

「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成24年度）

送信者の属性（年代別）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
件数	214	1,420	4,283	4,058	1,966	690	190
割合	1.7%	11.1%	33.4%	31.6%	15.3%	5.4%	1.5%

送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	8,203	4,618
割合	64.0%	36.0%

送信者の属性（職業）

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	7,463	2,151	1,639	1,109	459
割合	58.2%	16.8%	12.8%	8.6%	3.6%

（注）受信件数から団体、不明、重複等を除いた件数で分析。

トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例のQ&A テーマ一覧
(平成24年度 新規追加・更新分)

	テーマ
1	「アンインストール(削除)」と「ソフトウェア契約の終了」は別物
2	「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」と勧誘されたが…
3	「健康食品を送るために住所を確認したい」という電話があった
4	「誤送した荷物を引き取るためお伺いしたい」という電話が…
5	「高額ポイントを付与」に引かれてクレジットカード会員になったのに…
6	「国産」表示の寒天、しかし原材料表示は「外国産」!?
7	「情報コンテンツ料金が滞納されている」という身に覚えのないメールが届いた!
8	「数十秒で測れる!」というデジタル式体温計。 でも、正確な体温を測るには10分程必要だった…
9	「当日最大1,000円」のコインパーキングに2日間駐車したら2,000円以上だった!
10	「宝くじ攻略サイトに登録すると、確実に当選する」というメールが届いた
11	ADSL が使えなくなるって本当?
12	ESTA (電子渡航認証) 申請代行事業者に注意
13	ICカード乗車券で取られすぎた運賃 (ノーラッチルート問題)
14	LCCのメリットとデメリット
15	LPガスの料金形式がわかりづらい
16	アンケートに答えただけで車が当選?
17	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!
18	コンタクトレンズって、医師の処方せんが必要?
19	シックハウス原因物質の濃度が高いと言われた新築マイホーム
20	セルフガソリンスタンドで給油中、ガソリンが溢 (あふ) れた
21	ドアのアンダーカットに足を挟んでけがをした
22	ネットショップを利用し、代金は前払いしたが、商品が届かず連絡もつかない
23	ネットの掲示板にプライバシーを侵害する情報を書き込まれた!
24	フライパンのガラス製ふたが突然破裂した!
25	ブランド品をネットで買おうとしたら…

	テーマ
26	ホテルの宿泊サービスが、ネットで予約した内容と異なっていた!
27	まつ毛エクステンションで目に傷が…
28	メルマガ作成のアルバイトをしたら「文章が上手だ」と褒められ、本格的に仕事をしないかと誘われた。
29	モバイル情報コンテンツ会員の退会手続きがされていないというが…
30	レーシック手術って何?
31	医療保険の加入を勧められ迷っています
32	芋焼酎なのに原材料に麦が含まれていた
33	引越し代の見積もりと現実
34	化粧品通販サイトに成分表示がない
35	解約済みのクレジットカードに請求が届いた!
36	海外で携行品の盗難に遭ったが、保険金が支払われない
37	感熱紙に印字された保証書では、文字が消えて保証が受けられないのでは?
38	共同購入型クーポンサイトの利用を考えているけど…
39	強引でしつこいマンションの販売勧誘、どうすればいいの?
40	携帯電話で特定番号から始まるダイヤルサービスを利用すると、料金プランに含まれる無料通話分の対象にならなかった
41	携帯電話の機種変更をしたら、パケット通信料が高額になった!
42	携帯電話契約・インターネットプロバイダーの自動更新
43	個人情報の削除手数料?
44	購入したLED電球が期待するほど明るくなかった
45	歯科インプラント治療で思わぬ被害
46	実の母親なのに中学生の子どもの利用明細を携帯電話会社が開示してくれない
47	受け取れないイベントのチケット
48	小麦由来成分の入った化粧石けんを使ったら、アレルギー症状が出た
49	食品に異物が入っていた!
50	震災で行けなくなったホテルのキャンセル料
51	水道に関する訪問販売や修理のトラブル
52	太陽エネルギー利用パネル(パネル)からの落雪で隣家に被害が

	テーマ
53	通信販売サイトで商品を購入後、やたら電話勧誘が増えた
54	電子レンジでアルミホイルを使ったら火花が発生!
55	突然訪問した業者に「不要な貴金属を買い取る」と言われ、買い取ってもらったが、後になって買取価格が相場の半額ほどであることが分かった
56	入居後1年で使えなくなったディスポージャー
57	入札する度に手数料がかかるペニーオークション
58	防水機能付のスマートフォンなのに、水没扱いで有償修理にされた
59	利用した覚えのないネットオークション出品手数料
60	冷蔵庫、右開きってどっち?

