

平成 22 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料 1	国民生活センターのあゆみ	1 頁
資料 2	独立行政法人国民生活センター中期目標	2～6 頁
資料 3	独立行政法人国民生活センター中期計画	7～17 頁
資料 4	平成22年度独立行政法人国民生活センター年度計画	18～27 頁
資料 5	消費生活相談情報の活用、分析（PIO-ALERT）	28 頁
資料 6	「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数	29 頁
資料 7	トラブルメール箱に情報提供された 代表的な事例のQ&Aテーマ一覧（平成22年度）	30～31 頁
資料 8	新聞等への掲載実績（平成22年度）	32～38 頁
資料 9	事業者名公表一覧（平成22年度）	39～40 頁
資料10	平成22年度発行の「月刊国民生活」特集テーマ一覧	41 頁
資料11	平成22年度「月刊国民生活」読者アンケート	42 頁
資料12	「くらしの豆知識2011」にて取上げた情報一覧	43～44 頁
資料13	平成22年度国民生活センターにおける相談処理の流れ	45 頁
資料14	国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿	46～47 頁
資料15	ADR申請事案の分野別状況等	48～49 頁
資料16	ADRの結果概要の公表制度について	50 頁
資料17	ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）	51～52 頁
資料18	平成22年度研修一覧	53～55 頁
資料19	平成22年度消費生活専門相談員資格認定試験結果	56 頁
資料20	平成22年度商品テストの概要	57～84 頁
資料21	商品テスト分析・評価委員会委員名簿	85 頁
資料22	平成22年度 商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧	86 頁
資料23	外部試験機関へ委託したテスト	87～91 頁
資料24	消費生活センターの商品テスト事例	92～94 頁
資料25	平成22年度決算額等（対前年度比較）	95～101 頁

## 国民生活センターのあゆみ

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

## 独立行政法人国民生活センター中期目標

平成20年 2月29日  
(変更)平成21年 9月 1日  
消費者 庁

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

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

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

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

## 1. 中期目標の期間

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

## 2. 業務の効率化に関する事項

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

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

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

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

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

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

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

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

(5) 保有資産の有効活用

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

### 3. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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

(1) 消費生活情報の収集・分析

① P I O—N E Tの刷新

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

全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O—N E T）を刷新し、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図る。P I O—N E T刷新システムの設計に当たっては、業務体系を再構築したうえで行う。

② 「早期警戒指標」の整備

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

③ 事故情報データベースの整備

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

④ 調査研究

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

(2) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

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

② ホームページ、出版物等による情報提供

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

③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

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

(3) 苦情相談

① 苦情相談

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

② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

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

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

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

## (5) 関係機関への情報提供

### ① 消費者庁への情報提供

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

さらに、消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

### ② 地方消費生活センターへの情報提供

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

### ③ 行政機関等との情報交流

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

### ④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

## (6) 研修

### ① 研修

地方消費生活センターの相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置き、その充実を図る。

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

### ② 消費生活専門相談員資格認定制度

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

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

### ③ 市場化テストの実施

企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。

## (7) 商品テスト

### ① 商品テストの実施

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

### ② 商品テストの実施機関情報の収集・提供

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

(8) 中核機関としての役割の強化

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

(9) 地方公共団体に対する支援

都道府県及び市町村に対し、教育・研修の機会の拡充等を始め、支援を強化する。

4. 財務内容の改善に関する事項

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

## 独立行政法人国民生活センター中期計画

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

## (序文)

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

## (基本方針)

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

## 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

## (1) 一般管理費及び業務経費

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

## (2) 人件費

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

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

## (4) 随意契約の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、監事による契約内容のチェックにより、

入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

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

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

① P I O - N E T の刷新等

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

② 「早期警戒指標」の整備

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を平成20年度に開発し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

③ 「事故情報データベース」の整備

- ・ 「事故情報データベース」を平成21年度までに構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用して、事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する。
- ・ 「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。

