

## 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	平成 25年度
競争契約件数(A)	60	63	52	39	55
一者応札・一者応募件数(B)	11	13	15	9	11
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%	20.0%
金額 (千円)	681,466	188,430	199,436	121,384	320,773

## 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25年度においては、上記①の61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17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25年 7月17日	7件	なし
平成25年10月28日	5件	なし
平成26年 1月20日	1件	なし
平成26年 5月19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ている。
- ・「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」における改善状況のフォローアップについて」（平成24年9月7日総務省行政管理局長事務連絡）を踏まえ、一者応札・応募の改善に向けた取組として、2か年度連続して一者応札・応募となった案件については、1件毎にフォローアップ票を作成し、契約監視委員会への報告・事後点検を受けた後、ホームページで公表するとともに、同一案件の競争入札等を行う場合は、改善方策が講じられたかどうか、事前に契約監視委員会の点検を受けることとしている。
- ・監事による契約内容のチェックについては、予定価格が100万円を超えるものは、契約稟議書を監事に回付するととも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。

#### (5) 保有資産の有効活用

##### i. 相模原事務所の研修施設の活用方法等の検討

###### －年度計画内容－

相模原事務所について研修施設の活用方法等を検討し、その結果について具体的な作業を進める。

#### ◎業務の概要

相模原事務所研修施設は、「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、平成24年度中に相模原研修施設は研修施設としては廃止とされたことを受け、平成23年9月をもって研修施設の使用を中止しているが、国民生活センターの機能を維持・充実していくことを基本に、厳しい財政状況も踏まえ、研修施設の有効活用を図っていく必要があることから、平成25年1月に消費者庁長官と国民生活センター理事長の指示の下、消費者庁と国民生活センターとで施設の有効活用について検討する「検討チーム」を立ち上げたところである。この検討チームによる「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する検討会」において、研修施設の活用方法等を検討し、その結果について具体的な作業を進める。

#### ◎年度計画実施状況

消費者庁と国民生活センターの検討チームによる「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する検討会」において、平成25年1月から同年4月まで4回にわたり、①研修施設廃止によるセンターの研修事業への影響、②研修施設を活用せず国庫納付する場合の問題、③研修施設の中長期的な収益・費用の検証、④行政刷新会議を踏まえた閣議決定以降、研修の拡充が求められている施策、⑤外部貸し出しの可能性、という観点から、研修施設の活用について検討を行った結果、国及び関係機関の連携及び協力を得て、同施設を多様な担い手に対する消費者教育及び国・地方の公務員も含めた消費者行政の研修施設として活用していくことが、研修施設の有効な利用方法であるとの結論に至った。

その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で平成26年夏までに結論を得るとされたことから、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成26年7月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催された。

(参考) 独立行政法人改革等に関する基本的な方針での講ずべき措置内容

○相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る。

## ii. 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、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に関する状況を踏まえ、同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、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。このため、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（品川税務署）の移転に関する状況を踏まえ、同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る。

### ◎ 年度計画実施状況

「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）の「組織の見直し」において、東京事務所を平成25年度中に国庫納付することとされた。

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、平成24年度においては、「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」の結果に基づき、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月内閣府特命大臣（消費者及び食品安全）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、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）と有識者との「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、平成25年7月23日の中間整理においても、あらゆる選択肢を排除せず、消費者庁、消費者委員会、国

民生活センターとの連携に関する検証結果及び今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつ、引き続き検討することとされた。

このため、東京事務所の在り方については、これら検討会等の結果を踏まえて検討することとしていたところ、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。

（参考）独立行政法人改革等に関する基本な方針での講ずべき措置内容

○東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。

### iii. 相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付

#### 一 年度計画内容

相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

#### ◎業務の概要

相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

#### ◎年度計画実施状況

東京事務所の国庫納付については、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。

また、相模原事務所については、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で平成26年夏までに結論を得るとされたことから、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成26年7月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催されたところである。

このような状況の中で、商品テストについて、当該懇談会の結論及び今消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの在り方に関する検討を踏まえることとし、商品テストの在り方の検討に資するため、商品テストを実施している消費生活センター及び他機関に商品テストを依頼している消費生活センターに対し「相談処理のための商品テストに関するアンケート」を実施するとともに、商品テストを実施している消費生活センターに対しテスト機器の整備状況のヒアリングを行った。

