

- ・ 新任者を対象とした職員講座では、年度当初の早い段階で消費者行政に係る基礎的知識が短時間でまとめて習得できる。また、研修内容を職場内で共有することで、最新の情報等の周知を図ることができた。
- ・ 短期間で消費者行政に関する法律を学ぶことができ、その後の業務においても、そこで得た知識を活用できた。また、他自治体の職員との意見交換の場としても有効なものとなった。
- ・ 業務に関係の深い情報や知識を習得できて、非常に有意義である。各都道府県の担当者と情報交換ができるいい機会となった。
- ・ 法体系や消費者行政の全体像が把握できた。

【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・ 相談実務に沿った詳しい解説があり、相談を受けた時に相談内容、問題点を理解できるため、役立っている。法解釈等の理論と実践的な対処方法がバランスよく学べ、役立っている。
- ・ 毎年、研修を受講することで、消費生活に関する最新の情報が得られ、日々変化する相談内容に適切に対応していく上で、大いに役立っている。
- ・ 解説書だけでは理解しにくい法律について、具体的事例を挙げて説明されるので、わかりやすい。また、相談業務ですぐに役立つテーマが多いので大変勉強になる。
- ・ 相談処理にあたり、研修後も配布された資料を繰り返し読む等、業務に大変役立っている。
- ・ その時点でタイムリーな事柄が組み込まれており、研修後も受講者から受講していない他の相談員へ講座内容が情報提供されるため、センターの相談員の知識の向上が図られ、業務に活かせる。
- ・ 具体的事例から対処方法を学ぶことができるので、役立っている。相談の中で問題点が絞りやすくなった。
- ・ 今必要とする知識や最新の情報を知ることができる。全国の消費生活相談業務従事者と意見交換や情報交換ができる。相談処理の基本に立ち返って学ぶことができる。
- ・ 日頃の自主学習だけでは得られない知識が得られる。また、他センターの方々との交流もできる。研修後の情報交換にも役立ち、非常に得るものの多い研修である。
- ・ 各分野の専門家に実際の相談事例に沿って、考え方を教示していただける貴重な研修である。業務へもすぐに反映できる。ベテラン相談員が司会を務め、実務に即した助言が得られることも参考になる。
- ・ 普段、相談業務の中で見落としがちな大きな問題や基本ルールについて、改めて確認することができ、リフレッシュした気持ちで相談業務に臨める。体系的に学ぶことができる。
- ・ 法律面、実務面、情報面がバランス良く研修内容に組み込まれており、現場ですぐ使える知識を多数得ることができた。また、改めて勉強することの大切さを感じた。

iii. 中小企業等を対象とした研修の実施

－年度計画内容－

中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。

◎業務の概要

消費者目線を持った企業活動への支援が必要であることから、企業の消費者関連部門に所属する方々を対象として（社）消費者関連専門家会議や消費生活センター等の協力のもと、全国主要都市において実施している。

特に企業内での研修や啓発事業等を行うことが困難な中小企業等の消費者

関連部門に所属している方々や、消費生活相談員も幅広く対象とし、消費者行政の動向、企業の社会的責任やコンプライアンスの基本概念、消費者対応部門の役割等について弁護士や学識経験者等の講義と意見交換により研修を行う。

◎年度計画実施状況

新たな研修コースとして平成22年度においては、中小企業の消費者対応部門の職員等に対し、地方で以下の7コースを実施した。

会 場	受講者数	カリキュラムおよび講義テーマ
横浜会場	6 9	(全会場共通) 「最近の消費者問題と国民生活センターの業務について」 「消費者対応部門の役割と実践」 「企業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識」
東京会場	1 6 7	
大阪会場	1 1 4	
仙台会場	5 1	
福岡会場	4 8	
神戸会場	5 7	
名古屋会場	6 5	

②消費生活専門相談員資格認定制度

i. 消費生活専門相談員資格の審査及び認定

<p>一 年度計画内容</p> <p>消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。</p>
--

◎業務の概要

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相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等を目的に設けられた資格を認定する制度である。本制度は内閣総理大臣を長とする第23回消費者保護会議（平成2年）において相談業務に関わる公的資格制度として創設され、平成3年度から試験を実施している。

本資格は、消費生活相談に応じるために一定水準以上の能力・資質を持ち合わせていることを当センターの理事長が認定した者に与えるものである。

認定にあたっては、筆記試験と論文審査（第1次試験）、面接（第2次試験）を実施し、合否判定を行っている。

◎年度計画実施状況

平成22年度の第1次試験は平成22年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験（面接）を実施した。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成23年1月に消費生活専門相談員資格認定者として359人を認定した（都道府県別認定者は別添資料19を参照）。

平成22年度においては、受験申込者数が1,580人と例年の2倍の受験者数であった前年度の受験者数1,563人を上まわり、合格率は27%となった。

なお、国民生活センターでは、資格認定試験の受講者数を増やすため、昨年に引き続き消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センターや受験対策講座を実施する全国消費生活相談員協会、生涯学習センター等の団体に配布した。また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、新聞や資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。ま

た、昨年度に引き続き、国民生活センターホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図っている。

ii. 地理的条件に配慮した試験の実施

－年度計画内容－

各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。

◎業務の概要

近年、消費生活相談業務の高度化、複雑化に伴い相談員の能力・資質の向上が課題とされているが、大都市以外の地域においては相談員の人材確保が難しい状況となっている。このような現状に対応するため、全国各地で資格認定試験を実施している。

◎年度計画実施状況

平成22年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験は、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、前年度は22箇所での実施であったが、地方都市での開催を増やし全国23箇所の会場で実施した。なお、地方都市での開催割合は約7割（74%）であった。

開催地の内訳

大都市（三大都市圏）6箇所	東京都、神奈川県、愛知県、石川県、大阪府、兵庫県
地方都市 17箇所	北海道、岩手県、宮城県、秋田県、新潟県、広島県、徳島県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

iii. 資格更新のための講座の実施

－年度計画内容－

資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

◎業務の概要

消費生活専門相談員資格認定制度は、消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等のため創設された制度である。制度趣旨を踏まえ資格認定者のレベルの維持を図るため、平成20年度から資格更新時に消費生活相談業務に従事していない者に対し、資格更新講座の受講を義務づけた。なお、資格の更新は5年ごとに行う。

◎年度計画実施状況

平成22年度においては、6月～8月にかけて全国で資格更新講座17講座を実施した。平成22年度における更新者560人のうち、更新講座の受講による更新者は234人となった。

開催月	場所	更新者数
6月	東京（5回）	101人
	大阪	78人
	岩手	0人

開催月	場所	更新者数
7月	札幌	8人
	山形	0人
	東京	7人
	富山	3人
	名古屋	13人
	大阪	10人
	広島	0人
	福岡	12人
	長崎	2人
	沖縄	0人

