

平成17年度
独立行政法人国民生活センター
業務実績報告書

平成18年6月
独立行政法人国民生活センター

平成17年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

平成18年6月
独立行政法人国民生活センター

— 目 次 —

I. はじめに	4 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	5 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 根拠法	
4. 主務大臣	
5. 法人の沿革	
6. 所在地	
7. 資本金	
8. 役員の状況	
9. 職員の状況	
10. 法人の組織	
III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告	7 頁
1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画の一部変更について	
2. 平成17年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について	
IV. 法人の長等による業務運営状況について	9 頁
V. 平成17年度における業務実績について	10 頁
1. 業務運営の効率化	10 頁
(1) 一般管理費の執行	11 頁
(2) 業務経費の執行	12 頁
(3) 最適化計画の策定	14 頁
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上	15 頁
(1) 消費生活情報の収集	15 頁
1) P I O - N E T の運営	
i. 現行のホストコンピュータシステムの見直し	
ii. 端末装置等の一元的な整備・管理	
iii. 相談受付から登録までの所要日数15%短縮	

- iv. 消費生活相談データベース
 - 2) 消費者トラブルメール箱
 - i. 「消費者トラブルメール箱」による情報収集
 - ii. 「消費者トラブルメール箱」によって収集した情報の提供
- (2) 国民への情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25頁
- 1) 報道機関等を通じた情報提供
 - 2) 出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供
 - i. ホームページ
 - ①提供情報の充実とアクセス件数増加
 - ②携帯電話による情報提供の充実
 - ③テレビ番組
 - ii. 定期出版物等
 - ①「くらしの豆知識」について
 - ②「国民生活」について
 - ③「たしかな目」について
 - ④「消費生活年報2005」について
- (3) 苦情相談・・ 43頁
- 1) 苦情相談
 - 2) 個人情報取扱いに関する苦情相談
 - i. 個人情報保護法相談データベースの運用
 - ii. 個人情報に関する相談受付
 - iii. 個人情報関連相談の収集と編纂
 - 3) 地方センターの苦情相談処理への支援
 - i. 中核的機関としての役割
 - ii. 経由相談受け付け強化
 - 4) 消費者苦情処理専門委員会
 - 5) 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備
- (4) 関係機関への情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 59頁
- 1) 地方センターへの情報提供
 - i. 「P I O-N E T通信」の発行
 - ii. 地方センターへの情報電子配信のための環境整備
 - iii. 「P I O-N E T通信」の電子配信
 - iv. 「消費生活相談緊急情報」の電子配信
 - v. 地方センターとの情報交換
 - 2) 行政機関等との情報交流
 - i. 行政機関からのP I O-N E T情報提供依頼への対応
 - ii. 法令に基づく情報照会への対応
 - 3) 消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交換
 - i. 消費者フォーラムの開催
 - ii. 事業者団体等との意見交換
 - iii. 「くらしの情報交流プラザ」の活用

(5) 研修	75 頁
1) 研修	
i. 地方公共団体職員を対象とした研修	
ii. 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修	
iii. 生活大学移動セミナー	
iv. 企業の消費者対応部門職員等を対象とした研修	
v. 消費者活動リーダーを対象とした研修	
vi. 相模原市との共催による公開講座	
vii. 学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修	
viii. 研修等の受講者に対するアンケート調査	
2) 消費生活専門相談員資格の審査及び認定	
(6) 商品テスト	92 頁
1) 原因究明テスト	
i. テスト技術向上のための研鑽とテスト期間短縮	
ii. 原因究明テスト実施件数	
iii. 全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会の実施	
2) 問題提起型テスト	
i. 問題提起型テスト実施件数	
ii. テスト結果の提供	
iii. テストの課題設定及び成果に対する評価	
(7) 調査研究	106 頁
1) 各種調査研究	
2) 調査研究結果及び調査研究課題に対する評価	
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	112 頁
4. 短期借入金の限度額	112 頁
5. 重要な財産の処分等に関する計画	112 頁
6. 剰余金の使途	112 頁
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	112 頁
(1) 施設・設備に関する計画	112 頁
(2) 人事に関する計画	112 頁
1) 方針	
2) 業績手当制度の導入	
3) 人員に係る指標	
(3) 中期目標期間を超える債務負担	113 頁
(4) 積立金の処分に関する事項	114 頁

I. はじめに

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

平成15年10月に国民生活センターが独立行政法人化して以来、2年半が経過した。この2年半の全国の消費生活相談の状況をみると、平成15年度には消費者金融問題や架空・不当請求問題が増加してP I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録された相談件数が初めて100万件を超え、取引関係等の相談の割合が7割以上に達している。平成16年度には、架空・不当請求に関する相談が激増したことから、P I O-N E Tに登録された相談件数は192万件にものぼった。平成17年度に入ると、架空・不当請求の相談はやや沈静化したが、高齢者を狙った悪質訪販リフォームなど、特に高齢者等をターゲットにした消費者トラブルが社会問題化した。また、生命保険の保険金不払い問題、個人年金保険の銀行窓口販売に伴うトラブルが増加するなど、金融関係の消費者トラブルが目立った。また、多重債務問題も依然深刻であり、健康食品関連の被害の増加、マンションの耐震強度偽装問題の発生など、消費者の安全・安心面に関する問題も後を絶たない状況となっている。

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

本報告書の対象期間である平成17年度は、中期計画（平成15年度～平成19年度）の3年目にあたる。特に平成17年度には、P I O-N E T事業の管理・運営に関する国からの移管及び「相談カード直接作成システム」の導入を実施し、各地の消費生活センターの協力を受けながら新システムの定着と導入効果の創出を図った。また、平成17年度4月からは個人情報保護法が全面施行となり、これを受けて当センターでも個人情報保護法に関する相談に対応する体制等を整え実施している。

以上のような状況を踏まえ、本報告書では、当センターの平成17年度における業務実績とその成果を取りまとめた。

Ⅱ. 独立行政法人国民生活センターの概要

1. 目的

独立行政法人国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うことを目的とする（独立行政法人国民生活センター法 第3条）。

2. 業務の範囲

- (1) 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する。
 - (2) 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する。
 - (3) 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供する。
 - (4) 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行う。
 - (5) 国民生活に関する情報を収集する。
 - (6) 前各号の業務に附帯する業務を行う。
- (独立行政法人国民生活センター法 第10条)

3. 根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日 法律第123号）

4. 主務大臣

内閣総理大臣

5. 法人の沿革

昭和37年 6月1日 特殊法人国民生活研究所として設立
昭和45年10月1日 特殊法人国民生活センターに改組
平成15年10月1日 独立行政法人国民生活センター設立
※国民生活センターのあゆみについては別添資料01を参照

6. 所在地

相模原 〒229-0029 神奈川県相模原市弥栄3-1-1
電話(042)758-3161 (総合案内)
東京 〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22
電話(03)3443-6211 (総合案内)

7. 資本金

約91億6千6百万円 ※全額政府出資

8. 役員の状況

理事長 糠谷真平（平成15年10月1日就任）
理事 川本 敏（ ” ” ）

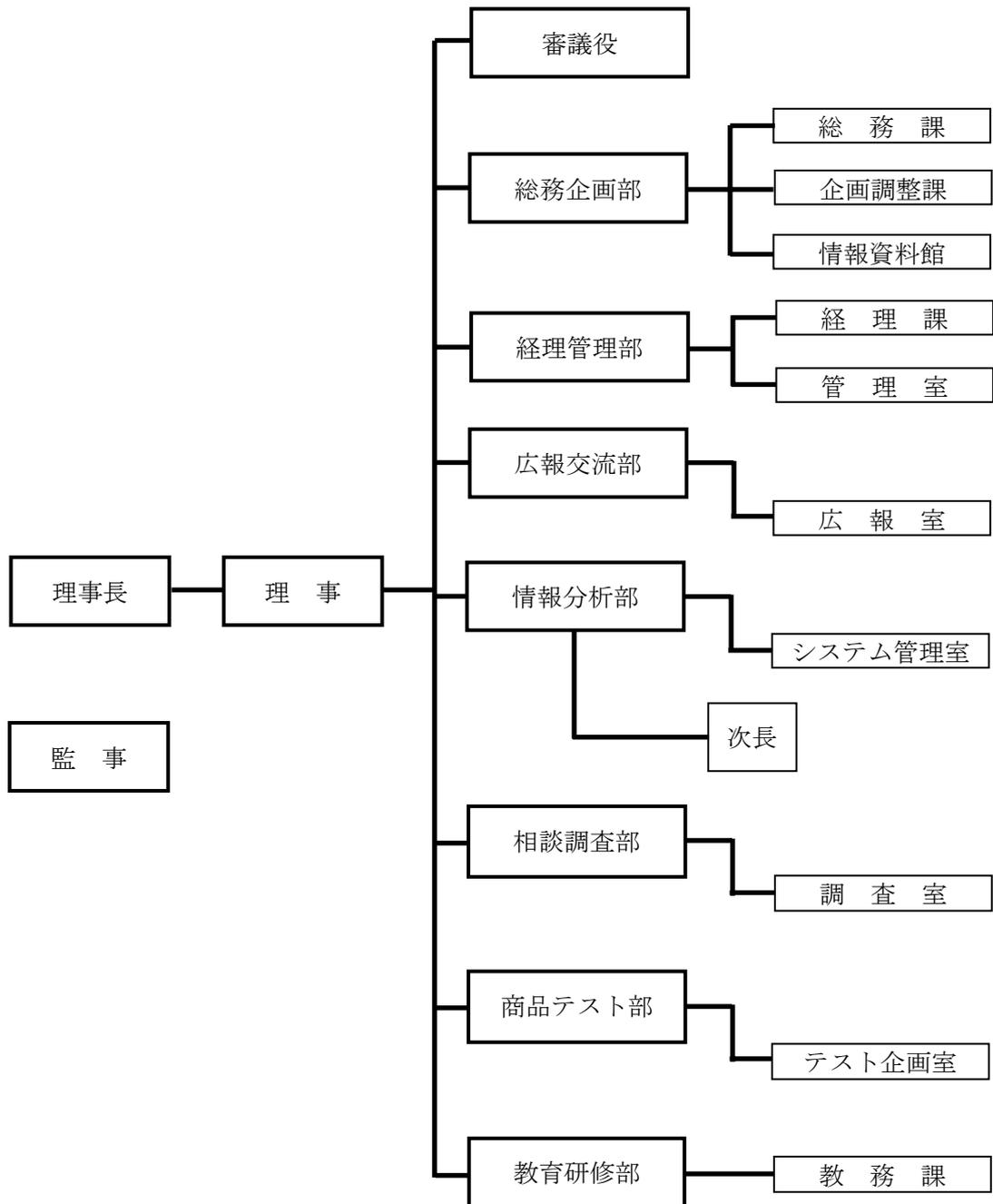
	田中正人 (")
	藤村 勝 (")
監 事	木村義人 (")
(非常勤)	島崎芳征 (平成17年10月1日就任)

9. 職員の状況

常勤職員数 115名 (平成18年3月31日現在)

10. 法人の組織

下図の通り (平成18年3月31日現在)。



Ⅲ. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画の一部変更について

現行の中期目標については、平成17年12月24日に閣議決定された「行政改革の重要方針（別添資料02参照）」に、「主務大臣は、国家公務員の定員の純減目標（今後5年間で5%以上の純減）及び給与構造改革を踏まえ、独立行政法人及び国立大学法人法に基づく法人について、各法人ごとに、国家公務員に準じた人件費削減の取組を行うことを中期目標において示すこととする」という内容が盛り込まれたため、当方針に則り、変更されることとなった。

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

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

- ・施設整備費の計上に伴う変更

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

- ・P I O - N E T 端末の更新に必要な経費の計上に伴う変更

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

以上3点の変更を行うため、必要な変更を加えた中期計画（案）について独立行政法人通則法第30条第3項に基づき、平成18年3月17日開催の第7回内閣府独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会及び、同日開催の第19回内閣府独立行政法人評価委員会に諮って了承を得た上で、内閣総理大臣への認可申請を行い、同年3月31日付で認可された（中期目標、中期計画の変更内容については別添資料03を参照）。

2. 平成17年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について

センターは独立行政法人通則法第103号の第31条の規定に基づき、平成17年度の業務運営に関する計画である「平成17年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下「平成17年度計画」）」を作成し、平成17年3月31日に内閣総理大臣に届け出た（別添資料04参照）。

平成17年度計画は、平成16年度計画に基づいて実施した、平成16年4月1日から平成17年3月31日の間の業務実績を踏まえ、以下の様な新たな事項を盛り込んだ：

(1) 業務の効率化を図るための最適化計画に係る事項

①最適化計画を、平成17年度末までに策定する。

(2) P I O-N E Tの運営に係る事項

①大規模データベースの構築・運営等に関する技術情報等の収集を引き続き行うとともに、次世代P I O-N E Tホストシステムに必要な要件等に関する調査を実施する。

②ホストシステム見直しの基本的前提として、苦情相談件数の大幅増への対応方法等について、内閣府との協議を含めた検討を開始する。

③内閣府のP I O-N E T端末等設置基準に基づいて、地方センターへのP I O-N E T端末及び消費生活相談カード直接作成システムの配備を行う。

④消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の早期習熟のための方策（問合せ対応のための窓口・電子掲示板の設置、運用担当者向け研修など）を実施する。

⑤平成16年度に策定した消費生活相談カード入力改善項目について運用を開始する。

(3) ホームページを通じた情報提供に係る事項

①被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させるとともに、リニューアルを図り、アクセス件数の増加を図る。

(4) 苦情相談に係る事項

①個人情報保護相談データベースを稼働させ、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する苦情相談情報を収集する。

②個人情報保護法の全面施行後、地方センター等に寄せられた事例を収集・編纂する。

③年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が43%以上とする。

(5) 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備に係る事項

①政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設することにより、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備に着手する。

(6) 地方センターへの情報提供に係る事項

①地方センターとの電子的情報交換等の際の情報漏洩防止策の一環としてP I O-N E T用回線を活用することとし、同時にP I O-N E T回線網に係る経費の大幅な削減に資するために、P I O-N E T回線網を現在のF R網・I N S-P網からセキュリティを確保した常時接続網に移行する。

②「P I O-N E T通信」の電子配信について検討の上、実施する。

③「消費生活相談緊急情報」の地方センターへの電子配信について検討の上、実施する。

(7) 関係機関への情報提供

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

平成17年度は、継続的事項に加え、新たに盛り込んだ事項を考慮しつつ、計画の的確な遂行を図った。

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

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

特に平成17年度においては、P I O - N E T の管理・運営の国からの全面移管を受け、新体制への移行を総括し、その円滑な実施を図った。また、平成17年度4月の個人情報保護法の全面施行を受けて、個人情報に関する相談専用窓口を設置するなど、個人情報保護に関する苦情相談処理の体制等の整備を推進した。また、業務の積極的・効果的な推進のために、職員の意識改革を進め、業績手当制度を導入し、その定着と人材の適正活用に努め、センターとしての総合力の発揮に尽力した。

2. 理事による業務運営状況について

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

川本理事は、総務企画部（総合調整、企画、評価等）、経理管理部、相談調査部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、「平成17年度計画」の着実な遂行やIT活用を基軸とした最適化計画の策定を推進するとともに、新たに施設整備費補助金等の予算を確保し、併せてセンター予算の効率的執行等に努めた。また、個人情報保護相談業務等の円滑な開始、苦情相談及びそれに基づく情報分析・情報提供や調査研究等を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。

田中理事は、情報分析部、広報交流部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、P I O - N E T システムの新体制への円滑な移行を指揮し、N P O との交流の基盤となる「くらしの情報交流プラザ」の運営を推進するとともに、毎月の記者説明会をリードした。また、ホームページのリニューアルを指導するとともに、「たしかな目」等の定期刊行物の分かりやすい編集を通じた国民各層への情報提供等に努め、消費者問題の啓発等に尽力した。

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

3. 監事による業務運営状況の把握等について

木村監事、山下監事（平成17年9月末で退任）及び、島崎監事（平成17年10月1日就任）は、会計監査・業務監査を的確に遂行し、業務の適正な遂行に貢献した。また、定例役員会に常時出席し、理事長・理事等と積極的に意見交換を行い業務の適正な執行を促進した。

V. 平成17年度における業務実績について

以下に、平成17年度計画にて示した各種業務の実績を示す。

1. 業務運営の効率化

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

- ①一般管理費（特殊要因分を除く。）については、「省エネルギー」の徹底や事務所の総合管理業務の仕様見直しなどにより削減を図った。その結果、効率化率を織り込んだ平成17年度予算額（対16年度予算額の△3.9%）よりさらに△2.4%減となった。
- ②業務経費（特殊要因分を除く。）の有効かつ効率的な執行についても、電子計算機システム機器等の見直しや商品テスト業務の見直し等を行った結果、中期計画で定められた効率化率△1.0%等を織り込んだ平成17年度業務経費予算額から更に△2.2%の削減となった。
- ③業務の効率化を図るための最適化計画については、平成17年3月、9月に開催した「最適化計画検討委員会」での基本方針や個別具体的な項目についての検討結果を踏まえ、平成17年10月に決定した。

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

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

委員構成は以下の通り：

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

各会議の概要は以下の通り：

第4回特別顧問会議（平成17年9月26日（月）開催）

主な議題：最近の国民生活センターの活動状況について

- ・最近の業務概要
- ・相談カード直接作成システム
- ・平成17年度の主な情報提供案件
- ・平成16事業年度業績評価結果

意見交換

- ・最近の消費生活問題に関して
- ・国民生活センターの業務・運営について
- ・平成16年度業績評価結果について

第5回特別顧問会議（平成18年3月23日（木）開催）

主な議題：最近の国民生活センターの活動状況について

- ・平成17年度の業務実績について
 - ・平成18年度の業務展開について
- 意見交換
- ・最近の消費者問題について
 - ・日本司法支援センター（法テラス）・団体訴権・ADRについて
 - ・国民生活センターの報道発表について
 - ・個人情報相談について
 - ・P I O - N E T 運用状況について
 - ・国民生活センターの設備・施設について
 - ・情報公開業務について

各会議での主な議事内容要旨については、別添資料05を参照。

(1) 一般管理費の執行

－年度計画内容－
一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成17年度の一般管理費予算額（人件費及び特殊要因分を除く。）は、平成16年度予算額263,611千円に対して、中期計画で定めた効率化率3.69%等を織り込んで△10,235千円（△3.9%）の253,376千円となっている。

平成17年度決算額（契約済繰越額含む。）は247,336千円となり、平成17年度予算額からさらに△6,040千円（△2.4%）の削減となった。

具体的には、平成17年度においては、以下のような削減を図った：

- 1) 水道光熱費について、冷暖房設定温度の徹底及び業務上支障のない範囲での消灯など「省エネルギー」の徹底を図ることにより、年額1,760千円の削減を図った。
- 2) 総合管理業務の仕様を見直し年額896千円の削減を図った。
- 3) 物品調達の入札広告をホームページへ掲載し、入札機会の増大を図り、一般競争入札の実施を行った（平成16年度 14件→平成17年度 18件）。

平成17年度の人件費予算額（退職手当を除く。）は、平成16年度予算額1,240,067千円に対して、中期計画で定めた効率化率2.44%等を織り込んで、△11,601千円（△1.0%）の1,228,466千円となっている。

平成17年度決算額は1,183,331千円となり、平成17年度予算額からさらに△45,135千円（△3.7%）の減額となった。

(参考) 一般管理費予算の概況

一般管理費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成16年度 ①	平成17年度 ②	増減額	増減比
			③=②-①	(%) ③/①
一般管理費 (特殊要因及び退職手当を除く。)	1,503,678	1,481,842	△21,836	△1.5
物件費	263,611	253,376	△10,235	△3.9
人件費	1,240,067	1,228,466	△11,601	△1.0

平成17年度予算額と決算額

(単位：千円)

区 分	予 算 額 ①	決 算 額 ②	増減額	増減比
			③=②-①	(%) ③/①
一般管理費 (特殊要因及び退職手当を除く。)	1,481,842	1,430,667	△51,175	△3.5
物件費	253,376	247,336	△6,040	△2.4
人件費	1,228,466	1,183,331	△45,135	△3.7

(注) 物件費の決算額には、契約済繰越額25,463千円を含む。

なお、平成17年度に特殊要因として予算措置された東京事務所空調設備更新に係る経費132,821千円については、平成18年度から実施する東京事務所耐震改修工事との調整を行う必要があることから、平成18年度に繰越し実施することとした。

(2) 業務経費の執行

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成17年度の業務経費予算額(特殊要因を除く。)は、平成16年度予算額(特殊要因を除く。平年度化ベース)1,023,556千円に中期計画で定められた効率化率△1.0%等を織り込んだ既定分1,011,294千円(対前年度

比△1.2%)と、新たに全国消費生活情報ネットワーク・システムの運用・管理及び個人情報苦情相談事例集作成に係る経費673,438千円を加えた1,684,732千円となっている。

平成17年度決算額(契約済繰越額を含む)は1,638,569千円となり、平成17年度予算額に対し△46,163千円(△2.7%)となった。このうち、特殊要因分(直接入力システム導入経費60,711千円)を除く既定分は、平成17年度予算額1,624,021千円に対して△35,774千円(△2.2%)の1,588,247千円となっている。

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

- 1) 電子計算機のシステム維持等に係る借料について、機器構成の見直しにより借料の削減(△9,649千円)を図った。
- 2) 平成18年度の東京事務所と相模原事務所間のLAN専用回線等について一般競争入札の実施により、年間3,326千円の経費削減が図られるようにした。
- 3) 商品テスト情報のPIO-NETへの登録や原因究明テスト機関リストについて印刷等していたが、これらをホームページへ掲載することにより、経費の削減(△1,158千円)を図った。

(参考) 業務経費予算の概況

業務経費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成16年度 ①	平成17年度 ②	増減額	
			③=②-①	増減比(%) ③/①
支出予算額	1,023,556	1,684,732	592,805	54.3%
既定分	1,023,556	1,624,021	607,836	59.8%
特殊要因分	-	60,711	60,711	皆増

(注) 平成16年度予算額は、平年度化ベースである。

平成17年度予算額と決算額

(単位：千円)

区 分	予 算 額 ①	決 算 額 ②	増減額	
			③=②-①	増減比(%) ③/①
支出予算額	1,684,732	1,638,569	△46,163	△2.7%
既定分	1,624,021	1,588,247	△35,774	△2.2%
特殊要因分	60,711	50,322	△10,389	△17.1%

(注) 決算額には、契約済繰越額59,992千円を含む。

(3) 最適化計画の策定

－年度計画内容－

最適化計画を、平成17年度央までに策定する。

◎業務の概要

最適化計画については、早期策定に向け、平成16年9月末に「最適化計画検討委員会」を設置した。同委員会においては、「IT化に対応した業務改革についての情報収集」「基本方針、IT化に対応した業務改革、情報セキュリティ対策、関係機関との連携協力用システムなど、最適化計画（案）の骨子についての議論」を実施し、国民生活センターに相応しい最適化計画のあり方について検討を行った。平成17年度においては、最適化計画を同年度の央までに策定するという目標を掲げ、平成16年度に実施した各種検討を基調に、効率的な業務運営のもと、国民生活に関する各種情報の迅速かつ適切な提供を図るため、いかにITを活用していくかという点に焦点をあて、早期策定を行うこととした。

◎年度計画実施状況

最適化計画の策定については、平成16年度の最適化計画検討委員会（2回開催）での検討に引き続いて、平成17年度上期に3回目の委員会を開催し、それらの検討結果を踏まえて、平成17年10月末に「独立行政法人国民生活センター最適化計画（別添資料06を参照）」を策定した。当該計画の骨子は以下のとおり。

- I. はじめに
- II. ITを活用した関係機関との連携システムの強化
 1. PIO-NETシステムの改善
 2. 消費生活センター等への情報配信・交換システムの活用
- III. ITを活用した消費者の利便性向上のための取り組み
 1. 国民生活センターホームページ
 - (1) 利用者の使い勝手向上等を目途とした改善
 - (2) 新たな事象に対応するためのコンテンツ増設
 2. 携帯電話による情報提供の充実
 3. 「消費者トラブルメール箱」を通じた情報収集等の充実
- IV. ITを活用した業務効率化のための取り組み
 1. 決裁処理業務用システムの活用
 2. 電子掲示板・電子ライブラリ等の活用による内部情報共有強化
- V. 情報セキュリティ対策等の充実・強化
 1. 情報システムの安全性・信頼性の確保
 2. 個人情報保護への対応
- VI. むすび

その後、策定した最適化計画を確実に実行するために、平成17年11月に「最適化計画推進委員会」を設置し、定期的な実施状況の点検とその推進に努めている。

また、「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策（2005年06月29日付・各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）」に基づき、平成17年度内に、CIO及びCIO補佐官を設置したところである。

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

(1) 消費生活情報の収集

1) P I O - N E T の運営

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

- i. 現行のホストコンピュータシステムの見直し着手
 - ii. 端末装置等の一元的な整備・管理※
 - iii. 相談受付から P I O - N E T 登録までの 1 件当たり平均所要日数を 15%以上短縮
 - iv. P I O - N E T に登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」を 1 週間以内ごとにデータ更新
- ※平成 17 年 4 月の「生活情報体制整備等交付金」の国民生活センターへの移管に伴い、内閣府が行ってきた P I O - N E T 端末装置等の整備・管理を国民生活センターが行うこととなったため追加された。

平成 17 年度においては、中期計画達成のため、以下の事項を年度計画に盛り込み、実施することとした：

- i. ホストコンピュータシステムの見直し着手
 - ①大規模データベースの構築・運営等に関する技術情報等の収集を引き続き行うとともに、次世代 P I O - N E T ホストシステムに必要な要件等に関する調査を実施する。
 - ②ホストシステム見直しの基本的前提として、苦情相談件数の大幅増への対応方法等について、内閣府と協議を含めた検討を開始する。
- ii. 端末装置等の一元的な整備・管理
 - ①内閣府の P I O - N E T 端末等設置基準に基づいて、地方センターへの P I O - N E T 端末及び消費生活相談カード直接作成システムの配備を行う。
- iii. 相談受付から P I O - N E T 登録までの 1 件当たり平均所要日数を 15%以上短縮
 - ①消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の早期習熟のための方策（問合せ対応のための窓口・電子掲示板の設置、運用担当者向け研修など）を実施する。
 - ②平成 16 年度に策定した消費生活相談カード入力改善項目について運用を開始する。
- iv. P I O - N E T に登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」を 1 週間以内ごとにデータ更新
 - ①「消費生活相談データベース」について、1 週間に 1 回以上のデータ更新を実施する。

以下に、上記 i ~ iv に関する実績を示す：

[i . 現行のホストコンピュータシステムの見直し着手] に関連する事項

一年度計画内容①ー

大規模データベースの構築・運営等に関する技術情報等の収集を引き続き行うとともに、次世代P I O - N E Tホストシステムに必要な要件等に関する調査を実施する。

◎業務の概要

架空請求関連の苦情相談急増を一大要因とする近年の苦情相談件数の大幅な増加は、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07を参照）システムの基本仕様に大きな影響を与えている。また、P I O - N E Tはここ10年でネットワーク規模を大幅に拡大しており、運用・維持に掛かる予算規模とも密接に関連することになる。現行のホストコンピュータを中心としたシステムの見直しにあたっては、できるだけ低いコストで可能な限り高性能な処理能力を持つシステムの構築を念頭に置く必要がある。

このような状況を踏まえ、平成16年度に引き続き、次世代P I O - N E Tシステム構築のための大規模データベースの構築・運営等に関する最新の技術情報等の収集・整理と、収集した関連情報を元にした調査を行うこととしている。

平成17年度におけるP I O - N E T相談情報データ登録月別件数は、下表の通り：

年月	平成16年度 登録件数 (件)	平成17年度 登録件数 (件)
4月	151,202	140,613
5月	125,385	105,310
6月	167,038	104,210
7月	144,678	94,481
8月	197,072	144,327
9月	161,163	104,791
10月	133,294	99,207
11月	175,938	128,732
12月	140,660	106,475
1月	196,154	139,290
2月	187,156	114,602
3月	235,341	119,374
上期	946,538	693,732
下期	1,068,543	707,680
総計	2,015,081	1,401,412

