

平成 23 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料 1	国民生活センターのあゆみ	1 頁
資料 2	独立行政法人国民生活センター中期目標	2～6 頁
資料 3	独立行政法人国民生活センター中期計画	7～18 頁
資料 4	平成23年度独立行政法人国民生活センター年度計画	19～29 頁
資料 5	消費生活相談情報の活用、分析（PIO-ALERT）	30 頁
資料 6	「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数	31 頁
資料 7	トラブルメール箱に情報提供された 代表的な事例のQ&Aテーマ一覧（平成23年度）	32～33 頁
資料 8	新聞等への掲載実績（平成23年度）	34～42 頁
資料 9	事業者名公表一覧（平成23年度）	43～44 頁
資料10	平成23年度発行の「月刊国民生活」特集テーマ一覧	45 頁
資料11	平成23年度「月刊国民生活」読者アンケート	46 頁
資料12	「くらしの豆知識2012」にて取上げた情報一覧	47～48 頁
資料13	平成23年度国民生活センターにおける相談処理の流れ	49 頁
資料14	国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿	50～52 頁
資料15	ADR申請事案の分野別状況等	53～55 頁
資料16	ADRの結果概要の公表制度について	56 頁
資料17	ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）	57～60 頁
資料18	平成23年度研修一覧	61～62 頁
資料19	平成23年度消費生活専門相談員資格認定試験結果	63 頁
資料20	平成23年度商品テストの概要	64～106 頁
資料21	商品テスト分析・評価委員会委員名簿	107 頁
資料22	平成23年度 商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧	108～109 頁
資料23	外部試験機関へ委託したテスト	110～116 頁
資料24	消費生活センターの商品テスト事例	117～119 頁
資料25	平成23年度決算額等（対前年度比較）	120～126 頁

国民生活センターのあゆみ

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

独立行政法人国民生活センター中期目標

平成20年 2月29日
(変更)平成21年 9月 1日
消費者 庁

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行う機関として、平成15年10月に、それまでの特殊法人から独立行政法人化された。そして、平成16年に、消費者保護基本法が消費者基本法に抜本改正され、同法第25条において、センターは、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的機関としての役割が明確に位置付けられた。

平成21年9月の消費者庁の創設とともに施行された消費者安全法においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定された。

消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進み、消費者問題は多様化・複雑化し、消費者トラブルが増加している。また、最近の製品事故等を背景に国民の安全・安心に関する関心が高まっている。こうしたなかで、消費者が事業者に比べ情報の質・量及び交渉力において不利な立場にあることから、その格差を縮小するために、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要である。

したがって、センターが、独立行政法人化されてから平成20年3月までの最初の中期目標期間中の実績及び消費者庁の発足を踏まえ、平成20年4月から中期目標期間中に、引き続き、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として、その業務について、質の向上を図りつつ効率的かつ効果的に実施していくため、この目標を設定する。

1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成20年4月1日から平成25年3月31日までの5年とする。

2. 業務の効率化に関する事項

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

(2) 総人件費については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、人件費の削減について引き続き着実に実施するとともに、「経済財政改革と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、人件費改革の取組を平成23年度まで継続するものとする。併せて、国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。

(3) 給与水準について以下のような観点から検証を行い、これを維持する合理的な理由

がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。

- ① 職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮してもなお国家公務員の給与水準を上回っていないか。
- ② 事務所の所在地における地域手当が高いなど、給与水準が高い原因について、是正の余地はないか。
- ③ 国からの財政支出の大きさ、累積欠損の存在、類似の業務を行っている民間事業者の給与水準等に照らし、現状の給与水準が適切かどうか十分な説明ができるか。
- ④ その他、給与水準についての説明が十分に国民の理解を得られるものとなっているか。

(4) 契約については、原則として一般競争入札等によるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化を推進するものとする。

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

- ① センターが策定する「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。
- ② 一般競争入札等により契約を行う場合であっても、特に企画競争や公募を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施すること。

(5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運營業務について民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。
- ② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。

3. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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

(1) 消費生活情報の収集・分析

① P I O—N E Tの刷新

警戒すべき情報を早期に発見し、迅速な提供が行えるようにするために、業務の在り方を見直し、可能なものから早急を実施する。

全国消費生活情報ネットワーク・システム（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。P I O—N E T刷新システムの設計に当たっては、業務体系を再構築したうえで行う。

② 「早期警戒指標」の整備

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

③ 事故情報データベースの整備

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

④ 調査研究

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

(2) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

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

② ホームページ、出版物等による情報提供

ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する

③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

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

(3) 苦情相談

① 苦情相談

苦情相談業務について、直接相談を実施しつつ、弁護士、専門技術者等専門家の活用により地方消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図る。

② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する苦情相談機能の充実強化を図る。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、裁判外紛争解決手続を実施する。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁への情報提供

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、P I O-N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。

