

平成20年度
独立行政法人国民生活センター
業務実績報告書

平成21年6月
独立行政法人 国民生活センター

平成20年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

— 目 次 —

I. はじめに	3 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	3 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 沿革	
4. 根拠法	
5. 主務大臣	
6. 所在地	
7. 資本金の状況	
8. 役員の状況	
9. 職員の状況	
10. 法人の組織	
III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告	6 頁
1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について	
2. 平成20年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について	
IV. 法人の長等による業務運営状況について	7 頁
V. 平成20年度における業務実績について	8 頁
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	8 頁
(1) 一般管理費及び業務経費	8 頁
(2) 人件費	10 頁
(3) 給与水準	10 頁
(4) 随意契約の見直し	11 頁
(5) 保有資産の有効活用	11 頁
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	12 頁
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供	12 頁
① P I O - N E T の刷新等	
② 「早期警戒指標」の整備	
③ 「事故情報データベース」の整備	
④ 「消費者トラブルメール箱」の運用	
⑤ 調査研究	
(2) 国民への情報提供の強化	18 頁
① 報道機関等を通じた情報提供	
② ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供	
ア. ホームページ	

イ. 出版物	
ウ. テレビ番組	
エ. 高齢者や障害者への情報提供	
(3) 苦情相談の充実・強化	46頁
① 苦情相談	
ア. 経由相談	
イ. 直接相談	
② 個人情報に関する苦情相談	
(4) 裁判外紛争解決手続の整備	49頁
(5) 関係機関との連携	51頁
① 消費生活センター	
② 国の行政機関	
③ 独立行政法人	
④ 法令照会への対応	
⑤ 情報公開	
(6) 研修の充実	58頁
① 地方公共団体職員	
② 消費生活専門相談員資格認定制度	
③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入	
(7) 商品テストの強化	66頁
① 生活実態に即した商品テストの実施	
② 商品テストの効率的な実施	
③ 商品テスト実施機関の情報収集・提供	
(8) 中核的機関としての役割強化	78頁
3. 予算（人件費の見積もりを含む）、収支計画及び資金計画	79頁
4. 短期借入金の限度額	79頁
5. 重要な財産の処分等に関する計画	79頁
6. 剰余金の使途	79頁
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	79頁
(1) 施設・設備に関する計画	79頁
(2) 人事に関する計画	79頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担	80頁
(4) 積立金の処分に関する事項	80頁
VI. 財務の状況	81頁
1. 財務諸表の要約	
2. 財務状況	
3. 事業の説明	

I. はじめに

平成15年10月に国民生活センターが独立行政法人化して以来、5年半が経過した。この間、国民生活センターは、全国の消費生活センター等から収集した消費者相談情報を分析し消費者被害を未然に防止するため情報提供を行うとともに、消費生活相談、商品テスト、教育研修、消費者問題に関する調査研究等を精力的に実施してきた。こうした事業を通じて、多様化・複雑化する消費者問題に適切に対応し、消費者基本法で定められた消費者問題に関する中核的機能を積極的に果たしてきたところである。

本報告書の対象期間である平成20年度は、第2期中期目標期間（平成20年度～平成24年度）の初年度にあたる。平成20年5月には、国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（平成20年法律第27号）」が公布され、これを受け平成21年4月の施行に向けた準備に着手した。また、国民生活センターは「行政改革の重要方針」を踏まえた人件費の削減等に適切に対応しながら、平成20年度補正予算に盛り込まれた消費者政策強化対策費において当センターが実施することとされた「PIONEER端末の消費生活センターへの追加配備」や「実務経験が豊富な相談員による巡回訪問事業」について精力的に取り組んできたところである。

これらの状況を踏まえ、本報告書では、当センターの平成20年度における業務実績とその成果を取りまとめた。

II. 独立行政法人国民生活センターの概要

1. 目的

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

2. 業務の範囲

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

3. 沿革

昭和37年	6月1日	特殊法人国民生活研究所として設立
昭和45年	10月1日	特殊法人国民生活センターに改組
平成15年	10月1日	独立行政法人国民生活センター設立

※国民生活センターのあゆみについては別添資料1を参照

4. 根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日 法律第123号）

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

5. 主務大臣

内閣総理大臣

6. 所在地

相模原 〒229-0029 神奈川県相模原市弥栄3-1-1

電話（042）758-3161（総合案内）

東京 〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

電話（03）3443-6211（総合案内）

7. 資本金の状況

（単位：円）

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

8. 役員の状況

（平成21年3月31日現在）

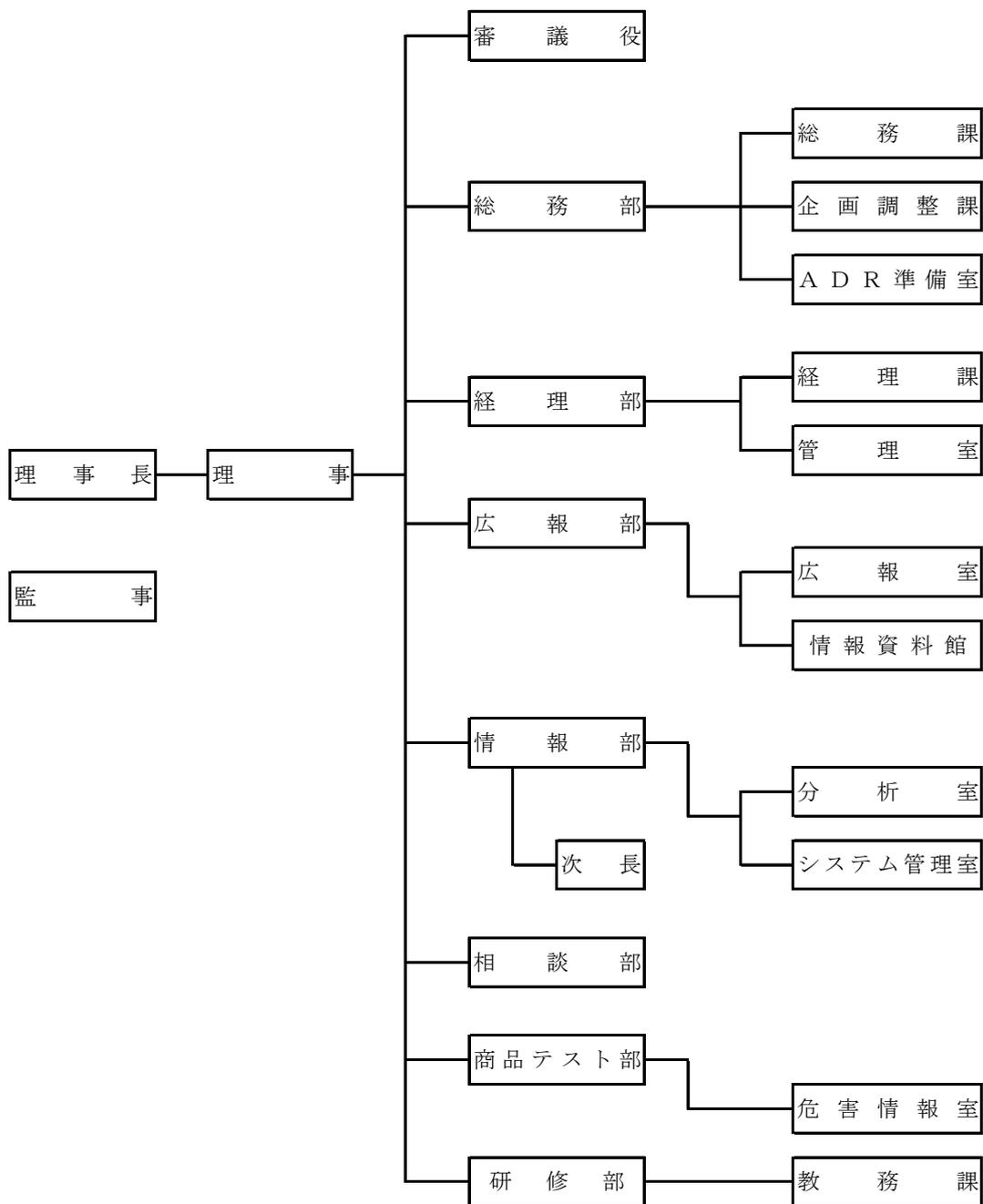
役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	中名生 隆	自 平成19年10月1日 至 平成23年9月30日		昭和42年 経済企画庁入庁 平成11年 経済企画事務次官 平成15年 (財)連合総合生活開発研究所所長
理事	田口 義明	自 平成19年10月1日 至 平成21年9月30日	総務部 経理部 情報部	昭和49年 経済企画庁入庁 平成4年 経済企画庁国民生活局消費者行政 第二課長 平成16年 内閣府国民生活局長
	柴崎 信三	自 平成19年10月1日 至 平成21年9月30日	広報部 研修部	昭和44年 日本経済新聞社入社 平成4年 日本経済新聞社文化部長兼ウイ ークエンド日経編集長 平成11年 日本経済新聞社論説委員
	島野 康	自 平成19年10月1日 至 平成21年9月30日	相談部 商品テスト部	昭和51年 国民生活センター入所 平成12年 国民生活センター相談部長 平成18年 独立行政法人国民生活センター審 議役
監事 (非常勤)	貴島 兼隆	自 平成19年10月1日 至 平成21年9月30日		昭和41年 日本輸出入銀行入行 平成8年 日本輸出入銀行外事審議役 平成9年 ヌサ・テンガラ・マイニング(株) 代表取締役副社長
	島崎 芳征	自 平成19年10月1日 至 平成21年9月30日		昭和55年 国民生活センター入所 平成9年 国民生活センター商品テスト部長 平成15年 国民生活センター審議役

9. 職員の状況

常勤職員数は平成20年度末において120人（前期末比6人増加、5.3%増）であり、平均年齢は41.8歳（前期末42.3歳）となっている。このうち、国等からの出向者は2人、民間からの出向者は0人である。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成21年3月31日現在)



Ⅲ. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について

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

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

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

（参考）

○「安心実現のための緊急総合対策」（平成20年8月29日、政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成20年度補正予算（第1号）

	（単位 百万円）
独立行政法人国民生活センター運営費	926
[内訳]	
消費生活相談体制の強化、一元的な相談窓口の整備	70
消費生活相談専門家の巡回訪問	(63)
企業向け研修の実施	(7)
消費生活相談等の情報共有体制の強化	856
PIO-NETの追加配備の準備	(279)
PIO-NETの刷新	(217)
事故情報データベースの構築	(88)
商品テスト機能の強化	(272)

○「生活対策」（平成20年10月30日、新たな経済対策に関する政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成20年度補正予算（第2号）

	（単位 百万円）
独立行政法人国民生活センター運営費	8,965
[内訳]	
地方の消費生活相談体制の強化	
PIO-NETの追加配備	(1,170)

消費生活相談窓口の休日対応	(421)
企業向け研修の実施	(74)
消費生活相談専門家の巡回訪問	(6,818)
消費生活相談員養成講座の拡充	(483)

2. 平成20年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について

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

また、上述のとおり、平成20年度補正予算（第1号）において追加された業務を実施するため、①P I O－N E T端末の追加配備、②消費生活相談専門家の巡回訪問、③主要都市における企業向け研修、④商品テストの実施に必要な施設・機器の更新等に関する事項を平成20年度計画に新たに盛り込むこととした。また、国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（平成20年法律第27号）」が平成20年5月に公布されたことを受け、年度計画を届け出たときの状況から進展があった事項の修正を行い、平成20年11月28日に変更を届け出た。

また、平成20年度補正予算（第2号）において追加された業務については、①P I O－N E T端末の追加配備、②消費生活相談窓口の休日対応等に関する事項を平成20年度計画に盛り込み、平成21年3月13日に変更を届け出た（平成20年度計画については別添資料4を参照）。

IV. 法人の長等による業務運営状況について

1. 理事長のリーダーシップについて

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

特に平成20年度においては、国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について対応するため「ADR準備室」を設置し、平成21年4月の手続き開始に向けた体制構築に取り組んだ。また、地方消費者行政支援のため、相談専門家の巡回訪問をモデル事業として実施した。さらに、業務の積極的・効果的な推進のために業績手当制度を運用し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め、センターとしての総合力の発揮に尽力した。

2. 理事による業務運営状況について

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

田口理事は、総務部、経理部、情報部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、P I O－N E Tの刷新等、「早期警戒指標」の整備、「事故情報データベース」の整備を着実に遂行し、関係機関との総合調整を的確かつ円滑に行った。さらに、消費生活相談員の待遇改善に取り組んだ。

柴崎理事は、広報部、研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力するとともに、『月刊国民生活』を新たに刊行するなど定期刊行物の整備による情報提供等に努め、消費者問題の啓発等に尽力した。また、専門相談員等の研修講座や消費生活相談員資格制度の運営を通じ、各地の消費生活センターにおける消費者苦情処理体制の維持・向上に尽力した。

島野理事は、相談部、商品テスト部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、

国民生活センターに寄せられた苦情相談の分析や情報提供、調査研究等を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。また、危害情報や商品テスト結果の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進し、製品関連の事故防止等に貢献した。さらに、商品テスト施設・機器の更新・整備を実施し、関連他独法や各地の消費生活センターとの連携強化にも尽力した。

3. 監事による業務運営状況の把握等について

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

V. 平成20年度における業務実績について

以下に、平成20年度計画に示した各種業務の実績を示す。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成19年度予算額235,021千円に対して、中期計画で定めた効率化率3.0%を織り込んで7,051千円減の227,970千円となっている。平成20年度の決算額は、226,841千円となり、平成20年度予算額からさらに1,129千円（△0.5%）の削減となった。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 総合管理業務について一般競争入札を実施し、年額2,096千円を削減。
- ・ 電話交換設備の更新について一般競争入札を実施し、年額3,911千円を削減。

(参考) 一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成20年度一般管理費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成19年度 予 算 額①	平成20年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	235,021	227,970	△7,051	△3.0

平成20年度予算と決算額

(単位：千円)

区 分	平成20年度 予 算 額①	平成20年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	227,970	226,841	△1,129	△0.5

平成20年度の業務経費(当初)予算額(特殊要因分を除く)は、平成19年度予算額1,541,703千円に対して、既定業務の見直し等及び中期計画で定めた効率化率1.0%を織り込んで81,461千円減の1,460,242千円と、P I O - N E Tシステムの刷新及び事故情報データベース構築に係る経費73,860千円を加えた1,534,102千円となっている。

平成20年度(当初)予算額に対する決算額は、1,482,566千円(契約済繰越額を含む)となり、平成20年度(当初)予算額に対し51,536千円減(△3.4%)となった。このうち、特殊要因分を除く既定分は、平成20年度(当初)予算額1,460,242千円に対して28,155千円減(△1.9%)の1,432,087千円となっている。

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

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 競争入札の実施により、危害病院情報システムの賃借料を削減(平年度化ベース△4,269千円)。
- ・ 既存の月刊誌「たしかな目」及び「国民生活」の統廃合により、これら事業運営に係る経費を削減(△59,028千円)。

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

(参考1) 業務経費予算(当初)の概況

平成20年度業務経費予算の内訳

(単位:千円)

区 分	平成19年度 予 算 額①	平成20年度 予 算 額②	増減額	増減比(%)
			③=②-①	③/①
支出予算額(当初)	1,541,703	1,534,102	△7,601	△0.5
既定分	1,541,703	1,460,242	△81,461	△5.3
特殊要因分	-	73,860	73,860	皆増

平成20年度予算と決算額

(単位:千円)

区 分	平成20年度 予 算 額①	平成20年度 決 算 額②	増減額	増減比(%)
			③=②-①	③/①
支出予算額(当初)	1,534,102	1,482,566	△51,536	△3.4
既定分	1,460,242	1,432,087	△28,155	△1.9
特殊要因分	73,860	50,479	△23,381	△31.7

(注) 決算額には、平成20年度契約済繰越額14,490千円を含む。

(参考2) 平成20年度補正予算の概況

(単位:千円)

区 分	予 算 額	決 算 額
安心実現のための緊急総合対策(補正1号)	925,641	453,182
生活対策(補正2号)	8,965,341	0

(注) 決算額には、平成20年度契約済繰越額414,579千円を含む。

(2) 人件費

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度の人件費予算額（退職手当を除く）は、平成19年度予算額1,166,251千円に対して、中期計画で定めた効率化率2%等を織り込んで、△16,936千円（△1.5%）の1,149,315千円となっている。

平成20年度決算額は1,136,750千円となり、平成20年度予算額からさらに△12,565千円（△1.1%）の減額となった。平成22年度の総人件費を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成20年度において対平成17年度増減率は△5.0%となった。

また、人件費削減を行うため、国家公務員の給与構造改革を踏まえて実施した昇給幅の抑制を平成20年度も引き続き実施し、特別手当の支給月数を減じた。

(3) 給与水準

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成20年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めているところである。

職員の給与水準については、専門職としての色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたことや、東京と相模原の両事務所で行う事業には一体関係があり、同一の給与体系を適用していることなどから、国家公務員に比べた指数は高くなっているものの、平成20年度においては、昇給幅の抑制、管理職数の削減、管理職手当の縮減、特別手当の減額等の措置を講ずることにより、対国家公務員比較指数は117.4と、前年度（119.2）より1.8ポイント低下した。また、地域・学歴を勘案した指数では105.4と、前年度（107.0）より1.6ポイント低下した。

表：各年度ラスパイレス指数

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

(4) 随意契約の見直し

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成 20 年度における随意契約（企画競争。公募を除く）の割合は、契約件数で 37%（平成 19 年度 63%）、契約金額で 30%（平成 19 年度 53%）と、それぞれ減少し、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。

また、「独立行政法人における契約の適正化（依頼）」（平成 20 年 1 月 14 日総務省行政管理局長名事務連絡）を受けて、契約方式として総合評価方式に関する規定を整備するため、「会計規程細則」を平成 20 年 1 月 2 日に一部改正した。

(参考) 契約の状況

区 分		平成 19 年度	平成 20 年度	比較増△減
一般競争入札	契約件数	24	48	24
	契約金額（千円）	240,265	1,244,571	1,004,306
指名競争入札	契約件数	0	0	0
	契約金額（千円）	0	0	0
随意契約 企画競争・公募	契約件数	4	4	0
	契約金額（千円）	215,859	81,683	△134,176
上記以外（A）	契約件数	47	30	△17
	契約金額（千円）	518,721	577,310	58,589
合 計（B）	契約件数	75	82	7
	契約金額（千円）	974,846	1,903,564	928,718
随意契約の割合（%） （A） / （B）	契約件数	63	37	△26
	契約金額	53	30	△23

(5) 保有資産の有効活用

－年度計画内容－

センターの保有する施設の有効活用等を図るため、相模原事務所について、関係機関と調整し、民間競争入札を実施するとともに、東京事務所の在り方を検討する。

◎業務の概要

センターの保有する施設の有効活用等を図るため、相模原事務所について、関係機関と調整し、民間競争入札を実施するとともに、東京事務所の在り方を検討する。

◎年度計画実施状況

相模原事務所については、内閣府官民競争入札等監理委員会と調整のうえ、相模原事務所の企画・管理・運營業務の民間競争入札（市場化テスト）実施要項を作成して、入札を実施し、平成21年度から3カ年の契約を締結した。なお、利用率の向上を図るための達成すべき要求水準値を、施設利用者の満足度を90%以上、また、センター業務での利用以外の宿泊室の稼働率を8.6%（平成17年度から平成19年度の平均稼働率）から15.0%以上（初年度の平成21年度は、8.6%）と設定し、施設の有効活用を図ることとした。

東京事務所については、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成20年6月12日）において、東京事務所と合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれたことを受け、消費者への情報提供や行政機関等との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、費者行政の強化につながる移転先の確保を平成25年度までに図ることとした。

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

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

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

①P I O - N E Tの刷新等

i. 苦情相談情報の収集方法の再検討

－年度計画内容－

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、消費生活センターからの苦情相談情報の収集方法について再検討を行い、消費生活センターの意見等も踏まえて調整した上で、検討結果を仕様書（要件定義書）に反映させる。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

消費生活センターに向けて実施した苦情相談情報の収集方法に関するアンケートの結果を踏まえ、苦情相談情報の受付から登録までの再検討を行った。検討案については、平成20年9月に消費生活センターに提示し、寄せられた意見を踏まえて仕様書（要件定義書）を作成した。

ii. P I O - N E T端末の追加配備

－年度計画内容－

内閣府の「P I O-N E T追加配備実施要綱（平成20年11月28日付）」に基づき、都道府県を通じて全自治体に対して「P I O-N E T追加配備要望調査」を実施し、その結果をもとに配備先を決定した上で調達を行い、追加配備を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

内閣府の「P I O-N E T追加配備要綱」に基づき、平成20年12月に全自治体に向けて「P I O-N E T追加配備要望調査」を実施した。その結果を踏まえて配備先（281箇所）を決定し、平成21年3月に当該自治体に通知した。

なお、端末の調達は平成21年度に総合評価落札方式で実施することとなっている。

iii. 業務体系の再検討

－年度計画内容－

平成19年度策定のP I O-N E T最適化計画に基づき、上記の業務体系の再検討を踏まえた仕様書（要件定義書）を作成し、調達手続き（入札）を行い、システム開発を開始する。

◎業務の概要

業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定のP I O-N E T最適化計画を基にP I O-N E Tシステムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始する。

◎年度計画実施状況

平成20年度は、P I O-N E Tに関する業務体系について再検討を行い、P I O-N E Tのシステム構成やデータベースの設置場所のほか、相談員が入力や検索をする際に使用するソフトウェア等の全面的な見直しを行った。

これらの検討結果を盛り込んだ次期システムの仕様書（要件定義書）を作成し、総合評価落札方式の調達を実施した。

また、P I O-N E Tのネットワーク構成についての見直しも行き、相談件数の多い大規模な消費生活センター15箇所に新たな回線を敷設する調達も併せて実施した。

平成22年度からの運用開始に向け、平成21年度にシステム及びネットワークを構築し、相談員へ新規のP I O-N E T端末を配備する予定となっている。

iv. 「分類・キーワード」の改定

－年度計画内容－

平成19年度に検討を行ったP I O-N E Tの「分類・キーワード」の改定案を取りまとめ、これに対する消費生活センターの意見も踏まえた上で関連するマニュアルの改定版を作成し、全国の消費生活センターに配布する。

◎業務の概要

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。

◎年度計画実施状況

平成19年度に策定した「分類・キーワード」改定案について、消費生活センターへの意見照会を行い、出された意見を踏まえた「分類・キーワード」を決定した。

その後、新しい『「分類・キーワード」マニュアル』を作成し、平成21年2月に消費生活センター等へ配布した。

②「早期警戒指標」の整備

－年度計画内容－

PIONET情報を直接検索した結果を人の手で分析して問題性を抽出するこれまでの方法を見直し、PIONET情報から「早期警戒指標」を作成するため、外部有識者を含めて検討を行うとともに、指標値に基づく定期的な監視・分析のための手法を開発する。

◎業務の概要

国民生活センターでは、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案等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、これに基づく業務体制（監視・分析・情報提供等）を整備することとしている。

◎年度計画実施状況

「早期警戒指標開発検討委員会」を設置して検討を行い、相談件数が急増した商品や事業者に関する情報を抽出する「急増指標」と、特定商取引法に違反の疑いがある悪質な行為を行う事業者等の情報を抽出する「特商法指標」の2本の指標を考案し、報告書を取りまとめた（別添資料6参照）。

