

- ・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－
- ・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！
- ・「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！
- ・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）－オリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話－
- ・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

iii. 「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布

－年度計画内容－

消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。

◎業務の概要

平成20年4月、当センターはこれまで発行していた月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を刊行したが、平成23年度末で紙媒体の刊行及び販売を終了し、平成24年度より当センターホームページ上にてウェブ版「国民生活」として、毎月1回記事の掲載を行っている。

「国民生活」は、消費者行政担当職員や消費生活相談員等を対象とした消費者問題の専門情報誌として、最新の消費者関連情報等をわかりやすく提供する内容となっている。

◎年度計画実施状況

「国民生活」には、当センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した（平成25年度に掲載した特集及び生活情報クローズアップのテーマは別添資料9参照）。

また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。

iv. 「国民生活」読者へのアンケート調査

－年度計画内容－

「国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。

◎業務の概要

ウェブ版「国民生活」については、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得ることとしている。

◎年度計画実施状況

平成25年度における読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施した（アンケート調査票は別添資料10を参照）。

満足度については5段階評価で「4.4」を得た。

さらに、「苦情相談」「事例で学ぶインターネット」「暮らしの法律Q&A」「知っておきたい相談基礎知識」等の記事が相談現場等で役立っていることがわかった。

なお、アンケートによって得られた意見を今後の企画に反映させることと

した。

- 実施時期：平成26年1月8日～31日
- 対象：消費生活センター1,065箇所、消費者団体25箇所
- 対象月号：2013年1月号～2013年12月号
- 回収方法：ファックス
- 回収率：64.5%

また、平成24年度の購読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望のうち、平成25年度の誌面に反映させた主なものは以下のとおりである。

- ・中高生向けの消費者教育（2013年5月号）
- ・特定商取引法の改正に関する解説（2013年6月号）
- ・ネットやスマホ等のタイムリーな情報（2013年7月号）
- ・子どもに関するトラブル（2013年7月号）

平成25年度に行った読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等については平成26年度の誌面に反映させることとしている。

イ. 出版物

「くらしの豆知識」の発行とデージー版の作成

－年度計画内容－

国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。

◎業務の概要

「くらしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和47年2月に初刊（1973年版）後、毎年刊行している。

