

平成 28 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	3 頁
資料 3	独立行政法人国民生活センター中期計画	15 頁
資料 4	平成 28 年度独立行政法人国民生活センター年度計画	33 頁
資料 5	消費生活相談情報の活用、分析（早期警戒指標）	48 頁
資料 6	報道発表資料一覧（平成 28 年度）	49 頁
資料 7	新聞等への掲載実績（平成 28 年度）	70 頁
資料 8	平成 28 年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧	76 頁
資料 9	ウェブ版「国民生活」（2016 年 1 月号～12 月号）読者アンケート	77 頁
資料 10	「くらしの豆知識 2017」で取り上げた情報一覧	78 頁
資料 11	「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成 28 年度）	80 頁
資料 12	「消費者トラブルメール箱」に情報提供された 代表的な事例の Q & A テーマ一覧（平成 28 年度 新規追加・更新分）	81 頁
資料 13	平成 28 年度国民生活センターにおける相談処理の流れ	83 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	84 頁
資料 15	ADR 申請事案の分野別状況等（平成 28 年度受付分）	87 頁
資料 16	ADR の結果概要の公表制度について	90 頁
資料 17	ADR 手続結果の概要（公表実績の一覧）	91 頁
資料 18	平成 28 年度教育研修事業業務実績（124 コース）	97 頁
資料 19	平成 28 年度消費生活相談員資格試験（消費生活専門相談員資格認定試験）結果	101 頁
資料 20	平成 28 年度商品テストの概要	102 頁
資料 21	平成 28 年度 商品テスト分析・評価委員会 委員名簿	150 頁
資料 22	平成 28 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	151 頁
資料 23	外部試験機関へ委託したテスト	152 頁
資料 24	消費生活センターの商品テスト実施状況・事例	157 頁
資料 25	平成 28 年度決算額等（対前年度比較）	162 頁

国民生活センターのあゆみ

昭和45年 5月	国民生活センター法成立、公布
10月	国民生活センター発足(港区赤坂)、総務部・普及部・相談部・調査研究部・情報管理室で業務開始
46年 4月	月刊「国民生活」創刊
9月	国民生活センター提供テレビ番組放送開始
10月	消費者行政職員研修・一般講座開始、ラジオ番組放送開始
47年 3月	「くらしの豆知識」創刊
7月	港区高輪に新事務所竣工(赤坂より移転、現東京事務所)
49年11月	商品比較テスト開始
50年 1月	消費生活相談員養成講座開始
54年10月	商品テスト部・研修部設置
55年 3月	商品テスト・研修施設竣工(神奈川県相模原市、現相模原事務所)
56年 2月	隔月刊誌「たしかな目」創刊
59年 2月	消費者問題・企業トップセミナー開始
4月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運用開始
63年10月	「消費生活年報」創刊
平成2年10月	国民生活センター創立20周年(記念式典実施、「国民生活センター二十年史」刊行)
3年 7月	消費生活専門相談員資格認定制度創設
6年 4月	商品テスト3号棟竣工
7年 6月	「生活ニューネット(パソコン通信)」一般公開
10月	「消費者苦情処理専門委員会」設置
10月	インターネットホームページ開設
10年10月	「生活ニューネット(ホームページ)」リニューアル
11年 3月	家庭内事故解析棟竣工
12年 4月	メールマガジン「生活ニューネットマガジン」配信開始
10月	国民生活センター創立30周年(記念シンポジウム開催、「国民生活センター中長期ビジョン」公表、「90年代の国民生活センターの歩み」刊行)
13年 3月	研修施設に「IT講習室」竣工
14年 4月	ホームページに「消費者トラブルメール箱」開設
4月	問題提起型テスト開始
7月	ホームページに携帯電話用(iモード対応)サイトを開設
8月	ホームページで「消費生活相談データベース」運用開始
12月	独立行政法人国民生活センター法成立
15年10月	独立行政法人国民生活センター発足
10月	特別顧問会議設置
16年10月	「くらしの情報交流プラザ」開設
17年 4月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運営事業の国からの全面移管
4月	相談調査部に「個人情報相談窓口」開設
4月	消費生活相談情報の収集を迅速化するため「相談カード直接作成システム」導入
19年 4月	「危害情報室」設置
20年 4月	「国民生活」と「たしかな目」を統合し、「月刊国民生活」創刊
5月	独立行政法人国民生活センター法改正
21年 4月	「紛争解決委員会」を設置し、裁判外紛争解決手続(ADR)開始
22年 1月	土日祝日相談開始
3月	新PIO-NET「PIO-NET2010」運用開始
10月	国民生活センター創立40周年(特別講演・パネルディスカッション開催、「国民生活センター40周年記念誌」刊行)
23年 6月	「平日バックアップ相談」開始
24年 5月	「月刊国民生活」をウェブ化し、ホームページに掲載開始

25年 7月	「お昼の消費生活相談」 試行的に開始
12月	「中期目標管理型法人」と閣議決定
26年10月	国民生活センターの「使命」と「行動指針」を公表
27年4月	「消費者庁越境消費者センター」事業の消費者庁からの移管、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ : Cross-border Consumer center Japan）」を開設
27年5月	相模原事務所研修施設の利用を再開
27年6月	CCJ相談受付開始
27年9月	新PIO-NET「PIO-NET2015」運用開始
28年4月	改正消費者安全法に基づく「消費生活相談員資格試験」の登録試験機関に登録
28年10月	「消費生活相談員資格試験」を実施

独立行政法人国民生活センター中期目標

平成 25 年 2 月 28 日
(変更) 平成 27 年 3 月 4 日
(変更) 平成 27 年 12 月 2 日
(変更) 平成 29 年 3 月 28 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しており、消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）第 25 条において、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ている。

消費者庁の創設とともに施行された消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）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ている。

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・高度化が進むとともに消費者問題は多様化・複雑化しており、消費者と事業者との情報の質・量及び交渉力に関する格差を縮小し、消費者被害の防止を図るため、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とされている。

また、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災以降、これまで以上に国民の安全・安心に対する関心が高まっている。さらに、平成 24 年 10 月には、生命又は身体被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置された。これらを受けて、センターは、消費者庁との連携を強化し、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが期待される。

他方、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況の中、事業の一層の効率化を図ることで、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供する

ことが求められている。

したがって、センターが、平成25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、消費者問題に関する中核的实施機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、効率的かつ効果的に質の高い行政サービスを提供していくため、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25年4月1日から平成30年3月31日までの5年とする。

2. 業務運営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。

なお、激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また、全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「PIO-NET」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成27年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証

結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等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 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」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 競争性のある契約の割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努めること。
- ③ 契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。

(5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上）^(注)の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。

また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

- ② 東京事務所について「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、

同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

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、消費者問題に関する中核的实施機関として、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

P I O—N E Tについて、「P I O—N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O—N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。）。

また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

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」を活用し、消費者庁、関係省

庁、関係独立行政法人、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 P I O－N E Tの利用承認

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

④ 事故情報データベースの活用

事故情報データベースを活用し、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。

⑤ 調査研究

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、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うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、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取りまとめ、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。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。

また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームペ

ージに掲載するなど、広く国民に周知する。

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

専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。

併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

② 個人情報に関する苦情相談

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談

平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

① 裁判外紛争解決手続の適切な実施

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、裁判外

紛争解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

② 消費者裁判手続特例法への対応

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁等への情報提供

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、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、PIONEER等に蓄積されている情報等の分析結果や、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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

② 消費生活センター等への情報提供

PIONEER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、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交流

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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う。

④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

⑤ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修等

① 研修

消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

また、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とともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

② 都道府県における巡回訪問事業の支援

相談体制の強化のため、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する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③ 消費生活相談員資格試験

消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日登録）として適正に実

施する。

消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、地方都市においても実施する。

④ 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消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

⑤ 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。

(8) 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。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、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、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

- ① 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
- ② 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。
- ③ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。
- ④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号)の施行を踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

- ① 高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等(第13条第1項関係)
- ② 消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第13条第2項関係)
- ③ 消費生活相談員等への研修の実施(第16条第1項関係)
- ④ 先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第18条第1項関係)

(11) 中核機関としての役割の強化

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する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

(12) 政府機関の地方移転に関する取組

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。

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。

なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

5. その他業務運営に関する重要事項

(1) 消費者問題に関する更なる専門性の醸成

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(2) 情報セキュリティ対策

政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。

(3) 事業の審査及び評価

各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。

(4) 国際協力

海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(5) 内部統制の充実・強化

「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」（平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。

独立行政法人国民生活センター中期計画

平成25年 3月29日
(変更) 平成26年 3月28日
(変更) 平成27年 3月31日
(変更) 平成28年 3月14日
(変更) 平成29年 1月20日
(変更) 平成29年 3月29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25年2月28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、消費者問題に関する中核的实施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。
- ・ 激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 人件費

- ・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。
- ・ 全国消費生活情報ネットワークシステム(以下「PIO-NET」という。)の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、

PIONEER関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成27年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とする。

そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 随意契約等の見直し

- ・ 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。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とともに、その割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、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、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上）^(注)の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。

- ・ 研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、以下のとおり、相模原事務所研修施設で実施するコース数を研修施設閉鎖以前過去5年間の最大実績（23コース）より多く実施する。

	コース数	人員
--	------	----

27年度	71	5,112人
28年度	83	5,976人
29年度	83	5,976人

- ・ 一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。
- ・ 多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。
- ・ 従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じ一般競争入札を実施する。

（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

- ②東京事務所について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

（6）自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。

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

①P I O－N E Tの刷新

- ・ P I O－N E Tについて、消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消

費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

- ・ 刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O－N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。
- ・ P I O－N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する。
- ・ キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

②「早期警戒指標」の活用

- ・ 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」を活用し、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、消費生活センター等へ定期的に提供する。

③P I O－N E Tの利用承認

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

④事故情報データベースの活用

- ・ 事故情報データベースを活用し、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、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。

⑤調査研究

- ・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、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情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、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取りまとめ、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。
- ・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。
- ・ 「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以上の平均満足度の評価を得る。

イ. 出版物

- ・ 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し、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を中心に迅速に分析した上で、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。

④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

- ・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。

- ・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援

- ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。
- ・ 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等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。
- ・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

②個人情報に関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。

③越境消費者トラブルに関する苦情相談

- ・平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

①裁判外紛争解決手続の適切な実施

- ・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、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し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

②消費者裁判手続特例法への対応

- ・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）（消費者裁判手続特例法）の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁等

- ・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、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。
- ・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。
- ・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

- ・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」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、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」（P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。

- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「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

- ・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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う。

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消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。
- ・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥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) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修等の充実

①教育研修事業の充実強化

- ・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修等のコース数を増やす。
- ・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」

等を実施する。

- ・ 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するため、「消費生活サポーター研修」を実施する。
- ・ 「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	27年度		28年度		29年度	
	コース数	人員	コース数	人員	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	48	3,456	53	3,816	53	3,816
消費者教育推進のための研修	13	936	18	1,296	18	1,296
消費生活サポーター研修	—	—	5	360	5	360
企業職員研修	10	720	7	504	7	504

- ・ 上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。
- ・ 研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。
- ・ 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とともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。
- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。
- ・ 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。

- ・ 企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争入札）を実施する。

②都道府県における巡回訪問事業の支援

- ・ 相談体制の強化のため、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する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③消費生活相談員資格試験

- ・ 消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。
- ・ 資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。

④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消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。
- ・ なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

(8) 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

- ・ 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。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。
- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁

(消費者安全調査委員会を含む。)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等の情報収集・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・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

- ・ 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。
 - ①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
 - ②消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。
 - ③放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。
 - ④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

- ・ 消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行され

たことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

- ①高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。
- ②P I O－N E T情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。
- ③消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。
- ④消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

(11) 中核機関としての役割強化

- ・ 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する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

(12) 政府機関の地方移転に関する取組

- ・ 「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。

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までのとおり。
- ・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

4. 短期借入金の限度額

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

5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産

の処分に関する計画

- ・ 不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。

6. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7. 剰余金の使途

(1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

(2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8. その他業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

- ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。

(2) 人事に関する計画

- ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

- ・ 当期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

- ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

(5) 情報セキュリティ対策

- ・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。

(6) 事業の審査及び評価

- ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

(7) 国際協力

- ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(8) 内部統制の充実・強化

- ・ 「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」（平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。

(9) 情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

中期計画予算
平成 25 年度～平成 29 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	16,112
自己収入	674
計	16,786
支 出	
業務経費	9,467
一般管理費	1,122
人件費	6,198
計	16,786

(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 25 年度補正予算（第 1 号）により措置された好循環実現のための経済対策の一環として防災・安全対策の加速を図るための経費及び平成 28 年度補正予算（第 2 号）により措置された未来への投資を実現する経済対策の一環として、安全・安心の確保を図るための経費が含まれている。
- ・一般管理費には、平成 28 年度補正予算（第 2 号）により措置された未来への投資を実現する経済対策の一環として、安全・安心の確保を図るための経費が含まれている。

