

平成24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25年6月
独立行政法人 国民生活センター

平成24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	4 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	7 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24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	8 頁
1. 理事長のリーダーシップについて	
2. 理事による業務運営状況について	
3. コンプライアンス体制の整備について	
4. 内部統制について	
5. 監事による業務運営状況の把握等について	
V. 平成24年度における業務実績について	10 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	10 頁
(1) 一般管理費及び業務経費	10 頁
(2) 人件費	12 頁
(3) 給与水準	12 頁
(4) 随意契約の見直し	13 頁
(5) 保有資産の有効活用	16 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にとるべき措置	18 頁
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供	18 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	26 頁
① 報道機関等を通じた情報提供	
② ホームページ、出版物等による情報提供	
ア. ホームページ	
イ. 出版物	
ウ. 高齢者や障がい者等への情報提供	
③ 消費者庁の行う注意喚起への協力	
(3) 苦情相談の充実・強化	69 頁

① 苦情相談	
ア. 経由相談	
イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援	
② 個人情報の取扱いに関する苦情相談	
(4) 裁判外紛争解決手続の実施	74頁
① 紛争解決委員会の開催等	
② ワーキング・グループ、意見交換会等の開催	
③ 紛争解決委員会委員の改選	
④ 事前問合せ対応	
⑤ 和解仲介手続等の実施	
⑥ 結果概要の公表	
⑦ 広報活動及び地方公共団体等との連携	
(5) 関係機関との連携	77頁
① 消費者庁	
② 消費生活センター	
③ 国の行政機関	
④ 独立行政法人	
⑤ 法令照会への対応	
⑥ 情報公開	
(6) 研修の充実	89頁
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	
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	100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) 中核機関としての役割強化	111頁
(9) 地方公共団体に対する支援	113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	114頁
4. 短期借入金の限度額	114頁
5. 不要財産の処分に関する計画	114頁
6. 重要な財産の処分等に関する計画	114頁
7. 剰余金の使途	114頁
8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	114頁
(1) 施設・設備に関する計画	114頁
(2) 人事に関する計画	115頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担	116頁
(4) 積立金の処分に関する事項	116頁
VI. 財務の状況	117頁
1. 財務諸表の要約	
2. 財務状況	
3. 事業の説明	
(別紙1～3)	
平成24年度予算、平成24年度収支計画、平成24年度資金計画	127頁

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、9年半が経過した。この間、当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の情報提供を行うとともに、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行政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。

また、平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連する被災地支援として、同年より、弁護士、司法書士、建築士及び税理士等の専門家の被災地派遣や地方自治体への放射性物質検査機器の貸与事業に伴う配備を完了したところである。さらに、平成24年度は、消費者安全法の一部改正に伴い、平成24年10月1日に消費者庁に設置された消費者安全調査委員会への協力を図った。

一方、当センターの在り方の見直しについては、「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「必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」とされたことを踏まえ、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」（平成22年12月～平成23年8月）において、消費者庁長官及び国民生活センター理事長を含む当事者間での検討が行われた。タスクフォース取りまとめ（平成23年8月26日）では、「国民生活センターの各機能については、平成25年度に消費者庁に移管し、一元化することを目指す」とされたが、政務三役の協議の結果、「第三者を含めた検証の機会も設けた上で、政府の独立行政法人改革の動きを視野に入れて、然るべき時期に政務としての判断を行う」とされた。

続いて、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」（平成23年10月～12月）では第三者からの検証が行われ、その中間取りまとめ（同年12月6日）において「国民生活センターの各機能を、新たな法人制度ではなく国へ移行することが現実的」とされた。これを踏まえ、同年12月27日の政務決定においては、「国へ移行することが妥当」「具体的な移行の在り方については、別途検討の場を設けて、消費者行政全体の機能強化を図る観点から検討し、平成24年夏までに結論を得る」とされた。

この政務決定や、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定等を踏まえ、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」（平成24年2月～8月）が開催され、国民生活センターを含めた消費者行政の在り方について検討が行われた。同年8月22日に取りまとめられた報告書では、国民生活センターの国への移行にあたっては「独立性を法的に担保した『特別の機関』として、消費者庁を移行先とすることが有力な考え方」とされ、政務決定（平成24年8月28日）においては、消費者庁に対し、その実現に向けて検討を行うよう指示がなされた。

その後、平成24年末の政権交代を受け就任した森消費者担当大臣の判断により、また、「平成25年度予算編成の基本方針」（平成25年1月24日閣議決定）における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず、引き続き検討することとされた。これを受けて、平成25年3月14日より、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されているところである。

本報告書では、これらの状況を踏まえ、当センターの平成24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とともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする（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) 重要消費者紛争の解決を図る。
- (7) 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

※当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、当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。また、平成20年5月には、当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 〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄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25年3月31日現在)

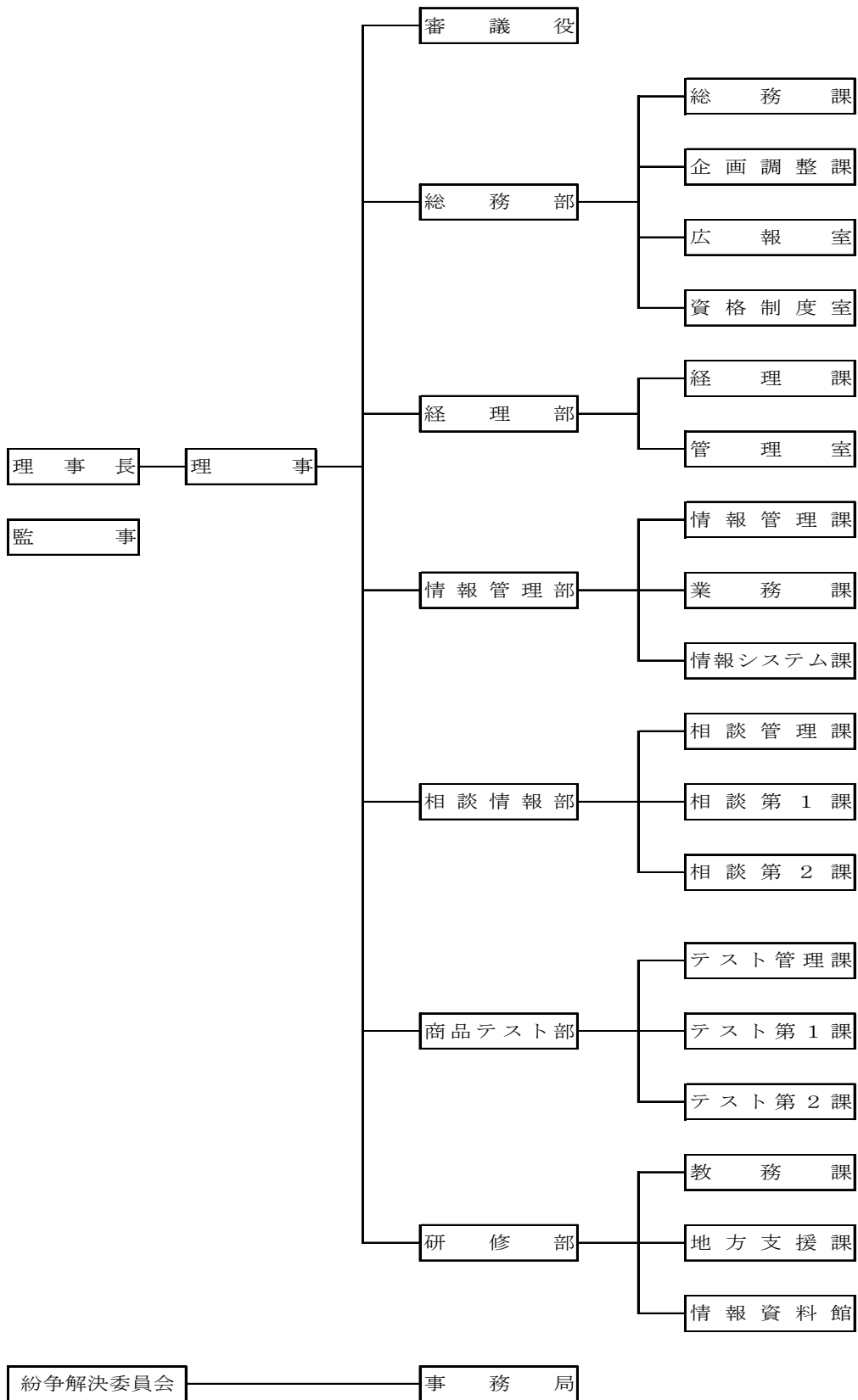
役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	野々山 宏	自 平成22年4月20日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成27年9月30日	全部署	昭和58年 京都弁護士会登録 平成11年 第17次国民生活審議会特別委員 (消費者契約法検討委員会委員) 平成16年 京都産業大学大学院法務研究科 教授 平成22年 京都産業大学大学院法務研究科 客員教授
理事	古畑 欣也	自 平成22年1月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日	総務部総務課、企 画調整課、広報 室、経理部、情報 管理部	昭和53年 (株)資生堂入社 平成14年 アリアケジャパン(株)取締役事業 開発部長(兼務・海外子会社社長) 平成16年 日本たばこ産業(株)食品事業本部 事業開発部長 平成19年 奥本製粉(株)専務取締役
	井守 明央	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日	総務部資格制度 室、商品テスト 部、研修部	昭和49年 国民生活センター入所 平成12年 国民生活センター普及交流部長 平成19年 (独)国民生活センター審議役
	山形 裕	自 平成22年12月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日	相談情報部、紛争 解決委員会事務 局(紛争解決手続 の実施業務を除 く)	昭和55年 国民生活センター入所 平成15年 国民生活センター消費者情報部長 平成22年 (独)国民生活センター総務部長
監事 (非常勤)	高橋 京太	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日	全部署の監査	昭和47年 日本輸出入銀行入行 平成11年 国際協力銀行法規担当審議役 平成18年 豊田通商(株)理事
	島崎 芳征	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日	全部署の監査	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 (独)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24年度末において123人(前期末は126人)であり、平均年齢は41.5歳(前期末41.6歳)となっている。このうち、国等からの出向者は2人である。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成25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、当センターでは、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。

平成21年度には、第171国会（通常会）において消費者庁・消費者委員会設置法、消費者安全法が成立（平成21年5月29日成立、同年6月5日公布）し、平成21年9月1日には消費者庁が設置された。消費者庁の設置に伴い、当センターの中期目標が変更されたことを受け、中期計画にも所要の修正を行い、同日付で中期計画の変更が認可された。

さらに、平成23年10月14日行政刷新会議第3回独立行政法人改革に関する分科会における、「平成20年度第2次補正予算に由来して法人に積み残されている約80億円について、平成24年度末までの必要見込み額を除き基本的に国庫に返納する方針を確認」との報告を踏まえ、平成24年度末までの事業執行見込額を除いた約58.4億円について、不要財産として国庫納付するべく、中期計画の変更の認可申請を行い、平成24年2月8日に認可された（中期目標及び中期計画については別添資料2、3を参照）。

2. 平成24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

当センターは、独立行政法人通則法第31条の規定に基づき、平成24年度の業務運営に関する計画である「平成24年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下、「年度計画」という。）」を作成し、平成24年3月30日に主務大臣へ届け出た。

また、平成24年度一般会計補正予算（第1号）において、給与改定臨時特例法に基づき、給与削減相当額を平成24年度国民生活センター運営費交付金から修正減少することになったことから、年度計画に所要の修正を行い平成25年2月26日に変更を届け出た（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

野々山理事長は、当センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、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の連携を通じて、その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、中期計画及び当該年度計画に基づき業務を精力的に推進した。

特に平成24年度においては、当センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）を実施する「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が円滑に実施できるよう、紛争解決委員会事務局の体制整備や、次期P I O - N E Tに係るシステムの刷新と運用体系の整備を指揮するとともに、地方消費者行政を支援するため、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対して助言指導を行う消費生活相談専門家による巡回訪問事業や、地方で開催する相談員を対象とした研修を積極的に推進した。また、消費生活相談におけるあっせんの重要性、消費生活相談員の役割について、弁護士、自治体関係者、消費生活相談員等を対象に自ら研修を実施した。さらに、被災地への専門家派遣、地方自治体への放射性物質検査機器の貸与事業、放射性物質測定フォローアップ事業等の震災対応業務に引き続き尽力するとともに、業務の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、所掌する事業及び震災対応業務を確実にかつ円滑に遂行するよう努めた。

古畑理事は、総務部総務課、企画調整課、広報室、経理部、情報管理部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、P I O - N E Tの刷新、「早期警戒指標」に基づく情報の作成と提供等を推進し、関係機関との総合調整を的確かつ円滑に行った。また、効果的な消費者行政遂行のため、消費者庁との関係強化に精力的に取り組んだ。さらに、消費者問題の啓発等に尽力するとともに、ウェブ版国民生活などによる情報提供等に努め、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力した。

井守理事は、総務部資格制度室、商品テスト部、研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、消費生活相談員資格制度の運営を通じ、消費生活相談員の資質向上を推進した。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するとともに、消費者庁に新設された「消費者安全調査委員会」との連携を図り、製品関連の事故防止等に貢献した。放射能測定器を含む商品テスト施設・機器の更新・整備を実施し、関係する他の独立行政法人や各地の消費生活センターとの連携強化にも尽力した。さらに、消費生活相談員等の研修講座の運営を通じた各地の消費生活センターにおける消費者苦情処理能力の向上や、消費生活相談専門家による巡回訪問事業の実施に尽力した。

山形理事は、相談情報部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、当センターに寄せられた苦情相談の分析や情報提供を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。また、消費者ホットラインの補完として実施する平日バックアップ相談、土日祝日相談について、消費者被害の適切な救済に向けて積極的に推進した。

3. コンプライアンス体制の整備について

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、「各独立行政法人は、民間企業における内部統制制度の導入を踏まえ、独立行政法人における役職員の職務遂行の在り方をはじめとする内部統制について、会計監査人等の指導を得つつ、向上を図るものとし、講じた措置について積極的に公表する。」とされている。

これを受け、当センターでは、内部統制・ガバナンス強化に向けた体制整備のため、

平成22年度に「コンプライアンス・マニュアル」の策定に向けて準備を進め、平成23年度にコンプライアンス委員会（外部委員を含む）により「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、役職員に配布するとともに内部の電子掲示板に掲載し、周知を図った。平成24年度4月に、コンプライアンス体制整備の一環として、従来の公益通報制度に外部通報窓口を新設し、強化を図った。これに伴い「コンプライアンス・マニュアル」を改訂し、再度の周知を図った。

4. 内部統制について

平成24年度は、理事長主導による統制環境の下で、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月 総務省）に基づく業務の有効性・効率性向上に向けた新たな統制活動を開始した。

具体的には、理事長からの要請を受け、業務における課題の解決策や今後の方向性について検討・報告する「国民生活センター業務向上検討チーム（以下、「検討チーム」という。）」を平成25年1月に新設した。検討チームは、月2回程度、実務を担う若手職員が率直な意見交換等を行うとともに、業務担当者にヒアリングを実施して、改善提案などをまとめた上、役員及び関係部署管理職をメンバーとするプロジェクトチームにおいて改善提案を審議し、役員会を経た上で業務に反映させている。また、業務向上等に関するアイデアを募集する「提言ポスト」を設置し、全職員からの提案を検討チームにおける検討課題とすることで、職員個々の持つ提言や気付きなどの情報が検討チームを通じて職員、管理職、役員等へ伝達される仕組みを取り入れた。

内部統制の要素のうち「統制環境」の要素については、新入所職員や、消費者庁との人事交流のあった部課室に対し、理事長による講話等を実施し、当センターの役割及びその重要性について直接伝達するなど、トップ主導でミッションの伝達を行った。

また、当センターの在り方が継続的に検討される中、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」報告書及び、「消費者行政の機能強化を目指して」（内閣府特命担当大臣記者会見（平成24年8月28日）での配布資料）に対するものについても、理事長から役職員に対し各種機会においてメッセージを発信し、消費者行政全体における当センターのミッションやその位置づけを明確化した。

「情報と伝達」のうち、ミッションの役職員への周知徹底については、毎週開催している役員会及び部長会の議論を、部会、課会等を通して直ちに職員に伝達するフローにより、法人のミッション等の適時の役職員への伝達を行った。

「リスクの評価と対応」については、内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、監事監査を実施し、その結果明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしている。また、前年度の監事監査での指摘事項については、翌年度の監事監査実施前にフォローアップを実施し、対応策の現状について監事に対して報告を行った。

「ICTへの対応」の要素に関しては、情報セキュリティ委員会を半年に1度開催した。情報の適正管理評価の仕組みとして、チェックシートを活用した自己点検及びセキュリティ監査者による監査を実施した。また、情報資産管理の徹底、職員の情報セキュリティに対する意識の醸成・向上を図るため、情報セキュリティ研修を行い、理事長を含む役職員全員が受講した。

5. 監事による業務運営状況の把握等について

高橋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24年度における業務実績について

以下に、平成24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

i. 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24年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成23年度予算額208,062千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んで6,242千円減の201,820千円となっている。平成24年度の決算額は、193,273千円となり、平成24年度予算額からさらに8,547千円（△4.2%）の削減となった。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 庁舎管理業務について、仕様書の見直し等により外部委託費を削減（△14,668千円）。
- ・ 定期的に加除を行う法規集等図書の購読について、利用状況を鑑み見直しを行うとともに、事務用・施設用消耗品に係る経費の抑制を図り、年額△1,221千円を削減。

（参考）一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成24年度一般管理費予算の内訳

（単位：千円）

区 分	平成23年度 予 算 額①	平成24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)	208,062	201,820	△6,242	△3.0

平成24年度予算と決算額

（単位：千円）

区 分	平成24年度 予 算 額①	平成24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)	201,820	193,273	△8,547	△4.2

平成24年度の業務経費予算額は、平成23年度予算額1,793,784千円に対して、既定経費の見直し及び中期計画で定めた効率化係数12.9%を織り込んで231,084千円減の1,562,700千円となっている。

平成24年度予算額に対する決算額は、1,433,018千円となり、平成24年度予算額に対し129,682千円減（△8.3%）となった。

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各部門に対するヒアリングを行い、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。

- ・ 「月刊国民生活」をWEB版とすることで、印刷製本費を削減(△5,994千円)。
- ・ 業務に係る固定資産及び備品の購入を抑制し、経費を削減(△25,539千円)。

なお、平成24年度予算においては、上記のほか、平成20年度補正予算(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3,128,560千円(平成23年度における国庫納付後の金額)が措置された。このうち平成24年度においては関係機関と調整のうえ、地方消費者行政活性化事業を支援するため801,449千円を執行した。

(参考1) 業務経費予算の概況

平成24年度業務経費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成23年度 予 算 額①	平成24年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,793,784	1,562,700	△231,084	△12.9

平成24年度予算と決算額

(単位：千円)

区 分	平成24年度 予 算 額①	平成24年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,562,700	1,433,018	△129,682	△8.3

(注) 決算額には、平成23年度契約済繰越額46,816千円を含む。

(参考2) 平成20年度補正予算の概況

(単位：千円)

区 分	予 算 額	平成20年度 決 算 額	平成21年度 決 算 額	平成22年度 決 算 額	平成23年度 決 算 額	平成24年度 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	358,357	114,100	2	—
生活対策 (補正2号)	3,128,560	—	227,627	440,736	935,460	801,449

