

平成21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22年6月
独立行政法人 国民生活センター

平成21年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

— 目 次 —

I. はじめに	3 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	4 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 沿革	
4. 根拠法	
5. 主務大臣	
6. 所在地	
7. 資本金の状況	
8. 役員の状況	
9. 職員の状況	
10. 法人の組織	
III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告	7 頁
1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について	
2. 平成21年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について	
IV. 法人の長等による業務運営状況について	7 頁
V. 平成21年度における業務実績について	9 頁
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	9 頁
(1) 一般管理費及び業務経費	9 頁
(2) 人件費	11 頁
(3) 給与水準	11 頁
(4) 随意契約の見直し	12 頁
(5) 保有資産の有効活用	14 頁
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	15 頁
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供	15 頁
① P I O - N E T の刷新等	
② 「早期警戒指標」の整備	
③ 「事故情報データベース」の整備	
④ 「消費者トラブルメール箱」の運用	
⑤ 調査研究	
(2) 国民への情報提供の強化	21 頁
① 報道機関等を通じた情報提供	
② ホームページ、出版物等による情報提供	
ア. ホームページ	
イ. 出版物	
ウ. 高齢者や障がい者への情報提供	
③ 消費者庁が行う注意喚起への協力	

(3) 苦情相談の充実・強化	5 1 頁
① 苦情相談	
ア. 経由相談	
イ. 直接相談	
② 個人情報の取扱いに関する苦情相談	
(4) 裁判外紛争解決手続の実施	5 5 頁
(5) 関係機関との連携	5 7 頁
① 消費者庁	
② 消費生活センター	
③ 国の行政機関	
④ 独立行政法人	
⑤ 法令照会への対応	
⑥ 情報公開	
(6) 研修の充実	6 5 頁
① 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化	
② 消費生活専門相談員資格認定制度	
③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入	
(7) 商品テストの強化	7 4 頁
① 生活実態に即した商品テストの実施	
② 商品テストの効率的な実施	
③ 商品テスト実施機関の情報収集・提供	
(8) 中核的機関としての役割強化	8 2 頁
(9) 地方公共団体に対する支援	8 2 頁
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	8 3 頁
4. 短期借入金の限度額	8 3 頁
5. 重要な財産の処分等に関する計画	8 3 頁
6. 剰余金の使途	8 3 頁
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	8 3 頁
(1) 施設・設備に関する計画	8 3 頁
(2) 人事に関する計画	8 3 頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担	8 4 頁
(4) 積立金の処分に関する事項	8 4 頁
VI. 財務の状況	8 5 頁
1. 財務諸表の要約	
2. 財務状況	
3. 事業の説明	
(別紙 1～3)	
平成 21 年度予算、平成 21 年度収支計画、平成 21 年度資金計画	9 4 頁

I. はじめに

平成15年10月に国民生活センターが独立行政法人化して以来、6年半が経過した。この間、国民生活センターは全国の消費生活センター等から収集した消費者相談情報を分析し、消費者被害を未然に防止するための情報提供を行うとともに、教育研修、消費者問題に関する調査研究等を精力的に実施してきた。こうした事業を通じて、多様化・複雑化する消費者問題に適切に対応し、消費者基本法で定められた消費者行政に関する中核的機能を積極的に果たしてきたところである。

平成21年度、国民生活センターでは紛争解決委員会による消費者紛争の解決を図るためのADR（裁判外紛争解決手続）を開始した。また、地方消費者行政に対する支援の一環として、実務経験豊富な相談員が消費者相談の体制が脆弱な地域を巡回訪問して相談対応や困難事案の解決等に関する助言を行う事業や、消費生活センターへのP I O - N E T 端末の追加配備を実施したほか、情報機能の強化に向けてP I O - N E T システムを刷新し、相談員の方々に使い勝手の良いシステムに切り換えるなど、地方の相談体制の強化に向けて精力的に取り組んだ。

平成21年9月には、各方面の強い期待の下、消費者庁及び消費者委員会が発足した。国民生活センターにおいても、両機関と緊密な連携を取りつつ、業務の効率化を図りながら、国の中核的实施機関として更に積極的な役割を果たしていきたいと考えている。

本報告書では、これらの状況を踏まえ、当センターの平成21年度における業務実績とその成果を取りまとめた。

II. 独立行政法人国民生活センターの概要

1. 目的

独立行政法人国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする（独立行政法人国民生活センター法 第3条）。

2. 業務の範囲

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

（独立行政法人国民生活センター法 第10条）

3. 沿革

昭和37年 6月1日 特殊法人国民生活研究所として設立

昭和45年10月1日 特殊法人国民生活センターに改組

平成15年10月1日 独立行政法人国民生活センター設立

※国民生活センターのあゆみについては別添資料1を参照

4. 根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日 法律第123号）

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

5. 主務大臣

内閣総理大臣

6. 所在地

相模原 〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1

電話（042）758-3161（総合案内）

東京 〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

電話（03）3443-6211（総合案内）

7. 資本金の状況

（単位：円）

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

8. 役員 の 状 況

(平成22年3月31日現在)

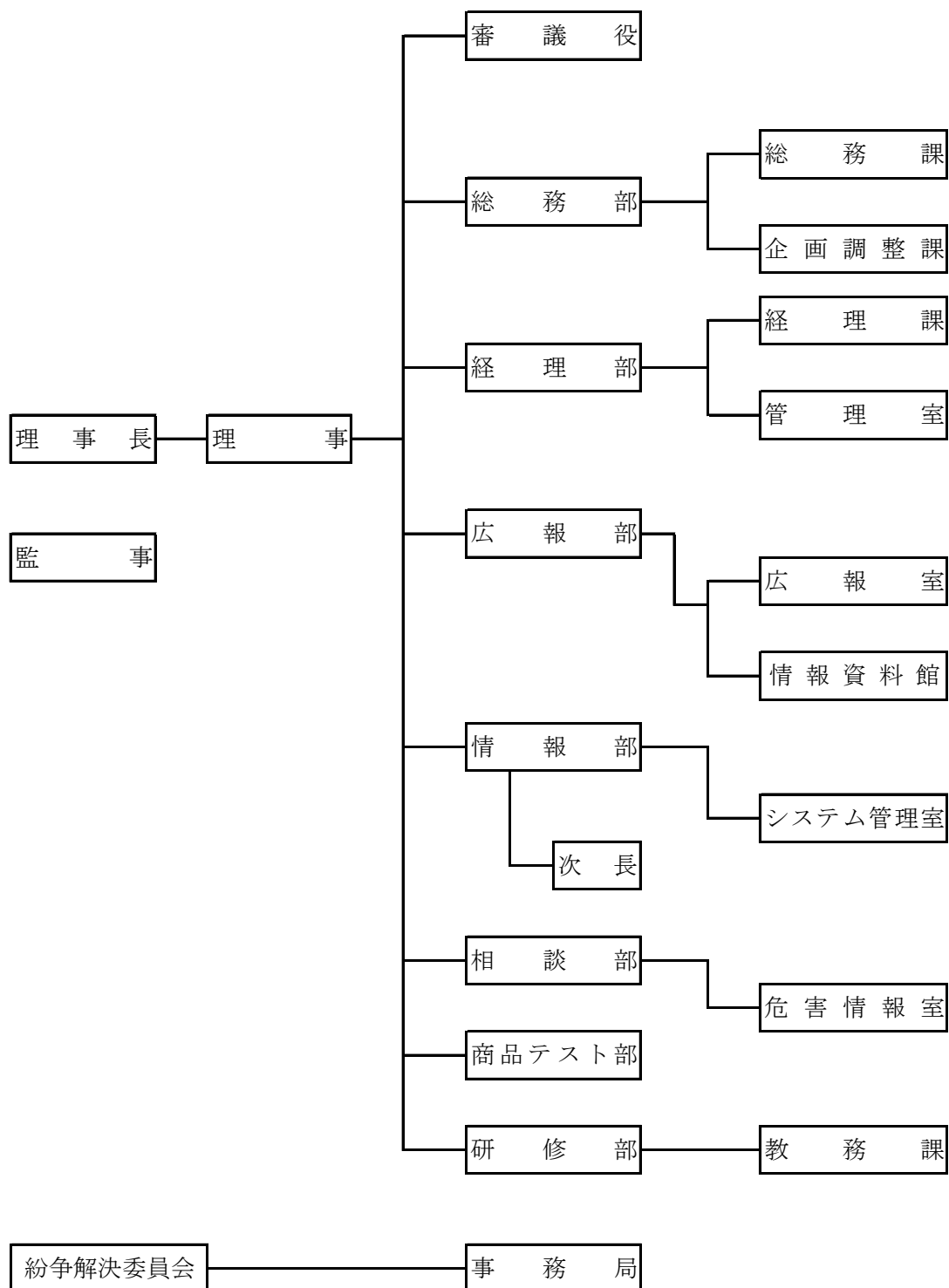
役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	中名生 隆	自 平成19年10月1日 至 平成23年9月30日		昭和42年 経済企画庁入庁 平成11年 経済企画事務次官 平成15年 (財)連合総合生活開発研究所所長
理事	古畑 欣也	自 平成22年1月1日 至 平成23年9月30日	総務部 経理部 情報部 紛争解決委員会事務局(紛争解決手続の実施業務を除く)	昭和53年 (株)資生堂入社 平成16年 日本たばこ産業(株)食品事業本部事業開発部長 平成19年 奥本製粉(株)専務取締役
	柴崎 信三	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日	総務部(独立行政法人国民生活センター組織規程第11条第3項第10号に規定する業務のうちの地方支援に係る業務及び40年史編纂に係る業務) 広報部 研修部	昭和44年 日本経済新聞社入社 平成4年 日本経済新聞社文化部長兼ウィークエンド日経編集長 平成11年 日本経済新聞社論説委員
	井守 明央	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日	相談部 商品テスト部	昭和49年 国民生活センター入所 平成12年 国民生活センター普及交流部長 平成19年 (独)国民生活センター審議役
監事 (非常勤)	高橋 京太	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日		昭和47年 日本輸出入銀行入行 平成11年 国際協力銀行法規担当審議役 平成18年 豊田通商(株)理事
	島崎 芳征	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日		昭和55年 国民生活センター入所 平成9年 国民生活センター商品テスト部長 平成15年 (独)国民生活センター審議役

9. 職員 の 状 況

常勤職員数は平成21年度末において124人(前期末比4人増加、3.3%増)であり、平均年齢は41.0歳(前期末41.8歳)となっている。このうち、国等からの出向者は2人、民間からの出向者は0人である。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成22年3月31日現在)



Ⅲ. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第35条第1項において、主務大臣は中期目標期間の終了時に独立行政法人の組織及び業務の全般にわたる検討を行い、所要の措置を講ずることとされている。これを受け、国民生活センターの第1期中期目標期間の最終年度である平成19年度に、国民生活局長の私的懇談会である「国民生活センターの在り方等に関する検討会」が設置され、当センターの組織や業務について総合的な検討がなされた。また、独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）においては、国民生活センターが行う事務・事業等について、情報分析業務の在り方の抜本的な見直しや関係機関との連携の強化が講ずべき措置として盛り込まれた。

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

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

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

2. 平成21年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について

国民生活センターは、独立行政法人通則法第31条の規定に基づき、平成21年度の業務運営に関する計画である「平成21年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下、平成20年度計画）」を作成し、平成21年3月30日に主務大臣へ届け出した。

また、上述のとおり、消費者庁の設置を受けて中期目標及び中期計画が変更されたことを受け、年度計画にも所要の修正を行い、平成21年9月1日に変更を届け出した（平成21年度計画については別添資料4を参照）。

Ⅳ. 法人の長等による業務運営状況について

1. 理事長のリーダーシップについて

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

平成21年度においては、国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）を実施する「紛争解決委員会」が設置されたことを受け、委員会において重要消費者

紛争に関し和解の仲介等の手続が円滑に実施できるよう、紛争解決委員会事務局の体制整備を指揮した。また、次期P I O - N E Tに係るシステムの刷新と運用体系の整備を指揮するとともに、関係機関の保有する事故情報の共有化を図るための「事故情報データベース」を構築したほか、地方消費者行政を支援するため、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対して助言指導を行う相談専門家による巡回事業や、地方で開催する相談員を対象とした研修を積極的に実施した。さらに、業務の効果的な推進のために業績手当制度を運用し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め、センターの総合力の発揮に尽力した。

2. 理事による業務運営状況について

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

古畑理事（平成21年12月31日までは田口理事）は、総務部、経理部、情報部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、P I O - N E Tの刷新等、「早期警戒指標」に基づく情報の作成と提供、「事故情報データベース」の整備、消費生活に重大な影響を及ぼす問題に関する調査研究等を着実に遂行し、関係機関との総合調整を的確かつ円滑に行った。

柴崎理事は、総務部（地方支援に係る業務及び40年史編纂に係る業務）、広報部、研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力するとともに、『月刊国民生活』など定期刊行物の整備による情報提供等に努め、消費者問題の啓発等に尽力した。また、専門相談員等の研修講座や消費生活相談員資格制度の運営を通じ、各地の消費生活センターにおける消費者苦情処理体制の維持及び消費生活相談員の資質向上に尽力した。さらに、地方消費者行政支援のため、相談専門家の巡回事業の実施に精力的に取り組んだ。

井守理事（平成21年9月30日までは島野理事）は、相談部、商品テスト部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、国民生活センターに寄せられた苦情相談の分析や情報提供を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。土日祝日に相談窓口を開設し、消費者からの相談に積極的に対応した。また、危害情報や商品テスト結果の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進し、製品関連の事故防止等に貢献した。さらに、商品テスト施設・機器の更新・整備を実施し、関連他独法や各地の消費生活センターとの連携強化にも尽力した。

3. コンプライアンス体制の整備について

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

これを受け、国民生活センターでは、内部統制・ガバナンス強化に向けた体制整備のため、平成21年度に「コンプライアンス推進規程」、「コンプライアンス委員会運営規則」、「公益通報処理規程」を定め、役職員が法令を遵守し、社会規範を尊重するとともに、業務が高い倫理性をもって実施することとしている。

4. 監事による業務運営状況の把握等について

貴島監事、高橋監事及び島崎監事は、会計監査・業務監査を的確に遂行し、業務の適正な遂行に貢献した。また、定例役員会に出席し、理事長・理事等と積極的に意見交換を行い、業務の適正な執行を促進した。

V. 平成21年度における業務実績について

以下に、平成21年度計画に示した各種業務の実績を示す。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成20年度予算額227,970千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んで6,839千円減の221,131千円となっている。平成21年度の決算額は、220,706千円（契約済繰越額を含む。）となり、平成21年度予算額からさらに425千円（△0.2%）の削減となった。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 相模原事務所の総合管理業務等について一般競争入札を実施し、年額736千円を削減。
- ・ 建物・設備の保守・修繕について、老朽化の著しい改修を重点的に行うことで、経費の抑制を図り、年額19,970千円を削減。

（参考）一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成21年度一般管理費予算の内訳

（単位：千円）

区 分	平成20年度 予 算 額①	平成21年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	227,970	221,131	△6,839	△3.0

平成21年度予算と決算額

（単位：千円）

区 分	平成21年度 予 算 額①	平成21年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	221,131	220,706	△425	△0.2

（注）決算額には、平成21年度契約済繰越額8,358千円を含む。

平成21年度の業務経費予算額は、平成20年度予算額1,460,242千円（特殊要因を除く。）に対して、既定業務の見直し及び中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んで112,575千円減の1,347,667千円と、新たにP I O - N E Tシステムの刷新、事故情報データバンク構築及び裁判外紛争解決手続き体制整備に係る経費439,774千円を加えた1,787,441千円となっている。

平成21年度予算額に対する決算額は、1,718,513千円(契約済繰越額を含む。)となり、平成21年度予算額に対し68,928千円減(△3.9%)となった。

また、経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために優先順位の見直し等、適宜調整を行った。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 「テレビ番組の提供」事業廃止による経費の削減(△99,916千円)
- ・ 一般競争入札の実施により、消費生活相談データベースシステムの賃借料を削減(平年度化ベース△10,009千円)。

なお、平成21年度予算においては、上記のほか、平成20年度補正予算(第1号)より「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費として925,641千円及び同補正予算(第2号)により「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費として8,965,341千円がそれぞれ措置されており、関係機関と調整のうえ、地方消費者行政活性化事業を支援(平成21年度から3年程度)することとしており、平成21年度においては、585,984千円(契約済繰越額を含む。)を執行した。

(参考1) 業務経費予算の概況

平成21年度業務経費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成20年度 予 算 額①	平成21年度 予 算 額②	増減額	増減比(%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,534,102	1,787,441	253,339	16.5
既定分	1,460,242	1,787,441	327,199	22.4
特殊要因分	73,860	-	△73,860	皆減

平成21年度予算と決算額

(単位：千円)

区 分	平成21年度 予 算 額①	平成21年度 決 算 額②	増減額	増減比(%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,787,441	1,718,513	△68,928	△3.9

(注) 決算額には、平成21年度契約済繰越額155,371千円を含む。

(参考2) 平成20年度補正予算の概況

(単位：千円)

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

(注) 決算額は、翌年度への契約済繰越額を含む。

(2) 人件費

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度の人件費予算額（退職手当を除く）は、平成20年度予算額1,149,315千円に対して効率化係数1%を織り込んだ△11,493千円の1,137,822千円に、紛争解決処理手続等にかかる対応分として33,156千円を加えた1,170,978千円となっている。

これに対し、平成21年度決算額は1,101,789千円となり、平成21年度予算額に対し△69,189千円（△5.9%）の減額となった。平成22年度の総人件費を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成21年度における対平成17年度増減率は△7.8%となった。

また、人件費削減を行うため、国家公務員の給与構造改革を踏まえて実施した昇給幅の抑制を平成21年度も引き続き実施し、特別手当の支給月数を減じた。

(3) 給与水準

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

給与水準については、国家公務員との給与水準差等を勘案し、職員給与の昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減、管理職手当の縮減、特別手当の減額等の措置を講じた。

◎年度計画実施状況

給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成21年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めているところである。

職員の給与水準については、専門職としての色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたことや、東京と相模原の両事務所で行う事業に一体関係があり、同一の給与体系を適用していることなどから、国家公務員に比した指数は高くなっているものの、平成21年度においては、昇給幅の抑制、管理職数の削減、管理職手当の縮減、特別手当の減額等の措置を講じた。また、雇用期間の定めのある職員（任期付職員）を6名採用したほか、勤務成績を反映した給与制度の運用等、積極的に改革に取り組んだ。

その結果、対国家公務員比較指数は114.6と、前年度（117.4）より2.8ポイント低下した。また、地域・学歴を勘案した指数では103.1と、前年度（105.4）より2.3ポイント低下した。

表：各年度ラスパイレス指数

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

(4) 随意契約の見直し

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

① 平成21年度における契約の状況について

平成21年度における随意契約（企画競争・公募を除く）の割合は、契約件数で25%（平成20年度37%）、契約金額で12%（平成21年度30%）と、それぞれ減少し、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。

(参考) 契約の状況

区 分		平成20年度	平成21年度	比較増△減
一般競争入札	契約件数	48	55	7
	契約金額（千円）	1,244,571	2,377,326	1,132,755
指名競争入札	契約件数	0	0	0
	契約金額（千円）	0	0	0
随意契約 企画競争・公募	契約件数	4	5	1
	契約金額（千円）	81,683	212,608	130,925
上記以外（A）	契約件数	30	20	△10
	契約金額（千円）	577,310	350,169	△227,141
合 計（B）	契約件数	82	80	△2
	契約金額（千円）	1,903,564	2,940,104	1,036,540
随意契約の割合（%） （A） / （B）	契約件数	37	25	△12
	契約金額	30	12	△18

② 契約手続の執行体制や審査体制等について

- 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、監事（2人）及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保することとし、平成21年度においては、8回の委員会を開催し、委員による点検・見直しを実施した。

点検・見直しの対象及び結果は、以下のとおりである。

点検・見直し対象契約	対象件数	委員から見直し等の指摘があった件数
平成 20 年度に締結した競争性のない随意契約	28 件	3 件
競争性のある契約のうち一者応札・応募となった契約	12 件	なし
平成 19 年度以前に契約した複数年契約で、競争性のない随意契約	4 件	なし
平成 19 年度以前に契約した複数年契約で、一者応札・応募となった契約	1 件	なし
平成 21 年度末までに契約締結が予定されている調達案件の事前点検	9 件	なし

見直しの指摘があった 3 件については、平成 22 年度以降の契約にあたり、指摘を反映した契約によることとしている。

- 契約手続については、事業部署が行う予定価格が 10 万円を超える随意契約については、経理部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、経理部署が、事業部署が作成した仕様書等審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続を行っている。なお、予定価格が 100 万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。
さらに、内部監査により随意契約の事務手続が適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。
- 契約の適正化を図るための体制の実効性の確保については、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会設置規則」において、「契約方式の決定方法、一般競争入札に係る参加資格の設定理由・入札の経緯、随意契約の理由・経緯等について審議を行い、必要な意見の具申を行う。」と規定し、また、内部監査報告については、理事長に文書により内部監査結果を報告することで、これら体制の実効性を図ることとしている。

③随意契約見直し計画の実施状況及びその他の措置状況等

- 平成 19 年 12 月に策定した随意契約見直し計画の進捗状況は、以下のとおりであり、情報処理システム等の切り替え時に一般競争入札に移行することとした 3 件を除いて、全て一般競争入札に移行した。

(参考) 随意契約見直し計画の進捗状況

(単位：件、億円)

18 年度		19 年度		20 年度		21 年度		見直し目標	
件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
53	13.0	27	10.4	18	9.8	11	8.6	8	0.6

- 「平成 20 年度における内閣府所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見」（平成 21 年 12 月 9 日付政委第 35 号）において、「契約の第三者委託」について記述されたことから、「随意契約の方法による委託契約に関する事務の取扱について」を制定し、一括再委託の禁止、再委託の承認及び履行体制の把握及び報告徴収について規定し、当該契約を行う場合の適正な履行を図ることとした。なお、当該契約の実績はない。

- 一般競争入札における一者応札については、以下のとおりであり、一般競争入札に占める一者応札割合は減少した。また、平成20年度契約の見直し関連で、一者応札案件については、契約監視委員会に、「公告期間の延長」や「公告実施時期の繰上げ」等の改善内容を説明し、点検を実施した。引き続き、一般競争入札にあたり、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行うこととする。

一般競争入札における一者応札の状況（上段：件数、下段：金額、億円）

平成20年度			平成21年度			増減 (E-B)	割合 増減 (F-C)
一般競争 入札件数 (A)	一般競争 入札にお ける一者 応札数 (B)	一般競争 入札にお ける一者 応札割合 (C) (B÷A)	一般競争 入札件数 (D)	一般競争 入札にお ける一者 応札数 (E)	一般競争 入札にお ける一者 応札割合 (F) (E÷D)		
48	12	25.0%	55	7	12.7%	△5	△ 12.3
12.4	1.3	10.4%	23.6	4.7	19.9%	3.5	9.5