【人件費の見積り】

期間中総額 5,005 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。

【運営費交付金の算定ルール】

- ・毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

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

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

基本給等＝前年度の（役員報酬＋職員基本給＋職員諸手当＋超過勤務手当）

業務経費＝前年度の業務経費相当額× $\alpha 1$ × δ

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額× $\alpha 2$

【注記】

業務経費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：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。

一般管理費の効率化係数（ $\alpha 2$ ）：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。

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

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

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

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

【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

- ・業務経費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：平成25年度は0.982065、平成26年度は0.9144999、平成27年度は0.955、平成28年度は0.99、平成29年度は0.9829255とした。
- ・一般管理費の効率化（ $\alpha 2$ ）：中期計画期間中は、0.97とした。
- ・消費者物価指数（ β ）：中期計画期間中は1.00とした。
- ・人件費調整係数（ γ ）：平成25年度は0.917972、平成26年度は1.087081、平成27年度は1.0345763、平成28年度は1.022880434、平成29年度は1.0407866とした。
- ・政策係数（ δ ）：平成25年度は1.00、平成26年度は1.032346、平成27年度は1.0823847、平成28年度は1.014781263、平成29年度は1.1805607とした。

収支計画
平成25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	17,545
經常費用	17,545
業務経費	8,812
一般管理費	1,119
人件費	6,198
減価償却費	1,392
財務費用	24
臨時損失	0
収益の部	17,548
運営費交付金収益	16,083
自己収入	674
資産見返運営費交付金戻入	791
臨時利益	0
純利益	3
目的積立金取崩額	0
総利益	3

(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25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	16,786
業務活動による支出	16,786
投資活動による支出	0
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	16,786
業務活動による収入	16,786
運営費交付金による収入	16,112
自己収入	674
投資活動による収入	0
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28年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成28年 3月31日
(変更) 平成28年11月14日
(変更) 平成28年12月26日
(変更) 平成29年 3月30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28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、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

- ・ 平成27年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準については、平成27年度の検証結果を踏まえ、平成28年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。なお、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。
- ・ 昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。

(4) 随意契約等の見直し

- ・ 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。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とともに、その割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、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

- ・ 相模原事務所については、地方創生に係る徳島県での研修事業の試験的实施分を除き、一定水準の稼働率（宿泊室：61.9パーセント以上、研修室：56.8パーセント以上）^(注)の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。
- ・ 研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、相模原事務所研修施設実施分及び試験的实施分を合わせて、コース数を83コース、人員を5,976人以上とする。
- ・ 一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。
- ・ 多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。
- ・ 従来実施してきた建物管理について、民間競争入札（平成27年度実施）により決定した事業者に、円滑かつ適切に業務を実施させる。

(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率、コース数及び合計予定人員（徳島県での研修事業の試験的实施分を除いて計算）。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。

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

- ・ 刷新に当たり、P I O - N E T への登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮を進める。

- ・ センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O-N E Tへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組を実施する。

②「早期警戒指標」の活用

- ・ 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」を活用し、指標に基づいた情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」について、安定的な稼働を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。

③ P I O-N E Tの利用承認

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E Tの利用承認を適切に実施する。

④「事故情報データベース」の活用

- ・ 事故情報データベースを活用し、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、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。

⑤調査研究

- ・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、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情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、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。
- ・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。
- ・ 「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以上の平均満足度の評価を得る。

イ. 出版物

- ・ 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イジー版を作成する。

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、学校等に対して配布し、情報提供する。

③「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し、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を中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。

④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

- ・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。
- ・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共

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

イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援

- ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。
- ・ 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等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。
- ・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して、地方自治体への支援など適切な対応を行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。

なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。

③越境消費者トラブルに関する苦情相談

- ・ 地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、越境消費者相談への対応を適切に行うとともに、全国の消費生活センター等に対して相談対応に資する情報を提供する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

①裁判外紛争解決手続の適切な実施

- ・ 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、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し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

②消費者裁判手続特例法への対応

- ・ 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）（消費者裁判手続特例法）の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を適切に対応する。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁等

- ・ 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。
- ・ 財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O-N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。
- ・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。
- ・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

- ・ 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」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、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」（P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「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

- ・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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う。

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、国立研究開発法人医薬基盤・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消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。
- ・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥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) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修等の充実

①教育研修事業の充実強化

- ・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、コース数を増やす。
- ・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、新たに設けることとなった「消費生活サポーター研修」の中で高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。
- ・ 相談員資格の有資格者のうち相談現場の経験がない者や現在相談業務についていない者に対して、消費者教育に関する専門知識等をブラッシュアップする「専門知識更新セミナー」を実施する。
- ・ 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」を実施する。
- ・ 「企業職員研修」のコース内容を実務に役立つものとするため、消費者関連法令等の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	53	3,816
消費者教育推進のための研修	18	1,296
消費生活サポーター研修	5	360
事業者を対象者とした研修	7	504

※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的实施分
で実施する講座

- ・ 上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。
- ・ 研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。

- ・ 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とともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。
- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修については、センターが実施する講座の活用や消費者庁が実施する国家公務員向け研修の支援を行う。
- ・ 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。
- ・ 企業・消費者向けの教育研修事業について市場化テスト（官民競争入札）により決定した事業者に引き続き実施させる。

②都道府県における巡回訪問事業の支援

- ・ 相談体制の強化のため、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する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③消費生活相談員資格試験

- ・ 消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。
- ・ 資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。

④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消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに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制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

(8) 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

- ・ 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。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。

- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)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

- ・ 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。
- ・ 消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

③商品テスト実施機関等の情報収集・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・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、中核機関として役割を果たすため、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①震災関連情報の収集・提供

- ・ 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施

- ・ 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等

- ・ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメールマガジン「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

②P I O-N E T情報等の消費者教育への活用

- ・ 高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。

④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供

- ・ 消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。

(11) 中核機関としての役割強化

- ・ 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する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

(12) 政府機関の地方移転に関する取組

- ・ 「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、平成29年度、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」のための準備等を行う。

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までのとおり。
- ・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

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. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画
 - ・ 不要財産等の処分に関する計画はない。
6. 重要な財産の処分等に関する計画
 - ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。
7. 剰余金の使途
 - (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
 - (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
 - (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備
8. その他業務運営に関する事項
 - (1) 施設・設備に関する計画
 - ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。
 - (2) 人事に関する計画
 - ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。
 - (3) 中期目標期間を超える債務負担
 - ・ 当期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
 - ・ —
 - (5) 情報セキュリティ対策
 - ・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。
 - (6) 事業の審査及び評価
 - ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

(7) 国際協力

- ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。

(8) 内部統制の充実・強化

- ・ 「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」（平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。
- ・ コンプライアンスに係る職員研修を行う。

(9) 情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

平成28年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	3, 1 2 4
事業収入等	1 2 0
計	3, 2 4 4
支出	
業務経費	2, 6 8 2
うち広報事業経費	2 1 8
情報・分析事業経費	1, 2 3 7
相談事業経費	4 3 8
商品テスト事業経費	3 6 4
研修事業経費	2 5 0
企画調整事業経費	4 5
紛争解決委員会事業経費	1 3 0
一般管理費	5 6 2
計	3, 2 4 4

- (注) 1. 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。
2. 人件費は、各事業等に配賦している。
3. 運営費交付金収入、業務経費及び一般管理費には、平成28年度補正予算(第2号)により措置された未来への投資を実現する経済対策の一環として、安全・安心の確保を図るための経費が含まれている。

【人件費の見積り】

1, 0 3 9 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28年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	3,392
経常費用	3,392
業務経費	1,587
一般管理費	271
人件費	1,214
減価償却費	310
財務費用	10
収益の部	3,389
経常収益	3,389
運営費交付金収益	3,109
事業収入等	120
資産見返運営費交付金戻入	160
経常損失	4
目的積立金取崩額	—
当期総損失	4

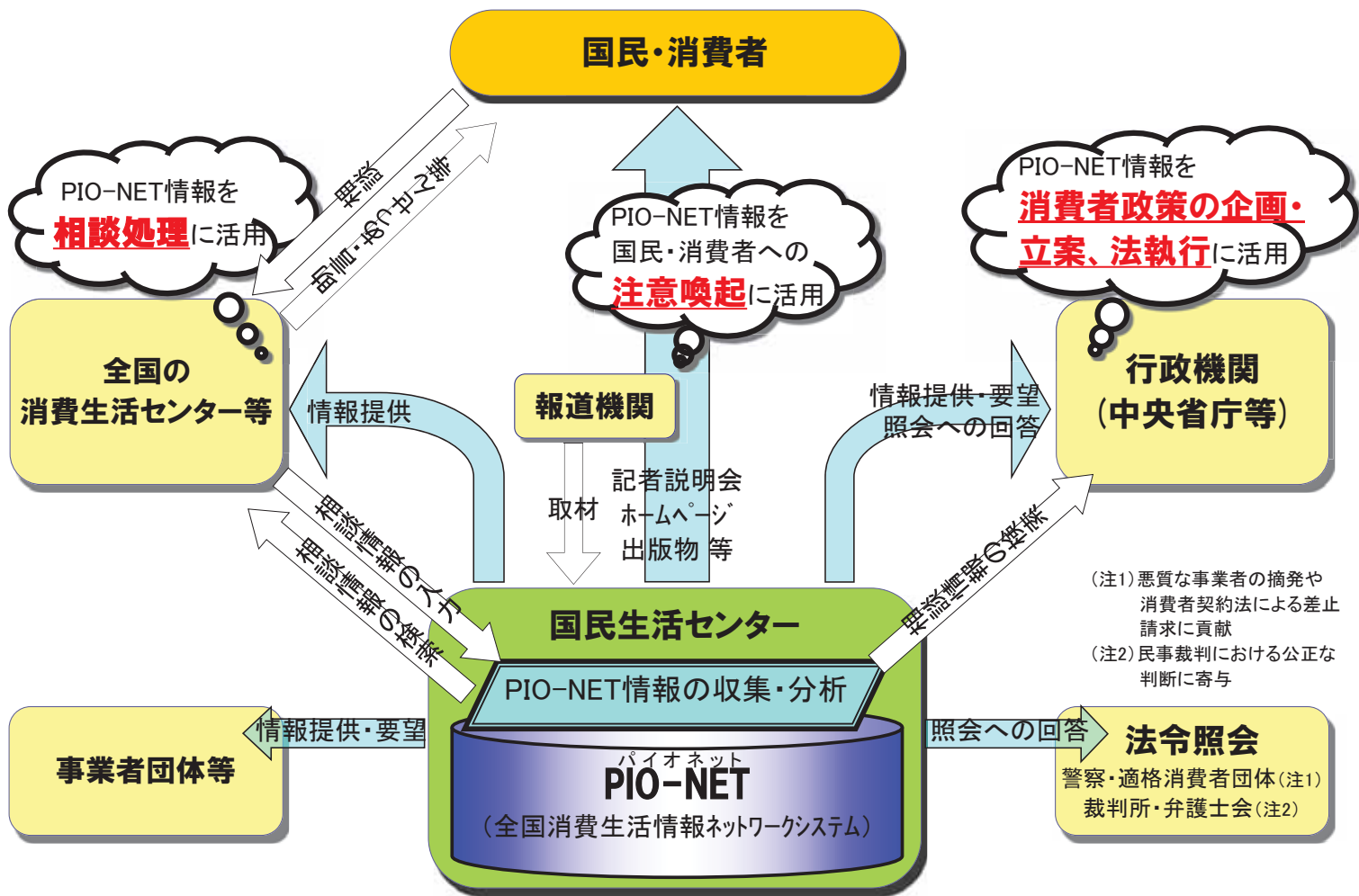
(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成28年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	7, 114
業務活動による支出	3, 082
投資活動による支出	3, 526
財務活動による支出	146
翌年度への繰越金	360
資金収入	7, 114
業務活動による収入	3, 244
運営費交付金による収入	3, 124
事業収入等	120
投資活動による収入	3, 510
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	360

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。



消費生活相談情報の分析 (早期警戒指標)

○ 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

○ 2015年9月28日からは、当該指標をPIO-NET2015の一機能(非定型集計機能)として利用可能とし、相談員、行政職員、中央省庁関係者等、全てのPIO-NET2015利用者が、簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの状況を適宜把握可能となった。これにより、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。

報道発表資料一覧(平成28年度)

