

**平成22年度
独立行政法人国民生活センター
業務実績報告書**

平成23年6月
独立行政法人 国民生活センター

平成22年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

目次

| | |
|---|------|
| I. はじめに | 3 頁 |
| II. 独立行政法人国民生活センターの概要 | 4 頁 |
| 1. 目的 | |
| 2. 業務の範囲 | |
| 3. 沿革 | |
| 4. 根拠法 | |
| 5. 主務大臣 | |
| 6. 所在地 | |
| 7. 資本金の状況 | |
| 8. 役員の状況 | |
| 9. 職員の状況 | |
| 10. 法人の組織 | |
| III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告 | 6 頁 |
| 1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について | |
| 2. 平成22年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について | |
| IV. 法人の長等による業務運営状況について | 7 頁 |
| 1. 理事長のリーダーシップについて | |
| 2. 理事による業務運営状況について | |
| 3. コンプライアンス体制の整備について | |
| 4. 監事による業務運営状況の把握等について | |
| V. 平成22年度における業務実績について | 9 頁 |
| 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 | 9 頁 |
| (1) 一般管理費及び業務経費 | 9 頁 |
| (2) 人件費 | 11 頁 |
| (3) 給与水準 | 11 頁 |
| (4) 随意契約の見直し | 12 頁 |
| (5) 保有資産の有効活用 | 14 頁 |
| 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 | 16 頁 |
| (1) 消費生活情報の収集・分析・提供 | 16 頁 |
| ① P I O - N E T の刷新等 | |
| ② 「早期警戒指標」の整備 | |
| ③ 「事故情報データベース」の整備 | |
| ④ 「消費者トラブルメール箱」の運用 | |
| ⑤ 調査研究 | |
| (2) 国民への情報提供の強化 | 22 頁 |
| ① 報道機関等を通じた情報提供 | |
| ② ホームページ、出版物等による情報提供 | |
| ア. ホームページ | |
| イ. 出版物 | |
| ウ. 高齢者や障がい者への情報提供 | |
| ③ 消費者庁の行う注意喚起への協力 | |
| (3) 苦情相談の充実・強化 | 55 頁 |
| ① 苦情相談 | |

| | |
|--------------------------------|------|
| ア. 経由相談 | |
| イ. 直接相談 | |
| ② 個人情報の取扱いに関する苦情相談 | |
| (4) 裁判外紛争解決手続の実施 | 60頁 |
| ① 紛争解決委員会の開催等 | |
| ② 事業社名公表ワーキング・グループの開催 | |
| ③ 紛争解決委員会委員の改選 | |
| ④ 事前問合せ対応 | |
| ⑤ 和解仲介手続等の実施 | |
| ⑥ 結果概要の公表 | |
| ⑦ 広報活動及び地方公共団体等との連携 | |
| (5) 関係機関との連携 | 62頁 |
| ① 消費者庁 | |
| ② 消費生活センター | |
| ③ 国の行政機関 | |
| ④ 独立行政法人 | |
| ⑤ 法令照会への対応 | |
| ⑥ 情報公開 | |
| (6) 研修の充実 | 73頁 |
| ① 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 | |
| ② 消費生活専門相談員資格認定制度 | |
| ③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 | |
| (7) 商品テストの強化 | 82頁 |
| ① 生活実態に即した商品テストの実施 | |
| ② 商品テストの効率的な実施 | |
| ③ 商品テスト実施機関の情報収集・提供 | |
| (8) 中核的機関としての役割強化 | 90頁 |
| (9) 地方公共団体に対する支援 | 91頁 |
| 3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画 | 92頁 |
| 4. 短期借入金の限度額 | 92頁 |
| 5. 重要な財産の処分等に関する計画 | 92頁 |
| 6. 剰余金の使途 | 92頁 |
| 7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 | 92頁 |
| (1) 施設・設備に関する計画 | 92頁 |
| (2) 人事に関する計画 | 92頁 |
| (3) 中期目標期間を超える債務負担 | 93頁 |
| (4) 積立金の処分に関する事項 | 93頁 |
| VI. 財務の状況 | 94頁 |
| 1. 財務諸表の要約 | |
| 2. 財務状況 | |
| 3. 事業の説明 | |
| (別紙1～3) | |
| 平成22年度予算、平成22年度収支計画、平成22年度資金計画 | 103頁 |

I. はじめに

平成22年10月に国民生活センターは創立40周年を迎えた。この間、国民生活センターは全国の消費生活センター等から収集した消費者相談情報を分析し、消費者被害を未然に防止するための情報提供を行うとともに、教育研修、消費者問題に関する調査研究等を精力的に実施してきた。こうした事業を通じて、多様化・複雑化する消費者問題に適切に対応し、消費者基本法で定められた消費者行政に関する中核的機能を積極的に果たしてきたところである。

平成22年度は、前年度末に刷新されたP I O-N E Tをさらに使い勝手の良いシステムにすべく、各地の要望を聴取しながら改善を進めてきた。また、「消費生活相談早期警戒システム（P I O-A L E R T）」の運用を開始し、収集・分析面の強化を図っているところである。

こうした中、平成23年3月11日に、東日本大震災が発生した。同震災により、消費生活センター等が被害を受け、消費生活相談を実施することが困難な地域もあることから、こうした地域を支援するため、「震災に関連する悪質商法110番」を設置した。また、災害に便乗した点検商法やかたり商法などの悪質商法に係る情報や震災に伴うさまざまな行政情報や社告などを発信する、「震災に関する消費生活情報」コーナーを当センターのホームページ上に開設し、震災への対応に取り組んでいる。

一方、平成22年4月28日に実施された、独立行政法人に関する行政刷新会議の事業仕分け第2弾に国民生活センターの各事業が対象となった。その結果、「消費者庁と国民生活センターの役割分担、連携の在り方を至急整理 その上で、他の省庁や独法との横の連携を早急に構築」との評価を受けた。11月26日には、行政刷新会議から「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」が発表され、12月7日には同基本方針が閣議決定された。この基本方針では、当センターの法人としてのあり方として、「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する。」とされた。これを受け、12月24日に、消費者庁と当センターの幹部をメンバーとする「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」を設置し、23年夏のとりまとめをめざして、国民生活センターの在り方について議論を開始した。

本報告書では、これらの状況を踏まえ、当センターの平成22年度における業務実績とその成果を取りまとめた。

II. 独立行政法人国民生活センターの概要

1. 目的

独立行政法人国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする（独立行政法人国民生活センター法 第3条）。

2. 業務の範囲

- (1) 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する。
 - (2) 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する。
 - (3) 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供する。
 - (4) 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行う。
 - (5) 国民生活に関する情報を収集する。
 - (6) 重要消費者紛争の解決を図る。
 - (7) 前各号の業務に附帯する業務を行う。
- （独立行政法人国民生活センター法 第10条）

3. 沿革

昭和37年 6月1日 特殊法人国民生活研究所として設立
昭和45年10月1日 特殊法人国民生活センターに改組
平成15年10月1日 独立行政法人国民生活センター設立
※国民生活センターのあゆみについては別添資料1を参照