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

－年度計画内容－
官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。

◎業務の概要

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）に基づく競争の導入を踏まえ、公共サービス改革基本方針（平成19年12月24日閣議決定）において官民競争入札の対象とされた国民生活センターが実施する企業・消費者向けの教育・研修事業（「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」）については、平成21年度の入札の結果、国民生活センターが落札し、21年度の当該事業を実施したところであるが、平成22年度においても、引き続き実施した。

また、官民競争入札による研修業務の実施期間は平成24年3月31日までとなっていることから、次年度（平成23年度）に実施する会場の公募及び選定を行った。

◎年度計画実施状況

平成22年度においては、「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」それぞれについて、以下のスケジュールに沿って実施した。

なお、「全国消費者フォーラム」については、平成23年3月11日に東日本大震災が発生し、その後も余震が続き首都圏の交通機関に混乱が生じるなどの状況にあったことから、参加者等の安全確保を最優先に考え、開催を中止した。

日時	スケジュール
平成22年 9月	全国消費者フォーラム 企画案作成
10月	全国消費者フォーラム 消費者問題にかかわる実践活動報告・調査研究発表者の募集
11月	消費者問題・企業トップセミナー 企画案作成、講師選定
12月10日～ 平成23年 1月31日	平成23年度の実施に使用する会場の公募・会場選定
1月	消費者問題・企業トップセミナー 受講者募集
2月	全国消費者フォーラム 参加者募集

日時	スケジュール
2月22日	消費者問題・企業トップセミナーを実施。5段階評価による受講者の満足度は4.0であった。
3月16日	3月23日に全国消費者フォーラムを実施予定であったが、東日本大震災の影響により開催中止を決定し、関係者に通知した。

(7) 商品テストの強化

製品事故による死亡や手指の切断といった重大事故に関する危害・危険情報や食品の偽装表示問題など、消費者の安全・安心に係る問題が昨今大きく取り上げられている。また、インターネット等で販売されている製品の品質や性能に関する苦情相談も消費生活センターに多く寄せられており、国民生活センターへのテスト依頼が増加していることから、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談対応等に資するべく、生活実態に即した商品テストを実施している。

①生活実態に即した商品テストの実施

i. 商品テストの実施

ー年度計画内容ー

事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

◎業務の概要

国民生活センターではP I O－N E Tに寄せられた苦情相談等の中から、重大製品事故や表示に問題がある案件などについてテストを実施しているほか、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するためのテストを実施し、その結果について情報提供している。

なお、商品テストの結果から、法令違反が疑われるものや、規格・基準の設定等が必要と思われるものについては関係機関に対して政策提言や改善方を要望している。

◎年度計画実施状況

年度内に 152 件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために 13 件の情報提供を行った(テスト概要は別添資料 20 を参照)。実施した商品テストは以下のとおり。

	テーマ		テーマ
1	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(報道発表)	77	足がかぶれたスニーカー
2	乗用車の電子キーによるトラブルに注意！(報道発表)	78	生地が破損したバッグ
3	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)(報道発表)	79	子ども用傘の中棒が折損
4	電気ケトルによるやけど事故に注意！(報道発表)	80	柄が折れた杖
5	パワーウインドウの安全性(報道発表)	81	UVカット率表示が疑われた帽子、パーカ
6	火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！(報道発表)	82	改善されたというロゴムがきつい乳児用ミトン
7	電子タバコの安全性を考える(報道発表)	83	薬草茶の異物

	テーマ		テーマ
8	子ども用防災頭巾の安全性（報道発表）	84	血圧計の精度
9	小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！（報道発表）	85	付属のマットが焦げた家庭用電気治療器
10	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－（報道発表）	86	傷みを感じた使い捨てコンタクトレンズ
11	小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性（報道発表）	87	違和感が生じた使い捨てコンタクトレンズ
12	回転ハンガーの安全性（報道発表）	88	除光液による化学熱傷
13	電気炊飯器による子どものやけどに注意！（報道発表）	89	つけ爪用接着剤による爪の変質
14	一升瓶の破損	90	アスベストの含有が疑われた化粧クリーム
15	ミネラルを含む液体タイプの健康食品で嘔吐	91	顔が赤く腫れ上がった化粧クリーム
16	ローヤルゼリーの未配合が疑われた健康食品	92	シェービングフォームの容器が錆びて破裂
17	IH クッキングヒーターのシーズヒーターの金具が外れて脱落	93	汗で色が落ち、衣類が染まった染毛料
18	オーブントースターを置いたシステムキッチンの棚が焦げる	94	白髪染めで頭皮と顔にアレルギーを発症
19	カセットコンロのカバーの穴で指をけが	95	白髪染めで頭皮にアレルギーを発症
20	フードカッターのカッター取付部の樹脂が変形	96	白髪が染まらない染毛料
21	ガステーブルの強火力バーナーキャップの破損	97	白髪が染まらない染毛料
22	電気ケトルから異臭	98	ロールブラシで髪が絡まる
23	電気ケトルで沸かしたお湯から異臭	99	ヘアドライヤーのグリップ部塗装面による皮膚障害
24	電気ケトルで沸かしたお湯からプラスチック臭	100	マッサージしたら顔面が腫れた繭玉
25	電気ケトルの注ぎ口周辺からお湯がこぼれやけど	101	塩素系の刺激臭がある部屋用除菌剤
26	スライサーで親指を負傷	102	花粉防御用眼鏡の縁で負傷
27	ステンレス魔法びんの注ぎ口から蒸気が噴出	103	湯たんぽカバーによるやけど
28	五徳上で滑りやすいフライパン	104	冷たさの持続時間が短い首用冷却ベルト
29	取っ手が折れたフライパン	105	発煙までの時間が短いくんじょう剤
30	鍋を傾けたところ熱湯が飛びやけど	106	ダニを捕獲するシートの性能
31	ガラス製果実酒びんの破裂	107	刺激臭が強いシール帳
32	電子レンジ用の皿の絵柄から鉛溶出	108	瞬間接着剤の口をシャープペンシルで突き、飛び出した液で目を負傷
33	有害成分の溶出が疑われた子ども用カップ	109	ハードディスクの変換アダプターが発煙・発火しカーペットが溶ける
34	乳幼児用カップで下唇を挟み負傷	110	火花が出たモデム
35	ドラム式洗濯乾燥機の水漏れ	111	グリップ部が熱くなるビデオカメラ
36	乾燥機能を使用すると異臭で気分が悪くなるドラム式洗濯乾燥機	112	テレビ内部が発火
37	スイッチがすぐに切れるスチームアイロン	113	発煙したアンプ