新聞等への掲載実績(平成24年度)

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報(第6報)ー発生から1年間の相談の推移ー	朝日 読売 東京	3				
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	毎日 朝日	2				
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	毎日 読売	2	NHK	1	北海道新聞	1
4	首が締め付けられて痛い子ども用の冷感ベルト(相談解決のためにテストから 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(相談解決のためにテストから 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	毎日	1				
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ーシートベルトカッターが付いているものを対象にー	読売	1	NHK テレ朝	2		
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(相談解決のためにテストから No.21)						
11	デジタル式個人線量計のテスト結果	読売 朝日 日経	3	テレ朝	1		
12	今度は”カンボジアの土地使用权”!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			NHK TBS	2		

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
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－	読売	1				
14	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－			NHK	1		
15	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－						
16	「消費者トラブルメール箱」2011年のまとめ－10年間の比較を踏まえて－						
17	発煙したクリップライト（相談解決のためにテストから No.22）						
18	トイレ用合成洗剤（相談解決のためにテストから No.23）						
19	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－	東京	2	TBS	1		
20	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－	東京 朝日	2	TBS	1		
21	大人用紙おむつ（相談解決のためにテストから No.24）						
22	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（相談解決のためにテストから No.25）						
23	首掛け式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について	読売 朝日 東京	3	NHK フジ	2	山形新聞 岩手日報 上毛新聞他	17
24	手技による医業類似行為による危害－整体、カイロプラティック、マッサージ等で重症事例も－	読売	1	日本テレ TBS	2		
25	洗ってもにおいの取れない箸（相談解決のためにテストから No.26）						

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
26	使用していた乾電池が発熱した玩具（相談解決のためにテストから No.27）						
27	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－			NHK	1		
28	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??－			NHK	1		
29	アダルト情報サイトの相談が 2011 年度の相談第1位に	読売 産経 朝日	3	テレ朝	1		
30	PIO-NET にみる 2011 年度の消費生活相談						
31	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と概要						
32	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）						
33	次々出てくる換金困難な外国通貨の取引のトラブル	読売 産経 東京	3	NHK	1	山陽新聞	1
34	「買え買え詐欺」にご注意！			NHK テレ朝	2		
35	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）						
36	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）						
37	申し込んでいないのに強引に送りつけられる！	読売 東京	2	NHK	1		
38	金地金の分割前払い取引トラブルが増加	毎日 産経 朝日他	4	NHK テレ朝	2		
39	消費者契約法に関する消費生活相談の概要と主な裁判例						

	テーマ	新聞（在京 6 紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
40	組み立て途中に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）						
41	キックスケーターの前輪が取れて子どもがけが（相談解決のためのテストから No.32）						
42	自転車に取り付けたライトが駐輪中の転倒のほずみで破損（相談解決のためのテストから No.33）						
43	電気ケトルの転倒等による乳幼児の熱傷事故にご注意	読売 東京 日経	3	NHK	1		
44	「保険金が使える」という住宅修理サービス	読売 毎日	2	NHK 日テレ	2	岩手日報 埼玉新聞 神戸新聞 他	7
45	消費者問題に関する 2012 年 10 大項目	読売 朝日	2	フジ	1		
46	自動車用緊急脱出ハンマー その 2			NHK	1		
47	歩行型ロータリー除雪機の使い方に注意	読売	1	NHK 日テレ TBS	3		
48	オンラインゲームのトラブルに注意を			NHK	1		
49	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）						
50	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）						
51	太陽光エネルギーパネルからの落雪に注意	読売 毎日 朝日	4				
52	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						

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
53	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			NHK フジ	2		
54	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）						
55	峰の部分が鋭利な包丁（相談解決のためのテストから No.37）						
56	「医療機関債の被害の回復する」という不審な勧誘にご注意！	読売	1				
57	IHクッキングヒーターの汚れ防止マット使用に注意	読売 産経 朝日 東京 日経	5	NHK TBS	2	北海道新聞 上毛新聞 静岡新聞 福井新聞 他	29
58	子ども用花粉症防御用メガネ			NHK 日テレ	2		
59	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）						
60	ウォーターサーバーの温水コックが外れてけが	産経	1	NHK	1		
61	経口妊娠中絶薬の安易な個人輸入や使用は危険！	産経	1	NHK 日テレ	2	高知新聞 長崎新聞 山陰中央新報 他	5
62	増加する住宅リフォーム工事のトラブル	東京	1	NHK	1		
63	第40回 国民生活動向調査					茨城新聞 静岡新聞 山陽新聞 他	17
64	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）						

