

## ま え が き

消費生活年報は、毎年の国民生活センターの活動の成果を紹介するとともに、消費生活関連の各種資料を収録して皆様にお届けしています。消費生活年報に収録されている資料は、消費者問題の研究や提言、消費者事件訴訟の証拠などとして活用されてきました。このたびお届けする『消費生活年報2011』は、主として2010年度のデータに基づくものです。本年報を、消費者問題にかかわる多くの方々に活用いただき、消費者被害の未然防止・拡大防止や調査・研究に役立てていただければ幸いです。

『消費生活年報2011』に収録されたデータから、2010年度の消費生活相談の特徴がいくつか見て取れます。消費生活相談情報の総件数の減少傾向は続いています。架空請求を除く相談は6年ぶりに増加しています。相談窓口の増加や東日本大震災の影響などが考えられますが、その原因を探っていく必要があります。60歳代や70歳以上の相談の割合が増加しています。高齢化社会に向けた消費者被害対策がますます課題になっています。また、電話勧誘販売による相談が増加傾向にあり、不招請勧誘への対応が必要となっています。「アダルト情報サイト」「インターネット接続回線」などインターネット関連の相談が目立ってきています。情報化社会の進展への対応が求められてきています。

2011年3月11日に発生した東日本大震災では未曾有の被害がありました。被災された皆様には心よりお見舞い申し上げます。被災地における消費者被害や生活に関連する相談の支援のため、当センターでは、3月27日から被災地を対象とした通話料無料の電話相談である「震災に関連する悪質商法110番」を開設しました。

国民生活センターは創設から40年余の間、その時代に生じた消費生活に関わる諸問題に取り組んできました。2009年9月に、消費者庁が創設され新しい行政機関が誕生し、これによりわが国の消費者行政は、変革期を迎えています。当センターもこれに大きく影響を受けることになり、その事業と組織の在り方の見直しに関する議論が行われています。当センターの在り方は、消費者行政のこれからに大きく関わる議論でありますので、ぜひ、皆様と一緒に考えていきたいと思っております。

当センターの活動について今後ともご指導ご鞭撻をお願い申し上げます。

2011年10月

独立行政法人国民生活センター  
理事長 野々山 宏