	テーマ		テーマ
38	スチームクリーナー（スタンド式）の内部破裂	114	ベルトが停止したルームランナー
39	電気掃除機のホースの破断	115	ベルトが重いウォーキングマシン
40	トイレに「流せる」という表示のトイレ用掃除シートの詰まり	116	速度が勝手に変わるウォーキングマシン
41	トイレ用芳香洗剤で水漏れ	117	健康機器（温熱マット）でやけど
42	住宅用合成洗剤で換気扇のレンジフードの塗装が剥がれる	118	水泳用ゴーグルが眼球に当たり大けが
43	ふとんの中の電気マットが発火	119	ラジコンヘリコプター付属の USB で充電中にパソコンが破損
44	電気こたつの脚が外れてやけど	120	幼児用自転車のバッテリーで幼児がやけど
45	電気こたつから発火	121	部品が脱落した玩具のラッパ
46	異臭がするオイルヒーター	122	煙が出なくなった電子タバコ
47	炎が出た石油ファンヒーター	123	ニコチンの含有が疑われた電子タバコ
48	喘息発作を誘発した空気清浄機	124	喉に痛みを感じた電子タバコ
49	空気清浄機のプラグとコードの接合部分から発火	125	充電しても煙が出ない電子タバコ
50	給水ランプが点灯しない加湿器	126	水槽用ろ過装置のパイプが外れ水漏れ
51	USB から電源を取るひざ掛けによるパソコンの故障	127	鉛が含有していた工芸用金属シート
52	伸縮式の足が縮みテーブルが傾斜	128	金魚が続けて死ぬ金魚鉢
53	テーブル付き幼児用椅子の転倒	129	遮光率表示が疑われた遮光ネット
54	折りたたみ椅子の補強用の棧が破損	130	キャンドルの炎が大きくなったアロマポット
55	縁台が動き転倒し骨折	131	自動車タイヤのハブボルトの破損
56	縁台の天板が外れ転倒し負傷	132	自動車の暴走で衝突
57	異臭がする竹枕	133	走行中に白煙が上がったオートバイ
58	羽毛クッションからの吹出しで負傷	134	亀裂が入った自動車用タイヤ
59	異臭と色落ちがするすだれ	135	自動車の燃料タンクに亀裂が入りガソリン漏れ
60	数回の使用で点灯しなくなったソーラパネル付き LED ライト	136	子ども用自転車の後輪が浮いて転倒し負傷
61	脚立から落下し負傷	137	折りたたみ自転車のハンドル付近が破損
62	車のシガープラグに接続したら発煙したインバーター	138	折りたたみ自転車のペダルが折損
63	インバーター接続による自動車の破損	139	自転車のハンドルの破損
64	トリブルタップにテーブルタップとブースタをつないだところ、ブースタが故障しテレビが映らなくなった	140	自転車のディレーラハンガー（変速器を取り付ける台座）が破損して転倒
65	トイレ用節水器具によりトイレの水が止まらなくなった	141	自転車のフレームの折損
66	粘着テープの粘着力	142	ノーパンクタイヤ自転車のリム割れ
67	家庭用除湿剤（衣装箱用）によるしみ	143	幼児 2 人同乗用自転車のロックレバーを外したら、急にハンドルが切れ自転車が転倒
68	給油ガソリンの品質	144	チェーンが切れた電動自転車

	テーマ		テーマ
69	毛玉がしやすい婦人用ズボン	145	電動アシスト自転車で行中転倒し脳挫傷
70	足の感覚異常を起こした加圧するパンツ	146	足置き部分が切れたベビーカー
71	もれた失禁パンツ	147	ガソリン漏れを起こしたミニ耕運機
72	異臭がする乳児用下着	148	キックスケーターで転倒し顔面を負傷
73	靴下に付着していた異物	149	不完全燃焼を起こした給湯器
74	足に激痛が生じたという婦人靴	150	庭作りの枕木から異臭
75	足指の爪が剥がれた幼児用サンダル	151	塗装が疑われた玉砂利
76	階段でスリッパが滑り骨折	152	シングルレバー混合水栓から水漏れがあり、床材が変形

商品テスト結果により相談処理が行われた結果、キックスケーターで負傷した事案では相談者に治療費、慰謝料等が支払われ、事業者は構造、表示の改善を行った。車のシガープラグに接続したらインバーターが発煙した事案では、事業者が HP で回収を告知し、販売店にも回収等の文書が配布された。このほか、各地消費生活センターから商品代金の返金、治療費の支払いなど相談者が救済された及び製品改善がされたという報告が寄せられている。

また、記者説明会等を通じて公表した 13 件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界・事業者に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。

○行政への要望

- ・ 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
- ・ 電子タバコの安全性を考える
- ・ 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについてー

○業界・事業者への要望

- ・ 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
- ・ 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！ー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ー
- ・ 電気ケトルによるやけど事故に注意！
- ・ パワーウインドウの安全性
- ・ 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！
- ・ 電子タバコの安全性を考える
- ・ 子ども用防災頭巾の安全性
- ・ 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについてー
- ・ 小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性
- ・ 回転ハンガーの安全性
- ・ 電気炊飯器による子どものやけどに注意！

ii. 消費者庁への協力

ー年度計画内容ー

消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力をを行う。

◎業務の概要

国民生活センターでは、消費者事故等の原因究明を図るため、消費者庁からの求めに応じテストを実施しているほか、消費者庁が行なう注意喚起等の企画立案に知見・技術・経験を活用し、必要な協力を実施している。

また、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するためにテストを実施したもののうち重大事故に該当するものは、その結果を消費者庁に速やかに情報提供している。

◎年度計画実施状況

消費者庁の依頼に応じ年度内に3件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために1件の情報提供を行った。

・ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（2010年）（平成22年5月18日公表）

また、テストを実施したもののうち重大事故に該当するもの11件について、その結果を情報提供した。

- ・除光液による化学熱傷
- ・ふとんの中の電気マットが発火
- ・電気こたつの脚が外れてやけど
- ・湯たんぽカバーによるやけど
- ・小径タイヤの折りたたみ自転車のフレームが破損
- ・脚立から落下し負傷
- ・縁台が動き転倒し骨折
- ・縁台の天板が外れ転倒し負傷
- ・水泳用ゴーグルが眼球に当たり大けが
- ・足指の爪が剥がれた幼児用サンダル
- ・子ども用自転車の後輪が浮いて転倒し負傷