(注) 1. 決算額は、翌年度への契約済繰越額を含む。

2. 予算額は、23年度における国庫納付後の金額である。

ii. 借り上げ宿舎制度の見直し

一年度計画内容

借り上げ宿舎制度については、平成23年末、国家公務員宿舎についての削減計画が取りまとめられ、更なる削減努力を行うこととなったこと等を踏まえ、平成24年度中に運用の見直しを検討する。

◎業務の概要

「国家公務員宿舎の削減計画(平成23年12月1日公表)」により、国家公務員宿舎について更なる削減努力を行うこととされたこと等も踏まえ、「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画(平成24年4月3日行政改革実行本部決定)」により、独立行政法人の職員宿舎について更なる見直しを行うこととされたこと等を踏まえ、平成24年度中に運用の見直しを検討する。

◎年度計画実施状況

従来の借り上げ宿舎制度については、労働組合と協議した結果、平成25年3月末をもって廃止した。

(2) 人件費

－年度計画内容－

総人件費については、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成23年10月28日閣議決定）の趣旨を踏まえた人件費の見直しを行う。

◎業務の概要

総人件費については、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24年度当初の人件費予算額（退職手当を除く）は、平成23年度予算額1,145,906千円に対して効率化係数1%を織り込んで11,459千円減の1,134,447千円となっていたが、平成24年度一般会計補正予算（第1号）において、給与改定臨時特例法に基づく給与削減相当額を修正減少し、当初予算額から93,056千円（△8.2%）を減額した1,041,391千円となっている。

これに対し、平成24年度決算額は999,591千円となり、平成24年度変更後予算額に対し41,800千円（△4.0%）の減額となった。

「国家公務員の給与減額支給措置について」（平成23年6月3日閣議決定）及び「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成23年10月28日閣議決定）を踏まえ、給与減額支給措置を、役員は平成24年4月から（平成26年3月まで）、俸給に対し△9.77%、特別手当△9.77%、職責手当△9.77%の減額を実施し、職員は平成24年6月から（平成26年5月まで）、俸給に対し△4.77%～△9.77%、特別手当△9.77%、管理職手当△10%の減額を実施した。また、退職手当については「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について」（平成24年8月7日閣議決定）を踏まえ、役員の退職手当について支給総額に98/100を乗じて得た額を減ずる措置を講じた。職員においては、平成25年6月より同様な措置を講じた。

(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。

◎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24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。

職員の給与水準について、平成24年度の対国家公務員指数は108.3（対前年度3.5ポイント減）、地域・学歴を勘案した指数では95.6（対前年度4.8ポイント減）と、前年度に比して減少した。

これは、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、国家公務員に比した指数は高くなっているものの、平成24年度においては、国家公務員が平成24年4月に、これまで給与構造改革において抑制してきた昇給を若年層に1～2号俸回復させたところ当センターではその実施を見送ったほか、平成23年度のラスパイレス指数（地域・学歴勘案）100.4を100.0に低減させるべく夏季特別手当において低減策を講じるなど給与水準の抑制に努めた結果である。

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)
平成21年度	114.6 (△2.8)	103.1 (△2.3)
平成22年度	111.1 (△3.5)	100.1 (△3.0)
平成23年度	111.8 (+0.7)	100.4 (+0.3)
平成24年度	108.3 (△3.5)	95.6 (△4.8)

(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、「随意契約等見直し計画」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

「随意契約等見直し計画」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

① 平成24年度における契約の状況について

平成24年度における競争性のない随意契約は、契約件数で17%（平成23年度15%）、契約金額で8%（平成23年度4%）と、それぞれ年度総件数及び総金額の割合では増加したものの、競争性のない随意契約件数は前年度に対し1件減少の8件となっており、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。

なお、競争性のない随意契約8件のうち、5件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとしたものであり、残りの3件は、総務省政府共通ネットワーク事務局が統括し運用請負業者を決定している政府共通ネットワークの導入、一般競争入札により調達した機器のソフトウェア改修及び一般競争入札により業者を決定し構築した情報システムの設定変更作業である。これら契約については、全て契約監視委員会において審査されており、委員からの見直し等の指摘を受けたものはなかった。

(参考) 契約の状況

(単位:千円)

区 分		平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	(参考) 見直し計画
競争性のあ る契約	契約件数	(65.9%) 54	(75.0%) 60	(77.8%) 63	(85.2%) 52	(83.0%) 39	(92.7%) 76
		(72.2%) 1,375,278	(88.1%) 2,589,934	(83.0%) 996,509	(96.0%) 874,488	(92.3%) 561,714	(98.8%) 1,880,387
	競争入札	(58.5%) 48	(68.8%) 55	(54.3%) 44	(68.9%) 42	(68.1%) 32	(79.3%) 65
		(65.4%) 1,244,571	(80.9%) 2,377,326	(70.9%) 850,969	(85.3%) 776,757	(83.3%) 506,753	(92.7%) 1,763,923
	企画競争 ・公募	(7.3%) 6	(6.3%) 5	(23.5%) 19	(16.4%) 10	(14.9%) 7	(13.4%) 11
		(6.9%) 130,708	(7.2%) 212,608	(12.1%) 145,540	(10.7%) 97,731	(9.0%) 54,961	(6.1%) 116,464
競争性のない 随意契約	(34.1%) 28	(25.0%) 20	(22.2%) 18	(14.8%) 9	(17.0%) 8	(7.3%) 6	
	(34.1%) 528,286	(11.9%) 350,169	(17.0%) 204,165	(4.0%) 36,245	(7.7%) 46,648	(1.2%) 23,177	
合 計	(100%) 82	(100%) 80	(100%) 81	(100%) 61	(100%) 47	(100%) 82	
	(100%) 1,903,564	(100%) 2,940,104	(100%) 1,200,674	(100%) 910,732	(100%) 608,362	(100%) 1,903,564	

(注) 1. (参考) 見直し計画の計数は、平成20年度実績に基づく計画である。

2. 企画競争・公募には、不落随意契約及び不調随意契約を含んでいる。

3. 金額はそれぞれ四捨五入しているため合計が一致しない場合がある。

競争契約等に占める一者応札・一者応募割合は前年度から契約件数で6件、割合で5.7ポイント減少した。このうち、平成23年度に一者応札・一者応募となり、引き続き平成24年度においても契約を行った5件は、公告期間を見直し、平均33.4日(平成23年度)から平均33.8日と延長したものの、引き続き一者応札・一者応募となった。

また、その他の一者応札・一者応募となった案件4件についても公告期間は、18.8日を確保するとともに、仕様書内容についても、理解しやすい内容になっているかの検討を行った。特に、情報システム関係は、CIO補佐官に仕様書内容について、入札参加制限等がないかのチェックを受けることとした。

なお、一者応札・一者応募となった案件は、契約監視委員会においても、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行い、特に見直し等の指摘を受けたものはなかった。

競争契約等における一者応札・一者応募の状況

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
競争契約件数(A)	60	63	52	39
一者応札・一者応募件数(B)	11	13	15	9
競争契約件数における一者応札・一者応募割合(C) (B÷A)	18.3%	20.6%	28.8%	23.1%
金額 (千円)	681,466	188,430	199,436	121,384

② 契約手続の執行体制や審査体制等について

- 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成21年11月17日閣議決定)に基づき、監事(2人)及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保することとしている。平成24年度においては、上記①の47件の契約内容について報告し、このうち「随意契約」及び「一者応札・一者応募」となった契約締結案件を中心に抽出された15件について、委員による点検・見直しを実施した。なお、委員から見直し等の指摘はなかった。

委員会の開催概要は、以下のとおりである。

委員会開催年月日	対象件数	委員から見直し等の指摘があった件数
平成24年 8月 1日	6件	なし
平成24年10月15日	3件	なし
平成25年 1月21日	2件	なし
平成25年 5月20日	4件	なし

- 契約手続については、事業部署が行う予定価格が10万円を超える随意契約については、経理部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、経理部署が、事業部署が作成した仕様書等審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続きを行っている。なお、予定価格が100万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。

さらに、内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。
- 契約の適正化を図るための体制の実効性の確保については、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会設置規則」において、「契約方式の決定方法、一般競争入札に係る参加資格の設定理由・入札の経緯、随意契約の理由・経緯等について審議を行い、必要な意見の具申を行う。」と規定し、また、内部監査報告については、理事長に文書により内部監査結果を報告することで、これらの体制の実効性を図ることとしている。
- また、「契約の第三者委託」については、「随意契約の方法による委託契約に関する事務の取扱について」において、一括再委託の禁止、再委託の承認及び履行体制の把握、報告徴収を規定し、再委託を行う場合の適正な履行を図った。さらに「独立行政法人の事務・事業の見直し基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、独立行政法人と一定の関係を有する法人と契約する場合は、当該法人への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況について情報を公開するなどの取組を進めるとされたことから、これら情報提供等の協力を応札者等に求めることとしている。
- 「独立行政法人が支出する会費等の見直しについて」（平成24年3月23日行政改革実行本部決定）を踏まえ、平成24年度における公益法人等に対する会費等の支出については、金額の多少に関わらず、その必要性等について精査したうえ理事長決裁を行い、監事へ回付することとしている。
- 「公益法人に対する支出の公表・点検の方針について」（平成24年6月1日行政改革実行本部決定）を踏まえ、主務省と同一の所管に属する公益法人と契約を締結する場合には、契約締結時に当該法人に国の常勤職員OBが役員として在職していた場合の人数及び応札・応募者数等を公表するとともに、公益法人に対する支出に係る点検・見直し結果を毎年度公表することとした。

(5) 保有資産の有効活用

i. 市場化テストの検討

－年度計画内容－

「公共サービス改革基本方針」(平成23年7月15日閣議決定)に基づき、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

◎業務の概要

「公共サービス改革基本方針」(平成23年7月15日閣議決定)に基づき、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

◎年度計画実施状況

「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)を踏まえ、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において組織の在り方について検討され、その結果、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求(平成26年1月移行を想定)を行ったところである。その後、平成24年12月消費者担当大臣の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されている。このため、これらの検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の市場化テストの実施については、市場化テストの対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に検討することとした。

ii. 相模原事務所の研修施設の廃止

－年度計画内容－

研修施設として廃止した相模原事務所の今後の在り方について、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

◎業務の概要

研修施設として廃止した相模原事務所の今後の在り方について、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

◎年度計画実施状況

「基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の「組織の見直し」において、「必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人のあり方を検討する。」とされたことから、廃止の具体化について当該結論を踏まえ検討することとした。

さらに、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、「国民生活セ

ンターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討され、その結果、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求（平成26年1月移行を想定）を行ったところである。

その後、平成24年12月消費者担当大臣の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されている。このため、これらの検討状況等を踏まえつつ、研修施設の活用方法等を含め相模原事務所の在り方について検討することとした。

(参考) 基本方針での講ずべき措置内容

講ずべき措置		実施時期	具体的内容
事務所等の見直し	相模原研修施設の廃止	24年度中に実施	相模原事務所については、研修施設としては廃止する。

iii. 東京事務所の在り方の検討

－年度計画内容－

東京事務所について、「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）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）に基づき、国庫納付後における新たな東京事務所の在り方について、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。

◎業務の概要

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。

これを受け、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に、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成24年度までに図ることとしていたところ、「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、平成25年度中に、国庫納付することとなった。その後、「独立行政法人の制度及び組織の見直し基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、現在、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討しているところ、東京事務所の在り方については、同検討会の結論を踏まえて検討する。

◎ 年度計画実施状況

「基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）の「組織の見直し」において、「必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人のあり方を検討する。」とされたことから、廃止の具体化について当該結論を踏まえ検討することとした。

さらに、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、「国民生活セ

ンターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討され、その結果、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求（平成26年1月移行を想定）を行ったところである。

その後、平成24年12月消費者担当大臣の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されている。このため、これらの検討状況等を踏まえつつ、東京事務所の在り方について検討することとした。

なお、東京事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付することとしている。

(参考) 基本方針での講ずべき措置内容

講ずべき措置		実施時期	具体的内容
不要財産の国庫返納	東京事務所	25年度中に実施	東京事務所を国庫返納する。

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

当センターでは、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図るとともに、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ベースの整備について盛り込まれたことを受け、当センターでは中期計画にP I O-N E Tシステムの刷新のほか、早期警戒指標及び事故情報データベースの整備に関する事項を掲げ、業務に取り組んでいる。

① P 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－

平成22年度より運用を開始した新P I O-N E T (以下「P I O-N E T 2010」) の安定的な稼動を図るとともに、苦情相談の受付からP I O-N E T登録までの期間の更なる短縮等を図るため、「P I O-N E T刷新に関する検討会」での議論を踏まえ、P I O-N E Tシステムに関する刷新の基本方針を策定する。

◎業務の概要

平成22年度より運用を開始したP I O-N E T 2010 について、利用者である各地センターの行政職員、相談員等の業務に支障が生じないよう、安定的な稼動を図る。

また、消費者庁にて開催されていた「P I O-N E T刷新に関する検討会」(以下「検討会」という。) において次期システムは、「相談員の入力・登録

の負担を軽減する」「現場での相談にもっと役立つものにする」「費用を軽減する」などの方針が示されたことから、これらの方針を踏まえたシステム刷新の基本方針を策定する。

◎年度計画実施状況

検討会の中間報告を受け、定量的データを含めた現状の姿を可視化し、現行の相談業務及びシステムが抱えている課題点並びにその原因、解決策を明らかにするための調査分析を実施した。3月末に実施結果報告書を取りまとめ、見直し方針(案)を作成した。

また、平成24年度は、特定商取引法の改正に伴い、販売購入形態に「訪問購入」を追加するシステム改修を行い、これに併せて「消費生活相談相談カード記載要領」の改定も実施するなど、訪問購入に関する相談情報の収集に対応した。

ii. P I O - N E T 最適化計画の検証

－年度計画内容－

平成19年度策定のP I O - N E T最適化計画で目標とされた事項が、P I O - N E T 2010で達成されているかについて、「P I O - N E T刷新に関する検討会」における議論を踏まえて検証する。

◎業務の概要

「検討会」における議論を踏まえ、平成19年度策定のP I O - N E T最適化計画で目標とされた事項の達成について検証するとともに検討結果を踏まえ、次期システムの改善方針を確定する。

◎年度計画実施状況

「検討会」で平成19年度策定の最適化計画について説明の上、現行システムで残された課題について議論を行い、中間報告(平成24年7月20日)で課題が提示された。その課題の改善について検討に着手し、「P I O - N E Tに係る業務並びにシステムの分析業務」(以下「業務・システム分析」という。)を実施した。

「業務・システム分析」では、平成25年度に予定している最適化計画の策定に向け、定量的データを含めた現状の姿を可視化し、現行の相談業務及びシステムが抱えている課題点並びにその原因、解決策を明らかにすることを目的とし、「検討会」の中間報告から想定される以下の4つの主要課題について検討を行った。

- ①相談情報の登録・提供の迅速化
- ②相談情報の入力・負担の軽減
- ③相談支援・分析ツールとしての有効活用
- ④システムの運用・管理負担の軽減

その結果、①については、登録目標日数の設定と仮登録データの閲覧など、②については、相談情報の入力内容及び使い勝手の見直しなど、③については、簡易検索機能の提供、利用者特性を考慮した検索環境の提供、事業社名等のデータ修正など、④については、専用回線のL G W A N、インターネットV P Nへの切り替え、P I O - N E T端末配備基準の見直し、専用回線の統廃合などの「P I O - N E Tの業務・システムの見直し方針(案)」を作成した(別添資料6参照)。

iii. テキストマイニング等の次期システム採用についての検討

－年度計画内容－

「P I O－N E T刷新に関する検討会」での議論及び最新の検索技術等についての調査・研究結果を踏まえつつ、テキストマイニング等の次期システムへの採用について検討する。

◎業務の概要

「検討会」での議論と昨年度の調査研究「P I O－N E Tの自然言語データを利用したデータ解析技術に関する調査研究」の結果を踏まえ、テキストマイニング等の次期システムへの採用について検討する。

◎年度計画実施状況

「検討会」の中間報告において、P I O－N E T刷新のイメージが提示され、「逆引き辞書をもとに、人の力により補うべき点が残ることも踏まえつつ、テキストマイニング技術の導入により、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能にする」と記載された。

加えて、昨年度の調査研究（P I O－N E Tの自然言語データを利用したデータ解析技術に関する研究業務）の結果も踏まえ、テキストマイニング技術によるキーワードの自動付与について、引き続き調査研究を続けた。

具体的には、一般に公開されているテキストマイニングのソフトウェアを活用し、実際のP I O－N E Tデータを利用しキーワードの自動付与の検証を実施した。さらに、そのソフトウェアの開発者にヒアリングを行い、システムへの導入についての様々な示唆を受けた。

その結果、次期システムへの採用については、業務要件（機能、精度、応答速度等）の抽出を行い、平成25年度以降の最適化計画策定の中でシステム要件（性能要件、コスト）を見積り、費用対効果を検討することとした。

②「早期警戒指標」の整備

i. 早期警戒指標に基づく情報の提供

－年度計画内容－

P I O－N E T情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

◎業務の概要

平成20年度に開発した2本の指標（「急増指標」及び「特商法指標」）の本格運用を開始し、指標に基づく情報を消費者庁、警察庁、経済産業省及び地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

また、「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については記者説明会等を通じて情報提供する。

◎年度計画実施状況

中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供するとともに、消費生活相談早期警戒システム（P I O－A L E R T）の運用開始後の提供のあり方を検討し、P I O－A L E R T上で両指標を利用できる環境を構築した。その結果、P I O－A L E R T上では、両指標を即時に抽出し、表示することが可能となった。

急増指標を利用した情報提供実績について、東京都及び兵庫県にヒアリング調査を行ったところ、両県では、急増指標を定期的に閲覧しており、消費者への注意喚起情報の発信につなげているとの回答を得た。

なお、法執行機関は捜査の端緒情報を公開しないため、早期警戒指標が行

政処分の直接の端緒情報となったかどうか明らかにすることは困難である。そのため、以下の方法で指標の有効性について確認した。

【特商法指標】

「特商法指標」開発後の平成21年1月から平成25年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は397社あることが確認されている。この397社について、行政処分等された時点の直近の指標値を調べた。PIONEERデータが存在しなかった6社を除いた391社のうち、211社(54.0%)が指標値の上位50位以内に入っていた。「特商法指標」が集計単位としている「購入・契約先キーワード」(いわゆる事業者名)は1年間で約14万種類が入力されており、211社はそのわずか、0.15%である。「特商法指標」が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。

【急増指標】

「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げる検討の場としては、消費者庁及び当センターで定期的に開催している「財産事案情報共有打合せ」が挙げられる。当該会議は、消費者庁及び当センターにおいて迅速かつ効率的な注意喚起ないし情報提供を実施するため、両方で定期的に情報共有することを目的として平成23年10月より発足し、週1回のペースで開催されている。当該会議において、当センターから主に急増指標上位30位の情報を提供し、審議に活用している。

当該会議発足以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は10件、22事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、9件(90.0%)、13事業者(59.1%)であった。

