

## ①苦情相談

### ア. 経由相談

#### i. 専門的な相談への対応

－年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

専門的な相談の充実・強化を図るため、当センターでは金融・保険、情報通信、特商法等の分野について専門のチーム制を設け、外部の専門家のヒアリングや事例研究会を開催し、情報の共有や研鑽に努めている。

#### ◎年度計画実施状況

職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望(政策的意見書提出)等を行った。

##### (専門チーム)

- ・ 金融・保険
- ・ 情報通信 (通信販売、情報通信機器の品質等を含む)
- ・ 特商法関係 (電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等)
- ・ 個人情報

##### (専門チームにおける取組)

###### ○ 金融・保険チーム

- ・ 被害状況の把握や相談者の被害回復のため、滋賀県、京都府及び京都市と共同で、平成24年7月17日(火)～18日(水)にかけて「金儲けソフト勧誘トラブル110番」(以下、110番)を緊急で実施し、2日間で12件の相談が寄せられた。事前には弁護士会との勉強会を実施し、実施後はその結果を踏まえ開催センターから事例を持ち寄り問題点の検討を行った。その上で業者交渉などをを行い結果は「消費生活緊急情報」などで各地センターにフィードバックした。なお、近畿ブロック圏の消費生活センターと国民生活センターが連携して「110番」を開催することは初の試みであった。
- ・ 関東弁護士連合会の弁護士研修会においてマルチ商法に関する報告を行った。
- ・ 東京第二弁護士会の消費者問題部会と複数回意見交換会を行った。
- ・ 「買え買え詐欺」に関する情報が多数寄せられたことから、複数回にわたり、状況に応じたタイムリーな注意喚起を実施し、関係機関に情報提供を行った。併せて、相談が急増していた「投資被害を回復する」という二次被害に関する注意喚起と情報提供についても同様に実施した。また、未然防止に役立つよう迅速に事業者名を付した注意喚起も行った。
- ・ 「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」や「保険金が使えらという住宅修理サービスに関するトラブル」「投資信託のトラブル」について注意喚起を実施するとともに、関係機関へ情報提供を行った。

- ・ 金地金の分割払い取引トラブルが増加傾向にあったことから注意喚起を実施し、関係機関に情報提供を行った。

#### ○情報通信チーム

- ・ 平成23年12月22日及び23日の両日に「悪質出会い系被害サイト110番」を実施したところ、従来の出会い系サイトに係るトラブル以外にいわゆる“サクラ”が登場し、「著名人と会える」「相談に乗る」などとサイトに誘導するトラブルが寄せられている実態を踏まえ、「サクラサイト」という言葉を新たに作った。また、この実施を踏まえ、サクラサイト商法被害の未然防止・被害防止を目指し、詐欺的“サクラサイト”被害撲滅キャンペーン（平成24年5月22日～6月29日）を実施し、「一日国民生活センター長」啓発イベントの実施（消費者庁と共催）や関係機関と連携した啓発などを行った。なお、事業者団体とも連携してのキャンペーンは、国民生活センターとしても初めてであった。
- ・ 平成23年12月に実施した「悪質出会い系被害サイト110番」や詐欺的“サクラサイト”被害撲滅キャンペーンを踏まえ、平成24年度には消費者庁とともに詐欺的“サクラサイト”に関して政策的検討チームを立ち上げ、政策対応について検討を開始した。
- ・ オンラインゲームやアダルトサイト等に関するトラブル、スマートフォンのアプリに関するトラブル等について、総務省、経産省、消費者庁等で開催される委員会、検討会で報告をすると共に、消費者に対し注意喚起を行った。
- ・ 電気通信事業者4団体（社団法人電気通信事業協会、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、社団法人日本ケーブルテレビ連盟）と定期的な意見交換会の開催を決定し、第1回目を11月20日に開催した。
- ・ クレジットカード会社6社と定期的な意見交換会を6月と12月に行った。
- ・ インターネットトラブルのうち、偽ブランドに関する相談が増加したことから、東京税関、日本流通自主管理協会との意見交換会を開催した。

#### ○特商法チーム

- ・ 各地の消費生活センターに寄せられている医療脱毛、脂肪吸引、しみ取り、二重まぶた手術、包茎手術などの美容医療サービスは解決が困難であり、過去には、平成21年7月に行政・関係団体に要望等を行ったが、トラブルの減少がみられないことから、平成24年1月23日～27日にかけて「美容医療・契約トラブル110番」を実施した。5日間で128件の相談を受け、平成24年度は引き続きあっせん等を行った。また、専門家へのヒアリングを10回行った。
- ・ 平成24年1月に実施した「美容医療・契約トラブル110番」を踏まえ、平成24年度には消費者庁とともに美容医療サービスに関する政策的対応検討チームを立ち上げ、政策対応について検討を開始した。
- ・ 健康食品の送りつけ商法が全国的に急増したため、特に目立った事業者と事業者交渉を行い、消費者に向けて注意喚起を行った。また、代引き配達業とも交渉し、被害の拡大防止・未然防止に協力を要請するとともに、マル急情報で全国の消費生活センターに代引き配達業者の消費者対応についての情報を発信した。
- ・ クレジットカード会社6社と定期的な意見交換会を6月と12月に行った。
- ・ 提携リース契約について弁護士会主催のシンポジウムでパネリスト

として参加（10月6日）した。

○ 個人情報チーム

- ・ 消費者庁と共催で実施している個人情報保護法説明会や自治体からの依頼に対応し、全国5か所で講演を行った。

ii. 苦情相談への対応

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

◎業務の概要

当センターは、経由相談について専門的知見を有する職員や消費生活相談員を適切に配置し、各地の消費生活センターにおける相談処理を支援し、中核的機関としての役割を適切に果たすこととしている。

◎年度計画実施状況

平成24年度に受付けた相談9,450件のうち、経由相談は5,918件(62.6%)で、426件減と前年度を若干下回った。

- ・ 助言：各地の消費生活センターの問合せに対し、相談処理の方法や同種事例の有無などについてアドバイスを行う。
- ・ 移送：受付センターから当センターに相談処理のすべてを移し、事業者交渉、相談者対応とも当センターが行う。
- ・ 共同処理等：受付センターと当センターが共同して相談処理を行い、あっせん解決を試みる（所掌官庁へ問合せや事業者からのヒアリングを含む）。
- ・ その他：相談処理中のものと、助言、移送、共同処理等以外の対応（情報提供など回答を要しないものを含む）。

表：経由相談件数及び対応状況

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
助言	4,112	4,618	4,994	5,015	4,598
移送・共同処理等	511	621	843	1,171	879
その他	73	78	102	158	441
合計	4,696	5,317	5,939	6,344	5,918

(平成25年5月31日現在)

イ。「消費者ホットライン」を活用した地方支援

i. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援の実施

－年度計画内容－  
都道府県・政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。

◎業務の概要

「消費者行政推進基本計画」（平成20年6月27日閣議決定）に、誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口の設置が盛り込まれ、消費者

庁は全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン」を設置した。

一方、消費者庁による「消費者ホットライン」では、平日に都道府県、政令市の消費生活センター等に電話したが「話中」で繋がらない場合があることから、当センターにてこれをバックアップする「平日バックアップ相談」を実施している。

なお、これまで実施してきた「直接相談」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）において廃止が決定されたことを受け、平成23年3月31日をもって廃止された。

#### ◎年度計画実施状況

消費生活センターの窓口支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を平成23年6月20日から開始しており、平成24年度に受付けた相談件数は3,512件であった。

表：平日バックアップ相談の受付件数

	平成23年度	平成24年度
受付件数	1,346	3,512

#### ii. 土日祝日における相談窓口の開設

－年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

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

#### ◎年度計画実施状況

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

平成24年度は年間112日実施し、相談件数は9,177件であった。

表：土日祝日相談の受付件数

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
受付件数	9,028	8,182	9,177

#### ②個人情報の取扱いに関する苦情相談

－年度計画内容－

個人情報の取扱いに関する相談について、消費生活センターからの経由相談において引き続き積極的に対応する。

### ◎業務の概要

平成17年4月1日、個人情報の保護に関する法律が全面施行され、各地の消費生活センター等に設置された相談窓口で、個人情報に関する苦情相談受付が開始された。当センターにおいても、平成16年4月に閣議決定された「個人情報の保護に関する基本方針」にある「国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組む」という内容に則り、平成16年度中に整備した個人情報相談窓口での相談受付を開始し、消費者から寄せられる様々な相談への対応を行うこととなった。

しかし、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において「直接相談」の廃止が決定されたことにより、直接消費者から個人情報保護法等に関連する相談を受けるための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止した。

なお、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる経由相談については、引き続き実施している。

### ◎年度計画実施状況

消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、平成24年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、177件であった。

また、平成24年11月から平成25年2月にかけて全国13都府県で開催された「個人情報保護法説明会（消費者庁と共催）」のうち3会場と茨城県主催の「個人情報保護法の説明会」において、当センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。そのほか、岩手県の「消費生活相談員スキルアップセミナー」において、個人情報相談の対応方法について説明した。

平成24年度に受け付けた相談内容を見ると、「自分の個人情報が不正に取得されているのではないかと」いったものや「インターネット上に個人情報が掲載されているので削除させたい」といったものが多かった。

表：当センターが受け付けた個人情報の取扱いに関する相談件数（問い合わせを除く）

	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
件数	1,381	1,421	1,027	201*	177*

\*平成23年度、24年度は経由相談のみの件数  
(平成25年5月31日現在)

### (4) 裁判外紛争解決手続の実施

#### －年度計画内容－

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

### ◎業務の概要

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」が、平成21年4月に施行されたことを受け、同月より紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解仲介手続等を実施して紛争の解決を図り、終了した事案の手続の結果概要の公表を行っている。

## ◎年度計画実施状況

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表等を行った。平成24年度の詳細については、以下のとおり。

### ①紛争解決委員会の開催等

紛争解決委員会を5回開催し、手続の結果概要の公表等について審議等を行った。また、委員会の下にワーキング・グループ等を設置して委員による審議、意見交換を実施した。

#### (参考)

- 第13回紛争解決委員会（平成24年5月21日）
  - ・結果概要の公表について
  - ・意見交換会の報告について
- 第14回紛争解決委員会（平成24年8月1日）
  - ・結果概要の公表について
  - ・意見交換会の報告について
  - ・ワーキング・グループの開催について
  - ・説明会（研修会）の開催について
- 第15回紛争解決委員会（平成24年11月21日）
  - ・結果概要の公表について
  - ・ワーキング・グループの取りまとめについて
  - ・意見交換会の報告について
  - ・説明会（研修会）の実施報告について
  - ・説明会（事案相談会）の開催について
- 第16回紛争解決委員会（平成25年2月22日）
  - ・結果概要の公表について
  - ・説明会（事案相談会）の実施報告について
  - ・情報共有会議の実施報告について
- 第17回紛争解決委員会（平成25年3月5日）
  - ・結果概要の公表について

### ②ワーキング・グループ、意見交換会等の開催

手続の充実かつ効率化を図るため、委員会の下にワーキング・グループを設置して審議を実施した。また、特定分野に関する紛争事案の手続について意見交換会等を開催した。さらに、委員間の解決技法の共有化等を図るため、情報共有会議を開催した。

- 手続外和解と結果概要の公表制度等に関するワーキング・グループ
- ADR手続の進行等のあり方に関する意見交換会
- 国民生活センターADRの和解仲介手続に関する情報共有会議

#### (参考)

- 手続外和解と結果概要の公表制度等に関するワーキング・グループ（平成24年9月25日）
  - ・手続外和解と結果概要の公表制度等に関する具体的検討
- ADR手続の進行等のあり方に関する意見交換会（平成24年8月3日）
  - ・手続事例の報告・検討、フリーディスカッション等
- 国民生活センターADRの和解仲介手続に関する情報共有会議（平成25年2月6日）
  - ・担当委員による手続終了事案の報告、委員による講演等

### ③紛争解決委員会委員の改選

紛争解決委員会委員の任期満了に伴う補充手続を実施した（委員・特別委員については別添資料15を参照）。

### ④事前問合せ対応

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

（参考）事前問合せ件数：1,078件

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

### ⑤和解仲介手続等の実施

151件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、159件の手続が終了したが、このうち取り下げ等の29件を除く実質的に和解仲介を実施した130件のうち、84件について和解が成立した。

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

（参考）申請件数：151件

主な内容：金融・保険サービス、内職・副業・ねずみ講、教養娯楽サービス等（詳細については別添資料16参照）

表：手続終了までの平均所要日数等

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
平均所要日数（*）	92.7	152.6	134.2	102.2
初回期日開催まで	59.2	98.0	86.4	83.0
和解案の提示まで	105.3	166.9	120.3	115.4

（\*）平均所要日数；期日を開催していない、取り下げ事案等を含めた平均日数。

### ⑥結果概要の公表

和解仲介手続が終了した159件のうち、120件について、国民生活の安定及び向上を図るため、記者説明会等を通じて、結果の概要を公表した（平成24年度は4回実施、公表制度については別添資料17を参照）。

そのうち、17事案については、和解仲介手続に合理的な理由なく協力が得られなかったものとして、事業者名を特定する情報を含めて公表した（公表実績及び公表した事業者名は、別添資料18参照）。

### ⑦広報活動及び地方公共団体等との連携

センターの各種媒体、記者説明会、消費者団体等との懇談会等を通じて、積極的に広報活動を実施した。

また、地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する周知・啓発を図るため、全国9カ所でADR説明会（研修会及び事案相談会）を開催し、裁判外紛争解決手続制度や申請方法等について説明会を実施した。

さらに、新たにADR機関の設置や苦情処理委員会の充実を検討している地方公共団体等に手続等の情報を提供し、他の裁判外紛争解決（ADR）機関との連携の在り方についても関係諸機関と意見交換を実施した。

(参考)