さらに、消費生活上の事故情報を医療機関から収集する枠組みを構築し、必要に応じてさらに医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の実地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、消費者庁と共同で、13の医療機関の参画を得て医療機関ネットワーク事業を11月に立ち上げた。12月からは、事故情報の収集を開始し、平成22年度は1,628件の基本情報が収集され、消費者庁と共同で現地調査を4件実施した。

iii. 商品テスト分析・評価委員会の実施

ー年度計画内容ー

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。

◎業務の概要

テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会を実施し、その結果を業務に反映させる。

◎年度計画実施状況

商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を30回開催し、商品テストデザイン及びテスト結果について評価を受け、この意見を反映させた。また、これと同時に今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実につなげた（委員名簿については別添資料21、委員会及び分科会実施状況については別添資料22を参照）。

(主な助言とテスト業務への反映)

- ・本委員会における「国センは重大事故の原因究明にこだわる必要はないのではないか。消費者が日常的に困っている事項について、調査・公表したほうが国センの独自性を出せるのではないか。」との指摘を受け、各地消費生活センターから依頼に基づくテストについて、消費者の不安解決に資するものも積極的に実施することとした。
- ・「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－」の結果について、電子キーをドアから出せば警告が出て、窓から出すと警告が出ない旨を書いた方がよいとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「電気ケトルによるやけど事故に注意！」のテストデザインについて、コップ1杯分以下の微量な水を沸かしたときには危険がないのか検証した方がよいとのアドバイスを受け、テストに反映させた。
- ・「パワーウィンドウの安全性」の結果について、消費者へのアドバイスは「まず安全確認すること」を優先し、「自分の車の反転機構について把握した方がよい」旨も記載すべきとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「電子タバコの安全性を考える」の結果について、PSE 違反は、はっきり指摘できるとのアドバイスを受け、報告書に反映させた。
- ・「折りたたみ自転車」による重大事故の原因究明の結果について、破断箇所は、本当に衝撃だけで破断したのだろうか。はじめにある程度、疲労が進行していたのではないかと。疲労による亀裂が先にできていなければ、このように裂けることはないと思うとのアドバイスを受け、改めてミクロ観察を実施。この結果、破断箇所が大きな力で破断したことを示すディンプルや結晶粒界破壊が確認され、疲労で破壊したことを示すストライエーションは確認されなかった。また、苦情同型品を大きな力で曲げたところ、苦情品と同様な破断面となった。このことを再度委員に報告し、破断箇所が大きな力で破断したものと解してよいとの結論を得た。

②商品テストの効率的な実施

i. 関係機関との連携

－年度計画内容－

独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。

◎業務の概要

独立行政法人との連携を強化するとともに、公的試験研究機関や大学等が保有する専門的な知見や技術・技能等も活用し、様々な専門性の高いテストを効率よく実施する。

◎年度計画実施状況

専門性が高いテストの実施や評価に当っては、独立行政法人や大学、医療機関の専門的な知見や技術情報等をテストに活用した。主な事例は以下のとおり。

- ・「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」について、大妻女子大学が有する被ばく線量に関する専門的な知見をテストに活用

した。

- ・ 「小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！」について、青山学院大学が有する破断面の調査に関する専門的な知見をテストに活用した。
- ・ 「加圧を利用したスパッツの使い方に注意！」について、文化女子大学が有するの衣服圧・着用時の血流量などに関する技術・知見をテストに活用した。
- ・ 「火山灰を含む洗顔料の使用に注意！」について、テスト方法の検討・決定にあたり、国立医薬品食品衛生研究所との情報交換を行った。

ii. 外部試験機関等への委託

－年度計画内容－

定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

◎業務の概要

必要なテストを効率よく実施するため、J I S（日本工業規格）や食品衛生法などの公的な規格・基準に基づく定型的テストは、専門の試験検査機関にテストを委託するとともに、高度に専門的な知識や施設・機器などが必要なテストは、経験や知見を有する試験研究機関等へ委託する。

◎年度計画実施状況

食品衛生法やJ I S等の規格・基準に基づく定型的なテストは、56 項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、におい成分の同定等の専門性が高いテストは、41 項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。定型的なテストや専門的なテストを外部機関へ委託した主な事例は以下のとおり（外部試験機関等への委託は別添資料 2 3 を参照）。

○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・ アスベストの含有が疑われた化粧クリームのアスベスト定性試験（J I S）
- ・ 破損した自動車タイヤのハブボルトの化学分析（J I S）
- ・ 柄が折れた杖の強度試験（SG 認定基準）
- ・ 折損した折りたたみ自転車のペダルの動的耐久試験（J I S）
- ・ 異臭がした電気ケトルの溶出試験（食品衛生法）
- ・ ガソリンの品質試験（揮発油等の品質の確保等に関する法律）
- ・ 防災頭巾の防災性能（日本防災協会防災製品品質性能基準）

○専門性の高いテスト事例

- ・ 異臭がするオイルヒーターから発生する化学物質の測定
- ・ 頭皮にアレルギーを発症した白髪染めの酸化染料の定量
- ・ 異臭がする竹枕の臭い物質の同定
- ・ 顔が赤く腫れ上がった化粧クリームの皮膚一次刺激性試験
- ・ 庭のリフォームに使われた枕木からのベンツピレン等の定量

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

i. 商品テスト実施機関に関する情報の収集・提供

－年度計画内容－

テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。

◎業務の概要

消費生活センター等が製品事故の原因究明などの調査に外部の商品テスト実施機関を活用できるよう、国や都道府県等の公的試験研究機関を始め、公益法人（財団法人、社団法人 等）や民間の試験研究機関、大学などが実施する対象商品や試験内容などに関する情報を収集し、ホームページを通じて情報提供する。

◎年度計画実施状況

平成22年度は、新たに2機関を登録するとともに12機関の試験に関わる内容や連絡先などの登録情報を更新した。また、消費生活センターから「化粧品の成分」や「建物のアスベスト」など様々な検査に関する外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介し、活用の促進を図った。

商品テスト実施機関の内訳と情報提供項目は以下のとおりである。

○情報提供した商品テスト実施機関（263 機関）の内訳

- ・ 国や都道府県等の公的試験研究機関 91 機関
- ・ 公益法人（財団法人、社団法人 等）の試験研究機関 109 機関
- ・ 民間の試験研究機関 56 機関
- ・ 大学、大学附置研究所、大学利用機関法人 4 機関
- ・ その他 3 機関

