

また、本誌の「誌上法学講座【特商法・割販法を学ぶ】」のコーナーに連載した、特定商取引法の内容について、再編集したうえで書籍として発行した。

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22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「4.4」を得た。(アンケート調査票は別添資料11を参照)。

- 実施時期：平成23年1月
- 対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名
- 回収方法：ファックス、返信用封筒による郵送
- 回収率：73% (回答者数110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とともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。

◎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、毎年刊行している。

◎年度計画実施状況

「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22年9月に刊行した2011年版で39冊目となった(2011年度版の内容については、別添資料12参照)。

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

また、視覚障害者の利用に供するためデージー版を1,000部作成した。

ウ. 高齢者や障がい者への情報提供

i. メールマガジンの発行

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成22年度には、「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を11回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	タイトル
81	2010.4.8	「すばらしい作品」「ぜひ掲載したい」短歌・俳句の新聞掲載トラブル
82	2010.4.28	「足場を貸して」を口実に、屋根工事を勧誘
83	2010.5.14	地デジ移行後はラジオでテレビ放送が聞けなくなる！
84	2010.5.31	ワゴン車の中で検眼、メガネを次々販売
85	2010.6.10	国の新しい制度を口実にした、石油給湯機の点検商法！
86	2010.6.22	釣られて買った泥だんごが2万円！
87	2010.6.23	国民生活センターを名乗る被害救済調査の電話にご注意！
88	2010.6.29	イラク通貨「ディナール」を使った新手の投資トラブル！
89	2010.7.22	強引！インターネット接続サービスの電話勧誘
90	2010.7.30	石油給湯機に、勝手に点検業者のシールが張られていた！
91	2010.8.24	設置義務化を悪用した火災警報器の強引な訪問販売！
92	2010.9.8	着物の訪問買取…あとで後悔しても戻ってこない！
93	2010.9.24	イラクの次はスーダン！外国通貨の投資トラブル
94	2010.9.28	ついうっかり！？菓の包装シートの誤飲事故！
95	2010.10.8	危険！電動3・4輪車で死亡事故
96	2010.10.25	狙われる認知症高齢者！リフォーム工場の訪問販売トラブル
97	2010.11.12	80歳以上は7割返金！？ 廃品回収業者のウソだった…
98	2010.11.22	警察官をかたる電話「カード預かります」は詐欺です！
99	2010.12.8	「戦時中の苦労話を聞かせてほしい」と来る“高額本”の訪問販売
100	2010.12.27	見守り新鮮情報すぐろく
101	2011.1.7	押し売り！マグロを勝手に切り分けられ、断ったら脅された！
102	2011.1.14	注意！シルバー人材センターを名乗る庭木のせん定
103	2011.2.9	環境保護にもなるもうけ話？水源地の権利を売ります！買います！
104	2011.2.25	プレゼントされたデジタルフォトフレームに月々の費用や高額な解約料が！
105	2011.3.7	ペースメーカーの材料に！？…新手の貴金属の訪問買取
106	2011.3.18	注意！震災に便乗した悪質商法

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	タイトル
27	2010.5.20	重症！就寝中にロフトベッドから転落
28	2010.5.27	小学生のローラー付シューズで巻き添え事故！
29	2010.6.1	電子キーの乗用車で、子どもが閉じ込められた！
30	2010.7.26	近くにいたのに…子どもの火遊びで火災！
31	2010.8.19	乗用車のパワーウィンドウに挟まれて大けが！
32	2010.9.1	防災の日、子どもの防災ずきんに注目！

No.	発行日	タイトル
33	2010. 10. 29	”無料”ケータイ小説に登録したつもりが料金を請求された！
34	2010. 11. 18	子どもがジュースを飲んだら酔っ払った!?
35	2010. 12. 22	注意！ドアの“アンダーカット”で子どもが足をケガ
36	2011. 1. 26	落札価格より入札手数料のほうが高額？ペニーオークションに注意
37	2011. 3. 11	多量・高額な教材販売目的の家庭教師派遣

## ii. メールマガジンの活用

### －年度計画内容－

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

### ◎業務の概要

メールマガジンで配信した悪質商法等に関する情報をホームページから自由にダウンロードして活用できるよう、国民生活センターでは、メールマガジンで発行した情報にイラスト等を入れ、A4サイズ1枚に編集・加工したリーフレットを作成している。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、必要に応じて印刷物にして配布している。

### ◎年度計画実施状況

発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、国民生活センターホームページ上に掲載した。

なお、国民生活センターではホームページや出版物による情報提供のほか、内閣府から平成20年に移管された事業「消費者問題出前講座」において、消費者問題の専門家を全国に派遣し、高齢者等を対象に消費者問題に関する出前講座を年に1,000回実施した。また、消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、平成22年度にはリーフレット「知ってる？クーリングオフ」と「若者の消費者トラブル その話、大丈夫？」を作成・配布し、全国の消費生活センターや大学において活用されている。

## ③消費者庁の行う注意喚起への協力

### －年度計画内容－

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

### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

事故情報データバンクについては、運営開始にあたり、バナーを作成しトップページで紹介し、さらに、特設コーナーを新設した。また、メルマガでも紹介を行った。「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意情報を335件紹介し、メルマガでも周知に協力した。

消費者庁より平成22年9月8日に発表があった「電動車いす(ハンドル形)の使用に関する注意喚起について」を元に見守り新鮮情報95号「危険！

電動3・4輪車での死亡事故」について編集を行い、「見守り新鮮情報」への掲載やメールマガジンを配信した。

### (3) 苦情相談の充実・強化

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

これを受け、国民生活センターでは各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援するための相談（経由相談）を受付けるとともに、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13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18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
経由相談	4,373	5,541	4,697	5,317	5,939
直接相談	4,123	4,056	5,144	4,672	7,239
合計	8,496	9,597	9,841	9,989	13,178

