

表：消費者庁との情報共有実施状況（平成25年度）

会議名	実施状況	備考		
財産事案情報共有 打合せ	第70回 平成25年 4月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・財産事案を対象にした 現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成23年10月より開催) 		
	第71回 // 4月10日			
	第72回 // 4月17日			
	第73回 // 4月24日			
	第74回 // 5月1日			
	第75回 // 5月8日			
	第76回 // 5月15日			
	第77回 // 5月22日			
	第78回 // 5月29日			
	第79回 // 6月5日			
	第80回 // 6月12日			
	第81回 // 6月19日			
	第82回 // 6月26日			
	第83回 // 7月3日			
	第84回 // 7月10日			
	第85回 // 7月17日			
	第86回 // 7月24日			
	第87回 // 7月31日			
	第88回 // 8月7日			
	第89回 // 8月21日			
	第90回 // 8月28日			
	第91回 // 9月4日			
	第92回 // 9月11日			
	第93回 // 9月18日			
	第94回 // 9月25日			
	第95回 // 10月2日			
	第96回 // 10月9日			
	第97回 // 10月16日			
	第98回 // 10月23日			
	第99回 // 10月30日			
	第100回 // 11月6日			
	第101回 // 11月13日			
	第102回 // 11月20日			
	第103回 // 11月27日			
	第104回 // 12月4日			
	第105回 // 12月11日			
	第106回 // 12月18日			
	生命身体事案等情報共有 打合せ		第107回 平成26年 1月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・生命身体事案を対象にした 現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成24年8月より開催)
			第108回 // 1月15日	
			第109回 // 1月22日	
			第110回 // 1月29日	
			第111回 // 2月5日	
			第112回 // 2月12日	
			第113回 // 2月19日	
			第114回 // 2月26日	
			第115回 // 3月5日	
			第116回 // 3月12日	
			第117回 // 3月19日	
第118回 // 3月26日				
生命身体事案等情報共有 打合せ	第30回 平成25年 4月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・生命身体事案を対象にした 現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成24年8月より開催) 		
	第31回 // 4月17日			
	第32回 // 4月24日			
	第33回 // 5月8日			
	第34回 // 5月15日			
	第35回 // 5月22日			
	第36回 // 5月29日			
	第37回 // 6月5日			
	第38回 // 6月12日			
	第39回 // 6月26日			
	第40回 // 7月10日			

会議名	実施状況	備考
	第41回 〃 7月17日	
	第42回 〃 7月24日	
	第43回 〃 7月31日	
	第44回 〃 8月14日	
	第45回 〃 8月21日	
	第46回 〃 8月28日	
	第47回 〃 9月4日	
	第48回 〃 9月11日	
	第49回 〃 9月18日	
	第50回 〃 9月25日	
	第51回 〃 10月2日	
	第52回 〃 10月9日	
	第53回 〃 10月16日	
	第54回 〃 10月23日	
	第55回 〃 10月30日	
	第56回 〃 11月6日	
	第57回 〃 11月13日	
	第58回 〃 11月20日	
	第59回 〃 11月27日	
	第60回 〃 12月4日	
	第61回 〃 12月11日	
	第62回 〃 12月18日	
	第63回 〃 12月25日	
	第64回 平成26年 1月8日	
	第65回 〃 1月15日	
	第66回 〃 1月22日	
	第67回 〃 1月29日	
	第68回 〃 2月5日	
	第69回 〃 2月12日	
	第70回 〃 2月19日	
	第71回 〃 2月26日	
	第72回 〃 3月5日	
	第73回 〃 3月12日	
	第74回 〃 3月19日	
	第75回 〃 3月26日	
消費者政策検討会議	第8回 平成25年 8月8日 第9回 〃 9月24日 第10回 〃 10月23日	・消費者庁長官主催 (平成23年10月より開催)

iii. 公共料金に関する意見・相談等の報告

－年度計画内容－

公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

◎業務の概要

消費税増税に伴う公共料金値上げについて受け付けた相談について、相談件数と国民生活センターで受け付けた主な相談事例について取りまとめ、消費者庁に報告する。

◎年度計画実施状況

今年度は主な公共料金として電気、ガス、水道、鉄道、バス、公共放送の6項目について、P I O - N E Tに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、センターで受け付けた主な相談事例について消費者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便（信書便）、他の行政サービス、タバコについても件数を報告した。

iv. 関係行政機関への情報提供

－年度計画内容－

関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

◎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

記者説明会等により消費者へ80件の情報提供を行い、その内の45件については、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供等を行った。

