

- (8) 中核機関としての役割強化
 - ・ 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。
- (9) 地方公共団体に対する支援
 - ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員等を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。
- 3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
別紙1から別紙3のとおり。
- 4. 短期借入金の限度額
 - ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。
- 5. 不要財産の処分に関する計画
 - ・ 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のうち、平成24年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。
- 6. 重要な財産の処分等に関する計画
計画なし
- 7. 剰余金の使途
 - (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
 - (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
 - (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備
- 8. その他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23年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	3, 144
事業収入等	144
前年度からの繰越金	7, 164
計	10, 452
支出	
業務経費	3, 119
一般管理費	210
人件費	1, 285
国庫納付金	5, 837
計	10, 452

(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】

990百万円を支出する。

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23年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	4,628
経常費用	4,628
業務経費	2,886
一般管理費	200
人件費	1,285
減価償却費	249
財務費用	8
収益の部	4,625
経常収益	4,625
運営費交付金収益	4,369
事業収入等	143
資産見返運営費交付金戻入	113
経常損失	2
目的積立金取崩額	—
当期総損失	2

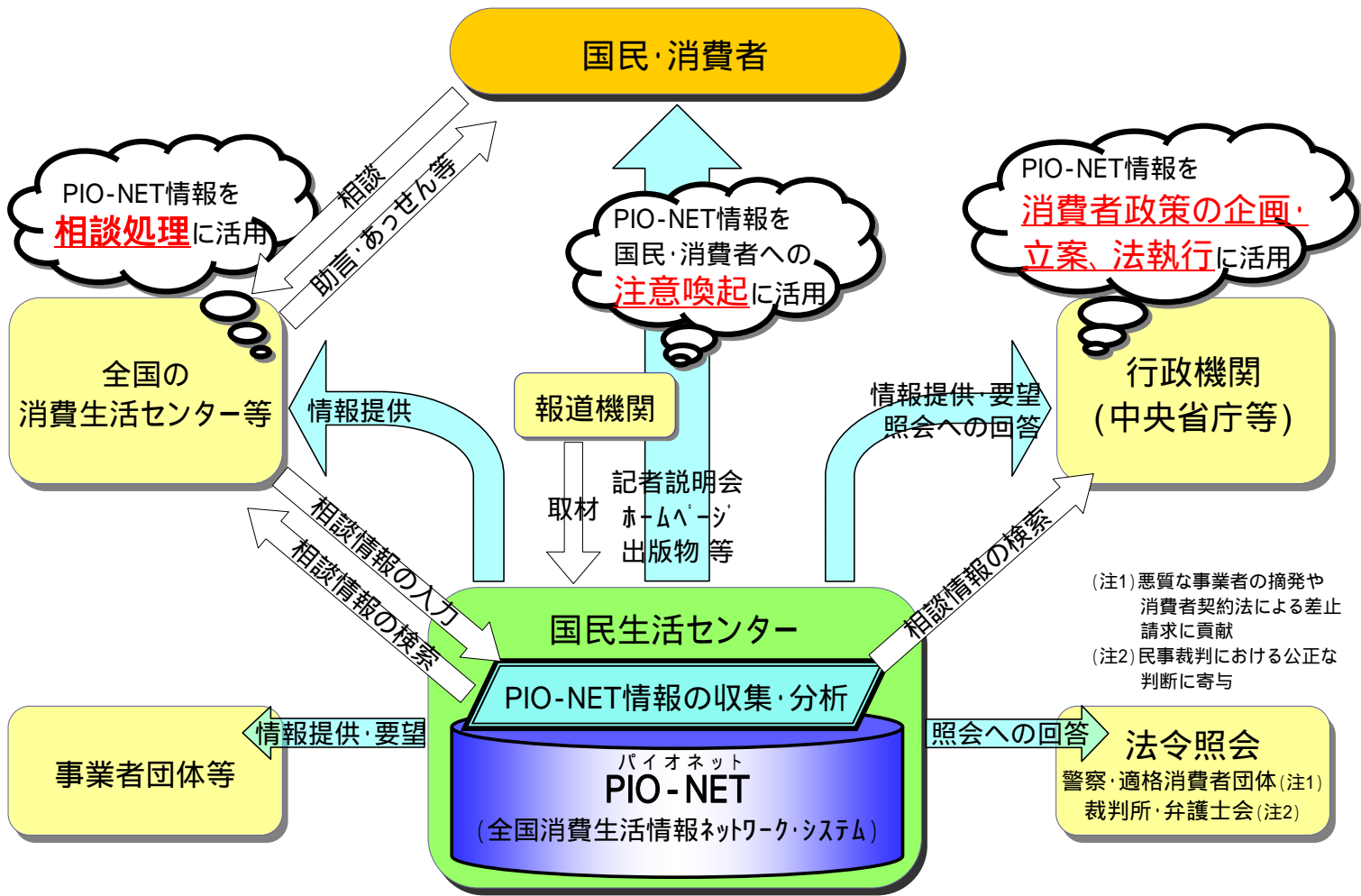
(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成23年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	39,071
業務活動による支出	4,405
投資活動による支出	26,402
財務活動による支出	5,969
翌年度への繰越金	2,295
資金収入	39,071
業務活動による収入	3,309
運営費交付金による収入	3,144
事業収入等	166
投資活動による収入	26,303
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	9,459

