

## 平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容	平成16年度上半期における業務執行状況	
<b>1.業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</b>	-	
(1) 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。	清掃・警備業務等の総合管理業務の委託内容、定期購読物等の購入対象見直し等の経費の削減を図った。	
(2) 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	四半期毎の執行状況を踏まえて、実施計画の見直しを行い、より効果的・効率的な予算執行に努めた。	
(3) 組織再編を実施し、新たな体制の下で業務の効率化を図るための具体的方策を検討する。	平成16年4月1日より、平成15年度下期において「組織改編に関する検討委員会」で検討した結果を踏まえた組織の再編を実施した。 最適化計画の策定に関しては、「最適化計画検討委員会」を9月に設置し、策定に向けて必要な検討を開始した。	
<b>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とるべき措置</b>	-	
(1) 消費生活情報の収集	P I O - N E T の運営 ・大規模データベースの構築・運営等に関する最新の技術情報等の収集を行う。	既存の技術情報資料の整理を行うとともに、最近の技術情報の収集・整理を実施した。
	・ホストシステム見直しの基本的前提として、苦情相談件数の大幅増への対応方法等について、有識者へのヒアリング等を含めた検討を開始する。	平成16年度に入り、内閣府国民生活局より、生活情報体制整備等交付金の見直し検討を行うにあたり、国民生活センターとしての対応方法等について具体的検討を行うよう要請があったので、相談カード直接作成システム導入計画の前倒し実施など、その関連作業を集中的に行った（このため、左記業務の今年度実施は延期の予定）。
	・相談カード入力項目に関する改善の検討を行う。	平成15年度端末設置センター連絡会議において提示した「消費生活相談員の相談カード作成に係る負担軽減策の実現に向けて」の内容を踏まえ、相談カード入力項目に関する改善の具体的検討を行い、「相談カード入力項目改善（案）」を地方センターに提示した。
	・パソコンを用いて相談カードの直接作成を行うシステムの導入を検討する。	平成15年度端末設置センター連絡会議において提示した「消費生活相談員の相談カード作成に係る負担軽減策の実現に向けて」の内容を踏まえ、パソコンを活用した直接作成システムの導入に向けて、2つの既存システム（一部自治体が採用）の仕様の解析検討を行った。 また、内閣府の生活情報体制整備等交付金見直し検討の中で、直接作成システムの平成17年度からの地方生活センターへの一斉導入を予定していることから、当該検討への国民生活センターの対応策の一環として、本計画についても17年度からの一斉導入を念頭においた大幅な見直しが必要となった。 このため、導入のための改良作業に早期に着手する必要があるとの判断から、当該解析結果を踏まえ、これらのシステムについて、個人情報保護法相談データ入力項目の追加も加えた導入用システム仕様を決定し、改良作業を開始した。
	・「電子版キーワードマニュアル」を作成する。	「電子版キーワードマニュアル」（PDF版）を作成し、5月末より各地の消費生活センター等への配布を開始した。

平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容		平成16年度上半期における業務執行状況
(1) 消費生活情報の収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。</li> </ul>	平成16年4月(9回) 実施日：1, 6, 8, 13, 15, 20, 22, 27, 30 5月(7回) 実施日：6, 11, 13, 18, 20, 25, 27 6月(8回) 実施日：4, 8, 10, 15, 17, 22, 24, 29 7月(9回) 実施日：1, 6, 8, 13, 15, 20, 22, 27, 29 8月(9回) 実施日：3, 5, 10, 12, 17, 19, 24, 26, 31 9月(9回) 実施日：2, 7, 9, 14, 16, 21, 24, 28, 30
	消費者トラブルメール箱 <ul style="list-style-type: none"> <li>「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。</li> </ul>	「消費者トラブルメール箱」については、平成16年度上半期に、2,019件の情報を収集した。
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。</li> </ul>	平成16年4月に平成16年1月から3月末までの平成15年度の収集結果、及び平成16年7月に4月から6月末までの集計結果をそれぞれ公表した。
(2) 国民への情報提供	報道機関等を通じた情報提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>PIO-NETの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。                          また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。</li> </ul>	PIO-NETの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を平成16年度上期に11テーマ情報提供した。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行った。 <ul style="list-style-type: none"> <li>商品先物取引に関する消費者相談の傾向と問題点</li> <li>飲み残し清涼飲料の破裂による事故</li> <li>根拠法のない共済(いわゆる“無認可共済”)をめぐる現状等について</li> <li>パケット通信における接続先の開示等を求める要望について</li> <li>トラブルが多い指導付き学習教材                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 中途解約ができない! 解約料が高い! -</li> </ul> </li> <li>中古車取引にかかわるトラブル                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- その対処法と未然防止のために -</li> </ul> </li> <li>熱さまし用ジェル状冷却シートの使用に注意 - 生後4ヶ月の男児が重篤な窒息事故 -</li> <li>架空請求に関する現状及び関係機関への要望等について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 電話をかけさせて架空請求する業者への対策強化 -</li> </ul> </li> <li>相談が相次ぐ「パソコン内職」                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 高額な商品等を購入させる内職の契約は避ける -</li> </ul> </li> <li>2003年度のPIO-NETにみる消費者相談、危害・危険情報</li> <li>「まつ毛パーマ」による目の炎症や、かぶれ等の事故が増加!</li> </ul>

平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容		平成16年度上半期における業務執行状況
(2) 国民への 情報提供	<p>出版物、テレビ、ホームページ等による 情報提供</p> <p>ア．ホームページ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させることにより、アクセス件数の増加を図る。</li> <li>・携帯電話による情報提供の充実を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させた結果、アクセス件数の増加を実現した。</li> <li>・携帯電話では急増する架空請求に関する相談への対応策を重点に情報提供の充実を図った。</li> </ul>
	<p>イ．テレビ番組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・視聴者モニターに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よう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。</li> </ul>	<p>視聴者の満足する番組制作を図るため、アンケートの結果をもとに、現場での取材の充実、国民生活センターの調査結果をより分かりやすく紹介するなど、企画・構成面の充実を図った。</p>
	<p>ウ．定期出版物等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。</li> </ul>	<p>「くらしの豆知識」について、アンケート結果をもとに、携帯電話とネットトラブル及び、契約に関する知識を充実させ、2005年度版への編集に反映させた。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。</li> </ul>	<p>「国民生活」について、内容の充実を図るため、アンケート結果をもとに消費者行政の動向、関係法令の充実等を編集に反映させた。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。</li> </ul>	<p>「たしかな目」について、イラスト、図解を増やすなど、内容の充実を図るため、アンケート結果をもとに編集に反映させた。</p>
(3) 苦情相談	<p>苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正、あっせん等による苦情相談処理を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・弁護士による法律相談を毎週水曜日（午前）、木曜日（午後）に実施。</li> <li>・一級建築士による住宅相談を隔週金曜日に実施。</li> <li>・自動車専門家による自動車相談を第2、4火曜日に実施した。</li> </ul>