## (6) 自己収入の拡大・経費の節減

### — 年度計画内容 —

出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。

### ◎業務の概要

現在、受益者負担の観点から有償としている出版物（「くらしの豆知識」「消費生活年報」「国民生活動向調査」「国民生活研究」）の価格の妥当性について、出版物作成に係る経費に基づき検証する。

また、研修受講料について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。さらに、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。

### ◎年度計画実施状況

くらしの豆知識等の出版物については、平成25年度版発行にあたり、平成24年度における発行経費（印刷製本費、デザインレイアウト料、執筆謝金、職員人件費等）及び発行部数の実績に基づき単価を試算したところ、以下のとおりであった。販売価格との大幅な乖離がなかったため、平成25年度においても価格は据え置きとした。

書名	発行部数	単価試算	販売価格
くらしの豆知識	34,000	514	500
消費生活年報	2,200	1,120	1,000
国民生活動向調査	1,500	1,051	1,000
国民生活研究	1,650	623	620

注) 1. 試算上の単価及び販売価格は、消費税を含む。

2. 「くらしの豆知識」「消費生活年報」「国民生活動向調査」は年1回発行、「国民生活研究」は年2回発行。

研修受講料については、研修受講料が受益者負担として適正か検証し、現行の受講料（税抜）が妥当であることを確認した。なお、集中育成強化期間中に受講料を無料で実施してきた消費生活相談員養成講座に代わる講座として実施した消費生活相談員基礎講座において、新たに受講料の徴収を開始した。

また、研修経費の節減のため、平成26年度実施する「専門講座地域コース」の会場借料は、地方公共団体の負担とすることとした。

## 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

### i. 最適化計画の策定及び調達の手続き

#### －年度計画内容－

P I O - N E T について、消費者庁「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、「業務の効率化・合理化」、「利便性の維持・向上」、「安全性・信頼性の確保」、「経費節減」の観点から、地方公共団体等と調整した上で、最適化計画を策定し、同計画を反映させた仕様書（要件定義書）を作成するとともに、調達手続き（入札）を行う。

#### ◎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に、安定的な稼動を図るとともに、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」（以下「検討会」という。）の中間報告を踏まえ実施した「分析業務」の実施結果に基づき最適化計画を策定し、最適化計画に基づく調達仕様書を作成するとともに、調達手続き（入札）を行う。

#### ◎年度計画実施状況

昨年度作成した分析業務の実施結果と見直し方針(案)を踏まえ、見直し方針(案)の確定と最適化計画(案)の作成に着手した。そして、最適化計画(案)は7月19日に開催された第10回検討会で承認を得た。

また、最適化計画(案)（別添資料6参照）の確定に基づき以下の取組を実施した。

- ・消費生活センターへ「P I O - N E T 刷新に関する説明会」の実施（8月5日から9月10日までに全国8箇所まで23回）
- ・調達仕様書の作成
- ・画面プロトタイプを作成（アンケートとともに12月16日に配布）
- ・調達の実施「P I O - N E T 2015 に係る構築、サーバ等機器賃貸借及び運用・保守業務一式」（12月5日に意見招請の公示実施、2月5日に入札公告を実施）

### ii. P I O - N E T への登録日数の短縮化の検討

#### －年度計画内容－

刷新に当たり、P I O - N E T への登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するための具体的な方法について検討し、消費者庁と協議の上決定する。また、これら取組について、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行う。

#### ◎業務の概要

入力項目の削減(案)を作成するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するための運用ルールの策定に着手し、消費者庁と連携し地方公共団体の理解を得るべく、必要な調整を行う。

#### ◎年度計画実施状況

仮登録の仕組みの導入と入力項目の見直しについて以下の取組を実施した。

#### （仮登録の仕組みの導入）

- ・決裁前の情報を閲覧・登録可能にする仮登録導入についてのアンケートを実施。

6月4日に発送し、仮登録導入に関するアンケート結果は約8割が問題なしと回答を得た。

- ・仮登録導入を踏まえた運用ルールの検討に着手  
近隣の消費生活センターからの意見や有識者のヒアリングを踏まえ、「P I O - N E Tの利用に関する契約書(案)」を作成するとともに、現行の「P I O - N E Tデータ取扱規則」、覚書等の改正(案)を作成した。  
これらについて、仮登録導入に難色を示している消費生活センターへ説明やヒアリングを実施した。

