

独立行政法人国民生活センター平成17年度業務実績項目別評価表(案)

中期計画の各項目	評価項目 (平成17年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績 (記載事項)	自己 評価	分科会委員 評 価					分科会 評価		評価理由	
			A	B	C	D			A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	指 標	項 目		
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置																
一般管理費(退職手当を除く。)について、中期目標の最終年度(平成19年度)における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度(平成14年度)に対して、13%削減する。 業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。	一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	・一般管理費における経費の効率的な執行状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	①物件費について、平成17年度決算額(契約済繰越額含む)は、247,336千円となり、中期計画で定めた効率化率3.69%等を織り込んだ平成17年度予算額253,376千円からさらに△6,040千円(△2.4%)の減額となった。具体的には、以下のような削減を図った: ・水道光熱費について、冷暖房設定温度の徹底及び業務上支障のない範囲での消灯など「省エネルギー」の徹底を図ることにより、年額1,760千円の削減を図った。 ・総合管理業務の仕様を見直し年額896千円の削減を図った。 ・物品調達の入札広告をホームページへ掲載(平成18年1月より開始)し、入札機会の増大を図り、一般競争入札を実施した(平成16年度14件→平成17年度18件)。 ②退職手当を除く人件費について、平成17年度決算額は1,183,331千円となり、中期計画で定めた効率化率2.44%等を織り込んだ平成17年度予算額1,228,466千円からさらに△45,135千円(△3.7%)の減額となった。  その結果、平成17年度予算額に対し、トータルでは△51,175千円(△3.5%)となった。  <b>※業務実績報告書11P参照</b>	A	A	A	A	A	A						D委員: 中期目標等の主要な業務ごとの経費削減額や効率化目標の達成度合について説明があると分かりやすい。 全体として経費の効率的な執行に努めたことは評価できる。 E委員: 経費の効率的な執行に努め、目標値(予算額)を超えた削減実績を達成したことは評価できる。	
		・業務経費の効率的な執行状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	①平成17年度決算額(契約済繰越額を含む)は1,638,569千円となり、平成17年度予算額に対し△46,163千円(△2.7%)となった。 ②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、適宜調整を行った。具体的には、以下のような削減を図った: ・電子計算機のシステム維持等に係る借料について、機器構成の見直しにより借料の削減(△9,649千円)を図った。 ・平成18年度の東京事務所と相模原事務所間のLAN専用回線等について一般競争入札の実施により、年間3,326千円の経費削減が図られるようにした。 ・商品テスト情報のP I O-N E Tへの登録や原因究明テスト機関リストについてホームページ掲載を活用することにより、経費の削減(△1,158千円)を図った。  <b>※業務実績報告書12P参照</b>	A	A	A	A	A	A							
業務の効率化を図るための最適化計画を平成17年度末までのできるだけ早期に策定する。	最適化計画を、平成17年度末までに策定する。	・最適化計画の策定状況及びその内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	「最適化計画検討委員会」にて検討の上、平成17年10月に「独立行政法人国民生活センター最適化計画」の策定を完了した。策定した最適化計画の実行については、「最適化計画推進委員会」を新たに設置し、その推進に努めた。 なお、業務の効率化かつ効果的な業務遂行に資するため、外部の有識者からなる特別顧問会議を開催し、重要事項についての意見を聴取の上、反映に努めた。  <b>※業務実績報告書14P、別添資料06(27P)参照</b>	A	A	A	A	A	A						C委員: この項目は不要ではないか。 E委員: 他の評価項目と重複する内容も少なくないが、平成16年度初に、部・課・室の大幅改廃を含む組織の再編を実施済みであることをも勘案し、Aと評価した。	
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置																
(1) 消費生活情報の収集 ①P I O-N E Tの運営 センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、P I O-N E T(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の運営の効率化と情報提供の迅速	(1) 消費生活情報の収集 ①P I O-N E Tの運営 ・大規模データベースの構築・運営等に関する技術情報等の収集を引き続き行うとともに、次世代P I O-N E Tホストシステムに必要	・最新の技術情報等の収集及び調査の実施状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	①データベース分野における情報検索の技術②検索の基礎的な手法から最新のデータベース製品の動向③最新技術を適用したシステム構造を持つデータベースなどについて、情報を収集し、整理した。  <b>※業務実績報告書16P、別添資料08(38P)参照</b>	A		A	A	A	A						C委員: 財務省の指摘はあるが、がんばっている。さらになんかがんばってほしい。	

<p>化を図るため、P I O-N E Tのホストコンピュータシステムの見直しに着手するとともに、相談カード体系及び入力方法等の改善を図ることにより、相談受付からP I O-N E T登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。</p> <p>利用者がP I O-N E Tに登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」については、1週間以内ごとにデータを更新する。</p>	<p>な要件等に関する調査を実施する。</p>													