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望/情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
1	電力自由化がスタートしました -正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！ -便乗した勧誘も気をつけましょう-	平成28年4月1日	本日より、電力小売の全面自由化が始まりました。そうした中、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられました。寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供しました。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者調査課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) <p>○商品取扱事業者全般 ○テスト品の製造販売業者</p> <p>商品に封入されている液体の人体への影響等についての適切な表示の美満ならびに、商品に封入された液体を変更するなど、より安全性に配慮した商品の開発を要望した。</p>		○事業者名を含めた公表 【1】株式会社アジアインターナショナル(法人番号5030001100139)、WONDER LINE株式会社(法人番号2012801010050)、Smile Tree(法人番号なし)、BeitBreeze(法人番号なし) ○外都府有識者による評価 《1》商品テスト分析・評価委員会において、「引火性」について確認が必要ではないが、「動物モデルでの刺激性評価」また、「破損する危険が十分考えられることから製造業者に販売中止を求め、商品および表示の改善を要望した。
2	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意	平成28年4月21日	スマートフォンおよび全国の消費生活センター等にも「漏れた液体でかぶれた」において気分が悪くなった」といった危害事例が5件寄せられており、いずれも2015年以降の報告でした。そこで、スマートフォンケースに封入された液体について、皮膚への刺激性を調べ、被害の未然防止のために、消費者に注意喚起を行い、事業者に対し商品に封入されている液体の人体への影響等に関する適切な表示や、安全性に配慮した商品の開発を要望した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 審査管理課 化学物質安全対策室(法人番号6000012070001) ●経済産業省 商務情報政策局 製品安全課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人SSCI-Net(皮膚安全性症例情報ネット)(法人番号8180005016710) 	◆2社が販売サイトに液体の入ったスマートフォンケースの販売停止。2社が後継品の表示を改めて販売。	
3	薬品臭い味がしたというウォーターサーバーの水(相談解決のため No.98)	平成28年4月21日	「ウォーターサーバーの水が、薬品臭い味がしたので、サーバーを通過して飲んでみたところ、同様であった。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。調べたところ、塩素臭の原因となるジクロロフェノール類とクレゾール類が検出された。事業者からは今後は定期的にこれら成分の分析を行い、製品の品質の監視を行っていくとの報告があった。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		
4	平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問にご注意ください！	平成28年4月21日	平成28年熊本地震(以下、「熊本地震」)に関連して、「ボランティアを名乗る女性から募金を求める不審な電話があった」、「寄付金を求める不審な訪問があった」といった、義援金に絡めた不審な電話や訪問に関する相談が寄せられた。熊本地震に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪があっても断るよう、消費者に注意喚起した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者調査課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) 		
5	電力自由化が始まっています -正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！ -便乗した勧誘も気をつけましょう-	平成28年4月26日	電力小売の全面自由化の初日を迎えたが、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者からの相談が引き続き寄せられています。そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを提供しました。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者調査課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) 		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
6	平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問にご注意ください！(第2報) 義援金を名目としてプリペイドカードの購入を求めた不審な電話も	平成28年5月9日	平成28年熊本地震(以下、「熊本地震」)に関連して、義援金に絡めた不審な電話や訪問に関する相談が引き続き寄せられた。こうした相談の中には、「義援金を募る電話があり、プリペイドカードを購入してその番号を知らせてほしいと言われた」というケースや、「市役所の者だと名乗る人が自宅に来訪し義援金を求められた」というケースもあった。 熊本地震に便乗した不審な電話はすぐに切り、来訪があっても断るよう、消費者に注意喚起した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		
				要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁消費者教育・地方協力課(法人番号50000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号20000012010019)		
7	「熊本地震」消費者トラブル(第1報) — 開設後10日間のまとめ—	平成28年5月17日	2016年4月14日(以下、「熊本地震」)に発生した平成28年熊本地震に關し、被災地域および被災者の方々の支援と、地元消費生活センター等のハットアップを目的として、4月28日より、特設電話相談窓口「熊本地震」消費者トラブル110番を開設した。開設から10日を経過した時点の110番での受付状況を速報としてとりまとめ、事例や今後注意すべき点等をホームページ上で情報提供した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 表示対策課(法人番号50000012010024) ●商品取扱事業者全般 ○テスト品の製造販売業者 ●消費者庁表示対策課に対し、広告等に記載されている吸収量より大幅に少ない尿量で外側の衣服にまでしみ出ししてしまう可能性がある商品があった。製品表示法上問題があると考えられるため事業者への指導を要望した。 ●商品取扱事業者全般に対し、尿漏れのタイプや程度はかなりやすい表示、吸収量を表示する場合は実使用に即した回数と回数の表示、任意表示部分の組成繊維のわかりやすい表示、商品選択の際に消費者が自分の体型に合ったものが購入できるよう、詳細なサイズ表記を要望したほか、消費者が初めて購入する際に試せるよう、1枚での販売の検討を要望した。 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●厚生労働省 老健局 高齢者支援課(法人番号60000012070001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本衛生材料工業連合会(法人番号7010405004332) ○特定非営利活動法人日本コンチネンクス協会(法人番号9011305001590)		
				要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		
8	少量の失禁尿を吸収するとうたっていた下着・過信は禁物、しみ出すことも	平成28年5月19日	失禁症状のある人は、症状に関する悩みのみならず、尿の服へのしみ出しや、においによって周囲の人に気づかれないかという不安から、外出を控えるなど、精神面への影響や行動の制約を受けつつも考えられます。そのため、症状やニーズに合った適切なケア用品を選択・使用することが重要である。 国民生活センターおよび全国の消費生活センター等には、失禁パットに関する相談が、2011年度からの5年間で156件寄せられ、おおり、「吸収が悪い。」「表示量より少ない尿の量で外にしみ出す。」「などといった吸収性に関する相談がみられたため、少量の失禁尿を吸収することをうたった失禁パットの12銘柄について調査し、消費者に情報提供するとともに事業者や関係機関へ要望、情報提供を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●厚生労働省 老健局 高齢者支援課(法人番号60000012070001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本衛生材料工業連合会(法人番号7010405004332) ○特定非営利活動法人日本コンチネンクス協会(法人番号9011305001590)		○事業者名を含めた公表 【2】株式会社エス・ワールド(法人番号4120001104461)、片倉工業株式会社(法人番号9010001034764)、新光通販株式会社(法人番号2010001018286)、株式会社モトローテイング(法人番号8120001116362)、リソー販売株式会社(法人番号31200001088390)、株式会社イノミ(法人番号51500001009847)、株式会社多衣夢工房(法人番号83300001009160)、株式会社ディニス・セシール(法人番号9011201004664)、株式会社トリム(法人番号4180001047829)、ビップ株式会社(法人番号11200001087841) ○複数事業者(当該事業者以外)からテスト方法に関する問い合わせあり ◆1社(No.6)「おためし商品」として単数枚販売開始。 ◆3社(No.4、9、11)が広告の文言を変更して引き続き販売。

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
9	ご存じですか？電気通信事業法が改正されました 一光回線やスマートフォン等の契約書面はしっかり確認しましょう！	平成28年5月19日	電気通信事業法が平成27年5月22日に改正され、消費者保護ルールが充実・強化されました。具体的には、契約後の書面の交付義務、初期契約解除制度、不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置義務が新たに導入されます。改正法は平成28年5月21日から施行になります。このうち、特に消費者自身にとって関係がある「契約後の書面の交付義務」、「初期契約解除制度」について概要を説明し、情報提供しました。	●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課(法人番号20000012020001)	◇総務省電気通信消費者情報コーナー内に公表資料のリンクを設置。(5月20日)	
10	熊本地震に便乗した不審なメールやSNSの投稿などにご注意ください！ アダルトサイトに誘導するSNSの不審な投稿も	平成28年5月27日	平成28年熊本地震(以下、「熊本地震」)や義援金などに絡めた不審なメールやSNSの投稿等に関する相談が寄せられた。こうした相談の中には、「熊本地震の義援金を募集する不審なメールがスマートフォンに何通も送られてきた」というケースや、「SNSの投稿に書かれていた『募金』という文字をタップしたところアダルトサイトに誘導された」というケースもあった。このような不審なメールやSNSの投稿があったとしても、記載されているサイトのアドレスに安易にアクセスしたり、相手に連絡を取ったりせず、万が一、身に覚えのないサイト利用料などを請求された場合には、あわてて支払わないよう、消費者に注意喚起した。	●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○公益社団法人日本広告審査機構(法人番号3010005016566) ○一般社団法人日本インターネット広告協会(法人番号2010005014868)		
11	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28年度第1回)	平成28年6月2日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。			○事業者名を含めた公表 【3】有料メール交換サイトのポイント代に関する紛争(株式会社アシスト、株式会社アスラン) 【4】FXトレードシステムに関する紛争(3)(株式会社フオナンジャンル・スタ)
12	「熊本地震消費者トラブル110番」の受付状況(第2報) ―開設後1カ月のまとめ―	平成28年6月10日	『熊本地震消費者トラブル110番』を開設してから1カ月を経過した時点における110番での受付状況および今後注意すべき点についてホームページ上で情報提供した。	●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019)		
13	相談急増!「お試し」の低価格等をうたう広告をうのみにせず、契約の内容をきちんと確認しましょう。	平成28年6月16日	消費者がホームページやSNS等で「健康に良い」「ダイエット効果あり」「バスタブアップ効果あり」や「有名女優も使用」とうたう広告を見て、商品を通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入契約だったというトラブルが急増した。定期購入をめぐると、購入後、消費者が自主的に停止手続きをしないと自動で定期購入し「回だけ」で安く奪われていく。消費者の認識が「お試し」「解約を申し出ようとしたところ、「事業者へ電話がつかない」「初回価格だけ支払えばよい」と思っていたのに、事業者から通常価格を請求された」という相談もみられた。そこで、最近の定期購入トラブルについて、相談事例やアドバイスをまとめ、消費者に注意喚起を行った。	●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 表示対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○公益社団法人日本広告審査機構(法人番号3010005016566) ○一般社団法人日本インターネット広告協会(法人番号2010005014868)		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
14	電力自由化が始まって2か月が経過しました。正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便利な勧誘にも気をつけましょう。	平成28年6月17日	本年4月1日に電力小売の全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになり、2か月が経過したが、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の苦様からの相談が引き続き寄せられていたため、相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを提供した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者調査課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 		
15	「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報(第1報)―発生1か月間―みる相談の推移―	平成28年6月23日	4月14日の熊本地震発生から1か月を経過した段階で、全国の消費生活センター及び国民生活センターに寄せられた熊本地震に関連する相談を取りまとめ、事例を紹介するとともに注意すべき点等について情報提供した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 		
16	美容医療サービスにみる包茎手術の問題点	平成28年6月23日	国民生活センターおよび全国の消費生活センター等には美容医療サービスに関する相談が寄せられており、女性からの相談が多くみられるが、他方、過去5年度分の契約当事者男性の相談件数2,131件をみると、包茎手術に関する相談が半数以上を占めており、大きな減少はみられない。危害事例には手術後の痛みがひどい、機能障害など後遺症が生じたという相談もみられるほか、学術雑誌には、包茎手術を受けた後、縫合不全で尿道次損し、尿道再建した事例も紹介されている。高額な自由診療や、即日施術を強く促されたり、不要と思われる手術を受けたり、保険診療だと思っただけで受けられたりもみられる。また、国民生活センター紛争解決委員会が解決を図り、結果の概要を公表した包茎手術に関する紛争が15件あることから、包茎手術に関する情報を提供し、消費者に注意をよびかけ、関係機関へ要望、情報提供を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号60000012070001) ○公益社団法人日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人日本美容外科科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人日本美容外科科学会(JSAS)(法人番号7010005019920) <p>●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号60000012070001) ○公益社団法人日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人日本美容外科科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人日本美容外科科学会(JSAS)(法人番号7010005019920) </p>	<p>◆厚生労働省から都道府県、各保健所設置市、特別区(衛生主管部(局))に対して管下の関係団体、医療機関等への周知徹底や適切な指導を依頼する旨の事務文書が発出されたほか、下記3法人に対しては文書を出した旨の周知を行った。</p> <p>公益社団法人 日本医師会、一般社団法人 日本形成外科科学会、一般社団法人 日本泌尿器科学会</p> <p>さらには下記11法人等に対して傘下会員に対する周知と指導を依頼する事務連絡文書が発出された。</p> <p>一般社団法人 日本美容外科科学会、日本美容外科科学会、公益社団法人 日本美容医療協会、特定非営利活動法人 日本美容外科医師会、一般社団法人 電気通信事業者協会、一般社団法人 日本テレコム・ネットプロバイダー協会、一般社団法人 インターネットプロバイダー連盟、一般社団法人 日本インターネット広告協会、社団法人 日本雑誌広告協会、日本生活情報紙協会</p> <p>◇消費者安全課ならびに消費者政策課より、各都道府県、政令指定都市消費者行政担当に対しては、改めて関係通知等をご確認いただき、引き続き衛生主管部局への情報提供や消費者に対する衛生主管部局の相談窓口の紹介などの適切な御対応を行うよう依頼がなされたほか、今般の報道発表資料等を活用し、消費者への注意喚起等に絞り込むよう依頼された。</p>	<p>○外都府有識者による評価</p> <p>《3》商品テスト分析・評価委員会において、「ADRIについても、冒頭導入部に書き入れてはどうか。また、判例があることについても入れてはどうか。」、</p> <p>「血液検査は結果が出るまで待つ2-3日はかかる。局所麻酔をかけて手術を行う。今まで普通に生活できていたなら、急いで受ける必要は全くない。緊急性のあるものはカトン包茎で締め付けられて痛みがある場合などこ一部だけ。」「アドバイスのようなものを判断基準にすればよい。等の指図を受け、公表資料に反映するなどの指示を受けた。</p>