- ・「鉱山の採掘」や「鉱物」に関する権利の勧誘に関する注意喚起(平成23年10月21日、消費者庁)
- ・「医療機関債」の勧誘に関する注意喚起(平成24年1月20日、消費者庁)
- ・風力発電に係る「土地の権利」を巡る投資勧誘に関する注意喚起(平成24年2月14日、消費者庁)
- ・「太陽光発電事業」の「合同会社加盟店」の募集に関する注意喚起(平成24年2月17日、消費者庁)
- ・国内で取扱いの少ない「外国通貨の両替」の勧誘に関する注意喚起(平成24年3月13日、消費者庁)
- ・中東の天然ガス関連事業者の名称を用いた「天然ガス施設運用権」の勧誘に関する注意喚起(平成24年7月13日、消費者庁)
- ・透析装置等の製造事業者を装った事業者による「信託受益権」の勧誘に関する注意喚起(平成24年8月22日、消費者庁)
- ・iPS細胞作製に係る特許権の「知的財産分与譲渡権」勧誘に関する注意喚起(平成24年11月2日、消費者庁)
- ・ワールドオーシャンファームやL&Gの投資被害が回復できるという勧誘等に関する注意喚起(平成25年3月19日、消費者庁)

(参考)

平成21年6月以降、消費者庁・当センターで実施した事業者名を特定した公表は21件(うち重複を除くと16件)、37事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、15件(83.3%)、25事業者(62.5%)である。

また、平成24年度は、「急増指標」を活用した情報提供を14件実施した。

急増指標を活用した情報提供案件テーマ（計14件）

- | No. | テーマ |
|-----|---|
| 1. | 安愚楽牧場に関するトラブル速報！第4弾－「隠し財産が見つかった？」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増！－ |
| 2. | 「アダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する」という手紙にご注意！ |
| 3. | 今度は“カンボジアの土地使用权”！依然続く劇場型勧誘－「リゾート地」「農地」の投資話にご用心－ |
| 4. | ワールド・リソースコミュニケーションに関する二次被害にご注意！－被害を回復するという不審なハガキや手紙が届いても、絶対に取り合わない－ |
| 5. | L&Gの二次被害にご注意－被害対策弁護士や裁判所からの本物と紛らわしい偽物の書面に注意して－ |
| 6. | アダルト情報サイトの相談が2011年度の相談第1位に－インターネットにアクセスできる機器すべてに注意が必要－ |
| 7. | 次々出てくる換金困難な外国通貨の取引トラブル！－新たにコンゴ、シリア、イエメン、ウズベキスタンの通貨が…－ |
| 8. | 「買え買え詐欺」にご注意！－より巧妙！より悪質に！劇場型勧誘による詐欺的儲け話の最近の手口－ |
| 9. | 申し込んでいないのに強引に送りつけられる！高齢者を狙った健康食品の悪質な販売手口が増加！ |
| 10. | 受け取りは105歳になってから！？金（きん）地金（じがね）の分割前払い取引のトラブルが増加－訪問販売や電話による現物積立まがいの勧誘にご注意－ |
| 11. | 絶対に無視すること！「賞金が当たった」という詐欺的なDMの相談が再び急増！ |
| 12. | 「医療機関債の被害を回復する」という不審な勧誘にご注意！－「今日中に申し込めば…」などの不審なセールストークには絶対に取り合わないこと－ |
| 13. | 儲かるわけがない！？インターネット上の宣伝書込（せんでんかきこみ）内職－きっかけは「儲かる方法を伝授する」情報商材－ |
| 14. | 宅配便でお金を送らないで！－他の商品と装わせてお金を送らせる手口に要注意！－ |

ii. 早期警戒指標の効果的活用

－年度計画内容－

早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」（PIO-ALERT）の安定的な稼動を図るとともに、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。

◎業務の概要

早期警戒指標等を利用して相談情報から重要な事案を発見し、消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」（PIO-ALERT）を運用するとともにユーザーである自治体担当者等のニーズをヒアリングし、利用ツールを作成及び利用環境の整備について検討を行う。

◎年度計画実施状況

平成22年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」（PIO-ALERT）の安定的なシステム運用に努めた。

平成24年度1月～平成25年1月にかけて、利用実績のある国の機関、

都道府県消費者行政担当課、消費生活センター等計7箇所を対象として、利用実態把握のためのヒアリング調査を実施した。

調査結果から、システムの改善よりも、基本的な操作方法が周知されていないため、利用頻度が低いことがわかった。

そこで、次年度に、基本的な操作手順を記載した「簡易説明書」を作成し、利用ユーザーへ配布することにより、システム利用に関する周知を図ることとし、その作成に着手した。

③「事故情報データベース」の整備

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安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。

◎業務の概要

国民生活審議会意見（平成21年7月）等から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、当センターでは「事故情報データベース」を消費者庁と連携して構築し運用している。事故情報データベースには、国民向け画面と関係機関向け画面（以下「行政向けサイト」という。）があり、当センターはシステムの構築・運用を担当している。

◎年度計画実施状況

システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁との協議を踏まえ、改善項目を検討し、①P I O－N E T情報の「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトにおける閲覧、②同一チェック方法改善、③同データの再登録対応、④行政向けサイトの画面に対する機能改善等の改修を実施し、上記②～④については、6月25日に新機能の運用を開始した。

なお、①P I O－N E T情報の「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトにおける閲覧については、消費者庁での検討結果を踏まえるため、運用開始を延期していたが、11月27日に実施した「P I O－N E T運営連絡会議」を受けて、消費者庁が改めて消費生活センターへ「処理結果」及び「処理結果概要」の閲覧についての意向調査を行った結果、平成25年4月より「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトでの閲覧を開始することとなった。

④「消費者トラブルメール箱」の運用

情報の収集、提供

－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日に当センターのホームページ上に開設した。

当センターでは、「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

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

平成24年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は13,503件となり、前年度を若干上回った。

なお、平成24年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は290,316件で、前年度とほぼ同数のアクセスがあった。このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は181,363件で、前年度比約97%となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の62%を占めていた。

表：「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
受信件数	13,373件	8,394件	15,431件	12,762件	13,503件
前年度比	28%	△37%	84%	△13%	6%
1日当たりの件数	37件	23件	34件	35件	37件

注)集計方法の変更により、情報提供された全件数を報告する。

表：「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
総アクセス件数	158,257件	152,382件	246,488件	290,716件	290,316件
前年度比	△12%	△4%	62%	18%	±0% (△0.2%)
(うち「FAQコーナー」へのアクセス件数)	—	(42,591件)	(143,421件)	(185,293件)	(181,363件)

また、「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、相談の傾向の把握や新たな手口を発掘するために活用したほか、必要に応じて追跡調査を実施し、主な事案や集計結果を当センターのホームページに掲載した(別添資料7参照)。

「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FAQコーナーに掲載している。FAQは平成20年度から順次追加・更新しているが、平成24年度は60件の追加・更新を行い、平成25年3月末時点の総件数は、207件となっている。

情報提供した項目と主な内容は以下のとおり(詳細な一覧は別添資料8参照)。

○消費者から情報提供された代表的な事例へのQ&A

- ・「過去に購入した原野やリゾート物件が好条件で売却できる」と勧誘された
- ・くじ引きでウォーターサーバーが当たったが、別途水の代金が必要だった!

○相談や問い合わせ先一覧

※リンク先のURL修正等のメンテナンスを実施

○情報提供先・通報先一覧

※リンク先のURL修正等のメンテナンスを実施

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情報等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

当センターでは、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。

また、消費者問題や生活問題に関する当センター内外の研究者の研究論文等を掲載している調査研究誌「国民生活研究」を発行している。

◎年度計画実施状況

「第40回国民生活動向調査」を実施した。国民生活動向調査は、1971年以降、くらしにかかわる意識や消費者の行動を把握することを目的に実施している。本調査では、消費者をとりまく環境や消費者意識の変化をとらえるために「商品・サービスに関する不満や被害」等について継続的に調査するとともに（時系列テーマ）、消費者からの相談の多い分野や社会問題となっている事象を特定テーマとして取り上げている。

平成24年度の本調査では、特定テーマを「くらしの中のインターネット」とした。さらに、東日本大震災後の消費者の意識と行動の変化について、前回調査との比較を行う視点から「行っていること、心がけていること」等について併せて調査した。

調査対象は全国の大都市（政令指定都市及び東京23区）に居住する20歳～69歳の男女6,000名、調査期間は10～11月、調査票の有効回収数は3,124（有効回収率52.1%）であり、回収後、調査結果の概要及び報告書を作成し、平成25年3月7日に報道発表を行った。

なお、本調査業務の委託（入札説明書及び仕様書の作成、入札参加者からの各種提出書類の審査等）、調査設計、調査票の作成、調査結果概要案の作成等については外部の有識者等で構成する「第40回国民生活動向調査に関する検討会」による検討・助言を経て実施している。

調査結果の概要は、以下の通りである。

1. 時系列項目：商品・サービスに対する不満・被害等

- *この1年間に購入した商品・サービスについて、不満や被害が「ある」は35.4%。前回調査（33.1%）と比べ2ポイント増。
- *不満を持ったり被害を受けたことがある人のうち、苦情を相談した割合は61.4%で、前回調査と比べ3ポイント増。「販売店やセールスマンに伝えた」29.3%に対し、「消費生活センターなど行政の窓口相談した」は2.9%（複数回答）。
- *問題のある商法・悪質業者からの勧誘経験が「ある」は32.9%。勧誘により困ったりいやな経験をしたときの対応は（複数回答）、「断った（受取りや着信・受信の拒否を含む）」73.5%、「無視した」45.1%など。
- *国民生活センターの周知度（67.9%）は、前回調査からの変化がみられない。消費生活センターの周知度（73.6%）は、前回調査と比べ3ポイント増。
- *消費生活に関連する制度・法律の周知度は、クーリング・オフ 85.0%、個人情報保護に関する法律 57.8%、製造物責任法（PL法） 33.8%。消費者契約法、消費者安全法、消費者基本法は、いずれも10%前後。

2. 暮らしの中のインターネット

- *この1年間に、仕事以外でインターネットを利用したのは75.9%。
 - ・インターネット利用者（電子メールのみの利用者を除く）のうち、インターネットを使った購入・取引の経験がある割合は79.3%。
 - ・購入・取引の内容は（複数回答）、「国内のサイトで購入」65.8%、「旅行、宿泊などの予約・申込み」43.5%、「デジタルコンテンツ（音楽、書籍、新聞、映像など）の購入」21.3%など。
 - ・購入・取引時に注意していることは（複数回答）、「有名な大手事業者のサイトで購入」58.3%、「サイトの健全性や事業者の信頼性を確認」41.4%、「返品・交換・解約に応じてもらえるか確認」40.5%など。
- *インターネット利用者（電子メールのみの利用者を含む）のうち、この1年間に仕事以外でインターネットに関するトラブルにあったことが「ある」は46.9%。「トラブルにあったことはない」が48.8%。トラブルの内容は（複数回答）、「迷惑メールが届いた」43.4%、「身に覚えのないサイトの利用料を請求された」3.4%など。
- *スマートフォンを「使っている」は31.1%、「使ったことはない」が67.5%。

3. 東日本大震災後の意識と行動の変化

- *震災後約1年半の時点で「行っていること、心がけていること」があるという割合は89.4%で、震災後2～3か月の前回調査（94.7%）と比べ5ポイント減。
内容は（複数回答）、「節電・省エネ」72.0%、「防災用品・非常持出し品の準備」38.3%など。
「被災地支援」は17.2%で、前回調査（41.7%）の2分の1以下。
- *普段の生活で、意識や行動が震災の前と後でどのように変化したか、10の項目について尋ねたところ、「エネルギー問題」や「電気、水道などの供給や料金の仕組み」に関心を持つことや「自分の消費行動次第で、将来の社会や地球環境をよくすることができる」と意識して行動することについては、「震災後にするようになった」という回答の割合が「震災前もその後もしている」を上回った。

(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

当センターでは、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る事案や、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24年度においては、記者説明会を機動的に16回、ホームページまたはFAX公表を16回開催し、目標の50件を大幅に上回る78件の情報提供を行った。

また、公表した情報については、新聞58回（在京6紙）、テレビ・ラジオに46回取り上げられた（平成25年4月5日現在）。このほか、記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、77件の掲載を確認した（別添資料9参照）。

情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁と情報を共有している。また、情報提供に係る資料については、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。

消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な公表に努めており、P I O - N E T情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）33件のうち、20件については、事案の選定から1ヶ月以内に、また、6件については、1ヶ月以上2ヶ月以内に公表している。

平成24年度の情報提供案件（計78件）

- | No. | テーマ |
|-----|---|
| 1. | 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第6報）－発生から1年間の相談の推移－ |
| 2. | 銀行窓口で勧誘された一時払い終身保険に関するトラブル－高齢者への不適切な勧誘が急増中－ |
| 3. | 詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心！－悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告から－ |
| 4. | 首が締め付けられて痛い子ども用の冷感ベルト（相談解決のためのテストから No. 19） |
| 5. | 発火したIHクッキングヒーター用汚れ防止マット（相談解決のためのテストから No. 20） |
| 6. | ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー |
| 7. | 安愚楽牧場に関するトラブル速報！第4弾－「隠し財産が見つかった？」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増！－ |
| 8. | 「アダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する」という手紙にご注意！ |
| 9. | 自動車用緊急脱出ハンマーの性能－シートベルトカッターが付いているものを対象に－ |
| 10. | 使用したらフロントガラスに傷がついた自動車用ガラスクリーナー（相談解決のためのテストから No. 21） |
| 11. | デジタル式個人線量計のテスト結果 |
| 12. | 今度は“カンボジアの土地使用権”！依然続く劇場型勧誘－「リゾート地」「農地」の投資話にご用心－ |
| 13. | ワールド・リソースコミュニケーションに関する二次被害にご注意！－被害を回復するという不審なハガキや手紙が届いても、絶対に取り合わない－ |
| 14. | 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成24年度第1回） |
| 15. | 家庭用健康器具による危害等について－気軽に運動できるはずがケガ！使う前には注意表示の確認を－ |
| 16. | 契約を急かされる！高額な施術を勧められる！美容医療サービスの勧誘トラブルに注意！－美容医療・契約トラブル110番の実施結果から－ |
| 17. | 「消費者トラブルメール箱」2011年度のまとめ－10年目の比較を踏まえて－ |
| 18. | 発煙したクリップライト（相談解決のためのテストから No. 22） |
| 19. | トイレ用合成洗剤（相談解決のためのテストから No. 23） |
| 20. | 年々増加する投資信託のトラブル－元本割れなどのリスクを再確認し、トラブルの未然・拡大防止を－ |
| 21. | 速報！“サクラサイト商法”新たな手口にご用心！－性別・世代を問わず被害拡大の可能性も－ |

22. 大人用紙おむつ（相談解決のためのテストから No. 24）
23. 熱湯を入れたら中ぶたが上方にずれてやけどした携帯用魔法瓶（相談解決のためのテストから No. 25）
24. 首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について
25. 手技による医業類似行為の危害－整体、カイロプラクティック、マッサージ等で重症事例も－
26. 洗ってもにおいの取れない箸（相談解決のためのテストから No. 26）
27. 使用していた乾電池が発熱した玩具（相談解決のためのテストから No. 27）
28. L&Gの二次被害にご注意－被害対策弁護士や裁判所からの本物と紛らわしい偽物の書面に注意して－
29. 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24年度第2回）
30. エラー表示などでパソコンソフトを購入させる手口に注意－そのエラー表示は本物？？－
31. アダルト情報サイトの相談が2011年度の相談第1位に－インターネットにアクセスできる機器すべてに注意が必要－
32. PIO-NETにみる2011年度の消費生活相談－全国のデータから－
33. 2011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
34. 全国の商品テスト概要
35. 飛散防止加工をうたっているながら鏡の破片が飛び散ったスタンドミラー（相談解決のためのテストから No. 28）
36. 次々出てくる換金困難な外国通貨の取引トラブル！－新たにコンゴ、シリア、イエメン、ウズベキスタンの通貨が…－
37. 「買え買え詐欺」にご注意！－より巧妙！より悪質に！劇場型勧誘による詐欺的儲け話の最近の手口－
38. 紛らわしい表示のかばん（相談解決のためのテストから No. 29）
39. 履いていて湿疹が現れるようになった婦人用ブーツ（相談解決のためのテストから No. 30）
40. 申し込んでいないのに強引に送りつけられる！高齢者を狙った健康食品の悪質な販売手口が増加！
41. 受け取りは105歳になってから！？金（きん）地金（じがね）の分割前払い取引のトラブルが増加－訪問販売や電話による現物積立まがいの勧誘にご注意－
42. 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
43. 組み立て途中で突然倒れた組み立て式テーブル（相談解決のためのテストから No. 31）
44. キックスケーターの前輪が取れて子供がけが（相談解決のためのテストから No. 32）
45. 自転車に取り付けたライトが駐輪中の転倒のはずみで破損（相談解決のためのテストから No. 33）
46. 電気ケトルの転倒等による乳幼児の熱傷事故にご注意ください
47. 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24年度第3回）
48. 「保険金が使え」という住宅修理サービスの相談が増加！－解約料として保険金の50%を請求されたり、代金を前払いしたのに着工されないことも－
49. 消費者問題に関する2012年の10大項目
50. ウィンドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー その2
51. 歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意
52. 大人の知らない間に子どもが利用！オンラインゲームのトラブルにご注意を
53. 飲み口付近の塗料が剥がれる携帯用魔法瓶（相談解決のためのテストから No. 34）
54. 表示より電気料金が高額になったオイルヒーターの広告（相談解決のためのテストから No. 35）
55. 太陽エネルギー利用パネルからの落雪事故に注意－設置時は、落雪対策も忘れずに－
56. 絶対に無視すること！「賞金が当たった」という詐欺的なDMの相談が再び急増！
57. スライサーを安全に使うには－安全ホルダーの使用性を中心に－

58. 手にはめたところヌルヌルした手袋（相談解決のためのテストから No. 36）
59. 峰の部分で切り傷を負った包丁（相談解決のためのテストから No. 37）
60. 「医療機関債の被害を回復する」という不審な勧誘にご注意！－「今日中に申し込めば…」などの不審なセールストークには絶対に取り合わないこと－
61. IH クッキングヒーターに用いる汚れ防止マットの使用に注意
62. 子ども用の花粉防御用眼鏡による顔のけがに注意
63. ウォーターサーバーの温水コックが外れて子どもがやけど
64. 運動中にぶつかり目の上にけがをした子ども用の花粉防御用眼鏡（相談解決のためのテストから No. 38）
65. 経口妊娠中絶薬の安易な個人輸入や使用は危険！
66. 増加する住宅リフォーム工事のトラブルートラブルは悪質な訪問リフォームだけじゃない！－
67. 大理石のダイニングテーブルに手をついたら破損（相談解決のためのテストから No. 39）
68. 調理中に取っ手が溶けたフライパン（相談解決のためのテストから No. 40）
69. 儲かるわけがない！？インターネット上の宣伝書込（せんでんかきこみ）内職ーきっかけは「儲かる方法を伝授する」情報商材ー
70. 宅配便でお金を送らないで！－他の商品と装わせてお金を送らせる手口に要注意！－
71. 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 24 年度第 4 回）
72. 電子レンジ専用調理器のふたのつまみから発火（相談解決のためのテストから No. 41）
73. 調理中に発火したトースト用クリーム（相談解決のためのテストから No. 42）
74. 乗用車のアームレスト取り付け部品のすき間に幼児が中指を挟み指先を大げが
75. 再び増加！架空請求のトラブルー請求手段はハガキから電子メールへー
76. 医療機関ネットワーク事業からみた家庭内事故ー高齢者編ー
77. 医療機関ネットワーク事業からみた家庭内事故ー子ども編ー
78. 乳幼児の歯ブラシによる事故に注意！