(5) 保有資産の有効活用

i. 市場化テストの実施

一年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

相模原事務所の企画・管理・運営業務の市場化テスト導入に伴う一般競争入札（総合評価落札方式）を行ったところ、8社の応札があった。落札業者とは平成21年度から3ヵ年の契約を締結した。

平成21年度における外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入はそれぞれ前年度を上回った。

（参考）外部利用状況

区分	平成20年度	平成21年度
延べ宿泊者数	1,653人	1,710人
宿泊収入	6,334千円	6,507千円

ii. 東京事務所の在り方の検討

一年度計画内容－

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

◎業務の概要

東京事務所については、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成20年6月12日）において、東京事務所と合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれた。

これを受け、消費者への情報提供や行政機関等との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成24年度までに図ることとした。

◎年度計画実施状況

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

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

国民生活センターでは、P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム：システムの概要については別添資料5を参照）により苦情相談情報を収集し、消費者や関係機関への情報提供等に活用している。

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

① P I O - N E Tの刷新等

i. 苦情相談情報の収集方法の再検討

－年度計画内容－

次期P I O - N E Tに係るシステムを刷新するとともに、刷新に伴う運用体系を整備して、平成22年度からの運用開始に備える。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、平成20年度に作成した調達仕様書に基づき、業務体系を見直したシステムを構築した。新システムには完全オンライン化を実現したW e bシステムを導入し、平成22年度からの運用開始に向けて、旧システムからのデータ移行を実施した。

また、システムの刷新に伴い「消費生活相談カード記載要領（P I O - N E T2010 対応版）」を作成・配布したほか、操作マニュアルと研修テキストを作成し、全国7ブロックで計35回の操作研修会を実施した。

ii. P I O - N E T端末の追加配備

－年度計画内容－

P I O - N E T端末について、第1回の追加配備を行うとともに、再度、要望調査を実施のうえ、更なる追加配備を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度に実施した第1次の追加配備要望調査に続き、平成21年6月に全自治体に向けて第2次の「P I O-N E T追加配備要望調査」を実施し、平成21年7月に設置要件を満たす自治体に対する通知を行った。

また、第2次要望調査以降も消費生活センターからの要望に応え、平成21年度には計416箇所（第1次配備分271箇所、第2次配備分145箇所）への追加配備を行った。これにより、既に設置されている458箇所を加えると、全国計874箇所、3,346台の端末が配備された。

iii. 業務体系の再検討

－年度計画内容－

総合行政ネットワーク（L G W A N）網をP I O-N E Tに利用するため、消費生活センターへのL G W A Nの敷設状況を調査する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、平成20年度に作成した調達仕様書に基づき、業務体系を見直したシステムを構築した。新システムは完全オンライン化を実現したW e bシステムを導入している。

W e bシステムの導入により、新しいP I O-N E Tシステムを霞が関W A N（中央省庁のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク）と相互接続することで、地方自治体が利用するL G W A Nとの接続が可能となった。これを受け、L G W A Nを利用したP I O-N E Tの運用について検討を開始し、平成22年3月から全国の消費生活センターに対しL G W A Nの敷設状況調査を実施した。

iv. 「分類・キーワード」の改定

－年度計画内容－

改定されたP I O-N E Tの「分類・キーワード（2009年度版）」を運用に供する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、改定した「P I O-N E T分類・キーワード」の運用を開始し、平成22年から運用を開始する新システムにも導入することとなった。

また、苦情相談の受付情報が作成される際に、正しいキーワードが付与されるよう、「P I O-N E Tつうしん」等で作成要領の周知を図るとともに、誤入力されたデータの修正を行った。

②「早期警戒指標」の整備

i. 早期警戒指標に基づく情報の提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

相談件数が急増した商品や事業者に関する情報を抽出する「急増指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省、消費生活センターへ毎月提供すると共に、消費者行政フォーラムの「早期警戒指標コーナー」に掲載した。

平成21年度においては、「急増指標」の情報を基に、記者説明会等を通じて6件の情報提供を実施した。

特定商取引法に違反の疑いがある事業者等の情報を抽出する「特商法指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省及び地方公共団体の法執行部署に対し3ヶ月毎（計4回）に提供した。この「特商法指標」に関しては、各地方ブロック別で開催されている法執行担当部門会議等で高く評価されている。

なお、「急増指標」「特商法指標」については、警察庁を通じて各都道府県警察生活経済事案担当課へも送られている。

ii. 早期警戒指標の効果的活用

－年度計画内容－

早期警戒指標の効果的活用に資するため、利用ツール等の作成や利用環境の整備について検討を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

全国8ブロックの自治体担当者へのヒアリング結果を踏まえ、システムの構築に関する機器及び機能（分析ツール等）、費用等を検討し、システム試作版を作成した。また、「早期警戒情報システム（仮称）」の調達仕様書（案）を作成し、システム開発の調達に関する意見招請の公示及び説明会を行った後、平成22年3月に総合評価落札方式の入札を実施し、システム構築業者を決定した。

③「事故情報データベース」の整備

i. システム構築に向けた取組み

－年度計画内容－

「事故情報データバンク」を構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する事故情報等の共有化を図るとともに、インターネットを活用して事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて収集する。

◎業務の概要

関係機関の保有する事故情報を一元的に収集する「事故情報データバンク」の構築について提言されたことを受け、国民生活センターでは、インターネットを活用して、広く国民からも商品やサービスに関連する事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて収集する「事故情報データバンク」を消費者庁と連携して構築することとなった。

◎年度計画実施状況

「事故情報データバンク」の構築に向けて、平成21年5月に総合評価落札方式の入札を実施し、システム構築業者を決定した。

関係機関が保有する情報とP I O - N E T情報がインターネット上で閲覧できるシステムの構築に向けて消費者庁と検討を重ね、平成21年12月に「事故情報データバンク利用指針」を作成すると共に、関係機関向けデータベースの運用を開始した。

ii. 情報の共有に向けた取組み

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

国民生活センターでは「事故情報データバンク」に入力された情報が、関係機関等とのネットワークを通じて速やかに共有されるよう、消費者庁を通じて関係省庁と協議を行うこととした。

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、「事故情報データバンク」の収集対象となる機関（関係各省、日本司法支援センター、製品評価技術基盤機構等 計10機関）と保有するデータの事故情報データバンクへ登録や項目の連携について調整を行い、平成21年12月から関係機関向けデータベースによる事故情報の共有化を開始した。なお、所要の整備を行い、平成22年3月からは消費生活センターによる接続も可能とした。

P I O - N E T情報については、都道府県及び政令指定都市のメインセンターが受付けた危害・危険情報が「事故情報データバンク」上で国民に公表されることとなった。

④「消費者トラブルメール箱」の運用

i. 情報の収集、提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

「消費者トラブルメール箱」は、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるため平成14年4月8日に国民生活センタ

一のホームページ上に開設した。

国民生活センターでは、「消費者トラブルメール箱」を通じて消費者からの情報をメール形式で収集し、寄せられた情報を統計資料として整理、集計してホームページ上に掲載するとともに、必要に応じて調査等を行い、消費者への情報提供に活用している。

◎年度計画実施状況

平成21年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は7,599件となり、前年度に比べ35.1%（4,111件）減少した。

受信件数が減少した要因については、平成21年2月よりトラブルメール箱に多数寄せられる案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策やアドバイスを「FAQコーナー」に掲載し、情報提供したことが影響したと考えられる。

なお、平成21年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は152,382件と前年度並であったが、このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は42,591件となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の28%を占めていた。

表：「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
受信件数	6,649	8,082	10,467	11,710	7,599
前年度比	11%	22%	30%	12%	△35%
1日当たりの件数	18件	22件	28件	32件	21件

表：「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

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

寄せられた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」に関する情報が2,806件と全体の約4割を占めて最も多く、次いで携帯電話機やパソコンなどの「教養娯楽品」に関する情報が1,168件と続いている。また、まったく利用した覚えがないにもかかわらず金銭を要求される「架空請求」や、クリックしただけで登録されてしまい金銭の振込みを要求される「不当請求」に関する情報も依然として多く寄せられている（平成21年度における月別受信件数については別添資料6、商品・役務別受信件数等については別添資料7参照）。

また、「消費者トラブルメール箱」の集計結果を四半期毎に当センターのホームページに掲載した。

「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件（FAQ）や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をホームページ（「消費者トラブルメール箱」のコーナー）に50件掲載した。

情報提供した項目と主な内容は以下のとおり。

○情報提供された代表的な事例へのQ&A（39件）

- ・ESTA（電子渡航認証）申請代行に注意
- ・小学生の子どものために通信講座を契約していたが、中学生になっても勝手に自動更新されていた。

- 相談や問い合わせ先一覧（9件）
 - ・建築物・遊戯施設等における事故、不具合情報を報告したい。
 - ・損害保険全般ならびに損害保険会社に関して相談したい。
- 情報提供や通報先一覧（1件）
 - ・不公正な価格や表示を通報したい。
- 商品の回収情報や、行政処分情報先一覧（1件）
 - ・食品事故情報や分析結果、連絡先の確認や返品をしたい。

ii. 運用の見直し

－年度計画内容－
 「事故情報データベース」の構築に併せ、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

「事故情報データベース」の構築に合わせ、「消費者トラブルメール箱」に寄せられる「事故情報」の登録について検討を行った。

⑤調査研究

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

「学童保育サービスの環境整備に関する調査研究」をテーマに研究会を設け、調査結果や問題点の検討を行った上で提言をまとめ、報告書を作成した。

その結果については、記者公表（3月17日）を行うとともに、都道府県及び市区町村の学童保育の担当部署（1,050箇所）や全国学童保育連絡協議会等の関係機関に報告書を送付して、情報の周知を図った。

また、関係省庁（厚生労働省、文部科学省）に対して要望を行った。

「学童保育サービスの環境整備に関する調査研究」

（概要）学童保育サービスに関して、子どもたちがいきいき育っていくための環境整備に資することを目的として、全国の都道府県と市区町村を対象に2つの調査を実施した。なお、都道府県への調査は全国でも初の試みである。

調査の結果、運営費の補助などの財政支援をはじめとする学童保育サービスへの取り組みや実施状況の格差が明らかとなり、市区町村との指導員数や中途退所児童の把握、ケガ・事故報告の把握などで連携が不十分である実態が浮き彫りとなった。また、調査にあたり研究会（座長 松村祥子 放送大学教授）を設置し、安全対策の課題やあり方、学童保育サービスを必要とする全ての子どもが安全な生活の場として利用できる制度・システム構築に向けた環境整備のあり方などについて検討を重ね、行政へ向けて6つの提言をまとめた。

（要望・効果等）調査研究の結果・要望を受け、厚生労働省雇用均等・児童家庭局育成環境課健全育成係から都道府県等の児童健全育成担当係に対し、事務連絡「放課後児童クラブの運営に当たっての留意について（平成22年3月18日）」が発出され、第2種社会福祉事業の届出の徹底や、ケガ・事故への対応等について周知された。なお、これに合わせて本調査の報告書（概要版）が資料として送付され、活用されている。

また、厚生労働省育成環境課健全育成課長からは「放課後児童健全育成事業（放課後児童クラブ）における事故防止等について」（平成22年3月23日）において、事故の報告様式が示されるなど、学童保育における事故の実態把握等へ向けた取り組みが進められている。

（2）国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

i. 情報提供の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、記者説明会を機動的に26回開催し、計64件の情報提供を行った。このうち、国民生活センターが取り組んだ調査分析及び商品テスト等の結果に関する情報提供は63件となり、目標の50件を大幅に上回った。

各情報提供に関する新聞記事（掲載された主要なもののみ）は参考資料を参照。

なお、公表した情報については、新聞235回（在京6紙）、テレビ・ラジオに75回取り上げられた（平成22年3月31日現在）。このほか、8月からは記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、305件の掲載を確認した。

調査分析及び商品テスト等の結果に関する情報提供（計63件）

- | No. | テーマ |
|-----|---------------------------|
| 1. | 製品の不具合が多いハロゲンヒーター |
| 2. | ホクロ取りでの危害－エステや自己処理でやけどや傷－ |

3. 公道走行できるという四輪バギーの安全性ーインターネットで販売されているものー
4. 犬用リードの強度
5. 女児の目にボタン電池が！ー電池のサビ等により入院手術 著しい視力低下ー！
6. 歩行補助車(シルバーカー)の安全性
7. 犬・猫用ペットフードの安全性に関する相談
8. 高齢者が狙われている！「掛軸」の電話勧誘にご注意！
9. 自転車の荷台の強度-幼児座席を安全に使用するために-
10. 水槽用ヒーターの空焚きによる火災に注意！
11. 増加する結婚式場・披露宴サービスのトラブルー返還されない申込金、納得できない解約料ー
12. 体に良いとうたうゲルマニウム使用のブレスレット
13. 旅行等が安くなるという会員サービスの会費請求
14. 注意！自転車用傘ホルダーに差し込んでいた傘が車輪に巻き込まれ 大けが！
15. 消費者トラブルメール箱1年のまとめ
16. 睡眠時の冷却効果をうたったジェル入りマットーその効果と持続性を調べるー
17. 関東地方に集中！プロパンガス訪問販売のトラブル
18. 個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブルー高齢者を中心に相談が倍増ー
19. 強化ガラス製食器の破損事故ー強化ガラスの種類によっては破損時に激しく破片が飛ぶこともー
20. 調理器具の安全性その1「電気ミキサー」
21. 調理器具の安全性その2「スライサー」
22. 2008年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要
23. 2008年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要
24. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について
・年会費が無料となったETCカードに関する紛争
25. 家庭用オゾン発生器の安全性
26. 騙されないで！消費者庁をかたった悪質商法
27. 未公開株のトラブルが再び増加ー「劇場型」「被害回復型」など新たな手口が次々登場ー
28. ソーラーシステムの訪問販売のトラブルが増加ー「売電収入」や「補助金」の過剰なセールストークに惑わされないでー
29. 金魚の飾りセットに鉛のおもり！ー鉛中毒の危険性、小児科医からの警告ー
30. 「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」実施結果
31. 「個人情報相談」に関する相談の概要ー法制度の定着等を背景に相談件数は減少傾向にー
32. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例
33. 製品関連事故に係る消費生活相談の概要と主な訴訟事案
34. 電子レンジやIHヒーター等で加熱する湯たんぽの安全性
35. 就活中の大学生はご注意ください！英会話教室やリクルート講座の強引な勧誘
36. アフィリエイトやドロップシッピングに関する相談が増加！ー「簡単に儲かる！」？インターネットを利用した”手軽な副業”に要注意ー
37. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要（平成21年9月～10月）
・インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争
38. ウイルス対策をうたったマスクー表示はどこまであてになるの？ー
39. 見知らぬ業者からの怪しい社債の勧誘に耳を貸さないで！
40. 「外食」先で提供された食品に係わる事故ー事故に遭ったときの対処法などについてー
41. キャリーバッグでの事故ー他人を怪我させてしまうケースもー
42. 名刺広告掲載の電話勧誘トラブルーしつこい勧誘、承諾していなのに請求されることもー
43. 債務整理をすとうたった電話勧誘に注意！
44. 消費者問題に関する2009年の10大項目

45. 手口が多様化・巧妙化しているワンクリック請求（インターネットをめぐる消費者トラブル#1）
46. ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカントアメーバに対する消毒性能—使用実態調査も踏まえて—
47. 「無料」のはずが高額請求、子どもに多いオンラインゲームのトラブル
48. お菓子里にそっくりなせっけん等を誤食
49. 利用の前によく確認を！クレジットカードのリボルビング払い
50. パチンコ・パチスロ攻略法の取引に注意！
51. 「無料」を強調しながらも有料期間に自動移行する宅配ビデオレンタルのトラブル
52. がんの摘出手術に必要な血糖コントロールのための入院に対して、がん保険の入院保険金が支払われないトラブル（国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小委員会助言）
53. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要（平成21年10月～12月）
・経営関連資格取得用教材の解約
54. 折りたたみ自転車（スポーツタイプ）のハンドルの固定力不足に注意！—転倒し鎖骨を骨折する重大事故が発生—
55. まつ毛エクステンションの危害
56. りんごやみかんの押し売りにご注意！
57. ジュニア用ブルの左右の飾りが絡まり転倒
58. 「国民生活センター土日祝日相談」開始後1ヶ月間の受付状況—2010年1月16日（土）～2月14日（日）受付分—
59. 商号変更後・会社解散後も旧社名で社債を発行する業者
60. 「絶対儲かる」「返金保証で安心」とうたう情報商材に注意！
61. 子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果—カドミウム、鉛の溶出について—
62. スリングや抱っこひもなどの赤ちゃんの子守帯に注意—窒息、転落、股関節脱臼の危険も—
63. 乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果

各々のテーマ名と概要、要望及び効果等は以下のとおり。

1. 製品の不具合が多いハロゲンヒーター
 - 公表日：平成21年4月9日
 - 概要：ハロゲンヒーターについては、平成20年11月に公表した後も、新たに社告やホームページ上に注意喚起を掲載した事業者や倒産した事業者が見られる。これを受け、P I O - N E Tにもハロゲンヒーターに関する相談が多数寄せられていることから、消費者に注意喚起と情報提供を行うこととした。
 - 要望先：日本百貨店協会
社団法人 全国中小貿易業連盟
有限責任中間法人 日本リユース機構
全国電気商業組合連合会
日本商工会議所
日本チェーンストア協会
全国商店街振興組合連合会
全国商工会連合会
全国中小企業団体中央会
大手家電流通懇談会
社団法人 日本電機工業会
有限責任中間法人 ジャパン・リサイクル・アソシエーション
社団法人 日本D I Y協会
社団法人 日本通信販売協会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課

2. ホクロ取りでの危害－エステや自己処理でやけどや傷－

公表日： 平成21年4月9日

概要： P I O－N E Tにエステや自己処理のホクロ取りで、皮膚が陥没したり、やけどの状態になってしまったとの相談が寄せられた。ホクロは深さやタイプによっては簡単にとれず、かえってあとが残るものなどがある。エステでのホクロ取り施術は医師法違反となる場合があり、ホクロ取りを素人判断で安易に行うことは非常に危険であることから、消費者に被害の未然防止・拡大防止のため情報提供を行うと共に、事業者及び行政に対し注意喚起と指導の徹底等の要望を行った。

要望先： 厚生労働省 医政局 医事課
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
日本エステティック振興協議会
一般社団法人 日本全身美容協会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
警察庁 総務課 広報室
経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課
経済産業省 商務流通グループ 製品安全課
社団法人 日本皮膚科学会
社団法人 日本形成外科学会
特定非営利活動法人 日本レーザー医学会
日本美容皮膚科学会
日本美容外科学会(J S A S)
日本美容外科学会(J S A P S)

3. 公道走行できるという四輪バギーの安全性－インターネットで販売されているもの－

公表日： 平成21年4月23日

概要： 保安基準に適合しない内容が全銘柄にあり、また小回りが滑らかにできないため、速度が速い状態で左右に曲がると車体が外側に倒れてしまう危険性があった。灯火類の性能や仕様が不十分なものや、車両が小さすぎて安全な乗車姿勢をとれない、上り坂で発進する時に前輪が浮き上がりやすい、発進できないなどの銘柄があった。一部が未完成の状態で販売・配送されたものの中には一人で組み立てるのが難しいと思われるものや組立説明書が添付されていない銘柄があった。

道路運送車両法の保安基準に適合しない車両が流通し、道路で使用される可能性があることから対策を検討するよう、また、表示の改善を事業者等へ指導するよう行政へ政策提言した。業界へ対しても、「公道で走行できない」旨を明確に表示するとともに、品質や性能の改善を要望した。

要望先： 国土交通省 自動車交通局 総務課 企画室
公正取引委員会 事務総局 取引部 景品表示監視室

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
内閣府 政策統括官(共生社会政策担当)付参事官(交通安全対策担当)
経済産業省 商務流通グループ 消費経済政策課
警察庁 交通局 交通企画課
社団法人日本通信販売協会

4. 犬用リードの強度

公表日： 平成21年4月23日

概要： ロープ又はナスカンが破断するまでの最大荷重は銘柄間で差があり、犬の適用体重が同じものでも破断するまでの最大荷重にはばらつきがあった。取扱説明書等に記載されている強度に関連する表示内容は銘柄間で違いがあり、ほつれなどがあった場合には使用を中止する旨が表示されていない銘柄もあった。

表示されている適用体重が同じであっても破断時の最大荷重は銘柄間で差があることから、強度に余裕のある製品の製造・販売を行うよう、及び強度及び表示に関する規格の策定を検討するよう要望した。

この結果、一般社団法人日本ペット用品工業会は、会員のリードメーカー8社の総意として、リード等散歩用の製品については、適用体重の3倍を最低強度基準と定める予定としている。

要望先： 一般社団法人日本ペット用品工業会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務流通グループ 消費経済政策課

5. 女兒の目にボタン電池が！－電池のサビ等により入院手術 著しい視力低下－！

公表日： 平成21年4月23日

概要： 住宅会社が配布したポケットメジャーライトに入っていたアルカリボタン電池(以下「ボタン電池」とする)が飛び出し、女兒の右目に入って著しい視力低下を招いたという相談が寄せられた。ボタン電池については、誤飲・誤嚥の危険も考えられることから、消費者に事故の未然防止、拡大防止のために注意喚起と情報提供を行うと共に、事業者にはボタン電池の危険性の周知等の要望を行った。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務流通グループ 製品安全課

6. 歩行補助者(シルバーカー)の安全性

公表日： 平成21年5月14日

概要： 小さい段差等に車輪が引っかかり、バランスを崩して危険な状態となる銘柄があった。組み立て後にフレームのロックが必要な銘柄ではロックを忘れることがあり、使用中に不意に折りたたまれて転倒する危険があった。さらに、ハンドルの高さ調節が困難な銘柄も見受けられた。また、外観が類似している歩行補助車とショッピングカーを調べたところ安定性などが異なっていた。

小さい段差等で引っかかるなど、構造上問題があるものや歩行補助車と誤認しかねないショッピングカートがあることから、安全を確保するとともに高齢者にとって負担の少ない商品の開発、消費者が誤認しないような商品の開発、商品選択の際、使用者に適切な情報が伝わるような販売体制を業界へ要望した。

この結果、全国ベビー&シルバー用品連合会は、車輪が引っかかることについて、対応する旨を回答(平成21年5月)。また、(財)製品安全協会は、歩行補助車及びショッピングカートのSG認定基準改正作業中。

要望先： 全国ベビー&シルバー用品連合会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務流通グループ 消費経済政策課
厚生労働省 老健局 振興課
社団法人日本通信販売協会

7. 犬・猫用ペットフードの安全性に関する相談

公表日： 平成21年5月14日

概要： P I O - N E Tには犬・猫以外も含めたペットフード全体の相談が947件寄せられており、そのうち安全・衛生及び品質に関する相談は613件で、9割を犬・猫用に関する相談が占めている。そこで、6月からの「愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律」の施行を前に、犬・猫用のペットフードの安全・衛生及び品質に関する消費生活相談の傾向をまとめ、消費者に情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
環境省 自然環境局 総務課 動物愛護管理室
農林水産省 消費・安全局 畜水産安全管理課
社団法人 日本獣医師会
一般社団法人 ペットフード協会