(入力項目の見直し)

- ・入力項目の見直し(案)の作成  
作成した入力項目見直し(案)について、消費者庁及び各省庁から意見聴取し、省庁の意見を踏まえ、入力項目見直し(案)を確定した。
- ・入力項目見直し(案)を踏まえた画面プロトタイプを作成  
全国の消費生活センターへ入力項目見直し(案)に関するアンケートを12月16日に送付、アンケートの結果を2月21日に開催した「P I O - N E T運営連絡会議」で報告し、消費生活センターからの意見を踏まえた入力項目見直し(案)を確定した。

### iii. P I O - N E Tへの登録日数の短縮化の検討(当センター受付分)

－年度計画内容－

センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O - N E Tへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組について検討する。

#### ◎業務の概要

センターが自ら受け付けた相談について、刷新後における登録日数を5日以内に短縮するために、具体的な取組について検討し、実践に着手する。

#### ◎年度計画実施状況

相談情報部、情報管理部において、データ登録にかかる業務フローを見直し、登録日数の短縮への対応策を検討し、体制を整備した結果、登録にかかる日数を11.3日(昨年度は22.7日)に短縮した。

### iv. キーワードの整理とマニュアルの見直しに向けた検討

－年度計画内容－

キーワードの抜本的な整理について検討を行い、地方公共団体等との調整等を適切に実施するとともに、マニュアルの全面的な見直しに向けた検討を行う。

#### ◎業務の概要

キーワードの削減について検討を行い、地方公共団体等との調整を実施し、キーワード削減(案)を確定する。

#### ◎年度計画実施状況

センター内の情報提供担当部署の意見を調整し、キーワード削減(案)を作成した。そのキーワード削減(案)について、消費者庁及び各省庁より意見を聴取し、各省庁からの意見を踏まえ、キーワード削減(案)の見直しを行い、全国の消費生活センターへアンケートを送付した(12月16日)。

アンケートの結果について、2月21日に開催した「P I O - N E T運営連絡会議」で報告するとともに、消費生活センターからの意見を踏まえ、キーワード削減(案)を確定した。

その確定(案)に基づき、マニュアルの改定の検討に着手した。

## v. 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－

消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、逆引き辞書の次期システムへの採用方法について検討する。

#### ◎業務の概要

「検討会」での議論を踏まえ、逆引き辞書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

逆引き辞書の導入について検討に着手し、運用面での利便性等から Excel による逆引き辞書を作成することとし、試用版を近郊の消費生活センター2箇所に説明するとともに、検証を依頼した。検証後の意見を踏まえ、引き続き、逆引き辞書の改修を進めた。

なお、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の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、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、テキストマイニング技術を提供している事業者からの情報提供を受け、費用対効果を検討した。

その結果、業務要件を満たすためには、費用対効果の面で現段階での導入は見送り、引き続きテキストマイニング技術に関する情報収集を行うこととした。

## 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－

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、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

本年度も継続して、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している。

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26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480社あることが確認されている。この480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。P I O－N E Tデータが存在しなかった8社を除いた472社のうち、241社(51.1%)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15万種類が入力されており、241社はそのわずか、0.16%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。

なお、前述した、指標値の上位50位以内に入っていた比率（51.1%）は、前年度に比べ2.9ポイント低下しているが、現在、平成27年10月のP I O - N E T刷新にあわせて特商法指標の計算方法の見直しを実施し、刷新後は、次期P I O - N E Tのシステムに導入され、当該比率も向上する予定である。

#### 【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で開催している「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、両方で定期的な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17件と、急増指標上位30位での検出率は、11件（64.7%）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）
- ・i P S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）
- ・有料老人ホームの運営を装って「新株引受権付社債」を募集する「友愛ホーム株式会社」に関する注意喚起（平成25年12月13日、消費者庁）
- ・未公開株の販売を委託されたと偽る「株式会社なでしこグループ」に関する注意喚起（平成26年2月18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33件であるが、このうち重複を除く29件における急増指標上位30位での検出率は、21件（72.4%）である。