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
65	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）						
66	儲かるわけがない！インターネット上の宣伝書き込み内職	毎日	1				
67	宅配便でお金を送らないで！一般商品と装わせてお金を送る手口						
68	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）						
69	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）						
70	アームレストのすき間に幼児が右手中指を挟み切断			NHK 日テレ	2		
71	再び増加！架空請求のトラブル	読売	1	NHK	1		
72	幼児用ハブラシのよる事故に注意！	読売 東京	2	NHK テレビ朝日	2		
合計		58回		46回		77回	

事業者名公表一覧（平成24年度）

	テーマ	事業者名
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)	(株)えむ. しー. じゃぱん
2	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 (平成24年5月2日)	(株)安愚楽牧場
3	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 (平成24年5月10日)	長谷川刃物(株)、(株)ジーエム、丸愛産業(株)、スズキ(株)、ダイハツ工業(株)、トヨタ自動車(株)、日産自動車(株)、富士重工業(株)、本田技研工業(株)、マツダ(株)、三菱自動車工業(株)
4	デジタル式個人線量計のテスト結果 (平成24年5月24日)	RAE Systems Inc.、(株)東洋メディック、Shanghai ergonomics detecting instrument Co., Ltd、(株)太陽、日立アロカメディカル(株)、セーラー万年筆(株)、Polimaster Inc.、たろうまる(株)、RADSOS、(株)Lolishop、SFTechnology Co., Ltd、ユタカ電気(株)、合同会社テラビッツ
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!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 (平成24年5月24日)	ワールド・リソースコミュニケーション(株)
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 (平成24年7月27日)	有限会社FUNAZAWA
7	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 (平成24年8月3日)	(株)エル・アンド・ジー
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) (平成24年9月6日)	株式会社G-DREAMS
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 (平成24年12月14日)	(株)カクセー
10	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 (平成25年2月7日)	(株)川崎合成樹脂、下村工業(株)、京セラ(株)、和平方レイズ(株)、パール金属(株)、貝印(株)、(株)サンローラ、愛工業(株)
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 (平成25年2月21日)	(株)ダイヤコーポレーション、三菱アルミニウム(株)、東洋アルミエコープロダクツ(株)、パール金属(株)、高木金属工業(株)、和平方レイズ(株)
12	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)	(株)ナック
13	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 (平成25年3月21日)	パーソナルインベスト、パワーゲート、エレコム、キューブナイン、都支援総合事務センター

ADRについては、別添資料18(65~68頁)参照

平成24年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧

平成24年 5月号 (創刊準備号 No.1) 論点	ウェブ版『国民生活』へようこそ
6月号 (創刊準備号 No.2) 論点	消費者の文化・メンタリティ的側面～一生活者の目から見た海外～
7月号 (創刊準備号 No.3) 論点	企業統治と消費者問題
8月号 (No.1 創刊号) 特集	親子で考えるネットの上手な利用法
9月号 (No.2)生活情報クローズアップ	おいしいお米が食べたい！～表示の基礎とお米のはなし～
10月号 (No.3)生活情報クローズアップ	子どもの発達と起こりやすい事故
11月号 (No.4) 特集	クレジットカード 知っておきたい基礎知識
12月号 (No.5)生活情報クローズアップ	空の旅も使い分け LCCのしくみと利用上の注意点
平成25年 1月号 (No.6) 特集	現代のペット事情 ペットに関するトラブルと諸制度
2月号 (No.7)生活情報クローズアップ	公的医療保険制度を活用しよう！
3月号 (No.8) 特集	トラベル≠トラブルを考える
4月号 (No.9)生活情報クローズアップ	はじめませんか ボランティア

平成24年度『月刊国民生活』読者アンケート

(以下の設問に対し、該当するものにシ印をつけてください。)

Q 1) 創刊準備号(5月号～7月号)で良かったコーナーはどれですか? (複数回答可)

- 巻頭 消費者市民社会と国民生活センターの役割 事例で学ぶインターネット取引
- 海外ニュース 苦情相談 知っておきたい相談周辺の基礎知識
- 暮らしの判例 暮らしの法律Q&A 誌上法学講座
- そこが知りたい!そこも知りたい! 論点

Q 2) 創刊準備号に対する満足度はどれですか?