4. 根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日 法律第123号）

平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」において、国民生活センターは苦情処理のあっせん等における中核的な機関として位置づけられた。また、平成20年5月には、国民生活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（平成20年法律第27号）」が公布され、平成21年4月1日施行とされた。

5. 主務大臣

内閣総理大臣

6. 所在地

相模原 〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1
電話（042）758-3161（総合案内）
東京 〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22
電話（03）3443-6211（総合案内）

7. 資本金の状況

（単位：円）

| 区分 | 期首残高 | 当期増加額 | 当期減少額 | 期末残高 |
|-------|---------------|-------|-------|---------------|
| 政府出資金 | 9,166,546,650 | 0 | 0 | 9,166,546,650 |
| 資本金合計 | 9,166,546,650 | 0 | 0 | 9,166,546,650 |

8. 役員 の 状 況

(平成23年3月31日現在)

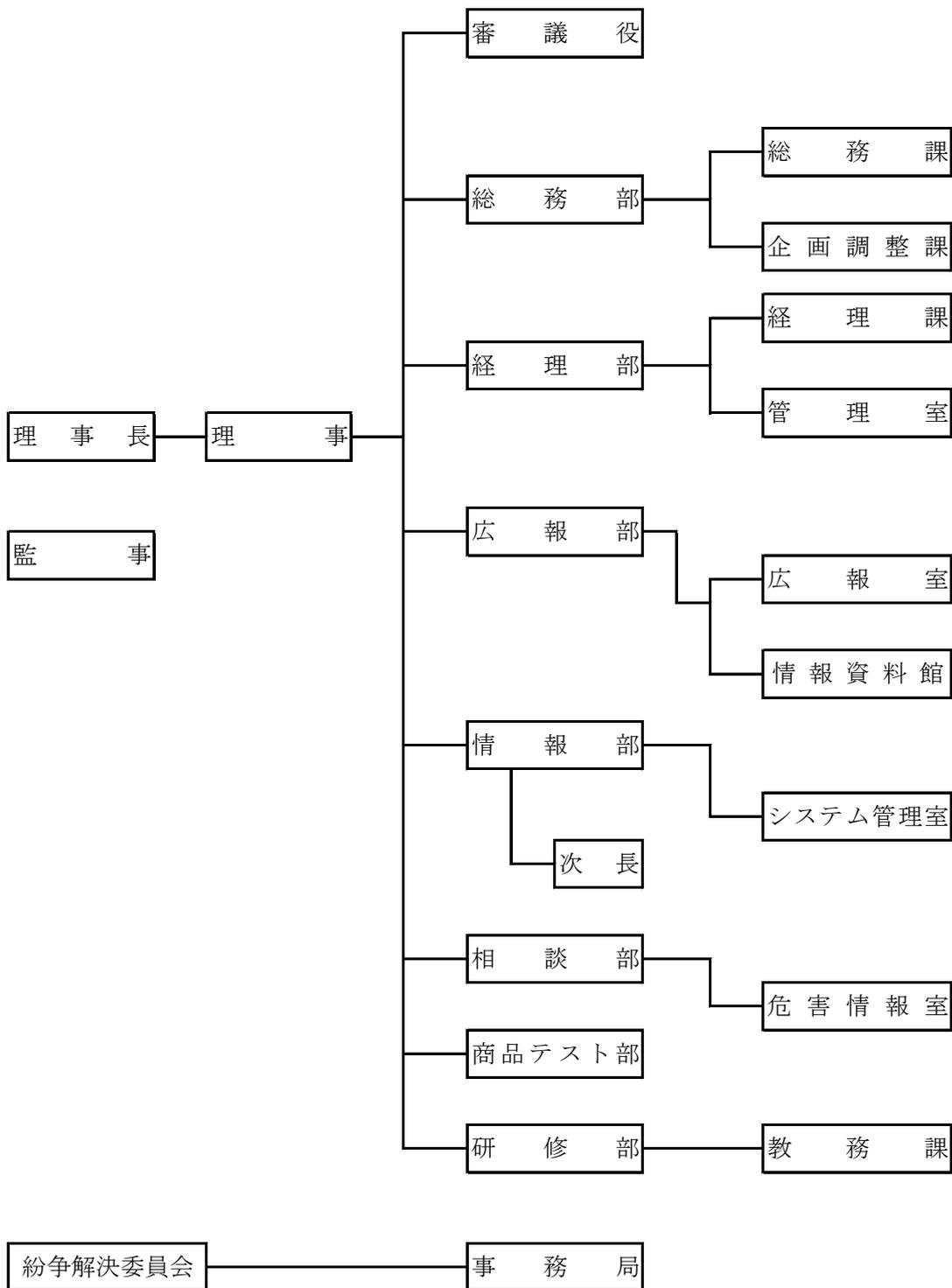
| 役職 | 氏名 | 任期 | 担当 | 経歴 |
|-------------|-------|------------------------------|--|--|
| 理事長 | 野々山 宏 | 自 平成22年4月20日 至 平成23年9月30日 | | 昭和58年 京都弁護士会登録 平成11年 第17次国民生活審議会特別委員 (消費者契約法検討委員会委員) 平成16年 京都産業大学大学院法務研究科 教授 平成22年 京都産業大学大学院法務研究科 客員教授 |
| 理事 | 古畑 欣也 | 自 平成22年1月1日 至 平成23年9月30日 | 総務部 経理部 情報部 | 昭和53年 (株)資生堂入社 平成14年 アリアケジャパン(株)取締役事業 開発部長(兼務・海外子会社社長) 平成16年 日本たばこ産業(株)食品事業本部 事業開発部長 平成19年 奥本製粉(株)専務取締役 |
| | 井守 明央 | 自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 | 広報部 相談部 商品テスト部 | 昭和49年 国民生活センター入所 平成12年 国民生活センター普及交流部長 平成19年 (独)国民生活センター審議役 |
| | 山形 裕 | 自 平成22年12月1日 至 平成23年9月30日 | 総務部(独立行政 法人国民生活セ ンター組織規程 第11条第3項第 10号に規定する 業務のうちの地 方支援に係る業 務及び40年史編 纂に係る業務) 研修部 紛争解決委員会 事務局(紛争解決 手続の実施業務 を除く) | 昭和55年 国民生活センター入所 平成15年 国民生活センター消費者情報部長 平成22年 (独)国民生活センター総務部長 |
| 監事 (非常勤) | 高橋 京太 | 自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 | | 昭和47年 日本輸出入銀行入行 平成11年 国際協力銀行法規担当審議役 平成18年 豊田通商(株)理事 |
| | 島崎 芳征 | 自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 | | 昭和55年 国民生活センター入所 平成9年 国民生活センター商品テスト部長 平成15年 (独)国民生活センター審議役 |

9. 職員 の 状 況

常勤職員数は平成22年度末において126人(前期末比2人増加、1.6%増)であり、平均年齢は40.7歳(前期末41.0歳)となっている。このうち、国等からの出向者は2人、民間からの出向者は1人である。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成23年3月31日現在)



