されてキャンセル料の請求！？買え買え詐欺の新手口！
163	2013. 5. 8	またまた増えてる！？還付金詐欺にご注意！
164	2013. 5. 14	「話題の新事業」のもうけ話？買え買え詐欺に注意！
165	2013. 6. 7	訪問販売の勧誘を止めてくれる？高額な手数料の請求！
166	2013. 6. 14	「偽装質屋」は絶対に利用しない！
167	2013. 6. 24	「被害金を取り戻せる」とうたう探偵業者にご注意！
168	2013. 7. 11	エスカレーターでの事故に気をつけて！
169	2013. 7. 19	健康食品は注文していないのに損害賠償請求書！？
170	2013. 8. 2	「買付証明書」で信用させる！原野商法の二次被害
171	2013. 8. 23	新聞の訪問販売トラブル…長期契約に気をつけて！
172	2013. 9. 3	千円のはずが20万円の工事に！？屋根工事の契約トラブル
173	2013. 9. 13	今度はダイヤモンド！買え買え詐欺にご注意
174	2013. 10. 4	現金書留同封！？脅迫！？健康食品送りつけの新手口
175	2013. 10. 11	「ロト6の当選番号を教えます」は詐欺！！
176	2013. 11. 1	「告発する」と脅されて300万円支払ってしまった！
177	2013. 11. 8	「東京オリンピック」を悪用した詐欺的トラブルに注意！
178	2013. 12. 6	注意！服に火が燃え移ってやけど！
179	2013. 12. 20	無料じゃないの！？「健康食品の試供品送ります」

No.	発行日	テーマ
180	2014. 1. 8	豆乳等によるアレルギーに注意！
181	2014. 1. 21	届出業者だから安心？「プロ向けファンド」のトラブルに注意
182	2014. 2. 7	除雪サービスの契約は慎重に！
183	2014. 2. 13	人助け！？親切心につけこむ買え買え詐欺に注意！
184	2014. 2. 28	補聴器選びは慎重に！
185	2014. 3. 7	思わぬ落とし穴！？高齢者にもアダルトサイトの請求トラブル
186	2014. 3. 24	「災いが起こる」と言われて不安になって…開運商法のトラブル！

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	テーマ
62	2013. 4. 3	初めての一人暮らし…悪質な新聞勧誘に注意！
63	2013. 5. 20	サイトは日本語だけど！？海外通販のトラブル
64	2013. 6. 4	気をつけて！歯みがき中の事故！
65	2013. 7. 5	屋内遊戯施設での事故に注意！
66	2013. 8. 6	暗証番号を電話で入手？アダルトサイトの請求トラブル
67	2013. 9. 11	子どもの防犯ブザー 定期的に点検を！
68	2013. 10. 18	割引でマッサージのはずが…高額な美容医療契約に！
69	2013. 11. 19	なぜ電話番号がわかったの？無料アプリのインストールで 50万円請求！
70	2013. 12. 17	お菓子を食べたら酔っぱらった！？
71	2014. 1. 16	クレジットカードの管理は大丈夫？オンラインゲームの決済トラブル
72	2014. 2. 21	引っ越しサービスをめぐるトラブルに注意！
73	2014. 3. 14	学力診断テストは無料でも…高額な学習教材の契約に注意！

なお、平成25年度末における、「見守り新鮮情報」の登録者数は19,371人、「子どもサポート情報」の登録者数は4,048人であった。

ii. メールマガジン等の活用

－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、学校等に対して配布し、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、当センターでは、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、消費者フェスタなどにおいては、印刷物にして積極的に配布している。

◎年度計画実施状況

(i) メールマガジンの活用

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、当センターホームページ上に掲載した。

「暮らしフェスタ（東京都）」「平成25年度消費者教育スモールステージ（岐阜県）」「平成25年度消費者教育フェスタ（文部科学省）」においては、印刷物にして、積極的に配布した。

(ii) リーフレットの活用

全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。

No.	発行月	タイトル
313	2013.5	歯みがき中の乳幼児の事故
314	2013.8	スライサーによるけが
315	2013.9	刈払機による事故
316	2014.1	商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故
317	2014.2	ウインドーガラスを割れない自動車用緊急脱出ハンマーにご注意
318	2014.3	花粉防御用眼鏡による子どものけがにご注意

なお、当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、「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ミニ講座を年間1,000回実施した。

利用状況把握のための手法等について情報収集し、検討を継続する。

③「消費者トラブルメール箱」の運用

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

◎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日に当センターのホームページ上に開設した。

当センターでは、「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25年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は15,058件となり、前年度を上回った。

なお、平成25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283,838件で、前年度とほぼ同数のアクセスがあった。このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は234,831件で、前年度比30%増となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の約83%を占めていた。

表：「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
受信件数	8,394 件	15,431 件	12,762 件	13,503 件	15,058 件
前年度比	△37%	84%	△13%	6%	12%
1日当たりの件数	23件	34件	35件	37件	41件

注)集計方法の変更により、情報提供された全件数を報告する。

表：「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
総アクセス件数	152,382 件	246,488 件	290,716 件	290,316 件	283,838件
前年度比	△4%	62%	18%	±0% (△0.2%)	△2%
(うち「FAQコーナー」へのアクセス件数)	(42,591件)	(143,421件)	(185,293件)	(181,363件)	(234,831件)

また、「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、相談の傾向の把握や新たな手口を発掘するために活用したほか、必要に応じて追跡調査を実施し、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12参照）。

「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25年度は60件の追加・更新を行い、平成26年3月末時点の総件数は、245（※新規38件を単純加算）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13参照）。

- 消費者から情報提供された代表的な事例へのQ&A
 - 家電量販店に修理を依頼したら、修理代に「手数料」を上乗せされた
 - 「CZダイヤモンド」ってなに？ など
- 相談や問い合わせ先一覧
 - ※リンク先のURL修正等のメンテナンスを実施
- 情報提供先・通報先一覧
 - ※リンク先のURL修正等のメンテナンスを実施

④消費者庁の行う注意喚起への協力

一年度計画内容－
消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

- ◎業務の概要
 - 消費者庁が実施した注意喚起について、当センターの各種媒体を利用して消費者へ情報提供している。

◎年度計画実施状況

平成25年度は主に、以下の取り組みを行った。

- ・当センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁の注意情報を520件紹介し、メールマガジンでも周知した。
- ・他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても1,506件を紹介し、メールマガジンで周知した。
- ・ウェブ版「国民生活」では、消費者庁許可の特定保健用食品マークにかかる情報を掲載した。
- ・「くらしの豆知識 2014年版」では、消費者ホットラインの電話番号を紹介した。
- ・消費者庁からの要請により「ICPEN詐欺防止月間の実施について」を「中央省庁からの情報」コーナーで紹介するとともに、メールマガジンでも周知した。
- ・政府広報が行った「高齢者の消費者トラブル未然防止」啓発キャンペーンを「高齢者の消費者被害」ページからリンクし、周知に協力した。

(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、当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、当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）を行っている（相談処理の流れについては別添資料14を参照）。また、上記のほか、特設相談電話（110番）を実施している。

各地の消費生活センターには、電気通信サービスに関する相談が多数寄せられており、また、相談解決が困難なケースも多いため、平成25年6月14日～15日に「ネット回線勧誘トラブル110番」を行った。

また、高齢者の消費者被害の未然防止のために、平成25年9月14日～20日を「高齢者相談ウィーク」として高齢者からの相談に積極的に取り組むこととし、特に17日～18日に「ねらわれてます高齢者 悪質商法110番」を行った。

相談受付件数は下記のとおり。

なお、「独立行政法人の事務・事業見直しの基本方針」（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日をもって廃止している。

表：国民生活センターにおける相談受付件数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
経由相談	5,317	5,940	6,344	5,918	7,233
直接相談	4,672	7,238	—	—	—
土日祝日相談（※1）	2,872	9,028	8,182	9,177	7,636
平日バッグアップ相談（※2）	—	—	1,346	3,512	3,365
お昼の消費生活相談（※3）					2,089
各種110番（※4）	高齢者110番 (18)	震災110番 (227) 高齢者110番 (89)	1,802 (※5)	20 (※6)	171 (※7)
合計	12,861	22,206	17,674	18,627	20,494

(平成26年5月31日現在)

- ※1：平成22年1月16日開始（平成24年度までは20回線、平成25年度は16回線）
- ※2：平成23年6月20日開始（平成25年7月28日までは2回線、平成25年7月29日からは1回線）
- ※3：平成25年7月29日開始（11：00～13：00の2時間2回線）
- ※4：特設相談電話（110番）。（ ）内の数字は直接相談に含まれる件数
- ※5：震災110番、高齢者110番、出会い系110番、美容医療110番の合計
- ※6：金儲けソフト勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計
- ※7：ネット回線勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計

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－

専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。

◎業務の概要

専門的な相談の充実・強化を図るため、当センターでは金融・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4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（事例検討会は毎月1回程度各チームで実施）を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談で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(政策的意見書提出)等を行った。

また、各チームごとに定期的な事例検討会を月1回以上実施し、意見交換会や外部専門家へのヒアリングを実施し、報道発表資料にあるような注意喚起や要望、検討会などでの報告等につなげることができた。

110番の実施では、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付けた。

(専門チーム)

- ・ 金融・保険
- ・ 情報通信（通信販売、情報通信機器の品質等を含む）
- ・ 特商法関係（電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等）
- ・ 個人情報（上記チームから数人の職員・相談員で構成）

(専門チームにおける取組)

○金融・保険チーム

- ・ 適格機関投資家等特例業務に関する多くの消費者トラブルが寄せられたことから、「投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意！－高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られる－」を公表し、金融庁総務企画局市場課、監督局証券課および証券取引等監視委員会事務局に対し、トラブル未然防止のための仕組みの導入等を要望した。

- ・ 「買え買え詐欺」に関する情報が多数寄せられたことから、「買え買え詐欺注意報」として「新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意！ーシェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲（もう）け話ー」等4回にわたり注意喚起を行った。また、「高齢者の消費者トラブル注意報」として「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！ー消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化ー」等2回注意喚起を行った。
- ・ 「消費生活相談の役割」について、各地弁護士会で開催された弁護士向け研修に2回出席し、CO2排出権取引に関するトラブル等について報告を行った。
- ・ 有料老人ホームに関する自治体主催の研修会に出席し、有料老人ホームをめぐる消費者トラブルの事例や問題点などについて講演した。
- ・ 第二東京弁護士会消費者問題対策委員会と、最近の消費者問題について複数回意見交換を行った。
- ・ 全国銀行協会、生命保険協会、日本貸金業協会等の業界団体と意見交換会を実施した。
- ・ 高齢者の消費者被害の未然防止のため、敬老の日（平成25年9月16日）をはさんだ9月14日（土）～20日（金）を「高齢者相談ウィーク」として高齢者からの相談に積極的に取り組むこととし、特に17日（火）・18日（水）の2日間は、高齢者被害の掘り起こしと注意喚起を目的に「ねらわれてます高齢者 悪質商法 110番」を実施した。

○情報通信チーム

- ・ 各地の消費生活センター等には、電気通信サービス（光回線やインターネットサービスプロバイダーとの契約、携帯電話等）に関する相談が多く寄せられている。これら電気通信サービスは、電気通信事業法が適用されるが、クーリング・オフ規定等は整備されておらず、解決が困難な場合もある。そこで、通信契約に関する問題点、課題など洗い出すため、平成25年6月14日（金）～15日（土）にかけて、「ネット回線勧誘トラブル 110番」を実施し、2日間で合計114件の相談が寄せられた。また、全国の消費生活センターを対象にアンケートを実施し、これらの結果の概要を公表するとともに消費者委員会に報告を行なった。
- ・ 「ネット回線勧誘トラブル 110番」に寄せられた相談をもとに、電気通信サービスの販売方法にかかる問題点を整理し、消費者に注意喚起するとともに、総務省総合通信基盤局消費者行政課に対して制度的な対応を要望した。
- ・ 電気通信事業者4団体（社団法人電気通信事業協会、一般社団法人テレコムサービス協会、社団法人日本インターネットプロバイダー協会、社団法人日本ケーブルテレビ連盟）と定期的に意見交換会を開催した。
- ・ オンラインゲームやアダルトサイト等に関するトラブル、スマートフォンのアプリに関するトラブル等について、総務省、経産省、消費者庁等で開催される委員会、検討会で報告をすると共に、消費者に対し注意喚起を行った。
- ・ 通信の安定性や広告について、総務省で開催される検討会で報告を行った。
- ・ 各地の消費生活センターに寄せられる未成年のオンラインゲームの相談件数が増加していることを踏まえ、消費者への注意喚起するとともに、ゲーム業界（コンピュータエンターテインメント協会、ソーシャルゲーム協会、日本オンラインゲーム協会、モバイル・コンテンツ・

- フォーラム)とクレジットカード業界(日本クレジット協会、日本クレジットカード協会)に対し、利用者へ啓発すること等を要望した。
- ・引越サービスに関する相談については、当センターが平成19年に注意喚起を行い、その後も注視してきた。しかし、相談件数は減少しているとは言えず、相談内容も大きな変化がない。今後は、新たに消費税増税に伴う駆け込み需要の影響もあり、大変混雑することが予想されることから、消費者への注意喚起と公益社団法人全日本トラック協会に要望を行った。
 - ・クレジットカード会社8社と意見交換会を開催した。
 - ・インターネットトラブルのうち、偽ブランドに関する相談が増加していることから、日本流通自主管理協会との意見交換会を開催した。
 - ・日本広告審査機構と意見交換会を実施した。

○特商法チーム

- ・各地の消費生活センターに寄せられている美容医療サービスは解決が困難であり、トラブルの減少がみられない。そこで、平成24年1月23日(月)～27日(金)にかけて「美容医療・契約トラブル110番」を実施したが、その110番の結果を踏まえ、勧誘行為等などの問題点の整理を行い、平成24年度に引き続き、消費者庁とともに今後の政策的対応について検討を行うとともに、消費者委員会に報告を行った。
- ・また、専門家へのヒアリングや、これまで国民生活センターで行ったあっせん等を踏まえ、「美容医療相談処理マニュアル」を作成し、各地消費生活センター等へ配布するとともに、東京、大阪の2箇所で開催した。
- ・健康食品の送りつけ商法が全国的に急増したため、平成24年度に引き続き、消費者に向けて注意喚起を2回行った。また、代引き配達業者とも交渉し、被害の拡大防止・未然防止に協力を要請するとともに、マル急情報で全国の消費生活センターに代引き配達業者の消費者対応についての情報を発信した。
- ・各地の消費生活センターには、新聞の訪問販売に関して、高齢者の長期契約に関わるトラブル多く寄せられている。このため、消費者への注意喚起を行うとともに、業界(新聞公正取引協議会、一般社団法人日本新聞協会)へ要望を行った。
- ・各地の消費生活センターには、ウォーターサーバーの当選商法に関する相談件数は年々増加傾向にあることから、被害の未然防止、拡大防止のため、消費者へ注意を呼びかけるとともに、一般社団法人日本宅配水協会、一般社団法人日本ウォーターアンドサーバー協会へ要望を行った。
- ・クレジットカード会社8社と意見交換会を開催した。
- ・東京第二弁護士会の消費者問題部会と意見交換会を行った。

○個人情報チーム

- ・消費者庁と共催で実施している個人情報保護法説明会に対応し、全国2か所で講演を行った。

ii. 苦情相談への対応

－年度計画内容－

消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

◎業務の概要

当センターは、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。

◎年度計画実施状況

平成25年度に受け付けた相談 20,494 件のうち、経由相談は 7,233 件で、1,315 件増と前年度を大幅に上回った。

- ・助言：各地の消費生活センターの問合せに対し、相談処理の方法や同種事例の有無などについてアドバイスを行う。
- ・移送：受付センターから当センターに相談処理のすべてを移し、事業者交渉、相談者対応とも当センターが行う。
- ・共同処理等：受付センターと当センターが共同して相談処理を行い、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：相談処理中のものと、助言、移送、共同処理等以外の対応（情報提供など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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
助言	4,618	4,992	5,041	4,712	5,333
移送・共同処理等	621	848	1,178	942	1,364
その他	77	100	125	264	536
合計	5,317	5,940	6,344	5,918	7,233

(平成26年5月31日現在)

イ。「消費者ホットライン」を活用した地方支援

i. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援の実施

—年度計画内容—
消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。

◎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。

一方、消費者庁による「消費者ホットライン」では、平日に都道府県、政令市の消費生活センター等に電話したが「話中」で繋がらない場合があることから、当センターにてこれをバックアップする「平日バックアップ相談」を実施している。

なお、これまで実施してきた「直接相談」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）において廃止が決定されたことを受け、平成23年3月31日をもって廃止された。

また、森消費者担当大臣が主催する「消費者行政の体制整備のための意見交換会」の中間整理（平成25年7月23日）において出された当センターの機能回復の必要性を受けて、お昼休みに相談窓口を閉じている消費生活センターの支援及び平日の昼間に会社等で働いている人でも相談しやすい窓口を設置

することを目的として、平成25年7月29日より試行的に平日の11時～13時のお昼の時間帯に「お昼の消費生活相談」を開始した。

◎年度計画実施状況

消費生活センターの窓口支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を平成23年6月20日から開始しており、平成25年度に受け付けた相談件数は3,365件であった。

また、平成25年7月29日より試行的に実施している「お昼の消費生活相談」は2,089件であった。

表：平日バックアップ相談及びお昼の相談の受付件数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
平日バックアップ相談	1,346	3,512	3,365
お昼の消費生活相談			2,089

(平成26年5月31日現在)

ii. 土日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等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。

◎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中には土日祝日に相談窓口が開所していないところがあることから、これらを補完するために当センターにおいて土日祝日の相談窓口を開設している。