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。



消費生活相談情報の分析(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 23 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	200	1657	4382	4051	1836	746	192
割合	1.7%	14.1%	37.2%	34.4%	15.6%	6.3%	1.6%

送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	7718	4048
割合	65.6%	34.4%

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	6980	1904	1427	966	486
割合	59.3%	16.2%	12.1%	8.2%	4.1%

トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例の Q&A テーマ一覧
(平成 23 年度 新規追加・更新分)

	テーマ
1	「不要な貴金属を買い取る」という業者が突然訪問し、買い取ってもらったが、後になって、買取価格が相場の半額ほどであることがわかった
2	収入がなければ返金するとうたう情報商材を買ったが返金されない
3	駐車場の更新料は必要？
4	知らない業者から、自分が所有している土地の管理について電話がきた
5	太陽光発電システムのパワーコンディショナが、設置後 10 年ほどで故障した
6	水道局の関係者を名乗り、無料で水質検査をするというが信用できるか
7	新人研修中と言うので路上で名刺交換に応じたら、その後しつこくマンションの勧誘を受けた
8	業者から、「今なら補助金がもらえる」とヒートポンプ給湯器の設置を急がされたが、すでに補助金の申請期間は終了していた
9	強引でしつこいマンションの勧誘電話はどうしたらよいか？
10	「火災保険を使えば無料で屋根などを修理できる」というチラシをもらったが、本当か
11	リゾート物件売却業者に、土地売却を依頼したところ、高額な新聞広告掲載料を請求された
12	ネットオークションで落札した中古車、納車後すぐに不具合が起きた
13	東日本大震災が発生してまもなく「停電には太陽光発電システムが強い」という訪問勧誘を受けた
14	電力会社の委託を受けたという業者から不審な電話がかかってくる
15	地震による交通状況により行けなくなったホテルのキャンセル料は？
16	地震でアパートが壊れ住めなくなったが、家主に転居費用を請求できないか？
17	電子レンジでさつまいもをふかしたら、発火して焼きイモに！
18	設置義務のない場所にも火災報知器を設置させられてしまった
19	インターネットショップで購入した洋服に品質タグがついていない
20	サクラを使っていると思われる携帯電話の出会い系サイトで高額な利用料を支払ってしまった
21	SNS から有料メール交換サイトに誘導された
22	利用した覚えが無いのに、スマートフォンのパケット通信料が高くなってしまった
23	通信サービスに申し込み、不要になったため解約しようとしたら、2 年間は高額な解約金が必要だった
24	高齢の親が携帯電話の機種変更をした際に、よく分からないままデジタルフォトフレームを契約してしまった
25	携帯電話の機種変更時、複数のモバイルコンテンツに半ば強制的に加入させられた
26	携帯電話で特定番号から始まるダイヤルサービスを利用すると、料金プランの無料通信分の対象にならなかった
27	エリア内だと思い、モバイル無線ルーターを契約したが、自分が一番使いたい場所でネットワークが繋がらない
28	クレジットカード利用時に手数料を請求された
29	「ポイントがお得になる！」と強調され、作ったクレジットカードが、リボ払い専用だった
30	知らない異性から電話があり、後日会ったところ、宝石販売の勧誘を受けた
31	掃除機を分割払いで購入した数年後、解約の手伝いをするという別業者から電話がかかってきた
32	牛乳だと思って購入したら、加工乳だった
33	携帯電話からスマートフォンへ機種変更時、電子マネーは引き続き利用できるか
34	競馬予想ソフトのカタログと申込書が届いていれば買い取りたい、という電話があったが信用できるか？
35	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