◎年度計画実施状況

2014年版を平成25年9月に刊行した（内容については、別添資料11参照）。

なお、平成25年度の販売実績は約29万部である。

また、視覚障害者の利用に供するためデージー版を平成26年3月に1,100部作成した。

ウ. 高齢者や障がい者等への情報提供

i. メールマガジンの発行

－年度計画内容－

高齢者や障がい者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。

◎業務の概要

当センターでは、平成20年度から高齢者や障がい者等の暮らしの安全・安心を守るために、悪質商法や事故情報、リコール情報等の重要な情報をコン

パクトにまとめたメールマガジン「見守り新鮮情報」及び家族や子育て支援関係者を対象にしたメールマガジン「子どもサポート情報」を発行している。

◎年度計画実施状況

平成25年度には、「見守り新鮮情報」を27回、「子どもサポート情報」を12回発行した。

また、利用状況の把握については、調査方法及びアンケート項目を整理したところであり、検討を継続する。

各号で取り上げたテーマは以下のとおり。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	テーマ
160	2013. 4. 1	現金は宅配便で送れ！？買え買え詐欺に気をつけて！
161	2013. 4. 17	「裁判に出す」と脅す健康食品送りつけに注意
162	2013. 4. 24	勝手に株を購入されてキャンセル料の請求！？買え買え詐欺の新手口！
163	2013. 5. 8	またまた増えてる！？還付金詐欺にご注意！
164	2013. 5. 14	「話題の新事業」のもうけ話？買え買え詐欺に注意！
165	2013. 6. 7	訪問販売の勧誘を止めてくれる？高額な手数料の請求！
166	2013. 6. 14	「偽装質屋」は絶対に利用しない！
167	2013. 6. 24	「被害金を取り戻せる」とうたう探偵業者にご注意！
168	2013. 7. 11	エスカレーターでの事故に気をつけて！
169	2013. 7. 19	健康食品は注文していないのに損害賠償請求書！？
170	2013. 8. 2	「買付証明書」で信用させる！原野商法の二次被害
171	2013. 8. 23	新聞の訪問販売トラブル…長期契約に気をつけて！
172	2013. 9. 3	千円のはずが20万円の工事に！？屋根工事の契約トラブル
173	2013. 9. 13	今度はダイヤモンド！買え買え詐欺にご注意
174	2013. 10. 4	現金書留同封！？脅迫！？健康食品送りつけの新手口
175	2013. 10. 11	「ロト6の当選番号を教えます」は詐欺！！
176	2013. 11. 1	「告発する」と脅されて300万円支払ってしまった！
177	2013. 11. 8	「東京オリンピック」を悪用した詐欺的トラブルに注意！
160	2013. 4. 1	現金は宅配便で送れ！？買え買え詐欺に気をつけて！
161	2013. 4. 17	「裁判に出す」と脅す健康食品送りつけに注意
162	2013. 4. 24	勝手に株を購入されてキャンセル料の請求！？買え買え詐欺の新手口！
163	2013. 5. 8	またまた増えてる！？還付金詐欺にご注意！
164	2013. 5. 14	「話題の新事業」のもうけ話？買え買え詐欺に注意！
165	2013. 6. 7	訪問販売の勧誘を止めてくれる？高額な手数料の請求！
166	2013. 6. 14	「偽装質屋」は絶対に利用しない！
167	2013. 6. 24	「被害金を取り戻せる」とうたう探偵業者にご注意！
168	2013. 7. 11	エスカレーターでの事故に気をつけて！
169	2013. 7. 19	健康食品は注文していないのに損害賠償請求書！？
170	2013. 8. 2	「買付証明書」で信用させる！原野商法の二次被害
171	2013. 8. 23	新聞の訪問販売トラブル…長期契約に気をつけて！
172	2013. 9. 3	千円のはずが20万円の工事に！？屋根工事の契約トラブル
173	2013. 9. 13	今度はダイヤモンド！買え買え詐欺にご注意
174	2013. 10. 4	現金書留同封！？脅迫！？健康食品送りつけの新手口
175	2013. 10. 11	「ロト6の当選番号を教えます」は詐欺！！
176	2013. 11. 1	「告発する」と脅されて300万円支払ってしまった！
177	2013. 11. 8	「東京オリンピック」を悪用した詐欺的トラブルに注意！
178	2013. 12. 6	注意！服に火が燃え移ってやけど！
179	2013. 12. 20	無料じゃないの！？「健康食品の試供品送ります」

No.	発行日	テーマ
180	2014. 1. 8	豆乳等によるアレルギーに注意！
181	2014. 1. 21	届出業者だから安心？「プロ向けファンド」のトラブルに注意
182	2014. 2. 7	除雪サービスの契約は慎重に！
183	2014. 2. 13	人助け！？親切心につけこむ買え買え詐欺に注意！
184	2014. 2. 28	補聴器選びは慎重に！
185	2014. 3. 7	思わぬ落とし穴！？高齢者にもアダルトサイトの請求トラブル
186	2014. 3. 24	「災いが起こる」と言われて不安になって…開運商法のトラブル！

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	テーマ
62	2013. 4. 3	初めての一人暮らし…悪質な新聞勧誘に注意！
63	2013. 5. 20	サイトは日本語だけど！？海外通販のトラブル
64	2013. 6. 4	気をつけて！歯みがき中の事故！
65	2013. 7. 5	屋内遊戯施設での事故に注意！
66	2013. 8. 6	暗証番号を電話で入手？アダルトサイトの請求トラブル
67	2013. 9. 11	子どもの防犯ブザー 定期的に点検を！
68	2013. 10. 18	割引でマッサージのはずが…高額な美容医療契約に！
69	2013. 11. 19	なぜ電話番号がわかったの？無料アプリのインストールで 50万円請求！
70	2013. 12. 17	お菓子を食べたら酔っぱらった！？
71	2014. 1. 16	クレジットカードの管理は大丈夫？オンラインゲームの決済トラブル
72	2014. 2. 21	引っ越しサービスをめぐるトラブルに注意！
73	2014. 3. 14	学力診断テストは無料でも…高額な学習教材の契約に注意！

なお、平成25年度末における、「見守り新鮮情報」の登録者数は19,371人、「子どもサポート情報」の登録者数は4,048人であった。

ii. メールマガジン等の活用

－年度計画内容－

メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

◎業務の概要

メールマガジンで配信した悪質商法等に関する情報をホームページから自由にダウンロードして活用できるよう、当センターでは、メールマガジンで発行した情報にイラスト等を入れ、A4サイズ1枚に編集・加工したリーフレットを作成している。リーフレットについては、ホームページ上に掲示するとともに、消費者フェスタなどにおいては、印刷物にして積極的に配布している。