◎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。

平成25年度は16回線で年間112日実施し、相談件数は7,636件であった。

表：土日祝日相談の受付件数

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
受付件数	9,028	8,182	9,177	7,636

(平成26年5月31日現在)

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

－年度計画内容－

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等について次年度に必要な応じて改訂・追補等を実施するための検討を行う。

◎業務の概要

平成17年4月1日、個人情報の保護に関する法律が全面施行され、各地の消費生活センター等に設置された相談窓口で、個人情報に関する苦情相談受付が開始された。当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「直接相談」の廃止が決定されたことにより、直接消費者から個人情報保護法等に関連する相談を受けるための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止した。

なお、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる経由相談については、引き続き実施している。

◎年度計画実施状況

消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、平成25年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、130件であった。

また、平成25年11月から平成26年2月にかけて全国12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2会場において、当センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。

平成25年度に受け付けた相談内容を見ると、「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「インターネット上に個人情報が掲載されているので削除させたい」といったものが多かった。

また、個人情報に関する苦情相談の事例を収集・分析し、全国の消費生活センター等に新たに情報提供すべき事例等の検討を行い、その一事例として、各地センターからの問い合わせが多い、相談処理における個人情報の取扱いについて、関係法令上のルール及び一般的な対応方法を「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地センターへ情報提供した。

表：当センターが受け付けた個人情報の取扱いに関する相談件数
(問い合わせを除く)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
件数	1,421	1,028	213*	177*	130*

*平成23年度、24年度、25年度は経由相談のみの件数
(平成26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、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

◎業務の概要

当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等を行った。平成25年度の詳細については、以下のとおり。

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、委員会の下にワーキング・グループ等を設置して委員による審議、意見交換を実施した。

(参考)

第18回紛争解決委員会（平成25年5月27日）

- ・結果概要の公表について
- ・研修会及び意見交換会の開催について
- ・検討会議の開催について

第19回紛争解決委員会（平成25年8月13日）

- ・結果概要の公表について
- ・研修会及び意見交換会の実施状況について
- ・検討会議の開催結果等について
- ・検討会議で論議すべき論点に関する意見交換
- ・説明会（研修会）の開催について

第20回紛争解決委員会（平成25年11月13日）

- ・結果概要の公表について
- ・研修会及び意見交換会の実施状況について
- ・検討会議の開催結果等について
- ・手続実務上の問題点に関するアンケートの概要等
- ・平成26年度出前説明会の実施について

第21回紛争解決委員会（平成26年3月11日）

- ・結果概要の公表について
- ・検討会議の開催結果等について
- ・検討会議の今後のスケジュールについて
- ・手続実務上の問題点に関するアンケート結果について
- ・情報共有会議の開催結果について

②検討会議、情報共有会議の開催

国民生活センター法附則第5条の趣旨等に基づき、国民生活センターADRの実施状況を踏まえ、所要の措置を講ずる必要性の有無及び内容の検討を行う必要があるため、多角的な観点から制度上及び手続上の問題点等の具体的な

検討を行うべく、委員会の下に検討会議を設置して審議を実施した。また、委員間の解決技法の共有化等を図るため、情報共有会議を開催した。

- 今後の国民生活センターADRに関する検討会議
- 国民生活センターADRの和解仲介手続に関する情報共有会議（西日本地区）

（参考）

- 第1回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成25年7月5日）
- 第2回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成25年9月6日）
- 第3回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成25年11月6日）
- 第4回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成26年2月14日）
- 第5回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成26年3月11日）
- 国民生活センターADRの和解仲介手続に関する情報共有会議（西日本）（平成26年3月5日）
 - ・担当委員による手続終了事案の報告等

③紛争解決委員会委員の改選

紛争解決委員会特別委員の任期満了に伴う補充手続を実施した。また、委員の辞任に伴う補充手続きを実施した（委員・特別委員については別添資料15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等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：1,139件

主な内容：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

151件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、159件（平均所要日数：96.1日）の手続が終了したが、このうち取り下げ等の19件を除く実質的に和解仲介を実施した140件のうち、82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：151件

主な内容：金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教養娯楽サービス等（詳細については別添資料16参照）

表：手続終了までの平均所要日数等

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
平均所要日数（＊）	92.7	152.6	134.2	102.2	96.1
初回期日開催まで	59.2	98.0	86.4	83.0	69.8
和解案の提示まで	105.3	166.9	120.3	115.4	99.2

(*) 平均所要日数；期日を開催していない、取り下げ事案等を含めた平均日数。

⑥結果概要の公表

和解仲介手続が終了した159件のうち、139件について、国民生活の安定及び向上を図るため、記者説明会等を通じて、結果の概要を公表した（平成25年度は4回実施、公表制度については別添資料17を参照）。

そのうち、32事案については、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18参照）。

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。

また、地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する周知・啓発を図るため、全国6カ所で研修会・意見交換会を開催し、裁判外紛争解決手続制度や申請方法等について説明会を実施した。

さらに、新たにADR機関の設置や苦情処理委員会の充実を検討している地方公共団体等に手続等の情報を提供し、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)

○研修会・意見交換会

- 東京都（平成25年7月9日）
- 宮城県（平成25年8月26日）
- 愛知県（平成25年9月10日）
- 大阪府（平成25年9月19日）
- 広島県（平成25年10月3日）
- 福岡県（平成25年11月1日）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

- 生命保険協会（平成25年6月4日）
- 東京簡易裁判所（平成25年9月25日）
- 証券・金融商品あっせん相談センター（平成25年12月18日）
- 東京都消費生活総合センター（平成26年1月8日）
- 原子力損害賠償紛争解決センター（平成26年2月4日）
- 日本損害保険協会（平成26年2月25日）

(5) 関係機関との連携

当センターでは、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23年5月31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消費者庁等

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

当センターでは、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、当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25年度）

	平日バックアップ相談 ・土日祝日相談等	トラブルメール箱
重大事故等	70	41
消費者事故等	—(※)	121

※消費者事故はP I O-N E Tへの登録により通知したものとみなされる。

(平成26年5月31日現在)

ii. 情報共有の実施

—年度計画内容—

財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O-N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

◎業務の概要

「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」の議論を踏まえて、先行的に実施できる事項について「試行」を実施することになった。この一環として平成23年10月に「財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について（消費者庁長官・国民生活センター理事長合意）」を策定し、財産（取引）事案については「財産事案情報共有打合せ」を原則毎週開催することとした。また、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するとともに、試行を通じた業務運用の改善に資するべく、消費者庁長官主催の「消費者政策検討会議」を開始した。さらに、試行の対象ではないものの、生命・身体事案についても「生命身体事案等情報共有打合せ」を平成24年8月から原則毎週開催することとした。

その後、「試行」の結果を踏まえ、同年10月に「財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について」を「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について」に改訂し、財産事案および生命・身体事案においては、引き続き毎週情報共有打合せを実施する一方、消費者庁経由にて各府省等に対し要望する従前の在り方を見直し、当センターが自らの判断と責任において調整を行い各府省への要望を行う体制に改めた。

◎年度計画実施状況

平成25年度は、財産事案情報共有打合せを49回、生命身体事案等情報共有打合せを46回開催した。

また、消費者政策検討会議を3回開催し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。なお、事案によっては消費者庁と共同の政策検討チームを立ち上げ、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するための枠組み作り等に向けた検討を行っている。

表：消費者庁との情報共有実施状況（平成25年度）

会議名	実施状況	備考		
財産事案情報共有 打合せ	第70回 平成25年 4月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・財産事案を対象にした 現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成23年10月より開催) 		
	第71回 // 4月10日			
	第72回 // 4月17日			
	第73回 // 4月24日			
	第74回 // 5月1日			
	第75回 // 5月8日			
	第76回 // 5月15日			
	第77回 // 5月22日			
	第78回 // 5月29日			
	第79回 // 6月5日			
	第80回 // 6月12日			
	第81回 // 6月19日			
	第82回 // 6月26日			
	第83回 // 7月3日			
	第84回 // 7月10日			
	第85回 // 7月17日			
	第86回 // 7月24日			
	第87回 // 7月31日			
	第88回 // 8月7日			
	第89回 // 8月21日			
	第90回 // 8月28日			
	第91回 // 9月4日			
	第92回 // 9月11日			
	第93回 // 9月18日			
	第94回 // 9月25日			
	第95回 // 10月2日			
	第96回 // 10月9日			
	第97回 // 10月16日			
	第98回 // 10月23日			
	第99回 // 10月30日			
	第100回 // 11月6日			
	第101回 // 11月13日			
	第102回 // 11月20日			
	第103回 // 11月27日			
	第104回 // 12月4日			
	第105回 // 12月11日			
	第106回 // 12月18日			
	生命身体事案等情報共有 打合せ		第107回 平成26年 1月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・生命身体事案を対象にした 現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成24年8月より開催)
			第108回 // 1月15日	
			第109回 // 1月22日	
			第110回 // 1月29日	
			第111回 // 2月5日	
			第112回 // 2月12日	
			第113回 // 2月19日	
			第114回 // 2月26日	
			第115回 // 3月5日	
			第116回 // 3月12日	
			第117回 // 3月19日	
			第118回 // 3月26日	
第30回 平成25年 4月3日				
第31回 // 4月17日				
第32回 // 4月24日				
第33回 // 5月8日				
第34回 // 5月15日				
第35回 // 5月22日				
第36回 // 5月29日				
第37回 // 6月5日				
第38回 // 6月12日				
第39回 // 6月26日				
第40回 // 7月10日				

会議名	実施状況	備考
	第41回 〃 7月17日	
	第42回 〃 7月24日	
	第43回 〃 7月31日	
	第44回 〃 8月14日	
	第45回 〃 8月21日	
	第46回 〃 8月28日	
	第47回 〃 9月4日	
	第48回 〃 9月11日	
	第49回 〃 9月18日	
	第50回 〃 9月25日	
	第51回 〃 10月2日	
	第52回 〃 10月9日	
	第53回 〃 10月16日	
	第54回 〃 10月23日	
	第55回 〃 10月30日	
	第56回 〃 11月6日	
	第57回 〃 11月13日	
	第58回 〃 11月20日	
	第59回 〃 11月27日	
	第60回 〃 12月4日	
	第61回 〃 12月11日	
	第62回 〃 12月18日	
	第63回 〃 12月25日	
	第64回 平成26年 1月8日	
	第65回 〃 1月15日	
	第66回 〃 1月22日	
	第67回 〃 1月29日	
	第68回 〃 2月5日	
	第69回 〃 2月12日	
	第70回 〃 2月19日	
	第71回 〃 2月26日	
	第72回 〃 3月5日	
	第73回 〃 3月12日	
	第74回 〃 3月19日	
	第75回 〃 3月26日	
消費者政策検討会議	第8回 平成25年 8月8日 第9回 〃 9月24日 第10回 〃 10月23日	・消費者庁長官主催 (平成23年10月より開催)

iii. 公共料金に関する意見・相談等の報告

－年度計画内容－

公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

◎業務の概要

消費税増税に伴う公共料金値上げについて受け付けた相談について、相談件数と国民生活センターで受け付けた主な相談事例について取りまとめ、消費者庁に報告する。

◎年度計画実施状況

今年度は主な公共料金として電気、ガス、水道、鉄道、バス、公共放送の6項目について、PIONEERに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、センターで受け付けた主な相談事例について消費者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便（信書便）、他の行政サービス、タバコについても件数を報告した。

iv. 関係行政機関への情報提供

－年度計画内容－

関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

◎業務の概要

当センターでは、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は、消費者庁を通じて関係行政機関や業界団体等へ要望及び情報提供を行っていたが、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について（平成24年10月19日消費者庁長官・国民生活センター理事長合意）」を受けて、当センターが直接実施することとなった。

◎年度計画実施状況

記者説明会等により消費者へ80件の情報提供を行い、その内の45件については、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供等を行った。

その結果、18件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた（詳細は以下のとおり）。

(取引関係)

1. 新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意！－シェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲（もう）け話－
(平成25年5月9日公表)
 - ・平成25年5月、シェールガスへの投資をうたった詐欺事件で、埼玉県警などが関係者を逮捕した。
2. いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！－「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落とし」などのうたい文句に注意－
(平成25年6月3日公表)
 - ・平成25年9月、質屋を装って貸金業を営んだ等として、大阪府警が関係者を逮捕した。
 - ・平成25年10月、日本年金機構が受給者向け通知に偽装質屋の注意喚起を記載し、約3000万人に送付した。
 - ・平成25年11月、質屋を装って貸金業を営んだ等として、警視庁が関係者を逮捕した。
3. 低運賃でも苦情は急増 LCCなどの格安航空に関するトラブル
(平成25年7月4日公表)
 - ・事業者がWEB予約購入画面に最終確認画面を設置した。
4. 「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！－個人名義の銀行口座への前払いはしない－
(平成25年12月19日公表)
 - ・平成25年12月26日、消費者庁消費者政策課がインターネット通信販売の前払いによるトラブルに関し、消費者安全法に基づく注意喚起（事業者名公表）を行った際の配布資料に、本件公表に関するリンク先情報を掲載する等、相乗的な情報提供に繋がった。

(注意喚起関係)

5. 東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！（No. 2）
－オリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話－
(平成26年2月14日公表)
 - ・平成26年4月、消費者庁は2020年東京オリンピックの開催予定地近隣の用地買収等を行っていると言装い社債を募集する事業者に関する注意喚起を行った。

(危害関係)

1. 商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故
(平成25年6月6日公表)
 - ・一般社団法人日本エア遊具安全普及協会は、関係事業者に対して安全対策改善の要望があった旨を同協会ホームページに掲載した。
2. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供
(平成25年9月19日公表)
 - ・日本石鹼洗剤工業会は、当工業会のホームページで製品の香りについての情報や、周囲へ配慮を促す啓発活動を引き続きすすめていく旨を改めて告知した。さらに、使いすぎによる問題点を指摘した2011年の広報紙記事を再掲するとともに、当該工業会会長から直接、正会員各社の関係理事各位に協力願いをした。
3. 豆乳等によるアレルギーについて－花粉症（カバノキ科花粉症）の方はご注意を－
(平成25年12月5日公表)
 - ・日本豆乳協会は、会員企業へ商品への注意喚起表示の推奨例を示すとともに、協会ホームページへの注意喚起ならびに情報の掲載を行った。

(商品テスト関係)

1. フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－
(平成25年4月4日公表)
 - ・厚生労働省は、「家庭用品安全確保マニュアル（防水スプレー等）検討会」を立ち上げ、「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」の見直しを検討した。
 - ・当該事業者のうち4社は、注意表示を追加する等改善を行った。
2. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－
(平成25年4月30日公表)
 - ・消費者庁消費者安全課及び厚生労働省化学物質安全対策室は、皮膚刺激性の高かった銘柄の事業者及び一般社団法人日本二酸化塩素工業会に対し、ヒアリングを実施し、商品改善の指導を行った。
 - ・複数の事業者は、安全性を高めるための商品の仕様および表示の改善を行った。
 - ・一般社団法人日本二酸化塩素工業会は、会員外企業に対しても注意喚起、助言を実施し、安全かつ有効に使える商品のために研究開発、商品改善に取り組み、安全性を過信させることのないよう、表示の改善を行った。さらに、気体の二酸化塩素について室内濃度指針値の自主基準を策定した。
 - ・消費者庁表示対策課は、二酸化塩素を利用した空間除菌を標ぼうするグッズ販売業者17社に対する景品表示法に基づく措置命令（うち本テストの対象事業者5社）を行った。
3. 刈払機（草刈機）の使い方に注意－指の切断や目に障害を負う事故も－
(平成25年7月4日公表)
 - ・一般社団法人日本農業機械工業会から、刈払機事故の未然防止のため、情報提供、啓発、注意喚起等具体的な措置を講ずるとの連絡があった。さらに、その後、刈払機部会を開催し、ナイロンコードカッターの普及を図ることを決定し、今後、各メーカーから、純正品のナイロンカッターの販売を行うほか、最初からナイロンカッターを取り付けた刈払機を販売することになった。また、工業会は、新しい注意喚起リーフレットをホームページに掲載した。
 - ・一部の事業者より取扱説明書における注意喚起を強化するとともに、より

安全、安心して使用しやすい保護具の開発に努めるとの回答があった。

4. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
(平成25年8月22日公表)
 - ・日本眼鏡関連団体協議会のホームページで、本公表についての注意喚起を紹介した。
 - ・当該の複数の事業者より、商品の改良、表示の変更や追記等を実施した。
5. 防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
(平成25年9月5日公表)
 - ・文部科学省は、各都道府県教育委員会学校安全主管課などに宛てて、防犯ブザーの点検に関する周知についてを配布するなどして保護者へ周知する旨の事務連絡を行った。
 - ・公益財団法人全国防犯協会連合会は優良防犯ブザーの推奨制度の内容の見直しを行った。
 - ・当該の1事業者は、商品の交換回収を行った。また、他の複数事業者は商品の改善を図った。
6. 自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
(平成25年11月7日公表)
 - ・国土交通省は、当センター公表日と同日付で「自動車用緊急脱出ハンマーの性能確保と使用方法の周知について」をホームページに掲載し、テスト結果から問題があるとされた製造・販売事業者に対して必要な対応を指導した。
 - ・GSマーク認証試験で問題があった6社(6銘柄)は、社告を出すとともに商品回収を実施した。
7. キャンドルブッシュを含む健康茶－下剤成分(センノシド)を含むため過剰摂取に注意－
(平成26年1月23日公表)
 - ・消費者庁食品表示企画課より『「いわゆる健康食品」の摂取量及び摂取方法等の表示について』(消食表第13号)の通知が出され、健康食品の摂取目安量等について周知した。
 - ・当該の複数事業者が注意表示などの変更を行った。
8. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性(再注意喚起)－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
(平成26年2月6日公表)
 - ・日本眼鏡関連団体協議会のホームページにおいて、本公表についての注意喚起が掲載された。
 - ・2社で材質の変更と注意表示の追記が、そのほか材質の変更と注意表示の追記がそれぞれ1社で行われた。
9. スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意－なかにはやけどを負った事例も－
(平成26年2月20日公表)
 - ・一般社団法人電気通信事業者協会は、公表同日に要望内容を会員会社に周知し、関係部門での対応を要請した。
10. 販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車－電動アシスト自転車と外観が類似している所以要注意－
(平成26年3月20日公表)
 - ・当該1事業者は、インターネット上での販売を中止し、既に購入したユーザーに対しては、使用の中止を求めること旨、周知した。