- 良い まあ良い どちらともいえない あまり良くない 良くない

Q 3) 今後本誌で、取り上げてほしい分野やテーマ、また、なにかご意見がありましたらお願いします。

[]

Q 4) その他ご意見がありましたらお願いします。

[]

■ 差し支えなければ、あなたご自身についてお聞かせください。(複数回答可)

- 消費者行政担当部門に従事している
- 学校において消費者教育・家庭科教育などを教えている
- 消費生活相談員である
- 消費生活専門相談員などの資格を持っている
- 消費生活専門相談員などの資格取得をめざしている
- 福祉・医療関係の業務に従事している
- 企業のお客様対応部門等に従事している
- 法律関係の業務に従事している
- 会社員・自営業である
- 学生である
- 仕事には関係ないが消費者問題に関心がある
- 仕事にはついていない その他 ()

- 年齢 () 歳代 (例: (50) 歳代) ■ 性別 男性 女性

ご協力ありがとうございました。

平成24年度ウェブ版『国民生活』読者アンケート

(以下の設問に対し、該当するものにシ印をつけてください。)

Q 1) 創刊号以降(8月号～10月号)で良かったコーナーはどれですか? (複数回答可)

- 特集 (ネットの上手な利用法) 生活情報クローズアップ (おいしいお米が食べたい!)
- 生活情報クローズアップ (子どもの発達と起こりやすい事故) 事例で学ぶインターネット取引
- 食べることから考える 海外ニュース マークあれこれ 苦情相談
- 住宅に関する相談事例を考える 知っておきたい相談周辺の基礎知識 暮らしの判例
- 誌上法学講座 やさしく解説 法律基礎知識 暮らしの法律Q&A
- 消費者問題 あの時代 そこが知りたい!そこも知りたい! (生命保険)
- そこが知りたい!そこも知りたい! (自動車トラブル)
- そこが知りたい!そこも知りたい! (中高年のフイットネス) 生活ミニ知識

Q 2) 創刊号以降(8月号～10月号)に対する満足度はどれですか?

- 良い まあ良い どちらともいえない あまり良くない 良くない

Q 3) 今後本誌で、取り上げてほしい分野やテーマ、また、なにかご意見がありましたらお願いします。

[]

Q 4) その他ご意見がありましたらお願いします。

[]

■ 差し支えなければ、あなたご自身についてお聞かせください。(複数回答可)

- 消費者行政担当部門に従事している
- 学校において消費者教育・家庭科教育などを教えている
- 消費生活相談員である
- 消費生活専門相談員などの資格を持っている
- 消費生活専門相談員などの資格取得をめざしている
- 福祉・医療関係の業務に従事している
- 法律関係の業務に従事している
- 仕事には関係ないが消費者問題に関心がある

- 年齢 () 歳代 (例: (50) 歳代) ■ 性別 男性 女性

ご協力ありがとうございました。

「くらしの豆知識2013」で取り上げた情報一覧

1. 特集 長寿時代に生きる

- ① ライフプランを組み立てる
- ② セカンドライフの生活資金
- ③ サービス付き高齢者向け住宅が創設
- ④ 介護保険利用の3施設
- ⑤ 長寿社会の社会保険制度
- ⑥ 成年後見制度を使う
- ⑦ 地域包括支援センターを活用しよう
- ⑧ 介護サービスを受ける
- ⑨ 介護者を支える
- ⑩ 増える老老介護
- ⑪ エンディングノートと遺言
- ⑫ 多様化するお葬儀・お墓
- ⑬ 一人暮らしになったら

2. くらしとIT

- ① ITの光と影
- ② 情報セキュリティ対策
- ③ フィルタリングで子どもを守る
- ④ スマホはパソコン並みのセキュリティを
- ⑤ オンラインゲームのトラブル
- ⑥ インターネットショッピング
- ⑦ インターネット上の支払い方法と注意
- ⑧ コミュニティサイトのトラブル
- ⑨ アフィリエイトとドロップシッピング
- ⑩ 口コミサイトの上質な利用法
- ⑪ 身近になる電子マネー
- ⑫ インターネットオークション

3. 契約の基礎知識

- ① 契約とは
- ② 契約の流れ
- ③ 未成年者の契約
- ④ 判断力不十分者の契約
- ⑤ クレジット契約とは
- ⑥ 消費者契約法とは
- ⑦ クーリング・オフとは
- ⑧ クーリング・オフできる取引一覧
- ⑨ クーリング・オフのチェックポイント
- ⑩ クーリング・オフの手続方法（書き方）