各々のテーマ名と概要は以下のとおり。

1. 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第 6 報）－発生から 1 年間の相談の推移－

公表日： 平成 24 年 4 月 16 日

概要： 2011 年 3 月 11 日に発生した「東日本大震災」から 1 年以上が経過した。震災に関する消費生活相談情報については、発生直後から全国の消費生活センターおよび国民生活センターに多数寄せられてきた。これまで、発生から 2 週間後、1 カ月、2 カ月、3 カ月、半年経過時点で、5 回にわたってその時期での情報をまとめている。

第 6 報は、発生から 1 年間の相談の傾向について、時期別、地域別で、どのような違いがみられるのか等をまとめ、情報提供した。

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）では、「東日本大震災」当日から震災関連の相談が全国から寄せられ、2011 年 3 月 11 日から 2012 年 3 月 10 日までの 1 年間で 33,166 件となった（2012 年 3 月 14 日現在）。

3 カ月単位での時期別の相談件数の推移をみると、震災から 1 年を経過した現在における総相談件数の 6 割近くが、発生からの 3 カ月間に寄せられていたこととなる。そして、4 カ月目から 6 カ月目にあたる「2011 年 6 月 11 日～2011 年 9 月 10 日」には、前の時期の半分以下に急減し、その後時間がたつにつれ、徐々に件数が減少傾向となっていた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者庁 地方協力課

2. 銀行窓口で勧誘された一時払い終身保険に関するトラブルー高齢者への不適切な勧誘が急増中ー

公表日： 平成24年4月19日

概要： 2011年度に入り、終身保険などの死亡保険の銀行窓口販売における販売件数の急増とともに一時払い終身保険のトラブルの増加が目立っている。2009年度は21件であった相談が、2010年度は42件、2011年度は99件と急増している。

相談事例を見ると、高齢者がトラブルに遭うケースが多い。消費者は保険であることを理解できず、預金と誤解したまま契約が結ばれているケースが目立つ。また、経過年数によっては、中途解約時の解約返戻金の金額が元本を下回るというデメリットについての説明不足のトラブルも見られる。そもそも保険契約を望んでいない消費者や契約内容を理解できない消費者に販売が行われるなど、適合性の観点からも不適切と言えるケースもあった。

そこで、早期にトラブルを未然防止する観点から、一時払い終身保険の銀行窓口販売に関するトラブルの問題点や契約時の注意事項について、注意喚起を行うこととした。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
金融庁 総務企画局 企画課 保険企画室
金融庁 監督局 保険課
社団法人生命保険協会
一般社団法人全国銀行協会

3. 詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心！ー悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告からー

公表日： 平成24年4月19日

概要： 国民生活センターでは、2011年12月に、最新の手口を公表するとともに、「悪質“出会い系サイト”被害110番（以下、110番）」を実施し、2日間で63件の相談を受け付けた。

寄せられた相談をみると、消費者は「著名人に会いたい」、「相談に乗ってあげたい」、「内職をしたい」、「運気を上げたい」等、好奇心や興味をひかれ、誘導されてサイトの利用を開始しているケースが目立った。現在、すべての実証は難しいが、出会い系サイトに代表される“サクラサイト^(注)商法”と同じ仕組みのサイトが非常に多く存在し、経済的なトラブルが多発している状況である。この背景には、手口やサイト業者が短期間で頻繁に変わり、実態がとらえにくいこと、また、サイトから消費者に多くのアプローチがあるだけでなく、サイト登録や支払いが簡単にできてしまうことが大きく影響していると考えられる。

そこで、寄せられた相談を踏まえ、本トラブルの実態や巧妙化する手口をまとめ、あらためて消費者に注意喚起を行う。加えて、トラブルの拡大防止、未然防止の観点から、サイトの仕組みや支払い手段、実態等について、関係機関に情報提供等を行う。

(注)本資料でいう“サクラサイト”とは、サイト業者に雇われたサクラが異性、タレント、社長、弁護士、占い師などのキャラクターになりすまして、消費者の様々な気持ちを利用し、サイトに誘導し、メール交換等の有料サービスを利用させ、その度に支払いを続けさせるサイトを指すこととする。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局

警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課
金融庁 監督局 総務課、監督局 総務課 金融会社室
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課
経済産業省 商務情報政策局 情報経済課
社団法人日本クレジット協会
日本クレジットカード協会
社団法人日本資金決済業協会
一般社団法人全国銀行協会
社団法人電気通信事業者協会
電気通信サービス向上推進協議会
一般財団法人日本データ通信協会

4. 首が締め付けられて痛い子ども用の冷感ベルト（相談解決のためのテストから No. 19）

公表日： 平成24年4月19日

概要： 「子どもの首にかける冷感効果をうたった商品を使用したところ、締め付けられて痛い。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

この首に装着して冷感を得ることを目的にした商品は、内部にC字型をしたABS樹脂製の芯が入っており、C字の口を広げて首にはめるもので、外包装にはジュニアサイズとの表示と「サイズが合わず、首に締め付け感がある場合には、ご使用をお止めください。」との注意事項の記載はあったが、対象年齢や使用可能な首のサイズ等の記載は見られなかった。

装着した際に締め付けられるというのは、首によって商品内部の芯が広げられ、それが元に戻ろうとする力によるものであるため、芯の内径を一定の割合で広げて変形させた際にかかる力の大きさを測定した。その結果、元の内径の130%の大きさになるまで広げた際に、輸入販売事業者が成人男性用として販売しているものと比較したところ、先端部に約1.3～2.1倍程度大きい力がかかることがわかった。

そこで、この2つの商品の芯の形状を比較したところ、ジュニアサイズの商品の芯は成人男性用の商品の芯よりも、曲率が高く、また口の部分の開きの割合が小さいため、装着した際に首により大きな締め付け力（弾性力）がかかると推測される構造になっていた。

この結果を受けた依頼センターが輸入販売事業者に対し、テスト結果の説明と商品の設計上における不具合を指摘したところ、無理のない力で装着できる構造に変更し、商品名やサイズ、芯の調整方法など表示についても改善を進めるとの回答があった。また、相談者には商品代金が返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

5. 発火したIHクッキングヒーター用汚れ防止マット（相談解決のためのテストから No. 20）

公表日： 平成24年4月19日

概要： 「IHクッキングヒーターのトッププレート上に汚れ防止マットを置き、鍋を使用していたところ、マットが発火した。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

汚れ防止マットはシリコン製で、IHクッキングヒーターのトッププレート上に敷いて使用することで、トッププレートの焦げ付きや傷を防止できることをうたった商品である。

事故時の使用状況を模したテストではマットの発火は見られな

かったが、マットを使用すると IH クッキングヒーターの温度検知機能に支障をきたすこと、マットに汚れが付着しているときに高い出力で空だきをすると発火する場合があること、さらに、IH クッキングヒーターの取扱説明書ではマットの使用は禁止していることから、IH クッキングヒーターで当該商品を使用することは好ましくないと考えられた。

依頼センターから販売店に対しテスト結果の説明を行ったところ、関連部署にテスト結果を報告し、これからの商品取り扱いに生かしていくとの回答があった。

なお、製造事業者からは表示および材質の改善を予定していると回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

6. ウィンドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー

公表日： 平成24年4月27日

概要： 「乗車中の事故や災害時にウィンドーガラスを破壊し、自動車から緊急脱出するために使用する自動車用緊急脱出ハンマーを使ってみたら、ウィンドーガラスが割れなかったという相談があったので、自動車用緊急脱出ハンマーの性能について調べてほしい。」というテスト依頼（2011年11月受付）が寄せられたため商品テストを行ったところ、当該品はウィンドーガラスをたたいても割ることができず、ウィンドーガラスを割るのに必要な硬さを有していないことがわかった。そこで、当該品について消費者に注意喚起するため情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
国土交通省 自動車局 審査・リコール課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本自動車工業会
一般社団法人自動車用品小売業協会

7. 安愚楽牧場に関するトラブル速報！第4弾ー「隠し財産が見つかった？」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増！ー

公表日： 平成24年5月2日

概要： 株式会社安愚楽牧場（以下、安愚楽牧場。2011年12月9日、東京地方裁判所にて破産手続の開始決定）の被害を回復するとかかった勧誘に関する相談が、急増している。

2012年5月30日に予定されている裁判所や破産管財人主催の債権者集会を前に、今後ますます同様の手口によるトラブルが増加する可能性もあるため、消費者に対して注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局

8. 「アダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する」という手紙にご注意！

公表日： 平成24年5月2日

概要： 最近、全国の消費生活センターに、「違法なアダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する。告発を取り下げしてほしい者は期日までに必ず連絡するよ」という内容の文書が届き不安だ。どうしたらよいか」といった内容の相談が急増している。

そこで、迅速に消費者への注意喚起を図るため、「アダルトDV

Dや児童ポルノ等の購入者を告発する」といった内容の不審な文書が届いた場合には、慌てて相手に連絡せずに、消費生活センター等に相談するよう情報提供した。

全国の消費生活センターへの相談は、2011年には数件であったものが、2012年2月に急増し、同年3月には103件にまで達した。同様の相談は4月に入ってから引き続き寄せられている。また、相談件数の地域別分布を見ると、この短期間に全国各地で相談が寄せられていることが分かった。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局

9. 自動車用緊急脱出ハンマーの性能ーシートベルトカッターが付いているものを対象にー

公表日： 平成24年5月10日

概要： 国民生活センターには自動車用緊急脱出ハンマーの性能について調べてほしいというテスト依頼（2011年11月受付）が寄せられたため、商品テストを行ったところ、同型品はウインドーガラスが割れたものの、中には割れないものがあることがわかった^(注)。

2012年3月末現在、PIO-NETにはテスト依頼のあった当該相談以外に同様な相談は寄せられていないが、自動車用緊急脱出ハンマーは交通事故や水没事故などの緊急時に車外に脱出するのに有効な商品であるため、ウインドーガラス破砕性能や、自動車用緊急脱出ハンマーに付属していることの多いシートベルトカッターのシートベルト切断性能などについてテストを行い、情報提供した。

(注)平成24年4月27日公表「ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー」

要望先： 国土交通省 自動車局 審査・リコール課

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本自動車工業会
一般社団法人自動車用品小売業協会
テュフ ラインランド ジャパン (株)

10. 使用したらフロントガラスに傷がついた自動車用ガラスクリーナー（相談解決のためのテストから No.21）

公表日： 平成24年5月10日

概要： 「自動車用ガラスクリーナーを初めて使用したところ、自動車のガラスに小さな傷がたくさん入った。商品に問題はないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該商品は、研磨剤が配合されている旨の表示があるガラスクリーナー液と専用スポンジがセットになった商品であった。

当該商品と、当該商品同様に研磨剤が配合されている自動車用ガラスクリーナー2銘柄の計3銘柄について、実際に自動車のフロントガラスを磨いたときに依頼内容のようなガラス表面の傷が発生するか再現テストを行った結果、当該商品を使用した場合のみ細かい傷の発生が認められた。また、テストした3銘柄に含まれる粒子の硬さ（破壊強度）を調べたところ、当該商品に含まれていた粒子は他の2銘柄に含まれていた粒子に比べて2倍以上硬い粒子であることが分かった。

テスト結果を受け、相談者が事業者と自主交渉したところ、事業者の費用負担でフロントガラスが交換された。なお、テスト実施時の商品ロットについては販売を終了し、新ロット品は商品が変更さ

れている。

要望先： 一
情報提供先： 一

11. デジタル式個人線量計のテスト結果

公表日： 平成24年5月24日

概要： 昨年の東京電力福島第一原子力発電所の事故以降、放射線による被ばくへの国民の関心は高く、放射線を検知、計測する機器を消費者個人で購入することが容易になっている。これらの中には、元来は放射線業務従事者個人の被ばくした積算線量を把握・管理することが目的の個人線量計もあるが、販売時に消費者に対してそのことが十分に説明されているとは言いがたい。

個人線量計は長期にわたり使用することから、正確に測定できていなければ線量の管理ができない。また、個人の被ばく線量は、その人がどういった場所にどれくらいの時間滞在していたかなどの生活スタイルによって異なるものであるため、正確に測定ができていないか個人が判断することは困難である。

そこで、一般の市場で個人線量計として販売され、日々の被ばく線量を積算して測定できる機能等を有する機器でデジタル表示されるもの6銘柄を対象に、正確に測定できているかのテストを行うとともに、その販売広告や取扱説明書等について調査し、情報提供を行った。

個人線量計の校正方法に基づいたセシウム137由来の γ （ガンマ）線照射試験では、全銘柄ともばらつきは小さく、照射した線量に非常に近い積算線量を示す銘柄があった一方で、1000 μ Svの条件において照射した値に対して、約半分の積算線量を示す銘柄もあった。被災地の屋外環境に近い線量率でのセシウム137由来の γ 線照射試験では、照射した線量と正味値のずれが大きくなる銘柄があり、JISの許容する誤差の範囲内に収まるのは3銘柄だけだった。また、50 μ Svの試験結果を参考に正味値を補正してみると、取扱説明書等の誤差の範囲に収まる銘柄があった。

表示を調査したところ、販売広告から個人の被ばく線量管理等を目的とした個人線量計であることが全銘柄で確認できたが、個人線量計そのものを知らない消費者にはどのような用途で使用できるかわからない銘柄もあった。

要望先： 消費者庁 消費者政策課
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
文部科学省 科学技術・学術政策局 原子力安全課
文部科学省 スポーツ・青少年局 学校健康教育課
厚生労働省 労働基準局 安全衛生部 労働衛生課
経済産業省 産業技術環境局 知的基盤課
経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課
原子力災害対策本部 原子力被災者生活支援チーム
内閣官房 原子力安全規制組織等改革準備室
消費者委員会事務局
公益社団法人日本通信販売協会

12. 今度は“カンボジアの土地使用権”！依然続く劇場型勧誘ー「リゾート地」「農地」の投資話にご用心ー

公表日： 平成24年5月24日

概要： 「カンボジアの土地使用権」という怪しげな権利の売買に関する、新手の相談が寄せられている。

主に相談内容は2つに分けられ、1つは「カンボジアにあるリゾ

ート地を長期に渡って使用できる権利を当社の代わりに買ってくれば2倍以上の値段で買い取る」とリゾート地の使用権の購入を勧めるケース。もう1つは「今後、カンボジアが発展したら農地の価値が上がる。農地から収穫した穀物を販売して利益を得ることもできるし、農地の使用権を転売すれば利益になる」という内容のパンフレットが届いていないかと持ちかけ、農地の使用権の購入を勧めるケースである。

いずれのケースも「土地が実在するのか」「土地の使用権とは何なのか」等の契約内容について十分な説明を受けずに契約にいたっている。また、販売業者は、カンボジアの土地を所有する現地不動産業者の代理店と称して勧誘・販売しているようだが、実態が不明であり、高齢者や判断能力が不十分な消費者に対して劇場型勧誘が行われていることから、トラブルの未然防止、拡大防止のため、消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課

13. ワールド・リソースコミュニケーションに関する二次被害にご注意！ー被害を回復するという不審なハガキや手紙が届いても、絶対に取り合わないー

公表日： 平成24年5月24日

概要： 2012年5月中旬に入り、ワールド・リソースコミュニケーション（旧アフリカントラスト、旧アフリカパートナー、以下ワ社）の社債販売トラブルに遭った消費者から「ワ社から『国からの指導により判決が出たので、出資金を返還し配当金を支払う』とのハガキが届いたが信用できるか」「ワ社が他社と合併して新たな未公開株を発行する。買い増しすれば配当金が得られ、しなければ権利が消滅するので5月18日までに電話をするようにとの手紙が届いた。怪しいので情報提供する」などといったトラブルの被害回復をうたう不審な勧誘に関する相談が全国の消費生活センターに相次いで寄せられている。

ワ社については、2010年3月17日に社債をめぐる販売トラブルで国民生活センターが事業者名を付して注意喚起を行ったが、その後、連絡が取れない状況となっている。しかし、登記上は2010年3月17日公表時とほぼ同様の内容となっており、廃業・吸収合併の事実などは確認できない。加えて、証券取引監視委員会の勧告を受け、金融庁では2011年9月22日に課徴金納付命令をワ社に発出しているが、国からの指導で出資金返還の判決が出たという事実はない。また、ハガキや手紙には手続きの締め切り日が具体的に記載されており、消費者の焦燥感を煽（あお）る内容となっている。今後も同様の不審な手紙が送付される恐れが高いため、絶対に取り合わないよう緊急で注意喚起を行うこととした。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課

14. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成24年度第1回）

公表日： 平成24年5月31日

概要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成21年4月～平成24年4月30日）

申請件数等：平成 21 年度累計申請件数 106 件
うち手続終了 57 件（和解成立 26、和解不成立 20、取下等 11）
申請件数等：平成 22 年度累計申請件数 137 件
うち手続終了 103 件（和解成立 53、和解不成立 37、取下等 13）
申請件数等：平成 23 年度累計申請件数 150 件
うち手続終了 179 件（和解成立 122、和解不成立 45、取下等 12）
申請件数等：平成 24 年度累計申請件数 12 件
うち手続終了 12 件（和解成立 5、和解不成立 3、取下等 4）

要望先： 一

情報提供先： 一

15. 家庭用健康器具による危害等について一気軽に運動できるはずがケガ！使う前には注意表示の確認を一

公表日： 平成 24 年 6 月 21 日

概要： 自宅で簡単に運動できる家庭用健康器具は、テレビショッピングをはじめ、インターネットやホームセンター等、様々な場所で購入することができる。

一方、PIO-NET には 2007 年度以降の約 5 年間で 290 件の危害・危険情報が寄せられており、「ゴム製のエクササイズ器具で目を強打し、視力が低下した」「ばねの反動を利用して腹筋を鍛える器具を使用中、反動によりバランスを崩して顔面を強打し、けがをした」といった深刻な事例もある。中には健康器具でけがをしたことから、品質に問題があるのではないかとのテスト依頼があり商品テストを実施した結果によって、製品改善が行われたケースもある。そこで、寄せられた相談情報に加え、アンケート等を通じて消費者の使用実態を分析し、消費者に購入前・使用前に注意すべき点等を情報提供した。

情報提供先： 公益社団法人日本通信販売協会

16. 契約を急かされる！高額な施術を勧められる！美容医療サービスの勧誘トラブルに注意！－美容医療・契約トラブル 110 番の実施結果から－

公表日： 平成 24 年 6 月 21 日

概要： 全国の消費生活センターには、美容医療サービス（医療脱毛、脂肪吸引、二重まぶた手術、包茎手術、審美歯科、植毛などの「美容を目的とした医療サービス」）の販売方法や広告等に問題のある相談が多数寄せられている。2010 年 7 月に当センターにおいて注意喚起、関係省庁等に要望を行ったが、トラブルの減少はみられないのが現状である。

そこで、平成 24 年 1 月 23 日（月曜）～27 日（金曜）に国民生活センターで「美容医療・契約トラブル 110 番」（以下、110 番）を開催し、情報収集を行った。

110 番の相談者からの聞き取り等を踏まえて取りまとめ、美容医療サービスに関する消費者トラブルの未然防止のために消費者へ注意喚起を行った。

要望先： 一

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
厚生労働省 医政局総務課
公益社団法人日本美容医療協会
一般社団法人日本雑誌広告協会
一般社団法人インターネット広告推進協議会
日本生活情報紙協会