## 平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容		平成16年度上半期における業務執行状況
(3) 苦情相談	<p>個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度内に、P I O - N E Tに入力された個人情報に係る相談について分析を行い、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定状況を踏まえつつ、「個人情報の保護に関する法律」の全面施行に向けての準備に着手する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報に係る相談処理マニュアル検討委員会を設置(6月)した。</li> <li>・相談処理マニュアル検討委員会作業部会を6～9月までに計6回開催した。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター及び地方センターに寄せられた個人情報保護法に関する相談情報を収集するため、個人情報保護法相談データベース(仮称)を構築する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第一四半期において、個人情報保護法相談データベース(仮称)に登録する情報、及び使用するコンピュータの能力、回線等について検討した。</li> <li>・第二四半期において、コンピュータ・基本ソフトウェア及び開発するソフトウェアの詳細仕様を検討するとともに、下半期の入札に向けた準備作業を開始した。</li> </ul>
	<p>地方センターの苦情相談処理への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経由相談の充実や、消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4月、5月、6月、7月、8月に消費生活相談緊急情報を計5回発行した。</li> <li>・4月、6月、8月に製品関連事故情報を計3回発行した。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度内においては、全相談(個人情報保護に関するものを除く)件数に占める経由相談(個人情報保護に関するものを除く)の比率が40%以上とする。</li> </ul>	<p>平成16年9月末までに、4,443件の相談を受け付けた。 そのうち直接相談は2,602件(58.6%)、経由相談は1,841件(41.4%)である。</p>
	<p>消費者苦情処理専門委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。</li> </ul>	<p>平成16年7月に、自動車販売業者の倒産にかかわる消費者トラブルについて、消費者苦情処理専門委員会小委員会より助言を得たので、8月に消費生活センター及び各地の苦情処理委員会等に対して情報提供を行った。</p>
	<p>苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備について検討を行う。</li> </ul>	<p>総合的窓口機能の整備に資するため、関係機関と意見交換を行った。</p>

平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容		平成16年度上半期における業務執行状況																																																																																																																																	
(4) 関係機関への情報提供	<p>地方センターへの情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地方センターにおけるPIO-NETの安定的な運営に資するため、PIO-NET運営に関する情報を掲載した「PIO-NET通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。</li> </ul>	<p>以下の通り提供した：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年4月5日発行（消費生活相談緊急情報第278号に掲載）</li> <li>5月5日発行（同 第279号に掲載）</li> <li>6月5日発行（同 第280号に掲載）</li> <li>7月5日発行（同 第281号に掲載）</li> <li>8月5日発行（同 第282号に掲載）</li> <li>9月6日発行（地方センター等に直接送付）</li> </ul>																																																																																																																																	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方センターへ提供する情報の内容、迅速に情報提供するための手段及び情報漏洩防止策について検討する。</li> </ul>	<p>地方センターへ提供する情報の内容、迅速に情報提供するための手段及び情報漏洩防止策の検討に資するため、「セキュリティポリシー」に関する調査・資料収集を実施し、「セキュリティポリシー」素案作成に向けた作業項目、作業日程を検討した。</p>																																																																																																																																	
	<p>行政機関等との情報交流</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政機関からのPIO-NET情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。</li> </ul>	<p>情報分析部、相談調査部にて、以下の通り対応した：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>国会</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>内閣府</td> <td>23</td> <td>6</td> <td>20</td> <td>7</td> <td>20</td> <td>10</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>（国立国会図書館）</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>(1)</td> <td>0</td> <td>(1)</td> </tr> <tr> <td>（司法制度改革推進本部）</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>(1)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>(1)</td> </tr> <tr> <td>公正取引委員会</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>警察庁</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>金融庁</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>総務省</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>法務省</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>厚生労働省</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>農林水産省</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>経済産業省</td> <td>22</td> <td>41</td> <td>29</td> <td>42</td> <td>35</td> <td>17</td> <td>184</td> </tr> <tr> <td>国土交通省</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>環境省</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>58</td> <td>55</td> <td>65</td> <td>55</td> <td>57</td> <td>33</td> <td>323</td> </tr> </tbody> </table> <p>( )は内閣府に含む</p>			4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	国会	3	2	2	0	0	3	10	内閣府	23	6	20	7	20	10	86	（国立国会図書館）	0	0	0	0	(1)	0	(1)	（司法制度改革推進本部）	0	0	0	(1)	0	0	(1)	公正取引委員会	2	0	0	0	0	1	3	警察庁	0	1	0	0	0	0	1	金融庁	4	0	1	2	1	2	10	総務省	4	0	3	1	0	0	8	法務省	0	3	3	0	0	0	6	厚生労働省	0	2	3	1	0	0	6	農林水産省	0	0	0	1	0	0	1	経済産業省	22	41	29	42	35	17	184	国土交通省	0	0	0	2	0	0	2	環境省	0	0	4	0	2	0	6	合計	58	55	65	55	57	33	323
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計																																																																																																																											
	国会	3	2	2	0	0	3	10																																																																																																																											
内閣府	23	6	20	7	20	10	86																																																																																																																												
（国立国会図書館）	0	0	0	0	(1)	0	(1)																																																																																																																												
（司法制度改革推進本部）	0	0	0	(1)	0	0	(1)																																																																																																																												
公正取引委員会	2	0	0	0	0	1	3																																																																																																																												
警察庁	0	1	0	0	0	0	1																																																																																																																												
金融庁	4	0	1	2	1	2	10																																																																																																																												
総務省	4	0	3	1	0	0	8																																																																																																																												
法務省	0	3	3	0	0	0	6																																																																																																																												
厚生労働省	0	2	3	1	0	0	6																																																																																																																												
農林水産省	0	0	0	1	0	0	1																																																																																																																												
経済産業省	22	41	29	42	35	17	184																																																																																																																												
国土交通省	0	0	0	2	0	0	2																																																																																																																												
環境省	0	0	4	0	2	0	6																																																																																																																												
合計	58	55	65	55	57	33	323																																																																																																																												
<ul style="list-style-type: none"> <li>法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、PIO-NET情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。</li> </ul>	<p>以下の通り対応した：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>裁判所</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>警察</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>弁護士会</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>14</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>10</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>14</td> <td>17</td> <td>16</td> <td>9</td> <td>13</td> <td>20</td> <td>89</td> </tr> </tbody> </table>			4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	裁判所	0	1	0	0	1	1	3	警察	5	7	2	3	6	9	32	弁護士会	9	9	14	6	6	10	54	合計	14	17	16	9	13	20	89																																																																																									
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計																																																																																																																												
裁判所	0	1	0	0	1	1	3																																																																																																																												
警察	5	7	2	3	6	9	32																																																																																																																												
弁護士会	9	9	14	6	6	10	54																																																																																																																												
合計	14	17	16	9	13	20	89																																																																																																																												
<p>消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。</li> </ul>	<p>平成16年12月に開催予定の消費者フォーラムについて、準備作業を進めた。</p>																																																																																																																																		

平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容	平成16年度上半期における業務執行状況
<p>(4) 関係機関への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。</li> <li>消費者団体やNPOが活動や交流のために、利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ(仮称)」を平成16年度前半に開設する。</li> </ul>	<p>7月に、消費者団体(主婦連合会、日本生活協同組合連合会等)との意見交換会を開催した。</p> <p>消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」を平成16年10月1日に開設するため、外部有識者による運営懇談会(1回)や企画部会(3回)を開催し、準備を進めた。</p>
<p>(5) 研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修</li> <li>地方公共団体の職員を対象とする研修を4コース実施する。</li> <li>地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を34コース(地方都市開催18コース)実施する。</li> <li>企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を3コース実施する。</li> <li>消費者活動リーダーを対象とした研修を1コース実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年6月に、消費者行政職員研修職員講座を実施した(受講者99人)。</li> <li>平成16年7月に、消費者行政職員研修管理職講座を実施した(受講者63人)。</li> <li>専門・事例講座を以下の通り5回実施した： <ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年5月 受講者 78人</li> <li>6月 99人</li> <li>8月 100人</li> <li>9月 100人</li> <li>9月 100人</li> </ul> </li> <li>相談実務講座を以下の通り2回実施した： <ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年6月 受講者62人</li> <li>平成16年6月・7月 受講者45人</li> </ul> </li> <li>消費者契約に関わる法律講座を以下の通り8回(うち、地方都市7回)実施した： <ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年4月 東京 受講者86人</li> <li>5月 福岡 40人</li> <li>5月 岡山 62人</li> <li>5月 京都 88人</li> <li>6月 盛岡 34人</li> <li>6月 鹿児島 31人</li> <li>6月 北見 18人</li> <li>7月 名古屋 70人</li> </ul> </li> <li>消費生活相談員養成講座を以下の通り1回実施した： <ul style="list-style-type: none"> <li>第1期 平成16年7月 受講者50人</li> <li>第2期 平成16年8・9月 受講者49人</li> </ul> </li> <li>平成16年6月に生活大学移動セミナー専門・事例講座(福岡)を実施した(受講者48人)。</li> <li>共催コースを平成16年9月に秋田で実施した(受講者32人)。</li> <li>専門・事例講座を平成16年7月に神戸で(受講者80人)、仙台で(受講者59人)、8月に福岡で(受講者39人)で実施した。</li> <li>平成16年5月に企業職員研修3日間コースを実施した(受講者89人)。</li> <li>(本研修は、平成17年3月に実施を予定している)</li> </ul>

