

独立行政法人国民生活センター中期計画 平成20～23年度業務実績一覧表

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置
<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>・一般管理費(人件費を除く)については、毎年度、前年度比3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。</p>	<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>①一般管理費(人件費を除く)について、平成20年度決算額は226,841千円となり、中期計画で定めた効率化率3.0%を織り込んだ平成20年度予算額227,970千円からさらに1,129千円(△0.5%)の削減となった。</p> <p>具体的には、以下のような削減を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合管理業務について一般競争入札を実施し、年額2,096千円を削減 ・電話交換設備の更新について一般競争入札を実施し、年額3,911千円を削減 <p>②業務経費(当初予算ベース)について、平成20年度決算額は1,432,087千円となり、中期計画で定めた効率化率1.0%を織り込んだ平成20年度予算額(当初予算ベース)1,460,242千円からさらに28,155千円(△1.9%)の削減となった。</p> <p>経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗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、適宜調整を行なった。</p> <p>具体的には、以下のような削減を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危害病院情報システムについて一般競争入札を実施し、借料等を削減(△4,269千円) ・既存月刊誌「たしかな目」及び「国民生活」の統廃合により、事業運営に係る経費を削減(△59,028千円) <p>なお、業務経費においては、平成20年度補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として、9,890,982千円措置されたが、関係機関と調整のうえ、今後3年程度</p>	<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>①一般管理費(人件費を除く)について、平成21年度決算額は220,706千円(契約済繰越額を含む)となり、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ平成21年度予算額221,131千円からさらに425千円(△0.2%)の削減となった。</p> <p>具体的には、以下のような削減を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相模原事務所の総合管理業務等について一般競争入札を実施し、年額736千円を削減 ・建物・設備の保守・修繕について、老朽化の著しい改修を重点的に行うことで、経費の抑制を図り、年額19,970千円を削減 <p>②業務経費(当初予算ベース)について、平成21年度決算額は1,718,513千円(契約済繰越額を含む)となり、中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んだ平成21年度予算額(当初予算ベース)1,787,441千円からさらに68,928千円(△3.9%)の削減となった。</p> <p>経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗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、適宜調整を行なった。</p> <p>具体的には、以下のような削減を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「テレビ番組の提供」事業廃止による経費の削減(△99,916千円) ・一般競争入札の実施により、消費生活相談データベースシステムの賃借料を削減(平年度化ベース△10,009千円) <p>なお、業務経費においては、平成20年度</p>	<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>①一般管理費(人件費を除く)について、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、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ平成22年度予算額221,131千円からさらに172千円(△0.1%)の削減となった。</p> <p>具体的には、以下のような削減を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公用車として使用していたハイヤーの借上げを廃止し、年額6,739千円削減 ・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、年間290千円削減 <p>②業務経費(当初予算ベース)について、平成22年度決算額は、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1,827,697千円(平成21年度予算額に中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んだ1,769,567千円と、新たに商品テスト機能強化に係る経費58,130千円を加えた額)に対し、32,489千円(△1.8%)の削減となった。</p> <p>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。</p> <p>具体的には、以下のような削減を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E Tのホストコンピュータを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) ・業務参考資料について、電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用による電子 	<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>①一般管理費(人件費を除く)については、平成23年度の決算額は、208,004千円となり、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ平成23年度予算額からさらに58千円(△0.03%)の削減となった。</p> <p>具体的な削減内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・派遣職員による役員秘書の見直しにより外部委託費を削減(△3,385千円) ・備品購入に係る経費の抑制を図り、年額△452千円を削減 <p>②業務経費(当初予算ベース)について、平成23年度の決算額は、1,408,715千円(契約済繰越額を含む)となり、平成23年度予算額1,793,784千円(既定経費の見直し及び中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んだ1,604,658千円と、新たに商品テスト機能強化及び医療機関ネットワーク構築に係る経費等189,126千円を加えた額)に対し、385,069千円(△21.5%)の削減となった。</p> <p>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各部門に対するヒアリングを行い、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。</p> <p>具体的な削減内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報相談情報データベースの情報システム機器の更新に際し、既存の情報システム機器を活用することで賃借料等を削減(△2,956千円) ・啓発資料について、既存コンテンツを活用することにより、作成等にかかる経費