その結果、18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. 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－
(平成25年5月9日公表)
 - ・平成25年5月、シェールガスへの投資をうたった詐欺事件で、埼玉県警などが関係者を逮捕した。
2. 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－
(平成25年6月3日公表)
 - ・平成25年9月、質屋を装って貸金業を営んだ等として、大阪府警が関係者を逮捕した。
 - ・平成25年10月、日本年金機構が受給者向け通知に偽装質屋の注意喚起を記載し、約3000万人に送付した。
 - ・平成25年11月、質屋を装って貸金業を営んだ等として、警視庁が関係者を逮捕した。
3. 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
(平成25年7月4日公表)
 - ・事業者がWEB予約購入画面に最終確認画面を設置した。
4. 「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！－個人名義の銀行口座への前払いはしない－
(平成25年12月19日公表)
 - ・平成25年12月26日、消費者庁消費者政策課がインターネット通信販売の前払いによるトラブルに関し、消費者安全法に基づく注意喚起（事業者名公表）を行った際の配布資料に、本件公表に関するリンク先情報を掲載する等、相乗的な情報提供に繋がった。

(注意喚起関係)

5. 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－
(平成26年2月14日公表)
 - ・平成26年4月、消費者庁は2020年東京オリンピックの開催予定地近隣の用地買収等を行っているという装い社債を募集する事業者に関する注意喚起を行った。

(危害関係)

1. 商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故
(平成25年6月6日公表)
 - ・一般社団法人日本エア遊具安全普及協会は、関係事業者に対して安全対策改善の要望があった旨を同協会ホームページに掲載した。
2. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供
(平成25年9月19日公表)
 - ・日本石鹼洗剤工業会は、当工業会のホームページで製品の香りについての情報や、周囲へ配慮を促す啓発活動を引き続きすすめていく旨を改めて告知した。さらに、使いすぎによる問題点を指摘した2011年の広報紙記事を再掲するとともに、当該工業会会長から直接、正会員各社の関係理事各位に協力を願った。
3. 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
(平成25年12月5日公表)
 - ・日本豆乳協会は、会員企業へ商品への注意喚起表示の推奨例を示すとともに、協会ホームページへの注意喚起ならびに情報の掲載を行った。

(商品テスト関係)

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ー防水効果をうたっていない商品についてー
(平成25年4月4日公表)
 - ・厚生労働省は、「家庭用品安全確保マニュアル(防水スプレー等)検討会」を立ち上げ、「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」の見直しを検討した。
 - ・当該事業者のうち4社は、注意表示を追加する等改善を行った。
2. 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
(平成25年4月30日公表)
 - ・消費者庁消費者安全課及び厚生労働省化学物質安全対策室は、皮膚刺激性の高かった銘柄の事業者及び一般社団法人日本二酸化塩素工業会に対し、ヒアリングを実施し、商品改善の指導を行った。
 - ・複数の事業者は、安全性を高めるための商品の仕様および表示の改善を行った。
 - ・一般社団法人日本二酸化塩素工業会は、会員外企業に対しても注意喚起、助言を実施し、安全かつ有効に使える商品のために研究開発、商品改善に取り組み、安全性を過信させることのないよう、表示の改善を行った。さらに、気体の二酸化塩素について室内濃度指針値の自主基準を策定した。
 - ・消費者庁表示対策課は、二酸化塩素を利用した空間除菌を標ぼうするグッズ販売業者17社に対する景品表示法に基づく措置命令(うち本テストの対象事業者5社)を行った。
3. 刈払機(草刈機)の使い方に注意ー指の切断や目に障害を負う事故もー
(平成25年7月4日公表)
 - ・一般社団法人日本農業機械工業会から、刈払機事故の未然防止のため、情報提供、啓発、注意喚起等具体的な措置を講ずるとの連絡があった。さらに、その後、刈払機部会を開催し、ナイロンコードカッターの普及を図ることを決定し、今後、各メーカーから、純正品のナイロンカッターの販売を行うほか、最初からナイロンカッターを取り付けた刈払機を販売することになった。また、工業会は、新しい注意喚起リーフレットをホームページに掲載した。
 - ・一部の事業者より取扱説明書における注意喚起を強化するとともに、より