III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第35条第1項において、主務大臣は中期目標期間の終了時に独立行政法人の組織及び業務の全般にわたる検討を行い、所要の措置を講ずることとされている。これを受け、国民生活センターの第1期中期目標期間の最終年度である平成19年度に、国民生活局長の私的懇談会である「国

民生活センターの在り方等に関する検討会」が設置され、当センターの組織や業務について総合的な検討がなされた。また、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）においては、国民生活センターが行う事務・事業等について、情報分析業務の在り方の抜本的な見直しや関係機関との連携の強化が講ずべき措置として盛り込まれた。

これらを踏まえ、国民生活センターでは、平成20年2月29日付で主務大臣より指示された国民生活センターが達成すべき業務運営に関する目標（中期目標）に則り、「独立行政法人国民生活センター中期計画（以下、中期計画）」を策定した。中期計画は独立行政法人通則法第30条第3項に基づき、内閣府独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会及び内閣府独立行政法人評価委員会に諮り了承を得、主務大臣への認可申請を行い同年3月28日に認可された。

また、平成20年10月16日に「安心実現のための緊急総合対策」（平成20年8月29日、政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成20年度補正予算（第1号）が、平成21年1月27日に「生活対策」（平成20年10月30日、新たな経済対策に関する政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成20年度補正予算（第2号）が国会において成立した。これらに盛り込まれた消費者政策強化対策費を当センターの運営交付金収入及び業務経費に計上する必要が生じたことから、その都度、中期計画について変更の認可申請を行い、平成20年11月17日、平成21年3月12日に認可がなされた。

平成21年度には、第171国会（通常会）において消費者庁・消費者委員会設置法、消費者安全法が成立（平成21年5月29日成立、同年6月5日公布）し、平成21年9月1日には消費者庁が設置された。消費者庁の設置に伴い、国民生活センターの中期目標が変更されたことを受け、中期計画にも所要の修正を行い、同日付で中期計画の変更が認可された（中期目標及び中期計画については別添資料2、3を参照）。

2. 平成22年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について

国民生活センターは、独立行政法人通則法第31条の規定に基づき、平成22年度の業務運営に関する計画である「平成22年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下、平成22年度計画）」を作成し、平成22年3月29日に主務大臣へ届け出た（別添資料4を参照）。

IV. 法人の長等による業務運営状況について

1. 理事長のリーダーシップについて

野々山理事長は、国民生活センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、調査研究、商品テスト、研修等を統括し、全国の消費生活センター等との連携を通じて、その中核的機能を果たすべく積極的に取り組んだ。各事業の運営にあたっては定例役員会（毎週火曜日開催）を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに個々の情報提供の内容等を決定し、中期計画及び当該年度計画に基づき業務を精力的に推進した。

平成22年度においては、国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）を実施する「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が円滑に実施できるよう、紛争解決委員会事務局の体制整備を指揮した。また、次期P I O - N E Tに係るシステムの刷新と運用体系の整備を指揮するとともに、地方消費者行政を支援するため、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対して助言指導を行う消費生活相談専門家による巡回事業や、地方で開催する相談員を対象とした研修を積極的に実施した。さらに、業務の効果的な推進のために業績手当制度を運用し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め、センターの総合力の発揮に尽力した。

2. 理事による業務運営状況について

各理事は、担当の業務を確実に実施するため理事長を的確に補佐し、各部署の長等と綿密なコミュニケーションを取り、必要な指揮監督を行い、所掌する事業を確実に円滑に遂行するよう努めた。

古畑理事は、総務部、経理部、情報部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、P I O - N E Tの刷新等、「早期警戒指標」に基づく情報の作成と提供、「事故情報データベース」の整備、消費生活に重大な影響を及ぼす問題に関する調査研究等を着実に遂行し、関係機関との総合調整を的確かつ円滑に行った。

井守理事は、広報部、相談部、商品テスト部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力するとともに、『月刊国民生活』など定期刊行物の整備による情報提供等に努め、消費者問題の啓発等に尽力した。また、国民生活センターに寄せられた苦情相談の分析や情報提供を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。土日祝日に相談窓口を開設し、消費者からの相談に積極的に対応した。また、危害情報や商品テスト結果の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進し、製品関連の事故防止等に貢献した。さらに、商品テスト施設・機器の更新・整備を実施し、関連他独法や各地の消費生活センターとの連携強化にも尽力した。

山形理事（平成22年11月30日までは柴崎理事）は、総務部（地方支援に係る業務及び40年史編纂に係る業務）、研修部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、専門相談員等の研修講座や消費生活相談員資格制度の運営を通じ、各地の消費生活センターにおける消費者苦情処理体制の維持及び消費生活相談員の資質向上に尽力した。さらに、地方消費者行政支援のため、消費生活相談専門家の巡回事業の実施に精力的に取り組んだ。

3. コンプライアンス体制の整備について

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）においては、「各独立行政法人は、民間企業における内部統制制度の導入を踏まえ、独立行政法人における役職員の職務遂行の在り方をはじめとする内部統制について、会計監査等の指導を得つつ、向上を図るものとし、講じた措置について積極的に公表する。」とされている。

これを受け、国民生活センターでは、内部統制・ガバナンス強化に向けた体制整備のため、平成22年度に「コンプライアンス・マニュアル」の策定に向けて準備を進め、役職員が法令を遵守し、社会規範を尊重するとともに、業務を高い倫理性をもって実施することとしている。

4. 監事による業務運営状況の把握等について

高橋監事及び島崎監事は、会計監査・業務監査を的確に遂行し、業務の適正な遂行に貢献した。また、定例役員会に出席し、理事長・理事等と積極的に意見交換を行い、業務の適正な執行を促進した。

V. 平成22年度における業務実績について

以下に、平成22年度計画に示した各種業務の実績を示す。

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

(1) 一般管理費及び業務経費

— 一年度計画内容 —

一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。

◎業務の概要

中期目標及び中期計画で定められた一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。

◎年度計画実施状況

平成22年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成21年度予算額221,131千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んで6,634千円減の214,497千円となっている。平成22年度の決算額は、214,325千円（契約済繰越額を含む。）となり、平成22年度予算額からさらに172千円（△0.1%）の削減となった。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 公用車として使用していたハイヤーの借上げを廃止し、交通費を削減（年額△6,739千円）。
- ・ エレベータ保守点検業務について、一般競争入札を実施し、保守費を削減（年間△290千円）。

（参考）一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成22年度一般管理費予算の内訳

（単位：千円）

| 区 分 | 平成21年度 予 算 額① | 平成22年度 予 算 額② | 増減額 | 増減比 (%) |
|-------------------|------------------|------------------|--------|---------|
| | | | ③=②-① | ③/① |
| 一般管理費 (人件費を除く) | 221,131 | 214,497 | △6,634 | △3.0 |