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>の地方消費者行政活性化対策を支援することとしている。</p>	<p>補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として、9,890,982千円措置されたが、関係機関と調整のうえ、今後3年程度の地方消費者行政活性化対策を支援することとしている。平成21年度においては、585,984千円（契約済繰越額を含む）を執行した。</p>	<p>配信を行うことにより、印刷製本費を削減（年間△2,123千円）</p> <p>なお、業務経費においては、平成20年度補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として、9,890,982千円措置されたが、関係機関と調整のうえ、地方消費者行政活性化対策を支援（平成21年度から3年程度）することとしている。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。</p>	<p>を削減（△3,345千円）</p> <p>なお、平成23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た。このうち平成23年度において、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するため935,462千円（契約済繰越額を含む。）を執行する一方、当該予算の執行計画について見直しを行い、独立行政法人通則法に基づき、5,836,781千円を不要財産として国庫納付した。</p>
<p>(2) 人件費</p> <p>・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、平成22年度の役職員に係る人件費の総額を平成17年度に比べて5%以上削減する。ただし、退職手当及び福利厚生費並びに平成18年度以降の人事院勧告を踏まえた給与改定分については、削減対象額から除く。また、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、人件費改革を平成23年度まで継続する。</p>	<p>(2) 人件費</p> <p>平成20年度の人件費決算額（退職手当を除く）は1,136,750千円となり、中期計画予算で定めた効率化率2%等を織り込んだ平成20年度予算額1,149,315千円からさらに△12,565千円（△1.1%）の減額となった。</p> <p>平成22年度の人件費決算額を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成20年度において、対平成17年度増減率は△5.0%となった。</p> <p>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20年度も引き続き実施し、特別手当の支給月数を減じた。</p>	<p>(2) 人件費</p> <p>平成21年度の人件費決算額（退職手当を除く）は1,101,789千円となり、中期計画予算で定めた効率化係数1%等を織り込んだ平成21年度予算額1,170,978千円からさらに△69,189千円（△5.9%）の減額となった。</p> <p>平成22年度の人件費決算額を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成21年度において、対平成17年度増減率は△7.8%となった。</p> <p>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21年度も引き続き実施し、特別手当の支給月数を減じた。</p>	<p>(2) 人件費</p> <p>平成22年度の人件費決算額（退職手当を除く）は1,101,863千円となり、中期計画予算で定めた効率化係数1%等を織り込んだ平成22年度予算額1,159,268千円からさらに57,405千円（△5.0%）の減額となった。</p> <p>平成22年度の人件費決算額を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成22年度において、対平成17年度増減率は△7.5%となった。</p> <p>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。</p>	<p>(2) 人件費</p> <p>平成23年度の人件費決算額（退職手当を除く）は、1,097,111千円となり、効率化係数約1.15%を織り込んだ平成23年度予算額1,145,906千円からさらに48,795千円（△4.3%）の減額となった。</p> <p>平成23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23年度における対平成17年度増減率は△8.2%となった。</p>
<p>(3) 給与水準については、職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮した国家公務員との給与水準差及び事務所の所在地における地域手当並びに国からの財</p>	<p>(3) 給与水準</p> <p>「平成20年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況について平成21年6月30日にホームページ上で</p>	<p>(3) 給与水準</p> <p>「平成21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た。</p>	<p>(3) 給与水準</p> <p>「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た。</p>	<p>(3) 給与水準</p> <p>「平成23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た。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>政支出の大きさ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、これを維持する合理的な理由がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。</p>	<p>公表した。</p> <p>平成20年度における対国家公務員比較指数は117.4(地域・学歴勘案では105.4)で、前年度より1.8ポイント減(地域・学歴勘案では1.6ポイント減)となった。</p> <p style="text-align: right;">【別表1】参照</p>	<p>職員の給与水準については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門職としての色彩が強人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 ・東京と相模原の両事務所で行う事業には一体関係があり、同一の給与体系を適用していること <p>などから、国家公務員に比した指数は高くなっているものの、平成21年度においては、昇給幅の抑制、管理職数の削減、管理職手当の縮減、特別手当の減額等の措置を講ずることにより、対国家公務員比較指数は114.6と、前年度(117.4)より2.8ポイント低下した。また、地域・学歴を勘案した指数では103.1と、前年度(105.4)より2.3ポイント低下した。</p> <p style="text-align: right;">【別表1】参照</p>	<p>職員の給与水準については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門職としての色彩が強人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 ・東京と相模原の両事務所で行う事業には一体関係があり、同一の給与体系を適用していること <p>などから、国家公務員に比し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、対国家公務員比較指数は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。</p> <p style="text-align: right;">【別表1】参照</p>	<p>職員の給与水準については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門職としての色彩が強人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 ・東京と相模原の両事務所で行う事業には一体関係があり、同一の給与体系を適用していること <p>などから、職員の給与水準について、国家公務員と比した指数は高くなっている。</p> <p>平成23年度においては、俸給の切替に伴う俸給月額経過措置の廃止や、国家公務員が平成23年4月に、これまで給与構造改革において抑制してきた昇給を若年・中年層に1号俸回復させたところ当センターではその実施を見送るなどの措置を講じて給与水準の抑制に努めたほか、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でいる。</p> <p>なお、平成23年度の対国家公務員指数は111.8(対前年度0.7ポイント増)、地域・学歴を勘案した指数では100.4(対前年度0.3ポイント増)と、前年度に比して微増している。</p> <p style="text-align: right;">【別表1】参照</p>
<p>(4) 随意契約の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。 	<p>(4) 随意契約の見直し</p> <p>平成20年度における随意契約(企画競争・公募を除く)の割合は、契約件数で37%(平成19年度63%)、契約金額で30%(平成19年度53%)と、それぞれ減少しており、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。</p>	<p>(4) 随意契約の見直し</p> <p>平成21年度における随意契約(企画競争・公募を除く)の割合は、契約件数で26%(平成20年度37%)、契約金額で12%(平成20年度30%)と、それぞれ減少しており、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。</p> <p>また、「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、8回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。</p>	<p>(4) 随意契約の見直し</p> <p>平成22年度における随意契約(企画競争・公募を除く)は、契約件数で18件(平成21年度20件)、契約金額で204,165千円(平成21年度350,169千円)と、平成21年度に対して、それぞれ減少しており、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。</p> <p>また、「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、4回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。</p>	<p>(4) 随意契約の見直し</p> <p>平成23年度における競争性のない随意契約は、契約件数で15%(平成22年度22%)、契約金額で4%(平成22年度17%)と、それぞれ減少し、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。</p> <p>また、「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、4回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>(5) 保有資産の有効活用</p> <p>①相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運営業務について平成21年度より民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。</p> <p>②東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。</p>	<p>(5) 保有資産の有効活用</p> <p>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・運営業務の民間競争入札(市場化テスト)実施要項を作成した後、入札を実施し、平成21年度から3ヵ年の契約を締結した。</p> <p>なお、達成すべき要求水準値は以下のとおり設定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者の満足度を90%以上 ・センター業務での利用以外の宿泊室の稼働率を8.6%(平成17年度から平成19年度の平均稼働率)から15.0%以上(平成21年度は8.6%) <p>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とを受け、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、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成25年度までに図ることとした。</p>	<p>(5) 保有資産の有効活用</p> <p>相模原事務所については、市場化テスト導入に伴う一般競争入札(総合評価落札方式)を実施し、落札業者と平成21年度から3ヵ年の契約を締結した。</p> <p>平成21年度における外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を上回った。</p> <p>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、消費者行政の強化につながる移転先を確保するため、消費者庁及び地方公共団体、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。</p>	<p>(5) 保有資産の有効活用</p> <p>相模原事務所については、市場化テスト導入に伴う一般競争入札(総合評価落札方式)を実施し、落札業者と平成21年度から3ヵ年の契約を締結した。</p> <p>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。</p> <p>なお、相模原事務所宿泊・研修施設については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受けて、23年度中に同施設で行う研修を廃止するとともに、24年度中に廃止することとなった。廃止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。</p> <p>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、消費者行政の強化につながる移転先を確保するため、消費者庁及び地方公共団体、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、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受けて、25年度中に国庫納付することとなった。このため、国庫納付後における東京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。</p>	<p>(5) 保有資産の有効活用</p> <p>相模原事務所については、市場化テスト導入に伴う一般競争入札(総合評価落札方式)を実施し、落札業者と平成21年度から3ヵ年の契約を締結した。</p> <p>平成23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、それぞれ前年度を若干上回った。しかし、東日本大震災の影響によるキャンセルを加味した場合は、いずれも前年度を下回っていた。</p> <p>「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、現在、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討しているところ、相模原事務所の在り方については、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。</p> <p>なお、平成24年度については、当該施設での研修事業を行わないことから、外部利用を含めた当該施設の利用は行わないこととした。</p> <p>「基本方針」(平成22年12月17日閣議決定)の「組織の見直し」において、「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、法人のあり方を検討する。」とされたことから、当該結論を踏まえ、移転について検討することとした。しかし、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
				20日閣議決定)において、平成25年度を目途に当センターの機能を国に移管することが決定したことから、国庫納付後における東京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。
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にとるべき措置	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にとるべき措置	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にとるべき措置	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にとるべき措置	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にとるべき措置
<p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>① P I O - N E T の刷新等</p> <p>・苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、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。</p>	<p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>① P I O - N E T の刷新等</p> <p>消費生活センターに向けて実施した苦情相談情報の収集方法に関するアンケートの結果を踏まえ、苦情相談情報の受付から登録までの再検討を行った。検討案については、平成20年9月に消費生活センターに提示し、寄せられた意見を踏まえて仕様書(要件定義書)を作成した。</p> <p>内閣府の「P I O - N E T 追加配備実施要綱」に基づき、平成20年12月に全自治体に向けて「P I O - N E T 追加配備要望調査」を実施した。その結果を踏まえて配備先(281箇所)を決定し、平成21年3月に当該自治体に通知した。</p> <p>なお、端末の調達は平成21年度に総合評価落札方式で実施することとなっている。</p>	<p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>① P I O - N E T の刷新等</p> <p>完全オンライン化を実現した W e b システムを導入し、平成22年度からの運用開始に向けて旧システムからのデータ移行を実施した。</p> <p>また、システムの刷新に伴い、「消費生活相談カード記載要領(P I O - N E T 2010 対応版)」を作成・配布し、全国7ブロックで計35回の操作研修会を実施した。</p> <p>平成20年度に実施した第1次の追加配備要望調査に続き、平成21年6月に全自治体に向けて第2次の「P I O - N E T 追加配備要望調査」を実施した。</p> <p>また、第2次要望調査以降も消費生活センターからの要望に応え、計416箇所(第1次配備分271箇所、第2次配備分145箇所)への追加配備を行った。</p>	<p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>① P I O - N E T の刷新等</p> <p>P I O - N E T 2010 は、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、消費生活センターから改善希望項目についてヒアリングを実施し、これらに基づきシステム改善候補項目を整理し、システム改善を段階的に実施した。</p> <p>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、P C : 210 台)と既設消費生活センターへの追加貸与(87ヶ所、P C : 136 台)を決定した。</p> <p>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。</p>	<p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>① P I O - N E T の刷新等</p> <p>「P I O - N E T 2010」は、安定的な稼動に努めるとともに、平成22年度に寄せられた改善要望のうち優先度の高い項目(画面表示の拡大対応、メモ欄の随時修正、Word メモ機能追加など)についてシステム改修を行い、平成23年7月4日と10月3日に改善プログラムの提供を行った。</p> <p>平成23年10月12日に全国の都道府県、政令指定都市へ新規追加配備に関する要望調査、10月14日に既設の消費生活センターに追加配備に関する要望調査を実施し、12月14日に既設消費生活センターへの追加配備(50ヶ所、P C : 58 台)、12月16日に新規箇所への追加配備(91ヶ所、P C : 146 台)を決定した(平成24年7月31日までに導入予定)。</p> <p>回線敷設と端末の調達を行い、全国計1,067ヶ所、3,854台の端末が配備されることになった。</p>
<p>・上記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。</p>	<p>平成20年度は、P I O - N E T に関する業務体系の再検討を行い、システム構成や相談員が入力や検索をする際に使用するソフトウェア等の全面的な見直しについて盛り込んだ次期システム</p>	<p>新しい P I O - N E T システムと震ヶ関 W A N との相互接続により、地方自治体が利用する L G W A N での P I O - N E T 運用が可能になったことを受け、全国の消費生活センターに対して L</p>	<p>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</p>	<p>計画なし</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>の仕様書(要件定義書)を作成し、総合評価落札方式で調達を実施した。</p> <p>平成22年度からの運用開始に向け、平成21年度にはシステム及びネットワークを構築し、相談員へ新規のP I O-N E T 端末を配備する予定である。</p>	<p>GWANの敷設状況調査を実施した。</p>	<p>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霞が関WANとLGWANの相互接続を利用してP I O-N E T 2010 を利用できるようにした。</p>	
<p>・P I O-N E Tの「分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平成21年度からの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。</p>	<p>平成19年度に取りまとめた改定案に対する消費生活センターからの意見を踏まえ、改定版の「分類・キーワード」を策定した。</p> <p>その後、新しい『「分類・キーワード」マニュアル』を作成し、平成21年2月に消費生活センター等へ配布した。</p>	<p>平成20年度に改定した「P I O-N E T 分類・キーワード」の運用を開始し、苦情相談の受付情報が作成される際に正しいキーワードが付与されるよう、「P I O-N E T つうしん」等で作成要領の周知を図るとともに、誤入力されたデータの修正を行った。</p>	<p>次期P I O-N E T システム(P I O-N E T 2015)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。</p>	<p>次期P I O-N E T システム(P I O-N E T 2015)の課題に適用可能なデータマイニング技術に関する調査研究として「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」の企画競争を平成23年6月9日に実施し、7月21日より研究に着手した。研究の内容は①内容キーワードの自動分類技術、②事業者の名寄せ技術、③商品役務分類の自動分類技術、④早期警戒指標への応用技術である。</p> <p>研究結果については、平成24年1月24日に中間報告会を実施し、同年3月末に次期システムへの導入の提言を踏まえた研究報告書が完成した。調査・研究の概要は①先行研究に関する調査、②異なる手法の分類器に対する精度調査、③分類項目を網羅的に増やした場合の精度調査、④経年変化が分類器に及ぼす影響、⑤今後の課題・提案となっている。</p>
<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <p>・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を平成20年度に開発し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。</p>	<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <p>「早期警戒指標開発検討委員会」を設置して検討を行い、相談件数が急増した商品や事業者に関する情報を抽出する「急増指標」と、特定商取引法に違反の疑いがある悪質な行為を行う事業者等の情報を抽出する「特商法指標」の2本の指標を考案し、報告書を取りまとめた。</p> <p>また、作成した指標の提供先や提供頻度について検討を行い、平成21年度か</p>	<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <p>相談件数が急増した商品や事業者に関する情報を抽出する「急増指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省、消費生活センターへ毎月提供すると共に、消費者行政フォーラムの「早期警戒指標コーナー」に掲載した。</p> <p>また、特定商取引法に違反の疑いがある事業者等の情報を抽出する「特商法指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省及び地方公共団体の法</p>	<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <p>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。</p> <p>特商法指標開発後の平成21年1月</p>	<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <p>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。</p> <p>なお、法執行機関は捜査の端緒情報を</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>らの運用開始に向け、警察庁や消費生活センター等での試験運用を行った。</p>	<p>執行部署に対し3ヶ月毎(計4回)に提供した。</p> <p>なお、「急増指標」「特商法指標」は、警察庁を通じ、各都道府県警察生活経済事案担当課にも提供されている。</p> <p>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)」を全国自治体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、全国8ブロックの自治体担当者へのヒアリングを行い、その結果を踏まえてシステム試作版を作成した。</p> <p>また、「早期警戒情報システム(仮称)」の調達仕様書(案)を作成し、システム開発の調達に関する意見招請の公示及び説明会を行った後、平成22年3月に総合評価落札方式の入札を実施し、システム構築業者を決定した。</p>	<p>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。また、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。</p> <p>「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:P I O-A L E R T)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。</p>	<p>公開しないため、早期警戒指標が行政処分の直接の端緒情報となったかどうか明らかにすることは困難である。そのため、以下の方法で指標の有効性について確認した。</p> <p>【特商法指標】</p> <p>「特商法指標」開発後の平成21年1月から平成24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同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は305社あることが確認されている。この305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3社を除いた302社のうち、166社(55.0%)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」(いわゆる事業者名)は1年間で約15万種類が入力されており、166社はそのわずか、0.11%にである。「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。</p> <p>【急増指標】</p> <p>「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げる検討の場としては、消費者庁及び当センターで定期的開催している「財産事案情報共有打合せ」が挙げられる。当該会議は、消費者庁及び当センターにおいて迅速かつ効率的な注意喚起ないし情報提供を実施するため、両者で定期的に情報共有することを目的として平成23年10月より発足し、週1回のペースで開催されている。当該会議において、当センターから主に急増指標上位30位の情報を提供し、審議に活用している。</p> <p>当該会議発足以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
				<p>定した公表は5件、16事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、5件(100%)、9事業者(56.3%)であった。</p> <p>平成22年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」(P I O - A L E R T)の安定的なシステム運用に努めた。</p> <p>平成23年度においては、ユーザー数の制限のため、関係者全てが利用できないとの要望を踏まえ、ユーザー数の拡大(266→2,471)を図った。</p>
<p>③「事故情報データベース」の整備</p> <p>・「事故情報データベース」を平成21年度までに構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用して、事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する。</p>	<p>③「事故情報データベース」の整備</p> <p>国民生活審議会(消費者安全に関する検討委員会)の意見を踏まえ、内閣府と「事故情報データベース」の構築に向けた協議を行い、調達仕様書を作成した。作成した調達仕様書は、外部有識者の意見を聴取した後、平成21年3月に総合評価落札方式による入札の公告を行った。</p> <p>平成21年度には開札を行い、システム構築に着手して「事故情報データベース」の運用開始を目指すこととしている。</p>	<p>③「事故情報データベース」の整備</p> <p>「事故情報データベース」の構築に向けて、平成21年5月に総合評価落札方式の入札を実施し、システム構築業者を決定した。</p> <p>関係機関が保有する情報とP I O - N E T 情報がインターネット上で閲覧できるシステムの構築に向けて消費者庁と検討を重ね、平成21年12月に「事故情報データベース利用指針」を作成すると共に、関係機関向けデータベースの運用を開始した。</p>	<p>③「事故情報データベース」の整備</p> <p>システムの安定的な運用をはかると共に、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、L G W A N 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(P I O - N E T)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。</p>	<p>③「事故情報データベース」の整備</p> <p>システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁との協議を踏まえ、改善項目を検討し、①P I O - N E T 「処理結果」行政開示対応、②同一チェック方法改善、③同データの再登録対応、④行政サイトの画面に対する機能改善等の改修に着手した。</p>
<p>・「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。</p>	<p>「事故情報データベース」の収集対象となる情報を保有する10機関のうち、経済産業省、製品評価技術基盤機構、日本中毒情報センターの3機関との協議を開始し、収集項目や運用方法について調整を図った。</p>	<p>「事故情報データベース」の構築に向けて、平成21年5月に総合評価落札方式の入札を実施し、システム構築業者を決定した。</p> <p>関係機関が保有する情報とP I O - N E T 情報がインターネット上で閲覧できるシステムの構築に向けて消費者庁と検討を重ね、平成21年12月に「事故情報データベース利用指針」を作成すると共に、関係機関向けデータベースの運用を開始した。</p>	<p>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22年度は機能を実装しないとの回答が22年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。</p>	<p>計画なし</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <p>・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。</p>	<p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <p>平成20年度の収集件数は11,710件(1日当たり平均32件)と、前年度に比べ11.9%(1,243件)増加した。</p> <p>「消費者トラブルメール箱」で収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、四半期ごとにホームページで情報提供した。</p> <p style="text-align: right;">【別表2】参照</p> <p>「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、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国民生活センターのホームページ(「消費者トラブルメール箱」のコーナー)で50件提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談や問い合わせ先一覧(10件) ・情報提供や通報先一覧(7件) ・情報提供された代表的な事例へのQ&A(28件) ・商品の回収情報や、行政処分情報先一覧(5件) 	<p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <p>平成21年2月からホームページに多数案件(FAQ)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掲載したこと等が影響し、平成21年度の収集件数は7,599件と、前年度に比べ35.1%(4,111件)減少した。「FAQコーナー」へのアクセス件数は42,591件となり、</p> <p>「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数(152,382件)の28%を占めていた。</p> <p>なお、「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、四半期ごとにホームページで情報提供した。</p> <p style="text-align: right;">【別表2】参照</p> <p>「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、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国民生活センターのホームページ(「消費者トラブルメール箱」のコーナー)で50件提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供された代表的な事例へのQ&A(39件) ・相談や問い合わせ先一覧(9件) ・情報提供や通報先一覧(1件) ・商品の回収情報や、行政処分情報先一覧(1件) <p>「事故情報データベース」の構築に併せ、「消費者トラブルメール箱」に寄せられる「事故情報」の登録について検討を行った。</p>	<p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <p>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。</p> <p>「消費者トラブルメール箱」で収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、ホームページ等で情報提供した。</p> <p style="text-align: right;">【別表2】参照</p> <p>「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国民生活センターのホームページ「メールでのよくある情報提供と回答」(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供された代表的な事例へのQ&A(48件) ・相談や問い合わせ先一覧(1件) ・情報提供や通報先一覧(1件) <p>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の開発中止を受けて、検討を見送ることとした。</p>	<p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <p>平成23年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は12,762件となり、前年度に比べ4%(439件)増加した。</p> <p>「消費者トラブルメール箱」で収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、ホームページ等で情報提供した。</p> <p style="text-align: right;">【別表2】参照</p> <p>「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国民生活センターのホームページ「メールでのよくある情報提供と回答」(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23年度は54件の追加・更新を行い、平成24年3月末時点の総件数は173件となっている。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>⑤調査研究</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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。 	<p>⑤調査研究</p> <p>「学童保育の安全に関する調査研究」をテーマに研究会を設け、子どもの安全確保に向けた提言をまとめ、報告書を作成した。</p> <p>その結果については、記者公表を行うとともに、市区町村の学童クラブ担当部署（1,140箇所）や全国学童保育連絡協議会等の関係機関へ情報を提供したほか、厚生労働省及び文部科学省に要望書を提出した。</p>	<p>⑤調査研究</p> <p>「学童保育サービスの環境整備に関する調査研究」をテーマに研究会を設け、調査結果や問題点の検討を行った上で提言をまとめ、報告書を作成した。</p> <p>なお、都道府県への調査は全国でも初の試みとなった。</p> <p>調査の結果については、記者公表を行うとともに、都道府県及び市区町村の学童保育の担当部署（1,050箇所）や全国学童保育連絡協議会等の関係機関に情報を提供したほか、関係省庁（厚生労働省、文部科学省）に要望書を提出した。</p>	<p>⑤調査研究</p> <p>前回の国民生活動向調査から3年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。</p> <p>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、調査票の発送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）。</p>	<p>⑤調査研究</p> <p>「第39回国民生活動向調査」を実施した。国民生活動向調査は、1971年以降、暮らしにかかわる意識や消費者の行動を把握するために実施している。この調査は、消費者をとりまく環境や消費者意識の変化をとらえるために「商品・サービスに関する不満や被害」などを毎回継続調査し（時系列テーマ）、消費者からの相談の多い事例や社会問題となっている事象を特定テーマとして取り上げている。</p> <p>今回の特定テーマは「身の回りの危険と安全への対応」として調査票を作成し、5月に発送した。5月19日から7月1日を調査期間とし、回収後、震災関連の項目に関して概要を速報版としてまとめ、9月22日に公表した。また、調査結果全体の報告書について、有識者を集めて「国民生活動向調査に関する検討委員会」のヒアリングを経て、12月に報道発表を行った。</p> <p>上記調査の他、平成23年度は、「消費者トラブルメール箱」におけるテキストマイニング技術の導入について調査・検討を行った。調査・検討の結果、「消費者トラブルメール箱」へのテキストマイニング技術の導入は時期尚早との判断に至った。</p>
<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> P I O - N E T 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。 	<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <p>平成20年度においては、記者説明会を計23回開催し、目標の50件を上回る59件の情報提供を行った。</p> <p>(主な内訳)</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト関連 18件 (携帯電話機の水濡れによる不具合、関 	<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <p>平成21年度においては、記者説明会を機動的に26回開催し、計64件の情報提供を行った。このうち、国民生活センターが実施した調査分析及び商品テスト等の結果については、目標の50件を上回る63件の情報提供を行った。</p>	<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <p>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。</p> <p>なお、情報提供の際は、各々が集まり討議する消費者トラブルタスクフォー</p>	<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <p>平成23年度においては、記者説明会を機動的に23回、ホームページまたはFAX公表を20回開催し、目標の50件を大幅に上回る88件の情報提供を行った。</p> <p>情報提供の際は、各々が集まり討議する消費者トラブルタスクフォーにて</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 (注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>節に良いとされる成分を含む健康食品他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 危害情報関連 17件 (注意！ 幼児用玩具による浴室での事故、ほくろ取りでの危害 他) ・ 取引関連 17件 (相談急増「ロコ・ロンドン取引」、マルチ商法型出資勧誘トラブル 他) ・ その他 8件 (「東亜保険株式会社」を名乗る業者に注意！ 他) <p>(注：重複を含む)</p>	<p>(主な内訳)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取引関連 22件 (未公開株のトラブルが再び増加、見知らぬ業者からの「怪しい社債」の勧誘に耳を貸さないで！ 他) ・ 商品テスト関連 16件 (自転車の荷台の強度、体に良いとうたうゲルマニウム使用のプレスレット、ウイルス対策をうたったマスク 他) ・ 危害情報関連 14件 (ホクロ取りでの危害、まつ毛エクステンションの危害、ジュニア用ブーツの左右の飾りが絡まり転倒 他) ・ その他 11件 (国民生活センターADR の実施状況と結果概要 他) 	<p>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。</p> <p>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、P I O - N E T 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。</p> <p>(主な内訳)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取引関連 32件 (「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！、ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘 他) ・ 商品テスト関連 13件 (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 他) ・ 危害情報関連 6件 (3D 映画による体調不良、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 他) ・ その他 17件 (国民生活センターADR の実施状況と結果概要 他) 	<p>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。なお、財産事案については、平成23年10月以降消費者庁との間で「財産事案情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から庁と情報共有している。また、情報提供資料は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。</p> <p>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案件については、迅速な公表に努めており、P I O - N E T 情報等が端緒の公表案件(商品テスト事案、震災報告を除く)35件のうち、21件については、事案の選定から1ヶ月以内に、また、11件については、1ヶ月以上2ヶ月以内に公表している。</p> <p>(主な内訳)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取引関連 29件 (悪質「出会い系サイト」における高額請求の被害 他) ・ 震災関連 9件 (「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況 他) ・ 商品テスト関連 11件 (比較的安価な放射線測定器の性能 他) ・ 相談解決のためのテスト 18件 (車内で接続したら発煙したインバーター 他) ・ 危害情報関連 6件 (小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」(2010年12月7日以前の販売分)による危害状況について 他)