平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容	平成16年度上半期における業務執行状況
<p>(5) 研修</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相模原市と共催で公開講座を1コース実施する。</li> <li>学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。</li> <li>研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</li> </ul> <p>消費生活専門相談員資格の審査及び認定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活専門相談員の能力・資質の向上を図るための資格認定試験について、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、全国18ヶ所以上で実施する。</li> </ul>	<p>平成16年5月に公開講座を実施した(受講者115人)。</p>
	<p>消費者教育学生セミナーを平成16年9月に実施した(受講者43名)。</p>
	<p>各研修の受講生に対するアンケートを実施し、満足度4.0~4.8の評価を受けた。</p>
	<p>受験申込みを平成16年7月20日から8月20日までの間に受け付け、合計780名の申込みがあった。</p>
<p>(6) 商品テスト</p> <p>原因究明テスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。</li> </ul> <p>テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。</li> </ul>	<p>テスト技術習得のために外部専門機関による研修受講、各種情報収集を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年4月 1回</li> <li>5月 3回</li> <li>6月 0回</li> <li>7月 3回</li> <li>8月 0回</li> <li>9月 3回</li> </ul>
	<p>スノーチェーンの破断、マッサージ器の発熱、電動アシスト自転車に装着した補助いすの落下、普通自動車の直進走行性の不具合、ユニットバスの手すり折損他、計23件を実施した。</p>
	<p>地方センター等に対してテスト方法等の技術相談及び助言を随時行った。</p>

平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容		平成16年度上半期における業務執行状況
(6) 商品テスト	<p>問題提起型テスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。</li> </ul>	<p>以下7件を実施した：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ベビーカーの安全性</li> <li>・いわゆる排水口に流すタイプの食用油処理剤等～排水した際の環境性を中心に</li> <li>・飲み残し清涼飲料容器の破裂</li> <li>・メリロートを含む「健康食品」</li> <li>・洗濯乾燥機の実使用性～消費生活相談からみた問題点を探る～</li> <li>・豆腐の品質と衛生</li> <li>・まつ毛パーマ液の成分</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。</li> </ul>	<p>テスト結果について報道機関等に情報提供した。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<p>商品テスト分析・評価委員会を20回（4月3回、5月3回、6月2回、7月6回、8月2回、9月4回）開催し、評価結果を業務に反映させた。</p>
(7) 調査研究	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から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 などセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・“訪問販売業界等の自主ルールに関する問題点と改善策”をとりまとめ、公表、関係機関への要望、情報提供を行った。</li> <li>・“美容医療にかかわる消費者被害の未然防止にむけて”をとりまとめ、公表、関係機関への要望、情報提供を行った。</li> <li>・“こどものオンラインプライバシーに関する調査研究”のヒヤリング等を実施した。</li> <li>・“グループホームのサービスと消費者契約に関する調査研究”のヒヤリング、アンケート調査案作成等を実施した。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。</li> </ul>	<p>(外部有識者による評価を、平成16年度下期に予定)</p>
3. 予算(人件費の見積もりを含む。) 収支計画及び資金計画		-
4. 短期借入金の限度額		-
<p>短期借入金の限度額は6億円とし、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。</p>		該当なし
5. 重要な財産の処分等に関する計画		該当なし
6. 剰余金の使途		-
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項		-

平成16年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

平成16年度の年度計画内容		平成16年度上半期における業務執行状況
(1) 施設・設備に関する計画		-
(2) 人事に関する計画	方針 ・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	雇用形態の多様化等を図るため任期付調査研究員の制度の検討を行った。
	人員に係る指標 ・期末の常勤職員は、期首の126人以内とする。	平成16年9月末の職員数は119人となっている。
(3) 積立金の処分に関する事項		-

2004.8.4

独立行政法人 国民生活センター

## 2003年度のPIO-NETにみる消費生活相談、危害・危険情報

この概要は、2003年度に国民生活センターと消費生活センターを結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」によって収集した消費生活相談情報と、国民生活センターが全国の消費生活センターから収集した危害・危険情報と協力病院等から収集した情報の概要をまとめたものである(対象データは、2004年5月末日までに国民生活センターのホストコンピュータに登録された情報)

当該情報の詳細については、「2004消費生活年報」(平成16年10月発行予定)に掲載予定である。

## . 2003年度のPIO-NETにみる消費生活相談

## 主な特徴

2003年度の消費生活相談情報の総件数は1,371,316件で、前年度比497,667件の増加(57.0%増)。増加件数が多かったのは「電話情報サービス」「サラ金・フリーローン」「商品一般(商品を特定できない、又は特定する必要がないもの)」で、この三つの商品・役務の増加件数の合計は484,344件で、相談全体における総増加件数の97.3%を占める。身に覚えがないにもかかわらず出会い系サイトやアダルトサイトなどの情報料を請求される相談、いわゆる「架空請求」の相談が急増していることが、相談件数の増加に影響しているものと思われる。2003年度は「役務全体」の相談件数が前年度に比べて486,897件増加、「商品全体」の相談件数は8,545件の増加で、「役務全体」が74.0%を占めた。

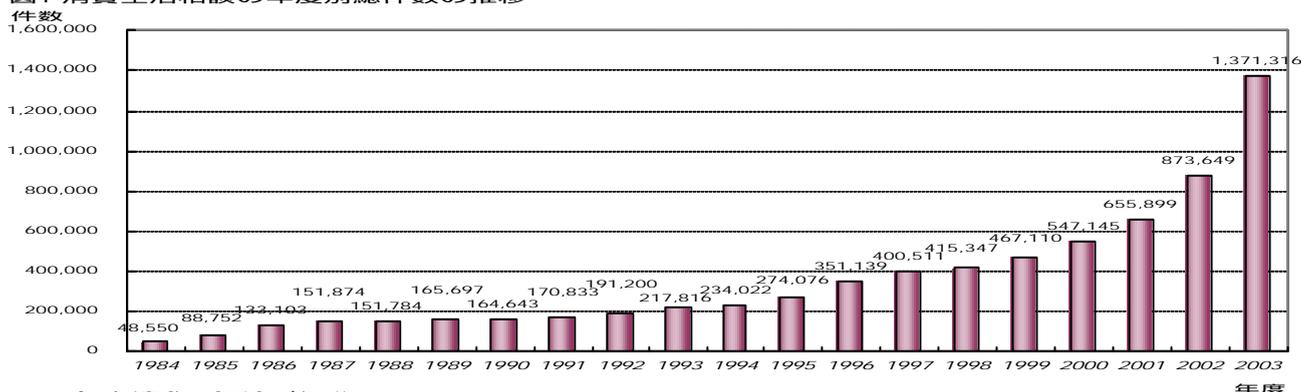
相談内容別分類では「契約・解約」に関する相談がもっとも多く2002年度73.3%から2003年度は82.5%と増加した。次に多い「販売方法」の割合は42.9%で、前年度に比べて1.6ポイント増加した。

## 1. 相談件数等

## (1) 相談件数が対前年度比約50万件増、総件数は約140万件

2003年度に全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は1,371,316件で、2002年度と比較すると497,667件の増加(57.0%増)であった。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移