(平成23年5月31日現在)

### 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、外部の専門家からのヒアリングや事例研究会を開催し、情報の共有や研鑽に努めている。

#### ◎年度計画実施状況

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、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、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み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。

##### (専門チーム)

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

(専門チームにおける取組)

○ 金融・保険チーム

- ・ 商号変更・会社解散後も旧社名で社債を発行し、元本保証を謳うなど問題勧誘を行っている事業者について、事業者名公表後も消費者と合意した分割の支払いが滞り、利払いも支払われないという相談が寄せられることから関係省庁へ引き続き情報提供した。10月29日、消費者庁が消費者安全法に基づく第一号となる事業者名を含む注意喚起を行い、同日金融庁でも金融商品取引法に基づく警告書の発出に関し事業者名を含む公表を行った。
- ・ 高齢者を狙って、イラク通貨やスーダンポンドなどの外国通貨を高額で売る新手的投資トラブルについて関係機関へ情報提供し、消費者へ注意喚起した。
- ・ 「プロ向けファンドの出資契約トラブル」について、行政への要望を行った。消費者委員会にも取り上げられ、公表内容についてのヒアリングを受けた。
- ・ 早期警戒指標を参考に、劇場型勧誘など詐欺的な勧誘が目立っていた「水資源の権利」と称する新手的投資取引のトラブルについて、関係機関へ情報提供し、消費者へ注意喚起した。
- ・ 過去に未公開株や社債のトラブルに遭った人が、劇場型勧誘によってリゾート会員権やFX（外国為替証拠金取引）関連ソフトなどといった商品や権利を購入させられ、さらなるトラブルに遭うという「二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる「劇場型勧誘トラブル」について関係機関へ情報提供し、消費者へ注意喚起した。
- ・ 金融関連の法律改正が行われ、詐欺的な投資トラブルが増加するなど、複雑・高度化する金融商品関連の相談に対応するため、全国の消費生活センターの相談員向けの資料として「金融商品に関する相談処理マニュアル」の改訂・発行を行った。

○情報通信チーム

- ・ 「有料メール交換サイト」の注意情報で決済代行サービスに関する問題点を上げ、関係機関へ要望・情報提供、消費者へ注意喚起した。その後、消費者委員会から、決済代行サービスに関する苦情についてヒアリングを受けトラブルの実態について情報提供した。
- ・ ネット回線とテレビをつないで視聴する有料映像配信サービスに関するトラブルが増加したことから、「映像配信サービスに係る消費者トラブル」について、関係機関へ要望・情報提供を行うとともに、消費者へ注意喚起した。
- ・ 「アダルトサイトの請求画面がパソコンの画面に貼り付いて取れない」という相談が急増したため、具体的な事例を紹介するとともに、未然防止のためのアドバイスを消費者へ注意喚起した。
- ・ クレジットカード決済の現状とトラブル時の対応等について、日本クレジットカード協会（JCCA）からヒアリングを行なった。
- ・ 光回線についての理解を深めるために、サービス提供事業者に出向いたり、招いたりするなどしてヒアリングを行なった。

○特商法チーム

- ・ 特商法における業務提供誘引販売取引と認めず書面不交付によるクーリングオフに対応しない軽貨物運送の代理店契約トラブルについて問題点を整理し、関係機関に情報提供するとともに、消費者に注意喚起した。
- ・ 美容医療サービスにおける施設上の問題点や不明点等について専門

家(医師)にヒアリングを行い、関係省庁に情報提供し、消費者への注意喚起を行った。また、医療用クレジット書面の不備や、医療法、景品表示法上問題となるおそれのある広告について関係省庁等に情報提供した。

- ・ 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブルについて問題点を整理して関係機関へ情報提供し、消費者へ注意喚起した。
- ・ 解決困難な事例が急増した「モバイルサイト内職に関するトラブル」について問題点を整理し、関係機関に情報提供するとともに、手口をまとめ消費者に注意喚起した。
- ・ 内職トラブルに関わっていた現金化業者について 相談処理の過程で知りえた情報を消費者庁からの要請により、ヒアリングに応じ、情報共有を行った。
- ・ 探偵業務を逸脱した解約交渉に関する契約を結ばせる「探偵業者」に関する情報を警視庁、弁護士会、消費者庁に情報提供を行った。
- ・ 割賦販売法の担当課を招いて、クレジット契約が絡む相談事例の研究会を行った。
- ・ 自社割賦を支払手段とした販売方法に問題のある相談が増加したことから、専門家(弁護士)にヒアリングを行い、トラブルの問題点等をまとめ、注意喚起を行った。

#### ○ 不動産・住宅チーム

- ・ 「ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘」について消費者へ注意喚起するとともに、関係機関へ改善を要望した。また、消費者委員会からヒアリングを受けて情報提供した。その後、「規制・制度改革に関する分科会」で取り上げられ、規制強化の方向性が示された。

#### ○ 個人情報チーム

- ・ 「個人情報相談」5年間の傾向と2009年度の相談概要をまとめて公表した。この情報をもとに、消費者委員会個人情報保護専門調査会よりヒアリングを受け情報提供した。

### ii. 苦情相談への対応

#### －年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

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

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度に受付けた相談13,178件のうち、経由相談は5,939件(45.1%)で、前年度に比べて622件、11.7%増であった。経由相談が増加した背景としては、21年度から始まった、消費生活相談専門家による巡回訪問の際に、国民生活センターの「経由ホットライン」を案内していただいていること、消費生活センターの新設等が考えられる。