また、作成した指標の提供先や提供頻度について検討を行い、平成21年度からの運用開始に向け、警察庁や消費生活センター等での試験運用を行った。

③「事故情報データベース」の整備

i. システム構築に向けた取組み

－年度計画内容－

事故情報データベースの構成と運用方針について、内閣府と協議を行うとともに、PIONETを含む類似の情報収集システムに関する情報を収集し、事故情報データベースが備えるべき機能について、外部有識者の意見も聴取しつつ仕様書を作成し、システム開発を開始する。

◎業務の概要

国民生活審議会において、関係機関の保有する事故情報を一元的に収集する「事故情報データベース」の構築について提言されたことを受け、国民生活センターでは、インターネットを活用して、広く国民からも商品やサービスに関連する事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて収集する「事故情報データベース」を平成21年度までに構築することとしている。

◎年度計画実施状況

国民生活審議会の消費者安全に関する検討委員会の意見を踏まえ、「事故情報データベース」の構築に向けて内閣府との協議を行い、調達仕様書を作成した。調達は総合評価落札方式で行うこととし、仕様書に対する意見を招請した後、平成21年3月に入札公告を行った。

平成21年度には開札を行い、システム構築に着手して「事故情報データベース」の運用開始を目指すこととしている。

ii. 情報の共有に向けた取組み

－年度計画内容－
内閣府を通じて関係省庁との間で、入力される情報の共有方法等と関係省庁の保有する事故情報の共有化について協議を行い、一定の結論を得る。

◎業務の概要

「事故情報データベース」は、関係機関の事故情報を一元的に収集し共有するとともに、国民からも広くヒヤリ・ハット情報も含めた事故情報を収集することとされた。これを受け、国民生活センターでは「事故情報データベース」に入力された情報が、関係機関等とのネットワークを通じて速やかに共有されるよう、内閣府を通じて関係省庁と協議を行うこととした。

◎年度計画実施状況

「事故情報データベース」の収集対象となる情報を保有する10機関のうち、経済産業省、製品評価技術基盤機構、日本中毒情報センターの3機関との協議を開始し、霞が関WANを利用した事故情報共有化の大枠について結論を得た。

④「消費者トラブルメール箱」の運用

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

◎業務の概要

「消費者トラブルメール箱」は、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるため平成14年4月8日に国民生活センターのホームページ上に開設した。

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

◎年度計画実施状況

「消費者トラブルメール箱」に寄せられる消費者トラブルに関する情報件数は、平成14年度開設以降、増加傾向にある。平成20年度の収集件数は11,710件（1日の平均収集件数は32件）で、前年度に比べ11.9%（1,243件）増加した。

表：「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
年間受信件数	5,967	6,649	8,082	10,467	11,710
前年度比 (%)	24.5	11.4	21.6	29.5	11.9
1日当りの件数	16件	18件	22件	28件	32件

情報の内容をみると、オンライン関連サービスなど「運輸・通信サービス」に関するものが4,443件と全体の約4割を占めて最も多く、次いで携帯電話

機やパソコンなどの教養娯楽品に関するものが1,647件と続いている。また、まったく利用した覚えがないにもかかわらず金銭を要求される「架空請求」やクリックしただけで登録されてしまい金銭の振込みを要求される「不当請求」に関する情報も依然として多く寄せられている。(平成20年度における月別受信件数については別添資料7を、商品・役務別受信件数等については別添資料8を参照)。

また、「消費者トラブルメール箱」に収集された情報については、その集計結果を四半期毎に当センターのホームページに掲載した。

表：商品・サービス分類別年度別受信件数

内訳		件数	割合 (%)								
1	運輸・通信サービス	3559	59.6	3931	59.1	3917	48.5	4127	39.4	4443	37.9
2	教養娯楽品	570	9.6	789	11.9	1028	12.7	1471	14.1	1647	14.1
3	商品一般	346	5.8	277	4.2	490	6.1	547	5.2	616	5.3
4	教養・娯楽サービス	172	2.9	188	2.8	309	3.8	573	5.5	583	5.0
5	食料品	108	1.8	105	1.6	177	2.2	385	3.7	548	4.7
6	住居品	150	2.5	166	2.5	286	3.5	438	4.2	541	4.6
7	金融・保険サービス	169	2.8	222	3.3	372	4.6	503	4.8	486	4.2
8	土地・建物・設備	132	2.2	151	2.3	246	3.0	333	3.2	438	3.7
9	車両・乗り物	113	1.9	150	2.3	191	2.4	320	3.1	336	2.9
10	保健衛生品	79	1.3	86	1.3	175	2.2	233	2.2	277	2.4
11	その他	569	9.5	584	8.8	891	11.0	1537	14.7	1795	15.3

注：順位は平成20年度に受信件数が多かった順

「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件（FAQ）や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報を国民生活センターのホームページ（「消費者トラブルメール箱」のコーナー）で50件を情報提供した。

情報提供した項目は以下のとおり。

○相談や問い合わせ先一覧（10件）

- ・食品への異物混入、あるいは食中毒が疑われるが、どうしたらよいか？
- ・誤って、タバコ、家庭洗剤等、医薬品などを飲んでしまった。どうしたらいいか？
- ・個人情報の取り扱いについて問い合わせたい。
- ・公益通報、組織の不正について相談したい。
- ・利用した覚えのない請求が届いた。架空請求だろうか？
- ・ネットトラブルについての相談先を知りたい。
- ・ネット取引に関する相談をメールでしたい。
- ・ネット通販のトラブルについて相談したい。
- ・ケーブルテレビの勧誘について問題がないか問い合わせたい。
- ・TVや新聞、ネットなど広告について苦情を言いたい。

○情報提供や通報先一覧（7件）

- ・不公正な価格や表示を通報したい。
- ・不正な食品表示を通報したい。
- ・迷惑メール・違反メールを通報したい。
- ・ネット詐欺に遭った。通報したい。
- ・強引な勧誘や不当な行為を差し止めたい。
- ・ネット上の違法情報や有害情報を通報したい。
- ・ネットフィッシングの事例を情報提供したい。

○商品の回収情報や、行政処分情報先一覧（５件）

- ・食品・電気製品などの回収・無償修理の情報を知りたい。
- ・自動車関連製品不具合等情報を確認したい。
- ・医薬品・医療機器製品等回収情報を知りたい。
- ・悪質な販売を行って行政処分を受けた業者を調べたい。
- ・不当表示にあたりと排除命令を受けた業者を調べたい。

○情報提供された代表的な事例へのQ&A（２８件）

- ・見積り金額と当日請求された引越し料金が大きく違った。
- ・知らないうちにウィルス対策ソフトの期限が自動更新され、カード決済された。
- ・不用品を回収するという巡回業者にビデオデッキのリサイクル料金を徴収された。
- ・宅配便を装った新聞勧誘をうけた。
- ・原野商法で買わされた土地を測量すれば売れると言われた。
- ・クリーニングに出したらシミが付いて返ってきた。
- ・高額なリフォーム代の請求があり、敷金が帰ってこない。
- ・ネットオークションをはじめる前に何を注意したらいいか？
- ・オンラインゲームの中で知り合った人にアイテムを売ったが代金が支払われない。
- ・以前から利用していたオンラインゲームが、突然、利用停止処分にされた。
- ・SNSサイト内で知り合った人から紹介され、連鎖販売業者の会員になったが、その後すぐに紹介者に連絡がとれなくなってしまった。
- ・格安航空券のインターネット申し込みで代金を支払ったのにチケットが渡されなかった。
- ・商品がいつまでたっても届かないので、業者に確認したらメール便で送ったと言われた。
- ・在宅で仕事ができると言われ資格取得教材を契約したが、話が違うので解約したい。
- ・突然、職場に電話があり、過去に受けていた通信講座を完了するために高額な手数料が必要だと言われた。
- ・結婚相談所に入会したものの、思うようなサービスが得られない。
- ・利用した覚えのないネットオークションサイトから出品手数料を請求された。
- ・貴金属卸業者をかたる、車に乗った男から時計や指輪を買った。
- ・成人したばかりの若者に高額な手術費用を負担させる美容外科。
- ・水まわりの修繕工事を依頼したら、思いがけず高額な料金だった！
- ・突然、携帯電話に身に覚えのないサイトから料金請求メールがきた！どうしたらいいか？
- ・地上デジタル放送になったらテレビが見られなくなると言われ、ケーブルテレビを契約させられた。
- ・ネットサーフィン中にアダルトサイトの年齢認証ボタンを押したら、いきなり登録完了になった！
- ・ネットショッピングは初めてで不安だ。どんなことに注意すればよいか？
- ・代金を支払ったのに商品が届かない。どうしたらいいか？
- ・強引でしつこいマンションの勧誘電話を受けた。
- ・長時間勧誘により投資用分譲マンションを契約してしまった。
- ・エステティックサービス契約後エステサロンが倒産した。

⑤調査研究

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

「学童保育の安全に関する調査研究」をテーマに研究会を設け、問題点の検討を行った上で提言をまとめ、報告書を作成した。その結果については、記者公表（3月5日）を行うとともに、市区町村の学童クラブ担当部署（1140箇所）や全国学童保育連絡協議会等の関係機関に報告書を送付して、情報の周知を図った。

また、関係省庁（厚生労働省、文部科学省）に要望を行った。

「学童保育の安全に関する調査研究」

（概要）共働き家庭等の小学生の放課後の生活の場としての学童保育の安全面に焦点をあて、保育中のケガや事故への適切な対応とその未然防止に資することを目的に、全国の自治体（市区町村）と学童保育の運営主体・施設を対象に2つの調査を実施した。その結果、ケガ・事故の報告件数は前年比で3割増加し、サービスの基本となる安全面の悪化が懸念された。また、大半の自治体では学童保育の安全面での規定を設けていない実態が明らかとなった。また、「学童保育の安全に関する研究会」（座長 松村祥子 放送大学教授）を設置し、安全対策の課題やあり方などについて検討を重ねた。待機児童の多さ、施設の過密化を解消するために、量的な充実を前提としたうえで、子どもの安全確保のために施設と行政へむけて、5つの提言をまとめた。

（要望・効果等）平成21年3月、厚生労働省雇用均等・児童家庭局、文部科学省スポーツ・青少年局へ要望書を提出した。

調査研究結果の指摘を受け、厚生労働省雇用均等・児童家庭局育成環境課健全育成係より、「放課後児童クラブにおける事故等に係る適切な対応について」の事務連絡（平成21年3月13日）が都道府県等の児童健全育成担当係へ発出された。

（2）国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

i. 情報提供の実施

－年度計画内容－

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。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度においては、目標の50件を上回る59件の情報提供を行った。
各情報提供に関する新聞記事(掲載された主要なもののみ)は参考資料を参照。

記者説明会は機動的に23回開催し、公表した情報については、新聞227回(地方紙を含む)、テレビ・ラジオに85回取り上げられた(平成21年3月31日現在)。

- | No. | テーマ |
|-----|--|
| 1. | 住宅用分電盤のトラブルに注意! - 電気の安全調査の実態も含めて - |
| 2. | 消費生活センターをかたって金銭を要求する手口にご注意 |
| 3. | 携帯電話機の水濡れによる不具合 |
| 4. | ジャンプ式や自動開閉式折りたたみ傘の事故 - 重い後遺症が残るケースも - |
| 5. | オーブン機能付電子レンジのカラ焼き等により小鳥が死亡 - 対策を講じた上で出荷するようメーカーに要望 - |
| 6. | 植物性自然毒による事故に注意!! - 球根、葉で食中毒死も! - |
| 7. | 相談急増「ロコ・ロンドン取引」 - 「勧誘されてもかかわらない」「絶対にお金を預けない」 - |
| 8. | 無料サイトがきっかけで出会い系サイトのトラブルに - 期待を抱かせる巧妙な手口で不当な請求 - |
| 9. | 「東亜保険株式会社」を名乗る業者に注意!! |
| 10. | 「消費者トラブルメール箱」3年間のあゆみ 平成17年度~19年度分 |
| 11. | 消火用布の安全性 - ごく初期の天ぷら鍋火災を消火できないことも - |
| 12. | 乗用車の視界 - プライバシーガラスの視認性とAピラーの死角を中心に - |
| 13. | 気をつけて!! 花火の事故 - やけどばかりでなく失明のケースも - |
| 14. | 「個人情報相談」3年の概要 |
| 15. | 注意!! - 薬事法違反となるステロイド含有の化粧品クリーム - |
| 16. | 関節に良いとされる成分を含む「健康食品」 |
| 17. | マルチ商法型出資勧誘トラブル - 勧誘行為は刑事罰に問われることも - |
| 18. | 2007年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要 |
| 19. | 2007年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要 |
| 20. | 「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果 |
| 21. | 携帯電話機の有償保証サービスに係る消費者トラブルについて |
| 22. | 判断力が不十分な消費者に係る契約トラブル - 認知症高齢者に係る相談を中心に - |
| 23. | いりり座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意! |
| 24. | 病院危害情報からみた高齢者の家庭内事故 - 死亡原因のトップはやけど - |
| 25. | 注意!! まだ売られている!! - レーザーを用いた違法と思われる商品 - |
| 26. | α -リポ酸を含む「健康食品」 - 販売の実態調査も含めて - |
| 27. | アルバイトを口実に携帯電話を契約させられ高額な料金請求 - 消費者も刑事責任を問われかねない - |
| 28. | またひとり こんにやく入りゼリーで死亡 - 子どもや高齢者に絶対に与えない! - |
| 29. | マンションの悪質な勧誘販売が増加! - 恐怖を覚えるような強引、脅迫まがいの電話勧誘 - |
| 30. | 子どもを守れるのか!! 防犯ブザーの故障が多発! |
| 31. | 「高齢者被害特別相談(高齢者110番)」実施結果 |
| 32. | 米国製ガス衣類乾燥機により火災 - リコール対象品の改修漏れによる事故 - |
| 33. | 注意! 幼児用玩具による浴室での事故 - 人気玩具で深刻なけが、2件 - |
| 34. | つけ爪による危害 - かぶれ、やけど、カビが生えることも - |
| 35. | 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 |
| 36. | 「適格消費者団体」と思わせる説明を行う団体にご注意 |
| 37. | 製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向 |
| 38. | 木製ベッドから発生する化学物質等 - ホルムアルデヒドを中心に - |
| 39. | メッシュ状アイロン台を通り抜けるアイロンのスチームに注意 |
| 40. | アルミホイールによる収れん火災に注意! - メッキ処理された凹面鏡のようなホイールについて - |
| 41. | 取扱いに注意! 車用として販売されている樹脂製灰皿 |

42. 電動リクライニングベッドのマットレスとヘッドガードとの間に首を挟まれた幼児が窒息し死亡した事故（国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小委員会助言）
43. 電気温水器の訪問販売の相談が急増
44. 個人輸入の健康食品に注意！！－未承認の医薬品成分（シブトラミン等）を検出－
45. 製品の不具合が目立つハロゲンヒーター
46. 危険！着衣着火に注意－未然防止には防災製品が効果的－
47. 消費者問題に関する２００８年の１０大項目
48. テレビショッピングに関するトラブルが増加
49. 電気座布団の安全性
50. ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について
51. 店舗のトイレで幼児が手洗い時にやけど－貯湯式電気温水器から高温の湯が！－
52. ロールスクと勧誘されたが、想定外に大きく元本割れする可能性が生じた「ノックイン型投資信託」
53. 電気アイロンによる子どものやけど事故を減らすために
54. 解決困難な個人輸入代行に関するトラブル
55. 防水加工の電気カーペットが“水ぬれ”で発火
56. 注意！圧力鍋の蓋が飛んでやけど
57. 新手的マルチ取引－友人を誘うと紹介料が入る話は契約の後－
58. 「異物の侵入」に注意！－子どもの口、鼻、耳、眼に－
59. 「定額給付金」の給付をよそおった振り込め詐欺等にご注意！！

各々のテーマ名と概要、要望及び効果等は以下のとおり。

1. 住宅用分電盤のトラブルに注意！－電気的安全調査の実態も含めて－
 公表日：平成２０年４月１０日
 概要：中性線欠相が起きると、消費電力が大きい家電製品では電圧が低下し、逆に消費電力が小さい家電製品の電圧が上昇するため故障する可能性があるが、中性線欠相保護機能付きの漏電遮断器では、過電圧を感知し電気を遮断した。なお、「定期調査」に対する消費者の理解が十分でなかったことから、周知するよう業界に要望した結果、（財）関東電気保安協会は広報誌に本テスト結果を掲載して周知を図った。
 要望先：電気事業連合会
 情報提供先：内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
 経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
 経済産業省 原子力安全・保安院 電力安全課
 電気保安協会全国連絡会議
 全日本電気工事業工業組合連合会
2. 消費生活センターをかたって金銭を要求する手口にご注意
 公表日：平成２０年４月１０日
 概要：消費生活センターの職員をかたって、過去に悪質商法で被害に遭った消費者に接触し、言葉巧みに金銭を要求するという相談が、全国の消費生活センターに寄せられている。その主な手口は、①「お金を取り戻してあげる」など、被害を救済するとかたって、救済費用を要求する被害救済型、②「払いすぎた代金を返還する」など、過去に支払った代金が返ってくるとかたり、金銭をだまし取る還付金型、③被害者リストのような名簿の存在をうかがわせ「名簿から個人情報削除する」などとかたり、削除費用を要求する個人情報削除型、などがある。
 これらは、一度被害に遭った消費者に対して、手を替え品を替え接触する二次被害のケースと同様であるのみならず、消費生活センターへの信用を利用した極めて悪質な手口であることから、消費者への情報提供を行った。

要望先： ー
情報提供先： ー

3. 携帯電話機の水濡れによる不具合

公表日： 平成20年5月8日

概要： P I O - N E Tには携帯電話機の水濡れによる故障に関する苦情相談が最近5年間で1,013件寄せられている。「携帯電話機が故障した。水濡れによる錆なので有償修理になると言われたが納得いかない」といった使用者に水濡れの認識がないケースが多いほか、「携帯電話機が故障したが、水濡れ判定シールが反応していないのに水濡れによる腐食だとして補償されない」といった、水濡れ判定シールが水濡れ状態を示していないにもかかわらず、水濡れにより基板が腐食したというケースもある。

携帯電話機の使用実態に関するアンケートや、使用実態を反映したテストを実施したところ、動作に不具合が発生して使用不能になったり、水濡れ判定シールがにじんでしまうことがあった。これらの結果を踏まえ、一方的に費用を負担させることのないよう関係機関へ要望した結果、(社)電気通信事業者協会より会員各社に対し同様の要望が行われた。

要望先： (社)電気通信事業者協会
情報提供先： 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局消費経済政策課
総務省 総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課
情報通信ネットワーク産業協会

4. ジャンプ式や自動開閉式折りたたみ傘の事故ー重い後遺症が残るケースもー

公表日： 平成20年5月8日

概要： ジャンプ式や自動開閉式折りたたみ傘の開閉時に柄の部分が眼などに当たるといった事故情報が寄せられており、中には重い後遺症が残るケースも見受けられる。そこで事故の未然防止・拡大防止のため、消費者への注意喚起を図るとともに、業界への要望を行った。

要望先： 日本洋傘振興協議会
日本チェーンストア協会
日本百貨店協会
情報提供先： 経済産業省商務情報政策局製品安全課
内閣府国民生活局総務課国民生活情報室

5. オープン機能付電子レンジのカラ焼き等により小鳥が死亡ー対策を講じた上で出荷するようメーカーに要望ー

公表日： 平成20年5月8日

概要： P I O - N E Tに「新しく購入したオープン機能付電子レンジを使用したところ飼っていたインコ2羽が死亡した」との苦情が寄せられた。他にも同様の苦情が1件発生している。小鳥の死亡原因の特定は難しいが、苦情の状況等からカラ焼き時または初回使用時に何らかの有害なガスが発生した可能性が考えられた。代表的な複数のメーカーにヒアリングしたところ、消費者にカラ焼きを行うよう求めているメーカーが多数を占める一方、不要としているメーカーがあることなどがわかった。そこで、事故の未然防止・拡大防止のため、メーカー側で対策を講じた上で出荷するよう、業界への要望を行った。

要望先： (社)日本電機工業会
情報提供先： ー

6. 植物性自然毒による事故に注意！！－球根、葉で食中毒死も！－

公表日： 平成20年5月27日

概要： P I O－N E Tに「ペットの犬が庭に植えていた球根を食べてしまい、血を吐いて死亡した。球根の毒が原因のようだが、危険表示などがなかった」という相談が寄せられた。犬が食べた球根はコルチカム（イヌサフランの園芸名称）であり、調査の結果、イヌサフランの球根や葉には有毒成分であるコルヒチンが存在し、人間の食中毒死亡例もあることが分かった。そこで、消費者に情報提供するとともに、今回の事故の原因と思われる球根が販売され始める時期を前に、表示の見直し等について業界へ要望した。

要望先： (社)日本種苗協会

情報提供先： 農林水産省生産局種苗課種苗産業班
内閣府国民生活局総務課国民生活情報室

7. 相談急増「ロコ・ロンドン取引」－「勧誘されてもかかわらない」「絶対にお金を預けない」－

公表日： 平成20年5月27日

概要： いわゆる「ロコ・ロンドン取引」に関する相談は、平成18年の下期から入り始め、平成19年度は前年度の3.6倍に急増した。平成19年6月に特定商取引法施行令が改正され（平成19年7月15日施行）、これらの取引等の仲介サービスが特定商取引法の規制対象となったが、相変わらず相談が寄せられている。トラブルの内容も、かつて法規制の隙間を突いて広範な消費者トラブルを引き起こした「外国為替証拠金取引」における被害パターンと酷似している。そこで当センターは、相談事例やアドバイスについて、消費者への注意喚起を行った。

本件要望に関し、経済産業省からは、次期通常国会に関連法案上程予定、現行法の運用における積極的な法執行を行うとの口頭による回答があった。

要望先： 経済産業省 商務情報政策局商務課

情報提供先： 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室
農林水産省 総合食料局商品取引監理官
経済産業省 商務情報政策局消費経済政策課
金融庁

8. 無料サイトがきっかけで出会い系サイトのトラブルに－期待を抱かせる巧妙な手口で不当な請求－

公表日： 平成20年6月5日

概要： 出会い系サイトの利用料等に関する相談が、増加しつつある。法規制の強化や導入が予定されている中、お金をもらえるとか異性との出会い・交際に期待を抱かせる巧妙な手口に誘われ、サイトに登録したことによって、出会い系サイトから料金を不当に請求されたという相談が昨年から目立つようになったため、利用料の一方的な請求にそのまま応じることのないよう、注意を喚起し、被害の未然防止を図るため、情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 経済産業省 商務情報政策局消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局消費経済対策課
警察庁 生活安全局生活環境課生活経済対策室
総務省 総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課

9. 「東亜保険株式会社」を名乗る業者に注意！！

公表日： 平成20年5月29日

概要： 「全く身に覚えのない『東亜保険株式会社』を名乗るところから、家をリフォームしたときに掛けていた保険が満期になったとの電話があった。数日後、当該保険会社から郵便物が届き、銀行口座の開設申込書が入っていた。満期金を受け取るために銀行口座の開設が必要で、口座開設申込書を記入する前に担当者まで連絡するようにとの記載があった。相談者はこのような保険を掛けた覚えがないと言っていること、また、口座開設申込書を記入する前に連絡をさせようとするなど、不審な点が複数ある」という情報が、消費生活センターから国民生活センターに2件寄せられた。当センターで、「東亜保険株式会社」について確認したところ、保険業法上の免許を取得している業者ではなかった。架空請求のような金銭的要求はないが、銀行の口座開設申込書を同封していることから、相談者の個人情報の収集が目的だと考えられる。さらに、今後、銀行口座の開設申込書を悪用される可能性もあり得ることから、絶対に連絡を取らないこと、書面等を返送しないよう、注意が必要であると情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： ー