<p>消費生活相談情報の収集体制等については、「国の消費者行政政策に反映するための重要な手段」という観点から、平成17年6月～12月間で4回に渡る協議を内閣府と行い、相談情報の収集対象センターの基準を「消費生活相談員を配置した相談窓口を週4日以上開設している消費生活センター」とし、収集すべき相談件数の制限は行わないこととした。また、登録日数短縮方策のため、消費生活センターにおける国民生活センターへの相談情報伝送処理に関する実態調査を実施して新たな対応策を検討することとし、平成17年末から平成18年初かけて調査を実施した。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書18P参照</b></p>	<p>・ホストシステム見直しの基本的前提として、苦情相談件数の大幅増への対応方法等について、内閣府と協議を含めた検討を開始する。</p>	<p>・苦情相談件数の大幅な増加への対応方法等についての検討状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>											<p>E委員： 計画が着実に実施されている。</p>
<p>消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用を図るため、以下の措置を施した：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規システムに関する問合せや障害に迅速に対応するため、平成17年4月上旬にP I O-N E T端末機を通じて閲覧可能な「P I O-N E T消費生活相談フォーラム」を設置し、運用を開始した。</li> <li>・5月上旬から、新規システム配備先からの電話問合せに対応するため、ヘルプデスクの運用を開始した。</li> <li>・直接作成システム操作方法の早期習熟促進のため、消費生活センターからの要請に応じ、インストラクターを80箇所へ延べ88人を派遣した。</li> <li>・直接システムの各種改善については、消費生活センターからの要望を踏まえ、8月以降順次実施した。</li> <li>・新規システムの基本操作技術を習得するための研修として「消費生活相談カード研修（3日間）」を10月下旬と11月下旬に開催した。</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書20P参照</b></p>	<p>・内閣府のP I O-N E T端末等設置基準に基づいて、地方センターへのP I O-N E T端末及び消費生活相談カード直接作成システムの配備を行う。</p>	<p>・端末及び直接作成システムの配備状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>											<p>E委員： 計画が着実に実施されている。</p>
<p>平成17年4月から5月にかけて新規配備を行った「消費生活相談カード直接作成システム」の安定的運用を図るため、以下の措置を施した：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規システムに関する問合せや障害に迅速に対応するため、平成17年4月上旬にP I O-N E T端末機を通じて閲覧可能な「P I O-N E T消費生活相談フォーラム」を設置し、運用を開始した。</li> <li>・5月上旬から、新規システム配備先からの電話問合せに対応するため、ヘルプデスクの運用を開始した。</li> <li>・直接作成システム操作方法の早期習熟促進のため、消費生活センターからの要請に応じ、インストラクターを80箇所へ延べ88人を派遣した。</li> <li>・直接システムの各種改善については、消費生活センターからの要望を踏まえ、8月以降順次実施した。</li> <li>・新規システムの基本操作技術を習得するための研修として「消費生活相談カード研修（3日間）」を10月下旬と11月下旬に開催した。</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書20P参照</b></p>	<p>・消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の早期習熟のための方策（問合せ対応のための窓口・電子掲示板の設置、運用担当者向け研修など）を実施する。</p>	<p>・早期習熟のための方策の実施状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>											<p>E委員： 計画が着実に実施されている。</p>
<p>平成17年4月1日より、平成16年度中に策定した消費生活相談カード入力改善項目の運用を開始した。</p> <p>新たな項目の運用を円滑に行うため、全国のP I O-N E T端末機設置機関の担当者が一堂に会する「P I O-N E T運用担当者会議」において、運用状況等に関する情報収集を行うとともに、参加者間の情報共有、意見交換を行った。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書21P参照</b></p>	<p>・平成16年度に策定した消費生活相談カード入力改善項目について運用を開始する。</p>	<p>・入力項目改善による効果</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>											<p>E委員： 計画が着実に実施されている。</p>
<p>原則として毎週2回（水曜・金曜）の更新を実施し、合計99回更新した。</p> <p>平成17年度においては、急増した相談件数に対応するため、P I O-N E T用ホストコンピュータの機器増設工事（平成17年5月実施）や、『消費生活年報2005』編集のための平成16年度分のデータ集計作業により更新作業を数回停止したため、平成16年度に比べて若干減少した。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書21P参照</b></p>	<p>・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。</p>	<p>・データ更新の実施状況</p>	<p>100回以上</p>	<p>50回以上 100回未満</p>	<p>25回以上 50回未満</p>	<p>25回未満</p>								<p>D委員： 目標数値は下回ったものの、やむを得ない事情によるものであるため、ほぼ「A」に近い「B」と評価できる。</p> <p>E委員： 数値目標に僅かに達していないのは、ホストコンピュータの機器増設工事という特殊要因によるものと理解する。来年度は目標値をクリアすることを期待する。</p>