④ 「消費者トラブルメール箱」の運用

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

#### ⑤調査研究

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

### (2) 国民への情報提供の強化

#### ①報道機関等を通じた情報提供

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

#### ②ホームページ、出版物等による情報提供

##### ア. ホームページ

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

##### イ. 出版物

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

##### ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

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

#### ③消費者庁の行う注意喚起への協力

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

### (3) 苦情相談の充実・強化

#### ①苦情相談

##### ア. 経由相談

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

##### イ. 直接相談

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

#### ②個人情報の取扱いに関する苦情相談

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

### (4) 裁判外紛争解決手続の実施

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

### (5) 関係機関との連携

#### ①消費者庁

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

#### ②消費生活センター

- ・ 消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。
- ・ 現在月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を平成21年度中に月2回発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するために、「消費者行政フォーラム」に掲載する。
- ・ 情報提供の充実を図るため、「製品関連事故情報」の発行回数（現在は隔月発行）を順次増やして平成21年度中に毎月発行とする。また、情報提供の迅速性や利便性に資するために、平成22年度から「消費者行政フォーラム」に掲載する。

### ③国の行政機関

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

### ④独立行政法人

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

### ⑤法令照会への対応

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

### ⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

## (6) 研修の充実

### ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。
- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。

### ②消費生活専門相談員資格認定制度

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

### ③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

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

## (7) 商品テストの強化

### ①生活実態に即した商品テストの実施

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

## ②商品テストの効率的な実施

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

## ③商品テスト実施機関の情報収集・提供

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

## (8) 中核機関としての役割強化

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

## (9) 地方公共団体に対する支援

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

## 3. 予算（人件費の見積りを含む）、収支計画及び資金計画

別紙1から別紙3のとおり（省略）

## 4. 短期借入金の限度額

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

## 5. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

## 6. 剰余金の使途

### (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

- (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
- (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

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

平成20年度～平成24年度

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

(注) 金額については見込である。

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

(2) 人事に関する計画

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

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

(4) 積立金の処分に関する事項

なし

中期計画予算  
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	23,893
施設整備費補助金	354
自己収入	719
計	24,966
支 出	
業務経費	17,121
一般管理費	1,073
人件費	6,417
施設整備費	354
計	24,966

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

(注2) 運営費交付金収入及び業務経費には、平成20年度補正予算(第1号)により措置された「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費及び平成20年度補正予算(第2号)により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費が含まれている。

【人件費の見積り】

期間中総額5,008百万円を支出する。

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

【運営費交付金算定方式】

- ・ ルール方式とする。

【運営費交付金の算定ルール】

- ・ 毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

運営費交付金 = 人件費 + (業務経費 + 一般管理費) × β (消費者物価指数) - 自己収入 + ε (特殊要因増減)

人件費 = (基本給等 + 社会保険料負担金 + 児童手当拠出金) × α<sub>1</sub> × γ + 退職手当

基本給等 = 前年度の(役員報酬 + 職員基本給 + 職員諸手当 + 超過勤務手当)

業務経費 = 前年度の業務経費相当額 × α<sub>2</sub> × δ

一般管理費 = 前年度の一般管理費相当額 × α<sub>3</sub>

## 【注記】

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

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

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

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

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

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

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

## 【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

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

収支計画  
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	24,728
経常費用	24,728
業務経費	16,849
一般管理費	1,073
人件費	6,417
減価償却費	388
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	24,728
運営費交付金収益	23,621
自己収入	719
資産見返運営費交付金戻入	388
臨時利益	0
純利益	0
目的積立金取崩額	0
総利益	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【注記】

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

資金計画  
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	24,966
業務活動による支出	24,340
投資活動による支出	626
財務活動による支出	0
次期中期目標期間への繰越金	0
資金収入	24,966
業務活動による収入	24,612
運営費交付金による収入	23,893
自己収入	719
投資活動による収入	354
施設整備費補助金による収入	354
財務活動による収入	0
前期中期目標期間よりの繰越金	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 平成22年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成22年3月29日

独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第31条の規定に基づき、平成22年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

## 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

## (1) 一般管理費及び業務経費

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

## (2) 人件費

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

## (3) 給与水準

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

## (4) 随意契約の見直し

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

## (5) 保有資産の有効活用

- ・ 相模原事務所の施設の企画・管理・運営業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。
- ・ 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。

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

### (1) 消費生活情報の収集・分析・提供

#### ① P I O－N E Tの刷新等

- ・ 平成22年度より運用を開始する新P I O－N E T（以下「P I O－N E T2010」）の安定的な稼動を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況等を調査し、システムを改善する。
- ・ P I O－N E T端末の追加配備要望調査を実施し、その結果を踏まえて更なる追加配備を行う。
- ・ 都道府県及び政令市の消費者行政担当部局においてP I O－N E T2010が利用できるよう、回線敷設などの環境整備を図る。
- ・ 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等の動向に関する情報の収集・調査を行う。