10. 「消費者トラブルメール箱」3年間のあゆみ 平成17年度～19年度分

公表日： 平成20年6月19日

概要： 国民生活センターでは、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるため、平成14年4月8日にインターネットを利用した情報収集システム（「消費者トラブルメール箱」）を開設した。平成17年5月に、『消費者トラブルメール箱』3年間のあゆみを公表後も年々増加し、平成19年度は1万件を超えた。今回は平成17年4月以降の3年間に寄せられた情報の受信件数等の概況と、追跡調査を実施した主な事案についてまとめた。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室

11. 消火用布の安全性—ごく初期の天ぷら鍋火災を消火できないことも—

公表日： 平成20年6月19日

概要： 消火用布での消火の練習を繰り返し行った職員が消火を行っても、再び火がつくことがあった。また、消火の際にやけどなどの二次災害の危険や、確実に消火できる火災の規模や方法などの具体的な表示がない銘柄について業界に改善を要望した結果、表示に問題があった事業者は、パッケージに記載されている「使用上の注意」を変更し、ホームページで周知を図った。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課
総務省 消防庁 予防課
(財) 日本化学繊維検査協会
(財) 日本防災協会
(社) 日本通信販売協会

(社) 日本DIY協会

12. 乗用車の視界ープライバシーガラスの視認性とAピラーの死角を中心にー

公表日： 平成20年7月3日

概要： ガラスの色の濃さについてモニターテストを行なった結果、ガラスの色が薄ければ、夜間でもある程度対象物を確認できたが、色の濃いガラスになると、確認することが困難なことから乗用車の後席のガラスの濃さの規制を検討するよう要望した。また、車両と対象物との距離が離れるほどAピラーの死角は大きくなり、大人も隠れる場合があった。さらに、視認性についてモニターテストを行なった結果、車種に関係なく過半数の人が右側のAピラーによる死角を気にしていることから、Aピラーによる死角の低減も要望した。

要望先： 国土交通省 自動車交通局 技術安全部 技術企画課
(社) 日本自動車工業会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
経済産業省 製造産業局 自動車課

13. 気をつけて！！花火の事故ーやけどばかりでなく失明のケースもー

公表日： 平成20年7月16日

概要： 毎年、夏場を中心に花火による事故事例が寄せられる。最も多い事故はやけどであるが、打上げ花火が眼球を直撃し失明した、などという重篤な事故もある。当センターでは以前から数度にわたって注意喚起をしてきたが、これからの時季、花火で遊ぶ機会も多くなることから、主に、がん具煙火（いわゆる「おもちゃ花火」）による事故事例を調べ、消費者に向けて注意を促すとともに関係機関に要望、情報提供した

要望先： (社) 日本煙火協会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課
経済産業省 原子力安全・保安院 保安課
文部科学省

14. 「個人情報相談」3年の概要

公表日： 平成20年7月16日

概要： 国民生活センターは、個人情報保護法の全面施行を機に、平成17年4月から「個人情報相談窓口」を設置し、相談受付や助言を行ってきた。他方、国民生活審議会個人情報保護部会での取りまとめを受け、平成20年4月に「個人情報の保護に関する基本方針」が一部変更され、現在も各種ガイドラインの見直し等が行われている。
そこで、個人情報保護法施行から3年間の全国の消費生活センター等の『相談件数の推移』と国民生活センターに寄せられた『主な相談事例』をまとめ、情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 国民生活局 企画課 個人情報保護推進室

15. 注意！！ー薬事法違反となるステロイド含有の化粧品クリームー

公表日： 平成20年7月16日

概要： 化粧品クリーム『NOATOクリーム』について、医薬品成分のステロイドホルモンに関する不安や使用後の状態への疑問に関する相談が少なくとも8件寄せられたため、当該製品にステロイドが

含まれていないかを調査したところ、含有の事実が確認できたため、緊急に公表した

要望先: 厚生労働省医薬食品局監視指導・麻薬対策課

情報提供先: 内閣府国民生活局総務課国民生活情報室

16. 関節に良いとされる成分を含む「健康食品」

公表日: 平成20年8月7日

概要: コンドロイチン硫酸量を表示した銘柄は、表示量に比べて実際の含有量が大幅に少なかった。また、表示がない陸生哺乳動物由来の原材料を含む可能性が高くJAS法上問題があると考えられる銘柄や胃の中で溶けにくいと考えられる銘柄等があったことから改善を要望した。その結果、製品の回収が行われたものがあった。

要望先: 厚生労働省 医薬食品局 食品安全部 基準審査課 新開発食品保健対策室

厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課

農林水産省 消費・安全局 表示・規格課

公正取引委員会 事務総局 取引部 消費者取引課 景品表示監視室

(財)日本健康・栄養食品協会

(社)日本通信販売協会

情報提供先: 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室

内閣府 食品安全委員会事務局 情報・緊急時対応課

農林水産省 消費・安全局 消費・安全政策課

17. マルチ商法型出資勧誘トラブルー勧誘行為は刑事罰に問われることもー

公表日: 平成20年8月7日

概要: 金融商品取引法が平成19年9月30日に全面施行され、いわゆる集団投資スキーム(ファンド)持分(もちぶん)を取扱う業者は金融庁へ登録等が必要となり、登録等業者以外は販売勧誘を行うことが禁止されるなど、新たな規制が設けられた。

国民生活センターでは、平成19年6月に怪しい出資の被害に関して消費者へ注意喚起を行ったが、その後も、全国の消費生活センター等には依然として、「半年でお金が倍以上になると友人から勧誘され出資契約をしたが契約書面を受け取っておらず不安である」などといった出資に関する相談が寄せられている。

特に平成19年度はワールドオーシャンファームやエル・アンド・ジー(L&G)に関する相談が急増し、この2社だけで相談件数は2,083件に上った。これら事件のように、出資関連のトラブルは、業者の逮捕や倒産等の結果、はじめて一気に被害が表面化する傾向がある。被害者弁護団が結成されることなどによって、業者の隠し財産等が見つかり幾分か返金されることもあり得るが、被害救済は非常に難しいケースがほとんどである。

出資関連相談の大きな最近の特徴として、「人を紹介すれば出資による配当の他に紹介料が受け取れる」という謳い文句で消費者を勧誘し、勧誘された人が同様の手口で他の人を勧誘することによって出資契約と同時に勧誘者を次々と増やしていくという手法(マルチ商法型出資勧誘)が挙げられる。同様の被害が繰り返されることのないよう、マルチ商法型出資勧誘のトラブルに焦点を当て、消費者に注意を呼びかけた。

要望先: ー

情報提供先: 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室

警察庁 生活安全局生活環境課生活経済対策室

金融庁 監督局証券課

18. 2007年度のP I O-N E Tにみる消費生活相談の概要

公表日：平成20年8月7日

概要：2007年度に国民生活センターと消費生活センターを結ぶP I O-N E Tによって収集した消費生活相談情報の概要をまとめた（対象データは、2008年5月末日までに国民生活センターのホストコンピュータに登録された苦情相談）。主な特徴は次のとおり。

- ・ 2007年度の消費生活相談情報の総件数は5年連続で100万件を超え、依然として高水準。
- ・ 「架空請求」の相談は2004年度をピークに減少しているが、なお根強く見られる。
- ・ 「運輸・通信サービス」（「電話情報サービス」など）「教養・娯楽サービス」（「外国語・会話教室」など）「保健・福祉サービス」（「エステティックサービス」など）「食料品」にかかわる相談が増加傾向にある。
- ・ 「取引」に関連する相談は減少傾向にあるが、依然約9割を占めている。一方、「安全・品質」「価格・料金」「接客対応」に関連する相談は増加傾向にある。
- ・ 「店舗外販売」は減少しているものの、相談全体の半数以上を占めている。「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」が多い。「マルチ取引」は増加している。
- ・ 「借金契約」と「販売信用」（クレジット契約）に関連する相談は合わせて全体の約3割を占めている。

要望先：－

情報提供先：－

19. 2007年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要

公表日：平成20年8月7日

概要：危害・危険情報に関し、2007(平成19)年度に消費生活センターと協力病院から収集した件数の合計は23,192件で、対前年度比で見ると20.6%増であった。最も多かった商品は、消費生活センター情報の危害情報では「エステティックサービス」、危険情報では「自動車」であり、病院情報では「階段」であった

要望先：－

情報提供先：－

20. 「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果

公表日：平成20年8月20日

概要：トリハロメタンや残留塩素の除去性能は、いずれも効果がなく消費者の誤認を招く表示であることから改善を要望した結果、事業者のホームページもしくはインターネットショップの表示が変更または削除された。

要望先：公正取引委員会 事務総局 取引部 景品表示監視室
(社)日本通信販売協会
日本磁気活水器協会

情報提供先：内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課
厚生労働省 健康局 水道課
有限責任中間法人 浄水器協会

21. 携帯電話機の有償保証サービスに係る消費者トラブルについて

公表日： 平成20年8月20日

概要： 国民生活センター（以下、当センター）の経由相談には、ソフトバンクモバイル株式会社（以下、事業者）の携帯電話機の保証サービス「スーパー安心パック」に加入した消費者から、「『スーパー安心パック』の契約内容を一方的に『あんしん保証パック』の内容に変更されて納得できない」という相談が寄せられた。

具体的には、携帯電話機の外装交換費用が「スーパー安心パック」では無料であったが、「あんしん保証パック」では20%（約3,150円程度）の自己負担が発生するものである。当センターで相談内容を検討したところ、保証サービス内容の変更については契約者に十分周知していなかったこと、また約490万件にも上る「スーパー安心パック」を契約している消費者の利益を一方的に制限するという不利益的な変更であることから、事業者に対して改善の要望書を送付し、交渉を重ねた。

事業者は、契約者への事前周知が不十分であったことを認め、改善点について文書による回答があった。

当センターでは、契約者への再周知・意思確認と併せて、受領した外装交換費用を返金する等、事業者の対応については、一定の評価をしているところである。その上で、事業者が自ら行なう契約者への周知とは別に、当センターにおいても事業者の対応内容を契約者に周知して注意喚起をすることは、事業者の対応の実効性をさらに向上することにつながると考えられることから、情報提供を行なうこととした。

要望先： ソフトバンクモバイル株式会社

情報提供先： ー

22. 判断力が不十分な消費者に係る契約トラブルー認知症高齢者に係る相談を中心に

ー

公表日： 平成20年9月4日

概要： 判断力が不十分な消費者に係る契約トラブルに関する相談件数を年度別にみると、平成10年度に2,409件であったのが平成17年度には5倍以上の12,607件に達している。平成18年度以降の件数は若干減少傾向にあるが、直近の平成19年度においても1万件を超える相談が全国から寄せられている。

契約当事者の属性をみると、6割以上が70歳代以上の高齢者であり、判断力が不十分な消費者に係る相談の中でも、認知症高齢者に係るものが非常に多いことが伺える。また、販売購入形態別にみると、訪問販売が最も多く、70歳代以上の相談では約75%となっており、認知症高齢者が訪問販売による勧誘でトラブルに遭うケースが多いことが伺える。そこで、問題点をまとめ、「日頃から家族や身近な人の注視が必要」「地域の高齢者見守り活動を利用する」などのアドバイスを情報提供した。

要望先：

情報提供先：

23. いろり座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意！

公表日： 平成20年9月4日

概要： 窓や扉を閉めたまま木炭を燃焼すると、短時間で致死濃度になり、きわめて危険であった。このため家庭用品品質表示法により一酸化炭素中毒の取扱い上の注意とともに、外形寸法等の表示がないものは表示を改善するようを要望した。その結果、経済産業省は、表示に不備があった事業者に対して指導を行った。

要望先： 経済産業省 商務情報政策局 製品安全課
(社) 日本通信販売協会
情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
(社) 日本家具工業連合会

24. 病院危害情報からみた高齢者の家庭内事故－死亡原因のトップはやけど－

公表日： 平成20年9月4日

概要： 平成15年5月に危害情報収集協力病院のデータから「危害情報からみた高齢者の家庭内事故」をまとめて発表したのが、今回改めて平成15年度～19年度の情報を集計し、高齢者の家庭内事故について最新の分析を行った。事故はごく普通の動作で起きる転倒・転落によるものが最も多く、けがや骨折が症状を重症化・長期化させる要因であった。また、浴室でのやけどや着火も多く、これらは死亡事故の原因にもなっていた。これらの分析結果を元に、日常の注意点をアドバイスした。

要望先： ー

情報提供先： ー

25. 注意！！まだ売られている！！－レーザーを用いた違法と思われる商品－

公表日： 平成20年9月18日

概要： 平成20年3月、違法なレーザーポインターについて、経済産業省への早急な行政的対応の要望と消費者への注意情報の公表を行ない、当該品の回収に至った。その後再びレーザーポインターに関する相談が寄せられたため、ネット通販サイトを中心に市場調査し、入手できた該当品の違法性を精査したところ、いずれの商品も法令違反が疑われることが分かったため、経済産業省に情報提供し、再度、行政的対応を要望した。

要望先： 経済産業省 商務情報政策局 製品安全課

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
文部科学省 スポーツ・青少年局 学校健康教育課
警察庁 長官官房 総務課 広報室

26. α -リポ酸を含む「健康食品」－販売の実態調査も含めて－

公表日： 平成20年9月18日

概要： α -リポ酸を含む「健康食品」には、科学的根拠に基づく統一した安全な一日摂取目安量が設定されていないが、いずれの銘柄にも通常の食生活では食経験のない量の α -リポ酸が含まれていた。また、 α -リポ酸の表示量が間違っていた銘柄、胃の中で溶けにくいと思われる銘柄、インターネット上の広告について、薬事法に抵触するおそれがある表現がみられたため、改善を要望した。その結果、厚生労働省は、薬事法違反のおそれがある広告について都道府県へ情報提供したほか、(財)日本健康・栄養食品協会を指導した。(財)日本健康・栄養食品協会は、安全な摂取量の基準を作成することとなった。

要望先： 厚生労働省 医薬食品局 食品安全部 基準審査課 新開発食品保健対策室

厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
公正取引委員会 事務総局 取引部 景品表示監視室
(財) 日本健康・栄養食品協会
(社) 日本通信販売協会
日本チェーンドラッグストア協会

日本チェーンストア協会
日本百貨店協会
情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
内閣府 食品安全委員会事務局 情報・緊急時対応課
農林水産省 消費・安全局 消費・安全政策課

27. アルバイトを口実に携帯電話を契約させられ高額な料金請求－消費者も刑事責任を問われかねない－

公表日： 平成20年9月18日

概要： 全国の消費生活センターに、「アルバイトに応募したところ、携帯電話を契約させられ高額な料金を請求された」といった相談が寄せられている。

消費者本人が携帯電話の名義人となって契約した場合、被害回復が困難であること、また、他人の手に渡った携帯電話はさまざまな犯罪に利用される可能性があり、消費者も犯罪に加担したといわれかねないことから、このような契約は絶対にしないよう、消費者に注意を呼びかけることとした。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室
警察庁 生活安全局生活環境課生活経済対策室
総務省 総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課
社団法人 電気通信事業者協会

28. またひとり こんにやく入りゼリーで死亡－子どもや高齢者に絶対に与えない！－

公表日： 平成20年9月30日

概要： 「平成20年7月29日、凍らせたこんにやく入りゼリーを、祖母が1歳9ヶ月の男児に与えたところ、喉に詰まらせた。病院に救急搬送されたが、9月20日亡くなった。」との情報が寄せられた。そこで被害の拡大防止の観点から、緊急に消費者に対する情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

29. マンションの悪質な勧誘販売が増加！－恐怖を覚えるような強引、脅迫まがいの電話勧誘－

公表日： 平成20年10月9日

概要： 全国の消費生活センター等には、マンションの悪質な電話勧誘に関する相談が多数寄せられており、年々増加している。「家庭や職場への電話による勧誘で投資用マンションの購入を強く迫られ、断ると脅された」など脅迫ともとれる相談や、考える暇を与えずに即決を迫るなど強引な勧誘のほか、「長時間に渡り執拗に勧誘された」「深夜にも及んで迷惑だった」という内容の相談が目立っていることから、マンションの悪質な電話勧誘による被害を未然防止・拡大防止するため消費者へ情報提供を行うと伴に、所管官庁や業界団体に要望を行った。

本件公表に関し、国土交通省から「平成20年度第2回四都県宅建業法所管課連絡協議会」への出席依頼があり、東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県を担当者に消費者被害を説明した。また、国土交通省からは同種被害が増加傾向にあり、積極的に事業者への注意を行って欲しい旨の連絡がなされたほか、自治体に対し、苦情や被害の多い事業社名が送付されるなどの対応が図られた。

要望先： 国土交通省 総合政策局不動産課

財団法人 不動産適正取引推進機構
社団法人 不動産協会
社団法人 全日本不動産協会
社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会
社団法人 不動産流通経営協会

情報提供先: 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室
警察庁 生活安全局生活環境課生活経済対策室

30. 子どもを守れるのか!!防犯ブザーの故障が多発!

公表日: 平成20年10月9日

概要: 1mの高さから6回落下させるまでに、全銘柄ともブザーが鳴らなくなる等の故障が生じた。子どもが携帯しているときの衝撃等で簡単に故障しないよう改善を要望した結果、(財)全国防犯協会連合会は優良防犯ブザーの品質基準の見直しを、また(社)電池工業会は、規格の改定を審議中。その他、製品回収が行われたものがあった。

要望先: 経済産業省 製造産業局 日用品室
経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課
(財)全国防犯協会連合会
(社)電池工業会

情報提供先: 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
文部科学省 スポーツ青少年局 学校健康教育課
警察庁 生活安全局 生活安全企画課

31. 「高齢者被害特別相談(高齢者110番)」実施結果

公表日: 平成20年10月9日

概要: 多発する高齢者消費者被害の拡大防止を目的として、首都圏内8自治体・3団体と共同で9月18~19日に特別電話相談を実施した。

国民生活センターにおいては、期間中に専用電話回線を設置し、52件の相談を受け付けた。未公開株(10件)や先物取引(6件)をはじめ、株・利殖商法・老人ホームの相談など、金融商品や老後の生活に関する相談が寄せられた。契約金額において100万円を超える相談が半数近くを占め、平均契約金額も930万円と、総じて高額となる傾向が見られたことからこれらの結果を踏まえた、消費者への情報提供を実施した。

要望先: -

情報提供先: -

32. 米国製ガス衣類乾燥機により火災ーリコール対象品の改修漏れによる事故ー

公表日: 平成20年10月9日

概要: リコール対象品の米国製ガス衣類乾燥機からの出火で火災が起きたという情報が消費者トラブルメール箱に寄せられた。情報提供者は、火災後初めて当該商品がリコールとなっていたことを知った。そこで、更なる事故を防止するため消費者へ注意喚起を行った。

要望先: -

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

33. 注意!幼児用玩具による浴室での事故ー人気玩具で深刻なけが、2件ー

公表日: 平成20年10月14日

概要 : 幼児が人形にシャワーを浴びせるおもちゃで、シャワーを支える支柱部分が原因となって大怪我をする事故が2件寄せられた。事故の重篤性にかんがみ、同種事故の再発を防止する観点から緊急に情報提供した。

要望先: ー

情報提供先: ー

34. つけ爪による危害ーかぶれ、やけど、カビが生えることもー

公表日: 平成20年10月16日

概要 : 指先のおしゃれとして「つけ爪」が人気である。ネイルサロンも身近な存在になり、雑貨店などでは自分でつけ爪をするための様々な用具も購入できる。一方で、つけ爪による危害情報も少なからず寄せられている。平成19年8月には、女子プロゴルファーがつけ爪と共に自分の爪をはがすというニュースも報道された。そこで、つけ爪に関する危害の内容と注意事項をまとめ、情報提供した。

要望先: ー

情報提供先: 内閣府国民生活局総務課国民生活情報室
経済産業省商務情報政策局製品安全課
厚生労働省健康局生活衛生課
厚生労働省医薬品局監視指導・麻薬対策課

35. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例

公表日: 平成20年10月16日

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

そこで、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、代表例と傾向と、消費者契約法に関連する主な裁判例についてとりまとめた。

36. 「適格消費者団体」と思わせる説明を行う団体にご注意

公表日: 平成20年10月23日

概要 : 「『特定消費者団体 昂の会』という団体から、過去の消費者トラブルについての和解交渉を行うため預託金が必要と言われお金を支払ったが、その後連絡がつかなくなった」という相談が消費生活センターに寄せられた。当該団体は、適格消費者団体と思わせる説明を行っているが、消費者契約法で定められた適格消費者団体ではない。

現在、当該団体は連絡が取れない状況だが、適格消費者団体と思わせる説明を行い、過去消費者トラブルにあった被害者を狙って和解交渉を持ちかけ、お金を支払わせる手口であり、今後もこのような二次被害が生じる可能性があることから、消費者へ注意を呼びかけた。

要望先: ー

情報提供先: 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室
警察庁 生活安全局生活環境課生活経済対策室
警察庁 刑事局捜査第二課

特定非営利活動法人 消費者機構日本
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
社団法人 全国消費生活相談員協会
特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク
特定非営利活動法人 消費者ネット広島
特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット

37. 製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向
公表日：平成20年10月23日
概要：平成7年7月に施行された製造物責任法の活用状況を把握するため、P I O - N E T に収集された製品関連事故に係る消費生活相談の動向の調査及び製造物責任法に基づく訴訟で平成19年以降に提訴されたものを併せてとりまとめ、情報提供した。
要望先：－
情報提供先：内閣府国民生活局総務課国民生活情報室
38. 木製ベッドから発生する化学物質等－ホルムアルデヒドを中心に－
公表日：平成20年10月23日
概要：設置1日後に、3銘柄のホルムアルデヒド濃度が室内濃度指針値を超え、3日後も大きく減少することはなかった。うち1銘柄は指針値の7倍以上で推移した。そこで、製品の改善やTVOCの放散量などの自主基準作成を要望した結果、製品の改善や家具からのホルムアルデヒドの放散量に関する基準作りを検討した事業者があったほか、経済産業省は、業界団体に検討を依頼した。
要望先：経済産業省 製造産業局 日用品室
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
全日本ベッド工業会
(社) 日本家具工業連合会
(社) 日本通信販売協会
情報提供先：内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
39. メッシュ状アイロン台を通り抜けるアイロンのスチームに注意
公表日：平成20年10月23日
概要：「スチームアイロンの、一度にたくさんスチームを出す機能を使用したところ、スチームがメッシュ状アイロン台を通り抜け、右膝の上をやけどした」との苦情相談が寄せられた。
P I O - N E T にも同様の相談が寄せられており、相談があった商品について当センター商品テスト部で調べたところ、一度にたくさんスチームを出す機能（以下、「スチーム噴射機能」）を使用した時は、この機能を使用しない時に比べ、アイロン台裏側がより高温になることがわかったため、同種事故防止のため情報提供した。
要望先：社団法人 日本電機工業会
株式会社 グループセブジャパン
情報提供先：内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局製品安全課
40. アルミホイールによる収れん火災に注意！－メッキ処理された凹面鏡のようなホイールについて－
公表日：平成20年11月6日
概要：メッキ処理され反りが大きいホイールは、太陽光の収れんにより新聞紙の束や新聞紙を詰めたゴミ袋が発煙または発火した。なお、

取扱説明書やホイール本体に収れん火災に関する警告や注意表示はなかった。そこで、改善を業界へ要望した結果、日本自動車用品・部品アフターマーケット振興会は、事実検証と併せて、収れん火災に配慮した設計(変更も含む)を行うことなどを会員事業者に対して通達した。