平成22年度の経由相談5,939件のうち、移送・共同処理等の件数は834

件で、前年度と比べ 33.7%増(210 件増)であった。

- ・移送：受付センターから国民生活センターに全て相談処理を移し、事業者交渉、相談者対応とも国民生活センターが行う。
- ・共同処理等：受付センターと国民生活センターが共同して処理を行い、あっせん解決を試みる（所掌官庁へ問合せや事業者からのヒアリングを含む）。
- ・その他：助言、移送、共同処理等以外の対応（情報提供などの回答を要しないものを含む）。

表：経由相談件数及び対応状況

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
助言	3,928	5,051	4,139	4,639	5,026
移送・共同処理等	383	450	510	624	834
その他	62	40	48	54	79
合計	4,373	5,541	4,697	5,317	5,939

(平成23年5月31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、「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。その後、「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うこととなった。

また、「消費者行政推進基本計画」（平成20年6月27日閣議決定）において「国民生活センターは、国の中核の実施機関として、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している。

しかし、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において直接相談の廃止が決定されたことにより、直接消費者からの相談を受けるための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止することになった。この旨、平成23年3月18日付で都道府県・政令指定都市消費者行政課、消費生活センター等に通知した。

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度に受付けた相談 13,178 件のうち、直接相談は 7,239 件(54.9%)で、前年度より 2,567 件、54.9%増となった。その背景としては、可能な限り電話回線を拡大したこと、なるべく話中にならないよう相談の受付後、事

務用電話でこちらから掛け直すようにしたことなどが要因として考えられる。

## 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所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。

### ◎業務の概要

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

平成22年度は年間111日実施し、1日平均の受付件数は81件であった。

### ◎年度計画実施状況

土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施した。

表：土日祝日相談の受付件数

	平成21年度	平成22年度
受付件数	2,872	9,024件

\* 平成21年度分は平成22年1月16日から3月末までの件数

## 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。

しかし、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において廃止が決定されたことにより、直接消費者からの個人情報保護法等に関連する相談を受けのための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止することになった。この旨、平成23年3月18日付で都道府県・政令指定都市消費者行政課、消費生活センター等に通知した。

### ◎年度計画実施状況

消費者からの直接相談に対応すると同時に、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる様々な問合せ等に専用窓口で積極的に対応し、平成22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、1,027



件で、前年度より 394 件、28%減少した。

また、平成 22 年 1 1 月から平成 23 年 2 月にかけて全国 13 都府県で開催された「個人情報保護法説明会（消費者庁と共催）」のうち、4 会場において国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明を行った。

平成 22 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」といったものや「個人情報を漏えい、紛失された」といったものが多かった。

平成 17 年の個人情報保護法全面施行から 5 年のまとめを行い、国民生活センターで受け付けた相談および全国に寄せられた個人情報に関する相談について主な事例の紹介や傾向分析などを行い、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 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
件数	1, 211	1, 243	1, 381	1, 421	1, 027

(平成 23 年 5 月 31 日現在)

#### (4) 裁判外紛争解決手続の実施

##### — 年度計画内容 —

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

##### ◎業務の概要

国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が、平成 21 年 4 月に施行されたことを受け、同月より紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解仲介手続等を実施して紛争の解決を図り、終了した事案の手続の結果概要の公表を行っている。

##### ◎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、紛争解決委員会において重要消費者紛争に関し、和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表を行った。

##### ① 紛争解決委員会の開催等

紛争解決委員会を 4 回開催し、手続の結果概要の公表等について審議等を行った。また、当事者間において和解で認められた義務の履行を行わない相手方事業者に対して義務履行の勧告を行った。

さらに、事業者名を含む結果概要の公表制度の明確化を図るために、委員会の下にワーキング・グループを発足させ、討議を重ねた上で報告書を作成し、公表に係る考え方について委員会において周知を図った。

##### (参考)

第 5 回紛争解決委員会（平成 22 年 4 月 23 日）

・結果概要の公表について

第 6 回紛争解決委員会（平成 22 年 7 月 27 日）

・結果概要の公表について

第7回紛争解決委員会（平成22年10月18日）

- ・結果概要の公表について
- ・事業者名公表ワーキング・グループの中間報告について

第8回紛争解決委員会（平成23年2月14日）

- ・結果概要の公表について
- ・事業者名公表ワーキング・グループの取りまとめ案の報告について

② 事業者名公表ワーキング・グループの開催

第6回紛争解決委員会の決定を受け、委員会の下に標記ワーキング・グループを設けて検討を行い、第7回の委員会で中間報告、第8回の委員会で取りまとめ案の報告を行った。

（参考）

第1回事業者名公表ワーキング・グループ（平成22年9月22日）

- ・事業者名を含む結果概要の公表制度について検討

第2回事業者名公表ワーキング・グループ（平成22年12月9日）

- ・取りまとめ案について検討

③ 紛争解決委員会委員の改選

紛争解決委員会委員及び特別委員の任期が満了（2年）となることに伴い、改選手続を実施した（委員・特別委員については別添資料14を参照）。

④ 事前問合せ対応

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

（参考）事前問合せ件数：818件

主な内容：生命保険、金融・保険サービスに関するトラブル  
集合住宅、戸建住宅等、土地・建物・設備に関する  
トラブル 等

⑤ 和解仲介手続等の実施

137件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、103件の手続が終了したが、このうち取り下げ等の13件を除く実質的に和解仲介を実施した90件のうち、53件について和解が成立した。