○ADR説明会（研修会及び事案相談会）

東京都（平成24年9月7日）  
岩手県（平成24年9月14日）  
大阪府（平成24年9月28日）  
福岡県（平成24年10月5日）  
広島県（平成24年12月6日）  
埼玉県（平成24年12月10日）  
福岡県（平成24年12月14日）  
兵庫県（平成24年12月17日）  
北海道（平成24年12月21日）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

生命保険協会（平成24年5月16日）  
東京簡易裁判所（平成24年7月23日）  
証券・金融商品あっせん相談センター（平成24年10月12日）

#### (5) 関係機関との連携

当センターでは、消費生活センターにおける相談処理を支援する観点から、消費生活センターに対しPIONEERの運営や苦情相談に係る情報を提供しているほか、「全国消費生活センター所長会議（平成23年5月31日開催）」や全国7ブロックで開催される「ブロック別消費生活センター所長会議」を通じ、消費者被害対応や連携関係のあり方等について積極的に情報交換を行っている。

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

#### ①消費者庁

##### i. 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知

—年度計画内容—

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。

##### ◎業務の概要

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

##### ◎年度計画実施状況

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

表：消費者庁への情報提供件数（平成24年度）

	平日バックアップ 相談・土日相談等	トラブルメール箱
重大事故等	49	9
消費者事故等	—(※)	19

(※) 消費者事故はPIONEERへの登録により通知したものとみなされる。

ii. 情報共有の実施

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

「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」の議論を踏まえて、先行的に実施できる事項について「試行」を実施することになった。この一環として平成23年10月に「財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について（消費者庁長官・国民生活センター理事長合意）」を策定し、財産（取引）事案については「財産事案情報共有打合せ」を原則毎週開催することとした。また、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するとともに、試行を通じた業務運用の改善に資するべく、消費者庁長官主催の「消費者政策検討会議」を開始した。さらに、試行の対象ではないものの、生命・身体事案についても「生命身体事案等情報共有打合せ」を平成24年8月から原則毎週開催することとした。

その後、「試行」の結果を踏まえ、同年10月に「財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について」を「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について」に改訂し、財産事案および生命・身体事案においては、引き続き毎週情報共有打合せを実施する一方、消費者庁経由にて各府省等に対し要望する従前の在り方を見直し、当センターが自らの判断と責任において調整を行い各府省への要望を行う体制に改めた。

◎年度計画実施状況

平成24年度は、財産事案情報共有打合せを45回、生命身体事案等情報共有打合せを29回開催した。

また、消費者政策検討会議を3回開催し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。なお、事案によっては消費者庁と共同の政策検討チームを立ち上げ、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するための枠組み作り等に向けた検討を行っている。

表：消費者庁との情報共有実施状況（平成24年度）

会議名	実施状況	備考	
財産事案情報共有打合せ	第25回	平成24年4月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財産事案を対象にした現場レベルの情報共有</li> <li>・原則、毎週水曜日開催（平成23年10月より開催）</li> </ul>
	第26回	4月11日	
	第27回	4月18日	
	第28回	4月25日	
	第29回	5月9日	
	第30回	5月16日	
	第31回	5月23日	
	第32回	5月30日	
	第33回	6月6日	
	第34回	6月13日	
	第35回	6月20日	
	第36回	6月27日	
	第37回	7月4日	
	第38回	7月18日	
	第39回	7月25日	
	第40回	8月1日	
	第41回	8月22日	
	第42回	8月29日	
	第43回	9月5日	
	第44回	9月12日	
	第45回	9月19日	
	第46回	10月3日	
	第47回	10月10日	

会議名	実施状況	備考
	第48回 " 10月17日 第49回 " 10月24日 第50回 " 10月31日 第51回 " 11月7日 第52回 " 11月14日 第53回 " 11月21日 第54回 " 11月28日 第55回 " 12月5日 第56回 " 12月12日 第57回 " 12月19日 第58回 平成25年1月9日 第59回 " 1月16日 第60回 " 1月23日 第61回 " 1月30日 第62回 " 2月6日 第63回 " 2月13日 第64回 " 2月20日 第65回 " 2月27日 第66回 " 3月6日 第67回 " 3月13日 第68回 " 3月20日 第69回 " 3月27日	
生命身体事案等情報共有打合せ	第1回 平成24年8月20日 第2回 " 9月3日 第3回 " 9月10日 第4回 " 9月18日 第5回 " 9月24日 第6回 " 10月3日 第7回 " 10月10日 第8回 " 10月17日 第9回 " 10月24日 第10回 " 10月31日 第11回 " 11月7日 第12回 " 11月14日 第13回 " 11月21日 第14回 " 11月28日 第15回 " 12月5日 第16回 " 12月12日 第17回 " 12月19日 第18回 " 12月26日 第19回 平成25年1月16日 第20回 " 1月23日 第21回 " 1月30日 第22回 " 2月6日 第23回 " 2月13日 第24回 " 2月20日 第25回 " 2月27日 第26回 " 3月6日 第27回 " 3月13日 第28回 " 3月19日 第29回 " 3月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生命身体事案を対象にした現場レベルの情報共有</li> <li>・原則、毎週水曜日開催(平成24年8月より開催)</li> </ul>
消費者政策検討会議	第5回 平成24年4月17日 第6回 " 8月9日 第7回 " 10月16日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁長官主催(平成23年10月より開催)</li> </ul>

### iii. 関係行政機関への情報提供

— 年度計画内容 —

消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

#### ◎業務の概要

当センターでは、調査・分析を実施した事案のうち、制度や政策面の対応や規格・基準の設定等が必要と思われるものについては、消費者庁を通じて関係行政機関や業界団体等へ要望及び情報提供を行っていたが、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について（平成24年10月19日消費者庁長官・国民生活センター理事長合意）」を受けて、当センターが直接実施することとなった。

#### ◎年度計画実施状況

平成24年度は、関係省庁及び事業者団体等に78件の情報提供等を行った結果、20件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた（詳細は以下のとおり）。

#### （取引関係）

1. 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（平成24年4月19日公表）
  - ・生命保険協会より会員各社に当該資料等が展開され、業務運営体制強化の呼びかけがなされるとともに、社員研修教材にも当該内容が盛り込まれた。
  - ・全国銀行協会より会員各社に当該資料等が展開され、トラブル防止に必要な体制整備の呼びかけがなされた。
2. 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
  - ・消費者庁は政策的意見を受けて国民生活センターと共同で対策検討チームを設置した。
3. 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！ー美容医療・契約トラブル110番の実施結果からー
  - ・消費者庁は政策的意見を受けて国民生活センターと共同で対策検討チームを設置した。
4. 次々に出てくる換金困難な外国通貨の取引トラブル！ー新たにコンゴ、シリア、イエメン、ウズベキスタンの通貨が…ー（平成24年9月21日公表）
  - ・平成25年2月5日、アフガニスタン通貨を販売していた業者を静岡県警が逮捕。
5. 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！（平成24年11月1日公表）
  - ・平成24年12月19日、健康食品の電話勧誘販売業者「エース食品株式会社」について、埼玉県等が業務停止命令を出した。
  - ・平成25年2月26日、健康食品の電話勧誘販売業者「株式会社かなめ堂」について消費者庁が業務停止命令を出した。
  - ・平成25年3月、山形県警と新庄署が、健康食品の販売業者「マルミ食品」を特定商取引法違反容疑で逮捕した。
6. 「保険金が使える」という住宅修理サービスの相談が増加！ー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

（平成24年12月6日公表）

- ・日本共済協会、日本損害保険協会等のホームページで当該注意喚起情報が紹介され、更なる周知が図られた。同時に損害保険協会が当該内容でリーフレットを作成し、消費者への注意喚起を行った。

7. 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！

- ・日本オンラインゲーム協会は当センターとの意見交換等を踏まえ、「スマートフォンゲームアプリケーション運用ガイドライン」を発表した。

(危害関係)

1. 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ー (平成24年8月2日公表)
  - ・公益社団法人全日本鍼灸マッサージ師会は、業界内での周知を行ったほか、厚生労働省医政局医事課との定期協議会において、当センター公表資料を参考資料として提出した。
  - ・一般社団法人日本カイロプラクターズ協会は、カイロプラクティックにかかる業界自主基準として、安全性に関するガイドライン、及び広告に関するガイドラインを作成した。
2. 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 (平成24年11月28日公表)
  - ・一般社団法人日本電機工業会は、ホームページ上で、消費者に対して注意喚起のコンテンツを掲載した。
  - ・一部の事業者は、製品ごとに転倒防止機能の有無をホームページ上に掲載した。
3. 乳幼児の歯ブラシによる事故に注意！ (平成25年3月28日公表)
  - ・日本小児歯科学会は、リーフレットを作成し、ホームページに掲載したほか、保育園協会等に配布する予定。

(商品テスト関係)

1. 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 (平成24年4月27日公表)
  - ・国土交通省は、当センター公表日と同日付でホームページに当該事業者からの自主改善の報告を掲載し、当該事業者は自社ホームページに自主回収のお知らせを掲載するとともに回収を開始した。
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)
  - ・国土交通省に対して、機能や装備の必然性を消費者に広く周知・啓発するよう要望したところ、同省のホームページに緊急脱出ハンマーの有用性、使用方法等が掲載された。
3. デジタル式個人線量計のテスト結果 (平成24年5月24日公表)
  - ・一部の事業者が、ホームページ上に個人線量と測定器の違い等に関する消費者への説明を追加したほか、製造元と協議を行っていく等の対応を行った。
4. 首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について (平成24年7月27日公表、消費者庁と連名)
  - ・消費者庁は、公表に際して事業者に対して注意表示の改善を求めた

5. 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  
(平成24年12月14日公表)
- ・国土交通省は、当センター公表日と同日付でホームページに当該事業者からの自主改善の報告を掲載した。
  - ・事業者は、当センター公表日と同日付で自社ホームページに自主回収のお知らせを掲載するとともに回収を開始した。
6. 歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意 (平成24年12月20日公表)
- ・一般社団法人日本農業機械工業会除雪機安全協議会は、①会員事業者への安全対策の周知徹底、②地方自治体防災窓口・関係部署へのチラシの発信による注意喚起依頼、③地方紙等へ安全啓発記事の掲載依頼等の取り組みを実施した。
7. 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—  
(平成25年2月7日公表)
- ・テスト対象事業者のうち2社より、安全ホルダーの金型に注意喚起のマークを刻印、取扱説明書の改定等の対応を行う旨の報告を受けた。
8. 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  
(平成25年2月21日公表)
- ・テスト対象事業者のうち、火災を生じるおそれがあるとされた事業者は、テスト対象銘柄を含むマイカ（雲母）製の商品の販売を中止した。
9. 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  
(平成25年2月21日公表)
- ・事業者は、ホームページで公表内容及び消費者向けに対策品についてお知らせを掲示した。
  - ・一般社団法人日本宅配水協会及び日本ウォーター&サーバー協会は、ホームページに公表内容を掲示し、一般社団法人日本宅配水協会は、ウォーターサーバーの主な製造国である韓国で日本での報道についての緊急説明会を実施した。
10. 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  
(平成25年3月28日公表)
- ・国土交通省は、当センター公表日と同日付でホームページに「乗用車のアームレスト等の可動部にお子様指等挟み込まないよう注意しましょう」との注意喚起を実施した。

## ②消費生活センター

### i. P I O-N E T運営に関する情報の配信

—年度計画内容—

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

### ◎業務の概要

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

#### ◎年度計画実施状況

平成24年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O - N E T運営に関する以下の情報を掲載した。

- ・ P I O - N E Tつうしん（12回）
- ・ P I O - N E Tに関する事務連絡（24回）
- ・ 早期警戒指標（12回）
- ・ その他（センターコード一覧等）

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

- ・ 消費生活相談緊急情報（40回）
- ・ 製品関連事故情報（12回）
- ・ 商品テスト結果概要（12回）
- ・ 見守り新鮮情報（28回）
- ・ 消費生活センター一覧（8回）
- ・ 当センターADRにおける取扱事例集（4回）
- ・ 理事長コラム（9回）
- ・ 消費者庁からの掲載依頼情報等（48回）

なお、「消費者行政フォーラム」に掲載された情報を閲覧するために、平成24年度は約29万回のログインがあった。

#### ii. 「消費生活相談緊急情報」の発行

—年度計画内容—

緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。

#### ◎業務の概要

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

#### ◎年度計画実施状況

平成24年度は「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回発行するほか、臨時号を年間16回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計40回配信した。

なお、平成24年度中、「消費者行政フォーラム」からダウンロードされた「消費生活相談緊急情報」の件数は約75,700件であった。

「消費生活相談緊急情報」は各地消費生活センターからの経由相談により、全国的な視野で問題になりそうな案件をキャッチし、国民生活センターが注視していることを発信しているが、その結果、各地消費生活センターの相談員もその案件を把握し、問題点等を意識することによって、その後の相談処理につなげることが可能となっている。

### iii. 「製品関連事故情報」の発行

－年度計画内容－  
緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

#### ◎業務の概要

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、当センターは製品安全・品質等に関する相談処理情報や周辺情報等を盛り込んだ「製品関連事故情報」を配信している。

#### ◎年度計画実施状況

平成23年度からは「製品関連事故情報」を電子情報化し、「消費者行政フォーラム」内に専用のコーナーを設置し毎月掲載した。

なお、平成24年度中、「消費者行政フォーラム」からダウンロードされた「製品関連事故情報」の件数は約12,000件であった。また、各地消費生活センターの相談員等より、「同型品、同種製品の相談処理の参考になった」、「新しい製品やサービスの特徴などを早く知ることができ興味深く、参考になった」、「製品関連の法改正や新制度、提訴の情報がコンパクトにまとめられていて読みやすい」等の意見が寄せられた。

### ③国の行政機関

#### 関係機関への情報提供

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

#### ◎業務の概要

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

#### ◎年度計画実施状況

##### (i) 行政機関からの情報提供依頼

平成24年度は、関係行政機関から寄せられた976件の情報提供依頼に対応した。

表：行政機関からの情報提供依頼件数

	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
件数	929	715	1,215	706	976

##### (ii) 行政機関の検討会等への出席

当センターは、P I O - N E T等で収集される相談情報等を整理・分析し公表した事案について関係行政機関に対し情報提供及び要望を行っているほか、行政機関からの各種検討会等への出席依頼に対応している。