また、平成25年度は、「急増指標」を活用した情報提供を10件実施した。

## 急増指標を活用した情報提供案件テーマ（計10件）

- | No. | テーマ  |
|-----|--|
| 1.  | 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！－消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化－ |
| 2.  | 相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加－「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないこと－           |
| 3.  | 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－                     |
| 4.  | ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！－トラブルにあった人の9割は高齢者－   |
| 5.  | 「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！   |
| 6.  | 人助け”だと思って代わりに申し込んで！？親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意！                             |
| 7.  | 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！                           |
| 8.  | 健康食品の送りつけ商法に新たな手口 現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！                              |
| 9.  | 増え続けるオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！－                        |
| 10. | よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！                       |

## 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」（P I O－A L E R T）の安定的な稼動を図るとともに、ユーザーである国や地方公共団体の消費者行政担当部局等のシステム利用促進のため、簡易説明資料を作成し、配布する。

### ◎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」（P I O－A L E R T）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た結果を踏まえ、簡易説明資料を作成し、配布する。

### ◎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」（P I O－A L E R T）の安定的なシステム運用に努めた。

昨年度実施したヒアリング調査の結果から、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、今年度は、基本的な操作手順を記載した「P I O－A L E R Tの活用事例と操作方法」を作成し、7月8日に利用ユーザーへ配布した。

その結果、平成25年度は平成24年度に比べ利用ユーザー数が21%増加した。

また、10月4日にP I O－A L E R Tの活用状況に関するアンケートを送付し、アンケート結果をとりまとめた。

アンケートの結果、利用ユーザー数は増加したが、抜本的な改善には至っておらず、ユーザーを拡大することが、利用状況の推進に繋がると判断したた

め、来年度以降にメインセンター以外の消費生活センターへもユーザーを拡大することとした。

### ③「事故情報データベース」の活用

#### 情報の有効活用を図るための検討

##### －年度計画内容－

事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。

なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁と協議の上、検討を開始する。

#### ◎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、昨年度にシステム改善を実施した「P I O－N E T「処理結果」行政開示対応」の運用を開始した。

また、消費者庁との協議に基づく情報分析能力の強化等のために、消費者庁が希望したシステムの一部改修（厚生労働省の食中毒発生情報処理システムの登録処理に関わる改良）の実施に関して対応した。

なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集について、消費者庁の方針を確認したところ、当面は早急に対応すべきと考えていないとのことであったため、引き続き消費者庁と協議の上で、検討を継続する。

### ④調査研究

##### －年度計画内容－

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、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情報等を活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、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41回国民生活動向調査」を実施した。平成25年度は、特定テーマを「くらしと海外」とし、国際化する消費生活における人々の意識と行動を採

った。さらに、東日本大震災後に「行っていること、心がけていること」についても過去2回の調査との比較を行う視点から、併せて調査した。

調査対象は、今回新たに70歳代を加え、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～79歳の男女6,000名、調査期間は9～10月、調査票の有効回収数は3,192（有効回収率53.2%）であり、回収後、調査結果の概要及び報告書を作成し、平成26年3月6日に報道発表を行った。

なお、本調査業務については、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41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」という割合は33.7%。そのうち、苦情を相談した者は58.4%。苦情を相談した先は、「販売店やセールスマン」26.6%、「メーカーに直接」21.4%、「消費生活センターなど行政の窓口」2.8%など（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」という割合は35.8%。勧誘により困ったりいやな経験をしたときの対応は、「断った（受取りや着信・受信の拒否を含む）」72.2%、「無視した」42.1%など（複数回答）。
- \*国民生活センター等からの「注意情報」を「見聞きしたことがある」という割合は51.0%。
- \*国民生活センター・消費生活センターの周知度は、2011年→2012年→2013年の変化をみると（20～69歳で比較）、  
国民生活センター：67.2% → 67.9% → 70.9%  
消費生活センター：70.7% → 73.6% → 74.6% となっている。