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>・国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。</p>	<p>平成20年度に報道機関等を通じて行った情報提供(59件)のうち、商品テスト結果や生命・身体に関わるものなど31件において事業者名を含む情報提供を行った。</p> <p>(事業者名を含む情報提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト関連 16件 (消火用布の安全性、「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果 他) 危害情報関連 12件 (ジャンプ式や自動開閉式折りたたみ傘の事故、薬事法違反のステロイド含有クリーム 他) 取引関連 4件 (携帯電話の有償保証サービスに係るトラブル、適格消費者団体と思わせる説明を行う団体 他) <p>(注：重複を含む)</p>	<p>平成21年度に報道機関等を通じて行った情報提供(63件)のうち、商品テスト結果や生命・身体に関わるものなど25件において事業者名を含む情報提供を行った。</p> <p>(事業者名を含む情報提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト関連 15件 (水槽用ヒーターの空焚きによる火災に注意!、家庭用オゾン発生器の安全性 他) 危害情報関連 4件 (注意! 自転車用傘ホルダーに差し込んでいた傘が車輪に巻き込まれ大けが!、金魚の飾りセットに鉛のおもり! 他) 取引関連 6件 (名刺広告掲載の電話勧誘トラブル、経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争、競馬予想ソフトの解約に関する紛争 他) 	<p>平成22年度に報道機関等を通じて行った情報提供(68件)のうち、商品テスト結果や取引関連に関わるものなど27件において事業者名を含む情報提供を行った。</p> <p>(事業者名を含む情報提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト関連 13件 (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、小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性 他) 取引関連 14件 (未公開株の解約に関する紛争、賃貸マンションの修繕に関する紛争、結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争 他) 	<p>平成23年度に報道機関等を通じて行った情報提供(88件)のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど33件において事業者名を含む情報提供を行った。</p> <p>(事業者名を含む情報提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト関連 13件 (加圧を利用したスパッツの使い方に注意、比較的安価な放射線測定器の性能 他) 危害情報関連 2件 (小麦加水分解物を含む「旧茶のしずく石鹸」(2010年12月7日以前の販売分)による危害状況について 他) 取引関連 18件 (アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで、安愚楽牧場に関するトラブル 他)
<p>②ホームページ、出版物等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <p>・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。</p>	<p>②ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <p>平成20年度には、コンテンツの追加や新規コーナーの開設により内容の充実を図った。「回収・無償修理のお知らせ」コーナーについては、利用者からの要望に応じて掲載期限の設定や分類化を行ったほか、バリアフリーに配慮したデザインに変更するなど、利用者の利便性の向上を図った。</p> <p>なお、ホームページの情報更新は全業務日に実施し、メールマガジンでその内</p>	<p>②ホームページ、出版物等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <p>平成21年度には、コンテンツの追加や新規コーナーの開設により内容の充実を図った。また、目指す情報へのアクセスをスムーズにするため、コンテンツの分類を見直したほか、トップページのデザインのリニューアルについて検討を行うなど、利用者の利便性の向上を図った。</p> <p>なお、ホームページの情報更新は全業務日に実施し、メールマガジンでその内</p>	<p>②ホームページ、出版物等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <p>利用者の個々の情報へのアクセスへのしやすさに問題が出てきていたため、平成22年度は情報分類とデザインを中心としたリニューアルを実施した。</p> <p>なお、高齢者のインターネット利用も増加しているため、より高齢者・障害者により配慮したホームページを運営する必要があることから、HTMLの作成にあたっては、日本工業規格「JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針</p>	<p>②ホームページ、出版物等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <p>アクセス数が最も多い「全国の消費生活センター等」コーナーについて、各消費生活センターへのリンクを追加し、より多くの情報を得られるようにしたほか、聴覚障害者向けのFAX番号や平日バックアップ相談の案内を追加し、コーナーの拡充を行った。また、ADRコーナーにおいては、当センターが実施したADRの結果の概要について、個別事案の記事を探しやすくする対応を行ったほ</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>容を配信している。</p>	<p>容を配信している。</p>	<p>ー情報通信における機器・ソフトウェア・サービスー第3部：ウェブコンテンツ」に基づいて検証を行った上で作業を行った。</p>	<p>か、業務内容の変更に伴い、関連するページの修正等を行った。</p> <p>また、更なる利便性向上のためアクセシビリティに関する職員研修を実施し、障がい者によるユーザー評価、総務省「みんなの公共サイト運用モデル」に則ったウェブアクセシビリティ方針策定のための現状分析および方針策定、ガイドラインの作成を行った。</p>
<p>・緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。</p>	<p>平成20年度には、ペットボトル入り飲料への異物混入や事故米の不正販売等の事件が相次ぎ、「食の安全」に対する消費者の関心が高まったことから、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ペットボトル入り飲料への異物混入について」 ・「岩手・宮城内陸地震の被災者支援のコーナー」 ・「還付金詐欺」、「地震災害に便乗した悪質商法」：警察庁との連携 ・「事故米問題関連情報」 ・「ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーによる事故情報」など 	<p>平成21年度には、新型インフルエンザの流行のほか、未公開株に関する消費者被害が相次いだことから、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新型インフルエンザ関連情報」 ・「自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください」 ・「古い消火器の破裂事故が起きています」 ・「国民生活センターを語る業者にご注意」 ・「国民生活センターをかたる未公開株の電話にご注意」 	<p>平成22年度には、東日本大震災の発生に伴い注意情報を掲載したコーナーを新設した。</p> <p>また、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「震災に関する消費生活情報」・「“高病原性鳥インフルエンザ”関連」 ・国民生活センターADRを紹介するなどして金銭を取る事業者に注意 ・国民生活センターを名乗り被害救済の調査をかたる電話にご注意！ ・ワールド・リソースコミュニケーションの自社社債に関する消費者トラブルの現状について ・「国民生活相談センター」からの架空請求に応じないで！ ・国民生活センターを名乗り被害救済の調査をかたる電話に再度、ご注意！ ・アダルトサイトの請求画面がパソコン画面に張り付いて取れない！ 	<p>平成23年度は、以下の情報について迅速な情報提供を行った。このうち「茶のしずく石鹼によるアレルギー」「安愚楽牧場の破綻」など、被害が甚大な消費者事件に関する情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <p>また、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・茶のしずく石鹼によるアレルギー ・安愚楽牧場の破綻 ・悪質“出会い系サイト”被害 110番 ・美容医療・契約トラブル 110番 ・国民生活センターを名乗り「相談」や「返金手続き」をすすめる電話に注意！（平成23年5月12日） ・「国民生活センター」から「お知らせパンフレット」が郵送されてきたら、それはニセモノです！（平成23年8月12日） ・国民生活センターや国民生活センターの関係者をかたる怪しい電話にご注意！（平成23年10月24日） ・国民生活センターを名乗り、消費者ホットラインを案内する怪しい電話にご注意！（平成23年11月29日） <ul style="list-style-type: none"> ・オーストラリア、カナダ、中国…各国から届く「海外宝くじ」が再び増加！ー誘いにのらない！買わない！信用しない！（平成23年10月19日）