さらに、消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

② 地方消費生活センターへの情報提供

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

③ 行政機関等との情報交流

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

④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

(6) 研修

① 研修

地方消費生活センター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き、その充実を図る。

研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施する。

② 消費生活専門相談員資格認定制度

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

消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。

③ 市場化テストの実施

企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。

(7) 商品テスト

① 商品テストの実施

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。また、消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行うとともに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。

② 商品テストの実施機関情報の収集・提供

中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、提供する役割を積極的に果たす。

(8) 中核機関としての役割の強化

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

(9) 地方公共団体に対する支援

都道府県及び市町村に対し、教育・研修の機会の拡充等を始め、支援を強化する。

4. 財務内容の改善に関する事項

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

独立行政法人国民生活センター中期計画

平成20年 3月28日
(変更) 平成20年11月17日
(変更) 平成21年 3月12日
(変更) 平成21年 9月 1日
(変更) 平成24年 2月 8日
独立行政法人国民生活センター

(序文)

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第29条の規定に基づき、平成21年9月1日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった独立行政法人国民生活センター中期目標を達成するため、同法第30条の規定に基づき、次のとおり、独立行政法人国民生活センター中期計画を定める。

(基本方針)

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、消費生活情報の収集・提供等における中核的な機関として積極的な役割を果たす。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費

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

(2) 人件費

- ・ 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、平成22年度の役職員に係る人件費の総額を平成17年度に比べて5%以上削減する。ただし、退職手当及び福利厚生費並びに平成18年度以降の人事院勧告を踏まえた給与改定分については、削減対象額から除く。また、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえ、人件費改革を平成23年度まで継続する。

- (3) 給与水準については、職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮した国家公務員との給与水準差及び事務所の所在地における地域手当並びに国からの財政支出の大きさ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、これを維持する合理的な理由がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。

(4) 随意契約の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、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、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運營業務について平成21年度より民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。
- ② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

① P I O - N E T の刷新等

- ・ 苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付情報が作成され次第、即時に P I O - N E T へ登録する業務体系への転換を図る。
- ・ 上記業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画を基に P I O - N E T システムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始する。
- ・ P I O - N E T の「分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平成21年度からの運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。

② 「早期警戒指標」の整備

- ・ 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」を平成20年度に開発し、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、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

③ 「事故情報データベース」の整備

- ・ 「事故情報データベース」を平成21年度までに構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図ると

ともに、インターネットを活用して、事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する。

- ・ 「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。

④「消費者トラブルメール箱」の運用

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

⑤調査研究

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

(2) 国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

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

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア．ホームページ

- ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

イ．出版物

- ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。
- ・ 「月刊国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

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

③消費者庁の行う注意喚起への協力

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

(3) 苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。
- ・ 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ. 直接相談

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

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

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

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

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

(5) 関係機関との連携

①消費者庁

- ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、P I O－N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。

- ・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

②消費生活センター

- ・ 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」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。
- ・ 現在月 1 回提供している「消費生活相談緊急情報」を平成 2 1 年度中に月 2 回発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するために、「消費者行政フォーラム」に掲載する。
- ・ 情報提供の充実を図るため、「製品関連事故情報」の発行回数（現在は隔月発行）を順次増やして平成 2 1 年度中に毎月発行とする。また、情報提供の迅速性や利便性に資するために、平成 2 2 年度から「消費者行政フォーラム」に掲載する。

③国の行政機関

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

④独立行政法人

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

⑤法令照会への対応

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

⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

(6) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

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

②消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を平成20年度より実施する。

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 消費者団体や企業の消費者対応部門の職員を対象とする研修の実施・運営については、平成21年度に官民競争入札を導入する。

(7) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。
- ・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を収集し、毎年度、ホームページを通じて情報提供する。
- ・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

(8) 中核機関としての役割強化

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

(9) 地方公共団体に対する支援

- ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、研修等の機会の拡充に加え、経験豊富な相談員等を巡回させ、現地の相談員に対し助言を行うこと等により、地方公共団体に対する支援を強化する。

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

別紙1から別紙3のとおり（省略）

4. 短期借入金の限度額

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

5. 不要財産の処分に関する計画

- ・ 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のうち、平成24年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。

6. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7. 剰余金の使途

- (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
- (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
- (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

- (1) 施設・設備に関する計画

平成20年度～平成24年度

施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財 源
東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費補助金

(注) 金額については見込である。

なお、上記のほか、業務の実施状況及び施設・設備の老朽化度合いを勘案した施設整備が追加されることがあり得る。

(2) 人事に関する計画

- ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
- ・ 第1期中期計画に引き続き、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

(4) 積立金の処分に関する事項

なし

中期計画予算
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	23,893
施設整備費補助金	354
自己収入	719
計	24,966
支 出	
業務経費	11,285
一般管理費	1,073
人件費	6,417
施設整備費	354
国庫納付金	5,837
計	24,966

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

(注2) 運営費交付金収入及び業務経費には、平成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。

【人件費の見積り】

期間中総額5,008百万円を支出する。

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

【運営費交付金算定方式】

- ・ ルール方式とする。

【運営費交付金の算定ルール】

- ・ 毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

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

$$\text{人件費} = (\text{基本給等} + \text{社会保険料負担金} + \text{児童手当拠出金}) \times \alpha_1 \times \gamma + \text{退職手当}$$