(備考) 危害・危険データの登録件数は、以下の通り：

平成16年度：8,560件

(危害：6,130件、危険：2,430件)

平成17年度：9,396件

(危害：6,629件、危険：2,767件)

◎年度計画実施状況

平成17年度においては、まずは国内のコンピュータ製造事業者、及び情報システム事業者より任意提供された資料及び平成16年度に作成した「大規模データベースの構築・運営等に関する最新技術の動向等」の整理と精査を行い、追加して収集すべき情報の内容と収集先の検討を行った。

検討の結果、以下の資料収集を行うこととした：

- ・今回は、データベース分野に特化し、各事業者から情報検索の技術について情報を収集した。
- ・検索の基礎的な手法から最新のデータベース製品の動向について、平成18年2月22日から3月27日にかけて、4事業者より延べ8回にわたって技術情報に関するヒアリングを実施した。
- ・情報を正規化して蓄積する従来方式のデータベースに加え、最新の技術としては、XML (eXtensible Markup Language：文書やデータの意味や構造を記述するための言語の一種) 方式と呼ばれる構造を持つデータベース、あるいはテキストマイニングの手法 (大量の文字情報を分析処理し、相関関係などを定量的かつ定性的に見つけ出す手法) による情報分析の機能を有するシステムなどについて情報を収集した。

以上の資料・情報収集の上、次世代P I O - N E Tホストシステムに必要な要件等についての検討を行い、報告書をまとめるとともに、今後の検討の方向性の示唆を行った：

- ・各社から提供された情報を整理し、「P I O - N E Tの見直しに向けた技術情報等について (検索の基礎と最新のデータベース製品の動向)」の報告書 (別添資料08参照) をまとめた。
- ・P I O - N E Tの検索では、検索結果の再現性と検索過程の透明性が確保されることが必要である。これまでのキーワードによる検索は、これらの条件を保障するものであり、統制語検索として従来から使われてきた手法である。
- ・架空請求やワンクリックなど、被害が急激に拡大する状況においては、事前のキーワードの付与が困難な場合もある。将来的には、キーワードによらず任意の文字列で高速に検索する新しいタイプのデータベースシステムの活用が望まれる。
- ・テキストマイニングの手法による自然文解析の技術も将来的に注目される。平面的な検索では発見しにくい内在する新種の相談事例の傾向を検知し、多角的な分析を行う際に不可欠である。しかしながら、マイニング環境を支えるための辞書の保守などについては、情報の性質に熟知した専門的な知識と技量が必要になる。これら新しい検索技術をどのように検索の場に取り入れていくのか、今後さらにその可能性も含めて具体的な検討を行う必要がある。

上記の結果を踏まえて、平成18年度にP I O - N E Tシステム見直しのためのシステム刷新可能性調査を実施する予定である。

－年度計画内容②－

ホストシステム見直しの基本的前提として、苦情相談件数の大幅増への対応方法等について、内閣府と協議を含めた検討を開始する。

◎業務の概要

P I O-N E Tに登録される苦情相談件数の大幅増にどのように対応するかは、現行P I O-N E Tシステムの見直しを行うにあたっての基本的前提となる。

また、P I O-N E Tで収集した苦情相談情報は、国の消費者行政政策に活用している重要な情報であるため、苦情相談件数の大幅増対応方策の検討にあたっては、内閣府と協議することとした。

◎年度計画実施状況

近年、P I O-N E Tに登録される苦情相談件数が急激に増加したことに伴い、各地の消費生活センターの相談カード作成に係る負担が非常に重くなっているが（早急な対応を求める意見・要望が平成15年度全国消費生活センター所長会議等で出されたが、これについては平成16年度中に一定の対策を検討し、平成17年度より対応を行ったところである）、消費生活相談情報の収集体制等については、「国の消費者行政政策に反映するための重要な手段」という観点から、国民生活センターと内閣府との協議が不可欠であると判断した。

このため、以下の通り内閣府との協議を実施した：

・第1回協議（平成17年6月7日実施）

平成16年度のP I O-N E T登録相談件数は、当初は200万件を超える勢いであったが、平成16年11月以降は架空請求に関する相談が減少傾向を示したこと、また、消費生活センターに寄せられる苦情相談は、実際の消費者被害の一部にしかすぎないという共通認識のもとに内閣府と協議した結果、現段階では相談件数の制限という方向性は除外した。

P I O-N E Tへ消費生活相談情報を登録する対象センターの基準を「消費生活相談員を配置した相談窓口を週4日以上開設している消費生活センター」と定め、平成17年度以降は、その基準を満たす消費生活センターから消費生活相談情報を収集することとした。

これに伴い、P I O-N E Tによる消費生活相談収集基準を満たしているが、P I O-N E T端末等が設置されていない消費生活センターに対しては、一定の条件を満たせば国民生活センターの経費負担で平成17年度より消費生活相談情報のP I O-N E Tへの登録を行うこととした。

また、平成17年度に消費生活相談カード直接作成システムを導入し、各地の消費生活センターから消費生活相談情報をP I O-N E Tへ登録する日数の短縮を図ったが、中期目標の15%短縮の目標を達成するためにはさらなる登録日数短縮方策が必要との認識から、消費生活センターのP I O-N E T登録日数の実態調査を実施し、新たな対応策を検討することとした。

・第2回協議（平成17年9月22日実施）

新たな登録日数短縮方策を検討するためには、各地の消費生活センターにおけるP I O-N E Tへの登録状況について実態調査を行う必要があることから、アンケート調査項目などについて意見交換を実施。

・第3回協議（平成17年10月26日実施）

前回の協議結果を基に、国民生活センターが作成した「P I O-N E T登録日数実態調査（案）」について協議を実施。

- ・第4回協議（平成17年12月15日実施）
前回の協議結果を基に、内閣府が作成した「P I O-N E T登録日数実態調査票（案）」について協議を実施し、調査票を確定。
- ・アンケート調査の実施
平成17年12月27日に「P I O-N E T登録日数実態調査票」を、内閣府よりP I O-N E T端末を設置している消費生活センターに送付。同調査の回答期限を1月末としたが、自治体の不手際によりP I O-N E T端末を設置しているすべての消費生活センターに調査票が配布されなかったため、回答の回収は平成18年3月末にずれた。今後は、アンケート調査結果を分析し、平成18年度に新たなP I O-N E Tへの登録期間短縮方策を講じることとしている。

[ii. 端末装置等の一元的な整備・管理] に関連する事項

－年度計画内容－

内閣府のP I O-N E T端末等設置基準に基づいて、地方センターへのP I O-N E T端末及び消費生活相談カード直接作成システムの配備を行う。

◎業務の概要

平成16年度までは、P I O-N E T端末機の運営・管理に必要な経費は内閣府から各地の自治体へ交付されていたが、政府の三位一体改革に伴い、平成17年4月より運営経費が国民生活センターに移管された。

P I O-N E T端末機については、内閣府が定めた「P I O-N E T端末等設置基準（平成17年1月5日、内閣府国民生活局消費者調整課長決定）」に基づき再配備を行った。

また、中期目標で定められた、消費生活センターからP I O-N E Tへの登録日数の短縮を実現するため、平成17年度に新たに「消費生活相談カード直接作成システム」を導入し、P I O-N E T端末機の再配備先の消費生活センターに設置した。

◎年度計画実施状況

P I O-N E T端末機の再配備について、P I O-N E T端末等設置基準に合致しない消費生活センターからの撤去と、基準に合致する消費生活センターへの新規配備を平成17年4月上旬から5月上旬にかけて実施し、全国391箇所の消費生活センターへ設置した。また、消費生活相談カード直接作成システム端末機についても、同年4月上旬から5月上旬にかけて実施し、全国375箇所の消費生活センターへ設置した。

その後、各地の消費生活センターから、管理用の消費生活相談カード直接作成システム端末機の設置を強く要望されたため、7月に「追加設置要望調査」を実施し、追加設置を要望した消費生活センター130箇所へ8月下旬から10月中旬にかけて設置した。

また、再配備したP I O-N E T端末機は2～3年以内にリース契約期間が満了するため、次期P I O-N E T端末機の更新時期、仕様、調達方式等について検討を行い、9月下旬に開催した「P I O-N E T運営担当者会議」で次期P I O-N E T端末配備の基本方針を説明した。その後、11月上旬に調達方式を決定し、サブセンター用P I O-N E T端末機については競争入札で調達することとし、所用の手続き（平成18年3月上旬入札説明会、

4月上旬開札)を行った。

[iii. 相談受付から登録までの所要日数短縮 (15%減)] に関連する事項

—年度計画内容①—

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

◎業務の概要

消費生活相談カード直接作成システム(以下「直接作成システム」という)は、前出の「端末装置等の一元的な整備・管理に関連する事項」で述べた通り、P I O—N E Tへの消費生活相談情報の登録日数短縮を図ることを目的に、平成17年度に各地の消費生活センターへ新たに設置したものである。

直接作成システムを早期に安定的に運用し、中期目標で掲げた「相談受付からP I O—N E T登録までの1件あたりの平均所要日数を15%短縮する」目標を達成する必要があるため、直接作成システムの操作方法の早期習熟のための消費生活センターへのインストラクター派遣、消費生活センターからの直接作成システムに関する問い合わせ等対応のための窓口(ヘルプデスク)の開設・運営、直接作成システムの基本操作等に関する研修の実施等、直接作成システムの安定的運用のためのさまざまな支援を行い、直接作成システム導入によるP I O—N E T登録日数短縮効果が最大限得られるように配慮した。

◎年度計画実施状況

消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用を図るために取った主な措置は以下の通りである：

新たに導入した「直接作成システム」に関する問合せや障害対応に迅速に対応するため、平成17年4月上旬からP I O—N E T消費生活相談フォーラムを、5月上旬からヘルプデスクをそれぞれ運用開始した。また、9月上旬からはP I O—N E T消費生活相談フォーラムを活用して、消費生活センターへの事務連絡文書の電子配信を開始した。

直接作成システム操作方法の早期習熟促進のためのインストラクター派遣については、消費生活センターからの派遣要請に対し迅速に派遣できるよう、インストラクターの養成を平成16年度に行う等事前準備を十分行った。その結果、直接作成システムを導入した直後の4月中旬からインストラクターの派遣を開始、年間で消費生活センター80箇所へ延べ88人のインストラクターを派遣し、直接作成システムの操作方法の早期習熟の促進を図った。

直接システムの各種改善については、消費生活センターからの要望を踏まえ、直接作成システム端末機の追加配備要望調査の実施(7月下旬)並びに追加配備を要望した消費生活センター130箇所への追加配備の実施(8月下旬から10月中旬)、システムの不具合等を修正するための再設定作業の実施(8月下旬～10月中旬)、ソフトウェア改善事項要望調査の実施(7月上旬)と即時入力システムソフトウェアの改善作業の発注(平成18年3月)、採用ソフトウェア変更要望調査の実施(平成18年2月)と平成18年度からの直入力システムから即時入力システムへの採用ソフトウェアの変更(消費生活センター2箇所)、平成18年度からの一部サポート業者の変更準備等を実施した。

研修については、消費生活相談カードの記載方法と消費生活相談カード直接

作成システムの基本操作技術の習得のため「消費生活相談カード研修（3日間）」を10月下旬と11月下旬に開催するとともに、「消費生活相談員養成講座」においても消費生活相談カード記載方法に関する研修を9月上旬に実施した。

－年度計画内容②－

平成16年度に策定した消費生活相談カード入力改善項目について運用を開始する。

◎業務の概要

苦情相談件数の急増に伴う各地の消費生活センターの相談カード作成負担軽減に関する要望への対応と、受け付けた相談情報がP I O-N E Tのホストコンピュータに登録されるまでの所要日数短縮対策の一環として、平成16年度に消費生活相談カードの記入方法の改善策を策定したが、そのポイントは以下の通りである。：

- ・ 件名、相談概要、処理結果概要の文字数制限の緩和。
- ・ 消費生活相談カードの「必ず記載すべき項目」の見直しを実施し、記載の可否を各地の消費生活センターの自主性に委ねる項目を設けた。

平成17年度はこれらの改善策を実施するとともに、改善策の各地の消費生活センターでの円滑な運用を図った。

◎年度計画実施状況

策定した消費生活相談カード入力改善項目の運用は、平成16年度中の事前準備を踏まえて、平成17年4月1日より予定どおり開始した。

運用にあたっては、各地の消費生活センターからの問合せ等に迅速に対応するとともに、その円滑な運用に資するため、平成17年度上半期末に全国のP I O-N E T端末機設置機関の担当者が一堂に会する「P I O-N E T運用担当者会議」において、運用状況等に関する情報収集を行うとともに、参加者間の情報共有、意見交換を行った。

[iv. 消費生活相談データベース]に関連する事項

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

「消費生活相談データベース」は、毎週2回（水曜・金曜）の更新を原則に実施した。平成17年度における更新状況は以下の通り：

月	回数	月	回数
4月	7回	10月	8回
5月	8回	11月	9回
6月	7回	12月	8回
7月	9回	1月	7回
8月	9回	2月	8回
9月	9回	3月	10回
平成17年度合計99回			

※平成17年度においては、急増した相談件数に対応するためのP I O-N E T用ホストコンピュータ機器増設工事（5月実施）や、『消費生活年報2005』編集のための平成16年度分のデータ集計作業（6月実施）により、数回更新作業を停止したため、平成16年度に比べて若干減少した。

上記のようにデータ更新をP I O-N E Tと同等に行ったことにより、利用回数は増大している（消費生活相談データベースへのアクセス件数推移表を挿入するかどうか要検討）。消費生活相談データベースの活用については、平成16年度に引き続き、マスコミ関係者から取材・問い合わせがある機会を捉えて、迅速な取材対応に資する観点から、取材申し出者に対して検索機能の使用方法の詳細説明を行い、利用の拡大を図った。こうした取組みが功を奏し、最近ではまず消費生活相談データベースを参照し、さらに詳細情報について知りたいということで取材を申し入れてくる例も増えてきている。

2) 消費者トラブルメール箱

消費者トラブルメール箱については、平成17年度の年度計画として掲げた「年間3,500件以上の情報収集と年4回の収集結果及びトラブルの概要公表」を達成した。また、収集した情報については、必要に応じて追跡調査を行い、事業者対応改善の随時要求や、業界団体、関係官庁等への情報提供に繋げた。例えば、「オンラインゲームに関するトラブル」については、運営業者に改善を申し入れるとともに消費者及び関係機関に情報提供を行った。更に「バストへの効果をうたった医薬部外品」等、薬事法に抵触する恐れのある商品については、関係自治体等に情報提供を行った。また、「太陽熱温水器の破損したガラスの落下事故」については、事業者による落下防止対策と社告による情報提供が行われ、消費者利益増進に貢献した。

i. 「消費者トラブルメール箱」による情報収集

—年度計画内容—
「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

毎月収集した個々の情報について商品分類および商品キーワードを付与し集計し、その集計結果等を内部資料として活用するとともに、四半期ごとに当センターのホームページに掲載した。平成17年度の収集件数は6,649件（1日18件）で、前年度に比べ683件増加した。平成14年度以降の商品・サービス分類別年度別受信件数は下表の通り：

		平成14年度		平成15年度		平成16年度		平成17年度	
		件数	割合 %						
1	運輸・通信サービス	957	29.4	2,250	46.9	3,559	59.6	3,931	59.1
2	教養娯楽品	723	22.2	245	5.1	570	9.6	789	11.9
3	商品一般	146	4.5	345	7.2	346	5.8	277	4.2
4	金融・保険サービス	134	4.1	213	4.4	169	2.8	222	3.3
5	教養・娯楽サービス	246	7.6	657	13.7	172	2.9	188	2.8
6	住居品	130	4.0	140	2.9	150	2.5	166	2.5
7	土地・建物・設備	95	2.9	100	2.1	132	2.2	151	2.3
8	車両・乗り物	124	3.8	99	2.1	113	1.9	150	2.3
9	食料品	126	3.9	126	2.6	108	1.8	105	1.6
10	他の役務	67	2.1	84	1.8	98	1.6	89	1.3
11	その他	506	15.5	535	11.2	550	9.2	581	8.7
	計	3,254	100	4,794	100	5,967	100	6,649	100

情報の内容をみると、オンライン関連サービスなど「運輸・通信サービス」に関するものが3,931件と全体の約6割を占めて最も多く、ついでパソコン、携帯電話機など教養娯楽品に関するものが789件で続いている。

なお、社会的問題となっている「架空請求」関連の情報については、1位の「運輸・通信サービス」と3位の「商品一般（商品を特定できない相談）」にそれぞれ含まれており、平成16年度までは、全体の件数の3～4割が「架空請求」関連と想定されている。平成17年度については、様々な架空請求対策が功を奏したためか、「架空請求」関連の情報は減少したものの、前述のオンラインゲーム関連の情報件数を筆頭に、全般的に消費者からの情報送信数が増加したことが特徴的である（平成17年度における消費者トラブルメール箱月別受付件数については別添資料09を、平成17年度消費者トラブ

ルメール箱 商品・役務別受信件数については別添資料10を参照)。

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

ii. 「消費者トラブルメール箱」によって収集した情報の提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

寄せられた情報については、平成17年5月に過去3年間分（平成14年度～平成16年度）の統計データを取りまとめた『「消費者トラブルメール箱」3年間のあゆみ』として公表したほか、平成17年4月、7月、10月、平成18年1月に、それぞれ過去3ヶ月分の収集結果、主な事案等をホームページ上に公表した（公表内容については別添資料11参照）。更に、新製品や新サービスに係るトラブルと事業者の対応状況を取りまとめ、平成17年5月に「製品の不具合・新サービスに関する事業者対応」という形で公表した。

また、平成17年以降オンラインゲームに関する情報提供が激増したため、寄せられた情報をもとに苦情の多いオンラインゲームの運営業者に改善を申し入れるとともに、オンラインゲームに関する問題点等をまとめ、平成17年12月に「オンラインゲームに関するトラブルが急増」として公表し、関係機関に情報提供を行った。また、「トイレのドアに親指を挟んで切断した事故」や「木材塗料の使用後の自然発火」に関する情報が寄せられたため、当センターのホームページ等で事例として紹介し、注意喚起を行った。更に「バスタへの効果をうたった医薬部外品」や「ガン抑制効果等をうたったミネラルウォーター」等、薬事法に抵触するおそれがある商品の情報も寄せられたため、関係自治体等への情報提供を行った。

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

事業者から何らかの改善策が寄せられた例は、下表の通りである：

SNO	事例内容	事業者による改善策等の内容
1	デスクトップパソコンの液晶ディスプレイに突然黒い横線が表示されるというトラブルについて	事業者のホームページに無償修理対応する旨が掲載された。
2	購入して間もない携帯電話機で不具合が頻繁に発	再度の店頭でのバージョンアップ対応について、消費者への情報提供が行われた。

	生するというトラブルについて	
3	プリンタ複合機のインクが出なくなる不具合について	事業者のホームページの掲載内容の変更が行われた。
4	デジタル一眼レフカメラが突然動かなくなる不具合について	事業者のホームページに無償修理対応する旨が掲載された。
5	木材塗料の使用後の自然発火について	注意ラベルの貼付、事業者のホームページへの注意表示の追加等が行われた。
6	カーナビとETC車載器の組み合わせによる不具合について	社告および事業者のホームページによる情報提供が行われた。
7	太陽熱温水器の破損したガラスの落下事故について	落下防止対策、社告および事業者のホームページによる情報提供が行われた。
8	リボルビング払いと知らずに入会したコンビニの会員カードについて	パンフレット等の表記の改善と申込時の説明の徹底が行われた。

(2) 国民への情報提供

情報提供は主に新聞、テレビ、ラジオ等の報道機関を通じたものと、当センター自らが運営、発行するホームページ、テレビ番組及び、定期刊行物を通じたものに大別される。平成17年度においても、これらの手段を活用し、積極的な情報提供を行い、平成17年度の年度計画に掲げた目標を全て達成することができた。

特に報道機関を通じた情報提供については、話題性に富んだ23テーマを公表。その中には平成17年4月より全面施行となった「個人情報保護法」関連のものも4つ含まれており、個人情報重視の趨勢における消費者問題の啓発に資した。架空請求問題についても、平成16年度に引き続き積極的な情報提供を行い、政府と一体となった取り組みの一翼を担った。更には、平成17年に大きな社会問題となった高齢者や判断能力の不十分な人を狙った悪質訪問販売問題について、関係省庁の対策に呼応し、積極的な情報提供を行っている。

また、行政や業界団体等への要望も実施している。例としては「個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル」についてその問題性を指摘し、改善を要望した結果、保険業法施行令の一部を改正する政令及び保険業法施行規則の一部を改正する内閣府令が公布されたことや、電気通信事業者による電話番号情報の管理に関する問題について業界団体等に情報提供及び要望することで、「電話番号」という重要な個人情報の適切な取り扱いに貢献した。この他にも消費者からの相談を踏まえた要望を適宜実施している。

ホームページを通じた情報提供においては、引き続き消費者の関心及び問題性の高い情報をタイムリーに掲載し、ホームページへのアクセス件数の増加に努めた。

テレビ番組と各種定期刊行物についても、平成16年度に実施した視聴者及び読者向けの満足度アンケート結果を踏まえ、時節を捉えたテーマ選定など編集面での様々な工夫が実り、満足度アンケートにおいていずれも好結果を得ることができた。

上記情報提供に加え、消費者取引や商品の安全性などに関連する話題、国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられた相談の統計データ、国民生活センターの業務内容など幅広い内容を収録した「消費生活年報2005」を発行し（平成17年10月）、最近の消費者問題の動向、統計データを調べるための情報源とし

て各方面で活用されている。

なお、情報提供のあり方について情報提供委員会を開催し（平成17年12月27日）、事業者名公表等について検討し、その結果を踏まえ、平成17年度中に情報提供規程の改定（平成18年4月より施行）を行い、「消費者トラブルメール箱」を通じて収集した情報も提供の対象に含めるとともに、事業者名公表の条件や公表のための手続等に関する部分の修正を行った（改定の経緯と内容は別添資料12参照）。

1) 報道機関等を通じた情報提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成17年度においては、以下23のテーマによる情報提供（毎月開催される記者説明会、ホームページを通じての公表）を行った：

- 01 命を落とすこともある！子どもの誤飲事故
- 02 身近に起こるクレジットカードのトラブル
－カードの管理、こんなことにも気をつけて－
- 03 個人情報相談窓口開設1ヶ月間の相談概要
- 04 「天下一家の会」の破産管財人事務所からの通知について
- 05 増加する「留学等斡旋サービス」トラブル
- 06 製品の不具合・新サービスに関する事業者対応
- 07 「消費者トラブルメール箱」3年間のあゆみ
- 08 高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル
- 09 訪販リフォームに係る消費者トラブルについて
－悪質業者による深刻なトラブルが続発－
- 10 生命保険の告知義務に関するトラブル
－告知義務違反を問われないために－
- 11 個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要
- 12 2004年度のPIONETにみる消費生活相談、危害・危険情報
- 13 最新の訪販リフォームに係る苦情相談の現状と国民生活センターの対応について
- 14 製造物責任法施行10年目の製品関連事故に係る消費生活相談の動向と訴訟の概要
- 15 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況－法施行後4年－

- 16 最近の個人情報相談事例にみる動向と問題点
 - －法へのいわゆる「過剰反応」を含めて－
- 17 アスベストの相談が急増
- 18 オンラインゲームに関するトラブルが急増
- 19 消費生活相談にみる2005年の10大項目
- 20 自動車のドアに挟む事故
 - －ドアに関する事故の分析とスライドドアのテスト－
- 21 海外で利用できる携帯電話のトラブル
 - －国際ローミングサービスを中心に－
- 22 2005年国民生活センターホームページアクセス状況
 - －リアルタイムな消費者の関心－
- 23 電気通信事業者の電話番号情報の提供における個人情報の適切な取扱いについて

各々のテーマ名と概要、要望及び効果等：は以下の通り：

01 命を落とすこともある！子どもの誤飲事故

公表日：平成17年4月6日

概要：国民生活センターが運用する「危害情報システム」を通じて収集した情報には、乳幼児が食品以外のものを誤って飲み込んだ、のどや気管に異物が入ったといった情報もある。このような事故は中毒、消化器の異常、窒息につながるおそれがあり、中には生命に関わる危険もある。また、胃洗浄や内視鏡での異物除去など体の負担が大きい治療が必要な場合もある。そこで、収集した事故情報を分析し、マスコミ、関係省庁及び業界団体に情報提供した。

02 身近に起こるクレジットカードのトラブル

－カードの管理、こんなことにも気をつけて－

公表日：平成17年4月6日

概要：クレジットカードの日本国内総発行枚数は2億6362万枚となった（2005年3月現在）。クレジットカード取扱店増加もさることながら、オンラインショッピング普及など、クレジットカード決済に適した手段の普及も要因に挙げられる。一方でクレジットカード関係の相談も増加し、過去5年間で5万件超の相談が寄せられており、中にはスキミングなどの不正・犯罪使用と思われる事例もある。このような状況を踏まえ、消費者のカード制度の理解や、オンラインショッピングの問題点等について調査を行い、結果をとりまとめた上で情報提供した。

03 個人情報相談窓口開設1ヶ月間の相談概要

公表日：平成17年5月10日

概要：平成17年4月より個人情報の保護に関する法律が全面施行された。国民生活センターでは、「個人情報の保護に関する基本方針」に基づき個人情報保護法の全面施行と同時に個人情報に関する相談の受け付けを開始し、同年4月1日から4月28日までの20日間に、196件の関連相談を受け付けた。個人情報については消費者の関心も高いことから、相談受付開始から1ヶ月間の国民生活センターの個人情報に関する相談の受け付け状況等についてとりまとめ、情報提供した。

04 「天下一家の会」の破産管財人事務所からの通知について

公表日：平成17年5月13日（ホームページ経由）

概要：「天下一家の会・第一相互経済研究所（注）こと内村健一相続財産破産管財人事務所から『配当通知書』が届いたが、信用できるか」という問い合わせが各地の消費生活センター等を通じて国民生活センターに寄せられた。国民生活センターで確認したところ、破産管財人として記載されている3名は、いずれも実在の弁護士であり、破産管財人であった。に問い合わせたところ、「数万人の債権者に一斉に送付している。破産宣告から25年、中間配当から13年経っているので、真偽を確かめる問い合わせが入っているが、相違ない」とのことであった。同事実を踏まえ、被害者への救済措置を円滑にするために、国民生活センターのホームページを通じて関連情報の提供を行った。

注：天下一家の会・第一相互経済研究所

内村健一会長（平成7年死去）が昭和42年に始めたねずみ講。「10万円が500万円になる」などと宣伝して急速に膨れ上がったが、次第に破綻して社会問題化した。講会員の延べ人数は約112万人、出資総額は1900億円にも上るといわれ、無限連鎖講防止法（昭和53年11月）制定のきっかけにもなった。破産管財人が平成4年に債権総額の3割にあたる65億円を中間配当した。最後配当は約9億円である。

05 増加する「留学等斡旋サービス」トラブル

公表日：平成17年5月10日

概要：海外志向の若者が増える中、PIONEERに登録される「留学等斡旋サービス」に関する相談情報も増加傾向にあった。このサービスは「海外留学・海外インターンシップ・ワーキングホリデー等」について、留学先情報提供・書類手続・ビザ申請など、付帯する事務手続を代行サポートする業態である。トラブルの多くは解約時の返金であるが、業者による不適切勧誘・不誠実対応のほか、渡航中に業者倒産といった深刻な相談も見られる。そこで、PIONEERに登録された相談情報を分析し、問題点とアドバイスをまとめて情報提供した。

