

6. 剰余金の使途

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

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

計画なし

(2) 人事に関する計画

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

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

(4) 積立金の処分に関する事項

計画なし

## 平成22年度予算

(単位：百万円)

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

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【人件費の見積り】

1, 0 4 1 百万円を支出する。

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

## 平成22年度収支計画

(単位：百万円)

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

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

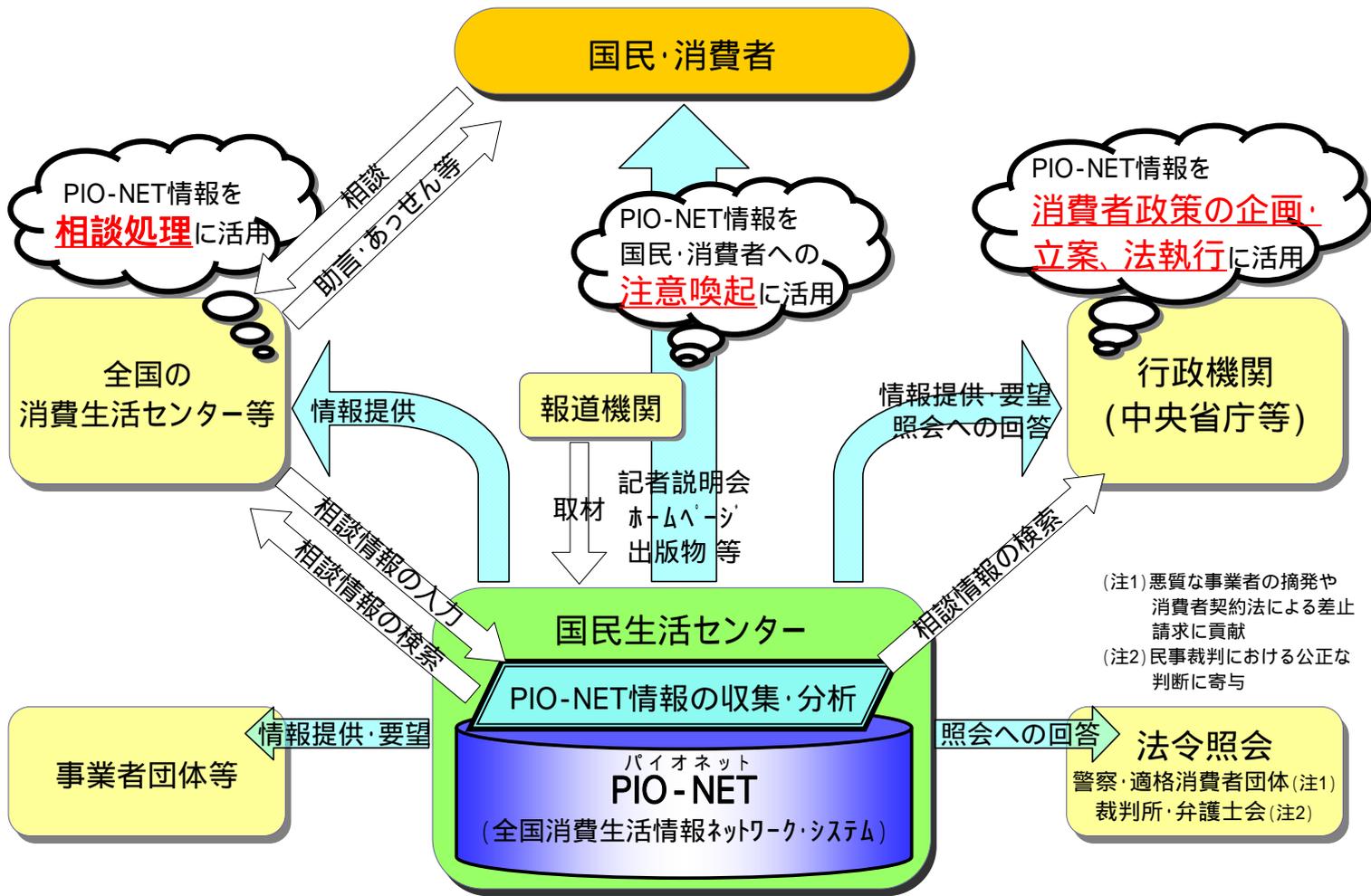
## 平成22年度資金計画

(単位：百万円)