(その他)

商品テスト部では、消費生活センター等から依頼されたテストのうち、重大事故等に関わるテスト結果8件と法律に抵触するおそれのあるテスト結果7件について、消費者庁に情報提供を行った。

②消費生活センター等

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」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌)など、P I O-N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。

◎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25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 (17回)
- ・ P I O-N E Tに関する事務連絡 (26回)
- ・ 早期警戒指標 (12回)
- ・ その他 (センターコード一覧等)

P I O-N E Tつうしんの活用状況に関するアンケートを全国の消費生活センターへ12月3日に送付した。アンケートの結果、業務に役立つという回答が97.7%であった。

なお、「消費者行政フォーラム」には、当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 (57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 (28回)
- ・ 消費生活センター一覧 (10回)
- ・ 当センターADRにおける取扱事例集 (4回)
- ・ 理事長コラム (3回)
- ・ 消費者庁からの掲載依頼情報等 (78回)

また、「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25年度は約33万回(昨年度は29万回)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－

相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。

◎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、当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25年度は「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回発行するほか、臨時号を年間33回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計57回配信した。

なお、平成25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」の件数は約110,470件であった。

「消費生活相談緊急情報」は各地消費生活センターからの経由相談により、全国的な視野で問題になりそうな案件をキャッチし、国民生活センターが注視していることを発信しているが、その結果、各地消費生活センターの相談員もその案件を把握し、問題点等を意識することによって、その後の相談処理につなげることが可能となっている。

iii. 「製品関連事故情報」の発行

－年度計画内容－

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

◎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、当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年度から「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内に専用のコーナーを設置し毎月掲載しているが、平成25年度も引き続き毎月掲載した。

なお、平成25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」の件数は約11,000件であった。また、各地消費生活センターの相談員等より、「他の消費生活センターが依頼した商品テストや相談処理が分かって参考になった」、「新たに起こっている問題を知ることができて興味深かった」、「同型品、同種製品の相談を受けたときに参考になった」等の意見が寄せられた。

③国の行政機関

関係機関への情報提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

当センターでは、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、当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

(i) 行政機関からの情報提供依頼

平成25年度は、関係行政機関から寄せられた1,568件の情報提供依頼に対応した。

表：行政機関からの情報提供依頼件数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
件数	715	1,215	706	976	1,568

また、平成25年度に総務省行政評価局による「消費者取引に関する政策評価書」が取りまとめられたが、取りまとめにあたり、さまざまなP I O-N E Tデータを提供し、政策評価の際に活用された。

(ii) 行政機関の検討会等への出席

当センターは、P I O-N E T等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	特商法関連被害の実態把握等に係る検討会	2回
	消費者の財産被害に係る行政手法研究会	1回
	インターネット消費者取引連絡会	4回
	決済代行事業者登録名簿に係る検討会	5回
	消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会	1回
	越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査監視委員会	4回
	消費者契約法の運用状況に関する検討会	1回
	消費者安全調査委員会	4回
	消費者安全調査委員会 工学等事故調査部会	9回
	消費者教育推進会議	5回
	消費者教育推進会議小委員会	9回
内閣府	消費者委員会	11回
	消費者委員会 地方消費者行政専門調査会	2回
金融庁	集団投資スキームファンド連絡協議会	1回
	金融トラブル連絡調整会議	2回
総務省	多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会	5回
	スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関するワーキンググループ	2回
	電気通信消費者支援連絡会	4回
	OAB-J IP電話の品質要件の在り方に関する研究会	1回
	ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するワーキンググループ	1回
	情報通信審議会 IPネットワーク設備委員会 安全・信頼性検討作業班	1回
	生体電磁環境に関する検討会	1回
経済産業省	IT利活用ビジネスに関するルール整備ワーキンググループ	4回
	中古自動車の買取等の適正化に関する研究会	5回
	日本自動車購入協会設立準備会	4回
国土交通省	タクシー・スマホアプリ配車の普及方策に関する検討会	1回

貸切バス運賃・料金制度ワーキンググループ(フォローアップ)	3回
厚生労働省 医療情報の提供のあり方等に関する検討会	1回
薬事・食品衛生審議会 薬事分科会	3回
薬事・食品衛生審議会 医薬品第二部会	8回
薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会	7回

④独立行政法人

－年度計画内容－

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。

◎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、当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。

また「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日に新たな協定を締結した。

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P I O-N E T端末を設置した。また、各法人から当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25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NITEとは機動的に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、各法人の職員を当センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱し、技術的助言や知見の活用を行っている。

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25年度には当センターから計3回（NITE2回、FAMIC1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・事例講座には、NITEから1回、NIHNから1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25年

- 4月23日 第1回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・異動について、今後の公表予定について 他
- 5月28日 第2回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・役員人事について、今後の公表予定について 他
- 6月25日 第3回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・今後の公表予定について 他
- 7月23日 第4回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・役員人事について、今後の公表予定について 他
- 8月27日 第5回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・今後の公表予定について、個別事故案件について 他
- 9月30日 第6回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・今後の公表予定について、公表後の反響について、役員人事について 他
- 10月28日 第7回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・今後の公表予定について 他
- 11月12日 国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議（国立健康・栄養研究所）
議題
・施設見学
・国立健康・栄養研究所における健康食品関連の業務等
・国民生活センターにおける健康食品関連の業務等
- 11月25日 第8回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・今後の公表予定について 他
- 12月25日 第9回NITEとの実務者会議（NITE東京）
議題
・NITE製品安全センター業務説明、バイオセンター・製品安全試験室等
見学会、今後の公表予定について、NITEスクエア見学 他

平成26年

- 1月27日 第10回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・今後の公表予定について 他
- 2月24日 第11回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・今後の公表予定について 他
- 3月24日 第12回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・今後の公表予定について、人事について 他

【講師派遣等の実施状況】

平成25年

- 7月19日 平成25年度地方公共団体職員等研修（FAMIC）

地方自治体の消費者担当部局職員を対象とした研修において、P I O—N E Tにおける消費生活相談の傾向や商品テストの事例紹介を含めた特色について講義。

○9月6日 平成25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（N I T E）

事故情報収集結果、N I T E原因究明結果などについて情報交換を行った。

○9月27日 平成25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（N I T E）

事故情報収集結果、N I T E原因究明結果などについて情報交換を行った。

⑤消費者団体

i. 適格消費者団体のP I O—N E T利用のための環境整備

—年度計画内容—

適格消費者団体におけるP I O—N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備に着手する。

◎業務の概要

適格消費者団体におけるP I O—N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえた消費者庁での判断の結果を受け、利用のための環境整備に着手する。

◎年度計画実施状況

適格消費者団体におけるP I O—N E Tの利用のための環境整備を検討するために、消費者庁での検討の結果を踏まえることとし、次期P I O—N E Tシステムは適格消費者団体との接続も踏まえた仕様とした。

ii. 消費者団体への情報提供

—年度計画内容—

消費者団体への情報提供を積極的に行う。

◎業務の概要

消費者団体との情報共有を図るべく、随時情報提供を行う。

◎年度計画実施状況

前年度末見直しを行った一元化リストに基づき、適格消費者団体への「消費生活年報2013」の配布数を増やした。

また、消費者団体との意見交換会を実施した。

⑥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て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。

[i] 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)

〔ii〕 裁判所：民事訴訟法第186条による照会（調査囑託）

〔iii〕 弁護士会：弁護士法第23条の2による照会

〔iv〕 適格消費者団体：消費者契約法第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25年度に寄せられた照会は計839件あり、その全てに対応した。

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
弁護士会	350	330	365	439	383
警察	251	275	284	268	391
裁判所	41	22	8	26	12
適格消費者団体	52	61	61	69	52
消費者委員会	0	1	0	0	0
センター法第40条	0	0	1	1	1
合計	694	689	719	803	839

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

記者説明会等により消費者へ80件の情報提供を行い、その内の22件については、消費生活相談情報の収集・分析を基に、関係行政機関や業界団体等に制度改正や表示の改善など消費者被害の未然防止のための要望を行った（詳細は以下のとおり）。

（相談情報部関連）

1. モバイルデータ通信の相談が増加－「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと！－
（平成25年4月4日公表）
・電気通信サービス向上推進協議会に対して、勧誘や販売方法、解約のルール、表示について要望した。
2. 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！
（平成25年5月23日公表）
・消費者庁取引対策課に対して、特定商取引法に違反した業者への行政処分等を要望した。
消費者庁は健康食品の電話勧誘販売を行っていた3社に対し、特定商取引に関する法律第23条第1項の規定に基づき、業務停止命令の処分を行った。

3. なかなか減らない新聞のトラブルー高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！ー
(平成25年8月22日公表)
- ・新聞公正取引協議会および一般社団法人日本新聞協会に対して、適正な販売方法、契約を行うよう要望した。
新聞公正取引協議会、および日本新聞協会が「新聞の購読契約に関するガイドライン」を策定した。また、消費者に対しては、新たに開設されたウェブサイトや折り込みチラシの配布により、ルールへの周知が行われた。
4. 無料(タダ)ではない!? ウォーターサーバーの当選商法ー実態は水の定期購入!1年未満の解約では解約料がかかるー
(平成25年9月5日公表)
- ・日本宅配水協会および日本ウォーターアンドサーバー協会に対し、契約内容について、消費者の理解の程度に合わせ契約前に十分説明するよう、会員業者に周知すること。苦情処理の体制整備に努めるよう要望した。
5. 「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも!ーコインパーキングの「表示」に関するトラブルが増えているー
(平成25年10月3日公表)
- ・コインパーキングの「表示」に関するトラブルについて、問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため日本パーキングビジネス協会に表示の改善について要望した。
ビジネスパーキング協会は表示について検討会を設置しガイドライン案を策定中。
6. 増え続ける子どものオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を!ー
(平成25年12月12日公表)
- ・オンラインゲーム業界(コンピュータエンターテインメント協会、ソーシャルゲーム協会、日本オンラインゲーム協会、モバイル・コンテンツ・フォーラム)に対し、未成年の相談件数が増加していることを踏まえ消費者に対する一層の啓発を、クレジットカード業界(日本クレジット協会、日本クレジットカード協会)に対し、管理責任を含めた利用についてカード利用者に啓発することを要望した。
一般社団法人日本クレジット協会及び日本クレジットカード協会は、会員者に対し要望内容を周知し、ホームページに消費者向け注意喚起のページを立ち上げた。
一般社団法人日本オンラインゲーム協会は、消費者向け注意喚起のページを作成し、一般社団法人日本クレジット協会と協同で、5月中旬に啓発を始める方向で調整を進めている。
7. 投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意!ー高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られるー
(平成25年12月19日公表)
- ・金融庁総務企画局市場課、監督局証券課および証券取引等監視委員会事務局に対し、トラブル未然防止のための仕組みの導入等を要望した。
平成26年4月、証券取引等監視委員会は「プロ向けファンド」の制度を見直すよう金融庁に建議した。
平成26年4月、消費者委員会は「適格機関投資家等特例業務についての提言」をとりまとめた。
8. 消費税アップによる駆け込み需要でより混雑する?引越サービスに関するトラブルを防ぐために
(平成26年2月20日公表)
- ・引越サービスに関する消費者トラブルの減少に向けて、約款の遵守等、業界全体のコンプライアンスの向上や消費者がより安心して事業者

を選択し、サービスを利用できるように体制を整え、市場の健全化を図ることを要望した。

国土交通省が公益社団法人全日本トラック協会に対し、一般利用者の利便の確保に向け、引っ越しシーズンにおける地域ごとの混雑状況の確認、一般利商社からの引越事業者にかかる照会への対応等に万全を期すよう要請する文書を発出した。

9. 「高い」、「期待したほど聞こえない」、あなたの補聴器選び大丈夫ですか？

(平成26年2月20日公表)

- ・一般社団法人日本補聴器工業会に対して販売・サービス体制の充実・向上および、消費者への啓発を行うよう要望した。

10. よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！

(平成26年3月6日公表)

- ・総務省総合通信基盤局消費者行政課に対しては、電気通信サービスに係る契約は、特定商取引法の適用除外となっていることから、特定商取引法で定義される電話勧誘販売、訪問販売は、電気通信事業法において、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定（契約時の書面交付義務、クーリング・オフ規定等）を導入することに加え、店舗販売であっても、書面の不交付や適合性の原則を無視した勧誘、事業者の不実告知または事実不告知等により消費者が誤認して契約の意思表示することが多いことに鑑みて、適切な行為規制や解約に関する規定を導入することを要望した。また、法制度の見直しを行うまでの間、電気通信事業法第26条の規定に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政処分・指導等をもあわせて要望した。

消費者委員会に対しては、「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」（2012年12月）及びその後のフォローアップ（2013年7月）において、総務省に対し、消費者が契約内容を十分に理解して利用できる環境の実現を図るための法的措置を講じることを含め、必要な措置の検討・実施を求めている。引き続き寄せられる電気通信サービスにおける消費者トラブルの実態を踏まえ、電気通信事業法に特定商取引法と同レベルの消費者保護規定の導入、店舗販売等も含めた行為規制や解約ルール、罰則等の導入が早急になされるよう、継続的なフォローアップを行うことを要望した。

(商品テスト部関係)

1. フッ素樹脂、シリコーン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－ (平成25年4月4日公表)

- ・厚生労働省化学物質安全対策室に対し、防水スプレー以外でも、フッ素樹脂、シリコーン樹脂等を含む衣類用スプレー製品については、「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」等に準じて安全対策を行うよう事業者への指導を要望するとともに、同手引きの見直しを検討するよう要望した。

厚生労働省は「家庭用品安全確保マニュアル（防水スプレー等）検討会」を立ち上げ、「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」の見直し検討した。また、当該事業者のうち4社は、注意表示を追加する等改善を行った。

- ・事業者に対し、防水スプレー以外でも、フッ素樹脂、シリコーン樹脂等を含む衣類用スプレー製品については、「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」等に準じて安全対策を行うよう要望した。

2. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－

(平成25年4月30日公表)

- ・厚生労働省監視指導・麻薬対策課、化学物質安全対策室及び消費者庁消費者安全課に対し、消費者が安全に使えるよう商品の改善をすること、商品の注意表示、商品について適正な表示や広告をするよう事業者等への指導を要望した。

消費者庁消費者安全課及び厚生労働省化学物質安全対策室は、皮膚刺激性の高かった銘柄の事業者及び一般社団法人日本二酸化塩素工業会に対し、ヒアリングを実施し、商品改善の指導を行った。

その後、消費者庁表示対策課は、二酸化塩素を利用した空間除菌を標ぼうするグッズ販売業者17社に対する景品表示法に基づく措置命令(うち本テストの対象事業者5社)を行った。

- ・一般社団法人日本二酸化塩素工業会に対し、消費者が安全に使えるよう商品の改善をすること、商品の注意表示、商品について適正な表示や広告をするよう要望した。

一般社団法人日本二酸化塩素工業会は、会員外企業に対しても注意喚起、助言を実施した。また、安全かつ有効に使える商品のために研究開発、商品改善に取り組み、安全性を過信させることのないよう、表示の改善を行い、さらに、気体の二酸化塩素について室内濃度指針値の自主基準を策定した。

3. 刈払機(草刈機)の使い方に注意ー指の切断や目に障害を負う事故もー

(平成25年7月4日公表)

- ・一般社団法人日本農業機械工業会他関係団体に対し販売の際に用途や使用場所の目安を示すなどの取り組み、使い方や注意の一層の啓発活動を要望した。

その後、一部の事業者より取扱説明書における注意喚起を強化するとともに、より安全、安心で使用しやすい保護具の開発に努めるとの回答があった。

また、一般社団法人日本農業機械工業会から、刈払機事故の未然防止のため、情報提供、啓発、注意喚起等具体的な措置を講ずるとの連絡があった。さらに、その後、刈払機部会を開催し、ナイロンコードカッターの普及を図ることを決定し、今後、各メーカーから、純正品のナイロンカッターの販売を行うほか、最初からナイロンカッターを取り付けた刈払機を販売することになった。また、工業会は、新しい注意喚起リーフレットをホームページに掲載した。

4. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性ー衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐためにー

(平成25年8月22日公表)

- ・日本眼鏡関連団体協議会に対し、より安全性の高い商品の開発、視界の広い商品の開発、表示の改善を要望した。

日本眼鏡関連団体協議会のホームページで、本公表についての注意喚起を紹介した。また、当該の複数の事業者より、商品の改良、表示の変更や追記等を実施した。

5. 防犯ブザーの電池切れや故障に注意!ーいざという時のために家庭で点検をー

(平成25年9月5日公表)

- ・文部科学省学校健康教育課および経済産業省日用品室、情報通信機器課並びに全国防犯協会連合会に対し、製品の設計・製造・品質管理の改善を徹底するよう、事業者の指導、学校を通じて保護者への啓発を行うことを要望した。

文部科学省スポーツ・青少年局学校健康教育課は、各都道府県教育委員会学校安全主管課などに宛てて、防犯ブザーの点検に関する周知についてを配布するなどして保護者へ周知する旨の事務連絡がなされた。