<p>②消費者トラブルメール箱インターネットを通じて、消費者から直接、トラブル等の実態を迅速に把握する「消費者トラブルメール箱」について、認知度を高めることに</p>	<p>②消費者トラブルメール箱 ・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。</p>	<p>・情報収集件数の結果</p>	<p>3,500件以上</p>	<p>2,500件以上 3,500件未満</p>	<p>1,500件以上 2,500件未満</p>	<p>1,500件未満</p>								<p>D委員： 目標数値を大幅に上回る情報収集に努めたことは評価できる。</p>

<p>より、中期目標の期間中、年平均3,500件を上回る情報を収集する。(平成14年度実績;3,254件)。 寄せられた情報については、年4回以上、集計結果やトラブルの概要を公表する。</p>						<p>平成17年度:6,649件(1日平均約18件) <b>※業務実績報告書22P、別添資料09、10(39~40P)参照</b></p>									<p>E委員: 計画を適切に実施したと認められる。</p>
	<p>・収集された情報への対応状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>消費者トラブルメール箱を通じて寄せられた情報は、個々の事例に関する情報を相談調査部等の関係者間で共有し、相談業務等に活用している。 また、寄せられた情報をもとに事業者に事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善にも繋げている。 <b>※業務実績報告書24P参照</b></p>	A	A	A	A	A	A	A	<p>D委員: 収集した情報を適切にフィードバックしていることは評価できる。</p>	
<p>(2) 国民への情報提供 ①報道機関等を通じた情報提供 PIO-NETに蓄積されている情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を重点的に、報道機関や他の媒体を通じ、中期目標の期間中、年平均で20テーマ以上提供する(平成14年度実績17テーマ)。 また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。</p>	<p>(2) 国民への情報提供 ①報道機関等を通じた情報提供 PIO-NETの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。</p>	<p>・4回公表の実績</p>	4回公表	3回公表	2回公表	<p>平成17年4月、7月、10月、平成18年1月に、それぞれ過去3ヶ月分の収集結果、主な事案等及び年間統計をホームページ上に公表した(計4回)。 また、平成17年5月には、追跡調査を実施した主な事案3年分のまとめとして『「消費者トラブルメール箱」3年間のあゆみ』を公表した。 <b>※業務実績報告書24P、別添資料11(41P)参照</b></p>	A	A	A	A	A	A	<p>D委員: 目標数値を達成し、計画を適切に実施したものと認められる。 E委員: 計画を適切に実施したと認められる。</p>		
		<p>・公表内容の充実状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>具体的な公表内容は、四半期毎の商品・サービス分類別の収集状況に加えて、以下のような事例を公表している: 平成17年4月公表(平成17年1月~3月分集計結果) ・直取型固定電話サービスに関するトラブル ・プリンタ複合機の不具合に関するメーカーの対応 ・公衆浴場施設内での問題販売行為 平成17年7月公表(平成17年4月~6月分集計結果) ・デスクトップパソコンの液晶ディスプレイの横線 ・携帯電話機の不具合 ・オンラインゲームの接続障害 平成17年10月公表(平成17年7月~9月分集計結果) ・「総務省認可特殊法人」を名乗る団体による虚偽の文書 ・デジタル一眼レフカメラの不具合 ・オンラインゲームの突然の利用停止 平成18年1月公表(平成17年10月~12月分集計結果) ・トイレのドアに親指を挟んで切断 ・カーナビとETC車載器の組み合わせによる不具合 ・バストへの効果をうたった医薬部外品の広告表示 <b>※業務実績報告書24P、別添資料11(41P)参照</b></p>	A	A	A	A	A	A		
		<p>・提供件数の実績</p>	20テーマ以上	15テーマ以上	10テーマ以上	<p>合計23テーマの情報提供を行った。 また、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者(団体)及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を行った。 <b>※業務実績報告書26P、別添資料13(50P)参照</b></p>	A	A	A	A	A	A	<p>A委員: 時節にあった話題性の高いテーマを、報道機関などに積極的に情報提供し、消費者トラブルの拡大防止と、消費者の利益に貢献したことは大いに評価できる。 D委員: 目標数値を達成し、計画を適切に実施したものと認められる。 E委員: 国民生活センターのコア業務であり、積極的に情報提供・要望を行ったと認められる。</p>		
		<p>・要望及び情報提供の内容</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>23テーマによる情報提供の内容は以下の通り: 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ー 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ー悪質業者による深刻なトラブルが続発ー 10 生命保険の告知義務に関するトラブルー告知義務違反を問われないためにー 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PIO-NET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 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>	A		A	A	A	A		

				<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</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> <p>関係機関等への要望実績は以下の通り：</p> <p>01 身近に起こるクレジットカードのトラブルーカードの管理、こんなことにも気をつけてー日本クレジット産業協会、全国信販協会他に要望</p> <p>02 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 金融庁、業界団体に要望</p> <p>03 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 西日本電信電話株式会社（NTT西日本）他に要望</p> <p><b>※業務実績報告書26P、別添資料13（50P）参照</b></p>																								