36	旅行積立を途中で解約したが現金で返金されない
37	高速バスのチケット、紛失したら再発行してくれない？
38	ノートに書いた文字がいつの間にか消えてしまった(消せるボールペンインク)
39	甘味料を使っていないという表示があったのに、砂糖が入っていた
40	宿泊施設の共同購入型クーポン、既に予約が満杯で、利用期限までに使えそうにない
41	携帯電話でネット通販の購入操作中、電波状況が悪くなった。操作を続けたら、2つ購入したになっていた
42	共同購入型クーポン購入後、利用条件が変えられていた
43	海外ホテル予約サイトから、クレジットカード支払いでホテルを予約・利用したが、帰国後、根拠不明な料金を請求された
44	ネットショップで購入し代金を前払いしたが、商品が届かず連絡もつかない
45	アダルトサイトの年齢確認に応じたら請求画面が表示され消えなくなった
46	知らないうちにウイ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
47	「未払いの布団代金があるので支払いの必要がある」と見知らぬ業者が訪問した
48	ネット会員の解約手続きをしたいのに、手続きする箇所が見つからない
49	セールストークを信じて、プロバイダーの乗り換えをしたがメリットがなかった
50	携帯電話向けの会員サイトを解約したはずなのに、解約できていなかった！
51	突然、携帯電話に応募した覚えのない会社から採用通知メールが届いた！
52	保証書に購入年月日が記入されていない
53	家電量販店に修理を依頼したら、修理代を上乗せ請求された
54	放射線測定の仕組みや性能が疑わしいものをガイガーカウンターと称して販売している業者がいる

新聞等への掲載実績(平成23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	加圧を利用したスパッツの使い方 に注意!								
2	「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況(第1報)ー開設 後一週間のまとめー	毎日	1						
3	「東日本大震災」で寄せられた消 費生活相談情報(第2報)ー発生 1カ月間にみる相談の推移ー	毎日	1						
4	震災に乗じた迷惑メールにご注 意!			NHK	1				
5	被災者支援などを名目とした「温 泉付き有料老人ホームの利用権」 の買い取り等の勧誘に御注意く ださい	産経 東京	2						
6	住宅用火災警報器の設置につい て	読売	1	NHK	1				
7	「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況ー開設後1カ月の まとめー								
8	「東日本大震災」で寄せられた消 費生活相談情報(第3報)ー発生 2カ月間における相談の推移ー	毎日	1						
9	胎児の正常な発育に役立つ「葉 酸」を摂取できるとうたった健康 食品								
10	慌てて契約しない!屋根の修理 サービスー震災に便乗した悪質 な勧誘に注意ー			NHK	1				
11	震災を口実に訪問する貴金属の 買い取りサービスにご注意								

	テーマ	新聞（在京 6 紙）		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
12	震災をめぐる「電話」のトラブル ー被災状況により事業者の対応も柔軟化ー	朝日	1						
13	「消費者トラブル解決」をうたう 探偵業者にご注意を！！								
14	「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況ー開設後 2 カ月の まとめー								
15	「クレジットカード現金化」をめ ぐるトラブルに注意！第 3 弾ー ギャンブル情報料、内職、未公開 株…様々な支払いに広がってい るー								
16	震災に乗じた未公開株の勧誘に 注意！ー「被災地支援」など震災 にかこつけた話にだまされない でー			NHK	1				
17	「消費者トラブルメール箱」2010 年度のまとめー2010 年 10 月から 2011 年 3 月までに調査した事案 を中心にー								
18	国民生活センターADR の実施状 況と結果概要について（平成 23 年度第 1 回）								
19	アプリコット合同会社の「温泉付 き有料老人ホーム利用権」は契約 しないで！							47 ニュース	1
20	「東日本大震災」で寄せられた消 費生活相談情報（第 4 報）ー発生 3 カ月間における相談の推移ー								
21	ブライダルエステで危害発生！ ー施術を受ける際には、時間的な 余裕を持ってー	朝日	1	NHK 日本テレビ テレビ朝日	3				
22	車内で接続したら発煙したイン バーター（相談解決のためのテス								