17. 「消費者トラブルメール箱」2011年度のまとめ－10年目の比較を踏まえて－
公表日：平成24年6月21日
概要：消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、2002年4月から「消費者トラブルメール箱」（インターネットを利用した情報収集コーナー）を当センターのホームページ上に開設して10年目となった。そこで、開設当時のアクセス状況との比較や、主に2011年度内に寄せられた情報の受信概況、追跡調査を実施した主な事案等についてまとめた。
「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報の件数（受信件数）は、2011年度は1万2,762件で、2010年度の1万2,323件をやや上回った。1日当たりの平均受信件数について10年前と比べると、2002年度が約9件であったところ、2011年度には約35件と約4倍になり、このことから認知度が高まったことが分かった。
- 要望先：－
情報提供先：消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局
18. 発煙したクリップライト（相談解決のためのテストから No.22）
公表日：平成24年6月21日
概要：「購入したクリップライトに付属の電池を入れスイッチをオンにしたところ発煙した。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。
このクリップライトは、本体のクリップで譜面台やブックスタンドに留めて譜面や書籍を照らすLEDライトで、電源は単四電池もしくは付属のUSB接続ケーブルを使ってPC等のUSB端子とつないで使用する商品である。
テストの結果、クリップライトが発煙した原因は、製造時に配線ケーブルが挟み込まれて基板上のはんだと配線ケーブルが短絡したことにより、電池収納部分のプラス端子とマイナス端子の間が短絡に近い状態となり、抵抗が異常過熱して発煙したものと考えられた。
なお、今回の事故と直接関係はないが、電池を入れた状態のままUSBケーブルを接続して使用すると、USBケーブルから電池への充電が行われてしまい、電池の異常発熱や破裂のおそれがあることがわかった。
このテスト結果を受けて、製品の輸入販売事業者はUSBケーブルを使用して電源供給を行う場合に必ず電池は取り出すこと、取り外さない場合は電池の異常発熱や破裂のおそれがあることを取扱説明書へ追記した。
- 要望先：－
情報提供先：－
19. トイレ用合成洗剤（相談解決のためのテストから No.23）
公表日：平成24年6月21日
概要：「トイレ用合成洗剤を使用した後、トイレの床に置いていたら垂れた液で床が変色した。商品に問題がないか調べてほしい。」との依頼があった。
洗剤の液を相談者宅と同じ銘柄の床材に滴下して変化を観察したところ、滴下した液が薄く広がった部分での変色は認められなかったが、液溜まりができた箇所では、日数の経過とともに色がだんだんと濃くなっていくことが観察された。水拭きをして床材自体の変色を観察したところ、21日目には黄色いシミがくっきりと残ることが確認された。

表示を調べたところ、用途及び使用上の注意に、白木等の水がしみこむ材質には使わない旨の表示があったが、床等に付着した場合にはすぐに拭き取ることや、床材等の材質によってはシミになることがある、といった注意表示はみられなかった。

テストの結果を受けた依頼センターのあっせんにより、製造者が相談者宅のトイレ床材の張り替え費用を負担し、商品ラベルには床材等の材質によってはシミになることがあること、床等に付着した場合にはすぐに拭き取ることの注意表示がされることになった。

要望先： ー

情報提供先： ー

20. 年々増加する投資信託のトラブルー元本割れなどのリスクを再確認し、トラブルの未然・拡大防止をー

公表日： 平成24年7月26日

概要： 国民生活センターでは2009年1月にいわゆる「ノックイン型投資信託」に関する注意喚起を行った。しかし、全国の消費生活センターに寄せられる投資信託に関する相談はそれ以降も増加傾向にあり、2011年度は1,700件を超えている。

相談内容としては、「契約・解約」や「販売方法」に関するものが多く、中でも元本保証がないことなどについての説明不足や解約に関する相談が目立っている。また、契約当事者は60歳以上の高齢者が多く、契約金額の平均が1,000万円を超えていることも投資信託に関する相談の特徴である。

他方、2012年2月には投資信託に関する監督指針の改正が金融庁により行われており、今後は消費者トラブルの増加傾向に歯止めがかかることも期待されるが、投資信託の市場規模は非常に大きく、消費者トラブルの件数自体も非常に多いのが現状である。

そこで、更なる消費者トラブルの未然・拡大防止のため、全国に寄せられる相談情報の傾向分析を行い、消費者への注意喚起のために情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
金融庁 監督局 証券課
日本証券業協会
一般社団法人全国銀行協会
社団法人投資信託協会

21. 速報！“サクラサイト商法”新たな手口にご用心！ー性別・世代を問わず被害拡大の可能性もー

公表日： 平成24年7月26日

概要： ここ数年、国民生活センター及び各地の消費生活センターには、「サイトに高額なポイント代金を支払ってしまった」という“サクラサイト商法”に関する深刻な相談が、多数寄せられている。これまでも、手口の公表、110番の実施等を行ってきたが、本トラブルの拡大防止をより一層推し進めるため、関係機関等の協力を得て、5月22日から6月29日まで「詐欺的“サクラサイト商法”被害撲滅キャンペーン」を実施した。

これまで当センターで注意喚起をしてきた“サクラサイト商法”の典型的な手口は、突然届く迷惑メールや他の無料SNSサイトを利用して消費者をサイトに誘導し、サクラがなりすましたキャラクターとメール交換をするために、その都度、ポイントを購入させるものであった。

ところが、本キャンペーン期間中に寄せられた相談の中には、スマートフォンの普及に伴い利用者が増加するコミュニケーションアプリの機能を利用したサイトへの誘導や、何人もの人物が役割を分担し消費者を勧誘する“劇場型”の手口として、「賞金等をかけて対戦ゲームをさせる」という新たなものがみられた。さらに、「数日間100円」などと安価であることで集客し、気付かないうちに定額制に移行するという手口も出てきた。これらの手口は、これまで以上に消費者の警戒心を低くし、競争心、射幸心をあおることで、短期間に高額な被害となりやすい巧妙な手口と言える。

そこで、今回、把握した新たな手口による被害が拡大する前に、具体事例を詳しく紹介し、消費者に引き続き注意するよう呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課
金融庁 監督局総務課、監督局総務課金融会社室
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課
経済産業省 商務情報政策局 情報経済課

22. 大人用紙おむつ（相談解決のためのテストから No. 24）

公表日： 平成24年7月26日

概要： 「大人用紙おむつ着用中に擦り傷ができた。商品に問題がないか調べてほしい。」との依頼を受けた。

傷ができた部位に対応すると思われるところは、おむつの前面部と後面部との接合部になっている商品側部で、そこには規則的に生地が半透明で硬くなっている箇所がみられ、熱融着されていると考えられましたが、着用したときには直接皮膚に触れないよう外側に出る構造になっていた。

この接合部を中心に切り出したものを皮膚に接触する面を粘土板に向けて置き、その上におもりを載せて引いたところ、粘土表面には硬い部分が直接当たっていないのにもかかわらず、はっきりとえぐれたような溝ができた。この商品を着用して寝ていたときの状況に関する情報がなく、おむつの接合部の硬さだけで擦り傷に至ったとまでは判断できないが、おむつの接合部に関しては、軟らかいことが望ましいと考えられた。

事業者は、今回の商品テスト以前から本体素材の変更、商品側部の圧着パターンの変更などを計画しており、今回のテスト結果も参考にしながら、全体としてソフトなタッチの商品へとリニューアルしたとのことである。

要望先： ー

情報提供先： ー

23. 熱湯を入れたら中ぶたが上方にずれてやけどした携帯用魔法瓶（相談解決のためのテストから No. 25）

公表日： 平成24年7月26日

概要： 「携帯用魔法瓶に初めて熱湯を入れたら、閉めた中ぶたが上方にずれてやけどした。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該商品は、ステンレス製の携帯用魔法瓶で、中ぶたの取り付けは、右に回しながら本体の口金に締め付ける構造になっていた。

当該商品と同型品をテストした結果、当該商品は同型品と比べて口金の外径が小さく中ぶたとの接触範囲が狭いことから、中ぶたをしっかりと閉めても熱湯による蒸気圧に耐えることができず、ずれ

て、熱湯が漏れたと考えられた。

このテスト結果を受けて、事業者も当該商品の口金のネジ山寸法が設計よりも小さかったことを確認し、再発防止対策として、新たに正規のネジ山の高さに加工した測定器具を製作して、製品のネジ山加工後にネジ山高さの測定を行なうとともに、在庫品についても全数確認を行なったとの報告があった。なお、相談者には商品代金が返金され、治療費等が支払われた。

要望先： 一

情報提供先： 一

24. 首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について

公表日： 平成24年7月27日

概要： 平成24年6月2日、東京都内の住宅で親と入浴中の生後4カ月の乳児が、首掛式の乳幼児用浮き輪（以下「首浮き輪」と呼ぶ。）を使用している際に一時窒息し、救急搬送された（窒息の原因は不明）。

これ以外にも、日本小児科学会こどもの生活環境改善委員会が、首浮き輪が外れて乳児が浴槽で溺れた2件の事例を公表しているほか、東京消防庁も同様の事故情報を公表した。

いずれも保護者が少しの間、目を離したときに起きている。

そこで、首浮き輪の代表的な製品について、使用テストやウェブサイトでの販売店の表示の調査などを行った。

要望先： 一

情報提供先： （消費者庁と連名公表）

25. 手技による医業類似行為の危害－整体、カイロプラクティック、マッサージ等で重症事例も－

公表日： 平成24年8月2日

概要： 健康保持や疾病の予防・治療の目的で、マッサージ、指圧、整体、カイロプラクティックなど、施術者の手技による医業類似行為が広く利用されている。

一方、PIO-NET には、整体やマッサージ等、器具を使用しない手技による医業類似行為を受けて危害が発生したという相談が 2007年度以降の約5年間で825件寄せられており、件数は増加傾向にある。

手技による医業類似行為のうち、あん摩マッサージ指圧や柔道整復については法的な資格制度があるが、整体やカイロプラクティック等と呼ばれるその他の手技による医業類似行為については法的資格制度がないため、施術者の技術水準や施術方法等がばらばらであると指摘されている。

そこで、健康維持や身体症状の改善等を目的とする、器具を使用しない手技による医業類似行為を受けて危害が発生したという相談情報を分析し、情報提供を行った。

要望先： 消費者庁 消費者政策課
公益社団法人全日本鍼灸マッサージ師会
社団法人日本あん摩マッサージ指圧師会
公益社団法人日本柔道整復師会
公益社団法人東洋療法学校協会
公益社団法人全国柔道整復学校協会
公益財団法人東洋療法研修試験財団
公益財団法人柔道整復研修試験財団
一般社団法人日本カイロプラクターズ協会

情報提供先： 消費者庁 表示対策課

厚生労働省 医政局 医事課
厚生労働省 医政局 総務課
経済産業省 商務情報政策局 ヘルスケア産業課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本統合医療学会

26. 洗ってもにおいの取れない箸（相談解決のためのテストから No. 26）

公表日： 平成24年8月2日

概要： 「箸のにおいが洗っても取れない。箸の安全性に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

この箸は竹製で、表面にウレタン塗装が施されているものであった。モニターテストにより相談者が使用した商品と新品の同型品からは、ともに「塗料のようなにおい」が確認され、発生する揮発性物質を分析したところ、主にウレタン塗装の際に用いられたと考えられる溶剤が検出された。箸から発生する揮発性物質に関しては特には法的な規制はないが、検出された物質のうち、体質によっては目や喉に刺激等、健康に影響を及ぼすおそれのある物質も含まれていた。

また、商品のパッケージには、「臭いがする場合がありますが原料である竹本来の臭いですのでご安心してご使用ください。」との表示がみられたが、検出された成分が竹に由来するものだけではないと考えられたことから、表示に問題があると考えられた。

テスト結果の報告を受けた製造業者からは、今後、ウレタン塗料を残留成分の極めて少ないものに変更する、塗装後の乾燥方法を見直す、においも包装前検品の検査対象とする、表示の改善をするとの報告があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

27. 使用していた乾電池が発熱した玩具（相談解決のためのテストから No. 27）

公表日： 平成24年8月2日

概要： 「購入した玩具に乾電池（単3形）を2本入れたところ、動作せず、2本のうち1本が熱くなっていた。玩具に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

この玩具は、アニメのキャラクター人形で、台座のセンサー部に手をかざすと音声を発する商品である。

玩具の台座の部分を分解したところ、光センサーの配線と電池ボックスの端子が接触している様子が確認された。この状態で電源スイッチを入れると、電池ボックスに挿入された乾電池のうちの1本が接触部分を経由してショートした状態になることが判明した。このことにより、乾電池が異常発熱するとともに、回路基板に正常な電圧が加えられず、動作しなかったものと考えられた。

依頼センターから事業者に対しテスト結果の説明を行ったところ、事業者は在庫品について、光センサーの配線を固定して電池ボックスの端子に接触しないように改善処置を行った。なお、相談者の商品については返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

28. L & Gの二次被害にご注意ー被害対策弁護士や裁判所からの本物と紛らわしい偽物の書面に注意してー

公表日： 平成24年8月3日

概要： 株式会社エル・アンド・ジー（以下、L & G）^{（注）}と契約してい

た消費者宛にL&G被害対策弁護団を名乗り書面が送られているが信用できるかとの相談が国民生活センターや各地の消費生活センターに昨年9月ごろより寄せられ始め、今年の6月に入り、被害対策弁護団の弁護士をかたった書面が送られていることがわかり、以前に増して、悪質かつ巧妙化しているため、注意喚起を行う。

(注) L&Gは、当初寝具や健康食品等を販売していたが、2003年頃から高利の配当をうたい、巨額の資金を集め、2007年に破産手続開始決定を受けている。同社の元会長波和二については2009年組織犯罪処罰法違反で逮捕され、2012年刑が確定している。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局

29. 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24年度第2回）

公表日： 平成24年8月10日

概要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成21年4月～平成24年6月30日）

申請件数等：平成21年度累計申請件数 106件

うち手続終了 57件（和解成立26、和解不成立20、取下等11）

申請件数等：平成22年度累計申請件数 137件

うち手続終了 103件（和解成立53、和解不成立37、取下等13）

申請件数等：平成23年度累計申請件数 150件

うち手続終了 179件（和解成立122、和解不成立45、取下等12）

申請件数等：平成24年度累計申請件数 29件

うち手続終了 49件（和解成立26、和解不成立10、取下等13）

要望先： ー

情報提供先： ー

30. エラー表示などでパソコンソフトを購入させる手口に注意ーそのエラー表示は本物??ー

公表日： 平成24年8月17日

概要： 全国の消費生活センターには、「パソコンを操作しているうちにエラー表示などが現れ、エラーを解消するためにはソフトをダウンロードする必要があると表示されたので、ソフトをダウンロードした」という相談が寄せられている。

パソコンに表示されるエラー表示は、本当にそのパソコンの状況を知らせるものとは限らず、消費者を不安にさせ、必ずしも購入する必要のないソフトの代金を支払わせる手口の可能性もある。購入後に、料金の請求やソフトの性能についてトラブルになっていることから、安易にパソコンソフトをダウンロードしないよう、消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局

31. アダルト情報サイトの相談が2011年度の相談第1位にーインターネットにアクセスできる機器すべてに注意が必要ー

公表日： 平成24年9月6日

概要： アダルト情報サイトに関する相談が、全国の消費生活センターに寄せられた2011年度の商品・サービス別の相談件数の1位となり、2009年度以降最多の件数となった。相談内容は、「有料の認識がな

いままサイトを進んだところ、料金の請求画面が表示されたが、支払わなければならないか」「個人情報業者に伝わっているのではないか」などが多い。パソコンからアクセスしているケースでは、パソコンを起動するたびに料金請求画面が表示され、請求画面が張り付いたという事例も多い。また、最近では、インターネットを利用できる機器がパソコンや携帯電話、スマートフォンだけでなく、ゲーム機や音楽プレーヤー、テレビなど多岐にわたるため、様々な機器からインターネットに接続し、トラブルとなっている。

性別・年代を問わず相談が多く、誰にでも起こりうることから、消費者に、安易にサイトにアクセスしないよう呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課

32. PIO-NET にみる 2011 年度の消費生活相談－全国のデータから－

公表日： 平成 24 年 9 月 6 日

概要： 「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984 年より運用を開始した。PIO-NET は、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

2012 年 5 月末日までに PIO-NET に登録された情報を基に、2011 年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局

33. 2011 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

公表日： 平成 24 年 9 月 6 日

概要： この概要は、2011 年度に、PIO-NET によって収集した危害・危険情報^(注 1)と、医療機関ネットワーク事業^(注 2)（以下「医療機関ネットワーク」）の参画医療機関（13 病院）から収集した危害情報をまとめたものである。

（注 1）データは、2012 年 5 月末日までの登録分。なお、2007 年度から、国民生活センターで受け付けた「経由相談」を除いている。

（注 2）医療機関ネットワークとは、消費生活上において生命または身体に被害を生じる事故に遭い医療機関を利用した患者から情報を収集し、注意喚起などに活用することを目的としている事業。消費者庁との共同事業であり 2010 年 12 月より情報収集を開始した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局

34. 全国の商品テスト概要

公表日： 平成 24 年 9 月 6 日

概要： 国民生活センターでは、全国の消費生活センターで実施された「苦情処理テスト^(注 1)」、「商品テスト（比較・試買テスト）^(注 2)」の実態を調査している。

都道府県中央センター、一部支部センター、政令指定都市センター、市町村センターなど計 955 センターを対象に調査票を郵送。対象 955 センターの内、869 センターが回答（回収率 91.0%）。

(注1) 消費者からの消費生活に係る苦情相談について、原因を究明するもの
(注2) 複数の商品について、品質・性能等、さまざまな角度から比較し、評価を行うもの

●苦情処理テスト

2011 年度に全国の消費生活センター及び国民生活センターで実施された苦情処理テストの総件数は 1752 件であった。苦情処理テストの総件数は 2010 年度より 270 件増加し、18.2%増であった。

苦情処理テストを実施したセンター数は都道府県 48 センター、政令指定都市 16 センター、市区町村 161 センター及び国民生活センターの合計 226 センターであった。

●商品テスト（比較・試買テスト）

2011 年度に全国の消費生活センター及び国民生活センターで実施された商品テスト（比較・試買テスト）の総件数は 49 件であった。商品テストの総件数は 2010 年度より 10 件減少し、16.9%減となっている

商品テストを実施したセンター数は都道府県 8 センター、政令指定都市 3 センター、市区町村 9 センター及び国民生活センターの合計 21 センターであった。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

消費者委員会事務局

35. 飛散防止加工をうたっていないながら鏡の破片が飛び散ったスタンドミラー（相談解決のためのテストから No. 28）

公表日： 平成 24 年 9 月 6 日

概要： 「飛散防止加工が施されたスタンドミラーが前に倒れ、細かく割れて破片が飛び散った。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品は、インターネットで飛散防止加工をうたって通信販売していたスタンドミラーである。木製の枠に目立った破損はなかったが、鏡の上半分が割れて破片が飛び散り欠損していた。飛散した破片や割れ残った鏡などを観察したが、通常の鏡の破損状態との違いが見られず、鏡の表面及び裏面には飛散防止加工が施された痕跡はなかった。