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

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 消費生活相談情報の活用



## 消費生活相談情報の分析(PIO-ALERT等)

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

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

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

## 「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成22年度）

## 送信者の属性（年代別）

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

## 送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	8,299	4,024
割合	67.3%	32.7%

## 送信者の属性（職業）

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

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

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

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

# 新聞等への掲載実績(平成22年度)

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

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

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
		東京 日経							
20	2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要								
21	2009年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要								
22	電子タバコの安全性を考える	読売 毎日 産経 朝日 東京 日経	11 (2回) (3回) (2回) (2回)	NHK 日本テレビ TBS テレビ朝日	6 (2回)		河北新報 岐阜 他	30	
23	火山灰を含む洗顔料の使い方に注意!	東京 日経	2	TBS	1				
24	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成22年度第2回)								
25	子ども用防災頭巾の安全性	読売 毎日 産経 朝日 東京 日経	7 (2回)	NHK 日本テレビ TBS テレビ朝日	4		福島民報 北日本 他	22	
26	「金貨の“即”現金化」に注意! - 後払い、転売で債務が膨らむトラブルが増加 -	読売 東京	2						
27	「独立開業で高収入?」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加! - 支払いできず、多重債務に陥るケースも -								
28	悪質な「有料メール交換サイト」にご注意! - 「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで! -			NHK	1				
29	注意! 高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故 - 飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれも -	読売 毎日 朝日 東京 日経	5						

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

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

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

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

## 事業者名公表一覧（平成22年度）

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

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

ADRについては、別添資料17（51～52頁）参照

## 平成22年度発行の「月刊国民生活」特集テーマ一覧

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



## 「くらしの豆知識 2011」にて取り上げた情報一覧

## 1. 特集 子どもの安全

- ①子どもの事故を予防する
- ②住宅内での事故を予防する
- ③公園などの遊具での事故を予防する
- ④路上での事故を予防する
- ⑤学童保育現場での事故を予防する
- ⑥食物アレルギーってなに
- ⑦アレルギー、学校・保育園などでの対応
- ⑧ケータイ依存症、プロフ、学校裏サイト
- ⑨出会い系サイト、架空請求、就活
- ⑩インターネット環境整備法とその後
- ⑪虐待を予防する

## 2. ITトラブルに備える

- ①セキュリティの対策とは
- ②多様化するウイルス感染
- ③情報世界の表現行為と著作権
- ④ワンクリック請求
- ⑤オンラインゲームの落とし穴
- ⑥迷惑メールの対処法
- ⑦インターネットで購入する
- ⑧インターネットでお金を動かす
- ⑨電子マネーのしくみ
- ⑩変貌していく携帯電話
- ⑪無線LANのセキュリティ

## 3. 契約をめぐる基礎知識

- ①契約とは約束
- ②契約の流れ
- ③契約するときのチェックポイント
- ④未成年者・判断力不十分者の契約
- ⑤特定商取引法改正で何が変わった?
- ⑥割賦販売法改正で何が変わった?
- ⑦クレジット契約とは
- ⑧クーリング・オフできる取引
- ⑨クーリング・オフのチェックポイント
- ⑩クーリング・オフの手続き方法
- ⑪契約を解消したい

⑫契約を中途解約したい

⑬消滅時効と期間

## 4. 契約トラブル注意報

- ①主な問題商法の一覧
- ②主な問題商法の一覧～若者編～
- ③クレジットカードのリボ払いに注意
- ④インターネットを利用した副業に注意
- ⑤未公開株の新たな勧誘手口
- ⑥情報商材のトラブル
- ⑦「クレジットカードの現金化」のトラブル
- ⑧怪しい社債の勧誘に耳を貸さないで!
- ⑨宅配ビデオレンタルのトラブル
- ⑩短歌・俳句の新聞掲載トラブル

## 5. くらしの事故注意報

- ①スリングなど赤ちゃん用子守帯で事故
- ②金魚の飾りセットによる鉛中毒の危険性
- ③折りたたみ自転車のハンドル固定力不足
- ④まつげエクステンションにおける危害
- ⑤ソフトコンタクトレンズ用消毒液
- ⑥キャリーバッグでの事故
- ⑦水槽用ヒーターの空だき火災に注意
- ⑧加熱する新タイプの湯たんぽの安全性
- ⑨子ども用アクセサリに注意