平成22年度予算と決算額

（単位：千円）

| 区 分 | 平成22年度 予 算 額① | 平成22年度 決 算 額② | 増減額 | 増減比 (%) |
|-------------------|------------------|------------------|-------|---------|
| | | | ③=②-① | ③/① |
| 一般管理費 (人件費を除く) | 214,497 | 214,325 | △172 | △0.1 |

（注）決算額には、平成22年度契約済繰越額1,996千円を含む。

平成22年度の業務経費予算額は、平成21年度予算額1,787,441千円に対して、中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んで17,874千円減の1,769,567千円と、新たに商品テスト機能強化に係る経費58,130千円を加えた1,827,697千円となっている。

平成22年度予算額に対する決算額は、1,795,208千円（契約済繰越額を含む。）となり、平成22年度予算額に対し32,489千円減（△1.8%）となった。

また、経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために優先順位の見直し等、適宜調整を行った。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 全国消費生活相談情報ネットワークシステム（PIO-NET）のホストコンピュータのサーバシステムへの切替及びこれに係る運用支援業務について一般競争入札を実施し、賃借料等を削減（△86,048千円）
- ・ 各地消費生活センターへの業務参考資料（「消費生活相談緊急情報」及び「製品関連事故情報」）について、電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用による電子配信を行うことにより、印刷製本費を削減（年間△2,123千円）。

なお、平成22年度予算においては、上記のほか、平成20年度補正予算（第1号）より「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費として925,641千円及び同補正予算（第2号）により「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費として8,965,341千円がそれぞれ措置されており、関係機関と調整のうえ、地方消費者行政活性化事業を支援（平成21年度から3年程度）することとしており、平成22年度においては、554,836千円（契約済繰越額を含む。）を執行した。

（参考1）業務経費予算の概況

平成22年度業務経費予算の内訳

（単位：千円）

| 区 分 | 平成21年度 予 算 額① | 平成22年度 予 算 額② | 増減額 | 増減比 (%) |
|-------|------------------|------------------|--------|---------|
| | | | ③=②-① | ③/① |
| 支出予算額 | 1,787,441 | 1,827,697 | 40,256 | 2.3 |

平成22年度予算と決算額

（単位：千円）

| 区 分 | 平成22年度 予 算 額① | 平成22年度 決 算 額② | 増減額 | 増減比 (%) |
|-------|------------------|------------------|---------|---------|
| | | | ③=②-① | ③/① |
| 支出予算額 | 1,827,697 | 1,795,208 | △32,489 | △1.8 |

（注）決算額には、平成22年度契約済繰越額142,091千円を含む。

（参考2）平成20年度補正予算の概況

（単位：千円）

| 区 分 | 予 算 額 | 平成20年度 決 算 額 | 平成21年度 決 算 額 | 平成22年度 決 算 額 |
|--------------------------|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 安心実現のための緊急 総合対策（補正1号） | 925,641 | 453,182 | 358,357 | 114,100 |
| 生活対策（補正2号） | 8,965,341 | — | 227,627 | 440,736 |

（注）決算額は、翌年度への契約済繰越額を含む。

(2) 人件費

－年度計画内容－

総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。

◎業務の概要

総人件費については、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施した。さらに、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続した。

◎年度計画実施状況

平成22年度の人件費予算額（退職手当を除く）は、平成21年度予算額1,170,978千円に対して効率化係数1%を織り込んだ△11,710千円の1,159,268千円となっている。

これに対し、平成22年度決算額は1,101,863千円となり、平成22年度予算額に対し△57,405千円（△5.0%）の減額となった。平成22年度の総人件費を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成22年度における対平成17年度増減率は△7.5%となった。

また、人件費削減を行うため、国家公務員の給与構造改革を踏まえて実施した昇給幅の抑制を平成22年度も引き続き実施した。

(3) 給与水準

－年度計画内容－

給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。

◎業務の概要

給与水準については、国家公務員との給与水準差等を勘案し、職員給与の昇給幅の抑制、管理職手当の縮減等の措置を講じた。

◎年度計画実施状況

給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成22年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めているところである。

職員の給与水準については、専門職としての色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたことや、東京と相模原の両事務所で行う事業に一体関係があり、同一の給与体系を適用していることなどから、国家公務員に比べた指数は高くなっているものの、平成22年度においては、昇給幅の抑制、管理職手当の縮減等の措置を講じた。また、雇用期間の定めのある職員（任期付職員）を5名採用したほか、勤務成績を反映した給与制度の運用等、積極的に改革に取り組んだ。

その結果、対国家公務員指数は111.1と、前年度（114.6）より3.5ポイント低下した。また、地域・学歴を勘案した指数では100.1と、前年度（103.1）より3.0

ポイント低下した。

表：各年度ラスパイレス指数

| | 対国家公務員指数 (対前年度比) | 地域・学歴勘案指数 (対前年度比) |
|----------|---------------------|----------------------|
| 平成 16 年度 | 125.4 | 111.8 |
| 平成 17 年度 | 124.5 (△0.9) | 110.2 (△1.6) |
| 平成 18 年度 | 122.4 (△2.1) | 108.6 (△1.6) |
| 平成 19 年度 | 119.2 (△3.2) | 107.0 (△1.6) |
| 平成 20 年度 | 117.4 (△1.8) | 105.4 (△1.6) |
| 平成 21 年度 | 114.6 (△2.8) | 103.1 (△2.3) |
| 平成 22 年度 | 111.1 (△3.5) | 100.1 (△3.0) |

(4) 随意契約の見直し

－年度計画内容－

随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。

◎業務の概要

「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、入札・契約の適正な実施を図る。

◎年度計画実施状況

① 平成 22 年度における契約の状況について

平成 22 年度における競争性のない随意契約は、対前年度、契約件数で 2 件、契約金額で 146,004 千円減少し、平成 20 年度から着実に逡減している。契約金額の割合が前年度より増加したのは、契約金額全体が対前年度比 59.2%減少したが、一般競争入札及び企画競争・公募の契約金額がこれを上回る 61.5%減少したことによるものである。

また、競争性のない随意契約 18 件は、全て契約監視委員会において審査されており、このうち、情報処理のシステム等 5 件 137,494 千円については、新システムへ移行するまでの期間、随意契約としたもので、平成 22 年度中に、競争性のある契約等に切り替えた。これを除くと、随意契約は、件数 13 件、契約金額 66,672 千円となり、契約件数割合で 17.1%、契約金額割合 6.3%となり、いずれも前年度を下回っている。