○主な提供情報

- ・ 試験機関名・住所・連絡先・URL・機関分類 他
- ・ 受入商品（食品、家電製品、玩具・遊具、繊維製品、プラスチック製品、自動車・自転車用品 等）
- ・ 受入対象（個人、行政機関、企業・団体 等）
- ・ 試験項目（電気用品安全法、食品衛生法、日本工業規格 等）
- ・ 試験設備・試験機器等（クリーンルーム、蛍光X線分析装置、GC-MS、ICP発光分析装置、FT-IR、HPLC、走査電子顕微鏡、デジタルマイクロスコープ 等）
- ・ 事業所・出張所 等
- ・ 事業登録・認定・認証 等

ii. 商品テスト情報の収集・提供

ー年度計画内容ー

消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

◎業務の概要

全国の消費生活センターが実施した商品テスト情報の共有・活用を図るため情報を収集し、消費生活年報等を通じて情報提供する。

◎年度計画実施状況

消費生活センターが平成21年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト（比較・試買テスト等）の実施状況に関する情報を収集し、2010年消費生活年報により消費生活センターに情報提供・共有することで相談処理等への活用を図った。（消費生活センターの商品テスト事例は別添資料24を参照）。消費生活センターの商品テスト実施状況は以下のとおり。

苦情処理テスト実施件数

実施機関	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	(被服品)クリーニング	(その他)クリーニング	合計
都道府県センター	113	201	89	32	59	22	6	12	12	237	6	789
政令指定都市センター	11	61	25	16	22	10	4	14	1	48	0	212
市区センター	25	99	28	22	30	19	6	7	4	73	0	313
合 計	149	361	142	70	111	51	16	33	17	358	6	1,314

商品テスト実施件数

実施機関	商品一般	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	合計
都道府県センター	0	8	9	3	3	0	0	0	0	0	0	23
政令指定都市センター	0	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5
市区町センター	0	7	1	0	0	0	1	0	0	0	0	9
合 計	0	18	5	3	3	1	1	0	0	0	0	53

(8) 中核機関としての役割強化

－年度計画内容－

消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

◎業務の概要

センターの中核機関としての役割を強化するため、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策については、消費者庁が中心となって検討を行った結果を踏まえ対応を行うこととしている。また、消費者庁及び消費者委員会設置法（附則第3項）には、「国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずる」と盛り込まれた。

◎年度計画実施状況

平成22年4月に実施された、行政刷新会議の事業仕分け第2弾において、「消費者庁と国民生活センターの役割分担、連携の在り方について」指摘を受けたところ、定期的に行われる幹部連絡会等において、検討に着手した。

その後、「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）では、「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制

度の抜本の見直しと並行して、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、22年12月から、消費者庁長官・次長・総務課長・地方協力課長と当センターの理事長・各理事をメンバーとする「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、国民生活センターの在り方について議論しており、平成23年夏を目途に、検討結果のとりまとめを行うこととしている。

また、地方公共団体等の積極的な取り組みに対する期待や消費者庁と当センターとの連携・協力の取り組みをまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の取り組みを具体化するため、消費者庁に設置された「地方消費者行政推進本部」に本部員として参加した。

(9) 地方公共団体に対する支援

－年度計画内容－

地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、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助言・指導を行う。

◎業務の概要

消費生活相談体制の強化のために、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対して、実務経験豊富な「消費生活相談専門家(独立行政法人国民生活センター理事長が委嘱)」が定期的に巡回し、相談への対応や困難事案の解決等に関する助言を実施する。

◎年度計画実施状況

地域の消費生活相談体制の強化のためには、最前線の市区町村窓口における相談担当者の実務能力向上を図ることが不可欠であることから、経験豊富な消費生活相談員 457 名を消費生活相談専門家(以下、専門家)として委嘱した。専門家は、経験の浅い相談員が一人で対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を下記の通り巡回し、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。平成22年度においては、47都道府県を通じて各市町村の巡回希望調査を実施し、378 市町村に巡回訪問した。

巡回訪問先: 45 都道府県の 378 市町村
巡回訪問回数: 4,798 回

専門家が助言した内容は以下のとおり。

- ・相談処理への助言
- ・P I O－N E T、相談カードの書き方
- ・相談を受ける上での心構え等
- ・特商法等の専門分野に関する助言
- ・消費者教育・啓発

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
別紙1～3参照。

4. 短期借入金の限度額

－年度計画内容－

短期借入金の限度額は、7億円とし、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。

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

該当なし

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

該当なし

(2) 人事に関する計画

i. 常勤職員の増加抑制

－年度計画内容－

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

◎業務の概要

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努めつつ、業務量の増加に応じて適正な人員を配置することとしている。

◎年度計画実施状況

「紛争解決委員会」における和解の仲介等が円滑に実施されるための体制整備や消費生活相談専門家による巡回訪問事業の実施、P I O－N E Tの刷新や「事故情報データベース」の整備等、喫緊の重要課題に対応するために業務量が著しく増大していることから、これに対応するため、適正な人員を配置するなど業務運営の効率化により、常勤職員については期首の127人から期末の126人にとどめ、その増加抑制に努めた。

表：職員数の推移

	職員数 (期首)	職員数 (期末)
平成18年度	115	116
平成19年度	114	114
平成20年度	117	120
平成21年度	122	124
平成22年度	127	126

ii. 職員の資質向上のための取組み

－年度計画内容－

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

◎業務の概要

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

◎年度計画実施状況

職員の資質向上と業務の効率化に資するため、当センターの組織・運営等に係る研修及び個別業務に関連した研修を行った（外部の専門機関の研修への派遣を含む）。

組織・運営等に関する研修については、業績評価（2回）、情報セキュリティ（2回）、メンタルヘルス、プレゼンテーション能力等に係る研修を行った。また、個々の業務に関連する研修については、「民法と契約の基礎」「紛争解決の諸制度」「健康食品の表示」「試験・分析・計測及び機械安全に関する研修」「基礎から学ぶ編集」等、専門機関の各種研修会に職員を派遣し研鑽を図った。

これらの研修への参加人数は延べ 1,376 名、研修の開催総件数は 118 件であった。

（3）中期目標期間を超える債務負担

－年度計画内容－

中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

◎業務の概要

センター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うこととする。

◎年度計画実施状況

P I O－N E Tシステムを効率的に運用するため、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約（平成26年度末までの賃貸借契約）を締結した。

（4）積立金の処分に関する事項

該当なし

VI. 財務の状況

1. 財務諸表の要約

① 貸借対照表

(単位：千円)

資 産 の 部		負 債 及 び 純 資 産 の 部	
科 目	金 額	科 目	金 額
流動資産	9,640,180	流動負債	9,615,688
現金及び預金	9,458,849	運営費交付金債務	8,999,221
その他	181,331	その他	616,467
固定資産	9,282,900	固定負債	749,853
有形固定資産	9,145,629	資産見返負債	386,543
無形固定資産	252	長期リース債務	363,310
投資その他の資産	137,019	(負債合計)	10,365,541
		資本金	
		政府出資金	9,166,547
		資本剰余金	△618,101
		利益剰余金	9,094
		(純資産合計)	8,557,539
(資産合計)	18,923,080	(負債純資産合計)	18,923,080