そこで、参考として飛散防止加工をうたったスタンドミラー 3 銘柄（うち 2 銘柄が当該品と同じ販売店から購入）について転倒試験を行い、破損状態を比較した。3 銘柄のうち 2 銘柄は転倒しても鏡が割れないか、割れても破片が飛散しなかったが、当該品と同じ販売店から購入した 1 銘柄は、当該品と同様に破片が飛散した。構造を調べたところ、破片が飛び散らなかった 2 銘柄については、飛散防止加工として鏡の裏面全体にフィルムが張られていたが、飛散した 1 銘柄にはフィルムが張られる等の飛散防止加工は施されていないかった。

このテスト結果を受けた依頼センターのあっせんにより、相談者には購入代金が返金された。また、当該品の銘柄及び、テストで破片が飛散した 1 銘柄を含む合計 6 銘柄の購入者全員に対して、販売業者が、商品が無償で引き取り、代金を返金する旨をメールで通知した。

要望先： ー

情報提供先： ー

36. 次々出てくる換金困難な外国通貨の取引トラブル！－新たにコンゴ、シリア、イエメン、ウズベキスタンの通貨が…－

公表日： 平成24年9月21日

概要： 2010年度以降、国民生活センターは、国内では換金が困難な外国通貨（イラクディナール、スーダンポンド、アフガニスタン・アフガニ、リビアディナール、ベトナム・ドン）の取引について、複数回、注意喚起を行った。

その後、コンゴ民主共和国の通貨「コンゴフラン」、シリア・アラブ共和国の通貨「シリアポンド」、イエメン共和国の通貨「イエメンリアル」、そしてウズベキスタン共和国の通貨「ウズベキスタンスム」の取引に関する相談が新たに寄せられるようになった。

相談傾向は他の外国通貨と同様で、依然として高齢者等に対して劇場型勧誘が行われ、中には過去に投資トラブルにあった消費者に「以前購入した未公開株を買い取る代わりに外国通貨を購入してほしい」と持ちかけ、代金をだまし取る二次被害のケースも見られる。本年8月には、過去に購入した未公開株を買い取る条件として消費者に外国通貨を購入させ、実際には未公開株を買い取らず、代金をだまし取ったとして、詐欺の疑いで容疑者5人が逮捕された。

今後もこれらの外国通貨の取引に関するトラブルが増加する可能性があることから、被害の未然防止および拡大防止のため、消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課

37. 「買え買え詐欺」にご注意！－より巧妙！より悪質に！劇場型勧誘による詐欺的儲け話の最近の手口－

公表日： 平成24年10月4日

概要： 金融商品に関する相談の傾向の一つとして、未公開株などの詐欺的な儲（もう）け話のトラブルが、高齢者を中心に近年非常に多く寄せられていることが挙げられる。詐欺的な儲け話に用いられる金融商品についても様々なものが登場しており、未公開株、怪しい社債、ファンドのトラブルのほか、金融商品かどうかも定かではない「怪しい権利取引」の儲け話のトラブルの増加が目立っている。

これらのトラブルが減らない背景の一つとして、「買え買え詐欺」ともいえる「劇場型勧誘」の手口がより巧妙化、悪質化していることが挙げられる。そこで、最近目立つ劇場型勧誘の手口を紹介し、このような話には絶対に耳を貸さないよう再度注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課
金融庁 監督局 証券課
金融庁 総務企画局 企業開示課
日本証券業協会

38. 紛らわしい表示のかばん（相談解決のためのテストから No. 29）

公表日： 平成24年10月4日

概要： 「牛革が使われていると表示されていたかばんを購入したが、牛革ではなく合成皮革に見える。牛革か合成皮革か調べてほしい。」

という依頼を受けた。

当該品は、インターネット通信販売で購入されたビジネス用のかばんである。購入時のインターネットの販売店の表示では、側面のポケットは「本牛革」と表示されており、それ以外の部分（取っ手など）は合成皮革であると表示されていた。

「本牛革」と表示されていた部分の材料の断面を観察したところ、表面に見える層がウレタン樹脂の層で、その下に牛の床革（とこがわ、皮革をそいだ場合の、表皮の付かない内側の革）がある構造となっていた。また、当該品の下げ札には「皮革の種類」と「表示者名等」の表示がなかった。

このテスト結果を受けて、商品の販売業者は、インターネット通信販売の表示を「牛床革」に変更し、下げ札の表示内容については、今後改めるとの回答があった。なお、相談者には商品代金、送料等が返金された。

要望先： —

情報提供先： —

39. 履いていて湿疹が現れるようになった婦人用ブーツ（相談解決のためのテストから No. 30）

公表日： 平成24年10月4日

概要： 「婦人用ブーツを毎日履いていたところ、約1カ月後に右足や背中などに湿疹が現れた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

ブーツの布地は4層構造になっており、内側と外側はポリエステル、中間のスポンジ層はポリウレタン、フェルト状の層はポリエチレンが主材であった。ブーツ右足の内側のくるぶしの部分には破れがあり、中まで穴が貫通していた。

足に直接触れる内側表面は中性であり、皮膚刺激性物質であるホルムアルデヒドは検出されなかった。ブーツの内側、外側部分には、分散染料の使用が考えられたが、エコテックス規格に定められたアレルギー誘発性分散染料20物質については、検出されなかった。ただし、分散染料は数百種類あるとされ、この20物質以外にもアレルギー性接触皮膚炎の事例のあるものが確認されている。また、スポンジ層からは皮膚感作を引き起こすおそれのある2,4-ジアミノトルエンが、エコテックス規格の基準値を超えて検出され、ブーツ右足に内側まで貫通する穴が開いたことで皮膚への暴露が起これり症状につながった可能性も考えられた。

このテスト結果を受けた依頼センターのあっせんにより、事業者から相談者に治療費と商品代金が支払われることになった。また、事業者から今回のテスト結果を今後の商品設計等に役立てたいとの回答があった。

要望先： —

情報提供先： —

40. 申し込んでいないのに強引に送りつけられる！高齢者を狙った健康食品の悪質な販売手口が増加！

公表日： 平成24年11月1日

概要： 「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送りつけられるという相談が数多く寄せられている^(注1)。2007年度以降相談件数は年々増加傾向にあり、2012年10月15日現在、本年度の件数は1,900件を越え、昨年度の同じ時期と比べて1.6倍となっている。

国民生活センターでは2012年6月に「見守り新鮮情報」第138号^(注2)で注意喚起を行っているが、その後も相談が寄せられている。トラブルの中心は高齢者^(注3)であるが、業者から「申し込んだのだから払え」と高圧的に言われ、押し切られて購入を承諾してしまう事例も多く見られる。判断力や記憶力の衰えた高齢者を狙って勧誘しているような事例も多い。

(注1) 商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、購入しなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法。いわゆる送り付け商法や、「ネガティブ・オプション」ともいう。

(注2) 2012年6月26日公表「注文していないのに健康食品が送られてきた！」参照。

(注3) ここでは60歳以上としている。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

41. 受け取りは105歳になってから！？金(きん)地金(じがね)の分割前払い取引のトラブルが増加—訪問販売や電話による現物積立まがいの勧誘にご注意—

公表日： 平成24年11月1日

概要： 訪問販売や電話勧誘で「金を買っておくといい」「金が値上がりしているので必ずもうかる」などと勧められて、長期間分割で代金を前払いする、金地金の購入契約に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられている。

具体的な相談内容としては、「高額で長期の契約と知らずに契約した」「中途解約を申し出たが返金額に納得できない」などといったものが寄せられており、その件数は増加する傾向にある。また、高齢者からの相談が非常に目立つことから、消費者への注意喚起を図るため情報提供を行った。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課
経済産業省 商務情報政策局 商取引監督課
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部 鉱物資源課

42. 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24年11月1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、消費生活相談の現場では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(以下、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有効な手段として活用されている。

国民生活センター(以下、当センター)では、法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめている。また法の施行(2001年4月1日)後は、法に関連する主な裁判例について収集し情報提供している。

今回は、昨年11月公表以降に把握できたものを取りまとめた。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局

43. 組み立て途中で突然倒れた組み立て式テーブル（相談解決のためのテストから No. 31）

公表日： 平成24年11月1日

概要： 「取扱説明書通りの手順で棚を取り付け、テーブルの下に潜り込んでいたところ、突然上のテーブルが崩れて頭に落下し負傷した。組み立て中に崩れてきた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

外観調査の結果、苦情同型品の天板と棚板は棚受けをサイドフレームに引っ掛けるだけの構造であり、補強支柱を取り付けるまでは横方向の力に弱く、非常に不安定で危険であった。また、聞き取り情報などを基に再現テストを行ったところ、棚板を取り付ける際にサイドフレームを横方向に押して傾けると、斜め後ろに傾き倒れてしまうことがわかった。

このテスト結果を受け、製造業者から組み立て説明書について、「！注意 必ず2人以上で組み立ててください」という注意表示、組み立て方法の補足説明の追加や補強支柱の取り付けの順番など組み立て方法の一部変更を行ったと報告があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

44. キックスケーターの前輪が取れて子供がけが（相談解決のためのテストから No. 32）

公表日： 平成24年11月1日

概要： 「キックスケーターの各部のネジが外れやすく、新品に交換してもらったが同様にネジが外れ、前輪が取れて使用していた4歳児がけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

同型品10台を使って、ステップ中央部に20kgのおもりを載せて2種類の走行耐久性試験（段差ありに5台、段差なしに5台）を実施したところ、段差ありの試験の場合では、前車輪取付けステーが破損したものや、フレームと前ホークの接合部分が破損したものがあり、5台全て破損した。

また、段差なしの試験の場合では、フレームなどの破損はなかったものの、5台中3台で前車輪の車軸を固定するボルトに緩みが生じた。

このテスト結果を受け依頼センターのあっせんにより、相談者には購入代金が返金された。また、破損する箇所については、製造業者から溶接範囲を広げるなど補強を施し、強度を高める処置を行ったという報告があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

45. 自転車に取り付けたライトが駐輪中の転倒のはずみで破損（相談解決のためのテストから No. 33）

公表日： 平成24年11月1日

概要： 「駐輪中に自転車が左側に倒れたことにより、ハンドルの右側に取り付けていた自転車用LEDライトの台座にひびが入りライトが落ちた。強度に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

調査した結果、当該品は、スライド式の電池カバー（台座）の2カ所に割れがあり、ライト本体に横方向に力が加わるようにして破

壊したものと推定された。また、同型品を入手したところ、当該品と同じロット番号のものと、違うロット番号のもの2種類があり、それぞれの材質は異なっていた。さらに、申し出に沿って再現試験を行ったところ、当該品と同じロット番号の同型品は1、2回の転倒で台座が破損した。

テスト結果の報告を受けたメーカーは、商品の破損と材質調査などを行った。その結果、部品の製造工程中に異材が混入したためと分かり、その防止策が実施された。なお、相談者には商品代金が返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

46. 電気ケトルの転倒等による乳幼児の熱傷事故にご注意ください

公表日： 平成24年11月28日

概要： お湯を沸かすために使用していた電気ケトルが転倒・落下したことにより、乳幼児が熱湯に触れ、熱傷を負ったという情報が寄せられた。

乳幼児が熱湯に触れて熱傷を負うケースは、軽症にとどまらず症状が重くなる場合もある。

電気ケトルは、主に少量のお湯を沸かすもので、保温機能のある電気ポットに比べて短時間でお湯が沸くことから使用される機会も多い電気製品であり、使用する際は、製品の特徴を知り、十分な注意が必要である。

要望先： ー

情報提供先： (消費者庁と連名公表)

47. 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24年度第3回)

公表日： 平成24年11月29日

概要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況(平成21年4月～平成24年10月31日)

申請件数等：平成21年度累計申請件数 106件

うち手続終了 57件(和解成立26、和解不成立20、取下等11)

申請件数等：平成22年度累計申請件数 137件

うち手続終了 103件(和解成立53、和解不成立37、取下等13)

申請件数等：平成23年度累計申請件数 150件

うち手続終了 179件(和解成立122、和解不成立45、取下等12)

申請件数等：平成24年度累計申請件数 76件

うち手続終了 91件(和解成立53、和解不成立16、取下等22)

要望先： ー

情報提供先： ー

48. 「保険金が使える」という住宅修理サービスの相談が増加！一解約料として保険金の50%を請求されたり、代金を前払いしたのに着工されないこともー

公表日： 平成24年12月6日

概要： 「自宅に訪問してきた事業者から『台風で破損した屋根を保険金の範囲内で修理しないか。契約している損害保険会社への申請は当社が代行する』と勧誘された。信用できるか」などという相談が全国の消費生活センターや国民生活センターに多く寄せられている。

多くの事業者は「保険金の範囲内で修理するから自己負担はない」など、「無料」を強調して訪問販売等で消費者を勧誘し、「保険金の請求を代行する」というサービスと住宅修理サービスまで一

連の契約を結ばせようとしている(以下、このようなサービスを行う事業者を「申請代行業者」とする)。

中には、「契約時に契約書面に署名したが、控えをもらえなかった」「解約すると言ったら、保険金の50%を請求された」「代金として保険金全額を前払いしたのに着工してくれない」などのトラブルも生じており、悪質な例では事業者から「損傷は経年劣化によるものだが、保険会社や共済には自然災害が原因という理由で申請するよう」勧められたと思われるケースもある。

相談件数が年々増加傾向にあることや、悪質なケースがみられること、今後も雪害や風害等の自然災害が起こるたびに似たような事例が頻発する可能性があることから、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会 事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
金融庁 監督局 保険課
国土交通省 住宅局 住宅生産課
公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター
一般社団法人日本損害保険協会
社団法人日本共済協会

49. 消費者問題に関する 2012 年の 10 大項目

公表日： 平成 24 年 12 月 6 日

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

2012 年は、詐欺的な儲(もう)け話を中心に高齢者の消費者トラブルが目立つ年となった。

●2012 年の 10 大項目

- ・ 高齢者トラブルが増加 二次被害も多い
- ・ 買え買え詐欺 買取り業者が登場する詐欺的儲け話が横行
- ・ サクラサイト商法 「サクラ」を使った詐欺的商法の手口広がる
- ・ スマートフォンに関連する相談が増加
- ・ サラ金・フリーローンの相談が大幅に減少 貸金業法改正 6 年
- ・ 訪問購入 特定商取引法 7 番目の規制対象に
- ・ 消費者安全調査委員会が 10 月に発足 消費者安全法改正
- ・ 消費者教育推進法が成立 消費者市民社会の構築に向けて
- ・ コンプガチャ 消費者庁が景品表示法違反との見解を示す
- ・ 食品表示の一元化に向けた検討進む

要望先： ー

情報提供先： ー

50. ウィンドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー その 2

公表日： 平成 24 年 12 月 14 日

概要： 「購入した自動車用緊急脱出ハンマーが回収対象商品^(注1)と類似しているため性能について調べてほしい。」というテスト依頼(2012 年 5 月受付)が消費生活センターから寄せられたため商品テストを行ったところ、当該品はウィンドーガラスをたたいたときの衝撃により、金属ヘッドを支えるプラスチックが破損や変形することがあり、ウィンドーガラスをたたいても割ることができないものがある

ことがわかった。そこで、当該品について消費者に注意喚起するため情報提供を行った。2012年11月末現在、PIO-NETには自動車用緊急脱出ハンマーに関する事故事例は寄せられていない。なお、平成24年5月には自動車用緊急脱出ハンマーについて商品テスト^(注2)を実施し、注意喚起を行っている。

(注1) 「ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー」(平成24年4月27日公表)

(注2) 「自動車用緊急脱出ハンマーの性能—シートベルトカッターが付いているものを対象に—」(平成24年5月10日公表)

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
国土交通省 自動車局 審査・リコール課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本自動車工業会
一般社団法人自動車用品小売業協会

51. 歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意

公表日： 平成24年12月20日

概要： 歩行型ロータリ除雪機(以下、「除雪機」という。)は、免許なしでだれでも簡便に扱える反面、構造上、雪をかき込むオーガ等が露出しており、使用上の不注意により重傷を負う可能性がある機械である。事故情報データベース(2009年9月～2012年11月登録分)によると、除雪機による事故は32件で、「オーガに巻き込まれる」、「除雪機にひかれる」などの重篤な事故事例が多く、8件が死亡事故であった。また、医療機関ネットワーク(2010年12月～2012年11月伝送分)では、4件見られた。

こうしたことから、従来より除雪機には様々な安全装置^(注)がつけられていたが、2004年4月以降に出荷された除雪機には、デッドマンクラッチが標準装備されるようになり、ハンドルから手を離すとオーガ等の回転部が停止する構造となった。しかし、除雪中は絶えずハンドルを握り続けている必要があり、デッドマンクラッチをひもで固定するなど誤った使い方をすると、作業中に転倒するなどした際に除雪機が停止せず、オーガに巻き込まれたり、ひかれたり、壁に挟まれたりする事故に至ることがある。

そこで、今回のテストは、除雪機に特徴的な事故形態を再現して危険性を検証するとともに、誤った使い方をしないように消費者へ情報提供することとした。

(注) 除雪機の安全装置には、使用者がハンドルから手を離すとオーガやプロアの回転、走行が停止する機構(デッドマンクラッチ)や、本体と使用者をコードでつなぎ、使用者が除雪機から離れるとコードにつながれたスイッチが切れて停止する機構などが使われている。なお、除雪機安全協議会に加盟する製造事業者の歩行型ロータリ除雪機については、2004年4月出荷分から、デッドマンクラッチを標準装備している。

要望先： 一般社団法人日本農業機械工業会除雪機安全協議会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 製造産業局 産業機械課
消費者委員会事務局

52. 大人の知らない間に子どもが利用！オンラインゲームのトラブルにご注意を

公表日： 平成24年12月20日

概要： 近年、国民生活センターおよび全国の消費生活センターには、オンラインゲームに関する相談が多く寄せられている。オンラインゲームが抱えるさまざまな課題について、ゲーム業界等でも、議論や取り組みが開始されており、今後、その効果が表れることを期待す

るところであるが、いまだ「親の知らない間に子どもが購入したオンラインゲームのアイテム代金がカード会社から請求された」等という相談が多くみられる。

サービス形態の多様化、複雑化が進んだことで、トラブルが顕在化しにくく、いったんトラブルとなると解決が難しい。そこで、トラブルの未然防止、拡大防止のため、業界にさらなる取り組みを求めるとともに、特に子どもに利用させるオンラインゲームの仕組みや利用実態を大人が理解すること、また利用方法等を事前に親子で話し合うよう呼びかけを行った。

要望先： 一般社団法人ソーシャルゲーム協会
一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会
一般社団法人日本オンラインゲーム協会
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課
文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課
文部科学省 スポーツ・青少年局 参事官（青少年健全育成担当）
経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課

53. 飲み口付近の塗料が剥がれる携帯用魔法瓶（相談解決のためのテストから No. 34）

公表日： 平成24年12月20日

概要： 「購入した携帯用魔法瓶の飲み口を指で触ったところ、塗料が付着した。塗料が口に入ることも考えられるので、鉛等の有害金属が含まれていないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

この商品は、ふた栓と本体の外側が水色に塗装されているステンレス製の携帯用魔法瓶で、ふたを閉めた際、口金と塗装されている本体の境界辺りには、擦れたような多数の溝と、黒っぽい付着物が、ふた栓の内側には、水色と黒っぽい付着物がみられ、成分分析の結果、水色の付着物は塗膜が削れたもの、黒っぽい付着物は本体やふた栓の材質であるステンレス鋼が削れたものであると考えられた。