消費者庁	消費者教育推進会議 消費者教育推進のための体系的プログラム研究会	4回
	消費者の財産被害に係る行政手法研究会	11回
	インターネット消費者取引連絡会	2回
内閣府	消費者委員会	12回
	消費者委員会 地方消費者行政専門調査会	1回
総務省	生体電磁環境に関する検討会	2回
	スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関するワーキンググループ	2回
	電気通信消費者支援連絡会	4回
	情報通信審議会 IPネットワーク設備委員会 安全・信頼性検討作業班	9回
経済産業省	中古自動車の買取等の適正化に関する研究会	3回
	ネットワーク系ゲーム環境研究会	4回
厚生労働省	医療情報の提供のあり方等に関する検討会	1回
	薬事・食品衛生審議会 薬事分科会	3回
	薬事・食品衛生審議会 医薬品第Ⅱ部会	3回
	薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会	7回
	一般医療品のインターネット販売等の新たなルールに関する検討会	1回
国土交通省	バス事業のあり方検討会	6回
	貸切バス運賃・料金制度ワーキンググループ	7回
警察庁	総合セキュリティ対策会議	3回
金融庁	集団投資スキームファンド連絡協議会	1回
	金融トラブル連絡調整会議	2回
	金融審議会 保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキンググループ	1回
東京都	東京都表示適正化対策専門助言員	1回

#### ④独立行政法人

##### －年度計画内容－

製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

#### ◎業務の概要

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

また「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に新たな協定を締結した。

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

## ◎年度計画実施状況

平成24年度においては、テスト担当者会議等を下記のとおり実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行ったほか、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するためNITEとは機動的にテスト担当者によるTV会議等を開催した。

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

各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣するなどの連携も随時実施し、平成24年度には当センターから計5回（NITE4回、FAMIC1回）の派遣を行った。また、当センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座には、NITEから1回講師が派遣されている。

なお、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。

### 【連携連絡会議等の開催状況】

平成24年

- 4月20日 第1回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について、商品テストおよび原因究明に関する情報共有  
他
- 5月28日 第2回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について、連携協定に基づく依頼テストについて 他
- 6月25日 第3回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他
- 7月25日 第4回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他
- 8月24日 第5回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・公表実績及び予定について 他
- 9月21日 第6回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他
- 10月29日 第7回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他
- 11月26日 第8回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他
- 12月25日 第9回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他

平成25年

- 1月28日 国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議  
議題  
・国民生活センターにおける健康食品関連の業務今後  
・国立健康・栄養研究所における健康食品関連の業務今後
- 1月29日 第10回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他
- 2月26日 第11回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他
- 3月26日 第12回NITEとの実務者会議（TV会議）  
議題  
・今後の公表予定について 他

#### 【講師派遣等の実施状況】

平成24年

- 5月14日 JIS試買検査運営委員会（NITE）  
工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で当センターの知見を反映させた。
- 7月25日 平成24年度地方公共団体職員等研修（FAMIC）  
地方自治体の消費者担当部局職員を対象とした研修において、PIO—NETにおける消費生活相談の傾向と特色について講義。
- 9月7日 平成24年度消費生活センター等関係機関近畿ブロック連絡会議（NITE）  
事故情報収集結果、NITE原因究明結果などについて情報交換を行った。
- 9月28日 平成24年度消費生活センター等関係機関関東ブロック連絡会議（NITE）  
事故情報収集結果、NITE原因究明結果などについて情報交換を行った。

平成25年

- 3月21日 JIS試買検査運営委員会（NITE）  
工業標準化法に基づくJISマーク表示製品の法適合状況を把握するための試買検査運営委員会で当センターの知見を反映させた。

#### ⑤法令照会への対応

—年度計画内容—

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

#### ◎業務の概要

センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の4つがある。

- 〔i〕 警察：刑事訴訟法第197条第2項による照会（捜査関係事項照会書）
- 〔ii〕 裁判所：民事訴訟法第186条による照会（調査囑託）
- 〔iii〕 弁護士会：弁護士法第23条の2による照会
- 〔iv〕 適格消費者団体：消費者契約法第40条第1項による照会

これらの照会事項は、悪質業者の逮捕・摘発を行うための捜査や消費者問題関連裁判の参考資料として活用されており、当センターがこれら法令に基

づく情報照会に対応することは、間接的に消費者利益の擁護に繋がっている。

◎年度計画実施状況

法令に基づく照会は毎年増加しており、平成24年度に寄せられた照会は計803件となった。

	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
弁護士会	238	352	330	365	439
警察	184	254	275	284	268
裁判所	9	43	22	9	26
適格消費者団体	35	52	61	61	69
消費者委員会	—	0	1	0	0
センター法第40条	—	0	0	1	1
合計	466	701	689	720	803

⑥情報公開

—年度計画内容—  
情報公開請求に対して適切に対応する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成24年度は当センターが保有する文書等に関する公開請求が1,579件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。また、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立は1件であった。

請求内容（主なもの）

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

なお、保有個人情報に関する公開請求は0件であった。

表 年度別受付件数

	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
情報公開請求	958	1,089	1,146	1,476	1,579
個人情報請求	1	3	1	0	0

表 開示、不開示別件数

	開示	一部不開示	不開示(不存在)	取下げ
情報公開請求	1,437	2	134	6
個人情報請求	0	0	0	0

表 請求対象別件数

	消費生活 相談情報	相談情報部 関連情報	総務部 関連情報	経理部 関連情報	商品テスト 部関連情報	ADR 関連情報
情報公開請求	1,574	1	1	1	1	1
個人情報請求	0	0	0	0	0	0

表 請求者の属性

	法人	個人
情報公開請求	1,544	35
個人情報請求	0	0

## (6) 研修の充実

### ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

#### i. 消費生活相談員等を対象とした研修への重点化

－年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

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

- 〔i〕 地方公共団体の職員を対象とした研修
- 〔ii〕 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修
- 〔iii〕 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修
- 〔iv〕 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修
- 〔v〕 消費者団体、一般消費者等を対象とした研修
- 〔vi〕 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修
- 〔vii〕 消費者庁の一般職員を対象とした研修

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

#### ◎年度計画実施状況

平成24年度に開催した研修コース数は計82コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記〔i〕～〔iii〕の75コースであり、全体の91%を占めている。消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や手法等を内容に盛り込むことにより、研修を通じて全国の消費生活センター等で消費者行政に従事する者の活動への支援を行っている。

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

研修の概要は以下のとおり（コースごとのテーマ、開催地など詳細は別添資料19参照）。

〔i〕消費者行政職員研修（5コース）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
管理職講座	1	2日間	消費者行政の推進に必要な知識および地方消費者行政の運営・管理に必要な手法の習得に資する。「消費生活に必要な法律の体系と概念」「国における消費者政策の現状と方向性」などの講義のほか、全体テーマ「地方消費者行政の充実・強化をどう進めるか」のもと3つの討議テーマを設定しグループ別討議・全体討議を行い、受講者間の情報交流を図った。
職員講座	2	3日間	消費者行政の推進に必要な基礎的な実務知識の習得に資する。「国における消費者政策の動向－地方消費者行政の現状と課題－」「消費生活相談に必要な法律の基礎知識」などの講義のほか、「地方消費者行政の充実のためには」をテーマにグループ別討議・全体討議を行い、受講者間の意見交換を行った。
消費者教育に携わる講師養成講座	2	3日間	消費者講座の講師になるための知識および技法を習得するとともに講義の実演や演習を通じて実践的手法を学ぶ。第1回は未経験者や初心者を対象に「聞き手に伝わる効果的な話し方」などの講義を実施した。第2回は経験者を対象に「消費者市民社会への期待と可能性」「消費者講座の進め方－テーマ・対象者別の留意点－」などの実践報告、消費者市民育成に向けた講義案作成のためのグループワークと発表・講評などを実施した。

〔ii〕消費生活相談員養成講座（8コース、東京および神戸で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
基礎コース①	2	5日間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な基礎的知識および技法の習得に資する。「相談対応の基本と心得」「消費者行政の現状と行政における相談対応」「消費生活相談に必要な法律知識」などの講義を以下の2会場で実施した。 ①東京、②神戸
基礎コース②	2	5日間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な実務的知識および技法の習得に資する。「販売方法・契約に関わる相談事例研究」「消費生活相談における法令適用の考え方」などの講義を以下の2会場で実施した。 ①東京、②神戸
実務コース①	2	5日間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な実務的知識および技法の習得に資する。「販売方法・契約に関わる相談事例研究」「消費生活相談における法令適用の考え方」などの講義を以下の2会場で実施した。 ①東京、②神戸
実務コース②	2	5日間	地方公共団体において消費生活相談業務に従事する人材の養成を目的とし、消費生活相談業務に必要な実務的知識および技法の習得に資する。「販売方法・契約に関わる相談事例研究」「消費生活相談における法令適用の考え方」などの講義を以下の2会場で実施した。 ①東京、②神戸

〔iii〕消費生活相談員研修（62コース、東京および地方で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
専門・事例講座	10	2日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。コース別に以下のテーマを設定して実施した。  ①契約トラブルと被害救済 ②製品の安全性と表示 ③インターネット・電話関連の消費者トラブル ④不動産取引等をめぐる消費者トラブル ⑤多重債務相談への対応 ⑥金融・保険をめぐる消費者トラブル ⑦インターネット・電話関連の消費者トラブル(応用編) ⑧契約トラブルと被害救済(応用編) ⑨金融・保険をめぐる消費者トラブル(応用編) ⑩契約トラブルと被害救済(応用編)

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費生活相談カード作成セミナー	3	3日間	消費生活相談情報の充実と正確性を図るため、消費生活相談カード作成のルールについて講義および実習により実施した。
D-ラーニングコース 東京会場	3	1日間	地方公共団体で消費生活相談業務に従事している消費者行政職員および消費生活相談員を対象に、消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要なトピック的知識の習得に資する。東京で実施する1スポットの講座を地方会場にリアルタイムで配信するとともに、都道府県・政令指定都市に一定期間配信し、オンデマンドでの受講が可能となることを試行した。
D-ラーニングコース 地方会場	6	1日間	
D-ラーニングコース ブロック別オンデマンド配信（試行）	18	1日間	
専門講座 地域コース	10	2日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の10会場でテーマを設定して実施した。  ①北海道・札幌：契約トラブルと被害救済 ②岐阜：不動産取引等をめぐる消費者トラブル ③宮城：金融・保険をめぐる消費者トラブル ④石川：インターネット・電話関連の消費者トラブル ⑤京都：相談対応スキルの向上のために ⑥鹿児島：契約トラブルと被害救済 ⑦大阪：契約トラブルと被害救済 ⑧神戸：インターネット・電話関連の消費者トラブル ⑨広島：インターネット・電話関連の消費者トラブル ⑩愛媛：金融・保険をめぐる消費者トラブル
消費生活相談関連業務支援コース〔地方公共団体への講師派遣事業〕	12	1日間	都道府県・政令指定都市が主催する消費生活相談業務に関連する講座に有識者等を派遣し、消費生活相談員の学習の機会の支援を行うとともに、その充実を図る。都道府県・政令指定都市の希望に沿って12カ所に「国際クレジットカードと決済代行のしくみ」「電子決済の知識と決済代行業者の位置づけ」「金融商品に関する相談に必要な知識」などのテーマで講師を派遣した。

〔iv〕企業研修（2コース、東京および大阪で地方開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
地域セミナー	2	1日間	企業の消費者関連部門に所属する職員を対象に、地域の企業消費者窓口関連業務に必要な知識の習得に資する。以下の2会場で実施した。 ①東京、②大阪

〔v〕消費者研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
全国消費者フォーラム	1	1日間	当面する消費者問題の現状と方向および消費者活動について、学習および報告、意見交換を行う場を提供する。 消費者教育推進法の成立を受け、メインテーマを「地域で取り組む消費者の自立支援—消費者教育・啓発活動のこれから—」として分科会と全体会を実施した。

〔vi〕教員・学生研修（2コース、神戸および東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
消費者教育学生セミナー	1	2日間	消費者教育を研究している全国の大学生、大学院生を対象に消費者教育に関する研究の推進を支援するとともに、大学間の交流を通じて消費者教育の理解を深めることを目的とする。講義やワークショップを中心に日本消費者教育学会と（公財）消費者教育支援センターの協力を得て神戸で実施した。

教員を対象にした消費者教育講座	1	1日間	小・中・高等学校の消費者教育の充実を図るため、消費者教育の実践的な知識を習得する。学校での「消費者市民社会」実現に向けた消費者教育の授業実践を促すため、効果的な指導方法の工夫について特別講義、実践報告などを中心に（公財）消費者教育支援センターの協力を得て東京で実施した。
-----------------	---	-----	---

〔vii〕消費者庁職員研修（2コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要
一般職員向け研修	2	1日間	消費者庁の一般職員を対象に国民生活センターの業務を体験することなどにより、消費者庁職員の「消費者目線」醸成の端緒とする。

ii. 受講者へのアンケート調査

－年度計画内容－

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

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.8」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。

〔i〕消費者行政職員研修（5コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
管理職講座	1	105	4.6
職員講座	2	214	4.7
消費者教育に携わる講師養成講座	2	215	4.9

〔ii〕消費生活相談員養成講座（8コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
基礎コース①	2	81	4.9
基礎コース②	2	69	4.9
実務コース①	2	68	4.9
実務コース②	2	56	4.9

〔iii〕消費生活相談員研修（62コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
専門・事例講座	10	2,577	4.8
消費生活相談カード作成セミナー	3	296	4.8
D-ラーニングコース	9	448	4.7
D-ラーニングコース ブロック別オンデマンド配信（試行）	18	830	4.8
専門講座 地域コース	10	1,089	4.8
消費生活相談関連業務支援コース〔地方公共団体への講師派遣事業〕	12	387	4.7