基本給等＝前年度の（役員報酬＋職員基本給＋職員諸手当＋超過勤務手当）

業務経費＝前年度の業務経費相当額× $\alpha 2$ × δ

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額× $\alpha 3$

【注記】

人件費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

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

一般管理費の効率化係数（ $\alpha 3$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

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

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

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

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

【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

- ・人件費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：平成20年度は前年度0.98、平成21年度以降は対前年度0.99と仮定した。
- ・業務経費の効率化係数（ $\alpha 2$ ）：中期計画期間中は、0.99と仮定した。
- ・一般管理費の効率化（ $\alpha 3$ ）：中期計画期間中は、0.97と仮定した。
- ・消費者物価指数（ β ）：中期計画期間中は1.00と仮定した。
- ・人件費調整係数（ γ ）：平成20年度は1.00559、平成21年度以降は1.00と仮定した。
- ・政策係数（ δ ）：平成20年度は1.0755954、平成21年度以降は1.00と仮定した。

収支計画
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	18,892
経常費用	18,892
業務経費	11,013
一般管理費	1,073
人件費	6,417
減価償却費	388
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	18,892
運営費交付金収益	17,785
自己収入	719
資産見返運営費交付金戻入	388
臨時利益	0
純利益	0
目的積立金取崩額	0
総利益	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【注記】

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

資金計画
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	24,966
業務活動による支出	18,503
投資活動による支出	626
財務活動による支出	5,837
次期中期目標期間への繰越金	0
資金収入	24,966
業務活動による収入	24,612
運営費交付金による収入	23,893
自己収入	719
投資活動による収入	354
施設整備費補助金による収入	354
財務活動による収入	0
前期中期目標期間よりの繰越金	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成23年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成23年 3月31日
(変更) 平成24年 2月21日
独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第31条の規定に基づき、平成23年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費

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

(2) 人件費

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

(3) 給与水準

- ・ 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。

(4) 随意契約の見直し

- ・ 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するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ・ 相模原事務所の施設の企画・管理・運營業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。
- ・ 「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）に基づき、相模原事務所の研修施設としての廃止の具体化に

ついて検討する。

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

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

① P I O - N E T の刷新等

- ・ 平成22年度より運用を開始した新P I O - N E T (P I O - N E T 2010) の安定的な稼動を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況及び改善要望等を元に、システムを改善する。
- ・ 開設日が週3日以下でP I O - N E T 端末の配備を希望する消費生活相談窓口については、予算の状況、利用環境の整備等を勘案しつつ、優先順位に応じて順次、端末機の配備を行う。
- ・ 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等について調査・研究に着手する。

② 「早期警戒指標」の整備

- ・ P I O - N E T 情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 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、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。

③ 「事故情報データベース」の整備

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

④ 「消費者トラブルメール箱」の運用

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

⑤ 調査研究

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

(2) 国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

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

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

- ・ コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

イ. 出版物

- ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行するとともに、コンテンツのホームページへの掲載について検討する。
- ・ 「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

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

③消費者庁の行う注意喚起への協力

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

(3) 苦情相談の充実・強化

① 苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。
- ・ 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援

- ・ 都道府県・政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。
- ・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。

② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報の取扱いについて、消費生活センターからの経由相談に引き続き積極的に対応する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、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する。

(5) 関係機関との連携

① 消費者庁

- ・ 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。
- ・ 定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。
- ・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

② 消費生活センター

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

に掲載する。

- ・ 緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。
- ・ 緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

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

④独立行政法人

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

⑤法令照会への対応

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

⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

(6) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 「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）に基づき、相模原の研修施設で行う研修については、廃止す

ることを前提にその後の研修の実施方法を検討する。

②消費生活専門相談員資格認定制度

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

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。

(7) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。
- ・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。
- ・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。
- ・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

- (8) 中核機関としての役割強化
 - ・ 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。
- (9) 地方公共団体に対する支援
 - ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員等を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。
- 3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
別紙1から別紙3のとおり。
- 4. 短期借入金の限度額
 - ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。
- 5. 不要財産の処分に関する計画
 - ・ 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のうち、平成24年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。
- 6. 重要な財産の処分等に関する計画
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
 - (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
 - (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備
- 8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項
 - (1) 施設・設備に関する計画
計画なし
 - (2) 人事に関する計画
 - ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
 - ・ 職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

(4) 積立金の処分に関する事項

計画なし

平成23年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	3, 144
事業収入等	144
前年度からの繰越金	7, 164
計	10, 452
支出	
業務経費	3, 119
一般管理費	210
人件費	1, 285
国庫納付金	5, 837
計	10, 452

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【人件費の見積り】

990百万円を支出する。

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

平成23年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	4,628
経常費用	4,628
業務経費	2,886
一般管理費	200
人件費	1,285
減価償却費	249
財務費用	8
収益の部	4,625
経常収益	4,625
運営費交付金収益	4,369
事業収入等	143
資産見返運営費交付金戻入	113
経常損失	2
目的積立金取崩額	—
当期総損失	2