要望先： 日本自動車用品・部品アフターマーケット振興会
情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
国土交通省 自動車交通局 技術安全部 審査課
総務省 消防庁 予防課
(社) 日本自動車工業会

41. 取扱いに注意！車用として販売されている樹脂製灰皿

公表日： 平成20年11月6日

概要： 灰皿に溜まった吸殻が燃えても蓋を閉めれば5分以内に消火したが、蓋を閉め忘れると底に穴が開くものや、大きく変形するものがあった。底面に穴が開いた銘柄は、底面の厚みが薄く金属板を装備していなかった。火が消えた銘柄は、投入口を小さくし空気を遮断して消火を行う窒息消火機能等の構造であった。そこで、耐熱性の低い銘柄について、構造及び材質の改善を要望した結果、全国自動車用品工業会は、①本体およびパッケージへの警告、注意表示の記載、②製品の安全テストの実施、③問題があった製品の改善を実施した。

要望先： 全国自動車用品工業会
情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課
総務省 消防庁 予防課
(社) 日本自動車工業会

42. 電動リクライニングベッドのマットレスとヘッドガードとの間に首を挟まれた幼児が窒息し死亡した事故(国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小委員会助言)

公表日： 平成20年11月6日

概要： 国民生活センターでは、消費者苦情処理業務を適正かつ効果的に遂行するため、消費者苦情処理専門委員会を設置している。国民生活センター理事長は平成20年4月25日付で「電動リクライニングベッドの輸入元には、製造物責任法上、又は民法上の責任があるか。また、本件事故において、保護者に過失があったといえるかについて」の検討を同委員会に諮問した。同委員会は検討のための小委員会を設け、苦情処理にあたっての考え方として、平成20年10月14日付で助言を取りまとめた。

要望先： —
情報提供先： —

43. 電気温水器の訪問販売の相談が急増

公表日： 平成20年11月19日

概要： 全国の消費生活センターに寄せられる訪問販売に関する相談は年々減少している一方、電気温水器の訪問販売に関する相談は増加している。平成19年度は平成15年度の約6倍の1,343件となっており、「家庭に販売業者が訪れ電気温水器を契約したが、よく考えると高額だった」「急がされて契約してしまった」などの相談が寄せられてい

る。そこで、問題点をまとめ、消費者にアドバイスするとともに、業界に対して「費用に関する説明を正確に行うこと」「補助金の申し込み期限やキャンペーン等でむやみに契約を急がせないこと」などを要望した。

要望先： 社団法人 日本訪問販売協会
情報提供先： 経済産業省 商務流通グループ 消費経済政策課
経済産業省 資源エネルギー庁 省エネルギー対策課
内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
電気事業連合会
社団法人 日本電機工業会
社団法人 日本冷凍空調工業会
有限責任中間法人 日本エレクトロヒートセンター

44. 個人輸入の健康食品に注意！！－未承認の医薬品成分(シブトラミン等)を検出－

公表日： 平成20年11月19日

概要： テスト対象商品から国内では未承認の医薬品成分が検出された。消費者の健康被害防止の観点から、これらの商品に対する周知徹底など、早急な対応をするよう要望した。その結果、厚生労働省は、薬事法に基づき当該事業者を指導するとともに注意情報をホームページに掲載した。また、商品の回収・返金を実施した事業者もあった。

要望先： 厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室

45. 製品の不具合が目立つハロゲンヒーター

公表日： 平成20年11月19日

概要： 冬になると電気暖房機器による事故などの相談が寄せられるが、ここ数年はハロゲンヒーターによるものが目立っている。また、複数の事業者が自主回収を行っており、社告の件数の多さも抜きん出ている。そこでハロゲンヒーターの事故を防止するため、調査結果をもとに事業者への要望や消費者に向けての注意喚起を行い、関係機関に情報提供した。

要望先： 日本百貨店協会
社団法人全国中小貿易業連盟
有限責任中間法人日本リユース機構
全国電機商業組合連合会
日本商工会議所
日本チェーンストア協会
全国商店街振興組合連合会
全国商工会連合会
全国中小企業団体中央会
大手家電流通懇談会
社団法人日本電機工業会
有限責任中間法人ジャパン・リサイクル・アソシエーション
社団法人日本DIY協会
社団法人日本通信販売協会

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

46. 危険！ 着衣着火に注意－未然防止には防災製品が効果的－

公表日： 平成20年12月4日

概要： 防災製品は、炎が当たっている間は燃焼を続けるものの炎を離す

と直ちに燃焼が終了し燃え広がらないが、一般製品は燃え広がってほぼ全焼に至ることが確認できた。そこで、防災製品の取扱店舗の拡大などを要望した結果、日本百貨店協会は、協会のホームページ（会員メニュー）を通じて要望の周知が図られた。

要望先： 総務省 消防庁 予防課
（社）日本アパレル産業協会
全日本婦人子供服工業組合連合会
日本チェーンストア協会
日本百貨店協会

情報提供先： 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課
経済産業省 製造産業局 繊維課
（財）日本化学繊維検査協会
（財）日本防災協会

47. 消費者問題に関する2008年の10大項目

公表日： 平成20年12月4日

概要： 国民生活センターでは、その年に消費生活相談が多く寄せられたものや消費者問題として社会的注目を集めたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。平成20年の10大項目は以下のとおり。

1. 「中国産冷凍ギョウザ事件」「事故米問題」発生、食の不安広がる
2. こんにゃく入りゼリーによる死亡事故再び、リコール製品の事故も発生
3. 多様な「健康食品」、安全確保や表示の適正化が課題に
4. 「携帯電話」トラブル多く、悪質商法に使われるケースも
5. 「怪しい出資」や「マルチ取引」の被害、後を絶たず
6. 消費生活相談は5年連続「100万件」超、架空請求もなお根強い
7. 「消費者庁」設置のための法案提出、地方への支援策も
8. 国民生活センター、ADRのための紛争解決委員会を設置へ
9. 特商法・割販法が大幅改正、「悪質商法」対策が進む
10. 「市場の監視役」として、適格消費者団体に対する期待高まる

要望先： ー

情報提供先： ー

48. テレビショッピングに関するトラブルが増加

公表日： 平成20年12月17日

概要： PIONETに寄せられるテレビショッピングに関する相談が近年増加している。寄せられた相談内容を見ると、テレビショッピングは、映像や音声に伴うことによる臨場感あふれた商品紹介など商品の長がインパクトをもって紹介される反面、返品可否など消費者にとって重要な事項やデメリットとなる点などについては、番組放映時間などの制約から、瞬間的な表示で終わってしまい、消費者に十分に理解されていないケース等がある。

そこで、テレビショッピングに関する相談の傾向及び相談事例を紹介し、その問題点とアドバイスをまとめた。

要望先： 社団法人 日本通信販売協会
社団法人 日本民間放送連盟

社団法人 衛星放送協会
社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

情報提供先: 公正取引委員会 経済取引局 取引部 消費者取引課
経済産業省 商務流通グループ 消費経済政策課
内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
社団法人 日本広告審査機構

49. 電気座布団の安全性

公表日: 平成20年12月17日

概要: ヒーター線がずれて重なり合った状態のまま通電させると、サーモスタット式ではヒーター線や周囲のスポンジ等が焦げた銘柄があったが、感熱線式は安全機構が働き焦げることはなかった。また、布団の中で電気あんかの代わりに使用すると、表面温度が上がり低温やけどの可能性が高くなるものがあったので、製品の改善を要望した。

要望先: (社)日本電機工業会 家電部

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

50. ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について

公表日: 平成21年1月8日

概要: 平成19年7月に公表した銘柄に比べて、やわらかくなっているものがある一方で、かたさや弾力性がほとんど変わっていないものがあった。形状はほとんど変わっていなかった。外装パッケージの表面に大きな警告絵表示等が、また裏面には大きく取り扱い等が記載されていたほか、「子どもや高齢者は食べない」や「凍らせないこと」についてはほとんどのメーカーで表示されていた。ミニカップのフタ部分に新規の警告表示をしているメーカーは1社のみであった。この結果を情報提供した結果、内閣府、厚生労働省、農林水産省は、業界団体に対し、こんにやく入りゼリーによる窒息事故の再発防止策の周知徹底を図るよう通知した。

要望先: ー

情報提供先: 内閣府 国民生活局 総務課 国民生活情報室
内閣府 国民生活局 消費者安全課
内閣府 食品安全委員会 事務局 評価課
内閣府 食品安全委員会 事務局 情報・緊急時対応課
厚生労働省 医薬食品局 食品安全部
農林水産省 生産局 生産流通振興課
農林水産省 総合食料局 食品産業振興課
農林水産省 消費・安全局 消費・安全政策課
全日本菓子協会
全国菓子工業組合連合会
全国こんにやく協同組合連合会

51. 店舗のトイレで幼児が手洗い時にやけどー貯湯式電気温水器から高温の湯が！ー

公表日: 平成21年1月8日

概要: 「男児が店内のトイレで手を洗おうと混合水栓のレバーを上げたところ、高温の湯が出ていたため両手に2度のやけどを負った。混合水栓のレバーには、どちら側に回せば湯が出るのかの表示がなかった。トイレの洗面台からこのような高温の湯が出るのは危険

だ。との情報が寄せられた。そこで調査し、消費者に向けて注意喚起した。

要望先： ー

情報提供先： ー

52. ローリスクと勧誘されたが、想定外に大きく元本割れする可能性が生じた「ノックイン型投資信託」

公表日： 平成21年1月8日

概要： 一定の条件を満たせば元本が保証される「リスク限定(軽減)型」などと呼ばれる投資信託で、特殊な条件が定められた債券(デリバティブを活用した仕組債)を投資対象とする、いわゆる「ノックイン型投資信託」(以下「ノックイン投信」)に関する相談が寄せられた。

事業者の販売勧誘において、その仕組みとリスクに関し、消費者が十分に理解するに足りるだけの説明がなされたか否かが、問題となった事例である。ノックイン投信については、株価の急落により、元本保証の条件が外れた契約が多数あるといわれており、今後、相談が増加することが予想される。

今回寄せられた相談事例の詳細を紹介し、問題と思われるポイントを整理するとともに、消費者に注意喚起を行なった。

要望先： ー

情報提供先： ー

53. 電気アイロンによる子どものやけど事故を減らすために

公表日： 平成21年2月5日

概要： 電源を切った後、45℃まで下がるのにコードレスが74～103分、コード式が39～68分と長い時間冷めないことが事故の要因と考えられた。スタンド付の銘柄の中には、高温になるかけ面の露出を小さくし触れにくくしたものがあつたほか、コードレスは使用後に収納ケースを被せると表面が比較的低い温度でやけど防止に有効であったことから、子どものやけどを防止できる製品の開発を要望した。

要望先： (社)日本電機工業会 家電部

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

54. 解決困難な個人輸入代行に関するトラブル

公表日： 平成21年2月5日

概要： 全国の消費生活センターに寄せられる個人輸入代行に関する相談件数は平成17年以降、増加している。「健康食品を食べて気分が悪くなった」という健康被害のトラブルもみられるが、「商品が届かないので解約したい」「商品が届いたがイメージと違ったので返金してほしい」等、解約・返金等の取引に関する相談が多い。国内の通販業者や連鎖販売取引業者が手続代行したケースもある。

平成20年11月19日、個人輸入代行業者を通して購入した健康食品からシブトラミン類似の医薬品成分である脱-N-ジメチルシブトラミンが検出したことを情報提供したところであるが、個人輸入代行サービスを利用してトラブルが生じても、同サービスに関する法規制はほとんどなく、直接海外の業者に交渉する場合も語学力や時差等の事情により、解決が難しいのが現状である。

そこで、個人輸入代行に関するトラブルの未然防止・拡大防止のため

めに広く消費者へ情報提供を行い、併せて、所管官庁等に情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室
公正取引委員会 取引部消費者取引課
警察庁 生活安全局生活環境課生活経済対策室
厚生労働省 医薬食品局監視指導・麻薬対策課
経済産業省 商務情報政策局消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局消費経済対策課
社団法人 日本通信販売協会

55. 防水加工の電気カーペットが“水ぬれ”で発火

公表日： 平成21年2月19日

概要： 購入して間もない電気カーペットが操作部の水ぬれが原因で発火し、床が焦げたとの情報が寄せられた。この電気カーペットは防水を謳っているが、メーカーによると、操作部は防水の対象外とのこと。しかし、一般消費者にはその事実が分かりにくかった。電気カーペットの発火事故は火災に繋がる危険があるため、事故原因等を調べ、情報提供した。

要望先： ー

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

56. 注意！圧力鍋の蓋が飛んでやけど

公表日： 平成21年2月19日

概要： 事故品は内圧が高いときに蓋が開かないようにする蓋ロックレバーの引っかかりが浅いため、取っ手に力を加えると蓋が開いてしまう構造であった。また、内圧が高いことを示すロックピンが短く作動状態を確認しにくい構造でもあった。なお、2007年4月製の事故同型品には、以上の問題点は確認されなかった。

要望先： ー

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

57. 新卒のマルチ取引ー友人を誘うと紹介料が入る話は契約の後ー

公表日： 平成21年3月5日

概要： 「友人から馬券購入補助ソフトでもうかると勧誘され、断り切れず消費者金融から借金しソフトを購入した。実際は勧誘時のうまい話とは違いもうからないし、マルチ商法ではないと説明されたが友人は紹介料を得ていた。信用できなくなったので解約したい」という相談が国民生活センターに寄せられた。

当該相談は、マイクロシステムテクノロジー（以下、マイクロシステム社。本社、東京都中央区）に関するものである。販売手口は、知人などを介しアポイントを取り、訪問販売を行うとともに、販売組織を構築して販売勧誘を行うという特徴がある。だが、特定商取引に関する法律（以下、特商法）に定める連鎖販売取引上の特定利益について、契約後に説明をする手法を組織的に用いており、そのため連鎖販売取引には当たらないと、マイクロシステム社は主張している。P I O-N E Tには、157件(平成21年1月末日現在)マイクロシステム社についての相談が寄せられている。

相談者の属性を見ると、20歳代が多く、消費者金融から多額の借入れをして契約しているケースも目立つ。現在マイクロシステム社は、店舗販売や電話勧誘販売などを含めて全ての新たな販売業務を行っていないようである。

しかし、今後、別業者が同種の手口で勧誘を行う恐れがあるため、マイクロシステム社に関する相談事例をもとに、消費者、特に若者に向けて注意を呼びかけたものである。

連鎖販売取引上の特定利益について契約後に説明する手法は、経済産業省は、連鎖販売取引に加入させることを目的として特定利益に関する説明を故意にソフト購入契約後に告知しているに過ぎず、特商法に定める連鎖販売取引に該当し得るとの見解を示している。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 国民生活局総務課国民生活情報室
警察庁 生活安全局生活環境課生活経済対策室
経済産業省 商務情報政策局消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局消費経済対策課

58. 「異物の侵入」に注意！ー子どもの口、鼻、耳、眼にー

公表日： 平成21年3月5日

概要： 子どもの身の回りにある小物類の「異物の侵入」による事故は、口、鼻、耳、眼の順で多い。そこで、小物類を飲み込む、詰め込むなどの「異物の侵入」による事故を紹介し、再発防止・拡大防止のための注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

59. 「定額給付金」の給付をよそおった振り込め詐欺等にご注意！！

公表日： 平成20年3月11日

概要： P I O-N E Tでは、定額給付金の給付をよそおった手口に関する相談が少なくとも35件確認されており（平成21年3月9日までの登録分）、中には振り込め詐欺の手口と思われる相談事例もあった。そこで、消費者に向けて、定額給付金の給付をよそおった振り込め詐欺や定額給付金の給付をよそおった不審な電話、また、定額給付金に関するアンケートに注意するようアドバイスを行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

ii. 事業者名を含めた公表

ー年度計画内容ー

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度においては、情報提供を行った59件のうち31件において事業者名を含む公表を行った。公表後には、当該事業者や事業者団体等により製品回収や販売停止、製品改善等の措置が取られるものもある。また、当該事業者から消費者へ返金が行われた旨の連絡も寄せられている。

- | No. | テーマ |
|-----|---|
| 1. | 住宅用分電盤のトラブルに注意！－電気的安全調査の実態も含めて－ |
| 2. | オープン機能付電子レンジのカラ焼き等により小鳥が死亡
－対策を講じた上で出荷するようメーカーに要望－ |
| 3. | ジャンプ式や自動開閉式折りたたみ傘の事故－重い後遺症が残るケースも－ |
| 4. | 携帯電話機の水濡れによる不具合 |
| 5. | 消火用布の安全性－ごく初期の天ぷら鍋火災を消火できないことも－ |
| 6. | 乗用車の視界－プライバシーガラスの視認性とAピラーの死角を中心に－ |
| 7. | 気をつけて！！花火の事故－やけどばかりでなく失明のケースも－ |
| 8. | 注意！！－薬事法違反となるステロイド含有の化粧品クリーム－ |
| 9. | 関節に良いとされる成分を含む「健康食品」 |
| 10. | 携帯電話機の有償保証サービスに係る消費者トラブルについて |
| 11. | 「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果 |
| 12. | いり座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意！ |
| 13. | α-リポ酸を含む「健康食品」－販売の実態調査も含めて－ |
| 14. | 注意！！まだ売られている！！－レーザーを用いた違法と思われる商品－ |
| 15. | またひとり こんにゃく入りゼリーで死亡－子どもや高齢者に絶対に与えない！－ |
| 16. | 子どもを守れるのか！！防犯ブザーの故障が多発！ |
| 17. | 米国製ガス衣類乾燥機により火災－リコール対象品の改修漏れによる事故－ |
| 18. | 注意！幼児用玩具による浴室での事故－人気玩具で深刻なけが、2件－ |
| 19. | 適格消費者団体と思わせる名称を名乗る団体に注意 |
| 20. | メッシュ状アイロン台を通り抜けるアイロンのスチームに注意 |
| 21. | 木製ベッドから発生する化学物質等－ホルムアルデヒドを中心に－ |
| 22. | 取扱いに注意！車用として販売されている樹脂製灰皿 |
| 23. | 個人輸入の健康食品に注意！！－未承認の医薬品成分(シブトラミン等)を検出－ |
| 24. | 製品の不具合が目立つハロゲンヒーター |
| 25. | 電気座布団の安全性 |
| 26. | 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 |
| 27. | 店舗のトイレで幼児が手洗い時にやけど－貯湯式電気温水器から高温の湯が！－ |
| 28. | 電気アイロンによる子どものやけど事故を減らすために |
| 29. | 防水加工の電気カーペットが“水ぬれ”で発火 |
| 30. | 注意！圧力鍋の蓋が飛んでやけど |
| 31. | 新手のマルチ取引－友人を誘うと紹介料が入る話は契約の後－ |

②ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供

ア. ホームページ

i. 利便性向上のための取り組み

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度には、コンテンツの追加や新規コーナーの開設により内容の充実を図った。ホームページの「回収・無償修理のお知らせ」コーナーについては、利用者からの要望に応じて掲載期限の設定や分類化を行ったほか、バリアフリーを配慮したデザインに変更するなど、利用者の利便性の向上を図った。

また、ホームページの情報更新は全業務日に実施し、メールマガジンでその

内容を配信している。

(平成20年度に新規開設・リニューアルしたコーナー)

- ・ 「見守り情報」コーナーの開設
(平成20年4月に内閣府から移管された事業)
- ・ 「月刊国民生活」コーナーの開設
- ・ 「多重債務の相談窓口」コーナーの開設
- ・ 「意見募集コーナー」の開設
- ・ 「消費者トラブルメール箱Q&A」の開設
- ・ 「ADRコーナー」のリニューアル
- ・ 「商品テスト機関リストコーナー」のリニューアル

ii. ホームページによる情報の迅速な提供

－年度計画内容－

緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度には、ペットボトル入り飲料への異物混入や事故米の不正販売等の事件が相次ぎ、「食の安全」に対する消費者の関心が高まったことから、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。

- ・ 「ペットボトル入り飲料への異物混入について」
- ・ 「岩手・宮城内陸地震の被災者支援のコーナー」
- ・ 「還付金詐欺」「地震災害に便乗した悪質商法」：警察庁との連携
- ・ 「事故米問題関連情報」
- ・ 「ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーによる事故情報」など

イ. 出版物

i. 「月刊国民生活」の発行

－年度計画内容－

消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

「月刊国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した（年間特集テーマは別添資料9参照）。

ii. 「月刊国民生活」読者へのアンケート調査

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度における購読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施し、満足度については5段階評価で「4.2」を得た。(アンケート調査票は別添資料10を参照)。

- 実施時期：平成20年12月
- 対象者数：読者ハガキによるアンケート協力承諾者150名
- 回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、メール
- 回収率：71% (回答者数106名)

iii. 「くらしの豆知識」の発行

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

「くらしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和47年2月に初刊(1973年版)後、毎年刊行し、平成20年9月に刊行した2009年版で37冊目となった。

◎年度計画実施状況

昨今の食品偽装等の事件を踏まえ、2009年版の特集テーマを「食の安全を読み解く」とした(各章の内容については、別添資料11参照)。

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

発行した冊子は書店等で市販(税込み450円)しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発を支援すべく、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約20万部を発行している。

ウ. テレビ番組

i. テレビ番組の放映

—年度計画内容—

国民生活センターの情報を活用して、悪質な販売手口や製品事故等に関する情報を毎月2回以上定期的に放映する。

◎業務の概要

テレビ番組による情報提供については、昭和46年9月にTBSをキー局として全国33局ネットで「あなたとくらし」の放映を開始し、以降38年間実施している。

◎年度計画実施状況

平成20年度は、テレビ東京をキー局として全国6局ネットで「安心！くらし情報～あなたのたしかな目～」(毎週金曜日11時30分、平成20年10月以降は11時45分から5分間)を放映した。

番組の内容については、国民生活センターが公表した事案のほか製品事故や悪質な販売手口に関する情報について取り上げた。平成19年度に実施した視聴者に対する満足度アンケート結果において、悪質な販売手口や製品事故に関する情報が好評であったことから、平成20年度は年間50回の放映のうち、これらの情報を毎月2回以上(計32回)放映した。