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
20	「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報(第2報)―発生2カ月間―にみる相談の推移―	平成28年7月21日	4月14日の熊本地震発生から2カ月を経過した段階で、全国の消費生活センター及び国民生活センターに寄せられた熊本地震に関連する相談を取りまとめ、事例を紹介するとともに注意すべき点等について情報提供した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 		
21	点火ボタンを放しても火が消えなかった多目的ライター(相談解決のためのテストから No.99)	平成28年7月21日	「多目的ライターの点火ボタンを放しても火が消えず吹き消した。その後、1週間もたずに、ガスがなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該品を分解観察したところ、本体内部にもガスが漏れるような破損や熱変形などはなかったが、バーナーノズル下部のゴムパッキン(ガス開閉弁の役割を持つゴムパッキン)の表面には、金属状の物質が一部に付着しているとともに、プラスチック状の物質が全面に付着していたことから、当該品は、ゴムパッキンの表面に異物が混入して付着したことが原因で、消火しなかったとともにガスが漏れたと考えられた。なお、ゴムパッキンは本体内部の箇所にあり、外部から異物が混入する可能性が極めて低いことから、異物は製造工程中に混入したものと考えられた。依頼センターがテスト結果を販売者に説明したところ、製造者には製造工程中に消火不良の製品が発見された場合には原因分析をした上で、部品メーカーに改善対策を求めて同様の不具合が発生しないよう指導するとの報告があった。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		
22	「荷受代行」・「荷物転送」アルバイトにご注意!(速報)	平成28年7月22日	全国の消費生活センターには「送られてきた荷物を指定された住所に転送するだけで報酬ももらえるというアルバイトをするために身分証明書を送ったところ、知らない間に自分の名義で携帯電話が契約されていた」という相談が複数寄せられ始めているため、至急、消費者への注意喚起を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		
23	熊本地震消費者トラブル110番のまとめ	平成28年8月8日	4月14日以降に発生した平成28年熊本地震に関し、国民生活センターでは被災地域および被災者の方々の支援と、地元消費生活センター等のハットアップを目的として、4月28日に「熊本地震消費者トラブル110番」を開設し、7月14日までの77日間相談を受け付けた。窓口の終了に伴い、開設期間の相談傾向を取りまとめ、ホームページ上で情報提供した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
24	自転車に乗せた子どもの足が車輪に巻き込まれる事故に注意－いわゆる「スポーク外傷」が多発しています－	平成28年8月18日	自転車の後ろの幼児座席あるいは直接荷台に座っていた同乗者の足が後車輪に巻き込まれて受傷する、いわゆる「スポーク外傷」が発生している。医療機関ネットワーク(注)にはスポーク外傷の事例が過去5年間で172件見られ、けがの程度を見ると、半数以上の91件で通院が必要で、受傷者を年齢別に見ると、自転車に同乗した6歳未満の子どものけがが90件であり、また、大きな怪我となる可能性があった。 また、子どもや知人を自転車に同乗させたことがある20歳以上70歳未満の一般消費者2,000人へのアンケート調査を行ったところ、幼児座席を使用しないとスポーク外傷の危険性が高くなることとが分かった。 これから、スポーク外傷についてテストを行い、消費者へ注意喚起及び情報提供を行った。	<p>○一般社団法人自転車協会(法人番号6010405010595)</p> <p>子どもを自転車に同乗させる場合には幼児座席を必ず使用するように、さらなる啓発を実施すること。</p> <p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●警察庁 交通部 交通企画課(法人番号30000012130001) ●文部科学省 初等中等教育局 幼児教育課(法人番号7000012060001) ●厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 保育課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 母子保健課(法人番号6000012070001) ●経済産業省 製造産業局 車両室(法人番号4000012090001) ○一般財団法人製品安全協会(法人番号1010505002118) ○一般財団法人自転車産業振興協会(法人番号3010405000277) ○一般財団法人日本車両検査協会(法人番号4011505000802)</p>	<p>◇厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課から各都道府県、指定都市、中核市の民生主管部(局)に対して、管内市町村(特別区を含む。)施設・事業者及び利用者に対する周知を依頼する旨の事務連絡文書が発出された。</p> <p>◇厚生労働省雇用均等・児童家庭局母子保健課から各都道府県、保健所設置市、特別区の母子保健主管部(局)に対して、母親学級等の母子保健事業において保護者等への情報提供を行う際の活用と、都道府県の管内市町村に周知を依頼する旨の事務連絡文書が発出された。</p>	<p>○外都有識者による評価 《5》商品テスト分析・評価委員会において、「アンケートでドレスガードの有無も調査してはどうか」、「アンケートに写真を載せて選んでもらってはどうか」、「現行の製品であればかなりの事故を防げるが、消費者の誤使用や破損した状態で使用していることが原因である」、「運転者は幼児1人を守らなければならない」として、可能性が考えられる。SG基準は「幼児座席」と表記が異なる。SG基準に倣い、幼児座席に統一してはどうか、「保育園、幼稚園、こども園を通じて保護者に周知できないか」等の指摘を受け、テスト方法や公表資料に反映するなどした。</p>
25	2015年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要	平成28年8月18日	国民生活センターと消費生活センター等を結ぶ「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)(注)」によって収集した2015年度の消費生活相談情報をまとめたもので、2016年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基に、2015年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行った。	<p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p>		
26	2015年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要	平成28年8月18日	この概要は、PIO-NETにより収集した2015年度の「危害・危険情報」をまとめたもので、傾向と特徴は下記の通りであった。「危害・危険情報」は15,114件で、対前年度比でみると10.0%減。「危害情報」は10,638件で、上位3商品・役務は「化粧品」、「医療サーベイス」、「健康食品」、「菓子類」。「危険情報」は4,476件で、上位3商品・役務は「四輪自動車」、「調理食品」、「菓子類」。「危害情報」の減少については、「医療サーベイス」が減少したことや、「化粧品」が減少したことが大きく影響している。「危険情報」の減少については、「四輪自動車」が減少したことや、「自転車」が減少したこと、「電子レンジ類」が減少したことが影響している。	<p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p>		
27	2015年度の越境消費生活相談の概要－越境消費者センター(OCC)に寄せられた越境消費生活相談の概要	平成28年8月18日	2015年度の越境消費生活センター越境消費者センター(OCC)に寄せられた越境消費生活相談の概要を公表した。	<p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
28	焦げ付かないとうとうた フライパン(相談解決の ためのテストから No.100)	平成28年8月18日	当該商品は、パッケージや販売元のホームページに、調理に際して油を使わずに焦げ付かないと受け取れる表示がみられるものであったが、購入した複数個の表面で、取扱説明書に従って初めて使用した際に、フライパンの表面を油で処理したものの、5回程度の使用で焦げ付くようになったとの苦情が寄せられた。相談者の使用状況に合わせ、初めて使用する際に表面を油で処理した新品の同型品を用い、調理の際には油を使用せず、繰り返し調理を行った結果、取扱説明書等に記載されているお手入れ方法により取ることができている程度ではあったが、繰り返し調理で焦げ付くようになったものがあり、調理に際して油を使わずに焦げ付かないと受け取れる表示は、消費者に過度な期待や誤認を与える可能性があると考えられた。依頼センターのあっせんにより、返品が受け付けられ返金されたほか、販売元のホームページでは、調理に際して油を使わずに焦げ付かないと受け取れる表示の下に、初回使用時と定期的なメンテナンスとして、油での処理を勧める旨の表示を付け加える対応がとられた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 表示対策課(法人番号5000012010024)		
29	インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意ーホテルに行ったら予約が取れていなかった! ? ー	平成28年9月1日	全国の消費生活センター等によせられる、インターネットで予約した旅行に関するトラブルが5年前の約2倍に増加している。インターネット上の旅行サイトで予約をする際には、店舗での予約とは異なり、予約内容や解約料等の契約条件について消費者自身がよく確認しておかないと、思いついたものとは異なる場合がある。また中には、「旅行サイトから予約確認メールが届いたにもかかわらず、現地に行ったら予約が取れていなかった」「一度しか予約していないのに代金を二重に請求された」等、消費者が予約時に注意をするだけでは防ぎきれないトラブルもみられる。また近年では、海外事業者が運営する旅行サイトに関して「顧客対応窓口の説明が間違っていた」「日本語の顧客対応窓口がない」等の相違もみられている。そこで、近年増加傾向にあるインターネットで予約した旅行に関するトラブルについて、関係機関に情報提供を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 消費者政策課(法人番号 5000012010024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号 5000012010024) ●内閣府消費者委員会 事務局(法人番号 2000012010019) ●観光庁 観光産業課(法人番号 9000012100003) ○一般社団法人日本旅行業協会(法人番号 0100005016700) ○一般社団法人全国旅行業協会(法人番号 20104050000427) ○旅行業公正取引協議会(法人番号 7700150002784)	◇9月30日 消費者庁 インターネット消費者取引連絡会において、OTAの状況について意見交換等を実施した。 3月1日 消費者庁においてOTAのトラブルについて注意喚起を行った。	
30	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28年度第2回)	平成28年9月1日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		○事業者を含めた公表 【6】原野商法の二次被害に関する紛争 (3)(株式会社ランドバンクサービス) 【7】訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(1)(株式会社アース教育社) 【8】訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(2)(株式会社ウイクトリー) 【9】健康食品の通信販売に関する紛争(2)(株式会社BIG SAM) 【10】土地の売却広告契約に関する紛争(株式会社サマリゾート) 【11】エステティックサービスの返金に関する紛争(1)~(7)(おしやれ美人、株式会社フワゾン、株式会社光) 【12】原野商法の二次被害に関する紛争(2)(株式会社トラストホーム) 【13】エステティックサービスの返金に関する紛争(8)(株式会社ビューティティリビューンズ)

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
				要望先	要望内容		
31	電力自由化が始まって5か月になります。正確な情報を取集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう。	平成28年9月1日	本年4月1日に電力小売の全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになり、5か月が経過したが、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられていたため、相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供した。	●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者調査課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019)			
32	レンタルオーナー契約によるトラブルにご注意！元本保証、高配当と言われども、業者が破綻すれば、レンタル料も受け取れず、「元本」もほとんど戻りません。	平成28年9月8日	全国の消費生活センター等には、業者から電話や訪問などで「元本保証で高利回りなどとあたかも“投資”や“出資”、“預金”などのように勧誘され、商品の売買契約と借借(レンタル)契約等を同時にしたことという消費者からの相談が寄せられた。相談事例では、契約後、業者が突然破綻したため、約束とおりのレンタル料などの支払いがなくなり、支払ったお金(元本)も戻らなくなってしまうなどというトラブルが多くみられた。トラブルになっているケースでは、リスクを十分に理解しないまま契約をした高齢者も目立っていたため、同種の相談事例やアドバイスをまとめ、消費者へ情報提供した。	●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号80000012130001) ●金融庁 総務企画局 政策課 金融サービス利用者相談室(法人番号 60000012010023)			
33	60歳以上の消費者トラブルの変化と実態。インターネット等も利用するアクティブシニアのトラブルが増加！	平成28年9月8日	全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談の割合は2011年度以降、毎年3割を超えておき2015年度(約34%)は5年前の2010年度(約29%)の約1.2倍になっている。一方、その相談内容は5年前と比べ大きく変化した。2010年度と2015年度を比較すると、金融商品の「劇場型勧誘」等の不意打ち的な勧誘に関するトラブルが減少し、自発的に取引を行う通信販売に関する相談が増加している。さらに、どの年代においてもアダルトサイト等のデジタルコンテンツや、光ファイバー、携帯電話サービス等の情報通信関連の相談が増加しており、特に60歳代でこの傾向が顕著にみられる。そこで、60歳以上の消費者トラブルの変化と実態を、相談事例等とともにまとめ、消費者への注意喚起を行った。	●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号80000012130001)			