06 製品の不具合・新サービスに関する事業者対応

公表日：平成17年5月10日

概要：「消費者トラブルメール箱」に寄せられる消費者からの情報提供の内容の傾向は、有料サイトなどのインターネットに関係する情報提供が多いが、徐々に新製品や新サービスに係る情報が多く寄せられるようになった。国民生活センターはそれらの情報を元に事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善を随時要望してきたが、事業者の対応は様々であった。そこで、直近半年（平成16年11月～平成17年4月）の間に追跡調査を行った事案の中から、以下の製品の不具合や新しい通信サービスに関する情報と今後の課題をまとめ、情報提供した：

- (1) デスクトップパソコンの液晶ディスプレイの横線
- (2) DVDレコーダーの音飛び
- (3) 携帯用ゲーム機の不具合

- (4) 直収型固定電話サービスの強引な勧誘
- (5) オンラインゲーム運営業者の管理責任

07 「消費者トラブルメール箱」 3年間のあゆみ

公表日：平成17年5月10日

概要：「消費者トラブルメール箱」については、平成14年4月の運用開始から3年が経過したため、これまでに寄せられた情報の受信件数等の概況と、追跡調査を実施した主な事案についてまとめ、情報提供した。

08 高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル

公表日：平成17年7月6日

概要：個人年金保険は、代表的な私的年金の金融商品である。仕組みは公的年金と同じで、決められた保険料を支払い、設定年齢に達した後に年金支給が開始される。個人年金保険は平成14年10月より銀行での窓口販売（銀行の店舗窓口のほか、銀行員による訪問販売も含む）が解禁された。しかし、国民生活センターや各地の消費生活センターに寄せられる「個人年金保険の銀行窓口販売」に関する相談は年々増加傾向にあった。トラブルの原因としては、銀行窓口販売においてリスク説明や適合性原則の遵守が不十分といったものが多い。また、70歳以上の高齢者の被害や高額な契約金額が特に目立つ。そこで個人年金保険の銀行窓口販売に関する主な相談情報を分析し、その問題点と契約時の注意点について情報提供した。

要望等：銀行の窓口販売における個人年金保険のトラブルを未然防止・拡大防止するために、金融庁に対して以下の要望を行った：

- ・クーリング・オフ制度の適用を検討すること
- ・銀行窓口販売の全面解禁に向けて、消費者保護を踏まえた対応を強化すること

また、(社)生命保険協会と全国銀行協会に対しても、以下の要望を行った：

- ・消費者の希望や適合性をよく考慮したうえで説明責任を果たすこと
- ・消費者の確認・同意を十分に得ること

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

- ・金融庁発行の事務ガイドライン「金融監督にあたっての留意事項について(第二冊分:保険会社関係)」の一部改正が行われた。(平成17年7月8日)
- ・金融庁により、保険料一時払契約の保険募集におけるクーリング・オフに関する書面の交付等による説明の義務づけ等を定めた保険業法施行令の一部を改正する政令及び保険業法施行規則の一部を改正する内閣府令が公布された。(平成17年7月13日)
- ・(社)生命保険協会より要望に対する対応について、クーリング・オフが適用されない場合の顧客への説明の徹底、商品説明を十分に行い消費者の理解を得た上での販売に注力してゆく等の口頭説明がされた。
- ・個社からは銀行への説明を十分に行う等の報告がされた。

09 訪販リフォームに係る消費者トラブルについて

－悪質業者による深刻なトラブルが続発－

公表日：平成17年7月20日

概要：当センターは平成14年8月に「訪問販売によるリフォーム工事に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための方策」を公表し、訪問販売によるリフォーム工事の問題点について消費者に注意喚起するとともに、消費者被害を防止する対策をとるよう関係省庁・業界団体に対して要望した。しかしながら、公表から約3年が経過した平成17年においても、P I O－N E Tには、依然として同種の消費者トラブルが多く寄せられているばかりか、年々悪質・深刻化し、大きな社会問題となっている。そこで、依然として訪販リフォームに係る相談が増加傾向を示している現状にかんがみ、取引上の注意点に加え、訪販リフォームにおける工事の効果等に関する一級建築士の見解も含め、改めて消費者への注意喚起を行った。また、この時期政府は訪販リフォームに係る消費者トラブルが社会問題化している状況を受け、平成17年7月に消費者基本計画に基づく関係省庁担当課長会議を開催し、「悪質住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応策について」を公表するなど、関係省庁等が一体となって迅速に総合的な対応策を実施していく姿勢を打ち出したため、国民生活センターもこの動きに呼応し、各省庁等への積極的な情報提供や、各地の消費生活センターからの関連経由相談支援や集中的な広報・啓発等を行った。

10 生命保険の告知義務に関するトラブル

－告知義務違反を問われないために－

公表日：平成17年7月20日

概要：平成17年2月25日、金融庁が明治安田生命保険相互会社に対して行った行政処分により、生命保険の「告知義務」に関するトラブルが注目された。P I O－N E Tに蓄積された民間の生命保険に関する相談件数は近年減少傾向にあるものの、逆に「告知義務」に関する相談件数は増加傾向にある。生命保険における「告知義務」に関するトラブルは、特定の保険会社にのみ見られるわけではないため、生命保険会社各社は適切な募集態勢及び厳正な経営管理態勢の徹底に努める必要がある。一方消費者も、生命保険における「告知義務」の重要性をきちんと理解し、トラブルに巻き込まれないために必要な知識を習得しておくことが大切である。そこで生命保険の「告知義務」に関する相談事例等を取りまとめ、情報提供を行った。

11 個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要

公表日：平成17年7月20日

概要：国民生活センターに設置された個人情報相談窓口に寄せられる相談の概要については、消費者の関心が高いことから、平成17年7月20日付で「個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要」としてとりまとめて公表した。その後も多様な個人情報に関する相談が寄せられたため、同窓口開設から3ヶ月の間に寄せられた相談の概要を改めて取りまとめ、情報提供を行った。

12 2004年度のP I O-N E Tにみる消費生活相談、危害・危険情報

公表日：平成17年8月5日

概要：本資料は、平成16年度にP I O-N E Tを通じて収集した消費生活相談情報と、当センターが全国の消費生活センターから収集した危害・危険情報と協力病院等から収集した情報の概要を迅速にまとめたものである（対象データは、平成17年5月末日までにP I O-N E Tに登録された情報）。情報の詳細については、「消費生活年報2005」（平成17年10月発行）に掲載した。

13 最新の訪販リフォームに係る苦情相談の現状と国民生活センターの対応について

公表日：平成17年10月6日

概要：訪販リフォームに関する情報提供については、平成17年7月にその第一弾を実施したところであったが、その後も消費者の関心が高いことから、第二弾として、最新の訪販リフォームに関する苦情相談受付状況と、同問題に対する国民生活センターの対応状況を取りまとめ、改めて情報提供した。

14 製造物責任法施行10年目の製品関連事故に係る消費生活相談の動向と訴訟の概要

公表日：平成17年11月7日

概要：製造物の欠陥により人の生命、身体又は財産に被害を受けた消費者の保護を図ることを目的とした製造物責任法の施行から10年が経過した。その間、国民生活センターでは、製造物責任制度の定着状況把握のため、P I O-N E Tに蓄積された製品関連事故に係る受付相談件数について継続的な調査を実施してきており、平成17年度においては、施行10年目（平成16年度）までの調査結果と、製造物責任法に基づく訴訟の動向について取りまとめ、情報提供を行った。

15 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況－法施行後4年－

公表日：平成17年11月7日

概要：国民生活センターや各地の消費生活センターにおける消費者契約法に関連する消費生活相談の状況については、これまで半年経過分、1年経過分、2年経過分、3年経過分の状況を公表してきたところである。この流れを受け、平成17年度においても、消費者契約法施行後4年の関連消費生活相談の件数と、裁判の概況について取りまとめ、情報提供を行った。

16 最近の個人情報相談事例にみる動向と問題点

－法へのいわゆる「過剰反応」を含めて－

公表日：平成17年11月7日

概要：平成17年4月に個人情報の保護に関する法律が全面施行後、事業者や同窓会などの個人情報を多く取り扱う団体（以下「事業者・団体」）の個人情報保護対策が急ピッチで進められた。その現れとして、「個人情報が記載された書類破砕のためのシュレッダーの売上が伸びた」「パソコンやコピー機等の電子機器の個人情報漏えい対策に関心が高まった」といった現象が確認されるようになった。さらに、平成17年5月には個人情報の漏えい事故を発生させた

金融機関に対して行政による初の勧告が行われるなど、同法が有効に機能しつつあることが窺えた。一方、法施行からの経過時間が短い故に、国民生活センターの相談窓口には「個人情報保護への過剰反応について」「個人情報保護法を軽視、または理解しようとしめない事業者・団体について」に関する相談が寄せられた。このような相談内容から、個人情報保護法情報保護法の理念や適用範囲、内容が社会に浸透するにはまだまだ時間を要することが見て取れたため、国民生活センターで収集した個人情報関連の情報をとりまとめ、情報提供を行った。

17 アスベストの相談が急増

公表日：平成17年11月7日

概要：平成17年6月末、日本ではアスベストによる健康被害が大きな社会問題になった。それ以来、各地の消費生活センターには、アスベストの安全性に不安を持つ消費者から、アスベストに関する商品についての相談が多数寄せられるようになった。そこで、アスベストに関する相談内容について分析を行い、アスベストに関する相談の現状と消費者へのアドバイスをとりまとめ、情報提供を行った。

18 オンラインゲームに関するトラブルが急増

公表日：平成17年12月7日

概要：インターネットが普及した現在、オンラインゲーム（パソコンや家庭用ゲーム機を使い、インターネットを介して遊ぶゲーム）に関するトラブル情報が国民生活センターの「消費者トラブルメール箱」に多く寄せられている。寄せられた情報を見ると「利用規約に違反する利用者を運営業者が取り締まらない」、「接続障害が頻繁に発生し、ゲームが利用できない」、「身に覚えがないのに、突然アカウント停止処分を受けた」等の苦情が多い。国民生活センターでは、これらの情報をもとに苦情の多いオンラインゲームの運営業者に改善を申し入れてきた。しかし、利用者からの苦情が後を絶たないため、オンラインゲームに関する問題点等をまとめ、情報提供を行った。

19 消費生活相談にみる2005年の10大項目

公表日：平成17年12月7日

概要：PIONETを通じて収集している消費生活相談のうち、平成17年1月～10月に相談件数が多かったものや相談件数が急増したもの、社会的に注目を集めたもの10項目について取りまとめ、1年間を振り返るとともに、消費者啓発の一助とした。

平成17年の10大項目は、次の通りである：

1. 悪質訪販リフォーム、高齢者・判断不十分者をはじめ被害深刻
2. 個人情報保護法全面施行、相談受付はじまる
3. 生命保険（告知義務違反、不払問題）に関する相談相次ぐ
4. キャッシュカードを狙ったスキミング・盗撮事件などが多発
5. 増加する銀行窓口販売トラブル
6. 多重債務に関する相談、依然深刻

7. アスベスト問題への関心高まる
8. 薬効・効能をうたった健康食品、相談急増
9. 製造物責任（P L）法施行から満10年
10. 架空請求相談は鎮静化、消費生活相談総数は依然高水準

20 自動車のドアに挟む事故

ードアに関する事故の分析とスライドドアのテストー

公表日：平成17年12月7日

概要：国民生活センター危害情報システムには、平成12年4月から平成17年10月末までに、自動車のドアや窓等で身体を挟んだ事故は826件寄せられている。この中で、「ドアにより挟んだ」というものが755件と圧倒的多数を占めている。一方、最近では乗車定員が多く子供がいる家族向けに人気が高いミニバンを中心に、スライドドアを装備する車種が増えている。そこで、病院情報からドアに起因する事故についての分析結果と、スライドドアに挟まれたときの衝撃力や、最近装備する車種が多くなっているパワースライドドアに挟まれたときの衝撃力、挟み込み防止機能の有効性などを調べ、情報提供を行った。

21 海外で利用できる携帯電話のトラブル

ー国際ローミングサービスを中心にー

公表日：平成17年12月7日

概要：海外への出張や旅行に携帯電話を持っていくことが多くなった。これに呼応し、携帯電話会社も国内と同じ感覚で通話できる機種・サービスを次々と発表している。そのような中、携帯電話の国際ローミングサービスに関する相談が多くなっている。過去5年間で海外に関連した携帯電話の相談件数は350件程度であるが、平成17年度の相談件数は前年同期にして2倍に増えた。このトラブル増加の要因は、事業者と消費者の双方にあるとみられたため、関連の相談事例と問題点を分析し、事業者・消費者双方に向けて情報提供を行った。

要望等：社団法人電気通信事業者協会に対し下記の要望を行った。

- ・国際ローミングサービスについて、特に積極的に説明をすること。
- ・不正使用防止のための暗証番号の設定を周知し利用促進すること。
- ・海外でトラブルが発生した際の相談窓口を充実させること。

22 2005年国民生活センターホームページアクセス状況

ーリアルタイムな消費者の関心ー

公表日：平成17年12月7日

概要：国民生活センターでは消費生活に関わる情報を速く・広く提供する手段として平成7年10月にインターネットホームページを開設した。開設以来、インターネットの普及や、消費生活問題の多様化・複雑化を背景にアクセス数は伸び続けており、年間の総ファイル転送数は億単位に登る。そこで2005年におけるホームページへのアクセス状況を分析し、利用者の関心の動向をまとめ、情報提供を行った。

23 電気通信事業者の電話番号情報の提供における個人情報の適切な取扱いについて

公表日：平成17年12月7日

概要：2005年7月、当センターの個人情報に関する相談受付窓口に、以下の様な相談が寄せられ始めた：

- ・電話会社の配布する電話帳が情報源と思われる電話勧誘が多く迷惑している。電話会社に指摘したのだが「所管省庁のガイドラインに則って個人情報を取り扱っており、問題はない」と言われた。
- ・電話帳のデータが入ったCD-ROMが売られていると聞いたが本当なのか？

当センターが調査した結果、以下の事項が明らかとなった：

(1) 電話帳情報を利用するシステムの現状

- ・固定電話サービス等の契約締結時には、電話帳掲載および電話番号案内の選択の機会が設けられている。
- ・2001年7月以降は、利用者が電話番号の電話帳掲載および電話番号案内に同意すると、その情報は電気通信事業者が運営管理する番号情報データベースに登録されることになった。
- ・このデータベースを介して電話帳発行または電話番号案内を業とする他事業者へ提供されるようになっている。

(2) 消費者の視点からの問題点

- ・電気通信事業者は、電話帳掲載の可否について契約者の同意を個別に取っている。また、番号情報データベースへの登録についても、契約約款の中に規定がある。
- ・しかし、契約約款は分量が膨大である上、内容を理解するのが困難なため、消費者自身の個人情報が「番号情報データベース登録」されること認識するには十分とは言えない状況にある。
- ・消費者の認識が薄い中で、第三者による番号情報データベースの利用度合いが高まっていることを考えれば、本人への周知徹底が求められる。

2006年2月、当センターは調査結果並びに問題点を踏まえ、電気通信事業に係る認定個人情報保護団体等に対して要望を行うこととした。

要望等：NTT西日本及び、(財)日本データ通信協会に対し、新規の契約者に対し電話帳掲載および電話番号案内への同意を確認するに当たっては、番号情報データベースによる第三者提供について説明の上、電話帳掲載等への登録の可否の確認を行うとともに、既存の契約者に対しても番号情報データベースについて周知し、電話帳掲載等への登録を希望しない場合は申し出による削除ができることを周知徹底することを要望した。

効果等：NTT西日本より、同社と契約関係にある電話帳掲載等の登録事業者41社に対し、2006年3月23日付で国民生活センターからの要望内容を周知した旨記した文書（平成18年3月24日付 西基T第40号）が送付された。

各情報は提供後に新聞記事やテレビ・ラジオ番組に取り上げられており、その数は全国紙をはじめ、新聞163回、テレビ・ラジオが72回であった。

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

2) 出版物、テレビ、ホームページ等による情報

i. ホームページ

①提供情報の充実とアクセス件数増加

－年度計画内容－

被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させるとともに、リニューアルを図り、アクセス件数の増加を図る。

◎業務の概要

当センターは発足以来、消費者の消費者問題に対する理解を促進するため、雑誌、リーフレット等の印刷物及びテレビ番組を通じての情報提供を行ってきた。

平成7年10月には、「国民生活センターホームページ」を開設した（現在のトップページのイメージは別添資料14を参照）

今やホームページを通じての情報提供は事業の大きな柱となっており、消費者向け情報提供の主要な手段として活用されている。

◎年度計画実施状況

消費者被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させるため、従来から行ってきた、「悪質な手口に対する注意情報」、「原因究明テスト結果」、「回収や無償修理の社告関連の情報」に加え、社会的に関心の高まった消費者問題についても積極的に消費者へ情報提供して注意を喚起した。注意喚起を行った代表的なテーマとしては下記のようなものが挙げられる：

- ・「フィッシング」被害 カード会社から50万円の請求
- ・「天下一家の会」の破産管財人事務所からの通知について
- ・米国のクレジットカード情報流出事案に関するクレジットカード会社の対応
- ・クリックでパソコン画面上へ自動的に請求書が作成される手口
- ・悪質な「訪問販売によるリフォーム工事」にご用心
- ・訪問販売によるリフォーム工事・工事別注意点
- ・ご用心！ アスベストを口実にした新手の訪販リフォーム
- ・注意！ トイレのドアに親指を挟んで切断
- ・マンションの耐震性等に関する相談窓口

また、裁判外の紛争解決手段として注目されているADRコーナーを新設した。さらに、高齢者や障害者など誰にとっても利用しやすいホームページの実現を目指して、ウェブサイトにおけるアクセシビリティの指針であるJIS X 8341に準拠したホームページ情報の作成方法や新デザインの検討を行い、平成18年3月にホームページのリニューアルを実施した。

ホームページアクセス件数は、平成17年度は約260万件であった。

以下に、平成16年度と平成17年度における当センターホームページ（トップページ）への月別アクセス件数を示す：

平成16年度		平成17年度	
月	アクセス件数	月	アクセス件数
4月	223,870	4月	231,941
5月	241,934	5月	237,729
6月	259,822	6月	236,686
7月	237,358	7月	234,957
8月	372,709	8月	212,325
9月	256,233	9月	203,151
10月	269,732	10月	212,660
11月	299,790	11月	209,442
12月	305,640	12月	189,291
1月	315,310	1月	203,652
2月	268,167	2月	200,158
3月	242,002	3月	203,538
合計	3,292,569	合計	2,575,530
月平均	274,381	月平均	214,628

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

②携帯電話による情報提供の充実

－年度計画内容－

携帯電話による情報提供の充実を図る。

◎業務の概要

携帯電話向けに、平成14年度より携帯電話（iモード対応の機種）を対象とした情報提供を開始した。

◎年度計画実施状況

携帯電話利用者への情報提供の充実を図るため、携帯電話利用者が陥りやすい消費者トラブル等の情報として、以下の情報を中心に提供した：

- だましの手口
 - * 个体識別番号??
 - * 勧誘メールの落とし穴
- くらしの豆知識
 - * 敷金返還トラブルと原状回復
- 消費生活センター連絡先

また、平成17年度は、これまでのiモード対応サイトに加え、auとvodafoneに対応した専用サイトをそれぞれ新設し、携帯端末による情報提供の充実を図った（平成17年8月より開設）。

携帯電話用のホームページへのアクセス件数は、平成17年度は約47万件となった。以下に、平成16年度と平成17年度における当センターiモード版ホームページ（トップページ）への月別アクセス件数を示す：

平成16年度		平成17年度	
月	アクセス件数	月	アクセス件数
4月	24,880	4月	51,722
5月	27,851	5月	50,080
6月	29,174	6月	42,967
7月	32,501	7月	43,739
8月	50,276	8月	45,711
9月	58,285	9月	43,454
10月	60,786	10月	36,739
11月	66,602	11月	33,751
12月	68,670	12月	28,950
1月	75,612	1月	34,065
2月	62,076	2月	33,295
3月	58,486	3月	35,229
合計	615,199	合計	468,683
月平均	51,267	月平均	39,057

※平成17年度のアクセス件数は、imode版、ez-web版、vodafone版を含んだ総計である。

携帯電話向けホームページも、当センターホームページへのアクセス数と同様、架空請求問題についての情報を適切に提供し続けたことから、同問題の広がりや歩調を合わせるように、アクセス数が急激に増大してきた。平成17年度は、架空請求問題がようやく沈静化してきたことに伴い、アクセス数が平成16年度と比較して減少したものとみられる。

③テレビ番組

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

平成16年度実施の視聴者に対する満足度アンケート結果から得られた、今後取り上げてほしいテーマのうち「個人情報保護に関するもの」「うまい話

にひそむ危険に関するもの」「携帯電話とネットトラブルに関するもの」について、以下の通り番組構成に反映した：

- 平成17年 6月 自分のカルテの開示を求めるとき
 7月 狙われる子どもの個人情報
 8月 高齢者に目立つ個人年金保険トラブル
 9月 「だまされるな！消費者」
 年金担保融資にご注意！
 10月 インターネット通販のトラブルにご注意
 11月 ハウスクリーニングを口実に商品を売りつける悪質商
 法
 平成18年 1月 海外でも使える携帯電話を使う時の注意点
 2月 マンションの購入時に気をつけること
 3月 横行する偽ブランド品にご注意

平成17年度においては、上記テーマを含む40回の番組提供を行っている。平成17年度の放送内容一覧には以下の通り：

SNO	放送日	放送内容
1	平成17年 4月6日	寸劇で「振り込め詐欺」を撃退！
2	4月13日	商品テスト 電動アシスト自転車
3	4月20日	命を落とすこともある！一子どもの誤飲事故
4	4月27日	「消費者の権利」って何？－5月は消費者月間です
5	5月4日	バスなどに乗るときのベビーカーの安全性
6	5月11日	中古車取引のトラブル
7	5月18日	体験しよう！－食育クッキング
8	6月8日	商品テスト 虫よけ剤－子どもへの使用について－
9	6月15日	地域で取り組むエコライフ －エコライフかながわの活動
10	6月22日	自分のカルテの開示を求めるとき
11	7月13日	狙われる子どもの個人情報
12	7月20日	PL法施行から10年、何が変わった？
13	7月27日	悪質な訪販リフォームの実態
14	8月10日	商品テスト キダチアロエを使った「健康食品」
15	8月17日	美容医療をめぐるトラブル
16	8月24日	粗大ごみ処理のトラブル
17	8月31日	高齢者に目立つ個人年金保険トラブル
18	9月7日	「だまされるな！消費者」
19	9月14日	自転車を安全に利用するには
20	9月21日	年金担保融資にご注意！
21	9月28日	留学等あっせんサービスのトラブルにご注意
22	10月12日	商品テスト 卓上型食器洗い乾燥機
23	10月19日	カード被害はこうして防げ！
24	10月26日	インターネット通販のトラブルにご注意
25	11月9日	商品テスト ペットボトルを使った加湿器の安全性
26	11月16日	商品テスト ダイエットなどをうたった「健康食品」 ～センナ茎入り茶類・錠剤～
27	11月23日	ハウスクリーニングを口実に商品を売りつける悪質商法

28	12月7日	耐震補強工事、どう頼む？
29	12月14日	商品テスト 乳幼児用玩具の安全性
30	12月21日	アスベスト、どこに使われているの？
31	平成18年 1月4日	私たちの暮らしを考える ～2005年の10大項目を振り返りながら～
32	1月11日	商品テスト 乗用車のドアの安全性
33	1月18日	海外でも使える携帯電話を使う時の注意点
34	2月8日	商品テスト おしゃれ用からコンタクトレンズの安全性
35	2月15日	マンションの購入時に気をつけること
36	2月22日	危険！！ドーナツが突然破裂！
37	3月8日	商品テスト 水洗トイレ用芳香洗浄剤が 排水口をふさぐ事故に注意
38	3月15日	横行する偽ブランド品にご注意
39	3月22日	若者の消費者トラブル
40	3月29日	有料老人ホームを選ぶ時のポイント

平成17年度における視聴者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行った：

- 実施時期：平成18年3月
- 実施場所：名古屋及び札幌
- 対象者数：名古屋40名、札幌40名 計80名
- 回収率：実際に対面しての調査のため100%

調査の結果、満足度については5段階評価で「4.4」を得た。また、アンケート対象者から出された今後取り上げてほしいテーマは以下の通りであった：

- 食の安全に関するもの
- 子供の安全に関するもの
- IT関連のもの

上記のような消費者の関心が高いテーマについては、番組企画を検討する際の参考とする。

ii. 定期出版物等

①「くらしの豆知識」について

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

「くらしの豆知識」は生活に関わる様々な問題をコンパクトにまとめた生活便利手帖で、昭和47年2月に初刊行（1973年版）後、毎年刊行し、平成17年9月に刊行した2006年版で34冊目となった。

◎年度計画実施状況

適切なテーマ選択と読者の満足度を高めるという観点で検討を行った結果、悪質商法による被害が激増している状況を鑑みその対応が急務であるとの判断から「だまされるな！消費者」を2006年版の特集テーマとした（特集テーマの内容については、別添資料15参照）。

特集テーマ選択以外にも、平成16年度実施のアンケート調査結果にて得られた意見より、以下3項目を取り上げた：

①司法制度

消費者の権利を知らう
高校生が起こす交通事故の責任
成年後見制度を利用するとき
裁判を起こすとき

②医療

美容医療のトラブル
生活習慣病と内臓脂肪型肥満

③表示

衣類のマークと家庭洗濯取扱い絵表示
食品の表示マーク
家庭用品の表示マーク
住宅の表示マーク

また、個々の項目について「具体的な相談事例が紹介されていると理解しやすい」との意見が得られたので、2006年版においても相談事例の掲載数を増やした。

平成17年度における読者等への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った（アンケート調査票については別添資料16を参照）：

○実施時期：平成17年12月

○対象者数：366名（内訳は以下の通り）

当センター主催の研修受講者 241人

一般消費者 125人

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

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

○回収率：65.6%（内訳は以下の通り）

当センター主催の研修受講者 154人（63.9%）

一般消費者 87人（69.6%）

調査の結果、満足度については5段階評価で「4.5」を得た。

今後取り上げてほしいテーマとしては、以下の様なものが多かった：

○契約の基礎知識 ○契約トラブル事例 ○金融サービス
○IT化と個人情報 ○相談 問い合わせ先 ○税金の知識

また、アンケートの自由記載欄を通じ、以下の意見等が寄せられた：

○コンパクトなのに内容は充実している
○見開らきで内容がまとまっているのがよい

- ほとんどのくらしの内容が入っているので満足
- 価格も適当
- 分りやすい言葉で書かれているので啓発参考資料として役立つ

②「国民生活」について

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

内容の充実を図るために平成16年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を内部で検討した結果、以下3点の特集テーマを平成17年度発行分で取り上げた（特集テーマの内容については、別添資料17参照）：

- 介護
- インターネット関係
- 環境問題

また、アンケート調査結果から、相談事例や判例情報の充実を希望する声が多かったことから、企画・編集の際に十分考慮することとした。

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

- 実施時期：平成17年12月
- 対象者数：読者ハガキによるアンケート協力承諾者42名
平成17年4月以降に新規定期購読者となった115名
- 回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット回答専用サイト
- 回収率：56.0%（回答者数88名）

調査の結果、満足度については5段階評価で「4.2」を得た。

今後取り上げてほしいテーマとしては、以下の様なものがあった：

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

また、アンケートの自由記載欄を通じ、以下の意見等が寄せられた：

- 消費者金融とCM、多重債務問題について知りたい
- 法律系、IT系、金融系の記事に注目しており、教科書的存在として欠かせない
- 最新の消費者被害を載せてほしい

- 消費者トラブル解決のための情報や考え方を含め提供してほしい
- 時事問題についてどんどん取り上げてほしい

③「たしかな目」について

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

くらしと商品テストの情報誌として、昭和56年2月に創刊（隔月刊）の後、平成3年11月からより多くの情報を迅速に提供するために月刊化した。商品テスト情報や苦情相談をもとにした注意情報、消費生活の向上に役立つ情報など、消費者が日常生活を豊かで安全に安心して営むために、判断の材料となる情報を公平・公正に提供し、消費者の自立を支援している。