<p>②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <p>ホームページで提供する情報の内容については、被害の防止や解決に役立つ情報の充実を図るとともに、ADR（裁判外紛争処理）機関情報、消費者教育情報の専用コーナーを新設するなど、消費者のニーズや意見に即して一層充実させる。これにより、アクセス件数を中期目標の期首年度に比べ期末年度には20%以上の増加となるようにする。また、ITの一層の活用を図る観点から、携帯電話による情報提供を充実する。</p>	<p>②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <p>・被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させるとともに、リニューアルを図り、アクセス件数の増加を図る。</p>	<p>・ホームページのアクセス状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>トップページアクセス件数は約257万6千件で、架空請求問題の沈静化の影響から、前年度比21.8%減となったが、平成15年度比では7.5%増となった。</p> <p>平成15年度～平成17年度間の年度別総アクセス件数は下表の通り：</p> <table border="1"> <tr> <td>平成15年度</td> <td>平成16年度</td> <td>平成17年度</td> </tr> <tr> <td>2,395,973</td> <td>3,292,569</td> <td>2,575,530</td> </tr> </table> <p><b>※業務実績報告書35P</b></p>	平成15年度	平成16年度	平成17年度	2,395,973	3,292,569	2,575,530	A	A	A	B	A	A												<p>A委員： ホームページのリニューアル実施で利用しやすくなった。内容の一層の充実により、利用者のアクセス増加につながることを期待したい。</p> <p>C委員： この減少の分析は必要である。</p> <p>D委員： ホームページの更なる充実を図り、アクセス件数の増加に努めていただきたい。</p> <p>E委員： 時宜に叶った情報の提供に努め、ホームページの内容を充実させたと認められる。</p>
平成15年度	平成16年度	平成17年度																										
2,395,973	3,292,569	2,575,530																										
		<p>・ホームページの充実内容</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>従来のコンテンツに加え、社会的に関心の高まった消費者問題についても積極的に情報提供を行い、消費者に注意を喚起した。注意喚起を行った代表的なテーマとしては下記のようなものが挙げられる：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「フィッシング」被害 カード会社から50万円の請求</li> <li>・米国のクレジットカード情報流出事案に関するクレジットカード会社の対応</li> <li>・クリックでパソコン画面上へ自動的に請求書が作成される手口</li> <li>・訪問販売によるリフォーム工事・工事別注意点</li> <li>・ご用心！アスベストを口実にした新手の訪販リフォーム</li> <li>・注意！トイレのドアに親指を挟んで切断</li> <li>・マンションの耐震性等に関する相談窓口</li> </ul> <p>ホームページのリニューアルについては、誰にとっても利用しやすいホームページの実現を念頭に作成方法や新デザインの検討を行い、平成18年3月に実施した。</p> <p>さらに、紛争解決手段として注目されている、ADRコーナーを新設した。</p> <p><b>※業務実績報告書35P、別添資料14（83P）参照</b></p>	A	A	A	A	A	A																		
	<p>・携帯電話による情報提供の充実を図る。</p>	<p>・携帯電話による情報提供の充実状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>携帯電話利用者が陥りやすい消費者トラブル等の情報を提供した。また、平成17年度は、これまでのiモード対応サイトに加え、auとvodafoneに対応した専用サイトを平成17年8月に新設し、携帯端末による情報提供の充実を図った。</p> <p><b>※業務実績報告書36P参照</b></p>	A	A	A	A	A	A													<p>D委員： 今後、アクセス件数が増加することを期待したい。</p>					
<p>イ. テレビ番組</p> <p>暮らしに役立つ情報を国民に分かりやすく提供するため、視聴者モニター会議の意見等を活用し、番組の企画・構成面の充実を図るとともに、番組内容に関する視聴者モニターに対するアンケート調査を毎年度実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>イ. テレビ番組</p> <p>・視聴者モニターに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よう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。</p>	<p>・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果</p>	<p>平均4以上</p> <p>平均3以上 平均4未満</p> <p>平均2以上 平均3未満</p> <p>平均2未満</p>	<p>平成17年度の視聴者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行った：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施時期：平成18年3月</li> <li>・実施場所：名古屋及び札幌</li> <li>・対象者数：名古屋40名、札幌40名 計80名</li> <li>・回収率：100%（対面調査のため）</li> </ul> <p>調査の結果、満足度については5段階評価で「4.4」を得た。</p> <p><b>※業務実績報告書37P参照</b></p>	A	A		A	A	A														<p>D委員： アンケート調査で高い評価が得られたのも、視聴者の声を番組の企画・構成に反映させた結果であると認められる。</p> <p>E委員： 計画を適切に実施したと認められる。</p>				