⑪ 契約をやめるには（1）解消

⑫ 契約をやめるには（2）中途解約

⑬ 消滅時効と期間

4. 契約トラブル注意報

- ① 主な問題商法の一覧
- ② 主な問題商法の一覧～若者編～
- ③ 銀行窓販で勧誘された一時払い終身保険
- ④ 「賞金が当たった」という詐欺的DMIに注意
- ⑤ 増加する自動車の売却トラブル
- ⑥ 震災に乗じた怪しい投資話
- ⑦ 詐欺的な“サクラサイト商法”による高額被害
- ⑧ 次々に海運商品を売りつける手口に注意
- ⑨ グリーン電力証書の販売トラブル
- ⑩ ペットのインターネット取引トラブル
- ⑪ 投資用教材DVDの紹介販売トラブル
- ⑫ 買い取りを口実にした外国通貨の取引

5. くらしの事故注意報

- ① 歯科インプラント治療のトラブル
- ② 家庭用電動工具の使い方に注意
- ③ アートメイクの危害
- ④ 消石灰による失明事故
- ⑤ 子どもを乗せた自転車の転倒に注意
- ⑥ ブライダルエステで危害が発生
- ⑦ 薄型テレビの転倒防止対策の重要性

6. 災害に備える

- ① 家庭の地震対策
- ② 地震のときの退避行動
- ③ 耐震改修の注意点
- ④ マンションの地震対策
- ⑤ 風水害の備え
- ⑥ 防災用品の注意点
- ⑦ 被災者を支援する制度
- ⑧ 震災に乗じた屋根の悪質商法に注意

7. 暮らしのセーフティネット

- ①生活保護を受けるには
- ②生活福祉資金貸付制度
- ③求職者支援制度
- ④雇用保険を受けるには
- ⑤障害年金・遺族年金を受給するには
- ⑥医療費が払えないとき
- ⑦住宅ローンが払えない
- ⑧子どもを預けて働くには
- ⑨ひとり親家庭への支援策
- ⑩借金を整理するには
- ⑪借金問題を相談するなら

8. マネープラン&住生活

- ①生活設計と貯蓄の基礎知識
- ②育児費用や教育資金への備え
- ③災害・事故・病気への備え
- ④金融商品購入の注意点
- ⑤家は買うもの？借りるもの？
- ⑥家を借りる～敷金返還トラブル
- ⑦家を買う～住宅ローンの組み方
- ⑧家を買う～契約時のチェックポイント
- ⑨土地を買う、家を建てる
- ⑩住宅を維持管理するには
- ⑪住宅リフォームの注意点
- ⑫家庭用エネルギーシステムの知識
- ⑬不動産広告の注意点

9. 衣生活の知識

- ①繊維素材の基礎知識
- ②機能化がすすむ繊維素材
- ③衣類表示の見方
- ④衣類の手入れと保管方法
- ⑤子ども用の安全な衣類
- ⑥高齢者に快適な衣類
- ⑦クリーニングトラブルにあったら
- ⑧着衣着火による事故と防災製品
- ⑨衣料品等による皮膚障害
- ⑩海外衣料品の購入するとき

10. 健やかな暮らし

- ①心に疲れを感じたら
- ②医薬品の正しい基礎知識
- ③安心な妊娠ライフ
- ④食中毒にならないためには
- ⑤熱中症対策の基本
- ⑥生活習慣病を予防するためには
- ⑦快適な睡眠
- ⑧子供のアレルギーと上手に付き合う
- ⑨食品表示の基礎知識
- ⑩トレーサビリティ制度

11. こんな場合は、どうすれば？

- ①消費者トラブルにあったら
- ②虐待を目撃したら
- ③離婚する場合は
- ④自転車事故が起きた場合は
- ⑤救命・応急手当が必要な場合は
- ⑥AEDを使うには

資料編

- ①消費生活相談～11年度の傾向～
- ②最近の製造物責任法による訴訟
- ③最近の消費者契約法による裁判例
- ④特定商取引法・割賦販売法の適用除外の取引
- ⑤高齢者・福祉関連のマーク
- ⑥防災関連のマーク
- ⑦衣料品等のマーク
- ⑧衣類等の取扱い絵表示
- ⑨困った!知りたい!ときの相談・問い合わせ機関
- ⑩全国の消費生活センター一覧（都道府県・政令指定都市）