主な読者は、一般消費者、生活協同組合の会員、消費生活相談員、企業のお客様相談室担当者等多岐にわたっている。

◎年度計画実施状況

内容の充実を図るために平成16年度に実施した定期購読者へのアンケート調査結果や、取引先生活協同組合の担当者からの意見を集約した結果、消費者からの苦情相談情報、商品テスト情報など当センターの固有情報を中心に、記事を企画してほしい旨の要望があった。

アンケート調査より得られた読者からの声を踏まえ、平成17年度においては、以下のようなテーマの記事を毎号掲載した（年間の特集テーマは別添資料19参照）：

- 悪質商法関連
 - *暮らし注意報
- くらしの法律知識
 - *いかがしました？ からだ ころろ くらし
- 高齢化社会と福祉
 - *生中継！介護日記
- 金融
 - *入門 金融商品

また、アンケート結果で今後取り上げてほしいテーマとして、「食品の安全性と表示」についての要望が多かったので、特集に「わかっているようでわからない『健康食品』」を組み、新連載として「表示から見る『食』」を掲載した。

デザイン・レイアウトなど誌面を変更、内容・表現もわかりやすい、読みやすい誌面づくりを行った。

平成17年度における定期購読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った（アンケート調査票については別添資料20を参照）：

- 実施時期：平成17年12月
- 対象者数：定期購読者約4,000名の5%にあたる200名

- 回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット回答専用サイト
- 回収率：52.0%（回答者数104名）

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

- 商品テスト ○くらしの注意報
- くらしの安全 ○医療・健康
- 環境 ○食生活

また、アンケートの自由記載欄を通じ、以下の意見等が寄せられた：

- 読みやすく、わかりやすくタイムリーな情報があり参考になる
- 情報が溢れている世の中だが、情報の選択は難しい。商品・サービスを選ぶときのわかりやすい情報がほしい
- 初版から読んでいる。生活全般にわたっての情報がわかりやすく、いろいろと参考になる
- 小売店やメーカーからは正しい商品を比較する情報が聞けないので参考になるし、中身も濃い
- 今後も増加するであろう悪質商法や消費者詐欺などの犯罪から身を守る方法などを絶やすことなく徹底的に掲載してほしい

④「消費生活年報2005」について

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

平成17年度においても、以下の章立てで編集を行い、平成17年10月に発行した（総ページ数181ページ）：

- I. 今後の消費者行政の展開
- II. 消費生活相談からみたこの1年
- III. 国民生活センターの主な調査分析・商品テストから
- IV. 国民生活センターの各種事業
- V. 消費生活関連資料

(3) 苦情相談

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

当センターでは消費者から直接寄せられる相談への対応を行いつつ、各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援することを中期計画に掲げており、平成17年度においても積極的にその役割を担ってきた。

その結果、平成17年度に受付けた相談の内、各地消費生活センターから寄せられる「経由相談」の比率は50.4%（4,179件）となっている。

また、当センター自らが受けた苦情相談の処理についても、消費生活専門相談員を中心に、弁護士や各種専門家の支援を受けつつ、積極的な処理を行い、個々の消

費者被害救済に尽力した。これに加え、高度な法的判断を要する事案について消費者苦情処理専門委員会に諮り、審議・検討を加えた結果を情報提供した。

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

1) 苦情相談

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

また、平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」には、当センターが、事業者と消費者の間に生じた苦情の処理のあっせんなどにおける中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする定められていることから、高齢者、障害者、重篤被害などを中心に積極的にあっせんを行っているところである（センターにおける相談処理の流れについては別添資料21を参照）。

◎年度計画実施状況

平成17年度における内容分類別の苦情相談件数は、下表の通りであった：

分類内容	四半期	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	合計
商品一般		45	45	58	83	231
食料品		71	73	68	68	280
住居品		96	130	118	118	462
光熱水品		4	2	4	15	25
被服品		77	73	81	107	338
保健衛生品		52	74	109	81	316
教養娯楽品		265	300	289	266	1,120
車両・乗り物		46	49	49	63	207
土地・建物・設備		75	100	69	82	326
他の商品		0	0	0	2	2
商品小計		731	846	845	885	3,307

クリーニング	9	11	20	8	48
レンタル・リース・貸借	98	127	130	153	508
工事・建築・加工	67	119	62	59	307
修理・補修	20	16	14	11	61
管理・保管	2	6	1	3	12
役務一般	48	49	33	55	185
金融・保険サービス	117	155	183	208	663
運輸・通信サービス	449	371	290	333	1,443
教育サービス	11	20	18	20	69
教養・娯楽サービス	79	107	137	116	439
保健・福祉サービス	68	74	70	74	286
他の役務	70	76	78	92	316
内職・副業・相場	136	151	144	116	547
他の行政サービス	1	4	4	10	19
役務小計	1,175	1,286	1,184	1,258	4,903
他の相談	18	13	19	31	81
合計	1,924	2,145	2,048	2,174	8,291

消費生活相談は多種多様であり、相談の内容も複雑化、高度化、専門化してきている。これらに対応するため、弁護士による法律相談を毎週水曜日（午前）、木曜日（午後）に実施、一級建築士による住宅相談を隔週金曜日に実施、自動車専門家による自動車相談を第2・4木曜日に実施した。

また、あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた（別添資料22参照）。

平成17年度における各専門家の配置日数並びに、相談内容例は以下の通り：

弁護士による法律相談：119日

（相談内容例）

- ① ネットショッピングでパソコンの売買契約を結んだ後の突然のキャンセル通知
- ② 鑑定書の内容が偽りだったバイオリンの弓
- ③ 家庭教師派遣会社の倒産後の無償借用教材の処分
- ④ 亡くなった子供の両親の借金支払義務
- ⑤ 在日外国人が訪問販売で購入させられた浄水器の返品

一級建築士による住宅相談：24日

（相談内容例）

- ① 設計図どおりに施工されていなかった新築住宅
- ② 脱税で摘発された業者から訪問販売で購入した床下換気扇の解約
- ③ 無料耐震診断実施の上施工した高額な耐震補強及び外壁塗装工事後の雨漏り問題
- ④ 住宅リフォーム工事完了前の工事費全額と追加料金の支払い請求
- ⑤ 「屋根のアンテナが倒れているので見てあげる」と言って訪問してきた業者から勧誘された塗装及び屋根補強工事

自動車専門家による自動車相談：12日

（相談内容例）

- ① 走行中、金属音と共に操舵走行不能になったワゴン車
- ② 購入直後から不具合のある小型乗用車
- ③ 並行輸入車の変速装置の故障
- ④ 走行中、ヘッドライトが一瞬暗くなる自動車

⑤まっすぐ走らない中古輸入自動車

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

2) 個人情報の取扱いに関する苦情相談

i. 個人情報保護法相談データベースの運用

－年度計画内容－
個人情報保護相談データベースを稼働させ、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する苦情相談情報を収集する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

個人情報保護相談データベースシステムについては、運用開始のための検収を実施し、平成17年6月末に試行運用を行い、同年7月初旬より本格運用を開始した。本格運用開始後のデータ登録状況は下表の通り：

月	登録件数
平成17年7月	550
8月	1,227
9月	640
10月	1,333
11月	2,337
12月	749
平成18年1月	1,795
2月	1,726
3月	1,208
合計	11,565
月平均	1,285

なお、個人情報保護関連の相談については、各地の消費生活センターで受け付けたものは国民生活センターに、消費生活センター以外の窓口（各自治体の条例部局など）で受け付けたものは内閣府に、それぞれ伝送されることから、双方の機関によせられた情報を共有する必要があった。このため、個人情報保護相談データベースの本格運用開始直後から、内閣府と情報共有に関する検討を開始し、平成17年の第3四半期に国民生活センター側における情報共有のための体制構築に着手した（情報共有は平成18年6月より開始）。

ii. 個人情報に関する相談受付

－年度計画内容－

個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針の策定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、国民からの個人情報に関する相談専用電話を設置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

- ・東京事務所の相談調査部内に新設した個人情報相談窓口スペース
- ・個人情報相談受付専用電話（2回線分）
- ・教育研修部主催の消費生活専門相談員養成講座を修了した相談員7名

平成17年度における月別相談受付件数は下表の通り（平成18年5月16日現在の数値）：

月	受付件数	月	受付件数
4月	196	10月	125
5月	164	11月	145
6月	173	12月	97
7月	108	1月	112
8月	126	2月	131
9月	149	3月	141
平成17年度合計 1,667件			

平成17年度受付の相談内容を見ると「自身の個人情報を同意なく第三者に提供されている」といったものが最も多く、次いで多いのが「自身の個人情報を不適正な手段で取得された」「目的外の利用をされた」といったものであった。

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

- ・個人情報相談窓口開設1ヶ月間の相談概要
（平成17年5月10日公表）
- ・個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要
（平成17年7月20日公表）
- ・最近の個人情報相談事例にみる動向と問題点
－法へのいわゆる「過剰反応」を含めて－

(平成17年11月7日公表)

- ・電気通信事業者の電話番号情報の提供における個人情報の適切な取扱いについて

(平成18年3月3日公表)

消費者からの直接相談に対応すると同時に、各地の消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる様々な問合せ等に積極的に対応し、各相談窓口での相談対応強化に努めた。また、平成17年7月及び10月に開催された国民生活審議会（第19次及び第20次）の個人情報保護部会にて意見陳述を行ったり、全国7ブロックの会場にて平成17年11月初旬から12月中旬にかけて7回開催された「個人情報保護法一般向け説明会（内閣府主催）」において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明を行い、また教育研修部が主催する個人情報保護法関連の講座で、個人情報関連相談事例の紹介等講義を行うなど、個人情報保護法の普及啓発を図った。

iii. 個人情報関連相談の収集と編纂

—年度計画内容—

個人情報保護法が全面施行された以降、地方センター等に寄せられた事例を収集・編纂する。

◎業務の概要

「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）において、当センターは、「個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等の資料を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする」との役割を果たすこととなった。このため、「個人情報保護に係る相談事例集」を作成するとともに、各地の消費生活センター並びに各自治体の個人情報保護関連条例担当部局に配布した。

◎年度計画実施状況

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

以上の経緯を経て完成した「個人情報保護に係る相談事例集」は、平成18年4月に各地の消費生活センター並びに各自治体の個人情報保護関連条例担当部局に約4,000部配布した（内容（目次）については、別添資料23を参照）。

3) 地方センターの苦情相談処理への支援

i. 中核的機関としての役割

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

- ①平成17年度に受け付けた相談8,291件のうち経由相談は4,179件（50.4%）であり、その内、移送事案は11件、共同処理は289件であった。
- ②「消費生活相談緊急情報」の計12回発行、「製品関連事故情報」の隔月1回計6回発行により、各地消費生活センターへの情報提供を行い、苦情相談処理への支援を行った。
- ③製造物責任法による訴訟の情報を収集し、月刊誌「国民生活」を通じ、その情報を提供した。

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

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

平成17年度の発行履歴は下表の通り：

SNO	発行年月	事 例
1	平成17年 4月	・申し込んだ覚えがない業者からの会員登録通知 ・説明不十分なワーキングホリデープログラム
2	5月	・高齢者への皇室関連の額縁の送付 ・広告に関連がある風呂水保温装置 ・会員権の特典を強調されて契約したDVD教材
3	6月	・塾だと思って契約した学習教材 ・業務提供誘引販売を認めない教材販売業者
4	7月	・不実告知を認めないリフォーム工事業者 ・メル友になってと近づいてきた業者に契約させられたダイヤのネックレスとピアス

5	8月	<ul style="list-style-type: none"> ・ビデオを使用していると主張し、中途解約の返品を認めない連鎖販売業者 ・出会い系サイトの利用料金でクレジット会社が提訴
6	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・会員権の特典を強調されて契約したDVD教材 ・退院後に病理が確定したという理由で、入院給付金の支払いを拒否する生命保険会社 ・返品申出を認めないパソコン通信販売業者
7	11月	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話を紛失後、利用された国際ローミングサービス ・契約の1時間後に解約を申し出たのに返金されない英会話教室 ・無料体験で呼び出し、高額な契約をさせるエステティックサービス業者
8	12月	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書に手付金、契約金額等を記載していない宅建業法違反の不動産業者 ・未成年者の友人のために契約した中古自動車 ・合併前のクレジットカード会社の会員に送付されたDM
9	平成18年1月	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者が死亡しても返金されないオークション月会費 ・保険募集時の説明や適合性原則の遵守が不十分だった証券会社
10	2月	<ul style="list-style-type: none"> ・海外実習付きの日本語教師養成講座 ・クリーニングで、プリーツが消えてしまったスカート ・MPSを実施しているにもかかわらず個人情報保護法を遵守していないNPO法人
11	3月	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関で受けたピーリング、施術前なのに解約できない ・関連会社が次々に契約させる旅行関連資格取得教材 ・高齢者を狙い次々と契約をさせる住宅リフォーム業者
12	3月	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年度 問題業者一覧 <ul style="list-style-type: none"> 1) 商品・サービス別 2) 業者50音順 ・製品関連事故情報索引（製品名50音順） ・PL判例一覧

一方、「製品関連事故情報」の発行履歴は下表の通り：

SNO	年月	事 例
1	平成17年4月	<ul style="list-style-type: none"> ・壁スイッチ調光機能付き照明器具には使用できなかった電球形蛍光ランプ ・乳児の歯茎にひっかかったベビーマグ（乳首タイプ）のハンドル ・発火した卓上コンロ用ガスボンベ
2	6月	<ul style="list-style-type: none"> ・右手親指をギザギザに切ったジュースミキサー ・内鍋がはがれて飛び出したリコールもれの保温調理鍋 ・排気口からミスト（霧状）がもれ出る食器洗い乾燥機
3	8月	<ul style="list-style-type: none"> ・安全上の配慮が充分とはいえない加湿器の危害事例 <ul style="list-style-type: none"> ◇スチーム式ペットボトル加湿器でやけど ◇インターネットで購入したデザイン重視のスチーム式加湿器でやけど ・電子レンジで温めた豆乳が突沸して顔に大やけど

4	10月	<ul style="list-style-type: none"> ・装着中に破損して角膜が傷ついた遠近両用ハードコンタクトレンズ ・うがいをしたら咽喉に炎症を起こした電解洗浄水生成器の水
5	12月	<ul style="list-style-type: none"> ・顔を切った水中ゴーグル ・高齢者が使用し腰骨を圧迫骨折した乗馬型フィットネス機器
6	平成18年2月	<ul style="list-style-type: none"> ・ETC車載器との組み合わせで音声案内機能に不具合を起こすメーカー純正カーナビゲーション ・テレビのリモコンの信号を拾い誤作動を起こす電気ストーブ

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

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

ii. 経由相談受付け強化

－年度計画内容－
 年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が43%以上とする。

◎業務の概要

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

平成17年度においては、全相談件数に占める経由相談の比率を43%以上とすることを目標に業務運営を行った。

◎年度計画実施状況

平成17年度に受け付けた相談8,291件の内訳は下表の通りであった：

直接相談	経由相談
4,112 (49.6%)	4,179 (50.4%)

平成13年度までは、処理方法の照会に対してアドバイスをすることがほとんどであったが、平成14年度以降は「共同処理」や「移送」（「処理依頼」）に応じるなど幅広く対応している。平成17年度のそれぞれの件数は以下の通りであった：

①移送	11件
②共同処理	289件
③助言	3,825件
④その他（処理中を含む）	54件

主な事例は、次の通りである：

<移送>

〔事例1〕悪質な浴室のリフォーム工事

数年前に白蟻駆除サービスを契約したことがきっかけで業者が毎年点検に来ていた。今年も業者の営業員が来訪し、床下点検後に、床下のデジカメ画像と湿った木片を自分たちに見せて「浴室の土台に付いている板（ラス板）が腐っているので土台も腐っている。そのため浴室に接した通し柱が腐っている。そのまま放置すると家が傾き、屋根が落ちる」と説明した。さらに、家が傾けば大金がかかるが、今なら浴室のリフォーム代だけで済むので早めに工事をしたほうがいいと言われ、浴室のリフォーム工事の契約をした。

しかし、着工日の浴室撤去後にその土台を見たところ、腐ってもおらず、濡れてもいなかったもので、すぐ業者に工事の中止を求め、業者と話し合った。結局、工事代金を値引きすることで合意したが、やはり納得できない。
(男性 30歳代 給与生活者)

〔処理結果〕

当センターが、「浴室の土台に付いている板が腐っているので土台も腐っている。そのため浴室に接した通し柱が腐っている」と販売員が説明した根拠について業者に説明を求めたところ、業者は「相談者が不満だということで工事代金の値引きに応じたのに、今さら何事か！」と交渉に応じようとはしなかった。しかし図面や現況からすると「浴室の土台に付いている板が腐っている」とは言えず、事実と異なることを告げられたため契約したものであると主張した。その後も業者は暴言を吐く等誠実に対応する姿勢を見せなかったが、当センターから信販会社にこれまでの経緯を伝え協力を求めたところ、業者から減額に応じると回答があった。具体的には当初の工事代金の3分の1の金額が提示され、相談者がこれに合意したため相談を終了した。

〔事例2〕契約の1時間後に解約を申し出たのに返金されない幼児用英会話教室

子ども向けの英会話教室を子ども2人分申し込んだ。英会話教室から入会金、教材費、月謝（3か月分）の合計約10万円を支払うよう求められたが、手持ち金の範囲で2人分の教材費を払った。しかし、約1時間後にやめたいと電話をしたところ、拒否された。契約直後の解約申し出なのに納得できない。支払ったテキスト代を返金してほしい。

(女性 40歳代 給与生活者)。

〔処理結果〕

規約には一旦納入された入学金、レッスン料等は理由の如何を問わず返却できない旨が書かれていた。この点について法律相談を受けたところ、「解約の時期や支払いの対象となったサービスの履行状況によっては消費者契約法9条1項により無効の可能性はある」という助言を受けた。今回は、約1時間後の解約申し出であり、実際に英会話教室は受講していないことから、一切返金しないという業者の対応は非常に問題であると考えられた。また相談者に規約を渡していないことも明らかになり、これらの点を追及したところ、「今回は、特例として全額返金する」と回答があった。後日、相談者が支払った金額全額が返金された。

<共同処理>

【事例3】未成年の友人のために契約した中古自動車

友人が中古自動車をローンで買いたいというので、店に2人で行った。店で友人が車種を決め、オプションでカーナビなどを注文した。友人は18歳でクレジットが組めないで自分の名前でクレジット契約を結ぶことにした。店からクレジット契約の頭金を入れてほしいと言われ消費者金融から借りることを勧められ、店に置いてあった消費者金融の契約書に記入し頭金を借りる手続きをした。両親にこの取引を反対されたため解約を申し出たところ、業者から解約には応じられないと言われた。

(女性 20歳代 給与生活者)

【処理結果】

当センターは、友人が未成年でクレジットが組めないで自分がかかりに契約すると店頭で伝えていることから業者が名義貸しを認めていたことになる、頭金については業者が消費者金融から借りることを勧め融資金が業者に直接振込まれていること等から、この取引は個品割賦購入あっせん契約に当たると思われるが、割賦販売法で定められた契約書面が渡されていないこと等を業者に追及した。

これに対して業者は契約者の名義については問題があったことを認めたが、消費者金融の契約書を店頭において契約を勧めたことに問題があるとは思っておらず割賦販売法の適用を受ける取引ではない、と回答した。

当センターが再三、交渉したところ業者は解約を認め、解約料として実費（陸送費、オークション落札手数料等）を請求したいと具体的な和解案が提示された。消費者金融との契約については割賦販売法の適用を受ける取引であったにもかかわらず法定書面が不交付であったことを認め全面解約に応じると回答があった。相談者がこれに合意したため相談は終了とした。

【事例4】保険募集時の説明や適合性原則の遵守が不十分だった証券会社

亡くなった夫と取引のあった証券会社の女性外務員から一時払い定額個人年金保険を執拗に勧められた。今日中にと言われて、既に証券会社に預けてあった約400万円に公的年金も足して一括支払いすることにして契約を結んだ。しかし、前日に、ガンが見つかり、入院・手術等で自由に使えるお金も必要であり、そのことは外務員にも話したが、契約して9日目にやめたいと言ったら約100万円差し引くことになると言われた。納得できない。

(女性 80歳代 無職)

【処理結果】

契約のしおり、保険証券等を確認したところ、クーリング・オフはできない旨が書かれていた。当センターから保険会社に、80歳を超えた高齢の相談者に10年間保証付終身年金を勧めることは適合性原則に照らして問題であること、また、ガンであることを告げていたこと、証券会社は引受会社の保険会社のことを説明しなかったこと等契約時の問題を伝えた。後日、保険会社から「証券会社は十分に説明したつもりと言っているが、当社は勧誘に問題があったと考え契約を取り消して450万円全額を返金する」と回答した。

経由相談実施の効果等について、平成18年2月、経由相談ホットラインの利用者である5県市の消費生活センターの職員及び相談員を当センターに

招き、会議形式のヒアリングを実施した。その概要は以下の通り：

①ヒアリング対象自治体

富山県、佐賀県、広島市、静岡市、船橋市

②議題

- 経由相談ホットラインの利用状況について
- 経由相談ホットラインを利用して不満足だったこと。今後、期待する対応について
- 処理が難航している案件等について
- 経由相談ホットラインに関する意見・要望等
- その他

③ヒアリングの概要

富山県：月に3回、弁護士の助言を得る機会があるのでホットラインの利用はあまり多くない。しかし以前、交渉が難航していた事案を国センに業者交渉してもらったことがあり、ホットラインを利用して解決に結びついたのでよかった。

佐賀県：業者の倒産情報、被害者弁護団の動き等を知りたいときにホットラインを利用している。また珍しいケースを受けたときにはまず国センに問い合わせる。

相談を受付けた人と回答する人が異なっていて問題のポイントがずれていたことがあった。できれば相談を受付けた人から回答をもらいたい。また回答を早くしてもらいたい。

静岡市：全国的に問題となっている業者のトラブルについては国センがまとめて交渉してくれればありがたい。業者の倒産情報を確認させてもらっている。また特定商取引法の解釈については経済産業省に確認しているがなかなかはっきりした回答が得られないので、国センの意見や処理方法をとても頼りにしている。屋根工事や耐震工事等のトラブルの処理にあたっては業者が提携していた団体の組織が大きかったため一自治体で対応するのはむずかしかったが、国センが間に入ってくれたので非常に助かった。

広島市：ホットラインには新手の手口に関する情報を問い合わせたり処理方法を確認したいときに問い合わせている。不満な点はなく感謝している。

船橋市：当市には法律相談がないので国センの法律相談を受けたことがある。また特定商取引法を活用するにあたっての判断、業務提携誘引販売取引で消費者金融が入っている場合の対応、業者交渉するにあたっての予想される業者の対応（例：相談者が提訴される恐れがあるか否か）を知りたいときにホットラインを利用している。

※上記以外に、複数の自治体から法律相談、住宅相談、自動車相談について詳しく教えてほしい、との意見が寄せられた。

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

4) 消費者苦情処理専門委員会

－年度計画内容－

都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

内部の諮問候補の検討会議を経て、事例の収集、関連判例の収集等を行い、以下3テーマについて、それぞれ小委員会を開催した：

◆中古車の売却の際のキャンセル料のトラブルについて

(小委員会開催数：4回)

◆絵画のクレジット契約・出品展示契約にかかわるトラブルについて

(小委員会開催数：3回)

◆美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブルについて

(小委員会開催数：3回)

上記3テーマについて、その結果を取りまとめたものを、各地の消費生活センター及び苦情処理委員会等に対して情報提供を行った。

当該3テーマの概要等は以下の通り：

①中古車の売却の際のキャンセル料のトラブルについて

公表日：平成17年8月5日

概要：相談内容

中古車を25万円で買い取り会社に売却する契約をしたが、家族で話し合っただけで売却しないことにした。契約から3日後、解約を申し出たところ、キャンセル料として10万円を請求された。約款にキャンセル料が明記されており、売り主が解約を申し出た場合、売買代金100万円以下の場合には一律10万円のキャンセル料とすることだが、契約時にそのような説明は受けていなかった。10万円のキャンセル料は高額なので、支払いたくない。

小委員会の結論

自動車買い取り会社の「売買代金100万円以下の場合、一律10万円のキャンセル料」といった契約約款の条項が、消費者契約法第9条1号が無効と規定する不当条項に当たるかについて検討した。平均的損害については、消費者が解約を申し出た時期により、自動車買い取り会社が単に買い取り契約の書面を交わした段階、オークションに出品を予約した段階、オークション会場に車両の陸送が済んだ段階、落札者が現れた段階など、買い取り契約締結後の当該事業者の事務処理状況の各段階によって、平均的損害額は異なるものといえ、単に買い取り

契約の書面を交わしただけの処理段階では、平均的損害は発生していないものと考えられる。したがって、消費者が解約を申し入れた場合には、事業者は上記の各段階の当該事業者としての平均的な損害を立証した場合に、賠償を受けることができ、これを超える賠償金は解約料、キャンセル料といった名目であっても、消費者からは受領することはできないものというべきである。不当条項に当たるか否かは、当該事業者により立証された平均的損害によらずに、一律にキャンセル料を定め、平均的損害を考慮せずにこの条項を適用するというのであれば、不当条項に当たるというべきである。

②絵画のクレジット契約・出品展示契約にかかわるトラブルについて

公表日：平成18年2月3日

概要：相談内容

絵画販売業者から電話があり、絵画を買って出品展示料収入を得ないかと誘われた。後日、パンフレットが送られてきて、掲載されている絵画のうちのどれか一つを買ってもらおうと言われた。「絵画は1枚98万円でクレジットで支払うことになるが、絵画の出品展示料により毎月2～4万円の収入がある」「会社が絵画を所有していると税金がかかるが、個人名義にしてもらい会社がそれを多数保有すると会社の利益にもなるので謝礼金が支払われる」「もし会社が倒産して入金されなかったときにはクレジット契約も解約できる」「個展や展示会は定期的に行われ絵画を出展する時にはその都度連絡をする」といった説明があり、2回にわたって計3枚の契約をした。契約後数ヶ月は入金されたが、その後入金がないので業者に電話したが連絡が取れなくなった。絵画販売業者に解約、クレジット会社に支払停止の抗弁を申し出たが、クレジット会社から請求を受けている。

小委員会の結論

本事案には割賦販売法の適用があるところ、本事案の事実を前提として、消費者は、絵画販売業者との間の売買契約について、少なくとも、特定商取引に関する法律24条によるクーリング・オフ解除、同法24条の2による取消、消費者契約法4条1項による取消、民法541条による債務不履行解除、民法95条による錯誤無効により、絵画の売買代金の支払義務が消滅していることをもって、「割賦購入あっせん関係販売業者に対して生じている事由」として主張することができ、割賦販売法30条の4により、これらの事由をもってクレジット会社の立替金返還請求に対抗することができる。ただし、信義則上その範囲は、消費者が受領した出品展示料等の総額を超える部分に制限される。

③美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブルについて

公表日：平成18年2月3日

概要：相談内容

子どもの頃から顔が赤く、悩んでいた。美容クリニックの院長が書いた本を読み、訪ねたところ「お客様のような炎症に対して行うレーザー治療なので悪くなることは絶対にない」などと言われたので、赤ら顔治療セット（5回コース）約75万円

を契約し、クレジットで支払うことにした。2回目の治療中、肌に熱や痛みを感じ、終了後も赤くひりひりと痛く、その後、2週間経っても痛みは続き、以前に比べて赤みの面積が広がった。解約しようと思い契約書類を読むと、「注意事項」として、途中解約の場合には解約手数料等として手数料20%と既施術分につき1回毎の治療費用30万円×回数がかかる旨が記載されており、中途解約した場合、解約手数料等は60万円以上になることが分かった。このような高額な解約手数料等を払わなければならないか。