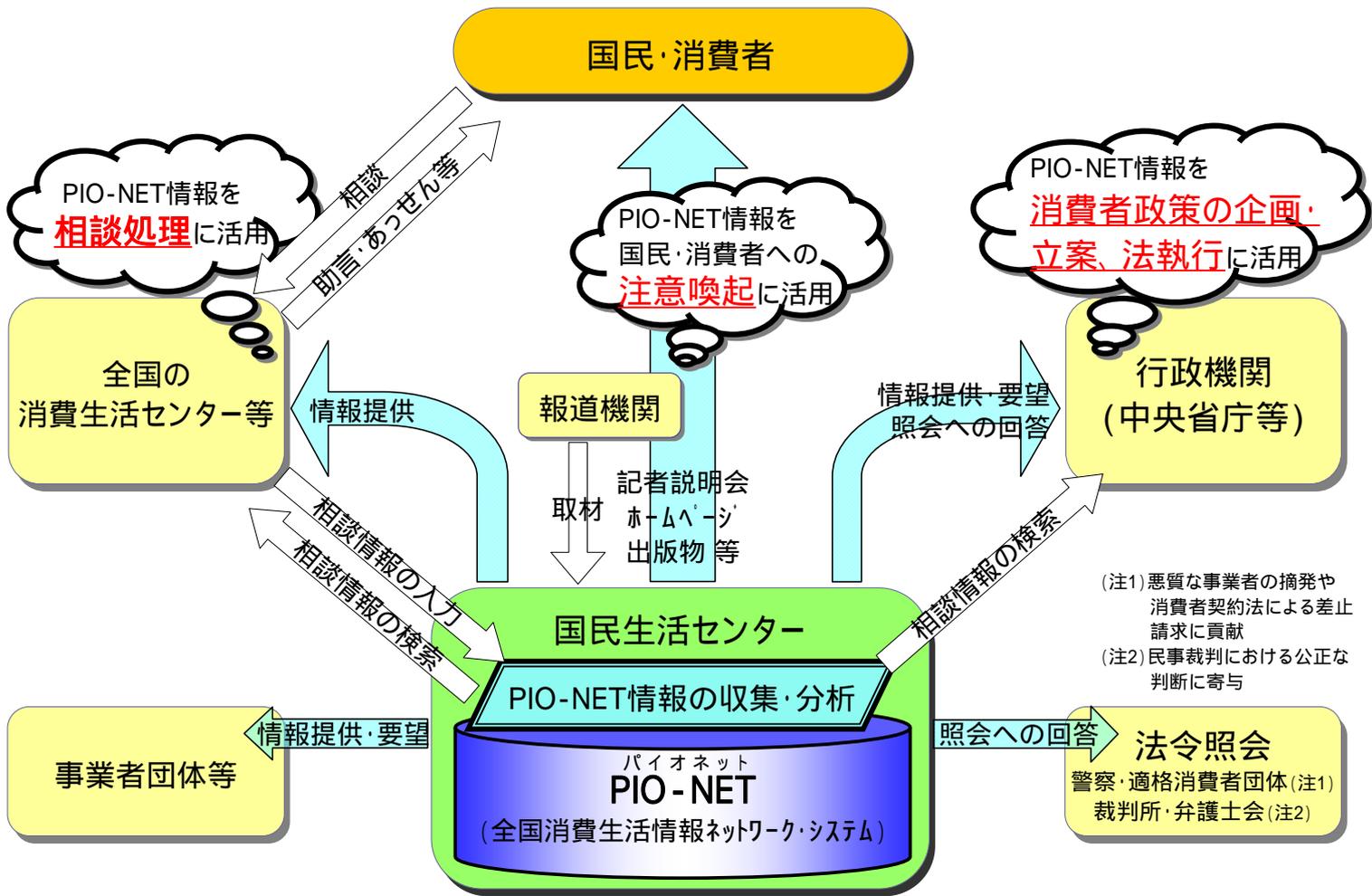
(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成23年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	39,071
業務活動による支出	4,405
投資活動による支出	26,402
財務活動による支出	5,969
翌年度への繰越金	2,295
資金収入	39,071
業務活動による収入	3,309
運営費交付金による収入	3,144
事業収入等	166
投資活動による収入	26,303
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	9,459

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。



消費生活相談情報の分析(PIO-ALERT等)

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

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

さらに、2010年12月からは、当該指標を効果的に利用するためのツールとして、「消費生活相談早期警戒システム」(PIO-ALERT)を開発し運用を開始。クリックによる簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの集計結果をグラフや地図で視覚的に把握できるため、各自治体の消費者行政部門等が、問題のある事業者や手口等を発見・分析しやすくなり、迅速な対応が可能となった。

「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成 23 年度）

送信者の属性（年代別）

	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
件数	200	1657	4382	4051	1836	746	192
割合	1.7%	14.1%	37.2%	34.4%	15.6%	6.3%	1.6%