◎年度計画実施状況

(i) メールマガジンの活用

発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、当センターホームページ上に掲載した。

「暮らしフェスタ（東京都）」「平成25年度消費者教育スモールステージ（岐阜県）」「平成25年度消費者教育フェスタ（文部科学省）」においては、印刷物にして、積極的に配布した。

(ii) リーフレットの活用

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

No.	発行月	タイトル
313	2013.5	歯みがき中の乳幼児の事故
314	2013.8	スライサーによるけが
315	2013.9	刈払機による事故
316	2014.1	商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故
317	2014.2	ウインドーガラスを割れない自動車用緊急脱出ハンマーにご注意
318	2014.3	花粉防御用眼鏡による子どものけがにご注意

なお、当センターではホームページや出版物による情報提供のほか、「消費者問題出前講座」において、消費者問題の専門家を全国に派遣し、高齢者等を対象に消費者問題に関するミニ講座を年間1,000回実施した。

利用状況把握のための手法等について情報収集し、検討を継続する。

③「消費者トラブルメール箱」の運用

情報の収集、提供

－年度計画内容－

インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。

◎業務の概要

「消費者トラブルメール箱」は、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるため平成14年4月8日に当センターのホームページ上に開設した。

当センターでは、「消費者トラブルメール箱」を通じて消費者からの情報をメール形式で収集し、寄せられた情報を統計資料として整理、集計してホームページ上に掲載するとともに、必要に応じて調査等を行い、消費者への情報提供に活用している。

◎年度計画実施状況

平成25年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は15,058件となり、前年度を上回った。

なお、平成25年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は283,838件で、前年度とほぼ同数のアクセスがあった。このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は234,831件で、前年度比30%増となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の約83%を占めていた。

表：「消費者トラブルメール箱」受信件数

	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
受信件数	8,394 件	15,431 件	12,762 件	13,503 件	15,058 件
前年度比	△37%	84%	△13%	6%	12%
1日当たりの件数	23件	34件	35件	37件	41件

注)集計方法の変更により、情報提供された全件数を報告する。

表：「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
総アクセス件数	152,382 件	246,488 件	290,716 件	290,316 件	283,838件
前年度比	△4%	62%	18%	±0% (△0.2%)	△2%
(うち「FAQコーナー」へのアクセス件数)	(42,591件)	(143,421件)	(185,293件)	(181,363件)	(23,831件)

また、「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、相談の傾向の把握や新たな手口を発掘するために活用したほか、必要に応じて追跡調査を実施し、主な事案や集計結果を当センターのホームページに掲載した（別添資料12参照）。

「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載している。FAQは平成20年度から順次追加・更新しているが、平成25年度は60件の追加・更新を行い、平成26年3月末時点の総件数は、245（※新規38件を単純加算）件となっている。

情報提供した項目と主な内容は以下のとおり（詳細な一覧は別添資料13参照）。

○消費者から情報提供された代表的な事例へのQ&A

- 家電量販店に修理を依頼したら、修理代に「手数料」を上乗せされた
- 「CZダイヤモンド」ってなに？ など

○相談や問い合わせ先一覧

※リンク先のURL修正等のメンテナンスを実施

○情報提供先・通報先一覧

※リンク先のURL修正等のメンテナンスを実施

④消費者庁の行う注意喚起への協力

－年度計画内容－

消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

◎業務の概要

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

◎年度計画実施状況

平成25年度は主に、以下の取り組みを行った。

- ・当センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁の注意情報を520件紹介し、メールマガジンでも周知した。
- ・他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても1,506件を紹介し、メールマガジンで周知した。
- ・ウェブ版「国民生活」では、消費者庁許可の特定保健用食品マークにかかる情報を掲載した。
- ・「くらしの豆知識 2014年版」では、消費者ホットラインの電話番号を紹介した。
- ・消費者庁からの要請により「ICPEN詐欺防止月間の実施について」を「中央省庁からの情報」コーナーで紹介するとともに、メールマガジンでも周知した。
- ・政府広報が行った「高齢者の消費者トラブル未然防止」啓発キャンペーンを「高齢者の消費者被害」ページからリンクし、周知に協力した。

(3) 苦情相談の充実・強化

平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」において、当センターは事業者と消費者の間に生じた苦情の処理のあっせん及び相談における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする定められた。

