

## (参考) 危害関係の商品テスト結果公表事例

事例	公表月	概要	要望先
高麗人参を主原料とした「健康食品」	19年1月	高麗人参を含んだ「健康食品」は、近年、比較的安価に購入できるようになったが、民間調査報告などでは農薬が検出されたとの報告もある。また、血糖値や血圧の急上昇や発疹、下痢、吐き気などの危害情報も多数件寄せられている。身体作用のある有効成分量や残留農薬を調べ、安全性について情報提供を行った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・厚生労働省</li> <li>・(財)日本健康・栄養食品協会</li> </ul>
電動3・4輪車の安全性	19年4月	警察庁の調査によると、電動3・4輪車が関係した交通事故や他の交通とのトラブルは増加傾向にある。高齢者が操作を誤ることなく安全に利用できるかどうかを調べ、手動ブレーキや緊急停止機構の有無と作動性に問題がないか等の点をテストし、安全性や使用時の注意点などを消費者に情報提供した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警察庁</li> <li>・電動車いす安全普及協会</li> </ul>
スチーム式吸入器	19年5月	家庭用吸入器を使用中にやけどを負う事故事例やスチームの温度に関する相談も寄せられていたことから吸入器の使用の仕方などによってやけどをすることがないのかテストし情報提供した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省</li> <li>・厚生労働省</li> <li>・(社)ホームヘルス機器協会</li> </ul>
酸化染料を含むヘナ白髪染め	19年6月	医薬部外品に該当する染毛剤は酸化染料等によって毛髪中の化学反応を伴うもので、色持ちはいいが皮膚へのかぶれなどを発症することがある。「真黒に染まる」等表示がある商品には本来医薬部外品にしか配合されずアレルギーの原因となる酸化染料が含まれていることが考えられたため、同様の商品も併せて調べ、情報提供を行った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・厚生労働省</li> <li>・日本化粧品工業連合会</li> <li>・日本ヘアカラー工業会</li> </ul>
ミニカップタイプのこんにやく入りゼリー	19年7月	2007年に入り、新たに小児のこんにやく入りゼリーによる死亡事例報告が2件寄せられたことから、ミニカップタイプのこんにやく入りゼリー72銘柄について、かたさ、弾力性、最大径、体積及び表示を調べ、過去のテスト結果との違いをまとめ、情報提供を行った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内閣府 食品安全委員会</li> <li>・厚生労働省</li> <li>・農林水産省</li> <li>・全日本菓子協会</li> <li>・全国菓子工業組合連合会</li> <li>・全国こんにやく協同組合連合会</li> </ul>

事例	公表月	概要	要望先
折りたたみ自転車の 安全性	19年10月	「走行中、突然左ペダルが折れて転倒し手のひらを骨折」や「走行中、突然ハンドルの固定金具が外れ転倒し足を骨折」といった折りたたみ機構に不具合があると思われる事故事例が寄せられている。そこで、消費者アンケートを実施して折りたたみ自転車の使用実態や問題点を明らかにするとともに、日常的に使用する上で強度やブレーキなどに問題はないかを調べ、消費者に情報提供した。	・経済産業省 ・(社)自転車協会

### (参考) 危害情報公表事例

事例	公表月
就寝中に電気あんかのコードから発火	19年1月
キャンディー状のチーズを食べた1歳9カ月の男児が窒息事故	19年1月
乳幼児がベビーカーに手指を挟み、あわや切断！	19年4月
死亡事故2件発生　こんにやく入りゼリーの事故	19年5、6月
絶対に目を離さないで！　浴槽用浮き輪で乳幼児の溺死も！	19年7月
ドライアイスを入れて密閉したペットボトルが破裂して大けが！！	19年8月
折りたたみ式オムツ交換台からの転落に注意！！	19年10月

## 5. 国民生活センターの相談業務について

---

### (1) 直接相談

一般の消費者から商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなどを電話又は文書で専門の相談員が受け付け、処理にあたる。

### (2) 経由相談

各地の消費生活センター等が何らかの形で消費者と接触した後、当該消費者の相談に国民生活センターが関わる。種別として、「助言」、「共同処理等」、「移送」がある。

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
直接相談	5,031(60.5%)	5,113(55.7%)	5,114(57.7%)	4,112(49.6%)	4,123(48.5%)
経由相談	3,283(39.5%)	4,064(44.3%)	3,767(42.3%)	4,179(50.4%)	4,373(51.5%)
合計	8,314(100%)	9,177(100%)	8,911(100%)	8,291(100%)	8,496(100%)

## 6-1. 普及啓発・出版について

---

### (1) 普及啓発・広報業務

#### ① テレビによる情報提供

日本テレビをキーステーションとして全国31局のテレビ局ネットで、「ご存じですか」を提供している(水曜日午前11時25分から同30分までの5分間、年間26回(平成19年度))。国民生活センターが公表した商品テスト結果、悪質商法に関する注意情報、サービスに関する情報等を中心に、暮らしに役立つ生活情報を放映している。