## (2) 架空請求の相談が急増

2003年度に増加件数が多かったのは「電話情報サービス」「サラ金・フリーローン」「商品一般」で、この三つの商品・役務の増加件数の合計は484,344件で、相談全体における総増加件数の97.3%を占めている。

「電話情報サービス」は、2002年度の相談件数は約12万件だったが、2003年には約47万件まで増加した。身に覚えがないにもかかわらずアダルト番組などの情報料を請求される、いわゆる「架空請求」の相談が急増していることなどが「電話情報サービス」の相談件数の増加に影響しているものと思われる。

「サラ金・フリーローン」は、2002年度の約10万件から約20万件へと倍増した。多重債務や不当請求に関する相談が目立つ。

「商品一般」は、約2万件から約6万件に増加した。身に覚えのない架空請求では、請求の対象となる商品や役務が不明の場合も多く、このような相談が「商品一般」に分類されている。

### (3) 年代によっては契約当事者と相談者の年代別構成の傾向が異なる

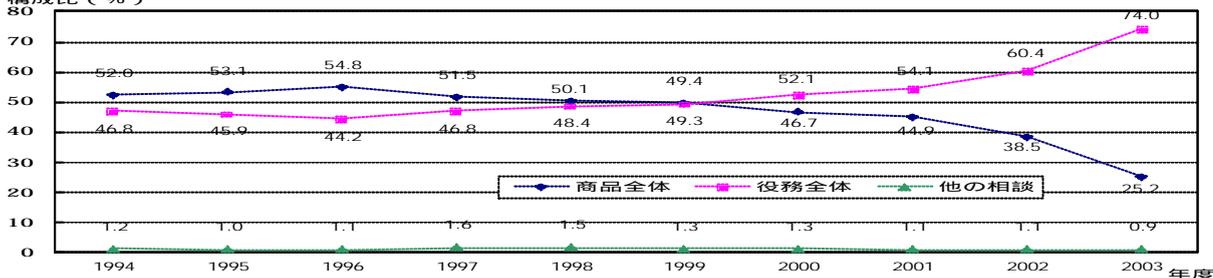
契約当事者と相談者の年代別構成比を比較すると、30歳代以下と70歳以上で契約当事者の割合が相談者の割合を上回っていた。これは、契約の当事者が年齢的な要因等により、自ら相談窓口を利用するより、その家族や知人など周囲の人が相談するケースが比較的多いことが一因とみられる。

## 2. 商品・役務等別分類ごとにみた相談の状況

### (1) 「役務全体」の相談の割合がさらに増加

「商品全体」と「役務全体」「他の相談」の構成比の推移をみると、2000年度に「役務全体」の割合が「商品全体」の割合を上回り、その後も「商品全体」と「役務全体」の割合の差は年々拡大し、2003年度には「役務全体」が74.0%を占めた。2003年度は「役務全体」の相談件数が前年度に比べて486,897件増加し、「商品全体」の相談件数は8,545件の増加であった。

図2 年度別にみた商品全体・役務全体・他の相談の構成比の推移  
構成比(%)



(注：構成比は年度別総件数を100として算出した値である。)

### (2) 「運輸・通信サービス」「金融・保険サービス」の分類が増加

最も相談が多かった「運輸・通信サービス」は、全相談に占める割合39.9%（相談件数546,665件）で、2002年度に比べて374,704件増加した。「運輸・通信サービス」に分類される相談では、「電話情報サービス」の、身に覚えがないにもかかわらず出会い系サイトやアダルトサイトなどの情報料を請求される相談、いわゆる「架空請求」の相談が急増していることが、相談件数の増加に影響しているものと思われる。

2位の「金融・保険サービス」は、全相談に占める割合17.4%で、相談件数は238,671件であった。2002年度に比べて112,078件増加した。この「金融・保険サービス」に関する相談のほとんどが「サラ金・フリーローン」に分類される相談であり、多重債務や不当請求に関する相談が目立つ。

3位の「教養娯楽品」は2002年度に比べて9,567件減少している。相談全体に占める割合も1995年度以降減りつづけ、2003年度には7.1%になった。

## 3. 商品・役務ごとにみた相談の状況 「電話情報サービス」「サラ金・フリーローン」が上位

1位「電話情報サービス」と2位「サラ金・フリーローン」は前年度と比べて順位の変化はないが、それぞれ相談全体に占める割合は前年度よりもさらに増加している。「電話情報サービス」は20.9ポイント増、「サラ金・フリーローン」は2.4ポイント増であった。

表1 上位5商品・役務の推移

順位	2001年度 655,899件			2002年度 873,649件			2003年度 1,371,316件		
	商品・役務	件数	割合	商品・役務	件数	割合	商品・役務	件数	割合
1	電話情報サービス	53,706	8.2%	電話情報サービス	116,632	13.3%	電話情報サービス	469,010	34.2%
2	サラ金・フリーローン	47,852	7.3%	サラ金・フリーローン	104,144	11.9%	サラ金・フリーローン	196,628	14.3%
3	資格講座	22,375	3.4%	賃貸アパート・マンション	27,003	3.1%	商品一般	58,293	4.3%
4	賃貸アパート・マンション	20,914	3.2%	教養娯楽教材	26,252	3.0%	教養娯楽教材	28,869	2.1%
5	商品一般	20,471	3.1%	国際電話	23,504	2.7%	賃貸アパート・マンション	27,558	2.0%

表1は、2003年度に相談の多かった商品・役務等の上位10位について、契約当事者の特徴や相談内容などを表したものである。

表2 2003年度の上位商品・役務別にみた相談の特徴

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向 性別別 件数	契約当事者の特徴	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)	その他の特徴等
1	電話情報サービス	469,010	男性 385,072 女性 74,969	10～40歳代、男性中心 給与生活者、学生	不当請求、債権回収業者、ボルノ・風俗、無断契約、高価格・料金、インターネット、強引、遅延金、未成年者契約、無料商法	身に覚えのない有料情報の請求が増加。「ワン切り」に関する相談は減少。
2	サラ金・フリーローン	196,628	男性 107,928 女性 88,937	20～50歳代 給与生活者、家事従事者、無職	不当請求、債権回収業者、多重債務、無断契約、強引、金利・利息、法律違反、DM広告、自己破産、虚偽説明	身に覚えのない債権の回収に関する相談が増加。多重債務に関する相談が多い。法定金利以上の利息を請求する、いわゆる「ヤミ金融」の相談もある。
3	商品一般	58,293	男性 31,468 女性 24,850	20～40歳代 給与生活者、家事従事者、無職	不当請求、債権回収業者、無断契約、強引、電話勧誘、プライバシー、虚偽説明、信用性、高価格・料金、販売目的隠匿	覚えのない債権の請求が増加。債権の内容が不明なものが多い。
4	教養娯楽教材	28,869	男性 16,564 女性 11,911	20～40歳代 給与生活者、家事従事者	電話勧誘、二次被害、虚偽説明、解約、クーリングオフ、強引、サイドビジネス商法、高価格・料金、不当請求、倒産	資格取得用教材、パソコン教材、ビジネス教材等。仕事の提供を約束する資格取得用教材の販売も多い。
5	賃貸アパート・マンション	27,558	男性 12,043 女性 14,549	20～30歳代 給与生活者、家事従事者	保証金等、修理代、解約、返金、不当請求、高価格・料金、契約書・書面、レーム処理、契約更新、補償	敷金の返還や原状回復等、退去時のトラブルが多い。
6	オンライン情報サービス	26,927	男性 20,413 女性 5,792	20～30歳代、男性中心 給与生活者、学生	不当請求、インターネット、債権回収業者、ボルノ・風俗、無断契約、高価格・料金、遅延金、強引、他の販売方法、電子商取引	身に覚えのない有料情報サービスの料金請求に関する相談が多い。
7	オンライン等関連サービス全般	23,312	男性 18,356 女性 4,570	20～30歳代、男性中心 給与生活者	不当請求、債権回収業者、インターネット、ボルノ・風俗、強引、高価格・料金、遅延金、電子商取引、プライバシー	身に覚えのない有料情報サービスの料金請求に関する相談が多い。
8	他の金融関連サービス	21,809	男性 11,723 女性 9,478	20～50歳代 給与生活者、家事従事者、無職	不当請求、債権回収業者、強引、虚偽説明、インターネット、クレジットカード、無断契約、解約、ボルノ・風俗、プライバシー	身に覚えのない債権の請求が多い。
9	資格講座	21,267	男性 14,031 女性 6,818	20～40歳代、男性中心 給与生活者、家事従事者	電話勧誘、二次被害、虚偽説明、不当請求、強引、クーリングオフ、解約、高価格・料金、信用性、無断契約	執拗な電話勧誘など、勧誘方法をめぐるトラブルが多い。二次被害に関する相談も多い。
10	ふとん類	16,447	男性 3,188 女性 12,840	60歳以上、女性中心 無職、家事従事者、給与生活者	家庭訪問、クーリングオフ、高価格・料金、解約、SF商法、強引、次々販売、販売目的隠匿、点検商法、虚偽説明	家庭訪問やSF商法で高価格なふとんを売りつけられたという相談が多い。