これを受け、当センターでは各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援するための相談（経由相談）を行っている（相談処理の流れについては別添資料14を参照）。また、上記のほか、特設相談電話（110番）を実施している。

各地の消費生活センターには、電気通信サービスに関する相談が多数寄せられており、また、相談解決が困難なケースも多いため、平成25年6月14日～15日に「ネット回線勧誘トラブル110番」を行った。

また、高齢者の消費者被害の未然防止のために、平成25年9月14日～20日を「高齢者相談ウィーク」として高齢者からの相談に積極的に取り組むこととし、特に17日～18日に「ねらわれてます高齢者 悪質商法110番」を行った。

相談受付件数は下記のとおり。

なお、「独立行政法人の事務・事業見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において直接相談の廃止が決定されたことにより、直接消費者からの相談を受けるための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止している。

表：国民生活センターにおける相談受付件数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
経由相談	5,317	5,940	6,344	5,918	7,233
直接相談	4,672	7,238	—	—	—
土日祝日相談（※1）	2,872	9,028	8,182	9,177	7,636
平日バッグアップ相談（※2）	—	—	1,346	3,512	3,365
お昼の消費生活相談（※3）					2,089
各種110番（※4）	高齢者110番 (18)	震災110番 (227) 高齢者110番 (89)	1,802 (※5)	20 (※6)	171 (※7)
合計	12,861	22,206	17,674	18,627	20,494

(平成26年5月31日現在)

- ※1：平成22年1月16日開始（平成24年度までは20回線、平成25年度は16回線）
- ※2：平成23年6月20日開始（平成25年7月28日までは2回線、平成25年7月29日からは1回線）
- ※3：平成25年7月29日開始（11：00～13：00の2時間2回線）
- ※4：特設相談電話（110番）。（ ）内の数字は直接相談に含まれる件数
- ※5：震災110番、高齢者110番、出会い系110番、美容医療110番の合計
- ※6：金儲けソフト勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計
- ※7：ネット回線勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計

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－

専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。

◎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（事例検討会は毎月1回程度各チームで実施）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。

また、各チームごとに定期的な事例検討会を月1回以上実施し、意見交換会や外部専門家へのヒアリングを実施し、報道発表資料にあるような注意喚起や要望、検討会などでの報告等につなげることができた。

110番の実施では、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付けた。

(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（上記チームから数人の職員・相談員で構成）

(専門チームにおける取組)

○金融・保険チーム

- ・ 適格機関投資家等特例業務に関する多くの消費者トラブルが寄せられたことから、「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！－高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られる－」を公表し、金融庁総務企画局市場課、監督局証券課および証券取引等監視委員会事務局に対し、トラブル未然防止のための仕組みの導入等を要望した。

- ・ 「買え買え詐欺」に関する情報が多数寄せられたことから、「買え買え詐欺注意報」として「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！ーシェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲（もう）け話ー」等4回にわたり注意喚起を行った。また、「高齢者の消費者トラブル注意報」として「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！ー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、手口が巧妙化ー」等2回注意喚起を行った。
- ・ 「消費生活相談の役割」について、各地弁護士会で開催された弁護士向け研修に2回出席し、CO2排出権取引に関するトラブル等について報告を行った。
- ・ 有料老人ホームに関する自治体主催の研修会に出席し、有料老人ホームをめぐる消費者トラブルの事例や問題点などについて講演した。
- ・ 第二東京弁護士会消費者問題対策委員会と、最近の消費者問題について複数回意見交換を行った。
- ・ 全国銀行協会、生命保険協会、日本貸金業協会等の業界団体と意見交換会を実施した。
- ・ 高齢者の消費者被害の未然防止のため、敬老の日（平成25年9月16日）をはさんだ9月14日（土）～20日（金）を「高齢者相談ウィーク」として高齢者からの相談に積極的に取り組むこととし、特に17日（火）・18日（水）の2日間は、高齢者被害の掘り起こしと注意喚起を目的に「ねらわれてます高齢者 悪質商法 110 番」を実施した。

