

福岡市

くらしの

EYE
あい

秋

2010.9 No.227

消費生活情報誌

知って納得、くらしの知恵

消費者庁 発足後の1年を振り返って

くらしの生活科学情報

製品事故のないくらしを目指して

相談コーナーから

平成21年度消費生活センター相談状況

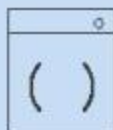


消費生活センターが入っている中央区豊鶴の「あいれふ」ビル

消費者力
クイズ

- 1 エンソサラシ
- 2 ドライ

- 3 高
- 4 40



右の、家庭での洗濯の取り扱いに関する絵表示の () にあてはまる語を選びなさい。

「消費者庁 発足後の1年を振り返って」

消費者庁企画官 植田広信

消費者庁が昨年9月1日に発足してから約1年が経過しました。この間、一歩一歩ではありましたが、消費者行政を一元化する新組織として着実に成長してきたと思います。

もちろん、まだまだ、「消費者を主役とする社会の舵取り役」としての機能を十分に果たしきれていない、期待はずれだ、との声が強いかもはっきりと受け止めています。ただ、国民の皆様方の大きな期待に応えるべく、消費者基本法の理念である「消費者の利益の擁護及び増進」、「消費者の権利の尊重及び自立の支援」の観点から積極的に取り組んできていることをご理解いただければと思います。

◆新しい消費者基本計画の策定

この1年を振り返ると、消費者庁は本当に多くのことに取り組んできました。まずは、消費者庁の創設後、初の計画となる「消費者基本計画」を3月に策定したことが挙げられます。消費者庁が発足して約6か月後という短期間に計画を取りまとめることができたのには、消費者団体や弁護士会等を含め多くの消費者の皆様方の大きな支援がありました。消費者基本計画の171施策のうち約100の施策にそうした方々の意見を盛り込むことが出来ました。

計画策定後、約半年が経過しましたが、政府を挙げて「消費者基本計画」に基づき、消費者政策を計画的・一体的に推進するよう努めています。消費者庁が消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割を果たしていくよう取り組んでいます。

◆食の安全・安心の確保

食品の安全・安心は消費生活の最も基本的なものであり、消費者の関心が非常に高い分野ですが、消費者庁の発足後に、いくつかの具体的な進展がありました。食の安全に対する消費者の不安が広がっている状況等を踏まえ、直ちに「食品SOS対応プロジェクト」を開始し、消費者庁として対応を行いました。このプロジェクトでは、これまで、特定保健用食品(トクホ)であるエコナ関連製品の取り扱いについてまとめたり、こんにやく入りゼリーの窒息事故についての検討を進めてきています。

また、うなぎの産地偽装など消費者の信頼を揺るがすような事件が相次いでいますが、消費者庁では、こうした食品偽装などについて厳格に対処しています。その他、加工食品の原料原産地表示の対象品目の拡大を進めるなど、消費者の選択の機会の確保に努めるとともに、食品表示に関する一元的な法律の制定など法体系の在り方について検討を開始しています。

食の安全・安心の確保について、消費者の立場に立った情報提供、消費者の意見の施策への反映に取り組むなど、消費者庁が司令塔・エンジン役となり、大きく前進させるよう努めていきます。

◆事故情報の集約

また、消費者庁では、生命・身体に係る消費生活上の事故情報を一元的に集約して提供する「事故情報データベース (<http://www.jikojoho.go.jp>)」の運用を開始しました。開始時の1万5500件の登録から、日々データの登録・更新を行っています。消費者事故の再発・拡大の防止に役立つような環境の整備を着実に進め、消費者に必要な情報を迅速に提供し、注意喚起を行っています。さらに、事故情報等の収集・分析・原因究明体制の強化を図るほか、事故の原因を確実に究明するための独立した事故調査機関の在り方等を検討していきます。