### 2. 特定テーマ「くらしと海外」

- \*外国のことで関心があるのは、「生活・文化・歴史」51.7%、「食べ物・料理」48.1%、「名所旧跡・自然」42.1%など（複数回答）。
- \*外国とのつながりを感じることは、「外国の食品や製品がたくさん販売されていること」64.7%、「多くの外国人が日本に来ていること」49.7%など（複数回答）。
- \*「海外旅行をしたい」62.1%に対し、「外国で仕事や勉強がしたい」は14.4%にとどまる。
- \*この3年間で、
  - ・インターネットでの購入経験が「ある」のは54.9%。そのうち、「インターネット海外通販で外国から直接買ったことがある」は13.9%（回答者全体の7.6%）。
  - ・インターネット海外通販で買ったことがある者のうち「トラブル経験あり」が8.6%（回答者全体の0.7%）。
- \*インターネット海外通販で利用したサイトは、「日本語表示のサイトであったが、海外通販と理解して利用した」68.0%、「外国語表示の海外通販サイトを利用した」33.6%、「日本語表示だったので海外通販とは知らずに利用し、後で気がついた」7.0%など（複数回答）。
- \*インターネット海外通販で買ったことがない者のうち「今後、買ってよい」が全体の59.8%、20歳代では71.9%。

### 3. 東日本大震災後の対応

- \*震災後に「行っていること、心がけていること」について、2011年→2012年→2013年の変化をみると（複数回答。20～69歳で比較）、  
「節電・省エネ」81.3%→72.0%→57.3%  
「被災地支援」41.7%→17.2%→12.7% となっている。

- \*防災対策に関する項目について前回調査（2012年）と比較してみると、
  - ・「緊急連絡方法の確認（31.0%）」が4ポイント減。
  - ・「防災用品・非常持出し品の準備（39.0%）」「避難場所・帰宅経路の確認（35.6%）」「情報源の確認（18.3%）」では、変化がみられない。

また、消費者庁越境消費者センター（CCJ）との連携を通じて、越境消費者トラブルに関する情報収集を行うとともに、「国民生活研究」第53巻第2号において、「国境を越える消費生活相談 ― 越境消費者取引に関する相談とその解決に向けて」として越境消費者トラブルに関する特集を組み、知見の獲得に努めた。

## （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－

PIO-NET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、PIO-NET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25年度においては、記者説明会を機動的に23回、ホームページまたはFAX公表を12回開催し、目標の50件を大幅に上回る80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86回（在京6紙）、テレビ・ラジオに89回取り上げられた（平成26年4月30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、284件の掲載を確認した（別添資料7参照）。

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た。

なお、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、PIO-NET情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）30件のうち、17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ヶ月以内に公表した。

#### 平成25年度の情報提供案件（計80件）

- | No. | テーマ   |
|-----|---|
| 1.  | フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－ |
| 2.  | モバイルデータ通信の相談が増加－「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと！－        |

3. 約1年7カ月の使用で破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 43）
4. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－
5. 搭載していた充電機が発火したラジコンヘリコプター（相談解決のためのテストから No. 44）
6. MRI インターナショナルに関する二次被害トラブルにご注意ください！
7. 新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意！－シェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲（もう）け話－
8. 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！－消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化－
9. 左右両方のひじ掛け部分が破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 45）
10. スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトの相談が急増！－“公式マーケット”でダウンロードした無料アプリからの請求も－
11. 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！
12. 温風吹出口から火花が出たセラミックファンヒーター（相談解決のためのテストから No. 46）
13. いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！－「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落とし」などのうたい文句に注意－
14. 商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故
15. 「消費者トラブルメール箱」2012年度のまとめ
16. 着用で体にしみができたブラジャー（相談解決のためのテストから No. 47）
17. 速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！
18. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成25年度第1回）
19. 速報！！「ネット回線勧誘トラブル110番」の実施結果報告
20. 刈払機（草刈機）の使い方に注意－指の切断や目に障害を負う事故も－
21. 低運賃でも苦情は急増 LCCなどの格安航空に関するトラブル
22. 美容用具のローラーで頬に傷（相談解決のためのテストから No. 48）
23. 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！－消費者をあわせてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－
24. 相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加－「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないこと－
25. 2012年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要
26. 2012年度のPIO-NETおよび医療機関ネットワークにみる危害・危険情報の概要
27. ノートパソコンのUSBポートが破損したICカードリーダー/ライター（相談解決のためのテストから No. 49）
28. コーナー部分が割れて水漏れしたステンレスシンク（相談解決のためのテストから No. 50）
29. なかなか減らない新聞のトラブル－高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！－
30. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
31. 電気炊飯ジャーで20時間保温すると異臭がする米（相談解決のためのテストから No. 51）
32. 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25年度第2回）
33. 防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
34. 無料（タダ）ではない！？ウォーターサーバーの当選商法－実態は水の定期購入！1年未満の解約では解約料がかかる－
35. 立体感が得られないことがあったデジタルカメラの3D写真（相談解決のためのテストから No. 52）
36. 洗車中に発煙した高圧洗浄機（相談解決のためのテストから No. 53）
37. ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！－トラブルにあった人の9割は高齢者－
38. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供