8. 高齢者が狙われている！「掛軸」の電話勧誘にご注意！

公表日： 平成21年5月14日

概要： 高齢者が「全国であなたが選ばれた」などと電話で勧誘され、40万円近くの掛軸を契約させられるトラブルが増えている。掛軸に関する相談は増加傾向にあり、2008年度には294件の相談が寄せられた。そのうち契約者の年齢が80歳以上の相談は156件あり、契約者の平均年齢も78.6歳と非常に高い。

相談事例をみると、「“有名な寺院の高僧の直筆”とのことだったが、寺院に確認したところ、そのような事実はないと言われた」といった虚偽の説明や、消費者が断ると「罰が当たる」と脅す、さらには判断不十分者に契約させるなど、販売方法に問題があるケースが多いことから、注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

9. 自転車の荷台の強度-幼児座席を安全に使用するために-

公表日： 平成21年6月4日

概要： 22kgのダミー人形を幼児座席に乗せ横方向の振動試験を行ったところ、積載荷重の上限が18kgである荷台の多くは破損した。JIS規格に基づき荷台の強度試験を行ったところ、ほとんどの銘柄で基準を満たしていたが、1銘柄は基準を満たしていなかった。自転車や荷台を見ただけでは、幼児座席が使用できるかわからず、積載荷重の上限もわからないものが多かった。幼児座席を取付可能としている自転車は、太いステンレス鋼を用いているか、パイプ式の構造にしているなど荷台に工夫がみられた。

多くの自転車に使用されている積載荷重18kgの荷台は、積載荷重以上の幼児座席が装着され破損の危険性があることから、荷台のJISの刷新を行政へ政策提言した。また、業界へ対しても、幼児座席の使用が可能か否かの表示と積載荷重の上限の表示をわかりやすく明確にするよう、及び自転車業界と幼児座席業界が連携をとり、荷台を初期装備した自転車を販売する際は、十分な強度をもった自転車を普及させるよう要望した。

この結果、経済産業省は荷台のJISを改正した（平成22年5月）。また、22年度以降に試験方法を追加できるか検討するための作業に着手した。

要望先： 経済産業省 製造産業局 車両課

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
社団法人自転車協会
情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
警察庁 交通局 交通企画課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課
財団法人自転車産業振興協会

10. 水槽用ヒーターの空焚きによる火災に注意！

公表日： 平成21年6月4日

概要： 水槽用ヒーターが空気中に放置され空焚き状態となり、新聞などの可燃物に接すると焦げたり、条件によっては発火することがあった。また、水槽用ヒーターを空気中に出し空焚き状態にしたところ、8銘柄中7銘柄で、ヒーター部の表面温度が通電後3～5分で400℃前後まで上昇した。なお、全銘柄に空焚き状態で使用しない旨の注意表示があった。

空気中に放置され空焚き状態では、新聞などの可燃物に接すると焦げたり、発火したりすることから、空焚きした際には、温度ヒューズなどにより火災の危険のない温度で通電を遮断する等の対策を業界へ要望した。

この結果、一般社団法人ペット用品工業会は、「火災の恐れの注意喚起」のポスターを3千部作製し、全国の観賞魚関連の販売店に配布、注意喚起した（平成21年11月）。

要望先： 一般社団法人日本ペット用品工業会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

11. 増加する結婚式場・披露宴サービスのトラブルー返還されない申込金、納得できない解約料ー

公表日： 平成21年6月4日

概要： PIONEERによると、結婚式場・披露宴サービス（以下、「結婚式場サービス」）に関する相談が過去5年間増加し続けており、2008年度は1,222件に達した。

相談内容をみると、「結婚式場の予約をして申込金を支払った後、キャンセルを申し出たが申込金を返してもらえない」「結婚式場を挙式予定日前にキャンセルしたが、解約料に納得できない」など申込金等の返金や解約料に関するものが多い。

そこで、結婚式場サービスに関する相談について、申込金等の返金や解約料に関するものを中心に相談内容、事例などを分析し、消費者トラブルの未然・拡大防止のために情報提供した。

要望先： 社団法人日本ブライダル事業振興協会

情報提供先： 内閣府国民生活局総務課国民生活情報室
経済産業省商務情報政策局サービス産業課

12. 体に良いとうたうゲルマニウム使用のプレスレット

公表日： 平成21年6月25日

概要： 高純度のゲルマニウムを使用しているという表示で、ごくわずかな量しかゲルマニウムが含まれていない銘柄が12銘柄中8銘柄あった。また、全ての銘柄に、ゲルマニウムが健康に対する何らかの効果を示す旨の表示がみられたが、科学的根拠を示す文献は確認できなかった。商品として効能・効果があると受け取れ、薬事法に抵触するおそれがあるインターネット上の広告もみられた。

ごくわずかな量しかゲルマニウムが含まれていない銘柄があること、また、ゲルマニウムの効果に関する科学的文献がないことから、景品表示法上問題があるおそれがあるため、監視・指導の徹底、及びインターネット上の広告について、薬事法に抵触するおそれがある表現がみられたため、指導の徹底を行政へ政策提言した。また、業界へ対しても、明確な科学的根拠がなければ表示の取りやめ、薬事法に抵触するおそれがある表現の改善、鍍の生じにくい素材の使用を要望した。

要望先： 公正取引委員会事務総局 取引部 消費者取引課 景品表示監視室

厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
社団法人日本通信販売協会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室

厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室
社団法人日本ホームヘルス機器協会
社団法人日本ジュエリー協会

13. 旅行等が安くなるという会員サービスの会費請求

－会費の支払いを威圧的に迫られ、訴えられるケースも－

公表日： 平成21年6月25日

概要： 旅行等が安くなるという会員サービスを過去に契約したことのある人が、突然、「会費が未納である」と言われ会費の支払いを求められた等の相談が全国の消費生活センターに寄せられている。

これらの相談は、契約から相当の時間が経っている相談が多く、サービスの勧誘・販売時に問題があったと考えられるケースであっても、契約が古く事実確認ができないことなどを理由に交渉が進まず、消費生活センターにおける解決が困難になっているケースも少なくない。また、消費者が業者から提訴されたケースもある。

そこで、国民生活センターにおいて苦情相談の現況をまとめ、問題点を整理し情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府国民生活局国民生活情報室

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済対策課

14. 注意！自転車用傘ホルダーに差し込んでいた傘が車輪に巻き込まれ大けが！

公表日： 平成21年6月25日

概要： 自転車に乗る際に傘が運転の邪魔にならないように収納しておく、いわゆる傘ホルダーに傘を差し込んで走行中、傘の先端が前輪に巻き込まれたため、前方に身体が飛ばされて顔面に大怪我を喫ったという事故情報が寄せられた。検証試験の結果、1点留め式は走行中に傘が外れることがあり、危険であった。そこで、事故の未然防止・拡大防止のために消費者への注意喚起、情報提供と共に、事業者には安全な設計、製品作り等の要望を行った。

要望先： 社団法人 自転車協会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
警察庁 総務課 広報室
財団法人 自転車産業振興協会
日本チェーンストア協会
社団法人 日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会

15. 消費者トラブルメール箱1年のまとめ－2008年度に調査した事案を中心に－

公表日： 平成21年6月25日

概要： 国民生活センターでは、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるため、2002年4月にインターネットを利用した情報収集システム（「消費者トラブルメール箱」）を開設している。2008年4月以降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等についてまとめた。

商品・サービス別受信件数では、2008年度も「運輸・通信サービス」に関連する情報が最も多く寄せられている。次いで、パソコンや携帯電話機等「教養娯楽品」に関する情報が多かった。

内容別受信件数についても、「契約・解約」「品質・機能」に関する情報が上位を占める。「販売方法」「接客対応」の件数が大きく伸びたほか、価格や表示、広告に関する情報提供件数も増えた。契約の自動更新に関する情報提供が目立っている。

送信者属性は、性別では男性の割合が6割以上を占めており、また、年代別では30～40歳代で7割近くを占めている。職業別に見ると、「給与生活者」が6割以上を占めた。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府国民生活局国民生活情報室

16. 睡眠時の冷却効果をうたったジェル入りマットーその効果と持続性を調べるー

公表日： 平成21年7月9日

概要： 蒸し暑い室温30℃の環境下では、冷たく感じるのは最初の30分程度であり、長時間の効果は期待できない。冷却効果が朝まで続く旨の表示がみられるものもあったが、誤認される表示であると思われた。また、ジェル入りマットは薄さのわりに重く10kg近いものもあり、移動時などは取り扱いが楽ではない。

テスト対象品は、長時間の効果は期待できないことから、冷却効果が朝まで続く旨の表示の改善を指導するよう行政へ政策提言するとともに、業界へ対しても表示の改善を要望した。

この結果、販売を中止したり、表示を変更したものがあつたほか、過度な期待を抱かせるような通販サイトの広告が改められた（平成21年7月）。

要望先： 公正取引委員会 事務総局 取引部 景品表示監視室

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課
社団法人日本通信販売協会
日本チェーンストア協会
社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会

17. 関東地方に集中！プロパンガス訪問販売のトラブル

公表日： 平成21年7月9日

概要： プロパンガスの訪問販売に関する相談は近年増加しており、2008年度には1,251件の相談が寄せられた。相談事例をみると、「ガス料金が安くなる」「近所はみんな切替えている」と勧誘されガス業者を変更したところ、しばらくして「一方的に値上げされた」などのトラブルがある。契約者の居住地域は9割以上が関東地方であり、関東地方にトラブルが集中している。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府国民生活局国民生活情報室
資源エネルギー庁資源・燃料部石油流通課
公正取引委員会経済取引局取引部消費者取引課
社団法人エルピーガス協会

18. 個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブルー高齢者を中心に相談が倍増ー
- 公表日： 平成21年7月22日
- 概要： 2002年10月に個人年金保険の銀行窓口販売が開始されて以降、1,398件の相談が寄せられている。とくに2008年度の相談件数は477件であり、前年度の約2.3倍にまで増えている。
- 相談内容をみると、銀行が「預金や国債より利率が高い、投資信託より安全」などのセールストークで個人年金保険を勧めるものの、消費者が本当に個人年金保険を希望しているかの確認や、リスク説明などは依然として不十分であることがうかがえる。その他、最近では、断っている消費者への執拗な勧誘やクーリング・オフ妨害など、新たな問題も見られる。
- 本件については、2005年7月に生命保険協会および全国銀行協会に対して、銀行窓口販売における個人年金保険に関するトラブルの防止を要望し、その後も引き続き改善を求めてきた。しかし、同トラブルの相談は依然として寄せられ、2008年度の相談件数は過去最多であることから、保険の勧誘であることをまず消費者に認識させ、無理な勧誘を行わないことなど、3点の要望を再度行なった。
- 要望先： 社団法人生命保険協会
全国銀行協会
- 情報提供先： 金融庁総務企画局企画課保険企画室
内閣府国民生活局国民生活情報室
19. 強化ガラス製食器の破損事故ー強化の種類によっては破損時に激しく破片が飛ぶこともー
- 公表日： 平成21年7月22日
- 概要： 強化ガラス製食器(全面物理強化)が破裂し、破片で怪我をしたという事故情報が寄せられた。強化ガラスは現在4タイプあり、その中で「全面物理強化」「全面積層強化」(以下「全面物理・積層タイプ」とする)は、割れた場合に破片が鋭利な欠片または細片となり、激しく飛散する特性がある。過去にも当センターを含め、注意喚起を行っているが、消費者に取り扱いの注意事項等が十分に伝わっていないと考えられたため、全面物理・積層タイプの強化ガラス製食器について、消費者には注意喚起と情報提供をすると共に、行政には表示方法の検討を、事業者には表示方法の改善等の要望を行った。その結果、社団法人日本硝子製品工業会より、同工業会のホームページを見直し、強化ガラスに関する情報の充実を図るなどの回答があった。
- 要望先： 経済産業省 商務流通グループ 製品安全課
社団法人 日本硝子製品工業会
日本硝子食器工業会
日本金属ハウスウェア工業組合
日本ハウスウェア&インテリア協会
- 情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
日本百貨店協会
日本チェーンストア協会
社団法人 日本通信販売協会
社団法人 日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会
20. 調理器具の安全性その1「電気ミキサー」
- 公表日： 平成21年8月6日
- 概要： カッターが露出した状態で作動した4銘柄のうち3銘柄には安全装置が付いていなかった。また、残りの1銘柄は安全装置が本体

上には付いているが、容器台座上にはなく不十分であった。電源スイッチの種類は全8銘柄ともプッシュボタン式であった。また、使用直前に誤ってスイッチが押されないように、複数の操作を経ないとスイッチを押せないような工夫をしたものはなかった。「ボトルを取り付けないと作動しない」と表示しているにもかかわらず、ボトル（容器）を取り付けていなくてもカッターが露出した状態で作動してしまい、安全装置について誤認を与えるような表示のものがあつた。

カッターが露出した状態で作動してしまう危険なものがあることから、カッターが露出する構造のものは、必ず安全装置を付けるよう業界へ要望した。また、「ボトルを取り付けないと作動しない」と表示していた当該事業者へ対しても、カッターが露出した状態では作動しない安全装置に改良することを要望した。

この結果、財団法人日本品質保証機構は、JQA総合製品安全認証制度において、「カッターが露出している電気製品で、本体に容器台座と容器等を取り付けないとカッターが作動しない安全装置がついていない構造の電気製品」に対して21年10月よりS-JQAマーク認証を行わないことを決定（平成21年10月）。

要望先： 社団法人日本電機工業会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

21. 調理器具の安全性その2「スライサー」

公表日： 平成21年8月6日

概要： スライサーは刃が露出している構造のため、そもそも危険なものであるが、たわみが大きいものは持っている野菜がより早く小さくなり、手指が刃に近づきやすくさらに危険であった。たわみに関するモニターテストでは、プレート中央のたわみが大きかった1銘柄は、「思ったよりも持っている野菜が早く小さくなった」と回答した人が最も多かった。小さくなった野菜をスライスする際に使用する安全ホルダーは、野菜の種類や大きさによってはうまくスライスできなかった。

スライサーは刃が露出している構造のため、そもそも危険なものであるが、たわみが大きいものはさらに危険であることから、たわみが大きいものは、より小さくなるように業界へ改善を要望した。

要望先： 一

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

22. 2008年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要

公表日： 平成21年8月6日

概要： 2008年度にPIO-NETによって収集した消費生活相談情報の概要をまとめた。2008年度の主な特徴は、以下のとおり。

- (1) 消費生活相談情報の総件数は減少傾向にあり、2008年度は6年ぶりに100万件を下回った。
- (2) 「架空請求」の相談はピーク時の15%以下に減少。
- (3) 「石油類」「鮮魚（カニ等）」「分譲マンション」「住宅ローン」などの相談がかなり増加。
- (4) 「取引」に関連する相談は減少傾向にある。「安全・品質」に関連する相談の割合は増加。

(5)「店舗外販売」は減少を続けているが、いまだ相談全体の半数近くを占める。「通信販売」と「訪問販売」の減少が著しい。

(6)「借金契約」と「販売信用」(クレジット契約)に関連する相談は合わせて全体の3割弱を占めている。「個品割賦」は大きく減少したが、他の販売信用は増加している。

要望先： ー

情報提供先： ー

23. 2008年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要

公表日： 平成21年8月6日

概要： 危害・危険情報に関し、2008年度に消費生活センターと協力病院から収集した件数の合計は20,668件で、対前年度比でみると10.9%減であった。減少の要因としては、前年度は中国産冷凍食品等の影響で「調理食品」の件数が非常に多かったことが挙げられる。最も多かった商品は、消費生活センターの危害情報では「化粧品類」、危険情報では「自動車」。病院情報では「階段」であった。

要望先： ー

情報提供先： ー

24. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要(平成21年4月～8月)

・年会費が無料となったETCカードに関する紛争

公表日： 平成21年8月20日

概要： 平成21年4月～8月中旬までのADRの実施状況と2事案の手続結果の概要について公表。「年会費が有料となったETCカードに関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

25. 家庭用オゾン発生器の安全性

公表日： 平成21年8月27日

概要： 空気中、水中で使用できる4銘柄は、室内で30分間運転すると室内環境基準や労働環境における許容濃度を超えて危険であった。また少量の水に使用する場合、水中に通したオゾンのほとんどは溶けずに空気中に放散されるため、室内のオゾン濃度が高くなり危険であった。空気中のみで使用できる3銘柄のオゾン濃度には大きな差があった。表示については、高濃度のオゾンを吸い込むような危険な使用方法やオゾンに関する注意事項がほとんどないものがあった。オゾンの表示値と実測値がかけ離れているもの、治療効果をうたうなど薬事法に抵触するおそれのあるものもあった。

使用方法によっては危険なオゾン濃度となるものがあり、また、オゾン発生量等の表示を見ても専門知識のない消費者が安全に使用することは難しいものであることから、家庭用オゾン発生器の安全性と有効性に関する必要な基準等を作ることの検討、及び薬事法に抵触するおそれのある表示、広告の改善の指導を行政へ政策提言した。また、業界へ対しても、使用者が高濃度のオゾンを吸引しないよう、安全で必要な効果が得られる商品の開発、及び薬事法に抵触するおそれのある表示、広告の改善を要望した。

要望先： 経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
特定非営利活動法人日本オゾン協会
社団法人日本通信販売協会

情報提供先： 内閣府 国民生活局総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課

26. 騙されないで！消費者庁をかたった悪質商法
公表日：平成21年9月15日
概要：消費者庁からの依頼で調査を行っているという説明し、金融商品を勧誘する業者の相談が国民生活センター及び消費生活センターに寄せられた。
消費者庁をかたつたことで、消費者を信用させることを狙ったものと思われる。今後同種の手口が広がることが予想されることから、被害防止を期して情報提供した。
要望先：—
情報提供先：消費者庁消費者情報課
金融庁監督局証券課
27. 未公開株のトラブルが再び増加—「劇場型」「被害回復型」など新たな手口が次々登場—
公表日：平成21年9月15日
概要：「上場間近と勧誘され購入したが、いまだに上場しない」などの未公開株のトラブルが再び増加傾向にある。最近では、
・複数の業者が登場する「劇場型」
・金融庁や消費生活センターなどをかたり、消費者を安心させる「公的機関装い型」
・謝礼や高値買い取りを約束する「代理購入型」
・過去に未公開株を購入したことのある消費者に、被害回復をうたって未公開株を購入させる「被害回復型」
など、複数の者が登場し消費者の投資欲をあおったり、過去の被害を回復したいという消費者の心理に付け入るなど、業者の勧誘手口が巧妙化している。
要望先：—
情報提供先：—
28. ソーラーシステムの訪問販売のトラブルが増加—「売電収入」や「補助金」の過剰なセールストークに惑わされないで—
公表日：平成21年10月7日
概要：全国の消費生活センターに寄せられるソーラーシステムの訪問販売に関する相談が、2008年度に増加し、2009年度も増加傾向が続いている。
P I O-N E Tでソーラーシステムとは、太陽光発電システムや、太陽のエネルギーを給湯だけでなく暖房などにも利用するシステムのことをいうが、「事実と異なる説明を受け契約したが解約したい」「よく考えると高額なので解約したい」などの相談が多い。ソーラーシステムのなかでも太陽光発電システムは、消費者の環境意識の高まり、補助金制度や余剰電力の買取制度により、今後さらに普及が進むことが予想される。今後、ソーラーシステムの普及にともない、同種トラブルの発生が予想されるため、トラブルの未然防止・拡大防止の観点から、情報提供を行った。
要望先：—
情報提供先：消費者庁消費者情報課
経済産業省資源エネルギー庁省エネルギー・新エネルギー部新エネルギー対策課
一般社団法人太陽光発電協会
太陽光発電普及拡大センター

29. 金魚の飾りセットに鉛のおもり！ー鉛中毒の危険性、小児科医からの警告ー

公表日： 平成21年10月7日

概要： 水の中に入れると金魚が泳いでいるように見える飾りセットに付いていた鉛性のおもりを幼児が誤飲し、鉛中毒の恐れがあったとの情報が消費者トラブルメール箱に寄せられた。鉛は安価で加工しやすいこともあり、生活雑貨やアクセサリなどの部品、おもりなど意外に身近なものに使用されている。しかし、口にしないことを前提とした製品や子どもを対象としていないものに鉛を使用すること自体に規制はなく表示義務もない。消費者には身の回りの鉛を使用した商品の扱いと誤飲事故防止についての注意喚起を、事業者には鉛含有表示の改善等の要望を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者情報課
経済産業省 製造産業局 日用品室
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
社団法人 日本小児科学会
特定非営利活動法人 日本小児科学会
日本小児救急医学会

30. 「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」実施結果

公表日： 平成21年10月21日

概要： 高齢者の消費者被害を未然に防ぎ、被害拡大を防止するため、9月17～18日にかけて、8都県市・3団体と共同して「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」を実施し、結果報告し、アドバイスをを行った。

昨年度同様、株（未公開株含む）、先物取引、事業への投資や利殖に関する相談が寄せられ、多くが現金で支払済であり、契約購入金額1,000万円以上の相談も3割近くを占めた。

その他、生命保険の保障内容や、プロパンガス設備の解約清算に関する相談などが見られた。

要望先： ー

情報提供先： ー

31. 「個人情報相談」に関する相談の概要ー法制度の定着等を背景に相談件数は減少傾向にー

公表日： 平成21年10月21日

概要： 個人情報の保護に関する法律（以下、個人情報保護法）は、2003年5月30日に公布され、約2年後、2005年4月1日に全面施行された。

国民生活センターは、個人情報保護法の全面施行を機に、「個人情報相談窓口」を設置し個人情報に関する相談を受付け、助言・あっせん等を行うとともに、個人情報保護法の周知を図るため、内閣府（現在、消費者庁）と共催で個人情報保護法に関する説明会を毎年全国各地で実施してきた。全国の消費生活センター等に寄せられる個人情報に関する相談に関し、2008年度を中心にその件数と主な相談事例等を取りまとめた。

苦情内容別にみると、「不適正な取得」に関する相談が最も多く5,120件（53.4%）、次いで「漏えい・紛失」に関する相談が2,375件（24.8%）、「同意のない提供」に関する相談が1,489件（15.5%）、

「目的外利用」に関する相談が 1,452 件（15.1%）となっていた。

要望先： ー

情報提供先： ー

32. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例

公表日： 平成 21 年 10 月 21 日

概要： 全国の消費生活センターには、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等に基づき、その被害の救済に取り組んでいる。なかでも消費者契約法は、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするものであり、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている。

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

今回は昨年 10 月公表以降に把握できたものを取りまとめた。

要望先： ー

情報提供先： ー

33. 製品関連事故に係る消費生活相談の概要と主な訴訟事案

公表日： 平成 21 年 10 月 21 日

概要： 平成 7 年 7 月に施行された製造物責任法の活用状況を把握するため、P I O - N E T に収集された製品関連事故に係る消費生活相談の動向を調査及び製造物責任法に基づく訴訟で平成 21 年 9 月までに提訴を把握したものを併せて取りまとめた。