◆子どもを事故から守る！

消費者庁では、「子どもを事故から守る！プロジェクト」を進めており、子どもの事故防止についての取組みを加速化・重点化するとともに、家庭、学校等の取組を促進しています。また、これまで、ベビーカーでの指のはさみ込み事故防止への対応や、子どもによるライターの火遊びによる火災を防止するための取組を行ってきました。ライターについては、子どもが簡単に着火できないような対策(チャイルドレジスタンス機能)を施したものでないと販売できないとの規制の導入を行います。規制の導入に先立ってすでにそうしたライターが店頭で販売され始めています。

◆地方消費者行政の充実・強化

消費者問題は様々な地域で発生することから、地方自治体と消費者庁のネットワークの構築が重要な課題です。各都道府県に造成された総額223億円の基金の活用を推進していただくなど、地方における消費生活センターの設置や拡充、消費生活相談員の養成など、地方消費者行政を充実させる取組を支援しています。また、消費者庁では、地方自治体への期待や消費者庁としての取組等を示した「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」を2月に策定しました。特に、各地方自治体のトップがリーダーシップを発揮して消費者行政の推進体制を強化するようお願いしています。

消費者庁には、このほかにも、取り組むべき課題が山積しています。これまでの1年間以上に、こうした地方自治体や消費生活センターとのネットワークを活用し、諸問題に対し、消費者・生活者の立場に立って対応し、消費者に安全・安心を提供してまいります。同時に、ルールの透明性や行政の予見可能性を高め、消費者にとって信頼できる事業者が健全な市場を作っていくという、消費者・事業者双方がウイン・ウインとなるバランスのとれた社会を作っていくよう努めてまいります。皆様方のご支援をお願いいたします。

製品事故のないくらしを目指して

くらしを豊かにしてくれるさまざまな製品。これらの製品を安全に利用しながらわたしたちが安心して暮らすための社会の仕組みを紹介します。

◆製品の安全性確保のための制度

わたしたちの生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品については、製品安全4法（消費生活用製品安全法・電気用品安全法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律・ガス事業法）により、国がその製品を指定し、必要な技術基準を定めています。製造者または輸入者（以下事業者）はその製品が基準に適合していることを自主検査しなければなりません。その中で特に安全性の確保が求められる製品については、さらに国に登録された検査機関での適合性検査が義務付けられています。これらの所定の義務を果たし、国の定めた表示（下表）をしなければこれら製品を販売することができません。

安全基準を満たした製品等に表示されるマークの例

消費生活用製品安全法		電気用品安全法	
特別特定製品	左記以外の特定製品	特定電気用品	左記以外の電気用品
 *1	 *2	 *1	 *2
ベビーベッド レーザーポインター等 ジェット噴流バス	乗車用ヘルメット 圧力鍋・圧力釜 登山用ロープ	温度ヒューズ 差込みプラグ 等 115 品目	電気冷蔵庫 電気洗濯機 等 339 件

*1 自主検査+適合性検査 *2 自主検査のみ

◆事故の拡大防止のための制度

消費生活用製品安全法に基づき、重大な製品事故が発生した場合は、事業者は国に報告しなければなりません。国は、事故情報を収集・分析し、重大な危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認められるときは、製品の名称及び型式、事故の内容等を迅速に公表し、事業者に製品の製造や輸入を禁止したり、回収するよう命令します。

◇消費者庁の発足により体制が強化されました。（消費者安全法の制定）

消費者庁の役割

- ・情報を一元的に集約し、調査・分析
- ・消費者行政の司令塔として各省庁に対し勧告
- ・各省への措置要求、すき間事案への対応

◆福岡市消費生活センターの役割

センターでは、製品の品質や安全性に関する相談を受けています。相談内容に応じて、製品の適切な取り扱いについてのアドバイス、リコール等の事故情報の提供、または関係機関と連携して事故原因調査を行います。重大事故と判断した場合は消費者庁に報告をしています。

センターから消費者庁に報告した重大事故(平成21年9月以降)