安全、安心して使用しやすい保護具の開発に努めるとの回答があった。

4. 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－ (平成25年8月22日公表)
 - ・日本眼鏡関連団体協議会のホームページで、本公表についての注意喚起を紹介した。
 - ・当該の複数の事業者より、商品の改良、表示の変更や追記等を実施した。
5. 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－ (平成25年9月5日公表)
 - ・文部科学省は、各都道府県教育委員会学校安全主管課などに宛てて、防犯ブザーの点検に関する周知についてを配布するなどして保護者へ周知する旨の事務連絡を行った。
 - ・公益財団法人全国防犯協会連合会は優良防犯ブザーの推奨制度の内容の見直しを行った。
 - ・当該の1事業者は、商品の交換回収を行った。また、他の複数事業者は商品の改善を図った。
6. 自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能 (平成25年11月7日公表)
 - ・国土交通省は、当センター公表日と同日付で「自動車用緊急脱出ハンマーの性能確保と使用方法の周知について」をホームページに掲載し、テスト結果から問題があるとされた製造・販売事業者に対して必要な対応を指導した。
 - ・GSマーク認証試験で問題があった6社(6銘柄)は、社告を出すとともに商品回収を実施した。
7. キャンドルブッシュを含む健康茶－下剤成分(センノシド)を含むため過剰摂取に注意－ (平成26年1月23日公表)
 - ・消費者庁食品表示企画課より『「いわゆる健康食品」の摂取量及び摂取方法等の表示について』(消食表第13号)の通知が出され、健康食品の摂取目安量等について周知した。
 - ・当該の複数事業者が注意表示などの変更を行った。
8. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性(再注意喚起)－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－ (平成26年2月6日公表)
 - ・日本眼鏡関連団体協議会のホームページにおいて、本公表についての注意喚起が掲載された。
 - ・2社で材質の変更と注意表示の追記が、そのほか材質の変更と注意表示の追記がそれぞれ1社で行われた。
9. スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意－なかにはやけどを負った事例も－ (平成26年2月20日公表)
 - ・一般社団法人電気通信事業者協会は、公表同日に要望内容を会員会社に周知し、関係部門での対応を要請した。
10. 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所以要注意－ (平成26年3月20日公表)
 - ・当該1事業者は、インターネット上での販売を中止し、既に購入したユーザーに対しては、使用の中止を求めること旨、周知した。

(その他)

商品テスト部では、消費生活センター等から依頼されたテストのうち、重大事故等に関わるテスト結果8件と法律に抵触するおそれのあるテスト結果7件について、消費者庁に情報提供を行った。

②消費生活センター等

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」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌)など、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」(P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板)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25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 (17回)
- ・ P I O-N E Tに関する事務連絡 (26回)
- ・ 早期警戒指標 (12回)
- ・ その他 (センターコード一覧等)

P I O-N E Tつうしんの活用状況に関するアンケートを全国の消費生活センターへ12月3日に送付した。アンケートの結果、業務に役立つという回答が97.7%であった。

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 (57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 (10回)
- ・ 当センターADRにおける取扱事例集 (4回)
- ・ 理事長コラム (3回)
- ・ 消費者庁からの掲載依頼情報等 (78回)