要望先： ー

情報提供先： ー

34. 電子レンジや IH ヒーター等で加熱する湯たんぽの安全性

公表日： 平成 21 年 11 月 4 日

概要： 電子レンジで加熱するタイプは、表示された加熱時間で行わずに、オート加熱を行うと加熱時間が長くなり、高温の内容物が外へ漏れ出ることがあり危険であった。IH ヒーター等で直接加熱できるタイプは間違えて口金をしたまま直接加熱すると、湯たんぽが爆発したり、高温になっているときに口金を外すと、高温の水蒸気が噴出し危険であった。約 400~500kPa と大きな圧力にも耐えることが爆発を招く原因となっているが、圧力を逃がすような構造を備えたものはなかった。

電子レンジで加熱するタイプにあっては、過剰に加熱した場合でも内容物が熱くなり過ぎず、外に漏れ出ない構造にするよう、また、消費者が安全に使用できるように使用期限を表示するよう要望した。IH ヒーター等で直接加熱できるタイプにあっては、内部の圧力が異常に上昇しないように、圧力を逃がす構造の商品を、また、口金をしたまま直接加熱しない旨の注意表示は、本体に容易に消えない方法で表示するよう要望した。

この結果、日本カイロ工業会より、指摘の内容については、安全確保に十分配慮した商品提供を、加盟メーカーと共に努力検討する旨の回答があった（平成 21 年 11 月）。

要望先： 日本カイロ工業会 電子レンジ加熱式ゆたんぽ部会

情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課

35. 就活中の大学生はご注意！英会話教室やリクルート講座の強引な勧誘
公表日：平成21年11月4日
概要：大学生の就職活動が厳しいなか、「就職に役立つ」とうたい、英会話教室やリクルート講座を大学生に強引に契約させるトラブルが増加している。就職説明会を装い大学生を呼び出し教室・講座の契約を迫り、断ると「決断力がない。このままでは就職できない」と告げるなど、就職活動中の大学生の不安につけ込む悪質なケースが多くみられる。
要望先：—
情報提供先：消費者庁消費者情報課地方協力室
36. アフィリエイトやドロップ SHIPPINGに関する相談が増加！—「簡単に儲かる！」？インターネットを利用した”手軽な副業”に要注意—
公表日：平成21年11月4日
概要：インターネットを利用した手軽なサイドビジネス・副業に関する相談が目立っている。中でも、ネット上に自分のウェブサイトを作り、商品広告を出して収入を得るアフィリエイトや、商品を販売し収入を得るドロップ SHIPPINGに関する相談が急増している。
アフィリエイトとは、一般的には提携先の商品広告を自分のウェブサイト上に掲載し、その広告をクリックした人が提携先から商品を購入するなどした場合、一定額の報酬を得られるというものである。ドロップ SHIPPINGとは、一般的には自分のウェブサイト上に商品を掲載し、商品の申込があった場合、メーカーや卸業者から申込者へ商品を直送するというものである。
いずれの場合も、仲介業者に依頼して自分のウェブサイトを開設することが多く、その際に高額な契約を結び、トラブルが発生している。そこで、国民生活センターにおいて苦情相談の現況をまとめ、問題点を整理し情報提供した。
要望先：—
情報提供先：消費者庁消費者情報課地方協力室
37. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要（平成21年9月～10月）
・インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争
公表日：平成21年11月4日
概要：平成21年4月～10月までのADRの実施状況と8事案の手続結果の概要について公表。「インターネット通販での子犬の引渡しに関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。
要望先：—
情報提供先：—
38. ウイルス対策をうたったマスク—表示はどこまであてになるの？—
公表日：平成21年11月18日
概要：ウイルス対策をうたっているにもかかわらず、フィルターの捕集効率が低いものがあつた。さらに、フィルターの捕集効率が低いにもかかわらず、3銘柄でN95マスクの基準を満たしていると受け取れる表記があり、景品表示法上問題があるおそれがあつた。また、すべての銘柄で平均漏れ率が40%以上であり、フィルターの捕集効率が低いものでも、顔との隙間からの漏れがあるため、ウイルス等の微粒子を完全に遮断することはできなかった。

ウイルス対策をうたっているにもかかわらず、フィルターの捕集効率が低いものがあることから、景品表示法上問題があるおそれがあるため、監視・指導の徹底、及び表示に関する基準作りの業界への指導を行政へ政策提言した。また、業界へ対しても、表示の改善、表示に関する基準作り、隙間からの漏れが少なく、また使用性のよい商品作りを要望した。

この結果、消費者庁は、景品表示法の観点から業界指導を含めた対応を行なうとともに、厚生労働省に対し、社団法人日本衛生材料工業連合会が必要な相談対応等を行なうよう通知した（平成 21 年 11 月）。

要望先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室
社団法人日本衛生材料工業連合会

情報提供先： 社団法人 日本通信販売協会

39. 見知らぬ業者からの怪しい社債の勧誘に耳を貸さないで！

公表日： 平成 21 年 11 月 18 日

概要： 国民生活センターや各地の消費生活センターに、「発展途上国の難民を支援しているという業者から、『元本保証』と言われ自社株式転換社債を購入したが、怪しいので解約したい」といった社債の契約に関する相談が寄せられていた。

相談内容の特徴は、1. 金融機関等が介在せず、社債発行会社と直接契約がなされている、2. 「元本保証」などの不実告知による問題勧誘、見知らぬ買取り業者からの突然の勧誘が目立つ、3. 社債発行会社の実態が不明である、などが挙げられた。

社債の契約に関し、トラブル拡大が予測されたため、消費者相談の中で上記の特徴がある社債を「怪しい社債」として、特に相談件数の多い高齢者に対して注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁消費者情報課地方協力室
警察庁生活安全局生活経済対策管理官
警察庁刑事局捜査第二課
金融庁監督局証券課

40. 「外食」先で提供された食品に係わる事故—事故に遭ったときの対処法などについて—

公表日： 平成 21 年 11 月 18 日

概要： P I O-N E T に寄せられる「外食」に関する相談件数は多く、特に危害が発生した事例は 2004 年度に比べて 2007 年度以降は 2 倍以上増加している。最も多かった危害内容は「消化器障害」であり、次いで「中毒」であった。また、危害程度を見ると「1 ヶ月以上」の症状が重い事故は 32 件あり、内容は「異物の混入」「アレルギー」「火傷」等が目立った。そこで、「外食」先で提供された食品に係わる危害情報をまとめ、消費者には事故に遭ったときの対処方法等についての情報提供を、事業者には異物混入やアレルギーなどに対する意識や対応のさらなる向上・徹底を求めた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室
厚生労働省 医薬食品局 食品安全部 監視安全課
農林水産省 総合食料局 食品産業振興課 外食産業室
社団法人 日本フードサービス協会
社団法人 日本食品衛生協会
財団法人 全国生活衛生営業指導センター

41. キャリーバッグでの事故—他人を怪我させてしまうケースも—

公表日： 平成21年12月2日

概要： 近年、街中で“キャリーバッグ”や“キャスターバッグ”などと呼ばれる車輪つきのバック(以下「キャリーバック」とする。)を引いている人が多く見られるが、キャリーバックとの接触での事故情報(怪我をした、あるいは怪我をさせたしまったの両方)が寄せられている。値段も数千円程度から購入が可能であり、荷物の持ち運びが楽なため、日常的に使用する消費者も多く利用者層が拡大しているようである。他方、人の多い場所では使い方に注意をしないと他人にぶつけてしまう危険もある。既に鉄道会社等では注意喚起をしているが、更なる事故の未然防止、拡大防止のために消費者に情報提供を、事業者にはキャリーバックの安全な使い方やマナーについて、リーフレット作成等の啓発に努めるよう求めた。

要望先： —

情報提供先： —

42. 名刺広告掲載の電話勧誘トラブル—しつこい勧誘、承諾していなのに請求されることも—

公表日： 平成21年12月2日

概要： 「突然自宅に電話があり、母校を応援するという新聞広告欄に自分の名前を載せないかと勧められた。断り切れずに承諾し、掲載料を振込んだ。後日、同じ事業者より、別の新聞に自分の名前を掲載したとして一方的に掲載料を請求された」という名刺広告に関する相談が消費生活センター(以下、受付センター)に寄せられた。センターでは、相談者にクーリング・オフ通知を出すように助言し、事業者に問合せたところ、事業者は受付センターのあっせんに応じなかった。

このことから国民生活センターより、クーリング・オフに対応しない理由等を事業者に問合せたが、事業者は対応せず、事業者所在地もいわゆるレンタル・オフィスであり、法人登記がなかった。

同種相談では、被害回復が実質的に難しいことから、国民生活センターでは当該事業者名と手口を含め、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から消費者へ注意を呼びかけた。

要望先： —

情報提供先： —

43. 債務整理をするとうたった電話勧誘に注意！

公表日： 平成21年12月2日

概要： 多重債務に関する相談は年々増え続け、2008年度には9万件を超える相談が全国の消費生活センターに寄せられている。そのような中、ここ数年、弁護士やボランティア団体等を名乗って、「債務整理をしないか」「過払い金返還請求をしないか」といった消費者に近づきトラブルになるという相談が多くなっている。具体的には電話で勧誘し、着手金等を要求するといったものが多い。

こうした債務整理に関する電話勧誘の相談は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)では2004年度以降620件寄せられている。

借金問題を抱えている消費者に、弁護士等やNPO法人等に対する信用を利用して近づくという極めて悪質な手口であることから、被害の未然防止・拡大防止のために情報提供する。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁消費者情報課地方協力室
金融庁 総務企画局 企画課 信用制度参事官室
警察庁 刑事局 捜査第二課
日本弁護士連合会
日本司法書士会連合会
日本行政書士会連合会
日本司法支援センター
全国クレジット・サラ金被害者連絡協議会

44. 消費者問題に関する2009年の10大項目

公表日： 平成21年12月2日

概要： 国民生活センターでは、その年に消費生活相談が多く寄せられたものや消費者問題として社会的注目を集めたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。平成21年の10大項目は以下のとおり。

1. 「消費者庁」「消費者委員会」発足、消費者行政の充実・強化に期待高まる
2. 「地方消費者行政」の活性化に向け取組進む
3. 「新型インフルエンザ」が流行、国民生活に影響も
4. 「子どもの事故」多く、予防に向け社会全体での取組が課題に
5. 「投資」のトラブル、後を絶たず
6. 事業者からの「個人情報」流出相次ぐ、第三者による不正使用も
7. 法制審議会「18歳成人」を答申、若年者の消費者被害対策が課題に
8. 「改正特商法」「改正割販法」本格施行、関係機関の連携も進む
9. 「適格消費者団体」の活動が活発化、全国的な広がりも
10. 国民生活センターの「消費者ADR」、順調スタート

要望先： ー

情報提供先： ー

45. 手口が多様化・巧妙化しているワンクリック請求（インターネットをめぐる消費者トラブル#1）

公表日： 平成21年12月3日（FAX公表）

概要： パソコンや携帯電話でアダルトサイトなどにアクセスしたところ、いきなり「登録ありがとうございます」などと表示され、高額な料金を請求された、などといったワンクリック請求のトラブルは、各地の消費生活センターと国民生活センターに2009年度上半期で、17,794件寄せられている。

これまでワンクリック請求のトラブルは、無料だと思ってアダルトサイトを閲覧していたところ、突然有料のサイトになり、高額の請求を受けたなどという被害が多くみられていた。

しかし、同時に、無料占いサイト、ゲーム、アニメ、無料小説サイトなど、アダルトサイトとは関係のないサイトを閲覧していたところ、意図せずにアダルトサイトや出会い系サイトに接続してしまい、料金の請求を受けるといった事例もあり、女性や未成年者からの相談も少なくない。このように、手口が多様化・巧妙化がうかがえる。

要望先： ー

情報提供先： ー

46. ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカウントアミーバに対する消毒性能一使用実態調査も踏まえてー

公表日： 平成21年12月16日

概要 : 消毒効果は、MP Sよりも過酸化水素タイプやポビドンヨードタイプのほうが高かったが、消毒剤の消毒効果のみでは、アcantア
メーバを完全に消毒できないことが分かった。ソフトコンタクトレ
ンズの衛生状態調査では、全体の約10%にあたる人にアcantア
メーバ汚染の痕跡があった。注意点を守ってレンズケアを行っていた
人は注意点を守っていなかった人に比べてアcantアメーバ汚染
率、細菌検出率ともに低かった。

こすり洗いを行わないと消毒剤の消毒効果だけではアcantア
メーバを完全に消毒することはできないことから、商品にアcant
アメーバ角膜感染症を防ぐための注意喚起表示の徹底、アcantア
メーバ除去に有効なこすり洗いの方法やアcantアメーバに対す
る消毒効果の試験方法等について専門家による検討の開始、及び装
用者に対し、コンタクトレンズの適切な使用方法の教育・啓発をさ
らに徹底するよう医師及び業界への指導を行政へ政策提言した。ま
た、業界へ対しても、商品にアcantアメーバ角膜感染症を防ぐた
めの注意喚起表示の徹底、アcantアメーバ除去に有効なこすり洗
いの方法や消毒効果を向上させるような成分の組成の検討、及び装
用者に対し、コンタクトレンズの適切な使用方法の教育・啓発をさ
らなる徹底を要望した。

この結果、消費者庁は、厚生労働省に対し、角膜感染症の防止に
資するよう、ソフトコンタクトレンズ用消毒剤を使用する際の正し
い取扱方法等に係る対応を行なうよう要請(平成21年12月)。厚
生労働省は、一般社団法人日本コンタクトレンズ協会・財団法人日
本眼科学会・社団法人日本眼科医会・日本眼感染症学会・日本コン
タクトレンズ学会・各都道府県薬務主管部(局)及びソフトコンタク
トレンズ用消毒剤製造販売業者に対し、ソフトコンタクトレンズ用
消毒剤の適正使用等に関する情報提供を徹底するよう要請(平成21
年12月)。医薬品・医薬部外品の承認を担っている医薬品医療機
器総合機構は、定期的に発行している「医薬品・医療機器安全情報」
にソフトコンタクトレンズの適切な管理について掲載し注意を呼
びかけた(平成22年2月)。また、厚生労働省の厚生科学研究費
を利用し専門家によって消毒剤のアcantアメーバに対する消毒
効果に関する試験方法の検討を開始することとなった。

要望先: 消費者庁 消費者情報課 地方協力室
一般社団法人 日本コンタクトレンズ協会

情報提供先: 厚生労働省 医薬食品局 安全対策課
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課
日本コンタクトレンズ学会
社団法人日本眼科医会
財団法人日本眼科学会

47. 「無料」のほがが高額請求、子どもに多いオンラインゲームのトラブル

公表日: 平成21年12月16日

概要 : 携帯電話やパソコンを利用して遊ぶオンラインゲームに関する
相談は、全国の消費生活センター等に2009年度は、654件寄せられ
ている。このうち約4割(273件)が、「無料」をうたったオンライ
ンゲームの相談である。

無料オンラインゲームに関する相談では契約者の年齢が20歳
未満の相談が110件あり、うち小学生が51件と半数近くを占める。

要望先: 一般社団法人日本オンラインゲーム協会
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

情報提供先: 消費者庁消費者情報課地方協力室
経済産業省商務情報政策局情報経済課

総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課
社団法人コンピュータエンターテインメント協会
社団法人電気通信事業者協会
社団法人日本広告審査機構

48. お菓子里にそっくりなせっけん等を誤食

公表日：平成21年12月16日

概要：せっけんや入浴剤をお菓子等と間違えて食べたり飲んだりしてしまう事故が起きており、P I O - N E Tにも事故情報が寄せられている。せっけんや入浴剤は大量摂取しない限り重篤な健康被害はないが、高齢者の場合、ちょっとした事故が長期間の体調不良の原因となってしまうことがある。そこで、事故の防止のために、消費者への注意喚起、情報提供を行った。

要望先：-

情報提供先：消費者庁 消費者情報課 地方協力室
日本石鹼洗剤工業会
日本浴用剤工業会

49. 利用の前によく確認を！クレジットカードのリボルビング払い

公表日：平成21年12月16日

概要：クレジットカードのリボルビング払いに関する相談が増加傾向にある。カードの申し込み時にリボ専用カードと認識せずに契約し、気づかないまま利用していたという相談や、リボ払いの仕組みをよく分からずに利用し、「手数料ばかり支払っていて、支払残高が減らない」などの相談があった。また、「複数枚のクレジットカードでリボ払いを利用し、支払えなくなった」等の多重債務に陥っている事例が散見された。

リボ払いは月々の支払いを一定額に抑えられる分、支払期間が長期化し、手数料がかさむことがあり、気軽に利用を重ねると多重債務の一因にもなる。また、キャッシュバックなどの特典をうたい、カード会社が積極的にリボ払いへの移行を勧める動きが見られ、今後さらにリボ払いに関するトラブルが増加する可能性がある。

そこで、消費者には、リボ払いの利用に当たってはその仕組みをきちんと認識するよう注意を呼びかけ、カード会社には、消費者にリボ払いの仕組み等を分かりやすく情報提供するよう求めた。

要望先：(社)日本クレジット協会
日本クレジットカード協会

情報提供先：消費者庁消費者情報課地方協力室
経済産業省商務情報政策局商務流通グループ取引信用課

50. パチンコ・パチスロ攻略法の取引に注意！

公表日：平成21年12月16日

概要：P I O - N E T (全国消費生活情報ネットワーク・システム)に登録されているパチンコ・パチスロ攻略法に関する相談は2004年度以降、2009年11月末日現在で18,525件寄せられている。相談事例を見てみると「無料で提供するといわれたのに、いつの間にか高額な契約をしてしまった」、「絶対儲かるからと言われ契約したが儲からない」、「保証金としてお金を預かるだけだからと言われたのに返金してくれない」というケースが多く寄せられており、パチンコ・パチスロ攻略法商法に関する問題点が見られた。

そこで、パチンコ・パチスロ攻略法に関する相談件数、相談事例、問題点をとりまとめ、消費者に対してパチンコ・パチスロ攻略法の業者とは絶対取引しないよう情報提供した。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁消費者情報課地方協力室
警察庁生活安全局保安課
警察庁生活安全局生活経済対策管理官
警察庁刑事局捜査第二課
社団法人日本遊技関連事業協会

51. 「無料」を強調しながらも有料期間に自動移行する宅配ビデオレンタルのトラブル
公表日： 平成22年1月20日

概要： 消費者トラブルメール箱には、特定の期間「無料」「お試し」等
とうたう宅配ビデオレンタルに関して、「勝手に有料契約に自動更
新された」「有料契約の前に連絡がない」「お試し期間に注文した
商品が届かない。やめたいが解約してくれない」「延滞金が無料と
書いてあったのに請求が来た」などの情報が寄せられている。また、
全国の消費生活センター等に寄せられている宅配ビデオレンタル
の「無料」「お試し」契約に関する相談件数を調べたところ、急増
している。

事業者のホームページには「無料」「お試し」が強調されていた
が、有料期間に自動的に移行することがわかりにくく、消費者に誤
解を招くと思われる表示が見受けられた。そこで、被害の未然防止
のため、問題点を整理し、消費者に情報提供するとともに、業界に
対してはトラブル防止の対策を講じるよう要望を行った。

要望先： 日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合
情報提供先： 消費者庁消費者情報課地方協力室
経済産業省商務情報政策局文化情報関連産業課

52. がんの摘出手術に必要な血糖コントロールのための入院に対して、がん保険の入院
保険金が支払われないトラブル（国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小
委員会助言）

公表日： 平成22年2月3日

概要： 国民生活センターでは、消費者苦情処理業務を適正かつ効果的に
遂行するため、消費者苦情処理専門委員会を設置している。国民生
活センター理事長は平成21年8月11日付で「がん保険加入者は、
保険会社の保険約款に基づき、がんの摘出手術に必要な血糖コント
ロールのための入院に対して、保険金の給付を求めることができる
かについて」の検討を同委員会に諮問した。同委員会は、検討のた
めの小委員会を設け、苦情処理にあたっての考え方として、助言を
取りまとめたもの。

問題となるのは、本件保険約款の支払事由を定める「責任開始日
以後にがんの治療が必要とされ、その治療を受けることを直接の目
的として入院（再入院も含みます。）していること」という条項の
意味内容であるが、本小委員会における審議の結果、本件における
1度目の入院は、この支払事由に該当し、相談者は保険会社社に対
し、入院保険金支給を求めることができるとの結論に至った。

要望先： ー
情報提供先： ー

53. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要（平成21年10月～12月）

- ・経営関連資格取得用教材の解約
- ・競馬ソフトの解約

公表日： 平成22年2月3日

概要： 平成21年4月～平成22年1月中旬までのADRの実施状況

と13事案の手續結果の概要について公表。「経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争」「競馬ソフトの解約に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

54. 折りたたみ自転車(スポーツタイプ) のハンドルの固定力不足に注意！一転倒し鎖骨を骨折する重大事故が発生ー

公表日： 平成22年2月17日

概要： ハンドルシステムの固定にレバーを用いているものは、十分な締め付け力が得られずハンドルが緩み重大な事故につながるおそれがあった。ハンドルシステムを最も下げた状態では、ハンドルバーが左右に回転するような外力が加わると固定力が低下することがあった。

ハンドルシステムの固定にレバーを用いているものは、十分な締め付け力が得られずハンドルが緩み重大な事故につながるおそれがあることから、当該事業者へ対し、誰が操作してもハンドルシステムの固定力が不足することがないように固定機構の改善、及びハンドルシステムを最も下げた状態では、ハンドルバーが左右に回転するような外力が加わると固定力が低下することがあるので改善を要望した。

この結果、今後販売する製品の仕様を変更する旨と、既に使用中の消費者に対する注意喚起を自社HPに掲載した事業者があった(平成22年2月)。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室
経済産業省 製造産業局 車両課
社団法人自転車協会

55. まつ毛エクステンションの危害

公表日： 平成22年2月17日

概要： 厚生労働省は2008年3月にまつ毛エクステンションに関する危害防止の通知文書を出した。しかし、その後も危害相談は増加し、既に150件を超えている。厚生労働省はまつ毛に関する施術を美容行為と位置づけているが、エステ店・ネイルサロン等の店舗で実際に美容師が施術しているかは定かではない。デリケートな目元への施術のため、接着剤や器具の刺激、また施術者の技術力により危害が発生しやすく、細心の注意が必要である。そこで、事故の未然防止・拡大防止のために消費者に情報提供すると共に、事業者と行政に万全の施術体制の徹底等の要望を行った。

要望先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

情報提供先： 厚生労働省 健康局 生活衛生課
経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課
日本眼科学会
全日本美容業生活衛生同業組合連合会
財団法人 日本エステティック研究財団
日本エステティック振興協議会
一般社団法人 日本全身美容協会

56. りんごやみかんの押し売りにご注意！

公表日： 平成22年3月3日

概要： りんごやみかんなどの訪問販売に関するトラブルは年々増加しており、「断りきれず、大量の果物を買ってしまった」といった相談

が全国的に拡大している。販売者名も連絡先も分からないケースがほとんどであり被害回復が難しいため、安易に購入しないよう消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