#### 4. 「契約・解約」の相談が8割

相談内容別分類ごとにみた構成比で最も多かったのは、「契約・解約」に関する相談で、2002年度73.3%から2003年度は82.5%と増加した。次に多い「販売方法」の割合は、42.9%と前年度に比べて1.6ポイント増加した。一方、「品質・機能・役務品質」「価格・料金」「接客対応」「表示・広告」「安全・衛生」「法規・基準」の割合は、前年度に比べて減少した。

主な相談内容別分類ごとに相談の多い商品・役務は、「安全・衛生」「品質・機能・役務品質」では「クリーニング」、 「価格・料金」と「表示・広告」及び「販売方法」「契約・解約」では「電話情報サービス」、「接客対応」では、「サラ金・フリーローン」であった。

表3 相談内容別構成比の年度別推移 ( % )

相談内容別分類	2001	2002	2003
契約・解約	70.3	73.3	82.5
販売方法	41.2	41.3	42.9
品質・機能・役務品質	13.3	10.9	5.7
価格・料金	15.3	15.0	10.8
接客対応	8.6	7.6	4.5
表示・広告	3.3	3.3	2.1
安全・衛生	2.5	2.3	1.2
法規・基準	3.2	3.4	2.5

#### 5. 主な問題商法

販売方法に問題のある相談は、42.9%と全相談の4割を占めている。この中には、取引形態や販売手口、セールストークなどに問題のある、いわゆる「問題商法」に関する相談も多い。表4は、販売方法・手口について相談件数別上位10位である。

表4 2003年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴

順位	販売方法・手口	件数	男女別の件数 性別	契約当事者の特徴	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目計に占める割合)	その他の特徴等
1	電話勧誘販売	100,336	男性 52,351 女性 44,291	20～40歳代 給与生活者、家事従事者	教養娯楽教材(21.8%)、資格講座(14.4%)、サラ金・フリーローン(9.2%)、商品一般(5.8%)、ワープロ・パソコン内職(4.2%)	不意打ち性や交渉過程が書面に残らないという特質により、強引な勧誘や明らかな虚偽説明が横行。法規制されており指定商品であればクーリングオフできるが、拒否されるケースもある。
2	家庭訪問 *1	66,353	男性 19,458 女性 45,218	20歳以上の各年代、女性中心 無職、家事従事者	ふとん類(7.1%)、浄水器(9.6%)、新聞(7.1%)、補習用教材(5.3%)、建物清掃サービス(4.7%)	業者が消費者宅を訪問し、商品・サービスを販売するもの。強引な勧誘、夜間や長時間に及ぶ勧誘など、問題が多い。電話で在宅を確認した上で訪問するものもある。
3	無料商法	43,298	男性 30,029 女性 12,671	20～30歳代、男性中心 給与生活者、学生	電話情報サービス(62.7%)、エステティックサービス(3.5%)、プロバイダ(2.6%)、オンライン情報サービス(2.2%)、化粧品類(2.1%)	「無料招待」「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークに広告でうたったりして人を集め、高額な商品やサービスを売りつける商法。
4	被害にあった人を勧誘(二次被害)	39,259	男性 28,119 女性 10,432	20～40歳代、男性中心 給与生活者	資格講座(27.4%)、教養娯楽教材(26.2%)、複合サービス会員(12.0%)、電話情報サービス(6.3%)、商品一般(3.7%)	一度被害にあった人を再び勧誘して、二次的な被害を与えること。「資格講座を解約してあげる」など前の被害の救済のように見せかけて、再度金銭を支払わせるケースが多い。
5	サイドビジネス商法	27,900	男性 7,859 女性 19,599	20～40歳代、女性中心 給与生活者、家事従事者	教養娯楽教材(20.9%)、ワープロ・パソコン内職(11.5%)、健康食品(9.1%)、ラン配り内職(6.7%)、他の内職・副業、化粧品類(5.2%)	「内職・副業(サイドビジネス)になる」「脱サラできる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法。「仕事を回す」と言って、講座・教材、パソコン等の契約をさせるものが目立つ。
6	マルチ・マルチまがい取引	18,776	男性 7,667 女性 10,643	20～50歳代 給与生活者、家事従事者	健康食品(22.5%)、化粧品類(12.5%)、浄水器(7.9%)、商品一般(7.0%)、電話機・ファックス(4.8%)	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えることにマシンが入るネズミ講式の取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
7	販売目的隠匿 *2	17,695	男性 6,500 女性 10,665	20歳以上の各年代 給与生活者、家事従事者、無職	商品一般(10.1%)、ふとん類(8.5%)、アクセサリ(6.4%)、浄水器(5.8%)、電話情報サービス(5.5%)	「ふとんのクリーニング」と言って訪問し掃除機を売りつけるなど、商品やサービスの販売であることを意図的に隠して近づき、不意打ち的に消費者に契約させるような販売方法。
8	アポイントメントセールス	17,438	男性 11,225 女性 6,010	20歳代 給与生活者、学生	アクセサリ(39.6%)、複合サービス会員(17.1%)、教養娯楽教材(8.2%)、商品一般(5.8%)、絵画・書画(4.0%)	「当選した」等販売目的を隠して、あるいは販売目的を告げてはいるものの「特別に選ばれた」などと有利な条件を強調して電話等で喫茶店や営業所に呼び出して販売する商法。
9	次々販売	15,498	男性 6,210 女性 8,942	20～30歳代、70歳代 給与生活者、無職、家事従事者	ふとん類(10.3%)、アクセサリ(9.1%)、教養娯楽教材(8.2%)、エステティックサービス(6.5%)、資格講座(5.2%)	一人の消費者に次から次へと契約させる販売方法。顧客名簿が業者間を流れ、複数の事業者に勧誘されるケースも多い。
10	電子商取引 *1	14,718	男性 11,761 女性 2,782	10～30歳代、男性中心 給与生活者、学生	電話情報サービス(69.4%)、オンライン等関連サービス全般(10.9%)、オンライン情報サービス(5.1%)、パソコン(1.1%)、商品一般(0.8%)	インターネットショッピングなどのネットワーク上で行われる取引形態。使った覚えのない情報サービスの請求に関する相談が多い。