○情報通信チーム

- ・ 各地の消費生活センター等には、電気通信サービス（光回線やインターネットサービスプロバイダーとの契約、携帯電話等）に関する相談が多く寄せられている。これら電気通信サービスは、電気通信事業法が適用されるが、クーリング・オフ規定等は整備されておらず、解決が困難な場合もある。そこで、通信契約に関する問題点、課題など洗い出すため、平成25年6月14日（金）～15日（土）にかけて、「ネット回線勧誘トラブル 110 番」を実施し、2日間で合計114件の相談が寄せられた。また、全国の消費生活センターを対象にアンケートを実施し、これらの結果の概要を公表するとともに消費者委員会に報告を行なった。
- ・ 「ネット回線勧誘トラブル 110 番」に寄せられた相談をもとに、電気通信サービスの販売方法にかかる問題点を整理し、消費者に注意喚起するとともに、総務省総合通信基盤局消費者行政課に対して制度的な対応を要望した。
- ・ 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）と定期的に意見交換会を開催した。
- ・ 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。
- ・ 通信の安定性や広告について、総務省で開催される検討会で報告を行った。
- ・ 各地の消費生活センターに寄せられる未成年のオンラインゲームの相談件数が増加していることを踏まえ、消費者への注意喚起するとともに、ゲーム業界（コンピュータエンターテインメント協会、ソーシャルゲーム協会、日本オンラインゲーム協会、モバイル・コンテンツ・

- フォーラム)とクレジットカード業界(日本クレジット協会、日本クレジットカード協会)に対し、利用者へ啓発すること等を要望した。
- ・引越サービスに関する相談については、当センターが平成19年に注意喚起を行い、その後も注視してきた。しかし、相談件数は減少しているとは言えず、相談内容も大きな変化がない。今後は、新たに消費税増税に伴う駆け込み需要の影響もあり、大変混雑することが予想されることから、消費者への注意喚起と公益社団法人全日本トラック協会に要望を行った。
 - ・クレジットカード会社8社と意見交換会を開催した。
 - ・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ていることから、日本流通自主管理協会との意見交換会を開催した。
 - ・日本広告審査機構と意見交換会を実施した。

○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美容医療サービスは解決が困難であり、トラブルの減少がみられない。そこで、平成24年1月23日(月)～27日(金)にかけて「美容医療・契約トラブル110番」を実施したが、その110番の結果を踏まえ、勧誘行為等などの問題点の整理を行い、平成24年度に引き続き、消費者庁とともに今後の政策的対応について検討を行うとともに、消費者委員会に報告を行った。
- ・また、専門家へのヒアリングや、これまで国民生活センターで行ったあっせん等を踏まえ、「美容医療相談処理マニュアル」を作成し、各地消費生活センター等へ配布するとともに、東京、大阪の2箇所で開催した。
- ・健康食品の送りつけ商法が全国的に急増したため、平成24年度に引き続き、消費者に向けて注意喚起を2回行った。また、代引き配達業者とも交渉し、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。
- ・各地の消費生活センターには、新聞の訪問販売に関して、高齢者の長期契約に関わるトラブル多く寄せられている。このため、消費者への注意喚起を行うとともに、業界(新聞公正取引協議会、一般社団法人日本新聞協会)へ要望を行った。
- ・各地の消費生活センターには、ウォーターサーバーの当選商法に関する相談件数は年々増加傾向にあることから、被害の未然防止、拡大防止のため、消費者へ注意を呼びかけるとともに、一般社団法人日本宅配水協会、一般社団法人日本ウォーターアンドサーバー協会へ要望を行った。
- ・クレジットカード会社8社と意見交換会を開催した。
- ・東京第二弁護士会の消費者問題部会と意見交換会を行った。

○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に対応し、全国2か所で講演を行った。

ii. 苦情相談への対応

－年度計画内容－

消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や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25年度に受け付けた相談 20,494 件のうち、経由相談は 7,233 件で、1,315 件増と前年度を大幅に上回った。

- ・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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
助言	4,618	4,992	5,041	4,712	5,333
移送・共同処理等	621	848	1,178	942	1,364
その他	77	100	125	264	536
合計	5,317	5,940	6,344	5,918	7,233

(平成26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—
消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。

◎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。

また、森消費者担当大臣が主催する「消費者行政の体制整備のための意見交換会」の中間整理（平成25年7月23日）において出された当センターの機能回復の必要性を受けて、お昼休みに相談窓口を閉じている消費生活センターの支援及び平日の昼間に会社等で働いている人でも相談しやすい窓口を設置

することを目的として、平成25年7月29日より試行的に平日の11時～13時のお昼の時間帯に「お昼の消費生活相談」を開始した。

◎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25年度に受け付けた相談件数は3,365件であった。

また、平成25年7月29日より試行的に実施している「お昼の消費生活相談」は2,089件であった。

表：平日バックアップ相談及びお昼の相談の受付件数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
平日バックアップ相談	1,346	3,512	3,365
お昼の消費生活相談			2,089