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

57. ジュニア用ブーツの左右の飾りが絡まり転倒

公表日： 平成22年3月3日

概要： 小学4年の娘が小走り気味に歩いていたところ、ジュニア用ブーツ前面についていた紐の先端の球状の飾りの左右が絡まり、足がもつれて転倒したという情報が消費者トラブルメール箱に寄せられた。P I O - N E Tに同種事故は見当たらなかったが、最近街中でもよく見られるデザインであり、子供用ブーツとして他にも販売されている。さらに、子供用衣類では業界団体が飾り紐の長さの目安などのガイドラインを設けているが、その中に靴は含まれていない。そこで、同種事故防止のため、消費者に注意喚起と共に情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室
全日本履物団体協議会

58. 「国民生活センター土日祝日相談」開始後1ヶ月間の受付状況ー2010年1月16日(土)～2月14日(日)受付分ー

公表日： 平成22年3月3日

概要： 消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内するものとして、消費者庁が「消費者ホットライン」を、2010年1月12日より全国で実施した。これに伴い、国民生活センターでは、1月16日(土曜)より、土日祝日相談を開始したので1月16日(土曜)～2月14日(日曜)までの約1ヶ月間について「国民生活センター土日祝日相談」の受付の概況を報告した。

要望先： ー

情報提供先： ー

59. 商号変更後・会社解散後も旧社名で社債を発行する業者

ーアフリカントラスト、アフリカンパートナー名の社債には手を出さないでー

公表日： 平成22年3月17日

概要： 多様な金融商品が消費者に身近になって来たことによるトラブルが増加している。その中でも、自社社債を発行しているアフリカントラスト株式会社(以下、AT社)、アフリカンパートナー株式会社(以下、AP社)に関する苦情相談が、P I O - N E Tに、2010年2月末日現在で約550件登録されている。いずれもすでに2009年11月18日付けで登記情報上ワールド・リソースコミュニケーション株式会社(以下、ワ社)となっており、ワ社は登記情報上商号変更・会社解散している旧社名(AT社、AP社名義)での社債の発行を現在も行っている。

相談内容としては「元本保証と説明され、社債を購入してしまったが解約してもらえない」や「見知らぬ業者から高値で買い取ると言われ株式転換社債を購入してしまったが解約したい」があり、ワ社は社債の募集を今後行う意向であることを表明している。

さらに、契約当事者の8割が60歳代以上であること、支払金額の平均が1件当たり約470万円であるなどの実態を踏まえ、トラブルの拡大防止の観点から、国民生活センター情報提供規程第6条に基づき、事業者特定情報の公表を行い、消費者に対して注意を喚起した。

要望先:

情報提供先: 消費者庁消費者情報課地方協力室
警察庁生活安全局生活経済対策管理官、刑事局捜査第二課
金融庁監督局証券課、総務企画局企業開示課

60. 「絶対儲かる」「返金保証で安心」とうたう情報商材に注意！
—情報商材モール業者を介して購入した事例から見る問題点—

公表日: 平成22年3月17日

概要: インターネットを介して購入する情報商材に関する相談が急増している。中でも「確実に儲かるという広告を見て購入した。書かれていた通りに作業したのに収入にならない」など商品の内容に関するトラブルが目立っている。

どのような情報が得られるのかは購入し、中身を見るまでわからないため、実際に得られる情報が考えていたものではないケースがみられることや、「確実に収入が得られる」「確実にモテる」等、利益や効果が確実であるかのような表示がみられるなど、表示や謳い文句に関する問題点が見られた。また、収入を得るための開業資金、情報を継続的に得るための月額更新料など、事前に説明のなかった費用がさらに必要になる場合があったり、消費者が広告や情報商材に記載されている販売者の電話番号やメールアドレスに連絡しても一切連絡が取れない場合が見られるなど、多くの問題点があったことから、今回はモール業者を介して情報商材を購入した際に生じたトラブルの問題点を整理し、消費者に情報提供した。

要望先: —

情報提供先: 消費者庁消費者情報課地方協力室
経済産業省商務情報政策局取引信用課
経済産業省商務情報政策局情報経済課
警察庁生活安全局生活経済対策管理官
社団法人日本クレジット協会
日本クレジットカード協会

61. 子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果—カドミウム、鉛の溶出について—

公表日: 平成22年3月25日

概要: カドミウムの溶出は、調べた中では国際標準化機構の玩具規格を超えるものはなかった。鉛の溶出については、食品衛生法の金属製アクセサリー玩具の方法で調べたところ、法令違反ではないが、9銘柄で一定量(90 μ g/g)を超える溶出が認められた。

この結果、消費者庁は、子ども用金属製アクセサリーの誤飲による子どもの健康被害を防止するため、子ども用金属製アクセサリーの取扱いや管理について消費者へ注意喚起するとともに、社団法人日本玩具協会・日本百貨店協会・日本チェーンストア協会・東京装身具工業協同組合に対し、鉛を含有する子ども用金属製アクセサリーへ注意表示を行うことなどを要請(平成22年3月)。

要望先: —

情報提供先: —

62. スリングや抱っこひもなどの赤ちゃんの子守帯

公表日： 平成22年3月26日(FAX公表)

概要： 危害情報システムにはスリングや抱っこベルト、抱っこひも等(以下「子守帯」)に関する赤ちゃんの危害・危険情報が過去10年間で64件寄せられている。2010年3月12日にはCPSC(米国消費者製品安全委員会)による4ヶ月未満の赤ちゃんのスリング使用時の窒息の危険についての警告情報や、Health Canada(カナダ保健省)による注意喚起が出された。また、スリング使用時の横抱きによる股関節脱臼を引き起こす可能性があるとの医師の報告もある。上述のレポートの紹介などと併せ、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

63. 乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果

公表日： 平成22年3月30日

概要： 純正マットは全ての車種で固定できる構造になっており、固定して使用すればアクセルペダルへの干渉は認められなかった。固定していない純正マットや市販マットがずれた場合には、アクセルペダルがマットに干渉することがあった。アクセルが全開の状態では、ブレーキを強く踏んでも停止しないものもあった。

固定していない純正マットや市販マットがずれた場合には、アクセルペダルがマットに干渉することがあり、この場合、引っかかったままだと加速することがあったことから、アクセルよりもブレーキを優先させる機能(ブレーキオーバーライドシステム)の搭載を業界へ働きかけるよう行政へ政策提言した。また、業界へ対しても、市販マットはずれないように必ず固定フックなどをつけ、アクセルペダルに干渉しない形状にする、固定しなかった純正マットがずれてアクセルペダルに干渉することに関する改善等を含めた対応の検討、ブレーキオーバーライドシステムの搭載、消費者へ正しいフロアマットの使用方法を引き続き啓発することを要望した。

要望先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

社団法人日本自動車工業会

全国自動車用品工業会

一般社団法人自動車用品小売業協会

情報提供先： 経済産業省 製造産業局 自動車課

国土交通省 自動車交通局 技術安全部 技術企画課

ii. 事業者名を含めた公表

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、情報提供を行った事例のうち25件において事業者名を含む公表を行った。公表後には、当該事業者や事業者団体等により製品回収や販売停止、製品改善等の措置が取られるものもある。また、当該事業者から消費者へ返金が行われた旨の連絡も寄せられている。

- | | |
|-----|-----|
| No. | テーマ |
|-----|-----|
1. 「製品の不具合が目立つハロゲンヒーター（平成20年11月19日公表）」の追加情報について
 2. 女児の目にボタン電池が！－電池のサビ等により入院手術 著しい視力低下－
 3. 公道走行できるという四輪バギーの安全性－インターネットで販売されているもの－
 4. 犬用リードの強度
 5. 歩行補助車（シルバーカー）の安全性
 6. 自転車の荷台の強度－幼児座席を安全に使用するために－
 7. 水槽用ヒーターの空焚きによる火災に注意！
 8. 注意！自転車用傘ホルダーに差し込んでいた傘が車輪に巻き込まれ 大けが！
 9. 体に良いとうたうゲルマニウム使用のプレスレット
 10. 睡眠時の冷却効果をうたったジェル入りマット－その効果と持続性を調べる－
 11. 調理器具の安全性 その1「電気ミキサー」
 12. 調理器具の安全性 その2「スライサー」
 13. 年会費が有料となったETCカードに関する紛争
 14. 家庭用オゾン発生器の安全性
 15. 金魚の飾りセットに鉛のおもり！－鉛中毒の危険性、小児科医からの警告－
 16. 電子レンジやIHヒーター等で加熱する湯たんぼの安全性
 17. インターネット通信販売での子犬の引渡しに関する紛争
 18. ウイルス対策をうたったマスク－表示はどこまであてになるの？
 19. 名刺広告掲載の電話勧誘トラブル－しつこい勧誘、承諾していないのに請求されることも－
 20. ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカウントアメーバに対する消毒性能－使用実態調査も踏まえて－
 21. 経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争
 22. 競馬予想ソフトの解約に関する紛争
 23. 折りたたみ自転車（スポーツタイプ）のハンドルの固定力不足に注意！－転倒し鎖骨を骨折する重大事故が発生－
 24. 商号変更後・会社解散後も旧社名で社債を発行する業者－アフリカントラスト、アフリカパートナー名の社債には手を出さないで－
 25. 乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

i. 利便性向上のための取り組み

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度には、コンテンツの追加や新規コーナーの開設により内容の充実を図った。また、目指す情報へのアクセスをスムーズにするためコンテンツの分類の見直しやトップページのデザインリニューアルについて検討を行うなど、利用者の利便性の向上を図った。

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

(平成21年度に新規開設・リニューアルしたコーナー)

- ・ 「相談データベース」リニューアル・移管
- ・ 「見守り情報(子どもリンク集)」の追加
- ・ 「苦情相談」コーナーの再開
- ・ 「ADR概要コーナー」の開設
- ・ 「中央省庁からのお知らせ」消費者庁追加
- ・ 「全国の消費生活センター等」携帯版への消費者ホットライン追加
- ・ 「トラブルメール箱FAQ」の分類化

ii. ホームページによる情報の迅速な提供

－年度計画内容－

緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度には、新型インフルエンザの流行のほか、未公開株に関する消費者被害が相次いだことから、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。

- ・ 「新型インフルエンザ関連情報」
- ・ 「自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください」
- ・ 「古い消火器の破裂事故が起きています」
- ・ 「国民生活センターを語る業者にご注意」
- ・ 「国民生活センターをかたる未公開株の電話にご注意」

イ. 出版物

i. 「月刊国民生活」の発行

－年度計画内容－

消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行する。

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

「月刊国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した(年間特集テーマは別添資料8参照)。

ii. 「月刊国民生活」読者へのアンケート調査

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度における購読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施し、満足度については5段階評価で「4.3」を得た。(アンケート調査票は別添資料9を参照)。

- 実施時期：平成22年2月
- 対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名
- 回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、メール
- 回収率：64% (回答者数96名)

iii. 「くらしの豆知識」の発行

—年度計画内容—

国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。

◎業務の概要

「くらしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和47年2月に初刊(1973年版)後、毎年刊行し、平成21年9月に刊行した2010年版で38冊目となった。

◎年度計画実施状況

未曾有の世界不況に伴う生活の厳しさが身近な問題となっていることを踏まえ、2010年版の特集テーマを「くらしのセーフティネット」とした(各章の内容については、別添資料10参照)。

「くらしの豆知識」については、これまで読者から「具体的な相談事例が紹介されていると理解しやすい」といった意見が寄せられているため、相談事例を多く掲載している。

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

ウ. 高齢者や障がい者への情報提供

i. メールマガジンの発行

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度には、「見守り新鮮情報」を25回、「子どもサポート情報」を

1 3回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

発行日	タイトル
2009. 4. 10	インターネットバンキングを利用した、新手の振り込み詐欺にご用心！
2009. 4. 27	テレビショッピングは、印象だけで購入を決めない！
2009. 5. 14	「購入しないと不幸になる」と脅され、高額な掛軸を契約
2009. 5. 27	細工して通話不能に！電話機の悪質な訪問販売
2009. 5. 28	「新型インフルエンザの薬あります」と突然の電話
2009. 6. 17	ご成婚 50 周年のお祝い、と天皇皇后両陛下の写真が送られてきた！
2009. 6. 26	「床下換気扇部品代の前払い」と手持ちの現金をだまし取られた
2009. 7. 13	「買い取りのサクラ」で投資欲をあおる転換社債！
2009. 7. 23	念を押したのに元本割れ…個人年金保険の銀行窓口販売
2009. 8. 7	「福祉」「障がい者」で出資金を要求！
2009. 8. 25	強引な床下点検。「水漏れ」と言って、高額の現金を請求
2009. 9. 1	地震に備え、家具の転倒防止を！
2009. 9. 8	「高く買い取る」につられ、多数の美術品を購入
2009. 9. 16	金融庁の「お墨付き」と思わせ、未公開株を買わせる！
2009. 10. 15	暖房機器のリコール社告-冬が来る前に暖房機器を点検しましょう(2)-
2009. 11. 5	古い消火器は危険！腐食による破裂事故あい次ぐ
2009. 11. 27	買い物や散歩のお供「歩行補助車」でケガ
2009. 12. 25	お菓子を食べたらせっけんだった！
2010. 1. 18	カニもクーリング・オフできるようになったんです！
2010. 1. 28	「廃品回収」と訪問し、トラックに載せた後で法外な請求！
2010. 2. 15	骨折・やけど・突然死…お風呂での危険！
2010. 2. 26	排雪業者がきてくれず、雪に埋もれてしまった
2010. 3. 4	押し売り！気がついたら、高額なみかんを大量に買わされていた
2010. 3. 18	アフリカントラスト、アフリカパートナーの社債に手を出すな！
2010. 3. 26	お得なはずの商品券、倒産すればただの紙くず！

子育て支援情報「子どもサポート情報」

発行日	テーマ
2009. 4. 30	身の回りのものが子どもの口、鼻、耳、眼に！
2009. 5. 13	飛び出したボタン電池が子どもの目に！-電池のサビで手術 視力が低下-
2009. 6. 30	自転車の幼児座席が荷台ごとはずれてケガ！原因は？
2009. 7. 21	親が知らぬ間に！ネット上の着せ替えゲームで高額請求
2009. 8. 5	夏休み！釣り針による事故にご注意
2009. 9. 11	自転車が加害者になる事故が増えています
2009. 10. 19	歯みがき中の思わぬ事故！
2009. 10. 28	子ども用製品のリコール社告-この製品をお持ちではないですか？-
2009. 11. 11	触るな危険！古い消火器で大ケガ
2009. 12. 11	天窓・ガラス屋根が割れて子どもが墜落、大ケガ！
2010. 1. 15	「無料」のはずが高額請求！オンラインゲームでトラブル
2010. 2. 19	「目が痛い！」お菓子の袋でケガ
2010. 3. 3	ブーツのボンボン飾りがからまり、転倒！

ii. メールマガジンの配布

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、全国で啓発活動を行う民生委員や介護関係者等に配布した。また、リーフレットを誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、国民生活センターホームページ上に掲載した。

なお、国民生活センターではホームページや出版物による情報提供のほか、内閣府から平成20年度に移管された事業「消費者問題出前講座」を実施し、高齢者等を対象に消費者問題について出前講座を行う消費者問題の専門家を全国1,500カ所に派遣した。また、高齢者や若者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、平成21年度にはリーフレット「あなたの財布が狙われている」と「うちのとなりはトラブルだらけ!？」を作成・配布し、全国の消費生活センターや大学において活用されている。

③消費者庁の行う注意喚起への協力

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

消費者庁から協力要請があった「未公開株」に関する注意喚起については、「見守り新鮮情報」に掲載したほか、メールマガジンによる配信を行った。このほか、消費者安全法の重大事故に係る公表をもとに、「古い消火器の破裂事故」について編集を行い、「見守り新鮮情報」への掲載やメールマガジンで配信した。

(3) 苦情相談の充実・強化

平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」において、国民生活センターは事業者と消費者の間に生じた苦情の処理のあっせん及び相談における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする定められた。

これを受け、国民生活センターでは各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援するための相談（経由相談）を受けるとともに、消費者から直接寄せられる相談（直接相談）へ対応している（相談処理の流れについては別添資料11を参照）。経由相談及び直接相談の受付件数は下記のとおり。

表：経由相談及び直接相談の受付件数

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
経由相談	4,179	4,373	5,541	4,697	5,317
直接相談	4,112	4,123	4,056	5,144	4,672
合計	8,291	8,496	9,597	9,841	9,989

① 苦情相談

ア. 経由相談

i. 専門的な相談への対応

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

専門的な相談の充実・強化を図るため、国民生活センターでは金融・保険、情報通信、特商法等の分野について専門のチーム制を設け、外部の専門家を招いた学習会や事例検討会を開催し、情報の共有や研鑽に努めている。

◎年度計画実施状況

平成20年度に引き続き、職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設け、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか、特商法や割取法、相談処理の方法に関する学習会を開催し、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。

(専門チーム)

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

(専門チームにおける取組み)

○特商法チーム

- ・ インターネットを利用した手軽な副業として相談が増加しているアフィリエイトやドロップシッピングについて、IT専門家を招いた学習会や弁護士へのヒアリング等を実施し、注意喚起につなげた。
- ・ 仕事を紹介するといった高額な資格取得用教材を販売する業者に関するあっせん内容を関連省庁へ情報提供した結果、当該業者が逮捕された。
- ・ 消費者相談の実態を踏まえた消費者対応のあり方について、大手クレジットカード会社と意見交換を実施した。

○ 金融、保険チーム

- ・ 執拗な劇場型電話勧誘で高齢者に契約させ、解約に応じない元本保証をうたった自社債の販売業者についてあっせんを実施。弁護士及び法学者等へのヒアリングを踏まえ、事業者名を公表した。

- ・ クレジットカードのリボリング払いについて、法学者を招いた学習会や関係省庁との情報交換を開催。消費者へ注意喚起するとともに、業界団体へ改善を要望した結果、啓発資料が作成・配布された。
- ・ 弁護士や専門家を招き、新しい金融商品取引法制や電子マネーに関する学習会を実施した。

○ 情報通信チーム

- ・ 動画配信サービスに関する消費者トラブルに関し、特に問題の多い事業者に対して勧誘上の問題点を指摘し、改善の要望を申し入れた結果、具体的な改善対策の回答が示された。
- ・ その他、電気通信事業法のガイドラインの解説、携帯フィルタリング等について外部の専門家を招いて学習会を実施した。

ii. 苦情相談への対応

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度に受付けた相談9,989件のうち、経由相談は5,317件(53.2%)であった。

- ・ 移送：受付センターから国民生活センターに全て相談処理を移し、事業者交渉、相談者対応とも国民生活センターが行う。
- ・ 共同処理等：受付センターと国民生活センターが共同して処理を行い、あっせん解決を試みる（所掌官庁へ問合せや事業者からのヒアリングを含む）。

表：経由相談件数及び対応状況

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
助言	3,819	3,928	5,051	4,139	4,639
共同処理等	294	373	412	458	605
移送	13	10	38	52	19
その他(処理中を含む)	53	62	40	48	54
合計	4,179	4,373	5,541	4,697	5,317

(平成22年5月末日現在)

イ. 直接相談

i. 直接相談の実施

－年度計画内容－
消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費

生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。

◎業務の概要

国民生活センターの直接相談については、平成13年の特殊法人等整理合理化計画（平成13年12月18日閣議決定）において「直接相談を段階的に縮小し、最終的には地方公共団体の設置する消費生活センターからの経由相談に特化する」とされた。しかし、消費者行政推進基本計画（平成20年6月27日）において「国民生活センターは、国の中核的实施機関として、消費者相談（国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援）等を拡充する」とされた。これにより、国民生活センターでは消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施することとなった。

◎年度計画実施状況

平成21年度に受付けた相談9,989件のうち、直接相談は4,672件（46.8%）となった。

「独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）」において、直接相談を継続して実施するとされたことを受け、引き続き直接相談を実施し、相談の内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行なった。

ii. 土曜祝日における相談窓口の開設

－年度計画内容－

土日祝日に相談窓口を開設する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

相談窓口の開設に向け、消費者庁や既に土日祝日における相談を実施している自治体からヒアリングを行い、体制の検討やシステムの整備を行なった。

平成22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始にあわせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を開始した。

表：土日祝日相談の受付件数

	平成22年 1月	2月	3月
受付件数	794件	1,001件	1,077件

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

消費者からの直接相談に対応すると同時に、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる様々な問合せ等に専用窓口で積極的に対応し、平成21年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する苦情相談の件数は、1,421件となった。

また、平成20年11月から平成21年1月にかけて全国13都道府県で開催された「個人情報保護法説明会（消費者庁と共催）」のうち、4会場において国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明を行なった。

平成21年度受付の相談内容を見ると、「自分の個人情報が不正に取得されているのではないか」といったものが最も多く、次いで多いのが「個人情報を漏えい、紛失された」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、「個人情報相談に関する相談の概要」をまとめ、記者説明会を通じて情報提供した。

表：国民生活センターが受け付けた年度別苦情相談件数(問い合わせを除く)

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
件数	1,354	1,211	1,243	1,381	1,421

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

国民生活センターによる裁判外紛争解決手続(ADR)の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が平成21年4月に施行されたことを受け、重要消費者紛争について和解仲介手続を実施し、結果概要の公表を行った。

◎年度計画実施状況

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために平成20年5月に公布された国民生活センター法の改正を踏まえ、平成21年4月から施行された裁判外紛争解決手続(ADR)を実施するために体制を整備するとともに、重要消費者紛争について和解仲介手続を実施し、結果概要の公表を行った。

① 紛争解決委員会の開催等

平成21年4月1日に、特別委員25名を任命し、「重要消費者紛争」を指定した。(委員・特別委員については別添資料12を参照)

また、4月1日に開催された紛争解決委員会において、業務規程が決定され、その後、結果概要の公表等について審議を行うため、3回の委員会が開催された。

(参考)

- 第1回紛争解決委員会（平成21年4月1日）
 - ・業務規程について
- 第2回紛争解決委員会（平成21年8月7日）
 - ・結果概要の公表について
- 第3回紛争解決委員会（平成21年10月28日）
 - ・結果概要の公表について
- 第4回紛争解決委員会（平成22年1月25日）
 - ・結果概要の公表について

② 事前問合せ対応

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

(参考) 事前問合せ件数：640件

主な内容：預貯金・証券等、金融商品に関するトラブル
集合住宅、戸建住宅等、土地・建物・設備に関する
トラブル 等

③ 和解仲介手続等の実施

106件の和解仲介手続の申請を受け付け、うち57件について手続を終了した。重要消費者紛争に該当すると認められた46件のうち26件について和解が成立している。

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

(参考) 申請件数：106件

主な内容：金融・保険サービス
教養娯楽品
内職・副業 等（詳細については別添資料13参照）

④ 結果概要の公表

和解仲介手続が終了した案件のうち、31件について、国民生活の安定及び向上を図るため、記者説明会（3回）等を通じて、結果の概要を公表した（公表制度については別添資料14を参照、公表実績については別添資料15参照）。そのうち、11件については、和解仲介手続に合理的な理由なく協力が得られなかったものとして、事業者名を特定する情報を含めて公表した。