放送日	放送内容	放送日	放送内容
2008年			
4月4日	あなたに身近な消費生活センター	9月26日	くらしの中の「契約」-契約をやめるには-
4月11日	子どもの携帯サイト利用によるトラブル	10月3日	“コルチカムの球根”誤食に注意!
4月18日	シートベルトのロック機能にご用心!	10月10日	子どもの靴の選び方
4月25日	ベビーカーでの指挟み事故に注意!	10月17日	自転車用空気入れの安全性
5月2日	身近な製品事故はこんなにある	10月24日	健康食品との上手な付き合い方
5月9日	はしかの予防接種の重要性	10月31日	医薬品と同じような成分の「健康食品」
5月16日	住宅用分電盤のトラブルに注意	11月7日	“聴導犬”を知っていますか?
5月23日	知っていますか?薬のこと	11月14日	新手の悪質商法に注意!
5月30日	身に覚えがないのに…携帯電話が水濡れ!?	11月21日	誰でもできるエコ運転術
6月6日	小児の虫歯予防	11月28日	マンションの悪質勧誘が増加!
6月13日	自動開閉の折りたたみ傘に注意!	12月5日	冬の食中毒 家庭での対策は?
6月20日	梅雨時のカビ対策	12月12日	今日からできる住まいの防犯対策
6月27日	ペット葬儀サービスに関するトラブル	12月19日	知っておきたい!つけ爪トラブル
7月4日	くらしの中の「契約」-契約の基本-	12月26日	どう防ぐ?着衣着火
7月11日	夏場の食中毒予防	2008年 1月9日	マルチ商法にご用心!
7月18日	相談急増「ロコ・ロンドン取引」	1月16日	家庭内で多い!高齢者の事故
7月25日	ペットボトルの破裂事故	1月23日	気をつけよう 低温やけど
8月1日	防ごう!水の事故	1月30日	「AED」を知っていますか?
8月8日	熱中症 室内でも注意を!	2月6日	引っ越しサービス トラブルに注意
8月15日	消火用布の安全性	2月13日	花粉症対策「知恵袋」
8月22日	乗用車の視界	2月20日	赤ちゃんの抱っこは?
8月29日	防災教育を考える	2月27日	市販薬の販売方法が変わります
9月5日	消費生活相談から見る震災	3月6日	消費者トラブル解決のための新しい制度
9月12日	「磁気活水器」トリハロメタン除去効果は?	3月13日	学童保育サービスの安全対策は?
9月19日	くらしの中の「契約」-クーリング・オフ-	3月27日	消費者トラブルにあわないために

ii. 放映番組の動画配信

—年度計画内容—

放映された番組内容をホームページを通じて動画配信する。

◎業務の概要

平成20年度に放映したテレビ番組のうち、毎月1本の番組を国民生活センターのホームページを通じ動画配信を行い、消費者へ情報提供した。

◎年度計画実施状況

平成20年度に動画配信を行った番組は以下のとおり。

- ・ 子どもの携帯サイト利用によるトラブル
- ・ 身近な製品事故はこんなにある
- ・ 身に覚えがないのに・・・携帯電話が水濡れ!?
- ・ 暮らしの中の「契約」－契約の基本－
- ・ 暮らしの中の「契約」－クーリング・オフ
- ・ 暮らしの中の「契約」－契約をやめるには－
- ・ 子どもの靴の選び方
- ・ “聴導犬”を知っていますか？
- ・ どう防ぐ？着衣着火
- ・ マルチ商法にご用心
- ・ 引越しサービス　トラブルに注意
- ・ トラブル解決の強い味方　ADR

iii. 視聴者モニターへのアンケート調査

－年度計画内容－

視聴者モニターに対するアンケート調査を実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。

◎業務の概要

テレビ番組「安心！暮らし情報～あなたのたしかな目～」について、視聴者に対するモニターアンケートを実施した。

◎年度計画実施状況

平成20年度における視聴者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行い、満足度については5段階評価で「4.7」を得た。

- 実施時期：平成21年2月～3月
- 実施場所：東京及び札幌
- 対象者数：東京30名、札幌30名　計60名
- 調査方法：調査員による訪問面接調査

エ. 高齢者や障害者への情報提供

i. メールマガジンの発行

－年度計画内容－

高齢者や障害者に加えて、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。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度には、「見守り新鮮情報」を25回、「子どもサポート情報」を12回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。

高齢者・障害者向け「見守り新鮮情報」

発行日	タイトル
2008年4月24日	リサイクル業者を装い新聞を勧誘

2008年 5月 2日	頼んでいないのに勝手にカニが送られてきた
2008年 5月15日	大手家電販売店と偽り地デジの工事をさせる
2008年 5月30日	「国から来た」という男たちが契約書を持ち去る
2008年 6月13日	「還付金を受け取れる」と偽り預金残高を振り込ませる
2998年 6月19日	要警戒！地震災害に便乗した悪質商法
2008年 6月27日	全額払わせ途中で屋根工事を投げ出す
2008年 7月16日	電動3・4輪車ででの走行には気をつけて！
2008年 8月 7日	友人に誘われ投資、誰かを勧誘すれば紹介料も
2008年 8月27日	防災のための常備品、準備は万全ですか？
2008年 9月 4日	認知症の父が高額な布団などを次々と買わされた
2008年 9月19日	「解約の方法」を教えるといって手数料を請求
2008年10月 8日	振り込め詐欺にだまされない！！
2008年10月20日	「新規開店」「景品」につられ温熱器を買わされた
2008年11月 6日	暖房機器のリコール社告ー冬が来る前に暖房機器を点検しましょうー
2008年11月19日	「国の補助金が定員になる」などと急がされ、高額な電気温水器を契約
2008年12月 5日	葬儀中に送りつけ商法で亡父宛てに数珠
2008年12月22日	乾燥する季節、衣類への火の燃え移りに注意！
2009年 1月 8日	家の中で起きる高齢者の転倒・転落事故
2009年 1月23日	業者になりすました男に毛布代の残金を払ってしまった
2009年 2月 3日	「年金のように、毎月、配当が受け取れる」と勧誘
2009年 2月26日	無断で磁気活水器を取り付け、契約を迫る
2009年 3月13日	施設の入所者が短歌の新聞掲載を次々に契約
2009年 3月17日	市役所職員を名乗り、「定額給付金の給付手続き」とATMへ誘導
2009年 3月27日	総務省をかたって不必要な地デジ用部品代を請求

子育て支援情報「子どもサポート情報」

発行日	タイトル
2008年 6月30日	危険！レーザー光線を使った玩具で遊ばない
2008年 7月31日	子どもに多い花火事故！目を直撃するケースも
2008年 8月29日	車の後部座席のシートベルトで遊ばせないで！
2008年 9月30日	ベビーカーのリコール社告ーこのベビーカーをお持ちではないですか？ー
2008年10月 1日	こんにやく入りゼリーによる死亡事故が発生！
2008年10月15日	浴室用玩具で女の子が大げが！
2008年11月10日	危険！浴槽用浮き輪で乳幼児がおぼれる
2008年11月28日	子どもが使用した携帯電話、高額な請求にびっくり
2008年12月25日	子どもに持たせる防犯ブザーの故障が多発！ー定期的にチェックしましょうー
2009年 1月30日	幼児用英語教材の購入は慎重に！
2009年 2月27日	着ている衣服で思いがけない事故に！
2009年 3月30日	アイロンはすぐに熱くなり、なかなか冷めない！ー子どものやけどに注意ー

ii. メールマガジンの配布

ー年度計画内容ー

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度は「見守り新鮮情報」25本、「子どもサポート情報」12本についてイラスト入りのリーフレットを作成・配布した。

なお、国民生活センターではホームページや出版物による情報提供のほか、内閣府から平成20年度に移管された事業「消費者問題出前講座」を実施し、高齢者等を対象に消費者問題について出前講座を行う消費者問題の専門家を中心に1,500箇所を派遣した。また、高齢者や若者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、平成20年度にはリーフレット「葬儀でトラブル」と「ケータイでイタッ マルチ商法、出会い系サイト、オークション」を作成・配布し、全国の消費生活センターや高等学校において活用されている。

(3) 苦情相談の充実・強化

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

これを受け、国民生活センターでは各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援するための相談（経由相談）を受けるとともに、消費者から直接寄せられる相談（直接相談）へ対応している（相談処理の流れについては別添資料12を参照）。経由相談及び直接相談の受付件数は下記のとおり。

表：経由相談及び直接相談の受付件数

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
経由相談	3,767	4,179	4,373	5,541	4,697
直接相談	5,144	4,112	4,123	4,056	5,144
合計	8,911	8,291	8,496	9,597	9,841

①苦情相談

ア．経由相談

i．専門的な相談への対応

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度には、職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チーム

を設け、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか、相談処理の方法に関する学習会を開催し、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。

(専門チーム)

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

ii. 苦情相談への対応

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度に受付けた相談9,841件のうち、経由相談は4,697件(47.7%)であった。経由相談の件数は前年度に比べて減少しているが、受付センターから移送されたもの52件、共同処理等459件と相談処理の面で充実を図った。

- ・ 移送：受付センターから国民生活センターに全て相談処理を移し、事業者交渉、相談者対応とも国民生活センターが行う。
- ・ 共同処理等：受付センターと国民生活センターが共同して処理を行い、あっせん解決を試みる。

表：経由相談件数及び対応状況

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
助言	3,266	3,819	3,928	5,051	4,139
共同処理等	397	294	373	412	458
移送	30	13	10	38	52
その他 (処理中を含む)	74	53	62	40	48
合計	3,767	4,179	4,373	5,541	4,697

(対応状況は平成21年5月末日現在)

イ. 直接相談

i. 直接相談の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度に受付けた相談9,841件のうち、直接相談は5,144件(52.3%)となり、前年度に比べて1,088件増加した。

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

ii. 土曜祝日における相談窓口の開設

－年度計画内容－

土日祝日に相談窓口を開設するための体制について検討を行い、所要の準備を行う。

◎業務の概要

誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口の設置が消費者行政推進基本計画（平成20年6月27日閣議決定）に盛り込まれたことを受け、国民生活センターでは、土日祝日に相談窓口を開設するための体制について検討を行い、所要の準備を行うこととした。

◎年度計画実施状況

「消費者行政推進基本計画」で一元的な相談窓口を設置して365日24時間対応し得る体制の構築が閣議決定(平成20年6月27日)され、一元的消費者窓口で土日祝日も相談を受け付けることになっている。現状、土日祝日に消費者相談受けている消費生活センターはまだ少ないことから、国民生活センターでも土日祝日に相談窓口開設するため、内閣府と意見交換や既に土日祝日に相談を実施している自治体から情報収集を行い21年度からの実施に向けて準備を行った。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

平成17年4月1日、個人情報の保護に関する法律が全面施行され、各地の消費生活センター等に設置された相談窓口で、個人情報に関する苦情相談受付が開始された。国民生活センターにおいても、平成16年4月に閣議決

定された「個人情報の保護に関する基本方針」にある「国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組む」という内容に則り、平成16年度中に整備した個人情報相談窓口での相談受付を開始し、消費者から寄せられる様々な相談への対応を行うこととなった。

◎年度計画実施状況

平成20年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する苦情相談の件数は、1,381件で前年度より138件増加し、毎年増加傾向にある。

消費者からの直接相談に対応すると同時に、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる様々な問合せ等に専用窓口で積極的に対応し、各相談窓口での相談対応強化に努めた。

また、平成20年9月から平成21年2月にかけて全国47都道府県で開催された「個人情報保護法説明会（内閣府と共催）」のうち、8会場において国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明を行なった。

平成20年度受付の相談内容を見ると、「自分の個人情報が不正に取得されているのではないか」といったものが最も多く、次いで多いのが「個人情報を漏えい・紛失された」といったものであった。寄せられた情報については、消費者への普及啓発に資するため、「個人情報相談3年の概要」をまとめ、記者説明会を通じて情報提供した。

表：国民生活センターが受け付けた年度別苦情相談件数(問い合わせを除く)

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

(4) 裁判外紛争解決手続の整備

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

国民生活センターによる裁判外紛争解決手続(ADR)の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が平成20年5月に公布されたことを受け、平成20年度は平成21年4月の施行に向けた所要の準備を行った。

◎年度計画実施状況

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために平成20年5月に公布された国民生活センター法の改正を踏まえ、平成21年4月から施行される裁判外紛争解決手続に向けて準備を進めた。

① 紛争解決委員会の設置等

平成20年12月、紛争解決委員会委員15名を任命し、業務規程の作成のため、同月と翌年1月の2回、準備委員会を実施した。

また、準備委員会における審議を踏まえ、重要消費者紛争の指定案を作成し、ホームページに掲載した。

(参考)

第1回準備会議(平成20年12月19日)

- ・業務規程案について
- 第2回準備会議（平成21年1月23日）
- ・業務規程案について
- ・「重要消費者紛争」の指定案について

② 事務局体制の整備等

円滑な制度の導入と運営に向けて事務局体制を整備するとともに、平成21年2月末より裁判外紛争解決手続に関する問い合わせのための電話を開設し、事前の問い合わせに対応した。

（参考）事前問合せ件数（平成21年2月23日～3月31日）：83件

主な内容：紛争解決委員会の制度等に関する問合せ

金融商品に関するトラブル

住宅に関するトラブル 等

③ 広報活動

センターの各種媒体、記者説明会（平成20年12月17日、平成21年2月19日）、消費者団体等との懇談会、報道機関を始めとする外部からの依頼を通じて、積極的に広報活動を実施した。

また、リーフレットを作成するとともに、ホームページに専門のコナーを設けるなど、国民への裁判外紛争解決制度の周知に努めた。

（参考）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

金融庁（平成20年5月13日）

最高裁判所（平成20年9月5日）

東京簡易裁判所（平成20年9月30日）

（社）消費者関連専門家会議（平成20年10月28日）

（社）日本広告審査機構（平成20年12月8日）

（社）通信販売協会（平成20年12月12日）

東京都消費者被害救済委員会（平成21年1月29日）

（社）生命保険協会（平成21年2月6日、3月23日）

（社）損害保険協会（平成21年2月13日）

（社）全国消費生活相談員協会（平成21年2月26日）

（社）訪問販売協会（平成21年3月4日）

○ リーフレットの配布実績

配布先		配布箇所	配布部数	配布部数 合計
①	一元化統一発送先	中央省庁	15	50
		都道府県・政令市の行政課	38	50
		消費生活センター	565	50
		消費者団体	29	50
		委員会等	4	50
②	全国の弁護士会	52	70	3,640
③	日本弁護士連合会	1	70	70
④	全国の苦情処理委員会等	都道府県	47	20
		政令指定都市等	15	20
合計		766		37,500

(5) 関係機関との連携

国民生活センターでは、消費生活センターにおける相談処理を支援する観点から、消費生活センターに対しP I O-N E Tの運営や苦情相談に係る情報を提供しているほか、「全国消費生活センター所長会議（平成20年5月12日開催）」や全国7ブロックで開催される「ブロック別消費生活センター所長会議」を通じ、消費者被害対応や連携関係のあり方等について積極的に情報交換を行っている。

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

①消費生活センター

i. P I O-N E T運営に関する情報の配信

－年度計画内容－

P I O-N E Tの安定的運用に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム（仮称）」に掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」を発行する都度「P I O-N E Tつうしん」として再掲載する。

◎業務の概要

消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム（仮称）」を活用した情報提供業務の在り方について見直しを行うこととした。

◎年度計画実施状況

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運営に関する以下の情報を「消費者行政フォーラム」に掲載した。

- ・ P I O-N E T通信（32テーマ）
- ・ P I O-N E T刷新に関する事務連絡（62回）
- ・ その他（ユーザガイド、KWマニュアル、センターコード一覧等）
- ・

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

- ・ 消費生活相談緊急情報（12回）
- ・ 商品テスト結果概要（12回）
- ・ 国民生活センターのADR機能について（「ADRコーナー」新設）
- ・ 内閣府からの掲載依頼情報（「警察庁からのお知らせ」等）

「P I O-N E T通信」では、以下の32テーマを取り上げた。

平成20年 4月	食料品の商品キーワードを付与する際は、備考欄も確認して下さい
	ケーブルテレビの商品キーワードは「CATV」です
	消費生活相談情報「全国版」の検索利用年度について
5月	商品や役務の内容がわかれば、必ず下位の商品キーワードを優先して下さい
	商品先物取引の特性キーワードの付与漏れにご注意下さい
	カード作成時は「高」と「崎」は「高」と「崎」に置き換えて下さい
	消費生活相談情報「全国版」の更新処理の停止について
6月	ロコ・ロンドン金同種の取引に「非規制海外先物取引」を付与して下さい
	海外宝くじや懸賞等で「当選した」という金額は、「契約購入金額」欄に記入しません
	保険に関する相談の場合「購入・契約先」欄は保険会社の事業者名を記入して下さい
	廃止した商品別分類・商品キーワードのデータ修正について
	重複している内容等キーワードのデータ修正について
7月	商品先物取引の特性キーワードの修正について
	電話機類のリースの第1商品キーワードは「リースサービス」です

	内容キーワード「利殖商法」を付与して下さい 代金を請求されていれば「既に契約・申込した」にマークして下さい
8月	複数の契約なのにカードが1枚の場合の商品別分類について
9月	「三菱会被害回復給付金支給申請手続」の相談のカードの書き方について 「オレオレ詐欺」・「還付金詐欺」の相談カードの書き方について
	アトム商品先物取引に関する特性キーワードのデータ修正について
10月	NOVA破綻後の相談の「購入・契約先」の書き方について
	商品等の代金を自分でサラ金から借りて支払う場合の「信用供与の有無」は「3 借金契約」ではありません
11月	電話勧誘イコール販売購入形態「電話勧誘販売」ではありません
	請求を受けていなければ「既に契約・申込した」にマークしないで下さい
	電気温水器の商品キーワードの修正について
12月	コンビニ決済すべてに「電子マネー」を付与するわけではありません
平成21年 1月	契約当事者同一欄、被害者同一欄の記入をお忘れなく
2月	PIO - NET分類・キーワードマニュアルを改定します
	危害・危険情報のマークもれについて
3月	2009年4月受付分から、新しい分類・キーワードになります
	「投資事業有限責任組合」「有限責任事業組合」は、キーワードにして下さい
	テレビショッピングの放送媒体を記入して下さい

ii. 「消費生活相談緊急情報」の発行

一年度計画内容一
月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を引き続き発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するため、「消費者行政フォーラム（仮称）」等に適宜、掲載する。併せて平成21年度より月2回発行するための準備を行う。

◎業務の概要

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、国民生活センターは毎月1回相談事例や業者情報等を盛り込んだ「消費生活相談緊急情報」を発行している。また、発行の都度、「消費者行政フォーラム」にも掲載している。

◎年度計画実施状況

平成20年度は「消費生活相談緊急情報」を計12回発行し、各地の消費生活センターへ配布した。

また、平成21年度からの月2回発行に向け、消費生活センター（564箇所）に対し「消費生活相談緊急情報」の利用状況についてアンケートを行い、ニーズを把握した上で平成21年度の掲載内容を検討した。

なお、「消費生活相談緊急情報」は発行の都度「消費者行政フォーラム」に掲載し、各地消費生活センターのPIO-NE T端末でも閲覧できる環境を整備した。

iii. 「製品関連事故情報」の発行

一年度計画内容一
「製品関連事故情報」については、平成21年度からの毎月発行に向けた準備を進めるとともに、平成20年度の後半は試験的に臨時版などを発行し、年度内で8回以上発行する。また、サーバ容量の確保や電子化のフォーマットの検討などに着手する。

◎業務の概要

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

ととしている。

◎年度計画実施状況

平成20年度は、これまで隔月（年6回）発行であった「製品関連事故情報」を10回発行し、各地の消費生活センター等へ配布した。また、平成21年度からの毎月発行に向けて、PIONEERに寄せられる情報だけでなく、国内外の製品関連事故情報や文献等を収集し、掲載内容を検討した。

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

表：「製品関連事故情報」の発行状況

	年月	事 例
1	平成20年 4月	・折りたたみ自転車のペダルが折れ、右足小指を骨折 ・ヘアードライヤーで全治1ヶ月のやけど
2	5月	・面取り加工をしていない引き出しの取っ手で15針縫うけが ・石油ストーブの芯交換時に指を3針縫うけが
3	6月	・頭痛がする程のにおいを発するカッターマット ・花火セットのろうそくでやけど
4	7月	・危険な二段ベッド ・ホットプレートのコントローラーから火花
5	8月	・通販で購入したハロゲンヒーターの爆発 ・こたつのヒーターに触れてやけど ・プリムラ・オブユニカ(サクラソウ)による皮膚炎
6	9月	・刃が飛んだ危険な包丁 ・新聞掲載のレシピ通りに調理中に大やけど
7	11月	・危険な電気ショック玩具 ・底が抜けたフライパン
8	12月	・自動開閉式折りたたみ傘の事故 ・階段の手すりカバーが外れたため、女兒が転落し顔面にけが
9	平成21年 2月	・販売中止のシロアリ防除剤シックハウス ・栗剥きカッターで5針縫うけが
10	3月	・炭酸ガス入り入浴剤での呼吸器トラブル ・PSCマークが表示されていないレーザーポインターの譲渡

②国の行政機関

i. 関係機関への情報提供

—年度計画内容—
消費者利益を侵害する違法・不当行為等について、事業者情報を含め、関係行政機関に対し、迅速に情報提供・要望を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度は、関係行政機関から寄せられた933件の情報提供依頼へ対応した。行政機関からの情報提供依頼については、平成19年度以降、PIONEER端末が関係各省（10府省庁、2独立行政法人）に設置されたことにより、昨年度に比べ1,897件減少した。

表：行政機関からの情報提供依頼件数

	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
件数	635 件	634 件	3,094 件	2,830 件	933 件

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

総務省 電気通信消費者支援連絡会	計 3 回
総務省 迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会	計 5 回
総務省 電気通信サービス利用者懇談会	計 8 回
内閣府 国民生活審議会個人情報保護部会	計 1 回
内閣府 連鎖販売取引の実態調査検討会	計 11 回
金融庁 集団投資スキーム連絡協議会	計 2 回
金融庁 金融トラブル連絡調整協議会	計 4 回
金融庁 金融トラブル連絡協議会保険の基本問題に関するワーキンググループ	計 1 回
金融庁 金融トラブル連絡調整協議会苦情・紛争解決支援のモデルに関するワーキンググループ	計 3 回
法務省 法制活審議会民法成年年齢部会	計 1 回

ii. 政策提言の実施

－年度計画内容－

苦情相談情報、危害・危険情報、商品テスト結果等の分析に基づいて、関係省庁等による消費者行政担当課長会議等の場を通じて、制度・施策の改善につながる政策提言等を行う。

◎業務の概要

国民生活センターでは、調査・分析を実施した事案のうち、制度や政策面の対応や規格・基準の設定等が必要と思われるものについては、事案の内容に応じて関係の深い行政機関等に対し、必要な改善方を要望している。さらに、関係省庁等に対して要望を行った案件のうち、苦情相談が急増するなど、多数の消費者に影響が及んでいるものや、人の生命・身体・財産に重大な影響が及んでいるものなど、緊要な消費者トラブルについては政策提言を行っている。

◎年度計画実施状況

平成 20 年度においては、平成 19 年度に実施したものも含め計 15 件について厚生労働省、経済産業省、公正取引委員会等に政策提言を行い、業界指導等の対応がなされた。また、そのうち 5 件については消費者行政担当課長会議に付議された。

平成 20 年度に政策提言を行ったテーマ一覧

	テーマ
1	危険！！レーザーを用いた違法な玩具などが売られている！！
2	相談急増「ロコ・ロンドン取引」
3	乗用車の視界－プライバシーガラスの視認性と A ピラーの死角を中心に－
4	注意！！－薬事法違反となるステロイド含有の化粧品クリーム－
5	関節に良いとされる成分を含む「健康食品」
6	「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果について
7	いりろ座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意！
8	注意！！ まだ売られている！！－レーザーを用いた違法と思われる商品－
9	α－リポ酸を含む「健康食品」－販売の実態調査も含めて－
10	マンションの悪質な勧誘販売が増加！恐怖を覚えるような強引、脅迫まがいの電話勧誘

11	子どもを守れるのか！！防犯ブザーの故障が多発！
12	木製ベッドから発生する化学物質等－ホルムアルデヒドを中心に－
13	個人輸入の健康食品に注意－未承認の医薬品成分(シブトラミン等)を検出－
14	危険！着衣着火に注意－未然防止には防災製品が効果的－について
15	学童保育の安全に関する調査研究－行政への要望－について

注：網掛け部は消費者行政担当課長会議に付議されたもの

③独立行政法人

<p>－年度計画内容－</p> <p>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。</p>

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

平成20年度においては、連携連絡会議等を下記のとおり実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行ったほか、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため機動的にテスト担当者によるTV会議等を開催した。