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>イ. 出版物</p> <p>・消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。</p>	<p>イ. 出版物</p> <p>これまで発行していた月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、平成20年4月、最新の消費者関連情報をわかりやすく提供する消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を創刊し、毎月発行した。</p> <p>「月刊国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を毎月掲載した。</p>	<p>イ. 出版物</p> <p>最新の消費者関連情報をわかりやすく提供する消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を毎月発行した。</p> <p>「月刊国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した</p>	<p>イ. 出版物</p> <p>最新の消費者関連情報をわかりやすく提供する消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を毎月発行した。</p> <p>「月刊国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。</p> <p>また、本誌の「誌上法学講座【特商法・割賦法を学ぶ】」のコーナーに連載した、特定商取引法の内容について、再編集したうえで書籍として発行した。</p>	<p>イ. 出版物</p> <p>最新の消費者関連情報をわかりやすく提供する消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を毎月発行した。</p> <p>「月刊国民生活」には、当センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。</p> <p>また、本誌の「誌上法学講座【特商法・割賦法を学ぶ】」のコーナーに連載した割賦販売法の内容について、再編集したうえで書籍として発行した。</p> <p>なお、「月刊国民生活」は平成23年度末で紙媒体の販売を終了し休刊することとなったが、平成24年度より当センターホームページ上にてWeb版「国民生活」として記事の無償掲載を行う。併せて、全国の消費生活センター等を対象に印刷物を配布する準備を行った。</p>
<p>・「月刊国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等への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。</p>	<p>購読者への満足度アンケート調査の結果、5段階評価で「4.2」を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施時期：平成20年12月 ・対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名 ・回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、メール ・回収率：71%（回答者数106名） 	<p>購読者への満足度アンケート調査の結果5段階評価で「4.3」を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施時期：平成22年2月 ・対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名 ・回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、メール ・回収率：64%（回答者数96名） 	<p>購読者への満足度アンケート調査の結果、5段階評価で「4.4」を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施時期：平成23年1月 ・対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名 ・回収方法：ファックス、返信用封筒による郵送 ・回収率：73%（回答者数110名） 	<p>購読者への満足度アンケート調査の結果、5段階評価で「4.6」を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施時期：平成24年1月 ・対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名 ・回収方法：ファックス、返信用封筒による郵送 ・回収率：67%（回答者数103名）
<p>・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。</p>	<p>昨今の食品偽装等の事件を踏まえ、2009年版の特集テーマは「食の安全を読み解く」とした。</p> <p>発行した冊子については、書店等で市販（税込450円）しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発活動を支援するため、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約20万部を発行している。</p>	<p>世界不況に伴う生活の厳しさが身近な問題となっていることを踏まえ、2010年版の特集テーマは「くらしのセーフティネット」とした。</p> <p>発行した冊子については、書店等で市販（税込450円）しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発活動を支援するため、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約40万部を発行している。</p>	<p>「くらしの豆知識」は書店等で市販（税込み450円）しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発を支援するため、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約40万部を発行した。また、視覚障害者の利用に供するためデージー版を1,000部作成した。</p>	<p>「くらしの豆知識」は書店等で市販（税込み500円）しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発を支援するため、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約45万部を発行した。また、視覚障害者の利用に供するためデージー版を1,000部作成した。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>ウ. テレビ番組</p> <ul style="list-style-type: none"> センターの情報を活用して、悪質な販売手口や製品事故等に関する情報を毎月2回以上定期的に放映する。 	<p>ウ. テレビ番組</p> <p>平成20年度は、「安心！暮らし情報～あなたのたしかな目～」を50回放映した。</p> <p>番組では、国民生活センターが公表したもの等から、製品事故や悪質な販売手口に関する情報を毎月2回以上（計32回）放映した。</p>			
<ul style="list-style-type: none"> 放映された番組内容をホームページを通じて動画配信する 	<p>平成20年度は、放映されたテレビ番組の中から以下の12番組の動画配信を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもの携帯サイト利用によるトラブル 身近な製品事故はこんなにある 身に覚えがないのに・・・携帯電話が水濡れ!? 暮らしの中の「契約」－契約の基本－ 暮らしの中の「契約」－クーリング・オフ 暮らしの中の「契約」－契約をやめるには－ 子どもの靴の選び方 “聴導犬”を知っていますか？ どう防ぐ？着衣着火 マルチ商法にご用心 引越しサービス トラブルに注意 トラブル解決の強い味方 ADR 			
<ul style="list-style-type: none"> 視聴者モニターに対するアンケート調査を実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 	<p>平成20年度における視聴者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行い、満足度については5段階評価で「4.7」を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> 実施時期：平成21年2月～3月 実施場所：東京及び札幌 対象者数：東京30名、札幌30名 計60名 調査方法：調査員による訪問面接調査 			

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>ウ. 高齢者や障害者等への情報提供</p> <p>・高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。</p>	<p>エ. 高齢者や障害者等への情報提供</p> <p>平成20年度には、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を25回、「子どもサポート情報」を12回発行した。主なテーマは以下のとおり。</p> <p>「見守り新鮮情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・頼んでいないのに勝手にカニが送られてきた ・大手家電販売店と偽り地デジの工事をさせる ・要警戒！地震災害に便乗した悪質商法 ・暖房機器のリコール社告ー冬が来る前に暖房機器を点検しましょうー ・「国の補助金が定員になる」などと急がされ、高額な電気温水器を契約 など <p>「子どもサポート情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危険！レーザーを使った玩具で遊ばない ・ベビーカーのリコール社告ーこのベビーカーをお持ちではないですか？ー ・こんにやく入りゼリーによる死亡事故が発生 ・浴室用玩具で女の子が大けが！ ・子どもが使用した携帯電話、高額な請求にびっくり など 	<p>ウ. 高齢者や障害者等への情報提供</p> <p>平成21年度には、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を25回、「子どもサポート情報」を13回発行した。主なテーマは以下のとおり。</p> <p>「見守り新鮮情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「購入しないと不幸になる」と脅され、高額な掛軸を契約 ・「福祉」「障がい者」で出資金を要求！ ・古い消火器は危険！腐食による破裂事故あい次ぐ ・「廃品回収」と訪問し、トラックに載せた後で法外な請求！ ・押し売り！気がついたら、高額なみかんを大量に買わされていた など <p>「子どもサポート情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身の回りのものが子どもの口、鼻、耳、眼に！ ・自転車の幼児座席が荷台ごとはずれてケガ！原因は？ ・親が知らぬ間に！ネット上の着せ替えゲームで高額請求 ・子ども用製品のリコール社告ーこの製品をお持ちではないですか？ー ・「無料」のはずが高額請求！オンラインゲームでトラブル など 	<p>ウ. 高齢者や障害者等への情報提供</p> <p>平成22年度には、「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を11回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。</p> <p>「見守り新鮮情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地デジ移行後はラジオでテレビ放送が聞けなくなる！ ・イラク通貨「ディナール」を使った新手の投資トラブル！ ・設置義務化を悪用した火災警報器の強引な訪問販売！ ・警察官をかたる電話「カード預かります」は詐欺です！ ・ペースメーカーの材料に！？…新手の貴金属の訪問買取 など <p>「子どもサポート情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学生のローラー付シューズで巻き添え事故！ ・近くにいたのに…子どもの火遊びで火災！ ・防災の日、子どもの防災ずきんに注目！ ・注意！ドアの“アンダーカット”で子どもが足をケガ ・多量・高額な教材販売目的の家庭教師派遣 など 	<p>ウ. 高齢者や障害者等への情報提供</p> <p>平成23年度には、「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を12回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。</p> <p>「見守り新鮮情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災に便乗した義援金詐欺に注意！ ・商品券が使えなくなるってホント？ ・だまされない！「和牛預託商法の被害金を取り戻す」！？ ・被害金を取り戻すつもりが…なぜか社債を買うことに！？ ・永代供養の権利「高値で買い取ってもらえる」は信じない！ など <p>「子どもサポート情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災に乗じた悪質メールが子どもにも！ ・アダルトサイトの請求画面が消えない！ ・フィルタリングしていたのに、アダルトサイトにつながった？ ・子どもを乗せたときの自転車事故、走行時以外も気をつけて ・ネット上のチケット詐欺！？相手と連絡がとれない！！ など
<p>・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。</p>	<p>発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、全国で啓発活動を行う民生委員や介護関係者等に配布した。また、リーフレットを誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、国民生活センターホームページ上に掲載した。</p>	<p>発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、全国で啓発活動を行う民生委員や介護関係者等に配布した。また、リーフレットを誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、国民生活センターホームページ上に掲載した。</p>	<p>発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、国民生活センターホームページ上に掲載した。また、リーフレットを印刷し、学校関係者等に配布した。</p>	<p>発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、当センターホームページ上に掲載した。</p> <p>また、全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>③消費者庁の行う注意喚起への協力</p> <p>・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。</p>		<p>③消費者庁の行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁から協力要請があった「未公開株」に関する注意喚起について、「見守り新鮮情報」に掲載したほか、メールマガジンによる配信を行った。</p> <p>このほか、消費者安全法の重大事故に係る公表をもとに「古い消火器の破裂事故」について、「見守り新鮮情報」及びメールマガジンで情報提供した。</p>	<p>③消費者庁の行う注意喚起への協力</p> <p>事故情報データベースの運営開始にあたり、バナーを作成しトップページで紹介し、さらに、特設コーナーを新設し、メルマガでも紹介を行った。また、「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意情報を335件紹介し、メルマガでも周知に協力した。</p> <p>このほか、消費者庁より発表があった「電動車いす(ハンドル形)の使用に関する注意喚起について」について「見守り新鮮情報」への掲載やメールマガジンの配信を行った。</p>	<p>③消費者庁の行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁からの要請により、「消費者庁越境消費者センター」「食品等の放射能測定」について、その情報に関するページにリンクを掲載した。</p> <p>また、「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意情報を361件紹介し、メールマガジンでも周知に協力した。</p> <p>さらに『くらしの豆知識 2012年版』において、被害救済の端緒となる消費者ホットラインの電話番号を掲載した。一方、当センターの消石灰に関する情報提供について消費者庁のホームページに掲載されるなど、双方で消費者に情報提供している。</p>
<p>(3) 苦情相談の充実・強化</p> <p>①苦情相談</p> <p>ア. 経由相談</p> <p>・専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。</p>	<p>(3) 苦情相談の充実・強化</p> <p>①苦情相談</p> <p>ア. 経由相談</p> <p>平成20年度には、職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設け、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか、相談処理の方法に関する学習会を開催し、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。</p> <p>(専門チーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融、保険 ・情報通信 ・不動産、品質関連 ・特商法関係(電話勧誘、マルチ、内職、サイドビジネス等) ・特商法関係(医療、美容、教育サービス、旅行、訪問販売等) ・個人情報 	<p>(3) 苦情相談の充実・強化</p> <p>①苦情相談</p> <p>ア. 経由相談</p> <p>平成20年度に引き続き、職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設け、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか、相談処理の方法に関する学習会を開催し、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。</p> <p>(専門チーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融、保険 ・情報通信 ・不動産、品質関連 ・特商法関係(電話勧誘、マルチ、内職、サイドビジネス等) ・特商法関係(医療、美容、教育サービス、旅行、訪問販売等) ・個人情報 	<p>(3) 苦情相談の充実・強化</p> <p>①苦情相談</p> <p>ア. 経由相談</p> <p>職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設け、弁護士、医師はじめ外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。</p> <p>(専門チーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融 ・保険 ・情報通信 ・不動産・品質関連 ・特商法関係(電話勧誘、マルチ、内職、サイドビジネス等) ・特商法関係(医療、美容、教育サービス、旅行、訪問販売等) ・個人情報 	<p>(3) 苦情相談の充実・強化</p> <p>①苦情相談</p> <p>ア. 経由相談</p> <p>職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チームを設け、弁護士、医師はじめ外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。</p> <p>(専門チーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融・保険 ・情報通信 ・特商法関係 ・個人情報