(参考) 契約の状況

(単位：千円)

| 区 分 | | H20 年度 | H21 年度 | H22 年度 | (参考) 見直し計画 | |
|------------|---------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 競争性のある契約 | 契約件数 | (65.9%) 54 | (75.0%) 60 | (77.8%) 63 | (92.7%) 76 | |
| | 契約金額 | (72.2%) 1,375,278 | (88.1%) 2,589,934 | (83.0%) 996,509 | (98.8%) 1,880,387 | |
| | 競争入札 | 契約件数 | (58.5%) 48 | (68.8%) 55 | (54.3%) 44 | (79.3%) 65 |
| | | 契約金額 | (65.4%) 1,244,571 | (80.9%) 2,377,326 | (70.9%) 850,969 | (92.7%) 1,763,923 |
| | 企画競争・公募 | 契約件数 | (7.3%) 6 | (6.3%) 5 | (23.5%) 19 | (13.4%) 11 |
| | | 契約金額 | (6.9%) 130,708 | (7.2%) 212,608 | (12.1%) 145,540 | (6.1%) 116,464 |
| 競争性のない随意契約 | 契約件数 | (34.1%) 28 | (25.0%) 20 | (22.2%) 18 | (7.3%) 6 | |
| | 契約金額 | (34.1%) 528,286 | (11.9%) 350,169 | (17.0%) 204,165 | (1.2%) 23,177 | |
| 合 計 | 契約件数 | (100%) 82 | (100%) 80 | (100%) 81 | (100%) 82 | |
| | 契約金額 | (100%) 1,903,564 | (100%) 2,940,104 | (100%) 1,200,674 | (100%) 1,903,564 | |

(注) 1. (参考) 見直し計画の計数は、平成 20 年度実績に基づく計画である。

2. 金額はそれぞれ四捨五入しているため合計が一致しない場合がある。

競争契約に占める一者応札・一者応募割合は前年度から契約件数で 2 件、割合で 2.3 ポイント増加した。このうち、平成 21 年度に一者応札・一者応募となり、引き続き平成 22 年度においても契約を行った 6 件のうち 2 件は、公告期間見直し及び仕様の変更等により 2 社以上の応札となり改善が図られた。他の 4 件についても、公告期間を、平均 11.3 日（平成 21 年度）から平均 21.8 日と延長した。

また、その他の一者応札・一者応募となった案件 5 件（政府調達契約 2 件を除く。）についても公告期間は、18.3 日を確保するとともに、仕様書内容についても、理解しやすい内容になっているかの検討を行った。特に、情報システム関係は、CIO 補佐官に仕様書内容について、入札参加制限等がないかのチェックを受けることとした。

なお、一者応札・一者応募となった案件は、契約監視委員会においても、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行い、特に見直し等の指摘を受けたものはなかった。

競争契約における一者応札・一者応募の状況

| | 平成 20 年度 | 平成 21 年度 | 平成 22 年度 |
|--------------------------------|----------|----------|----------|
| 競争契約件数 | 54 | 60 | 63 |
| 一者応札・一者応募件数 | 12 | 11 | 13 |
| 競争契約件数における一者応札・一者応募割合(C) (B÷A) | 22.2 | 18.3 | 20.6 |
| 金額 | 129,270 | 681,466 | 188,430 |

② 契約手続の執行体制や審査体制等について

- 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づき、監事（2 人）及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保することとしている。平成 22 年度においては、上記①の 81 件の契約内容について報告し、このうち「随意契約」

及び「一者応札・一者応募」となった契約締結案件を中心に抽出された37件について、委員による点検・見直しを実施した。なお、委員から見直し等の指摘はなかった。

委員会の開催概要は、以下のとおりである。

| 委員会開催年月日 | 対象件数 | 委員から見直し等の指摘があった件数 |
|-------------|------|-------------------|
| 平成22年7月30日 | 7件 | なし |
| 平成22年10月25日 | 7件 | なし |
| 平成23年1月24日 | 18件 | なし |
| 平成23年5月9日 | 5件 | なし |

- 契約手続については、事業部署が行う予定価格が10万円を超える随意契約については、経理部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、経理部署が、事業部署が作成した仕様書等審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続きを行っている。なお、予定価格が100万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。

さらに、内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。
- 契約の適正化を図るための体制の実効性の確保については、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会設置規則」において、「契約方式の決定方法、一般競争入札に係る参加資格の設定理由・入札の経緯、随意契約の理由・経緯等について審議を行い、必要な意見の具申を行う。」と規定し、また、内部監査報告については、理事長に文書により内部監査結果を報告することで、これら体制の実効性を図ることとしている。

(5) 保有資産の有効活用

i. 市場化テストの実施

－年度計画内容－

相模原事務所の施設の企画・管理・運營業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。

◎業務の概要

センターの保有する施設の有効活用等を図るため、相模原事務所については、内閣府官民競争入札等監理委員会と調整のうえ、相模原事務所の企画・管理・運營業務の民間競争入札（市場化テスト）実施要項を作成して、入札を実施し、平成21年度から3ヵ年の契約を締結した。

◎年度計画実施状況

平成22年度における市場化テストに係る外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を下回った。これは東日本大震災の影響によるキャンセルが発生したためであり、キャンセルがなかった場合は、いずれも前年度を上回っていた。

(参考) 外部利用状況

| 区分 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|--------|---------|----------------------|
| 延べ宿泊者数 | 1,710人 | (2,207人) 1,618人 |
| 宿泊収入 | 6,507千円 | (8,085千円) 5,906千円 |

(注) 平成22年度の括弧内計数は、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合の計数である。

なお、センター業務による利用を含めた宿泊施設の利用率は、前年度を上回った。

(参考) 宿泊施設利用率

| 区分 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|-----|--------|------------------|
| 利用率 | 13.2% | (19.2%) 17.0% |

(注) 平成22年度の括弧内計数は、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合の計数である。

なお、相模原事務所については、「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。以下「基本方針」という。）において、以下のとおり決定されたことから、23年度中に同事務所の研修施設で行う研修を廃止するとともに、24年度中に宿泊・研修施設を廃止することとなった。

このため、措置内容実施後における同施設の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。

(参考) 基本方針での講ずべき措置内容

| 講ずべき措置 | | 実施時期 | 具体的内容 |
|----------|------------|----------|---------------------------|
| 事務所等の見直し | 相模原研修施設の廃止 | 24年度中に実施 | 相模原研修所については、研修施設としては廃止する。 |

ii. 東京事務所の在り方の検討

－年度計画内容－

消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。

◎業務の概要

東京事務所については、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成20年6月12日）において、東京事務所と合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれた。これを受け、消費者への情報提供や行政機関等との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成24年度までに図ることとした。

◎年度計画実施状況

東京事務所について、求められる機能を十分発揮しつつ、消費者行政の強化につながる移転先を確保すべく、消費者庁、地方公共団体及び民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。

なお、東京事務所については、「基本方針」において、以下のとおり決定されたことから、25年度中に国庫納付することとなった。

このため、措置内容実施後における事務所の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。

(参考) 基本方針での講ずべき措置内容

| 講ずべき措置 | | 実施時期 | 具体的内容 |
|-----------|-------|----------|---------------|
| 不要資産の国庫返納 | 東京事務所 | 25年度中に実施 | 東京事務所を国庫納付する。 |

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

国民生活センターでは、P I O-N E T (全国消費生活情報ネットワーク・システム：システムの概要については別添資料5を参照)により苦情相談情報を収集し、消費者や関係機関への情報提供等に活用している。