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

② 損益計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
経常費用(A)	4,006,611
業務経費	3,455,909
人件費	938,906
減価償却費	294,750
その他	2,222,253
一般管理費	538,601
人件費	313,119
減価償却費	13,143
その他	212,338
財務費用	12,101
経常収益(B)	4,008,020
運営費交付金収益	3,677,536
自己収入	218,295
その他	112,189
臨時損益(C)	△6
当期総利益(B-A+C)	1,403

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

③ キャッシュ・フロー計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	△658,776
人件費支出	△1,255,323
運営費交付金収入	3,201,746
自己収入	198,152
その他収入・支出	△2,803,351
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	937,614
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△204,098
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	74,740
VI 資金期首残高(F)	877,109
VII 資金期末残高(G=F+E)	951,849

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

④ 行政サービス実施コスト計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務費用	3,788,322
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	4,006,617 △218,295
(その他の行政サービス実施コスト)	
II 損益外減価償却相当額	132,333
III 損益外減損損失相当額	—
IV 損益外利息費用相当額	—
V 損益外除売却差額相当額	280
VI 引当外賞与見積額	△2,516
VII 引当外退職給付増加見積額	△55,052
VIII 機会費用	108,115
IX (控除) 法人税等及び国庫納付額	0
X 行政サービス実施コスト	3,971,482

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

■ 財務諸表の科目

① 貸借対照表

現金及び預金	： 現金及び預金（通知預金及び定期預金）
有形固定資産	： 土地、建物、機械装置、車両、工具器具備品など独立行政法人が長期にわたって使用または利用する有形の固定資産
無形固定資産	： 有形固定資産、投資有価証券以外の長期資産で、特許権、商標権、著作権など具体的な形態を持たない無形固定資産で、電話加入権が該当
投資その他の資産	： 満期保有目的で保有する有価証券（国債及び商工債）
運営費交付金債務	： 独立行政法人の業務を実施するために国から交付された運営費交付金のうち、未実施分の部分に該当する債務残高
短期リース債務	： リース資産のうち貸借対照表日後1年以内に支払の期限が到来するリース債務
資産見返負債	： 運営費交付金等により償却資産を取得した場合に計上する負債で、資産見返運営費交付金、建設仮勘定見返施設費が該当
政府出資金	： 国からの出資金であり、独立行政法人の財産的基礎を構成
資本剰余金	： 国から交付された施設費などを財源として取得した資産で独立行政法人の財産的基礎を構成するもの
利益剰余金	： 独立行政法人の業務に関連して発生した剰余金の累計額
繰越欠損金	： 独立行政法人の業務に関連して発生した欠損金の累計額

②損益計算書

業務費	： 独立行政法人の業務に要した費用
人件費	： 給与、賞与、法定福利費等、独立行政法人の職員等に要する費用
減価償却費	： 業務に要する固定資産の取得原価をその耐用年数にわたって費用として配分する経費
財務費用	： 利息の支払いに要する経費
運営費交付金収益	： 国からの運営費交付金のうち、当期の収益として認識した収益
自己収入等	： 図書雑誌出版収入、研修宿泊収入、利子収入などの収益
臨時損益	： 固定資産の除却損、貸倒引当金戻入益、等が該当

③キャッシュ・フロー計算書

業務活動によるキャッシュ・フロー：

独立行政法人の通常の業務の実施に係る資金の状態を表し、サービスの提供等による収入、原材料、商品又はサービスの購入による支出、人件費支出等が該当

投資活動によるキャッシュ・フロー：

将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、固定資産や有価証券の取得・売却等による収入・支出が該当

財務活動によるキャッシュ・フロー：

増資等による資金の収入・支出、債券の取得及び償還による収入・支出等、などが該当

④行政サービス実施コスト計算書

業務費用：

独立行政法人が実施する行政サービスのコストのうち、独立行政法人の損益計算書に計上される費用

その他の行政サービス実施コスト：

独立行政法人の損益計算書に計上されないが、行政サービスの実施に費やされたと認められるコスト

損益外減価償却相当額：

償却資産のうち、その減価に対応すべき収益の獲得が予定されていないものとして特定された資産の減価償却費相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）

損益外減損損失相当額：

独立行政法人が中期計画等で想定した業務を行ったにもかかわらず生じた減損損失相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）

引当外賞与見積額：

財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の賞与引当金見積額（貸借対照表には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう賞与引当金見積額を貸借対照表に注記している）

引当外退職給付増加見積額：

財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の退職給付引当金見積額（損益計算書には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう退職給付引当金見積額を貸借対照表に注記している）

機会費用：

政府出資の純額に国債の利回りを参考にして、計算した機会費用の額が該当

2. 財務状況

(1) 財務諸表の概況

- ① 経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの経年比較・分析（内容・増減理由）

(経常費用)

平成 22 年度の経常費用は、4,006,611 千円と、前年度比 310,573 千円増（8.4%増）となっている。これは、保守・修繕費 133,588 千円増（44.8%増）、支払報酬 57,436 千円増（58.0%増）、通信運搬費 40,346 千円増（37.2%増）、減価償却費 81,066 千円増（35.7%増）となったことが主な要因である。

(経常収益)

平成 22 年度の経常収益は、4,008,020 千円と、前年度比 308,293 千円増（8.3%増）となっている。これは、平成 20 年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業及び前年度契約済繰越の実施により、運営費交付金債務 197,664 千円を執行したことが主な要因である。

(当期総損益)

上記経常損益の状況及び臨時損失として固定資産除却損 6 千円を計上した結果、平成 22 年度の当期総利益は、1,403 千円となっている（前年度総利益は、3,540 千円である。）。

(資産)

平成 22 年度末現在の資産合計は、18,923,080 千円と、前年度比 1,238,912 千円減（6.1%減）となっている。これは、現金預金が 925,260 千円減（8.9%減）及び有形固定資産が 307,450 千円減（3.3%減）となったことが、主な要因である。

(負債)

平成 22 年度末現在の負債合計は、10,365,541 千円と、前年度比 1,107,703 千円減（9.7%減）となっている。これは、平成 20 年度補正予算により措置された地方消費者行政活性化事業の実施等により運営費交付金債務が 509,766 千円減（△5.4%減）及び未払金が 421,423 千円減（48.0%減）等により流動負債が 970,573 千円減（9.2%減）並びに固定負債が 137,130 千円減（15.5%減）となったことが、主な要因である。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 22 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、658,776 千円と、前年度比 1,019,404 千円増（282.7%増）となっている。これは、原材料、商品又はサービスの購入による支出が、1,122,943 千円増（66.1%増）となったことが主な要因である。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成 22 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、937,614 千円と、前年度比 11,399,941 千円減（109.0%減）となっている。これは、定期預金の払戻が前