## 6. 変わりつつある金融・保険

- ①金融機関の選び方
- ②投資型金融商品購入の際の注意点
- ③多種多様な投資型金融商品
- ④リスクが分かりにくい金融商品
- ⑤多様化する預金
- ⑥金融機関が破綻したら
- ⑦ポイントサービスの今
- ⑧ライフステージに応じた生命保険
- ⑨火災保険のチェックポイント
- ⑩自動車保険のチェックポイント

## 7. 暮らしのセーフティネット

- ①新しいセーフティネット1
- ②新しいセーフティネット2
- ③非正規労働者の働く権利
- ④雇用保険を受けるには
- ⑤生活福祉資金を借りるには
- ⑥生活保護を受けるには
- ⑦母(父)子の家庭への支援策
- ⑧子育て支援策のいろいろ
- ⑨改正貸金業法でどう変わる
- ⑩債務整理の四つの方法
- ⑪借金返済に困ったらどこに相談?

## 8. シニア世代のライフデザイン

- ①生活設計の考えかた
- ②高齢年金の支給要件
- ③年金受給の流れ
- ④公的医療保険制度のあらまし
- ⑤高齢者医療制度はどう変わる
- ⑥介護予防の推進
- ⑦介護サービスの種類と利用
- ⑧自宅に住み続けるには
- ⑨高齢者住宅
- ⑩居住施設
- ⑪介護施設
- ⑫成年後見制度
- ⑬遺言の作成
- ⑭地域包括支援センター

## 9. 住生活の知識

- ①住宅ローンとの上手なつきあい方
- ②住宅ローンの返済に困ったら
- ③住宅取得者を守るルール
- ④長く住める住宅へ～長期優良住宅～
- ⑤長く住める住宅へ～リフォーム～
- ⑥マンション管理と長期修繕計画
- ⑦住宅を借りるときの注意点
- ⑧賃貸住宅の敷金返還トラブル
- ⑨シックハウス症候群を防ぐ
- ⑩火災警報器の設置が義務づけに

## 10. エコライフをめざして

- ①地球温暖化防止に向けて
- ②省エネ製品を選ぶ
- ③CO<sub>2</sub>排出の少ない交通利用
- ④カーボンオフセットとは?
- ⑤間接エネルギーを意識する
- ⑥再生可能エネルギーとは
- ⑦太陽光発電のしくみ
- ⑧ごみを減らそう
- ⑨情報通信機器のリサイクル
- ⑩グリーンコンシューマー10原則

## 11. こんな場合は、どうすれば?

- ①消費者トラブルにあったら
- ②製品事故を調べたい
- ③お金を貸借するときは
- ④保証人を頼まれたら
- ⑤公正証書を作るとき
- ⑥相続になったら
- ⑦裁判を起こされたとき
- ⑧地上デジタル放送の対策は
- ⑨薬品の種類と選び方