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

（参考）申請件数：137件

主な内容：保険衛生品、金融・保険サービス  
教養娯楽品 等

（詳細については別添資料15参照）

⑥ 結果概要の公表

和解仲介手続が終了した案件のうち、76件について、国民生活の安定及び向上を図るため、記者説明会（4回）等を通じて、結果の概要を公表した（公表制度については別添資料16を参照）。そのうち、17件については、和解仲介手続に合理的な理由なく協力が得られなかったものとして、事業者名を特定する情報を含めて公表した（公表実績及び公表した事業者名は、別添資料17参照）。

⑦ 広報活動及び地方公共団体等との連携

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

また、地方公共団体との連携を強化するため、情報共有スキームの運用を開始するとともに、消費者行政フォーラムにおいて、消費生活相談員等にとって同種紛争の解決指針となる情報の提供を開始した。

全国20カ所の消費生活センターを直接訪問してADRに対するニーズ調査を実施した。

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

（参考）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

最高裁判所（平成22年4月22日）

（社）損害保険協会（平成22年6月15日）

全国銀行協会（平成22年6月22日）

（社）生命保険協会（平成22年9月8日、

10月6日、平成23年2月28日）

（5）関係機関との連携

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

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

①消費者庁

i. 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知

—年度計画内容—

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

表：消費者庁への情報提供件数（平成22年度）

	直接相談	トラブルメール箱
重大事故等	44件	17件
消費者事故等	—(※注)	64件

(※注) 消費者事故はP I O - N E Tへの登録により通知とみなされる

## ii. 情報共有の実施

### －年度計画内容－

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

### ◎業務の概要

消費者庁の設置に伴い、国民生活センターが実施する情報提供については「消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う」と中期目標に明記された。これまで国民生活センターが実施していた関係省庁への情報提供を消費者庁を通じて行うことになったのを受け、国民生活センターが情報提供を予定している事案については、事前に消費者庁と情報共有を図るため「事案検討タスクフォース」（22年9月までは、「情報共有会議」）を開催している。

### ◎年度計画実施状況

22年度は、9月までに、情報共有会議を4回、10月からは、事案検討タスクフォースを9回の計13回開催した。国民生活センターでは、両会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。

## iii. 関係行政機関への情報提供

### －年度計画内容－

消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

平成22年度に公表した68件のうち、関係省庁及び業界団体による対応が確認できたものは以下のとおり。

### （取引関係）

1. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！－利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれがある（平成22年4月7日公表）  
「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第二弾－融資を得たいという目的での利用のほかに、紹介されて利用してしまうケースも－（平成22年12月1日公表）  
消費者庁HP「儲け話に注意！」で紹介され、また、消費者庁が12月1日から開始した、「ストップ！クレジットカード現金化」キャンペーンの実施に協力した。なお、同キャンペーンでは、消費者庁HPでの特設サイト開設やポスター5万部及びチラシ56万部の関係機関への配布が行われた。さらに、政府広報にも取り上げられ、23年2月20日には、新聞折込チラシ3,600万部が配布された。
2. 借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき…  
保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意！（平成22年5月26日公表）  
平成23年3月11日に、PIO-NETの最上位事業者1社（国内保証援助会）に対して特商法違反により3ヶ月間の業務停止命令を消費者庁が実施、また、消費者庁HP「儲け話に注意！」でも紹介された。
3. いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！－サケ・エビ・ホタテも、セット販売も－（平成22年5月26日公表）

その後、北海道警が苦情の最も多い業者（マルキタ水産、北海道水産、北海一番）が2010年9月に逮捕された。また、カニ等の海産物の電話勧誘販売を行っていた業者「道産子フーズ」に対して特商法違反により3ヶ月の業務停止命令を発出した（関東経済産業局 平成22年11月25日）。

4. イラク通貨（イラクディナール）の取引に要注意！－高齢者等をねらった新手の投資トラブルー（平成22年6月24日公表）  
消費者庁HP「儲け話に注意！」で紹介された。また、平成22年10月に京都府警がイラクディナール事業者を詐欺容疑で摘発された。
5. 高額な施術の契約を急かす美容医療サービスーきっかけはキャンペーン価格等の広告ー（平成22年7月7日公表）  
消費者庁は厚生労働省に対して美容医療サービスにおける消費者トラブル防止のための対策を検討・実施するよう要請した（7月30日）。厚生労働省は各衛生主管部に、広告の指導・監督、相談対応を的確に実施するよう依頼した（8月2日）。
6. 「独立開業で高収入？」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加！  
ー支払いできず、多重債務に陥るケースもー（平成22年9月1日公表）  
公表の結果、全国軽自動車協会連合会、全国中古車販売協会連合会、日本クレジット協会は、会員に当該トラブルの内容と当センターからの要望書を配布し周知された。
7. ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー（平成22年11月25日公表）  
公表後の2011年1月17日、国土交通省関東地方整備局においては勧誘に関する行政処分を初めて行った。なお、その後の行政刷新会議による規制仕分けでも取り上げられ、国土交通省において規制強化の方向で現在検討が進められているほか、法改正に向けての事実確認等の協力依頼について消費者庁を介し求められている。  
規制仕分けの詳細については、P68 参照
8. 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブルーいったん業者の手にわたったら取り戻せないー（平成22年12月21日公表）  
公表後、行政刷新会議の規制仕分けにおいて規制強化が検討され、法改正を含めた改革の方向性が示された。  
規制仕分けの詳細については、P68 参照
9. 不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意ー「絶対儲かる」「八百長レース」「デキレース」などのセールストークに惑わされないことー（平成23年1月13日公表）  
公表の翌日（1月14日）に、日本中央競馬会がホームページを更新し、「悪質な予想・情報提供会社にご注意ください」作成した。また、IPAT ログイン後の投票メニュー（PC版）に当該リンク作成し注意喚起実施した。さらに、国民生活センターホームページのリンク、全国の競馬場、WINSで注意喚起ポスターの掲示が実施された。  
23年に入ってから、当該サービス業者の関係者が詐欺容疑で続々と逮捕されている。  
1月25日：ライセンス社員詐欺容疑で逮捕。  
                  ：ミーディエイト社員詐欺容疑で逮捕。  
2月15日：暴力団員逮捕。  
2月18日：ライセンス社員再逮捕。  
3日 8日：ライセンス社員再々逮捕。
10. 入札のたびに手数料が…！“ペニーオークション”のトラブルが急増（平成23年