塗膜とステンレス鋼について、鉛、アンチモンの含有量を調べたところ、食品衛生法の規格基準を下回っていた。

当該商品のふた栓は、同型品よりも何回転が多く回さないと止まらず、ふた栓が深く入ってしまうため、外側の金属部が本体の口金付近の塗膜や母材であるステンレス鋼と擦れてしまうことが確認され、当該商品のふた栓に問題があると考えられた。

依頼センターからテスト結果を伝えられた製造者は、ふた栓の樹脂部と金属部の間にパッキンを入れて摩擦力を向上させ、ふた栓の樹脂部及び金属部とパッキンを接着剤で固定し、ふた栓の樹脂部と金属部のカシメを強くし、空回りしないことの検査を行う等の再発防止策を実施するとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

54. 表示より電気料金が高額になったオイルヒーターの広告（相談解決のためのテストから No. 35）

公表日： 平成24年12月20日

概要： 「オイルヒーターを使用したところ、電気料金が高額になった。広告に書かれている電気料金が本当に正しいのか調べてほしい。」という依頼を受けた。

販売者の商品広告では、センサーで室温を自動感知しプログラムによる24時間の自動運転により1日197円の電気代となる旨の節

電効果がうたわれていた。

テストの結果、当該品の消費電力量は、気象条件や居住住宅の仕様（断熱性・気密性等）、使用状況など、使用環境に大きく依存することがわかった。広告データは一例であり、実際に使用される環境とは大きく異なることもあるため、消費者に誤認を与えないよう広告の表示について配慮することが望ましいと考えられた。

依頼センターから販売者に対しテスト結果の説明を行ったところ、販売者はWebサイトの表示について、「1日197円」を強調する表示を避け、「実際の電気料金は、ご使用の環境・建物の構造や断熱材・外気温・風速・日照条件・電力会社との契約内容によって異なる場合がございます。」のただし書きを追記し、誤認を避けるように自主改善を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

55. 太陽エネルギー利用パネルからの落雪事故に注意ー設置時は、落雪対策も忘れずにー

公表日： 平成24年12月27日

概要： 家庭用太陽光発電が普及し、設置世帯の増加に伴い、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、太陽エネルギー利用パネル（以下：パネル）に積もった雪が地上に落下し、近隣家屋や乗用車・庭木・倉庫などが破損するなどの事例が寄せられている。また、「消費者トラブルメール箱」には、落雪により負傷したという情報が寄せられた。

そこで、本格的な降雪シーズンを前に、改めて注意を喚起することにより、事故の未然防止を図った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局
国土交通省 住宅局 建築指導課
国土交通省 住宅局 住宅生産課 住宅瑕疵担保対策室
経済産業省 資源エネルギー庁 省エネルギー・新エネルギー部
新エネルギー対策課
独立行政法人防災科学技術研究所
公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター
一般社団法人太陽光発電協会
社団法人ソーラーシステム振興協会

56. 絶対に無視すること！「賞金が当たった」という詐欺的なDMの相談が再び急増！

公表日： 平成25年1月15日

概要： 海外の宝くじやロトなどで高額賞金が当たったかのようなダイレクトメール（以下、DM）を海外から送付し、消費者に申込金などを支払わせる手口が再び急増している。この手口は「賞金が当たった」「賞金当選のための資格を獲得」などという出どころのわからない賞金を受け取るために申込金などの名目でお金を支払わせるものが多い。DMを送ってくる団体の住所や連絡先ははっきりせず、抽選などがいつどこで行われるかの記述もなく、極めて詐欺的な手口である。

このトラブルについて、当センターでは2012年3月15日に注意喚起を行った。公表後、相談件数はいったん落ち着いたものの、2012年9月に再び急増し、9月、10月の月別件数はそれぞれ1,200件、1,300件を超えた。契約者の平均年齢についても、毎年65～67歳程

度で推移していたが、本年度はさらに高齢化が進み、過去最高の 69 歳であった。

今後のトラブルの未然防止、拡大防止のため、消費者に向けて注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

57. スライサーを安全に使うにはー安全ホルダーの使用性を中心にー

公表日： 平成 25 年 2 月 7 日

概要： スライサーは、野菜をスライスするために使用する調理器具である。国民生活センターでは『調理器具の安全性 その 2「スライサー」(2009 年 8 月 6 日公表)』でスライサーを使用する際の手指のけがの危険性について情報提供を行ったが、PIO-NET には公表後も危害事例が 21 件 (2009 年 8 月以降受付、2012 年 12 月末登録分)、また、医療機関ネットワークにはけがの事例が 2010 年 12 月以降に 43 件 (2010 年 12 月～2012 年 12 月伝送分) あり、依然としてスライサーでけがをする事故が起きている。

スライサーでのけがは指先等を削ぎ落とすことになり、包丁等によるけがよりも重症となり治療しづらい。一方、けが防止のためには安全ホルダー^(注)を使用することも有効であると考えられる。しかし、「指を保護する安全ガードや野菜を受けるケースなどがあれば一緒に購入しようと思っていたが、商品は見当たらなかった。」「野菜が小さくなったら使用する安全ホルダーが付属していたが、まだ半分程度の大きさだったので使用しなかった。」など、安全ホルダーが付属していなかった事例や、使い勝手が悪くて安全ホルダーを使用しなかった事例が見られた。そこで、スライサーについて安全ホルダーの付属状況の調査や使用性に着目したテストを行い、消費者へ情報提供を行った。

(注) 手指のけがを防止するため、スライスする時に野菜を保持する補助具。“指ガード”や“野菜ホルダー”と呼ばれることもある。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通保安グループ 製品安全課
消費者委員会事務局
社団法人日本 DIY 協会
日本チェーンストア協会
公益社団法人日本通信販売協会
日本百貨店協会

58. 手にはめたところヌルヌルした手袋 (相談解決のためのテストから No. 36)

公表日： 平成 25 年 2 月 7 日

概要： 「ポリエステル・ポリウレタンの手袋を着用したら、手がヌルヌルして赤くなり、石油臭もひどい。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

手袋は、ポリエステルを主材とするモール状の糸で編まれた柔らかい手触りのもので、実際にはめてみたところ、手には石油臭とスベスベするような感触が残った。

手袋に含まれるホルムアルデヒドを調べたところ検出限界 (10 μ g/g) 未満であり、直接肌に触れる裏面の pH は約 7 と中性であった。また、放散される揮発性成分を調べたところ、石油臭があるとされるトルエンや炭化水素類が検出された。検出された成分のうち炭化水素類とシロキサンは潤滑剤としても使用されるものであり、手が

スベスベするような感触の原因となっているものと考えられた。皮膚刺激性のある成分も含まれており、人によっては発赤などの症状を呈することがあると考えられた。

依頼センターよりテスト結果の連絡を受けた販売者からは、商品の発注から納期までの時間が短く、メンテナンスのために使用した機械油が残っている状態で糸を編んだことが原因と考えられるので、今後は(1) 検品体制の見直しをすること、(2) 発注から納品まで時間的余裕を持つことの2点を社内で徹底するとの回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

59. 峰の部分で切り傷を負った包丁（相談解決のためのテストから No. 37）

公表日： 平成25年2月7日

概要： 「かぼちゃを切るために包丁の峰に人さし指を当てて力を入れたところ、人さし指に切り傷を負った。交換した包丁でも同様にけがをした。商品に問題ないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

どちらかで傷を負ったと思われる包丁2丁を含む合計9丁の包丁について調査を行った。その結果、どちらかで傷を負ったと思われる2丁の峰は一部を除き縁が面取りされておらず、ほぼ直角であった。また、縁の危険性を調べるために ST 規格（玩具安全基準）の鋭利度試験を参考に行ったところ、縁は鋭利と判断された。さらに、他の7丁を調べると縁を面取り加工しているものとそうでないものがあったことから、安全のために全て面取り加工を施すことが必要と思われた。

テスト結果の報告を受けた製造者から、商品テスト結果を真摯（しんし）に受け止め、中国工場での峰の仕上げ加工全般の品質向上と検品の強化、さらには国内受け入れ後の検品検査についても従来の倍数実施するとの回答が依頼センターにあった。なお、相談者からの返品返金の要望を依頼センターから製造者に伝えたところ、相談者には商品代金の全額返金がされた。

要望先： ー

情報提供先： ー

60. 「医療機関債の被害を回復する」という不審な勧誘にご注意！ー「今日中に申し込めば…」などの不審なセールストークには絶対に取り合わないことー

公表日： 平成25年2月14日

概要： 過去に医療機関債を購入した高齢者などから、「見知らぬ業者から『被害を回復する』『被害金を取り戻せる』などの不審な勧誘を受けた」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。

医療機関債の販売勧誘トラブルをめぐっては、販売勧誘を行っていた業者の関係者が詐欺の疑いで逮捕されたとの報道が2013年2月6日以降大きくなされており、被害を回復するなどと言って勧誘し、手数料を請求したり、新たな投資商品などの契約を迫るといったトラブルが今後ますます増えるおそれがある。

そこで、「医療機関債の被害を回復する」といった内容の不審な勧誘があった場合には、絶対に取り合わず、慌てて契約したり、お金を支払ったりせずに、消費生活センター等にすぐに相談するよう、迅速に消費者への注意喚起を行うこととした。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

61. IH クッキングヒーターに用いる汚れ防止マットの使用に注意

公表日： 平成25年2月21日

概要： 汚れ防止マットは、IH クッキングヒーターのトッププレート上に敷いて使用することで、トッププレートの汚れや焦げつきを防止できるとうたった商品である。

2012年7月、滋賀県の一般住宅において、IH クッキングヒーターの純正付属鍋の下に汚れ防止マットを敷き、天ぷら鍋の油を加熱中にその場を離れたところ、油が発火し、火災に至るという事故がPIO-NET に寄せられた。また、事故情報データベース(2009年9月～2013年1月登録分)にも、このほかに同様の事例が3件寄せられている。このような油の発火は、周囲のものに燃え広がり、火災などの重大な事故に至る可能性がある。

そこで、汚れ防止マットを用いて、IH クッキングヒーターによる天ぷら鍋の油の加熱テストを行い、どのような使用状況で火災となるのか調査し、消費者に情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通保安グループ 製品安全課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本電機工業会
社団法人日本DIY協会
日本チェーンストア協会
公益社団法人日本通信販売協会
日本百貨店協会

62. 子ども用の花粉防御用眼鏡による顔のけがに注意

公表日： 平成25年2月21日

概要： 花粉防御用眼鏡は、花粉が目に入ることを防ぐため、フレームの張り出しが通常の眼鏡より顔面に近くなる形状となっている。子ども用の花粉防御用眼鏡をかけて体育を行っていた児童が友達とぶつかり左目の上を眼鏡の縁で切るなどの事故情報がPIO-NETおよび医療機関ネットワークに入力された。今後の被害の未然防止のため消費者に情報提供するとともに、使用にあたっての注意喚起を行いたい。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局
日本眼鏡関連団体協議会

63. ウォーターサーバーの温水コックが外れて子どもがやけど

公表日： 平成25年2月21日

概要： 自宅で使用していたウォーターサーバーで、締め付けが緩い状態の温水コックに乳幼児が触れてしまい、本体からコックが外れ、噴き出したお湯でやけどを負う事故が発生しており、PIO-NETには、2012年度に同じ型式のウォーターサーバーの事故事例が立て続けに寄せられている。当該事業者である(株)ナック(以下、事業者という。)は対策を講じていたが、その後も未対策品での事故が発生していたことから、事故の再発防止のため、消費者に情報提供した。

要望先： 株式会社ナック

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通保安グループ 製品安全課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本宅配水協会

64. 運動中にぶつかり目の上にけがをした子ども用の花粉防御用眼鏡（相談解決のためのテストから No. 38）

公表日： 平成25年2月21日

概要： 「子ども用の花粉防御用眼鏡をかけて体育を行っていた息子が、友達とぶつかり左目の上を眼鏡の縁で切るけがをした。花粉防御用眼鏡に鋭利なところがないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

調査の結果、今回の事故は、当該品をかけていた使用者がぶつかった時に、目の周りの皮膚がフレームの張り出しと骨の間に強い力で挟まれたために起きたものと考えられるが、当該品には危険と言えるような鋭利な部分はなかった。しかし、同様の事故防止のため、使用者及びその保護者に対して、フレームによるけがの危険性や、転んだりぶつかったりする可能性の高い運動時などの使用について注意を促すような表示が必要と思われた。

依頼センターから製造者に対しテスト結果の説明を行ったところ、製造者は「ボールや硬いものがぶつかるとうれんずやフレームが破損し、破片で目や顔を負傷する危険があります。強い衝撃が予想されるスポーツや作業等では使用しないで下さい」という内容の注意書きをシールの貼付によって変更、追記するとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

65. 経口妊娠中絶薬の安易な個人輸入や使用は危険！

ー収入が得られると誘導されたサイトでメール交換ー

公表日： 平成25年3月7日

概要： PIO-NET には、日本国内で承認されていない経口妊娠中絶薬（「ミフェプリストン」あるいは「RU486」）をインターネットの販売サイトから購入した等の相談が複数寄せられている。

経口妊娠中絶薬は、膣からの出血や重大な感染症等の健康被害を引き起こすおそれがあることから、平成16年に厚生労働省が注意喚起を行い、数量に関係なく、医師の処方または指示書に基づいて必要な手続きを行った場合に限り輸入が可能となるよう、個人輸入が制限されている。また、指定医師以外の者（妊娠中の女子を含む）が墮胎する行為は刑法の墮胎の罪に問われるおそれがある。

医療機関を受診せずに経口妊娠中絶薬を購入、使用することは、法律に抵触するおそれがあるだけでなく、重篤な健康被害につながるおそれもあることから、被害の未然防止のため、消費者へ注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 母子保健課
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
消費者庁 消費者安全課
消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
社団法人日本医師会
公益社団法人日本産科婦人科学会
公益社団法人日本産婦人科医会
公益社団法人日本薬剤師会

66. 増加する住宅リフォーム工事のトラブルートラブルは悪質な訪販リフォームだけじゃない！ー

公表日： 平成25年3月7日

概要： 住宅リフォーム工事の相談件数は2008年度以降増加傾向にあり、近年問題となっている高齢者への悪質な訪問販売トラブルの中でも、住宅リフォーム工事は多いものとして挙げられる。国民生活センターでは、住宅リフォーム工事の訪問販売のトラブルについて、2005年7月、2010年10月にそれぞれ注意喚起を行っている（参考）が、東日本大震災以後は震災関連のトラブルも相まって依然として相談件数の増加傾向は続いている。

一方、相談の内容を見ると、従来とは少し変わった傾向も出てきている。見積りや契約書面に関する相談の増加傾向が見られ、高額な契約金額に関する相談は減少傾向にある。

そこで、リフォーム工事にに関するトラブルを未然に防止するため、情報を提供し、注意を喚起した。

要望先： 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課

消費者委員会事務局

国土交通省 土地・建設産業局 建設業課

国土交通省 住宅局 住宅生産課

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

67. 大理石のダイニングテーブルに手をついたら破損（相談解決のためのテストから No. 39）

公表日： 平成25年3月7日

概要： 「7年前に購入した大理石のテーブルに手をついたところ、角から大きく割れて落ちた。割れた原因と強度に問題がないか調べて欲しい。」という依頼を受けた。

当該品は、天板にブラックマルキーナという種類のイタリア産の大理石を使ったダイニングテーブルであり、天板の角部の一部が割れていた。

当該品の天板の外観を調査したところ、大理石の表面は、光沢面でコーティングされており、一部にゆがんで見える部分があった。そこで、ゆがんで見える部分の内部を調査したところ、大理石が粒状になって崩れていることがわかった。また、日本工業規格 JIS S 1205「家具-テーブル-強度と耐久性の試験方法」を参考にした耐久性のテストを行ったところ、ゆがみや亀裂が発生する箇所が見られた。

以上のことから、当該品が割れた原因は、もろくなった部分に繰り返しの荷重が加わったために、破断に至ったものと考えられた。

事業者は、すでに売り上げ不振によりブラックマルキーナを素材とする天板の輸入を中止していたが、依頼センターからテスト結果の報告を受け、在庫品の販売を中止した。また、依頼センターと相談し、相談者に対し他の種類の大理石の天板との交換を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

68. 調理中に取っ手が溶けたフライパン（相談解決のためのテストから No. 40）

公表日： 平成25年3月7日

概要： 「着脱式取っ手のフライパンを購入した。調理中のフライパンに取っ手を取り付けたところ、ゴムの溶けるような臭いがして、取っ

手がフライパンにへばりついた。取っ手が溶解した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

調査の結果、取っ手が溶解した原因は、取っ手の材料が取扱説明書に表示されているフェノール樹脂とは異なる熱可塑性のポリアミド樹脂であったためと考えられる。事故防止のため、表示どおりのフェノール樹脂を使用するなどの対策が望まれた。

依頼センターから販売者に対しテスト結果の説明を行ったところ、販売者から表示どおりの材料に変更したという回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

69. 儲かるわけがない！？インターネット上の宣伝書込（せんでんかきこみ）内職一きっかけは「儲かる方法を伝授する」情報商材ー

公表日： 平成25年3月21日

概要： 情報商材の購入を伴うインターネット上で口コミ等の宣伝を書き込む内職（以下、宣伝書込内職）に関する相談件数が再び増加傾向に転じている。

この中には、「簡単な作業で必ず儲（もう）かる」という内容の情報商材を気軽に購入した契約者に対して、業者が電話で強引に宣伝書込内職の契約を迫る手口や、宣伝書込内職のための高額な情報商材を購入させる手口等がみられる。契約者は契約前の説明に反してほとんど収入が得られないといった悪質な内職商法の手口である。

契約者が解約を申し出ても、業者の態度は強硬で、返金されないケースが多いだけでなく、手口が巧妙化してきており、中には、特定商取引法（以下、特商法）の電話勧誘販売や、業務提供誘引販売等の適用を業者が否定する例もみられる。

そこで、トラブルの未然防止、拡大防止のため、消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
警察庁 生活経済対策管理官

70. 宅配便でお金を送らないで！ー他の商品と装わせてお金を送らせる手口に要注意！ー

公表日： 平成25年3月21日

概要： 「買え買え詐欺」に関する相談は全国の消費生活相談窓口に多く寄せられており、最近では銀行振り込みではなく、宅配便を使って金銭を送付させる手口が目立っている。一度送金してしまうとお金を取り戻すのは非常に難しいため、絶対にお金を送らないよう中期喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課

71. 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24年度第4回）

公表日： 平成25年3月21日

概要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成21年4月～平成25年1月31日）

申請件数等：平成21年度累計申請件数 106件

うち手続終了 57件（和解成立26、和解不成立20、取下等11）

申請件数等：平成22年度累計申請件数 137件

うち手続終了 103件（和解成立53、和解不成立37、取下等13）

申請件数等：平成23年度累計申請件数 150件

うち手続終了 179件（和解成立122、和解不成立45、取下等12）

申請件数等：平成24年度累計申請件数 121件

うち手続終了 122件（和解成立66、和解不成立29、取下等27）

要望先： 一

情報提供先： 一

72. 電子レンジ専用調理器のふたのつまみから発火（相談解決のためのテストから No. 41）

公表日： 平成25年3月21日

概要： 「電子レンジ専用調理器で魚を調理したら、ふたのつまみの樹脂が発火し焦げた。危険なので発火した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品は、本体に食材を入れてふたをし、電子レンジで加熱すると、「焼く・蒸す・煮る・炊く」の調理ができる電子レンジ専用調理器であり、ふたのつまみ部分には、溶けて変形したと考えられる部位が上下2カ所に見られた。ふたのつまみ部分の樹脂は、耐熱性樹脂であると表示されていたが、分析したところ、耐熱性ではない樹脂が使用されていることがわかった。