また、「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25年度は約33万回(昨年度は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－

相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。

◎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25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33回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計57回配信した。

なお、平成25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110,470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－

相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「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22年度から「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ているが、平成25年度も引き続き毎月掲載した。

なお、平成25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11,000件であった。また、各地消費生活センターの相談員等より、「他の消費生活センターが依頼した商品テストや相談処理が分かって参考になった」、「新たに起こっている問題を知ることができて興味深かった」、「同型品、同種製品の相談を受けたときに参考になった」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－

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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う。

◎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25年度は、関係行政機関から寄せられた1,568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	715	1,215	706	976	1,568

また、平成25年度に総務省行政評価局による「消費者取引に関する政策評価書」が取りまとめられたが、取りまとめにあたり、さまざまなP I O-N E Tデータを提供し、政策評価の際に活用された。

(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	特商法関連被害の実態把握等に係る検討会	2回
	消費者の財産被害に係る行政手法研究会	1回
	インターネット消費者取引連絡会	4回
	決済代行事業者登録名簿に係る検討会	5回
	消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会	1回
	越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査監視委員会	4回
	消費者契約法の運用状況に関する検討会	1回
	消費者安全調査委員会	4回
	消費者安全調査委員会 工学等事故調査部会	9回
	消費者教育推進会議	5回
	消費者教育推進会議小委員会	9回
内閣府	消費者委員会	11回
	消費者委員会 地方消費者行政専門調査会	2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
総務省	多様化・複雑化する電気通信事故の防止の在り方に関する検討会	5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
	OAB-J IP電話の品質要件の在り方に関する研究会	1回
	ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するワーキンググループ	1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	1回
	生体電磁環境に関する検討会	1回
経済産業省	IT 利活用ビジネスに関するルール整備ワーキンググループ	4回
	中古自動車の買取等の適正化に関する研究会	5回
	日本自動車購入協会設立準備会	4回
国土交通省	タクシー・スマホアプリ配車の普及方策に関する検討会	1回

貸切バス運賃・料金制度ワーキンググループ(フォローアップ)	3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 医薬品第二部会	8回
薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会	7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P I O-N E T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25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、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25年度には当センターから計3回（NITE2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、NIHN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25年

- 4月23日 第1回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・異動について、今後の公表予定について 他
- 5月28日 第2回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・役員人事について、今後の公表予定について 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23日 第4回NITEとの実務者会議（TV会議）
議題
・役員人事について、今後の公表予定について 他
- 8月27日 第5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、個別事故案件について 他
- 9月30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、公表後の反響について、役員人事について 他
- 10月28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12日 国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議（国立健康・栄養研究所）
議題
・施設見学
・国立健康・栄養研究所における健康食品関連の業務等
・国民生活センターにおける健康食品関連の業務等
- 11月25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（NITE東京）
議題
・NITE製品安全センター業務説明、バイオセンター・製品安全試験室等
見学会、今後の公表予定について、NITEスクエア見学 他

平成26年

- 1月27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24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24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、人事について 他

【講師派遣等の実施状況】

平成25年

- 7月19日 平成25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、P I O—N E Tにおける消費生活相談の傾向や商品テストの事例紹介を含めた特色について講義。

○9月6日 平成25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（N I T E）

事故情報収集結果、N I T E原因究明結果などについて情報交換を行った。

○9月27日 平成25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（N I T E）

事故情報収集結果、N I T E原因究明結果などについて情報交換を行った。

⑤消費者団体

i. 適格消費者団体のP I O—N E T利用のための環境整備

—年度計画内容—

適格消費者団体におけるP I O—N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備に着手する。

◎業務の概要

適格消費者団体におけるP I O—N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえた消費者庁での判断の結果を受け、利用のための環境整備に着手する。