#### ② 「早期警戒指標」の整備

- ・ P I O－N E T情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム」（仮称）を構築し、国や地方公共団体の消費者行政担当部局での運用に供する。

#### ③ 「事故情報データベース」の整備

- ・ 事故情報データベースの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。
- ・ 消費者庁との協議を踏まえて、インターネットを活用した事故情報の収集を開始する。

#### ④ 「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。
- ・ インターネットを活用した事故情報の収集開始に併せて、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。

#### ⑤ 調査研究

- ・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等を活

用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

## (2) 国民への情報提供の強化

### ①報道機関等を通じた情報提供

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

### ②ホームページ、出版物等による情報提供

#### ア. ホームページ

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

#### イ. 出版物

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

#### ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

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

### ③消費者庁の行う注意喚起への協力

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

## (3) 苦情相談の充実・強化

### ①苦情相談

#### ア. 経由相談

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

#### イ. 直接相談

- ・ 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。
- ・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。

#### ②個人情報の取扱いに関する苦情相談

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

#### (4) 裁判外紛争解決手続の実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

#### (5) 関係機関との連携

##### ①消費者庁

- ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。
- ・ 定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。
- ・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

##### ②消費生活センター

- ・ P I O－N E Tの安定的運用に資するため、「P I O－N E Tつうしん」を含むP I O－N E T運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。
- ・ 追加配備されたP I O－N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。
- ・ 追加配備されたP I O－N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

##### ③国の行政機関

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

#### ④独立行政法人

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

#### ⑤法令照会への対応

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

#### ⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

### (6) 研修の充実

#### ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。
- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。
- ・ 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。

#### ②消費生活専門相談員資格認定制度

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

#### ③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。

### (7) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

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

②商品テストの効率的な実施

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

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

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

(8) 中核機関としての役割強化

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

(9) 地方公共団体に対する支援

- ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員等を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画  
別紙1から別紙3のとおり。

4. 短期借入金の限度額

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

5. 重要な財産の処分等に関する計画  
計画なし

6. 剰余金の使途

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

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

計画なし

(2) 人事に関する計画

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

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

(4) 積立金の処分に関する事項

計画なし

## 平成22年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	3, 2 0 2
事業収入等	1 4 4
前年度からの繰越金	2, 9 1 6
計	6, 2 6 2
支出	
業務経費	4, 7 4 4
一般管理費	2 1 4
人件費	1, 3 0 3
計	6, 2 6 2

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【人件費の見積り】

1, 0 4 1 百万円を支出する。

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

## 平成22年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	6,326
經常費用	6,326
業務経費	4,544
一般管理費	209
人件費	1,303
減価償却費	260
財務費用	10
収益の部	6,327
經常収益	6,327
運営費交付金収益	6,076
事業収入等	143
資産見返運営費交付金戻入	108
經常利益	1
目的積立金取崩額	—
当期総利益	1