#### ② 啓発資料の発行

地方公共団体の消費者啓発事業を支援する目的で、毎年啓発資料を作成している。平成17年度は、一般消費者向けに「悪質商法戦線活発化!!」「世にも恐ろしいケータイトラブル!」の2種類を、平成18年度は「それって、本当?」「その誘いは友だちからやってくる」を発行した。

#### ③ 広報活動

毎月開催の記者説明会で、商品テスト結果、消費者トラブル関連情報、調査報告書等の内容を公表しているほか、マスコミからの取材要請等に対応している。

### (2) 出版関係業務

#### ① 「たしかな目」の発行

一般消費者を読者対象とした月刊誌「たしかな目」を発行。当センター商品テスト結果やサービス調査結果、注意情報などに取材記事を加えたり、特集形式にするなど、消費生活全般に関する情報をわかりやすく提供することにより、豊かで安全な暮らしを望む消費者の自立を支援する。「たしかな目」は、2006年5月号にリニューアルを行い、当センターの情報をよりわかりやすく掲載している。

#### ② 「国民生活」の発行

消費者問題、生活問題の専門家を主な対象とした月刊誌「国民生活」を発行。同誌は、複雑・多様化した消費者問題、生活問題の現状・動向を伝え、今後の在り方を考える専門誌である。主な内容は、今日的課題についての特集、生活に深くかかわる法律等に関する基礎講座、PIO-NET情報、苦情相談事例、危害情報等のオリジナル情報、消費者関連団体の活動状況の紹介等、広範な内容からなっている。

#### ③ 「くらしの豆知識」の発行

日常生活にかかわりの深い知識や情報をコンパクトにまとめたハンドブック。毎年1回、9月に発行。各地方公共団体等の消費者啓発にも利用されている。

## 6-2. 国民生活センター関連記事の掲載状況

---

平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
210	316	301	282

(備考)主要紙(朝日、毎日、読売、日経、産経、東京)の記事中において、「国民生活センター」と引用されて掲載されたものの件数。平成19年度は11月7日までの件数。

## 7. 商品テストについて

---

### (1) 原因究明テスト

苦情相談の解決のため、また、製品関連事故の原因究明を通じて被害の未然防止・再発防止のためにテストを実施する。

平成18年度実績:51件(うち車輛・乗り物11件、住居品20件など)

### (2) 問題提起型テスト

事故や被害などの内容が消費生活に重大な影響を及ぼすと思われる問題や類似した事故・危険のおそれがあると認められる商品について、事故等の未然防止、再発防止等の観点からテストを行い情報提供している。

(テスト実績(平成18年度))

- サイクロン方式の掃除機(平成18年4月6日公表)
- IHクッキングヒーターの安全性と加熱性能(平成18年5月10日公表)
- 大豆イソフラボンを多く含むとうたつた「健康食品」(平成18年6月22日公表)
- 乳幼児用チェアの安全性(平成18年7月6日公表)
- 車載ジャッキを使用する際の安全性(平成18年8月4日公表)
- クリーニングサービスのトラブル防止のために(平成18年8月4日公表)
- ヘナ配合の白髪染めをうたつた商品(平成18年9月6日公表)
- シュレッダーの安全性にかかわる情報(平成18年9月15日公表)
- 自転車用空気入れの安全性(平成18年10月6日公表)
- スプレー缶製品の使用上の安全性(平成18年11月8日公表)
- 高麗人参を主原料とした「健康食品」(平成19年1月10日公表)
- 中食のフライ(平成19年2月7日公表)

## 8. 教育・研修について

---

	講座名(平成18年度55講座約10000人が受講)
1)消費者行政職員研修	管理職講座【1回】
	職員講座【2回】
	講師養成講座【3回】
2)消費生活相談員研修	消費生活相談員養成講座【1回】
	専門・事例講座【10回】
	消費者法講座【5回】
	個人情報保護法講座【2回】
	最新相談情報セミナー【9回】
	消費生活相談カード作成セミナー【2回】
3)生活大学移動セミナー研修	公開講座(1日)と相談基礎講座(2日)【4回】
	相談基礎講座(2日)【4回】
	消費生活専門相談員育成支援講座【3回】
4)企業研修	トップセミナー【1回】
	3日コース【1回】
	1日コース【2回】
5)消費者フォーラム等	全国消費者フォーラム【1回】
	地域交流セミナー【1回】
	市民講座【1回】
6)教員・学生研修	消費者教育学生セミナー【1回】
	教員を対象とした消費者教育講座【1回】

## 9. 消費生活専門相談員資格制度について

---

### ① 消費生活専門相談員資格制度

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等において消費生活相談業務に携わる消費生活相談員の能力・資質の向上及び新たな人材の発掘等を目的にしたもので、国民生活センターが平成3年度から実施している。