また、技術協力の一環として、NITE及びNIHNの職員を国民生活センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱しているほか、各法人が運営する委員会(NITEの「JISマーク製品等に係る試売検査運営委員」、NIHNの「栄養情報担当者(NR)制度のあり方に関する検討会」)の委員委嘱にも対応し、技術的助言や知見を活用している。

なお、各法人が開催する各種会議へ講師を相互派遣するなどの連携も随時実施している。平成20年度には国民生活センターから計7回の派遣を実施しており、当センターが開催する企業研修(平成20年10月17日開催)にはFAMICより講師が派遣されている。

【連携連絡会議等の開催状況】

平成20年

○5月7日 第1回テスト担当者TV会議(NITE)

議題

- ・ 国民生活センター実施の「ガスバーナー・ボンベの破裂事故」、「二段ベッドのはしご破損事故」のテストについて
- ・ NITE実施の「電動車いす」、「エレベーターの樹脂製サンダル挟み込み事故」のテストについて

○6月24日 第2回テスト担当者TV会議(NITE)

議題

- ・ 国民生活センター実施の「炉付きテーブルによる一酸化炭素中毒事故」、「携帯電話のリチウムイオン電池の破裂事故」のテストについて
- ・ N I T E 実施の「I H こんろ（電磁調理器）とコンタクト電流」のテストについて

○12月24日 第1回連携連絡会議（N I T E）

議題

- ・ 連携連絡会議の今後の運営方法について
- ・ N I T E が国民生活センターに提供する事故情報の取り扱いについて
- ・ 「事故情報データベース」の検討状況について

平成21年

○1月9日 第3回テスト担当者会議（N I T E）

議題

- ・ N I T E が国民生活センターに提供する具体的な事故情報の内容と提供方法の確認について
- ・ かぶれの原因となる漆の分析手法について

○1月16日 連携連絡会議（国立健康・栄養研究所）

議題

- ・ 国立健康・栄養研究所における健康食品に関する情報の収集と公開状況等
- ・ 国民生活センターにおける健康食品関連の対応状況等
- ・ 今後の連携について

【講師の相互派遣等の実施状況】

- ①6月18日 「健康食品を販売するにあたっての資格制度（NR）のあり方の検討会」（N I H N）
国民生活センターが実施した健康食品のテスト結果や知見等を健康食品の販売資格制度に反映した。

- ②7月3日 相談業務担当者研修（F A M I C）
国民生活センターのテスト結果に基づき、相談業務担当者に対し食品の安全性に関する啓発を実施。

- ③7月9日 地方公共団体職員研修（F A M I C）
国民生活センターのテスト結果に基づき、相談業務担当者に対し食品の安全性に関する啓発を実施。

- ④9月12日 平成20年度消費生活センター等関係機関近畿ブロック連絡会議（N I T E）
事故情報収集結果、海外における製品安全、N I T E 実施テスト結果などについて情報交換

- ⑤9月30日 平成20年度消費生活センター等関係機関関東ブロック連絡会議（N I T E）
事故情報収集結果、海外における製品安全、N I T E 実施テスト結果などについて情報交換

- ⑥12月15日 J I S マーク製品等に係る試買検査運営委員会（N I T E）

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

⑦3月10日 J I S マーク製品等に係る試買検査運営委員会 (N I T E)

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

④法令照会への対応

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

◎業務の概要

センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の4つがある。

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

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

◎年度計画実施状況

平成20年度は466件の照会が寄せられた。

弁護士会や警察からの照会が増加傾向にあるほか、平成19年度から開始した適格消費者団体からの照会が前年度の2倍以上となった。

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
弁護士会	118	206	209	209	238
警察	72	94	142	140	184
裁判所	13	14	21	20	9
適格消費者団体	—	—	—	16	35

⑤情報公開

－年度計画内容－
 情報公開請求に対して適切に対応する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度はP I O - N E T情報等に関する公開請求が959件寄せられ、情報公開法等に則って適切に対応した。

また、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立3件（内閣府情報公開審査会に諮問中2件、新規受付1件）についても適切に対応した。

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
請求件数	513	580	802	811	959

(6) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

i. 消費生活相談員等を対象とした研修への重点化

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

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

◎年度計画実施状況

平成20年度に開催した研修コース数は計54コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の49コースであり、全体の91%を占めている。消費生活相談へ対応するための最新情報や様々な手法等を内容に盛り込むことにより、研修を通じて全国消費生活センター等で消費者行政に従事する方々の活動への支援を行っている。

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

研修の概要は以下のとおり（コースごとのテーマ、開催地など詳細は別添資料13参照）。

①消費者行政職員研修(6コース、相模原で開催)

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
管理職講座	1	3日間	消費者行政の推進に必要な知識の習得に資する。「地方公共団体における消費者行政の現状と課題」などについて講義と討議により実施した。
職員講座	2	3日間	消費者行政の推進に必要な基礎的実務知識の習得に資する。「地方公共団体の相談窓口が果たすべき役割とは」などについて討議と講義により実施した。
消費者教育に携わる講師養成講座	3	3日間	消費者講座の講師になるための知識および技法を習得するとともに模擬講演や演習を通じて実践的手法を学ぶ。「聞き手をひきつける話法」などについて講義や実演、グループワークにより実施した。

②消費生活相談員研修(15コース、相模原で開催)

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費生活相談員養成講座	1	第1期(3週間) 第2期(2週間) 計5週間	消費生活相談業務に必要な一般的基礎的知識および技法の習得に資する。第1期の理論コース(3週間)は「経済社会の現状と消費生活」「消費者の権利と消費者政策」「消費生活相談に必要な法律と制度」「商品・サービスの知識と相談対応」等で構成したカリキュラムにより実施した。第2期の実践コース(2週間)は「消費生活相談概論」「相談事例研究」等で構成したカリキュラムにより実施した。
相談基礎講座	2	2日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な契約の基礎知識および相談対応に必要な知識・技法の習得に資する。「消費者契約トラブルへの対応」をテーマに実施した。
専門・事例講座	8	2～3日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。コース別にテーマを設定して実施した。
特定テーマ講座	2	2日間	当面する消費生活相談の問題を適切かつ迅速に解決するために必要な知識および相談処理技法の習得・向上に資する。「多重債務問題への取り組み」をテーマに実施した。
消費生活相談カード作成セミナー	2	3日間	消費生活相談情報の充実を図るため、消費生活相談カードの作成について講義および演習により実施した。

③消費生活相談員地域研修(地方公共団体等と共催、地方開催：24コース)

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
相談基礎2日コース	8	2日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な契約の基礎知識および相談技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催で実施した。
最新相談情報セミナー	9	1日間	新しい商品やサービスの知識など消費生活相談業務に関連する最新の情報を習得する。地方公共団体と共催で実施した。
消費生活専門相談員育成支援講座	7	2～6日間	消費生活相談に適切に対応するために必要な知識および技法を習得し、消費生活専門相談員の質の向上を図る。(社)全国消費生活相談員協会と共催で実施した。

④企業研修・地域コース(4コース)

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
企業研修・地域コース	4	1日間	企業の消費者関連部門に所属する職員、消費生活相談員を対象に、地域における企業消費者窓口関連業務に必要な知識の習得に資する。全国主要都市で実施した。

⑤企業研修(2コース、東京で開催)

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費者問題・企業トップセミナー	1	1日間	企業トップへの消費者問題への理解を深め、消費者志向の向上に資するとともに消費者問題および消費者行政の現状と課題

			について情報を提供する。「消費者の期待と信頼に応える企業経営」をメインテーマに基調講演とパネルディスカッションを実施した。
2日セミナー	1	2日間	企業の消費者関連業務に必要な知識の習得に資する。「消費者の視点に立った消費者対応のあり方とは」をメインテーマに講義および参加企業間の意見交換により実施した。

⑥消費者研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
全国消費者フォーラム	1	1日間	当面する消費者問題の現状と方向および消費者活動について、学習および報告、意見交換を行なう場を提供する。「消費者の視点に立つ社会をめざして」をメインテーマに講演と分科会での実践活動報告、調査研究発表および討議を実施した。

⑦教員・学生研修（2コース）

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

ii. 受講者へのアンケート調査

一年度計画内容

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

①消費者行政職員研修（6コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
管理職講座	1	58	4.7
職員講座	2	131	4.8
消費者教育に携わる講師養成講座	3	101	4.8

②消費生活相談員研修（15コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費生活相談員養成講座	1	49	4.9
相談基礎講座	2	163	4.9
専門・事例講座	8	1,024	4.8
特定テーマ講座	2	151	4.7

消費生活相談カード作成セミナー	2	104	4.7
-----------------	---	-----	-----

③消費生活相談員地域研修(24コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
相談基礎2日コース	8	461	4.7
最新相談情報セミナー	9	501	4.6
消費生活専門相談員育成支援講座	7	502	4.6

④企業研修・地域コース(4コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
企業研修・地域コース	4	225	4.5

⑤企業研修(2コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費者問題・企業トップセミナー	1	159	4.4
2日セミナー	1	70	4.6

⑥消費者研修(1コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
全国消費者フォーラム	1	594	4.5

⑦教員・学生研修(2コース)

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費者教育学生セミナー	1	47	4.7
教員を対象とした消費者教育講座	1	60	4.8

また、平成20年度に受講者を派遣した全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等(230箇所)に対し、アンケートを行った結果(回収率47%)、評価の総平均は「4.8」となった。

アンケート結果(研修で学んだ内容が業務に役立っていると思われますか?)

評価	回答項目	回答数
5	役立っている	93
4	多分役立っている	10
3	どちらともいえない	4
2	多分役立っていない	0
1	まったく役立っていない	0
	合計	107

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

- ・ 日々勉強、情報収集をしているが、それでも研修で新しい見方、対応を知り、また考え違いを改める機会となっている。
- ・ 具体例を入れながら、分かりやすい説明だった。法改正を中心とした内容で、

- タイムリーな講義だった。
- ・ 研修の内容等について十分検討されており、講師との打合せも十分行われており、効果があがっている。また、研修資料は他の相談員に回覧するとともに、報告会を開催し、伝達研修も実施し、所属全体のものとしている。
 - ・ 研修で得た知識を相談現場で活用することが多い。又資料も非常に参考になっている。
 - ・ 業務に直結する専門的な研修を、日常業務に患わされることなく履修できる。また、全国の相談員との情報交換も、相談員自身にとって良い刺激になっている。
 - ・ 法律の改正等、新しい情報について勉強できるため(タイムリーな研修内容)、相談業務にすぐ活用できる。相談員のモラルアップにつながる。
 - ・ 相談員の資質向上のための専門研修は、唯一国民生活センターの研修であり、相談者への対応、解決処理等、相談に反映されている。
 - ・ 多重債務問題をはじめ、消費生活に関する相談窓口として、地域住民に身近な市町村の役割が重要と考えている。このため、多重債務問題について、市長自らがリーダーシップを発揮し、行政職員が熱意を持って相談に対応している話を直接聴くことができ、市町村の相談窓口の担当職員にとって、今後の業務の参考となっている。
 - ・ 消費生活を取り巻く環境の変化に対応するため、法律等制度改正が行われている中で、講義を通じた制度の基礎知識の習得や事例検討を通じた演習を学ぶことは、業務を遂行する上で自信に繋がっている。
 - ・ カリキュラムが工夫されていて大変勉強になり、相談業務に活用できている。
 - ・ 他県との交流ができ、その後の意見交換にも役立っている。消費生活相談の全体像が理解できたため、相談を受ける際、速やかに対応することが可能となった。
 - ・ 各消費生活相談に関する講座で、同程度のものが他になく、相談員が受講する研修講座として、当センターでは国セン研修を基本と考えている。
 - ・ 消費生活相談に適切に対応するための専門的な知識が得られ、相談員の質の向上を図る上でとても役立っている。
 - ・ 事例検討や弁護士等の各分野の専門家の講義と助言を受けることで、現場に活かせる。
 - ・ 法律の視点からの講義だったので、判断の基準となり、日頃の事例を取り扱う上で役立っている。
 - ・ 相談員として奮起させられる場ではあるが、講座によってはレベルが高すぎて、どこまで理解できたか不明な部分もある。もっと地方での開催も検討してほしい。

iii. 中小企業等を対象とした研修の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

新たな研修コースとして平成20年度においては、中小企業の消費者対応部門の職員等に対し、地方で以下の4コースを実施した。

会場	受講者数	主な内容
福岡会場	63	・消費者庁創設に向けた最新の動向 ・企業の社会的責任（CSR）とコンプライアンス ・消費者対応部門の役割と実践 （3会場は共通カリキュラムで実施）
大阪会場	85	
仙台会場	43	
札幌会場	34	・消費者庁創設に向けた最新の動向 ・企業の社会的責任（CSR）とコンプライアンス ・消費者の信頼を確保するためには

iv. 地方の消費生活相談体制の強化

－年度計画内容－
 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、モデル事業として、相談体制の脆弱な地域に経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

地域の消費生活相談体制の強化のためには、最前線の市区町村窓口における相談担当者の実務能力向上を図ることが不可欠であることから、モデル事業においては、経験豊富な消費生活相談員を相談専門家として委嘱した。相談専門家は、経験の浅い相談員が一人で対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を巡回し、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。

モデル事業は、平成21年2月～3月中旬の6週間、宮城県、埼玉県、長野県、静岡県、奈良県、山口県、福岡県の7県52市町村に43名の消費生活相談専門家が定期的に巡回し、相談への対応や困難事案の解決等に関する助言を実施した。

専門家が助言した内容は以下のとおり。

- ・ 多重債務関係
- ・ 消費生活相談を受ける意義、法的根拠、心構え及び技法等
- ・ クーリングオフ後の対処方法
- ・ P I O - N E T や相談カードの書き方等
- ・ 当自治体から県のセンターにどういった相談が寄せられているのか等
- ・ 相談業務以外で行ったその他の助言は、多種多様。
- ・ 啓発や市民への広報の方法
- ・ 役所内各課や役所外の他機関との連携方法

②消費生活専門相談員資格認定制度

i. 消費生活専門相談員資格の審査及び認定

－年度計画内容－
 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等

を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

◎業務の概要

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等において消費生活相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等を目的に設けられた資格を認定する制度である。本制度は内閣総理大臣を長とする第23回消費者保護会議（平成2年）において相談業務に関わる公的資格制度として創設され、平成3年度から試験を実施している。

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

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

◎年度計画実施状況

平成20年度の第1次試験は平成20年9月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験（面接）を実施した。

第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成21年1月に消費生活専門相談員資格認定者として233人を認定した。（都道府県別認定者は別添資料14を参照）。平成20年度の受験申込者数は749人（前年度は754人）であり、合格率は37%となった。

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

ii. 地理的条件に配慮した試験の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験は、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、全国15箇所の会場で実施した。なお、地方都市での開催割合は6割であった。

開催地の内訳

大都市（三大都市圏） 6箇所	東京都、神奈川県、愛知県、石川県、大阪府、兵庫県
地方都市 9箇所	北海道、岩手県、宮城県、秋田県、広島県、福岡県、長崎県、鹿児島県、沖縄県

iii. 資格更新のための講座の実施

－年度計画内容－

資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を平成20年度より実施する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成20年度においては、6月～9月にかけて全国で資格更新講座19講座を実施した。平成20年度における更新者495名のうち、更新講座の受講による更新者は201名となった。

開催月	場所	更新者数
6月	東京	79人
	大阪	58人
	仙台	5人
	金沢	5人
	名古屋	6人
	沖縄	1人
7月	札幌	4人
	東京（8回）	21人
8月	宮城	3人
	福岡（2回）	16人
9月	札幌	3人

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

－年度計画内容－

消費者・企業向け研修への市場化テストの導入に向け、実施要項（案）を作成するとともに、官民競争入札等監理委員会の審議スケジュールに沿い、所定の審議を経る。

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

平成20年度においては、以下の調整及び審議を経て、公共サービス改革基本方針に定められた意見募集を行った。平成21年度には、作成した実施要

項に基づき官民競争入札を導入することとなっている。

スケジュール	調整・審議内容等
平成20年 9月17日	官民競争入札等監理委員会事務局（以下監理委員会事務局）とキックオフミーティング 「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」の実施要項素案の作成に着手。
10月28日	実施要項素案を監理委員会事務局へ提出
11月19日	官民競争入札の実施にあたり、当センター内の情報遮断体制について監理委員会事務局へヒアリングを行い、当センター内における応札・入札執行部門を決定。
12月上旬～中旬	実施要項案を作成後、当センター内の情報遮断体制、サービスの質・要求水準値・委託費の増減の設定、トップセミナーの開催回数等について監理委員会事務局と数回事務打合わせを実施し、要項案を修正。
12月11日	第1回 入札小委員会 研修目的の明確化、開催場所やトップセミナーの開催回数の設定、官と民の情報収集力の格差の是正、提供するサービスの質の設定等について指摘を受ける。
平成21年 1月上旬～2月下旬	入札小委員会の指摘を踏まえ、監理委員会事務局と数回事務打合わせを実施し、要項案を修正。
2月27日	第2回 入札小委員会開催 評価方法や実施要項案に盛り込まれていない業務等について指摘を受ける。
3月5日	指摘事項を踏まえ、監理委員会事務局と打合わせを実施。
3月6日	指摘事項を反映した修正案を監理委員会事務局へ提出。
3月13日	第3回 入札小委員会開催 意見募集を実施するよう指示を受ける。
3月19日～4月1日	意見募集の実施

(7) 商品テストの強化

製品事故による死亡や手指の切断といった重大事故に関する危害・危険情報や食品の偽装表示問題など、消費者の安全・安心に係る問題が昨今大きく取り上げられている。また、インターネット等で販売されている製品の品質や性能に関する苦情相談も消費生活センターに多く寄せられており、国民生活センターへのテスト依頼が増加している。

国民生活センターでは、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談対応等に資するべく、生活実態に即した商品テストを実施している。

①生活実態に即した商品テストの実施

i. 商品テストの実施

－年度計画内容－

事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供するとともに、規格・基準の制定や改定等の政策提言を行い、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

年度内に80件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために18件の情報提供を行った（テスト概要は別添資料15を参照）。

実施した商品テストは以下のとおり。

	テーマ		テーマ
1	住宅用分電盤のトラブルに注意！－電気の安全調査の実態も含めて－（公表）	41	二段ベッドのはしごの固定金具が折れ、子どもが落下
2	携帯電話機の水濡れによる不具合（公表）	42	羽毛の混用率が疑わしい掛けふとん
3	消火用布の安全性－ごく初期の天ぷら鍋火災を消火できないことも－（公表）	43	木炭を使用する炉付きテーブルで一酸化炭素中毒
4	乗用車の視界－プライバシーガラスの視認性とAピラーの死角を中心に－（公表）	44	脚立の支柱が曲がり、右足を骨折
5	関節に良いとされる成分を含む「健康食品」（公表）	45	椅子兼用踏み台が折りたたまれて落下し怪我
6	「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果（公表）	46	はしご（脚立兼用）の折損で骨折
7	いろいろ座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意！（公表）	47	テーブルタップ（6口タイプ）から火花
8	αーリボ酸を含む「健康食品」－販売の実態調査も含めて－（公表）	48	テーブルタップの差込口の焦げ
9	子どもを守るのか！！防犯ブザーの故障が多発！（公表）	49	ブザーが鳴らない防犯ブザー
10	木製ベッドから発生する化学物質等－ホルムアルデヒドを中心に－（公表）	50	座面が滑る入浴用いす
11	取扱いに注意！車用として販売されている樹脂製灰皿（公表）	51	ガソリンの品質
12	アルミホイールによる収れん火災に注意！－メッキ処理された凹面鏡のようなホイールについて－（公表）	52	婦人パジャマで湿疹
13	個人輸入の健康食品に注意！！－未承認の医薬品成分（シブトラミン等）を検出－（公表）	53	靴下でかぶれ
14	危険！着衣着火に注意－未然防止には防災製品が効果的－（公表）	54	紳士靴でかぶれ
15	電気座布団の安全性（公表）	55	薬品臭がする傘
16	ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（公表）	56	異臭のする精製水
17	電気アイロンによる子どものやけど事故を減らすために（公表）	57	効果が強い化粧品クリーム
18	注意！圧力鍋の蓋が飛んでやけど（公表）	58	ステロイドの含有が疑われたスキンローション
19	エストロゲンの含有が疑われた健康食品	59	ドライヤーの発火で髪や眉が燃え、ひたいにやけど
20	ヒアルロン酸量に疑いのあった健康食品	60	電池が消耗すると温度が上昇する超音波美顔器
21	電気ジャーポット内蓋の白い粉	61	スチーム式美顔器から熱湯が噴出しやけど
22	電気ジャーポット蒸気口の白い粉	62	低周波を利用した理美容器具で顔面炎症
23	電子レンジ用ゆで卵調理器で卵が破裂しヒーター破損	63	かみそりのカートリッジ（プラスチック部分）が破損

24	卓上ガスコンロの五徳兼汁受けのバリで親指を怪我	64	毛玉を吸い込んで具合が悪くなったマスク
25	ミル付きミキサーの部品交換時に指を負傷	65	蚊取線香皿で絨毯、畳が焦げた
26	加熱で不快なおいを発する調理器具セット	66	オゾン発生器を通した水の安全性
27	焦げるにおいがするワインクーラー	67	カッターマットのにおいが強く頭痛
28	短期間の使用で折れた包丁	68	充電中に電池パックが破裂した携帯電話機
29	漆塗りのはしでかぶれ	69	ペダルがこげないエアロバイク
30	土鍋から黒い異物が溶出	70	A Cアダプターの誤接続による充電電池の爆発
31	異臭がしたという両手鍋	71	瞬間的に痛みやしびれを感じる電気ショック玩具
32	片手鍋の内側の白い斑点	72	折りたたみ式の室内用すべり台で人指し指を切断
33	IH 対応のフライパンの底部脱落	73	ドッグフードで体調不良
34	異臭がするフライパン	74	ペットフードで猫が体調不良
35	折りたたみ式物干し器による幼児の指挟み	75	テーブルを焦がした香立て
36	アイロン台を通り抜けたスチームで大腿部をやけど	76	雪道走行でエンジンに水が入った普通自動車
37	電動ミシンの針固定部分で指を挟む	77	アルミホイールによる太陽光の取れんで散水ホースが焦げた
38	電動ミシンの針固定部分で指を挟む	78	車内用灰皿が焼損
39	焦げた電気座布団	79	自転車の前輪スポークの外れ
40	セラミックファンヒーターのにおいが強く頭痛	80	自転車用補助椅子が外れて子どもが転落し頭部に怪我

記者説明会等を通じて公表した18件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、規格・基準の見直しや法令違反に関する9件の政策提言（54頁参照）をした。また、業界に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。

主な政策提言及び要望と、それに対する業界や行政の対応等は以下のとおり。

1. 住宅用分電盤のトラブルに注意！－電気的安全調査の実態も含めて－

公表日：平成20年4月10日

要望等：消費者アンケートの結果、「定期調査」に対しての消費者の理解が十分でなかったことから、周知するよう業界に要望した。また、事業者へのアンケートの結果、中性線欠相保護機能のない漏電遮断器を使用している家庭が多いこと、さらにテスト結果からも保護機能付きは、中性線が欠相しても瞬時に過電圧を感知し事故を防ぐことが分かったことから、業界に対して消費者へ中性線欠相保護付きの漏電遮断器への交換を薦めるよう要望した（平成21年4月）。

効果等：定期調査を実施している(財)関東電気保安協会は、年6回発行する同協会の広報誌「電気と保安、2009年3・4月号」に本テスト結果を掲載した。

2. 携帯電話機の水濡れによる不具合

公表日：平成20年5月8日

要望等：P I O－N E Tには携帯電話機の水濡れに係る相談が急増している事業者もあり、消費者が水濡れの覚えがないにもかかわらず、有償修理や交換で対応していることが多いことから、通常の使用の範囲による場合または