		<p>・アンケート調査結果を受けて企画・構成面に対する反映状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>平成16年度実施のアンケート調査結果では「個人情報保護に関するもの」「うまい話にひそむ危険に関するもの」「携帯電話とネットトラブルに関するもの」といったテーマを取り上げてほしいとの声が強かったので、平成17年度放映分には、希望の多かったテーマを極力取り入れることとし、以下の通り番組構成に反映した：</p> <p>平成17年</p> <p>6月 自分のカルテの開示を求めるとき</p> <p>7月 狙われる子どもの個人情報</p> <p>8月 高齢者に目立つ個人年金保険トラブル</p> <p>9月 「だまされるな！消費者」 年金担保融資にご注意！</p>	A	A	A	A	A	A																		

							<p>10月 インターネット通販のトラブルにご注意  11月 ハウスクリーニングを口実に商品を売りつける悪質商法  平成18年 1月 海外でも使える携帯電話を使う時の注意点  2月 マンションの購入時に気をつけること  3月 横行する偽ブランド品にご注意</p> <p>平成17年度実施のアンケート調査を通じて得られた「今後取り上げてほしいテーマ」は以下の通りであった：  ○食の安全に関するもの ○子供の安全に関するもの ○IT関連のもの  上記のような消費者の関心が高いテーマについては、番組企画を検討する際の参考とした。  <b>※業務実績報告書37P参照</b></p>										
<p>ウ. 定期出版物等  一般消費者を対象に年1回刊行する「くらしの豆知識」については、消費者が必要とする最新情報の提供と適切なテーマ選定を行うため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。</p> <p>地方公共団体の職員及び消費者団体の指導者層を対象とする月刊誌「国民生活」については、消費者問題、消費者情報に関する専門誌としての充実を図るため、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を企画・編集等に活用する。</p> <p>商品テスト記事を中心とする生活情報月刊誌「たしかな目」については、センターが実施した調査や商品テスト等の情報と取材等により内容の充実を図る。また、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。</p> <p>これらの定期出版物については、読者への満足度アンケート調査において、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>ウ. 定期出版物等  ・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果</p>	<p>平均4以上</p>	<p>平均3以上 平均4未満</p>	<p>平均2以上 平均3未満</p>	<p>平均2未満</p>	<p>平成17年度の読者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行った：  ・実施時期：平成17年12月  ・対象者数：366名（内訳は以下の通り）  当センター主催の研修受講者 241人 一般消費者 125人  ・回収率：65.6%  ※平成17年度においては、ホームページにアンケート回答の専用ページを設け、回収率向上を図った。  調査の結果、満足度については5段階評価で「4.5」を得た。  <b>※業務実績報告書39P、別添資料15、16（84～86P）参照</b></p>	A	A	A	A	A	A			<p>D委員：  アンケート調査で高い評価が得られたのも、消費者のニーズに対応した適切なテーマ選択の結果であると認められる。  E委員：  計画を適切に実施したと認められる。</p>	
		<p>・消費者ニーズに対応するテーマ選定の状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>					<p>適切なテーマ選択を行い、読者の満足度を高めるための検討を行った結果、悪質商法による被害が激増している状況に対応することが必要であるとの認識に立ち「だまされるな！消費者」を2006年版の特集テーマとした。  また、平成16年度実施のアンケート調査結果にて得られた意見より、「司法制度」「医療」「表示」の3項目についても注目テーマとして取り上げた。  <b>※業務実績報告書39P、別添資料15、16（84～86P）参照</b></p>	A	A	A	A	A	A			
		<p>・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果</p>	<p>平均4以上</p>	<p>平均3以上 平均4未満</p>	<p>平均2以上 平均3未満</p>	<p>平均2未満</p>	<p>平成17年度の読者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行った：  ・実施時期：平成17年12月  ・対象者数：読者ハガキによるアンケート協力承諾者42名  平成17年4月以降に新規定期購読者となった115名  ・回収率：56.0%（回答者数88名）  ※平成17年度においては、ホームページにアンケート回答の専用ページを設け、回収率向上を図った。  調査の結果、満足度については5段階評価で「4.2」を得た。  <b>※業務実績報告書41P、別添資料17、18（87～91P）参照</b></p>	A	A	A	A	A	A			<p>B委員：  回収率をあげる努力がさらに必要と思います。  D委員：  読者から高い評価を得られるような充実した内容であったことは評価できる。  E委員：  計画を適切に実施したと認められる。</p>
		<p>・内容の充実状況</p>	<p>・内容の充実状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>平成16年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を内部で検討した結果、以下3点の特集テーマを平成17年度発行分で取り上げた：  ○介護 ○インターネット関係 ○環境問題  また、アンケート調査結果から、相談事例や判例情報の充実を希望する声が多かったことから、企画・編集の際に十分考慮することとした。  <b>※業務実績報告書41P、別添資料17、18（87～91P）参照</b></p>	A	A	A	A	A	A			