## 〔iv〕企業研修（2コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
地域セミナー	2	254	4.6

## 〔v〕消費者研修（1コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
全国消費者フォーラム	1	635	4.4

## 〔vi〕教員・学生研修（2コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
消費者教育学生セミナー	1	53	4.6
教員を対象にした消費者教育講座	1	41	4.9

## 〔vii〕消費者庁職員研修（2コース）

講座名	コース数	受講者数	アンケート調査結果
一般職員向け研修	2	87	4.4

また、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課および消費生活センター等のうち、研修への受講申込みがあった機関（133カ所）に対し、平成24年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、131カ所から回答が寄せられた（回収率98.5%）。評価の総平均は「4.9」となった。

アンケート結果（研修で学んだ内容が業務に役立っていると思われますか？）

評価	回答項目	回答数
5	役立っている	118
4	多分役立っている	13
3	どちらともいえない	0
2	多分役立っていない	0
1	まったく役立っていない	0
	合計	131

なお、「役立っている」と回答した地方公共団体からは以下の意見が寄せられた。

## 【消費者行政職員研修に関する意見】

- ・ 消費者行政に携わる上で必要な基礎知識を学ぶことができた。
- ・ 短期間で消費者行政に関する法律を学ぶことができ、その後の業務においても、そこで得た知識を活用できた。また、他自治体との意見・情報交換の場としても有効なものであった。
- ・ 消費者行政が扱う法令は多岐にわたっており、講義において体系を学ぶ機会が得られ、有意義であった。
- ・ 関連法について網羅的に学ぶことができたと同時に、他の自治体職員と意見交換することができた。
- ・ 国における消費者行政の現状や方向性をはじめ、関係する法体系の理解に大変有益であった。
- ・ 年度当初に新任職員が消費者行政について、体系的に理解するのに役立っている。
- ・ 開催時期が5月で、初任者が受講するのに適している。

- ・ 消費者行政に初めて携わる者として、年度当初に開催していただき、役に立った。
- ・ 初めて消費者行政の担当となり、不安であった。しかし、研修で基礎的知識等を講義いただき、大変参考になり、当初の不安は解消された。日々の業務の中で、研修で学んだ内容を振り返ることもあり、大変役に立っている。
- ・ 各自自治体の状況や消費者行政の歴史、問題点など、非常によくわかった。

#### 【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・ 弁護士等の専門家の講座を受けることができるので知識・技術のレベルアップにつながると思う。
- ・ 全国の相談員とのネットワーク形成と情報交換の貴重な場となっている。
- ・ 各講座のカリキュラムが充実しており、講師の説明もわかりやすく、資料も豊富で日々の業務に役立っている。
- ・ テーマに応じて集中して学ぶことができ、テーマに関する法規制や対応方法などまとめて勉強できる。
- ・ 最新の情報を得ることができる。相談処理の手順や、解決に向けての適切なアドバイスの仕方を学ぶことができる。
- ・ 勉強する機会の少ないテーマについて学ぶことができた。タイミングよく情報を得られた。
- ・ 弁護士、医師、相談員としての取り組みを多角的に学ぶことができ、有意義であった。
- ・ これまで曖昧なままだった知識について、明解な説明を受け確認することができる。
- ・ 法改正に伴う詳細な変更点について学ぶことができた。
- ・ 聴き取りのポイントがわかり、実務に役立っている。
- ・ 情報交換の場にもなり、日頃、業務に忙殺され後まわしになりがちな知識の確認、問題解決のヒントが得られる貴重な機会である。
- ・ 消費生活相談カード作成セミナーでは①基本に立ち返ることができた②改めてカード入力的重要性について認識できた。

### iii. 中小企業等を対象とした研修の実施

#### －年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

消費者目線を持った企業活動への支援が必要であることから、企業の消費者関連部門に所属する者を対象として、(公社)消費者関連専門家会議の協力のもと、東京および大阪の2カ所において実施している。

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

#### ◎年度計画実施状況

平成24年度においては、中小企業の消費者対応部門の職員等に対し、以下の2コースを実施した。

会 場	受講者数	カリキュラムおよび講義テーマ
①東京会場	143	講義テーマ 「企業不祥事防止とCSRの実践」
②大阪会場	111	「消費者の声を生かす」 「近江商人の三方よし経営—CSRの日本的源流—」 「明日から使える消費者対応」

#### iv. 外部施設における研修の実施状況

—年度計画内容—  
相模原事務所が、研修施設としては廃止されたことを踏まえ、外部施設における研修の適切な実施を図る。

##### ◎業務の概要

平成23年度10月以降、相模原の研修施設で実施していた消費者行政職員および相談員を対象とした研修について、首都圏の会場で実施した。

また、今後の新たな研修方法として、インターネットを活用した遠隔研修の実証実験に取り組んでいる。

##### ◎年度計画実施状況

以下の18コースについて首都圏の会場で実施した。このうち、8コースについては、当センターの東京事務所会議室を活用した。

講座名・テーマ	使用会場	実施時期	受講者数
消費者行政職員研修 職員講座（2回）	国民生活センター 東京事務所2階大会議室	5月7日～9日	97
		5月16日～18日	117
消費者行政職員研修 管理職講座	国民生活センター 東京事務所2階大会議室	6月5日～6日	105
消費生活相談カード作成セミナー（3回）	国民生活センター 東京事務所2階大会議室	7月25日～27日	99
		8月8日～10日	98
		8月29日～31日	99
消費生活相談員研修 専門・事例講座（契約トラブルと被害救済—複雑・多様化するインターネット通販トラブルに対応するために—）	日本学術会議講堂	6月14日～15日	300
消費生活相談員研修 専門・事例講座（製品の安全性と表示）	日本学術会議講堂	6月28日～29日	184
消費生活相談員研修 専門・事例講座（インターネット・電話関連の消費者トラブル）	日本学術会議講堂	7月18日～19日	268
消費生活相談員研修 専門・事例講座（不動産取引等をめぐる消費者トラブル）	日本学術会議講堂	8月23日～24日	230

消費生活相談員研修 専門・事例講座（多重債務相談への対応）	日本学会議講堂	9月6日～7日	137
消費生活相談員研修 専門・事例講座（金融・保険をめぐる消費者トラブル）	品川区立総合区民会館きゅりあん	9月24日～25日	212
消費生活相談員研修 専門・事例講座（インターネット・電話関連の消費者トラブル（応用））	品川区立総合区民会館きゅりあん	10月15日～16日	371
消費者行政職員研修・消費者教育に携わる講師養成講座（未経験者・初心者対象）	国民生活センター東京事務所2階大会議室	10月24日～26日	109
消費者行政職員研修・消費者教育に携わる講師養成講座（経験者対象）	国民生活センター東京事務所2階大会議室	11月28日～30日	106
消費生活相談員研修 専門・事例講座（契約トラブルと被害救済（応用）－エステ・美容医療トラブルへの対応を中心に－）	品川区立総合区民会館きゅりあん	12月3日～4日	328
消費生活相談員研修 専門・事例講座（金融・保険をめぐる消費者トラブル（応用））	品川区立総合区民会館きゅりあん	平成25年 1月21日～22日	255
消費生活相談員研修 専門・事例講座（契約トラブルと被害救済（応用）－連鎖販売取引をめぐるトラブルを中心に－）	品川区立総合区民会館きゅりあん	平成25年 2月4日～5日	292

また、新たな研修方法として、東京で開催した相談員向けの講座を、インターネットを活用して札幌市と神戸市に同時配信を行った。

講座名・テーマ	使用会場	実施時期	受講者数
「ソーシャルゲームの実態と消費者トラブル」	東京：国民生活センター東京事務所2階大会議室 札幌：札幌市消費者センター（札幌エルプラザ2階第1、第2会議室） 神戸：神戸市生活情報センター 研修室	7月17日	131
「初歩から学ぶスマートフォンの基礎知識－機能と料金体系を中心に－」	東京：国民生活センター東京事務所2階大会議室 札幌：札幌市消費者センター（札幌エルプラザ2階第1、第2会議室） 神戸：神戸市生活情報センター 研修室	10月22日	117

「過剰・不当な要求をする「相談者」への対応と法的留意点」	東京：国民生活センター 東京事務所2階大会議室	平成25年 1月15日	200
	札幌：札幌市消費者センター（札幌エルプラザ2階第1、第2会議室）		
	神戸：神戸消費者教育センター研修室		

## ②消費生活専門相談員資格認定制度

### i. 消費生活専門相談員資格の審査及び認定

#### 一 年度計画内容一

消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

#### ◎業務の概要

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

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

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

#### ◎年度計画実施状況

平成24年度の第1次試験は平成24年9月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月から12月に第2次試験（面接）を実施した。なお、沖縄会場は台風の影響により第1次試験を12月に、第2次試験は平成25年1月に実施した。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成25年1月に消費生活専門相談員資格認定者として275人を認定した（都道府県別認定者は別添資料20を参照）。平成24年度においては、受験申込者数が1,158人で、合格率は27%となった。

当センターでは、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、同ホームページ上に過去5年分の試験問題を掲載している。このほか、平成23年度に引き続き消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。このうち、ポスターについては、新たな受験者の掘り起こしのため、平成23年度に採用したものよりも、訴求性が高いものを採用した。

また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。更に、受験者の利便性の向上のため、地方公共団体に働きかけ、新規の試験会場を2ヶ所増やした。

なお、ここ数年の受験申込者数の推移を見ると、平成21年度に受験申込者数が急増している。これは地方消費者行政活性化基金等を活用した消費生活相談員養成講座が各地で開催されたことや、消費者安全法で消費生活センター設置が都道府県においては義務、市町村においては努力義務とされたところ、地方消費者行政活性化基金の活用により消費生活センター等が全国的

に増加し、それに伴い相談員の需要も増加したことが影響していると推測される。

平成23年度には東日本大震災の影響も一因となり受験申込者数が大幅に減少した。

平成24年度は、平成23年度の受験申込者数よりも21人増加し、1,158人となった。

年度	一般受験申込者数	現職相談員受験申込者数	受験申込者合計	現職受験申込者数が全体の受験申込者合計に占める割合
平成20年度	596人	153人	749人	20.4%
平成21年度	1,253人	310人	1,563人	19.8%
平成22年度	1,162人	418人	1,580人	26.5%
平成23年度	793人	344人	1,137人	30.3%
平成24年度	860人	298人	1,158人	25.7%

## ii. 地理的条件に配慮した試験の実施

－年度計画内容－

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

### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

平成24年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験は、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、前年度は26箇所での実施であったが、開催箇所を増やし全国27箇所の会場で実施した。なお、地方都市での開催割合は約7割であった。

#### 開催地の内訳

大都市（三大都市圏）8箇所	茨城県、東京都、神奈川県、富山県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県
地方都市 19箇所	北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、新潟県、広島県、山口県、徳島県、愛媛県、高知県、福岡県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

## iii. 資格更新のための講座の実施

－年度計画内容－

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

### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

平成24年度においては、6月～7月にかけて全国で資格更新講座7講座を実施した。平成24年度における更新者648人のうち、更新講座の受講による更新者は307人となった。

更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容としている。

開催月	場所	更新者数
6月	名古屋	28人
	東京	141人
7月	仙台	16人
	東京（2回）	24人
	大阪	75人
	福岡	23人

### ③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

#### －年度計画内容－

「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

「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。

(7) 商品テストの強化

製品事故による死亡や手指の切断といった重大事故に関する危害・危険情報や食品の偽装表示問題など、消費者の安全・安心に係る問題が昨今大きく取り上げられている。また、インターネット等で販売されている製品の品質や性能に関する苦情相談も消費生活センターに多く寄せられており、当センターへのテスト依頼が増加していることから、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談対応等に資するべく、生活実態に即した商品テストを実施している。

①生活実態に即した商品テストの実施

i. 商品テストの実施

<p>－年度計画内容－</p> <p>事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p>
--

◎業務の概要

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

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

◎年度計画実施状況

平成24年度は、263件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために34件の情報提供を行った。このうち、10件については、消費者に対して商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対して商品の必要性を消費者に広く周知・啓発することや事業者への指導を要望し、業界団体・事業者に対しては、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。また、各地の消費生活センターにおける苦情相談解決のためのテストのうち、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった24件について情報提供を行った。

実施した商品テストは以下のとおり（テスト概要は別添資料21を参照）。

	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（報道発表）
2	自動車用緊急脱出ハンマーの性能（報道発表）
3	デジタル式個人線量計のテスト結果（報道発表）
4	首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について（報道発表）
5	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（報道発表）
6	歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意（報道発表）
7	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－（報道発表）
8	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（報道発表）
9	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（報道発表）
10	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（報道発表）
11	食用油が泡立ち、吹きこぼれてガスコンロが消火
12	調理中に発火したトースト用クリーム
13	プラスチック製の容器入り菓子セットのふたが自然に閉まり、人さし指を負傷
14	お茶の放射線濃度
15	のどに詰まり、一時呼吸ができなくなった缶入り果実飲料
16	ビールテイスト飲料の缶が破損し、じゅうたんを汚染
17	ワインのスクリュューキャップを開けたところ、瓶が割れて、指をけが
18	主要成分の濃度表示がない健康食品