年度比 6,580,000 千円増（45.6%増）となったことが主な要因である。

（財務活動によるキャッシュ・フロー）

平成 22 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、204,098 千円と、前年度比 81,338 千円増（66.3%増）となっている。これは、リース債務返済による支出が増となったことが要因である。

表 主要な財務データの経年比較

（単位：千円）

区 分	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
経常費用	2,954,296	3,032,552	3,047,484	3,696,037	4,006,611
経常収益	2,948,013	3,481,860	3,052,130	3,699,727	4,008,020
当期総利益（又は当期総損失（△））	△6,254	449,148	4,150	3,540	1,403
資産	10,001,193	9,733,041	20,511,397	20,161,992	18,923,080
負債	1,839,765	1,255,661	11,676,380	11,473,243	10,365,541
利益剰余金（又は繰越欠損金（△））	△12,012	437,136	4,150	7,690	9,094
業務活動によるキャッシュ・フロー	459,554	199,759	9,849,971	360,627	△658,776
投資活動によるキャッシュ・フロー	△130,572	△188,261	641,628	△10,462,326	937,614
財務活動によるキャッシュ・フロー	△112,794	△159,680	△185,927	△122,760	△204,098
資金期末残高	944,078	795,895	11,101,568	877,108	951,849

② セグメント事業損益の経年比較・分析（内容・増減理由）

（業務区分によるセグメント情報）

情報・分析業務の事業損益が前年度比 2,224 千円減（59.7%減）となったのは、リース資産の債務の減によるもの、広報業務に事業損益が生じているのは、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入を行なったためである。また、相談業務及び法人共通の事業損益は、リース資産の会計処理によるものである。

表 事業損益の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

（単位：千円）

区 分	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
広報業務	0	0	107	50	6
情報・分析業務	△6,283	△2,883	4,426	3,728	1,504
相談業務	0	0	58	△46	△66
商品テスト業務	0	0	0	0	0
研修業務	0	0	0	18	0
企画調整業務	0	0	0	0	0
A D R 業務	—	—	0	0	0
法人共通	0	452,191	54	△60	△34
合計	△6,283	449,308	4,646	3,689	1,409

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

③ セグメント総資産の経年比較・分析（内容・増減理由）

広報業務の総資産は、66,438 千円と、前年度比 3,564 千円（5.7%増）となっている。これは、たな卸資産の増によるものである。また、研修業務の総資産は、7,866 千円と、前年度比 1,291 千円増（19.6%増）となっている。これは、有形

固定資産取得によるものである。

上記以外の業務の総資産は、788,523千円と前年度比186,392千円減(19.1%減)となっている。これは、固定資産の減価償却等によるためである。法人共通の総資産は、18,060,253千円と、前年度比1,057,375千円の減(5.5%減)となっている。これは、現金及び預金の減及び固定資産の減価償却等によるためである。

表 セグメント総資産の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

（単位：千円）

区 分	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
広報業務	56,602	46,914	64,011	62,873	66,438
情報・分析業務	614,196	440,629	306,042	670,467	545,893
相談業務	5,766	5,708	2,402	12,683	9,106
商品テスト業務	203,828	176,877	167,008	285,831	228,724
研修業務	17,056	12,946	7,691	6,575	7,866
企画調整業務	16,734	12,740	1,919	2,997	2,371
A D R 業務	—	—	1,871	2,935	2,429
法人共通	9,087,009	9,037,223	19,960,451	19,117,628	18,060,253
合 計	10,001,193	9,733,041	20,511,397	20,161,992	18,923,080

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

④ 目的積立金の申請、取崩内容等

平成22年度の当期総利益は、1,403千円となった。これは、リース取引による損益に与える影響額によるものであることから、目的積立金の申請は行わない。

⑤ 行政サービス実施コスト計算書の経年比較・分析（内容・増減理由）

平成22年度の行政サービス実施コストは、3,971,482千円と、前年度比309,994千円増(8.5%増)となっている。これは、情報システム機器の刷新等に伴う外部委託費の増及び消費生活相談専門家巡回事業の実施による増等により業務費用が前年度比308,597千円増(8.9%増)、損益外減価償却相当額が前年度比17,476千円減(11.7%減)及び引当外退職給付増加見積額が前年度比27,781千円増(33.5%増)となったことが主な要因である。

表 行政サービス実施コストの経年比較

（単位：千円）

区 分	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
業務費用	2,746,930	2,875,183	2,920,097	3,479,724	3,788,322
うち損益計算書上の費用	2,954,296	3,032,552	3,047,484	3,696,037	4,006,617
うち自己収入（控除）	△207,365	△157,368	△127,386	△216,312	△218,295
損益外減価償却相当額	168,461	133,197	141,819	149,808	132,333
損益外減損損失相当額	1,134	0	252	—	—
損益外利息費用相当額	—	—	—	—	—
損益外除売却差額相当額	—	—	—	—	280
引当外賞与見積額	—	△1,818	△2,657	△7,358	△2,516
引当外退職給付増加見積額	23,634	△71,283	△84,057	△82,832	△55,052
機会費用	136,260	103,362	113,036	122,145	108,115
（控除）法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	3,076,422	3,038,640	3,088,489	3,661,488	3,971,482

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

(2) 施設等投資の状況（重要なもの）

①当事業年度中に完成した主要施設等
該当なし。

②当事業年度中に処分した主要施設等
該当なし。

(3) 予算・決算の概況

(単位：千円)

区分	平成 18 年度		平成 19 年度		平成 20 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収 入	3,333,719	3,286,544	3,546,851	3,083,732	13,339,991	13,693,631
運営費交付金	2,971,585	2,971,585	2,803,118	2,803,118	12,842,371	12,842,371
事業収入等	252,800	207,528	252,800	157,546	143,702	127,574
施設整備費補助 金収入	109,334	107,430	490,933	123,068	353,918	723,686
支 出	3,333,719	3,211,040	3,546,851	3,200,797	13,339,991	4,188,515
業務経費	1,702,281	1,609,169	1,541,703	1,440,784	11,425,084	1,935,747
一般管理費	244,026	288,413	235,021	343,082	227,970	226,841
人件費	1,278,078	1,206,027	1,279,194	1,299,614	1,333,019	1,317,978
施設整備費	109,334	107,430	490,933	117,315	353,918	707,949

