

平成16年度業務実績に対する指摘事項への対応状況

	評価委員会からの指摘事項	対応状況												
1	最適化計画（案）における「ITの積極的な活用」等の方針に基づき、早期に最適化計画を策定し、業務の効率化が図られることを期待する。	最適化計画については、国民生活センター内部に設置した「最適化計画検討委員会」において集中審議を行い、平成17年度計画に掲げたとおり、平成17年10月に策定した。 策定した最適化計画については、「最適化計画推進委員会」を新たに設置し、円滑な推進と内容の定期的な点検を行う体制を整えた。												
2	今後、ホストコンピュータのシステム構築が最適で最大の効果をあげるよう期待したい。	ホストコンピュータを中心とした次世代P I O-N E Tシステムについては、平成16年度に実施した情報収集結果を踏まえ、平成17年度においても積極的な情報収集並びに収集した情報の精査を行った。平成18年度においては、今までの調査・検討結果を踏まえ、P I O-N E Tシステム見直しのための「システム刷新可能性調査」を実施し、次世代のP I O-N E Tシステムの構想をとりまとめる。												
3	前年度に比べ、各種出版物のアンケート回収率が向上した。引き続き、回収率向上のための創意工夫を期待したい。	平成17年度においては、各アンケートの回収率向上を図るため、ホームページ上に各アンケートへの回答の専用ページを設けたところ、回収率が平均3.9%向上した。各アンケートの回収率は以下の通り： <table border="1" data-bbox="712 671 1592 823"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成16年度</th> <th>平成17年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>「くらしの豆知識」</td> <td>64.7%</td> <td>65.6% (+0.9%)</td> </tr> <tr> <td>「月刊 国民生活」</td> <td>53.8%</td> <td>56.0% (+2.2%)</td> </tr> <tr> <td>「たしかな目」</td> <td>43.5%</td> <td>52.0% (+8.5%)</td> </tr> </tbody> </table>		平成16年度	平成17年度	「くらしの豆知識」	64.7%	65.6% (+0.9%)	「月刊 国民生活」	53.8%	56.0% (+2.2%)	「たしかな目」	43.5%	52.0% (+8.5%)
	平成16年度	平成17年度												
「くらしの豆知識」	64.7%	65.6% (+0.9%)												
「月刊 国民生活」	53.8%	56.0% (+2.2%)												
「たしかな目」	43.5%	52.0% (+8.5%)												
4	現在の消費者問題は、複雑化、高度化、専門化しており、相談に当たる消費生活専門相談員等の資質の向上をより一層図るとともに、高度専門相談のさらなる活用を行うべきである。	消費生活相談員の資質向上については、当センター主催の各種研修・講座を活用するとともに、日々寄せられる相談に対応することで図られるものと考えられる。より多くの経験を積んだ相談員ほど、新たな事象に対応するための応用力に富むこととなるので、こうした方向に進むよう、相談の現場では配慮している。また、高度専門相談についても、事案の内容に応じて積極的に活用しているところであり、相談員も同席することで資質の向上を図っている。												
5	消費者苦情処理専門委員会に関して、消費者問題が多様化・複雑化し、消費者からの苦情相談件数も大幅に増加している現状にも関わらず、15年度に続き、処理件数が目標を下回る結果となった。当該委員会の運営に関して、事務局体制の更なる強化、小委員会の機動的な活用など、創意工夫を図るべきである。	平成17年度においては、事務局体制の強化とともに、複数案件の同時並行審議を行うなど創意工夫を心掛け、年3件の情報提供実績に繋げた（平成16年度は2件）。 また、消費者苦情処理専門委員会自体を2回（通常年1回）開催し、これまでの助言案件の審議等を行った。												