- ・業界・事業者に対し、商品の改善と品質管理の徹底、優良防犯ブザーの推奨制度の内容の見直しを要望した。
公益財団法人全国防犯協会連合会は優良防犯ブザーの推奨制度の内容の見直しを行った。
当該の1事業者は、商品の交換回収を行った。また、他の複数事業者は商品の改善を図った。

6. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供 (平成25年9月19日公表)
- ・日本石鹼洗剤工業会に対し、においが与える周囲への影響について配慮を促す取り組みを行うよう要望した。
日本石鹼洗剤工業会は、当工業会のホームページで製品の香りについての情報や、周囲へ配慮を促す啓発活動を引き続きすすめていく旨を改めて告知した。さらに、使いすぎによる問題点を指摘した2011年の広報紙記事を再掲するとともに、当該工業会会長から直接、正会員各社の関係理事各位に協力願いをしたとの回答があった。
7. 自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能 (平成25年11月7日公表)
- ・国土交通省審査・リコール課に対し、自動車用緊急脱出ハンマーに関する情報を周知するとともに、業界の自主基準作りに必要な協力を行うことを要望した。
国土交通省審査・リコール課は、当センター公表日と同日付で「自動車用緊急脱出ハンマーの性能確保と使用方法の周知について」をホームページに掲載し、テスト結果から問題があるとされた製造・販売事業者に対して必要な対応を指導した。また、GSマーク認証試験で問題があった6社(6銘柄)は、社告を出すとともに商品回収を実施した。
 - ・業界・事業者に対し、GSマーク認証試験に準じたテストでウインドーガラスを破砕できなかった商品や、本体に不具合を生じた商品については、当該事業者において検証し、国土交通省に報告を行うとともに、自主回収などを行うこと、ハンマー固定用の専用ホルダーなどを付属すること、フロントガラス(合わせガラス)は破砕できず、車外には脱出できない旨の表示を記載するとともに、表示に不適切な記載があるものは是正すること、自動車用緊急脱出ハンマーに関する業界自主基準作りを実施することを要望した。
8. 不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意 (平成25年11月21日公表)
- ・石油連盟、全国石油商業組合連合会及び日本ガス石油機器工業会に対し、不良灯油に関する情報提供や、灯油の廃棄方法など、今後も啓発活動の継続を要望した。
9. 豆乳によるアレルギーについてー花粉症(カバノキ科花粉症)の方はご注意くださいー (平成25年12月5日公表)
- ・日本豆乳協会に対し、豆乳等によるアレルギーについて、積極的に啓発するとともに注意表示を拡充するよう要望した。
日本豆乳協会より、会員企業へ商品への注意喚起表示の推奨例を示すとともに、協会ホームページへの注意喚起ならびに情報の掲載を実施するとの回答があった。
10. キャンドルブッシュを含む健康茶ー下剤成分(センノシド)を含むため過剰摂取に注意ー (平成26年1月23日公表)
- ・厚生労働省医薬食品局監視指導・麻薬対策課及び消費者庁食品表示課に対し、キャンドルブッシュを含む健康茶について、使用上の注意や摂取

目安量に関する注意表示を行うよう指導することの要望、広告について薬事法上の問題がある場合の指導の要望をした。また、キャンドルブッシュ(ハネセンネ)の取扱いについて、食薬区分の見直しの検討を要望した。

消費者庁食品表示企画課は、『「いわゆる健康食品」の摂取量及び摂取方法等の表示について』(消食表第13号)の通知が出され、健康食品の摂取目安量等について周知した。また、当該の複数事業者は、注意表示などの変更を行った。

11. スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意—なかにはやけどを負った事例も— (平成26年2月20日公表)

- ・一般社団法人電気通信事業者協会に対し、発熱や焼損しにくい充電端子及び本体の発熱を抑えた商品の開発と、充電端子の発熱や焼損及び本体の発熱のトラブルを防止するための一層の周知及び啓発を要望した。一般社団法人電気通信事業者協会は、公表同日に要望内容を会員会社に周知し、関係部門での対応を要請した。

12. 販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車 (平成26年3月20日公表)

- ・消費者庁表示対策課に対し、自転車としても原動機付自転車としても公道走行させてはいけないものについて、公道で使えるかのように販売している事業者等に対し、広告表示等の改善について指導することを要望した。
- ・事業者に対し、公道走行できるかのように販売されていることがあるが、これらは法律上原動機付自転車等に該当し、自転車として公道を走行させてはいけないものであったため、広告表示等の改善と、公道走行させないよう購入者に対して周知するよう要望した。
当該1事業者は、インターネット上での販売を中止し、既に購入したユーザーに対しては、使用の中止を求めること旨、周知した。

(13). 手技による医療類似行為の危害—整体、カイロプラクティック、マッサージ等で重症の事例も— (平成24年8月2日公表)

- ・消費者庁消費者政策課に対し、手技による医療類似行為を受けて危害が発生したという相談が多数寄せられていることから、健康被害が発生しないように指導を行うよう要望した。
厚生労働省医政局医事課は、各都道府県担当部(局)長宛に「医療類似行為業に関する指導について」において、個別情報を参考にするなどして重点的な指導及びその対応結果の報告、また、保険所等関係機関と連携してその指導の徹底が図られるよう通知した。
- ・関係機関に対し、法的資格制度がない手技による医療類似行為を受けて危害が発生したと思われる相談が多数寄せられていることから、一定以上の安全性を担保するためのガイドライン等の作成など要望した。
日本カイロプラクターズ協会より、消費者(利用者)の安全性を高める目的で国内カイロプラクティック施術者向け「安全教育プログラム」を2014年4月から開始するとの回答があった。

(14). 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— (平成22年11月11日公表)

- ・消費者庁政策調整課に対し、商品としての安全性を表示、広告するよう事業者への指導や、薬事法に抵触するおそれがあると考えられるため、監視・指導の徹底などを要望した。
消費者庁表示対策課は、二酸化塩素を利用した空間除菌を標ぼうするグッズ販売業者17社に対する景品表示法に基づく措置命令を行った。

※：(13)、(14)は平成25年度以前の情報提供案件であるが、対応等が平成25年度に確認できたもの

(7) 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－
消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

◎業務の概要

当センターでは、地方公共団体の消費生活相談員および職員、企業の消費者関連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。

- 〔i〕 地方公共団体の職員を対象とした研修
- 〔ii〕 地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修
- 〔iii〕 企業の消費者関連部門の職員を対象とした研修
- 〔iv〕 消費者団体、一般消費者等を対象とした研修
- 〔v〕 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修

また、当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」とこととされた。これを受け、消費者行政担当職員および消費生活相談員を対象とした研修を中心に実施することとした。

◎年度計画実施状況

平成25年度に開催した研修コース数は計64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〔i〕～〔ii〕の59コースであり、全体の92%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、研修を通じて全国の消費生活センター等で消費者行政に従事する者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職員研修、消費者団体等の活動を促進する消費者リーダー研修、消費者教育の充実を図るための教員・学生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（開催地など詳細は別添資料19参照）。

〔i〕 消費者行政職員研修（4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
管理職講座	1	3日間	消費者行政の推進に必要な知識および地方消費者行政の運営・管理に必要な手法の習得に資する。「国民生活センターの業務と地方消費者行政の役割」「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、全体テーマ「地方消費者行政の役割と課題」のもと2つの討議テーマを設定しグループ別討議・全体討議を行い、受講者間の意見交換を行った。

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
職員講座	3	3日間	消費者行政の推進に必要となる基礎的な実務知識の習得に資する。「国における消費者政策の動向」「国民生活センターの相談業務と相談処理の考え方」などの講義のほか、「地方消費者行政の充実のためには」をテーマにグループ別討議・全体討議を行い、受講者間の意見交換を行った。

〔ii〕消費生活相談員研修（55コース、東京および地方で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費生活相談員基礎講座	2	5日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するための基礎知識を中心に、相談処理技法の習得・向上に資する。消費生活相談に関する法律の解説を中心とした理論コース、ロールプレイング、ケーススタディを中心とした実務コースを各1回実施した。
専門・事例講座	10	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。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） ②製品の安全性と表示 ③多重債務相談への対応 ④不動産取引等をめぐる消費者トラブル ⑤契約トラブルと被害救済 ⑥・⑦インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ⑧契約トラブルと被害救済 ⑨・⑩金融・保険をめぐる消費者トラブル
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と正確性を図るため、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。
専門講座 地域コース	10	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10カ所でテーマを設定して実施した。 ①愛知県・名古屋市：インターネット・電話関連の消費者トラブル ②福島県：相談対応スキル向上のために「クレーム対策を中心に（初心者向け）」 ③北海道・札幌市：相談対応スキル向上のために「クレーム対策を中心に」 ④新潟県：金融・保険をめぐる消費者トラブル ⑤岡山県：不動産取引等をめぐる消費者トラブル ⑥滋賀県：契約トラブルと被害救済 ⑦京都府：相談対応スキル向上のために「クレーム対策を中心に」 ⑧大阪府：インターネット・電話関連の消費者トラブル ⑨佐賀県：インターネット・電話関連の消費者トラブル ⑩広島県：製品の安全性について
消費生活相談関連業務支援コース〔地方公共団体への講師派遣事業〕	13	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講座に有識者等を派遣し、消費生活相談員の学習の機会の支援を行うとともに、その充実を図る。都道府県・政令指定都市の希望に沿って13カ所に「電子商取引の基礎知識とトラブル事例」「賃貸住宅トラブルの相談に必要な基礎知識について」「これからの消費者教育のあり方と効果的な啓発について」などのテーマで講師を派遣した。
消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース	2	3日間	地域において消費者教育講座の講師となる消費者行政職員、消費生活相談員（未経験者、初心者）に対して、基礎的な知識や技法の習得を図るとともに、実践的な手法を学ぶ演習等を実施した。

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費者教育に携わる講師養成講座 応用編（対象者別コース）	5	2日間	高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生を対象にした、消費者教育講座の講師となる消費者行政職員、消費生活相談員（講師経験を有するもの）に対して、対象者別の特徴、消費者講座を実演する際のポイント、実践例報告等を実施した。
D-ラーニングのための1日研修 東京会場コース	5	1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に資することを目的とし、D-ラーニング研修 オンデマンド配信コースで配信する講義の収録を兼ねて実施した。
D-ラーニング研修 オンデマンド配信コース	5	年度末	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に資することを目的として、以下の5コースを、インターネット配信にて実施した ①データ通信の基礎知識-3G、LTE、Wi-Fi等無線通信を中心に- ②消費者教育推進法の施行と地方公共団体の役割 -具体的な取り組みを中心に- ③過剰・不当な要求をする「相談者」への対応と法的留意点 ④オンラインゲームに関する消費者トラブル-未成年者契約を中心に- ⑤だます側の心理とだまされる側の心理

〔iii〕 企業職員研修（2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
消費者窓口担当者コース	2	1日間	企業の消費者関連部門に所属する職員を対象に、企業消費者窓口関連業務に必要な知識の習得に資する研修を2コース東京で実施した。

〔iv〕 消費者リーダー研修（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	1日間	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。 消費者教育推進法の成立を受け、「消費者市民社会」の構築に向けて、メインテーマを「消費者が未来を築く-消費者市民社会の時代へ-」として分科会と全体会を実施した。

〔v〕 教員・学生研修（2コース、地方および東京で開催）

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全国の大学生、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共催し、（公財）消費者教育支援センターの協力を得て埼玉県内で実施した。
教員を対象に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。学校での「消費者市民社会」実現に向けた消費者教育の授業実践を促すため、効果的な指導方法の工夫について特別講義、実践報告などを中心に、（公財）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. 遠隔研修の推進

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

地理的、人員・予算面から東京での集合研修に参加が困難な参加者に配慮し、

地方公共団体との共催により、地方会場にて集合研修を実施する。

また、インターネット配信を活用することにより、地元に住ながら消費生活相談等に関する知識を効率的に習得できるよう、遠隔研修（D-ラーニング研修）を実施する。

◎年度計画実施状況

地方都市における開催については、都道府県・政令指定都市を対象に「専門講座地域コース」および「消費生活相談関連業務支援コース」の開催希望を募り、地域バランスを考慮して合計23コース実施した。

遠隔研修（D-ラーニング研修）については、平成24年度に試行的に都道府県・政令指定都市に限定し、かつ全国6ブロックごとに配信期間を限定し3本のコンテンツを配信した。今年度は、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、最終的に671カ所に対して5本のコンテンツを配信し、受講対象、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努めた。

また、配信5コースのアンケート回収数合計は2,894件、アンケート評価の平均は4.7であった。

iii. 受講者等へのアンケート調査

－年度計画内容－

研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、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

当センターでは、全ての研修受講者およ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。

〔i〕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	78	4.7
職員講座	3	260	4.7

〔ii〕消費生活相談員研修(55コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費生活相談員基礎講座	2	145	4.9
専門・事例講座	10	2,213	4.8
消費生活相談カード作成セミナー	3	271	4.8
専門講座 地域コース	10	1,020	4.8
消費生活相談関連業務支援コース〔地方公共団体への講師派遣事業〕	13	466	4.6
消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース	2	197	4.9
消費者教育に携わる講師養成講座 応用編（対象者別コース）	5	374	4.8

D-ラーニングのための1日研修 東京会場 コース	5	239	4.6
D-ラーニング研修 オンデマンド配信コ ース	5	2,894 (アンケート ト回答者数)	4.7

〔iii〕 企業職員研修（2コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート 調査結果
消費者窓口担当者コース	2	209	4.4

〔iv〕 消費者リーダー研修（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	581	4.4

〔v〕 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	57	4.7
教員を対象にした消費者教育講座	1	44	4.8

また、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課および消費生活センター等のうち、研修への受講申込みがあった機関（125カ所）に対し、平成25年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、122カ所から回答が寄せられた（回収率97.6%）。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るか？）

評価	回答項目	回答数
5	役立っている	112
4	多分役立っている	10
3	どちらともいえない	0
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	122

なお、アンケートを回答した地方公共団体からは以下の意見が寄せられ、研修内容、受講環境の改善に活用した。

【消費者行政職員研修に関する意見】

- ・ 職員講座は、研修内容はもちろんであるが、他の自治体職員との情報交換もでき、有意義である。
- ・ 管理職講座では、国における消費者行政の現状や方向性の理解に大変有益であった。講師の選定も良かった。また職員講座についても、新任職員が消費者行政について体系的に理解するのに役立っている。
- ・ 事業者指導に関して法律知識を活用できる。また、今後の消費者安全に関する地域協議会や、消費者教育推進計画の中に、他都市の参考事例のノウハウを活かしていきたい。
- ・ 法律講義の時間をもう少し増やしてほしい。
- ・ 消費者行政担当部署に初めて異動してきた職員にとって、関連法令や制度を学ぶ貴重な機会であり、内容も分かりやすく、日々の業務に大いに役立つ。

っていると思う。

- ・ 参加人数に対し、会場が狭い時がある。
- ・ 消費者行政の基本的事項を知ることができ、日常の業務遂行のベースになっている。
- ・ 職員講座は2日間にしてほしい。(3日間は業務上厳しい面がある)
- ・ 消費者行政は、初めての経験であり右も左も分からない中での研修であった。講義では、基本法である民法から関係法律を丁寧に説明してもらい、大変参考になった。また、講師も実力者揃いでよく理解できた。さらに、グループ討議では、それぞれ施策や地域の事情についての報告があり、有意義な研修であった。年度初めの研修としては、勉強になった。
- ・ 国民生活センターの業務全般を理解する糸口になった。

【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・ 専門分野の知識が、より深まり、実践に役立つ。
- ・ 講師養成講座を受講すると、基礎的な力が身につく、新人相談員でも単独で講師として活躍できる。
- ・ 会場が人数に対して狭く、休み時間のトイレが非常に混むので困る。
- ・ 東京事務所ではなく、ブロック単位での研修へ移行してほしい(基金終了後、旅費が確保できなくなることが予想されるため)。
- ・ 普段の相談業務中には十分研修する時間がないので、体系づけて研修できたことと、最新の情報を得られたので、業務に大いに役立っている。
- ・ 消費生活に関する様々な知識を身につけることができるため。また、種類も多いので、自分が受けた内容を選ぶことができる。
- ・ 法、制度などじっくり勉強できる講座は貴重である。もっと回数を増やしていただきたい。
- ・ 講座で学んだ事例、ガイドライン等を相談業務に取り入れている。また、相談者へのADRの紹介も増加した。
- ・ 受講生数が多いため、講師の声が聞きづらい、画面が見づらいことがある。会場環境の整備について検討してほしい。
- ・ 以前の相模原研修施設を再度利用できるように希望する。
- ・ 日頃掘り下げることの少ない視点から、専門的で丁寧な解説をいただき、今後自信を持って取り組める。実際に相談が入っているような事例について、専門的な知識を修得でき、迅速に対応できた。
- ・ カード作成セミナーで実技があったのが良かった。

iv. 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者を対象として、(公社)消費者関連専門家会議の協力のもと、東京にて実施している。

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、消費者関連部門の役割等について弁護士や学識経験者等の講義により研修を行う。

◎年度計画実施状況

平成25年度においては、企業の消費者窓口担当者に対し、2コース実施した。

(テーマ)

- ・消費者市民社会と企業の役割-消費者教育の新たな展開をめざして-
- ・消費者からの声をどう生かすか-揺らぐ製品の安全性-

②国家公務員向け研修の実施

－年度計画内容－

消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

◎業務の概要

国民生活センターは、消費者行政に関する国家公務員向けの研修を実施することについて検討を行う。

◎年度計画実施状況

消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について、消費者庁と調整し、今年度は、消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修に消費者庁職員を聴講生として受け入れることとした。