(平成26年5月31日現在)

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等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。

◎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25年度は16回線で年間112日実施し、相談件数は7,636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	平成25年度
受付件数	9,028	8,182	9,177	7,636

(平成26年5月31日現在)

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

－年度計画内容－

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等について次年度に必要な応じて改訂・追補等を実施するための検討を行う。

◎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25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、130件であった。

また、平成25年11月から平成26年2月にかけて全国12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2会場において、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。

平成25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。

また、個人情報に関する苦情相談の事例を収集・分析し、全国の消費生活センター等に新たに情報提供すべき事例等の検討を行い、その一事例として、各地センターからの問い合わせが多い、相談処理における個人情報の取扱いについて、関係法令上のルール及び一般的な対応方法を「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地センターへ情報提供した。

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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
件数	1,421	1,028	213*	177*	130*

*平成23年度、24年度、25年度は経由相談のみの件数
(平成26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し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

◎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25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4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18回紛争解決委員会（平成25年5月27日）

- ・結果概要の公表について
- ・研修会及び意見交換会の開催について
- ・検討会議の開催について

第19回紛争解決委員会（平成25年8月13日）

- ・結果概要の公表について
- ・研修会及び意見交換会の実施状況について
- ・検討会議の開催結果等について
- ・検討会議で論議すべき論点に関する意見交換
- ・説明会（研修会）の開催について

第20回紛争解決委員会（平成25年11月13日）

- ・結果概要の公表について
- ・研修会及び意見交換会の実施状況について
- ・検討会議の開催結果等について
- ・手続実務上の問題点に関するアンケートの概要等
- ・平成26年度出前説明会の実施について

第21回紛争解決委員会（平成26年3月11日）

- ・結果概要の公表について
- ・検討会議の開催結果等について
- ・検討会議の今後のスケジュールについて
- ・手続実務上の問題点に関するアンケート結果について
- ・情報共有会議の開催結果について

②検討会議、情報共有会議の開催

国民生活センター法附則第5条の趣旨等に基づき、国民生活センターADRの実施状況を踏まえ、所要の措置を講ずる必要性の有無及び内容の検討を行う必要があるため、多角的な観点から制度上及び手続上の問題点等の具体的な

検討を行うべく、委員会の下に検討会議を設置して審議を実施した。また、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。

- 今後の国民生活センターADRに関する検討会議
- 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（西日本地区）

（参考）

- 第1回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成25年7月5日）
- 第2回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成25年9月6日）
- 第3回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成25年11月6日）
- 第4回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成26年2月14日）
- 第5回今後の国民生活センターADRに関する検討会議（平成26年3月11日）
- 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（西日本）（平成26年3月5日）
 - ・担当委員による手続終了事案の報告等

③紛争解決委員会委員の改選

紛争解決委員会特別委員の任期満了に伴う補充手続を実施した。また、委員の辞任に伴う補充手続きを実施した（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：1,139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（平均所要日数：96.1日）の手続が終了したが、このうち取り下げ等の19件を除く実質的に和解仲介を実施した140件のうち、82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、運輸・通信サービス、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	平成25年度
平均所要日数（＊）	92.7	152.6	134.2	102.2	96.1
初回期日開催まで	59.2	98.0	86.4	83.0	69.8
和解案の提示まで	105.3	166.9	120.3	115.4	99.2

(*) 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、139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25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、32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6カ所で研修会・意見交換会を開催し、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)

○研修会・意見交換会

東京都（平成25年7月9日）
宮城県（平成25年8月26日）
愛知県（平成25年9月10日）
大阪府（平成25年9月19日）
広島県（平成25年10月3日）
福岡県（平成25年11月1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25年6月4日）
東京簡易裁判所（平成25年9月25日）
証券・金融商品あっせん相談センター（平成25年12月18日）
東京都消費生活総合センター（平成26年1月8日）
原子力損害賠償紛争解決センター（平成26年2月4日）
日本損害保険協会（平成26年2月25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P I O - N E T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消費者庁等

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25年度）

	平日バックアップ相談 ・土日祝日相談等	トラブルメール箱
重大事故等	70	41
消費者事故等	—(※)	121

※消費者事故はP I O-N E Tへの登録により通知したものとみなされる。
(平成26年5月31日現在)

ii. 情報共有の実施

—年度計画内容—

財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O-N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

◎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25年度は、財産事案情報共有打合せを49回、生命身体事案等情報共有打合せを46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。