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>・全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</p>	<p>平成20年度に受付けた相談9,841件のうち、経由相談は4,697件(47.7%)であった。</p> <p>経由相談の件数は前年度に比べて減少しているが、受付センターから移送されたもの52件、共同処理等458件と相談処理の面で充実を図った。</p> <p>【別表3】参照</p>	<p>平成21年度に受付けた相談9,989件のうち、経由相談は5,317件(53.2%)となり、受付センターから移送されたもの19件、共同処理等605件と相談処理の面で充実を図った。</p> <p>【別表3】参照</p>	<p>平成22年度に受付けた相談13,178件のうち、経由相談は5,939件(45.1%)で、前年度に比べて622件、11.7%増であった。移送・共同処理等の件数は834件で、前年度と比べ33.7%増(210件増)であった。</p> <p>【別表3】参照</p>	<p>平成23年度に受付けた相談9,491件のうち、経由相談は6,345件(66.8%)で、前年度に比べて406件増であった。移送・共同処理等の件数は1,160件で、前年度と比べ326件増)であった。</p> <p>【別表3】参照</p>
<p>イ. 直接相談</p> <p>・消費者被害の実態を迅速に把握するセンター機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。</p>	<p>イ. 直接相談</p> <p>平成20年度に受付けた相談9,841件のうち、直接相談は5,144件(52.3%)となり、前年度に比べて1,088件増加した。</p> <p>「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、直接相談を継続して実施するとされたことを受け、引き続き直接相談を実施し、相談の内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行なった。</p> <p>【別表3】参照</p> <p>「消費者行政推進基本計画(平成20年6月27日閣議決定)」に盛り込まれた「誰もがアクセスしやすい一元的な相談窓口」の設置に向け、平成20年度は土日祝日に相談を実施している自治体等から情報収集を行うなど、平成21年度からの土日祝日の相談窓口開設に向けた準備を行った。</p>	<p>イ. 直接相談</p> <p>平成21年度に受付けた相談9,989件のうち、直接相談は4,672件(46.8%)となり、相談の内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行なった。</p> <p>「消費者行政推進基本計画(平成20年6月27日閣議決定)」に盛り込まれた「誰もがアクセスしやすい一元的な相談窓口」の設置に向け、土日祝日に相談を実施している自治体等から情報収集を行い、体制の検討やシステムの整備を行なった。</p> <p>なお、平成22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始にあわせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を開始した。</p> <p>【別表3】参照</p>	<p>イ. 直接相談</p> <p>平成22年度に受付けた相談13,178件のうち、直接相談は7,239件(54.9%)で、前年度より2,567件、55%増となった。増加の理由としては、可能な限り電話回線を拡大したこと、なるべく話中にならないよう相談の受付後、事務用電話でこちらから掛け直すようにしたことなどが要因として考えられる。</p> <p>土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、平成22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始にあわせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を実施している。平成22年度は年間111日実施し、1日の平均受付件数は81件であった。</p> <p>【別表3】参照</p>	<p>イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援</p> <p>消費生活センターの窓口支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を平成23年6月20日から開始しており、平成23年度に受付けた平日バックアップ相談件数は1,344件であった。</p> <p>土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、平成22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始にあわせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を実施している。平成23年度は年間114日実施し、相談件数は8,183件、1日の平均受付件数は71.8件であった。</p> <p>【別表3】参照</p>
<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p>・個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。</p>	<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p>個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問合せ等に積極的に対応し、平成20年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する苦情相談の件数は1,381件と、前年度より138件増加した。</p>	<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p>個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問合せ等に積極的に対応し、平成21年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する苦情相談の件数は1,421件となった。</p>	<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p>個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問合せ等に積極的に対応し、平成22年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する苦情相談の件数は1,027件となった。</p>	<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p>「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)において直接廃止が決定されたことにより、直接消費者からの個人情報保護法等に関連する相談を受けのための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止したが、消費生活センター等</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
				からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、平成23年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、201件であった。
<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、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を実施する。 	<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施</p> <p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために平成20年5月に公布された国民生活センター法の改正を踏まえ、平成21年4月から施行される裁判外紛争解決手続に向けて、以下の準備を進めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 紛争解決委員15名を任命し、紛争解決委員会準備会を2回開催した。準備会においては、紛争解決委員会業務規程及び重要消費者紛争の指定案の審議を行った。 国民への周知徹底を図るため、国民生活センター紛争解決委員会の裁判外紛争解決手続について広報活動を行った。当センターの各種媒体、記者説明会、消費者団体との懇談会、報道機関を始めとする外部からの依頼に応じて積極的に情報提供を行うとともに、リーフレットの作成やホームページに専門のコーナーを設けた。 円滑な制度の導入と運営を行うための事務局体制を整備するとともに、紛争解決手続に関する問い合わせ電話を開設した。 	<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施</p> <p>平成20年5月に公布された国民生活センター法の改正により平成21年4月から施行された裁判外紛争解決手続(ADR)を実施するために体制を整備するとともに、重要消費者紛争について和解仲介手続を実施し、結果概要の公表を行った。</p> <p>(体制の整備)</p> <ul style="list-style-type: none"> 前年度に任命した紛争解決委員会委員(15名)に加えて、平成21年4月に特別委員25名を任命。 委員会で取り扱うべき「重要消費者紛争」を指定し、手続きを定めた「業務規程」を制定。 <p>(和解仲介手続の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請件数……106件(うち、年度中に手続が終了したもの57件) 取下げ等を除く手続終了事案(46件)のうち、和解が成立したもの……26件(約6割) <p>(結果概要の公表)</p> <ul style="list-style-type: none"> 他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を公表したもの……31件(うち、11件については、事業者名を含め公表) 	<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施</p> <p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において重要消費者紛争に関し、和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表を行った。</p> <p>(事業者名公表ワーキング・グループの開催)</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者名を含む結果概要の公表制度について検討・取りまとめ案について検討 <p>(和解仲介手続の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請件数……137件(うち、年度中に手続が終了したもの103件) 取下げ等を除く手続終了事案(90件)のうち、和解が成立したもの……53件(約6割) <p>(結果概要の公表)</p> <ul style="list-style-type: none"> 他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を公表したもの……76件(うち、17件については、事業者名を含め公表) 	<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施</p> <p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において重要消費者紛争に関し、和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表等を行った。</p> <p>(ワーキング・グループ、意見交換改等の開催)</p> <ul style="list-style-type: none"> 和解内容の履行確保に関するワーキング・グループ 仲介委員と事務局との役割分担等のあり方に関するワーキング・グループ 金融・保険サービス分野に係る重要消費者紛争の情報交換会 特定商取引法を主な論点とする手続事例に関する意見交換会 <p>(和解仲介手続の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請件数……150件(うち、年度中に手続が終了したもの179件<昨年度からの持ち越し含む>) 取下げ等を除く手続終了事案(167件)のうち、和解が成立したもの……122件(約7割) 平均所要日数……134.2日(初回期日開催まで……86.4日、和解案の提示まで……120.3日) <p>(結果概要の公表)</p> <ul style="list-style-type: none"> 他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を公表したもの……147件(うち、14事案については、事業者名を含め公表)

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費者庁</p> <p>・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、P I O-N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。</p>		<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費者庁</p> <p>消費者庁が設立した9月以降、国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。</p> <p>消費者庁が設立した9月以降、消費者庁との情報共有会議を15回開催し、情報共有会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。</p>	<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費者庁</p> <p>国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。</p> <p>平成22年度は、9月までに情報共有会議を4回開催し、10月からは事案検討タスクフォースを9回の計13回開催した。国民生活センターでは両会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。</p>	<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費者庁</p> <p>当センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。</p> <p>平成23年度は、事案検討タスクフォースを9回開催、財産事案情報共有打合せを24回開催した。また、消費者政策検討会議を4回開催し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。当センターでは、これらの会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。</p>
<p>・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。</p>		<p>消費者庁が設立した9月以降、消費者庁を通じて関係行政機関へ24件の情報提供を行い、関係省庁による業界指導等の対応がなされた。</p>	<p>平成22年度に公表した68件のうち、20件について関係省庁及び業界団体による対応が確認できた。</p>	<p>平成23年度に公表した88件のうち、22件について関係省庁及び業界団体による対応が確認できた。</p>
<p>②消費生活センター</p> <p>・消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。</p>	<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費生活センター</p> <p>消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O-N E T運営に関する情報や、国民生活センター及び関係省庁からの連絡事項等を「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p> <p>(P I O-N E T運営に関する情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E T通信 (32テーマ) ・P I O-N E T刷新に関する事務連絡 (62回) ・その他 (ユーザガイド、KWマニュアル、センターコード一覧等) <p>(国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等)</p>	<p>②消費生活センター</p> <p>消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」のリニューアルを行い、P I O-N E T運営に関する情報や、国民生活センター及び関係省庁からの連絡事項等を「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p> <p>(P I O-N E T運営に関する情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E Tつうしん (13回) ・P I O-N E T刷新に関する事務連絡 (110回) ・早期警戒指標 (10回) ・その他 (センターコード一覧等) <p>(国民生活センター や関係省庁からの連絡事項等)</p>	<p>②消費生活センター</p> <p>平成22年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する以下の情報を掲載した。</p> <p>(P I O-N E T運営に関する情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E Tつうしん (13回) ・P I O-N E T刷新に関する事務連絡 (50回) ・早期警戒指標 (12回) ・その他 (センターコード一覧等) <p>(国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等)</p>	<p>②消費生活センター</p> <p>平成23年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する以下の情報を掲載した。</p> <p>(P I O-N E T運営に関する情報)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E Tつうしん (12回) ・P I O-N E Tに関する事務連絡 (34回) ・早期警戒指標 (12回) ・その他 (センターコード一覧等) <p>(国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等)</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談緊急情報（12回） 商品テスト結果概要（12回） 国民生活センターのADR機能について（「ADRコーナー」新設） 内閣府からの掲載依頼情報（「警察庁からのお知らせ」等） <p>「消費生活相談緊急情報」を発行の都度、「P I O-N E Tつうしん」として再掲載した。</p>	<p>絡事項等）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談緊急情報（24回） 商品テスト結果概要（12回） 見守り新鮮情報（86回） 消費生活センター一覧（10回） 消費者庁からの掲載依頼情報（38回） <p>「消費生活相談緊急情報」を配信の都度、「P I O-N E Tつうしん」を再掲載した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談緊急情報（24回） 製品関連事故情報（12回） 商品テスト結果概要（12回） 見守り新鮮情報（26回） 消費生活センター一覧（11回） 消費者庁からの掲載依頼情報（61回） <p>「P I O-N E Tつうしん」を13回掲載し、相談カードの記載方法やキーワード付与等、98テーマについての考え方を記載した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談緊急情報（24回） 製品関連事故情報（12回） 商品テスト結果概要（12回） 見守り新鮮情報（26回） 消費生活センター一覧（15回） 当センターADRにおける取扱事例集（4回） 消費者庁からの掲載依頼情報（48回） <p>「P I O-N E Tつうしん」を12回掲載し、相談カードの記載方法やキーワード付与等、70テーマについての考え方を記載した。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 現在月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を平成21年度中に月2回発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するために、「消費者行政フォーラム」に掲載する。 	<p>「消費生活相談緊急情報」を計12回発行し、各地の消費生活センターへ配布した。</p> <p>平成21年度からの月2回発行に向け、消費生活センター（564箇所）に対し「消費生活相談緊急情報」の利用状況についてアンケートを行い、ニーズを把握した上で平成21年度の掲載内容を検討した。</p> <p>なお、「消費生活相談緊急情報」は発行の都度「消費者行政フォーラム」に掲載し、各地消費生活センターのP I O-N E T端末でも閲覧できる環境を整備した。</p>	<p>「消費生活相談緊急情報」を毎月2回（計24回）配信した。</p> <p>また、月2回配信した内容については印刷物にして1冊にまとめ、消費生活センターへ配布した。</p> <p>「消費生活相談緊急情報」を配信の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p>	<p>「消費生活相談緊急情報」を毎月2回（計24回）配信した。</p> <p>「消費生活相談緊急情報」を作成の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p>	<p>「消費生活相談緊急情報」を毎月2回（計24回）作成した。</p> <p>「消費生活相談緊急情報」を作成の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 情報提供の充実を図るため、「製品関連事故情報」の発行回数（現在は隔月発行）を順次増やして平成21年度中に毎月発行とする。また、情報提供の迅速性や利便性に資するために、平成22年度から「消費者行政フォーラム」に掲載する。 	<p>平成21年度からの毎月発行に向けて、P I O-N E Tに寄せられる情報だけでなく、国内外の製品関連事故情報や文献等を収集し、掲載内容を検討した。</p> <p>平成20年度は、これまで隔月（年6回）発行であった「製品関連事故情報」を10回発行し、各地の消費生活センター等へ配布した。</p>	<p>「製品関連事故情報」を毎月（計12回）発行し、各地の消費生活センター等へ配布した。</p> <p>平成22年度からの電子配信に向け、消費者行政フォーラム内に専用のコーナーを設置すべく、電子化に際して低容量で効率的なフォーマットの調査などを行った。</p>	<p>「製品関連事故情報」を毎月（計12回）配信した。</p> <p>「製品関連事故情報」を作成の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p>	<p>「製品関連事故情報」を毎月（計12回）作成した。</p> <p>「製品関連事故情報」を作成の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	平成22年度からの電子配信に向け、消費者行政フォーラム内に専用のコーナーを設置すべく、電子化に際して低容量で効率的なフォーマットの調査などを行った。			
③国の行政機関 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。	②国の行政機関 平成20年度においては、関係行政機関に消費者利益を害する違法・不当行為に関する情報提供だけでなく、必要な制度・施策の改善を求めるため、情報提供を行った59件のうち15件について厚生労働省、経済産業省、公正取引委員会等に政策提言を行った。	③国の行政機関 平成21年度は、関係行政機関から寄せられた772件の情報提供依頼へ対応した。 【P20再掲】 消費者庁が設立した9月以降、消費者庁を通じて関係行政機関へ24件の情報提供を行い、関係省庁による業界指導等の対応がなされた。	③国の行政機関 平成22年度は、関係行政機関から寄せられた1,179件の情報提供依頼へ対応した。 【P20再掲】 平成22年度に公表した68件のうち、20件について関係省庁及び業界団体による対応が確認できた。	③国の行政機関 平成23年度は、関係行政機関から寄せられた706件の情報提供依頼に対応した。 【P20再掲】 平成23年度に公表した88件のうち、22件について関係省庁及び業界団体による対応が確認できた。
・苦情相談情報、危害・危険情報、商品テスト結果等の分析に基づいて、関係省庁等による消費者行政担当課長会議等の場を通じて、制度・施策の改善につながる政策提言等を行う。	関係省庁へ政策提言を行った15件のうち5件については、関係府省等課長級で構成される消費者行政担当課長会議にて報告され、関係省庁による業界指導等の対応がなされた。			
④独立行政法人 ・関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	③独立行政法人 関連する独立行政法人との連携を図るため、製品評価技術基盤機構(NITE)、農林水産消費安全技術センター(FAMIC)及び国立健康・栄養研究所(NIHN)との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。 また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。	④独立行政法人 関連する独立行政法人との連携を図るため、製品評価技術基盤機構(NITE)、農林水産消費安全技術センター(FAMIC)及び国立健康・栄養研究所(NIHN)との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。 また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。	④独立行政法人 関連する独立行政法人との連携を図るため、製品評価技術基盤機構(NITE)、農林水産消費安全技術センター(FAMIC)及び国立健康・栄養研究所(NIHN)との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。 また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。 なお、「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)において、「商品テスト事	④独立行政法人 関連する独立行政法人との連携を図るため、製品評価技術基盤機構(NITE)、農林水産消費安全技術センター(FAMIC)及び国立健康・栄養研究所(NIHN)との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。 また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。 なお、「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)において、「商品テスト事