	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
	トから No.1)								
23	小麦加水分解物を含む「旧茶のしずく石鹼」（2010年12月7日以前の販売分）による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－	読売 毎日 産経 朝日	4	日本テレビ	1			北日本 山陰中央 高知 47ニュース	4
24	放射性物質への不安につけこむ 広告や勧誘にご注意を！			NHK	1				
25	震災による給湯器の貯湯タンクの転倒被害－今後の被害防止のため、改めて機器の設置の点検を！－								
26	大学生に広がる投資用教材 DVDの紹介販売トラブル－多額の借金や友人を失ってまでも本当に必要ですか？－								
27	「高速バス」のトラブル、増えてます－運行タイプによる、トラブルの違い－								
28	「震災に関連する悪質商法 110番」の受付状況－開設後3カ月のまとめ－								
29	仏像の勧誘に注意！－劇場型勧誘や送り付け、震災に便乗したセールストークなどに気をつけて－			NHK 日本テレビ TBS テレビ朝日	4				
30	造園で再利用された異臭を放つ枕木（相談解決のためのテストから No.2）								
31	縁台の上に足を乗せたら転倒し骨折（相談解決のためのテストから No.3）								
32	子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果－								

	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
	カドミウム、鉛の溶出について (2011年)ー								
33	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第1弾ー今後の情報に注意して！ー	産経 朝日 日経	3	NHK 日本テレビ	2				
34	新車の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル！			NHK 日本テレビ テレビ朝日	3				
35	2010年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要								
36	2010年度のPIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の概要								
37	比較的安価な放射線測定器の性能	毎日 産経 朝日 東京	4	NHK 日本テレビ TBS フジテレビ テレビ朝日 テレビ東京	6			北海道 茨城 中日 京都 山陽 他	33
38	水槽用ろ過装置のパイプが外れて階下まで漏水(相談解決のためのテストから No.4)								
39	前輪の支えの一部が外れ走行不能となった自動車(相談解決のためのテストから No.5)								
40	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第2弾ー民事再生手続の開始が決定ー								
41	小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹼」(2010年12月7日以前の販売分)7月14日公表後の危害状況について								
42	子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！			日本テレビ	1				

	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
43	CO2（二酸化炭素）排出権取引に関する儲け話のトラブル！ー一般の消費者は手を出さないでー	朝日	1	NHK	1				
44	第39回国民生活動向調査＜結果・速報＞ー「震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブル」の状況ー								
45	「震災に関連する悪質商法110番」開設期間中に寄せられた相談の傾向								
46	消石灰による失明事故発生			NHK	1				
47	「平成23年度国民生活センターADR実態調査」の結果報告								
48	手続件数300件を超えた国民生活センターADR								
49	2010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								
50	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成23年度第2回）								
51	キックスケーターで転倒した際にハンドルの端で右ほおを裂傷（相談解決のためのテストからNo.6）								
52	基材に鉛が含まれる工芸用金属シート（相談解決のためのテストからNo.7）								
53	誤った接続によって発火したポータブル充電器（相談解決のためのテストからNo.8）								
54	「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第5報）ー発生から半年間の相談の推移ー								

	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
55	アートメイクの危害	毎日 朝日 東京	3	NHK 日本テレビ TBS	3			河北新報 千葉日報 静岡 中国 大分合同 他	27
56	「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされないで！								
57	市役所職員をかたる還付金等詐欺が再び増加！一急かしながら、スーパーやコンビニのATMへと誘導する新たな手口								
58	廃業した国内商品先物取引業者から被った損金を「取り戻す」という怪しい勧誘―「隠し財産が見つかった」「返金される」の言葉にだまされないで！―	毎日	1						
59	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								
60	「個人情報相談」6年間の傾向と2010年度の相談概要								
61	車輪を固定するハブボルトが折損し走行不能となった自動車(相談解決のためのテストから No.9)								
62	不織布から金属製のノーズワイヤが突き出るマスク(相談解決のためのテストから No.10)								
63	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第3弾―「被害を取り戻す」という二次被害のトラブルに気をつけて―	読売	1					東奥日報 神奈川 岐阜 他	14