原因が特定できない場合は、消費者に一方的に費用を負担させないよう業界に要望した。またテスト結果から、日常想定される水濡れでも不具合が生じたことから、日常の軽微な水濡れで不具合が生じないよう改善を業界に要望した。(平成20年5月)

効果等：業界団体の(社)電気通信事業者協会より、会員各社に対して同内容を要望した旨の回答があった(平成20年5月)。

3. 消火用布の安全性—ごく初期の天ぷら鍋火災を消火できないことも—

公表日：平成20年6月19日

要望等：消火用布で消火の練習を繰り返し行った職員が消火を行っても再び火がつくことがあったり、表示に問題のある銘柄があったりしたため、天ぷら鍋火災には消火器やエアゾール式簡易消火具(NSマーク付)を使用するよう公表するとともに、行政や業界へ情報提供した(平成20年6月)。

効果等：表示に問題があった事業者は、パッケージに記載されている「使用上の注意」の変更についてホームページに掲載し、周知を図った。(平成20年10月)。

4. 乗用車の視界—プライバシーガラスの視認性とAピラーの死角を中心に—

公表日：平成20年7月3日

要望等：窓ガラスの色が濃くなるほど周囲の見通しが悪くなるが、ガラスの可視光線透過率については、前面および前席しか規制がないことから、乗用車については後席以降も規制の必要性について検討するよう政策提言した。また、業界に対しても、プライバシーガラスの可視光線透過率の引き上げについて検討を要望した。さらに、モニターテスト結果から、三角窓がある車種であってもAピラーが気になるとの声が少なくないことから、Aピラーによる死角の低減を要望した(平成20年7月)。

5. 関節に良いとされる成分を含む「健康食品」

公表日：平成20年8月7日

要望等：コンドロイチン硫酸量は、表示量より含有量が大幅に少ないほか、原材料名表示にはない陸生哺乳動物由来の原材料を含む可能性が高くJAS法上問題があるおそれがある銘柄や、インターネット上の広告が薬事法に抵触するおそれがある銘柄があったので事業者に対し改善の指導を行うよう行政に政策提言した。また、胃の中で溶けにくいと思われる銘柄があったため、製造方法の改善を事業者に要望した。(平成20年8月)。

効果等：コンドロイチン含有量の表示に問題があった製品は、回収された。(平成20年8月)。

6. 磁気活水器のトリハロメタン等の除去効果

公表日：平成20年8月20日

要望等：トリハロメタンや残留塩素を除去する効果はないので、除去できるような効果をうたった広告・表示を行った事業者に対し排除命令等の措置を行うよう政策提言し、事業者にはこのような表示を早急に取りやめるよう要望した。(平成20年8月)。

効果等：全銘柄の事業者ホームページもしくはインターネットショップの表示内容が変更または削除された(平成20年8月)。

7. いろいろ座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意！

公表日：平成20年9月4日

要望等：木炭1kgを燃焼すると一酸化炭素が致死量に達することから、家庭用品品質表示法により一酸化炭素中毒の危険がある旨の取扱い上の注意とともに、外形寸法等の品質表示について業界指導を行うよう政策提言した(平成20年9月)。

効果等：経済産業省より、当該事業者に対して不適正表示等の指導が行われた（平成20年10月）。

8. α-リポ酸を含む「健康食品」－販売の実態調査も含めて－

公表日：平成20年9月18日

要望等：科学的根拠に基づく安全な一日摂取目安量の設定や製品の崩壊性等に関する基準作成、また、薬事法に抵触するおそれがあるインターネット上の広告や景品表示法上問題があると思われるα-リポ酸量の表示について、業界や当該事業者への改善指導等を行うよう政策提言するとともに、業界・事業者へも要望した（平成20年9月）。

効果等：厚生労働省は、(財)日本健康・栄養食品協会に対し、科学的根拠に基づく安全な摂取量について指導（平成20年10月）

9. 子どもを守れるのか！！防犯ブザーの故障多発！

公表日：平成20年10月9日

要望等：子どもが携帯したときの衝撃等で簡単に故障しないよう製品の設計・製造・品質管理及び、「電池工業会規格 防犯ブザー」の改善について、業界指導を行うよう政策提言するとともに、業界に対しても要望した（平成20年9月）。

効果等：(社)電池工業会は、「SBAS 1602 防犯ブザー」の改訂を審議中。（平成21年4月）。(財)全国防犯協会連合会は、事業者に障害率等の現状確認や今後の対策について報告を求めるとともに、指導を含めた聞き取り調査を実施。また、申請各社に対して留意事項の遵守の文書を発出した。その他、ホームページにブザー取り扱いの留意事項を掲載するとともに都道府県防犯協会に広報の協力要請を行った（平成21年1月）。

10. 木製ベッドから発生する化学物質等－ホルムアルデヒドを中心－

公表日：平成20年10月23日

要望等：材料だけではなく商品のホルムアルデヒド放散量の規制とともに、においを少なくするためにTVOC放散量などの自主基準を作成し、ホルムアルデヒドの室内濃度指針値を超えた銘柄については改善するように業界に対して指導を行うよう政策提言し、同時に業界へも要望した（平成20年10月）。

11. アルミホイールによる取れん火災に注意！

公表日：平成20年11月6日

要望等：取れんが生じるおそれのある反りがあり、表面がメッキ処理されたものは、最悪の場合火災のおそれがあることから業界に改善を要望した。（平成20年11月）。

効果等：日本自動車用品・部品アフターマーケット振興会より、まずは事実検証を行うとともに、①取れんが生じるおそれのある製品については、取扱説明書等に追記する、②既存の製品または新規製品に関しては、取れん火災に配慮した設計を行う、③万が一事故があった場合には、国土交通省に通知する旨の回答があった（平成20年12月）。

12. 取扱いに注意！車用として販売されている樹脂製灰皿

公表日：平成20年11月6日

要望等：吸殻が燃焼すると、灰皿の底部に穴が開くものや大きく変形するものがあったことから、耐熱性の低い銘柄については、構造・材質の改善を業界に要望した。（平成20年11月）。

効果等：全国自動車用品工業会は、①本体およびパッケージへの警告、注意表示の記載、②製品の安全テストの実施、③問題があった製品の改善を実施

した（平成21年1月）。

13. 個人輸入の健康食品に注意!! —未承認の医薬品成分（シブトラミン等）を検出—

公表日：平成20年11月19日

要望等：テスト対象商品から国内では未承認の医薬品成分が検出された。消費者の健康被害防止の観点から、これらの商品に対する周知徹底など、早急な対応をするよう政策提言した。（平成20年11月）。

効果等：厚生労働省は、薬事法に基づき当該事業者に対し指導（平成20年11月）。厚生労働省は、注意情報をホームページに掲載（平成20年11月）。また、商品の回収・返金を実施した事業者があった（平成20年11月）。

14. 危険！着衣着火に注意—未然防止には防災製品が効果的—

公表日：平成20年12月4日

要望等：着衣着火による事故の防止のため、防災製品の利用をより普及啓発するよう政策提言した。また、業界に、消費者が防災製品を直接見たり触れたり試着などして購入できるよう、防災製品の取扱店舗の拡大を行うとともに、店舗内で消費者が防災製品を購入しやすい環境作りをすること、防災性能がより優れた商品の開発を行うとともに、商品分野の拡大や低価格化することを要望した（平成20年12月）。

効果等：日本百貨店協会は、協会のホームページ（会員メニュー）を通じて要望の周知を図った（平成20年12月）。

15. 電気座布団の安全性

公表日：平成20年12月17日

要望等：事件事例やテスト結果から、①ヒーター線がずれないように、より一層の改善、②温度制御方式は安全性の高い感熱線式などにするよう、③低温やけど防止の観点から、適度な表面温度にするよう、業界に要望した。（平成20年12月）。

16. ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について

公表日：平成21年1月8日

要望等：07年7月に公表した銘柄に比べて、やわらかくなっているものがある一方で、かたさや弾力性がほとんど変わっていないものがあった。形状はほとんど変わっていなかった。外装パッケージの表面に大きな警告絵表示等が、また裏面には大きく取り扱い等が記載されていたほか、「子どもや高齢者は食べない」や「凍らせないこと」についてはほとんどのメーカーで表示されていた。ミニカップのフタ部分に新規の警告表示をしているメーカーは1社のみであった。この結果を行政へ情報提供した結果、内閣府、厚生労働省、農林水産省は、業界団体に対し、こんにやく入りゼリーによる窒息事故の再発防止策の周知徹底を図るよう通知した（平成21年1月）。

効果等：内閣府、厚生労働省、農林水産省は、業界団体に対し、こんにやく入りゼリーによる窒息事故の再発防止策の周知徹底を図るよう通知した（平成21年1月）。

17. 電気アイロンによる子どものやけど事故を減らすために

公表日：平成21年2月5日

要望等：使用後のアイロンを収納ケースに入れて安全に保管できる製品も選択できるように商品を充実すること、電源を切った後のアイロンが高温であることがわかる温度表示を開発すること、使用中・使用後のアイロンによるやけど事故防止のため、高温部が露出しない構造のアイロンスタンドを開発することを業界に要望した（平成21年2月）。

18. 注意！圧力鍋の蓋が飛んでやけど

公表日：平成21年2月19日

要望等：事故品を調べたところ、蓋のロックレバー等の構造に問題があり、内圧が高いときに取っ手に力を加えると蓋が空いてしまい、中身が飛散しやけどのおそれがあることから、製造年月が事故品と同じ同型の圧力鍋の使用を見合わせるよう消費者にアドバイスした（平成20年2月）。

ii. 商品テストに必要な施設・機器の更新等

－年度計画内容－

事故原因の究明に資する、使用状況等を反映した商品テストの実施に必要な施設・機器の更新・整備を図る。

◎業務の概要

地方の消費生活センターの商品テストが縮小・廃止が続いている中、消費生活センターからのテスト依頼は増加しており国の中核機関として商品テスト業務の充実を図る必要がある。このため事故時の使用状況等を反映した商品テストや事故原因の究明に必要な施設・機器の更新・整備を年度内に図る。

◎年度計画実施状況

年度内に、商品テストに必要な10点の施設・機器について入札を実施した。更新・整備を図った施設・機器は以下のとおり。

1. 高速液体クロマトグラフ質量分析計

高速液体クロマトグラフに比べ、分析精度が飛躍的に高く、かつ質量分析により成分の識別判定能力にも優れているため、食品中の有害・有毒成分の定性・定量分析に有効で健康被害等の原因究明が向上する。

2. マイクロフォーカスX線CT

事故品の内部を高倍率、高精度で透視することができるため、非破壊で製品の内部構造の調査・分析が可能となるほか、内部の異常や故障箇所等を特定できるようになるため製品事故の原因究明が容易となる。

3. 揮発性化学物質測定装置一式（ガスクロマトグラフ質量分析計等）

家具や日用品等から発生するにおいや揮発成分による健康被害の苦情相談は大幅に増加していることから、テスト依頼件数も増えている。本装置の導入により、ホルムアルデヒドや揮発性化学物質の成分分析とともに気中濃度の測定が可能となる。

4. 環境テスト室内テスト住宅及び機械設備の一部更新

約28年が経過し陳腐化したテスト住宅及び機械設備の更新により、燃焼器具やヒーター等によるやけどや中毒事故などの居住条件を加味した生活実態を反映したテストがより正確に実施することが可能となる。

5. ガス分析計

石油ファンヒーター等の燃焼器具を使用したときの一酸化炭素中毒事故や窒素酸化物などによる気管支障害などの健康被害に関する原因究明には、空気中の燃焼ガス成分やオゾン等を分析する機器が必要となる。

6. 恒温恒湿室

事故品の再現テストや物理特性の測定などは、事故状況時の環境下で測定しないと正確な原因究明ができない。温度・湿度が任意に設定可能な恒温恒湿室は必要不可欠であり、マイナス30度からプラス80度まで設定できるこ

とにより、様々な条件でのテストが可能となる。

7. 気象観測装置

屋外で使用する乗り物や消費財による事故等の原因究明や曝露試験等の耐久テストでは、屋外の条件下でテストする必要がある。気象条件（温度・湿度・風速・日射量・紫外線量等）は、テスト結果に大きな影響をおよぼすことから継続的に測定・記録する必要がある。

8. 熱画像観察装置

電気製品や燃焼器具などによるやけどや発煙・発火などの危険・危害は数多く発生している。これらの事故原因を究明するとき、製品全体の温度分布を時間経過とともに観察すると高温部位や発煙・発火箇所等が容易に特定できるようになる。

9. 人体ダミー

階段や自転車等からの落下など、さまざまな事故における衝撃力について、センサーを内蔵した成人・児童・幼児のダミーにより測定が可能となり、事故の危険性の大きさや製品の安全評価に繋げることができるようになる。

10. エネルギー分散型X線検出器

既設の電子顕微鏡にX線検出器を新たに付属することで、顕微鏡観察とともにピンポイントで破損箇所や異物の元素分析が可能となり、事故原因の特定が可能となる。

iii. 商品テスト分析・評価委員会の実施

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を17回開催し、商品テストデザイン及びテスト結果について評価を受け、この意見を反映させた。また、これと同時に今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実につなげた（委員名簿については別添資料16を、委員会及び分科会実施状況については別添資料17を参照）。

(主な助言とテスト業務への反映)

- ・「消火用布の安全性」のテストデザインについて、“消火用布は使用経験が消火の可否に影響する”とのアドバイスを受け、テスト方法に反映させた。また、テスト結果について、“消火に使用する物は消火できないことがあってはならない”とのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「危険！着衣着火に注意」のテストデザインについて、“着衣着火しやすい素材の衣類についてのアドバイスや防災協会の基準が防災性能の評価に使用できる”とのアドバイスを受け、商品選択、テスト方法に反映させた。また、“フラッシュ現象は現在の衣類ではほとんど対策済みである”とのアドバイスを受け、同現象のテストは参考に実施することに留め、テスト作業の効率化を図った。

- ・「乗用車の視界」のテスト結果について、“プライバシーガラスの可視光線透過率は銘柄毎に記載する必要はない、消費者がプライバシーガラス＝危険と思ってしまうように記載には注意が必要”との指摘を受け、報告書を修正した。Aピラーの死角のテストで、“2色の電球を使ってテストした記載がどこにもない、また、ピラーに車や人が隠れている写真は、ドライバーが実際に見た見え方と違うので、歩行者の一部が見えるようにし、ドライバーが少し動けば見えることが分かるようにすべき”との指摘を受け報告書を修正した。
- ・「α-リポ酸を含む「健康食品」」のテストデザインについて、α-リポ酸の人体への影響については、α-リポ酸は糖尿病を誘引するリスクがある一方で血糖値を下げる働きもある。また、αリポ酸は血中濃度が変化しやすく測定が難しいほか、抗炎症作用、抗肥満作用、抗酸化作用、代謝作用などの生理作用がある。α-リポ酸を経口摂取すると、注射で投与した場合の1/10～1/20程度の吸収と言われている”などの意見をテストデザインに反映させた。
- ・「関節に良いとされる成分を含む健康食品」のテスト結果について、“コンドロイチン硫酸は高分子で、おそらく体内では吸収はされないが、腸管免疫系でシグナル伝達に作用していると考えられ、医薬品として承認されている。医薬品のものは精製されているが、健康食品のものはたんぱく質も多く入っていると考えられ、鮫由来のものではない哺乳類由来のものが使われていることも考えられる。医薬品と健食の違いを消費者に説明する必要がある”などの意見を受け、報告書に反映させた。
- ・平成20年度に実施するテストの課題について、“規格通りのテストでは不十分。規格の成り立ちを理解し、規格の不足部分を明らかにするテストが必要。効果的なテストには、テスト案の検討が重要。ベビーカーの「挟む」をもっと広く捉えたテストも必要。太陽光発電で表示されている変換効率の根拠調査”など意見を受け、品目の選定やテストデザインに反映させた。
- ・「電気座布団の安全性」のテストデザインについて、“耐久テストはIEC 60335-2-17 (JIS C 9335-2-17) が参考になる、実際の使われ方を考慮すると、電気座布団の下は滑らないクッション性のある素材がよいが、試験としての再現性を考えると硬い素材の方がよい”とのアドバイスを受け、テストの参考にした。
- ・「磁気活水器」のトリハロメタンの除去効果」のテスト結果について、“プロモホルムのデータ数値の桁数は、水道法の試験法にある検出限界に従うと良い。また、トリハロメタンによる影響は、肝障害、腎障害というよりは発ガンという認識があるので厚労省の解説を引用した方が良い。特許は、通常とは異なる構造、原理などメカニズムで取得できるが、そのような内容なのか確認した方がよい”などの意見を受け、報告書に反映させた。
- ・「いり座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意！」のテスト結果について、一酸化炭素中毒の症状や種類について専門医へヒアリングを行いテスト報告書に反映させた。また、“①換気をする、②長時間使用しない、③軽い症状でも頭痛やめまいが生じた場合は、専門機関に受診することが重要”とのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「α-リポ酸を含む「健康食品」」のテスト結果について、“医薬品ではα-リポ酸は注射用、経口用はα-リポ酸アミドと化学的形態が異なっており、ア

ミドでないと消化吸収されず、 α -リポ酸では意味のない摂取となるのではないか。日本栄養評議会が設定する100mg/日、吸収率20~25%は、文献の科学的根拠を確認する必要がある。「過剰に摂取しないように」の諸費者へのアドバイスは、受け取る側が正しく理解するよう表現の工夫が必要。健康食品の販売店にはアドバイザースタッフのような有資格者を置くようにすべきではないか”などの意見を受け、報告書に反映させた。

- ・「木製ベッドから発生する化学物質等」のテスト結果について、“健康被害をまねくホルムアルデヒドとにおいては分けて整理するとよい。ホルムアルデヒドの代替であるアセトンやエタノール、その他の物質については、基準の有無にかかわらずデータを示して問題提起するとよい。繊維製品は30年前に対策され、建築基準法でも規制されるようになったのに、家具が全く対策を講じられていないのは問題である”などの意見を受け、報告書に反映させた。
- ・「電気アイロンによる子どものやけど事故を減らすために」のテストデザインについて、“やけどの症状は軽く見られがちなので消費者に熱源の基礎的な知識を啓発することが重要である”とのアドバイスを受けテスト内容に反映させた。また、“消費者とメーカーに対するアンケートは、それらの意向が把握しやすい設問設計が必要である”とのアドバイスを受け、アンケートの設計・評価に反映させた。
- ・「アルミホイールによる取れん火災に注意！」のテスト結果について、“表中の銘柄の「メッキ」と「シルバー」の違いが分かりにくい”との指摘を受け、「メッキあり」「メッキなし」とした。また、“凹面鏡や吸盤、ボウルなどでも取れん火災が起こることは記載したほうがよい”という指摘を受け、報告書を修正した。
- ・「取扱いに注意！車用として販売されている樹脂製灰皿」のテスト結果について、“誤使用を前提としたテストでも、あり得る誤使用であれば業界に改善を要望してもよい”という指摘を受け、報告書に反映した。また、“製品として評価する場合は、融点ではなく家庭用品品質表示法の耐熱温度で行うのがよい”というアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「危険！着衣着火に注意」のテスト結果について、“高齢者用衣類への防災製品使用の法制化の要望は商品が普及していない現状では時期尚早である”とのアドバイスを受け、防災製品の利用を普及・啓発することを要望するように報告書に反映させた。
- ・「電気アイロンによる子どものやけど事故を減らすために」のテスト結果について、子どもがやけどにならない安全な温度について医師のアドバイスを受けアイロン表面等の温度の評価に反映させた。また、“メーカーにアイロンの安全性をどこまで求めるかは時代とともに変化するものであるが、国民生活センターが改善を要望することはメーカーに対して改善の動きを促すことになる”とのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「ソフトコンタクトレンズ用消毒剤の安全性」のテストデザインについて、“アカントアメーバ感染症が増加しているが、これはレンズケースで増殖し、レンズに付着して感染、上皮障害箇所が増殖することによる。感染症で20人に1人くらいは失明する。消毒の効果を強くすると、その分細胞を傷つけやすくなることもあるで、一概に強くはできない。アカントアメーバの定量は、PCR法などがあるが、どのくらいの量で眼障害が起こるかは個人差もあり判断が難しい。MPSの消毒効果を信じて買っている消費者に対して、注意喚起が必要である”などの意見をテストデザインに反映させた。

②商品テストの効率的な実施

i. 関係機関との連携

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

- ・ 国立医薬品食品衛生研究所が実施したコンドロイチン研究の専門的な技術的知見・データ等及び研究者のアドバイスを「関節に良いとされる成分を含む健康食品」のテストや評価に活用した。
- ・ いろり座卓を使用したときに起こり得る「間欠型一酸化炭素中毒」について、名古屋第一赤十字病院の専門医師に症状や治療等に関するアドバイスを受け、テスト結果に反映した。
- ・ 金沢大学の専門家からα-リポ酸に関する生理作用のアドバイスを受け、テスト結果に反映した。
- ・ 独立行政法人産業技術総合研究所デジタルヒューマン研究センターで実績のある社会科学分野におけるアンケート調査の手法（消費者の意向や事業者の意向が具体的に把握しやすい設問表記方法等）についてアドバイスを受け、アンケート調査の設計、アンケート結果の分析・評価に活用した。

ii. 外部試験機関等への委託

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

必要なテストを効率よく実施するため、J I S（日本工業規格）や食品衛生法などの公的な規格・基準に基づく定型的テストは、専門の試験検査機関にテストを委託するとともに、高度に専門的な知識や施設・機器などが必要なテストは、経験や知見を有する試験研究機関等へ委託する。

◎年度計画実施状況

食品衛生法やJ I S等の規格・基準に基づく定型的なテストは、（財）日本食品分析センターなどに31項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、室内のVOC濃度測定等の専門性が高いテストは、NPO法人室内環境技術研究会などに29項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。定型的なテストや専門的なテストを外部機関へ委託した主な事例は以下のとおり（外部試験機関等への委託は別添資料18を参照）。

○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・ 短期間の使用で折れた包丁の炭素定量分析（J I S鉄及び鋼炭素定量方法他）
- ・ 不快なおいを発する調理器具の重金属等の溶出試験（食品衛生法）

- ・ 体調不良となったドッグフードのグリチルリチン酸の定量(食品衛生検査指針)
- ・ 「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果(JIS S 3201:2004「家庭用浄水器試験方法」)
- ・ 着衣着火に関する防災性能試験((財)日本防災協会「防災製品性能試験基準」)

○専門性の高いテスト事例

- ・ 二段ベッドの金属破断部の調査
- ・ フライパン底部破断部の調査
- ・ 「関節に良いとされる健康食品」のコンドロイチン硫酸量
- ・ 木製ベッドから発生する室内のVOC濃度
- ・ 化粧品クリーム中のステロイド分析

i. 商品テスト実施機関に関する情報の収集・提供

—年度計画内容—

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

国や都道府県等の公的試験研究機関や公益法人(財団法人、社団法人等)、民間の試験研究機関、大学など726機関を対象にテストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関するアンケート調査を実施し、259機関から情報を収集した。テスト機関から収集した情報は、年度内にホームページに掲載して情報提供した(情報提供した商品テスト実施機関は別添資料19を参照)。商品テスト実施機関の内訳と情報提供項目は以下のとおりである。