39. 健康食品の送りつけ商法に新たな手口 現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！
40. 「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ーコインパーキングの「表示」に関するトラブルが増えているー
41. 「ねらわれてます高齢者 悪質商法 110 番」実施結果
42. 東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！
43. 自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
44. 液垂れした部分の塗装が剥がれた自動車ガラス用はっ水剤（相談解決のためのテストから No. 54）
45. 吸いづらいストロー付きの乳幼児用カップ（相談解決のためのテストから No. 55）
46. 不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意
47. 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
48. 防水性の繊維製品を脱水中に異常振動が発生し、破損した洗濯乾燥機（相談解決のためのテストから No. 56）
49. 保温できなかったスープ用のポット（相談解決のためのテストから No. 57）
50. 「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！
51. レーシック手術を安易に受けることは避け、リスクの説明を十分受けましょう！ー希望した視力を得られないだけでなく、重大な危害が発生したケースもありますー
52. 豆乳等によるアレルギーについてー花粉症（カバノキ科花粉症）の方はご注意をー
53. 年に 1 回、憧れの海外リゾートライフ？海外不動産所有権付きリゾート会員権「タイムシェア」の契約は慎重に！
54. 折り曲げたら液体が飛び散った発光するブレスレット（相談解決のためのテストから No. 58）
55. 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 25 年度第 3 回）
56. 増え続ける子どものオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！ー
57. 「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！ー個人名義の銀行口座への前払いはしないー
58. 投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意！ー高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られるー
59. 消費者問題に関する 2013 年の 10 大項目
60. キャンドルブッシュを含む健康茶ー下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意ー
61. 婚活サイトなどで知り合った相手から勧誘される投資用マンション販売に注意！！ーハンコを押す相手は信ジラレマスカ？ー
62. 洗濯をしたら異臭がした紳士ズボン（相談解決のためのテストから No. 59）
63. 婦人靴のヒールが取れて踵に受傷（相談解決のためのテストから No. 60）
64. においのきつい断熱用カーテン（相談解決のためのテストから No. 61）
65. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）ー衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐためにー
66. “人助け”だと思って代わりに申し込んで！？親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意！
67. 東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！（No. 2）ーオリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話ー
68. スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意ーなかにはやけどを負った事例もー
69. 消費税アップによる駆け込み需要でより混雑する？引っ越しサービスに関するトラブルを防ぐために
70. 「高い」、「期待したほど聞こえない」、あなたの補聴器選び大丈夫ですか？
71. スタンドが溶けたスチームアイロン（相談解決のためのテストから No. 62）
72. 座ったら衣服に色移りしたフロアチェア（相談解決のためのテストから No. 63）
73. よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！

74. 洗濯してもにおいが取れなかった子ども用パジャマ（相談解決のためのテストから No. 64）
75. 温度制御に問題があった電気足温器（相談解決のためのテストから No. 65）
76. ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有
77. 販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車－電動アシスト自転車と外観が類似しているので要注意－
78. 海外で購入した血糖を下げるという漢方薬を服用して重篤な低血糖症
79. 購入して最初に使ってやけどをしたスチームクリーナー（相談解決のためのテストから No. 66）
80. 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25年度第4回）

各々のテーマ名と概要は以下のとおり。

1. フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－

公表日：平成25年4月4日

概要：2012年8月、室内で子ども用のバスタオルにUVをカットするという衣類用のコーティングスプレーを缶の半分程度使用したところ、肺障害等を発症し、入院するという事故が発生しました。この商品は、防水スプレーにも使用され、呼吸器系の中毒事故を引き起こす可能性のあるはっ水剤成分の一つであるシリコン樹脂が配合されているものであった。しかし、一般的な防水スプレーのように注意表示が目立つようには記載されておらず、消費者が表示を見逃し、十分な注意を払わずに使用してしまうおそれがあった。