また、金融庁からも聴講希望が寄せられたため、聴講生を受け入れた。受け入れの実績は以下のとおり。

- ・消費者行政職員研修職員講座（第1回から第3回）に消費者庁から計18名聴講
- ・消費生活相談カード作成セミナー（第1回から第3回）に消費者庁から計13名聴講
- ・専門・事例講座（第3回、第9回、第10回）に金融庁から計25名聴講

③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

－年度計画内容－

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。

◎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25年度の第1次試験は平成25年9月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月から12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26年1月に消費生活専門相談員資格認定者として200人を認定した（都道府県別認定者は別添資料20を参照）。平成25年度においては、受験申込者数が902人で、合格率は

25.3%となった。

当センターでは、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、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たほか、同ホームページ上に過去5年分の試験問題を掲載している。このほか、平成24年度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等に配布した。また、別途チラシを作成し、累計認定者数の少ない都道府県内の市町村消費生活センターに配布したほか、大学、男女共同参画センター等にもチラシを配布した。

さらに、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、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。更に、受験者の利便性の向上のため、地方公共団体に働きかけ、新規の試験会場を2ヶ所増やした。

なお、ここ数年の受験申込者数の推移を見ると、平成21年度に受験申込者数が急増したものの平成25年度には前年に比べ減少した。平成21年度以降、地方消費者行政活性化基金等により地方消費者行政全体の予算が増加し、地方公共団体における消費生活相談員養成講座の開催や消費生活センター等の増加に伴い相談員の需要が増加したが、平成23年度をピークに消費者行政全体の予算が減少し、相談員養成事業を実施しなかった地方公共団体がいくつか見られたことなどから需要が減少傾向にあると推測される。

年度	一般受験申込者数	現職相談員受験申込者数	受験申込者合計	現職受験申込者数が全体の受験申込者合計に占める割合
平成21年度	1,253人	310人	1,563人	19.8%
平成22年度	1,162人	418人	1,580人	26.5%
平成23年度	793人	344人	1,137人	30.3%
平成24年度	860人	298人	1,158人	25.7%
平成25年度	640人	262人	902人	29.0%

ii. 地理的条件に配慮した試験の実施

－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。

◎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25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、前年度同様全国27箇所の会場で実施した。

開催地の内訳

大都市（三大都市圏） 8箇所	茨城県、東京都、神奈川県、石川県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県
地方都市 19箇所	北海道、青森県、岩手県、宮城県、

	秋田県、山形県、新潟県、広島県、山口県、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

－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。

◎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25年度においては、6月～7月にかけて全国で資格更新講座7講座を実施した。平成25年度における更新者659人のうち、更新講座の受講による更新者は291人となった。

更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容としている。

開催月	場所	更新者数
6月	名古屋	26人
	東京（2回）	137人
7月	仙台	19人
	札幌	17人
	大阪	70人
	福岡	22人

④市場化テストの実施

－年度計画内容－
企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監理委員会と連携しつつ策定する。

◎業務の概要

「公共サービス改革基本方針」（平成25年6月14日閣議決定）を踏まえつつ、独立行政法人改革の動向を見ながら、官民競争入札等に関する計画を策定するため、企業・消費者向けの教育研修事業の市場化テストの準備に関し、官民競争入札監理委員会と連携しつつ検討を行う。

◎年度計画実施状況

「公共サービス改革基本方針」（平成25年6月14日閣議決定）において

「消費者行政の体制整備のための意見交換会」における国民生活センターの在り方についての検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の官民競争入札等の実施について、官民競争入札等に関する対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に監理委員会と連携しつつ策定する」とされた。

「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」において当センターの在り方について閣議決定されたことから、監理委員会と連携して、平成27年度から市場化テストを実施することとした。

(8) 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、当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—

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。

◎業務の概要

当センターでは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を要望している。

◎年度計画実施状況

平成25年度は、245件のテストを実施し、このうち12件については、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者に対して商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行った。

そのうち、行政に対して、商品の必要性を消費者に広く周知・啓発することや事業者への指導についての要望を6件、業界団体・事業者に対して、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善についての要望を10件行った。

また、各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト391件について内容を検討し、このうち154件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、237件をテストとして受け付け、全件に対応した。

各地の消費生活センターからの依頼による商品テストは、前年度からの受け付け分を含め233件実施し、そのうち、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった24件について情報提供（公表）を行った。

実施した商品テストは以下のとおり（テスト概要は別添資料21を参照）。

No.	品目
1	フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性（報道発表）

2	首から下げるタイプの除菌用品の安全性（報道発表）
3	刈払機（草刈機）の使い方注意－指の切断や目に障害を負う事故も－（報道発表）
4	子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－（報道発表）
5	防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－（報道発表）
6	自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能（報道発表）
7	不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意（報道発表）
8	キャンドルブッシュを含む健康茶－下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意－（報道発表）
9	スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意－なかにはやけどを負った事例も－（報道発表）
10	ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有（報道発表）
11	海外で購入した血糖を下げるという漢方薬を服用して重篤な低血糖症（報道発表）
12	販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車－電動アシスト自転車と外観が類似している所以要注意－（報道発表）
13	電気炊飯ジャーで20時間保温すると異臭がする米
14	無洗米の濁度
15	舌に刺激を感じたというそば
16	ミョウバンの使用が疑われた冷凍の生食用ウニ
17	オリーブ油とは思えない味や香りがするという食用オリーブ油
18	「純粹」という表示が疑われた安価な蜂蜜
19	容器の形が異なる清涼飲料水の成分
20	電子レンジで作るポップコーンの刺激臭で子どもが目に炎症
21	下剤としての生理作用を及ぼす可能性のあるセンノシド量が含まれていた健康食品
22	グルコサミンを高濃度で配合しているという健康食品のグルコサミン量に対する疑義
23	電気ジャーボットの中に浮く白い粉
24	カセットコンロのカセットボンベ装着箇所付近から発火
25	異音がするオープンレンジ
26	温めで食材が発煙したというオープンレンジ
27	いつの間にかデモモードに変わっていたというオープンレンジ
28	電気グリル鍋の部品が本体から外れて落ち、足にけが
29	コーヒーメーカーの底部のホース取り付け部から、使用中に水が噴出
30	コーヒーメーカーの内部部品が発熱し焼損
31	電気ケトルの透明窓の剥がれ
32	卓上型食器洗い乾燥機の小物入れが溶けて箸が焦げる
33	食器乾燥機の内部部品の溶解
34	吸いづらいストロー付きの乳幼児用カップ
35	調理完了前に電子レンジが止まってしまう電子レンジ専用調理器
36	外側が熱くて持てなかったステンレス製携帯用魔法瓶
37	熱湯を入れて飲もうとしたところ、プラスチックが溶けたような味がしたスープ用のポット
38	2、3年の使用で鍋の底に米粒くらいの穴が開いた片手鍋
39	圧力鍋を持ち上げた際、補助取手が割れたため、湯がこぼれ両足にやけど
40	パッキン部分から蒸気が漏れるという圧力鍋
41	底の金属板が剥がれた圧力鍋
42	スイッチ部が破損したたこ焼き器
43	調理中に取っ手が外れたフライパン
44	調理中に取っ手が根元から破損したフライパン
45	やかんの注ぎ口に付いた筧部分が溶けて脱落
46	やかん内部の底が黒く変色
47	取っ手が根元から折れたやかん
48	やかんの注ぎ口に付いた筧部分が溶けて変形
49	長期保存ができるというポリタンク容器の衛生性
50	給水ホースの内側にカビ等微生物のかたまりが生じていたウォーターサーバー
51	ミネラル還元水素水生成器で調整した水の溶存水素濃度
52	炭酸水製造機のノズルが飛び出し、右目頭に当たり負傷
53	炭酸水製造機のボトルが破裂して右手指を負傷
54	防水性の繊維製品を脱水中に異常振動が発生し、破損した洗濯乾燥機
55	衣類が破れたという洗濯乾燥機
56	異常に泡が出て、衣類に粉が付着するという洗濯乾燥機

57	ドラム式洗濯乾燥機の糸くずフィルターに詰まったプラスチックのような破片の分析
58	全自動洗濯機のすすぎ性能
59	全自動洗濯機のプラグを差し込んでいたコンセントから発火
60	布団乾燥機を使用中に電源コードから発火
61	スタンドが溶けたスチームアイロン
62	機器に障害を与える高調波の発生が疑われた電気掃除機
63	スチームクリーナー（スタンド式）のパーツを外す際に抜けにくく親指を負傷
64	洗車中に発煙した高圧洗浄機
65	洗濯後のしみの原因と疑われた洗濯用合成洗剤
66	洗濯後のしみの原因と疑われた洗濯用着香剤
67	ガスが抜け、中身が残っているのに噴射できなくなったスプレータイプのトイレ用消臭剤
68	自動車のシフトレバーに下げた芳香剤で、シフトレバーのカバーの樹脂が軟化
69	加湿器のスイッチを入れたところ、蒸気の吹き出し口から瞬間的に発火
70	吹き出し口から熱湯が噴出したというスチーム式加湿器
71	風量が弱く感じる扇風機
72	充電式扇風機のバッテリーから液漏れ
73	ホコリなどを吸い取っているように感じられない空気清浄機
74	空気清浄機からの騒音
75	電気あんかによるやけど
76	オイルヒーターの側面が溶けて変形
77	オイルヒーターの消費電力と表面温度
78	温度制御に問題があった電気足温器
79	使用中にやけどを負った電気足温器
80	電気ストーブの電磁波
81	使用中焦げ臭くなった電気ストーブ(カーボンヒーター)
82	吹き出し口が焦げた電気温風機（セラミックファンヒーター）
83	セラミックファンヒーターのプラグの付け根から発火
84	電気こたつのヒーターカバーで女兒がやけどし、こたつ布団も焦げる
85	操作つまみが消火位置まで上がらず、消火できなかった石油ストーブ
86	使用中に意識を失い、一酸化炭素中毒が疑われた石油ファンヒーター
87	温風吹き出し口から炎が出たという石油ファンヒーター
88	学習机から刺激臭がし、壁紙が変色
89	組み立て椅子が壊れ、肋骨を損傷
90	背もたれの接合部が折れた椅子
91	脚が破損した椅子
92	食卓用回転椅子のねじの緩み
93	組み立て椅子の背もたれが外れて転倒し、腰を打撲
94	前のめりに倒れるいすの安定性
95	座ったら衣服に色移りした座椅子
96	マットに虫がわいたベッド
97	白い粉状のものが発生した敷き布団
98	シルク 100%の組成表示に問題があった掛け布団カバー、シーツ、枕カバーのセット
99	生地の手触りがごわごわして組成表示が疑われた敷きパッド
100	枕から吹き出した羽根で顔面にすり傷ができた羽根枕
101	暖かさが感じられないアルミ 4 層構造のシート
102	異臭がし、肌にも刺激を感じたのれん
103	臭いがきつく、頭痛がして息苦しくなったジョイント式マット
104	次々と暗くなってきた電球形 LED ランプ
105	表示と違いすぐ暗くなる手回しランタン
106	ユニットバスの壁に取り付けた立ち上がりを補助する吸盤タイプの手すりの外れ
107	踏み台の側面部が割れ、使用していた子どもが転倒
108	踏み台の脚が破損し落ちて打撲
109	木製の踏み台が壊れたため転倒し、肋骨を骨折
110	床が焦げたテーブルタップ
111	スイッチから火花が出たテーブルタップ
112	解錠した時に部品が外れて落下する防犯用錠前
113	水が漏れて使用できなくなった散水ホース
114	ほとんどが縦方向に裂けてしまうゴミ袋
115	ガソリンが底から漏れたガソリン携行缶

116	水道水から出る黒い異物
117	蛇口のフィルターに詰まった井戸水に混入していた異物
118	エアコンのリモコンに入っていたアルカリ乾電池（単3形）から液漏れ
119	リモコンの乾電池（単3形）から液漏れした電解液に含まれる水銀の有無
120	紳士ズボンの着用で、両足の大腿部が接触性皮炎
121	洗濯をしたら異臭がした紳士ズボン
122	フロック加工のレース生地が下の生地に貼り付き外観を損ねたワンピース
123	裏地が数回の着用で裂けてしまった婦人パンツ
124	肩パッドから黄色の粉が落ちる婦人コート
125	羽毛が吹き出した婦人用ダウンジャケット
126	ドラム式洗濯乾燥機での焦げが疑われた子ども下着のしみ
127	コインランドリーで衣類に付着した青いしみ
128	屋根のないバルコニーに干していた紳士下着が凹面鏡による収れん光で焦げる
129	洗濯で丈が伸びた紳士下着
130	かゆみの症状が現れた綿の紳士下着の組成
131	洗濯してもにおいが取れなかった子ども用パジャマ
132	新しい靴下で湿疹
133	タイツの黒色が白いカーペット等を汚染
134	婦人靴のヒールが取れて踵に受傷
135	かかとの革が地面に当たり擦れる婦人靴
136	水濡れした床で滑った運動靴
137	運動靴による皮膚炎
138	かかとの内側の突起で靴ずれのような症状を起こした運動靴
139	階段で運動靴が滑ったため娘と落下し、娘が負傷
140	婦人サンダルによる皮膚炎
141	牛革表示に問題があったかばん
142	牛革表示が疑われたかばん
143	カチューシャの先端が耳の中に入り出血
144	折りたたみ傘のプラスチック製の親骨でとげが刺さったように指が腫れる
145	アルミ製4脚杖を使用中に転倒し、打撲
146	顔や耳の裏にかぶれができたアイマスク
147	虫よけクロスのパルメトリンの含有について
148	血糖値を下げるグリベンクラミドが検出された漢方薬
149	ステロイドが含有されていた漢方クリーム
150	ステロイドが含有されていた漢方クリーム
151	ステロイドが含有されていた漢方クリーム
152	まつ毛が切れるという洗眼薬
153	使い捨てコンタクトレンズの表面に見える白い粒
154	ストーマ（人口肛門）袋の閉鎖具部分の外れ
155	化粧品のお試しセットで、洗顔用のタオルが変色
156	使用すると床が滑るヘアスプレー
157	毛髪の強度が低下したという染毛剤
158	染毛性能に不満があったヘナ配合の染毛料
159	頭皮料の栓が外れて液が流れて目に入り炎症
160	自主回収品であると疑われた化粧石けん
161	髪の毛が絡まり取れなくなったロールブラシ
162	ヘアドライヤーのコード接続部から火花が出て手首をやけど
163	内部タンクに入れた化粧水が漏れた携帯用の美顔器
164	初めて使用した脱毛器で腕の皮膚が挟み込まれ内出血
165	正常に噴射されなかった殺虫剤
166	息苦しくなったというパルメトリンを有効成分とするムカデ駆除剤
167	首にかけて使用するタイプの除菌用品が目や鼻を刺激
168	首にかけて使用するタイプの除菌用品が子どもの大腿部に接触し赤くただれる
169	線香を挟むネットが焦げて破れた携帯用蚊取り線香入れ
170	キラキラした異物が付着したという眼鏡クリーナー
171	吸収力が弱く漏れてしまう尿吸収パッド
172	転んで眼鏡の縁でまぶたの上を切った花粉防御用眼鏡
173	湯たんぽのカバーのひもがほどけて、就寝中に低温やけど
174	親指の接合部が切れた手首サポーター

175	首用冷却ベルトの保冷剤が破れ、中身で皮膚炎を発症
176	濡れたタオルに冷却スプレーを噴霧して使用したところ、襟足とひざ下がやけど状になった
177	ノートパソコンの電源コネクターの破損
178	ディスクドライブが開かなくなったノートパソコン
179	モバイルルーターが突然発火しやけど
180	タブレット端末に接続するためのコネクターが発熱して焦げる
181	タブレット端末用ケーブルの端子が破損
182	違いが感じられなかったというサイズが異なるインクカートリッジのインク消費重量
183	携帯型の充電器が発火
184	スマートフォンの充電端子の焼損
185	充電中にスマートフォンの充電端子部が焦げ、触れた指先をやけど
186	スマートフォンの外装フレームに亀裂
187	破損して電池パックも膨らんでいたスマートフォンで指にやけど
188	スマートフォンの充電端子部の破損
189	スマートフォン本体の発熱
190	高温になり、充電池が短時間で消耗して電源が入らなくなるスマートフォン
191	スマートフォンの電池カバーが溶解し、触れた手がやけど
192	スマートフォンの充電端子が焼損し畳が焦げる
193	スマートフォンの電池の消耗時間
194	携帯電話用充電器の電源コードの被覆の剥がれ
195	携帯電話用充電器の電源コードの被覆が膨張し、亀裂発生
196	携帯電話用充電器の差し込み口の破損
197	スマートフォンの充電器の接続部分が発熱し変形
198	スマートフォン用 AC アダプターのプラグの刃の折損
199	紛らわしい表示のスマートフォンのケース
200	水が浸入したスマートフォン防水ケース
201	携帯音楽プレーヤーの HOLD ボタンの耐久性
202	イヤホンが聞こえなくなった無線機
203	耳へのフィッティングやつまみの操作性が気になる集音器
204	音が出ず、液晶が表示されなくなった携帯型音楽プレーヤースピーカー
205	スノーボード用手袋の破れ
206	健康器具を使用中に転倒し両腕を骨折
207	健康器具を使用中にバランスを崩し、後ろに転倒し圧迫骨折
208	健康器具のハンドル取り付け部の溶接が外れ、バランスを崩して胸を打撲
209	玩具の電池ケースの蓋の開けやすさ
210	半球型ゴム玩具を使用中に両手の中指を強打
211	ベルトに触れた指をなめたら苦味がした玩具のベルト
212	炎が噴出したというゲーム機
213	折り曲げたら液体が飛び散った発光するプレスレット
214	飼い猫の体調不良が疑われたペットフード
215	インコのペットフードからの溶出成分
216	取っ手が外れ、犬が入っていた本体が落下した犬猫用キャリーバッグ
217	魚が死んだという水質改良剤
218	刈払機（草刈機）のハンドルの折損
219	1年で折れてしまう釣りざお
220	火が消えない簡易ガスライター
221	自動車から突然異音がして発煙し、オイルが吹き出し、エンジンが故障
222	走行中にハブボルトが折損し、右前輪タイヤが外れた自動車
223	急発進し塀に衝突した自動車
224	軽自動車のアームレスト取り付け部品のすき間に幼児が中指を挟み指先を大けが
225	バックしようとして、前進し壁に衝突した軽自動車
226	異音が発生して走行不能になった自動車のクラッチ
227	タイヤ交換時に自動車が下がった自動車用油圧式ジャッキ
228	カーナビゲーション用の DC アダプターの破損
229	約 1 カ月半の使用で裂けてきた自動車用ボディーカバー
230	段差を越えようとしたときに自転車の前ホークが折損して、車輪が外れ倒れて打撲
231	自転車のハンドルが急に回転したため転倒し負傷
232	自転車のサドルが外れ転倒し骨折
233	自転車のディレーラーハンガーの破損