	<p>・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果</p>	<p>平均4以上</p>	<p>平均3以上 平均4未満</p>	<p>平均2以上 平均3未満</p>	<p>平均2未満</p>	<p>平成17年度の読者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行った：  ・実施時期：平成17年12月  ・対象者数：定期購読者4,000名の5%にあたる200名  ・回収率：52.0%（回答者数104名）  ※平成17年度においては、ホームページにアンケート回答の専用ページを設け、回収率向上を図った。  調査の結果、満足度については5段階評価で「4.4」を得た。  <b>※業務実績報告書42P、別添資料19、20（92～96P）参照</b></p>	A	A	A	A	A	A			<p>B委員：  回収率をあげる努力がさらに必要と思います。  D委員：  読者から高い評価を得られるような充実した内容であったことは評価できる。前年度に比べ、アンケートの回収率が向上していることも評価できるが、更なる回収率向上に努めていただきたい。</p>	
	<p>・内容の充実状況</p>	<p>・内容の充実状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>平成16年度に実施した読者等へのアンケート調査結果や、取引先生活協同組合等の担当者からの意見を集約した結果、消費者からの苦情相談情報、商品テスト情報など当センターの固有情報を中心に記事を企画してほしい旨の希望があった。  これらを踏まえ、平成17年度は、以下のようなテーマの記事を毎号掲載した：  ○悪質商法関連（「暮らし注意報」）  ○くらしの法律知識（「いかがしました？ からだ ころろ 暮らし」）  ○高齢化社会と福祉（「生中継！介護日記」）  ○金融（「入門 金融商品」）  <b>※業務実績報告書42P、別添資料19、20（92～96P）参照</b></p>	A	A	A	A	A	A				

<p>(3) 苦情相談 ①苦情相談 消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。</p>	<p>(3) 苦情相談 ①苦情相談 ・消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。</p>	<p>・弁護士等専門家の配置状況</p>	<p>150日 以上</p>	<p>100日 以上 150日 未満</p>	<p>50日 以上 100日 未満</p>	<p>50日 未満</p>	<p>以下の通り配置した：          弁護士（法律相談）：119日          一級建築士（住宅相談）：24日          自動車専門家（自動車相談）：12日          合 計：155日  <b>※業務実績報告書44P、別添資料21、22（97～98P）参照</b></p> <p>あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた。          (例)・悪質な浴室のリフォーム工事          ・メル友になってと近づいてきた業者に契約させられたダイヤのネックレスとピアス          ・クーリング・オフ通知で個人情報の削除が認められた          ・保険募集時の説明や適合性原則の遵守が不十分だった証券会社          ・2ヶ月以上経ってから契約解除を申し入れてきた中古車買取専門店  <b>※業務実績報告書44P、別添資料21、22（97～98P）参照</b></p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>D委員： 目標数値を達成し、専門家との連携により適切な苦情相談処理を実施したものと認められる。</p>
<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談 個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する専門相談員を配置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。</p>	<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報保護相談データベースを稼働させ、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する相談情報を収集する。</p>	<p>・個人情報に関する苦情相談情報の収集及び活用状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>個人情報保護相談データベースシステムについては、平成17年6月末より試行運用を行い、同年7月初旬より本格運用を開始した。平成17年度においては、11,565件（月平均1,285件）を同データベースに登録した。          また、内閣府が運用する個人情報保護相談データベースとの情報共有に関する検討を行い、情報共有のための体制構築に着手した（情報共有は平成18年6月より開始）。  <b>※業務実績報告書46P参照</b></p>			<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>		
	<p>・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針の策定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、国民からの個人情報に関する相談専用電話を設置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。</p>	<p>・苦情相談機能の充実状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>平成16年度内に個人情報相談受付処理業務のための体制を整備し、平成17年4月1日より相談受付業務を開始、合計1,667件の相談を受け付け、処理した：          ・東京事務所の相談調査部内に個人情報相談窓口スペースを新設          ・個人情報相談受付専用電話（2回線分）          ・相談員7名（消費生活専門相談員）          寄せられた情報については、消費者への普及啓発に資するため、以下の通り適宜取りまとめ、記者説明会を通じて公表した：          ・個人情報相談窓口開設1ヶ月間の相談概要（平成17年5月10日公表）          ・個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要（平成17年7月20日公表）          ・最近の個人情報相談事例にみる動向と問題点（平成17年11月7日公表）          ー法へのいわゆる「過剰反応」を含めてー          ・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（平成18年3月3日公表）          