小委員会の結論

本事案は医療過誤も問題となり得るものであるが、当小委員会では相談の趣旨に従い、解約手数料等の支払いに関する問題を中心に検討を行った。その結論は次のとおりである。

本事案解約条項のうち既施術分の治療費用の部分は、本契約を中途解約した場合に事業者が請求できる「報酬」に関する特約という形式をとっているものの、この部分についても消費者契約法9条1号が適用されると考えるべきである。本事案のように自由診療でなされたレーザー治療について、「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」の具体的な算定は困難であるが、合理的な算定根拠が示されない限り、赤ら顔のレーザー治療の市場価格を「平均的損害」と認めるべきである。

一方、美容クリニック側が消費者に告げた内容が消費者の主張通りのものだったとすると、消費者は、「誤認」によって本契約を締結したと認めることもできるため、消費者契約法4条2項、1項1号及び2号によって本契約を取り消すという方法も考えられる。加えて、本治療行為によって損害を被った消費者は、美容クリニックに対して損害賠償の請求をすることもできると考えられる。なお、本事案のように、事業者側に故意または過失があり、消費者が損害を被るために解約せざるを得ないような場合には、むしろ消費者契約法10条によって解約条項の全部が無効になると考える余地もある。

上記3テーマの他に、平成17年度内に新たな案件として、「個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブル」「外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル」についての検討を、それぞれ平成18年1月及び2月に開始した。

当センターから提供された情報の地方センターでの活用状況については、各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受付けた際に、小委員会の助言を参考に相談処理を行った例がある。例えば「中古車の売却の際のキャンセル料のトラブル」については、小委員会の結論に基づき、契約条項を変更した事業者も出ていると説明し、妥当なキャンセル料の請求を行うよう交渉した。「絵画のクレジット契約・出品展示契約にかかわるトラブル」については、同様の相談が寄せられた場合に特定商取引法によるクーリング・オフや取消、消費者契約法による取消等を主張しつつ、割賦販売法上の抗弁権の接続を認めるよう信販会社と交渉している。また、「美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブル」については、消費者契約法9条1項の適用可能性や「平均的損害」の考え方を基に事業者側と交渉している。

なお、平成17年度の消費者苦情処理専門委員会の運営については、通常年1回開催している総会を2回開催した。平成17年7月に平成16年度の小委

員会答申案件の審議、平成18年1月には委員長の改選及び平成17年度における小委員会答申案件等の審議を行った。

5) 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備

－年度計画内容－

政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設することにより、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備に着手する。

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

平成17年度においては、当センターのホームページ内にADRに関する情報を提供するコーナーを新設した。コーナー新設にあたっては、以下の事項を実施した：

◆掲載内容の検討

企画調整課、相談調査部、広報交流部においてADR機関情報の専用コーナーに掲載する内容について検討した。

ADRコーナーの新設により、消費者にADR機関についての幅広い情報を提供し、ADRについての理解を深めるとともに、ADR機関による手続の公平性等に対する不安感を解消できるよう努めた。

ADRコーナーには以下の項目を掲載した：

①ADRのメリット、解決方法、訴訟とADRの異同

ADRによる解決を選択するメリット、ADR機関の用意する解決

方法の種類、ADRによる解決を選択した場合の手続きの流れ、ADRと訴訟は何が異なるのかについて説明。

②ADR機関の分類

ADRが行う手続の種類による分類方法、ADRの提供主体による分類方法について説明。

③ADRと司法制度改革、ADR法

司法制度改革、ADR法の内容について説明。

④ADR機関ウェブサイトへのリンク集

◆ADR機関リンク集の作成

消費者が、より多くの選択肢の中からトラブルを解決するのに適したADR機関を選択することができるよう、ADR機関の運営するホームページを閲覧できるリンク集を作成した。平成18年3月末時点で、25のADR機関及び関連機関を掲載している。

掲載機関の整理方法は以下の通り：

・運営主体別分類

「行政」、「司法」、「民間」が運営するADR機関を分類。

・活動分野別分類

「行政」―「全般」、「建設」に分類。

「民間」―「総合」、「PLセンター」、「金融」、「訪問販売」、「通信販売」、「消費者取引全般」に分類。

・「関連機関」

ADR機関ではないがADRに関して有益な情報が掲載されているもの。

平成18年度中に業務開始予定の「日本司法支援センター」についても情報を収集した上で掲載している。

コーナー掲載文の作成およびリンク集掲載機関については、企画調整課・相談調査部が協議の上で決定し、広報交流部が当センターのホームページに掲載する作業を実施した。コーナーの閲覧は平成18年3月末より開始した。今後は関連情報を収集し、コーナーの内容をさらに充実させる。

(4) 関係機関への情報提供

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

各地の消費生活センター向けに提供される情報の主たるものとして「消費生活相談緊急情報」等の他「PIONEER通信」があり、この情報を通じてPIONEERシステム運営の円滑化や情報の精度向上を図っている。この「PIONEER通信」や、前出の「消費生活相談緊急情報」については、より迅速に提供するための手段構築が必要とされている。このため、中期計画において電子的配信の仕組みの確立を掲げており、平成16年度はその基礎となる情報セキュリティポリシーの基本方針と対策基準を策定、平成17年度においては、電子的な配信を可能とする

ための環境整備として、セキュリティを確保した新たな通信回線網への移行を行った。

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

1) 地方センターへの情報提供

i. 「P I O-N E T通信」の発行

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成17年度に12回発行したP I O-N E T通信のテーマと内容は下表の通り：

SNO	発行年月	通信テーマ
1	平成17年 4月	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談情報「全国版」の検索利用時間について 消費生活相談情報「全国版」の検索利用年度について 5月2日は国民生活センターホストコンピュータを停止 集計機能（EXPAND集計）利用時の不具合の解消について
2	5月	<ul style="list-style-type: none"> 直接作成システム導入に伴う「購入・契約先」等事業者名欄のルール訂正 直接作成システム：入力の注意点 消費生活相談情報「全国版」の更新処理の停止について
3	6月	<ul style="list-style-type: none"> 2000年度以降受付分の相談には「指定ワード」欄に「インターネット」を入力しないでください
4	7月	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話やパソコンを使って情報を得るサービスの第1商品キーワードについて リフォーム工事に関する相談の検索方法について 廃止した商品別分類・商品キーワードのデータ修正について

5	8月	・支払先の口座名義が「イーバンクギンコウ（カ）の事業者欄記載について
6	9月	・内容キーワード「判断不十分者契約」の備考欄の訂正について ・アスベスト関連の相談には成分キーワード「セキメン」を付与してください ・「商品・役務または業者が複数にわたっているが、問題点は1つ」というケースでは、カードを1枚にしてください
7	10月	・マルチ・マルチまがい取引の相談の商品別分類について ・EarthWalkerの商品別分類について ・「アスベスト（石綿）」関連相談のデータ修正について
8	11月	・「独自項目」と「予約項目」について ・「処理結果」の「3その他情報提供」記載の修正について ・別カードに同一相談である旨を付記する場合の記載の追記について
9	12月	・「直収型固定電話サービス」に関する相談の商品別分類等について ・ヤミ金などの借金（融資）契約に関する相談の金額欄について
10	平成18年 1月	・“外国がらみ”の相談の場合には、外国名キーワードの付与をお願いします ・携帯電話の“外国がらみ”の相談に、外国名キーワードを付与するデータ修正を行いました
11	2月	・内容キーワード「銀行等」の付与について
12	3月	・事業者名キーワードの「標準キーワード」が全面廃止になります

ii. 地方センターへの情報電子配信のための環境整備

－年度計画内容－
地方センターとの電子的情報交換等の際の情報漏洩防止策の一環としてP I O－N E T用回線を活用することとし、同時にP I O－N E T回線網に係る経費の大幅な削減に資するために、P I O－N E T回線網を現在のF R 網・I N S－P 網からセキュリティを確保した常時接続網に移行する。

◎業務の概要

各地の消費生活センターには、多様化、複雑化、高度化した、しかも新手の手口が次々と出現する消費者被害に関する苦情相談が寄せられるが、これらに対応し、さらに消費者被害の未然・拡大防止に資するためには、このような被害に関する最新情報やそれらに対する対応策に関する情報の迅速な提供（共有）が不可欠である。このような状況から、国民生活センターでは、平成16年度に電子的な手段を用いた各地消費生活センターへの情報提供環境整備のための検討を行い、平成17年度中に既存のP I O－N E T用ネットワークを「情報漏えい対策」に十分に配慮したネットワークに再構築する作業に着手することとした。

◎年度計画実施状況

①第1四半期

地方センターとの間の電子的情報提供等を行う際の情報漏洩防止策の一環として、P I O－N E T回線網を現在のF R 網・I N S－P 網からセキュリティを確保した常時接続網に移行することとし、その調達仕様の検討を行った。

②第2四半期

P I O - N E T回線網を現在のF R 網・ I N S - P 網からセキュリティを確保した常時接続網に移行の調達仕様を作成した。

③第3四半期

以下の調達手続きを実施した。

○9月28日に仕様書(案)に対する意見招請の公示。

○10月4日意見招請仕様説明会

○10月28日入札公告

○11月15日入札説明会

○12月20日開札

④第4四半期

P I O - N E T回線網を新たな常時接続網に移行した。

iii. 「P I O - N E T通信」の電子配信

－年度計画内容－

「P I O - N E T通信」の電子配信について検討の上、実施する。

◎業務の概要

「P I O - N E T通信」は毎月1回、原則として「消費生活相談緊急情報」に掲載した上で地方センターに配布しているが、その内容はP I O - N E Tの運用に関する情報であることから、同資料をP I O - N E T端末機で電子的に閲覧可能とすることを検討し、実施することとした。

◎年度計画実施状況

第1四半期に「P I O - N E T通信」の電子配信の手法等を検討し、平成17年9月初旬に、平成17年4月に開設した「P I O - N E T消費生活相談フォーラム」を通じて第1号の配信を開始した。

その後、各地の消費生活センターからの意見などを元に適宜改善を行い、電子配信の安定化を図った。

iv. 「消費生活相談緊急情報」の電子配信

－年度計画内容－

「消費生活相談緊急情報」の地方センターへの電子配信について検討の上、実施する。

◎業務の概要

「消費生活相談緊急情報」は、毎月1回発行している地方センター向け業務資料であり、地方センターの相談処理業務用資料として活用されている。

同資料には、相談処理に直結する緊急情報等も掲載されており、地方センターへの迅速な情報提供が最も必要な資料であることから、その電子的な配信について検討し、試行的に実施することとした。

◎年度計画実施状況

「消費生活相談緊急情報」を電子配信するにあたっては、「P I O - N E T 消費生活相談フォーラム」を通じての配信を前提に、紙媒体から電子媒体への完全移行の可能性やその時期等について検討を行った。完全移行については、P I O - N E T 端末機未設置センターへの配信も必要なことから、当面はこれまでの印刷媒体との並行配信を行うこととし、平成18年3月初旬に、第1回目の配信を行った。

今後は、地方センターの意見等を踏まえて電子配信の安定化を図るとともに、P I O - N E T 端末機未設置センターへの情報提供継続方法も検討対象としつつ、電子配信の特徴を踏まえた、迅速な緊急情報提供のあり方を検討する。

v. 地方センターとの情報交換

①全国消費生活センター所長会議

「全国消費生活センター所長会議」は、毎年4月に、国民生活センターの主催で開催されており、全国の都道府県、政令指定都市の所長が出席している。同会議では、当該年度の消費者行政の基本方針、国民生活センターの業務運営の重点項目等の説明がなされる他、地方センターからは各々の消費者問題への取り組みや課題等が報告される。各説明や報告の後は、毎回活発な意見交換や情報交換が行われており、国民生活センターと地方センターの連携維持・強化に有益な場となっている。

②ブロック別消費生活センター所長会議等

「ブロック別消費生活センター所長会議」は、毎年度、以下7つの地域ブロックで開催されている（カッコ内は平成17年度の開催年月）：

- 東北・北海道ブロック（平成17年6月）
- 関東・甲信越ブロック（平成17年8月）
- 東海・北陸ブロック（平成17年10月）
- 近畿ブロック（平成17年10月）
- 中国ブロック（平成17年10月）
- 四国ブロック（平成17年7月）
- 九州ブロック（平成17年10月）

同会議は、国民生活センターと地域ブロックの地方センターとの共催により開催されるものであり、各都道府県から提案された議題を中心に、「全国消費生活センター所長会議」では取り上げにくいその地域特有の課題も含めて議論し、成果を業務運営に役立てている。国民生活センターは地方センターの中核的役割を果たす観点から、積極的に参画している。

なお、全国の13中堅都市の消費生活センター所長等により構成される「全国中堅都市消費者行政協議会」の年次会合を構成自治体と共催しており、消費者行政に係る情報や意見の交換を行っている（平成17年度は11月に開催）。

2) 行政機関等との情報交流

i. 行政機関からのP I O-N E T情報提供依頼への対応

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成17年度は下表の通り依頼があり、回答した：

国会	内閣府	経済産業省	その他省庁	合計
54件	100件	378件	102件	634件

なお、平成15年度及び平成16年度における対応状況は下表の通り（平成18年5月17日現在）：

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

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

また、情報提供先である経済産業省による特定商取引法違反による行政処分実施状況については、別添資料24を参照。

(参考) その他にも、政府・審議会・政党等からの要請に応じ、以下の様な対応を行った（平成17年度実施の情報提供等について、平成18年度に入ってから対応したのも併記）：

01 民主党 人権・消費者問題調査会

対応日：平成17年4月7日

内容：架空・不当請求について

対応者：相談調査部長、調査役補佐

02 民主党 財政金融部門会議「次の内閣」

対応日：平成17年4月8日

対応者：相談調査部長

**03 金融庁 金融サービス利用者相談室の立ち上げに向けた
関係機関・団体との連絡会議**

対応日：平成17年5月20日

対応者：相談調査部主査

04 金融庁 金融トラブル連絡調整協議会

対応日：平成17年6月3日

対応者：相談調査部長

05 民主党人権・消費者問題調査会

対応日：平成17年6月10日

内容：団体訴権について

対応者：相談調査部調査役補佐

06 金融庁 保険会社の利用者満足度向上に向けた懇談会（第1回）

対応日：平成17年6月13日

対応者：相談調査部長

07 総務省 電気通信消費者支援連絡会

対応日：平成17年6月17日

対応者：相談調査部調査役補佐

08 金融庁 保険会社の利用者満足度向上に向けた懇談会（第2回）

対応日：平成17年6月27日

対応者：相談調査部長

09 国土交通省 建築物等事故防止対策部会

対応日：平成17年7月4日

対応者：相談調査部長

**10 住宅リフォームに関わる消費者トラブルに係る関係省庁等
担当課長会議**

対応日：平成17年7月5日

対応者：相談調査部長

11 金融庁 保険会社の利用者満足度向上に向けた懇談会（第3回）

対応日：平成17年7月6日

対応者：相談調査部長

12 内閣府 悪質住宅リフォーム関係省庁担当課長会議

対応日：平成17年7月12日

対応者：相談調査部調査役、調査役補佐

13 国民生活審議会 個人情報保護部会

対応日：平成17年7月14日

対応者：相談調査部長

- 14 民主党 人権・消費者問題調査会
対応日：平成17年7月14日
内容：悪質住宅リフォームについて
対応者：相談調査部長、調査役補佐
- 15 国土交通省 悪質リフォーム対策検討委員会
対応日：平成17年7月20日
対応者：相談調査部調査役補佐
- 16 国土交通省 建築物等事故防止対策部会
対応日：平成17年7月4日
対応者：相談調査部長
- 17 民主党 人権・消費者問題調査会
対応日：平成17年8月4日
内容：悪質住宅リフォームについて
対応者：相談調査部長、調査役補佐
- 18 国土交通省 悪質リフォーム対策検討委員会
対応日：平成17年8月12日
対応者：相談調査部調査役補佐
- 19 金融庁 金融サービス法（金融商品取引法）に関するヒアリング
対応日：平成17年8月18日
対応者：相談調査部長
- 20 国土交通省 悪質リフォーム対策検討委員会
対応日：平成17年9月6日
対応者：相談調査部調査役補佐
- 21 国土交通省 悪質リフォーム対策検討委員会
対応日：平成17年8月12日
対応者：相談調査部調査役補佐
- 22 国土交通省 建築物等事故・災害防止対策部会
対応日：平成17年10月28日
対応者：相談調査部長
- 23 国土交通省 建築物等事故防止対策部会
対応日：平成17年7月4日
対応者：相談調査部長
- 24 国民生活審議会 個人情報保護部会
対応日：平成17年10月30日
対応者：相談調査部長
- 25 国土交通省 社会資本整備審議会 建築分科会基本制度部会
対応日：平成17年12月19日、平成18年1月10日、1月30日、
2月8日、2月22日（計5回）

内容：耐震偽装マンション問題

対応者：相談調査部長

26 PL法の運用状況等に関する調査研究アドバイザー委員会

対応日：平成18年1月12日

対応者：相談調査部長

27 自民党 金融調査会 貸金業制度に関する小委員会

対応日：平成18年5月16日

内容：貸金業制度に関するヒアリング

対応者：理事、調査室長

28 公明党 金融問題調査委員会

対応日：平成18年5月25日

内容：貸金業制度等の見直しに関するヒアリング

対応者：理事、調査室長

ii. 法令に基づく情報照会への対応

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の3つがある：

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

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

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

◎年度計画実施状況

平成17年度は、314件の照会があり、その全てに適切な対応を行った。内訳は、弁護士会206件、警察94件、裁判所14件である。

なお、平成15年度及び平成16年度実績との比較は下表の通りであり、平成17年度はより多くの消費者利益擁護に繋がった：

	平成15年度	平成16年度	平成17年度
弁護士会	101	118	206
警察	54	72	94
裁判所	11	13	14

3) 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換

i. 消費者フォーラムの開催

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

平成6年度にスタートした全国消費者フォーラムは、各地で活躍する消費者団体等の活動内容を全国的に紹介する唯一の機会を提供する場になっている。同フォーラムは、地域の消費者団体等の実践活動をより多くの消費者、市民の方々に周知し、参加者間の情報交換を通じて、団体の活動及び団体間の連携をさらに充実するよう開催している。同フォーラムは公開講座と分科会の二つで構成されており、各分科会では、毎年50程の団体が各々の活動などについて発表している。

◎年度計画実施状況

平成17年度は、「高めよう『消費者力』－消費者の自立に向けて－」をテーマに、平成17年12月に開催した。参加者は、想定参加者650人に対し645人であった。参加者の内訳は以下の通り：

午前（公開講座）：参加者537人（一般413人、発表関係者 99人、招待者・報道関係者25人）

午後（分科会）：参加者645人（一般604人、発表関係者 22人、招待者・報道関係者19人）

今回は、午前に公開講座「『消費者力を高める』－相手に伝わる話し方－」を行い、午後は7つの分科会に分かれ54グループが活動報告を行った（分科会の内容については別添資料25を参照）。

参加者にアンケート調査を行った結果、5段階評価（非常に良かった 良かった どちらともいえない 良くなかった 全く良くなかった）で4.6の評価だった。なお、同アンケートで来年度参加の意向を尋ねたところ77%の人が参加希望との回答であった。

消費者フォーラム実施の際の想定参加者算定式は、以下の通りである：

前回の実参加者数×開催内容

消費者フォーラムは一般の方々を対象としたイベントであり、関心が高く、話題性のあるテーマをその都度取り上げ、平易で分かり易く著名な講師を選定するなどして、参加者数増を図っている。

ii. 事業者団体等との意見交換

－年度計画内容－

平成17年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

平成17年度においては、消費者団体、事業者団体との懇談会を6回実施した。各懇談会の概要は以下のとおり：

①消費者団体との懇談会

開催日時：平成17年9月13日（火）

参加団体：主婦連合会
全国消費者団体連絡会
全国地域婦人団体連絡協議会
東京都地域消費者団体連絡会

日本消費者協会
日本消費者連盟
日本生活協同組合連合会
消費科学連合会

議事内容：○国民生活センターの活動状況報告

- * 消費生活相談の件数やマスコミ等への情報提供について説明。
- * 中核機関としての国民生活センターの役割について説明。

○意見交換

- * 潜在的な問題の早期対応について
- * 提供された情報の有効活用の仕組みづくりについて
- * 消費者団体の相談業務への支援について
- * 海外情報の充実・情報提供について

○各消費者団体の活動報告

- * 主婦連合会：
わかりやすい情報提供のしかた、参加型の活動づくりについて
- * 全国消費者団体連絡会：
 - ・「消費者運動ビジョン」の提言について。
 - ・「消費者団体交流会」、「北東アジア消費者団体交流会」の開催について
- * 全国地域婦人団体連絡協議会：
 - ・政策提言へ向けての活動について
 - ・地域レベル・全国レベルでの活動・学習会等への参加について
- * 東京都地域消費者団体連絡会：
 - ・勉強会を重視した活動について
 - ・「消費者から見た情報展」の開催、レジ袋の有料化問題の提案について
- * 日本消費者協会：
コンサルタント養成講座、「生活」に関する能力検定試験などの業務展開について

- * 日本消費者連盟：
 - ・今年度の活動テーマについて
 - ・機関紙「消費者レポート」による情報発信・省エネについての活動について
- * 日本生活協同組合連合会：
 - ・団体訴権の実現に向けての「消費者機構日本」の立ち上げについて
 - ・学習会の開催・コンサルタントの育成などの事業展開について
- * 消費科学連合会：
 - ・「消費者大学」、「シンポジウム」、「体験学習」等の勉強会の実施について
 - ・分かりやすい表示についての要望について報告

② (社) 日本広告審査機構 (JARO) との懇談会

開催日時：平成18年1月16日 (月)

議事内容：○日本広告審査機構の運営状況・審査状況について

- * 会員向けの講演会の開催について報告。国際研究交流活動を実施、広告についての国際会議への出席を報告。
- * 平成17年度は、相談受付件数が増加。小売業の相談は昨年と比べ減少、ブロードバンドや光通信に関する相談や健康食品に関する問い合わせが増加し、表示に関するものが目立ったこと等を報告。

○国民生活センターの最近の活動について

- * 2005年度の10大項目について
- * P I O - N E T にみる表示・広告に関する相談件数について
- * 最近の相談事例について

○意見交換

- * 危害情報に関する情報について
- * 事業者に関する情報開示について

○情報交換の活用等

懇談会で紹介された相談情報などは、事務局審査部や関西事務所などで共有され、相談者への説明等に活用されている。また、機関誌にも懇談内容が掲載され、会員各社に対して国民生活センターの活動を周知させるとともに、消費者トラブル防止への啓発・問題解決に役立っている。

③ (社) 日本損害保険協会との懇談会

開催日時：平成18年1月26日 (木)

議事内容：○日本損害保険協会事業概要について

- * 「社会的責任」報告書の作成について
- * 損害保険に関する相談・苦情対応について

○国民生活センターの最近の活動について

- * P I O - N E T にみる損害保険に関する相談件数について
- * 最近の消費生活相談について

○意見交換

- * 相談苦情の状況と損保業界の取り組みについて
- * 購入者手引 (バイヤーズガイド) の公表について
- * 保険業法等改正の動向について

○懇談内容の活用等

- ・ 損害保険協会内へ懇談内容が報告され、業務改善に役立
てている。
- ・ 消費者向けのわかりやすいパンフレットの作成等にも活
用されている。

④ (社) 日本訪問販売協会との懇談会

開催日時：平成18年2月27日(月)

議事内容：○日本訪問販売協会事業概要について

- * 自主行動基準改定のポイントについて
- * 消費者啓発リーフレットの作成について
- * 勉強会・啓発講座の開催について

○国民生活センターの最近の活動について

- * P I O - N E T にみる訪問販売に関する相談件数について
- * 最近の消費生活相談について

○意見交換

- * 自主行動基準の改定について
- * 不招請勧誘について
- * 訪問販売に関する相談の傾向について

○懇談会の活用・対応等

トラブル防止策の充実として、「訪問販売の自主行動基準」
の改定、高齢者のトラブル防止等に役立っている。

⑤ (社) 生命保険協会との懇談会

開催日時：平成18年3月2日(木)

議事内容：○生命保険協会からの報告

- * 生命保険業界の動向について
- * 消費者対応活動について

○国民生活センターの最近の活動状況について

- * P I O - N E T にみる生命保険に関する相談件数について
- * 最近の消費生活相談について

○意見交換

- * 銀行窓口販売について
- * 消費者への対応について
- * 個人情報の取扱いについて

○懇談会の活用・対応等

- ・ 懇談内容は、協会内および地方協会を通じ全国の各支社、
加盟各社などに報告されている。
- ・ 協会事務局で懇談内容を分析し、対応を検討するなど、
各社の経営改善に役立っている。
- ・ 当センターからの要望等に対しては、対応が協会内で検
討され、取組み状況についても当センターに適宜報告す
る。

⑥ 日本通信販売協会との懇談会

開催日時：平成18年3月10日(金)

議事内容：○通信販売協会の事業概要

- * 平成17年度協会の活動状況について
- * 通販110番にみる相談の状況について

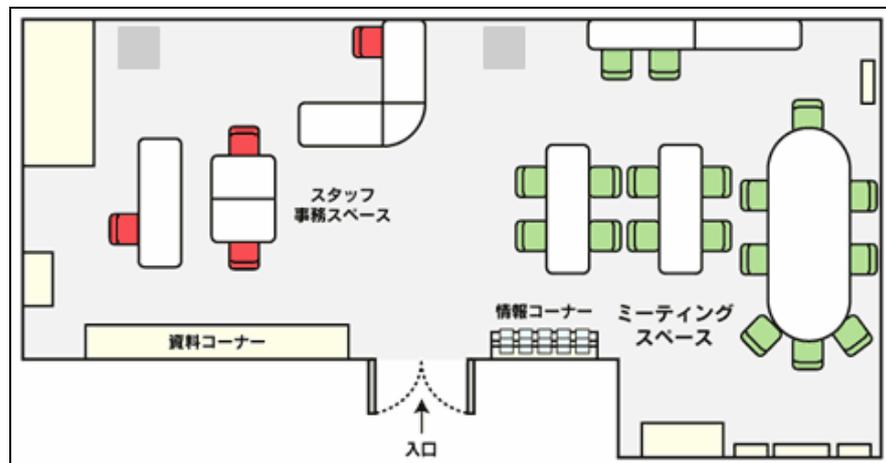
- 国民生活センターの最近の活動状況について
 - * P I O - N E T にみる通信販売に関する相談件数について
 - * 最近の消費生活相談について
- 意見交換
 - * 個人情報の取り扱いについて
 - * 認証マークについて
 - * 情報の活用について
- 懇談会の情報活用等
 - ・ 懇談会での情報は、ホームページ等を通じ広く事業者に通知される。
 - ・ 広報誌・セミナー等を通じ、懇談会での情報を会員に周知している。
 - ・ 各委員会等で懇談内容は検討され、業務の改善に役立っている。

iii. 「くらしの情報交流プラザ」の活用

一年度計画内容ー
 消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、“くらしの情報交流プラザ☆さろん”を毎月1回開催する。

◎業務の概要

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



- 「くらしの情報交流プラザ」の設備概要は以下の通りである：
- ◇ミーティングスペース：打ち合わせや情報交換などに利用。
 - ◇情報コーナー：NPO、消費者関連団体のニュースレターなどが閲覧可能。
 - ◇資料コーナー：NPOなどに関する書籍、NPO、消費者関連団体の調査報告書などが閲覧可能

「くらしの情報交流プラザ」の運営内容は以下の通りである：

資料コーナー、情報コーナーの設置により、NPOの活動記録などを中心に生活関連情報の収集と提供を図る。

◇当センターのホームページ上に「くらしの情報交流プラザ」のコーナーを設け、そのコーナー内に生活問題・消費者問題に取り組む団体のデータベースを作成・運用している。

◇生活問題・消費者問題に関する最近のテーマを設定し、ゲストスピーカーを招いての参加者の交流を図る「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を開催（原則として毎月第2水曜日の18：30から20：30）。