1月24日公表)

ペニーオークションサービスを運営していた事業者2社に対して消費者庁は、景品表示法に基づく措置命令等の措置をとった(平成23年3月31日)。

11. 複雑・巧妙化するファンドへの出資契約トラブルプロ向け(届出業務)のファンドが劇場型勧誘によって消費者に販売されるケースもー(平成23年2月24日公表)

公表の結果、複数の適格機関投資家等特例業務届出業者について、金融庁から警告書の発出が行われた。また、公表資料の内容について、消費者委員会よりヒアリングを受けた。

12. 急増している「水資源の権利」と称する新手の投資取引のトラブル！(平成23年3月3日公表)

公表後、北海道において、「水資源の権利」と称する投資取引を行っていたと考えられる業者(業者名:大雪山)が、道の調査を妨害したとして、その名称等を公表された。

(危害関係)

1. 3D映画による体調不良(平成22年8月4日公表)

消費者への周知を目的に注意喚起を行ったところ、日本映画産業団体連合会より、注意喚起ステッカーを作成の上、3D映画対応劇場に送付し各劇場のチケット売り場に貼付した旨、回答を得た。

2. 注意！高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故ー飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれもー(平成22年9月15日公表)

厚生労働省は、医政局総務課長、医薬食品局総務課長、医薬食品局安全対策課長の連名で「PTP包装シート誤飲対策について(医療機関及び薬局への注意喚起及び周知徹底依頼)」の通知を発出(平成22年9月15日)した。

日本製薬団体連合会は、「PTP包装シート誤飲対策について(医療機関及び薬局への注意喚起及び周知徹底依頼)」の通知を発出(平成22年9月16日)。

社団法人日本病院薬剤師会は、ホームページにて厚労省の通知を掲載した。

(商品テスト関係)

1. 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品(平成22年4月21日)

厚生労働省は、薬事法に抵触するおそれがあるとして所管の都道府県に対して、薬事法に基づく調査・指導を依頼した。

2. 電気ケトルによるやけど事故に注意！(平成22年6月9日公表)

業界に対して安全等にかかわる規格・基準の検討をするよう要望した結果、(社)日本電機工業会が「電気ケトルの転倒流水対策に関する自主基準」を策定した。

3. パワーウィンドウの安全性(平成22年7月21日公表)

消費者庁や関係省庁等による「パワーウィンドウによる挟込み事故に関する検討会」が開催され、関係省庁や関係団体から注意喚起が行われ、メーカーでは窓が開まる力を提言させる等の取組を継続して行うこととなった。

4. 電子タバコの安全性を考える(平成22年8月18日公表)

厚生労働省は当センターの発表と同日に、消費者に注意を呼びかけるメッセージをホームページに掲載するとともに、都道府県に対し薬事法に基づき販売者などの監視指導を徹底するよう依頼した。さらに、同年12月27日、厚生労働省はカートリッジからニコチンが検出された全銘柄の蒸気からもニコチンが検出されたという調査結果を出し、無承認無許可医薬品等の販売等として薬事法に違反する疑いがあるため、販売元等に対して薬事法に抵触する製品の販売中止や回収等の指導を

行った。

5. 回転ハンガーの安全性（平成22年12月21日公表）  
当該事業者の内、9事業者についてHP上や取扱説明書に、衣類の掛け過ぎによる転倒の注意、購入前の寸法確認、設置場所等についての表示が追加されている。
6. 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！（平成22年8月18日）  
厚生労働省は、各都道府県衛生主管部局に対し、当該製品に使用上の注意事項の記載を徹底するとともに、製品の安全性の向上に努めるよう要請した。

## ②消費生活センター

### i. P I O-N E T運営に関する情報の配信

－年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

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

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する以下の情報を掲載した。

- ・ P I O-N E Tつうしん（13回）
- ・ P I O-N E T刷新に関する事務連絡（50回）
- ・ 早期警戒指標（12回）
- ・ その他（センターコード一覧等）

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

- ・ 消費生活相談緊急情報（24回）
- ・ 製品関連事故情報（12回）
- ・ 商品テスト結果概要（12回）
- ・ 見守り新鮮情報（26回）
- ・ 消費生活センター一覧（11回）
- ・ 消費者庁からの掲載依頼情報（61回）

なお、消費者行政フォーラムに掲載された情報を閲覧するために、平成22年度は約17万回のログインがあった。

### ii. 「消費生活相談緊急情報」の発行

－年度計画内容－

追加配備されたP I O-N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成22年度は「消費生活相談緊急情報」を月2回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計24回配信した。

なお、平成22年度中、消費者行政フォーラムからダウンロードされた「消費生活相談緊急情報」の件数は6,253件であった。

iii. 「製品関連事故情報」の発行

－年度計画内容－

追加配備されたP I O－N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

◎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安全・品質等に関する相談処理情報や周辺情報等を盛り込んだ「製品関連事故情報」を配信している。