234	折りたたみ自転車のフレームが折れ転倒し鼻骨、歯等を折る負傷
235	再度コイルばねが折れた電動アシスト自転車
236	折りたたみ電動アシスト自転車のフレームが破損し負傷
237	あご紐が損傷した子ども用の自転車用ヘルメット
238	電動車いすが歩道の段差にぶつかり、体が投げ出されて負傷
239	電動キックスケーターの後車輪タイヤの破損
240	住宅の屋根材（住宅屋根用化粧スレート）の破損
241	浴室ドアの中折れドアが外れて倒れ、首を痛める
242	洗面化粧台のシャワー混合水栓のシャワーホースのジョイント部品が破損し、床が水浸し
243	洗面化粧台のコンセント周りのプラスチック部分の破損
244	温水洗浄便座蓋のヒンジ部の破損
245	水栓取り付け用の切り替えコック取り付け部から漏水

商品テスト結果に基づいて相談処理が行われた結果、「洗車中に発煙した高圧洗浄機」の事案では、「同様の不具合の発生を防止するため、今後も機器の性能ならびに品質の向上に努める」との回答が事業者からあり、相談者には代替品が提供された。「温度制御に問題があった電気足温器」の事案では、現在は改善した商品を販売しているとの報告があり、自社ホームページ上で使用上の注意事項に関する社告を掲載するとともに、取扱説明書に表示が追記された。「洗濯してもにおいが取れなかった子ども用パジャマ」の事案では、「事業者から染料がにおいの原因と考えられるが、今後、においを低減できるように努力していきたい」との回答があった。当該商品は相談者が販売店に申し出て返品となり、購入代金が返金された。「折り曲げたら液体が飛び散った発光するブレスレット」の事案では、販売事業者から「夏場の商品なので今年の生産は終了したが、表示を含め製品の改善に反映する。」との回答が得られた。このほか、各地消費生活センターから商品代金の返金、見舞金や治療費の支払いなど相談者が救済された、製品改善がされたという報告が寄せられている。

○行政への要望

- ・フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－
- ・首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－
- ・防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
- ・自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
- ・キャンドルブッシュを含む健康茶－下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意－
- ・販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動２輪車－電動アシスト自転車と外観が類似しているので要注意－

○業界団体・事業者への要望

- ・フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－
- ・首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－
- ・商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故
- ・刈払機（草刈機）の使い方に注意－指の切断や目に障害を負う事故も－
- ・子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
- ・防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
- ・柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供
- ・自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
- ・不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意

- ・豆乳等によるアレルギーについて－花粉症（カバノキ科花粉症）の方はご注意ください－
- ・キャンドルブッシュを含む健康茶－下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意－
- ・スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意－なかにはやけどを負った事例も－
- ・販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動２輪車－電動アシスト自転車と外観が類似しているので要注意－

ii. 消費者庁への協力

－年度計画内容－

「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

◎業務の概要

当センターでは、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、消費者庁が行う注意喚起等の企画立案に、当センターの有する知見・技術・経験を活用すべく、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実施したテストのうち重大事故等に該当するものは、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て5件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者庁が1件の情報提供を行った。

- ・空中スライダーで事故に遭わないために（平成25年6月17日）

なお、当センターが自らテストを実施したもののうち、重大事故等に該当するもの7件（消費生活センターが重大事故として通知したもの）、重大事故に準ずると思慮されるもの1件について、その結果を消費者庁に情報提供した。

（重大事故についての情報提供）

- ・湯たんぽカバー
- ・軽自動車
- ・折りたたみ自転車
- ・電気足温器
- ・浴室ドア
- ・健康器具
- ・漢方薬

（重大事故に準ずると思慮されるものの情報提供）

- ・椅子

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、必要に応じて医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の現地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、平成22年11月に消費者庁と共同で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立ち上げているが、さらに平成25年度には参画機関を24の医療機関に拡大し、消費者庁と共同で運営を行った。

平成25年度に収集された基本情報は6,906件、そのうち、詳細情報を169

件収集し、うち3件については現地調査等の追跡調査を実施した。

- ・医薬品の誤飲事故（現地調査）（消費者庁）
- ・プラスチックキャップの誤飲事故（電話による聞き取り調査）
- ・乾電池の液漏れの誤飲事故（電話による聞き取り調査）

収集された情報は、事故の拡大防止等に向けた消費者への注意喚起や事業者への改善要望等に活用された。

- ・ジャンプ式の折りたたみ傘及び乳幼児用のいすの事故に気をつけて！－新たに「取扱い上の注意」の表示が義務付けられました－（消費者庁）
- ・高齢者の餅による窒息事故に気をつけて！－一年末年始は餅による窒息事故が増えます。注意して餅を食べましょう－（消費者庁）
- ・商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故
- ・刈払機（草刈機）の使い方注意－指の切断や目に障害を負う事故も－
- ・2012年度のPIO-NETおよび医療機関ネットワークにみる危害・危険情報の概要
- ・子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
- ・子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－

iii. 外部有識者による評価の実施

－年度計画内容－

商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

◎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25回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。（委員名簿については別添資料22、委員会及び分科会実施状況については別添資料23を参照）。

（主な助言とテスト業務等への反映）

- ・「首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－」のテストデザインにおいて、化学熱傷が発生し自主回収になった商品を含め、放散成分の皮膚への刺激性について情報提供する目的で実施したテストだが、吸入等の安全性や有効性の評価をも期待してしまうとの指摘を受け、皮膚刺激に関する安全性に焦点を絞った内容、表現となるよう整理した。
- ・「子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－」のテストデザインにおいて、デザイン案の「縁の鋭さ」に対し、「切創だけではなく挫滅による怪我の危険も想定するべき」との意見を受け、テスト方法に反映させた。また、眼鏡の張り出しによる衝撃試験方法、条件及びその評価方法について、助言及びテスト機器のアドバイスを受け、テストに反映させた。さらに、独立行政法人産業技術総

合研究所の協力、助言のもとテストを実施した。

- ・「防犯ブザーの電池切れや故障に注意！ーいざという時のために家庭で点検をー」の結果に、定期的に防犯ブザーの点検を学校から家庭に通知してもらうことが有効ではないかとの指摘から、学校を通じて保護者に啓発してもらうよう文部科学省への要望を追加した。
- ・「キャンドルブッシュを含む健康茶ー下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意ー」のテストデザインにおいて、キャンドルブッシュに含まれる成分として、センノシド以外にも下剤作用を示すようなアントラキノン類が含まれているとの指摘を受けたことから、文献等を引用して、報告書で言及した。また、テスト対象銘柄の商品のタイプを絞ってはどうかとの指摘を受け、健康茶に絞って実施することとした。医薬品と同等のリスクがあるようであれば、食薬区分の見直しを求めているかどうかの意見を受けテストした結果、センノシドを多量に摂取する可能性があったことから、行政への要望として食薬区分の見直しを含めた検討を求めた。
- ・「自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破碎性能」の結果について、硬さを測定した理由を具体的に説明したほうがよいとの指摘があり、ガラスが割れる、割れないはヘッド先端部の硬さが大きなファクターであるため、硬さを測定することとした旨を追記した。熟練した技術者についての具体的な説明と重要なことを簡潔に記述したほうがわかりやすいなどの指摘を受け、第三者機関で一定以上のウインドーガラス破碎や試験技術を有していると認められた者という具体的な表記にし、熟練した技術者が一番割れやすいところをたたいても、ガラスを割れないものがあったという趣旨を主題として記述した。また、ハンマーでたたく位置についてアドバイスしたほうがよいとの指摘があり、ウインドーガラスの隅を破碎するよう追記した。
- ・「スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意ーなかにはやけどを負った事例もー」の結果について、充電端子は端子間のクリアランスが小さく、異物が入っても消費者には見えない、具体的な温度を明記しないと「スマートフォン」と「やけど」が結びつかないなどの指摘を受け、消費者へのアドバイスをわかりやすく修正した。発熱よりもやけどの方がわかりやすく、また焦げでなく、焼損としてはどうか、また、「導電性の異物」についてわかりにくいとの指摘などから、報告書タイトルや具体例を挙げてわかりやすくなるよう修正した。
- ・「ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有」の結果について、横浜市、消費者庁が既にリコール情報を発信していたが、インターネットに当該医院の広告が出ていたことから、被害者は広範囲に及んでおり、二重三重に情報提供する意味はあるとのアドバイスを受け、公表に向けて進めた。
- ・「温度制御に問題があった電気足温器(相談解決のためのテストからNo. 65)について、電安法上問題のない温度であるならば商品に問題があるとはいえないことと、事業者に戻りまで求めるには被害の程度と事故発生頻度からの判断が必要との指摘などがあったことから、テストⅠの実施は見送ることとなった。

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あたっては、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等に活用した。主な事例は以下のとおり。

- ・「携帯電話の充電器の破損」について、(地独)東京都立産業技術研究センターに破断面の見方などについてヒアリングを実施し、破損したプラスチックの破損に関する見解を聞き、テスト等に活用した。
- ・「空中スライダーの落下事故」について、社団法人日本山岳協会事務局に空中スライダーに用いるハーネス、カラビナの問題点等についてヒアリングを実施し、テスト等に活用した。
- ・海外から講師を招聘して ICRT database 検索研修を実施した。
(講師：INTERNATIONAL CONSUMER RESEARCH & TESTING
Research Manager and International Co-ordinator ANDREA KLAG)
- ・「子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性」について、独立行政法人産業技術総合研究所の技術協力のもと、花粉防御用眼鏡の張り出し部分が人体へあたえる衝撃性についてテストを実施した。
- ・「カラーコンタクトレンズの安全性」について、日本コンタクトレンズ学会、公益社団法人日本眼科医会等と共同でテストを実施している。
- ・「柔軟剤のにおい」について、公益社団法人におい・かおり環境協会に対し、柔軟剤測定方法、においのトラブルや消費者へのアドバイスについてヒアリングを実施し、情報提供に活用した。
- ・「木製イスの脚部の破損」について、岐阜県生活技術研究所に対し、木製イスの脚部分が破損した原因や問題点についてヒアリングを実施し、テスト等に活用した。
- ・ICRT アジア太平洋ミーティングに参加し、アジア圏のテスト状況について情報交換した(香港)。
- ・「カセットコンロとボンベの装着性」について、一般財団法人日本ガス機器検査協会に対し、カセットコンロの装着時のガス漏れ原因についてヒアリングを行い、テストに活用した。

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、JIS(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、高度の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

電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、95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、ステロイドの定量分析や破損部品の破断面調査等の専門性が高いテストは、40項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。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24を参照）。

○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・首にかけて使用するタイプの除菌用品について、OECDガイドラインに基づく皮膚一次刺激性試験
- ・自主回収品であると疑われた化粧石けんについて、薬事法に基づくグリチルリチン酸ジカリウムの定量分析
- ・持ち上げた際に補助取手が割れてこぼれた湯で両足にやけどを負った圧力鍋について、SG基準に基づく繰り返し強度試験
- ・タイヤ交換時に自動車が下がった自動車用油圧式ジャッキについて、JIS規格に基づく負荷作動テスト及び耐荷重テスト
- ・ヒールが取れて踵に受傷した婦人靴について、ISO規格に基づくヒールの取付強度試験
- ・段差を乗り越えるときに前ホークが折損、車輪が外れて打撲を負った自転車について、JIS規格に基づく上下振動に対する耐久性、繰り返し荷重に対する耐久性試験
- ・座ったら衣服に色移りした座椅子について、JIS規格に基づく染色堅ろう度試験
- ・コード接続部から火花が出て手首をやけどしたヘアドライヤーについて、電気用品安全法に基づく電源コードの折り曲げ試験

○専門性の高いテスト事例

- ・コイルばねが折れた電動アシスト自転車について、破損部品の破断面調査
- ・子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性について、眼鏡端部の人体へ衝撃を受けたときの安全性
- ・ステロイドの含有が疑われた漢方クリームについて、ステロイドの定量分析
- ・自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能について、国内規格基準にならないGSマーク認証試験におけるウインドーガラス破砕性能テスト
- ・背もたれの接合部が折れた椅子について、使用されていた樹種の鑑定
- ・重篤な低血糖症を起こした海外で購入した血糖を下げるという漢方薬のグリベンクラミドの定量分析
- ・牛皮表示のあったスマートフォンのケースについて、皮革の判別検査

iii. テストの支援

—年度計画内容—

消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

◎業務の概要

消費生活センター等でテスト施設を有しない、又は自前のテスト施設では対応困難なテストについては、消費生活センター等からの依頼に基づいて商品テストを実施している。

◎年度計画実施状況

消費生活センター等からの依頼に基づいて、前年度からの受け付け分を含め233件の商品テストを実施した。

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や商品テスト実施状況等の収集・提供

ー年度計画内容ー

テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ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。

また、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

平成25年度は、新規に3機関を登録し、2機関を削除したほか、42機関の法人格の変更、試験に係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「革靴のウレタン底の劣化」「ステンレス製物干し竿の錆びやすさ」「クリーニングトラブルに対応できる試験機関」など様々な検査に関する外部テスト機関の間合せに対し、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（260機関）の内訳

・国や都道府県等の公的試験研究機関	85機関
・公益財団法人・公益社団法人の試験研究機関	20機関
・一般財団法人・一般社団法人の試験研究機関	80機関
・民間の試験研究機関	59機関
・大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人	3機関
・その他（財団法人、社団法人等）	13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-M S、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

消費生活センターが平成24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、統計情報を「消費生活年報2013」に掲載した。また、商品テスト（比較・試買テスト等）については、当センターのホームページに掲載した（消費生活センターの商品テスト事例は別添資料25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

商品分類	食 料 品	住 居 品	被 服 品	保 健 衛 生 品	教 養 娛 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
実施機関												
都道府県センター	113	183	116	39	57	32	13	16	18	177	4	768
政令指定都市 センター	4	60	23	14	25	11	0	7	3	35	2	184
市区町村センター	35	137	57	33	46	27	10	13	9	76	5	448
合 計	152	380	196	86	128	70	23	36	30	288	11	1400

商品テスト（比較・試買テスト等）実施件数

商品分類	商 品 一 般	食 料 品	住 居 品	被 服 品	保 健 衛 生 品	教 養 娛 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
実施機関												
都道府県センター	1	7	12	2	1	0	0	0	0	0	0	23
政令指定都市 センター	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
市区町センター	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
合 計	2	17	12	3	2	1	0	0	0	0	0	37

ii. 商品テスト情報の情報提供に係る手段の検討

－年度計画内容－
地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討する。

◎業務の概要

全国の消費生活センターに対して、新たにデータベースを構築し情報提供に係る手段を検討する。

◎年度計画実施状況

「消費者行政フォーラム」に、平成25年度に当センターが自ら実施した商品テスト報告書を登録データとして使用することの可否を消費生活センターに確認するとともに収集要領を作成し、データベースの構築に係る手段を検討した。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①震災関連情報の収集・提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

食品と放射性物質に関する情報を収集し、ホームページ等を通じて情報提供を行う。

◎年度計画実施状況

当センターホームページの「中央省庁からの情報」で下記の資料を紹介するとともに、メールマガジンで周知した。

- ・ 消費者庁「食品と放射能Q&A」の更新について
- ・ 厚生労働省「食品中の放射性物質の検査結果の検索サイトの公開」
- ・ 文部科学省「新しい放射線副読本について」

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能に関する正確な知識を習得できるよう講義を実施する。

◎年度計画実施状況

「食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーション」の講義を消費者行政職員研修職員講座で2回、消費生活相談員基礎講座（理論コース）で1回実施した。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で実施する。

貸与は年度ごとに自動更新としており、引き続き貸与を受ける地方公共団体を支援するため、必要に応じて検査方法の研修や技術相談等を行う。

◎年度計画実施状況

自治体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分以上)を超えた食品等の精密検査を81件実施し、依頼先へ報告した。

また、平成25年度は、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に派遣した。

(主催) 5月28日(全国研修会・第6回)

(派遣) 4月24日(福島県研修会・郡山市)

8月 8日(宮城県研修会・仙台市)

④必要な施策の実施

—年度計画内容—

その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

◎業務の概要

震災からの復興に向けた取組において、中期計画及び年度計画にない施策を実施する必要が生じた場合、消費者庁と連携し検討した上で実施する。

◎年度計画実施状況

実施が必要となった施策はない。

(10) 消費者教育の推進

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

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

地域において、高齢者、民生委員・福祉関係者を対象とした消費者教育講座の講師となる消費生活相談員・消費者行政職員に対して、講座の受講対象者別に必要となる知識の習得や技術の向上を図る講座を実施する。