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

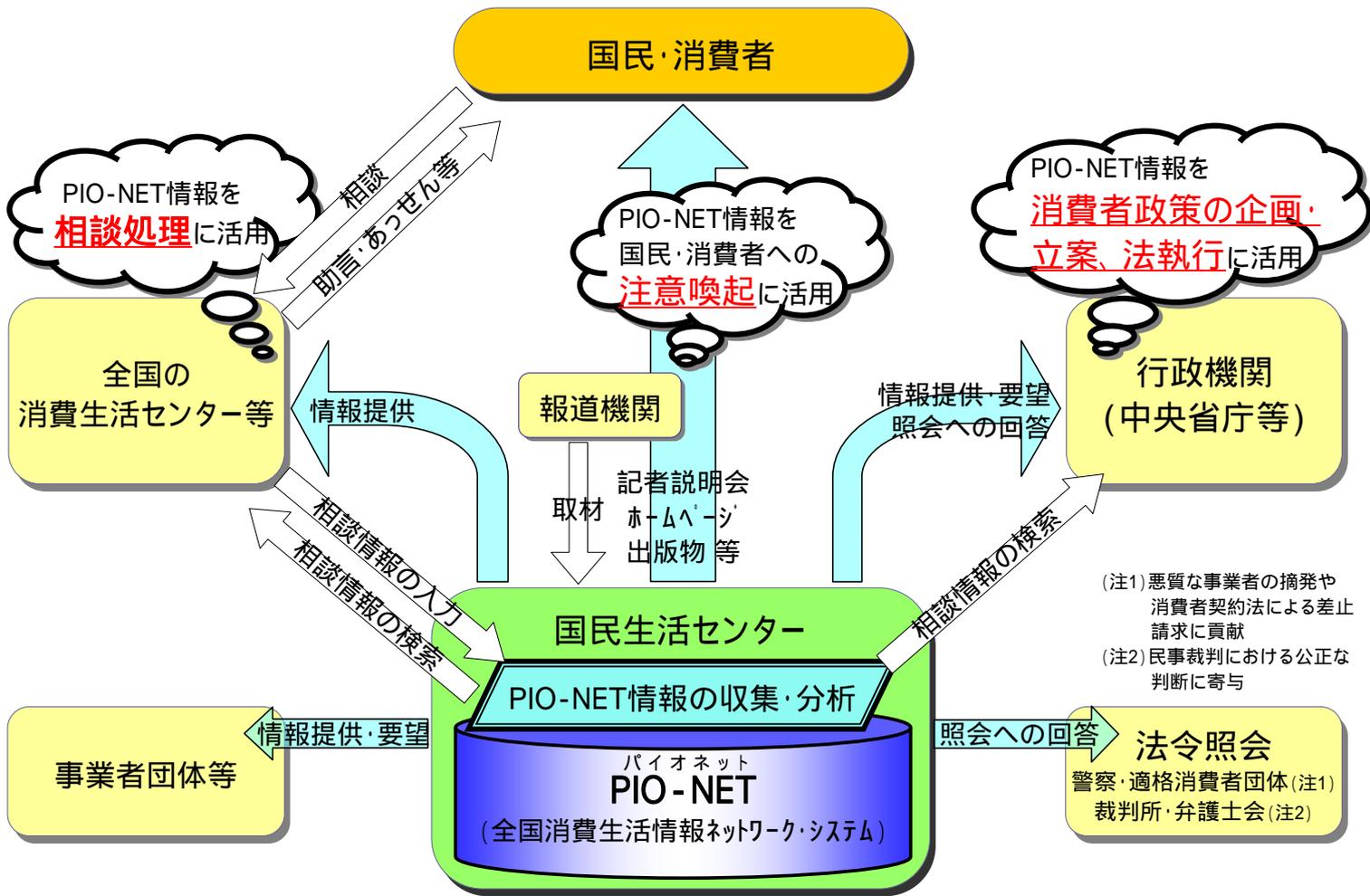
## 平成22年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	13,543
業務活動による支出	6,059
投資活動による支出	3,557
財務活動による支出	161
翌年度への繰越金	3,766
資金収入	13,543
業務活動による収入	3,345
運営費交付金による収入	3,202
事業収入等	144
投資活動による収入	3,515
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	6,683

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 消費生活相談情報の活用



## 消費生活相談情報の分析(PIO-ALERT等)

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

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

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

## 「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成22年度）

## 送信者の属性（年代別）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
件数	165	1,560	4,014	4,016	1,760	647	161
割合	1.3%	12.7%	32.6%	32.6%	14.3%	5.3%	1.3%

## 送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	8,299	4,024
割合	67.3%	32.7%

## 送信者の属性（職業）

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	7,299	2,093	1,461	1,006	464
割合	59.2%	17.0%	11.9%	8.2%	3.8%

## トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例のQ &amp; Aテーマ一覧（平成22年度）

	テーマ
1	ポイントサイトで貯めたポイントが換金できない
2	レンタルショップで借りたDVDを紛失して高額な金額を請求された
3	数年前に買ったスニーカーを再び履き始めたところ、1ヶ月ほどで靴底が割れ、壊れた
4	水道工事の見積もりを依頼したところ出張費がかかった
5	出会い系サイトで勝手に契約が自動更新されていた
6	在宅ワークの資料請求をしたら、高額なセキュリティ費用がかかると言われた
7	ポイントカードを紛失した。ポイントは失効、再発行はできないという
8	クレジットカードの審査が通らなかった。理由が知りたい
9	実の母親なのに中学生の子どもの利用明細を携帯電話会社が開示してくれない
10	勧誘電話が多くて迷惑している。自分の個人情報を無断で他人に提供するのは違法ではないか
11	E S T A（電子渡航認証）申請代行に注意
12	E S T A（電子渡航認証）申請代行に注意（情報更新）
13	電話での勧誘を一度断ったが、その後も電話がかかってくる
14	携帯電話を海外で使用したら、後日、高額の請求を受けた
15	タイヤ交換中にジャッキが倒れた！
16	高額なプロパンガスの使用料金
17	インターネットで購入した「ダイエット商品」を試したが、まったく効果がない
18	携帯電話を解約したところ、カメラ機能の利用やワンセグの視聴ができなくなった
19	心当たりのない懸賞金当選メールが届いた
20	入札する度に手数料がかかるオークションサイト
21	抵当権付のアパートを借りたが、入居後すぐに競売にかけられてしまった
22	マルチ商法に妻がはまっている。どうしたらよいか
23	生命保険に関して相談したい。
24	特定商取引法に違反する業者を通知する方法を知りたい。
25	身体・生命に関する消費生活上の事故情報を見たい。
26	プリペイドカードの残高が残っているのに、期限切れで払戻しできない。
27	ローラー付きシューズを履いている子どもと衝突した！
28	自宅を付近の地域地図の看板に掲載したという理由で代金を請求された
29	L Pガスの利用申し込みをしたところ保証金が必要といわれた
30	「在庫有」と表示があった商品をネット通販で注文したが届かない

3 1	航空券の申込みの際に間違った英字氏名を記入したため再発行に手数料がかかった
3 2	ドロップ SHIPPING の契約で高額なプランに変更させられそうになった
3 3	エステティックサービスの契約をした。途中で解約できるか
3 4	エステティックサロンのホクロ取りで顔の皮膚が陥没した
3 5	電話通信サービスのプラン変更を勧める電話が頻繁にかかってくる。迷惑なのでやめてほしい
3 6	インターネットオークションで商品を落札できなかったが、後日オークション外での取引を持ちかけられた
3 7	過去に受けた通信講座の受講記録を抹消するには手数料が必要だといわれた
3 8	雑誌の求人広告を見て応募したら、登録料を請求された
3 9	「電力会社からの依頼で電気料金プランの見直しをしている」という業者から電話があり、自宅に訪問してもらったが、実際はヒートポンプ給湯器設置工事の勧誘だった
4 0	「自作の短歌や俳句を新聞（雑誌）に掲載しないか」という電話があり、無料と思い承諾したところ、高額な掲載料を請求された
4 1	リサイクルショップで購入した自転車に乗っていたところ、窃盗容疑をかけられた
4 2	家電量販店独自の家電製品保証契約をしたが保証されない
4 3	洗面化粧台にケミカルクラックと呼ばれる亀裂が発生、修理は不可能だと言われた
4 4	海外宝くじに当選した可能性があるというダイレクトメールが届いた
4 5	社債購入を勧める証券会社の情報について消費生活相談窓口をかたる者から電話がかかってきた
4 6	ガソリンスタンドで給油した際「このままでは危険」とタイヤの交換を迫られた
4 7	電気設備の点検時「分電盤が汚れているので掃除しないと壊れる」と高額な清掃料を請求された
4 8	申し込んだ覚えのない検査キットが海外から送られて来た
4 9	クリーニング済みのダウンジャケットを着たところ、やけどのような症状になった
5 0	海外のネットオークションで購入したギターが輸入禁止の商品だった

# 新聞等への掲載実績(平成22年度)

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘一趣味につけ込む商法に注意一	毎日 産経 朝日 東京 日経	5	NHK (2回) TBS (2回) フジテレビ テレビ朝日 (2回)	7				
2	「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！一利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれが一	読売 (2回) 毎日 産経 (2回) 朝日 東京 (3回)	9						
3	風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品	読売 毎日 朝日 東京 日経	5	NHK TBS	2		北海道 山梨日日 他	25	
4	「平成21年度消費生活相談専門家による巡回訪問事業」の実施状況について ※記者レクにて公表 起案有								
5	乗用車の電子キーによるトラブルに注意！一消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル一	毎日 東京	2	テレビ東京	1				
6	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成22年度第1回)								
7	ミニッツタイプのこんにやく入りゼリーの現状について(2010年)	毎日 日経	2						
8	子どもに流行の『ローラー付シューズ』の事故一使用者の骨折事故だけではなく、巻き添え事故も発生一	読売 毎日 産経 朝日 東京 日経	6	NHK TBS テレビ朝日	3	NHK	東奥 静岡 他	1 29	