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
			業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。	業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。
⑤法令照会への対応 ・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	④法令照会への対応 平成20年度は466件の照会が寄せられた。弁護士会や警察からの照会が増加したほか、平成19年度より開始した適格消費者団体からの照会が前年度の2倍以上となった。 【別表4】参照	⑤法令照会への対応 平成21年度に寄せられた法令に基づく照会は701件となり、前年度から235件増加した。 【別表4】参照	⑤法令照会への対応 平成22年度に寄せられた法令に基づく照会は689件となった。 【別表4】参照	⑤法令照会への対応 平成23年度に寄せられた法令に基づく照会は720件となった。 【別表4】参照
⑥情報公開 ・情報公開請求に対して適切に対応する。	⑤情報公開 平成20年度はPIO-NET情報等に関する公開請求が959件寄せられ、情報公開法等に則って適切に対応した。 【別表5】参照	⑥情報公開 平成21年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,089件、保有個人情報に関する公開請求が3件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。 また行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立3件(内閣府情報公開審査会に諮問中3件)についても適切に対応した。 【別表5】参照	⑥情報公開 平成22年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,146件、保有個人情報に関する公開請求が1件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。また、内閣府情報公開審査会に諮問中の3件についても適切に対応した。 【別表5】参照	⑥情報公開 平成23年度は当センターが保有する文書等に関する公開請求が1,476件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。なお、異議申立は3件であった。 なお、保有個人情報に関する公開請求は0件であった。 【別表5】参照
(6) 研修の充実 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 ・消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。	(6) 研修の充実 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 国民生活センターでは、地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員等を対象に消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。	(6) 研修の充実 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 国民生活センターでは、地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員等を対象に消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。	(6) 研修の充実 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 国民生活センターでは、地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員等を対象に消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。	(6) 研修の充実 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 当センターでは、地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員等を対象に消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>① 地方公共団体の職員を対象とした研修 6コース</p> <p>② 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修 15コース</p> <p>③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした地方開催研修 24コース</p> <p>④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修 4コース</p> <p>⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修 2コース</p> <p>⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修 1コース</p> <p>⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修 2コース</p> <p>合計 54コース</p> <p>平成20年度に開催した研修コース数は計54コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の49コースであり、全体の91%を占めた。</p>	<p>① 地方公共団体の職員を対象とした研修 4コース</p> <p>② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修 22コース</p> <p>③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修 33コース</p> <p>④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修 7コース</p> <p>⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修 1コース</p> <p>⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修 1コース</p> <p>⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修 2コース</p> <p>合計 70コース</p> <p>平成21年度に開催した研修コース数は計70コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の66コースであり、全体の94%を占めた。</p>	<p>① 地方公共団体の職員を対象とした研修 8コース</p> <p>② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修 22コース</p> <p>③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修 37コース</p> <p>④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修 7コース</p> <p>⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修 1コース</p> <p>⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修 0コース (※東日本大震災の影響により中止)</p> <p>⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修 2コース</p> <p>合計 77コース</p> <p>平成22年度に開催した研修コース数は計77コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の74コースであり、全体の96%を占めた。</p>	<p>① 地方公共団体の職員を対象とした研修 6コース</p> <p>② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修 21コース</p> <p>③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修 40コース</p> <p>④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修 7コース</p> <p>⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修 1コース</p> <p>⑥ 消費者団体、一般消費者等を対象とした研修 1コース</p> <p>⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修 2コース</p> <p>合計 78コース</p> <p>平成23年度に開催した研修コース数は計78コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の74コースであり、全体の95%を占めた。</p>
<p>・研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。</p>	<p>研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。</p> <p>また、平成20年度に受講者を派遣した全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等(230箇所)に対し、アンケートを行った結果(回収率47%)、評価の総平均は「4.8」となった。</p> <p>研修の効果等についてアンケートを実施し、寄せられた意見を研修内容の改善に活用した。</p>	<p>研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。</p> <p>また、平成21年度に受講者を派遣した全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等(226箇所)に対し、アンケートを行った結果(回収率47%)、評価の総平均は「4.8」となった。</p> <p>研修の効果等についてアンケートを実施し、寄せられた意見を研修内容の改善に活用した。</p>	<p>研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。</p> <p>また、平成22年度に受講者を派遣した全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等(216箇所)に対し、アンケートを行った結果(回収率46%)、評価の総平均は「4.9」となった。</p> <p>研修の効果等についてアンケートを実施し、寄せられた意見を研修内容の改善に活用した。</p>	<p>研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。</p> <p>また、平成23年度に受講者を派遣した全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等(196箇所)に対し、アンケートを行った結果(回収率66%)、評価の総平均は「4.9」となった。</p> <p>研修の効果等についてアンケートを実施し、寄せられた意見を研修内容の改善に活用した。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>(寄せられた意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修内容等について十分検討されている。講師との打合せも十分行われており、タイムリーな内容である。 研修で得た知識を相談現場で活用することが多く、資料も非常に参考になっている。 研修の場で出会う全国の相談員との情報交換は良い刺激になっている。 相談員として奮起させられる場ではあるが、講座によってはレベルが高すぎて、どこまで理解できたか不明な部分もある。もっと地方での開催も検討してほしい。 <p>平成20年度に新たな研修コースを設け、中小企業における消費者対応部門の職員等に対し4コースの研修を実施した。</p> <p>地域の消費生活相談体制の強化に向け、平成20年度は、7県52市町村に43名の消費生活相談専門家が巡回訪問するモデル事業を行った。</p> <p>モデル事業実施県：宮城県、埼玉県、長野県、静岡県、奈良県、山口県、福岡県</p> <p>相談専門家は、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巡回し、以下の助言等を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 多重債務関係 消費生活相談を受ける意義、法的根拠、心構え及び技法等 クーリングオフ後の対処方法 PIO-NETや相談カードの書き方等 	<p>(消費者行政職員研修に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者行政の担当部署に初めて配属されて何も分からない状態だったので、最近の動向や取組み、法体系や個別の法律の講義等が聞けて理解が深まり、大変役立った。 2～3年で部署を異動する行政職員にとっては、管理職講座、職員講座といった新任者向けの研修は有益。 消費者行政を行う上で必要な基礎知識の習得、最新の消費者問題の動向や他県の消費生活センター等の情報など、有意義な情報や手法を得ることが出来る。 レベルの高い講師による吸収しやすいカリキュラムが用意されており、法令、制度の概要の理解、消費者行政の課題の把握等、業務に必要な知識が短期間で習得でき、新任のスタートアップに大いに役立った。全国の消費生活センターから受講生が集まるため、情報交換ができて刺激になった。 <p>(消費生活相談員研修に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 複雑で高度な相談が増えており、相談員に求められる専門知識と最新の情報を得られる研修の機会是不可欠である。相談員同士の交流も含め、地域で起きた事柄を広い視野で理解できるので、実務に大変役立っている。 地方センターで相談員1人体制のため、専門性の高い事例への知識の習得、最新情報の収集に役立っている。 学習したことで、事業者の問題点を指摘する自信がつく。相談者に対し、的確な助言が出来る。法改正にあたって、正確な知識を得られる。 当センターでは経験年数の少ない相談員も多く、国センの研修に参加すること 	<p>(消費者行政職員研修に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者行政を担当するにあたって基本となる法律を集中して学習することができた。研修に参加し、他自治体の方と交流を図ることで、その後の業務が円滑に遂行するようになった。レジュメ・テキストがコンパクトにまとめられており、研修後も見直すことで参考になる。 消費者行政を推進していくための基礎的な知識を習得することができた。また、宿泊研修を行うことにより、他県職員との交流を図ることができ、情報交換の場としても有意義であった。 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の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。 <p>(消費生活相談員研修に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 普段、相談業務の中で見落としがち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。 	<p>(消費者行政職員研修に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 全体を通して講義内容に具体的な事例や対策などの紹介が多く盛り込まれており、理解しやすい研修だった。また、他自治体職員との交流ができ、各々の消費者行政への取組みなど情報を共有することができた。 消費者行政に初めて携わるに際して必要な知識や政策の動向について学ぶことができた。 職員講座については、新任職員の養成に役立っている。開催時期も5月と適切である。 消費者行政の立ち位置など、基礎知識が学べた。 消費者行政の知識が浅い職員にとって、基礎から多種のテーマに渡る研修はとても業務に役立つ。 <p>(消費生活相談員研修に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターの研修は、問題となっているテーマをタイムリーに取り上げ、法的な考え方や、現場での苦情処理実践の具体的な方法、また、相談業務にあたってのメンタル面での考え方などを総合的に学ぶことができ、このような研修は他にはないと思われるため、大変役立っている。 最新の相談事例や法改正等の情報を修得できる。 相談業務には専門的な知識が不可欠なので、研修時に配布された資料が相談現場でバイブル的存在になる(必要なときに見られる心強さがある)。 受講してきた相談員が受講内容について自ら講師となり、相談員同士で情報の共有を図り、相談業務に活かしている。 全国の統一的理解が得られる。1つの

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<ul style="list-style-type: none"> 当自治体から県のセンターにどのような相談が寄せられているのか等 相談業務以外で行ったその他の助言は、多種多様。 啓発や市民への広報の方法 役所内各課や役所外その他機関との連携方法 	<p>で資質向上だけでなく、相談員としての心構え、モチベーションを高めることに、非常に役立っていると思われる。</p> <p>中小企業における消費者対応部門の職員等に対し7コースの研修を実施した。</p>	<p>中小企業における消費者対応部門の職員等に対し7コースの研修を実施した。</p>	<p>テーマについて複数の専門家から角度を変えた意見を聞くことで、実態が総合的に把握できる。このような場は国民生活センターの研修以外にはない。</p> <p>地方の中小企業における消費者対応部門の職員等に対し7コースの研修を実施した。</p> <p>平成23年度10月以降、相模原の研修施設で実施していた消費者行政職員および相談員を対象とした研修について、以下の首都圏の会場を借用して実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> (財) 全国市町村研修財団 市町村職員中央研修所 公益財団法人神奈川産業振興センター 全労連会館ホール 機械振興会館ホール 日本学術会議講堂 弘済会館 <p>また、その後の研修の実施方法として、インターネットを活用した遠隔研修の実証実験に取り組んでいる。</p>
<p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>平成20年度の第1次試験は平成20年9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。</p> <p>第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成21年1月、消費生活専門相談員として233人を認定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数 749人 認定者数 233人（合格率 37%） 	<p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>平成21年度の第1次試験は平成21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。</p> <p>第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成22年1月、消費生活専門相談員として354人を認定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数 1,563人 認定者数 354人（合格率 27%） 	<p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>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。</p> <p>第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成23年1月、消費生活専門相談員として359人を認定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数 1,580人 認定者数 359人（合格率 27%） 	<p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>平成23年度の第1次試験は平成23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。</p> <p>第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成24年1月、消費生活専門相談員として249人を認定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数 1,137人 認定者数 249人（合格率 25%）