スプレー剤の吸入による呼吸器系の中毒事故としては、防水スプレーによるものが知られており、1992年末から1994年にかけて、呼吸困難、せき等の呼吸器系中毒症状が主な症状となる急性中毒が多発していた。そこで、厚生省（現厚生労働省）を中心として原因究明が進められ、溶剤による頭痛、めまい等の神経症状とともに、はっ水剤樹脂を含む噴霧粒子により呼吸器系中毒症状を引き起こされたことが明らかとなり、1998年には「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」が策定された。当センターでも、1996年8月に防水スプレー等の吸入による危険性に関して注意喚起を行っている。

今回の事象例のように、防水効果をうたっていない衣類用スプレー製品でも、フッ素樹脂やシリコン樹脂等を含むものについては、防水スプレーと同様の危険性があると考えられた。そこで、このような商品7銘柄について調査し、消費者に情報提供することとした。

要望先：厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室  
 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 化学課  
 経済産業省 商務流通保安グループ 流通政策課  
 経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室  
 消費者委員会事務局  
 一般社団法人日本エアゾール協会  
 日本チェーンストア協会  
 日本チェーンドラッグストア協会  
 公益社団法人日本通信販売協会

2. モバイルデータ通信の相談が増加－「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと！－

公表日：平成25年4月4日

概要： 光回線やADSL回線からモバイルデータ通信への乗り換えを勧める勧誘が行われたり、スマートフォンやタブレット端末をはじめとしたさまざまな商品やサービスとセットで販売されたりしているが、契約後に使いたい場所ではつながりにくいことが分かり解約をしようとしても、一定期間の契約の縛りがあり、解約料を請求されてしまう場合もある。また、モバイルデータ通信の契約内容や仕組みを十分理解しないまま、セット販売されている商品やサービスの値引きが魅力で契約してしまい、「よく考えたら必要ないので解約したい」という相談にもなっている。

また、不意打ち的な勧誘を受けても、モバイルデータ通信の回線契約は、特定商取引法の適用がなく、クーリング・オフ規定の適用もない。

モバイルデータ通信の契約は、今後も利用者の増加が見込まれるが、消費者は、よく内容を理解してから契約する必要がある。トラブルの未然防止・拡大防止のために情報提供した。

要望先： 電気通信サービス向上推進協議会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課  
総務省 総合通信基盤局 消費者行政課  
消費者委員会事務局

### 3. 約1年7カ月の使用で破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 43）

公表日： 平成25年4月4日

概要： 「椅子の座面と支柱パイプをつなぐ溶接部が破断したため、使用できなくなった。破断した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

椅子は、脚と椅子をつなぐ支柱の部品が破損していた。破損した箇所を観察したところ、溶接を施しているところが破断しており、溶接は外側から施されていた。また、破断面を電子顕微鏡で観察したところ、破断面の大部分に、繰り返しの応力が加わることによる疲労破壊であることを示す平行線の模様（ストライエーション）が見られた。

破損した椅子は、使用過程の負荷によって疲労破壊したものと考えられた。また、約1年7カ月の使用で破損していることを考慮すると、強度が十分ではなかった可能性が考えられた。

テスト結果の報告を受けたメーカーから、商品は販売前に調査機関で座面などの強度試験を行っていたが、今回のテスト結果を調査機関に報告し、当該箇所の強度を検査する試験方法を再検討する予定であるとの報告があった。また、相談者には、商品の購入代金が全額返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

### 4. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性ー皮膚への刺激性を中心にー

公表日： 平成25年4月30日

概要： 首から下げるタイプの除菌用品で、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」という商品により、化学熱傷を起こす事故が発生していることから、2013年2月18日、消費者庁より使用を中止する呼びかけがあり、事業者が自主回収を行うことになった。

それ以降、PIO-NETには、この商品によって何らかの危害を受けたという相談が多く寄せられているが、同様に首から下げるタイプで、二酸化塩素等による除菌効果をうたった商品についても、「ス