◎年度計画実施状況

平成22年度は「製品関連事故情報」を電子情報化し、消費者行政フォーラムに内に専用のコーナーを設置し毎月掲載した。

なお、平成22年度中、消費者行政フォーラムからダウンロードされた「製品関連事故情報」の件数は8,179件であった。

③国の行政機関

i. 関係機関への情報提供

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

国民生活センターでは、関係行政機関における法執行に資す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

1) 行政機関からの情報提供依頼

平成22年度は、関係行政機関から寄せられた1,179件の情報提供依頼へ対応した。行政機関からの情報提供依頼については、平成19年度以降、P I O－N E T端末が関係各省(10府省庁、2独立行政法人)に設置されたことにより、減少傾向となっていたが、22年度は増加に転じた。



表：行政機関からの情報提供依頼件数

	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
件数	3,094 件	2,830 件	933 件	772 件	1,179 件

2) 行政機関の検討会等への出席

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、行政機関からの各種検討会等への出席依頼に対応している。

消費者庁	事故調査機関の在り方に関する検討会	10 回
	パワーウィンドによる挟込み事故に関する検討会	5 回
	健康食品の表示に関する検討会	4 回
内閣府	消費者委員会	5 回
	消費者委員会 食品表示部会	7 回
	消費者委員会 地方行政専門調査会	4 回
	消費者委員会 特定保健用食品の表示許可制度専門調査会	2 回
	消費者委員会 個人情報保護専門調査会	1 回
金融庁	改正貸金業法フォローアップチーム	1 回
	集団投資スキーム(ファンド)連絡協議会	2 回
	金融トラブル連絡協議会	1 回
厚生労働省	薬事・食品衛生審議会	1 回
	薬事・食品衛生審議会 薬事分科会	5 回
	薬事・食品衛生審議会 一般用医薬品部会	3 回
	薬事・食品衛生審議会 化粧品・医薬部外品部会	2 回
	薬事・食品衛生審議会 化学物質安全対策部会	1 回
総務省	電気通信サービス利用者WG	7 回
	迷惑メールの対応の在り方に関する検討WG	7 回
	生体電磁環境に関する検討会	1 回
環境省	ペットフード安全法関係機関等連絡会議	1 回
司法研修所	平成 2 2 年度特別研究会	1 回

3) 規制仕分け

さらに、新たな成長の起爆剤となる取組である規制・制度改革を強力に推し進めるために、「事業仕分け」の原則である「外部性」と「公開性」を活かした「規制仕分け」が 2 3 年 3 月に開催された。

国民生活センターでは、以下の 2 テーマについて、公表資料の提供や事例件数の検索等に対応した結果、同仕分けの場にて、法的措置等の検討を求める改革の方向性が示された。

- ・ マンション投資への悪質な勧誘
- ・ 貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取

各テーマの詳細は以下のとおり、

規制・制度名	マンション投資への悪質な勧誘
関連府省	国土交通省、消費者庁
関連法令	宅地建物取引業法
引用された国民生活センター報道発表資料	ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘 ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー (平成 2 2 年 1 1 月 2 5 日公表)
結果概要	改革の方向性： 契約締結前の行為規制、契約締結後の消費者保護規定の充実を含め、法的措置について検討する。 留意点：

	省令、通達で可能な措置は早急に行う。法的措置については、実態把握の上、取引の安定性にも考慮して検討する。
--	--

規制・制度名	貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取
関連府省	消費者庁、経済産業省
関連法令	特定商取引に関する法律
引用された 国民生活センター 報道発表資料	突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル ーいったん業者の手にわたったら取り戻せないー (平成22年12月21日公表)
結果概要	改革の方向性： 被害実態を早急に把握の上、現行法制上可能な措置を講じる。その一方で、法的措置についても早急に検討する。 留意点： 被害実態の正確な把握に努める。

#### ④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PIONET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22年度においては、テスト担当者会議等を下記のとおり実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行ったほか、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため機動的にNITEとはテスト担当者によるTV会議等を開催した。

また、技術協力の一環として、各法人の職員を国民生活センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱しているほか、当センターからはNITEの「JIS試買検査運営委員会」の委員委嘱に対応し、技術的助言や知見を活用している。

各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣するなどの連携も随時実施し、平成22年度には国民生活センターから計7回の派遣を行った。また、当センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座、消費生活相談員養成講座・消費生活専門相談員育成支援コースには、NITEから3回、FAMICから2回講師が派遣されている。

なお、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機

構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。

#### 【連携連絡会議等の開催状況】

平成22年

- 4月26日 第1回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ NITEの原因究明の進捗状況について 他
- 5月27日 第2回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 事業仕分け後の状況について 他
- 6月30日 第3回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 国センがテスト実施中または実施予定の重大事故案件について 他
- 7月6日 第1回連携連絡会議（NITE）  
議題
  - ・ NITE大阪視察
  - ・ 幹部クラスの情報交換 他
- 7月29日 第4回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ NITEとビックカメラの協定について
  - ・ 事故品の取扱いについて 他
- 8月27日 第5回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 原因究明及び商品テストの進捗状況について
  - ・ 今後の公表予定について 他
- 9月30日 第2回連携連絡会議（NITE）  
議題
  - ・ 国セン相模原事務所視察
  - ・ 幹部クラスの情報交換 他
- 9月30日 第6回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 国センとNITEの連携について 他
- 10月27日 第7回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 今後の公表予定について 他
- 11月24日 第8回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 小径タイヤの折りたたみ自転車等、自転車関連の公表について
  - ・ 事故品の取扱いについて 他
- 12月22日 第9回テスト担当者TV会議（NITE）  
議題
  - ・ 今後の公表予定について 他