送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	7718	4048
割合	65.6%	34.4%

送信者の属性（職業）

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	6980	1904	1427	966	486
割合	59.3%	16.2%	12.1%	8.2%	4.1%

トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例のQ&A テーマ一覧
(平成23年度 新規追加・更新分)

	テーマ
1	「不要な貴金属を買い取る」という業者が突然訪問し、買い取ってもらったが、後になって、買取価格が相場の半額ほどであることがわかった
2	収入がなければ返金するとうたう情報商材を買ったが返金されない
3	駐車場の更新料は必要？
4	知らない業者から、自分が所有している土地の管理について電話がきた
5	太陽光発電システムのパワーコンディショナが、設置後10年ほどで故障した
6	水道局の関係を名乗り、無料で水質検査をするというが信用できるか
7	新人研修中と言うので路上で名刺交換に応じたら、その後しつこくマンションの勧誘を受けた
8	業者から、「今なら補助金がもらえる」とヒートポンプ給湯器の設置を急がされたが、すでに補助金の申請期間は終了していた
9	強引でしつこいマンションの勧誘電話はどうしたらよいか？
10	「火災保険を使えば無料で屋根などを修理できる」というチラシをもらったが、本当か
11	リゾート物件売却業者に、土地売却を依頼したところ、高額な新聞広告掲載料を請求された
12	ネットオークションで落札した中古車、納車後すぐに不具合が起きた
13	東日本大震災が発生してまもなく「停電には太陽光発電システムが強い」という訪問勧誘を受けた
14	電力会社の委託を受けたという業者から不審な電話がかかってくる
15	地震による交通状況により行けなくなったホテルのキャンセル料は？
16	地震でアパートが壊れ住めなくなったが、家主に転居費用を請求できないか？
17	電子レンジでさつまいもをふかしたら、発火して焼きイモに！
18	設置義務のない場所にも火災報知器を設置させられてしまった
19	インターネットショップで購入した洋服に品質タグがついていない
20	サクラを使っているとされる携帯電話の出会い系サイトで高額な利用料を支払ってしまった
21	SNSから有料メール交換サイトに誘導された
22	利用した覚えが無いのに、スマートフォンのパケット通信料が高くなってしまった
23	通信サービスに申し込み、不要になったため解約しようとしたら、2年間は高額な解約金が必要だった
24	高齢の親が携帯電話の機種変更をした際に、よく分からないままデジタルフォトフレームを契約してしまった
25	携帯電話の機種変更時、複数のモバイルコンテンツに半ば強制的に加入させられた
26	携帯電話で特定番号から始まるダイヤルサービスを利用すると、料金プランの無料通信分の対象にならなかった
27	エリア内だと思い、モバイル無線ルーターを契約したが、自分が一番使いたい場所でネットワークが繋がらない
28	クレジットカード利用時に手数料を請求された
29	「ポイントがお得になる！」と強調され、作ったクレジットカードが、リボ払い専用だった
30	知らない異性から電話があり、後日会ったところ、宝石販売の勧誘を受けた
31	掃除機を分割払いで購入した数年後、解約の手伝いをするという別業者から電話がかかってきた
32	牛乳だと思って購入したら、加工乳だった
33	携帯電話からスマートフォンへ機種変更時、電子マネーは引き続き利用できるか
34	競馬予想ソフトのカタログと申込書が届いていれば買い取りたい、という電話があったが信用できるか？
35	海外宝くじに当選した可能性があるというダイレクトメールが届いた

36	旅行積立を途中で解約したが現金で返金されない
37	高速バスのチケット、紛失したら再発行してくれない？
38	ノートに書いた文字がいつの間にか消えてしまった(消せるボールペンインク)
39	甘味料を使っていないという表示があったのに、砂糖が入っていた
40	宿泊施設の共同購入型クーポン、既に予約が満杯で、利用期限までに使えそうにない
41	携帯電話でネット通販の購入操作中、電波状況が悪くなった。操作を続けたら、2つ購入したことになっていた
42	共同購入型クーポン購入後、利用条件が変えられていた
43	海外ホテル予約サイトから、クレジットカード支払いでホテルを予約・利用したが、帰国後、根拠不明な料金を請求された
44	ネットショップで購入し代金を前払いしたが、商品が届かず連絡もつかない
45	アダルトサイトの年齢確認に応じたら請求画面が表示され消えなくなった
46	知らないうちにウイルス対策ソフトの期限が自動更新され、カード決済された
47	「未払いの布団代金があるので支払いの必要がある」と見知らぬ業者が訪問した
48	ネット会員の解約手続きをしたいのに、手続きする箇所が見つからない
49	セールストークを信じて、プロバイダーの乗り換えをしたがメリットがなかった
50	携帯電話向けの会員サイトを解約したはずなのに、解約できていなかった！
51	突然、携帯電話に応募した覚えのない会社から採用通知メールが届いた！
52	保証書に購入年月日が記入されていない
53	家電量販店に修理を依頼したら、修理代を上乗せ請求された
54	放射線測定の仕組みや性能が疑わしいものをガイガーカウンターと称して販売している業者がいる