また、受け付けた相談情報を元に、以下の取組みも行った：          ・各地の消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる様々な問合せ等への積極的な対応          ・平成17年7月及び10月に開催された国民生活審議会（第19次及び第20次）の個人情報保護部会での意見陳述          ・全国7ブロックの会場において平成17年11月初旬から12月中旬にかけて7回開催された「個人情報保護法一般向け説明会（内閣府主催）」において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明          ・教育研修部主催の個人情報保護法関連の講座で、個人情報関連相談事例の紹介等の講義を実施  <b>※業務実績報告書47P</b></p>			<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A<sup>+</sup></p>		<p>E委員： 本年度の重点業務にふさわしく、個人情報相談受付処理業務のための態勢を大幅に充実強化したと認められる。</p>	
	<p>・個人情報保護法の全面施行後に、地方センター等に寄せられた事例を収集・編纂する。</p>	<p>・個人情報に関する苦情相談情報の事例の編纂状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>個人情報関連相談の受付開始から約半年後の平成17年9月に「個人情報保護法相談事例集に関する検討委員会」を設置し、翌10月から合計5回にわたって内容等についての討議を重ね、平成18年3月に編纂作業を完了した。          「個人情報保護に係る相談事例集」は、平成18年4月に各地の消費生活センター並びに各自治体の個人情報保護関連条例担当部局に約4,000部配布した。  <b>※業務実績報告書48P、別添資料23（103P）参照</b></p>			<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>		

<p>③地方センターの苦情相談処理への支援 地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。地方センターからの苦情相談の移送、地方センターとの共同処理、地方センターへの助言などの経由相談について、専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、地方センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用し、より効果的な業務運営を行う。これらにより、中期目標の期末年度において、全相談件数に占める経由相談の比率を50%以上とする。(平成14年度実績39.5%)</p>	<p>③地方センターの苦情相談処理への支援 ・経由相談の実施や消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。</p>	<p>・経由相談の処理状況 (件数、相談内容の分析)</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>平成17年度に受け付けた相談8,291件の内、経由相談は4,179(50.4%)であった。経由相談受付後は「助言」に加え、事案の特徴に即して「共同処理」や「移送」(「処理依頼」)に応じるなど積極的に対応し、問題の解決を図っている。平成17年度のそれぞれの件数は以下の通り： ・移送 11件 ・助言 3,825件 ・共同処理 289件 ・その他 54件 移送、共同処理を行った事例は以下の通り(例示)： &lt;移送&gt; ・悪質な浴室のリフォーム工事 ・契約の1時間後に解約を申し出たのに返金されない 幼児用英会話教室 &lt;共同処理&gt; ・未成年の友人のために契約した中古自動車 ・保険募集時の説明や適合性原則の遵守が不十分だった証券会社 ※業務実績報告書49P参照</p>							A	A	A	A	A	A	A					
				<p>・消費生活相談緊急情報の発行</p>	12回以上	8回以上 12回未満	4回以上 8回未満	4回未満	<p>「消費生活相談緊急情報」を計12回発行(総索引1回を含む)し、以下の事項について各地の消費生活センターに情報提供を行った： ・申し込んだ覚えがない業者からの会員登録通知 ・説明不十分なワーキングホリデープログラム ・高齢者への皇室関連の額縁の送付 ・広告に関連がある風呂水保温装置 ・会員権の特典を強調されて契約したDVD教材 ・塾だと思って契約した学習教材 ・業務提供誘引販売を認めない教材販売業者 ・不実告知を認めないリフォーム工事業者 ・メル友になって近づいてきた業者に契約させられたダイヤのネックレスとピアス ・ビデオを使用していると主張し、中途解約の返金を認めない連鎖販売業者 ・出会い系サイトの利用料金でクレジット会社が提訴 ・会員権の特典を強調されて契約したDVD教材 ・退院後に病気が確定したという理由で、入院給付金の支払いを拒否する生命保険会社 ・返品申出を認めないパソコン通信販売業者 ・携帯電話を紛失後、利用された国際ローミングサービス ・契約の1時間後に解約を申し出たのに返金されない英会話教室 ・無料体験で呼び出し、高額な契約をさせるエステティックサービス業者 ・重要事項説明書に手付金、契約金額等を記載していない宅建業法違反の不動産業者 ・未成年者の友人のために契約した中古自動車 ・合併前のクレジットカード会社の会員に送付されたDM ・契約者が死亡しても返金されないオークション年会費 ・保険募集時の説明や適合性原則の遵守が不十分だった証券会社 ・海外実習付きの日本語教師養成講座 ・クリーニングで、プリーツが消えてしまったスカート ・MPSを実施しているにもかかわらず個人情報保護法を遵守していないNPO法人 ・医療機関で受けたピーリング、施術前なのに解約できない ・関連会社が次々に契約させる旅行関連資格取得教材 ・高齢者を狙い次々と契約をさせる住宅リフォーム業者 ・平成17年度 問題業者一覧 1) 商品・サービス別 2) 業者50音順 ・製品関連事故情報索引 (製品名50音順) ・PL判例一覧 ※業務実績報告書49P参照</p>							A	A	A	A	A	A	A
					<p>・製品事故情報の発行</p>	6回以上	4回以上 6回未満	2回以上 4回未満	2回未満	<p>「製品関連事故情報」を隔月1回計6回発行し、以下の事項について各地の消費生活センターに情報提供を行った： ・壁スイッチ調光機能付き照明器具には使用できなかった電球形蛍光ランプ ・乳児の歯茎にひっかかったベビーマグ(乳首タイプ)のハンドル ・発火した卓上コンロ用ガスボンベ ・右手親指をギザギザに切ったジュースミキサー ・内鍋がはがれて飛び出したリコールもれの保温調理鍋 ・排気口からミスト(霧状)がもれ出る食器洗い乾燥機</p>							A	A	A	A	A	A

D委員：  