また、民生委員等に対して、メールマガジン「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

◎年度計画実施状況

効果的なカリキュラムを策定するため、有識者や消費生活相談員等へのヒアリング、地方公共団体に対するアンケート調査を実施した。これらの結果を踏まえカリキュラムを策定し、2コース実施予定であったところ受講希望が殺到したため、受講ニーズに応えるため、1コース追加開催することとした(計3コース)。

メールマガジン「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に年間27本

配信した。

このほかに、中央省庁、自治体の要請を受け、消費者教育関連イベントへ参加し、当センターが作成した情報のうち、消費者教育に資するものを提供した。

○くらしフェスタ東京への参加（平成25年10月25、26日 新宿駅西口広場）

- 【来訪者数 32,000 人】「買え買え詐欺」、「健康商品の送りつけ」などの最近問題となっている消費者トラブルや身近な商品での事故、暮らしに潜む危険などをパネルやモニターで紹介した。
 - ・見守り新鮮情報、子どもサポート情報、買え買え詐欺についてのパネル（A1 サイズ）展示
 - ・2013年版くらしの豆知識無償配布（1,000部）

○岐阜県教育委員会消費者教育スモールステージ参加

- 平成25年10月31日【加茂地区】可児市立広陵中学校
 - ・「中学生にも起こりうるインターネットにまつわる消費者トラブル」の内容でデモンストレーション授業を実施（講師：岐阜市在住相談員）
- 平成25年11月27日【岐阜地区】瑞穂市立穂積中学校
 - ・「中学生にも起こりうるインターネットにまつわる消費者トラブル」の内容でデモンストレーション授業を実施（講師：当センター職員）

○文部科学省消費者教育フェスタ参加

- 平成25年12月5日【札幌会場】子どもサポート情報第50、52号展示及びチラシ無料配布（各100部）、2013年版くらしの豆知識無料配布（100部）
- 平成26年1月17日【名古屋会場】子どもサポート情報第50、52号展示及びチラシ無料配布（各50部）、2013年版くらしの豆知識無料配布（50部）
- 平成26年1月30、31日【千葉会場】子どもサポート情報第50、52号展示及びチラシ無料配布（各50部）、2013年版くらしの豆知識無料配布（50部）

② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

P I O - N E T に登録された相談情報に基づき、メールマガジン「見守り新鮮情報」や消費者問題出前講座におけるリーフレットや資料を作成し活用する。

◎年度計画実施状況

P I O - N E T に登録された相談情報を活用した「見守り新鮮情報」を27回作成した。

さらに消費者問題出前講座で使用するテキストとして、P I O - N E T に登録された相談情報に基づき「くらしのご用心」を作成した。

消費者教育学生セミナーにおいて「若者の消費者トラブルの現状と課題」の講義を、教員を対象にした消費者教育講座において、「子ども達のインターネット・携帯電話をめぐるトラブルについて」の講義を実施し、それぞれ、当センター相談事例、P I O - N E T 情報を元にした内容とした。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

地域において、消費者教育講座の講師となる消費生活相談員・消費者行政職員に対して、講座の受講対象者別に必要となる知識の習得や技術の向上を図る講座を実施する。

◎年度計画実施状況

消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員（未経験者、初心者）に対する研修として、基礎的な知識や技法の習得を図るとともに、実践的な手法を学ぶ演習等を目的とした「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」を2回実施した。

また、高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生を対象に、消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員（講師経験を有するもの）に対して、対象者別の特徴、消費者講座を実演する際のポイント、実践例報告等を目的とした「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編（対象者別コース）」を5回実施した。

④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

消費者教育に関する先進的な取り組みに関する情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

◎年度計画実施状況

消費者教育学生セミナーにおいて、企業の先進的取り組みに関する講義「持続可能な社会構築に向けた企業の取り組み-お買い物で地球を救う-」を実施した。

全国消費者フォーラムのメインテーマを「消費者が未来を築く-消費者市民社会の時代へ-」とし、消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取り組みを提供した。

さらに、以下の取り組みを実施した。

- ・ウェブ版「国民生活」において、名古屋市消費生活センター、日本消費者教育学会などの取り組みを「消費者教育実践事例集」を連載した。
- ・東京事務所2階に消費者教育に関する展示ブースを設け、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。

(ウェブ版「国民生活」で紹介した取り組み)

- ・親子で学ぶ生活知識（名古屋市消費生活センター）
- ・グループワークで学ぶ「消費者市民社会」（日本消費者教育学会）
- ・事業者団体の消費者教育への取り組み（公益社団法人消費者関連専門家会議）

- ・知的障がい者向け講座（名古屋市消費生活センター）
- ・消費生活サポーターを育成する（新潟県）
- ・消費者教育スモールステージ（岐阜県教育委員会）

（ACAP 消費者の声を活かした製品展示）

- ・消費者教育支援センター 消費者教育用教材
- ・全国消費生活相談員協会 消費者教育用資料
- ・中央省庁 消費者教育用資料
- ・地方自治体 消費者教育用資料
- ・見守り新鮮情報（A1 サイズパネル：四半期毎に更新）
- ・子どもサポート情報（A1 サイズパネル：四半期毎に更新）
- ・商品テスト『こんな事故にご注意を』（A1 サイズパネル：四半期毎に更新）
- ・ウェブ版国民生活（A1 パネル：発行の都度更新）

また、ホームページに消費者教育用教材や消費生活センターの先進的な消費者教育情報を紹介する専用ページを設け、適宜更新を行った。

（1 1）地方公共団体に対する支援

上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。

①巡回訪問

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

平成21年度から24年度まで、国民生活センターが実施した「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」での実績を活かして、巡回訪問事業の意義・課題、事業企画・運用のポイント、市町村に出向く際の必要事項等をまとめた「巡回訪問事業の手引」を作成し、それを活用した研修の実施等により、都道府県が行う「巡回訪問事業」を支援する。

◎年度計画実施状況

巡回訪問事業の意義・課題、事業企画・運用のポイント、市町村に出向く際の必要事項等をまとめた「巡回訪問事業の手引」（4冊、合計204ページ）を8月末に完成させ、都道府県へ提供した。

「巡回訪問事業の手引」についてアンケート調査を行った結果、38道府県（8割）から役に立ったとの回答を得た。

さらに、「巡回訪問事業の手引」をテキストとして活用し、行政職員、巡回訪問担当者（相談員）別の「巡回訪問研修」を全国6ヵ所、合計7回開催した。

なお、受講者からは5段階評価で「4.6（行政職員向け）」、及び「4.8（巡回担当者向け）」の評価を得た。

また、巡回訪問担当者の教授方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌「巡回訪問便り」の発行を開始した（毎月10日発行）。

(巡回訪問研修の開催日と開催地)

- 1 1 月 1 1 日：東京 (巡回訪問担当者)
- 1 1 月 2 5 日：広島 (行政職員・巡回訪問担当者)
- 1 2 月 4 日：東京 (行政職員・巡回訪問担当者)
- 1 2 月 1 6 日：仙台 (行政職員・巡回訪問担当者)
- 1 2 月 1 9 日：大阪 (行政職員・巡回訪問担当者)
- 1 月 1 5 日：札幌 (行政職員・巡回訪問担当者)
- 1 月 2 7 日：福岡 (行政職員・巡回訪問担当者)

② P I O - N E T の追加配備

－年度計画内容－

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の追加配備を適切に実施する。なお、配備の実施にあたっては、消費者庁とも協議の上、利用頻度等に応じた適切な配備方法について検討する。

◎業務の概要

消費者庁と連携し、配備基準を確定する。確定した配備基準に基づき P I O - N E T の追加配備を実施する。

◎年度計画実施状況

消費者庁と連携し、配備基準について検討し、消費者庁が6月26日に平成25年度配備基準を決定した。

この配備基準に基づき、要望調査を実施した(7月2日送付)。要望調査の結果、11箇所に配備することを決定し、9月5日に追加配備決定通知を送付した。

追加配備する消費生活相談窓口と調整し、年度内に7箇所に追加配備を実施した。

(1 2) 中核機関としての役割強化

－年度計画内容－

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

◎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の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」とされている。

◎年度計画実施状況

平成24年1月20日に閣議決定された「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、同年2月22日からは「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」が開催され、同年8月22日にまとめられた報告書では「独立性を法的に担保した『特別の機関』として、消費者庁を

移行先とすることが有力な考え方」とされた。また、これを受けた同28日の政務決定においては、消費者庁に対し、特別の機関の設置の実現に向けた検討を行うように指示がなされた。

その後、同年12月に就任した森消費者担当大臣は、「平成25年度については、国に移行せず、独立行政法人として活躍してもらうこととする。」「国民生活センターの今後の在り方については、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず、1年かけて検討」「国民生活センターの機能は強化してまいりたい。」と発言。これを受けて平成25年3月からは大臣主宰の「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、大臣自ら有識者から意見を聴取し、「組織形態としては独立行政法人の新たな類型の一つである『中期目標管理法人』とすることが相応しい」等の方針が示された。

平成25年12月24日閣議決定された「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」において、「中期目標管理型の法人とする」「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る」「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされた。

一方、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）を踏まえ、消費者庁における有識者等による懇談会「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」を開催し、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案しつつ、研修施設の再開について検討を実施しているところである。

表：国民生活センターの在り方の見直し検討状況（平成25年度）

会議名	実施状況	備考
消費者行政の体制整備のための意見交換会	第1回 平成25年 3月14日	主宰者：森まさこ内閣府特命担当大臣 常時出席者：野村豊弘学習院大学教授、池本誠司弁護士 (注：第1回から第4回まで、松本恒雄（一橋大学大学院法学研究科教授（当時））氏、石戸谷豊（弁護士）氏が常時出席者を務めた)
	第2回 " 4月25日	
	第3回 " 6月5日	
	第4回 " 7月23日	
	第5回 " 10月21日	
	第6回 " 11月1日	
	第7回 平成26年 3月31日	

※斜字体は平成25年度以外

表：国民生活センター相模原事務所研修施設再開に関する検討状況

会議名	実施状況	備考
国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会	第1回 平成26年 3月4日	
	第2回 " 4月22日	

※斜字体は平成25年度以外

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

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

4. 短期借入金の限度額

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

－年度計画内容－

東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。

◎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ていたところ、「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、平成25年度中に、国庫納付することとなった。このため、東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者（品川税務署）の移転に関する状況を踏まえ、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進める。

◎年度計画実施状況

（1）東京事務所の国庫納付について

「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）の「組織の見直し」において、東京事務所については平成25年度中に国庫納付することとなった。

さらに、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、平成24年度においては、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」の結果に基づき、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求（平成26年1月移行を想定）を行ったところである。

その後、平成24年12月内閣府特命大臣（消費者及び食品安全）の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）と有識者との「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、平成25年7月23日の中間整理においても、あらゆる選択肢を排除せず、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターとの連携に関する検証

結果及び今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつ、引き続き検討することとされた。

このため、東京事務所の在り方については、これら検討会等の結果を踏まえて検討することとしていたところ、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。

（参考）独立行政法人改革等に関する基本な方針での講ずべき措置内容

○東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。

（2）政府出資にかかる不要財産の国庫納付について

特殊法人国民生活センターから承継し、資本金の一部を形成している現金及び預金、有価証券 264,944,653 円について、主務省と協議の上、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第8条第3条に規定する「社会情勢の変化等により将来にわたり業務を確実に実施する上で必要がなくなったと認められる重要な財産（不要財産）」と認定し、通則法第24条の2第1項及び同第2項の規定に基づき、平成25年8月27日に「政府出資にかかる不要財産の国庫納付認可申請」を主務大臣に提出したところ、平成26年3月17日に主務大臣の認可を受けた。このため、平成26年3月28日に国庫納付を行うとともに、通則法第46条の2第4項の規定に基づき、資本金減少の手続き（変更登記）を行った。

なお、変更登記後の政府出資金は、8,901,601,997 円である。

6. 重要な財産の処分等に関する計画

－年度計画内容－

重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

・計画なし

7. 剰余金の使途

（1）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

・該当なし

（2）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

・該当なし

（3）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

・該当なし

8. その他業務運営に関する事項

（1）施設・設備に関する計画

－年度計画内容－

施設・設備に関する計画の見込みはない

・計画なし

(2) 人事に関する計画

－年度計画内容－

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体における実態について調査の上検討を行い、可能なものから実施する。

◎業務の概要

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験の実施に向けて、調査及び検討を行う。

◎年度計画実施状況

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体に対し、ヒアリング調査を実施し、実施可能性について検討を行った。

その結果、一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会に商品テスト部職員を派遣して毎週1回、実務を体験させた。

(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

該当なし

(4) 積立金の処分に関する事項

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

前期中期目標期間の最終年度における積立金残高 1,765,591,113 円のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

◎年度計画実施状況

前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額について主務省と協議した結果、全額

を国庫納付することと決定し、平成25年7月10日に1,765,591,113円を国庫納付した。

(5) 情報セキュリティ対策

－年度計画内容－

政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

◎業務の概要

政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図るため、国民生活センターセキュリティポリシーの改定について検討する。

◎年度計画実施状況

『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成24年度版）』、『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成24年度版）』に基づくセキュリティポリシーの改定の検討を行っていたが、『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準』の見直しが進められている情報を得たため、その情報の収集を継続することとした。

(6) 事業の審査及び評価

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

「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）における「事業の審査・評価」に基づき、業務の実施における外部評価の仕組みについて検討するとともに導入する業務について検討する。

◎年度計画実施状況

「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）における「事業の審査・評価」については下記のとおりとされているところであるが、当センターの事業については、中期目標及び中期計画において規定されている事業を行っているところである。

そのような中で当センターとしては、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」を設置し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受け、業務に反映させている。

さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行っている。

今後も業務の実施における外部評価の仕組みについて検討するとともに導入する業務について見直す予定。

○事業の審査、評価

- ・複数の候補案件からの選択を要する事業については、案件の厳選による効率的な事業実施や、選択・実施過程の更なる透明化を図るため、有識者から成る第三者委員会を設置するなど効果的な外部評価の仕組みを導入する。
- ・また、中間評価において成果が期待できないと評価された事業は廃止するなど、評価結果を事業実施過程に適切に反映させるとともに、事業の

選定・採択時（事前）、実施時（中間）、終了時（事後）の各段階における評価結果をホームページ上で公表することなどにより、国民への説明責任を果たす。

（7）国際協力

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対し、要請先のニーズを勘案し、積極的に対応すべく検討する。

◎年度計画実施状況

ベトナムにおける消費者行政体制強化のために職員を派遣してほしいとの独立行政法人国際協力機構（JICA）からの要請を検討し、平成25年7月に3名、平成26年2月に1名、平成26年3月に4名、延べ8名の職員を派遣した。

また、ベトナムにおける消費者行政体制強化に資するために、ベトナム商工省競争庁に2年間職員を常駐させてほしいとの依頼が寄せられたため、検討を行った。

韓国消費者院職員を研修のために当センターに派遣したいとの要請がなされたことから、実施に向けた検討を行った。

さらに、全国人民代表大会常務委員会法制工作委员会民法室、マレーシアマラヤ大学及びモンゴル司法関係者からの視察受け入れに対応した。

（8）内部統制の充実・強化

－年度計画内容－

内部監査を適切に実施し、内部統制を強化するとともに、監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。

◎業務の概要

内部統制については、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、「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、会計監査人等の指導を得つつ、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。さらに内部統制の目的のひとつであるコンプライアンスについて、独立行政法人改革等に関する基本的な方針（平成25年12月24日閣議決定）において「法人は、法令等を遵守しつつ業務の適性を確保するための体制を整備する。」とされた。

「独立行政法人における内部統制と評価について（平成22年3月 総務省）」に基づき、内部監査を適切に実施することにより内部統制を強化するとともに、監事監査における指摘事項に対し、具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングすることとしている。

◎年度計画実施状況

内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」について、内部

監査を適切に実施するとともに、監事監査における指摘事項に対し、被監査部署にて具体的対応策を策定し監事に報告を行った。さらに当該具体的対応策の進捗状況については、今年度、新たに監査年度内にモニタリングを行う仕組みを導入することによりモニタリングの回数を増やし、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。

また、コンプライアンスについては、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、平成23年度にコンプライアンス委員会（外部委員を含む）により「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、役職員に配布するとともに内部の電子掲示板に掲載して周知を図った。平成24年に外部通報窓口を新設し、平成25年度には「コンプライアンス・マニュアル」を改訂し改めて周知を行った。

さらにコンプライアンス委員会において、「独立行政法人国民生活センターコンプライアンス指針」を策定してコンプライアンス体制を整えるとともに、役職員への周知により、当センターのコンプライアンス基本方針の確認及びコンプライアンスの推進を図ったほか、平成25年度には役員を対象とした研修を実施し、平成26年度中に職員への展開を行う準備をした。

そのほか、「統制活動」の一環として、業務における課題の解決策や今後の方向性について検討・報告する「国民生活センター業務向上検討チーム（以下「検討チーム」という。）」を平成25年1月に設置して定期的に参集し、実務を担う職員が率直な意見交換等を行うとともに、業務担当者にヒアリングを実施して、改善点等について検討を行った。また、業務向上等に関するアイデアを募集する「提言ポスト」を設置し、全職員からの提案を検討チームにおける検討課題とすることで、職員個々の持つ提言や気付きなどの情報が検討チームを通じて職員、管理職、役員等へ伝達される仕組みを取り入れた。

さらに理事長による講話等を実施し、当センターの役割及びその重要性について直接伝達するなど、トップ主導でミッションの伝達を行った。

「ICT(情報通信技術)への対応」の要素に関しては、情報セキュリティ委員会を半年に1度開催した。情報の適正管理評価の仕組みとして、チェックシートを活用した自己点検及び情報セキュリティ監査者による監査を実施した。また、情報資産管理の徹底、職員の情報セキュリティに対する意識の醸成・向上を図るため、情報セキュリティ研修を行い、理事長を含む全役職員を対象に実施した。