P I O-N E Tについては、「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、「P I O-N E Tを刷新し、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図るとともに、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため『早期警戒指標』を整備する」ことが盛り込まれた。また、このほかにも事故情報データベースの整備について盛り込まれたことを受け、国民生活センターでは中期計画にP I O-N E Tシステムの刷新のほか、早期警戒指標及び事故情報データベースの整備に関する事項を掲げ、業務に取り組んでいる。

① P I O-N E Tの刷新等

i. 苦情相談情報の収集方法の再検討

—年度計画内容—

平成22年度より運用を開始する新P I O-N E T (以下「P I O-N E T 2010」)の安定的な稼動を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況等を調査し、システムを改善する。

◎業務の概要

苦情相談の受付情報が作成され次第、即時にP I O-N E Tへ登録する業務体系への転換を図るために、国民生活センターでは、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付からP I O-N E T登録までの期間の短縮に取り組むこととしている。

◎年度計画実施状況

新P I O-N E T「P I O-N E T 2010」は平成22年3月29日より稼動させ、稼動当初にはトラブルが発生したが、システムの補強、改修及びデータの復旧等を実施し、安定的な稼動に至った。

併せて、6月に消費生活センターからシステムの改善希望項目を収集するとともに、全国の都道府県政令指定都市の消費生活センターへ出向き、運用状況ならびに改善希望項目についてヒアリングを実施した。

これらに基づきシステム改善候補項目を整理し、消費生活センターへ説明を行い、必要な人的体制、システムやネットワーク機器への影響等を調査し、実施規模を総合的に判断し、改善項目を決定した。システム開発の調達を行い、システム改善を段階的に実施した。

さらに、寄せられた改善要望のうち、保守業務のなかで対応できるものは、優先度を考慮して順次実施した。

ii. P I O-N E T端末の追加配備

—年度計画内容—

P I O-N E T端末の追加配備要望調査を実施し、その結果を踏まえて更なる追加配備を行う。

◎業務の概要

内閣府の「P I O-N E T追加配備実施要綱」に基づき、都道府県を通じて全自治体に対して「P I O-N E T追加配備要望調査」を実施し、端末の追加配備先を決定する。

◎年度計画実施状況

平成22年8月に全国の都道府県、政令指定都市へ新規追加配備に関する要望調査、9月には既設の消費生活センターに追加貸与に関する要望調査を実施し、11月に新規箇所への追加配備（116ヶ所、PC：210台）と既設消費生活センターへの追加貸与（87ヶ所、PC：136台）を決定した。

回線敷設と端末配備の調達を行い、全国計984ヶ所、3,537台の端末が配備されることになった。

iii. 業務体系の再検討

－年度計画内容－

都道府県及び政令市の消費者行政担当部局においてP I O-N E T2010が利用できるよう、回線敷設などの環境整備を図る。

◎業務の概要

業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定のP I O-N E T最適化計画を基にP I O-N E Tシステムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始するとともに、P I O-N E Tの配備拡大を図るためL G W A N（地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク）との接続について検討する。

◎年度計画実施状況

P I O-N E T情報の性格・位置付けを整理し、その活用の在り方を検討する目的で消費者庁と国民生活センターが設置した「P I O-N E Tの活用に関する懇談会」で都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局への配備拡大の方向性が示されたことを受け、都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局が震が関W A NとL G W A Nの相互接続を利用してP I O-N E T2010を利用できるようにした。

iv. 「分類・キーワード」の改定

－年度計画内容－

将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等の動向に関する情報の収集・調査を行う。

◎業務の概要

平成20年度に改定したP I O-N E Tの「分類・キーワード」を運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。

◎年度計画実施状況

次期P I O-N E Tシステム（P I O-N E T2015）の課題に適用可能なデータマイニング技術に関する情報収集及び共同研究等の可能性を調査するため、8月から12月にかけて学識経験者4名からヒアリングを実施した。ヒアリング結果等を踏まえて、具体的な協力関係の検討及び今後の作業方針等について検討を行い、「P I O-N E Tの自然言語データを利用したデータ解析技術に関する調査研究」として仕様書（案）を作成した。

②「早期警戒指標」の整備

i. 早期警戒指標に基づく情報の提供

－年度計画内容－

P I O - N E T情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

◎業務の概要

平成20年度に開発した2本の指標（「急増指標」及び「特商法指標」）の本格運用を開始し、指標に基づく情報を消費者庁、警察庁及び地方消費生活センターへ定期的に提供する。

また、「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については記者説明会等を通じて情報提供することとしている。

◎年度計画実施状況

中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供するとともに、消費生活相談早期警戒システム（P I O - A L E R T）の運用開始後の提供のあり方を検討し、P I O - A L E R T上で両指標を利用できる環境を構築した。その結果、P I O - A L E R T上では、両指標を即時に抽出し、表示することが可能となった。

指標の利用状況等についてユーザーヒアリングを行い、指標事業の有効性について確認した。

特商法指標開発後の平成21年1月から平成23年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または特商法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は203社あることが確認されている。この203社について、行政処分等された時点の直近の指標値を調べた。P I O - N E Tデータが存在しなかった2社を除いた200社のうち、111社（54.7%）が指標値の上位50位以内に入っていた。特商法指標が集計単位としている「購入・契約先キーワード」は1年度で約13万種類が入力されており、200社は0.15%に当たる。特商法指標が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。また、特商法指標を利用している法執行部門にヒアリングを行ったところ、法違反被疑行為を発見するための端緒情報として有用であるとの意見が多かった。

急増指標を活用した情報提供は6件実施した。発表した情報は報道機関が取り上げ、消費者への注意喚起が行われた。

急増指標を活用した情報提供案件テーマ（計6件）

- | No. | テーマ |
|-----|---------------------------------|
| 1. | 高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘 |
| 2. | いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！ |
| 3. | 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル |
| 4. | 不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意 |
| 5. | 使えなくなる商品券やギフト券などのご確認を！ |
| 6. | 急増している「水資源の権利」と称する新手の投資取引のトラブル！ |

ii. 早期警戒指標の効果的活用

－年度計画内容－

早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム」（仮称）を構築し、国や地方公共団体の消費者行政担当部局での運用に供する。

◎業務の概要

早期警戒指標等を利用して相談情報から重要な事案を発見し、消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム（仮称）」を都道府県及び政令指定都市の消費者行政部門及び消費者問題に関わる法執行部門に配備するため、自治体担当者等のニーズをヒアリングし、利用ツールを作成すると共に、利用環境の整備について検討を行う。

◎年度計画実施状況

「早期警戒情報システム」を構築し、システム試験運用を経て12月より本番運用を開始し、システム正式名称を「消費生活相談早期警戒システム」（略称：PIO-ALERT）とした。

運用の開始に先立ち、相模原事務所IT講習室に於いて11月、12月に研修を実施した（受講者数11月19日：62名、12月10日：39名）。さらに、中央省庁ユーザーを対象に操作説明を行った。