新聞等への掲載実績(平成23年度)

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	加圧を利用したスパッツの使い方 に注意!								
2	「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況(第1報)ー開設 後一週間のまとめー	毎日	1						
3	「東日本大震災」で寄せられた消 費生活相談情報(第2報)ー発生 1カ月間にみる相談の推移ー	毎日	1						
4	震災に乗じた迷惑メールにご注 意!			NHK	1				
5	被災者支援などを名目とした「温 泉付き有料老人ホームの利用権」 の買い取り等の勧誘に御注意く ださい	産経 東京	2						
6	住宅用火災警報器の設置につい て	読売	1	NHK	1				
7	「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況ー開設後1カ月の まとめー								
8	「東日本大震災」で寄せられた消 費生活相談情報(第3報)ー発生 2カ月間における相談の推移ー	毎日	1						
9	胎児の正常な発育に役立つ「葉 酸」を摂取できるとうたった健康 食品								
10	慌てて契約しない!屋根の修理 サービスー震災に便乗した悪質 な勧誘に注意ー			NHK	1				
11	震災を口実に訪問する貴金属の 買い取りサービスにご注意								

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
12	震災をめぐる「電話」のトラブル ー被災状況により事業者の対応も柔軟化ー	朝日	1						
13	「消費者トラブル解決」をうたう 探偵業者にご注意を！！								
14	「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況ー開設後2カ月の まとめー								
15	「クレジットカード現金化」をめ ぐるトラブルに注意！第3弾ー ギャンブル情報料、内職、未公開 株…様々な支払いに広がってい るー								
16	震災に乗じた未公開株の勧誘に 注意！ー「被災地支援」など震災 にかこつけた話にだまされない でー			NHK	1				
17	「消費者トラブルメール箱」2010 年度のまとめー2010年10月から 2011年3月までに調査した事案 を中心にー								
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 23 年度第1回）								
19	アプリコット合同会社の「温泉付 き有料老人ホーム利用権」は契約 しないで！							47 ニュース	1
20	「東日本大震災」で寄せられた消 費生活相談情報（第4報）ー発生 3カ月間における相談の推移ー								
21	ブライダルエステで危害発生！ ー施術を受ける際には、時間的な 余裕を持ってー	朝日	1	NHK 日本テレビ テレビ朝日	3				
22	車内で接続したら発煙したイン バーター（相談解決のためのテス								

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
	トから No.1)								
23	小麦加水分解物を含む「旧茶のしずく石鹼」（2010年12月7日以前の販売分）による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－	読売 毎日 産経 朝日	4	日本テレビ	1			北日本 山陰中央 高知 47 ニュース	4
24	放射性物質への不安につけこむ 広告や勧誘にご注意を！			NHK	1				
25	震災による給湯器の貯湯タンクの転倒被害－今後の被害防止のため、改めて機器の設置の点検を！－								
26	大学生に広がる投資用教材 DVDの紹介販売トラブル－多額の借金や友人を失ってまでも本当に必要ですか？－								
27	「高速バス」のトラブル、増えてます－運行タイプによる、トラブルの違い－								
28	「震災に関連する悪質商法 110番」の受付状況－開設後3カ月のまとめ－								
29	仏像の勧誘に注意！－劇場型勧誘や送り付け、震災に便乗したセールストークなどに気をつけて－			NHK 日本テレビ TBS テレビ朝日	4				
30	造園で再利用された異臭を放つ枕木（相談解決のためのテストから No.2）								
31	縁台の上に足を乗せたら転倒し骨折（相談解決のためのテストから No.3）								
32	子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果－								

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
	カドミウム、鉛の溶出について (2011年)ー								
33	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第1弾ー今後の情報に注意して！ー	産経 朝日 日経	3	NHK 日本テレビ	2				
34	新車の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル！			NHK 日本テレビ テレビ朝日	3				
35	2010年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要								
36	2010年度のPIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の概要								
37	比較的安価な放射線測定器の性能	毎日 産経 朝日 東京	4	NHK 日本テレビ TBS フジテレビ テレビ朝日 テレビ東京	6			北海道 茨城 中日 京都 山陽 他	33
38	水槽用ろ過装置のパイプが外れて階下まで漏水(相談解決のためのテストから No.4)								
39	前輪の支えの一部が外れ走行不能となった自動車(相談解決のためのテストから No.5)								
40	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第2弾ー民事再生手続の開始が決定ー								
41	小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹼」(2010年12月7日以前の販売分)7月14日公表後の危害状況について								
42	子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！			日本テレビ	1				