区分	平成 21 年度		平成 22 年度		
	予算	決算	予算	決算	差額理由
収入	3,345,448	4,216,034	6,261,878	4,237,079	出版収入・利子収入増 地方消費者行政支援経費の 執行減
運営費交付金	3,201,746	3,201,746	3,201,746	3,201,746	
事業収入等	143,702	216,525	143,702	218,524	
前年度からの繰越 金	—	797,762	2,916,430	816,809	
支出	3,345,448	3,825,798	6,261,878	3,934,281	地方消費者行政支援経費の 執行減
業務経費	1,787,441	2,360,904	4,744,127	2,461,568	
一般管理費	221,131	212,348	214,497	220,687	
人件費	1,336,876	1,252,546	1,303,254	1,252,026	

(注) 平成 20 年度は、平成 20 年度補正予算（第 1 号）により措置された「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及び平成 20 年度補正予算（第 2 号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費が含まれていることから増額となっている。

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

当法人は、当中期目標及び中期計画において、①一般管理費（人件費を除く。）については、前年度比 3%以上、②業務経費については、前年度比 1%以上、の経費の削減を図る、③総人件費については、平成 17 年度を基準とし 5 年間 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、とした。

上記①の目標を達成するため、一般管理費予算額に 3.0%の効率化を織り込むとともに、公用車（ハイヤー）の借上げ廃止等により平成 22 年度予算額に対して決算額は△0.1%の効率化を図った。上記②の目標を達成するため、業務経費予算額（既定分）に 1%の効率化を織り込むとともに、情報システム機器借料の削減及び業務参考資料の電子配信化のよる印刷製本費の減等、業務運営の効率化を図り、平成 22 年度予算額（既定分）に対して、決算額は前年度比△1.8%の経費の効率化を図った。上記③については、平成 17 年度に対して△7.5%の削減となっている。

3. 事業の説明

(1) 広報業務

広報業務は、消費生活に役立つ実用的な情報を提供することを目的に、月刊誌「国民生活」及び小冊子「くらしの豆知識」の発行、広報活動、ホームページの運営を行っている。

平成22年度における経常収益は、運営費交付金収益 206,608 千円、自己収入 134,873 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,116 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 186,267 千円、その他業務費用 155,213 千円、減価償却費 2,110 千円となっている。事業損益は、6 千円であり、これは固定資産除却に伴い、資産見返運営費交付金戻入を行なったことによるものである。

(2) 情報・分析業務

情報・分析業務は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの運営・管理及びこのシステムを通じて収集された情報の分析・提供並びに生活面の調査の実施を行なっている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 1,750,086 千円、自己収入 1,073 千円、資産見返運営費交付金戻入 36,674 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 174,297 千円、その他業務費用 1,382,286 千円、減価償却費 229,747 千円となっている。事業損益は、1,504 千円であり、これはリース資産の会計処理によるものである。

(3) 相談業務

相談業務は、消費者からの消費生活、個人情報に関する相談の受付・処理、各地の消費生活センターの相談処理の支援、消費者苦情処理専門委員会の運営及び相談処理を通じた情報提供及び危害情報に関する情報提供を行っている。平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 381,512 千円、資産見返運営費交付金戻入 2,529 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 150,386 千円、その他業務費用 230,238 千円、減価償却費 3,485 千円となっている。事業損益は、△66 千円であり、これはリース資産の会計処理によるものである。

(4) 商品テスト業務

商品テスト業務は、人の生命・身体等に重大な影響を及ぼすような商品について、消費者被害の救済や拡大防止、再発防止のためにテストの実施及び情報提供を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 304,476 千円、自己収入 1 千円、資産見返運営費交付金戻入 56,492 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 197,123 千円、その他業務費用 107,353 千円、減価償却費 56,492 千円となっている。

(5) 研修業務

研修業務は、自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員及び企業の消費者窓口担当者等を対象とした研修並びに消費生活専門相談員資格認定事業を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 152,243 千円、自己収入 45,437 千円、資産見返運営費交付金戻入 1,717 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 95,307 千円、その他業務費用 102,373 千円、減価償却費 1,717 千円となっている。

(6) 企画調整業務

企画調整業務は、当センター業務の企画・立案、消費者団体・事業者団体等との情報交換及び消費生活相談専門家巡回事業を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 274,595 千円、自己収入 1,959 千円、資産見返運営費交付金戻入 598 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 71,753 千円、その他業務費用 204,801 千円、減価償却費 598 千円となっている。

(7) ADR業務

ADR業務は、重要消費者紛争の裁判外紛争解決手続を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 115,751 千円、資産見返運営費交付金戻入 602 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 63,773 千円、その他業務費用 51,978 千円、減価償却費 602 千円となっている。

(8) 法人共通（管理業務）

管理業務は、当センターにおける総務及び経理に関する業務を行っている。

平成22年度における、経常収益は、運営費交付金収益 492,265 千円、自己収入（事業外収入） 34,952 千円、資産見返運営費交付金戻入 11,461 千円となっている。平成22年度における経常費用は、人件費 313,119 千円、その他事務所の管理等費用 212,449 千円、減価償却費 13,143 千円となっている。事業損益は、△34 千円であり、これはリース資産の会計処理に伴うものである。

－以 上－

平成 22 年度の年度計画に沿った予算の計画額及び決算額は以下の通りである。

平成 22 年度予算

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	決 算 額	差 額
収入			
運営費交付金	3, 2 0 2	3, 2 0 2	0
事業収入等	1 4 4	2 1 9	△ 7 5
前年度からの繰越額	2, 9 1 6	5 5 5	2, 3 6 2
計	6, 2 6 2	3, 9 7 5	2, 2 8 7
支出			
業務経費	4, 7 4 4	2, 3 5 0	2, 3 9 4
一般管理費	2 1 4	2 1 4	0
人件費	1, 3 0 3	1, 2 5 2	5 1
計	6, 2 6 2	3, 8 1 6	2, 4 4 5

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

1. 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 7 5 百万円増加しているのは、図書雑誌出版収入が購読者の増加により 5 0 百万円、研修宿泊収入が 3 百万円及び利子収入が 1 9 百万円、それぞれ増収となったためである。

2. 収入の「前年度からの繰越額」の実績額 5 5 5 百万円は、「地方支援事業」※の平成 22 年度における執行額である。

※「地方支援事業」は、平成 20 年度補正予算において措置された消費者政策強化対策に係る経費で、関係機関と調整のうえ、平成 21 年度から 3 年程度、地方消費者行政活性化事業を支援するとしている。

3. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、22 年度既定予算分は、情報システム機器の借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことにより、予算額が 3 2 百万円減少したものである。なお、地方支援事業については、予算額を 2, 3 6 1 百万円下回った。

3. 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し 5 1 百万円減少しているのは、人事院勧告を踏まえ給与のマイナス改定及び昇給幅の抑制を行ったためである。