⑤ 広報活動

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

また、地方公共団体との連携を強化するため、情報共有スキームの構築について検討を開始するとともに、法執行（行政処分）の参考に供するために、東京都からの情報提供依頼に対し積極的に対応した。

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

（参考）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

最高裁判所（平成21年8月6日、平成22年3月5日）
（財）自動車製造物責任相談センター（平成21年8月6日）
東京都消費者被害救済委員会（平成21年8月11日）
東京簡易裁判所（平成21年9月29日）
（社）日本広告審査機構（平成21年12月11日）
（社）訪問販売協会（平成21年12月18日）
金融庁（平成21年12月24日、平成22年2月1日）
（社）通信販売協会（平成21年1月29日）
（社）損害保険協会（平成22年2月19日）
（社）生命保険協会（平成22年2月25日）

（5）関係機関との連携

国民生活センターでは、消費生活センターにおける相談処理を支援する観点から、消費生活センターに対しPIONEERの運営や苦情相談に係る情報を提供しているほか、「全国消費生活センター所長会議（平成21年5月22日開催）」や全国7ブロックで開催される「ブロック別消費生活センター所長会議」を通じ、消費者被害対応や連携関係のあり方等について積極的に情報交換を行っている。

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

①消費者庁

i. 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知

—年度計画内容—

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

表：消費者庁への情報提供件数（平成21年9月以降）

	直接相談	トラブルメール箱	病院情報
重大事故等	17件	9件 (うち危害情報1件)	295件
消費者事故等	— (※注)	39件	1,587件

(※注) 消費者事故はPIONEERへの登録により通知とみなされる

ii. 情報共有の実施

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

消費者庁が設立した9月以降、消費者庁との情報共有会議を15回開催し、情報共有会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。

iii. 関係行政機関への情報提供

－年度計画内容－

消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

消費者庁が設立した9月以降、消費者庁を通じて関係行政機関へ24件の情報提供を行い、関係省庁による業界指導等の対応がなされた。

平成21年度に公表した63件のうち、関係省庁及び業界団体による対応が確認できたものは以下のとおり。

(取引関係)

1. 高齢者が狙われている！「掛軸」の電話勧誘にご注意！（平成21年5月14日公表）
相談件数が最も多い事業者に対し、経済産業省が行政処分（12か月の業務停止命令）を実施（平成21年8月）。
2. 個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブルー高齢者を中心に相談が倍増ー（平成21年7月22日公表）
事業者団体によるガイドラインが作成されるなど、トラブル防止のための対策が取られた。
3. 未公開株のトラブルが再び増加ー「劇場型」「被害回復型」など新たな手口が次々登場ー（平成21年9月15日公表）
消費者被害の発生・拡大の防止を図るため、消費者庁を中心に「新たな詐欺的商法対策チーム」が設置され、その基本資料として調査結果が活用された。
4. ソーラーシステムの訪問販売のトラブルが増加ー「売電収入」や「補助金」の過剰なセールストークに惑わされないでー（平成21年10月7日公表）
消費者庁が経済産業省に対し、業界への改善措置等を要請（平成21年10月）。

5. 就活中の大学生はご注意ください！英会話教室やリクルート講座の強引な勧誘（平成21年11月4日公表）
消費者庁が文部科学省に対し大学等への周知徹底を要請（平成21年11月）。その後、相談の最も多い事業者に対し、消費者庁及び東京都が行政処分（6か月の業務停止命令）を実施（平成22年2月）。

（危害関係）

1. 強化ガラス製食器の破損事故—強化ガラスの種類によっては破損時に激しく破片が飛ぶことも—（平成21年7月22日公表）
社団法人日本硝子製品工業会より「自社のHPに啓発情報を掲載する」という回答が寄せられた。
2. まつ毛エクステンションの危害（平成22年2月17日公表）
消費者庁が厚生労働省に対し危害防止の徹底を要請する文書「まつ毛エクステンションに係る安全性の確保について」（平成22年2月17日）を发出。また、同日、厚生労働省はホームページに注意喚起を掲載した。

（商品テスト関係）

1. ウイルス対策をうたったマスク—表示はどこまであてになるの？—（平成21年11月4日公表）
消費者庁は、景品表示法の観点から業界指導を含めた対応を行なうこととともに、厚生労働省に対し、社団法人日本衛生材料工業連合会が必要な相談対応等を行なうよう通知。（平成21年11月）
2. ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカントアメーバに対する消毒性能—使用実態調査も踏まえて—（平成21年12月16日公表）
消費者庁は、厚生労働省に対し、角膜感染症の防止に資するよう、ソフトコンタクトレンズ用消毒剤を使用する際の正しい取扱方法等に係る対応を行なうよう要請（平成21年12月）。
厚生労働省は、一般社団法人日本コンタクトレンズ協会・財団法人日本眼科学会・社団法人日本眼科医会・日本眼感染症学会・日本コンタクトレンズ学会・各都道府県薬務主管部(局)及びソフトコンタクトレンズ用消毒剤製造販売業者に対し、ソフトコンタクトレンズ用消毒剤の適正使用等に関する情報提供を徹底するよう要請（平成21年12月）。
3. 子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果—カドミウム、鉛の溶出について—（平成22年3月25日公表）
消費者庁は、子ども用金属製アクセサリの誤飲による子どもの健康被害を防止するため、子ども用金属製アクセサリの取扱いや管理について消費者へ注意喚起するとともに、社団法人日本玩具協会・日本百貨店協会・日本チェーンストア協会・東京装身具工業協同組合に対し、鉛を含有する子ども用金属製アクセサリへ注意表示を行うことなどを要請（平成22年3月）。
4. 乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果（平成22年3月30日公表）
消費者庁は、アクセルペダル等に干渉することによる事故を防止するため、消費者に対し、乗用車用フロアマットの取扱いについて注意喚起するとともに、社団法人日本自動車工業会・全国自動車用品工業会・一般社団法人自動車用品小売業協会に対し、アクセルペダル等に干渉することによる事故を防止するため改善等を要請（平成22年3月）。
一般社団法人自動車用品小売業協会と全国自動車用品工業会は、注意喚起の店頭POPを作成し、自動車用品小売業協会加盟の1,300店舗へ配布し設置するとともに、フロアマットの改善へ向け「市販フロアマットに関する検討委員会」を設置（平成

22年3月)。

一般社団法人日本自動車工業会は、今後とも安全啓発に継続的に取り組む旨を回答するとともに、アクセルよりもブレーキを優先させる機能(ブレーキオーバーライドシステム)については、国土交通省の「安全基準検討会」に対し、技術的な協力を実施(平成22年4月)。

②消費生活センター

i. P I O-N E T運営に関する情報の配信

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」のリニューアルを行い、P I O-N E T運営に関する以下の情報を掲載した。

- ・ P I O-N E Tつうしん (13回)
- ・ P I O-N E T刷新に関する事務連絡 (110回)
- ・ 早期警戒指標 (10回)
- ・ その他 (センターコード一覧等)

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

- ・ 消費生活相談緊急情報 (24回)
- ・ 商品テスト結果概要 (12回)
- ・ 見守り新鮮情報 (86回)
- ・ 消費生活センター一覧 (10回)
- ・ 消費者庁からの掲載依頼情報 (38回)

ii. 「消費生活相談緊急情報」の発行

—年度計画内容—

「消費生活相談緊急情報」を引き続き発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するため、「消費者行政フォーラム」等に適宜、掲載する。併せて平成21年度より月2回発行する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度は「消費生活相談緊急情報」を計24回配信した。また、月2回配信した内容については印刷物にして1冊にまとめ、消費生活センター

へ配布した。

iii. 「製品関連事故情報」の発行

－年度計画内容－

「製品関連事故情報」を毎月発行する。また、平成22年度からの電子化情報発信に向け、「消費者行政フォーラム」内への専用コーナー設置に着手する。

◎業務の概要

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、国民生活センターは製品危害に対する相談処理等の情報を盛り込んだ「製品関連事故情報」を発行している。なお、「製品関連事故情報」は平成21年度から毎月発行することとしている。

◎年度計画実施状況

平成21年度は、これまで隔月発行であった「製品関連事故情報」を毎月発行し、各地の消費生活センター等へ配布した。

また、平成22年度からの電子配信に向け、消費者行政フォーラム内に専用のコーナーを設置すべく、低容量で効率的なフォーマットの調査を行った。

③国の行政機関

i. 関係機関への情報提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度は、関係行政機関から寄せられた772件の情報提供依頼へ対応した。行政機関からの情報提供依頼については、平成19年度以降、P I O－N E T端末が関係各省(10府省庁、2独立行政法人)に設置されたことにより、減少傾向となっている。

表：行政機関からの情報提供依頼件数

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
件数	634件	3,094件	2,830件	933件	772件

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

消費者庁	情報検討ネットワーク	3回
消費者庁	新たな手口による詐欺的商法に関する対策チーム	1回
内閣府	消費者委員会	1回
総務省	地上デジタル推進全国会議普及促進分科会	1回
総務省	電気通信消費者支援連絡会	2回
総務省	電気通信サービス向上推進協議会 携帯広告表示検討サブWG	4回

金融庁	貸金業制度に関するプロジェクトチーム	1回
金融庁	「苦情相談受付機関」との意見交換会	1回
金融庁	金融トラブル連絡調整協議会	1回
金融庁	集団投資スキーム（ファンド）連絡協議会	1回
国土交通省	社会資本整備審議会建築分科会	1回

④独立行政法人

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、テスト担当者会議等を下記のとおり実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行ったほか、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため機動的にNITEとはテスト担当者によるTV会議等を開催した。

また、技術協力の一環として、NITE及びNIHNの職員を国民生活センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱しているほか、当センターからはNITEの「JIS試買検査運営委員会」の委員委嘱、NIHNの「第11回公開セミナー」への協力にも対応し、技術的助言や知見を活用している。

なお、各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣するなどの連携も随時実施し、平成21年度には国民生活センターから計7回の派遣を行った。また、当センターが開催する消費生活相談員養成講座・短期コースには、NITEから1回、FAMICから2回講師が派遣されている。

【連携連絡会議等の開催状況】

平成21年

○5月15日 第1回テスト担当者TV会議（NITE）

議題

- ・ 双方が実施したテスト結果の共有と外部への情報提供の在り方
- ・ NITE製品事故情報の原因究明内容と受付情報の利用について

○5月26日 四者会議（NITE、経済産業省、内閣府）

議題

- ・ 消費者庁発足に向けた情報交換
- ・ 重大事故情報の報告、公表に関する連携強化について

○6月9日 第2回テスト担当者TV会議（NITE）

議題

- ・ 重大製品事故に係る事故品の取り扱いについて

○6月26日 第3回テスト担当者TV会議（NITE）

議題

- ・ 重大製品事故に係る事故品の取り扱いについて
- 10月1日 第4回テスト担当者TV会議 (NITE)

議題

- ・ 消費者庁設立に伴い、今後の協力体制・調整について
 - ・ 重大事故である自転車のテスト結果等
- 11月25日 第5回テスト担当者TV会議 (NITE)

議題

- ・ 役割分担に関する連携合意文書(案)について
- ・ 公表案件の確認について

平成22年

- 1月8日 第6回テスト担当者会議 (NITE)

議題

- ・ NITEの原因究明業務について

- 1月28日 連携連絡会議 (NIHN)

議題

- ・ 双方での健康食品の取り組み状況

- 3月29日 第7回テスト担当者TV会議 (NITE)

議題

- ・ 事業仕分けについての対応
- ・ 国センが実施した重大事故に関する商品テスト結果報告書をNITEへ情報提供するためのスキームについて

【講師派遣等の実施状況】

- ①6月9日 JIS試買検査運営委員会 (NITE)

工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で国民生活センターの知見を反映させた。

- ②6月18日 相談担当者研修 (FAMIC)

相談業務担当者を対象とした研修において、国民生活センターの相談処理の概要について講義。

- ③7月8日 地方公共団体職員等研修 (FAMIC)

食品等に関する情報提供業務支援のため、相談(製品関連事故など)の初期対応のポイントについて講義。

- ④9月11日 平成21年度消費生活センター等関係機関近畿ブロック連絡会議 (NITE)

事故情報収集結果、NITE原因究明結果などについて情報交換。

- ⑤9月30日 平成21年度消費生活センター等関係機関関東ブロック連絡会議 (NITE)

事故情報収集結果、NITE原因究明結果などについて情報交換

- ⑥10月7日 地方公共団体職員等研修 (FAMIC)

※9月に発足した消費者庁と国民生活センターの役割等について説明した。

- ⑦3月9日 JIS試買検査運営委員会 (NITE)

工業標準化法に基づく J I S マーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で国民生活センターの知見を反映させた。

⑤法令照会への対応

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

◎業務の概要

センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の4つがある。

- ①警 察：刑事訴訟法第197条第2項による照会（捜査関係事項照会書）
- ②裁判所：民事訴訟法第186条による照会（調査囑託）
- ③弁護士：弁護士法第23条の2による照会
- ④適格消費者団体：消費者基本法第40条第1項による照会

これらの照会事項は、悪質業者の逮捕・摘発を行うための捜査や消費者問題関連裁判の参考資料として活用されており、当センターがこれら法令に基づく情報照会に対応することは、間接的に消費者利益の擁護に繋がっている。

◎年度計画実施状況

法令に基づく照会は毎年増加しており、平成21年度に寄せられた照会は計701件となった。

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
弁護士会	206	209	209	238	352
警察	94	142	140	184	254
裁判所	14	21	20	9	43
適格消費者団体	—	—	16	35	52
合計	314	372	385	466	701

⑥情報公開

－年度計画内容－
情報公開請求に対して適切に対応する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,089件、保有個人情報に関する公開請求が3件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

また、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立3件（内閣府情報公開審査会に諮問中3件）についても適切に対応した。

表 年度別受付件数

	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
情報公開請求	580	800	811	958	1,089
個人情報請求	0	2	0	1	3

表 開示、不開示別件数

	開示	不開示(不存在)	取下げ
情報公開請求	988	100	1
個人情報請求	3	0	0

表 請求対象別件数

	消費生活 相談情報	相談部 関連情報	総務部 関連情報	経理部 関連情報
情報公開請求	1,085	0	1	3
個人情報請求	0	3	0	0

(6) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

i. 消費生活相談員等を対象とした研修への重点化

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

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

◎年度計画実施状況

平成21年度に開催した研修コース数は計70コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の66コースであり、全体の94%を占めている。消費生活相談へ対応するための最新情報や様々な手法等を内容に盛り込むことにより、研修を通じて全国消費生活センター等で消費者行政に従事する方々の活動への支援を行っている。

また、これと併せて企業の消費者志向の向上に資することを目的とした企業研修、消費者団体等の活動を促進する消費者研修、消費者教育の充実を図るための教員研修を実施することにより、これらの研修が消費者利益の擁護につながるものと考えている。

研修の概要は以下のとおり（コースごとのテーマ、開催地など詳細は別添資料16参照）。

①消費者行政職員研修（4コース、相模原で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
管理職講座	1	3日間	消費者行政の推進に必要な知識の習得に資する。「消費者行政一元化に向けた関係法の整備」「地方消費者行政更なる充実・強化のために」などについて講義および受講者間の意見交換により実施した。
職員講座	1	3日間	消費者行政の推進に必要な基礎的実務知識の習得に資する。「消費者政策をめぐる最近の動向」「地方消費者行政の課題と強化に向けた取り組み」などについて講義および受講者間の意見交換により実施した。
消費者教育に携わる講師養成講座	2	2～3日間	消費者講座の講師になるための知識および技法を習得するとともに講義の実演や演習を通じて実践的手法を学ぶ。「心が通う講座のヒント」の講義ほか受講者全員による講義の実演と講評などで実施した。

②消費生活相談員養成講座（22コース、地方開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
基礎コース	6	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な基礎的知識の習得に資するため「相談対応に必要な法律の基礎概念」「消費者行政の現状と行政における相談対応」などを以下の6会場で実施した。 ①東京②北九州③神戸④大阪⑤札幌⑥名古屋
実務コース	6	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な実務的知識の習得に資するため「相談の初期対応のポイント」「販売方法・契約に関わる相談事例研究」などを以下の6会場で実施した。 ①東京②北九州③神戸④大阪⑤札幌⑥名古屋
短期コース	10	5日間	消費生活相談に適切に対応するために必要な知識および技法を習得し、消費生活専門相談員の質の向上を図る。「消費者行政と消費生活相談員の役割」「消費生活相談のための法律知識」などを（社）全国消費生活相談員協会と共催し、以下の会場で実施した。 ①札幌②秋田③仙台④東京⑤名古屋⑥福井⑦大阪 ⑧広島⑨福岡⑩鹿児島

③消費生活相談員研修（33コース、相模原および地方で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費生活相談員・実務講座	1	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、必要な実務的知識・技法の習得に資するため、「消費者契約トラブル解決のための法律知識」「相談対応ロールプレイング」などにより実施した。

専門・事例講座	4	3日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。コース別に以下のテーマを設定して実施した。 ①特定商取引法・割賦販売法改正の要点 ②特定商取引法・割賦販売法改正の要点 ③金融・保険をめぐる消費者トラブル ④インターネット・ケータイをめぐる消費者トラブル
専門・事例講座(宮城県)	1	2日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。「特定商取引法・割賦販売法改正の要点」をテーマに実施した。
消費生活相談カード作成セミナー	2	2日間	消費生活相談情報の充実を図るため、消費生活相談カードの作成について講義および演習により実施した。
消費生活相談に関する学習会への講師派遣事業〔地方公共団体への講師派遣事業〕	22	1日間	都道府県・政令指定都市が主催する消費生活相談業務に関連する学習会に有識者等を派遣し、消費生活相談員等の学習の機会の支援を行うと共に、その充実を図る。都道府県・政令指定都市の希望に沿って22カ所に「相談員のメンタルヘルスケア」などのテーマに沿って講師を派遣した。
専門2日コース	3	2日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の会場でテーマを設定して実施した。 ①大阪：金融・保険をめぐる消費者トラブル ②京都：特定商取引法・割賦販売法改正の要点 ③横浜：インターネット・ケータイをめぐる消費者トラブル

④企業研修・地域コース（7コース、地方開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
企業研修・地域コース	7	1日間	企業の消費者関連部門に所属する職員、消費生活相談員を対象に、地域における企業消費者窓口関連業務に必要な知識の習得に資する。全国主要都市で実施した。

⑤企業研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費者問題・企業トップセミナー	1	1日間	企業トップへの消費者問題への理解を深め、消費者志向の向上に資するとともに消費者問題および消費者行政の現状と課題について情報を提供する。「消費者庁創設と企業の消費者対応の展望」をメインテーマに基調講演とパネルディスカッションを実施した。

⑥消費者研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
全国消費者フォーラム	1	1日間	当面する消費者問題の現状と方向および消費者活動について、学習および報告、意見交換を行なう場を提供する。「消費者庁創設！消費者市民社会の確立をめざして」をメインテーマに分科会での実践活動報告・調査研究発表・討議と全体会議を実施した。

⑦教員・学生研修（2コース、相模原・東京で開催）

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

ii. 受講者へのアンケート調査

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

①消費者行政職員研修(4コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
管理職講座	1	76	4.8
職員講座	1	158	4.7
消費者教育に携わる講師養成講座	2	263	4.8

②消費生活相談員養成講座(22コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
基礎コース	6	445	4.8
実務コース	6	419	4.8
短期コース	10	1,182	4.8

③消費生活相談員研修(33コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費生活相談員・実務講座	1	63	4.7
専門・事例講座	4	1,211	4.8
専門・事例講座(宮城県)	1	100	4.8
消費生活相談カード作成セミナー	2	181	4.7
消費生活相談に関する学習会への講師派遣事業	22	1,177	4.6
専門2日コース	3	454	4.8

④企業研修・地域コース(7コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
地域コース	7	513	4.8

⑤企業研修(1コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費者問題・企業トップセミナー	1	228	4.2

⑥消費者研修(1コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
全国消費者フォーラム	1	540	4.4

⑦教員・学生研修（2コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費者教育学生セミナー	1	68	4.6
教員を対象にした消費者教育講座	1	45	4.7

また、平成21年度に受講者を派遣した全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等（226箇所）に対し、アンケートを行った結果（回収率47%）、評価の総平均は「4.8」となった。

アンケート結果（研修で学んだ内容が業務に役立っていると思われませんか？）

評価	回答項目	回答数
5	役立っている	89
4	多分役立っている	16
3	どちらともいえない	1
2	多分役立っていない	0
1	まったく役立っていない	0
	合計	106

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

【消費者行政職員研修に関する意見】

- ・ 5月に開催された研修に参加したが、4月に消費者行政の担当部署に初めて配属されて、何も分からない状態だったので、最近の動向や取組み、法体系や個別の法律の講義等が聞けて理解が深まり、大変役立った。
- ・ 2～3年で部署を異動する行政職員にとっては、管理職講座、職員講座といった新任者向けの研修は有益。
- ・ 消費者行政を行う上で必要な基礎知識の習得、最新の消費者問題の動向や他県の消費生活センター等の情報など、有意義な情報や手法を得ることが出来る。
- ・ レベルの高い講師による吸収しやすいカリキュラムが用意されており、法令、制度の概要の理解、消費者行政の課題の把握等、業務に必要な知識が短期間で習得でき、新任のスタートアップに大いに役立った。全国の消費生活センターから受講生が集まるため、情報交換ができて刺激になった。
- ・ 消費者教育の必要性について理解出来たこと。講師としての注意点は何を話すかに関わりなく重要であることが理解できたこと。
- ・ 講義はもちろん、他センターの方との情報交換の場としても役立っている。研修は実務の上でもモチベーションを高める上でも、大切な機会となっている。実践的な内容で、すぐに使える内容だった（消費者教育に携わる講師養成講座）。
- ・ 各県等の現状に関する情報が得られ、本県の業務の参考になっている。レジュメ、テキストがコンパクトにまとめられており、業務に活用出来る。各都道府県の方々との情報交換を行うことが出来、参考になった。年度の初期に、法律や現状について体系的に講座を受講出来、そこで習得した知識が実務に活かされていると考える。

【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・ 複雑で高度な相談が増えており、相談員に求められる専門知識と最新の情報を