また、電子レンジを使って再現テストを行ったところ、油や食材の油分がふたの裏に付着したり、ネジで固定されたつまみの内部に油分が浸入したりするなどした場合には、加熱し始めて9分後につまみから煙が発生し始め、つまみの樹脂の一部に溶けている部分が見られた。さらに、ふたが十分に冷めた後、食材を交換し、再び10分間加熱調理したところ、加熱直後につまみから煙が発生し、約7分後には、つまみの端がスパークして発火が確認された。テスト後のつまみを調査すると、当該品に見られたような溶けた部分が確認された。

依頼センターからテスト結果の報告を受けた事業者は、つまみの材質を表示どおりの耐熱性樹脂に変更するとともに、つまみのネジの取り付け方法を改めた。

その後、取っ手、つまみをシリコンゴム製に変更し、留めネジの無い構造にした新タイプを発売し、従来のは発売が中止となった。

要望先： 一

情報提供先： 一

73. 調理中に発火したトースト用クリーム（相談解決のためのテストから No. 42）

公表日： 平成25年3月21日

概要： 「パンにトースト用クリームを塗ってオーブントースターで焼いたところ発火した。発火した原因を調べて欲しい。」という依頼を受けた。

調査の結果、トースト用クリームの同型品とトースターの同型品を用いてパンを焼いて再現テストを行った結果、2分を越えた頃からクリームが溶けて垂れることがわかった。また、パンの位置によっては、溶けたクリームが下部ヒーターに垂れて発火し、さらに、くず受け皿にクリームがたまっている場合、たまったクリームに引火して大きな炎を上げた。

なお、当該品と同様に塗ってから焼くタイプのクリーム 2 銘柄について表示を調べた結果、いずれも必ずオープン皿または、アルミホイルを使用する旨の注意表示があった。当該品も同様に、オープン皿やアルミホイルなどでクリームの垂れを防止するように注意表示を記載することが望ましいと考えられた。

依頼センターから事業者に対しテスト結果の説明を行ったところ、事業者から表示内容を変更するという回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

74. 乗用車のアームレスト取り付け部品のすき間に幼児が中指を挟み指先を大けが

公表日： 平成 25 年 3 月 28 日

概要： 乗用車の運転者席に装備された可動式アームレストを取り付けている部品のすき間に、幼児の右手中指が挟まれ指先に大けがを負ったとの情報が消費生活センターから寄せられた。そこで事故の再発防止のため、消費者に情報提供した。

要望先： 一般社団法人日本自動車工業会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
国土交通省 自動車局 審査・リコール課
消費者委員会事務局

75. 再び増加！架空請求のトラブルー請求手段はハガキから電子メールへー

公表日： 平成 25 年 3 月 28 日

概要： 身に覚えのない料金を請求される架空請求のトラブルは、ピークであった 2004 年度には約 68 万件と、消費生活相談全体の約 35% を架空請求のトラブルが占めるという事態となった。

その後、官民をあげた被害撲滅に向けた注意喚起の取り組みもあり、相談件数は順調に減少していた。しかし、2012 年度に入り再び増加に転じている。

請求手段はハガキから電子メールへ変わってきており、請求名目も「総合情報サイト利用料」「モバイルコンテンツ利用料」「有料サイト利用料」などのデジタルコンテンツの料金が多くなっている。

一度業者に連絡をとったり、料金を支払ったりすることで、業者からの請求がエスカレートし、中には 100 万円以上支払ってしまったケースもある。そこで、最近の相談事例や問題点を紹介し、かつての被害を繰り返さないよう、トラブルの未然防止を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課
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
一般社団法人テレコムサービス協会
社団法人日本インターネットプロバイダー協会
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟
電気通信サービス向上推進協議会
社団法人日本調査業協会
全国調査業協同組合
全国調査業協会連合会

76. 医療機関ネットワーク事業からみた家庭内事故ー高齢者編ー

公表日： 平成 25 年 3 月 28 日

概要： 2010年12月から2012年12月末までの約2年間で、医療機関ネットワーク事業に参画する13医療機関から9,889件の事故情報を収集した。そのうち、65歳以上の高齢者の事故情報は669件収集されている。

事故の収集が開始されて2年を過ぎたことから、主に65歳以上の高齢者の事故について事故の事例を中心に分析結果をまとめた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局

77. 医療機関ネットワーク事業からみた家庭内事故ー子ども編ー

公表日： 平成25年3月28日

概要： 2010年12月から2012年12月末までの約2年間で、医療機関ネットワーク事業に参画する13医療機関から9,889件の事故情報を収集した。子どもを対象とした医療機関からの事故情報が多く寄せられたことから、年齢別では12歳以下の子どもの事故^(注)情報が7,997件と全体の約8割を占める。

12歳以下の事故情報7,997件のうち、事故発生場所が「住宅内」のものは5,390件と約7割を占めていることから、住宅内で起こった事故を「家庭内事故」として、事故の事例を中心に危害の種類と内容について分析結果をまとめた。

(注) 本資料では0歳-12歳までを「子どもの事故」として分類した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局

78. 乳幼児の歯ブラシによる事故に注意！

公表日： 平成25年3月28日

概要： 乳幼児が歯磨き中に歯ブラシをくわえたまま転倒し、口腔内に歯ブラシを突き刺す等の事故情報が医療機関ネットワークに寄せられている。中には歯ブラシが頬に刺さり、手術・入院となった事例も報告されている。一方で、アンケート調査では、そういった事故を聞いたことがあるという保護者は3割しかいなかった。そこで、乳幼児が一人で歯磨きをする際には、保護者の方がそばにつき添い注意を払うことが必要との注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： (消費者庁と連名公表)

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

当センターでは、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24年度においては、情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど23案件において事業者名を含む公表を行った(別添資料10参照)。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採られるものもある。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. | ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー |
| 2. | 安愚楽牧場に関するトラブル速報！第4弾－「隠し財産が見つかった？」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増！－ |
| 3. | 自動車用緊急脱出ハンマーの性能－シートベルトカッターが付いているものを対象に－ |
| 4. | デジタル式個人線量計のテスト結果 |
| 5. | ワールド・リソースコミュニケーションに関する二次被害にご注意！－被害を回復するという不審なハガキや手紙が届いても、絶対に取り合わない－ |
| 6. | 首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について |
| 7. | L&Gの二次被害にご注意－被害対策弁護士や裁判所からの本物と紛らわしい偽物の書面に注意して－ |
| 8. | 飛散防止加工をうたっているながら鏡の破片が飛び散ったスタンドミラー（相談解決のためのテストから No. 28） |
| 9. | ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー その2 |
| 10. | スライサーを安全に使うには－安全ホルダーの使用性を中心に－ |
| 11. | IHクッキングヒーターに用いる汚れ防止マットの使用に注意 |
| 12. | ウオーターサーバーの温水コックが外れて子どもがやけど |
| 13. | 宅配便でお金を送らないで！－他の商品と装わせてお金を送らせる手口に要注意！－ |
| 14. | マネジメント講座の解約に関する紛争 |
| 15. | 出会い系サイトの返金に関する紛争（3） |
| 16. | 出会い系サイトの返金に関する紛争（4） |
| 17. | パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争（2） |
| 18. | 植樹・育成のオーナー権利に関する紛争 |
| 19. | 犬の疾患の保証に関する紛争（1） |
| 20. | ブレーキオイル交換器具に関する紛争 |
| 21. | サイドビジネス情報の解約に関する紛争（3）～（10）（8件併合分） |
| 22. | 新株引受権付社債の解約に関する紛争 |
| 23. | 外国株式の勧誘時の説明不足に関する紛争 |

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

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、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

◎業務の概要

当センターでは、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

ウェブ版「国民生活」の配信を開始した。各月号をまたぐ連載記事を連載ごとに表示するなど、電子媒体ならではの利便性を高める仕組みを盛り込んだほか、記事ごとではなく各月「一括」で閲覧できる仕組みの導入を行った。

また、サイト内検索の解析結果から需要が多かった「クーリング・オフ」について、トップページに専用のコーナーを開設、2月には特商法改正に合わせて更新を行った。ADRの結果概要についても、ADR公表件数の増加か

ら記事が見つけづらくなっているという利用者の声に応え、商品別分類ごとに表示する仕組みの導入を行った。

なお、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24年度に新規開設・リニューアルしたコーナー)

- ・ウェブ版「国民生活」の新規開設
- ・「国民生活センター紛争解決委員会によるADRの結果の概要」をリニューアル
- ・「研修・講座」リニューアル
- ・「発表情報」内に掲載している動画プレーヤーをリニューアル
- ・「発表情報」「中央省庁からの情報」「回収・無償修理等の情報」など一覧を見やすくするために、見出しを挿入するなど改善
- ・「商品テストを実施する機関」について、新非営利法人制度に対応
- ・「商品テスト結果概要」について、商品テスト実施件数を記載するように改修

その他、平成23年に総務省より発表された「みんなの公共サイト運用モデル(2010年度改定版)」において、独立行政法人などの公的機関ホームページはJISへの対応状況を把握した上で、目標とする「ウェブアクセシビリティ方針」を定め、達成に向けた取組を進めていくことが求められるようになったことから、当センターではウェブアクセシビリティ方針を策定・公表し、その中に記載した「現在把握している問題点」の改善を図った。

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

当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

「詐欺的“サクラサイト商法”被害撲滅キャンペーン」の実施に伴い、特設サイトを設置、実際にサクラサイトでなりすましの手口として悪用された芸能人が注意を呼びかける動画の掲載を迅速に行った。また、アダルト情報サイトに関する相談件数が1位となったことから、インターネットトラブルコーナー内に、アダルト情報サイトトラブルの記事をまとめて掲載した。そのほか、特に高齢者に被害が多発している「買え買え詐欺」や、相談が多く寄せられた「国民生活センターをかたる電話やパンフレットへの注意喚起」に関する特設コーナーの設置を行った。「国民生活センターをかたる電話やパンフレットへの注意喚起」については、新しい相談事例が寄せられた際に、事例の追加を迅速に行った。

平成24年度には、以下の情報について迅速な情報提供を行った。

- ・安愚楽牧場の二次被害
- ・「アダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する」という手紙への注意喚起
- ・詐欺的“サクラサイト商法”トラブル
- ・L&Gの二次被害への注意喚起
- ・国民生活センターをかたる電話への注意喚起
- ・買え買え詐欺

- ・アダルト情報サイト
- ・「国民生活センターから大切なお知らせ」とのニセ書面への注意喚起
- ・改正特商法施行に合わせ、クーリング・オフ、団体訴権を更新

イ. 出版物

i. ウェブ版「国民生活」の発行

－年度計画内容－

消費者問題の専門情報としてWEB版「国民生活」のコンテンツを作成し、定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。

◎業務の概要

平成20年4月、当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。

なお、ウェブ版「国民生活」は平成23年度末で紙媒体の刊行及び販売を終了することとなったが、平成24年度より当センターホームページ上にてウェブ版「国民生活」として記事の無償掲載を行っている。

「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や一般の消費者を対象とし、最新の消費者関連情報をわかりやすく提供する内容となっている。

◎年度計画実施状況

ウェブ版「国民生活」には、当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11参照）。

また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に印刷物の配布を行った。

ii. 「月刊国民生活」読者へのアンケート調査

－年度計画内容－

WEB版「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

ウェブ版「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24年度における読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で2回に分けて実施した。

第1回目は、創刊準備号（5月号～7月号）に関するアンケートを実施し、満足度については5段階評価で「4.2」を得た。この結果を踏まえて、創刊号以降の誌面作りに反映させた。

また、第2回目は、主として創刊号以降（8月号～10月号）に関するアンケートを実施した。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12を参照）。

(第1回)

- 実施時期：平成24年11月
- 対象者数：消費生活センター16箇所（政令市）
- 回収方法：ファックス
- 回収率：68%

(第2回)

- 実施時期：平成25年1月
- 対象者数：消費生活センター16箇所（政令市）
- 回収方法：ファックス
- 回収率：68%

なお、昨年度の購読者アンケートの調査結果から、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望を誌面に反映させた。

- ・通信サービスの基礎知識（2012年10月号）
- ・初心者のための「投信」寺小屋 -そのしくみからリスクまで-（2012年11月号）
- ・少子高齢化を生きる（2013年1月号）

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23年9月に刊行した2013年版で41冊目となった（2013年度版の内容については、別添資料13参照）。

発行した冊子は書店等で市販（税込み500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34万部を発行している。

また、視覚障害者の利用に供するためデージー版は、消費生活センター等の窓口数の増加に伴い、昨年度から100部増の1,100部作成した。

ウ. 高齢者や障がい者等への情報提供

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

当センターでは、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24年度には、「見守り新鮮情報」を27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・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	タイトル
133	2012. 4. 6	資料請求をただけなのに、高額なかつらを契約！
134	2012. 4. 24	カンボジア？がれき？さまざまな劇場型勧誘に注意！
135	2012. 5. 16	注意！介護ベッドの手すりの隙間に首などを挟む事故！
136	2012. 5. 29	金の購入契約、受け取りは25年後！？
137	2012. 6. 5	「火災保険が使える」と誘う住宅修理契約トラブルに注意！
138	2012. 6. 26	注文していないのに健康食品が送られてきた！
139	2012. 7. 23	注意！草刈機で大けが！
140	2012. 7. 31	古着を売るつもりが…貴金属を買い取られた！
141	2012. 8. 7	元本保証だと思っていたのに…投資信託のトラブル
142	2012. 8. 28	思わぬ高額請求！移動販売の物干し竿購入トラブル
143	2012. 9. 4	話を聞くだけのつもりが…即日施術！美容医療のトラブル
144	2012. 9. 21	今度はシリア！？まだ続く外国通貨取引の劇場型勧誘トラブル
145	2012. 10. 9	申し込むだけで謝礼！？「買え買え詐欺」に注意！
146	2012. 10. 24	「子の結婚は親の義務」？結婚相手紹介サービス
147	2012. 10. 30	バス車内での転倒事故に注意！
148	2012. 11. 13	海外オークション？スチーム式クリーナーが高値で売れる？
149	2012. 11. 29	2カ月ごとに消火器を買わされた！消火器の次々販売
150	2012. 12. 7	長時間の使用は注意！カイロで低温やけど
151	2012. 12. 18	公的機関が太鼓判？仏像の「買え買え詐欺」
152	2012. 12. 26	カニの送りつけ商法に注意！
153	2013. 1. 11	歩行型除雪機による事故に注意！
154	2013. 1. 18	「国民生活センターから大切なお知らせ」という手紙はニセモノです！
155	2013. 1. 29	「海外宝くじ」には絶対に手を出さない！！
156	2013. 2. 14	「素晴らしい作品」とおだてられ…短歌掲載の次々勧誘
157	2013. 2. 26	買い取られた貴金属 クーリング・オフができます！
158	2013. 3. 12	「医療機関債の被害を回復する」！？ 不審な勧誘に注意！
159	2013. 3. 22	けがに注意！スライサーも刃物です！

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	タイトル
50	2012. 4. 16	便利なネット通販…でも、こんなトラブルが！
51	2012. 5. 11	日食観察一目を傷めないように注意して！
52	2012. 6. 18	スマホでアダルトサイト利用料金を請求された！
53	2012. 7. 12	屋外遊具による事故を防ごう！
54	2012. 8. 21	モデルの勧誘トラブル！写真撮影に10万円の請求！？
55	2012. 09. 27	アダルトサイトの請求！携帯型音楽プレーヤーでも！？
56	2012. 10. 19	予想外の請求！留学あっせんサービスの解約トラブル
57	2012. 11. 6	「ネイル」の話のはずが…実は高額な美顔器の勧誘！
58	2012. 12. 21	学生に広がるマルチ商法的勧誘に注意！
59	2013. 1. 16	孫がカード番号を入力！オンラインゲームの高額請求
60	2013. 2. 12	電気ケトルの転倒・落下によるやけどに注意！

No.	発行日	タイトル
61	2013. 3. 5	子ども用の花粉防御用メガネだけが！

なお、平成24年度末における、「見守り新鮮情報」の登録者数は19,340人、「子どもサポート情報」の登録者数は3,809人であった。

ii. メールマガジン等の活用

－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、当センターでは、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、消費者フェスタなどにおいては、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

(i) メールマガジンの活用

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、当センターホームページ上に掲載した。

(ii) リーフレットの活用

全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。

No.	発行日	タイトル
307	2012. 07. 27	薄型テレビの転倒防止対策の重要性
308	2012. 08. 28	家庭用健康器具だけが
309	2012. 09. 12	車のパワーウインドウによる事故
310	2012. 12. 04	首かけ式乳幼児用浮き輪の事故
311	2013. 01. 11	電気ケトルによる乳幼児の熱傷
312	2013. 02. 06	歩行型ロータリ除雪機の使い方注意

なお、当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、「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。

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

消費者庁が実施した注意喚起について、当センターの各種媒体を利用して消費者へ情報提供している。

◎年度計画実施状況

消費者庁からの要請により、「ここからセキュリティ！情報セキュリティ・ポータルサイト」「高齢者の消費者トラブル 未然防止キャンペーン（未然奉行）」について、その情報に関するページにリンクを掲載した。

また、「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 500 件紹介し、メールマガジンでも周知した。さらに、ウェブ版「国民生活」で、消費者庁許可の特定保健用食品マークにかかる情報を掲載した。

なお、『くらしの豆知識 2013 年版』においては、被害救済の端緒となる消費者ホットラインの電話番号を掲載した。

(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、当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、当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）を行っている（相談処理の流れについては別添資料 14 を参照）。また、上記のほか、特設相談電話（110 番）を実施している。特に平成 22 年度から平成 23 年度にかけては、東日本大震災による被害を受け、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、平成 23 年 3 月 27 日より 7 月 29 日までの 120 日間、「震災に関連する悪質商法 110 番」を開設した（開設当初は、岩手県、宮城県、福島県の 3 県を対象地域として相談を受け付けていたが、4 月 11 日から茨城県も対象地域に加えた）。

相談受付件数は下記のとおり。

なお、「独立行政法人の事務・事業見直しの基本方針」（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 日をもって廃止している。

表：国民生活センターにおける相談受付件数

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
経由相談	4,696	5,317	5,939	6,344	5,918
直接相談	5,145	4,672	7,239	—	—
土日祝日相談 ※1)	—	2,872	9,028	8,182	9,177
平日バックアップ相談 ※2)	—	—	—	1,346	3,512
各種110番 ※3)	高齢者110番 (52)	高齢者110番 (18)	震災110番 (27) 高齢者110番 (89)	1,802 (※4)	20 (※5)
合計	9,841	12,861	22,206	17,674	18,627

(平成 25 年 5 月 31 日現在)

※1：平成 22 年 1 月 16 日開始

※2：平成 23 年 6 月 20 日開始

※3：特設相談電話（110 番）。（ ）内の数字は直接相談に含まれる件数

※4：震災 110 番、高齢者 110 番、出会い系 110 番、美容医療 110 番の合計

※5：金儲けソフト勧誘トラブル 110 番、高齢者 110 番の合計