③「事故情報データベース」の整備

i. システム構築に向けた取組み

－年度計画内容－

事故情報データベースの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。

◎業務の概要

国民生活審議会意見（平成21年7月）等から関係機関の保有する事故情報を一元的に収集する「事故情報データベース」の構築について提言されたことを受け、国民生活センターでは「事故情報データベース」を消費者庁と連携して構築することとなった。事故情報データベースには、国民向け画面と関係機関向け画面があり、国民生活センターはシステムの構築・運用を担当している。

◎年度計画実施状況

平成22年4月から、事故情報データベースの本格運用を開始した。システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁と改善項目を検討し、お知らせ機能の拡張、検索キーワードランキング編集機能追加、参画機関やリコールサイトへのリンク、画像の登録機能追加、LGWANによる地方公共団体への接続、参画機関の追加を行った。参画機関は12機関となった。

さらに、国民向け画面においては、運用開始当初、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）から転載した情報はメインセンターの情報のみであったが、メインセンター以外の情報についても閲覧できるように改修した。

ii. 情報の共有に向けた取組

－年度計画内容－

消費者庁との協議を踏まえて、インターネットを活用した事故情報の収集を開始する。

◎業務の概要

潜在的な事故情報を収集するために、インターネットを活用した事故情報の収集方法を消費者庁と検討する。

◎年度計画実施状況

昨年度から延期になっていた国民からの情報登録については、消費者庁より今年度は機能を実装しないとの回答が6月1日にあり、事故情報の収集に

向けての開発を中止した。

④「消費者トラブルメール箱」の運用

i. 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するとともに、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について、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上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日に国民生活センターのホームページ上に開設した。

国民生活センターでは、「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22年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は12,323件となり、前年度に比べ62.2%（4,724件）増加した。

受信件数が増加した要因としては、平成22年8月よりホームページのリニューアルでトップページの目立つ位置にバナーを設置したことや「メールでのよくある情報提供と回答」（FAQ）コーナーの充実が影響したと考えられる。

なお、平成22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246,488件で、前年度に比べ62%増加した。このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は143,421件で、前年度の3.4倍となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の58%を占めていた。

表：「消費者トラブルメール箱」受信件数

| | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 受信件数 | 8,082 | 10,467 | 11,710 | 7,599 | 12,323 |
| 前年度比 | 22 % | 30 % | 12 % | △35 % | 62 % |
| 1日当たりの件数 | 22件 | 28件 | 32件 | 21件 | 34件 |

表：「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

| | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|-----------------------|----------|----------|-----------|------------|
| 総アクセス件数 | 179,999件 | 158,257件 | 152,382件 | 246,488件 |
| 前年度比 | 8 % | △12 % | △4 % | 62 % |
| （うち「FAQコーナー」へのアクセス件数） | — | — | （42,591件） | （143,421件） |

「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、内部資料として活用したほか、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6参照）。

「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22年度は50件の追加・更新を行い、平成23年3月末時点の総件数は、124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7参照）。

○情報提供された代表的な事例へのQ&A（48件）

- ポイントサイトで貯めたポイントが換金できない
- レンタルショップで借りたDVDを紛失して高額な請求をされた など

○相談や問い合わせ先一覧（1件）

- 生命保険に関して相談したい

○情報提供や通報先一覧（1件）

- 特定商取引法に違反する業者を通知したい

ii. 運用の見直し

－年度計画内容－

インターネットを活用した事故情報の収集開始に併せて、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。

◎業務の概要

国民生活センターの「消費者トラブルメール箱」には、製品の安全性等に関する「事故情報」と契約等によるトラブルに関する「取引情報」が寄せられている。新たに構築される「事故情報データベース」にも、消費者から寄せられる事故情報が集約されることを受け、「消費者トラブルメール箱」の運用について再検討を行う必要がある。

◎年度計画実施状況

昨年度から延期になっていた「事故情報データベース」の国民からの情報登録についての開発中止を受けて検討を見送ることとした。

⑤調査研究

－年度計画内容－

消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

◎業務の概要

国民生活センターでは、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供している。

◎年度計画実施状況

前回の国民生活動向調査から3年が経過していることから、今年度「第39回国民生活動向調査」を行うこととした。今回は調査対象を見直し、男性、単身世帯を追加し、特定テーマとしては「身の回りの危険と安全への対応」として調査票を作成した。

調査の実施については、一般入札により調査会社を選定し調査を開始した

が、当該調査会社のサンプリング方法に問題があることが判明したため、再入札を実施した。新たな調査会社に業務委託し、調査票の送付準備を整えたところ、3月11日東日本大震災が発生した。調査地点となる仙台市を含む大震災の甚大な被害を考慮し調査票の送付を延期した（次年度に時期をみて実施予定）。

(2) 国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

i. 情報提供の実施

－年度計画内容－

PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。

◎業務の概要

国民生活センターでは、PIO-NETで収集される相談情報等をもとに、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている事案など、その時々において重要な問題を取り上げ、苦情相談の特徴や問題点を整理・分析するとともに、消費者への周知等を図るための情報提供を行っている。

◎年度計画実施状況

平成22年度においては、記者説明会を機動的に25回、ホームページまたはFAX公表を11回開催し、目標の50件を大幅に上回る68件の情報提供を行った。

また、公表した情報については、新聞153回（在京6紙）、テレビ・ラジオに83回取り上げられた（平成23年3月31日現在）。このほか、記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、391件の掲載を確認した（別添資料8参照）。

なお、情報提供の際は、各部が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催している。そして、報告書作成後は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。

消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急事案については、迅速な公表に努めており、PIO-NET情報等が端緒の公表事案（商品テスト事案を除く）37件のうち、10件については、事案の選定から1月以内、15件については、1月以上2月以内に調査・分析を行い公表に至っている。

調査分析及び商品テスト等の結果に関する情報提供（計68件）

- | No. | テーマ |
|-----|---|
| 1. | 高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘 －趣味につけ込む商法に注意－ |
| 2. | 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！ －利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれ－ |
| 3. | 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品 |
| 4. | 「平成21年度消費生活相談専門家による巡回訪問事業」の実施状況について |
| 5. | 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！ －消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル－ |

6. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第1回）
7. ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーの現状について（2010年）
8. 子どもに流行の『ローラー付シューズ』の事故
ー使用者の骨折事故だけではなく、巻き添え事故も発生ー
9. 借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき…
保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意！
10. いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！
ーサケ・エビ・ホタテも、セット販売もー
11. 電気ケトルによるやけど事故に注意！
12. ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブル
ー電話勧誘で「無料」と言われ契約したもののは実は有料サービスであったー
13. イラク通貨（イラクディナール）の取引に要注意！
ー高齢者等をねらった新手の投資トラブルー
14. 高額な施術の契約を急かす美容医療サービス
ーきっかけはキャンペーン価格等の広告ー
15. 「消費者トラブルメール箱」1年のまとめ 2009年度に調査した事案を中心に
16. パワーウィンドウの安全性
17. 地上デジタル放送に便乗した悪質商法にあわないために
18. 住宅用火災警報器の訪問販売トラブルにご注意！
19. 3D映画による体調不良
20. 2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要
21. 2009年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要
22. 電子タバコの安全性を考える
23. 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！
24. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第2回）
25. 子ども用防災頭巾の安全性
26. 「金貨の“即”現金化」に注意！ー後払い、転売で債務が膨らむトラブルが増加ー
27. 「独立開業で高収入？」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加！
ー支払いできず、多重債務に陥るケースもー
28. 悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！
ー「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！ー
29. 注意！高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故
ー飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれもー
30. 小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！
31. 換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意！
ーイラクディナールに続き、今度はスーダンポンド…ー
32. 住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルが再び増加へ
ー認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止をー
33. 「個人情報相談」5年間の傾向と2009年度の相談概要
ー相談件数は減少傾向、個人情報保護法への正しい理解が必要ー
34. 「カラオケ著作権」の譲渡に関するトラブルにご注意！
35. 「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」実施結果
36. 二酸化塩素による除菌をうたった商品ー部屋等で使う据置タイプについてー
37. 結婚相手紹介サービスのトラブルが増加
ー法規制後も目立つ、高額な解約料や説明不足によるトラブルー
38. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第3回）
39. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例
40. 2009年度の製品関連事故に係る消費生活相談の概要ー最近の訴訟事案も含めてー
41. 小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性
42. ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘
ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー
43. 二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる劇場型勧誘トラブル
ー過去に未公開株や社債トラブルに遭った人はご注意！ー

44. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第二弾
－融資を得たいという目的での利用のほか、紹介されて利用してしまうケースも－
45. モバイルサイト内職にご注意！
－サイト作成料等の支払いに、無理に現金を作らせることも－
46. 消費者問題に関する 2010 年の 10 大項目
47. 「消費者トラブルメール箱」2010 年度上半期のまとめ
48. 回転ハンガーの安全性
49. 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル
－いったん業者の手にわたったら取り戻せない－
50. マグロやカツオの訪問販売に注意！
－味見しませんか？包丁を持って購入を迫る等のトラブルが起きている－
51. 不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意－「絶対儲かる」「八百長レース」「デキレース」などのセールストークに惑わされないこと－
52. 入札のたびに手数料が…！“ペニーオークション”のトラブルが急増
53. 使えなくなる商品券やギフト券などのご確認を！
－消費生活センターへの相談も急増－
54. 屋根設置の太陽エネルギー利用パネルからの落雪に注意
55. ご存じ知ですか？共同購入型クーポンサイトに関するトラブル
56. 絶対に耳を貸さない、手を出さない！未公開株や社債のあやしい儲け話
57. 複雑・巧妙化するファンドへの出資契約トラブル
－プロ向け（届出業務）のファンドが劇場型勧誘によって消費者に販売されるケースも－
58. スーダンポンドの購入を持ちかける業者に注意！
－「買い取る」「代わりに申し込んで」と勧誘する手口－
59. 賃貸住宅の退去時に伴う原状回復に関するトラブル
60. 急増している「水資源の権利」と称する新卒の投資取引のトラブル！
61. 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 22 年度第 4 回）
62. 電気炊飯器による子どものやけどに注意！
63. 園芸用品の使い方に注意！
－除草剤や殺虫剤、肥料や用土などの事象事例に着目して－
64. 自社割賦を支払手段とした販売方法に問題のある相談が増加
－強引な勧誘、支払能力を超えた契約は断って！－
65. 「国民生活センター土日祝日相談」開始後 1 年間の受付状況
－2010 年 1 月 16 日（土）～2011 年 1 月 30 日（日）受付分－
66. 法律に適合していないと思われるレーザーポインターに注意
67. 「東北地方太平洋沖地震」関連で寄せられた消費生活相談情報（第 1 報）
－東北・関東地域の相談を中心に－
68. 有料老人ホームをめぐる消費者トラブルが増加
－相談の傾向と消費者へのアドバイス－

各々のテーマ名と概要は以下のとおり。

1. 高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘
－趣味につけ込む商法に注意－
公表日：平成 22 年 4 月 7 日
概要：高齢者に「自作の短歌や俳句を新聞（雑誌）に掲載しないか」という電話があり、無料と思いきや承諾したところ、高額な掲載料を請求された、など「短歌」「俳句」の新聞あるいは雑誌等への掲載の電話勧誘に関する相談が、2008 年度以降、急増している。
「自作の短歌・俳句の掲載」という、趣味に対する心理を巧みに利用し、特に高齢者をねらった悪質な手口がみられ、今後も同種トラブルの発生が予想されるため、トラブルの未然防止・拡大防止の観点から、注意を呼びかけた。その結果、関連趣味団体等が発行出版物等で周知がなされた。

要望先： 一
情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
社団法人日本広告審査機構
社団法人日本伝統俳句協会
社団法人俳人協会
現代俳句協会
日本歌人クラブ
現代歌人協会
社団法人日本文藝家協会

2. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！

一利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれが一

公表日： 平成22年4月7日

概要： クレジットカードで現金化するとうたって、クレジットカードのショッピング枠で商品等を購入させ、それを業者が買い取ることで消費者に現金が渡るといふ買取屋による「クレジットカード現金化」の相談が近年増加している。また、最近では消費者にキャッシュバック付商品をクレジットカード決済で購入させ、購入した商品とともに現金を渡すというキャッシュバック方式による手口も増加してきた。こうした「クレジットカード現金化」を利用することは、クレジットカード契約に違反する行為であり、また、消費者自身も思わぬトラブルに巻き込まれるおそれがある大変危険な取引である。

そこで、「クレジットカード現金化」の問題点を整理し、絶対に利用しないよう消費者に注意を呼びかけるとともに、日本クレジット協会に対して、「消費者への注意喚起」「会員規約の記載の徹底」及び「加盟店管理の徹底」に関する要望を行った。

要望先： 社団法人日本クレジット協会

情報提供先： 経済産業省 取引信用課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
消費者庁 消費者情報課 地方協力室

3. 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品

公表日： 平成22年4月21日

概要： 各銘柄を使用したときの風呂水のラドン濃度を調べたところ、全ての銘柄で温泉法の基準を大きく下回った。また、ラジウム濃度は全ての銘柄で検出できないほど低く、温泉法の基準を大きく下回った。さらに、1日1時間・1年間直近で使用した場合でも、全ての銘柄で一般公衆の1年間の線量限度には達しなかった。

購入サイトには「ラドン温泉になる」等の広告があったが、商品のパッケージ等に同様な表示がみられたのは10銘柄中5銘柄で、疾病の治療等の効能効果をうたった広告・表示が10銘柄中6銘柄にみられた。

以上の結果を踏まえ、「温泉になる」旨や疾病の治療効果をうたった不適切な広告・表示の改善を事業者に要望した。

要望先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

情報提供先： 社団法人 日本通信販売協会
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
環境省 自然環境局 自然環境整備担当参事官室
社団法人 日本広告審査機構

4. 「平成21年度消費生活相談専門家による巡回訪問事業」の実施状況について