No	情報提供案件名	公表日	概要	要望先	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
34	60歳以上の女性の美容医療トラブルが高額化！－しわ取り注射で1,300万円もの請求が...	平成28年9月15日	近年、全国の消費生活センター等に寄せられた美容医療サービスに関する相談をみると、60歳以上の相談件数は2014年度がピークであるものの、契約購入金額は年々高額化している。自由診療が中心である美容医療では、施術費用は個々のクリニックで自由に設定できる。しかし、注射を数本打たれ1,000万円前後の請求を受けた事例が複数みられる等、深刻な高額請求トラブルが60歳以上の女性を中心に発生している。また、料金が明確な基準に基づいて請求されているのか不明である事例や、施術費用を明確にしないまま施術をされた後で高額請求された事例等、費用に関するトラブルが目立つ。美容医療は病気の治療と異なり、本人がなりたいたい姿を実現するための施術であることから、医師による十分な説明のもと、本人が納得して施術に同意することがより重要になる。しかし、施術内容や費用、リスクについて、十分な説明がなく納得しないまま即日契約・即日施術をさせられてしまっケースが少なくない。そこで、トラブルに遭わずに、施術を希望する人が納得した上で施術を受けられるよう、60歳以上の女性における美容医療トラブルの実情を周知するとともに、注意点をまとめたチャックリストも併せて情報提供を行った。	要望先 要望内容	●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号60000120170001) 高齢者が、広域的にトラブルに巻き込まれている実情を踏まえ、全国の自治体に対し高齢者被害の防止の観点から、本トラブルについて十分な周知を行うとともに、各種法令に照らして問題のある事業者について、適切な指導等の実施を促すこと、広域的に発生している上記トラブルに迅速に対応するため、全国の自治体間で相互に関連する情報の共有をより一層充実させること。特に問題のある事業者に対して行政指導等を行った場合には、その指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行うことを要望した。 ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 表示対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ○公益社団法人日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人日本美容外科科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人日本美容外科科学会(JSAS)(法人番号7010005019920) ○公益社団法人日本広告審査機構(法人番号3010005016566)	◆厚生労働省は都道府県、各保健所設置市、特別区、衛生主管部(局)に対して事務連絡文書を出し、要望の周知と適切な指導の実施について促進を図った。また、17関係団体に対しても、トラブルの周知及び自治体間の情報共有を図った。 ◆厚生労働省は都道府県、各保健所設置市、特別区、衛生主管部(局)に対して事務連絡文書を出し、要望の周知と適切な指導の実施について促進を図った。また、17関係団体に対しても、トラブルの周知及び自治体間の情報共有を図った。	○事業者名を含めた公表 【14】アロン化成株式会社(法人番号4010401097424)、株式会社オリンピック(法人番号2012401015268)、荒針産業株式会社(法人番号7012801000113)、株式会社幸和製作所(法人番号4120101002219)、コーナン商事株式会社(法人番号3120101003135)、株式会社コムリ(法人番号9110001002050)、株式会社島製作所(法人番号1120001009977)、株式会社竹匠(法人番号5010701014499)、フジホーム株式会社(法人番号3010001139206)、株式会社マキテック(法人番号4180001022765) ○外報有識者による評価 《6》商品テスト分析・評価委員会において、テストデザインとして、「入浴剤や洗剤の液性の影響も考えてみればどうか。」「収集する際に、頻繁に脚の高さを変えているのかなど使用状態をヒアリングしてはどうか。」「等の指摘を受け、テスト結果では、「さびが見つかった場合は使用を控える旨の表記をしてはどうか。」「コムリ製の入浴剤についてはどうか。」「消費省へのアドバイスの補足として、脚の点検の仕方写真で載せたらどうか。」「等の指摘を受け、公表資料に反映するなどした。
35	高さが調節できる入浴用いすの足の破損に注意！－不具合により、転倒する事故が発生－	平成28年9月15日	商品テスト部では、これまでに入浴用いすについて、脚の高さ調節機構の破損に関する2件のテスト依頼があり、テストの結果、いずれも長期使用に伴い脚の高さ調節機構にある金属製のハネにさびが発生し、変形したことで高さ調節機構が固定できなくなつたために脚が急に縮んでしまったものと考えられた。PIO-NETには、2011年度以降の5年間に、入浴用いすの品質に関する相談が65件寄せられており、いすの脚が短くなり転倒したなど、いすのうち1件は転倒によってけがを負っていた。入浴用いすは主として高齢者が使用するものであり、裸の状態で使用することから、使用中に脚に不具合が発生した場合には、転倒し、けがを伴う危険性が考えられることから、一般家庭等で実際に使用されている入浴用いすの脚の高さ調節機構の状態を調査するとともに、現在販売されている入浴用いすの脚の高さ調節機構も調査し、消費者に情報提供を行った。	要望先 要望内容	○日本福祉用具・生活支援用具協会(法人番号6700150005144) 脚の高さ調節機構に使用するハネは、さびにくい材質に改良すること。 取扱説明書にさびの発生に関する注意表示や、点検実施を励行する表示、ハネの材質を記載すること。 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 製造産業局 日用品室(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務情報政策局 製品安全課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○社会福祉法人全国社会福祉協議会(法人番号2010005001032) ○一般社団法人日本福祉用具供給協会(法人番号3010005004430) ○一般社団法人日本ドゥ・ユニット・アセラフ協会(法人番号8010005004343) ○一般社団法人日本ドゥ・ユニット・アセラフ協会(法人番号10005004343) ○日本チェーンストア協会(法人番号なし) ○日本百貨店協会(法人番号なし)	◆当該公表のうち、1社がテスト対象銘柄について回収の告知を行った。	

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
36	給湯器の貯湯タンクの転倒一大きな地震が起きて初めて見つかる設置不良「熊本地震の相談より」	平成28年10月20日	平成28年熊本地震に関連して、給湯器の貯湯タンクが倒れたり、傾いたりして被害を受けたという相談が、被災地域の消費生活センター及び国民生活センターに寄せられた。給湯器の貯湯タンクの転倒に関しては、東日本大震災の際も注意喚起および事業者への要望を行い、その後告示の一部改正等の対応が行われた。しかし、今回の熊本地震でも、設置工事の不備が原因とみられる転倒事例が複数みられたため、熊本地震における相談事例を紹介するとともに、今後の貯湯タンクの転倒によるトラブルを未然に防ぐための注意点について情報提供した。	<p>関係機関への要望・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一般社団法人日本電機工業会(法人番号9010005016727) ○一般社団法人日本冷凍空調工業会(法人番号9010405010551) ○一般社団法人日本ガス石油機器工業会(法人番号4010005018108) ○一般社団法人住宅生産団体連合会(法人番号2010405000311) ○一般社団法人日本建設業連合会(法人番号7010005003742) ○一般社団法人日本建設業経営協会(法人番号3010005017936) ○一般社団法人全国中小建設業協会(法人番号9010005003170) ○全日本電気工業業組合連合会(法人番号9010405001848) <p>給湯器メーカーに対して、①改正告示を遵守した設置説明書を引き続き作成・使用すること、②消費者向けのチェックリストを作成すること、③販売業者、設置業者に対して、機器の点検、設置説明書通りの工事を行うよう対策を講じること。</p> <p>販売業者、設置業者に対して ①既に設置している機器の点検を行うこと、②設置説明書通りの工事を行うよう徹底すること、③消費者へ丁寧な説明を行うこと、関係書類を確実に渡すこと。</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課(法人番号4000012090001) ●国土交通省住宅局建築指導課(法人番号20000012100001) ○電気事業連合会 	<p>◆一般社団法人日本電機工業会は、周知徹底、チェックリスト手交の継続、啓発強化した。</p> <p>◇国土交通省は、各業界団体へ通知文を送付した。</p>	
37	開いた傘の取っ手を持って素早く左右に回転させると中棒が破損することも、相談解決のためのテストからNo.101)	平成28年10月20日	子ども用のジャンパーについて、「小学校5年生の男児が、乾かすために傘を開こうとボタンを押した時に、「パン」と音をたてて中棒が手元近くで破損した。破損した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。当該品の外観を調査したところ、当該品の中棒は下はじきの溝から破断しており、中棒の周囲に沿ってねじれたように、外側に広がる変形が認められた。同型品を用いて試験し破損状態を調べたところ、素早く回転させる動作を繰り返すと、当該品と類似した破損状態になった。また、参考品でも同じ動作を繰り返したところ同様の箇所が破断した。以上、当該品は、傘を開いた状態で取っ手を回して回転し、素早く回転させる動作を行ったことで破損したものと考えられた。参考品3銘柄でも同様の位置から破損したことから、当該品の強度が特に弱かったということではなかった。	<p>関係機関への要望・情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一般社団法人日本電機工業会(法人番号9010005016727) ○一般社団法人日本冷凍空調工業会(法人番号9010405010551) ○一般社団法人日本ガス石油機器工業会(法人番号4010005018108) ○一般社団法人住宅生産団体連合会(法人番号2010405000311) ○一般社団法人日本建設業連合会(法人番号7010005003742) ○一般社団法人日本建設業経営協会(法人番号3010005017936) ○一般社団法人全国中小建設業協会(法人番号9010005003170) ○全日本電気工業業組合連合会(法人番号9010405001848) <p>給湯器メーカーに対して、①改正告示を遵守した設置説明書を引き続き作成・使用すること、②消費者向けのチェックリストを作成すること、③販売業者、設置業者に対して、機器の点検、設置説明書通りの工事を行うよう対策を講じること。</p> <p>販売業者、設置業者に対して ①既に設置している機器の点検を行うこと、②設置説明書通りの工事を行うよう徹底すること、③消費者へ丁寧な説明を行うこと、関係書類を確実に渡すこと。</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課(法人番号4000012090001) ●国土交通省住宅局建築指導課(法人番号20000012100001) ○電気事業連合会 		
				<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
38	成人になると巻き込まれやすくなる消費者トラブル一きっぱり断ることも勇気！	平成28年10月27日	全国の消費生活センター等に寄せられる相談をみると、20歳になった若者(成人)からの相談件数は未成年者と比べて多く、その契約金額も高額。また、契約する商品・サービスにおいても、未成年者のトラブルではあまり見られなかった「サイトビジネス」や「マルチ取引」、「エステ」が上位になっている特徴がみられる。未成年者が行った親権者の同意がない契約は原則取消すことができるが、成人になると未成年者のような保護はない。さらに、社会経験が乏しい若者を狙い撃ちする悪質な業者による消費者トラブルも発生している。そこで、成人になると巻き込まれやすくなるトラブルについて相談事例やアドバイスをなどをまとめ、注意喚起を行った。	<p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号50000012010024)</p> <p>●文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課(法人番号7000012060001)</p> <p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</p> <p>20歳前後の若年層にこれらのトラブル事例が周知されるよう、都道府県及び関係団体等に対し、これらのトラブル事例に関する情報提供を行うこと、20歳前後の若年層が自立的かつ合理的に行動することができるよう、文部科学省と連携し、若年層に対する消費者トラブルの情報や知識の提供機会の拡大を促すことを要望した。</p> <p>●文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課(法人番号7000012060001)</p> <p>学生等を含む20歳前後の若年層にこれらのトラブル事例が周知されるよう、都道府県及び関係団体、大学、専修学校等に対し、これらのトラブル事例に関する情報提供を行うこと、学生等を含む20歳前後の若年層が自立的かつ合理的に行動することができきるよう、消費者庁と連携し、若年層に対する消費者トラブルの情報や知識の提供機会の拡大を促すことを要望した。</p>	◆文部科学省は都道府県・政令指定都市教育委員会、都道府県私立学校、国公私立大学、国公私立短期大学、国公私立高等専門学校、付属学校を置く国立大学法人、厚生労働省医政局・社会福祉局に対して事務連絡文書を出し、要望の周知を図った(11月14日)。	その他
39	アシストカや充電コードに不具合がみられた電動アシスト自転車 —当該品をお持ちの方は事業者にお問い合わせください—	平成28年10月27日	国民生活センターに電動アシスト自転車について「アシストカが強いので調べる」、バッテリーを充電中に充電コードが発火したの理由を調べてほしい」というテラスタ依頼が寄せられたため、それぞれについて商品テストを行ったところ、アシストカについて公道を走行しては道路交差点で定められた基準を満たしておらず、公道を走行できないものであったほか、これは別の銘柄において、充電コードが損傷した状態でバッテリーを充電するとコードが発火する場面があることが判明した。	<p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)</p> <p>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p> <p>●警察庁 交通局 交通企画課(法人番号8000012130001)</p> <p>●経済産業省 製造産業局 車両室(法人番号4000012090001)</p> <p>●経済産業省 商情情報政策局 製品安全課(法人番号4000012090001)</p> <p>○公益財団法人日本交通管理技術協会(法人番号6011105004854)</p> <p>○一般財団法人自転車産業振興協会(法人番号3010405000277)</p> <p>○一般財団法人日本車両検査協会(法人番号4011505000802)</p>	○事業者名を含めた公表 【15】日本タイガー電器株式会社(法人番号5120901011731)	
40	「60歳以上の消費者トラブル110番」実施結果	平成28年11月2日	最近の60歳以上の消費者トラブルは、情報通信に関する相談が増加するなど、積極的に消費活動をしている「アクティブシニア」の影響と思われる変化がみられる。国民生活センターでは、敬老の日(9月19日(月曜))にちなみ、9月15日(木曜)～16日(金曜)に「アクティブシニアのトラブル」増加160歳以上の消費者トラブル110番(以下「60歳以上110番」という)を実施し、その結果を報告した。	<p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</p> <p>●文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課(法人番号7000012060001)</p> <p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</p> <p>20歳前後の若年層にこれらのトラブル事例が周知されるよう、都道府県及び関係団体等に対し、これらのトラブル事例に関する情報提供を行うこと、20歳前後の若年層が自立的かつ合理的に行動することができるよう、文部科学省と連携し、若年層に対する消費者トラブルの情報や知識の提供機会の拡大を促すことを要望した。</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
41	アダルトサイトの相談が5年連続1位に陥って連絡はしない！ 焦って支払わない！ -	平成28年11月10日	全国の消費生活センター等に寄せられる商品・役務別の相談件数をみると、アダルトサイトに関する相談が2011年度から2015年度にかけて5年連続1位となっている。 相談内容を見ると、消費者がアダルトサイトにアクセスしたところ突然登録完了となり、料金を請求されるケースが目立つ。また、請求画面等にある「退会はこちら」等の表示をみてアダルトサイト業者へ連絡をしたところ、「支払わないと職場に連絡する」等、業者から支払いを迫られる場合も少なくない。アダルトサイトに關しては2016年度においても引き続き全国から相談が寄せられているため、最近の相談事例を紹介し、トラブルの防止のために、消費者へ注意喚起を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号500000120100024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号200000120100019) ○独立行政法人 情報処理推進機構(法人番号501000050007126) 		
42	突然ブレーキが下がって視界を遮る自動車用サンバイザー。ブレーキの固定がゆるいと感じたら使用を中止してください -	平成28年11月10日	「自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、走行中に昼間用ブレーキが通常の使用位置まで自然に下がってきてしまった。原因を調べてほしい。」という内容のテスト依頼が寄せられた。商品テストを行ったところ、ブレーキを繰り返し上げ下げすると、プラスチック製の歯車部が摩耗し、走行中の衝撃などでブレーキが下がってくるものがあることが判明した。め、「バーフェルトビュー ティ&ナイトバイザー」(発売元:株式会社社ラビジョビング研究所)の所有者に対し、ブレーキの固定がゆるいと感じたら使用を中止するよう呼びかけた。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号500000120100024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号200000120100019) ●警察庁 交通局 交通企画課(法人番号80000012130001) ●経済産業省 商務情報政策局 製品安全課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人自動車用品小売業協会(法人番号8010405007887) ○一般社団法人日本ドゥ・ウィット・ユアセルフ協会(法人番号8010005004343) 		○事業者名を含めた公表【16】株式会社ラビジョビング研究所(法人番号3010801007669) ○外部有識者による評価《7》商品テスト分析・評価委員会において、「運転中に下がってくる」との指摘を受け、事業者との面談を早急に行い社告を促した。
43	表示された耐荷重以下でも支柱が傾いたスチール製のラック(相談解決のためのテストから No.102)	平成28年11月10日	「スチール製のラックを組み立ててアークミミリを置いたところラックが壊れた。強度に問題ないか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品はスチール製のキャスター付ラックで、ネジで支柱の内側に取付金具を取り付け、棚板を固定する組み立て式の商品であったが、「上段に38kgの複合ファンミミリ機を置いたところ、20分経たないうちにラック全体がねじれ、支柱が一部折れ曲がって、複合ファンミミリ機が落下した。」とのことであった。同型品の組立説明書には耐荷重について、「【平均静止荷重】2段…100kg(50kg/1段あたり)」と表示されていた。同型品は組立時にネジの締めトルクが弱い場合、表示された耐荷重(100kg)以下でも変形や破損が生じたことから、当該商品はネジの締めトルクが不足していた可能性が考えられた。また、ネジの締めトルクが適正な場合でも、表示された耐荷重以下でも支柱が傾いたため、耐荷重の表示を変更する、強度を上げるなどの改善が望まれたこと、製造事業者にテスト結果を説明したところ、取扱説明書には、ネジの締め付けの目安として、一般消費者にも理解しやすいよう、締め付け後棚板裏に出るネジの寸法を具体的に表示するとともに、今後製造分の耐荷重を表示を変更するとの報告があった。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号500000120100024) ●消費者庁 消費者調査課(法人番号500000120100024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号500000120100024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号200000120100019) 		
44	電力自由化が始まって7か月が経過しましたが、正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！ 大変な業務に力をつけてみましょう -	平成28年11月16日	本年4月1日に電力小売の全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになり、7か月が経過した。省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者からの相談が引き続き寄せられたため、相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様のアドバイスを提供した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号500000120100024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号500000120100024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号200000120100019) 		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
45	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等	平成28年11月28日	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、代表例と傾向をまとめた。また、2015年11月公表以降に把握した消費者契約法に関連する主な裁判例等について情報提供した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者制度課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 		
46	タレント・モデル契約のトラブルに注意してください！ -10代・20代の女性を中心としたトラブル発生中-	平成28年11月30日	10代・20代の女性を中心に、タレント・モデル契約関連の様々なトラブルが発生している。以前多く見られた街中のスカウトに加え、最近ではスマフォ等でも検索して見つけたオーディションに申し込んだり、SNSに書き込まれているタレント事務所募集の広告を基として、自ら連絡を取ったことをきっかけにトラブルに巻き込まれるケースが散見される。そこで、全国の消費生活センターに寄せられた相談事例を紹介し、トラブルを周知するとともに、消費者に対して注意喚起を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) 		
47	医療機関ネットワークにみる店舗用ショッピングカートでの子ども事故 -転落時の頭部損傷のリスクが高く、危険です！-	平成28年12月7日	スーパーマーケットやショッピングモール等の店舗には、購入する商品を運ぶための店舗用ショッピングカート(以下、「ショッピングカート」)があり、日常的に多くの消費者に利用されている。こうしたショッピングカートには、子どもを乗せる座席がついているものなど、大きさや形状にも様々なタイプがある。店舗によっては、座席のタイプを揃えており、子どもを座席に乗せて買い物をする姿もよく見受けられる。医療機関ネットワークには、店舗で子どもがショッピングカートから落ちてしまった、ショッピングカートに乗ったまま転倒してしまったりなどの事例が多く寄せられ、顔面や顔面にけがを負ったり、なかには骨折や頭蓋内損傷などの重症事例も寄せられている。そこで、医療機関ネットワークで収集した店舗内でのショッピングカートによる子ども事故情報について分析し、事故防止のために消費者に注意喚起・情報提供を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ○一般社団法人日本スーパーマーケット協会(法人番号5010005023791) ○一般社団法人新日本スーパーマーケット協会(法人番号7010005018088) ○一般社団法人日本ショッピングセンター協会(法人番号3010005018488) ○一般社団法人日本ドカ・イット・ユアセルフ協会(法人番号8010005004343) ○日本チェーンストア協会(法人番号なし) ○オー・エル・日本スーパーマーケット協会(法人番号なし) ○日本エレクトロニックストア協会(法人番号なし) ○大手家電流通協会(法人番号なし) ○日本百貨店協会(法人番号なし) <p>スーパーマーケット、ショッピングセンター、ホームセンター、ドラッグストア等の小売店舗の業界団体に対し、事故の未然防止のため業界全体で安全管理を行うよう、対策の充実を要望した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 子ども・子育て本部(法人番号2000012010019) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 母子保健課(法人番号600000120700001) ●経済産業省 商務情報政策局製品安全課(法人番号4000012090001) ○一般財団法人製品安全協会(法人番号10105050002118) 	<p>◆一般社団法人日本スーパーマーケット協会及び一般社団法人日本ドカ・イット・ユアセルフ協会より加盟委員会へ周知を行った旨連絡があった。</p> <p>◇内閣府 子ども・子育て本部より都道府県の関係部署へメールにて周知を行った旨連絡があった。</p>	