◎年度計画実施状況

適格消費者団体におけるP I O—N E Tの利用のための環境整備を検討するために、消費者庁での検討の結果を踏まえることとし、次期P I O—N E Tシステムは適格消費者団体との接続も踏まえた仕様とした。

ii. 消費者団体への情報提供

—年度計画内容—

消費者団体への情報提供を積極的に行う。

◎業務の概要

消費者団体との情報共有を図るべく、随時情報提供を行う。

◎年度計画実施状況

前年度末見直しを行った一元化リストに基づき、適格消費者団体への「消費生活年報2013」の配布数を増やした。

また、消費者団体との意見交換会を実施した。

⑥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25年度に寄せられた照会は計839件あり、その全てに対応した。

	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
弁護士会	350	330	365	439	383
警察	251	275	284	268	391
裁判所	41	22	8	26	12
適格消費者団体	52	61	61	69	52
消費者委員会	0	1	0	0	0
センター法第40条	0	0	1	1	1
合計	694	689	719	803	839

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

－年度計画内容－

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

◎業務の概要

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

◎年度計画実施状況

記者説明会等により消費者へ80件の情報提供を行い、その内の22件については、消費生活相談情報の収集・分析を基に、関係行政機関や業界団体等に制度改正や表示の改善など消費者被害の未然防止のための要望を行った（詳細は以下のとおり）。

（相談情報部関連）

1. 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！－
（平成25年4月4日公表）
・電気通信サービス向上推進協議会に対して、勧誘や販売方法、解約のルール、表示について要望した。
2. 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！
（平成25年5月23日公表）
・消費者庁取引対策課に対して、特定商取引法に違反した業者への行政処分等を要望した。
消費者庁は健康食品の電話勧誘販売を行っていた3社に対し、特定商取引に関する法律第23条第1項の規定に基づき、業務停止命令の処分を行った。

3. なかなか減らない新聞のトラブルー高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！ー
(平成25年8月22日公表)
- ・新聞公正取引協議会および一般社団法人日本新聞協会に対して、適正な販売方法、契約を行うよう要望した。
新聞公正取引協議会、および日本新聞協会が「新聞の購読契約に関するガイドライン」を策定した。また、消費者に対しては、新たに開設されたウェブサイトや折り込みチラシの配布により、ルールへの周知が行われた。
4. 無料(タダ)ではない!? ウォーターサーバーの当選商法ー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ー
(平成25年9月5日公表)
- ・日本宅配水協会および日本ウォーターアンドサーバー協会に対し、契約内容について、消費者の理解の程度に合わせ契約前に十分説明するよう、会員業者に周知すること。苦情処理の体制整備に努めるよう要望した。
5. 「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
(平成25年10月3日公表)
- ・コインパーキングの「表示」に関するトラブルについて、問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため日本パーキングビジネス協会に表示の改善について要望した。
ビジネスパーキング協会は表示について検討会を設置しガイドライン案を策定中。
6. 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
(平成25年12月12日公表)
- ・オンラインゲーム業界(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)に対し、未成年の相談件数が増加していることを踏まえ消費者に対する一層の啓発を、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、管理責任を含めた利用についてカード利用者に啓発することを要望した。
一般社団法人日本クレジット協会及び日本クレジットカード協会は、会員者に対し要望内容を周知し、ホームページに消費者向け注意喚起のページを立ち上げた。
一般社団法人日本オンラインゲーム協会は、消費者向け注意喚起のページを作成し、一般社団法人日本クレジット協会と協同で、5月中旬に啓発を始める方向で調整を進めている。
7. 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
(平成25年12月19日公表)
- ・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。
平成26年4月、証券取引等監視委員会は「プロ向けファンド」の制度を見直すよう金融庁に建議した。
平成26年4月、消費者委員会は「適格機関投資家等特例業務についての提言」をとりまとめた。
8. 消費税アップによる駆け込み需要でより混雑する?引越しサービスに関するトラブルを防ぐために
(平成26年2月20日公表)
- ・引越しサービスに関する消費者トラブルの減少に向けて、約款の遵守等、業界全体のコンプライアンスの向上や消費者がより安心して事業者