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
9	借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき…保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意!	毎日朝日東京	3			NHK	1		
10	いまだ増加!高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意! 一サケ・エビ・ホタテも、セツト販売もー	読売毎日	2	日本テレビ(3回) TBS(2回)	5				
11	電気ケトルによるやけど事故に注意!	産経東京	2	NHK 日本テレビ TBS テレビ東京	4			秋田魁新報 新潟日報 他	27
12	ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブルー電話勧誘で「無料」と言われ契約したものの実は有料サービスであったー	東京	1						
13	イラク通貨(イラクダイナール)の取引に要注意!ー高齢者等をねらった新手法の投資トラブルー	読売毎日 産経 日経	4					山形 下野 他	20
14	高額な施術の契約を急かす美容医療サービスーきっかけはキヤンペーン価格等の広告ー	毎日朝日東京日経	4	NHK 日本テレビ TBS	4				
15	「消費者トラブルメール箱」1年のまとめ 2009年度に調査した事案を中心に								
16	パワーウインドウの安全性	読売毎日 産経 朝日 東京 日経	6	NHK 日本テレビ TBS テレビ朝日	4	北海道放送	1	岩手日報 新潟日報 他	29
17	地上デジタル放送に便乗した悪質商法にあわないために					秋田放送	1		
18	住宅用火災警報器の訪問販売トラブルにご注意!	読売毎日 日経	3						
19	3D映画による体調不良	読売 産経	4	NHK 日本テレビ テレビ東京	3				

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
		東京 日経							
20	2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要								
21	2009年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要								
22	電子タバコの安全性を考える	読売 毎日 産経 朝日 東京 日経 (2回)	11	NHK 日本テレビ TBS (2回) テレビ朝日 (2回)	6			河北新報 岐阜 他	30
23	火山灰を含む洗顔料の使い方に注意!	東京 日経	2	TBS	1				
24	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について (平成22年度第2回)								
25	子ども用防災頭巾の安全性	読売 毎日 産経 朝日 東京 日経 (2回)	7	NHK 日本テレビ TBS テレビ朝日	4			福島民報 北日本 他	22
26	「金貨の“即”現金化」に注意! - 後払い、転売で債務が膨らむトラブルが増加 -	読売 東京	2						
27	「独立開業で高収入?」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加! - 支払いでぎず、多重債務に陥るケースも -								
28	悪質な「有料メール交換サイト」にご注意! - 「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで! -			NHK	1				
29	注意! 高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故 - 飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれも -	読売 毎日 朝日 東京 日経	5						

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
30	小径タイヤの折りたたみ自転車(A-RideX)の強度不足に注意!	朝日 東京 日経(2回)	4	日本テレビ TBS フジテレビ テレビ朝日(2回)	5		富山 京都 他	35	
31	換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意! -イラクダイナールに続き、今度はスーダンポンド...-	産経 朝日 東京	3	日本テレビ	1				
32	住宅リフォーム工場の訪問販売トラブルが再び増加へー認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止をー	読売 毎日 朝日 東京 日経	5	NHK	1				
33	「個人情報相談」5年間の傾向と2009年度の相談概要ー相談件数は減少傾向、個人情報保護法への正しい理解が必要ー								
34	「カラオケ著作権」の譲渡に関するトラブルにご注意!	東京 日経	2						
35	「高齢者被害特別相談(高齢者110番)」実施結果								
36	二酸化塩素による除菌をうたった商品ー部屋等で使う据置タイプについてー	毎日 日経	2						
37	結婚相手紹介サービスのトラブルが増加ー法規制後も目立つ、高額な解約料や説明不足によるトラブルー	読売 朝日 東京	3						
38	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成22年度第3回)								
39	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								