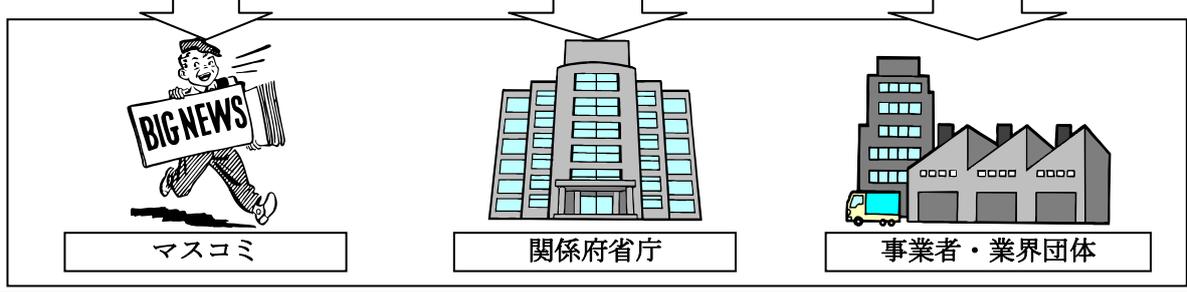
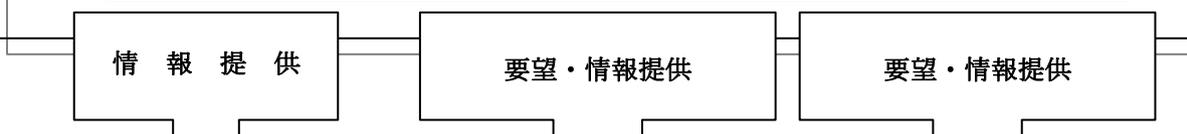
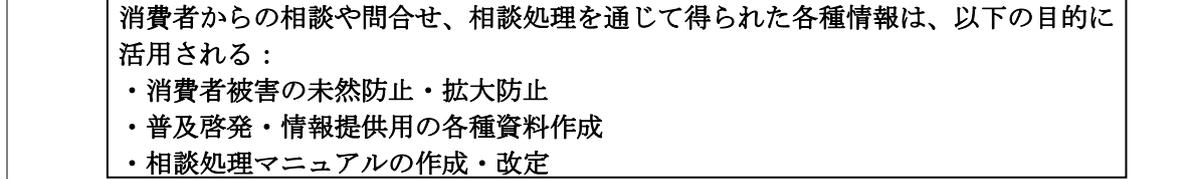
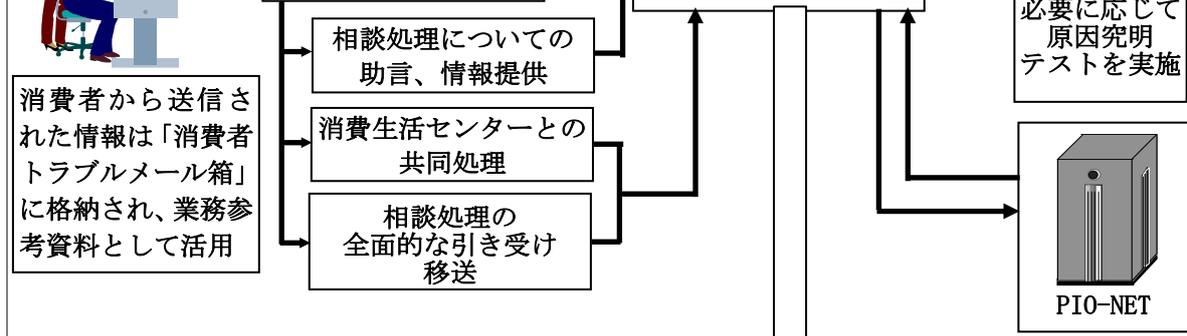
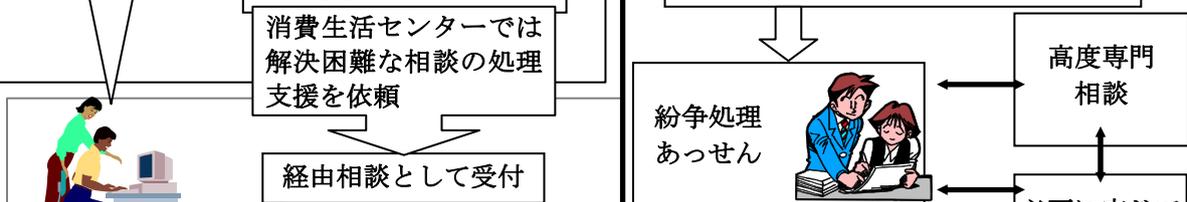
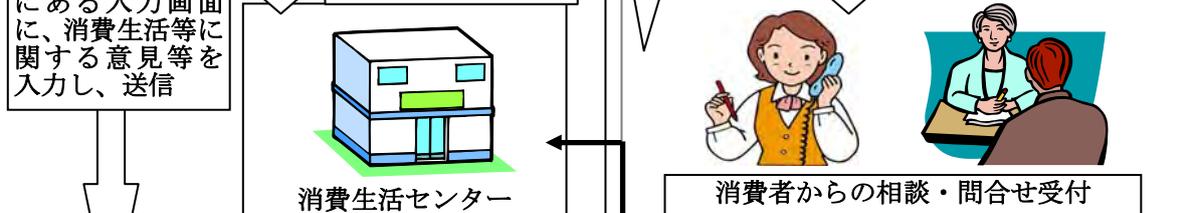
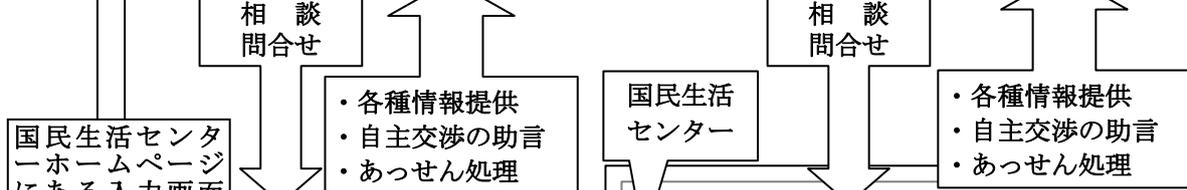
### (資料編)