	テーマ
19	試供品と通常品の錠剤の色と形状が異なる健康食品
20	さび、割れで水漏れしたステンレス製の流し台
21	電子レンジで食品を加熱中に発火
22	電子レンジで弁当を温め中、火花が発生し焼損
23	電子レンジでコーヒーを温め中、火花が発生し焼損
24	オープンレンジの角皿がガラス扉に当たり、ガラスが溶解
25	突沸した電気フライヤー
26	電気ケトルの蓋の内側と注ぎ口から、ぼろぼろと白いものが落下
27	お湯を沸かすと異臭がする電気ケトル
28	カセットコンロを点火したらカセットボンベの口に着火
29	ウォーターサーバーの温水レバーが外れてお湯が漏れ、幼児がやけど
30	黄色の溶出物が現れた塗りの椀
31	食器洗い乾燥機で色柄が落ちたグラス
32	ガラス製のビールジョッキの底が抜けて左手首をけが
33	離乳食用スプーンの先端部が幼児の口の中で破損
34	新しい弁当箱の臭いが洗っても取れず不快
35	白いカビのようなものが発生した耐熱食器
36	保温していたお湯から異臭がするステンレス魔法びん
37	表示通りの保温性が得られなかったスープ用のポット
38	黒いベタベタしたものがしみ出した土鍋
39	調理中に異臭がするフッ素樹脂加工の片手鍋
40	圧力鍋の蓋と本体が飛び、飛散した中身でやけど
41	突然砕けて吹き飛んだ片手鍋のガラス製の鍋蓋
42	調理したものに苦味が生じるフライパン
43	4カ月の使用で中央部が黒く焦げたフライパン
44	内面が剥がれたフッ素樹脂加工のフライパン
45	調理中に取っ手が溶けたフライパン
46	やかんの内側の異物
47	峰の部分で切り傷を負った包丁
48	電子レンジで使用すると異臭がするシリコン製の電子レンジ・オープン用調理器
49	電子レンジ専用調理器のふたのつまみから発火
50	スライサーで右手薬指を負傷
51	スライサーで左手親指と中指を負傷
52	折れたスライサーの刃が料理に混入し口に入る
53	手動式氷かき器の樹脂製の爪の破損
54	漬物が早くできるとうたった漬物容器
55	長期間カートリッジの交換が不要という浄水器
56	ミネラル還元水素水生成器の活性酸素消去能
57	脱水時に大きな音がし、全自動洗濯機のふたやパネが破損
58	ドラム式洗濯乾燥機のドアに洗濯物を挟み水漏れ
59	脚を固定するプラスチック部分が折損したアイロン台
60	ホースが折損した電気掃除機
61	電気掃除機のホースのフック付近で指を負傷
62	スチームクリーナー(スタンド式)のプラグから火花が出て、本体のコードの付け根から発煙
63	スチームクリーナーを使用中、パイプのつなぎ目付近でやけど
64	乾いた洗濯物から落ちてくる黄色の付着物
65	臭いが強く、鼻炎、頭痛、喉の痛み等を発症した柔軟仕上げ剤
66	ネット付きの石けん使用によるワイシャツの襟の破損
67	使用した床で、危うく転倒しそうになったフローリング用のワックスシート
68	内部が腐食したエアコン
69	加湿器のトレイに薄茶色の粘性のあるカビ様微生物が発生
70	加湿器のコードから火花が散ってプラグの根元が断線
71	扇風機の支柱が折れ、破片が顔に当たりけが
72	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
73	セラミックファンヒーターの温風吹き出し口から出火
74	電気こたつのやぐらが一部変形
75	パソコンのUSBポートに接続して使用する電気座布団の焦げ
76	タンクに穴が開き、灯油が漏れた石油ファンヒーター

	テーマ
77	大量のカビが発生した整理たんす
78	組み立てにより手から全身に湿疹が広がったカラーボックス
79	折りたたんだ会議用机が移動中に転倒し負傷
80	大理石のダイニングテーブルに手をついたら破損
81	組み立て途中で突然倒れた組み立て式テーブルで負傷
82	プラスチック製の椅子がひび割れ、子どもがバランスを崩して落下
83	回転する籐製椅子の脚が破損
84	椅子の座面と支柱パイプをつなぐ溶接部の破断
85	オフィス用椅子のひじ掛けの折損
86	折りたたみ椅子の座面が外れ転倒し足首を負傷
87	キャスター付き椅子に座ろうとし、滑って転倒
88	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
89	数年でボロボロになり、剥がれ落ちるソファの張り材
90	モール糸が飛び出したこたつ布団カバー
91	寝衣に竹のささくれが刺さる竹製のシーツ
92	臭いがひどく、頭とのが痛くなったシャワーカーテン
93	フローリングで動きやすいというジョイント式マット
94	電球形LEDランプのカバーが外れて顔に落下
95	シャンデリアに取り付けた電球形LEDランプのカバーが次々落下
96	電球形LEDランプのカバーが突然落下
97	初めての充電で本体が破損した充電式の懐中電灯
98	故障して湯が沸かなくなり修理しても再発を繰り返す投込み湯沸器
99	衣類用のコーティングスプレーで肺傷害等を発症
100	踏み台の踏み板が外れて転落し、腰部を強打
101	電動ドライバーのACアダプターが、充電中に熱くなり、コードの接続部がショート
102	灯油が漏れた給油ポンプ
103	カセットボンベ式バーナーが火力調整時に緩み、やけど
104	接続部からのガス漏れが疑われたカセットボンベとバーナー
105	破れやすいゴミ袋
106	農機具のエンジンが掛かりにくくなったガソリンの品質
107	液漏れした液で手指がただれたアルカリ乾電池（単3形）
108	アルカリ乾電池（単3形）の液漏れ
109	中のアルカリ乾電池（単3形）が液漏れし、変形したリモコン
110	保管中に液漏れしたアルカリ乾電池（単3形）
111	ラジコンヘリコプターに搭載したリチウムポリマー電池が発火
112	紳士ズボンの破損
113	紳士用ダウンジャケットのフードのゴムひもの先端に取り付けられているストッパーが左目に当たり負傷
114	革製の紳士コートの破損
115	細かな羽毛が吹き出したはんてん
116	組成表示が疑われた婦人ズボン
117	組成表示が疑われた婦人ブラウス
118	初めて着用した婦人カーディガンで自動車用シートに移染。皮膚にも色が付き、湿疹と激痛を発症
119	左脚の付け根にかゆみが生じた婦人下着
120	ブラジャーの縫い目が当たり、両脇の肌に黒いしみ
121	小さくて着用できないスパッツのサイズ表示の適正さ
122	尿が漏れる失禁パンツ
123	婦人靴（ハイヒール）のヒール取り付け部分に隙間が生じ捻挫
124	靴底の剥がれた婦人用ショートブーツ
125	履いていて湿疹が現れるようになった婦人用ブーツ
126	雨の日に運動靴を履いていて転倒し骨折
127	合成皮革部分が破損した運動靴
128	かかとが破れて、プラスチックの芯が内側に出てきたウオーキングシューズ
129	子ども用運動靴で右足を負傷
130	短期間の使用でひび割れが発生し、漏れた雨靴
131	水がしみてくる長靴
132	赤く腫れてかゆみが出たゴム長靴

	テーマ
133	色落ちしやすい黒色のスエードの婦人用サンダル
134	ウエストバッグが落下し、腰ベルトが自転車の後車輪に挟まり転倒し骨折
135	異臭がする手さげバッグ
136	首の後ろがチクチクする子ども用ネックレスで負傷
137	カシミア 100%の表示に問題があったストール
138	ズボンに毛羽立ちが生じた紳士用ベルト
139	ワニ革ではなく型押し革に見えた紳士用ベルト
140	ベルト穴に亀裂が生じた合成皮革の婦人用ベルト
141	手にはめたところヌルヌルした手袋
142	サングラスを通して見た画像の鮮明さの広告が疑われたサングラス
143	ふたが破損した目薬
144	測定値にバラツキがある手首式の電子血圧計
145	破損しやすい子ども用眼鏡
146	異物が混入していた生理用ナプキン
147	顔が真っ赤に腫れ上がった美容液マスク
148	使用后、陽を浴びたら、貼っていた顔と首が赤く腫れた化粧品（美容マスク）
149	漂白剤のような異臭がし、気分が悪くなった化粧品
150	子ども用のシャンプーが垂れて目に入り、角膜びらんを発症
151	保管していたヘアトリートメントの異臭等
152	外国製の毛染めができる酢酸鉛配合のヘアクリーム
153	皮膚障害を発症した染毛料
154	液が目に入った泡タイプの染毛剤
155	ヘナ配合の白髪染めによる頭皮の痛みや脱毛
156	ステロイドの含有が疑われた馬油のクリーム
157	髪が焦げて切れたヘアブラシ付きドライヤー
158	火花が出て、衣服を焦がしたヘアドライヤー
159	電気かみそりのヘッドが外れ危険
160	口腔内と顔が腫れるなどの症状が現れたという歯ブラシ
161	幼児用歯ブラシの柄が使用中に折れ、断面が鋭利で危険
162	電動歯ブラシのブラシと軸の隙間に上唇小帯が挟まり負傷
163	電動歯ブラシのブラシヘッドの毛抜け
164	ローラータイプの美容用具（充電式）を使用したら頬に炎症
165	理美容具の炭酸ガスカートリッジがうまく取りつけられず、突然勢いよくガスが漏れ危険
166	異臭がして、気分が悪くなるジェルネイルのセットに入っていた LED ライト
167	異常に熱くなり、プラスチック部分が溶解した携帯虫除け線香入れ
168	のどに違和感が現れた噴射式蚊取り剤
169	使用后、水が容器に残り、効果が感じられなかったくんじょう剤
170	効果が疑われたネズミの殺そ剤
171	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
172	階段を下りるときに転倒し、左眉あたりをけがした子ども用の花粉防御用眼鏡
173	表示ほどの冷感が感じられない冷感タオル。生地も変色。
174	パッケージや表示から受け取れる効果が感じられなかった冷感タオル
175	不快な臭いの入浴剤
176	おむつかぶれした乳幼児用紙おむつ
177	黒い異物が付着していた紙おむつ
178	ヒトへの影響が心配されたオゾン発生器
179	焼損したノートパソコン
180	液晶が破損したノートパソコン
181	画面が映らなくなったノートパソコン
182	ノートパソコンに IC カードリーダー/ライターを挿入したところ、USB ポートが破損
183	異音がして通電しなくなったパソコンの AC アダプター
184	液晶画面に亀裂が入ったモバイル端末機
185	携帯電話の塗装の剥がれ
186	電源を切っているにもかかわらず電池残量が減少する携帯電話
187	携帯電話用充電器の電源コードの被覆の剥がれ
188	携帯電話用充電器の電源コードの被覆の剥がれ
189	海外で携帯電話の充電器を使用していたところ発火し、置いていた冷蔵庫が焦げる

	テーマ
190	自動車内の無線 LAN 環境下で作動しないスマートフォンのナビゲーションのアプリケーションソフト
191	スマートフォンケースの装着でスマートフォンに傷
192	イヤホンジャックに初めて差し込んだタッチペンの折損
193	水濡れで回路基板が故障した液晶テレビ
194	突然爆発し、煙が出て量が焦げたポータブル DVD プレーヤー
195	AC アダプターが通電しなくなったデジタルフォトフレーム
196	歩数計の消費カロリー表示の適正さ
197	外傷性胸鎖関節炎を発症したストレッチができる健康器具
198	1週間で破損したサンドバッグ
199	本体外装にヒビが入ったデジタルカメラ
200	写真が 3D に見えない 3D 機能が付いたデジタルカメラ
201	防水機能付きデジタルカメラの作動不良
202	発煙したビデオカメラ用ライト
203	写りが悪くなった赤外線照射器
204	目に若干の痛みを感じた日食観察用グラスの適否
205	子ども用のテントの支柱に使われたガラス繊維による皮膚刺激
206	端子ピンが変形したゲーム機器
207	使用していた乾電池が発熱した玩具
208	首掛式の乳幼児用浮き輪を使用している際に一時窒息
209	ビーチボールの空気栓による口のしびれ
210	屋外での約 1 カ月間の使用で、点灯しなくなった LED イルミネーション
211	裏板にカビのような白い粉が全面に吹いた額縁
212	犬の首輪のバックルが破損し、犬が交通事故
213	床暖房の上に置いたペット用クッションの臭いで体調不良
214	台の上に置いた水槽のつなぎ目から水がこぼれ、家具が濡れる
215	飼育していた海水魚が死亡した水質改良剤
216	電源コードを切断しやすいハンディタイプの芝刈り機
217	火種が落ちやすいと危険性が疑われたたばこ
218	置いていた簡易ガスライターによる車内のメーターパネルの溶解
219	ガスが漏れる簡易ガスライター
220	やすり部分が固く、点火できない簡易ガスライター
221	たばこに火を点けようとしたところ、部品が外れた簡易ガスライター
222	ニコチンが含まれていないとうたわれた電子タバコのニコチン含有量
223	初めての充電で充電器が焦げた電子タバコ
224	ビニール袋に入れて保管していた複数のペン形ライトのボタン電池の破裂
225	自動車のシートベルトを外したときに、レバーが押され、給油口扉が開く
226	自動車のブレーキが利かずにフェンスに衝突
227	雨の下り坂でハンドルとブレーキが利かなくなった自動車
228	ブレーキの利き不良や急発進がおきたという自動車
229	自動車が急発進し、フットブレーキが利かず対向車と接触
230	自動車が急発進し衝突
231	シートベルトをしていた子どもが自動車のフロントガラスに頭をぶつけ、ガラスにヒビ
232	ガラスコーティングした自動車に発生した黄色のしみ
233	運搬中に漏れ、衣服等に穴が開いた自動車用バッテリー液
234	オートバイ用ブレーキパッドの摩擦材が突然剥がれて、ブレーキが利かず危険
235	排気量の異なるエンジンが搭載された中古の原動機付自転車
236	自動車の塗装が剥がれた自動車用洗剤
237	フロントガラスに細かい傷がついた自動車用ガラスクリーナー
238	液垂れで自動車の塗装が剥げた自動車ガラス用はっ水剤
239	初めて装着したタイヤチェーンが切断し、フェンダーを損傷
240	金属製のタイヤチェーンがちぎれ、ブレーキがかからず自動車が破損
241	雪の高速道路でタイヤチェーンが破損
242	効果が疑われた車体の傷を隠すという自動車用補修塗料ペン
243	充電できないポータブル型のカーナビゲーション
244	走行するとゆがみが現れるというドライブレコーダー付ルームミラー
245	回収対象商品と類似している自動車用緊急脱出ハンマー
246	懐中電灯のスイッチが入らなくなった自動車用緊急脱出ハンマー（懐中電灯付き）