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
40	2009年度の製品関連事故に係る消費生活相談の概要ー最近の訴訟事案も含めてー								
41	小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性	読売 朝日	2	TBS フジテレビ テレビ東京	3				
42	ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー	読売 毎日 産経 朝日 東京	6	フジテレビ	1			福島民友 茨城 他	30
43	二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる劇場型勧誘トラブルー過去に未公開株や社債トラブルに遭った人はご注意！ー	朝日 (2回)	2						
44	「クレジットカード現金化」をめぐるとらぶるに注意！第二弾ー融資を得たいという目的での利用のほかに、紹介されて利用してしまいうケースもー	産経 日経	2	フジテレビ (2回)	2				
45	モバイルサイト内職にご注意！ーサイト作成料等の支払いに、無理に現金を作らせることもー	読売 東京 日経	3	NHK	1	東海ラジオ	1		
46	消費者問題に関する2010年の10大項目	読売 朝日	2						
47	「消費者トラブルメール箱」2010年度上半期のまとめ								
48	回転ハンガーの安全性	読売 毎日 東京	3	日本テレビ TBS	2				
49	突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブルーいったん業者の手にわたったら取り戻せないー	毎日 朝日	2	NHK 日本テレビ フジテレビ	3			北國 神戸 他	27
50	マダロやカツオの訪問販売に注意！ー味見しませんか？包丁を持って購入を迫る等のトラブルが起きているー	朝日 東京	2	フジテレビ	1			福井 山陽 他	32
51	不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意ー「絶対儲かる」「八百長レース」「デキレース」などのセールストークに惑わされないことー	毎日 日経	2					信濃毎日 中国 他	26

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
52	入札のたびに手数料が…!“ペニーオークション”のトラブルが急増	毎日朝日	2	NHK	1				
53	使えなくなる商品券やギフト券などのご確認を※FAX公表 広報で起案有	読売産経東京日経	4	日本テレビフジテレビテレビ東京	3				
54	屋根設置の太陽エネルギー利用パネルからの落雪に注意	日経	1	NHK	1		山陰中央新報 西日本 他	27	
55	ご存じ知ですか?共同購入型クーポンサイトに関するトラブル※FAX公表 広報で起案有	毎日産経朝日日経	5	NHK	1	東海ラジオ	日本海 大分合同 他	32	
56	絶対に耳を貸さない、手を出さない!未公開株や社債のあやしい儲け話	読売(2回) 毎日朝日東京(2回)	6	NHK TBS テレビ東京	3				
57	複雑・巧妙化するファンドへの出資契約トラブルプロ向け(届出業務)のファンドが劇場型勧誘によって消費者に販売されるケースもー	朝日	1	NHK	1				
58	スーダンポンドの購入を持ちかける業者に注意!ー「買い取る」「代わりに申し込んで」と勧誘する手口ー								
59	賃貸住宅の退去時に伴う原状回復に関するトラブル	読売	1						
60	急増している「水資源の権利」と称する新手の投資取引のトラブル!	読売毎日	2	NHK	1				
61	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成22年度第4回)								
62	電気炊飯器による子どものやけどに注意!	東京	1						
63	園芸用品の使い方に注意!ー除草剤や殺虫剤、肥料や用土などの事故事例に着目してー								

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
64	自社割賦を支払手段とした販売方法に問題のある相談が増加 — 強引な勧誘、支払能力を超えた契約は断って! —								
65	「国民生活センター土日祝日相談」開始後1年間の受付状況— 2010年1月16日(土)～2011年1月30日(日)受付分—								
66	法律に適合していないと思われるレーザーポインターに注意								
67	「東北地方太平洋沖地震」関連で寄せられた消費生活相談情報 (第1報) — 東北・関東地域の相談を中心に —			NHK	1				
68	有料老人ホームをめぐる消費者トラブルが増加—相談の傾向 と消費者へのアドバイス—								
合計			153回		77回		6回		391回