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>・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。</p>	<p>平成20年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験を全国15箇所の会場で実施した。</p> <p>第1次試験(筆記)の地方都市での開催割合は6割となった。</p> <p>(開催地) 大都市(三大都市圏) 6箇所 (東京、神奈川、愛知、他3府県) 地方都市 9箇所 (北海道、岩手、宮城、他6県)</p> <p>平成20年度の受験申込者数は749人(前年度は754人)であり、合格率は37%となった。</p> <p>資格認定試験の受験者数を増やすため、消費生活専門相談員資格試験を広く周知するためのリーフレットを作成し、全国消費生活相談員協会や生涯学習センター等に配布した。</p> <p>また、新聞や受験専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。</p>	<p>平成21年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験(筆記)については、目標の15箇所を上回る全国22箇所の会場で実施した。</p> <p>第1次試験の地方都市での開催割合は7割となった。</p> <p>(開催地) 大都市(三大都市圏) 6箇所 (東京、神奈川、愛知、石川、大阪、兵庫) 地方都市 16箇所 (北海道、青森、秋田、広島、徳島、高知、佐賀、長崎 他8県)</p> <p>資格認定試験の受験者数を増やすため、消費生活専門相談員資格試験を広く周知するためのリーフレットを作成し、全国消費生活相談員協会や生涯学習センター等に配布したほか、新聞や受験専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。</p> <p>平成21年度においては、消費者庁の設立に伴い資格制度がマスコミに多く取り上げられたこと等により、受験申込者数が1,563人と前年度の749人から大幅に増加した。</p>	<p>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(筆記)については、目標の15箇所を上回る全国23箇所の会場で実施した。</p> <p>第1次試験の地方都市での開催割合は7割となった。</p> <p>(開催地) 大都市(三大都市圏) 6箇所 (東京、神奈川、愛知、石川、大阪、兵庫) 地方都市 17箇所 (北海道、岩手、宮城、秋田、新潟、広島、徳島、愛媛、高知、福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)</p> <p>資格認定試験の受講者数を増やすため、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、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。</p> <p>平成22年度においては、受験申込者数が1,580人と前年度の1,563人から増加した。</p>	<p>平成23年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験(筆記)については、目標の15箇所を上回る全国26箇所の会場で実施した。</p> <p>第1次試験の地方都市での開催割合は約8割となった。</p> <p>(開催地) 大都市(三大都市圏) 6箇所 (東京、神奈川、愛知、富山、大阪、兵庫) 地方都市 20箇所 (北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、新潟、広島、山口、徳島、愛媛、高知、福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)</p> <p>資格認定試験の受講者数を増やすため、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等に配布した。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、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。</p> <p>受験申込者急増から2年経った平成23年度の受験申込者数は平成22年度の1,580人より443人減少し、前年度比-28%であった。受験申込者数の減少は一般受験申込者数の減少と、東京、大阪等の大都市部の受験申込者数減少の影響が大きかったと考えられる。また、東日本大震災の被災地県である宮城県会場と岩手県会場の受験申込者数が</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
				大幅に減少しており、東日本大震災の影響も要因の一つと推測される。
<p>・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平成20年度より実施する。</p>	<p>平成20年度の資格更新講座を6～9月にかけて全国で19講座を実施した。 平成20年度における更新者495名のうち、相談業務に従事しておらず、更新講座の受講により更新した者は201名。</p>	<p>平成21年度の資格更新講座を6～8月にかけて全国で19講座を実施した。 平成21年度における更新者549名のうち、相談業務に従事しておらず、更新講座の受講により更新した者は197名。</p>	<p>平成22年度の資格更新講座を6～8月にかけて全国で17講座を実施した。 平成22年度における更新者560名のうち、相談業務に従事しておらず、更新講座の受講により更新した者は234名。</p>	<p>平成23年度の資格更新講座を6～7月にかけて全国で7講座を実施した。 平成23年度における更新者805名のうち、更新講座の受講により更新した者は348名。 平成23年3月11日に発生した東日本大震災の被災者対応として、更新手続きを行えない者に対して、希望者(4名)には資格更新の延長(有効期間の延長)を実施した。また、更新手続きの申込みがない者21名(連絡がとれないもの含む)に対しては、自動的に資格更新の延期を実施した。</p>
<p>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・消費者団体や企業の消費者対応部門の職員を対象とする研修の実施・運営については、平成21年度に官民競争入札を導入する。</p>	<p>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 平成21年度の導入に向け、官民競争入札等監理委員会事務局と調整の上、実施要綱素案を作成し、公共サービス改革基本方針に定められた意見募集を行った。</p>	<p>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 官民競争入札の実施にあたり、国民生活センター内で官民競争入札の実施に関する事務を担当する役職員と官民競争入札の参加に関する事務を担当する役職員との情報遮断体制を確立し、所要の手続きを行った。 入札の結果、国民生活センターのみの応札となり、企業・消費者向けの教育研修事業(「全国消費者フォーラム」及び「消費者問題・企業トップセミナー」)については、企画書に基づき国民生活センターが事業を実施した。</p>	<p>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 平成22年度においては、「消費者問題・企業トップセミナー」について、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、その後も余震が続く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。</p>	<p>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 平成23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」について、スケジュールに沿って実施した。</p>
<p>(7) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・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。</p>	<p>(7) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 平成20年度に80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18件の情報提供を行った 記者説明会等を通じて公表した18件では、消費者に対し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</p>	<p>(7) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 平成21年度に97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16件の情報提供を行った。 記者説明会等を通じて公表した16件のうち15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</p>	<p>(7) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 平成22年度に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。 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</p>	<p>(7) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 平成23年度に236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11件の情報提供を行った。 また、苦情相談解決のためのテストにおいて、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった事案18件について</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>に、規格・基準の見直しや法令違反に関する9件の政策提言をした。また、業界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。</p> <p>主な公表事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅用分電盤のトラブルに注意！－電気 の安全調査の実態も含めて－ ・携帯電話機の水濡れによる不具合 ・乗用車の視界－プライバシーガラスの視 認性とAピラーの死角を中心に－ ・関節に良いとされる成分を含む「健康食 品」 ・「磁気活水器」のトリハロメタン等の除 去効果 ・いろり座卓使用時の一酸化炭素中毒に注 意！ ・子どもを守れるのか！！防犯ブザーの故 障が多発！ ・木製ベッドから発生する化学物質等－ホ ルムアルデヒドを中心に－ ・個人輸入の健康食品に注意!!－未承認の 医薬品成分（シブトラミン等）を検出－ ・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 <p>年度内に、商品テストに必要な10点 の施設・機器について入札を実施した。 更新・整備を図った主な施設・機器は以 下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガス分析計： 燃焼器具等を使用した ときの空気中の有害ガス成分（一酸化炭 素、窒素酸化物等）を測定 ・マイクロフォーカスX線CT： 事故 品の内部を高倍率で透視し、内部の異常 や故障箇所等を特定 ・熱画像観測装置： 発火、やけど等の 事故があった製品表面の温度分布を画 像表示 	<p>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。</p> <p>主な公表事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・歩行補助車（シルバーカー）の安全性 ・自転車の荷台の強度－幼児座席を安全に 使用するために－ ・睡眠時の冷却効果をうたったジェル入り マット－その効果と持続性を調べる－ ・家庭用オゾン発生器の安全性 ・折りたたみ自転車（スポーツタイプ） のハンドルの固定力不足に注意！－転 倒し鎖骨を骨折する重大事故が発生－ 	<p>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。</p> <p>主な公表事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気ケトルによるやけど事故に注意！ ・パワーウィンドウの安全性 ・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－ 部屋等で使う据置タイプについて 	<p>て情報提供を行った。</p> <p>記者説明会等を通じて公表した11 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。</p> <p>主な公表事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を撰 取できるとうたった健康食品 ・比較的安価な放射線測定器の性能 ・子どもを自転車に乗せたときの転倒に注 意 ・家庭用電動工具の使い方に注意 ・水で濡らすだけで冷感が得られることを うたったタオル

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
<p>・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行う。</p>		<p>消費者庁の依頼に応じ年度内に3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2件の情報提供を行った。</p> <p>・子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果（平成22年3月17日公表）</p> <p>・乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果（平成22年3月30日公表）</p> <p>また、国民生活センターがテストを実施したもののうち、重大事故に該当するもの8件について、その結果を消費者庁へ情報提供した。</p>	<p>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。</p> <p>・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）</p> <p>また、国民生活センターが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、その結果を消費者庁へ情報提供した。</p>	<p>消費者庁の依頼に応じ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。</p> <p>・子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果-カドミウム、鉛の溶出について-（2011年）（平成23年8月10日公表）</p> <p>また、当センターがテストを実施したもののうち、重大事故等に該当するもの11件について、その結果を消費者庁へ情報提供した。</p>
<p>・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。</p>	<p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等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17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。</p>	<p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等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29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。</p>	<p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等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。</p>	<p>食品、化学品、家電、住生活品、車両関連等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33回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。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。</p>
<p>②商品テストの効率的な実施</p> <p>・我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、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・技能等を活用するとともに、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について、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。</p>	<p>②商品テストの効率的な実施</p> <p>専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、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。</p> <p>・ 国立医薬品食品衛生研究所が実施したコンドロイチン研究の専門的な技術的知見・データ等及び研究者のアドバイスを「関節に良いとされる成分を含む健康食品」のテストや評価に活用した。</p> <p>・ いろり座卓を使用したときに起こり得る「間欠型一酸化炭素中毒」について、名</p>	<p>②商品テストの効率的な実施</p> <p>専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、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。</p> <p>・ 「自転車の荷台の強度」について、青山学院大学が有する耐久性のテスト手法や評価の考え方に関する専門的な知見をテストに活用した。</p> <p>・ 「家庭用オゾン発生器の安全性」について、徳山大学が有するオゾンの有効性および危険性に関する専門的な知見を</p>	<p>②商品テストの効率的な実施</p> <p>専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、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。</p> <p>・ 「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。</p> <p>・ 「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</p>	<p>②商品テストの効率的な実施</p> <p>専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、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。</p> <p>・ 「比較的安価な放射線測定器の性能」について、（財）日本分析センターが有する放射線計測に関する専門的な知見をテストに活用した。</p> <p>・ 「舌ブラシ」について、日本歯科大学が有する舌・口腔等に関する医学的な知見をテストに活用した。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>古屋第一赤十字病院の専門医師に症状や治療等に関するアドバイスを受け、テスト結果に反映した。</p> <p>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、(財)日本食品分析センターなどに31項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。</p> <p>また、室内のV O C濃度測定等の専門性が高いテストは、N P O法人室内環境技術研究会などに29項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。</p>	<p>テストに活用した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカントアメーバに対する消毒性能」について、日本コンタクトレンズ学会と共同研究を実施し、同学会が有するアカントアメーバの危険性等に関する専門的な知見をテストに活用した。 <p>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、(財)日本食品分析センターなどに43項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。</p> <p>また、取っ手(樹脂)等の熱分解温度の測定等の専門性が高いテストは、(財)化学技術戦略推進機構などに31項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「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。 <p>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、(財)日本食品分析センターなどに56項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。</p> <p>また、におい成分の同定等の専門性が高いテストは、(財)機械振興協会などに41項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「スプレー缶塗料の液漏れ」に関して(社)日本エアゾール協会に同種事例、原因の見解などを聞き、テストに活用した。 「水で濡らすだけで冷感を得られることをうたったタオル-湿疹・かぶれの原因となることも-」に関し、冷感タオルについて、製品評価技術基盤機構(NITE)が扱った冷却パッドの使用に伴う事故に関する製品情報や検出成分、テスト方法等について情報提供を受け、テストに活用した。 「ガスコンロによる一酸化炭素中毒」について、家庭用卓上型ガスコンロに関して、(財)日本ガス機器検査協会に不完全燃焼が起きる要因の見解などを聞き、テストに活用した。 <p>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、(財)日本食品分析センターなどに84項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。</p> <p>また、ガラスのひずみ観察等の専門性が高いテストは、(一財)日本文化用品安全試験所などに65項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。</p>
<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 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・機器などの情報を収集し、毎年度、ホームページを通じて情報提供する。 	<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <p>国や都道府県等の公的試験研究機関や公益法人(財団法人、社団法人等)、民間の試験研究機関、大学など726機関を対象にテストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関するアンケート調査を実施し、259機関から情報を収集した。テスト機関から収集した情報は、年度内にホームページに掲載して情報提供した。</p>	<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <p>公的試験研究機関や公益法人、民間の試験研究機関、大学など261機関について、テストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関する情報をホームページに掲載して情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <p>公的試験研究機関や公益法人、民間の試験研究機関、大学など263機関について、テストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関する情報をホームページに掲載して情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <p>公的試験研究機関や公益法人、民間の試験研究機関、大学など262機関について、テストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関する情報をホームページに掲載して情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 国や都道府県等の公的試験研究機関 89 機関 公益法人(財団法人、社団法人等)の試験研究機関 105 機関