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他	
48	お子様用の玩具や乗り物は安全面に気を付けましょう	平成28年12月7日	クリスマスや新年を迎えるに当たり、新しい玩具や乗り物等を子供に与える機会が多くなるが、子供が事故なく安全に楽しく遊ぶために、玩具や子ども向け乗り物の選び方の選び方、ボタン電池を内蔵する製品の扱いなどについて消費者庁と連名で注意喚起を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -			
49	ヘアードライヤーの取り扱いに注意 一発火、火花の発生によるやけどや、髪が吸い込まれて抜けなくなることも一	平成28年12月8日	PIO-NETには、2011～2015年度の間に「ヘアードライヤー」に関する相殺が毎年100件以上寄せられている。この中には雷害・危険情報相殺が毎年50～70件程度含まれており、「コードの付け根から火花が出てやけどをした」、「髪が吸い込まれて取れなくなり、はさみで切った」等の事例が見られたことから、これらの相談事例をもとに、消費者にヘアードライヤーの使用実態等についてのアンケートを実施するとともに、一般家庭で使用中のヘアードライヤーに関する調査、コードの損傷不具合や、ヘアードライヤーによる髪の毛の吸い込みについて再現テストを行い、注意喚起及び情報提供を行った。	要望先 ○一般社団法人日本電機工業会(法人番号8010005016727) ヘアードライヤー使用中の不具合を未然に防止するため、さらなる製品改善や啓発活動を要望します 要望内容 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 製品安全課(法人番号4000012090001) ○一般財団法人家電製品協会(法人番号5010005018544) 情報提供先 -	○外部有識者による評価 《8》商品テスト分析・評価委員会において、「使用方法に対する型通りの啓発のみで良いのか。業界に対して改善を要望しても良いと恐ろしい」、「本体にコードを巻き付けてはいけない理由を明確にすると良いと思う」、「煙が発生した後、どのようなようになったのかを追加してはどうか。」等の指摘を受け、公表資料等に反映するなどした。		
50	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成28年度第3回)	平成28年12月8日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		○事業者を含めた公表 【17】探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(13)(株式会社ハート&ハート) 【18】太陽光発電事業の出資金返還に関する紛争(日本再生トラスト合同会社) 【19】電子マネーギフトの売買仲介サービスに関する紛争(株式会社ハネイール) 【20】通信販売コンサルティング契約の解約に関する紛争(株式会社ロイヤル(旧商号 株式会社Royal Exceed)) 【21】歯科治療契約の解約に関する紛争(2)(立会川駅前歯科クリニック 佐々木和則)	
51	不完全燃焼により石油ストーブが発火すること も(相談解決のためのテストから No.103)	平成28年12月8日	「石油ストーブを使用していたところ、ストーブの下の部分から炎が上がった。発火の原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品は、一般的な室内用置き型タイプの石油ストーブ(しん式、放射形)で、空気の給排気方式から自然通気形開放式石油ストーブに区分されるもので、燃焼に必要な空気を置台との隙間から取り入れて、燃焼下部の空気が取り入れ口がほこりやゴミによって狭くなることで十分な空気が供給されず、不完全燃焼を起こすと、一部未燃灯油が外気に冷やされて霧状になり、この霧状の灯油に引火して、空気取り入れ口から炎が吹き出すことがある(吹き返し現象)。当該商品を分解し調査したところ、置台の左側には灯油臭のするほこりが固着しており、右側にはすずの付着や燃焼物が見られた。 当該商品に構造等が似た参考品で出火経過を再現するテストを行ったところ空気取り入れ口から炎が吹き出し、その後、本体下側から上側に向かって延焼拡大していく様子が確認できた。シーンズ初めに石油ストーブを使う際や、シーンズ終わりに片付ける際には、清掃をして空気取り入れ口のほこりなどをしっかり取り除くよう消費者に呼びかけた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -			