この資格制度は、内閣総理大臣を長とする消費者保護会議(平成2年 第23回)の決定を受けて創設されたものである。また、平成19年1月までに3602名が資格認定されている。

### ② 資格試験の必要性

消費生活専門相談員の資格制度は、消費者基本法第19条2項で国の役割として規定された「苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするための人材の確保及び資質の向上に必要な施策」を具体化し、地方の消費生活センターにおける相談業務の質を維持・向上していくうえで極めて重要なインフラである。

# 「国民生活センターの在り方等に関する検討会」最終報告の概要

## 国民生活センターを取り巻く社会環境の変化

### 消費者を取り巻く環境の変化

- 消費者トラブルは長期的に増加し続け、その内容も多様化・複雑化。  
< 消費生活相談件数 約110万件(H18年度) >
- 身近な生活の場において、製品、施設に係る深刻な事故等が多発。  
< エレベーター、シュレッダー、温泉施設等 >
- 国民生活の安全・安心の確保のため、市場ルールの整備や監視・取締り、紛争解決機能の整備・充実が必要。

### 国民生活センターに対する期待

- 消費者基本法の制定(H16.6)
  - － 法第25条の規定を踏まえ、
    - ① 国民の消費生活に関する情報の収集、提供
    - ② 苦情の処理のあっせん、相談
    - ③ 商品についての試験、検査、役務についての調査研究等
    - ④ 消費者に対する啓発及び教育について、我が国全体の中核的機関としての役割を果たす必要。

- 国民生活審議会意見「国民生活における安全・安心の確保策について」(H19.6)
  - － 事故情報収集のワンストップ・サービス化、国民生活センターにおける紛争処理機能の拡充等、事後救済策の充実等が提言。
- 基本方針2007(閣議決定)(H19.6)
  - － 「生活に密着した施設・製品の事故等の防止を図るため、事故情報の収集・公開や安全対策の強化、官と民との新たなパートナーシップの構築等に取り組む」
- 消費者政策会議決定(H19.7)
  - － PIO-NET端末の各府省への設置、事故情報の一元的な収集、紛争解決機能の充実・強化に向けた法的仕組み等についての検討等。
- 独立行政法人改革の必要性
  - － 平成19年内を目処に政府として「独立行政法人整理合理化計画」を策定(「基本方針2007」)

中期目標期間終了時における見直しにあたって、消費者トラブルの未然防止・拡大防止に向けて中核的機関としての役割に重点化

## 主な提言の内容

### 情報の収集・分析・活用の強化

#### (1) 収集の迅速化と範囲の拡大

- PIO-NETシステムの刷新により、入力迅速化、検索に要する時間の短縮化等の利便性を向上。  
< → あわせて、費用の大幅な削減を実現 >
- 「安全安心のための書き込み自由の事故情報データベース」等を設置。  
< → 既存の「消費者トラブルメール箱」を廃止するほか、病院危害情報データベースを縮小。 >

#### (2) 分析・活用の充実

- PIO-NETについて早期警戒指標(仮称)を開発するほか、自由度の高い検索機能等を整備。
- 外部専門家を活用しつつ、分析能力を向上。
- 分析結果について、消費者・事業者が簡便に閲覧したり、検索できるようなシステムを構築。

### 消費者に対する啓発及び教育の充実

#### (1) 効果的な情報発信・提供

- 新聞やテレビ等の報道機関への情報提供を効果的に実施。  
< → テレビ番組作成の抜本的見直し、既存の雑誌2誌の改廃等広報媒体全般を見直し >

#### (2) 啓発・教育の担い手の育成

- 相談員や自治体職員に対して、啓発事業や教育事業を支える人材として育成する研修を実施。  
< → 研修事業・施設等について市場化テスト導入の対象とする等、効率的に実施する方法を検討 >

### 消費者トラブル解決能力の向上

#### (1) 消費生活センターの相談業務の支援

- 専門家の活用等により高度な案件の処理能力を高め、経由相談による解決能力を向上。  
< → 直接相談の廃止の検討においては、消費者トラブルの早期発見機能が低下しないよう留意する >
- イー・ラーニングの活用や多重債務問題等に関する研修を充実。

#### (2) 商品テストの企画・立案への重点化

- データベース化等により、テスト機関のネットワークを形成し、関係機関との連携や大幅な外部化を推進。
- テスト要望に対する採択基準を明確化し、企画・立案業務への重点化を図る。  
< → 自ら実施するテストの効率化を図りつつ、我が国全体として必要なテストの実施を確保する役割を果たす >

### 国民生活センターを中核とした裁判外紛争解決に関連する制度

国民生活センター等が行う紛争解決手続のルールを整備し、当事者にとって予測可能なものとする一方で、紛争発生時の円滑な解決を図るとともに、紛争発生時の抑止力を向上。