平成17年5月からは、利用者の利便性向上を図るため、毎月第1木曜、第3金曜は、通常午後5時までのところを、午後8時30分まで利用可能とした。

◎年度計画実施状況

「くらしの情報交流プラザ☆さろん」については、平成16年11月10日に開催された第1回を皮切りに、毎月1回のペースで開催しており、平成17年度においては、計12回開催した。

第6回（参加人数：24人）

開催日：平成17年4月13日（水）

テーマ：テレビ、新聞、インターネット・・・

メディア社会を主体的に生きるためには？

ーあるニュース番組を素材として考えるー

スピーカー：特定非営利活動法人

FCT市民のメディア・フォーラム 理事

第7回（参加人数：23人）

開催日：平成17年5月11日（水）

テーマ：腹話術の人形「消ちゃん」が語る悪質商法

スピーカー：大阪府島本町消費生活相談窓口 消費生活専門相談員

第8回（参加人数：37人）

開催日：平成17年6月8日（水）

テーマ：補助犬とふれあおう！

ー補助犬の育成活動からみえることー

スピーカー：社会福祉法人日本聴導犬協会 会長

第9回（参加人数：25人）

開催日：平成17年7月13日（水）

テーマ：ユニバーサルデザイン社会実現のため消費者の声を企業へ届けるNPO活動

スピーカー：特定非営利活動法人 ユニバーサルデザイン生活者ネットワーク事務局長

第10回（参加人数：18人）

開催日：平成17年8月10日（水）

テーマ：身につけよう！知的護身術

ーだれでもムリなく実行できる護身テクニクー

スピーカー：安全生活アドバイザー

第11回 (参加人数：16人)

開催日：平成17年9月14日(水)
テーマ：超高齢社会を楽しく生き生きと！
スピーカー：日本ウエルエージング協会 理事

第12回 (参加人数：19人)

開催日：平成17年10月12日(水)
テーマ：【シリーズ「だまされるな！消費者」第1回】
キャラバン隊、参上！悪質商法にあわない方法、教えます
ー行政、消費者団体、NPO、企業の協働による東京都消費者
月間事業ー
スピーカー：くらしフェスタ東京2005「キャラバン隊」グループ
(東京都消費者月間実行委員会)

第13回 (参加人数：19人)

開催日：平成17年11月9日(水)
テーマ：【シリーズ「だまされるな！消費者」第2回】
ネットワークで防ぐ！高齢者の消費者被害
ー悪質訪問リフォームの事例をもとにー
スピーカー：NPO法人埼玉消費者被害をなくす会 事務局長
埼玉県消費生活コンサルタントの会 代表

第14回 (参加人数：41人)

開催日：平成17年12月14日(水)
テーマ：【シリーズ「だまされるな！消費者」第3回】
学生をねらう悪質商法の実態
ー先生には言えない？現役大学生のヒミツー
スピーカー：東京経済大学現代法学部教授・弁護士
東京経済大学学生2名

第15回 (参加人数：15人)

開催日：平成18年1月11日(水)
テーマ：【シリーズ「くらしの安心・安全を守ろう」第1回】
地域で守る、子どもの安全
ーあなたも体験！防犯見回り&身の守り方教室ー
スピーカー：和泉ピースプラスワン 代表、本部長

第16回 (参加人数：15人)

開催日：平成18年2月8日(水)
テーマ：【シリーズ「くらしの安心・安全を守ろう」第2回】
集合住宅の安心・安全を考える
ーいわゆる耐震強度偽装問題をきっかけにー
スピーカー：NPO法人マンションオーナーズコミュニティー 事務局長
一級建築士

第17回 (参加人数：27人)

開催日：平成18年3月8日(水)
テーマ：【シリーズ「くらしの安心・安全を守ろう」第3回】

安心して食べたい！
ー食卓から考える「食」の安心・安全
スピーカー：科学ライター

テーマによって、NPO、消費者団体、企業、教師、警察、消費者、学生等幅広い立場の人たちが参加した。

10月以降は「だまされるな消費者」「くらしの安心・安全を守ろう」等、一つのテーマに沿った3回シリーズで実施した。また、講義形式に加え、参加・体験型の運営を取り入れたことにより、いっそう参加者間の交流の場としての機能を一層発揮した。

参加者からは「活動事例だけでなく、個人が知識、経験、興味を活かして社会につながる手段としてNPOがあることまで話し合えた点がおもしろかった。(女性・30歳代)第9回さろん」「高齢者の疑似体験ができるとは今まで知りませんでした。思いやりの心を持ってと言われるよりも実際に体験してみるのには、若い世代には特に効果があると思います。(女性・30歳代)第11回さろん」「消費者問題に取り組んでいる多方面の方々との情報交流ができました。略(女性・50歳代)第13回さろん」「専門性が高く、具体的でした。(女性・50歳代)第16回さろん」等の意見が寄せられた。

「くらしの情報交流プラザ☆さろん」の開催内容については、「くらしの情報交流プラザ通信」を作成し、定例記者説明会での配布、参加者へのメール送付を行っている。また、国民生活センターホームページにおいても、「くらしの情報交流プラザ」専用ページを設け、「プラザだより」を通じて開催内容を公表している。

(5) 研修

当センターが行う各種研修は、主に以下の職種に就いている方々を対象に行われている：

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

上記の内、各学校の教員等については、教育現場における消費者教育の重要性を認識して平成15年度から新たに対象としている。

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

また、効果的な研修を実施するため、各研修の受講者に対するアンケート調査を行っている。平成17年度においては、以下に示した5段階評価の総平均が「4.7」となり、充実した研修実施のための様々な工夫や努力が実った形となっている。

- | | |
|------------|-------|
| 役立つと思う | (評価5) |
| 多分役立つと思う | (評価4) |
| どちらともいえない | (評価3) |
| 多分役立たないと思う | (評価2) |
| 全く役立たないと思う | (評価1) |

なお、各種研修実施の際の想定参加者数算定基本式は、以下の通りである：

基本想定参加者数（＊１）×研修内容（＊２）×開催場所（＊３）

- ＊１：過去の同種の研修開催時に得られた開催時期・開催場所・研修内容のデータと講座品質維持（研修生参加型の場合は講師１人に対する研修生の数を制限する等）のための上限を基に設定したもの。
- ＊２：①話題性のあるテーマを取り上げる場合②基礎的だが業務には必須となる重要なテーマを取り上げる場合③両方を合わせて取り上げる場合など、取り上げ方によって係数を可変する。
- ＊３：①大都市（東京、大阪、政令指定都市等）で開催する場合②市町村等で開催する場合③国民生活センター相模原事務所で開催する場合、各々によって係数を可変する。なお、開催場所によっては使用できる会場が限られ、会場の容量（相模原事務所の場合は宿泊施設の収容人数も含む）による物理的制限を受けるので、この点も係数の可変で調整している。

実参加者数が想定参加者数を大幅に上回った場合、講座開催主旨を損なわない限りにおいて会場変更等の柔軟な対応で参加者の希望を最大限受け入れることとしている。

研修については教育研修部が中心的な役割を果たしているが、情報分析部によるP I O - N E T 端末機設置センターの職員を対象にしたシステム関連の研修も実施している。また、外部の団体が催す会議・会合において当センターの役職員が講演を行ったり、出版物に寄稿することにより、様々な形での研修を実施し、普及啓発に努めている。

1) 研修

i. 地方公共団体職員を対象とした研修

－年度計画内容－

地方公共団体の職員を対象とする研修を４コース実施する。

◎業務の概要

当センターは、発足時（昭和４５年）から地方公共団体職員を対象とする研修の開設準備に着手し、翌年度から開講した。当時は、消費者行政の歴史がまだ浅く、都道府県において消費生活センターの開設が相次ぐなか、消費者行政を担う職員の育成が急務となっていた。それ以降３５年間にわたり、当センターは、消費者行政を担う職員の研修をわが国で唯一実施し、現在、主に新任の消費者行政担当職員・管理職の方々にとって実戦的に役立つものとなるような講座を開設している。担当職員・管理職の方々には、直接相談業務に携わるよりも、被害の未然防止のための施策を企画・立案する業務を担当する機会が多いため、カリキュラムは、施策の企画・立案に役立つことを念頭に組み立てている。「講師養成講座」は、消費者行政担当職員の方が、被害の未然防止のために一般消費者へ直接講演を行う啓発活動に活かすための話し方や資料作成の仕方などのノウハウを学んでもらうために開講している。

◎年度計画実施状況

平成17年度における行政職員研修の実施状況は下表の通り：

	実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
職員講座 (第1回)	平成17年 6月(3日間)	50人	71人	4.7
職員講座 (第2回)	6月(3日間)	50人	73人	4.8
管理職講座	7月(3日間)	50人	62人	4.7
講師養成講座	10月(4日間)	40人	42人	4.7

※合計想定受講者数：190人

※合計実受講者数：248人

※アンケート調査結果平均：4.7

※全て相模原事務所の研修施設にて開催

各講座の開催概要は以下の通り：

- ①職員講座は、2回とも共通のカリキュラム、「消費者行政に求められるもの」、「行政機関が消費生活相談を行う根拠について」「消費生活相談に必要な法律知識」、「よりよい相談解決のあり方を考える」、「個人情報保護法」、「消費者教育展開の課題」で開催し、講義、グループ別討議、討議結果発表などにより各々3日間にわたり開講した。
- ②管理職講座は、「国民生活センターの役割と課題」、「消費者基本計画の概要」、「消費者行政の効率化をどう図るか」、「相談に必要な契約の基礎知識」、「相談カード開示請求への対応」、「知っておきたい個人情報保護法」について講義、グループ別討議、報告、討議結果発表などにより3日間にわたり開講した。
- ③講師養成講座は、「消費者問題の現状と行政による消費者教育活動」、「講師体験、講演をしてみたいテーマと対象」、「現在の消費者問題一何を消費者に伝えるか」、「消費者問題のテーマに応じたレジュメ・教材の作成」、「効果的な講義手法」、「受講者の希望に合った講義案の作成」について講義、情報交換、グループ別実習、発表、実演、講評などにより4日間にわたり開講した。

ii. 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修

－年度計画内容－

地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を31コース（地方都市開催18コース）実施する。

◎業務の概要

昭和46年に地方公共団体職員を対象とした研修を開講。その後、消費生活センターで消費者から直接相談を受ける消費生活相談員を対象とした研修の需要が高まり、2年後の昭和48年度「消費生活相談員研修専門・事例講座」を開講した。当講座は、食、衣、住生活、契約などのテーマを設定し、関係法令の解説、相談事例の検討などを中心にカリキュラムを組み、実践に

役立つ講座となるようにしている。消費者から寄せられる相談は、時々刻々変化しており、例えば、悪質商法は次第に巧妙化、脱法化してより解決が困難になっている。こうした事態に対応し、消費者被害の迅速な救済を図るためには、消費生活相談員を対象とした研修は必要不可欠である。また、消費生活相談員としての社会的役割の自覚を促し更なる活躍を期待するために一堂に会しての研修・情報交換は不可欠となっている。

消費生活相談員に新たに採用された方を対象に消費者問題の基礎から学んでもらうための「消費生活相談員養成講座」を昭和49年度からスタートし、平成17年度末までに1,905人（平成17年度は48名）が修了、現在全国の相談窓口等で活躍している。なお、昭和55年度から、一般消費者で消費生活相談員を目指す人も受講対象とし、修了後消費生活センターで相談対応に当たっている。

「相談実務講座」は、消費生活相談員としての基礎的な業務である「相談カード」記載方法を学ぶための講座で、講義は当センターの担当者が担っている。

「消費者契約に関わる法律講座」は、平成13年4月消費者契約法の施行を機に、増加することが予想された消費者契約関連相談に対処すべく消費生活相談員向けに開講し、全国各地で講座を行ってきた。4年目の平成17年度は8カ所で開講し、消費者契約に必要な専門知識及び技法を習得するため、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法などに関する講座を実施した。

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

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

◎年度計画実施状況

計画の31コース（地方都市開催18コース）について、計画通り下記の31コース（地方都市開催18コース）を実施した。

①消費生活相談員養成講座

	実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1期	平成17年 7月（3週間）	50人	50人	5.0
第2期	9月（2週間）	50人	51人	4.9

※合計想定受講者数：100人

※合計実受講者数：101人

※アンケート調査結果平均：4.9

※全て相模原事務所の研修施設にて開催

②消費生活相談員 専門・事例講座

	実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成17年 5月	70人	79人	4.7
第2回	5月	70人	100人	4.8
第3回	6月	70人	99人	4.9
第4回	9月	70人	100人	4.7
第5回	10月	70人	100人	4.5
第6回	11月	70人	144人	4.8
第7回	12月	70人	97人	4.7
第8回	平成18年 1月	70人	89人	4.2
第9回	2月	70人	100人	4.7
第10回	3月	70人	100人	4.9

※各回の開催期間：3日間

※合計想定受講者数：700人（1回当たり70人）

※合計実受講者数：1,008人（1回平均91.9人）

※アンケート調査結果平均：4.7

※全て相模原事務所の研修施設にて開催

③相談実務研修

	実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成17年 10月	50人	33人	4.9
第2回	11月	50人	38人	4.8

※各回の開催期間：3日間

※合計想定受講者数：100人（1回当たり50人）

※合計実受講者数：71人（1回平均35.5人）

※アンケート調査結果平均：4.9

※全て相模原事務所の研修施設にて開催

④消費者法講座

	実施時期 及び場所	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成17年 5月（横浜市）	40人	42人	5.0
第2回	6月（広島市）	40人	27人	5.0
第3回	6月（宮城県）	40人	63人	4.9
第4回	6月（香川県）	40人	22人	4.8
第5回	7月（札幌市）	40人	42人	4.9
第6回	7月（名古屋市）	40人	69人	4.8
第7回	8月（福岡県）	40人	62人	4.8
第8回	9月（兵庫県）	40人	72人	5.0

- ※各回の開催期間：1日間
- ※地方都市開催数：8回（100.0%）
- ※合計想定受講者数：320人（1回当たり40人）
- ※合計実受講者数：399人（1回平均49.9人）
- ※アンケート調査結果平均：4.9

⑤個人情報保護法講座

	実施時期 及び場所	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成17年 11月（札幌市）	40人	40人	4.6
第2回	11月（宮城県）	40人	37人	4.5
第3回	12月（埼玉県）	40人	41人	4.5
第4回	12月（大分県）	30人	21人	4.7
第5回	平成18年 1月（名古屋市）	40人	56人	4.8
第6回	1月（大阪府）	40人	41人	4.5
第7回	2月（北九州市）	30人	27人	4.7
第8回	2月（岡山県）	30人	42人	4.5
第9回	3月（兵庫県）	40人	33人	4.7
第10回	3月（沖縄県）	30人	19人	4.5

- ※各回の開催期間：1日間
- ※地方都市開催数：10回（100.0%）
- ※合計想定受講者数：360人（1回当たり36人）
- ※合計実受講者数：357人（1回平均35.7人）
- ※アンケート調査結果平均：4.6

各講座の開催概要は以下の通り：

①消費生活相談員養成講座

- 第1期として、平成17年7月に、3週間にわたって以下のテーマによる講義を中心に開講した：
「経済社会の現状と消費生活」、「消費者の権利と消費者政策」、「消費生活相談に必要な法律と制度」、「商品・サービスの知識と相談対応」
- 第2期として、平成17年9月に、2週間にわたって、「消費生活相談の実務と実習」について講義、グループ別討議、全体討議、各地消費生活センターでの実習などを中心に開講した。

②消費生活相談員 専門・事例講座

- 平成17年5月に、「リフォーム工事トラブルー耐震工事を中心にー」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間、さらに、「特定商取引に関わる消費者トラブル」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間、計2回開講した。
- 6月に、「割賦販売法に関わる消費者トラブル」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり開講した。
- 9月に、「インターネット・電話関連をめぐる消費者トラブル」をテーマに講義、全体討議を中心に3日間にわたり開講した。
- 10月に、「金融・保険をめぐる消費者トラブル」をテーマに講義、グル

ープ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり開講した。

- 11月に、「特定商取引に関わる消費者トラブルー連鎖販売取引ー」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり開講した。
- 12月に、「住宅の賃貸借トラブル」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり開講した。
- 平成18年1月に、「旅行関連契約をめぐる消費者トラブル」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり開講した。
- 2月に、「建築関連契約トラブル」をテーマに講義、グループ別討議、全体討議を中心に3日間にわたり開講した。
- 3月に、「多重債務問題と債権譲渡トラブルへの対応」をテーマに講義、事例解説を中心に3日間にわたり開講した。

- ③相談実務研修を、平成17年10月、11月に2回とも「消費生活相談カードの記載方法」などをテーマに講義と実習を中心に3日間にわたり開講した。
- ④消費者契約に関わる法律講座を、平成17年5月～9月に地方都市8か所で各々1日、「消費者法に関わる知識」をテーマに講座を開講した。
- ⑤個人情報保護法講座を、平成17年11月～平成18年3月に地方都市10か所で各々1日、「個人情報保護法の概要」、「個人情報に関する相談の現状」、「個人情報に関する相談への対応」をテーマに講義とグループ別討議を開講した。

iii. 生活大学移動セミナー

－年度計画内容－

生活大学移動セミナー（地方都市開催）を10コース実施する。

◎業務の概要

生活大学移動セミナーは：

- ◇「共催コース」
- ◇「専門・事例講座」
- ◇「消費生活専門相談員育成支援講座」

の3コースで実施している。

「共催コース」（公開講座と専門・事例講座の3日間）は、地方公共団体と共催で公開講座（1日間）を開催し、広く一般消費者にカレントな生活問題・消費者問題を理解してもらうことを主眼に開講している。開講初日は著名な講師による講演などがあり、後の2日間は、消費生活相談員を対象に専門・事例講座を開講している。専門・事例講座は、共催する地方公共団体と打ち合わせを行い毎回カレントなテーマを設定し、地域の実情に合わせた講座を行っている。

「専門・事例講座」は、上記の「共催コース」とは別に、当センターとして地域の実情に合わせたテーマを設定しつつ、消費生活相談員を対象に2日間開催している。

「消費生活専門相談員育成支援講座」は、消費生活相談業務に従事している相談員及び消費生活専門相談員の資格取得を目指す方々を対象としている。本講座により、消費生活専門相談員の質の向上を図るとともに、資格取得を目指す人達が、消費生活相談に適切に対応するために必要な知識及び技法を

習得できるよう、全国消費生活相談員協会との共催で開講している。

◎年度計画実施状況

計画の10コース（地方都市開催10コース）について、計画通り下記の10コースを実施した：

①共催コース

公：公開講座 専：専門・事例講座

	実施時期 及び場所	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成17年 6月（石川県）	公：200人 専：30人	公：187人 専：44人	公：4.5 専：4.6
第2回	8月（愛媛県）	公：150人 専：30人	公：136人 専：43人	公：4.8 専：4.8
第3回	8月（新潟県）	公：120人 専：30人	公：63人 専：22人	公：4.8 専：4.7
第4回	10月（京都府）	公：150人 専：30人	公：160人 専：64人	公：4.3 専：4.8

※各回の開催期間：3日間（公開講座1日、専門・事例講座2日）

※地方都市開催数：4回（100.0%）

※「公開講座」合計想定受講者数：620人（1日あたり155人）

※「公開講座」合計実受講者数：546人（1日平均136.5人）

※「専門・事例講座」合計想定受講者数：120人

（1回あたり30人）

※「専門・事例講座」合計実受講者数：173人

（1回平均43.3人）

※アンケート調査結果平均：公：4.6 専：4.7

※実受講者数が想定受講者数を上回った回については、2人掛けのところを3人掛けにしたり、机と椅子を増設して対応。

②専門・事例講座

	実施時期 及び場所	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成17年 9月（佐賀県）	30人	38人	4.9
第2回	10月（広島県）	30人	39人	4.9
第3回	11月（福島県）	30人	25人	5.0
第4回	11月（兵庫県）	30人	28人	4.7

※各回の開催期間：2日間

※地方都市開催数：4回（100.0%）

※合計想定受講者数：120人（1回あたり30人）

※合計実受講者数：130人（1回平均32.5人）

※アンケート調査結果平均：4.9

③消費生活専門相談員育成支援講座

	実施時期 及び場所	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回 (3日間)	平成17年 5月～6月 (鹿児島県と 沖縄県)	40人	61人	4.0
第2回 (4日間)	7月～9月 (岩手県)	40人	79人	4.7

※地方都市開催数：2回（100.0%）

※合計想定受講者数：80人（1回当たり40人）

※合計実受講者数：140人（1回平均70人）

※アンケート調査結果平均：4.4

※実受講者数が想定受講者数を大きく上回った第2回については、
2人掛けのところを3人掛けにしたり、机と椅子を増設して対応。

各講座の開催概要は以下の通り：

④共催コースは、以下の内容で実施した：

第1回（於 石川県）

○公開講座：テーマ「消費者行政の軌跡」

○専門・事例講座：「消費生活相談に必要な知識」、「業務提供誘引販売取引をめぐる消費者トラブルについて」、「改正特商法をいかに相談に活かすか」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を実施。

第2回（於 愛媛県）

○公開講座：テーマ「個人情報と消費者トラブル」

○専門・事例講座：「相談業務に必要な法律知識」、「契約をめぐる消費者トラブル」、「個人情報保護法と相談処理の考え方」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を実施。

第3回（於 新潟県）

○公開講座：テーマ「これからの消費者問題と独立行政法人国民生活センターの役割」及び「消費者被害と法的救済」

○専門・事例講座：「割賦販売法・特商法の概要」、「分析・クレジット被害事例」、「抗弁接続の考え方」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を実施。

第4回（於 京都府）

○公開講座：テーマ「これからの消費者問題と独立行政法人国民生活センターの役割」及び「くらしを豊かに」

○専門・事例講座：「相談業務に必要な法律知識」、「契約をめぐる消費者トラブル」、「改正特商法を消費生活相談にどう活かすか」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を実施。

⑤専門・事例講座は、以下の内容で実施した：

第1回（於 佐賀県）

○「相談業務に必要な法律知識」、「個人情報保護法と相談処理の考え

方」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を実施。

第2回（於 広島県）

○「消費生活相談に必要な知識」、「消費者契約の事例」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を実施。

第3回（於 福島県）

○「消費生活相談に必要な知識」、「消費者取引関連トラブル事例」、「改正特商法を相談に活かすために」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を実施。

第4回（於 兵庫県）

○「製品回収の問題点」、「商品の安全関連事例」、「最近の商品テストの動向」、「安全性に関する法律知識とPL関連の裁判例について」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を実施。

⑥消費生活専門相談員育成支援講座は、以下の内容で実施した：

第1回（於 鹿児島県、沖縄県）

○「消費者問題の変遷と消費生活相談員」、「消費者を守る法律」、「相談処理に必要な民法の知識」、「消費者トラブルと関わり深い法律」、「消費者問題・消費者行政・消費者関連法に関する知識」、「情報化社会と消費者トラブル」を中心に講義を実施。

第2回（於 岩手県）

○「消費生活相談に必要な法律知識」、「消費者行政と消費生活相談員の役割」、「資格認定試験問題の傾向」を中心に講義を実施。

iv. 企業の消費者対応部門職員等を対象とした研修

—年度計画内容—

企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。

◎業務の概要

消費者問題の真の解決を図るためには、企業が消費者志向を持って積極的に問題に取り組む必要がある。このため、当センターは、昭和54年度から企業の消費者対応部門職員等を対象とした研修を開講している。昭和58年度からは、経営者にも消費者志向の理念を理解してもらうことが消費者問題の解決にとって重要であるとの考えから「消費者問題 企業トップセミナー」を開講した。企業トップセミナーは、回を重ねる毎に受講する取締役・役員の方々が増え、企業の間で定着してきている。

また、平成17年度における企業の消費者関連部門の職員等を対象にした研修については、3日間のコースに加え、1日間のコースを設け、参加機会の増加を図っている。

◎年度計画実施状況

計画の4コースについて、計画通り下記の4コースを実施した：

①消費者問題 企業トップセミナー

実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
平成18年 2月（1日間） （東京）	150人	159人	4.2

平成17年度は、『消費者の信頼を得るモノづくりー組織の果たす役割を考えるー』をテーマに開講した。講演では、「これからの経済・金融の動きと国民生活・企業活動」を演題とし、国民生活や企業活動の方向性についての大局的な講義を行い、次いで鼎談方式で「消費者の信頼を得るモノづくり」について、企業の立場、マーケティング学を専門とする学者の立場、コンプライアンスなど幅広く企業活動を研究している研究者の立場で意見交換を行った。

まず講師2名から、この問題に対する企業の取り組みの報告及び具体的な新製品開発の事例を取り上げての研究報告がなされた。2つの報告に対する参加者からの質問を交えながら「顧客志向の新製品開発とは？」「それを実現するための組織とは？」「新製品開発に対する企業と消費者の考え方のギャップをどうとらえるか」「消費者の声を把握するシステムの構築」「これからの企業活動のあり方」など多岐にわたる課題について様々な立場からの発言が行われた。

②3日コース

実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
平成17年 10月 （相模原）	60人	63人	4.2

3日コースは、「現場の力を高める！消費者の声を活かせる消費者対応部門を作る」をテーマに「消費者基本法と消費者基本計画について」、「最近の消費者問題と国民生活センターの取組み」、「消費者対応部門の役割と消費者の声を活かす方」、「消費者の声を活かせる消費者対応部門を作るには」、「効果的なコミュニケーション・スキルを身につけるには」、「消費者団体訴訟制度法制化に向けての意義と課題」について講義、グループ別討議、全体討議などを中心に開講した。

③1日コース

	実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
第1回	平成17年 5月	70人	82人	4.3
第2回	平成18年 1月	70人	89人	4.3

※合計想定受講者数：140人（1回当たり70人）

※合計実受講者数：171人（1回平均85.5人）

※アンケート調査結果平均：4.3

※全て東京事務所にて開催

1日コースは、第1回を『製造物責任法施行から10年、「製品回収」の再検討!』をテーマに「消費者政策をめぐる最近の動向」、「製品回収の問題点」、「わが国における『製品回収・改善広告』の現状と問題点」、「リコール制度の強化・拡充のためのビジョンを探る」について講義及びパネルディスカッションを中心に開講、第2回を「消費者政策をめぐる最近の動向」、「失敗学から見た商品開発」、「事故の被害者が真に望むもの」、「顧客対応を考える」についての講義を中心にそれぞれ開講した。

v. 消費者活動リーダーを対象とした研修

—年度計画内容—

消費者活動リーダーを対象とした研修を1コース実施する。

◎業務の概要

消費者活動リーダー支援講座は、リーダー活動を支援するための学習の機会や話し合いの場を提供すること等を目的に、昭和54年度に開講した。26年間の歴史を経て、消費者団体が取り組むテーマは時代とともに大きく変わり、それに伴い講座の内容や受講者の顔触れも変化してきている。

◎年度計画実施状況

平成17年度における消費者活動リーダー支援講座の実施状況は下表の通り：

実施時期	想定受講者数	実受講者数	アンケート調査結果
平成18年 2月（3日間） （東京）	30人	36人	4.7

本講座では、「食品に関するリスクコミュニケーション（BSE、鳥インフルエンザ）」、「食品等の法規制の現状と動向」、「身近にある化学物質について考える」、「消費者団体訴権制度の現状と実現について」、「これからの消費者活動について」について講義、情報交流などを中心に開講した。

vi. 相模原市との共催による公開講座

—年度計画内容—

相模原市と共催で公開講座を1コース実施する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成17年度における実施状況は下表の通り：

実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
平成17年 5月（3日間） （相模原）	120人	153人	4.8

本公開講座は、「謎の感染症－恐るべき微生物の逆襲」をテーマに講演を行った。

vii. 学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修

<p>－年度計画内容－</p> <p>学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。</p>
--

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

①消費者教育学生セミナー（日本消費者教育学会との共催）

実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
平成17年 9月（2日間） （相模原）	40人	54人	4.6

消費者教育学生セミナーは、「社会人1年生のためのファイナンシャル・プランニング」、「消費者教育の原点」、「消費者政策と法制度」、「消費者教育とマーケティングの視点」、「消費者教育からみた環境問題」、「市場経済のなかの消費者」、「消費者教育と社会福祉の視点」、「実践的消費者教育のすすめ」、「消費者教育の新展開」を中心に講義、グループ別討議、全体討議を行った。