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
52	「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者にご注意！	平成28年12月15日	全国の消費生活センター等には「アダルトサイトを鼻ようとしたら、突然「登録完了」等の画面が表示され、高額な料金を請求された」と支払ってしまった「アダルトサイトに関する相談が多く寄せられた。こうしたトラブルを解決しようと消費者がインターネットで相談先や解決方法を検索し、「無料相談」「返金可能」をうたう窓口に相談したところ、実際には探偵業者に「アダルトサイト業者の調査」を数万円で依頼しており、アダルトサイト業者からの返金もなかった。といった相談が急増した。そこで、最近の相談事例やアドバイスをとらめ、消費者への注意喚起を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●警察庁 生活安全局 生活安全企画課(法人番号80000012130001) ○一般社団法人日本調査業協会(法人番号2010005004308) ○全国調査業協同組合(法人番号3013305000933) ○特定非営利活動法人全国調査業協会連合会(法人番号4011105003197) ○日本弁護士連合会(法人番号6010005003966) <p>要望先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 表示対策課(法人番号50000012010024) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課(法人番号6000012070001) ○テスト品の販売元等 	<p>◇警察庁が12月20日付で全国の警察本部に指示をするとともに、同日付で一般社団法人日本調査業協会及び全国調査業協同組合に対しまして、加盟業者に対する法令遵守の徹底指導等について要請した。また、警察庁のホームページ(トップページ)に「アダルトサイトとのトラブル解決をうたう探偵業者にご注意ください」のバナー(国民生活センター発表情報ページにリンク)を設置</p>	<p>○事業者名を含めた公表</p> <p>【22】株式会社KIYORAきぐち(法人番号1330001010039)、株式会社スパシア(法人番号3010901024639)、セブンハーツ株式会社(法人番号2420001014269)、ハイドリックウオーター株式会社(法人番号6070002021858)、株式会社メロディアノンハーモニーアイン(法人番号8120001112881)、ルーシッド株式会社(法人番号9011001065238)、ジェイウォーター株式会社(法人番号6330001018267)、株式会社伊藤園(法人番号3011001002279)、株式会社中原医薬品(法人番号2180001091837)、興長川名水株式会社(法人番号2200001019819)、株式会社日田天領水(法人番号8320001010181)、株式会社サチユレ(法人番号9011001016868)、株式会社富士計器(法人番号2460001001453)、株式会社コーダ水処理技研(法人番号9010001067343)、株式会社日省エンジニアリング(法人番号3060001013414)、株式会社フラックス(法人番号3020001021643)、株式会社カワラ(法人番号9011001063398)、ヒケトリージャパン株式会社(法人番号5200001020179)、株式会社日本トリム(法人番号8120001072952)、ハテナニック株式会社(法人番号5120001158218)</p> <p>○外部有識者による評価</p> <p>《9》商品テスト分析・評価委員会において、「副題に表示の問題についても盛り込むべき。」「消費者に水素水の実態を示すことが重要。」「水素水の測定法には公定法がないことから、分析条件やプロトコルを明確に記載すべき。」「健康食品と同様に、過度な期待を寄せないよう、というメッセージを伝えることが大切。」「等の指摘を受け、公表資料等に反映するなどした。</p>
53	容器入り及び生成器で作る「水素水」 —「水素水」には公的な定義等はなく、溶存水素濃度は様々です—	平成28年12月15日	<p>昨今、水素をうたった水(以下、「水素水」とします。)に関連する商品が数多く販売されている。</p> <p>飲用に適する水素水としては、アルミバッチャーやアルミボトル等に入れて販売されているものや、水素水生成器により作るものなどがある。一部の商品のパッケージや取扱説明書には溶存水素濃度が表示されているが、実際に飲用する際には、どのくらいの濃度になっているのかは、分からず、</p> <p>一方、PIO-NETには、飲用する水素水に関する相談が2011年度以降、2,860件寄せられており、年々増加している。また、2013年度以降、当センターにも消費者生活センターから、「水素水生成器を購入したが、水素水ができていないのか疑わしいので調べてほしい。」等のテスト依頼が複数あり、消費者の関心も高いと思われる。</p> <p>そこで、飲用水として販売されている水素水と、飲用の水素水を作るという水素水生成器について、表示・広告、溶存水素濃度を調べるとともに、事業者へのアンケート調査の結果も取りまとめ、消費者に情報提供した。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) ●内閣府 食品安全委員会(法人番号20000012010019) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医療機器審査管理課(法人番号6000012070001) ●国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所(法人番号9120905002657) ○公益社団法人 日本通信販売協会(法人番号9010005018680) 	<p>◆厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課(法人番号6000012070001)に対して、「水素水生成器の製造に関する監視指導の徹底について(依頼)」が出された。</p> <p>□6社から業界の意見あり</p> <p>◆7社から表示改善の連絡あり</p>	<p>◆厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課(法人番号6000012070001)に対して、「水素水生成器の製造に関する監視指導の徹底について(依頼)」が出された。</p> <p>□6社から業界の意見あり</p> <p>◆7社から表示改善の連絡あり</p>

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
54	消費者問題に関する 2016年の10大項目	平成28年12月15日	<p>国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、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。</p> <p>2016年は、情報通信関連の相談が多く寄せられた。</p> <p>【2016年の10大項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報通信関連の相談が多数 高齢者からの相談内容にも変化が ・大規模な自然災害が多発 給湯器の貯湯タンクが転倒する事故も ・電力小売の全面自由化がスタート 便乗商法の相談が寄せられる ・インターネットを利用した詐欺的手法 怪しい投資話も後を絶たず ・消費生活に関わる重要な法律が次々と改正 ・消費者裁判手続特例法がスタート 消費者の新たな救済制度として期待 ・成年年齢引き下げに関する議論が加速 18歳～19歳の消費者をどうするか ・自動車メーカーの燃費データ不正発覚など 消費者の不信任が強まる ・食品の表示制度について議論が始まる ・総えず起る子どもの事故 事故防止に向けてさらなる取り組みの働き 	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		
55	ガスの小売全面自由化 な情報を取集し、契約 内容をよく理解しましよ う！便乗した勧誘にも 気をつけましようー	平成28年12月15日	<p>2017年4月1日より、ガスの小売全面自由化が始まり、これまで、都市ガスの契約は地域ごとに特定の事業者としか契約できなかったが、自由化により複数の様々な業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となる。今後、ガスの小売全面自由化に向けて事業者による事前営業活動等が行われることが予想されるため、ガスについて、よく理解して契約するきっかけに、また便乗したトラブルに遭わないために、2016年4月から自由化されている電力の小売全面自由化に関する相談事例を参考に、消費者向けのアドバイスを提供した。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費者調査課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号20000012010019) 		
56	ガソリンが漏れた携行缶 (相談解決のためのテ ストから No.104)	平成28年12月15日	<p>「ガソリン携行缶からガソリンが漏れたので、交換してもらったところ、交換品も漏れた。ガソリンが漏れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品は容量10Lのガソリン携行缶で、銅板を溶接により接合した商品で、調査したところ、給油ノズルは自動車等に給油するときは先端を上向きに取り付けるが、保管時は下向きに取り付けて先端がタンク内に収容され、液面の下に伸びるようになっていた。タンクキャップと給油ノズルのソレバ部の間にはオリング(オーリング)が挟まれていたが、密閉が不完全になりやすい設計であった。エア調整ネジを締めるとタンク内にガソリンを注入し、給油ノズルを下向きに取り付けてタンクキャップを閉めると、すぐにオリング部付近からガソリンが漏れ出した。</p> <p>以上から当該品は取扱説明書に従いエア調整ネジを適宜緩めて缶内の圧力を調整するようにならないと、ガソリンの蒸気圧により下向きに取り付けた給油ノズルの内側の液面が押し上げられてガソリンが漏れることが分かった。確実に密閉できるように、設計の改善が望まれた。</p> <p>テスト結果を製造事業者に説明したところ、ノズルの本体への差込部や給油口の構造を変更して密閉性を高めることなどにより、ガソリンが漏れることがないようとしたとの報告があった。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
60	内部の配線がショートしていたヘアドライヤー（相談解決のためのテストから No.107）	平成29年1月19日	「ヘアドライヤー」を使用したところ、吹き出し口から火花が出た。火花が出た原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品は1200Wのヘアドライヤーで、3年近く使用されたもので動作確認を行ったところ正常に動作し、火花の発生は再現しなかった。当該商品を分解して内部を調査したところ、白い被覆の配線の一部が焦げて内部の導線が露出しており、回路基板上の配線の一部が一部溶融したような跡がみられた。白い被覆の配線は交流100Vがかかると非常に強固な固定をされており、取扱中の振動などで若干位置がずれることがあるものと考えられた。また、一部溶融がみられた回路基板上の配線との間には大きな電位差があったほか、非常に近接した位置にあったことから、何らかの原因により被覆の一部が損傷した交流100Vの配線が、回路基板上の配線に一時的にショートしたことによって火花が発生したものと考えられた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		
61	子供の歯磨き中の喉突き事故などに気を付けましょう！-6歳以下の子供の事故が多発しています-	平成29年2月15日	虫歯予防や口の中の衛生のため、歯磨きは大切な生活習慣であり、乳幼児期から子供用歯ブラシを使用して歯磨きをするなど、子供にとっても歯磨きには毎日の習慣であるが、その一方で、歯ブラシをくわえたまま転倒し、喉を突くなどの事故情報が、医療機関ネットワークに寄せられている。平成22年12月から平成28年12月未までに、6歳以下の事故情報の中で、歯ブラシが口の中に刺さって入防するなどの事故も起きており、歯ブラシによる喉突き事故などを防止するため、特に、事故が多い1歳から3歳頃の子供が自分で歯磨きをする時は、気を付けるよう消費者庁と連名で注意喚起を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		
62	エステサロン等でのHIFU機器による施術でトラブル発生！-熱傷や神経損傷を生じた事例も-	平成29年3月2日	全国の消費生活センター等には、エステティックサロン（以下、「エステサロン」とする。）等でHIFU（ハイフ）という「高密度焦点式超音波」や、それに類する超音波技術を応用したという機器（以下、「HIFU機器」とする。）で施術を受けたところ、「顔面が急に熱くなり痛みが走った」や「熱傷になり、治るまでに半年かかると言われた」、神経の一部を損傷した」等で治療に数か月を要する危害を負ったといった相談が寄せられている。HIFU機器は、人体の表面を傷つけずに、超音波を体内の特定部位に集中させることで加熱し、熱変性を生じさせることができることから、医療で前立腺の治療等に用いられているものだが、エステサロン等でもホームベージュや施術前の説明でHIFU機器を用いて「脂肪細胞を溶解させる」、「肌の土台である筋層に直接ダメージを与える」等、皮下組織に直接影響を与え、小顔、痩身や美顔等の施術ができるようになっている。その一方で、リスクについては説明がなく、「脂肪細胞を安全に破壊できる」等、消費者に安全な施術であると認識させているエステサロン等もみられる。このような行為を医師資格のないエステティシャン等が行うことは禁じられている。そこで、エステサロン等でのHIFU機器を用いた施術（以下、「HIFU施術」とする。）に関するトラブルについて調査、分析を行い、消費者被害の未然防止と拡大防止のために消費者に注意を呼び掛けるとともに、関係機関・団体へ要望及び情報提供を行った。	要望先 ●厚生労働省 医政局 医事課(法人番号6000012070001) - 要望内容 医師法に抵触するおそれのある施術が行われているため、監視、指導、対策等の対応を要望した。 - 情報提供先 ●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 消費安全課(法人番号50000012010024) ●消費者庁 表示対策課(法人番号50000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課(法人番号6000012070001) ●経済産業省 商務情報政策局 ヘルスクエア産業課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務情報政策局 医療・福祉機器産業室(法人番号4000012090001) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ○一般社団法人日本エステティック振興協議会(法人番号9010505002440) ○公益財団法人日本エステティック研究財団(法人番号2010405000889) ○公益社団法人日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人日本美容外科学会(JSAS)(法人番号7010005019920) ○公益社団法人日本広告審査機構(法人番号3010005016566)		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
63	自動車用タイヤ 空気圧不足や過負荷状態で走行すると側面が膨らんでしまうこととも(相談解決のためのテストから No.108)	平成29年3月2日	<p>「自動車に装着していたタイヤの側面が4本とも、膨らんでしまった。膨らんだ原因を調べてほしい」という依頼を受けた。当該製品の側面(サイドウォール部)には、膨らんだ部分が確認できる跡が断続的にほぼ一周に渡り確認された。また、トレッド部の溝の深さを測定し、中央部と両端部を比較すると両端部に向かい摩耗が進行しており、空気圧が不足した状態で使われていたと考えられた。</p> <p>次に当該製品を切断し、断面形状を調査した結果、ビード部からサイドウォール部付近にかけて膨らみの発生原因と考えられる層間の剥離(はくり)(セパレーション)が確認された。</p> <p>なお、当該製品のタイヤサイズは標準装着タイヤサイズと比べる場合、当該製品の最大負荷能力が約3%小さいものであった。さらに当該製品を装着していた車両の指定空気圧を調べると前輪が200kPa(2.0kgf/cm2)、後輪が220kPa(2.2kgf/cm2)であったが、相談者は空気圧を不定期に200kPa(2.0kgf/cm2)に調整していた。相談者が調整していた空気圧と当該製品と指定空気圧の標準装着タイヤの負荷能力を比較したところ、車両1台分としての当該製品と標準装着タイヤとの比較では、380kgも少なくなくなったことから、その状態で使用していた結果、走行中に前後及び左右方向のタイヤのたわみ量が通常よりも大きくなることで異常発熱し、タイヤ内部の層間の接着力の低下を招いたため、剥離(セパレーション)を起し、外側側面に膨らみが生じたものと考えられた。装着する車面に合わせたサイズのタイヤを装着し、適正な空気圧で使用するように消費者に呼びかけた。</p>	<p>要望先 -</p> <p>要望内容 -</p> <p>情報提供先 -</p>		
64	事故時の映像が録画されなかったドライブレコーダー(相談解決のためのテストから No.109)	平成29年3月2日	<p>「取り付けたドライブレコーダーに事故時の映像が残っていない。ドライブレコーダーが正常に作動するかどうかが調べてほしい。」という依頼を受けた。当該製品は、自動車内に取り付けて走行中の状況や映像と音声で記録することができるドライブレコーダーで、エンジン始動からエンジン停止までの映像は、microSDカードに常時録画され、容量を超えると古い分から書き込まれる。また、一定以上の衝撃を検知すると、衝撃検知前後30秒間の映像が別ファイルに保存されるものであるが、保存された映像を当該製品で再生しようとしたところ、microSDカードが認識されなかった。</p> <p>そこで、パソコンでカードリーダーを介してmicroSDカードを読み込んだところ、常時録画されたファイルのほか、衝撃検知により保存されたファイルが1個確認されたが、いずれも事故日よりかなり以前のもので、事故時のファイルは残されていなかったうえ、保存されていたファイルは再生することができなかった。当該製品の機能確認のため、microSDカードを新品に交換して作動させたところ、常時録画及び衝撃検知による録画ともに正常であり、本体及びパソコンで再生することができた。以上より当該製品に挿入されていたmicroSDカードの不具合があったものと考えられた。</p> <p>なお、当該製品の取扱説明書には、microSDカードについて、定期的なフォーマットや交換を勧める記載があった。ドライブレコーダーに映像が記録されているかを定期的に確認し、記録された映像の日時が直近のものであるかも確認すること。また、取扱説明書にmicroSDカードなどの記録媒体の定期的なフォーマットが指定されている場合は実施すること、映像の記録に不具合が異なられた場合は、microSDカードなどの記録媒体をフォーマットしたり、必要に応じて新品に交換するように消費者に呼びかけた。</p>	<p>要望先 -</p> <p>要望内容 -</p> <p>情報提供先 -</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
65	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28年度第4回)	平成29年3月9日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先		
				要望内容		
				情報提供先		
66	知人からの勧誘、セミナーでの勧誘による仮想通貨の購入トラブルにご注意-「必ず儲(も)信じて」-という言葉は信じないで！-	平成29年3月30日	インターネットを通じて電子的に取引される、いわゆる仮想通貨の購入などにおけるトラブルが増加した。相対事例では、知人から必ず儲上がりすると言われ、売却利益を目的に仮想通貨を購入したが、儲かるところが支払ってお金も戻ってこないというものや、知人からの勧誘以外にも、セミナーで配当がつくなどに関して仮想通貨を購入してトラブルになった事例も寄せられた。仮想通貨の購入等の勧誘を受けた場合は、契約先が仮想通貨交換業者の登録があるかどうかを確認するほか、取引する仮想通貨の内容に関する説明を受け、仮想通貨の仕組みや、取引に伴うリスクなどが理解できなければ契約しないよう、消費者に対し注意を呼び掛けた。	要望先		
				要望内容		
				情報提供先		
67	ガスの小売全面自由化までまもなくです！-正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！-という言葉も気をつけましょう-	平成29年3月30日	平成29年4月1日より、ガスの小売全面自由化が始まり、複数の様々な業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となる。既にガスの小売全面自由化に向けて事業者による事前営業活動等が行われているが、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会に、消費者からガスの小売自由化に関する相談が寄せられている。現在の相談件数等や相談事例を参考に、消費者向けのアドバイスを提供した。	要望先		
				要望内容		
				情報提供先		
68	電力の小売全面自由化が始まってまもなく1年です-正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！-便乗した勧誘にも気をつけましょう-	平成29年3月30日	平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになり、まもなく1年になる。国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者からの相談が引き続き寄せられているため、相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを提供した。	要望先		
				要望内容		
				情報提供先		