\*1: 販売方法に問題がある相談のみを対象に集計した。

\*2: アポイントメントセールスは含まれていない。

注) 本資料で使用したデータは、2004年5月末日までにPIO-NETに登録された2003年度中に全国の消費生活センターが受け付けた消費生活相談情報をもとにしている。PIO-NETには、日々、全国の消費生活センターから消費生活相談情報が送付されており、2004年6月1日以降にも、2003年度中に受け付けたものが送付されている。ちなみに、2004年7月15日時点における2003年度の消費生活相談情報の総件数は、1,452,781件である。

平成 16 年 8 月 4 日

独立行政法人 国民生活センター

架空請求に関する現状及び関係機関への要望等について  
- 電話を架けさせて架空請求する業者への対策の強化 -

はじめに

昨今、「利用した覚えがない架空の請求が届いたが、どうしたらよいか」という架空請求に関する相談が国民生活センター（以下当センターという）や各地の消費生活センターに大量に寄せられている。2003 年度は 46 万件を上回る相談件数となっており、今年度に入ってもその勢いは弱まる気配をみせない。請求の名目はアダルト情報番組の利用料が多く、請求手段もハガキ、電子メール、封書、電報などと多様である。また、請求書には「入金がない場合には自宅、勤務先へ回収に出向く」などの脅迫的な文言が書かれていることが多い。

これらの架空請求では、消費者に現金を振り込ませるために銀行口座が悪用されていたため、2003 年 6 月、当センターは不正に利用されている銀行口座の利用停止・強制解約等を実施するよう、全国銀行協会へ要望した。その結果、銀行口座の利用停止・強制解約等の合計件数は、平成 15 年 4 月～6 月では 996 件だったものが、同年 10 月～12 月には 9,158 件と大幅に増加している（同協会ホームページ参照）。

しかし、こうした取組みの結果、銀行口座を悪用することが難しくなったため、最近では、架空請求の書面には銀行口座を記入せずに連絡先の電話番号のみを記載し、消費者から連絡を取らせようとする手法が大半を占めている。さらに、請求名目を明記していなかったり、存在しない法令や公的機関の名称を用いて請求したりと、その手口は巧妙化・悪質化している。

現在、架空請求に関する相談の大半はその対処方法についての問い合わせであるが、請求書には脅しに近い文言が並んでいることや、個人情報（住所や氏名等）が第三者に不正に利用されていることなど、消費者の不安は大きい。また、匿名性を悪用した不特定多数に対する大量の架空請求を放置しておくことは、今後、より一層進展するであろう情報化社会の大きな障害となる。

当センターでは、かねてよりホームページやマスコミ等の取材を通じて消費者への注意喚起に努めてきたところであるが、今後、当分の間、ホームページ上に P I O - N E T に入力された架空請求の業者名及び当センターが受け付けた業者名を掲載し、消費者への情報提供を強化する。また、消費者被害の未然・拡大防止のため、改めて架空請求の現状をまとめた上で、関係機関への要望・情報提供を行うこととする。

## ・架空請求の現状について

### (1) P I O - N E T<sup>(1)</sup>の件数等

#### 架空請求に関する相談件数

架空請求に関する相談件数は急増している(図1参照)。

2003年度の件数は2001年度の約27倍にも達し、また、架空請求が全相談件数のなかで占める割合も、2001年度の2.6%から2003年度には31.8%にもなっている。

#### 被請求者について

##### ・性別

男性が多く、70%を超えている。架空請求に用いられる請求名目がアダルトサイト等であることが影響しているものと考えられる(図2参照)。

##### ・年代別

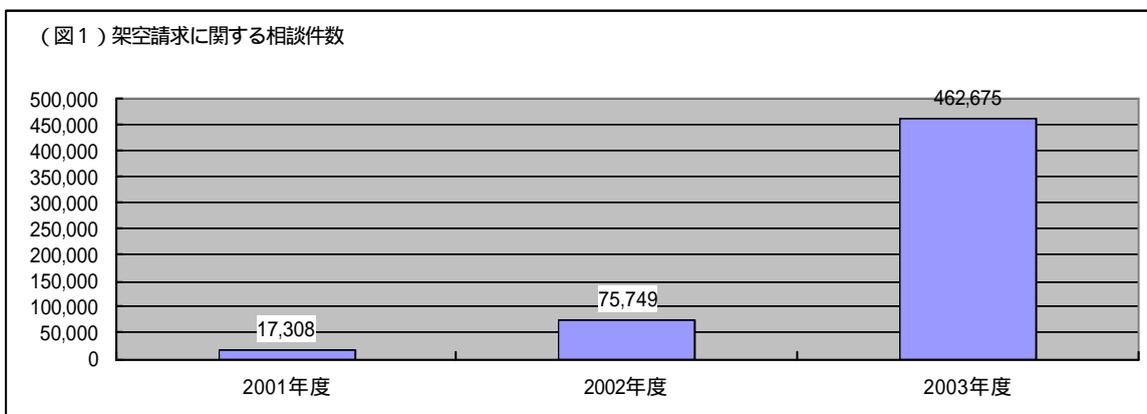
年代は20歳代、30歳代が圧倒的に多くなっている(図3参照)。

##### ・職業別

給与生活者が70%を超え、次いで家事従事者、学生の順となっている(図4参照)。

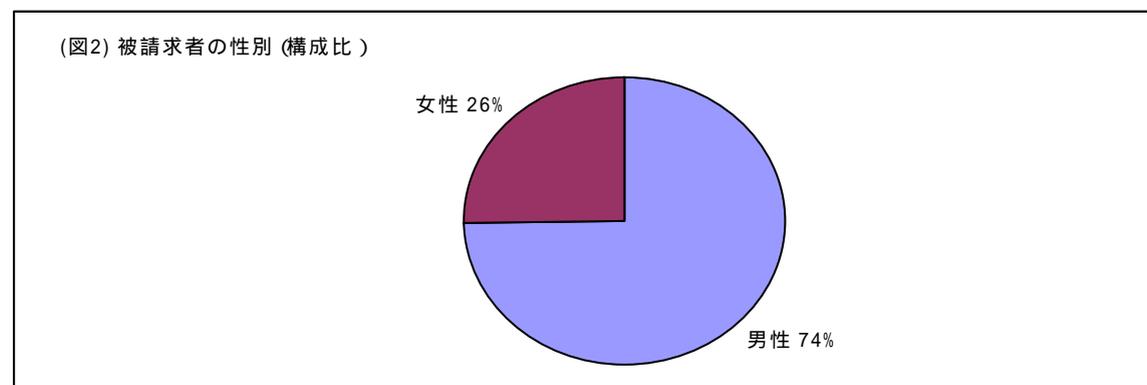
#### 平均請求金額

請求されている金額の平均は、2001年度(70,939円)から2002年度(63,547円)で若干下がったが、2003年度には上昇し、127,210円となった(図5参照)。

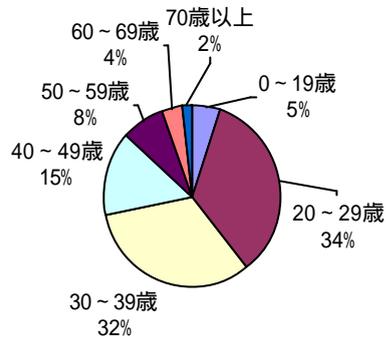


\* 2003年度の四半期ごとの推移

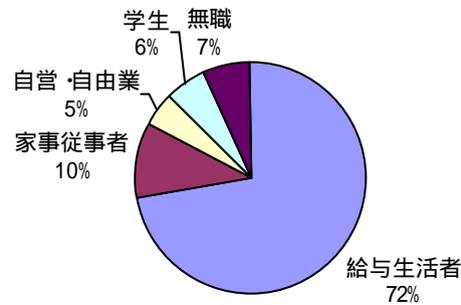
4月～6月：62,250件、7～9月：118,893件、10月～12月：142,278件、04年1月～3月：139,254件