○情報提供した商品テスト実施機関(259機関)の内訳

- ・ 国や都道府県等の公的試験研究機関 91機関
- ・ 公益法人(財団法人、社団法人等)の試験研究機関 109機関
- ・ 民間の試験研究機関 53機関
- ・ 大学、大学附置研究所、大学利用機関法人 4機関
- ・ その他 2機関

○主な提供情報

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

ii. 商品テスト情報の収集・提供

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

消費生活センターが平成19年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2008年消費生活年報により消費生活センターに情報提供した。(消費生活センターの商品テスト事例は別添資料20を参照)。消費生活センターの商品テスト実施状況は以下のとおり。

苦情処理テスト実施件数

実施機関	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	(被服品)クリーニング	(その他)クリーニング	合計
都道府県センター	60	222	79	24	53	7	15	12	5	254	6	737
政令指定都市センター	19	62	19	7	18	4	1	4	3	57	1	195
市区センター	17	65	24	5	25	4	6	0	1	54	0	201
合計	96	349	122	36	96	15	22	16	9	365	7	1,133

比較・試買テスト実施件数

実施機関	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	土地・建物・設備	合計
都道府県センター	11	16	4	1	1	2	35
政令指定都市センター	3	2	2	1	0	0	8
市区センター	4	0	0	0	0	0	4
合計	18	18	6	2	1	2	47

(8) 中核機関としての役割強化

－年度計画内容－
内閣府が中心・中核となって、センターが行う業務全般に関して、関係省庁、関係機関との役割分担・連携等の具体的方策について、十分に協議した結果を踏まえ、適切に対応する。

◎業務の概要

センターの中核機関としての役割を強化するため、センターの業務に関して、内閣府が関係省庁等と十分に協議した結果を踏まえた対応を行う。

◎年度計画実施状況

中核機関としての役割強化に向け、冷凍食品への農薬混入、こんにやく入りゼリーによる窒息事故等の事案について、内閣府での調整を踏まえ、関係省庁との情報共有に資するべく「消費者安全情報総括官会議」等に適宜苦情情報等を提供した。また、内閣府に設置された「連鎖販売取引苦情調査チーム」に苦情情報を提供し、全国の高等学校へ配布・啓発するための「連鎖販売取引」に関するリーフレットを作成した。この他、事故情報データベースの構築に向け、内閣府から関係省庁等への参画依頼を踏まえ、参画予定機関との打合せを行った。

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

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

該当なし

5. 重要な財産の処分等に関する計画
該当なし

6. 剰余金の使途
該当なし

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

—年度計画内容— 平成20年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。		
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

◎業務の概要

平成18年度に着手した東京事務所耐震改修工事を引き続き実施する。

◎年度計画実施状況

平成18年度に国土交通省関東地方整備局と東京事務所耐震改修工事に係る業務について受託契約を締結し、工事を実施していたが、平成21年3月31日に完了した。

(2) 人事に関する計画

i. 常勤職員の増加抑制

－年度計画内容－

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

◎業務の概要

組織の一部見直しなど業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努めつつ、業務量の増加に応じた適正な人員を配置する。

◎年度計画実施状況

裁判外紛争解決手続の整備、P I O－N E Tの刷新、「事故情報データベース」の構築、「早期警戒指標」の開発など喫緊の重要課題に対応するために業務量が著しく増大していることから、平成20年度中においては、任期付職員を3人、非常勤職員を13人雇用したところであるが、関連する業務を見直して組織の一部を再編するなど業務運営の効率化を図ることによって、常勤職員については、期首の117人から期末の120人とどめ、その増加抑制に努めた。

ii. 職員の資質向上のための取組み

－年度計画内容－

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

◎業務の概要

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

◎年度計画実施状況

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、当センターの組織・運営等に係る研修及び個別業務に関連した研修を行った。

組織・運営等に関しては、内部統制、業績評価、情報セキュリティ、メンタルヘルス等に係る研修を行った。また、個々の業務に関連しては、「金融商品と消費者庁の在り方」、「『健康食品』の安全性確保」、「子供の事故予防」、「情報公開・個人情報保護制度の運営」、「電磁界の健康影響」等、専門機関の各種研修会に職員が参加して研鑽を図った。これらの研修への参加者数は延べ372名であった。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

P I O－N E Tシステムを効率的に運用するため、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約を締結した。

(4) 積立金の処分に関する事項

該当なし

VI. 財務の状況

1. 財務諸表の要約

① 貸借対照表

(単位：千円)

資 産 の 部		負 債 及 び 資 本 の 部	
科 目	金 額	科 目	金 額
流動資産	11,174,446	流動負債	11,249,596
現金及び預金	11,108,568	短期リース債務	113,319
その他	65,877	その他	11,136,277
固定資産	9,336,950	固定負債	426,783
有形固定資産	9,092,903	資産見返負債	332,956
無形固定資産	252	長期リース債務	93,826
投資その他の資産	243,795	(負債合計)	11,676,380
		資本金	
		政府出資金	9,166,546
		資本剰余金	△335,680
		利益剰余金	4,150
		(純資産合計)	8,835,017
(資産合計)	20,511,397	(負債純資産合計)	20,511,397

(注) 単位未満を切り捨てているので、合計とは一致しない場合がある。

② 損益計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
経常費用(A)	3,047,484
業務経費	2,450,676
人件費	964,170
減価償却費	242,997
その他	1,243,508
一般管理費	581,213
人件費	353,806
減価償却費	10,295
その他	217,110
財務費用	15,594
経常収益(B)	3,052,130
運営費交付金収益	2,855,037
自己収入	127,386
その他	69,706
臨時損益(C)	△495
当期総利益(B-A+C)	4,150

(注) 単位未満を切り捨てているので、合計とは一致しない場合がある。

③ キャッシュ・フロー計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	9,849,971
人件費支出	△1,230,223
運営費交付金収入	12,842,371
自己収入	117,974
その他収入・支出	△1,880,151
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	641,628
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△185,926
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	10,305,672
VI 資金期首残高(F)	795,895
VII 資金期末残高(G=F+E)	11,101,568

(注) 単位未満を切り捨てているので、合計とは一致しない場合がある。

④ 行政サービス実施コスト計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務費用	2,920,097
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	3,047,484 △127,386
(その他の行政サービス実施コスト)	
II 損益外減価償却相当額	141,819
III 損益外減損損失相当額	252
IV 引当外賞与見積額	△2,657
V 引当外退職給付増加見積額	△84,057
VI 機会費用	113,036
VII (控除) 法人税等及び国庫納付額	0
VIII 行政サービス実施コスト	3,088,489

(注) 単位未満を切り捨てているので、合計とは一致しない場合がある。

■ 財務諸表の科目

①貸借対照表

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

②損益計算書

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

③キャッシュ・フロー計算書

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

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

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

④行政サービス実施コスト計算書

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

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

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

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

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

引当外退職給付増加見積額：

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

機会費用：

政府出資の純額に国債の利回りを参考にして、計算した機会費用の額が該当

2. 財務状況

(1) 財務諸表の概況

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

(経常費用)

平成 20 年度の経常費用は、3,047,484 千円と、前年度比 14,931 千円増 (0.5% 増) となっている。これは、リース資産取得等に伴い減価償却費が前年度比 28,845 千円増 (12.9% 増) となったことが主な要因である。

(経常収益)

平成 20 年度の経常収益は、3,052,130 千円と、前年度比 429,730 千円減 (Δ 12.3% 減) となっている。これは、平成 19 年度は、中期目標期間の最後の事業年度にあたることから、「独立行政法人会計基準」第 80 第 3 項の規定に基づき、平成 19 年度末における運営費交付金債務 452,074 千円を精算のため全額収益化したためである。

(当期総損益)

上記経常損益の状況及び臨時利益として、貸倒引当金戻入益 2 千円、臨時損失として、固定資産除却損 498 千円を計上した結果、平成 20 年度の当期総利益は、4,150 千円となっている（前年度総利益は、449,148 千円である。）。

(資産)

平成 20 年度末現在の資産合計は、20,511,397 千円と、前年度比 10,778,356 千円増 (110.7% 増) となっている。これは、現金預金が 10,305,672 千円増 (1,283.6% 増) 及び有形固定資産が 458,390 千円増 (5.3% 増) となったことが、主な要因である。

(負債)

平成 20 年度末現在の負債合計は、11,676,380 千円と、前年度比 10,420,718 千円増 (829.9% 増) となっている。これは、平成 20 年度補正予算（第 1 号）より「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費として 925,641 千円及び同補正予算（第 2 号）により「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費として 8,965,341 千円がそれぞれ措置され、関係機関と調整のうえ、今後 3 年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているため、運営費交付金債務が 9,922,454 千円増となったことが、主な要因である。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 20 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、9,849,971 千円と、前年度比 9,650,211 千円増 (4,830.9% 増) となっている。これは、国からの運営費交付金収入が、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等により 10,039,253 千円増 (358.1% 増)、第 1 期中期目標期間終了に伴い運営費交付金債

務収益化により 437,136 千円の国庫納付を行ったことが主な要因である。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成 20 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、641,628 千円と、前年度比 829,889 千円増 (440.8%増) となっている。これは、東京事務所の耐震工事等による施設整備費補助金収入が前年度比 600,618 千円増 (488.0%増) となったことが主な要因である。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 20 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、185,926 千円と、前年度比 26,245 千円増 (16.4%増) となっている。これは、リース債務返済による支出が増となったことが要因である。

表 主要な財務データの経年比較

(単位：千円)

区 分	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
経常費用	2,618,869	3,068,157	2,954,296	3,032,552	3,047,484
経常収益	2,618,594	3,062,837	2,948,013	3,481,860	3,052,130
当期総利益 (又は 当期総損失 (△))	△275	△5,320	△6,254	449,148	4,150
資産	9,131,236	9,510,880	10,001,193	9,733,041	20,511,397
負債	494,550	863,461	1,839,765	1,255,661	11,676,380
利益剰余金 (又は 繰越欠損金 (△))	△437	△5,757	△12,012	437,136	4,150
業務活動によるキ ャッシュ・フロー	118,512	454,854	459,554	199,759	9,849,971
投資活動によるキ ャッシュ・フロー	△32,619	△32,632	△130,572	△188,261	641,628
財務活動によるキ ャッシュ・フロー	0	△63,236	△112,794	△159,680	△185,927
資金期末残高	368,905	727,890	944,078	795,895	11,101,568

(注) 平成 17 年度は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの管理・運営に係る経費が内閣府から移管されたことに伴い増額となっている。

② セグメント事業損益の経年比較・分析 (内容・増減理由)

(業務区分によるセグメント情報)

情報業務の事業損益が前年度比 7,309 千円増 (253.5%増) となったのは、リース資産の債務が減となったためである。また、各業務に利益が生じているのは、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入を行なったためである。

法人共通の平成 19 年度は、第 1 期中期目標期間の最後の事業年度にあたることから、「独立行政法人会計基準」第 80 第 3 項の規定に基づき、平成 19 年度末における運営費交付金債務 452,074 千円を精算のため全額収益化したためである。

表 事業損益の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

(単位：千円)

区 分	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
広報業務	△245	△56	0	0	107
相談業務	0	0	0	0	58
情報業務	△29	△5,263	△6,283	△2,883	4,426
商品テスト業務	0	0	0	0	0
研修業務	0	0	0	0	0
企画調整業務	0	0	0	0	0
ADR 業務	—	—	—	—	0
法人共通	0	0	0	452,191	54
合計	△275	△5,320	△6,283	449,308	4,646

③ セグメント総資産の経年比較・分析（内容・増減理由）

広報業務の総資産は、64,011 千円と、前年度比 17,096 千円の増（36.4%増）となっている。これは、売掛金が 8,056 千円増及び組織変更により企画調整業務から有形固定資産 9,029 千円を組替えたためである。法人共通の総資産は、19,960,451 千円と、前年度比 10,923,227 千円の増（120.9%増）となっている。これは、平成 20 年度補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として 9,890,982 千円が措置されたが、関係機関と調整のうえ、今後 3 年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしていることと等のため、現金及び預金が 10,305,672 千円増となったためである。

表 セグメント総資産の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

(単位：千円)

区 分	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
広報業務	59,142	67,146	56,602	46,914	64,011
情報業務	34,605	359,249	614,196	440,629	306,042
相談業務	7,730	7,680	5,766	5,708	2,402
商品テスト業務	309,172	229,722	203,828	176,877	167,008
研修業務	84,339	18,974	17,056	12,946	7,691
企画調整業務	32,266	20,278	16,734	12,740	1,919
ADR 業務	—	—	—	—	1,871
法人共通	8,603,978	8,807,827	9,087,009	9,037,223	19,960,451
合 計	9,131,236	9,510,880	10,001,193	9,733,041	20,511,397

(注) 情報分析業務の平成 17 年度及び平成 18 年度の資産が増加しているのは、リース資産の取得によるものである。

④ 目的積立金の申請、取崩内容等

平成 20 年度の当期総利益は、4,150 千円となった。これは、リース取引による損益に与える影響額 4,147 千円及び貸倒引当金戻入益 3 千円によるものであることから、目的積立金の申請は行わない。

⑤ 行政サービス実施コスト計算書の経年比較・分析（内容・増減理由）

平成 20 年度の行政サービス実施コストは、3,088,489 千円と、前年度比 49,849 千円増（1.6%増）となっている。これは、リース資産の取得による減価償却費の増及び自己収入等の減等により業務費用が前年度比 44,913 千円増（1.5%増）、損益外減価償却相当額が前年度比 8,621 千円増（6.5%増）及び機会費用が前年度比 9,674 千円増（9.4%増）となったことが主な要因である。

表 行政サービス実施コストの経年比較

(単位：千円)

区 分	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
業務費用	2,398,614	2,863,011	2,746,930	2,875,183	2,920,097
うち損益計算書上の費用	2,618,869	3,068,157	2,954,296	3,032,552	3,047,484
うち自己収入(控除)	△220,255	△205,145	△207,365	△157,368	△127,386
損益外減価償却相当額	351,529	294,087	168,461	133,197	141,819
損益外減損損失相当額	—	—	1,134	0	252
引当外賞与見積額	—	—	—	△1,818	△2,657
引当外退職給付増加見積額	△78,658	16,064	23,634	△71,283	△84,057
機会費用	116,330	150,274	136,260	103,362	113,036
(控除)法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	2,787,815	3,323,437	3,076,422	3,038,640	3,088,489

(注) 平成 17 年度は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの管理・運営に係る経費が内閣府から移管されたことに伴い増額となっている。

(2) 施設等投資の状況(重要なもの)

①当事業年度中に完成した主要施設等
該当なし。

②当事業年度において継続中の主要施設等の新設・拡充
東京事務所において耐震改修工事を実施し完了した。

③当事業年度中に処分した主要施設等
該当なし。

(3) 予算・決算の概況

(単位：千円)

区分	平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収 入	2,819,830	2,761,759	3,487,557	3,440,039	3,333,719	3,286,544
運営費交付金	2,520,409	2,520,409	3,234,757	3,234,757	2,971,585	2,971,585
事業収入等	252,800	220,395	252,800	205,282	252,800	207,528
その他の収入等	46,621	20,955	—	—	—	—
施設整備費補助金収入	—	—	—	—	109,334	107,430
支 出	2,819,830	2,648,183	3,487,557	3,132,614	3,333,719	3,211,040
業務経費	1,091,927	981,440	1,684,732	1,617,789	1,702,281	1,609,169
一般管理費	263,611	259,284	386,197	236,125	244,026	288,413
人件費	1,438,626	1,407,458	1,416,628	1,278,700	1,278,078	1,206,027
その他の支出	25,666	0	—	—	—	—
施設整備費	—	—	—	—	109,334	107,430

区分	平成 19 年度		平成 20 年度		
	予算	決算	予算	決算	差額理由
収入	3,546,851	3,083,732	13,339,991	13,693,631	出版収入・研修宿泊収入減 前年度繰越増
運営費交付金	2,803,118	2,803,118	12,842,371	12,842,371	
事業収入等	252,800	157,546	143,702	127,574	
施設整備費補助 金収入	490,933	123,068	353,918	723,686	
支出	3,546,851	3,200,797	13,339,991	4,188,515	21 年度以降に事業実施 前年度繰越増
業務経費	1,541,703	1,440,784	11,425,084	1,935,747	
一般管理費	235,021	343,082	227,970	226,841	
人件費	1,279,194	1,299,614	1,333,019	1,317,978	
施設整備費	490,933	117,315	353,918	707,949	

(注) 1. 平成 17 年度は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの管理・運営に係る経費が内閣府から移管されたことに伴い増額となっている。

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

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

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

上記①の目標を達成するため、一般管理費予算額に 3.0%の効率化を織り込むとともに、建物の総合管理業務の見直し（2,096 千円減）により平成 20 年度予算額に対して決算額は△0.5%の効率化を図った。上記②の目標を達成するため、業務経費予算額（既定分）に 1%の効率化を織り込むとともに、既存月刊誌の統廃合及び情報システム機器借料の削減等、業務運営の効率化を図り、平成 20 年度予算額（既定分）に対して、決算額は前年度比△1.9%の経費の効率化を図った。上記③については、平成 17 年度に対して△5.0%の削減となっている。

3. 事業の説明

(1) 広報業務

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

平成 20 年度における経常収益は、運営費交付金収益 304,789 千円、自己収入 77,379 千円、資産見返運営費交付金戻入 3,267 千円となっている。平成 20 年度における経常費用は、人件費 137,167 千円、その他業務費用 245,002 千円、減価償却費 3,160 千円となっている。事業利益は、107 千円であり、これは固定資産除却に伴い、資産見返運営費交付金戻入を行なったことによるものである。

(2) 情報業務

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

平成 20 年度における、経常収益は、運営費交付金収益 1,232,418 千円、自己収入 1,661 千円、資産見返運営費交付金戻入 35,216 千円となっている。平成 20 年度における経常費用は、人件費 275,395 千円、その他業務費用 770,681 千円、減価償却費 218,793 千円となっている。事業利益は、4,426 千円であり、これはリ

ース資産の会計処理及び固定資産除却に伴い、資産見返運営費交付金戻入を行なったことによるものである。

(3) 相談業務

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

平成20年度における、経常収益は、運営費交付金収益 199,268 千円、資産見返運営費交付金戻入 686 千円となっている。平成20年度における経常費用は、人件費 127,983 千円、その他業務費用 71,226 千円、減価償却費 628 千円となっている。事業利益は、58 千円であり、これは固定資産除却に伴い、資産見返運営費交付金戻入を行なったことによるものである。

(4) 商品テスト業務

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

平成20年度における、経常収益は、運営費交付金収益 341,018 千円、自己収入 45 千円、資産見返運営費交付金戻入 18,304 千円となっている。平成20年度における経常費用は、人件費 255,978 千円、その他業務費用 85,084 千円、減価償却費 18,304 千円となっている。

(5) 研修業務

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

平成20年度における、経常収益は、運営費交付金収益 114,956 千円、自己収入 34,239 千円、資産見返運営費交付金戻入 1,651 千円となっている。平成20年度における経常費用は、人件費 88,877 千円、その他業務費用 60,318 千円、減価償却費 1,651 千円となっている。

(6) 企画調整業務

企画調整業務は、当センター業務の企画・立案及び消費者団体、事業者団体等との情報交換を行っている。

平成20年度における、経常収益は、運営費交付金収益 64,401 千円、自己収入 1,650 千円、資産見返運営費交付金戻入 137 千円となっている。平成20年度における経常費用は、人件費 47,863 千円、その他業務費用 18,189 千円、減価償却費 137 千円となっている。

(7) ADR業務

ADR業務は、平成21年度から行う重要紛争消費者の裁判外紛争解決手続の体制整備を行っている。

平成20年度における、経常収益は、運営費交付金収益 39,423 千円、資産見返運営費交付金戻入 322 千円となっている。平成20年度における経常費用は、人件費 30,903 千円、その他業務費用 8,520 千円、減価償却費 322 千円となっている。

(8) 法人共通（管理業務）

管理業務は、当センターにおける総務及び経理に関する業務を行っている。

平成20年度における、経常収益は、運営費交付金収益 558,759 千円、自己収入（事業外収入）12,410 千円、資産見返運営費交付金戻入 10,120 千円となっている。平成20年度における経常費用は、人件費 353,806 千円、その他事務所の管理等費用 217,132 千円、減価償却費 10,295 千円となっている。事業利益は、54 千円であり、これは、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却により、資産

見返運営費交付金戻入を行なったことに伴うものである。

－以 上－

平成20年度の年度計画に沿った予算の計画額及び決算額は以下の通りである。

平成20年度予算

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	決 算 額	差 額
収入			
運営費交付金	12,842	12,842	0
事業収入等	144	128	16
施設整備費補助金	354	724	△370
計	13,340	13,694	△354
支出			
業務経費	11,425	1,936	9,489
一般管理費	228	227	1
人件費	1,333	1,318	15
施設整備費	354	708	△354
計	13,340	4,188	9,151

(注1) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(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。

【実績額の説明】

- 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し16百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が購読者の減少により7百万円の減収、研修・宿泊収入が8百万円の減収となったためである。
- 収入の「施設整備費補助金」の実績額が計画額に比し370百万円増加しているのは、東京事務所耐震改修工事等において、設計変更による工事の遅れに伴う平成19年度予算繰越額があったためである。
- 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、平成20年度補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として9,891百万円が措置されたが、関係機関と調整のうえ、今後3年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているためである。また、補正に係る経費を除く既定分については、電子計算機のシステムの借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことによるものである。
- 支出の「施設整備費」の実績額が計画額に比し354百万円増加しているのは、東京事務所耐震改修工事等において、設計変更による工事の遅れに伴う平成19年度予算繰越額を執行したためである。

平成20年度の年度計画に沿った収支計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成20年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
費用の部	12,718	3,047	9,670
經常費用	12,718	3,047	9,670
業務経費	10,906	1,237	9,669
一般管理費	203	223	△21
人件費	1,333	1,318	15
減価償却費	260	253	7
財務費用	16	16	0
収益の部	12,722	3,052	9,670
經常収益	12,722	3,052	9,670
運営費交付金収益	12,501	2,855	9,646
事業収入等	144	127	16
資産見返運営費交付金戻入	77	70	7
經常利益	4	4	0
臨時利益	—	0	0
臨時損失	—	0	0
目的積立金取崩	—	—	—
当期総利益	4	4	0

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

- 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、平成20年度補正予算により措置された予算額を関係機関と調整のうえ、今後3年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているもののほか、電子計算機のシステムの借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことによるものである。
- 「一般管理費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、有形固定資産の取得が少なく、經常費用が増加したためである。
- 収益の部の「運営費交付金収益」の実績額が計画額に比し減少しているのは、平成20年度補正予算により措置された予算額を関係機関と調整のうえ、今後3年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているため、収益化額が減少したためである。また、「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修宿泊収入の減収によるものである。

平成20年度の年度計画に沿った資金計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成20年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
資金支出	29,917	17,798	12,119
業務活動による支出	11,568	3,116	8,452
投資活動による支出	16,318	3,387	12,931
財務活動による支出	186	186	0
翌年度への繰越金	1,844	11,109	△9,265
資金収入	29,917	17,798	12,119
業務活動による収入	12,992	12,966	26
運営費交付金による収入	12,842	12,842	0
事業収入等	150	124	26
投資活動による収入	16,122	4,029	12,093
財務活動による収入	0	0	0
前年度からの繰越金	803	803	0

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

1. 資金支出の「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、平成20年度補正予算により措置された予算額を関係機関と調整のうえ、今後3年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているため、業務経費の支出が少なかったためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、定期預金の預入及び有形固定資産の取得のための支出が少なかったためである。
2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修宿泊収入が減少したためである。また、「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の払戻による収入が少なかったためである。