- ①消費生活相談～09年度の傾向～
- ②最近の製造物責任法による訴訟
- ③最近の消費者契約法による裁判例
- ④特定商取引法の適用除外(第26条)
- ⑤衣類等の取扱い絵表示
- ⑥環境関連のマーク
- ⑦子どもの安全関連のマーク
- ⑧消費者問題この10年

### (その他)

- ①困った!知りたい!ときの相談・問い合わせ機関
- ②全国の消費生活センター一覧(都道府県・政令指定都市)

平成 22 年度 国民生活センターにおける相談処理の流れ



消費者からの相談や問合せ、相談処理を通じて得られた各種情報は、以下の目的に活用される：

- ・消費者被害の未然防止・拡大防止
- ・普及啓発・情報提供用の各種資料作成
- ・相談処理マニュアルの作成・改定

## 国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿

※平成23年3月31日現在

## 委員

(敬称略 50音順)

委員長	落合 誠一	中央大学法科大学院 教授
	池本 誠司	弁護士
	鹿野 菜穂子	慶應義塾大学法科大学院 教授
	神田 敏子	前全国消費者団体連絡会 事務局長
	蔵本 一也	(社)消費者関連専門家会議 顧問
	近藤 康子	サントリービジネスエキスパート(株) お客様リレーション本部VOC推進部 顧問
	齋藤 憲道	同志社大学法学部 教授
	齋藤 雅弘	弁護士
	角田 美穂子	一橋大学大学院法学研究科 准教授
	丹野 美絵子	消費生活相談員
	出口 尚明	元名古屋地方裁判所判事 中央大学法科大学院 教授、弁護士
	平野 なおみ	司法書士
	森 倫洋	弁護士
	横山 敏男	(財)家電製品協会 家電製品PLセンター センター長
	吉岡 和弘	弁護士

以上15名

## 特別委員

(敬称略 50音順)

阿部	一恵	消費生活相談員
阿部	美雪	消費生活相談員
荒井	哲朗	弁護士
石川	正美	神奈川大学法学部 教授
加藤	貴子	消費生活相談員
河合	敏男	弁護士
清澤	伸幸	京都第二赤十字病院 小児科部長
島川	勝	大阪市立大学大学院法学研究科法曹養成専攻 特任教授
菅	美千世	消費生活相談員
杉浦	英樹	弁護士
鈴木	春代	消費生活相談員
高橋	久仁子	群馬大学教育学部 教授
谷口	哲夫	独立行政法人交通安全環境研究所 研究コーディネータ
永沢	裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 事務局長
中野	和子	弁護士
原	まさ代	消費生活相談員
本城	昇	埼玉大学経済学部 教授
前野	春枝	消費生活相談員
増田	悦子	消費生活相談員
町村	泰貴	北海道大学大学院法学研究科 教授
矢吹	香月	消費生活相談員
横山	哲夫	弁護士
吉岡	邦彦	元日本生命保険相互会社お客様サービス部 専門部長
吉川	萬里子	消費生活相談員

以上 24 名

## ADR申請事案の分野別状況等 (平成22年度受付分)

## (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 保健衛生品	47
2. 金融・保険サービス	32
3. 教養娯楽品	9
4. 教養・娯楽サービス	7
4. 土地・建物・設備	7
6. 内職・副業・ねずみ講	6
6. 車両・乗り物	6
8. 他の役務	5
8. 運輸・通信サービス	5
10. 被服品	4
11. 住居品	3
12. 保健・福祉サービス	2
12. 他の商品	2
14. レンタル・リース・賃借	1
14. 修理・補修	1
合 計	137

## (2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	123(89.8%)
2. 販売方法	88(64.2%)
3. 品質・機能・役務品質	13(9.5%)
4. 安全・衛生	8(5.8%)
5. 接客対応	4(2.9%)
6. 表示・広告	2(1.5%)
7. 施設・設備	1(0.7%)
	137(100.0%)

(注) マルチカウント