	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	急増するスマートフォンのトラブル	読売 産経（2回） 東京	4	日本テレビ TBS フジテレビ	3			神戸新聞 山陽新聞 西日本新聞 他	14
65	悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害－収入が得られると誘導されたサイトでメール交換－	産経	1	NHK（2回） 日本テレビ	3				
66	家庭用電動工具の使い方に注意！－指の切断や内臓損傷の事故も－			NHK 日本テレビ TBS フジテレビ テレビ朝日 テレビ東京	6				
67	消費者問題に関する 2011 年の 10 大項目								
68	使い捨てカイロを入れていたら低温やけどになったポケット付きの腹巻き（相談解決のためのテストから No. 11）								
69	耳の中で膨張して取り出せなくなったビーズ（相談解決のためのテストから No. 12）								
70	比較的安価な放射線測定器の性能－第 2 弾－	読売 日経	2	TBS テレビ朝日	2			山形 山梨日日 福井 大阪日日 宮崎日日 他	24
71	歯科インプラント治療に係る問題－身体的トラブルを中心に－	産経 朝日	2	NHK 日本テレビ	2				
72	水でぬらすだけで冷感が得られることをうたったタオル－湿疹・かぶれの原因となることも－	読売 毎日（2回）	3	NHK テレビ朝日	2				

	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
73	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 23 年度第 3 回）								
74	タンクに入れて使う節水器具でトイレの水が止まらなくなった！！（相談解決のためのテストから No. 13）								
75	取っ手部に体重をかけると転倒する外作業用の椅子（相談解決のためのテストから No. 14）								
76	開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、“除霊のため” “運気を上昇させるため” と、次々に開運商品売りつける手口に要注意！	朝日（2回） 日経	3	NHK 日本テレビ フジテレビ	3			河北新報 47 ニュース	2
77	実体不明の「グリーン電力証書」の販売トラブルー太陽光発電事業の加盟店入会の勧誘にだまされないでー								
78	ペットのインターネット取引にみるトラブル								
79	金属部分のバリで指を切り、布団も破れた布団干し（相談解決のためのテストから No. 15）								
80	ラジウム温泉と同等になるとうたった浴用岩石と岩塩（相談解決のためのテストから No. 16）								
81	システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意！			NHK	1				
82	ミネラル成分の溶出が極めて少ない入浴剤（相談解決のためのテストから No. 17）								
83	雨漏りのおそれのある、軽量なテント（相談解決のためのテストから No. 18）								

	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
84	薄型テレビの転倒防止対策の重要性			フジテレビ	1				
85	「賞金が当たった」という詐欺的な DM に注意！ー全国の消費生活センターに寄せられた DM の分析をふまえてー	産経	1	NHK テレビ朝日	2			新潟日報	1
86	増加する自動車の売却トラブルー震災後の自動車不足を背景に、強引な買い取りや解約トラブルがー	産経	1						
87	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 23 年度第 4 回）								
88	「美容医療・契約トラブル 110 番」の実施結果報告								
合計			42 回		55 回		0 回		120 回

事業者名公表一覧（平成23年度）

	テーマ	事業者名
1	加圧を利用したスパッツの使い方に注意！ (平成23年4月8日)	(株) アンジュ、(株) エル・ローズ、カスタムプロデュース(株)、(株) グッズマン、(株) ニーズ、ミュー(株)、(株) メイダイ、(株) メテックス、ヤーマン(株)、(株) ワコール、アルケア(株)、(株) ゴールドウイン、テルモ・ビーエスエヌ(株)
2	住宅用火災警報器の設置について (平成23年5月12日)	ニッタン(株)、能美防災(株)、パナソニック電工(株)、ホーチキ(株)
3	胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品 (平成23年5月26日)	アサヒ フードアンドヘルスケア(株)、井藤漢方製薬(株)、(株)エーブライム、大塚製薬(株)、(株)オーガランド、オリヒロプランデュ(株)、(株)グリーンメディカル、健康フーズ(株)、小林製薬(株)、佐藤製薬(株)、(株)大創産業、(株)ディーエイチシー、ティーライフ(株)、日本ダグラスラボラトリーズ(株)、(株)ネイチャーラボ、(株)ヘルスファーム、補完医療製薬(株)、(株)ヤマノ、山本漢方製薬(株)、(株)シナジーカンパニージャパン、日本ファミリーケア(株)、(株)パル、ビジョン(株)、(株)美高商事、ユースモア(株)
4	アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで！ (平成23年6月24日)	アプリコット合同会社、緑開発合同会社、合同会社グリーンアート、合同会社三葉コーポレーション
5	車内で接続したら発煙したインバーター(相談解決のためのテストから No.1) (平成23年7月7日)	城下工業(株)
6	小麦加水分解物を含む「旧茶のしずく石鹸」(2010年12月7日以前の販売分)による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－ (平成23年7月14日)	株式会社悠香
7	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第1弾－今後の情報に注意して！－ (平成23年8月18日)	株式会社安愚楽牧場
8	比較的安価な放射線測定器の性能 (平成23年9月8日)	上海貝聖電子技術有限公司、有川株式会社、BaiYa 楽天市場店、 華瑞科学仪器(上海)有限公司 、越洋通商株式会社、Shanghai ergonomics detecting instrument Co.,ltd、Ishino 有限会社、 中国辐射防护研究院三辐电子仪器厂 、Hyper Shop、 上海精博工贸有限公司 、 济宁科电检测仪器有限公司 、JMD 株式会社、 上海朔旺仪器仪表有限公司 、浙江*群科技有限公司、日立アロカメディカル株式会社 *乙の左側にニンベンが付いた文字