平成23年

- 1月27日 第10回テスト担当者会議（NITE）  
議題
  - ・ VOCに関連するPI0-NET情報の利用について
  - ・ 今後の公表予定について 他
- 2月1日 連携連絡会議（NIHN）

## 議題

- ・ 双方における健康食品関連の対応状況等 他

### 【講師派遣等の実施状況】

- ① 5月27日 相談等業務担当者研修 (FAMIC)  
相談業務担当者を対象とした研修において、国民生活センターの相談処理の概要について講義。
- ② 6月1日 JIS試買検査運営委員会 (NITE)  
工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で国民生活センターの知見を反映させた。
- ③ 7月8日 地方公共団体職員等研修 (FAMIC)  
消費者行政の仕組みと国民生活センターの役割について説明した。
- ④ 9月17日 平成22年度消費生活センター等関係機関近畿ブロック連絡会議 (NITE)  
事故情報収集結果、NITE原因究明結果などについて情報交換。
- ⑤ 9月29日 平成22年度消費生活センター等関係機関関東ブロック連絡会議 (NITE)  
事故情報収集結果、NITE原因究明結果などについて情報交換。
- ⑥ 11月22日 JIS試買検査運営委員会 (NITE)  
工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で国民生活センターの知見を反映させた。
- ⑦ 3月7日 JIS試買検査運営委員会 (NITE)  
工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で国民生活センターの知見を反映させた。

### ⑤法令照会への対応

#### －年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の4つがある。

- ① 警察：刑事訴訟法第197条第2項による照会（捜査関係事項照会書）
- ② 裁判所：民事訴訟法第186条による照会（調査嘱託）
- 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

法令に基づく照会は毎年増加しており、平成22年度に寄せられた照会は計689件となった。

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
弁護士会	209	209	238	352	330
警察	142	140	184	254	275
裁判所	21	20	9	43	22
適格消費者団体	—	16	35	52	61
消費者委員会	—	—	—	—	1
合計	372	385	466	701	689

⑥情報公開

—年度計画内容— 情報公開請求に対して適切に対応する。
--------------------------------

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成22年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,146件、保有個人情報に関する公開請求が1件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

また、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立0件であった。

なお、内閣府情報公開審査会に諮問中3件について適切に対応した。

請求内容（主なもの）

- ・ 個別の事業者名を指定して、当該事業者に係る苦情相談の受付年月を知りたいといったもの
- ・ 個別の商品・サービスを指定し、当該商品に係る苦情相談の概要を知りたいといったもの

なお、不開示となったものは、全件が不存在である。

表 年度別受付件数

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
情報公開請求	800	811	958	1,089	1,146
個人情報請求	2	0	1	3	1

表 開示、不開示別件数

	開示	一部不開示	不開示(不存在)	取下げ
情報公開請求	1,061	3	80	2
個人情報請求	1	0	0	0

表 請求対象別件数

	消費生活 相談情報	相談部 関連情報	総務部 関連情報	経理部 関連情報	商品テスト 部関連情報
情報公開請求	1,143	0	1	0	2
個人情報請求	0	1	0	0	0

表 請求者の属性

	法人	個人
情報公開請求	984	162
個人情報請求	0	1

## (6) 研修の充実

### ① 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

#### i. 消費生活相談員等を対象とした研修への重点化

－年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

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

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

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

#### ◎年度計画実施状況

平成22年度に開催した研修コース数は計77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74コースであり、全体の96%を占めている。消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や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(平成23年3月11日に発生した東日本大震災の影響により急遽中止)、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18参照）。

①消費者行政職員研修（8コース、相模原で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
管理職講座	1	3日間	消費者行政の推進に必要な知識の習得に資する。「消費者政策の現状と地方消費者行政の推進」「貸金業法の改正と多重債務者対策」などの講義のほか、「地方消費者行政推進の課題と方途」のテーマのもと3部会に分かれて討議を行うなど、受講者間の情報交流を図った。
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。「国における消費者政策の概要－『地方消費者行政の充実・強化のためのプランを踏まえて』－」「消費生活相談に必要な法律の基礎知識」などの講義のほか、「地方消費者行政の現状と課題」をテーマに受講者間の意見交換などを実施した。
消費者教育に携わる講師養成講座	3	2～3日間	消費者講座の講師になるための知識および技法を習得するとともに講義の実演や演習を通じて実践的手法を学ぶ。「消費者講座の実践例から」「心が通う講座のヒント－笑いの活用法－」などの講義のほか、受講者全員による「講義の実演と講評」などで実施した。
消費生活相談早期警戒システム(PIO-ALERT)研修	2	1日間	消費生活相談早期警戒システム(PIO-ALERT)の効果的な運用のために必要となる知識について講義および実習により実施した。

②消費生活相談員養成講座（22コース、地方開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
基礎コース	6	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な基礎的知識の習得に資するため「消費生活相談員の役割」「消費者行政の現状と行政における相談対応」「消費生活相談に必要な法律知識」などを以下の6会場で開催した。 ①東京②大阪③札幌④仙台⑤神戸⑥福岡
実務コース	6	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な実務的知識の習得に資するため「相談処理の流れと対応のポイント」「販売方法・契約に関わる相談事例研究」「消費生活相談員入門トレーニング（簡易ロールプレイを含む）」などを以下の6会場で開催した。 ①東京②大阪③札幌④仙台⑤神戸⑥福岡
消費生活専門相談員育成支援コース	10	5日間	消費生活相談に適切に対応するために必要な知識および技法を習得し、消費生活専門相談員の質の向上を図る。「消費者行政と相談員の役割」「消費生活相談員のための法律知識」などを（社）全国消費生活相談員協会と共催し、以下の10会場で開催した。 ①札幌②山形③盛岡④東京⑤名古屋⑥大阪⑦広島⑧富山⑨福岡⑩長崎