	テーマ
247	効果が疑われた紫外線を99%以上カットすると表示された自動車の窓ガラスフィルム
248	自転車で走行中に、前車輪が急停止したため、転倒し骨折
249	自転車の後車輪が横滑りし、操作不能になり転倒して上唇を負傷
250	自転車で走行中に、前車輪ロックで転倒し、前歯を負傷
251	自転車で走行中にチェーンが外れ、後車輪がロックしたため転倒し顔面を骨折
252	折りたたみ自転車で走行中に、サドルの支柱が破損したため、転倒し骨折
253	亀裂が入ったり、チェーンが切断するなど不良が生じた小径タイヤの折りたたみ自転車
254	折りたたみ自転車の前フォークが折れ、転倒し骨折
255	幼児用自転車のペダルが股に当たり出血
256	電動アシスト自転車で走行中に、走行不能になり顔から転倒し負傷
257	前車輪のタイヤがパンクし、タイヤの一部がリムから剥がれた電動アシスト自転車
258	蓄電池が充電できなくなった折りたたみ電動アシスト自転車
259	パンクしたパンクしにくいとうたった自転車用タイヤ
260	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
261	歩行補助車（シルバーカー）のバランスが崩れ負傷
262	壁紙のリフォームで体調不良
263	エンジンが作動しなくなった農機具（コンバイン）

商品テスト結果に基づいて相談処理が行われた結果、「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」の事案では、相談者に代金が返金され、販売者からは購入者全員に商品の無償引き取り、代金を返金する旨通知された。「履いていて湿疹が現れるようになった婦人用ブーツ」の事案では、治療費と商品代金が支払われ、事業者は今後の商品設計に役立てたいと回答した。「峰の部分で切り傷を負った包丁」の事案は、代金が返金され、メーカー（事業者）からは品質向上と検品強化の回答があった。「大理石のダイニングテーブルに手をついたら破損」の事案では、他の種類の大理石の天板と交換され、事業者は在庫品の販売を中止した。このほか、各地消費生活センターから商品代金の返金、見舞金や治療費の支払いなど相談者が救済された及び製品改善がされたという報告が寄せられている。

#### ○行政への要望

- ・ 自動車の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
- ・ デジタル式個人線量計のテスト結果

#### ○業界団体・事業者への要望

- ・ 歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意
- ・ 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

#### ii. 消費者庁への協力

##### －年度計画内容－

消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力をを行う。

#### ◎業務の概要

当センターでは、消費者事故等の原因究明を図るため、消費者庁からの求めに応じテストを実施しているほか、消費者庁が行う注意喚起等の企画立案に、当センターの有する知見・技術・経験を活用すべく、必要な協力を実施している。

また、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するために実施したテストのうち重大事故等に該当するものは、その結果を消費者庁に速やかに情報提供している。

### ◎年度計画実施状況

消費者庁の依頼に応じて4件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者庁が2件の情報提供を行った。

- ・日食観察用グラスの使用についての注意喚起（平成24年5月18日）
- ・次亜塩素酸ナトリウムを含むとの表示がある「ウイルスプロテクター」をお持ちの方は直ちに使用を中止してください。（平成25年2月18日）

なお、テストを実施したもののうち重大事故等に該当するもの15件（消費生活センターが重大事故として通知したもの）、重大事故に準ずると思慮されるもの3件について、その結果を消費者庁に情報提供した。

重大事故についての情報提供

- ・圧力鍋
- ・折りたたみ自転車
- ・自転車
- ・運動靴
- ・スライサー
- ・染毛料
- ・紳士用ダウンジャケット
- ・スライサー
- ・会議用机
- ・壁紙
- ・健康器具
- ・自転車
- ・折りたたみ椅子
- ・衣類用のコーティングスプレー
- ・折りたたみ自転車

重大事故に準ずると思慮されるものの情報提供

- ・歩行補助車
- ・子ども用運動靴
- ・自転車

さらに、消費生活上の事故情報を医療機関から収集する枠組みを構築し、必要に応じて医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の現地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、平成22年11月に消費者庁と共同で13の医療機関の参画を得て医療機関ネットワーク事業を立ち上げ、平成24年度も消費者庁と共同で運営を行った。

平成24年度に収集された基本情報は5,003件であり、そのうちの7件について現地調査等を実施した。

- ・日焼けサロンの事故（電話による聞き取り調査）
- ・子ども乗せ自転車の事故（現地調査）
- ・車のスライドドアの事故（電話による聞き取り調査）
- ・二段ベッドの事故（電話による聞き取り調査）
- ・ペダルなし二輪遊具の事故（現地調査）
- ・スライサーの事故（電話による聞き取り調査）
- ・湯かき棒の事故（電話による聞き取り調査）

### iii. 商品テスト分析・評価委員会の実施

－年度計画内容－

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

## ◎業務の概要

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

## ◎年度計画実施状況

商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を36回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。(委員名簿については別添資料22、委員会及び分科会実施状況については別添資料23を参照)。

### (主な助言とテスト業務等への反映)

- ・ 「デジタル式個人線量計のテスト結果」のテストデザインにおいて、線量計という機器の用途を明確にするため積算線量のテストに特化するのがよい、とのアドバイスを受け、テスト内容に反映させた。また、測定値の正確さを担保するためには定期的な校正が必要である、との意見を受け、消費者へのアドバイスや事業者への要望に反映させた。
- ・ 「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」の結果について、割れなかったものについて記述していない、国民生活センターとして、自動車用緊急脱出ハンマーについて何を最も言いたいのか、また、割れないものについてどこまで書くかを明確にした方がよい、との意見を受けて、事業者に対して、初めて使用する人でも簡単・確実に性能が発揮されるよう、自動車用緊急脱出ハンマーやシートベルトカッターとしての性能を確認するよう要望するとともに、行政に対して、自動車用緊急脱出ハンマーについて、機能や装備の必要性を消費者に広く周知・啓発するよう要望した。
- ・ 「首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について」のテストデザインにおいて、消費生活センターから乳児の窒息事故が1件であったが、すでにこの商品については、鼻と口が水に浸かったことによる溺水事故が2件起こっているとの指摘があり、その事故事例を追加するとともに、溺水事故の検証を行った。
- ・ 「歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意」の結果について、各機能の作動点検も重要だが、デットマンクラッチなどの安全装置が万が一作動しないと危険であるので、日常の点検においても、適切に作動することを確認する旨をアドバイスできないか、との指摘を受けて、安全装置の作動を確認し、故障しているようであれば、修理してから使用する旨のアドバイスを追記した。
- ・ 「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」の結果について、使用性(使いにくさ)と安全性の評価が混ざってしまっている、安全ホルダーの使い勝手が悪いというのをデータでいえないか、との指摘を受けて、安全性についての表現を削除し、使用性の内容に特化した記述に改めた。
- ・ 「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」の結果について、マットを使うとIHクッキングヒーターの所定の機能が発揮できなくなることを明確にすべき、との指摘を受けて、発火の有無以外に温度センサーが鍋の温度を正確に検知できず、油の温度が高くなる傾向があるとの結果を明記した。
- ・ 「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」の結果について、消費者へのアドバイスは「対策品に取り替えること。わからない場合は事業者に問合せすること。」というような表現がいいと思う、との指摘を受けて、小

小さい子どものいる家庭などの場合は対策品を取り付けてもらう旨、また、小さい子どもがいない場合などでも、コックに緩みがあった場合は取扱店に連絡する旨をアドバイスとして記載した。

- ・ 「折りたたみ自転車」による重大事故の原因究明結果について、半径20cm強のタイヤ径が15cmの段差を乗り越えることは困難である旨を記述してもよいのではないかと指摘を受け、テストの結論として、商品に材質上の問題点がなかったとの結果に加え、苦情品のタイヤ(18インチ)は半径が約20cmで、約15cmの段差を乗り越えることは困難であり、壁に衝突した状態に近いと考えられ、このような衝突の場合、前ホークの破損発生の有無にかかわらず、自転車は前車輪を軸として後輪を跳ね上げるように半回転し、乗員は前方に投げ出されることになる旨を追記して、事故の本質について言及した。

## ②商品テストの効率的な実施

### i. 関係機関との連携

－年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

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

#### ◎年度計画実施状況

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

- ・ 「椅子の肘掛の破損」について、(地独)東京都立産業技術研究センターに破損したプラスチックの破損に関する見解を聞き、テスト等に活用した。
- ・ 「衣類用スプレー」について、大阪医科大学付属病院 呼吸器内科医から、被害の症状や吸入による中毒の知見を生かし、テスト等に活用した。
- ・ 「壁紙」について、国立医薬品食品衛生研究所にシックハウス症候群の原因であったのかどうか知見を聞き、テスト等に活用した。
- ・ 「バッテリー」について、(一社)電池工業会にバッテリーの構造から梱包に関する事などバッテリーの液漏れの原因調査に関する見解を聞き、テスト等に活用した。
- ・ 「子供用テント」使われていたガラス繊維強化プラスチックについて、硝子繊維協会に表面に繊維が露出した原因を聞き、テスト等に活用した。

### ii. 外部試験機関等への委託

－年度計画内容－

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

#### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、105項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、ステロイドの定量分析等の透過率測定等の専門性が高いテストは、37項目のテストを委託し、テスト内容の充実につなげた。定型的なテストや専門的なテストを外部機関へ委託した主な事例は以下のとおり（外部試験機関等への委託は別添資料24を参照）。

#### ○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・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について、JIS規格に基づく硬さ試験
- ・火花が出て、衣服を焦がしたヘアドライヤーについて、電気用品安全法に基づく電源コードの折り曲げ試験
- ・切断してフェンダーを損傷したタイヤチェーンについて、JIS規格に基づくチェーンの耐衝撃性試験
- ・破れやすいごみ袋について、JIS規格に基づく厚さ、引張、衝撃試験
- ・蓋と本体が飛び、飛散した中身でやけどした圧力鍋について、SG基準に基づく安全装置の構造及び作動性能、耐圧性能等の試験
- ・自動車用緊急脱出ハンマーの性能について、JIS規格に基づく硬さ試験、GSマーク認証試験に基づく性能テスト
- ・デジタル式個人線量計のテスト結果について、JIS規格に基づくガンマ線照射試験（個人線量計）、ガンマ線低線量率長時間照射試験

#### ○専門性の高いテスト事例

- ・サドルの支柱が破損したため転倒し骨折した折りたたみ自転車について、シートポストの破面観察
- ・突然砕けて吹き飛んだ片手鍋のガラス製の鍋蓋について破断面観察
- ・短期間の使用でひび割れが発生し漏れた雨靴の屈曲試験
- ・黄色の溶出物が現れた塗りの椀について、溶出物の分析（有機分析）
- ・主要成分の濃度表示がない健康食品について、フォルスコリンの定量
- ・小さくて着用できないスパッツのサイズ表示の適正さについて、ダミーによる衣服圧測定
- ・目に若干の痛みを感じた日食観察用ガラスの適否について、分光光度計による可視光線等の透過率測定
- ・写りが悪くなった赤外線照射器について、赤外線の分光放射強度測定
- ・白いカビのようなものが発生した耐熱食器について、異物検査
- ・携帯電話用充電器の電源コードの被覆の剥がれについて、組成調査

### ③商品テスト実施機関の情報収集・提供

#### i. 商品テスト実施機関に関する情報の収集・提供

—年度計画内容—

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

#### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

公益法人制度改革に伴う法人格の変更を商品テスト実施機関リストに反映させるべく、平成24年度は、社団法人、財団法人 103 試験機関に対して、法人格についての調査を実施し、53 機関の法人格の変更を行った。このほか、新規に2 機関を登録し、5 機関を削除・統合等を行うとともに、98 機関の試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。

また、消費生活センターから「粉末飲料の溶けやすさ」「洗濯用洗剤の成分分析」「ごみ袋の強度試験」「クリーニングトラブルに対応できる試験機関」など様々な検査に関する外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介し、活用の促進を図った。

商品テスト実施機関の内訳と情報提供項目は以下のとおりである。

#### ○情報提供した商品テスト実施機関（259 機関）の内訳

- ・ 国や都道府県等の公的試験研究機関 87 機関
- ・ 公益財団法人・公益社団法人の試験研究機関 10 機関
- ・ 一般財団法人・一般社団法人の試験研究機関 50 機関
- ・ 民間の試験研究機関 58 機関
- ・ 大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人 3 機関
- ・ その他（財団法人、社団法人等） 51 機関

#### ○主な提供情報

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

## ii. 商品テスト情報の収集・提供

### －年度計画内容－

消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

消費生活センターが平成23年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト（比較・試買テスト等）の実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報2012」により消費生活センターに情報提供・共有することで相談処理等への活用を図った（消費生活センターの商品テスト事例は別添資料25を参照）。消費生活センターの商品テスト実施状況は以下のとおり。

苦情処理テスト実施件数

商品分類	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	(被服品)クリーニング	(その他)クリーニング	合計
実施機関												
都道府県センター	157	189	127	45	82	25	14	11	11	191	2	860
政令指定都市センター	8	79	22	14	9	8	3	8	2	44	2	199
市区町村センター	37	153	55	38	52	36	8	13	3	71	2	468
合計	202	421	204	97	143	69	25	32	16	306	12	1527

商品テスト（比較・試買テスト等）実施件数

商品分類	商品一般	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	合計
実施機関												
都道府県センター	0	5	9	1	2	1	0	2	0	0	0	20
政令指定都市センター	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
市区町センター	0	7	3	1	3	0	0	0	1	0	0	15
合計	0	12	13	3	5	2	0	2	1	0	0	38

(8) 中核機関としての役割強化

－年度計画内容－

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。

◎業務の概要

センターの中核機関としての役割を強化するための関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策については、消費者庁が中心となって検討を行った結果を踏まえ対応を行うこととしている。また、消費者庁及び消費者委員会設置法（附則第3項）には、「国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずる」とされている。