を選択し、サービスを利用できるように体制を整え、市場の健全化を図ることを要望した。

国土交通省が公益社団法人全日本トラック協会に対し、一般利用者の利便の確保に向け、引っ越しシーズンにおける地域ごとの混雑状況の確認、一般利商社からの引越事業者にかかる照会への対応等に万全を期すよう要請する文書を発出した。

9. 「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？

(平成26年2月20日公表)

- ・一般社団法人日本補聴器工業会に対して販売・サービス体制の充実・向上および、消費者への啓発を行うよう要望した。

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！

(平成26年3月6日公表)

- ・総務省総合通信基盤局消費者行政課に対しては、電気通信サービスに係る契約は、特定商取引法の適用除外となっていることから、特定商取引法で定義される電話勧誘販売、訪問販売は、電気通信事業法において、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定（契約時の書面交付義務、クーリング・オフ規定等）を導入することに加え、店舗販売であっても、書面の不交付や適合性の原則を無視した勧誘、事業者の不実告知または事実不告知等により消費者が誤認して契約の意思表示することが多いことに鑑みて、適切な行為規制や解約に関する規定を導入することを要望した。また、法制度の見直しを行うまでの間、電気通信事業法第26条の規定に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政処分・指導等をもあわせて要望した。

消費者委員会に対しては、「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」（2012年12月）及びその後のフォローアップ（2013年7月）において、総務省に対し、消費者が契約内容を十分に理解して利用できる環境の実現を図るための法的措置を講じることを含め、必要な措置の検討・実施を求めている。引き続き寄せられる電気通信サービスにおける消費者トラブルの実態を踏まえ、電気通信事業法に特定商取引法と同レベルの消費者保護規定の導入、店舗販売等も含めた行為規制や解約ルール、罰則等の導入が早急になされるよう、継続的なフォローアップを行うことを要望した。

(商品テスト部関係)

1. フッ素樹脂、シリコー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－ (平成25年4月4日公表)

- ・厚生労働省化学物質安全対策室に対し、防水スプレー以外でも、フッ素樹脂、シリコーン樹脂等を含む衣類用スプレー製品については、「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」等に準じて安全対策を行うよう事業者への指導を要望するとともに、同手引きの見直しを検討するよう要望した。

厚生労働省は「家庭用品安全確保マニュアル（防水スプレー等）検討会」を立ち上げ、「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」の見直し検討した。また、当該事業者のうち4社は、注意表示を追加する等改善を行った。

- ・事業者に対し、防水スプレー以外でも、フッ素樹脂、シリコーン樹脂等を含む衣類用スプレー製品については、「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」等に準じて安全対策を行うよう要望した。

2. 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－

(平成25年4月30日公表)

- 厚生労働省監視指導・麻薬対策課、化学物質安全対策室及び消費者庁消費者安全課に対し、消費者が安全に使えるよう商品の改善をすること、商品の注意表示、商品について適正な表示や広告をするよう事業者等への指導を要望した。

消費者庁消費者安全課及び厚生労働省化学物質安全対策室は、皮膚刺激性の高かった銘柄の事業者及び一般社団法人日本二酸化塩素工業会に対し、ヒアリングを実施し、商品改善の指導を行った。

その後、消費者庁表示対策課は、二酸化塩素を利用した空間除菌を標ぼうするグッズ販売業者17社に対する景品表示法に基づく措置命令(うち本テストの対象事業者5社)を行った。

- 一般社団法人日本二酸化塩素工業会に対し、消費者が安全に使えるよう商品の改善をすること、商品の注意表示、商品について適正な表示や広告をするよう要望した。

一般社団法人日本二酸化塩素工業会は、会員外企業に対しても注意喚起、助言を実施した。また、安全かつ有効に使える商品のために研究開発、商品改善に取り組み、安全性を過信させることのないよう、表示の改善を行い、さらに、気体の二酸化塩素について室内濃度指針値の自主基準を策定した。

3. 刈払機(草刈機)の使い方に関する注意(指の切断や目に障害を負う事故も)