③消費生活相談員研修（37コース、相模原および地方で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
専門・事例講座	10	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。コース別に以下のテーマを設定して実施した。 ①契約トラブルと被害救済【基礎編】 ②契約トラブルと被害救済【基礎編】 ③インターネット・電話関連の消費者トラブル【基礎編】

			④インターネット・電話関連の消費者トラブル【応用編】 ⑤金融・保険をめぐる消費者トラブル【基礎編】 ⑥金融・保険をめぐる消費者トラブル【応用編】 ⑦不動産取引等 ⑧製品の安全性と表示 ⑨（特定テーマコース）多重債務相談への対応 ⑩（特定テーマコース）相談対応スキルの向上のためには
実務講座	1	2週間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、必要な実務的知識・技法の習得に資するため、「消費者契約トラブル解決のための法律知識」「相談対応ロールプレイング（聴き取り編・話し方編）」などにより実施した。
消費生活相談カード作成セミナー	3	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作成のルールについて講義および実習により実施した。
専門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専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の8会場でテーマを設定して実施した。 ①高知：多重債務相談への対応 ②富山：契約トラブル【基礎編】 ③佐賀：インターネット・電話関連の消費者トラブル【基礎編】 ④札幌：金融・保険をめぐる消費者トラブル【基礎編】 ⑤岐阜：契約トラブル【基礎編】 ⑥大阪：契約トラブル【応用編】 ⑦神戸：インターネット・電話関連の消費者トラブル ⑧名古屋：金融・保険をめぐる消費者トラブル
消費生活相談基礎講座	5	5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基礎知識および技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の5会場で実施した。 ①広島②静岡③香川④京都⑤三重
消費生活相談に関する学習会への講師派遣事業〔地方公共団体への講師派遣事業〕	10	1日間	都道府県・政令指定都市が主催する消費生活相談業務に関連する学習会に有識者等を派遣し、消費生活相談員等の学習の機会の支援を行うと共に、その充実を図る。都道府県・政令指定都市の希望に沿って10ヵ所に「改正特定商取引法・割賦販売法」などのテーマで講師を派遣した。

#### ④企業研修・地域コース（7コース、地方開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
企業研修・地域コース	7	1日間	企業の消費者関連部門に所属する職員、消費生活相談員を対象に、地域における企業消費者窓口関連業務に必要な知識の習得に資する。以下の7会場で実施した。 ①横浜②東京③大阪④仙台⑤福岡⑥神戸⑦名古屋

#### ⑤企業研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費者問題・企業トップセミナー	1	1日間	企業トップ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。「企業の消費者対応部門への更なる期待」をメインテーマに、講演と鼎談を実施した。

#### ⑥消費者研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
全国消費者フォーラム	(1) 中止	(1日間) 中止	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、意見交換を行う場を提供する。「消費者の自立！－多様な取り組みと地域社会の連携－」をメインテーマに、分科会と全体会を実施予定であったが、「東日本大震災」の影響により、参加者等の安全性を考慮し、急遽中止とした。



⑦教員・学生研修（2コース、相模原・東京で開催）

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

ii. 受講者へのアンケート調査

一年度計画内容一

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

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

①消費者行政職員研修（4コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
管理職講座	1	107	4.8
職員講座	2	250	4.7
消費者教育に携わる講師養成講座	3	213	4.8
消費生活相談早期警戒システム (PIO-ALERT)研修	2	101	4.4

②消費生活相談員養成講座（22コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
基礎コース	6	258	4.8
実務コース	6	249	4.8
消費生活専門相談員育成支援コース	10	766	4.8

③消費生活相談員研修（37コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
専門・事例講座	10	2,178	4.8
実務講座	1	37	4.9
消費生活相談カード作成セミナー	3	384	4.8
専門2日コース	8	676	4.8
消費生活相談基礎講座	5	213	4.8
消費生活相談に関する学習会への講師派遣事業	10	388	4.5

④企業研修・地域コース（7コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
地域コース	7	571	4.5

⑤企業研修（1コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費者問題・企業トップセミナー	1	217	4.0

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) 中止	—	—

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	56	4.8
教員を対象にした消費者教育講座	1	39	4.8

また、平成22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（216箇所）に対し、アンケートを行った結果（回収率46%）、評価の総平均は「4.9」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	89
4	多分役立っている	7
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	100

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

【消費者行政職員研修に関する意見】

- ・ 消費者行政を担当するにあたって基本となる法律を集中して学習することができた。研修に参加し、他自治体の方と交流を図ることで、その後の業務が円滑に遂行するようになった。レジュメ・テキストがコンパクトにまとめられており、研修後も見直すことで参考になる。
- ・ 専門分野を自分で勉強するのはなかなか難しいが、研修に参加し、講師から事例等を交えた講義を直接受けることで理解を深めることができる。参加者相互の意見交換を通して、他の自治体の取り組みや状況について知ることができる。
- ・ 新任の行政職員にとっては知識を身につける貴重な機会になっている。
- ・ 業務に直結した内容である。
- ・ 消費者行政を推進していくための基礎的な知識を習得することができた。また、宿泊研修を行うことにより、他県職員との交流を図ることができ、情報交換の場としても有意義であった。