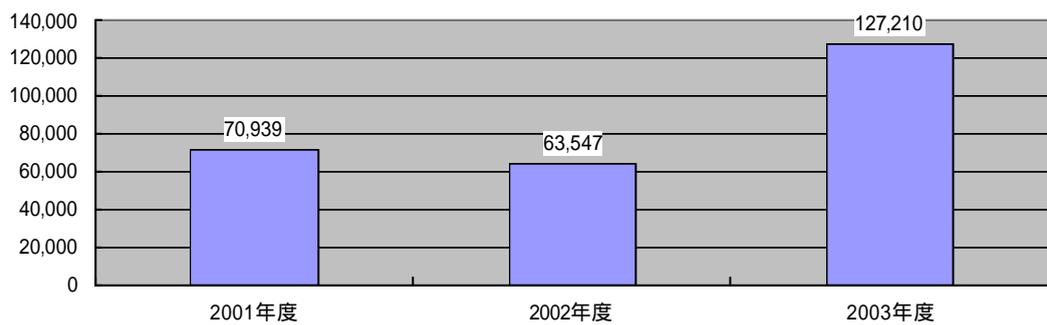
(図3) 被請求者の年代別割合



(図4) 被請求者の職業別割合



(図5) 平均請求金額



(注1) P I O - N E Tとは、全国消費生活相談情報ネットワーク・システムのこと。当センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積・活用しているデータベースである。

なお、図1～図5は2004年7月15日現在までの入力分である。

また、図2～図4は2003年度分であり、不明分は除いてある。

## (2) 架空請求の例

ここでは、当センターに寄せられた架空請求に関する相談事例のうち、典型的な架空請求の請求例をパターン別に掲載し、アドバイスと併せて紹介する。

### 債権譲渡を受けたとする架空請求

#### < 請求例 >

貴殿のご利用されました未納金（有料番組）について、運営業者様から債権譲渡を受けました。期日までに回答がない債務者につきましては、回収担当員がご自宅に直接お伺いします。ご本人様もしくは和解交渉の意思のある方は、大至急ご連絡していただけるようお願いいたします。（傍点は当センター）

・最終受付期限：平成 16 年 7 月 日

・担当者直通：090 -

(株) 債権管理機構

#### < 類似の請求例 >

「未納料金について、ご利用通信会社様から委託を受けた」

「有料アダルトコンテンツの利用料金が未納となっており、当社が窓口になり、和解交渉等を行うことになった」

#### < アドバイス >

債権譲渡は民法第 467 条<sup>(2)</sup>に定められており、債権が譲渡されたことを債務者に対抗するためには、債権の譲渡人（元の債権者）が債務者に債権譲渡した旨の通知をするか、債務者自身が債権譲渡された旨を承諾する必要がある<sup>(3)</sup>。そのため、債権を譲り受けたと称する者が請求してきても、これに応じる必要はない。

また、委託の場合、受任者は委任者の代理人として債務者に請求することになる。そのため、受任者である取立業者は受任したという法律上の根拠を債務者に明示する必要があり、根拠の明示がなければ支払う必要はない。同様に、「当社が窓口になった」等と主張しているケースにおいても、その根拠の明示が必要である。

#### (注 2) 民法第 467 条

指名債権ノ譲渡ハ譲渡人カ之ヲ債務者ニ通知シ又ハ債務者カ之ヲ承諾スルニ非サレハ之ヲ以テ債務者其他ノ第三者ニ対抗スルコトヲ得ス

- 2 前項ノ通知又ハ承諾ハ確定日附アル証書ヲ以テスルニ非サレハ之ヲ以テ債務者以外ノ第三者ニ対抗スルコトヲ得ス

(注 3) 債権譲渡の例外として、「債権譲渡の対抗要件に関する民法の特例等に関する法律」に基づいて債権譲渡登記がなされている場合には、債権の譲受人から債権譲渡の登記事項証明書を交付して通知しても有効となる。

しかし、請求してきた者が同法に基づく登記事項証明書を示さない限り、債権譲渡として有効にはならないため、支払う必要はない。

## 存在しない法令や公的機関の名称を用いた架空請求

### < 請求例 >

貴殿の所有する不良債権（金融債権、通信業者債権）の履行につきまして、運営業者様から債権譲渡を受けましたので、大至急当社までお支払いください。

このハガキは、「電子消費者契約民法特例法」上、法務省認可通達書となっておりますので、ご連絡なきお客様につきましては、やむを得ず裁判所からの書類通達後、指定の裁判所への出頭となります。（傍点は当センター）

・最終受付期限：平成 16 年 7 月 日

（株） 債権回収サービス

代表：03 -

担当：090 -

### < 類似のケース >

「法務省認定（株）」（法務省が認定する制度自体がない）

「弊社は最近多発している悪質な架空請求の業者ではありません」（架空請求ではないと記述しているが、料金や利用日時、支払方法等についての具体的な記載がない）

### < アドバイス >

「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」という法律があり、同法の略称として「電子消費者契約法」「電子契約法」と呼ぶことがあるが、「電子消費者契約民法特例法」という名称の法律は存在しない。また、法務省認可通達書という表現は意味不明であるが、いずれにしても法律名や法務省認可等と表現することによって、正当な債権請求と思わせることを狙ったものと思われる。

## 法務大臣の許可を得た債権回収業者（サービサー）の名称を用いた架空請求

### < 請求例 >

当社は特別法に基づき法務大臣から許可された債権回収業者です。この度、有料サイト代金が未払いということで調査依頼を受けました。

本状到着後 3 日以内に下記連絡先にご連絡ください。なお、ご連絡なき場合、ご自宅に伺う場合もございます。

支払いを履行されない場合、当社は直ちに本件未払い料金及び遅延損害金の支払いに関して法的手段として支払督促の申立て手続きに着手する用意があることをここに通知いたします。（傍点は当センター）

担当者：090 -

### < 類似のケース >

「当社は法務大臣認可【認可番号第 号】のもと、運営している正規の債権回収業者です」（サービサー法では認可ではなく、法務大臣による許可制を取っている）  
実在するサービサーと同じ名称で請求するケース

#### < アドバイス >

「債権管理回収業に関する特別措置法」(いわゆる“サービサー法”)は、不良債権の処理等の促進を目的として1999年2月1日に施行された。それまで弁護士法により、弁護士以外の者が債権の管理回収を行うことはできなかったが、サービサー法の成立により、弁護士法の特例として法務大臣の許可を得た民間業者(いわゆる“サービサー”)に債権管理回収業が解禁された。

このサービサーと同一あるいは類似の名称を用いた架空請求が見受けられる。サービサー法では、サービサーが管理回収できる債権の種類を「特定金銭債権」<sup>(4)</sup>として定めているが、有料番組やアダルトサイト等の利用料金はこの中に含まれていない。そのため、サービサーがこれらの債権を請求することはない。なお、法務省のホームページにおいても注意喚起をしている。

(注4)「特定金銭債権」には、「金融機関等の有する貸付債権」「破産宣告や再生手続開始の決定、整理開始の命令等を受けた者が有する金銭債権」「求償権又は保証料債権を担保する保証契約に基づく債権」「証券等を利用する割賦購入あっせん契約に基づいて生じる金銭債権であって、1、2回払いのもの」などが列挙されている。

#### 脅迫的な文言を用いた架空請求

##### < 請求例 >

以前、お客様がご利用になられた電話回線及びプロバイダーを通じて接続された有料サイト運営業者様からの債権回収依頼を正式に受理いたしました。

当社での処理手続きが必要となりますので、本状到達後下記記載のダイヤルまで大至急ご連絡ください。

なお、顧問弁護士と協議の結果、ご本人様よりご連絡・お支払いいただけない場合には、信用情報機関へのブラックリスト登録、さらには給料差し押さえという法的措置を取らざるを得なくなります。このような状況になりますと、5万円～10万円ほどの料金の負担が発生する可能性もあることを申し添えます。