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 民間の試験研究機関 55 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 2 機関 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 民間の試験研究機関 56 機関 ・ 大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人 4 機関 ・ その他 8 機関
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<p>消費生活センターが平成19年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2008年消費生活年報に掲載し、消費生活センターに情報提供した。</p>	<p>消費生活センターが平成20年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2009年消費生活年報に掲載し、消費生活センターに情報提供した。</p>	<p>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の実施状況に関する情報を収集し、2010年消費生活年報に掲載し、消費生活センターに情報提供した。</p>	<p>消費生活センターが平成22年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報2011」に掲載し、消費生活センターに情報提供した。</p>
<p>(8) 中核機関としての役割強化</p> <p>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。</p>	<p>(8) 中核機関としての役割強化</p> <p>中核機関としての役割強化に向け、冷凍食品への農薬混入、こんにゃく入りゼリーによる窒息事故等の事案について、内閣府での調整を踏まえ、関係省庁との情報共有に資するべく「消費者安全情報総括官会議」等に適宜苦情情報等を提供した。また、内閣府に設置された「連鎖販売取引苦情調査チーム」に苦情情報を提供し、全国の高等学校へ配布・啓発するための「連鎖販売取引」に関するリーフレットを作成した。その他、事故情報データベースの構築に向け、内閣府から関係省庁等への参画依頼を踏まえ、参画予定機関との打合せを行った。</p>	<p>(8) 中核機関としての役割強化</p> <p>平成21年度においては、消費者庁設置関連法案の国会審議に際し、消費者トラブルの現状や国民生活センターによる情報提供の実績等に関する資料作成依頼等に適切に対応した。</p> <p>また、地方消費者行政の充実に関し、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」策定のために、消費者庁に設置された「地方消費者行政強化プラン策定本部」にオブザーバーとして参加した。</p>	<p>(8) 中核機関としての役割強化</p> <p>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、定期的に開催される幹部連絡会等において、在り方の検討に着手した。</p> <p>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）を受け、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。</p> <p>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。</p>	<p>(8) 中核機関としての役割強化</p> <p>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、定期的に開催される幹部連絡会等において、検討に着手した。</p> <p>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、22年12月から23年8月にかけて、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、当センターの在り方について議論した。</p> <p>また、23年10月からは、内閣府副大臣主宰の「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」が開催され、12月に「中間取りまとめ」が出された。</p> <p>さらに、24年2月からは、内閣府副</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 <small>(注)</small>	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
				大臣主宰で「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」が開催され、平成24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。
<p>(9) 地方公共団体に対する支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、研修等の機会の拡充に加え、経験豊富な相談員等を巡回させ、現地の相談員に対し助言を行うこと等により、地方公共団体に対する支援を強化する。 	<p>【P25～26 再掲】</p> <p>モデル事業実施県：宮城県、埼玉県、長野県、静岡県、奈良県、山口県、福岡県</p> <p>相談専門家は、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巡回し、以下の助言等を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 多重債務関係 消費生活相談を受ける意義、法的根拠、心構え及び技法等 クーリングオフ後の対処方法 PIO-NETや相談カードの書き方等 当自治体から県のセンターにどのような相談が寄せられているのか等 相談業務以外で行ったその他の助言は、多種多様。 啓発や市民への広報の方法 役所内各課や役所外の他機関との連携方法 	<p>(9) 地方公共団体に対する支援</p> <p>地域の消費生活相談体制の強化に向け、経験豊富な消費生活相談員392名を消費生活相談専門家として委嘱し、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。</p> <p>平成21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、289市町村に巡回訪問した。</p> <p>巡回訪問先：45都道府県の289市町村 巡回訪問回数：2,203回</p>	<p>(9) 地方公共団体に対する支援</p> <p>地域の消費生活相談体制の強化に向け、経験豊富な消費生活相談員457名を消費生活相談専門家として委嘱し、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。</p> <p>巡回訪問先：45都道府県の378市町村 巡回訪問回数：4,798回</p> <p>助言した内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談処理への助言 PIO-NET、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・啓発等 	<p>(9) 地方公共団体に対する支援</p> <p>地域の消費生活相談体制の強化に向け、経験豊富な消費生活相談員501名を消費生活相談専門家として委嘱し、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。</p> <p>巡回訪問先：45都道府県の449市町村 巡回訪問回数：5,317回</p> <p>助言した内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談処理への助言 PIO-NET、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・啓発等 <p>また、東日本大震災の被災地においては、自治体の相談窓口の機能が低下する一方で、生活再建に伴う消費生活相談への対応が必要であることから、被災地の相談窓口等に消費者問題の専門家を派遣する事業を消費者庁と共同で平成23年5月から開始した。</p> <p>さらに、消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で行っている。</p>

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画 別紙1から別紙3のとおり（省略）	3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画 「平成20年度予算」、「平成20年度収支計画」、「平成20年度資金計画」参照	3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画 「平成21年度予算」、「平成21年度収支計画」、「平成21年度資金計画」参照	3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画 「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」参照	3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画 「平成23年度予算」、「平成23年度収支計画」、「平成23年度資金計画」参照
4. 短期借入金の限度額 ・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り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。	4. 短期借入金の限度額 該当なし	4. 短期借入金の限度額 該当なし	4. 短期借入金の限度額 該当なし	4. 短期借入金の限度額 該当なし
5. 不要財産の処分に関する計画 ・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のうち、平成24年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。				5. 不要財産の処分に関する計画 当該経費の執行計画等について、消費者庁と協議を行い、新たに地方消費者行政支援に資するため、「地方自治体に貸与する放射能測定器の購入」、「震災関連相談専門家事業」及び「苦情処理テスト拡充に係る商品テスト機器整備」に取り組むための所要額を含め、改めて見直しを行った結果、5,836,781千円を、不要財産として平成24年3月15日に国庫納付した。
6. 重要な財産の処分等に関する計画 ・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	5. 重要な財産の処分等に関する計画 該当なし	5. 重要な財産の処分等に関する計画 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. 重要な財産の処分等に関する計画 該当なし
7. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	6. 剰余金の使途 該当なし	6. 剰余金の使途 該当なし	6. 剰余金の使途 該当なし	7. 剰余金の使途 該当なし

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績						
<p>8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項</p> <p>(1) 施設・設備に関する計画 平成20年度～平成24年度</p> <table border="1" data-bbox="142 369 655 516"> <tr> <td>施設・設備の内容</td> <td>予定額 (百万円)</td> <td>財源</td> </tr> <tr> <td>東京事務所 耐震改修工事</td> <td>354</td> <td>施設整備費 補助金</td> </tr> </table> <p>(注) 金額については見込である。 なお、上記のほか、業務の実施状況及び施設・設備の老朽化度合いを勘案した施設整備が追加されることがあり得る。</p>	施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源	東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費 補助金	<p>7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項</p> <p>(1) 施設・設備に関する計画 平成18年度に国土交通省関東地方整備局と東京事務所耐震改修工事に係る業務について受託契約を締結し、工事を実施していたが、平成21年3月31日に完了した。</p>	<p>7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項</p> <p>(1) 施設・設備に関する計画 該当なし</p>	<p>7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項</p> <p>(1) 施設・設備に関する計画 該当なし</p>	<p>8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項</p> <p>(1) 施設・設備に関する計画 該当なし</p>
施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源								
東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費 補助金								
<p>(2) 人事に関する計画</p> <p>・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。</p>	<p>(2) 人事に関する計画</p> <p>裁判外紛争解決手続の整備、P I O - N E Tの刷新、「事故情報データベース」の構築、「早期警戒指標」の開発等により業務量が增大する中で、関連する業務を見直し組織の一部を再編するなど業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努めた。</p>	<p>(2) 人事に関する計画</p> <p>裁判外紛争解決手続の実施、P I O - N E Tの刷新、「事故情報データベース」の構築、地方支援業務の開始など、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、平成21年度中においては、任期付職員を6人、非常勤職員を10人雇用したところであるが、業務量の増加に応じて 適正な人員を配置するなど、業務運営の効率化を図ることによって、常勤職員については期首の122人から期末の124人とどめ、その増加抑制に努めた。</p>	<p>(2) 人事に関する計画</p> <p>「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人とどめ、その増加抑制に努めた。</p>	<p>(2) 人事に関する計画</p> <p>東日本大震災に関連した「震災に関する悪質商法110番」の実施や被災地への専門家派遣等、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、期末における常勤職員数は126となり、その増加抑制に努めた。</p>						
<p>・第1期中期計画に引き続き、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。</p>	<p>職員の資質向上と業務の効率化に資するため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部統制 ・業績評価 ・情報セキュリティ ・メンタルヘルス 等 <p>の研修を行った。 また、個別の業務に関連し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融商品と消費者庁の在り方 ・「健康食品」の安全性確保 ・子供の事故予防 ・情報公開・個人情報保護制度の運営 ・電磁界の健康影響 等、 <p>専門機関の各種研修会に職員を参加さ</p>	<p>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。これらの研修への参加人数は延べ423名、研修の開催総件数は97件となった。</p> <p>組織・運営等に関する研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部統制(4回) ・業績評価(2回) ・メンタルヘルス(2回) 等 <p>個々の業務に関連する研修については、専門機関の各種研修会に職員を派遣し研鑽を図った。</p>	<p>職員の資質向上と業務の効率化に資するため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業績評価(2回) ・情報セキュリティ(2回) ・メンタルヘルス(1回) ・プレゼンテーション能力(1回) 等 <p>の研修を行った。 また、個別の業務に関連し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、 	<p>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)。</p> <p>組織・運営等に関する研修については、「特定商取引に関する法律の活用」(11回)、「情報セキュリティ」(3回)、「メンタルヘルス」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、システムなどIT技術に関する研修、食品分析に関する研修、電気・自動車の工業技術に関する研修、消費者トラブルの解決に関する実務研修等、専門機関の各種研修会に</p>						

独立行政法人国民生活センター中期計画 ^(注)	平成20年度業務実績	平成21年度業務実績	平成22年度業務実績	平成23年度業務実績
	<p>せ、研鑽を図った。</p> <p>これらの研修への参加者数は延べ372名となった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 改正特定商取引法・割賦販売法（3回） 健康食品の表示（6回） 情報公開・個人情報保護制度の運用（1回） 食品に関するリスクコミュニケーション（1回） 無機分析セミナー～ICP発光分析法と原子吸光分析法を中心として～（1回）等 	<p>専門機関の各種研修会に職員を参加させ、研鑽を図った。</p> <p>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。</p>	<p>職員を派遣し研鑽を図った。</p> <p>これらの研修への参加人数は延べ1,102名、研修の開催総件数は135件であった。</p>
<p>(3) 中期目標期間を超える債務負担</p> <p>・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。</p>	<p>(3) 中期目標期間を超える債務負担</p> <p>PIO-NET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を締結した。</p>	<p>(3) 中期目標期間を超える債務負担</p> <p>PIO-NET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年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結した。</p>	<p>(3) 中期目標期間を超える債務負担</p> <p>PIO-NET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年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結した。</p>	<p>(3) 中期目標期間を超える債務負担</p> <p>PIO-NET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年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結した。</p>
<p>(4) 積立金の処分に関する事項</p> <p>なし</p>	<p>(4) 積立金の処分に関する事項</p> <p>該当なし</p>	<p>(4) 積立金の処分に関する事項</p> <p>該当なし</p>	<p>(4) 積立金の処分に関する事項</p> <p>該当なし</p>	<p>(4) 積立金の処分に関する事項</p> <p>該当なし</p>

(注) 独立行政法人国民生活センター中期計画（平成24年2月8日変更）

[] は、平成20年度の中期計画に記載の項目

【別表 1】：各年度ラスパイルス指数

	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)
平成 23 年度	111.8 (0.7)	100.4 (0.3)

【別表 2】：「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
受信件数	11,710 件	7,599 件	12,323 件	12,762 件
前年度比	12 %	△35 %	62 %	4%
1 日当たりの件数	32 件	21 件	34 件	35 件

【別表 3】：国民生活センターにおける相談受付件数

	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
経由相談	4,696	5,317	5,939	6,345
直接相談	5,145	4,672	7,239	—
平日バックアップ相談(※1)	—	—	—	1,344
各種 110 番(※2)	高齢者 110 番 (52)	高齢者 110 番 (18)	震災 110 番 (227) 高齢者 110 番 (89)	1,802 (※3)
小計	9,841	9,989	13,178	9,491
土日祝日相談(※4)	—	2,872	9,028	8,183
合計	9,841	12,861	22,206	17,674

※1：平成 23 年 6 月 20 日開始

※2：特設相談電話（110 番）。（ ）内の数字は直接相談に含まれる件数

※3：震災 110 番、高齢者 110 番、出会い系 110 番、美容医療 110 番の合計

※4：平成 22 年 1 月 16 日開始

**【別表4】：裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの
法令に基づく照会件数**

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
弁護士会	238	352	330	365
警察	184	254	275	284
裁判所	9	43	22	9
適格消費者団体	35	52	61	61
消費者委員会	－	0	1	0
センター法第40条	－	0	0	1
合計	466	701	689	720

【別表5】：情報公開 年度別受付件数

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
情報公開請求	958	1,089	1,146	1,476
個人情報請求	1	3	1	0