製品名	事故内容	原因と対策
ポータブルオーディオプレイヤー	充電中、音を立てて火柱が上がり、周囲のプリンターやマウスのコードが焦げた。	バッテリー内部の欠陥によるもの。事業者が告知し、同一ロットの製品について交換対応中。
軽自動車(中古車)	路上を走行中、ものが燃えるような臭いがしたため、停車して降りたところ、燃え上がって当該自動車を焼損。	バッテリーの配線のショートによるものと推定。整備上の問題と判断された。
折りたたみ自転車	走行中、歩道から車道へ降りた直後に、前輪とハンドルをつなぐフレームの一部が折損し、前方へ転倒。右ひざのじん帯を損傷。	輸入品で日本語の説明書がなかったため組み立て時および乗車時の注意事項がわからなかったことが原因。
ハロゲンヒーター	プラグをコンセントに差した途端、首振り部分から発火し、燃え上がった。	電子部品(ダイオード)の品質が悪かったことが原因と推定。同一ロット製品に他に事故はなかったため、事故の拡大はないと判断された。

また、センターでは、情報誌やホームページ等により事故情報をお知らせしています。事故の再現映像を見ながら、製品の正しい取り扱いについて学ぶ講座も行っています。

◆わたしたちができること

事故防止に役立つ事故関連情報は適宜公表されています。新聞・テレビニュース・消費者庁や消費生活センター等のホームページを参考にしてください。

また、不適切な使い方による製品事故も起きています。製品の管理責任は使用者にあることを自覚し、購入にあたっては、機能や価格だけでなく、安全性に関する情報を積極的に収集しましょう。また、購入後は取扱説明書に従って正しく取り扱い、事故防止に努めましょう。



平成21年度 消費生活センター相談状況

平成21年度(21年4月～22年3月)に福岡市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要、傾向をまとめてみました。

◆消費生活相談の傾向、特徴 ～増える高齢者の相談

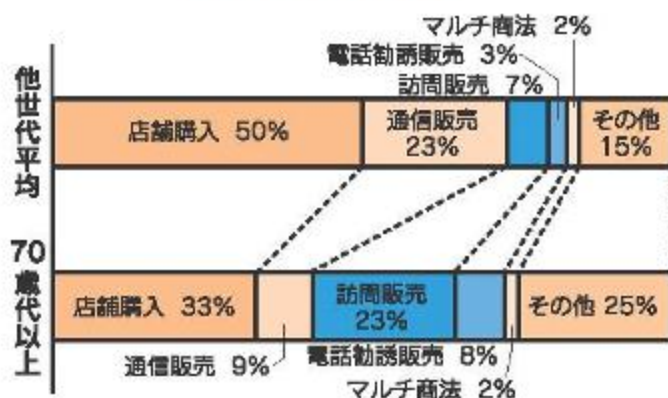
相談件数は、平成16年度以降減少傾向にあり、平成21年度は13,453件で、前年に比べ1,229件の減(前年比△8.3%)となりました。不当請求及び借金等の相談件数の減少が影響したと考えられます。一方で相談内容は複雑・多様化し、解決までに時間や労力のかかる案件が増えています。また、どの年代の相談件数も減る中で70歳代以上を当事者とした相談のみが2,014件と前年に比べ288件増加しました。

商品別にみると、デジタルコンテンツ(携帯電話やパソコンのサイト関係の相談)、不動産貸借(主に敷金返還等退去時のトラブルの相談)、フリーローン・サラ金(多重債務等の相談)の相談が上位3位を占め、この3つで計4,123件と相談全体の3割を占めました。(下表)

◆高齢者は訪販・電話勧誘多し！

販売形態別にみると、70歳代以上の相談で、他の年代に比べ訪問販売、電話勧誘販売の割合が高いことが目立ちます。(下グラフ)

販売形態別割合



商品別相談件数上位10

順位	商品	件数
1	デジタルコンテンツ	1,554
2	不動産貸借	1,469
3	フリーローン・サラ金	1,100
4	商品一般※	404
5	四輪自動車	246
6	工事・建築	241
7	携帯電話サービス	220
8	新聞	216
9	修理サービス	204
10	エステティックサービス	192

※商品一般…商品を特定できない相談

◆悪質事業者への指導

相談内容から不当な取引行為が疑われる場合、市消費生活条例に基づき、事業者に来所を促し、聴き取りを行うとともに、是正指導を行っています。なお、21年度は口頭指導7件、文書指導1件を実施しました。(右頁表)