(平成25年7月4日公表)

- 一般社団法人日本農業機械工業会他関係団体に対し販売の際に用途や使用場所の目安を示すなどの取り組み、使い方や注意の一層の啓発活動を要望した。

その後、一部の事業者より取扱説明書における注意喚起を強化するとともに、より安全、安心して使用しやすい保護具の開発に努めるとの回答があった。

また、一般社団法人日本農業機械工業会から、刈払機事故の未然防止のため、情報提供、啓発、注意喚起等具体的な措置を講ずるとの連絡があった。さらに、その後、刈払機部会を開催し、ナイロンコードカッターの普及を図ることを決定し、今後、各メーカーから、純正品のナイロンカッターの販売を行うほか、最初からナイロンカッターを取り付けた刈払機を販売することになった。また、工業会は、新しい注意喚起リーフレットをホームページに掲載した。

4. 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)

(平成25年8月22日公表)

- 日本眼鏡関連団体協議会に対し、より安全性の高い商品の開発、視界の広い商品の開発、表示の改善を要望した。

日本眼鏡関連団体協議会のホームページで、本公表についての注意喚起を紹介した。また、当該の複数の事業者より、商品の改良、表示の変更や追記等を実施した。

5. 防犯ブザーの電池切れや故障に関する注意(いざという時のために家庭で点検を)

(平成25年9月5日公表)

- 文部科学省学校健康教育課および経済産業省日用品室、情報通信機器課並びに全国防犯協会連合会に対し、製品の設計・製造・品質管理の改善を徹底するよう、事業者の指導、学校を通じて保護者への啓発を行うことを要望した。

文部科学省スポーツ・青少年局学校健康教育課は、各都道府県教育委員会学校安全主管課などに宛てて、防犯ブザーの点検に関する周知についてを配布するなどして保護者へ周知する旨の事務連絡がなされた。

- ・業界・事業者に対し、商品の改善と品質管理の徹底、優良防犯ブザーの推奨制度の内容の見直しを要望した。
公益財団法人全国防犯協会連合会は優良防犯ブザーの推奨制度の内容の見直しを行った。
当該の1事業者は、商品の交換回収を行った。また、他の複数事業者は商品の改善を図った。

6. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供 (平成25年9月19日公表)

- ・日本石鹼洗剤工業会に対し、においが与える周囲への影響について配慮を促す取り組みを行うよう要望した。
日本石鹼洗剤工業会は、当工業会のホームページで製品の香りについての情報や、周囲へ配慮を促す啓発活動を引き続きすすめていく旨を改めて告知した。さらに、使いすぎによる問題点を指摘した2011年の広報紙記事を再掲するとともに、当該工業会会長から直接、正会員各社の関係理事各位に協力願いをしたとの回答があった。

7. 自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能

(平成25年11月7日公表)

- ・国土交通省審査・リコール課に対し、自動車用緊急脱出ハンマーに関する情報を周知するとともに、業界の自主基準作りに必要な協力を行うことを要望した。
国土交通省審査・リコール課は、当センター公表日と同日付で「自動車用緊急脱出ハンマーの性能確保と使用方法の周知について」をホームページに掲載し、テスト結果から問題があるとされた製造・販売事業者に対して必要な対応を指導した。また、GSマーク認証試験で問題があった6社(6銘柄)は、社告を出すとともに商品回収を実施した。
- ・業界・事業者に対し、GSマーク認証試験に準じたテストでウインドーガラスを破砕できなかった商品や、本体に不具合を生じた商品については、当該事業者において検証し、国土交通省に報告を行うとともに、自主回収などを行うこと、ハンマー固定用の専用ホルダーなどを付属すること、フロントガラス(合わせガラス)は破砕できず、車外には脱出できない旨の表示を記載するとともに、表示に不適切な記載があるものは是正すること、自動車用緊急脱出ハンマーに関する業界自主基準作りを実施することを要望した。

8. 不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意

(平成25年11月21日公表)