- 得られる研修の機会は不可欠である。相談員同士の交流も含め、地域で起きた事柄を広い視野で理解できるので、実務に大変役立っている。
- ・ 地方センターで相談員1人体制のため、専門性の高い事例への知識の習得、最新情報の収集に役立っている。
 - ・ 学習したことで、事業者の問題点を指摘する自信がつく。相談者に対し、的確な助言が出来る。法改正にあたって、正確な知識を得られる。
 - ・ 相談業務に直結する特商法について、改正内容を確認出来たこと。相談の多いインターネットトラブルなどを研修でき、業務に活用できる。
 - ・ 本県の消費生活相談員は、研修等受講後においては消費者からの相談に対し、一層適切に対応出来ていると思える。
 - ・ 当センターでは経験年数の少ない相談員も多く、国センの研修に参加することで資質向上だけでなく、相談員としての心構え、モチベーションを高めることに、非常に役立っていると思われる。
 - ・ 地方では専門家がほとんどいない為、法解釈や業務に関する情報が入ってこない。研修で専門家から具体的な話が聞ける機会があり、有難いと思っている。
 - ・ 新法（改正法）の解釈を、分かりやすく説明してくれる。最新の事例について検討出来る。
 - ・ 法改正や新たな消費者被害への対処法など、時宜を得た内容で勉強出来るので、関心を持って講義を受けられるし、現場窓口で研修事例と同様の相談が入った場合、落ち着いて対応出来る。
 - ・ 毎回消費生活相談業務に活かせる内容の研修が実施されており、相談員にとって貴重な研修の機会となっている。受講者が資料を持ち帰り、センター内で知識を共有するなどして、センター全体の機能強化に役立っている。
 - ・ 最新事例を取り上げるので、即相談業務に活用できる。また判断力や交渉力、処理能力が培われる。
 - ・ 相談員に必要な知識や専門的な知識、先進的な事例の内容が多く、仕事に直結し役立つ。また、相談事例については、良い事例が多く役立っている。
 - ・ 法改正を自分で理解を深めるためには時間を要するが、講義を受けることで要点が理解でき、業務に生かすスピードが早まる。相談員のスキルが高まり、より充実した業務ができる。
 - ・ 法律の存在の基礎を知ること、助言の際に大いに参考になる。ケース・スタディは事例ごとに弁護士の助言を得ることで具体的に応用出来るので、とても参考になった。
 - ・ 業者とのあっせん交渉の場合に、どういう法的根拠でどのように話をしていくか、参考になることが多い。
 - ・ 知識だけでなく、実際の日々の業務にも役立つ講義内容で、大変良かった。また、講義の方法についても、穴埋めによる問題形式など、知識を習得しやすいよう工夫されている。
 - ・ 初めての研修でもとても分かりやすかった。他の県市町の状況も確認出来る良い機会であった。最新の事例であり、役に立っている。
 - ・ 業務に必要な専門知識が学べる。特に法改正等の情報は、個人で学び理解することは大変難しく、講座等でポイントを絞って受講できることは、大変良いと思う。
 - ・ 受講により理解が深まることはもとより、研修で配布される資料が実践に役立っている（他の相談員も利用できる）。
 - ・ 一つのテーマに対して、深く掘り下げて解説していただけるまたとないチャンス。基本が分かっていると、相談を受けても何が起きているのか見当がつくし、交渉のポイントが分かる。
 - ・ 時どきの情報が全国規模で得られるので、大変役立っている。改正法に関する最新の弁護士の解釈や事例等を学ぶことができ、実務に直結する内容だと思う。事例検討は、同様苦情を受けた時に役立つ。
 - ・ 相談への対応方法や事案の解決方法等の研修効果が、業務に反映されている。また、他県との意見交換等も有意義である。

- ・ 社会状況や情報通信関連の技術は日々変化しているので、専門家の講義はとも役に立つ。他のセンター相談員との事例検討は情報交換としても有益。
- ・ 住宅や通信等の分野で業界の方の話でなく、専門家からの法的見解が聞けて役立った。相談解決に必要な研修が多いが、時間が足りず突っ込みが不十分な講座もあった。

iii. 中小企業等を対象とした研修の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

特に企業内での研修や啓発事業等を行うことが困難な中小企業等の消費者関連部門に所属している方々や、消費生活相談員も幅広く対象とし、消費者行政の動向、企業の社会的責任やコンプライアンスの基本概念、消費者対応部門の役割等について弁護士や学識経験者等の講義と意見交換により研修を行う。

◎年度計画実施状況

新たな研修コースとして平成21年度においては、中小企業の消費者対応部門の職員等に対し、地方で以下の7コースを実施した。

会場	受講者数	主な内容
東京会場	171	・ 国民生活センターにおけるADRの概要 ・ 消費者・行政・企業の相互理解と信頼の構築に向けて ・ 消費者対応とコンプライアンス
札幌会場	29	・ 消費者行政の現況 ・ 企業の社会的責任（CSR）とコンプライアンス
大阪会場	121	・ 消費者・行政・企業の相互理解と信頼の構築に向けて （2会場共通カリキュラムで実施）
仙台会場	46	・ 消費者行政の現況 ・ 消費者・行政・企業の相互理解と信頼の構築に向けて
福岡会場	50	・ 消費者対応部門の役割と実践 （2会場共通カリキュラムで実施）
京都会場	38	・ 消費者行政の現況 ・ 企業の社会的責任（CSR）とコンプライアンス
名古屋会場	58	・ 消費者対応部門の役割と実践 （2会場共通カリキュラムで実施）

②消費生活専門相談員資格認定制度

i. 消費生活専門相談員資格の審査及び認定

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等において消費生活相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等を目的

に設けられた資格を認定する制度である。本制度は内閣総理大臣を長とする第23回消費者保護会議（平成2年）において相談業務に関わる公的資格制度として創設され、平成3年度から試験を実施している。

本資格は、消費生活相談に応じるために一定水準以上の能力・資質を持ち合わせていることを当センターの理事長が認定した者に与えるものである。

認定にあたっては、筆記試験と論文審査（第1次試験）、面接（第2次試験）を実施し、合否判定を行っている。

◎年度計画実施状況

平成21年度の第1次試験は平成21年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験（面接）を実施した。

第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成22年1月に消費生活専門相談員資格認定者として354人を認定した（都道府県別認定者は別添資料17を参照）。

平成21年度においては、消費者庁設立に伴い資格制度についてマスコミに多く取り上げられたことから、平成21年度の受験申込者数は1,563人と昨年度の749人から大幅に増加し、合格率は27%となった。

なお、国民生活センターでは、資格認定試験の受講者数を増やすため、新たに消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センターや受験対策講座を実施する全国消費生活相談員協会、生涯学習センター等の団体に配布した。また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、新聞や資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。また、昨年度に引き続き、国民生活センターホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図っている。

ii. 地理的条件に配慮した試験の実施

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

◎業務の概要

近年、消費生活相談業務の高度化、複雑化に伴い相談員の能力・資質の向上が課題とされているが、大都市以外の地域においては相談員の人材確保が難しい状況となっている。このような現状に対応するため、全国各地で資格認定試験を実施している。

◎年度計画実施状況

平成21年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験は、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、昨年度は15箇所での実施であったが、地方都市での開催を増やし全国22箇所の会場で実施した。なお、地方都市での開催割合は約7割（73%）であった。

開催地の内訳

大都市（三大都市圏） 6箇所	東京都、神奈川県、愛知県、石川県、大阪府、兵庫県
地方都市 16箇所	北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、広島県、徳島県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

iii. 資格更新のための講座の実施

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、6月～8月にかけて全国で資格更新講座19講座を実施した。平成21年度における更新者549人のうち、更新講座の受講による更新者は197人となった。

開催月	場所	更新者数
6月	東京	88人
	大阪	56人
	秋田	2人
	福井	0人
7月	札幌	3人
	仙台	6人
	東京（7回）	13人
	名古屋	5人
	大阪	9人
	広島	2人
	鹿児島	0人
	沖縄	1人
8月	福岡	12人

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

－年度計画内容－

消費者・企業向け研修への市場化テストの導入に向け、実施要項（案）を作成し、官民競争入札を導入する。

◎業務の概要

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

これらを踏まえ、公共サービス改革基本方針（平成19年12月24日閣議決定）において官民競争入札の対象とされた国民生活センターが実施する企業・消費者向けの教育・研修事業（「全国消費者フォーラム」及び「消費者問題・企業トップセミナー」）について、官民競争入札を導入することとした。

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、意見募集を経て官民競争入札等監理委員会本会議において議了された実施要項に基づき、以下のスケジュールに沿って官民競

争入札に参加し、所定の準備を経て事業を実施した。

日時	スケジュール
平成21年4月21日	国民生活センター総務部の発令により、官民競争入札の実施に関する事務を担当する役職員および官民競争入札の参加に関する事務を担当する役職員との情報遮断体制が確立される。
4月27日	官民競争入札等監理委員会本会議で実施要項(案)付議、議了。
4月30日	入札公告
5月19日	入札説明会に参加(相模原事務所中会議室)。
5月20日～6月24日	企画書作成
6月25日	入札書提出
7月24日	開札(相模原事務所中会議室) ※ 国民生活センターのみの応札となる。
8月20日	企画書の評価案および開札結果による総合評価案について、官民競争入札等監理委員会に付議、議了。
8月21日～	会場公募、講師選定等所定の準備を開始。
平成22年2月26日	消費者問題・企業トップセミナーを実施。5段階評価による受講者の満足度は4.2であった。
3月31日	全国消費者フォーラムを実施。5段階評価による受講者の満足度は4.4であった。

(7) 商品テストの強化

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

①生活実態に即した商品テストの実施

i. 商品テストの実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

年度内に97件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために16件の情報提供を行った(テスト概要は別添資料18を参照)。

実施した商品テストは以下のとおり。

	テーマ		テーマ
1	犬用リードの強度〔公表〕	50	子ども運動靴のかかと内部の突起による負傷
2	公道走行できるという四輪バギーの安全性―インターネットで販売されているもの―〔公表〕	51	サンダルを置いていたベランダが変色
3	歩行補助車(シルバーカー)の安全性〔公表〕	52	杖が折損し転倒により骨折
4	水槽用ヒーターの空焚きによる火災に注意！〔公表〕	53	乳児用ミトンで水ぶくれ
5	自転車の荷台の強度―幼児座席を安全に使用するために―〔公表〕	54	カラーコンタクトレンズで角膜上皮剥離
6	体に良いとうたうゲルマニウム使用のプレスレット〔公表〕	55	化粧品による皮膚障害
7	睡眠時の冷却効果をうたったジェル入りマット―その効果と持続性を調べる―〔公表〕	56	ステロイドの含有が疑われた化粧品
8	調理器具の安全性 その1「電気ミキサー」〔公表〕	57	ステロイドの含有が疑われた化粧クリーム
9	調理器具の安全性 その2「スライサー」〔公表〕	58	頭皮がかぶれたヘナ配合の白髪染め
10	家庭用オゾン発生器の安全性〔公表〕	59	にがみと舌にしびれを感じたデンタルフロス
11	電子レンジやIHヒーター等で加熱する湯たんぼの安全性〔公表〕	60	過熱し洗面台が溶けた電気かみそり
12	ウイルス対策をうたったマスク―表示はどこまであてになるの？―〔公表〕	61	ヘアアイロンで首にやけど
13	ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカントアメーバに対する消毒性能―使用実態調査も踏まえて―〔公表〕	62	ヘアドライヤーのブラシ部が外れやけど
14	折りたたみ自転車(スポーツタイプ)のハンドルの固定力不足に注意！―転倒し鎖骨を骨折する重大事故が発生―〔公表〕	63	温浴効果表示が疑われたセラミック板
15	子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果―カドミウム、鉛の溶出について―〔公表〕	64	塩素臭が強い部屋用除菌剤
16	乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果〔公表〕	65	家庭用オゾン発生器のオゾン濃度
17	カビが付いたカプセルタイプの健康食品	66	虫を誘引するソーラー式のライト(殺虫用品)
18	ジクロフェナクナトリウムの含有が疑われた健康食品	67	破損した携帯電話
19	卓上型IHクッキングヒーターのトッププレートが破損	68	大音量が発生した携帯電話
20	開閉ボタンが熱で変形した電気炊飯ジャー	69	携帯電話画面にひび割れ
21	調理中鍋底から発火した電気グリルなべ	70	携帯音楽プレーヤーの腐食
22	電子レンジ内部から発火	71	シュノーケルの排水弁が外れ溺れかける
23	強化ガラス製のフライパンのふたが飛散	72	水中眼鏡が目当たり大けが
24	取っ手の樹脂が焦げた圧力鍋	73	健康器具のゴムバンドに亀裂発生
25	片手鍋の中底に斑点状の白色物が析出	74	健康器具のゴムバンドに亀裂が発生し破断
26	片手鍋の取っ手が外れてやけど	75	幼児乗り物の端部で切り傷

27	スライサーで右手人差し指を負傷	76	玩具のヘリコプターの羽が外れ目に当たり負傷
28	スライサーで縫うほどのけが	77	猫が死亡したというペットフード
29	スライサーで指に大けが	78	水槽用ヒーターによる火災の可能性
30	表示が疑われたアルカリイオン水ができるというボトル	79	アロマキャンドルを置いた洗面台の棚が溶解
31	ビスフェノールAの溶出が疑われたアルミ製水筒	80	簡易ガスライターの金具が外れてやけど
32	魔法びんの中びんの破損	81	電子カードキーの電池切れでドアが開かなくなった軽自動車
33	鍋底に貼りついた鍋敷き	82	自動車の運転席シート（ヒーター内蔵）の座面が焦げてやけど
34	子ども用フォークの先端が破断	83	自動車の運転席シートが焦げて指先をやけど
35	スチームクリーナーによるフローリングの変色	84	ゴム臭が抜けない自動車用ハンドルカバー
36	ヒーター取り付け板が焦げた電気こたつ	85	最大荷重表示が疑われた自動車用油圧式ガレージジャッキ
37	のどや鼻の調子が悪くなったオイルヒーター	86	車両火災の原因と疑われた自動車用エコグッズ
38	オゾンを利用したエアコンのにおい	87	発熱したカーナビ用接続ケーブル
39	加湿器で女兒が手をやけど	88	ガソリン漏れがあったガソリン携行缶
40	目や鼻に刺激を感じた枕	89	「本革」表示が疑われたシートカバー
41	椅子が前に転倒し、左手首を骨折	90	自転車前ホークの付け根が折損し、顔などを打撲
42	元に戻ってしまうふとん圧縮袋	91	自転車のハンドルが外れて転倒し鎖骨骨折
43	組み立て式の書棚の棚が外れ床に傷	92	自転車のシートポストが折損し転倒
44	腰掛けに乗り、バランスを崩し転倒	93	自転車のペダルが折りたたまれて転倒し骨折
45	子ども用シートを取り付けた椅子が倒れて負傷	94	ベビーカーのハンドルフレームの折損
46	シャンプーで変色したゴム手袋	95	ねじが外れて折りたたまれたベビーカー
47	家庭用除湿剤でふとんにしみ	96	品質が疑われた漏電遮断器
48	やけどや感電の危険性を疑われた投込み湯沸器	97	シングルレバー混合水栓から出てきた緑色の異物
49	シリコン製のブラジャーによるかぶれ		

商品テスト結果により相談処理が行われた結果、スライサーで負傷した事案では被害者に治療費が支払われるとともに、事業者側が表示も含め製品改良の検討が行なわれた。また、自転車の前ホークの付け根が折損し負傷した事案では、治療費のほか、休業補償費等も支払われ、改善内容が示された。このほか、各地消費生活センターから商品代金の返金、治療費の支払いなど相談者が救済されたという報告が寄せられている。

また、記者説明会等を通じて公表した16件のうち15件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界・事業者に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。

○行政への要望

- ・ 公道走行できるという四輪バギーの安全性－インターネットで販売されている

ものー

- ・ 自転車の荷台の強度ー幼児座席を安全に使用するためにー
- ・ 体に良いとうたうゲルマニウム使用のブレスレット
- ・ 睡眠時の冷却効果をうたったジェル入りマットーその効果と持続性を調べるー
- ・ 家庭用オゾン発生器の安全性
- ・ ウイルス対策をうたったマスクー表示はどこまであてになるの？ー
- ・ ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカントアメーバに対する消毒性能ー使用実態調査も踏まえてー
- ・ 乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果

○業界・事業者への要望

- ・ 犬用リードの強度
- ・ 公道走行できるという四輪バギーの安全性ーインターネットで販売されているものー
- ・ 歩行補助車（シルバーカー）の安全性
- ・ 水槽用ヒーターの空焚きによる火災に注意！
- ・ 自転車の荷台の強度ー幼児座席を安全に使用するためにー
- ・ 体に良いとうたうゲルマニウム使用のブレスレット
- ・ 睡眠時の冷却効果をうたったジェル入りマットーその効果と持続性を調べるー
- ・ 調理器具の安全性 その1「電気ミキサー」
- ・ 調理器具の安全性 その2「スライサー」
- ・ 家庭用オゾン発生器の安全性
- ・ 電子レンジやIHヒーター等で加熱する湯たんぽの安全性
- ・ ウイルス対策をうたったマスクー表示はどこまであてになるの？ー
- ・ ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカントアメーバに対する消毒性能ー使用実態調査も踏まえてー
- ・ 折りたたみ自転車（スポーツタイプ）のハンドルの固定力不足に注意！ー転倒し鎖骨を骨折する重大事故が発生ー
- ・ 乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果

ii. 消費者庁への協力

ー年度計画内容ー

消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力をを行う。

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

消費者庁の依頼に応じ年度内に3件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために2件の情報提供を行った。

- ・ 子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果（平成22年3月17日公表）
- ・ 乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果（平成22年3月30日公表）

また、テストを実施したもののうち重大事故に該当するもの8件について、そ

の結果を情報提供した。

- ・自転車のハンドルが外れて転倒し鎖骨骨折
- ・加湿器で女兒が手をやけど
- ・腰掛けに乗り、バランスを崩し転倒
- ・水中眼鏡が目当たり大けが
- ・自転車のシートポストが折損し転倒
- ・自転車のペダルが折りたたまれて転倒し骨折
- ・子ども用シートを取り付けた椅子が倒れて負傷
- ・片手鍋の取っ手が外れてやけど

iii. 商品テスト分析・評価委員会の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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29回開催し、商品テストデザイン及びテスト結果について評価を受け、この意見を反映させた。また、これと同時に今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実につなげた（委員名簿については別添資料19、委員会及び分科会実施状況については別添資料20を参照）。

(主な助言とテスト業務への反映)

- ・平成21年度に実施するテストの課題について、「家庭用オゾン発生器の安全性」はオゾン濃度をコントロールしているとは考えにくく問題であるほか、「電気ミキサー」は悲惨な事故が多く発生しており、刃が露出した状態では電源が入らない対策を業界へ要望する必要があるなどの意見を受け、テストや報告書に反映させた。また、消費者庁設立後も国センが自立性、自主性を持ち、迅速に事業者名の公表を従来どおり情報発信することが重要との意見を踏まえ、消費者庁依頼のフロアマット等を緊急的に実施するなど積極的な公表を行った。
- ・「体によいとうたうゲルマニウム使用のプレスレット」の結果について、ゲルマニウムの純度の表現は全体の含有率とは異なるためその違いについて明確にする必要があること。また、事業者の人体への効果についての広告部分については事業者へその根拠のアンケートを実施した方が良いとのアドバイスを受け、アンケートを追加実施、報告書に反映させた。
- ・「ウイルス対策をうたったマスク」の結果について、マスクの面体の捕集率と同時に隙間からの漏れてしまうことを国民に知らせることが大切であり、その測定器等もある。とのアドバイスを受けて、漏れ率を追加試験し報告書に反映させた。
- ・「ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカントアメーバに対する消毒性能」の結果について、コンタクトレンズ学会関係の2大学の眼科から、アカントアメーバの消毒性能の評価方法、DNA検出した検体の考え方についてアドバイスを受け、報告書に反映させた。

- ・「公道走行できるという四輪バギーの安全性」の結果について、灯火の色など保安基準に明らかに適合しないものと、目視で判断するものなどは分けた方がよいというアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「電子レンジやIHヒーター等で加熱する湯たんぽの安全性」の結果について、「破れたら使用を止める」とは使用期限の概念とは異なり、事故になったら使用を止めるときとも考えられることから、「設計標準使用期限」を設けることも重要であるので、要望してもよいのではないかとこのアドバイスを受け、消費者が安全に使用できるように使用期限の表示を業界に要望した。
- ・「折りたたみ自転車(スポーツタイプ)のハンドルの固定力不足に注意！」のテスト結果について、一般の人が大丈夫と感じたときの締付けトルクを測定しておく必要があるとの指摘を受け、テストに反映させた。
- ・「乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果」の結果について、市販品マットを使用している消費者へのアドバイスをわかりやすく、また、アクセルが全開状態のときにブレーキを踏んでも止まらない車があることを消費者へ周知することは必要との指摘を受け、報告書に反映させた。さらに、制動距離の生データの記載は、測定方法や詳細なテスト条件が争点になりやすいので、今回は車両の挙動を示せばよいのではというアドバイスを受け、報告書に反映した。

②商品テストの効率的な実施

i. 関係機関との連携

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

- ・「自転車の荷台の強度」について、青山学院大学が有する耐久性のテスト手法や評価の考え方に関する専門的な知見をテストに活用した。
- ・「家庭用オゾン発生器の安全性」について、徳山大学が有するオゾンの有効性および危険性に関する専門的な知見をテストに活用した。
- ・「ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカントアメーバに対する消毒性能」について、日本コンタクトレンズ学会と共同研究を実施し、同学会が有するアカントアメーバの危険性等に関する専門的な知見をテストに活用した。

ii. 外部試験機関等への委託

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

必要なテストを効率よく実施するため、J I S（日本工業規格）や食品衛生法

などの公的な規格・基準に基づく定型的テストは、専門の試験検査機関にテストを委託するとともに、高度に専門的な知識や施設・機器などが必要なテストは、経験や知見を有する試験研究機関等へ委託する。

◎年度計画実施状況

食品衛生法やJ I S等の規格・基準に基づく定型的なテストは、(財)日本食品分析センターなどに43項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、取っ手(樹脂)等の熱分解温度の測定等の専門性が高いテストは、(財)化学技術戦略推進機構などに31項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。定型的なテストや専門的なテストを外部機関へ委託した主な事例は以下のとおり(外部試験機関等への委託は別添資料21を参照)。

○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・ 自動車用油圧式ガレージジャッキの強度試験(J I S)
- ・ 温浴効果をうたった鉱石のラドン濃度(鉱泉分析法指針)
- ・ ベビーカーの衝撃耐久試験(SG認定基準)
- ・ 漏れがあったガソリン携行缶のガソリン残留物の分析(J I S)
- ・ マスクの捕集効率(防塵マスク規格)

○専門性の高いテスト事例

- ・ 折損した杖の破断面観察、力学計算
- ・ ステロイドの含有が疑われた化粧品ステロイド分析
- ・ 頭皮がかぶれたヘナ配合の白髪染めの酸化染料の定量
- ・ 「本革」表示が疑われたシートカバーの革の判別

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

i. 商品テスト実施機関に関する情報の収集・提供

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度は、新たに2機関を登録するとともに24機関の試験に関わる内容や連絡先などの登録情報を更新した。また、消費生活センターから「健康食品に含まれる抗生物質」や「廃油を利用した石けんの成分」など様々な検査に関する外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介し、活用の促進を図った。

商品テスト実施機関の内訳と情報提供項目は以下のとおりである。

○情報提供した商品テスト実施機関(261機関)の内訳

- ・ 国や都道府県等の公的試験研究機関 91機関
- ・ 公益法人(財団法人、社団法人等)の試験研究機関 109機関
- ・ 民間の試験研究機関 55機関
- ・ 大学、大学附置研究所、大学利用機関法人 4機関
- ・ その他 2機関