◎年度計画実施状況

平成22年12月7日に閣議決定された、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受けて、同年12月24日から消費者庁と当センターの幹部をメンバーとして開催されていた「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」では、平成23年8月26日の取りまとめにおいて、国民生活センターの各機能については、平成25年度に消費者庁への移管・

一元化を目指す」とされた。この取りまとめを受けた政務三役の協議の結果、「タスクフォースの結論を踏まえ、平成22年末に閣議決定された『独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針』に沿って更に検討を進めることとし、先行的に取り組める事項については『試行』を実施するほか、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、平成23年10月12日より開催された「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」では、その中間取りまとめ（同年12月6日）において、「国へ移行することが現実的」とされ、これを受けた同年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」としつつ、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平成24年夏までに結論を得るとされた。

さらに続いて、平成24年1月20日に閣議決定された「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」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、同年2月22日からは「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」が開催され、同年8月22日にまとめられた報告書では「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」とされた。また、これを受けた同28日の政務決定においては、消費者庁に対し、特別の機関の設置の実現に向けた検討を行うように指示がなされた。

その後、同年12月の政権交代を受け就任した森消費者担当大臣は、「平成25年度については、国に移行せず、独立行政法人として活躍してもらうこととする。」「国民生活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、1年かけて検討」「国民生活センターの機能は強化してまいりたい。」と発言。これを受けて平成25年3月からは大臣主宰の「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、大臣自ら有識者から意見を聴取しているところである。

表：国民生活センターの在り方の見直し検討状況（平成24年度）

会議名	実施状況	備考		
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議	第5回 平成24年 4月10日	主宰者：後藤斎 内閣府副大臣、 座長：大森彌 東京大学名誉教授 委員：座長を含め11人（学識経験者、消費者団体、弁護士、事業者、地方自治体）		
	第6回 " 4月25日			
	第7回 " 5月17日			
	第8回 " 5月30日			
	第9回 " 6月11日			
	第10回 " 6月19日			
	第11回 " 6月29日			
	第12回 " 7月24日			
	第13回 " 8月20日			
	第14回 " 8月22日			
	消費者行政の体制整備のための意見交換会		第1回 平成25年 3月14日	主宰者：森まさこ内閣府特命担当大臣 常時出席者：松本恒雄 一橋大学 大学院法学研究科教授、石戸谷豊 弁護士
			第2回 " 4月25日	
			第3回 " 6月5日	

※斜字体は平成24年度以外

## (9) 地方公共団体に対する支援

### －年度計画内容－

地方の消費生活相談体制の強化を図るため、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を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

### ◎業務の概要

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

### ◎年度計画実施状況

#### (i) 消費生活相談専門家による巡回訪問事業

毎年度実施しているアンケート調査では、多くの市区町村相談窓口から「相談窓口の強化に役立つ、来年度も巡回を受けたい」との要望が寄せられたことから、平成24年度は504名の消費生活相談専門家を委嘱し、経験の浅い相談員が一人に対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等に対して、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。

巡回訪問先：45都道府県の464市町村

巡回訪問回数：5,418回

消費生活相談専門家が助言した内容は以下のとおり。

- ・相談処理への助言
- ・PIO-NET、相談カードの書き方
- ・相談を受ける上での心構え等
- ・特商法等の専門分野に関する助言
- ・消費者教育・啓発等

#### (ii) 被災地への専門家派遣

東日本大震災の被災地においては、自治体の相談窓口の機能が低下する一方で、生活再建に伴う消費生活相談への対応が必要であることから、被災地の相談窓口等に消費者問題の専門家を派遣する事業を消費者庁と共同で実施した。平成24年度においては、被災地4県の自治体からの依頼に基づき、弁護士、司法書士などの専門家を3,646回派遣した。

派遣対象：岩手県、宮城県、福島県、茨城県の自治体

実施回数：3,646回

派遣した専門家：・弁護士

- ・司法書士
- ・建築士
- ・税理士
- ・土地家屋調査士
- ・行政書士
- ・社会保険労務士
- ・社会福祉士
- ・ファイナンシャルプランナー

### (iii) 地方自治体への放射性物質検査機器の貸与事業

#### ①目的

消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で実施した。

#### ②検査機器の貸与

##### ・対象

消費者の安全・安心を確保するために、都道府県及び市町村（特別区含む。）が自ら実施する放射性物質の検査。（都道府県から市町村への転貸及び複数の市町村による共同利用も可能。検査の実施事務の委託も可能）

検査対象は、検査機器の性能の範囲内で上記の目的に沿うもの。

##### ・貸与する検査機器

原則として、簡易型ガンマ線スペクトロメーターとし、検査機器のメンテナンスにかかる経費、検査事務を外部委託する場合の委託費については、貸与先の自治体において負担。

貸与期間は、平成24年3月末までの間。平成24年度以降は1年度ごとに更新することになっている。

#### ③貸与先自治体のフォローアップ

自治体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分)を超えた食品等の精密検査を35件実施し、依頼先へ報告した。

### 3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

- ・別紙1～3参照。

### 4. 短期借入金の限度額

－年度計画内容－

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

- ・該当なし

### 5. 不要財産の処分に関する計画

- ・該当なし

### 6. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・該当なし

### 7. 剰余金の使途

- ・該当なし

### 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

- ・該当なし

## (2) 人事に関する計画

### i. 常勤職員の増加抑制

－年度計画内容－

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

#### ◎業務の概要

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努めつつ、業務量の増加に応じて適正な人員を配置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、引き続いて東日本大震災被災地への専門家派遣、地方における消費生活相談の専門性充実のための体制整備及び商品テストにおける依頼テストの全件対応等を行うなど、重要課題への対応のために業務量が著しく増大した。一方、広報業務の電子媒体化による効率化や適正な人員配置など業務運営の効率化を行ったほか、人事交流も積極的に行った。その結果、期末における常勤職員数は123名(昨年同期126名であり3名減)となった。

表：職員数の推移

	職員数 (期首)	職員数 (期末)
平成20年度	117	120
平成21年度	122	124
平成22年度	127	126
平成23年度	126	126
平成24年度	122	123

### ii. 職員の資質向上のための取組み

－年度計画内容－

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

#### ◎業務の概要

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

#### ◎年度計画実施状況

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、当センターの組織・運営等に係る研修及び個別業務に関連した研修を行った(外部の専門機関の研修への派遣を含む)。

詳細は以下のとおり。

##### 1. 職員の階層別研修

- ・新管理職研修、新課長補佐職研修
- ・新入所者研修(中途採用者研修、出向者研修)等

##### 2. テーマ別研修(組織・運営などに関する研修、業務関連の深い特定分野に関する研修):当センター内で実施

- ・グループウェア操作研修(6回)
- ・情報セキュリティ研修(3回)
- ・メンタルヘルス研修
- ・クレーム対応研修

- ・医療機関ネットワーク・システム操作研修
  - ・文書管理担当者研修
  - ・越境取引研修
  - ・国際法研修
3. 消費者法、消費者問題裁判例研修（26回）
    - ・理事長や紛争解決委員会事務局勤務の弁護士による昼休みを利用した任意参加型の研修
    - ・消費者法の制定、改正、最新裁判例等
  4. 個別業務関連研修：当センター外で実施
    - ・システムなど IT 技術に関する研修
    - ・製品安全に関する研修
    - ・工業技術に関する研修
    - ・消費者トラブルの解決に関する実務研修等
  5. 消費者庁勉強会への参加（11回）
    - ・平成24年11月より消費者庁が庁職員研修として実施している外部講師による勉強会、所管法勉強会へ参加

これらの研修への参加人数は延べ 2,522 名、研修の参加総件数は 189 件であった。

### (3) 中期目標期間を超える債務負担

—年度計画内容—

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

#### ◎業務の概要

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

#### ◎年度計画実施状況

P I O - N E Tシステムを効率的に運用するため、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約（平成26年度末までの賃貸借契約）を締結した。

### (4) 積立金の処分に関する事項

- ・該当なし

## VI. 財務の状況

### 1. 財務諸表の要約

#### ①貸借対照表

(単位：千円)

資 産 の 部		負 債 及 び 純 資 産 の 部	
科 目	金 額	科 目	金 額
流動資産	2,517,767	流動負債	640,892
現金及び預金	2,466,348	運営費交付金債務	—
その他	51,419	その他	640,892
固定資産	9,152,909	固定負債	949,257
有形固定資産	9,142,657	資産見返負債	785,553
無形固定資産	252	長期リース債務	163,704
投資その他の資産	10,000	(負債合計)	1,590,149
		資本金	
		政府出資金	9,166,547
		資本剰余金	△851,610
		利益剰余金	1,765,591
		(純資産合計)	10,080,527
(資産合計)	11,670,676	(負債純資産合計)	11,670,676

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

#### ②損益計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
経常費用(A)	3,544,073
業務経費	3,098,924
人件費	831,014
減価償却費	331,923
その他	1,935,988
一般管理費	438,245
人件費	233,617
減価償却費	13,108
その他	191,520
財務費用	6,904
経常収益(B)	5,303,886
運営費交付金収益	4,995,417
自己収入	111,352
その他	197,117
臨時損失(C)	975
当期総利益(B-A-C)	1,758,838

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

### ③キャッシュ・フロー計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	△239,468
人件費支出	△1,103,258
運営費交付金収入	2,721,013
自己収入	104,874
その他収入・支出	△1,962,097
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△1,728,343
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△145,479
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	△2,113,290
VI 資金期首残高(F)	3,137,138
VII 資金期末残高(G=F+E)	1,023,848

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

### ④行政サービス実施コスト計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務費用	3,433,696
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	3,545,048 △111,352
(その他の行政サービス実施コスト)	
II 損益外減価償却相当額	113,817
III 損益外減損損失相当額	—
IV 損益外利息費用相当額	—
V 損益外除売却差額相当額	502
VI 引当外賞与見積額	△8,483
VII 引当外退職給付増加見積額	△27,623
VIII 機会費用	46,884
IX (控除) 法人税等及び国庫納付額	0
X 行政サービス実施コスト	3,558,793

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

## ■ 財務諸表の科目

### ①貸借対照表

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

## ②損益計算書

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

## ③キャッシュ・フロー計算書

### 業務活動によるキャッシュ・フロー：

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

### 投資活動によるキャッシュ・フロー：

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

### 財務活動によるキャッシュ・フロー：

増資等による資金の収入・支出、債券の取得及び償還による収入・支出等、などが該当

## ④行政サービス実施コスト計算書

### 業務費用：

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

### その他の行政サービス実施コスト：

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

### 損益外減価償却相当額：

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

### 損益外減損損失相当額：

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

### 引当外賞与見積額：

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

引当外退職給付増加見積額：

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

機会費用：

政府出資の純額に国債の利回りを参考にして計算した機会費用の額が該当

## 2. 財務状況

### (1) 財務諸表の概況

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

(経常費用)

平成24年度の経常費用は、3,544,073千円と、前年度比54,034千円減(1.5%減)となっている。これは、給与及び退職手当166,441千円減(15.0%減)、消耗品費12,298千円減(18.4%減)、減価償却費92,390千円増(36.6%増)、印刷製本費30,417千円増(230.6%増)となったことが、主な要因である。

(経常収益)

平成24年度の経常収益は、5,303,886千円と、前年度比1,707,771千円増(47.5%増)となっている。これは、「独立行政法人会計基準」第81第3項の規定に基づき、平成24年度末における運営費交付金債務1,759,247千円を精算のため全額収益化したためである。なお、当該収益化を除いた経常収益は、3,544,639千円で、前年度比51,476千円減(1.4%減)となっている。

(当期総損益)

上記経常損益の状況及び臨時損失として固定資産除却損975千円を計上した結果、平成24年度の当期総利益は、1,758,838千円となっている(前年度総損失は、2,341千円である)。

(資産)

平成24年度末現在の資産合計は、11,670,676千円と、前年度比853,512千円減(6.8%減)となっている。これは、現金預金が670,790千円減(21.4%減)、たな卸資産が19,894千円減(58.8%減)となったことが、主な要因である。

(負債)

平成24年度末現在の負債合計は、1,590,149千円と、前年度比2,498,030千円減(61.1%減)となっている。これは、情報システム機器のリース期間経過に伴う長期リース債務の114,449千円減(41.1%減)、平成20年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業の実施による運営費交付金債務の1,077,329千円減(39.0%減)、中期計画期間終了に伴い「独立行政法人会計基準」第81第3項の規定に基づき、平成24年度末における運営費交付金債務残高1,759,247千円を精算のため全額収益化したことが、主な要因である。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成24年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、△239,468千円と、前年度比74,790千円増(45.4%増)となっている。これは、原材料、商品又はサービスの購入による支出が、307,782千円減(13.6%減)となった一方で、運営費交付金収入が422,527千円減(13.4%減)となったことが、主な要因である。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成24年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、△1,728,343千円と、前年度比 10,046,759千円減(120.8%減)となっている。これは、定期預金の払戻による収入が前年度比 31,007,000千円減(85.6%減)、定期預金の預入による支出が前年比 21,057,500千円(76.0%減)となったことが、主な要因である。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

平成24年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、△145,479千円と、前年度比 5,822,971千円減(97.6%減)となっている。これは、平成23年度に行った不要財産の国庫納付による支出(5,836,781千円)が主な要因である。

表：主要な財務データの経年比較

(単位：千円)

区 分	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
経常費用	3,047,484	3,696,037	4,006,611	3,598,108	3,544,073
経常収益	3,052,130	3,699,727	4,008,020	3,596,115	5,303,886
当期総利益(又は当期総損失(△))	4,150	3,540	1,403	△2,341	1,758,838
資産	20,511,397	20,161,992	18,923,080	12,524,188	11,670,676
負債	11,676,380	11,473,243	10,365,541	4,088,179	1,590,149
利益剰余金(又は繰越欠損金(△))	4,150	7,690	9,094	6,753	1,765,591
業務活動によるキャッシュ・フロー	9,849,971	360,627	△658,776	△164,678	△239,468
投資活動によるキャッシュ・フロー	641,628	△10,462,326	937,614	8,318,417	△1,728,343
財務活動によるキャッシュ・フロー	△185,927	△122,760	△204,098	△5,968,450	△145,479
資金期末残高	11,101,568	877,108	951,849	3,137,138	1,023,848