- ・石油連盟、全国石油商業組合連合会及び日本ガス石油機器工業会に対し、不良灯油に関する情報提供や、灯油の廃棄方法など、今後も啓発活動の継続を要望した。

9. 豆乳によるアレルギーについてー花粉症(カバノキ科花粉症)の方はご注意くださいー (平成25年12月5日公表)

- ・日本豆乳協会に対し、豆乳等によるアレルギーについて、積極的に啓発するとともに注意表示を拡充するよう要望した。
日本豆乳協会より、会員企業へ商品への注意喚起表示の推奨例を示すとともに、協会ホームページへの注意喚起ならびに情報の掲載を実施するとの回答があった。

10. 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 (平成26年1月23日公表)

- ・厚生労働省医薬食品局監視指導・麻薬対策課及び消費者庁食品表示課に対し、キャンドルブッシュを含む健康茶について、使用上の注意や摂取

目分量に関する注意表示を行うよう指導することの要望、広告について薬事法上の問題がある場合の指導の要望をした。また、キャンドルブッシュ(ハネセンネ)の取扱いについて、食薬区分の見直しの検討を要望した。

消費者庁食品表示企画課は、『「いわゆる健康食品」の摂取量及び摂取方法等の表示について』(消食表第13号)の通知が出され、健康食品の摂取目安量等について周知した。また、当該の複数事業者は、注意表示などの変更を行った。

11. スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意—なかにはやけどを負った事例も— (平成26年2月20日公表)

- ・一般社団法人電気通信事業者協会に対し、発熱や焼損しにくい充電端子及び本体の発熱を抑えた商品の開発と、充電端子の発熱や焼損及び本体の発熱のトラブルを防止するための一層の周知及び啓発を要望した。一般社団法人電気通信事業者協会は、公表同日に要望内容を会員会社に周知し、関係部門での対応を要請した。

12. 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 (平成26年3月20日公表)

- ・消費者庁表示対策課に対し、自転車としても原動機付自転車としても公道走行させてはいけないものについて、公道で使えるかのように販売している事業者等に対し、広告表示等の改善について指導することを要望した。
- ・事業者に対し、公道走行できるかのように販売されていることがあるが、これらは法律上原動機付自転車等に該当し、自転車として公道を走行させてはいけないものであったため、広告表示等の改善と、公道走行させないよう購入者に対して周知するよう要望した。当該1事業者は、インターネット上での販売を中止し、既に購入したユーザーに対しては、使用の中止を求めること旨、周知した。

(13). 手技による医療類似行為の危害—整体、カイロプラクティック、マッサージ等で重症の事例も— (平成24年8月2日公表)

- ・消費者庁消費者政策課に対し、手技による医療類似行為を受けて危害が発生したという相談が多数寄せられていることから、健康被害が発生しないように指導を行うよう要望した。厚生労働省医政局医事課は、各都道府県担当部(局)長宛に「医療類似行為業に関する指導について」において、個別情報を参考にするなどして重点的な指導及びその対応結果の報告、また、保険所等関係機関と連携してその指導の徹底が図られるよう通知した。
- ・関係機関に対し、法的資格制度がない手技による医療類似行為を受けて危害が発生したと思われる相談が多数寄せられていることから、一定以上の安全性を担保するためのガイドライン等の作成など要望した。日本カイロプラクターズ協会より、消費者(利用者)の安全性を高める目的で国内カイロプラクティック施術者向け「安全教育プログラム」を2014年4月から開始するとの回答があった。

(14). 二酸化塩素による除菌をうたった商品—部屋等で使う据置タイプについて— (平成22年11月11日公表)

- ・消費者庁政策調整課に対し、商品としての安全性を表示、広告するよう事業者への指導や、薬事法に抵触するおそれがあると考えられるため、監視・指導の徹底などを要望した。消費者庁表示対策課は、二酸化塩素を利用した空間除菌を標ぼうするグッズ販売業者17社に対する景品表示法に基づく措置命令を行った。