(9) 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、当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、当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25年度は当センターが保有する文書等に関する公開請求が1,686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、当センターが保有する個人情報に対して本人からの公開請求が2件

寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

なお、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立はなかった。

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いといったもの
- ・ 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

表 年度別受付件数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
情報公開請求	1,089	1,146	1,476	1,579	1,686
個人情報請求	3	1	0	0	2

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	1,461	5	219	1
個人情報請求	1	1	0	0

表 請求対象別件数

	消費生活 相談情報	相談情報部 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	ADR 関連情報
情報公開請求	1,676	0	4	1	1	3
個人情報請求	0	1	1	0	0	0

※取下げを除く

表 請求者の属性

	法人	個人
情報公開請求	1,648	38
個人情報請求	0	2

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	1,913,876	流動負債	2,057,187
現金及び預金	1,881,189	運営費交付金債務	1,590,564
その他	32,687	その他	466,623
固定資産	10,581,917	固定負債	581,217
有形固定資産	8,667,789	資産見返負債	571,618
無形固定資産	252	長期リース債務	9,599
		(負債合計)	2,638,404
		資本金	
		政府出資金	8,901,602
		資本剰余金	△960,270
		利益剰余金	2,181
		(純資産合計)	7,943,513
(資産合計)	10,581,917	(負債純資産合計)	10,581,917

(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)	2,896,302
業務経費	2,479,405
人件費	837,288
減価償却費	355,771
その他	1,286,346
一般管理費	412,540
人件費	247,733
減価償却費	11,936
その他	152,871
財務費用	4,357
経常収益(B)	2,898,822
運営費交付金収益	2,593,947
自己収入	88,949
その他	215,926
臨時損失(C)	360
臨時損失(D)	22
当期総利益(B-A-C+D)	2,181

(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)	△174,270
人件費支出	△1,065,310
運営費交付金収入	4,186,502
自己収入	95,678
その他収入・支出	△1,625,549
国庫納付金の支払額	△1,765,591
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	1,451,044
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△419,434
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	857,341
VI 資金期首残高(F)	1,023,848
VII 資金期末残高(G=F+E)	1,881,189

(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	2,807,692
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	2,896,662 △88,970
(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	108,606
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	54
VI引当外賞与見積額	4,106
VII 引当外退職給付増加見積額	△37,594
VIII 機会費用	52,020
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	2,934,883

(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
- ・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）
- ・損益外除売却差額相当額 :
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除却（売却）相当額（損益計算書には計上していないが、貸借対照表では、資本剰余金に計上されている）
- ・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増加見積額（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25年度の経常費用は、2,896,302千円と、前年度比647,771千円減(18.3%減)となっている。これは、外部委託費268,855千円減(41.4%減)、支払報酬186,684千円減(83.3%減)、賃借料73,518千円減(46.2%減)、旅費44,130千円減(62.0%減)となったことが、主な要因である。

(経常収益)

平成25年度の経常収益は、2,898,822千円と、前年度比2,405,064千円減(45.3%減)となっている。これは、「独立行政法人会計基準」第81第3項の規定に基づき、平成24年度末における運営費交付金債務1,759,247千円を精算のため全額収益化したためである。なお、当該収益化を除いた平成24年度末における経常収益3,544,639千円と比較した平成25年度の経常収益は、前年度比645,818千円減(18.2%減)となっている。

(当期総損益)

上記経常損益の状況及び臨時利益として不要資産の国庫納付に伴い投資有価証券を売却した際の売却益22千円を計上し、臨時損失として当該売却益を国庫納付した22千円及び固定資産除却損339千円を計上した結果、平成25年度の当期総利益は、2,181千円となっている（前年度総損失は、1,758,838千円である）。

(資産)

平成25年度末現在の資産合計は、10,581,917千円と、前年度比1,088,759千円減(9.3%減)となっている。これは、現金預金が585,159千円減(23.7%減)、減価償却により有形固定資産が474,868千円減(5.2%減)となったことが、主な要因である。

(負債)

平成25年度末現在の負債合計は、2,638,404千円と、前年度比1,048,255千円増(65.9%増)となっている。これは、前中期目標期間終了のため平成24年度末に全額収益化した運営費交付金債務残高が1,590,563千円となっているほか、平成20年度補正予算により購入し、地方自治体に配備した放射性物質検査機器等の減価償却費等に対応する資産見返運営費交付金が213,934千円減(27.2%減)、情報システム機器のリース期間経過に伴う長期リース債務が154,105千円減(94.1%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25年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、△174,270千円と、前年度比65,199千円減(27.2%減)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、345,560千円減(17.7%減)、運営費交付金収入が1,465,489千円増(53.9%増)に加え、前中期計画期間終了に伴う国庫納付金の支払額が1,765,591千円発生したことが、主な要因である。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成25年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、1,451,044千円と、前年度比3,179,387千円増(184.0%増)となっている。これは、定期預金の払戻による収入が前年度比2,142,500千円減(41.2%減)、定期預金の預入による支出が前年比5,027,500千円増(75.7%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25年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、△419,434千円と、前年度比273,955千円減(188.3%減)となっている。これは、平成25年度に行った不要財産の国庫納付による支出(264,945千円)が主な要因である。

表：主要な財務データの経年比較

(単位：千円)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
経常費用	3,696,037	4,006,611	3,598,108	3,544,073	2,896,302
経常収益	3,699,727	4,008,020	3,596,115	5,303,886	2,898,822
当期総利益(又は当期総損失(△))	3,540	1,403	△2,341	1,758,838	2,181
資産	20,161,992	18,923,080	12,524,188	11,670,676	10,581,917
負債	11,473,243	10,365,541	4,088,179	1,590,149	2,638,404
利益剰余金	7,690	9,094	6,753	1,765,591	2,181
業務活動による キャッシュ・フロー	360,627	△658,776	△164,678	△239,468	△174,270
投資活動による キャッシュ・フロー	△ 10,462,326	937,614	8,318,417	△1,728,343	1,451,044
財務活動による キャッシュ・フロー	△122,760	△204,098	△5,968,450	△145,479	△419,434
資金期末残高	877,108	951,849	3,137,138	1,023,848	1,881,189

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)

各事業損益のうち、情報・分析業務が前年度比1,682千円増(371.4%増)、相談業務が132千円増(515.5%増)となったのは、リース資産の会計処理及び固定資産除却損によるもの、商品テスト業務及び研修業務は、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入によるものである。また、法人共通の事業損益は、リース資産の会計処理及び平成24年度が中期目標期間の最後の事業年度にあたることから、「独立行政法人会計基準」第81第3項の規定に基づき、平成24年度末における運営費交付金債務1,759,247千円を精算のため全額収益化したためである。

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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
広報業務	50	6	0	13	0
情報・分析業務	3,728	1,504	△1,972	453	2,135
相談業務	△46	△66	△44	26	158
商品テスト業務	0	0	0	53	171
研修業務	18	0	31	0	14
企画調整業務	0	0	0	0	0
ADR業務	0	0	0	0	0
法人共通	△60	△34	△7	1,759,267	41
合計	3,689	1,409	△1,992	1,759,813	2,519

(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、34,301千円と、前年度比17,114千円減(33.3%減)となっている。これは、たな卸資産の減等によるものである。その他の業務の総資産は、682,937千円と前年度比359,307千円減(34.5%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、9,864,678千円と、前年度比712,339千円の減(6.7%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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
広報業務	62,873	66,438	70,693	51,415	34,301
情報・分析業務	670,467	545,893	496,655	371,611	198,343
相談業務	12,683	9,106	7,584	3,705	1,412
商品テスト業務	285,831	228,724	326,956	658,145	476,984
研修業務	6,575	7,866	8,949	6,194	4,613
企画調整業務	2,997	2,371	2,019	1,170	579
ADR業務	2,935	2,429	1,841	1,420	1,007
法人共通	19,117,628	18,060,253	11,609,490	10,577,017	9,864,678
合計	20,161,992	18,923,080	12,524,188	11,670,676	10,581,917

(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25年度の当期総利益は、2,181千円となった。これは、リース取引による損益に与える影響額であり、当該影響額を除いた当期総利益は、0千円であることから、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25年度の行政サービス実施コストは、2,934,883千円と、前年度比623,910千円減(17.5%減)となっている。これは、業務費用合計が前年度比626,004千円減(18.2%減)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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
業務費用	3,479,724	3,788,322	3,437,789	3,433,696	2,807,692
うち損益計算書上の費用	3,696,037	4,006,617	3,598,456	3,545,048	2,896,662
うち自己収入(控除)	△216,312	△218,295	△160,666	△111,352	△88,970
損益外減価償却相当額	149,808	132,333	117,987	113,817	108,606
損益外減損損失相当額	—	—	—	—	—
損益外利息費用相当額	—	—	—	—	—
損益外除売却差額相当額	—	280	1,203	502	54
引当外賞与見積額	△7,358	△2,516	1,765	△8,483	4,106
引当外退職給付増加見積額	△82,832	△55,052	△32,270	△27,623	△37,594
機会費用	122,145	108,115	83,615	46,884	52,020
(控除)法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	3,661,488	3,971,482	3,610,089	3,558,793	2,934,883

(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21年度		平成22年度		平成23年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	6,261,878	4,237,079	3,345,448	4,216,034	10,451,696	10,064,195
運営費交付金	3,201,746	3,201,746	3,201,746	3,201,746	3,143,540	3,143,540
事業収入等	143,702	218,524	143,702	216,525	143,702	161,159
施設整備費補助金収入	2,916,430	816,809	—	797,762	—	—
前年度からの繰越金	—	—	—	—	7,164,454	6,759,496
支出	6,261,878	3,934,281	3,345,448	3,825,798	10,451,696	9,563,798
業務経費	4,744,127	2,461,568	1,787,441	2,360,904	3,119,461	2,282,618
一般管理費	214,497	220,687	221,131	212,348	210,058	209,997
人件費	1,303,254	1,252,026	1,336,876	1,252,546	1,285,396	1,234,402
国庫納付金	—	—	—	—	5,836,781	5,836,781

区分	平成24年度		平成25年度		差額理由
	予算	決算	予算	決算	
収入	4,586,989	3,957,150	4,297,239	4,275,451	出版収入・研修宿泊収入減
運営費交付金	2,721,013	2,721,013	4,186,502	4,186,502	
事業収入等	147,623	111,992	110,737	88,949	
前年度からの繰越金	1,718,353	1,124,145	—	—	
支出	4,586,989	3,815,068	4,297,239	2,674,742	H25 予算執行減
業務経費	3,281,053	2,557,163	2,996,821	1,455,828	
一般管理費	201,820	193,273	195,765	154,956	
人件費	1,104,116	1,064,631	1,104,653	1,063,958	
国庫納付金	—	—	—	—	

(注1) 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。

(注2) 平成24年度は、平成24年度一般会計補正予算(第1号)において、給与と定額臨時特例法に基づく給与削減相当額を修正減少したことから、減額となっている。

(注3) 平成25年度は、平成25年度補正予算(第1号)により措置された「好循環実現のための経済対策」の消費者関連情報の活用に向けた基盤整備(PIONEERの刷新等)のための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、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図り、また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行うこととしており、平成25年度においても、中期目標及び中期計画に沿った取組みを行うこととした。

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、外部委託費の削減等により平成25年度予算額に対して決算額は△20.8%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4.2%の効率化を織り込むとともに、地方消費生活相談窓口支援業務等における業務実施体制の見直し等による非常勤職員手当の抑制等、業務運営の効率化を図り、平成25年度予算額(既定分)に対して、決算額は△1.6%の経費の効率化を図った。

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、小冊子「くらしの豆知識」の発行、広報活動、WEB版「国民生活」の作成、ホームページの運営を行っている。

平成25年度における経常収益は、運営費交付金収益 100,301 千円、自己収入

64,010千円、資産見返運営費交付金戻入1,166千円となっている。平成25年度における経常費用は、人件費53,057千円、その他業務費用111,253千円、減価償却費1,166千円となっている。

(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・提供を行っている。

平成25年度における経常収益は、運営費交付金収益1,009,995千円、資産見返運営費交付金戻入23,095千円となっている。平成25年度における経常費用は、人件費157,232千円、その他業務費用701,546千円、減価償却費172,177千円となっている。事業損益は、2,135千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(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、消費者判例情報評価委員会の運営及び相談処理を通じた情報提供並びに生活面の調査を行っている。

平成25年度における経常収益は、運営費交付金収益381,501千円、自己収入401千円、資産見返運営費交付金戻入1,227千円となっている。平成25年度における経常費用は、人件費162,277千円、その他業務費用218,114千円、減価償却費2,580千円となっている。事業損益は、158千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(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、テストの実施及び危害情報に関する情報提供を行っている。

平成25年度における経常収益は、運営費交付金収益331,151千円、資産見返運営費交付金戻入177,740千円となっている。平成25年度における経常費用は、人件費215,270千円、その他業務費用115,882千円、減価償却費177,568千円となっている。事業損益は171千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(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及び地方消費生活相談窓口の支援事業を行っている。

平成25年度における経常収益は、運営費交付金収益198,114千円、自己収入6,427千円、資産見返運営費交付金戻入1,553千円となっている。平成25年度における経常費用は、人件費136,774千円、その他業務費用67,767千円、減価償却費1,539千円となっている。事業損益は14千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(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専門相談員資格認定事業を行っている。

平成25年度における経常収益は、運営費交付金収益57,459千円、自己収入

13,988千円、資産見返運営費交付金戻入327千円となっている。平成25年度における経常費用は、人件費45,457千円、その他業務費用25,990千円、減価償却費327千円となっている。

(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25年度における経常収益は、運営費交付金収益117,343千円、資産見返運営費交付金戻入413千円となっている。平成25年度における経常費用は、人件費46,495千円、その他業務費用70,848千円、減価償却費413千円となっている。

(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25年度における経常収益は、運営費交付金収益398,083千円、自己収入（事業外収入）4,123千円、資産見返運営費交付金戻入10,404千円となっている。平成25年度における経常費用は、人件費247,395千円、その他事務所の管理等費用153,238千円、減価償却費11,936千円となっている。事業損益は、41千円であり、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 2 5 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 2 5 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	4,187	4,187	0
事業収入等	111	89	22
計	4,297	4,275	22
支出			
業務経費	2,997	1,617	1,380
一般管理費	196	155	41
人件費	1,105	1,064	41
計	4,297	2,836	1,461

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

1. 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 2 2 百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が 9 百万円減収、研修宿泊収入が 3 百万円減収及び事業外収入が 9 百万円減収となったためである。
2. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、平成 2 5 年度当初予算については、地方消費生活相談窓口支援業務等における実施体制の見直し等により、非常勤職員手当及び派遣職員経費を抑制した等により、予算額から 24 百万円減少したものであり、平成 2 5 年度補正予算（第 1 号）によって措置された「好循環実現のための経済対策」の全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新及び関連システムの改修等経費については、1,499 百万円のうち、平成 2 6 年度に 1,355 百万円繰り越している。
3. 支出の「一般管理費」の実績額が計画額に比し 4 1 百万円減少しているのは、庁舎管理業務について、仕様書の見直し等により外部委託費を削減するとともに、年度計画において、相模原事務所研修施設の活用方法等の検討及び東京事務所の移転に向けた取組を進めることとしたことから、両事務所の修繕を緊急性の高いもののみ限定し、保守・修繕費を節減したこと等によるためである。

平成25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25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	4,509	2,896	1,613
經常費用	4,509	2,896	1,613
業務経費	2,838	1,307	1,531
一般管理費	194	153	43
人件費	1,105	1,064	41
減価償却費	368	368	0
財務費用	4	4	0
収益の部	4,511	2,899	10
經常収益	4,511	2,899	10
運営費交付金収益	4,185	2,594	△22
事業収入等	111	89	△22
資産見返運営費交付金戻入	216	216	0
經常利益	2	2	0
臨時利益	—	0	0
臨時損失	—	0	0
目的積立金取崩	—	—	—
当期総利益	2	2	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】

- 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、地方消費生活相談窓口支援業務等における実施体制の見直し等により、非常勤職員手当及び派遣職員経費を抑制したためであり、平成25年度補正予算(第1号)によって措置された「好循環実現のための経済対策」の全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新及び関連システムの改修等経費について、1,499百万円のうち、平成26年度に1,355百万円繰り越しているためである。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し41百万円減少しているのは、庁舎管理業務について、仕様書の見直し等により外部委託費を削減するとともに、年度計画において、相模原事務所研修施設の活用方法等の検討及び東京事務所の移転に向けた取組を進めることとしたことから、両事務所の修繕を緊急性の高いもののみに限定し、保守・修繕費を節減したこと等によるためである。
- 「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修宿泊収入等の減収によるものである。

平成25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25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	9,440	8,374	△1,066
業務活動による支出	5,608	4,456	△1,151
投資活動による支出	2,667	1,616	△1,051
財務活動による支出	419	419	0
翌年度への繰越金	746	1,881	1,136
資金収入	9,440	8,374	△1,066
業務活動による収入	4,298	4,282	△16
運営費交付金による収入	4,187	4,187	0
事業収入等	112	96	△16
投資活動による収入	2,675	3,068	393
財務活動による収入	—	—	—
前年度からの繰越金	2,466	1,024	△1,443

(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、既定予算の執行額が、計画額より少なかったため及び、平成25年度補正予算（第1号）によって措置された「好循環実現のための経済対策」の全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新及び関連システムの改修等経費について、1,499百万円のうち、平成26年度に1,355百万円繰り越したためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、定期預金の預入のための支出が少なかったためである。
2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修・宿泊収入等が減少したためである。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。