新聞等への掲載実績(平成28年度)

公表数	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	電力自由化がスタートしました								
2	理事長と記者との懇談会 ① まち・ひと・しごと創生総合戦略(平成26年12月27日閣議決定)における政府関係機関の地方移転施策に係る、国民生活センター業務の徳島県での試験的实施について ② 平成28年度における国民生活センターの新たな取組みについて	毎日	1						
3	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意	読売	1	NHK TBS	2			デイリー東北 静岡新聞 他	44
4	薬品臭い味がしたというウォーターサーバーの水(相談解決のためのテストからNo.98)								
5	家庭用電気マッサージ器による危害(くらしの危険No.330)								
6	平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問にご注意ください!	読売	1	NHK テレビ朝日	2				
7	「熊本地震消費者トラブル110番」を4月28日より開設します			NHK	1	NHK第1	1	千葉日報 西日本新聞 他	36
8	電力自由化が始まっていますー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう! 便乗した勧誘にも気をつけましょうー							北海道新聞	1
	徳島試行について	朝日 日経	2	NHK	1			徳島新聞	1
9	平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問にご注意ください!(第2報) ー義援金を名目としてプリペイドカードの購入を求める不審な電話もー			NHK	1				
10	「熊本地震消費者トラブル110番」の受付状況(第1報)ー開設後10日間のまとめー	読売	1						
11	少量の失禁尿を吸収するとうたった下着 ー過信は禁物、しみ出すこともー	読売	1	NHK 日本テレビ テレビ朝日	3				

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
12	ご存じですか？ 電気通信事業法が改正されました ー光回線やスマートフォン等の契約書面は しっかり確認しましょう！ー								
13	熊本地震に便乗した不審なメールやSNSの 投稿などにご注意ください！ -「募金」をうたってアダルトサイトに誘導するS NSの不審な投稿も-								
14	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28年度第1回)								
15	「熊本地震消費者トラブル110番」の受付状況 (第2報) ー開設後1カ月のまとめー	日経	1						
16	相談急増！「お試し」のつもりが定期購入に!? ー低価格等をうたう広告をうのみにせず、契 約の内容をきちんと確認しましょうー	朝日 東京	2			TBS	1	京都新聞	1
17	自転車でのレインウェアの使い方に注意！ (くらしの危険No.331)								
18	国民生活センターADRの実施状況と結果概 要について(平成28年度第1回)								
19	電力自由化が始まって2か月が経過しました -正確な情報を収集し、契約内容をよく理解し ましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう-	毎日	1						
20	「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活 相談情報(第1報) ー発生1カ月間にみる相談の推移ー								
21	美容医療サービスにみる包茎手術の問題点	朝日 読売 毎日	3	NHK 日本テレビ テレビ朝日	3			山陽新聞	1
22	消費生活相談における外国人対応の現況調 査<結果・概要>								
23	「消費者トラブルメール箱」2015年度のまとめ								
24	速報！ コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！ ー詐欺業者から支払番号を伝えられていませ んか？ー	朝日 日経 東京 読売	4	NHK	1				
25	発熱反応を伴い水素を発生するというバック 型入浴剤 ー使い方によっては、やけどのおそれもー	朝日 日経 東京 読売 毎日	5	NHK 日本テレビ フジテレビ TBS	4				

公表数	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
26	「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報(第2報) ー発生2カ月間にみる相談の推移ー								
27	点火ボタンを放しても火が消えなかった多目的ライター(相談解決のためのテストからNo.99)								
28	「荷受代行」・「荷物転送」アルバイトにご注意!(速報)	朝日③ 東京②	5					千葉日報	1
29	熊本地震消費者トラブル110番のまとめ								
30	自転車に乗せた子どもの足が車輪に巻き込まれる事故に注意 ーいわゆる「スポーク外傷」が多発していますー	毎日 朝日 日経 読売 東京②	6	NHK 日本テレビ フジテレビ TBS テレビ朝日	5			北海道新聞 中日新聞他	43
31	2015年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要								
32	2015年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要								
33	2015年度の越境消費者相談の概要 ー越境消費者センター(CCJ)で受け付けた相談からー								
34	「液体入りスマホケースの液漏れに注意!」(くらしの危険No.332)								
35	焦げ付かないとうたったフライパン(相談解決のためのテストからNo.100)								
36	インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意 ーホテルに行ったら予約が取れていなかった! ?ー	東京	1	日本テレビ フジテレビ	2				
37	2017年版『くらしの豆知識』発行のご案内	読売	1						
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28年度第2回)								
39	レンタルオーナー契約によるトラブルにご注意 ー元本保証、高配当と言われても、業者が破綻すれば、レンタル料も受け取れず、「元本」もほとんど戻りませんー	朝日 東京 読売	3	NHK	1				

公表数	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	60歳以上の消費者トラブルの変化と実態 ーインターネット等も利用するアクティブシニアのトラブルが増加！ー	読売②	2						
41	60歳以上の女性の美容医療トラブルが高額化！ ーしわ取り注射で1,300万円もの請求が…ー	朝日 読売 東京	3	NHK フジテレビ	2				
42	高さが調節できる入浴用いすの脚の破損に注意 ー脚の高さ調節機構の不具合により、転倒する事故が発生ー	読売	1						
43	給湯器の貯湯タンクの転倒 ー大きな地震が起きて初めて見つかる設置不良「熊本地震の相談より」ー								
44	相談解決のためのテストからNo.101 「開いた傘の取っ手を持って素早く左右に回転させると中棒が破損することも」	東京	1						
45	成人になると巻き込まれやすくなる消費者トラブル ーきっぱり断ることも勇気！ー	朝日②	1					福井新聞 京都新聞	2
46	アシスト力や充電コードに不具合がみられた電動アシスト自転車 ー当該品をお持ちの方は事業者にお問い合わせ下さいー ※消費者庁と連名	朝日	1	NHK 日本テレビ	2				
47	「60歳以上の消費者トラブル110番」実施結果					NHK第1	1		
48	アダルトサイトの相談が5年連続1位に ー慌てて連絡はしない！焦って支払わない！ー	朝日 毎日	2					佐賀新聞	1
49	突然プレートが下がって視界を遮る自動車用サンバイザー ープレートの固定がゆるいと感じたら使用を中止してくださいー								
50	相談解決のためのテストから No.102 「表示された耐荷重以下でも支柱が傾いたスチール製のラック」								
51	電力自由化が始まって7か月が経過しました ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー								
52	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等								

公表数	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
53	タレント・モデル契約のトラブルに注意してください！ ー10代・20代の女性を中心にトラブル発生中ー	東京	1						
54	医療機関ネットワークにみる店舗用ショッピングカートでの子どもの事故 -転落時の頭部損傷のリスクが高く、危険です！-	日経読売東京	3	NHK 日本テレビ フジテレビ	3			北海道新聞 山陽新聞 他	44
55	お子様用の玩具や乗り物は、安全面に気を付けましょう ークリスマスなどの時期、プレゼントを購入する際にも注意ー ※消費者庁と連名								
56	ヘアドライヤーの取り扱いに注意 ー発火、火花の発生によるやけどや、髪の毛が吸い込まれて抜けなくなることもー			NHK 日本テレビ TBS フジテレビ	4				
57	相談解決のためのテストから No.103 「不完全燃焼により石油ストーブが発火することも」								
58	『誌上法学講座ー特定商取引法を学ぶー改訂版』発行のご案内								
59	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28年度第3回)								
60	アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者にご注意！	東京読売	2	日本テレビ テレビ朝日	2			西日本新聞	1
61	容器入り及び生成器で作る、飲む「水素水」 ー「水素水」には公的な定義等はなく、溶存水素濃度は様々ですー	朝日産経毎日	3	日本テレビ TBS テレビ朝日	3				
62	消費者問題に関する2016年の10大項目								
63	ガスの小売全面自由化が始まります！ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！ 便乗した勧誘にも気をつけましょうー	東京読売	2						
64	相談解決のためのテストから No.104「ガソリンが漏れた携行缶								
65	相談解決のためのテストからNo.105 「エナメル調素材のブーツが左右で張り付き転倒することも」								
66	くらしの危険No.334 「スポーク外傷ー自転車で乗せたこどもの足が車輪に巻き込まれる事故に注意ー」								

公表数	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
67	金属製タイヤチェーン使用時のトラブルに注意 ー緩みや速度超過などは、チェーン切れや 思わぬ事故につながりますー	東京	1	NHK 日本テレビ TBS フジ テレビ朝日	5				
68	相談解決のためのテストからNo.106 「プラスチック部分が破損した洗面化粧台 ー洗濯用洗剤などの溶剤が付着したときは、 すぐに拭き取りましょうー」								
69	相談解決のためのテストからNo.107 「内部の配線がショートしていたヘアドライ ヤー」								
70	平成28年度消費生活相談員資格試験 最終結果								
71	子供の歯磨き中の喉突き事故などに気を付 けましょう！ー6歳以下の子供の事故が多数 発生していますー※消費者庁と連名								
72	エステサロン等でのHIFU機器による施術でト ラブル発生！ ー熱傷や神経損傷を生じた事例もー	朝日 産経 毎日 日経 東京②	6	NHK テレビ朝日	2			茨城 長崎 他	40
73	相談解決のためのテストから No.108 「自動車用タイヤ 空気圧不足や過負荷状態 で走行すると側面が膨らんでしまうことも」								
74	相談解決のためのテストからNo.109 「事故時の映像が録画されていなかったドライ ブレコーダー」								
75	くらしの危険No.335 「高さが調節できる入浴用いす 脚の破損に注 意！」								
76	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28年度第4回)								
77	知人からの勧誘、セミナーでの勧誘による仮 想通貨の購入トラブルにご注意 ～「必ず儲かる」という言葉は信じないで！～			NHK	1				
78	ガスの小売全面自由化までまもなくです！ 正確な情報を収集し、契約内容をよく理解し ましょう！ 便乗した勧誘にも気をつけましょ うー								
79	電力の小売全面自由化が始まってまもなく1 年です ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解 しましょう！ 便乗した勧誘にも気をつけましょ うー								
80	消費者被害の救済と抑止の手法の多様化 ー文部科学省科学研究費補助金平成28年 度報告書								
			68		50		3		216