②教員を対象とした消費者教育講座（後援：消費者教育支援センター）

実施時期	想定 受講者数	実受講者数	アンケート 調査結果
平成18年 3月（3日間） （相模原）	30人	25人	4.9

教員を対象とした消費者教育講座は、「学校における消費者教育・法教育の意義」、「学校における消費者教育の実践」、「消費者教育の実践手法」、「国民生活センターによる商品テストの実際」、「消費者教育における商品テストの意義と活用法」、「消費者教育における商品テストの活用」、「消費者教育の教材・指導案の作成」、「消費者教育の指導案の発表」を中心に講義、演習、実演、グループ別討議、グループ別指導案作り、指導案発表・講評などを行った。

viii. 研修等の受講者に対するアンケート調査

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

平成16年度に実施した受講生に対するアンケート調査を通じ、各研修や研修施設等についての意見が寄せられた。寄せられた意見の内容を検討後、平成17年度において、研修充実のための対応を行った。主な対応内容は下表の通り：

講座名	平成16年度 アンケート記載事項	平成17年度における 対応状況
消費生活行政職員 研修・職員講座	「グループ別討議結果を発表する際、ただだらと長い時間を取る人がいて、講師の助言の時間が足りなくなってしまった」	発表時間を1グループ5分間に決め、時間を順守してもらうことを事前にお願いした結果、改善された。
消費生活相談員研修 専門・事例講座	「事前質問を取っておきながら時間が足りなくなって答えがもらえなか	従来も講師の先生に事前に質問を渡し講義の中で触れていただくことを

	った。それであれば、質問を取らなくてもいいのではないか」	お願いしているが、再度徹底した。
個人情報保護法講座	「今回は法律の解説のみの講座だったが、来年度は法が施行されるのだから具体的な相談事例を入れた講座にして欲しい」	17年度は講座として、具体的な相談事例と国民生活センターの対応についてを入れカリキュラムを組んだ。
消費生活相談員養成講座	「自分のレベルが低いのかも知れないが、講義のスピードが速く、理解できないまま次に進んでいってしまう。講座の内容が難しすぎるのではないか」	従来から講師には、初歩的などころからの講義をお願いしている。17年度、出講依頼をする際に再度講師にこの点をお願いした。受講者に懇切丁寧でかつ詳細なレジュメを講座初日に渡し、予習・復習に役立ててもらっている。講義の終わりには質問時間を設けている。
企業職員研修	「カウンセリングに関する講座や消費者のメンタルな部分に焦点を当てた講座を望む」	企業職員向けの1研修で、PTSD（心的外傷後ストレス障害）をテーマとした講座を設けた。

平成17年度に実施した54コースのうち、全てのコースで5段階の満足度評価4.0以上を得た。

各研修・講座の受講者数、アンケート回答者数、満足度（5段階評価）、回収率等については、別添資料26を参照。

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

◇兵庫県立生活科学研究所

「今回のようなテーマ（PL法施行10周年記念『商品の安全性』）で講座を開催していただくと、日頃、商品知識や商品テストについて問合せを受けている消費生活センター相談員の方々と直接話ができより一層理解が深まる。これを機会に当研究所と受講者の方々とのネットワークが強固になり、商品事故の未然防止に役立てればと思う。」

◇石川県消費生活支援センター

「以前受講した国民生活センターの消費生活相談員養成講座がとても役立ったので、県に予算要求をしていた。17年度に予算が付いたので養成講座のミニ版を当センターでも実施した。講師は、国民生活センターの常連の著名な先生に来県していただいた。大変好評で、今後、このような形で相談員を積極的に育成していきたい。」

◇広島県環境生活部管理総室消費生活室

「国民生活センターの研修は、地方では普段滅多に聴くことができない著名な先生の警咳に接することができる貴重な機会なので、県の担当職員だけではなく、市町村の担当職員にも聴いてもらうよう広く呼び掛けを行っている。市町村の担当職員も時には、相談対応をする必要があり、そのような時、研修が役立つ。」

◇宮崎県消費生活センター

「専門性が高い研修である『専門・事例講座』を相模原だけではなく地方でも開催して欲しい。この講座を受講することによって、相談員の専門的知識が深まり、相談に対応する時に役立つ。」

◇佐賀県くらし環境本部くらしの安全安心課

「当県では、県内の8市23町4村の全てで消費生活相談を受ける窓口の体制を整備しつつある。相談を受けるに当たって、まず国民生活センターの研修で基礎を学び、キチンと対応できるようにしたい。」

◇神奈川県相模原市消費生活課

「当市と国民生活センターとが共催で行っている『公開講座』の開催に当たっては、市内の消費者団体の人たちが講座のテーマや講師の希望を積極的に寄せ、講座へも意欲的に出席していることが窺える。市内の消費者団体の活性化のも役立つし、こうした人たちがいることで当市の消費者行政も活発に推進することができるものと考えられる。」

◇宮城県消費生活センター

「国民生活センターの研修に相談員が受講申し込みをしたところ、既に満員ということで受講が適わなかったことがあった。相談員は国民生活センターの研修を受講することで実力が身に付くので、順番に受講させている。人気のある講座は再度行うなど、相談員の学習機会を奪わないで欲しい。」

◇横浜市消費生活総合センター

「当市には20数名の相談員がいる。交代で、相談員は国民生活センターの研修を受講するようにしているが、急いで申し込んでも既に満員ということが度々ある。それ程、国民生活センターの研修は人気があり、多くの相談員が受講を望んでいるのだから、規模を拡大するなどしてもっと受け入れて欲しい。相談の内容が複雑化、難解化している中で相談員は国民生活センターの研修を受講することを真に望んでおり、そのことを国民生活センターは真剣に理解して欲しい。」

2) 消費生活専門相談員資格の審査及び認定

－年度計画内容－

消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、全国15ヶ所以上で実施する。

◎業務の概要

消費生活専門相談員資格制度は、国・地方公共団体等が行う消費生活相談業務に携わる相談員の資格を認定する制度である。本制度は内閣総理大臣を長とする消費者保護会議（平成2年、第23回）において決定され、経済企画庁長官の認可を受けて、平成3年度から実施してきたもので、現在は内閣総理大臣の認可事業となっている。

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

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

◎年度計画実施状況

消費生活専門相談員資格試験は、各地の地理的条件を配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、第1次試験会場を全国各地に設けることにしている。平成17年度においては、国民生活センターホームページに受験申込書をダウンロードできるページを新設し、受験希望者の利便性向上を図ったため、受験申込者数は890人となった（平成16年度は780人）。その結果、第1次試験（筆記）の会場は全国21か所（大都市（三大都市圏）10箇所※1、地方都市11箇所※2）となり、地方都市における開催割合は52%となった。

※1：東京都、神奈川県、茨城県、群馬県、愛知県、石川県、岐阜県、静岡県、大阪府、兵庫県

※2：北海道、宮城県、福島県、広島県、徳島県、高知県、福岡県、佐賀県、熊本県、鹿児島県、沖縄県

第1次試験合格者に対し、第2次試験（面接）を平成17年11月～12月全国7か所で開催した。

第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成18年1月、消費生活専門相談員認定者として204人を認定した。都道府県別認定者は、別添資料27を参照。

(6) 商品テスト

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

1) 原因究明テスト

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

2) 問題提起型テスト

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

平成17年度においては、上記中期計画を踏まえた年度計画に基づく業務を実施し、以下の成果を挙げた：

1) 原因究明テスト

- i. 昨今の高度化された商品をテストするための研鑽等により、テスト期間を平成16年度の85日から5日短縮し、80日とした。
- ii. 食品、家電品、車両・乗り物など生活の中で使用される様々なカテゴリーの商品について、計45件の原因究明テストを実施し、商品関連事故等を伴う苦情相談処理に寄与した。
- iii. 各地の消費生活センターにおける商品テスト業務の支援と活性化を目的とした「全国商品テスト企画ブロック会議」を開催するとともに、テスト担当者間のテスト技術情報交換の場として「IT会議室・テスト職員掲示板」の運用を開始した。また、「商品テスト技術・評価研究会」を開催し、テスト手法や評価方法などについて各地消費生活センターの商品テスト担当者の理解を深め、各地消費生活センターにおける商品テストの向上を図った。

2) 問題提起型テスト

- i. 食品、化学品、家電品、車両・乗り物に加え、おしゃれ用カラーコンタクトレンズや乳幼児用玩具など、様々なカテゴリーの商品について計12件の問題提起型テストを実施し、その結果から、行政や業界への要望及び情報提供を行った。各要望については、商品本体の表示の改善、所管官庁や公正取引委員会による措置や指導、業界団体内での問題点の周知徹底などの対応がなされ、商品による事故等の未然防止に貢献した。
- ii. テスト結果については、報道機関等並びに当センター運営のホームページやテレビ番組、各種定期刊行物を通じて広く提供した。これにより、消費者が各種商品を購入する際に確認すべき事項や、使用時の注意等の知識を得る機会を増やし、商品関連事故の未然防止に貢献した。
- iii. テストの課題設定及びテスト結果に対する評価については、「商品テスト分析・評価委員会」での検討結果を積極的に活用し、結果公表のための資料

とりまとめ等に反映させると同時に、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、商品テストの更なる充実に繋げた。

1) 原因究明テスト

i. テスト技術向上のための研鑽とテスト期間短縮

－年度計画内容－

テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

フーリエ変換赤外分光光度計（FTIR）マクロ分析による解析技法習得のため日本分光（株）の研修を受けたほか、「ノート型パソコン」などの内部水濡れ痕に関する観察及び分析法について（独）製品評価技術基盤機構で専門的な指導・研修を受けた。また、技術的、専門的知識習得のため「食品の表示の適正化と鑑定技術」等の講習会受講や「^{れいし}（健康食品）の品質の判定方法」などについて専門家のヒアリング等を行いテスト着手から完了までの期間短縮を図った。テスト期間は、平成16年度は平均85日であったが平成17年度は80日に短縮した。

平成17年度のテスト期間の平均は80日であるが、各テストの期間を見ると、最も短いものは「^{れいし}表面へのワックス使用の有無」の成分分析が21日、最も長い期間を要したのは「デジタル・オーディオプレーヤーの漏電」の175日であった。後者について、着手から完了までに長い期間を要した理由としては、テスト対象である「デジタル・オーディオプレーヤー」の同型品を入手するのに時間を要したことや、測定手法に精通していなかったため専門家の指導を受ける必要があったためである。

このように、原因究明テストについては、内容によってテスト期間が大きく異なる。なお、事故原因の究明は、既存の規格・基準によるテストばかりではなく、事故状況を考慮した条件でのテストも少なくない。このため、テストの内容などによっては、新たなテスト装置の作製やテストの試行を繰り返すなど準備に日数を要する場合があります、必ずしも一律の期間内ではなかった。

（主な技術の研鑽）（研修参加等一覧は別添資料28を参照）

- ①食品の原産地表示、遺伝子組換え表示等の表示方法
- ②食品の香料（フレーバー）の役割と安全性に関する技術
- ③フーリエ変換赤外分光光度計（FTIR）マクロ分析による解析技法
- ④ベビー用品、幼児乗り物、高齢者用品等の最新技術
- ⑤自転車及び自転車部品の新技術

- ⑥自動車及び二輪車の新技術
- ⑦誤使用事故防止の考え方
- ⑧ノート型パソコン等の内部水濡れ痕の観察及び分析法
- ⑨大豆イソフラボンの安全性評価
- ⑩消費生活用製品のリコールに関するセミナー

「フーリエ変換赤外分光光度計（F T I R）マクロ分析による解析技法」や「誤使用事故防止の考え方」の受講は、「毛染めができるヘアクリーム」「ペットボトル加湿器」「水洗トイレ用芳香洗剤」などの原因究明や測定・分析に役立った。また、効率的に業務を行うため問題提起型テストにも利用した。

ii. 原因究明テスト実施件数

－年度計画内容－
 テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成17年度においては、下表の通り45件のテストを実施した（原因究明テストの概要は別添資料29を参照）：

SNO	テスト内容	SNO	テスト内容
1	おろししょうがの入った瓶が開口時に破損し切傷	24	ノート型パソコンの液濡れによる動作不良
2	豆乳の電子レンジ加熱による突沸でやけど	25	携帯電話充電用アダプタ（自動車用）のコネクターボタンの破損
3	霊芝（健康食品）表面へのワックス使用の有無	26	電子辞書の液濡れによる動作不良
4	食器洗い乾燥機の水漏れ	27	デジタル・オーディオプレーヤーの漏電
5	食器洗い乾燥機（ビルトインタイプ）の水漏れ	28	水着（ポリウレタン糸）の脆化
6	ガスコンロ点火時の異常燃焼による着衣着火でやけど	29	目覚まし時計の発熱
7	芯が下がらず消火できない石油コンロ	30	木製玩具からの異臭による頭痛
8	雪平鍋（ステンレス製）の取っ手が焼損	31	乳幼児玩具の不織布がほどけ誤飲
9	ほ乳瓶の底が使用中に破損	32	舐めると取れる風船玩具の表面物質の安全性
10	空気清浄機能付き電気掃除機の騒音や空気浄化性能	33	幼児用三輪車の伸縮する押し手棒が急に短くなる危険

11	水洗トイレ用芳香洗剤が手洗い部の排水口を塞ぎ、水漏れ	34	キャンドルの異常燃焼で顔や手にやけど
12	多用途洗剤の表示と洗浄性能	35	軽自動車のエンジンルーム内が焼損
13	ペットボトル加湿器の転倒によるやけど	36	普通自動車の直進走行性の不具合
14	スチール製折りたたみ椅子で指挟み	37	普通自動車の左前輪・支持部が走行中に外れた
15	食器棚のコンセントが焼損	38	原動機付自転車の鍵の折損
16	すだれの異臭による呼吸器障害	39	自動車用タイヤが走行中破損
17	光触媒の効果を謳った押入れシーートの空気浄化性能	40	燃費の向上をうたったシールの燃費向上効果
18	三脚脚立の後支柱の折損による転落	41	折りたたみ自転車のペダルが折損し骨折
19	電動丸のこで左手親指を切断	42	幼児用自転車の補助車輪が曲がり幼児が転倒・骨折
20	クリーニング包装袋中の黄ばみ原因物質（酸化防止剤BHT）含有量	43	自転車用空気ポンプの本体パイプが外れ足の親指を切断
21	クレンジング臭がする美容液でかぶれ	44	温水洗浄式便座の温度調節機能故障によるやけどの危険性
22	毛染めができるヘアクリームに含まれる酢酸鉛	45	浴室換気扇ダクトに生じた黄色い粉の危険性
23	パソコン用マザーボードのアルミ電解コンデンサの不良		

なお、原因究明テスト結果に基づいて、各地消費生活センターで苦情相談がどのように解決されたか、また、商品や表示の改善等がどのように図られたかを把握するため、平成17年度からは、依頼元である各消費生活センターに、その後の経過等についての情報提供を文書で依頼した。

iii. 全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

①全国商品テスト企画ブロック会議

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

②商品テスト技術・評価研究会

商品テストのための技術及び評価について、各地消費生活センターのテ

スト担当者が集まって、多角的な検討を行い、消費生活センター等で行う商品テスト技術の向上を図る。

◎年度計画実施状況

①全国商品テスト企画ブロック会議

各地消費生活センターのテスト担当職員を対象に、「平成17年度の商品テスト実施状況と平成18年度の商品テスト実施予定」「IT会議室・テスト職員掲示板の有効利用について」「ブロック会議の運営について」などを議題として、全国商品テスト企画ブロック会議及び全国会議（全体会議）を実施した（平成17年11月11日 相模原事務所）。38機関から47人が参加した。各地消費生活センターにおける商品テストの実施状況や予定等を相互に情報提供し、活発な意見交換がなされた。IT会議室・テスト職員掲示板は、多くの消費生活センターからの要望を踏まえ、インターネット技術を活用した商品テスト職員の技術情報交換の場として平成17年5月から国民生活センター商品テスト部が運用を開始し、以来、初期の目的に沿った意見交換がなされているが、更なる有効活用のための方策等について検討した。また、ブロック会議の運営については、各地消費生活センターの商品テスト事業に大幅な変更が見られることから、有意義な会議とするための方策としてブロックの構成や会議のテーマなどのあり方について意見交換した。

②商品テスト技術・評価研究会

各地消費生活センターにおいてテスト実施件数が多い「クリーニング事故の原因究明に関するテスト技術および評価方法」をテーマに、テスト担当者等を対象に実施した（平成17年11月10日 相模原事務所）。参加したのは43機関から51人であった。講演は「最近のクリーニング技術の動向ークリーニングの現場からその工程と手法を学ぶー」という演題で、簡単な実験も交え、クリーニング技術への理解を深めた。事例講義は「繊維製品の非破壊検査によるクレーム解析試験ーその活用方法と事例解説ー」という演題で、クレーム処理の具体例を示しながら、技術情報が入手できるホームページが紹介された。また、消費生活センターより、「クリーニング苦情の原因究明に関するテスト（損傷）ー損傷の再現とデータベース化ー」という演題でテスト実施事例が発表された後、専門家を交えた質疑・応答を行い、クリーニング苦情に関連するテスト方法や評価方法などの理解を深めるとともに、各地消費生活センターで実施する商品テストの向上を図った。

③テスト方法等の技術相談に対する助言

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

平成17年度における主な技術相談事例の内容は以下の通り。

- 無洗米のとぎ汁の濁度測定法
- プラスチック容器の溶出試験法

- 弁当の油脂分の分析方法
- 食器洗い乾燥機のテスト方法
- マスクの捕集率の測定方法
- IHクッキングヒーターの電磁波測定方法
- 怪我をしたバリ（三脚）の鋭利さのテスト方法
- 固形燃料のガスの有毒性について
- コエンザイムQ10（ビタミン様物質）の分析方法
- 普通自動車のアイドリング回転数の低下の診断方法

2) 問題提起型テスト

i. 問題提起型テスト実施件数

－年度計画内容－
 テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

年度内に、12件のテストを実施した（問題提起型テストの概要は別添資料30を参照）。実施したテストのテーマは以下の通り：

- ①電動アシスト自転車
- ②虫よけ剤
- ③キダチアロエを使った「健康食品」
- ④ダイエットなどをうたった「健康食品」
 －センナ茎を使った茶類を中心に－
- ⑤自転車用ランプの性能
- ⑥卓上型食器洗い乾燥機
- ⑦酢酸鉛配合の白髪染めクリーム等の安全性
- ⑧ペットボトル加湿器の安全性
- ⑨乳幼児用玩具の安全性
- ⑩自動車のドアに挟む事故
 －ドアに関する事故の分析とスライドドアのテスト－
- ⑪おしゃれ用カラーコンタクトレンズの安全性
- ⑫水洗トイレ用芳香洗剤が排水口をふさぐ事故に注意

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

また、行政には規格、基準の見直し及び法令違反が疑われるものについて

指導等を要望した。テスト品目ごとの主な要望内容と、それに対する業界や行政の対応等は以下の通り：

①電動アシスト自転車

公表日：平成17年4月6日

要望等：スタンドを外したときや段差を乗り越えたときなど、ペダルをこがなくても突然モーターが作動し、前方に動き出すものがあった。当該メーカーに対し原因究明の実施を要望するとともに、早急な安全対策を業界に要望した。その他、ペダルをこがなくても走行してしまう自走可能な「ペダル駆動付きの原動機付自転車」は、自転車として公道を走行できないので、消費者に誤認を与えないよう広告表示等の改善または販売方法の見直しをするよう業界に要望した。また、「ペダル駆動付きの原動機付自転車」については、広告表示等の改善が必要なことから販売業者に対する指導を行政に要望した（平成17年4月）。

効果等：(社)自転車協会より、ペダルをこがなくても突然動き出す商品が発生したことについては、発生原因の確認及び今後の安全対策の取組みを当該企業だけでなく、業界全体として対応する必要がある、より一層消費者への安全対策に努めていく旨の回答があった（平成17年4月）。また、自走可能な「ペダル駆動付きの原動機付自転車」の販売業者は、ホームページ上で表示を改善した。さらに、自走可能な「ペダル駆動付きの原動機付自転車」の販売業者2社に対して、公正取引委員会より排除命令が出された（平成17年10月）。

②虫よけ剤

公表日：平成17年6月3日

要望等：商品の使用量については、具体的な表示がないので、安全かつ有効な使用量や使用方法を明確に表示するよう、また、医薬部外品のディート（忌避剤）濃度は製品によって差が見られるものの表示がないものが多いので表示するよう業界に改善を要望した。また、虫よけ剤は日常的に子供に使用されていることや、アメリカやカナダではディートの安全性の再評価が行われ、特に子供への使用が検討されていることからディートの安全性について検討をするよう行政に要望した（平成17年6月）。

効果等：厚生労働省は、ディートの4種の経皮毒性の文献に関する意見を業界団体に求め、その後専門家会議を組織し、ディートの再評価を実施した（平成17年8月）。その結果、医薬品、医薬部外品ともに「使用上の注意」を改訂し、必要な場合のみに使用すること、顔には使用しないこと、「6ヶ月未満の乳児には使用しない」また「6ヶ月以上2歳未満は1日1回の使用にする」などの使用制限の表示が行われることとなった。併せて、医薬品だけでなく医薬部外品にもディート濃度を記載するよう指導することが決められた。また、各自治体に対し、管轄の製造販売業者、薬局、販売業者、一般小売業者等に指導するよう通知が出された（平成17年8月）。

③キダチアロエを使った「健康食品」

公表日：平成17年8月5日

要望等：お腹が緩くなる可能性がある商品であるため過剰摂取や妊産婦等に関して分かりやすい注意表示をするよう、また「無農薬」の表示は、農産物のガイドラインと同様に加工食品である健康食品についても「無農薬」の表示をしないよう業界に要望した。また行政に対して、お腹が緩くなる可能性の注意喚起表示と過剰摂取による健康被害防止のために安全な1日摂取目安量を設定するよう業界への指導を要望した（平成17年8月）。

④ダイエットなどをうたった「健康食品」

公表日：平成17年9月7日

要望等：センナ茎を使った茶類について、専ら医薬品として使用されるセンナの葉軸部分が混入していたものは改善を、また、下剤として生理作用を及ぼす可能性のある成分であるセンノシドを摂ることがあるため、使用上の注意や摂取目安量などの具体的な表示をするよう業界に要望した。さらにダイエット効果を強調した表示についてはその改善を業界に、またその指導を行政に要望した（平成17年9月）。

効果等：専ら医薬品として使用されるセンナの葉軸が混入していた3銘柄の事業者に対して所管自治体が指導を実施した。その結果、それぞれの事業者は自主回収を実施した（平成17年9月）。

⑤自転車用ランプの性能

公表日：平成17年9月7日

要望等：ハブダイナモ式は、従来のダイナモ式に比べてペダルが軽く、暗くなると自動点灯するなど安全性が高いので、普及促進を業界に要望した。また、乾電池式ランプは、表示内容の統一や、電池交換の目安が分かるインジケータを採用するなどの改善を業界に要望した。さらに、照度や配光特性が劣っているものがあったので、改善を要望した。行政に対しては、光源がLED（発光ダイオード）のランプに対応した規格・基準を整備するよう要望した（平成17年9月）。

効果等：日本自転車ランプ工業会は、「明るさ」についてはJISに基づいた光度と配光特性をルクスで統一した表示をする旨、また、「電池寿命」はJISを満足できる連続点灯時間を表示するよう工業会のガイドラインを作成し、会員企業に周知を図った（平成17年11月）。

⑥卓上型食器洗い乾燥機

公表日：平成17年10月6日

要望等：取扱説明書等に表示されている手洗い時の使用水量や費用は、テスト結果よりかなり大きな値が表示されていたので適正な数値を表示するよう、また、重要な警告表示は、食器洗い乾燥機本体に表示するよう業界に要望した（平成17年10月）。

効果等：(社)日本電機工業会より、手洗いでの使用水量等の表示に関し、業界として再度調査を実施し、必要に応じて見直し・訂正するなどの回答があった。（平成17年11月）

⑦酢酸鉛配合の白髪染めクリーム等の安全性

公表日：平成17年10月6日

要望等：酢酸鉛を配合した外国製の白髪染めクリーム等は、国内においてインターネット等で購入することが可能である。酢酸鉛は、薬事法で化粧品成分として使用することは認められておらず、医薬部外品として承認を受けた商品もない。したがって、これについては薬事法に抵触するものもあると考えられる。酢酸鉛は、人体への影響が報告されている物質で、安全性にも問題があると考えられるため監視・指導の徹底を行政に要望した（平成17年10月）。

効果等：厚生労働省より各都道府県に対し「外国製品の安易な個人輸入に対する注意喚起」と「薬事法違反の可能性がある商品に対する監視指導の一層の徹底」を行うよう通知が出された。（平成17年10月）。行政が指導を実施したことにより輸入販売していた事業者は販売を停止した。また、個人輸入代行業者の多数が未承認の医薬品の広告を禁止する旨の指導によって、インターネットの広告・販売を事実上中止した（平成17年10月）。

⑧ペットボトル加湿器の安全性

公表日：平成17年11月7日

要望等：ペットボトル加湿器は、重心が高く転倒しやすいことから安定性の向上を要望するとともに、蒸気や転倒したときの熱湯でやけどをしないよう構造の改良などを業界に要望した（平成17年11月）。

効果等：取扱説明書で指定されている容量よりも大きいペットボトルを取り付けることができ、誤使用を招くおそれがあった銘柄の製造業者1社より、今後ペットボトルが使えない構造に改良し、在庫品については、事故を防止するため、本体に注意表示を貼付する旨の回答があった（平成17年12月）。

⑨乳幼児用玩具の安全性

公表日：平成17年12月7日

要望等：誤飲等の安全性について問題のある商品があったので、ST（玩具安全基準書）基準に合致するよう、また、乳幼児用玩具からのホルムアルデヒドやトルエンなどのVOC（揮発性有機化合物）を低減するよう業界に要望し、その指導の検討を行政に要望した。（平成17年12月）。

効果等：（社）日本玩具協会より、口にしたとき口の奥まで届いてしまう可能性があるST基準を満たしていなかった「おしゃぶり」「歯がため」などの製造業者に対し「ST基準に適合した製品を製造、販売して欲しい」旨の要請書が出された（平成17年12月）。

⑩自動車のドアに挟む事故

公表日：平成18年1月10日

要望等：パワースライドドアに挟まれたときの衝撃力が、他銘柄に比べて大きいものがあったので、小さくするよう、また、挟み込みを防止するための安全機能は、挟まれ方によっては働かないこともあったので業界に改善を要望した。さらに、安全を確認できない遠方からでも、リモコンでパワースライドドアを操作できることは安全上問題があるので改善を要望した（平成18年1月）。

効果等：(社)日本自動車工業会は、今回のテスト結果を踏まえ、ホームページ「安全運転講座」上に、スライドドアによる事故に対する注意を促すアニメムービーを掲載した（平成18年4月）。

⑩おしゃれ用カラーコンタクトレンズの安全性

公表日：平成18年2月3日

要望等：安全、品質上問題があるものがあったので、ガイドラインの策定等、早急に具体的な対応をするよう行政に要望した。また、視力補正を目的とした医療機器についてはそれ以外の目的で表示、販売することがないよう業界へ、また行政へはその指導を要望した（平成18年2月）。

効果等：厚生労働省は日本コンタクトレンズ協会に対し、カラーコンタクトレンズによる健康被害に関して国民生活センターの報告の概要を周知して使用者の安易な購入の助長をしないように注意喚起するとともに、医療機器のコンタクトレンズの品質においても同様の疑念が生じないよう適切な啓発に努めるよう通知が出された（平成18年2月）。同様の文書が各都道府県、日本医療機器産業連合会、(社)日本眼科医会、日本コンタクトレンズ学会にも送付された。