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
43	CO2（二酸化炭素）排出権取引に関する儲け話のトラブル！－一般の消費者は手を出さないで－	朝日	1	NHK	1				
44	第39回国民生活動向調査＜結果・速報＞－「震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブル」の状況－								
45	「震災に関連する悪質商法110番」開設期間中に寄せられた相談の傾向								
46	消石灰による失明事故発生			NHK	1				
47	「平成23年度国民生活センターADR実態調査」の結果報告								
48	手続件数300件を超えた国民生活センターADR								
49	2010年度の製品関連事故に係る消費生活相談の概要－最近の訴訟事案も含めて－								
50	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23年度第2回）								
51	キックスケーターで転倒した際にハンドルの端で右ほおを裂傷（相談解決のためのテストからNo.6）								
52	基材に鉛が含まれる工芸用金属シート（相談解決のためのテストからNo.7）								
53	誤った接続によって発火したポータブル充電器（相談解決のためのテストからNo.8）								
54	「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第5報）－発生から半年間の相談の推移－								

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
55	アートメイクの危害	毎日 朝日 東京	3	NHK 日本テレビ TBS	3			河北新報 千葉日報 静岡 中国 大分合同 他	27
56	「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！								
57	市役所職員をかたる還付金等詐欺が再び増加！一急かしながら、スーパーやコンビニのATMへと誘導する新たな手口								
58	廃業した国内商品先物取引業者から被った損金を「取り戻す」という怪しい勧誘－「隠し財産が見つかった」「返金される」の言葉にだまされないで！－	毎日	1						
59	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								
60	「個人情報相談」6年間の傾向と2010年度の相談概要								
61	車輪を固定するハブボルトが折損し走行不能となった自動車(相談解決のためのテストから No.9)								
62	不織布から金属製のノーズワイヤが突き出るマスク(相談解決のためのテストから No.10)								
63	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第3弾－「被害を取り戻す」という二次被害のトラブルに気をつけて－	読売	1					東奥日報 神奈川 岐阜 他	14

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
64	急増するスマートフォンのトラブル	読売 産経(2回) 東京	4	日本テレビ TBS フジテレビ	3			神戸新聞 山陽新聞 西日本新聞 他	14
65	悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害－収入が得られると誘導されたサイトでメール交換－	産経	1	NHK(2回) 日本テレビ	3				
66	家庭用電動工具の使い方に注意！－指の切断や内臓損傷の事故も－			NHK 日本テレビ TBS フジテレビ テレビ朝日 テレビ東京	6				
67	消費者問題に関する2011年の10大項目								
68	使い捨てカイロを入れていたら低温やけどになったポケット付きの腹巻き(相談解決のためのテストから No.11)								
69	耳の中で膨張して取り出せなくなったビーズ(相談解決のためのテストから No.12)								
70	比較的安価な放射線測定器の性能－第2弾－	読売 日経	2	TBS テレビ朝日	2			山形 山梨日日 福井 大阪日日 宮崎日日 他	24
71	歯科インプラント治療に係る問題－身体的トラブルを中心に－	産経 朝日	2	NHK 日本テレビ	2				
72	水でぬらすだけで冷感が得られることをうたったタオル－湿疹・かぶれの原因となることも－	読売 毎日(2回)	3	NHK テレビ朝日	2				

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
73	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 23 年度第 3 回）								
74	タンクに入れて使う節水器具でトイレの水が止まらなくなった！！（相談解決のためのテストから No. 13）								
75	取っ手部に体重をかけると転倒する外作業用の椅子（相談解決のためのテストから No. 14）								
76	開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、“除霊のため” “運気を上昇させるため” と、次々に開運商品売りつける手口に要注意！	朝日（2回） 日経	3	NHK 日本テレビ フジテレビ	3			河北新報 47 ニュース	2
77	実体不明の「グリーン電力証書」の販売トラブルー太陽光発電事業の加盟店入会の勧誘にだまされないでー								
78	ペットのインターネット取引にみるトラブル								
79	金属部分のバリで指を切り、布団も破れた布団干し（相談解決のためのテストから No. 15）								
80	ラジウム温泉と同等になるとうたった浴用岩石と岩塩（相談解決のためのテストから No. 16）								
81	システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意！			NHK	1				
82	ミネラル成分の溶出が極めて少ない入浴剤（相談解決のためのテストから No. 17）								
83	雨漏りのおそれのある、軽量のテント（相談解決のためのテストから No. 18）								

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
84	薄型テレビの転倒防止対策の重要性			フジテレビ	1				
85	「賞金が当たった」という詐欺的なDMに注意！ー全国の消費生活センターに寄せられたDMの分析をふまえてー	産経	1	NHK テレビ朝日	2			新潟日報	1
86	増加する自動車の売却トラブルー震災後の自動車不足を背景に、強引な買い取りや解約トラブルがー	産経	1						
87	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23年度第4回）								
88	「美容医療・契約トラブル110番」の実施結果報告								
合計			42回		55回		0回		120回