②セグメント事業損益の経年比較・分析(内容・増減理由)

(業務区分によるセグメント情報)

各事業損益のうち、情報・分析業務が前年度比 2,425千円増(123.0%増)となったのは、リース資産の会計処理及び固定資産除却損によるもの、広報業務及び商品テスト業務は、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入によるもの、相談業務は、リース資産の会計処理によるものである。また、法人共通の事業損益は、リース資産の会計処理及び中期目標期間の最後の事業年度にあたることから、「独立行政法人会計基準」第81第3項の規定に基づき、平成24年度末における運営費交付金債務 1,759,247千円を精算のため全額収益化したためである。

表：事業損益の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

(単位：千円)

区 分	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
広報業務	107	50	6	0	13
情報・分析業務	4,426	3,728	1,504	△1,972	453
相談業務	58	△46	△66	△44	26
商品テスト業務	0	0	0	0	53
研修業務	0	18	0	31	0
企画調整業務	0	0	0	0	0
ADR業務	0	0	0	0	0
法人共通	54	△60	△34	△7	1,759,267
合計	4,646	3,689	1,409	△1,992	1,759,813

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

## ③セグメント総資産の経年比較・分析（内容・増減理由）

広報業務の総資産は、51,415千円と、前年度比19,278千円減(27.3%減)となっている。これは、たな卸資産の減によるものである。また、商品テスト業務の総資産は658,145千円と、前年度比331,188千円増(101.3%増)となっている。これは、放射能測定器等のテスト機器の有形固定資産取得によるものである。上記以外の業務の総資産は、384,099千円と前年度比132,949千円減(25.7%減)となっている。これは、固定資産の減価償却等によるためである。法人共通の総資産は、10,577,017千円と、前年度比1,032,473千円の減(8.9%減)となっている。これは、現金及び預金の減及び固定資産の減価償却等によるためである。

表：セグメント総資産の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

(単位：千円)

区 分	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
広報業務	64,011	62,873	66,438	70,693	51,415
情報・分析業務	306,042	670,467	545,893	496,655	371,611
相談業務	2,402	12,683	9,106	7,584	3,705
商品テスト業務	167,008	285,831	228,724	326,956	658,145
研修業務	7,691	6,575	7,866	8,949	6,194
企画調整業務	1,919	2,997	2,371	2,019	1,170
ADR業務	1,871	2,935	2,429	1,841	1,420
法人共通	19,960,451	19,117,628	18,060,253	11,609,490	10,577,017
合計	20,511,397	20,161,992	18,923,080	12,524,188	11,670,676

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

## ④目的積立金の申請、取崩内容等

平成24年度の当期総利益は、1,758,838千円となった。この内訳は、リース取引による損益に与える影響額△409千円及び「独立行政法人会計基準」第81第3項の規定に基づく平成24年度末における運営費交付金債務残高全額を収益化した1,759,247千円である。当該影響額を除いた当期総利益は、0千円であることから、目的積立金の申請は行わない。

## ⑤行政サービス実施コスト計算書の経年比較・分析（内容・増減理由）

平成24年度の行政サービス実施コストは、3,558,793千円と、前年度比51,296千円減(1.4%減)となっている。これは、引当外賞与見積額が前年度比10,247千円減(580.7%減)、機会費用が前年度比36,731千円減(43.9%減)となったことが、主な要因である。

表：行政サービス実施コストの経年比較

(単位：千円)

区 分	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
業務費用	2,920,097	3,479,724	3,788,322	3,437,789	3,433,696
うち損益計算書上の費用	3,047,484	3,696,037	4,006,617	3,598,456	3,545,048
うち自己収入(控除)	△127,386	△216,312	△218,295	△160,666	△111,352
損益外減価償却相当額	141,819	149,808	132,333	117,987	113,817
損益外減損損失相当額	252	—	—	—	—
損益外利息費用相当額	—	—	—	—	—
損益外除売却差額相当額	—	—	280	1,203	502
引当外賞与見積額	△2,657	△7,358	△2,516	1,765	△8,483
引当外退職給付増加見積額	△84,057	△82,832	△55,052	△32,270	△27,623
機会費用	113,036	122,145	108,115	83,615	46,884
(控除)法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	3,088,489	3,661,488	3,971,482	3,610,089	3,558,793

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているもので、合計とは一致しない場合がある。

## (2) 施設等投資の状況(重要なもの)

## ① 当事業年度中に完成した主要施設等

・該当なし

## ② 当事業年度中に処分した主要施設等

・該当なし

### (3) 予算・決算の概況

(単位：千円)

区分	平成20年度		平成21年度		平成22年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	13,339,991	13,693,631	6,261,878	4,237,079	3,345,448	4,216,034
運営費交付金	12,842,371	12,842,371	3,201,746	3,201,746	3,201,746	3,201,746
事業収入等	143,702	127,574	143,702	218,524	143,702	216,525
施設整備費補助金収入	353,918	723,686	2,916,430	816,809	—	797,762
支出	13,339,991	3,759,446	6,261,878	3,934,281	3,345,448	3,825,798
業務経費	11,425,084	1,506,679	4,744,127	2,461,568	1,787,441	2,360,904
一般管理費	227,970	226,841	214,497	220,687	221,131	212,348
人件費	1,333,019	1,317,978	1,303,254	1,252,026	1,336,876	1,252,546
施設整備費	353,918	707,949	—	—	—	—

区分	平成23年度		平成24年度		
	予算	決算	予算	決算	差額理由
収入	10,451,696	10,064,195	4,586,989	3,957,150	出版収入・研修宿泊収入減
運営費交付金	3,143,540	3,143,540	2,721,013	2,721,013	
事業収入等	143,702	161,159	147,623	111,992	
前年度からの繰越金	7,164,454	6,759,496	1,718,353	1,124,145	
支出	10,451,696	9,563,798	4,586,989	3,815,068	H24 予算執行減
業務経費	3,119,461	2,282,618	3,281,053	2,557,163	
一般管理費	210,058	209,997	201,820	193,273	
人件費	1,285,396	1,234,402	1,104,116	1,064,631	
国庫納付金	5,836,781	5,836,781	—	—	

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

(注2) 平成24年度は、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たことから、減額となっている。

### (4) 経費削減及び効率化目標との関係

当法人は、当中期目標及び中期計画において、①一般管理費(人件費を除く。)については、前年度比3%以上、②業務経費については、前年度比1%以上、の経費の削減を図る、③総人件費については、平成17年度を基準とし5年間5%以上削減(退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分)を除く)、平成23年度もその取組を継続する計画の着実な実施を行う、とした。

上記①の目標を達成するため、一般管理費予算額に3.0%の効率化を織り込むとともに、外部委託費の削減等により平成24年度予算額に対して決算額は△4.2%の効率化を図った。上記②の目標を達成するため、業務経費予算額(既定分)に12.9%の効率化を織り込むとともに、固定資産・備品取得の抑制等、業務運営の効率化を図り、平成24年度予算額(既定分)に対して、決算額は△8.3%の経費の効率化を図った。

## 3. 事業の説明

### (1) 広報業務

広報業務は、消費生活に役立つ実用的な情報を提供することを目的に、小冊子「くらしの豆知識」の発行、広報活動、WEB版「国民生活」の作成、ホームページの運営を行っている。

平成24年度における経常収益は、運営費交付金収益117,559千円、自己収入74,031千円、資産見返運営費交付金戻入1,344千円となっている。平成24年度における経常費用は、人件費54,407千円、その他業務費用137,184千円、減価償

却費 1,330 千円となっている。事業損益は、14 千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(2) 情報・分析業務

情報・分析業務は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの運営・管理及びこのシステムを通じて収集された情報の分析・提供を行っている。

平成24年度における経常収益は、運営費交付金収益 1,314,719 千円、資産見返運営費交付金戻入 29,421 千円となっている。平成24年度における経常費用は、人件費 160,112 千円、その他業務費用 1,009,699 千円、減価償却費 173,876 千円となっている。事業損益は、453 千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(3) 相談業務

相談業務は、消費者からの消費生活に関する相談の受付・処理、各地の消費生活センターの相談処理の支援、消費者苦情処理専門委員会の運営及び相談処理を通じた情報提供並びに生活面の調査の実施を行っている。

平成24年度における経常収益は、運営費交付金収益 366,594 千円、自己収入 733 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,132 千円となっている。平成24年度における経常費用は、人件費 134,999 千円、その他業務費用 230,459 千円、減価償却費 3,976 千円となっている。事業損益は、26 千円であり、これはリース資産の会計処理によるものである。

(4) 商品テスト業務

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

平成24年度における経常収益は、運営費交付金収益 332,676 千円、資産見返運営費交付金戻入 149,852 千円となっている。平成24年度における経常費用は、人件費 206,371 千円、その他業務費用 126,305 千円、減価償却費 149,799 千円となっている。事業損益は53 千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(5) 研修業務

研修業務は、自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員及び企業の消費者窓口担当者等を対象とした研修を行っている。

平成24年度における経常収益は、運営費交付金収益 150,833 千円、自己収入 5,924 千円、資産見返運営費交付金戻入 1,635 千円となっている。平成24年度における経常費用は、人件費 107,335 千円、その他業務費用 49,422 千円、減価償却費 1,635 千円となっている。

(6) 企画調整業務

企画調整業務は、当センター業務の企画・立案、消費者団体・事業者団体等との情報交換及び消費生活相談専門家巡回訪問事業並びに消費生活専門相談員資格認定事業を行っている。

平成24年度における経常収益は、運営費交付金収益 387,148 千円、自己収入 17,576 千円、資産見返運営費交付金戻入 735 千円となっている。平成24年度における経常費用は、人件費 83,891 千円、その他業務費用 320,833 千円、減価償却費 735 千円となっている。

(7) ADR業務

ADR業務は、重要消費者紛争の裁判外紛争解決手続を行っている。

平成24年度における経常収益は、運営費交付金収益 152,834 千円、資産見返運営費交付金戻入 572 千円となっている。平成24年度における経常費用は、人件費 83,899 千円、その他業務費用 68,934 千円、減価償却費 572 千円となっている。

(8) 法人共通（管理業務）

管理業務は、当センターにおける総務及び経理に関する業務を行っている。

平成24年度における経常収益は、運営費交付金収益 413,809 千円、自己収入（事業外収入）13,088 千円、資産見返運営費交付金戻入 11,426 千円となっている。平成24年度における経常費用は、人件費 233,617 千円、その他事務所の管理等費用 191,576 千円、減価償却費 13,108 千円となっている。事業損益は、21 千円であり、これはリース資産の会計処理に伴うものである。

－以 上－

平成 24 年度の年度計画に沿った予算の計画額及び決算額は以下の通りである。

## 平成 24 年度予算

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	決 算 額	差 額
収入			
運営費交付金	2,721	2,721	0
事業収入等	148	112	36
前年度からの繰越額	1,718	1,124	594
計	4,587	3,957	630
支出			
業務経費	3,281	2,557	724
一般管理費	202	193	9
人件費	1,104	1,065	39
計	4,587	3,815	772

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【実績額の説明】

1. 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 36 百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が 27 百万円減収、研修宿泊収入が 8 百万円減収となったためである。
2. 収入の「前年度からの繰越額」の決算額 1,124 百万円は、「地方支援事業」※の平成 24 年度における執行額等である。

※「地方支援事業」は、平成 20 年度補正予算において措置された消費者政策強化対策に係る経費で、関係機関と調整のうえ、平成 21 年度から 3 年程度、地方消費者行政活性化事業を支援するとしている。

3. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、24 年度既定予算分は、出版物の WEB 化に伴う印刷製本費の減、業務運営に供する固定資産・備品購入費及びその他の経費の抑制等を図ったことにより、予算額が 130 百万円減少したものである。なお、地方支援事業については、放射能物質検査機器の購入にあたり、一般競争入札を実施したこと等により、予算額を 594 百万円下回った。

平成 24 年度の年度計画に沿った収支計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

## 平成 24 年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
費用の部	4,270	3,544	726
經常費用	4,270	3,544	726
業務経費	2,619	1,936	683
一般管理費	199	192	8
人件費	1,104	1,065	39
減価償却費	342	345	△3
財務費用	7	7	0
収益の部	5,313	5,304	10
經常収益	5,313	5,304	10
運営費交付金収益	4,974	4,995	△22
事業収入等	147	111	36
資産見返運営費交付金戻入	193	197	△4
經常利益	1,043	1,760	△717
臨時利益	—	—	—
臨時損失	—	1	△1
目的積立金取崩	—	—	—
当期総利益	1,043	1,759	△716

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【実績額の説明】

1. 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、既定予算分については、業務運営に供する固定資産・備品購入費及びその他の経費の抑制等を図ったことによるほか、「地方支援事業」に係る予算の執行が少なかったためである。
2. 「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修宿泊収入の減収によるものである。

平成24年度の年度計画に沿った資金計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

## 平成24年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
資金支出	12,312	12,852	539
業務活動による支出	3,977	3,069	△908
投資活動による支出	6,792	7,171	378
財務活動による支出	147	145	△2
翌年度への繰越金	1,396	2,466	1,071
資金収入	12,312	12,852	539
業務活動による収入	2,870	2,829	△40
運営費交付金による収入	2,721	2,721	0
事業収入等	149	108	△40
投資活動による収入	6,306	6,885	580
財務活動による収入	—	0	0
前年度からの繰越金	3,137	3,137	0

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【実績額の説明】

1. 資金支出の「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、既定予算分及び地方支援事業分の執行額が、計画額より少なかったためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の預入及び有形固定資産の取得のための支出が多かったためである。
2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修・宿泊収入が減少したためである。また、「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の払戻による収入が多かったためである。