	テーマ	事業者名
9	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第2弾－ 民事再生手続の開始が決定－ (平成23年9月8日)	株式会社安愚楽牧場
10	小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石 鹼」(2010年12月7日以前の販売分)7月14 日公表後の危害状況について (平成23年9月8日)	株式会社悠香
11	子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！ (平成23年9月22日)	ブリヂストンサイクル(株)、ホダカ(株)、パ ナソニック サイクルテック(株)、ヤマハ発動 機(株)、宮田工業(株)
12	誤った接続によって発火したポータブル充電 器(相談解決のためのテストから No.8) (平成23年10月6日)	株式会社 StrapyaNext
13	安愚楽牧場に関するトラブル速報！第3弾－ 「被害を取り戻す」という二次被害のトラブル に気をつけて－ (平成23年11月14日)	株式会社安愚楽牧場
14	家庭用電動工具の使い方に注意！一指の切断 や内臓損傷の事故も－ (平成23年12月8日)	パナソニック 電工 パワー ツール(株)、ポップリベ ット・ファスナー(株)、ボッシュ(株)、日立工機(株)、 (株)マキタ、リョービ(株)、
15	比較的安価な放射線測定器の性能－第2弾－ (平成23年12月22日)	濟寧魯科検測器材有限公司、株式会社L o l i s h o p、高森コーキ株式会社、株式会社山谷 産業、QUARTA-RAD Ltd.、コスモスインポート、 SOEKS、スターシステムズ株式会社、ECOTEST、 株式会社 Digital G&G、日立アロカメディカル 株式会社
16	水でぬらすだけで冷感が得られることをうた ったタオル－湿疹・かぶれの原因となることも － (平成24年1月19日)	(株)コーポ、(株)総通、竹内毛織(株)、(株)ニーズ、(株) ヒラカワコーポレーション、(株)富士、(株)ブロッ サム、(株)リョーイ
17	システムキッチンのステンレスシンクのさび に注意！ (平成24年3月1日)	クリナップ(株)、タカラスタンダード(株)、パ ナソニック 電工(株)、(株)LIXIL
18	薄型テレビの転倒防止対策の重要性 (平成24年3月15日)	シャープ(株)、(株)東芝、パナソニック(株)

ADRについては、別添資料17(57～60頁)参照

平成23年度発行の「月刊国民生活」特集テーマ一覧

平成23年 5月号	金融商品を考える
6月号	成年後見制度の今後
7月号	変わる高齢者の住まいー施設から住宅へー
8月号	「介護」を知る
9月号	変わる年金制度とライフプラン
10月号	消費生活相談とメンタルヘルス
11月号	オンラインゲーム
12月号	震災から学ぶ そのとき起こる消費生活トラブル
平成24年 1月号	市販薬 販売方法のゆくえ
2月号	消費生活相談員
3月号	住宅を借りるートラブル防止へ新たな動きー
4月号	消費者問題を振り返るー『国民生活』が伝えてきたものー

「くらしの豆知識2012」にて取上げた情報一覧

1. 特集 大震災に備える

- ①我が家の震災対策
- ②地震に強い住まい
- ③非常時のための防災用品
- ④震災時の損害保険
- ⑤火災を防ぐ
- ⑥被災時の避難
- ⑦家族の安否確認
- ⑧正しい情報を得るには
- ⑨ライフラインが止まったら
- ⑩避難生活でのくらしの知恵
- ⑪被災者を支援する制度
- ⑫震災便乗商法に注意
- ⑬被災生活で製品事故にあわないよう注意