事業者名公表一覧（平成23年度）

	テーマ	事業者名
1	加圧を利用したスパッツの使い方に注意！ (平成23年4月8日)	(株) アンジュ、(株) エル・ローズ、カスタムプロデュース (株)、(株) グッズマン、(株) ニーズ、ミュー (株)、(株) メイダイ、(株) メテックス、ヤーマン (株)、(株) ワコール、アルケア (株)、(株) ゴールドウイン、テルモ・ビーエスエヌ (株)
2	住宅用火災警報器の設置について (平成23年5月12日)	ニッタン (株)、能美防災 (株)、パナソニック電工 (株)、ホーチキ(株)
3	胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品 (平成23年5月26日)	アサヒ フードアンドヘルスケア (株)、井藤漢方製薬(株)、(株)エーブライム、大塚製薬(株)、(株)オーガランド、オリヒロプランデュ(株)、(株)グリーンメディカル、健康フーズ(株)、小林製薬(株)、佐藤製薬(株)、(株)大創産業、(株)ディーエイチシー、ティーライフ(株)、日本ダグラスラボラトリーズ(株)、(株)ネイチャーラボ、(株)ヘルスファーム、補完医療製薬(株)、(株)ヤマノ、山本漢方製薬(株)、(株)シナジーカンパニージャパン、日本ファミリーケア(株)、(株)パル、ビジョン(株)、(株)美高商事、ユースモア(株)
4	アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで！ (平成23年6月24日)	アプリコット合同会社、緑開発合同会社、合同会社グリーンアート、合同会社三葉コーポレーション
5	車内で接続したら発煙したインバーター(相談解決のためのテストから No.1) (平成23年7月7日)	城下工業(株)
6	小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」(2010年12月7日以前の販売分)による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－ (平成23年7月14日)	株式会社悠香
7	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第1弾－今後の情報に注意して！－ (平成23年8月18日)	株式会社安愚楽牧場
8	比較的安価な放射線測定器の性能 (平成23年9月8日)	上海貝聖電子技術有限公司、有川株式会社、BaiYa 楽天市場店、 華瑞科学仪器(上海)有限公司、越洋通商株式会社、Shanghai ergonomics detecting instrument Co.,ltd、Ishino 有限会社、 中国辐射防护研究院三辐电子仪器厂、Hyper Shop、上海精博工贸有限公司、 济宁科电检测仪器有限公司、JMD 株式会社、上海朔旺仪器仪表有限公司、浙江*群科技有限公司、日立アロカメディカル株式会社 *乙の左側にニンベンが付いた文字

	テーマ	事業者名
9	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第2弾－ 民事再生手続の開始が決定－ (平成23年9月8日)	株式会社安愚楽牧場
10	小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石 鹼」(2010年12月7日以前の販売分)7月14 日公表後の危害状況について (平成23年9月8日)	株式会社悠香
11	子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！ (平成23年9月22日)	ブリヂストンサイクル(株)、ホダカ(株)、パ ナソニック サイクルテック(株)、ヤマハ発動 機(株)、宮田工業(株)
12	誤った接続によって発火したポータブル充電 器(相談解決のためのテストから No.8) (平成23年10月6日)	株式会社 StrapyaNext
13	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第3弾－ 「被害を取り戻す」という二次被害のトラブル に気をつけて－ (平成23年11月14日)	株式会社安愚楽牧場
14	家庭用電動工具の使い方に注意！一指の切断 や内臓損傷の事故も－ (平成23年12月8日)	パナソニック 電工パワーツール(株)、ポップリベ ット・ファスナー(株)、ボッシュ(株)、日立工機(株)、 (株)マキタ、リョービ(株)、
15	比較的安価な放射線測定器の性能－第2弾－ (平成23年12月22日)	濟寧魯科検測器材有限公司、株式会社L o l i s h o p、高森コーキ株式会社、株式会社山谷 産業、QUARTA-RAD Ltd.、コスモスインポート、 SOEKS、スターシステムズ株式会社、ECOTEST、 株式会社 Digital G&G、日立アロカメディカル 株式会社
16	水でぬらすだけで冷感が得られることをうた ったタオル－湿疹・かぶれの原因となることも － (平成24年1月19日)	(株)コーポ、(株)総通、竹内毛織(株)、(株)ニーズ、(株) ヒラカワコーポレーション、(株)富士、(株)ブロッ サム、(株)リョーイ
17	システムキッチンのステンレスシンクのさび に注意！ (平成24年3月1日)	クリナップ(株)、タカラスタンダード(株)、パ ナソニック 電工(株)、(株)LIXIL
18	薄型テレビの転倒防止対策の重要性 (平成24年3月15日)	シャープ(株)、(株)東芝、パナソニック(株)

ADRについては、別添資料17(57～60頁)参照

平成23年度発行の「月刊国民生活」特集テーマ一覧

平成23年 5月号	金融商品を考える
6月号	成年後見制度の今後
7月号	変わる高齢者の住まい―施設から住宅へ―
8月号	「介護」を知る
9月号	変わる年金制度とライフプラン
10月号	消費生活相談とメンタルヘルス
11月号	オンラインゲーム
12月号	震災から学ぶ そのとき起こる消費生活トラブル
平成24年 1月号	市販薬 販売方法のゆくえ
2月号	消費生活相談員
3月号	住宅を借りる―トラブル防止へ新たな動き―
4月号	消費者問題を振り返る―『国民生活』が伝えてきたもの―