## 事業者名公表一覧（平成22年度）

	テーマ	事業者名
1	風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品 (平成22年4月21日公表)	オフィスティアンドエム、株式会社オリジナル、株式会社ムース、めたるの国夢工房、有限会社入浴剤屋、株式会社チエ、株式会社 J・プランニング、株式会社 M.I.T、株式会社エイ・シー・エム、株式会社福寿縁、ミツル陶石株式会社
2	乗用車の電子キーによるトラブルに注意！ ー消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブルー (平成22年5月12日公表)	ダイハツ工業(株)、富士重工業(株) 本田技研工業(株)、スズキ(株)、トヨタ自動車(株)、日産自動車(株)
3	ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーの現状について (2010年) (平成22年5月18日公表)	(株)アイプティ、サニーヘルス(株)、(株)下仁田物産、(株)ハーベスト、富士正食品(株)、(株)フルーツバスケット、(株)マンナンライフ
4	電気ケトルによるやけど事故に注意！ (平成22年6月9日公表)	(株)シー・シー・ピー、象印マホービン(株)、タイガー魔法瓶(株)、三洋電機(株)、(株)グループセブ ジャパン、東芝ホームアプライアンス(株)、(株)ドリテック
5	パワーウィンドウの安全性 (平成22年7月21日公表)	スズキ(株)、ダイハツ工業(株)、ダイムラー・クライスラー日本(株)(メルセデス・ベンツ日本(株))、トヨタ自動車(株)、ビー・エム・ダブリュ(株)、マツダ(株)、三菱自動車工業(株)、日産自動車(株)、富士重工業(株)、本田技研工業(株)
6	電子タバコの安全性を考える (平成22年8月18日公表)	アドミラル産業株式会社、イー・ピー・アイ株式会社、片山利器株式会社、株式会社シーズンテック、株式会社ジェイ・エス・シー、株式会社ジャパン・ブラザーユニオン、宝島社、アドミラル産業株式会社、株式会社ダックビル、株式会社トップランド、株式会社ファイブスターコーポレーション、株式会社丸隆、株式会社レッドスパイス、株式会社ワークス、サムライン株式会社、素数株式会社、日本タイガー電器株式会社、メモリードットコム株式会社、モバイルライフ株式会社、株式会社夕焼け創造研究所、有限会社マインドサービス、有限会社 405、CiXi E-CIG Technology Inc. Ltd.、Beijing SBT RUYAN Technology&Development Co., Ltd.
7	火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！ (平成22年8月18日公表)	コモライフ(株)、(株)サティス製薬、(有)タカハラ、(株)サティス製薬、(株)MT システム、(株)シャロン、(株)タイヨー、(株)長寿乃里、(株)天元、(株)ブレーションコスモス、日本生化学(株)、(株)ファインケメティックス、(株)メディカルドーズ、(株)プラセス製薬
8	子ども用防災頭巾の安全性 (平成22年9月1日公表)	三敬(株)、銀鳥産業(株)、クツワ(株)、モリシタ(株)、(株)デビカ、(株)初田製作所、(株)リバーランド寝装、織司(株)、協和製函(株)、(株)大明企画、東京都葛飾福祉工場、ラッキーベル(株)

	テーマ	事業者名
9	小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！ （平成22年9月22日公表）	株式会社価格ネット
10	二酸化塩素による除菌をうたった商品 一部屋等で使う据置タイプについてー （平成22年11月11日公表）	株式会社 阪本漢法製薬、株式会社 東京企画販売、株式会社 ブルーミング、ファスコ貿易株式会社、株式会社 バナナ・コーポレーション エコプロジェクト、株式会社 アマテラ、株式会社 キンエイクリエイイト、大幸薬品株式会社、レッドハート株式会社、有限会社 トコロ
11	小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性 （平成22年11月18日公表）	大作商事株式会社、日本タイガー電器株式会社、有限会社ゆめ企画
12	回転ハンガーの安全性 （平成22年12月21日公表）	(株)エスエイ企画、コモライフ(株)、谷村実業(株)、(株)津田商事、(株)トッパン・コスモ、(株)ドウシシャ、(株)野島製作所 パピー製販事業部、(株)ファミリー・ライフ、富士木工、(株)ベルーナ、(株)ぼん家具、マリン商事(株)、(株)ミヤグチ企販、(株)メディア・プライス、(株)フロンテア
13	電気炊飯器による子どものやけどに注意！ （平成23年3月17日公表）	パナソニック(株)、日立アプライアンス(株)、三菱電機(株)、三菱電機ホーム機器(株)

ADRについては、別添資料17（51～52頁）参照

## 平成22年度発行の「月刊国民生活」特集テーマ一覧

平成22年 5月号	消費者教育のいま・これから
6月号	今どき、自転車事情
7月号	若者が狙われているー就職活動、カード決済等に関するトラブルー
8月号	電子マネーをひも解く
9月号	カードキャッシングの落とし穴
10月号	トラブル増加！保証人ビジネス
11月号	ネット・ケータイ トラブルから子どもを守る
12月号	高齢者の暮らしをささえるー流通、交通、地域の見守りー
平成23年 1月号	どう生かす団体訴権ー適格消費者団体の取り組みー
2月号	「契約」を学ぶ
3月号	住宅リフォーム ブームの陰で
4月号	パケットツアーのトラブルを未然に防ぐ