2. ITの活用と被害

- ①情報セキュリティ対策
- ②フィルタリングで子どもを守る
- ③出会い系サイト、架空請求
- ④出会い系以外のサイトでのトラブル
- ⑤多様化する携帯端末
- ⑥迷惑メールの対処法
- ⑦インターネットショッピング
- ⑧インターネットオークション
- ⑨電子マネーのしくみ
- ⑩オンラインゲームの落とし穴

3. 契約をめぐる基礎知識

- ①契約とは
- ②契約の流れ
- ③契約するときのチェックポイント
- ④未成年者の契約
- ⑤判断力不十分者の契約
- ⑥消費者と契約
- 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契約をやめたい(1) 解消
- ⑫契約をやめたい(2) 中途契約
- 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未公開株や社債の怪しいもうけ話
- ④複雑・巧妙化する投資取引のトラブル
- ⑤ペニーオークションに関するトラブル
- ⑥貴金属等の買い取りサービスに注意
- ⑦モバイルサイト内職に注意
- ⑧「クレジットカード現金化」をめぐるトラブル
- ⑨共同購入型クーポンサイトに関するトラブル

5. くらしの事故注意報

- ①住宅用火災警報機の設置について
- ②葉酸—まず食事で摂取
- ③加圧を利用したスパッツの使い方に注意
- ④回転ハンガーの安全性
- ⑤小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性
- ⑥子ども用防災頭巾の安全性
- ⑦電子タバコの安全性を考える
- ⑧パワーウィンドーの安全性
- ⑨電気炊飯器による子どものやけどに注意
- ⑩ローラー付シューズの事故
- ⑪園芸用農薬や肥料などの使い方に注意
- ⑫高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故
- ⑬3D映画による体調不良

6. 生活設計の知識・金融と保険

- ①貯蓄と投資の基本プラン
- ②金融機関の破綻に備える
- ③高金利をうたう預金の注意点
- ④投資型金融商品購入の際の注意点

- ⑤多様化する金融商品
- ⑥おさえておきたい生命保険の基礎知識
- ⑦生命保険を見直す
- ⑧医療保険を見直す
- ⑨個人年金保険の注意点
- ⑩保険と税金の関係

7. 暮らしのセーフティネット

- ①多重債務を防ぐ
- ②借金が返せないときは
- ③生活福祉資金を借りるには
- ④生活保護を受けるには
- ⑤国民年金・国民健康保険料が払えない
- ⑥住居を退去させられそうになったら
- ⑦就職を支援する制度
- ⑧雇用保険を受けるには
- ⑨育児支援の制度
- ⑩ひとり親家庭への支援策
- ⑪就学援助制度・奨学金を利用するには

8. 食と健康

- ①食情報との付き合い方、見極め方
- ②ダイエット情報に振り回されない
- ③健康食品は必要なのか
- ④特定保健用食品とは
- ⑤ビタミン・ミネラルの不足と過剰
- ⑥有機農産物と特別栽培農産物
- ⑦食物アレルギーと食生活
- ⑧アレルギー表示の見方
- ⑨遺伝子組換え食品とは
- ⑩有毒植物・毒きのこによる食中毒

9. 住生活の知識

- ①戸建住宅を購入するときの注意点
- ②マンションを購入するときの注意点
- ③住宅ローンの選び方
- ④住宅取得者を守る制度
- ⑤住宅を借りるときのチェックポイント
- ⑥賃貸住宅をめぐるトラブル
- ⑦住宅リフォームを支援する制度

- ⑧省エネリフォームをするには
- ⑨太陽光発電を導入するときの注意点
- ⑩LED証明で省エネルギー

10. シニアライフを快適に

- ①ライフプランの考え方
- ②老齢年金の支給条件
- ③年金受給の流れ
- ④公的医療保険制度
- ⑤「老いる」とは
- ⑥介護サービスの種類と利用
- ⑦高齢者の住まい 1 自宅に住み続ける
- ⑧高齢者の住まい 2 居住系
- ⑨高齢者の住まい 3 施設系
- ⑩健康長寿をめざして
- ⑪地域包括支援センター
- ⑫成年後見制度
- ⑬遺言の作成
- ⑭相続手続き