6	<p>苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備に関して、16年度については、民間ADR（裁判外紛争解決手続）機関に関する情報の収集にとどまっております。消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を行うために、次年度以降の作業の進捗状況に期待する。</p>	<p>民間ADRという新たな紛争解決手段について、一般に広く知ってもらうための情報を集約した専用コーナーをホームページ上に設け、平成18年3月末より一般公開を開始した。</p>
7	<p>「くらしの情報交流プラザ」が消費者団体、NPO団体等に積極的に活用され、情報交流、ネットワークづくりの中心的な役割を果たすことを期待する。</p>	<p>「くらしの情報交流プラザ」を通じた交流については、その輪が広がりつつあるところであり、今後も「くらしの情報交流プラザ☆さろん」などを通じて、この輪を維持・拡大していくことを目指す。</p>
8	<p>個人情報保護、P I O-N E Tの直接入力などの新たな業務に関する研修の充実に努めるとともに、学校において消費者教育を担う教員や学生を対象とした研修について、消費者被害の未然防止の観点から、消費者教育支援センター等と連携を図りつつ、より一層の充実に努められたい。</p>	<p>平成17年4月より全面施行となった個人情報保護法関連の研修については、平成16年度に引き続き、10回のコースを実施し、相談の現場における対応能力向上を図った。また、P I O-N E Tの新たなシステムである「消費生活相談カード直接作成システム」利用者向けの研修については、3日間の研修を2回開催した他、各消費生活センターにインストラクターを派遣し、日々使用する機器を前にしての研修も実施し、システム運用の円滑化に努めた。また、教員や学生を対象とした研修についても、消費者教育支援センター並びに消費者教育学会と連携し、消費者教育を主なテーマとして開催している。</p>
9	<p>一部の研修において、企画の際の想定参加者数を下回る研修が見られた。今後、参加者を増加させるための対策や内容の充実などに工夫を図るべきである。</p>	<p>平成16年度に実施した「消費者活動リーダー」を対象とした研修については、選定したテーマ「これからの消費者活動のカタチを考える」が受講者にとってわかりにくいという点があったため、平成17年度においては、「食品の安全」「環境問題」「団体訴権」を主要なテーマとし、受講者数の増加を図った。また、過去の受講者アンケートを参考に、受講者間での情報交換のための時間を増設し、より充実した研修となるよう努めた。</p>
10	<p>消費生活専門相談員資格試験について、実施会場が目標を下回る15箇所となった。費用対効果の関係から実施箇所の統合を図ったことは、やむを得ないことではあるが、今後、受験生を増加させるための施策等について検討する必要がある。</p>	<p>平成17年度においては、費用対効果の点も踏まえつつ、出来る限り多くの方々に受験機会を提供するため、ホームページを通じて受験申し込み書類を入手できるようにした。その結果、受験希望者数が増加し、試験会場数も21ヶ所での開催となった。</p>
11	<p>平成16年度から任期付き職員の採用など、新たな取り組みを実施した。組織の硬直化を防ぐ観点からも、このような</p>	<p>組織の硬直化防止のみならず、幅広い人材の活用という観点からも、任期付き職員等の採用を行っていく。</p>