⑪水洗トイレ用芳香洗剤が排水口をふさぐ事故に注意

公表日：平成18年2月3日

要望等：水洗トイレのトイレタンクの手洗い部に置いて使用する芳香洗剤は、いくつかの条件が重なった場合に転倒し、排水口をふさいで水溢れが発生することがあったので、水溢れ再発防止への対策を業界に要望した（平成18年2月）。

効果等：芳香消臭脱臭剤協議会は会員企業に対し対応を求め、会員各社のホームページ等で、水溢れ事故予防のための注意喚起がなされた。また、製品のパッケージに、水溢れの可能性やタンクの水量調節方法が記載されることとなった（平成18年3月）。

なお、平成17年度以前に実施した問題提起型テストにおいても、行政・業界に対して要望を行っていたが、17年度中に次の対応がなされた。

①乗用車用タイヤの安全な使い方

公表日：平成15年12月5日

要望等：乗用車用タイヤの製造時期表示が分かりにくいこと、また、タイヤの使用期限の目安表示がないことについての改善を業界に要望した（平成15年12月）。

効果等：日本自動車タイヤ協会は、乗用車の長期経過タイヤの点検・交換時期の目安を初めて具体的に明示することを決め、ホームページ等で一般消費者に注意喚起を行った（平成17年9月）。

②花粉などの捕集をうたったマスク

公表日：平成16年2月5日

要望等：花粉以外の様々な粒子を対象とした性能表示は、消費者に誤認を与えるおそれがあるので、性能の確認方法も含めて、正確な表示をするよう業界に要望するとともに、行政に対しては指導を要望した（平成16年2月）。

効果等：厚生労働省より、日本衛生材料工業連合会に対し、マスク関連の工業会の設立並びに表示自主基準の作成等について、要望が出された（平成16年度）。その結果、「全国マスク工業会」が設立され（平成16年3月）、「マスクの表示・広告自主基準」が制定された（平成17年12月）。また、厚生労働省より、各都道府県に対し、「マスクの表示・広告自主基準」の制定について通知が出された（平成18年2月）。

③ハロゲンヒーター

公表日：平成16年11月5日

要望等：パラボラ型製品での熱集中によるやけどや、テレビなどのリモコンでの誤動作、転倒時の安全機構について、設計の再検討等を業界に要望した。また、ハロゲンヒーターのガラス管が破裂するなどの不具合が生じたものは、改善をするよう業界に要望した（平成16年11月）。

効果等：ガラス管が破裂する不具合があった銘柄の輸入販売業者は、当該銘柄の無償点検・交換を行った（平成18年3月）。

ii. テスト結果の提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

平成17年度に実施したテストの結果は、記者説明会の当日や翌日の新聞・テレビなどで、迅速に情報提供されたものがあった。その他、平成17年度以前に公表したもので、改めて情報提供されたものもあった。

各媒体を通じての情報提供実績は以下の通り：

①報道機関（新聞・TV等）による情報提供：115件

※新聞：74件、TV：41件

※新聞への掲載状況については別添資料13を参照

②雑誌・広報媒体等：19件

③当センターによる情報提供：46件

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

iii. テストの課題設定及び成果に対する評価

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を27回開催して評価を受け、商品テストデザイン及びテスト結果に反映させると同時に、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実に繋げた（委員名簿については別添資料31を、委員会及び分科会実施状況については別添資料32を参照）。

（主な助言とテストデザイン及びテスト結果等への反映）

- ① 「キダチアロエを使った『健康食品』」のテスト結果について、「生理作用を及ぼす可能性のある量」は、日本薬局方の下限値を参考にすべきとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。また、医薬品中の含量と対比して記述した方がよいとのアドバイスを受け、表現を訂正した。「添加物不使用」「有機JAS」「無農薬」の強調表示は、改善要請ができるのではないかとアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ② 「ダイエットなどをうたった『健康食品』」のテスト結果について、センナ茎中に含まれないはずのセンノシドが検出されたことから、形態鑑別ではなくセンノシド含量により規制することが必要ではないかとアドバイスを受け要望を見直した。また、この商品は下剤効果を目的として購入する可能性もあるとのアドバイスを受け、消費者に対するアドバイスを見直した。
- ③ 平成17年度実施予定のテスト品目の課題設定について、「同じ用途でプラスチックや金属、ガラスなど材質が異なる製品のものもあるので、テスト対象は広く考える必要がある」、「製品の問題だけではなく、使用者側の知識不足や取扱の未熟さなどが問題となることがあるので考慮する」、「使用者の体格が影響するようなテストは、評価が難しいので十分な調査と検討が必要」、「問題を提起するだけでなく、情報が新聞等に掲載され、広く消費者に周知される必要がある」等の意見を受け、テストデザイン等に反映させた。
- ④ 「自転車用ランプの性能」のテスト結果について、業界団体調査の夜間点灯率と国民生活センターのアンケート結果が異なっているので見直すべきとのアドバイスを受け、報告書を訂正した。また、報告書は単位や数値が多く読みにくいとの指摘を受け、分かりやすく簡潔にまとめた。また、新しい光源（LED）のランプに対応した規格・基準の作成に関する業界へ

の要望は、J I S規格が間違っているように受取られかねないので訂正した方がよいとのアドバイスを受け、要望を訂正した。

- ⑤「卓上型食器洗い乾燥機」のテスト結果について、手洗いのコストはテスト方法を含め、業界自主基準との対比を記述してはどうか、予洗いや仕上げ洗いなどを組み合わせた上手な使用法を記述した方がよい、などのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ⑥「酢酸鉛配合の白髪染めクリーム等の安全性」のテスト結果について、酢酸鉛の安全性は、I A R C（国際がん研究機関）ではリスクが高い物質としてグループ2 A（ベンツピレンなど）に分類されており、さらにE Uでは生殖毒性物質としてカテゴリー1に分類されている。鉛は、使用しないという国際的に統一した認識であり、頭皮からの吸収に関しても十分危険性がある。これほど危険性が示唆されている商品であれば実名を出しても問題はないとのアドバイスを受け、実名公表することとした。
- ⑦「ペットボトル加湿器の安全性」のテスト結果について、使用状況を考慮した安全性に着目し、転倒のしやすさや転倒時に流出する熱湯の温度によるやけどの危険性についてまとめた方がよいとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ⑧「乳幼児用玩具の安全性」のテスト結果について、溶出物の検査結果（蒸発残留物）は、全体像が分かるよう材質別にまとめた方がよいとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。なおについては、シックハウスの関連というよりは、塗装の有無と官能検査、V O Cの検出の有無、の関係としてまとめた方がよいとのアドバイスを受け、まとめ方を見直した。
- ⑨「自動車のドアに挟む事故」のテストデザインについて、坂道でドアを開めるときの衝撃力や危険性を検証するには、実際の坂で行う方がよいとのアドバイスを受け、国民生活センターの施設内に坂道を設置してテストを行った。また、リモコンでのスライドドアの操作は、距離が離れたとき動作するかどうかが疑問であるとの指摘を受け、テスト項目に追加した。また、テスト結果について、一般的に衝撃力は加速度で示すので、用語の定義を記載した方がよいとのアドバイスを受け、報告書に説明を加えた。また、挟み込み防止機能は、センサーに触れない場合には動作しない旨記載した方がよいとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ⑩「おしゃれ用カラーコンタクトレンズの安全性」のテストデザインについて、瞳は3mm程度なのでカラーコンタクトで視野が狭くならないと思うが、レンズのずれなどもあるので動体視力などを調べるとよい。細胞毒性については大手メーカーであれば問題はないと思うが、台湾メーカーのものは分からないので実施した方がよいとのアドバイスを受け、テストを実施することとした。また、テスト結果については、装用試験で大幅に視力が落ちた人がいるが、これは品質に問題がある。コンタクトレンズは目に入れるものなので何らかの対応がされるよう業界や行政へ要望すべきである、とのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ⑪「水洗トイレ用芳香洗剤が排水口をふさぐ事故に注意」のテスト結果について、手洗い部に水が溜まって芳香剤が浮く場合や、旧年式の隅付ロー

タンクでの使用については、事故となるおそれがあるので何らかの対応が必要であるとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。

- ⑫「サイクロン方式の掃除機」のテストデザインについて、(社)日本電機工業会にゴミの調査結果があるので、テスト用ゴミの作成(組成等)に役立てるとよいとのアドバイスを受け、テストに反映させた。また、テスト結果について、吸込仕事率の結果が、JIS基準の15%を超えているのは、メーカーのテスト方法と異なっているおそれがあるほか、家庭用品品質表示法の対象の可能性があるのでアドバイスを受け、調査・確認を行い報告書に反映させた。
- ⑬「IHクッキングヒーターの安全性と加熱性能」のテストデザインについて、「IHはビルトインタイプが主流である」「加熱性能は湯沸し時間で調べるとよい」などのアドバイスを受け、テストに反映させた。また、テスト結果について、IHの電磁波は様々な周波数のものが出ており、個々の周波数の強度を示すよりもガイドラインとの相対値で消費者が分かりやすいように記載すべきである。その他、湯沸し費用は、地域で異なるので、関東地域の場合なら東京ガスと東京電力の料金で算出した方がよいとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ⑭「大豆イソフラボンを多く含むとうたった『健康食品』」のテストデザインについて、大豆由来食品を食べることと大豆イソフラボンのサプリメントを食べることは、全く意味が違うので銘柄は錠剤だけに絞った方が分かりやすい、また、食品安全委員会の評価結果を受けて事業者はどのように対応をしていくのか調査した方がよいとのアドバイスを受け、テストに反映させることとした。
- ⑮「自動車用ジャッキを使用する際の安全性」のテストデザインについて、ジャッキアップポイントの高さは、パンク時を想定してタイヤの空気圧を抜いた状態でも測定する方がよいなどのアドバイスを受け、テストに反映させることとした。
- ⑯「乳幼児用チェアの安全性」のテストデザインについて、新しい機能であるスイング機能は、椅子に座っている乳幼児の危険性のほか、そばにいる子供などが誤って指などを挟むことも考えられるとのアドバイスを受け、テストを実施することとした。また、キャスター付きのもの安定性については、SG規格だけでは十分とは言えないとの指摘を受け、独自のテスト方法を検討することとした。さらに、折りたたみ機構や隙間など思わぬ個所で足や指等を挟み込むことがあるとのアドバイスを受け、広い視点で調査することとした。
- ⑰「ヘナ配合のヘアカラー」のテストデザインについて、皮膚への影響ということではアレルギー性のものと刺激性のものと両方があり、パッチテストではその両方が分かる。なるべくなら染毛剤にアレルギーのある人もモニターに入れてパッチテストをした方がよいとのアドバイスを受け、テストに反映させることとした。

(7) 調査研究

調査研究に関する中期計画は以下の通りである：

- 1) 国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O-N E Tなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資する。
- 2) 調査研究結果について、広く国民の理解を促進する。
- 3) 調査研究の課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

平成17年度においては、「有料老人ホーム」「食品関連事業者の消費者対応」「多重債務問題」の3テーマについての調査研究結果を取りまとめ、報道機関等並びに当センター運営のホームページやテレビ番組、各種定期刊行物を通じて広く提供した。また、テーマ毎に研究会を設け、問題点等の検討を行った上で提言をまとめ、行政や業界への要望や情報提供を行った。また、時系列項目と特定項目（家計の管理と金融トラブル）からなる「第36回国民生活動向調査」を実施し、金融並びに家計の実態等について情報を提供した。

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

1) 各種調査研究

－年度計画内容－

国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O-N E Tなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部の専門家・有識者を委員とする「調査研究業務に関する評価会合」（学識経験者4名）を平成18年3月に開催した。その会合において、評価対象の調査研究について、調査研究実施者が目的、内容、成果等を説明し、その後、評価委員と調査研究実施者による意見交換を行い、それらを踏まえて、評価委員は、評価票に示された評価項目に従って評価を実施した。

平成17年度に実施した調査研究のテーマは以下の通り：

①国民生活・消費者問題に関する調査研究

○有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究－有料老人ホームの暮らしが快適であるために－（平成18年3月）

－概要－

2000年の介護保険法施行を機に有料老人ホームが増えている。都道府県に老人福祉法に基づく届出をしているホームは、1999年は3

03か所であったが、2005年は5倍増となっている。そのほか、都道府県に届出をしていない有料老人ホームも増加し、入居者数も大幅に増えている。このような実態を踏まえ老人福祉法が改正され、2006年4月から有料老人ホームの定義が見直された（入居者10人以上の要件の廃止等）。また、事業者規制も見直され、都道府県が実態に即した指導監督や処分が行えるよう事業者に対する権限（立入検査権付与、改善命令の際の公表）が追加された。

さらに、2006年4月から介護保険法の改正により「介護サービス情報の公表」が制度化され、有料老人ホームも介護サービス情報の公表が義務づけられた。

そこで、今回の法改正が消費者被害の未然防止と救済につながる方途を探り消費者の権利擁護に資することを目的に、①有料老人ホーム対象調査、②都道府県（有料老人ホーム所管部局）対象調査、③有料老人ホーム重要事項説明書調査を実施した。

調査の実施にあたり社会福祉政策の研究者、法律家、高齢者施設の専門家による「有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する研究会」（座長高橋紘士 立教大学コミュニティ福祉学部教授）を設置、実態調査の項目や有料老人ホーム市場の現況、消費者契約の問題点等について検討し、研究会として以下の提言をまとめた。

- * 契約締結前の情報開示と重要事項説明書等の交付の義務付けが必要
- * 介護内容の具体的表示と介護できない場合の表示が重要
- * 一定期間は契約を撤回できる制度を設けることが適切
- * 一時金の徴収理由と退去時の清算根拠の明示は不可欠
- * 介護サービスの質の向上と安全・安心の暮らしの確保が大切
- * 消費者被害拡大防止のための仕組みが重要
- * 入居者の権利擁護のためには、都道府県等の体制整備が急務

上記提言に関し、厚生労働省、国土交通省、全国有料老人ホーム協会、特定施設事業者連絡協議会に対し改善要望を行った。

－効果等－

提言の「契約締結前の情報開示と重要事項説明書等の交付の義務付け」が老人福祉法施行規則改正につながり、「書面により交付するものとする」と規定された。「一定期間は契約を撤回できる制度を設けることが適切」との提言については、90日以内は契約を撤回できるよう規定された（通知）。

○食品関連事業者の消費者対応に関する調査研究－食の安全・安心の確保のために－（平成18年3月）

－概要－

食の国際化、食品の製造実態の複雑化、流通システムの多様化・広域化、新たな危害の出現、多くの媒体から氾濫する情報など、食を取り巻く環境が急速に変化してきている。

こうした中、2000年の加工乳の大型食中毒事件以降、BSE（牛海綿状脳症）の発生、輸入野菜から基準値を超える残留農薬の検出、異物混入、鳥インフルエンザの発生など食の安全を脅かす問題が相次いだ。度重なる食品事故、偽装事件を受けて、2002年にJAS法による罰則規定（違反業者名の公表、違反の場合法人は1億円以下の罰金）が厳しいものになった。2003年には国民の健康の保護を最優先とする食

品安全基本法が施行したのをはじめとして新しい法規や制度が設けられるとともに、2005年に賞味期限表示に移行するなど、表示に関しても見直しが進んでいる。

こうしたなか、全国の消費生活センターには食品にかかわる相談（「健康食品」を除く）が、毎年1万件前後が寄せられている。相談内容を見ると、品質や安全・衛生面、表示・広告に関する相談が上位を占めているが、食品の製造（加工）事業者や流通小売販売事業者の消費者対応への苦情も多い。消費者が事業者に苦情を言った際の消費者対応のまずさや食品の安全性に対する事業者の対応への疑問、事故が起きたときの回収や社告の取り組みへの不安、危機管理のあり方を問う事例などがみられた。

そこで、法律家や食品などの専門家による「食品関連事業者の消費者対応に関する研究会」（座長 松本恒雄 一橋大学大学院法学研究科教授）を設置し、食品関連事業者の消費者対応に関する実態調査を行うとともに、食品に対するクレームとその対応、新たな食品の表示と情報開示、安全な食品を供給するための取り組み、食品企業におけるコンプライアンス経営（コンプライアンスを意識した経営）等について検討し、その結果を元に事業者に向けての食の安全・安心の確保のための以下の提言をまとめた。

- * 受付けた苦情・相談の全件記録と情報の共有
- * 苦情・相談への迅速な対応
- * 適正な表示に向けての取り組み
- * トレーサビリティシステムの導入と有益な記録情報の消費者への提供
- * 消費者との日常的なリスクコミュニケーションの推進
- * 問題発生時のリスク情報の公表に向けた取り組み
- * コンプライアンス体制の整備

－要望等－

上記提言に関し、(財)食品産業センターに対し改善要望を行った。
また、農林水産省、内閣府、厚生労働省に情報提供を行った。

－効果等－

トレーサビリティの今後の見直し（農林水産省）に活用されたほか、(財)食品産業センター、日本チェーンストア協会の傘下事業者に要望の指摘事項の周知が図られた。

○多重債務問題の現状と対応に関する調査研究（平成18年3月）

－概要－

現在、多重債務者は、150万人から200万人は存在するといわれている。多重債務は自殺、家庭崩壊等と本人や家族等に大きな影響を与えている。警察庁によれば、多額の債務や失業、事業の失敗など「経済生活問題」を理由にしたとみられる自殺者は、2004年には7,947人となっている。また、最高裁によると、2005年の個人の自己破産件数は184,324件であり、10年前の4.2倍に増えている。いずれの件数も2003年をピークに減少はみられるものの、多重債務者がおかれた現状は依然きわめて深刻であり、多重債務問題の解決が急がれている。

そこで、多重の債務を抱え返済に困っている人たちの債務の最近の実

態を明らかにするための調査を実施するとともに、多重債務問題への対応を検討するために、法律家と生活経営学、行動経済学の研究者、消費者問題の専門家による「多重債務問題研究会」（主査 岩重佳治 弁護士）を設置し、実態調査の項目や多重債務の法的問題、相談事例、借入の家計への影響等を検討した。また、調査結果及び研究会での検討結果を元に、以下の提言を取りまとめた。

- * 借り手の返済能力を超える過剰融資の防止
- * 「グレーゾーン金利」の廃止と上限金利の利息制限法金利への統一
- * 債務に関する消費者教育の充実

－要望等－

上記提言に関し、金融庁に対し改善要望を行った。また、内閣府、法務省、経済産業省、全国貸金業協会連合会に情報提供を行った。

－効果等－

金融庁の貸金業制度の見直しに活用されたほか、自民党金融調査会貸金業制度等に関する小委員会や公明党金融問題調査委員会に出席し、調査結果を報告し、制度の見直しに寄与した。

②国民生活動向調査（平成17年度第36回、平成18年3月）

国民生活動向調査は、昭和46年以降毎年実施しており、消費者相談の多い事柄や社会問題となっている事象を特定テーマとして取り上げると同時に、消費者をとりまく環境や消費者意識の変化をとらえるために、「生活センターの周知度」などほぼ同一の項目を毎年、調査している（時系列テーマ）。

調査対象は全国の大都市に居住する20歳～69歳の主婦3,000名を対象に行い、調査票の有効回収数は1,624（54.1%）であった。調査の結果、次のようなことが明らかになった。

家計の管理と金融トラブル〈特定テーマ〉

－家計の管理状況－

- * 貯蓄や資産運用の目的の1位をみると、20代、30代は「子どもの教育費」、40代と60代は「病気などの不意の出費に備えて」、50代は「老後の生活費を確保」であった。
- * 家計簿をつけている、つけたことがある人のうち、家計簿をつけることによって「毎月の収支の状況が把握できる」が半数以上（57.9%）であり、「年間の家計の収支が把握できる」は27.2%。
- * 1か月に自分のために自由に使えるお金は、「ない」（4.2%）から「20万円以上」（1.0%）まで分散している。

－金融機関とのトラブル－

- * 過去3年間に、金融機関等とトラブルを経験した人は6.9%。

－投資や利殖への勧誘経験等－

- * 過去3年間に、「高利回り」「有利なお金の運用方法がある」「値上がりする」などと、訪問販売や電話、ダイレクトメール等で投資や金融商品等の購入を勧誘された経験のある人は41.9%。

－訪問販売による住宅関連工事の勧誘経験等－

- * 過去3年間に、訪問販売で住宅関連の工事等について勧誘されたことがある人は47.7%。

商品やサービスへの不満、被害等〈時系列テーマ〉

- * 1年間に購入した商品、サービスに対する「不満・被害あり」は39.8%。商品は26.1%、サービスは27.0%。
- * 不満を持ったり・被害を受けたことのある商品・サービスの1位は「食料品（健康食品を含む）」が10.3%。次いで「電気製品」5.8%、「衣料品、身のまわり品」5.8%、「通信」5.7%。
- * 不満・被害があった人（647人）のうち、どこかに苦情を持ち込んだ人は55.3%。
- * 持ち込み先（複数回答）は、「販売店やそのセールスマン」が33.2%、「メーカーに直接」22.3%、「消費生活センターなど行政の窓口」は4.6%となっている。

国民生活センター、消費生活センターに取り組んでほしい問題〈時系列テーマ〉

- * 「商品の安全性に関する消費者問題」72.5%、「商品等の勧誘や契約等に関する消費者問題」64.1%。
- * 取り組み方については、「苦情や相談への対応の充実」69.7%が1位。次いで「テレビや新聞などでの情報提供」68.3%（複数回答）。

個人情報の取り扱い〈最近の消費者問題〉

- * 過去1年間に、個人的な情報の取り扱いに関して、「嫌な思いをしたことがある」は56.8%。
- * 個人情報の扱いについて望むことは、「情報の漏洩や悪用についての罰則を強化してほしい」49.8%。「個人情報をまったく提供しないで生活することはできないので、慎重に扱ってほしい」42.1%（複数回答）

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

なお、各調査研究の公表に関する新聞記事（掲載された主要なもののみ）については、別添資料13を参照。

2) 調査研究結果及び調査研究課題に対する評価

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成17年度に実施した調査研究3テーマについて、調査研究業績評価会を設け、次の評価委員4名の評価を受けた。

阿部 一知 東京電機大学工学部教授

西島 基弘 実践女子大学 生活科学部教授

原 早苗 金融オンブズネット代表
平田 厚 明治大学法科大学院教授

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

◇調査研究の目的の妥当性

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

◇調査研究結果の内容

過去の調査の蓄積があり全体として価値の高い調査となっているとの評価がなされた一方、消費者基本計画に盛り込むといった生かし方を考えるようにとの指摘もなされた。

◇研究成果の貢献

政策への反映に直結しており、高い成果であると評価された。多重債務に関しては、消費生活センターとして何をなすべきか検討を深めてほしいとの指摘もあった。

また、3テーマの総合評価（4段階法）は3.9となっており、極めて高い評価を得ている。

◇調査研究課題

平成18年度予定の3テーマ（①不招請勧誘の制限、②高齢者の施設等における入居者の権利擁護、③保育サービスと消費者問題）の目的、調査内容を評価会合において説明した。

評価委員からは、関係の政策とそれを取り巻く環境が急速に変化する中において、消費者ニーズにあった適切な問題設定であるとの指摘であった。

4人の外部有識者による各調査研究に対する評価については別添資料33、主なコメントについては、別添資料34を参照。

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

別紙1から別紙3の通り。

4. 短期借入金の限度額

該当なし。

5. 重要な財産の処分等に関する計画

該当なし。

6. 剰余金の使途

該当なし。

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

該当なし。

(2) 人事に関する計画

1) 方針

—年度計画内容—

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

◎業務の概要

業務運営の効率化により、業務運営の効率化に努めた。

◎年度計画実施状況

個人情報保護法の全面施行、P I O—N E Tの運用に係る事務が内閣府から移管されたこと等により業務量が増加する中、業務運営の効率化を図るとともに各部の人員を見直して配置し、常勤職員数の抑制に努めた。

また、適切な人員管理を図るため、定年退職日を「満60歳となる日の属する月の末日」から「年度末」に改定し、平成18年度より実施することとした。

なお、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、総務省「中央監査セミナー」、(財)食品分析センター「食品の栄養表示と健康表示の見直しについて」、(社)電子商取引推進協議会「安心して安全な電子商取引の実現に向けた消費者保護への取り組みと最近のネットワーク犯罪について」、(社)消費者関連専門家会議「ADR行動規範及び苦情マネジメントシステムワークショップ」等で訓練や研修を受けたほか、「消費生活用製品のリコールに関するセミナー」「不動産表示規約に関する表示連絡会」「デジタル社会推進シンポジウム」「ユニバーサルW e b デザイン」等各種講習会に参加して研鑽を図った。

2) 業績手当制度の導入

－年度計画内容－
業績手当制度を導入し、平成18年度以降の本格運用に向けて整備を図る。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

- ・平成17年4月～7月の間に、制度の概論、各論、演習等の研修を実施し、全職員に、同年10月～平成18年3月の間に係る「目標管理シート」を作成、提出させた。
- ・上記「目標管理シート」に基づき、評価を実施し、管理職については、平成18年6月から給与に反映することとした（一般職員については、当該期間を試験的評価期間とした）。

3) 人員に係る指標

－年度計画内容－
期末の常勤職員は、期首の124人以内とする。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

年度末の常勤職員の数をもとに115人とした（年度末定年換算で118人）。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

－年度計画内容－
平成17年度から平成21年度までのコンピュータの賃貸借。

◎業務の概要

各地消費生活センターで消費者から受け付けた相談を消費生活相談カード直接入力システムに入力するための機器（PC）を国民生活センターで一括調達し、各地消費生活センターに貸与することとした。

◎年度計画実施状況

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

(4) 積立金の処分に関する事項

該当なし。

－以 上－

平成 17 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 17 年度予算

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	決 算 額	差 額
収入			
運営費交付金	3, 235	3, 235	0
事業収入等	253	205	48
計	3, 488	3, 440	48
支出			
業務経費	1, 685	1, 639	46
一般管理費	386	247	139
人件費	1, 417	1, 279	138
計	3, 488	3, 165	323

(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 48 百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が定期購読者の減少等により 53 百万円の減収となる一方、研修・宿泊収入が 6 百万円の増収となったためである。
2. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、電子計算機のシステムの機器構成の見直しによる借料の削減やその他経費の抑制を図ったことによるものである。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、経費の抑制によるもののほか、東京事務所空調機器更新に係る経費を平成 18 年度から実施する東京事務所耐震改修工事との調整を図る必要が生じたため、平成 18 年度に繰越ことによるものである。
3. 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、退職者が予定より少なかったためである。

平成17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17年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
費用の部	3,433	3,068	365
経常費用	3,433	3,068	365
業務費	1,618	1,464	154
一般管理費	380	236	144
人件費	1,417	1,279	138
減価償却費	19	90	△71
収益の部	3,433	3,063	370
経常収益	3,433	3,063	370
運営費交付金収益	3,161	2,842	319
事業収入等	253	205	48
資産見返運営費交付金戻入	19	15	3
経常損失	0	5	△5
目的積立金取崩	0	0	0
純損失	0	5	△5

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

1. 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、経費の抑制によるもののほか、P I O - N E T機器整備費等の繰越等があったためである。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、東京事務所空調設備機器更新に係る経費等の繰越等があったためである。
2. 費用の部の「人件費」の、実績額が計画額に比し減少しているのは、退職者が予定より少なかったことによるためである。
3. 費用の部の「減価償却費」の、実績額が計画額に比し増加しているのは、リース資産の取得による減価償却費が新たに発生したためである。
4. 収益の部の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入が定期購読者の減少等により53百万円の減収となる一方、研修・宿泊収入が6百万円の増収になったためである。

平成17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17年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
資金支出			
業務活動による支出	3,336	2,971	365
投資活動による支出	1,670	3,098	△1,427
財務活動による支出	0	63	△63
翌年度への繰越金	377	735	△358
資金収入			
業務活動による収入	3,488	3,426	62
運営費交付金による収入	3,235	3,235	0
事業収入等	253	191	62
投資活動による収入	1,618	3,065	△1,447
財務活動による収入	0	0	0
前年度からの繰越金	278	376	△98

(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】

資金支出の「投資活動による支出」及び資金収入の「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の預入による支出、払戻による収入が多かったためである。