○主な提供情報

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

ii. 商品テスト情報の収集・提供

<p>－年度計画内容－ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。</p>

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

消費生活センターが平成20年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2009年消費生活年報により消費生活センターに情報提供・共有することで相談処理等への活用を図った。（消費生活センターの商品テスト事例は別添資料22を参照）。消費生活センターの商品テスト実施状況は以下のとおり。

苦情処理テスト実施件数

実施機関	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	(被服品)クリーニング	(その他)クリーニング	合計
都道府県センター	114	219	110	41	40	21	6	4	10	250	7	822
政令指定都市センター	14	55	26	11	21	12	3	7	4	66	2	221
市区センター	17	97	24	21	13	10	8	2	7	78	2	279
合計	145	371	160	73	74	43	17	13	21	394	11	1,322

比較・試買テスト実施件数

実施機関	商品一般	食料品	住居品	被服品	土地・建物・設備	クリーニング	合計
都道府県センター	0	8	7	1	7	0	23

政令指定都市 センター	1	1	3	1	0	0	6
市区センター	0	1	3	2	0	3	9
合 計	1	10	13	4	7	3	38

(8) 中核機関としての役割強化

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成21年度においては、消費者庁設置関連法案の国会審議に際し、消費者トラブルの現状や国民生活センターによる情報提供の実績等に関する資料作成依頼等に適切に対応した。

また、地方消費者行政の充実に関し、地方公共団体等の積極的な取り組みに対する期待や消費者庁と当センターとの連携・協力の取り組みをまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」策定のために、消費者庁に設置された「地方消費者行政強化プラン策定本部」にオブザーバーとして参加した。

(9) 地方公共団体に対する支援

—年度計画内容—
地方の消費生活相談体制の強化を図るため、平成20年度に実施したモデル事業の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

地域の消費生活相談体制の強化のためには、最前線の市区町村窓口における相談担当者の実務能力向上を図ることが不可欠であることから、経験豊富な消費生活相談員392名を消費生活相談専門家(以下、専門家)として委嘱した。専門家は、経験の浅い相談員が一人で対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を下記の通り巡回し、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。平成21年度においては、47都道府県を通じて各市町村の巡回希望調査を実施し、289市町村に巡回訪問した。

実 施 期 間：平成21年7月～22年3月の9ヶ月間

巡回訪問先：45 都道府県の 289 市町村
巡回訪問回数：2,203 回

専門家が助言した内容は以下のとおり。

- ・相談処理への助言
- ・相談を受ける上での心構え
- ・消費者教育・啓発
- ・窓口強化・連携
- ・相談カードの書き方
- ・事例研究 等

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
別紙 1～3 参照。

4. 短期借入金の限度額

－年度計画内容－

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

該当なし

5. 重要な財産の処分等に関する計画

該当なし

6. 剰余金の使途

該当なし

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

該当なし

(2) 人事に関する計画

i. 常勤職員の増加抑制

－年度計画内容－

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

◎業務の概要

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努めつつ、業務量の増加に応じて適正な人員を配置することとしている。

◎年度計画実施状況

「紛争解決委員会」における和解の仲介等が円滑に実施されるための体制整備や消費生活相談専門家による巡回訪問事業の開始、P I O－N E T の刷新や「事故情報データバンク」の構築等、喫緊の重要課題に対応するために業務量が著しく増大していることから、常勤職員の増加抑制に努めつつ、これに対応するため、平成 21 年度中においては任期付職員を 6 人、非常勤職員を 10 人雇用した。

また、業務量の増加に応じて適正な人員を配置するなど、業務運営の効率化により、常勤職員については期首の 122 人から期末の 124 人とどめ、その

増加抑制に努めた。

表：職員数の推移

	職員数 (期首)	職員数 (期末)
平成 17 年度	119	115
平成 18 年度	115	116
平成 19 年度	114	114
平成 20 年度	117	120
平成 21 年度	122	124

ii. 職員の資質向上のための取組み

－年度計画内容－
職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

◎業務の概要

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

◎年度計画実施状況

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

組織・運営等に関する研修については、内部統制（4回）、業績評価（2回）、メンタルヘルス（2回）等に係る研修を行った。また、個々の業務に関連する研修については、「改正特定商取引法・割賦販売法（3回）」「健康食品の表示（6回）」「情報公開・個人情報保護制度の運用（1回）」「食品に関するリスクコミュニケーション（1回）」、「無機分析セミナー～ICP 発光分析法と原子吸光分析法を中心として～（1回）」等、専門機関の各種研修会に職員を派遣し研鑽を図った。

これらの研修への参加人数は延べ 423 名、研修の開催総件数は 9 7 件であった。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

P I O－N E Tシステムを効率的に運用するため、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約（平成 2 6 年度末までの約 5 年間の賃貸借契約）を締結した。

(4) 積立金の処分に関する事項

該当なし

VI. 財務の状況

1. 財務諸表の要約

① 貸借対照表

(単位：千円)

資 産 の 部		負 債 及 び 純 資 産 の 部	
科 目	金 額	科 目	金 額
流動資産	10,460,282	流動負債	10,586,261
現金及び預金	10,384,108	短期リース債務	159,563
その他	76,174	その他	10,426,697
固定資産	9,701,709	固定負債	886,982
有形固定資産	9,453,078	資産見返負債	464,756
無形固定資産	252	長期リース債務	422,226
投資その他の資産	248,378	(負債合計)	11,473,243
		資本金	
		政府出資金	9,166,546
		資本剰余金	△485,488
		利益剰余金	7,690
		(純資産合計)	8,688,748
(資産合計)	20,161,992	(負債純資産合計)	20,161,992

(注) 単位未満を切り捨てているので、合計とは一致しない場合がある。

② 損益計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
経常費用(A)	3,696,037
業務経費	3,128,560
人件費	913,908
減価償却費	214,488
その他	2,000,164
一般管理費	558,842
人件費	338,638
減価償却費	12,338
その他	207,865
財務費用	8,634
経常収益(B)	3,699,727
運営費交付金収益	3,376,372
自己収入	216,312
その他	107,042
臨時損益(C)	△149
当期総利益(B-A+C)	3,540

(注) 単位未満を切り捨てているので、合計とは一致しない場合がある。

③ キャッシュ・フロー計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	360,627
人件費支出	△1,326,745
運営費交付金収入	3,201,746
自己収入	196,123
その他収入・支出	△1,710,495
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△10,462,326
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△122,760
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	△10,224,459
VI 資金期首残高(F)	11,101,568
VII 資金期末残高(G=F+E)	877,108

(注) 単位未満を切り捨てているので、合計とは一致しない場合がある。

④ 行政サービス実施コスト計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務費用	3,479,724
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	3,696,037 △216,312
(その他の行政サービス実施コスト)	
II 損益外減価償却相当額	149,808
III 損益外減損損失相当額	—
IV 引当外賞与見積額	△7,358
V 引当外退職給付増加見積額	△82,832
VI 機会費用	122,145
VII (控除) 法人税等及び国庫納付額	0
VIII 行政サービス実施コスト	3,661,488

(注) 単位未満を切り捨てているので、合計とは一致しない場合がある。

■ 財務諸表の科目

① 貸借対照表

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

②損益計算書

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

③キャッシュ・フロー計算書

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

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

財務活動によるキャッシュ・フロー：
増資等による資金の収入・支出、債券の取得及び償還による収入・支出等、などが該当

④行政サービス実施コスト計算書

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

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

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

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

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

引当外退職給付増加見積額：

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

機会費用：

政府出資の純額に国債の利回りを参考にして、計算した機会費用の額が該当

2. 財務状況

(1) 財務諸表の概況

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

（経常費用）

平成 21 年度の経常費用は、3,696,037 千円と、前年度比 648,553 千円増（21.3%増）となっている。これは、平成 20 年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業の実施により 600,222 千円を執行したことが主な要因である。

（経常収益）

平成 21 年度の経常収益は、3,699,727 千円と、前年度比 647,596 千円増（21.2%増）となっている。これは、平成 20 年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業の実施により運営費交付金債務 600,222 千円を収益化したためである。

（当期総損益）

上記経常損益の状況及び臨時損失として固定資産除却損 149 千円を計上した結果、平成 21 年度の当期総利益は、3,540 千円となっている（前年度総利益は、4,150 千円である。）。

（資産）

平成 21 年度末現在の資産合計は、20,161,992 千円と、前年度比 349,404 千円減（1.7%減）となっている。これは、現金預金が 724,459 千円減（6.5%減）及び有形固定資産が 360,175 千円増（3.9%増）となったことが、主な要因である。

（負債）

平成 21 年度末現在の負債合計は、11,473,243 千円と、前年度比 203,136 千円減（1.7%減）となっている。これは、平成 20 年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業の実施等により運営費交付金債務が 413,468 千円減（△4.2%減）及び未払金が 276,279 千円減（23.9%減）等により流動負債が 663,335 千円減（5.9%減）並びにリース資産取得等により固定負債が 460,199 千円増（107.8%増）となったことが、主な要因である。

（業務活動によるキャッシュ・フロー）

平成 21 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、360,627 千円と、前年度比 9,489,343 千円減（96.3%減）となっている。これは、国からの運営費交付金収入が、9,640,625 千円減（75.1%減）となったことが主な要因である。

（投資活動によるキャッシュ・フロー）

平成 21 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、10,462,326 千円と、前年度比 11,103,955 千円減（1,730.6%減）となっている。これは、定期預金の預入が前年度比 9,500,000 千円増となったことが主な要因である。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 21 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、122,760 千円と、前年度比 63,166 千円減 (34.0 減) となっている。これは、リース債務返済による支出が減となったことが要因である。

表 主要な財務データの経年比較

(単位：千円)

区 分	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
経常費用	3,068,157	2,954,296	3,032,552	3,047,484	3,696,037
経常収益	3,062,837	2,948,013	3,481,860	3,052,130	3,699,727
当期総利益 (又は当期総損失 (△))	△5,320	△6,254	449,148	4,150	3,540
資産	9,510,880	10,001,193	9,733,041	20,511,397	20,161,992
負債	863,461	1,839,765	1,255,661	11,676,380	11,473,243
利益剰余金 (又は繰越欠損金 (△))	△5,757	△12,012	437,136	4,150	7,690
業務活動によるキャッシュ・フロー	454,854	459,554	199,759	9,849,971	360,627
投資活動によるキャッシュ・フロー	△32,632	△130,572	△188,261	641,628	△10,462,326
財務活動によるキャッシュ・フロー	△63,236	△112,794	△159,680	△185,927	△122,760
資金期末残高	727,890	944,078	795,895	11,101,568	877,108

② セグメント事業損益の経年比較・分析 (内容・増減理由)

(業務区分によるセグメント情報)

情報・分析業務の事業損益が前年度比 698 千円減 (15.8%減) となったのは、リース資産の債務の減、その他の業務に利益が生じているのは、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入を行なったためである。また、法人共通の事業損益は、リース資産の会計処理によるものである。

表 事業損益の経年比較 (業務区分によるセグメント情報)

(単位：千円)

区 分	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度
広報業務	△56	0	0	107	50
情報・分析業務	△5,263	△6,283	△2,883	4,426	3,728
相談業務	0	0	0	58	△46
商品テスト業務	0	0	0	0	0
研修業務	0	0	0	0	18
企画調整業務	0	0	0	0	0
ADR 業務	—	—	—	0	0
法人共通	0	0	452,191	54	△60
合計	△5,320	△6,283	449,308	4,646	3,689

③ セグメント総資産の経年比較・分析 (内容・増減理由)

相談業務の総資産は、12,683 千円と、前年度比 10,280 千円増 (427.8%増)、また商品テスト業務の総資産は 285,831 千円と前年度比 118,823 千円増 (71.1%増) となっている。これは、有形固定資産取得によるものである。情報・分析業務の

総資産は、670,467千円と前年度比364,425千円増（119.1%増）となっている。これは、リース資産取得によるものである。法人共通の総資産は、19,117,628千円と、前年度比842,823千円の減（4.2%減）となっている。これは、現金及び預金の減及び固定資産の減価償却等によるためである。

表 セグメント総資産の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

（単位：千円）

区 分	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
広報業務	67,146	56,602	46,914	64,011	62,873
情報・分析業務	359,249	614,196	440,629	306,042	670,467
相談業務	7,680	5,766	5,708	2,402	12,683
商品テスト業務	229,722	203,828	176,877	167,008	285,831
研修業務	18,974	17,056	12,946	7,691	6,575
企画調整業務	20,278	16,734	12,740	1,919	2,997
ADR業務	—	—	—	1,871	2,935
法人共通	8,807,827	9,087,009	9,037,223	19,960,451	19,117,628
合 計	9,510,880	10,001,193	9,733,041	20,511,397	20,161,992

④ 目的積立金の申請、取崩内容等

平成21年度の当期総利益は、3,540千円となった。これは、リース取引による損益に与える影響額によるものであることから、目的積立金の申請は行わない。

⑤ 行政サービス実施コスト計算書の経年比較・分析（内容・増減理由）

平成21年度の行政サービス実施コストは、3,661,488千円と、前年度比572,998千円増（18.6%増）となっている。これは、PIO-NET刷新に伴う外部委託費の像及び消費生活相談専門家巡回事業の実施による増及び自己収入等の増等により業務費用が前年度比559,627千円増（19.2%増）、損益外減価償却相当額が前年度比7,989千円増（5.6%増）及び機会費用が前年度比9,109千円増（8.1%増）となったことが主な要因である。

表 行政サービス実施コストの経年比較

（単位：千円）

区 分	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
業務費用	2,863,011	2,746,930	2,875,183	2,920,097	3,479,724
うち損益計算書上の費用	3,068,157	2,954,296	3,032,552	3,047,484	3,696,037
うち自己収入（控除）	△205,145	△207,365	△157,368	△127,386	△216,312
損益外減価償却相当額	294,087	168,461	133,197	141,819	149,808
損益外減損損失相当額	—	1,134	0	252	—
引当外賞与見積額	—	—	△1,818	△2,657	△7,358
引当外退職給付増加見積額	16,064	23,634	△71,283	△84,057	△82,832
機会費用	150,274	136,260	103,362	113,036	122,145
（控除）法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	3,323,437	3,076,422	3,038,640	3,088,489	3,661,488

(2) 施設等投資の状況（重要なもの）

- ①当事業年度中に完成した主要施設等
該当なし。
- ②当事業年度中に処分した主要施設等
該当なし。

(3) 予算・決算の概況

（単位：千円）

区分	平成 17 年度		平成 18 年度		平成 19 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	3,487,557	3,440,039	3,333,719	3,286,544	3,546,851	3,083,732
運営費交付金	3,234,757	3,234,757	2,971,585	2,971,585	2,803,118	2,803,118
事業収入等	252,800	205,282	252,800	207,528	252,800	157,546
施設整備費補助 金収入	—	—	109,334	107,430	490,933	123,068
支出	3,487,557	3,132,614	3,333,719	3,211,040	3,546,851	3,200,797
業務経費	1,684,732	1,617,789	1,702,281	1,609,169	1,541,703	1,440,784
一般管理費	386,197	236,125	244,026	288,413	235,021	343,082
人件費	1,416,628	1,278,700	1,278,078	1,206,027	1,279,194	1,299,614
施設整備費	—	—	109,334	107,430	490,933	117,315

区分	平成 20 年度		平成 21 年度		差額理由
	予算	決算	予算	決算	
収入	13,339,991	13,693,631	3,345,448	4,216,034	出版収入・利子収入増
運営費交付金	12,842,371	12,842,371	3,201,746	3,201,746	
事業収入等	143,702	127,574	143,702	216,525	
施設整備費補助金	353,918	723,686	—	—	
前年度からの繰越 金	—	—	—	797,762	
支出	13,339,991	4,188,515	3,345,448	3,825,798	前年度からの繰越による 増
業務経費	11,425,084	1,935,747	1,787,441	2,360,904	
一般管理費	227,970	226,841	221,131	212,348	
人件費	1,333,019	1,317,978	1,336,876	1,252,546	
施設整備費	353,918	707,949	—	—	

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

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

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

上記①の目標を達成するため、一般管理費予算額に3.0%の効率化を織り込むとともに、建物の総合管理業務の一般競争入札等により平成21年度予算額に対して決算額は△0.2%の効率化を図った。上記②の目標を達成するため、業務経費予算額（既定分）に1%の効率化を織り込むとともに、テレビ番組の提供事業の廃止及び情報システム機器借料の削減等、業務運営の効率化を図り、平成21年度予算額（既定分）に対して、決算額は前年度比△3.9%の経費の効率化を図った。上記③

については、平成17年度に対して△7.8%の削減となっている。

3. 事業の説明

(1) 広報業務

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

平成21年度における経常収益は、運営費交付金収益 213,653 千円、自己収入 119,433 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,980 千円となっている。平成21年度における経常費用は、人件費 170,251 千円、その他業務費用 162,835 千円、減価償却費 2,930 千円となっている。事業利益は、50 千円であり、これは固定資産除却に伴い、資産見返運営費交付金戻入を行なったことによるものである。

(2) 情報・分析業務

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

平成21年度における、経常収益は、運営費交付金収益 1,491,151 千円、自己収入 1,342 千円、資産見返運営費交付金戻入 38,029 千円となっている。平成21年度における経常費用は、人件費 162,258 千円、その他業務費用 1,330,235 千円、減価償却費 155,728 千円となっている。事業利益は、3,728 千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行なったことによるものである。

(3) 相談業務

相談業務は、消費者からの消費生活、個人情報に関する相談の受付・処理、各地の消費生活センターの相談処理の支援、消費者苦情処理専門委員会の運営及び相談処理を通じた情報提供を行っている。

平成21年度における、経常収益は、運営費交付金収益 300,338 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,118 千円となっている。平成21年度における経常費用は、人件費 155,017 千円、その他業務費用 144,896 千円、減価償却費 2,589 千円となっている。事業利益は、△46 千円であり、これはリース資産の会計処理によるものである。

(4) 商品テスト業務

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

平成21年度における、経常収益は、運営費交付金収益 252,560 千円、自己収入 1 千円、資産見返運営費交付金戻入 51,069 千円となっている。平成21年度における経常費用は、人件費 163,022 千円、その他業務費用 89,538 千円、減価償却費 51,070 千円となっている。

(5) 研修業務

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

平成21年度における、経常収益は、運営費交付金収益 153,308 千円、自己収入 40,059 千円、資産見返運営費交付金戻入 1,134 千円となっている。平成21年度における経常費用は、人件費 98,361 千円、その他業務費用 95,006 千円、減価償却費 1,116 千円となっている。事業利益は、18 千円であり、これは固定資産除却に伴い、資産見返運営費交付金戻入を行なったことによるものである。

(6) 企画調整業務

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

平成21年度における、経常収益は、運営費交付金収益 207,021 千円、自己収入 1,975 千円、資産見返運営費交付金戻入 489 千円となっている。平成21年度における経常費用は、人件費 71,208 千円、その他業務費用 137,788 千円、減価償却費 489 千円となっている。

(7) ADR業務

ADR業務は、平成21年度から行う重要消費者紛争の裁判外紛争解決手続を行っている。

平成21年度における、経常収益は、運営費交付金収益 142,147 千円、資産見返運営費交付金戻入 563 千円となっている。平成21年度における経常費用は、人件費 93,787 千円、その他業務費用 48,360 千円、減価償却費 563 千円となっている。

(8) 法人共通（管理業務）

管理業務は、当センターにおける総務及び経理に関する業務を行っている。

平成21年度における、経常収益は、運営費交付金収益 494,762 千円、自己収入（事業外収入） 53,499 千円、資産見返運営費交付金戻入 10,656 千円となっている。平成21年度における経常費用は、人件費 338,638 千円、その他事務所の管理等費用 208,001 千円、減価償却費 12,338 千円となっている。事業利益は、△60 千円であり、これはリース資産の会計処理に伴うものである。

－以 上－

平成 21 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 21 年度予算

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	決 算 額	差 額
収入			
運営費交付金	3, 202	3, 202	0
事業収入等	144	217	△73
前年度からの繰越額	—	586	△586
計	3, 345	4, 004	△659
支出			
業務経費	1, 787	2, 304	△517
一般管理費	221	221	0
人件費	1, 337	1, 253	84
計	3, 345	3, 778	△432

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

- 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 73 百万円増加しているのは、図書雑誌出版収入が購読者の増加により 34 百万円及び利子収入が 39 百万円、それぞれ増収となったためである。
 - 収入の「前年度からの繰越額」の実績額が 586 百万円発生しているのは、「地方支援事業」*を、平成 21 年度において執行した経費である。
- *「地方支援事業」は、平成 20 年度補正予算において措置された消費者政策強化対策に係る経費で、関係機関と調整のうえ、平成 21 年度から 3 年程度、地方消費者行政活性化事業を支援するとしている。
- 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、地方支援事業に係る経費を 586 百万円執行したためである。また、既定分については、電子計算機のシステムの借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことによるものである。
 - 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し 84 百万円減少しているのは、特別手当の支給月数を減及び人事院勧告を踏まえ給与のマイナス改定を行ったためである。

平成21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21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	3,456	3,696	△240
経常費用	3,456	3,696	△240
業務経費	1,658	2,000	△343
一般管理費	220	208	12
人件費	1,337	1,253	84
減価償却費	234	227	7
財務費用	7	9	△1
収益の部	3,460	3,700	△239
経常収益	3,460	3,700	△239
運営費交付金収益	3,189	3,376	△187
事業収入等	144	216	△73
資産見返運営費交付金戻入	128	107	21
経常利益	4	4	1
臨時利益	—	—	—
臨時損失	—	0	0
目的積立金取崩	—	—	—
当期総利益	4	4	1

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

1. 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、「地方支援事業」に係る予算を執行したためである。なお、既定分については、電子計算機のシステムの借料等削減やその他の経費の抑制を図った。
2. 収益の部の「運営費交付金収益」の実績額が計画額に比し増加しているのは、「地方支援事業」に係る予算を収益化したためである。
3. 「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、図書雑誌出版収入及び利子収入の増収によるものである。

平成21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21年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
資金支出	9,035	28,929	△19,894
業務活動による支出	4,521	3,037	1,484
投資活動による支出	4,011	24,892	△20,881
財務活動による支出	118	123	△5
翌年度への繰越金	385	877	△492
資金収入	9,035	28,929	△10,637
業務活動による収入	3,345	3,398	△52
運営費交付金による収入	3,202	3,202	0
事業収入等	144	196	△52
投資活動による収入	3,846	14,430	△10,584
財務活動による収入	0	0	0
前年度からの繰越金	1,844	11,101	△9,258

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

1. 資金支出の「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、地方支援事業の本格的な実施が、平成21年度からの実施となったことにより、業務経費の平成20年度未払金の支出として計上していた計画額が少なくなったためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の預入及び有形固定資産の取得のための支出が多かったためである。
2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び利子収入が増加したためである。また、「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の払戻による収入が多かったためである。