	取り組みが引き続き行われることを期待する。	
12	平成16年4月から効率的な業務運営を可能とするための組織再編を行った。今後とも効率的・効果的な業務運営の観点から、必要に応じて見直しを行うべきである。	効率的・効果的な業務運営に資するための組織の見直しについては、今後も必要に応じて対応していく。
13	職員の資質の向上を図るため、各種講習会等に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。今後も職員の資質向上を図るため、創意工夫を行うべきである。	平成17年度においても、職員の資質向上と業務の効率化に資するための研修等受講機会を設けた。平成17年度中に職員が受講した主な研修等は以下の通り： <ul style="list-style-type: none"> ・中央監査セミナー ・食品の栄養表示と健康表示の見直しについて ・安心して安全な電子商取引の実現に向けた消費者保護への取り組みと最近のネットワーク犯罪について ・ADR行動規範及び苦情マネジメントシステムワークショップ ・消費生活用製品のリコールに関するセミナー ・不動産表示規約に関する表示連絡会 ・デジタル社会推進シンポジウム ・ユニバーサルWebデザイン
14	引き続き、PIONEER等に寄せられる苦情相談情報を積極的に活用し、問題性、緊急性の高い消費者問題を見極めつつ、内容を分析し、消費者に分かりやすい形で情報提供を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に努められたい。	平成17年度においては、PIONEER及び、国民生活センターに寄せられた相談情報等を分析し、23のテーマによる情報提供を実施した。 <ol style="list-style-type: none"> 01 命を落とすこともある！子どもの誤飲事故 02 身近に起こるクレジットカードのトラブル ―カードの管理、こんなことにも気をつけて― 03 個人情報相談窓口開設1ヶ月間の相談概要 04 「天下一家の会」の破産管財人事務所からの通知について 05 増加する「留学等斡旋サービス」トラブル 06 製品の不具合・新サービスに関する事業者対応 07 「消費者トラブルメール箱」3年間のあゆみ 08 高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル 09 訪販リフォームに係る消費者トラブルについて ―悪質業者による深刻なトラブルが続発― 10 生命保険の告知義務に関するトラブル ―告知義務違反を問われないために― 11 個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要 12 2004年度のPIONEERにみる消費生活相談、危害・危険情報 13 最新の訪販リフォームに係る苦情相談の現状と国民生活センターの対応について 14 製造物責任法施行10年目の製品関連事故に係る消費生活相談の動向と訴訟の概要

	<p>15 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況 ー法施行後4年ー</p> <p>16 最近の個人情報相談事例にみる動向と問題点 ー法へのいわゆる「過剰反応」を含めてー</p> <p>17 アスベストの相談が急増</p> <p>18 オンラインゲームに関するトラブルが急増</p> <p>19 消費生活相談にみる2005年の10大項目</p> <p>20 自動車のドアに挟む事故 ードアに関する事故の分析とスライドドアのテストー</p> <p>21 海外で利用できる携帯電話のトラブル ー国際ローミングサービスを中心にー</p> <p>22 2005年国民生活センターホームページアクセス状況 ーリアルタイムな消費者の関心ー</p> <p>23 電気通信事業者の電話番号情報の提供における個人情報の適切な取扱いについて</p>
15	<p>消費者基本法に明記された、消費者政策における中核的な機関として、地方センターへの支援、消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流など積極的にその役割を果たしている。今後、より一層、その役割を果たすべく、創意工夫を図られたい。</p> <p>平成17年度においても、経由相談の一層の強化、各地センターへの「消費生活相談緊急情報」などを中心とした情報発信、消費者団体や事業者団体との意見交換会の開催、「くらしの情報交流プラザ」の活用など、中核機関として地方センターへの支援、関係団体との情報交換等その役割の発揮に務めている。</p>
16	<p>業務効率化の観点から、組織再編の取り組みが推進されており、今後も必要に応じた見直しを行うべきである。</p> <p>効率的・効果的な業務運営に資するための組織の見直しについては、今後も必要に応じて対応していく。</p>
17	<p>任期付職員の採用は、組織の活性化の観点から評価できるものであり、その成果を踏まえつつ活用を図るべきである。</p> <p>組織の活性化のためのみならず、幅広い人材の活用という観点からも、任期付き職員等の採用を行っていく。</p>
18	<p>業績手当の導入に踏み切ったことは、職員の意識改革に資するものであり、その取り組みが一層促進されることを期待する。</p> <p>業績手当制度については、平成17年度内に導入に向けての整備を終え、平成18年度より導入したところである。今後は同制度を通じての職員の意識改革が推進されるよう努めていく。</p>
19	<p>役職員の給与制度等については、引き続き透明性を確保するとともに、給与水準と業務内容の適切な関係に留意するよう努められたい。</p> <p>役職員の給与制度等については、給与規程などをホームページに掲載するなど、透明性の確保に努めているところである。業務内容に見合った給与水準設定についても、導入した業績手当などを活用して適正化するよう努めていく。</p>