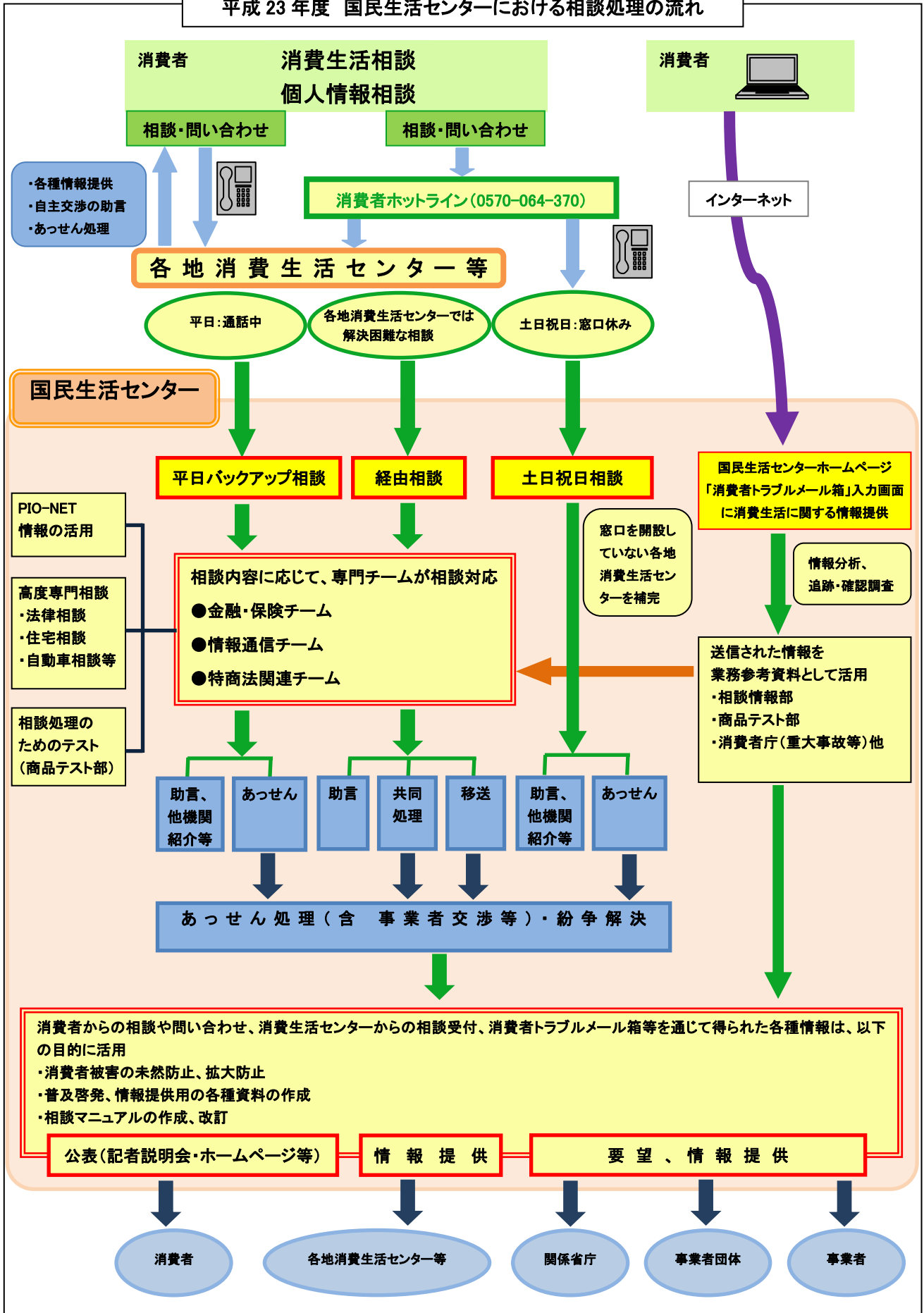
11. こんな場合は、どうすれば？

- ①自転車事故が起きたら
- ②食品、製品で事故にあったら
- ③お金を貸し借りするときは
- ④保証人を頼まれたら
- ⑤争いを未然に防ぐ公正証書をつくる時
- ⑥裁判を起こすとき
- ⑦健康保険証や免許証を紛失したら
- ⑧被災者にお金を寄付したいとき

資料編

- ①消費生活相談～10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衣類等の取扱い絵表示
- ⑤防災・防火関連マーク
- ⑥食品関連マーク
- ⑦困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ せ機関
- ⑧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 23 年度 国民生活センターにおける相談処理の流れ



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24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
	工藤 忠良	(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 常務理事
	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
	吉岡 和弘	弁護士

以上15名