プライバシー保護のため、必ずご本人様からご連絡ください。ご連絡いただけない場合につきましては、やむなく勤務先等に再度ご通知差し上げる場合もございます。(傍点は当センター)

債権管理課：090 -

##### < 類似のケース >

「裁判所に申立てをした後、強制執行(給与差し押さえ等)近隣調査等を行うことになる」

「担当回収員がご自宅に直接伺います」

##### < アドバイス >

請求書にはブラックリストや裁判所、強制執行などと記載されているが、架空の請求で

ある以上、当然ながら業者はこれらの法的な手続きを行うことができない。支払わないと大変なことになるということを言い立て、消費者に支払わせようとしているものと思われる。

#### ・関係機関への要望等について

##### (1) 総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課への要望

電話を悪用した架空請求に対し、電話回線の利用停止や強制解約等に関する指針やガイドラインの策定等を検討すること。

近年の架空請求においては、携帯電話や固定電話が悪用されることが多いため、当該電話回線の利用停止や強制解約等を実施することにより、消費者被害の未然・拡大防止に多大な効果をあげるものと期待される。

電気通信事業法第121条<sup>(5)</sup>では、電気通信事業者の役務提供義務を定めているが、同条でいう「正当な理由」とは何か、どのような場合が「正当な理由」に該当するのかなど、その具体的な基準がないのが現状である。

そのため、電話を悪用した架空請求に対し、同法を所管する総務省が指針やガイドライン等を明示することによって、不正に利用されている電話回線の利用停止等が促進されるものと思われる。

##### (注5) 電気通信事業法第121条1項

認定電気通信事業者は、正当な理由がなければ、認定電気通信事業に係る電気通信役務の提供を拒んではならない。

##### (2) (社) 電気通信事業者協会への要望

不正に利用されている電話番号の実態を把握し、当該電話回線の利用停止などの的確な措置を速やかに取るとともに、より一層本人確認を厳格に行うなど携帯電話を用いた犯罪が横行しないよう、同協会加盟の関係事業者に要請すること。

同協会には電話会社や携帯電話会社が加盟しており、電話を悪用した犯罪に対して、通信業界全体の課題として取り組む必要があると思われる。

##### (3) 警察庁生活安全局生活環境課生活経済対策室等への情報提供

消費者に送付された架空請求の書面を見ると、ほとんど同じ文面にもかかわらず、請求している業者名の異なるケースが見受けられる。同一人物が複数の業者名を名乗っているものと思われるが、こういった手口による犯罪者をより積極的に検挙することこそが、架空請求の減少に効果的と考えられる。

そこで、架空請求に関する消費者被害の未然・拡大防止に資するため、今後、当センタ

一で受け付けた相談情報（業者名や住所等）を定期的に情報提供することとする。

併せて総務省及び（社）電気通信事業者協会にも同様に相談情報を情報提供することとする。

#### ・消費者へのアドバイス

##### （１）利用していなければ支払わず、無視すること

まったく根拠のない架空請求が横行しており、請求書には「回収員が自宅へ出向く」「勤務先を調査」「給料の差押え」「強制執行」「信用情報機関に登録」など不安を煽るような脅し文句が並んでいることがある。しかし、利用していなければ当然支払い義務もないため、無視すること。

##### （２）電話は絶対にしないなど、個人的な情報は知らせないこと

郵送や電子メールで架空請求を受けた場合、請求書が実際に届いているので、相手方は住所やメールアドレスを知っていることになる。しかし、相手方がまだ把握していない個人情報（電話番号など）を新たに知られた場合、今度は電話などの別の手段で請求してくることが予想されるため、これ以上の個人情報を知られないように注意すること。

##### （３）証拠は保管し、悪質な請求を受けた場合は警察へ届け出をすること

今後、業者から何らかのアクションがあった時のために、請求のハガキや封書、電子メールなどは保管しておくこと。また、執拗な請求や恫喝的な取立てなど、悪質な請求を受けた場合は、すぐに警察へ届け出をすること。

なお、当センターホームページで架空請求の業者名を掲載するので、参考にされたい（別添 1、2 参照）。

< 本件問い合わせ先 > 相談調査部 渡邊、井口 ( TEL ) 03 - 3443 - 8359
---

別添 1

(表1) 架空請求上位業者一覧 ( P I O - N E Tより )

順位	業者名	件数
1	ニットウコーデ`イアル	704
2	ニホンサイケンカンリセンター	619
3	トウキョウカンザ`イジ`ムキョク	610
4	タイトウサイケンカンリセンター	590
5	シヨウヒシヤサイケンカンリセンター	569
6	ヒガ`シニホンサイケンカンリセンター	553
7	チュウオウサイケンカイシユウサ`ビス	538
8	シ`ヤハ`ンネットワーク	516
9	サイケンカンリジ`ムキョク	507
10	シンセイサイケンカンリセンター	499
11	サイケンリサ`チ	467
12	ニットウサイケンカンリキコウ	458
13	ソウゴ`ウサイケンカンリセンター	450
14	ニホンジ`ヨウホウカンリセンター	398
15	シンコウサイケンカンリカイシユウ	389
16	ムロマチサイケンカンリセンター	372
17	ホウリツサイケンカイシユウキコウ	360
18	チュウオウサイケンカンリセンター	344
19	ニ`ス`グ`ル`フ`	336
20	コウエイサイケンカンリカイシユウ	333
21	ニシニホンツウシンカンリセンター	304
22	トウセイサイケンカンリセンター	302
23	イチジ`-ヒ`-サホ`-ト	291
24	ジ`ヨウホウカンリシステム	284
25	ハイセイサイケンカンリセンター	282
26	フジ`サイケンカンリセンター	279
27	ホウメイサイケンカンリセンター	276
28	ニホンソウゴ`ウツウシン	268
29	メリツサイケンシヨリセンター	265
30	リツシヨウサイケンカンリキコウ	264

(注) この情報は消費者からの申し出に基づくものであり、2004年7月1日から30日までに登録された件数である。

別添2

(表2) 架空請求業者一覧(当センター受付分)

業者名	件数	債権の種類	住所・電話番号	備考
(株) 日立債権管理センター	14	不良債権 <sup>(*)</sup>	港区新橋 1-17-3 日立ビル 080-3397-8832	
(株) 新政債権管理機構	5	不良債権	品川区東五反田 4-5-9 090-9925-6873	(株) 新和債権 管理機構と住所 が同一
(株) 新和債権管理機構	4	不良債権	品川区東五反田 4-5-9 090-9936-8444	
(株) 日本情報管理	3	アダルトグッ ツ、有料情報サ ービス	住所なし 080-1240-2491	
(株) アイビーワン	2	有料情報番組 等	090-9682-0895	住所の記載があ るが、判読不能
(株) アース債権管理センタ ー	2	情報通信料金	千代田区神田 1-5-7 080-3397-8793	
神田債権回収センター	2	不良債権	資料なし	
(株) ジャパンテレホンシス テム	2	情報通信料金	新宿区新宿 3-24-1 三井住友 ビル 35階 03-3832-8461	
消費者債権管理センター	2	有料情報番組 等	資料なし	
(株) 通信ネットサービス	2	アダルトグッ ツ、有料情報サ イト	住所なし 080-1240-2477	
特殊法人 東日本情報センタ ー	2	電子通信料金	新宿区高田馬場 4-20 03-5330-5436	
(株) プラスメディア	2	有料番組サイ ト等	080-3273-4448	住所の記載があ るが、判読不能

(注) この情報は消費者からの申し出に基づくものであり、当センターにおいて受付件数が2件以上のものについて件数順に掲載している(対象期間:平成16年7月1日~30日)

(\*) 請求書に「不良債権」と記載されており、具体的な内容に関しては不明である。