中核的機関としての役割を果たすべく、計画を適切に実施しているものと認められる。  
E委員：  
計画を適切に実施したと認められる。

						<ul style="list-style-type: none"> <li>安全上の配慮が充分とはいえない加湿器の危害事例 <ul style="list-style-type: none"> <li>◇スチーム式ペットボトル加湿器でやけど</li> <li>◇インターネットで購入したデザイン重視のスチーム式加湿器でやけど</li> </ul> </li> <li>電子レンジで温めた豆乳が突沸して顔に大やけど</li> <li>装着中に破損して角膜が傷ついた遠近両用ハードコンタクトレンズ</li> <li>うがいをしたら咽喉に炎症を起こした電解洗浄水生成器の水</li> <li>臉を切った水中ゴーグル</li> <li>高齢者が使用し腰骨を圧迫骨折した乗馬型フィットネス機器</li> <li>E T C 車載器との組み合わせで音声案内機能に不具合を起こすメーカー純正カーナビゲーション</li> <li>テレビのリモコンの信号を拾い誤作動を起こす電気ストーブ</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書50P参照</b></p>													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>中核機関としての業務運営状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>				<p>平成17年度における業務運営状況は以下の通り：</p> <p>①経由相談を4,179件受け付け、移送事案11件、共同処理289件を処理した。</p> <p>②「消費生活相談緊急情報」を計12回発行、「製品関連事故情報」を隔月1回計6回発行し、各地消費生活センターに情報提供し、苦情相談処理への支援を行った。</p> <p>③消費者契約法や製造物責任法による訴訟等の情報を収集し提供した。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書49P</b></p>	A	A	A	A	A	A							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方センターでの情報の活用状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>				<p>「消費生活相談緊急情報」並びに「製品関連事故情報」については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布後直ちに多くの問合せがあることや、経由相談を受ける際に必ずといっていいほど引用されることから、その有用性が確認されている。また、「同様の事例等を見て相談処理に役立っている」、「相談者にフィードバックした」等の声も寄せられている。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書51P参照</b></p>	A	A	A	A	A	A							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が43%以上とする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経由相談の比率状況</li> </ul>	43%以上	42%以上 43%未満	41%以上 42%未満	41%未満	<p>平成17年度に受け付けた相談8,291件の内、経由相談は4,179件であり、全相談に占める割合は50.4%であった。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書51P参照</b></p>	A	A	A	A	A	A						
④消費者苦情処理専門委員会 苦情相談のうち、消費者契約法に抵触するなど消費者利益の擁護において重要な事案については、苦情処理の円滑な解決を図る観点から、学識経験者などで構成する消費者苦情処理専門委員会 で公正・中立的な立場から助言等を行うことにより、適正かつ迅速な解決を図る。同委員会については、都道府県の苦情処理委員会等に年4件以上の情報を提供できるように、その組織・機能を見直し、小委員会を活用するなど柔軟な運用により苦情処理の推進に活用を図る。	④消費者苦情処理専門委員会 都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方センターへの情報の提供状況</li> </ul>	4件以上の情報提供	3件の情報提供	2件の情報提供	1件の情報提供	<p>平成17年8月に「中古車の売却の際のキャンセル料のトラブル」、平成18年2月には「美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブル」及び「絵画のクレジット契約・出品展示契約にかかわるトラブル」について小委員会より助言を得て、各地の消費生活センター及び苦情処理委員会等に対して情報提供を行った。</p> <p>上記3点の他に、平成17年度内に新たな案件として、「個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブル」「外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル」についての検討を、それぞれ平成18年1月及び2月に開始した。</p> <p>なお、平成17年度においては、総会を2回開催（通常は1回）し、平成16年度の小委員会答申案件の審議、委員長の改選、平成17年度における小委員会答申案件等の審議、意見交換などを行った。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書55P参照</b></p>	B	B	B	B	B	B						<p>A委員： 事案数がお満たないものの、より高度で重要な事案の処理と、その情報提供により、消費者利益の擁護を図ったことは大いに評価したい。</p> <p>C委員： 上がBの場合、下もBにすべきか。</p> <p>D委員： 昨年度と比較すれば情報提供件数も目標に近づいており、計画達成に向けての努力は認められる。</p> <p>E委員： 提供情報が当該事案及び同種事案の適正な解決に寄与するよう、提供情報の質の維持に留意しつつ、引き続き目標の達成に尽力されたい。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>地方センターでの情報の活用状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>					<p>各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受付けた際に、小委員会の助言を参考に以下の相談処理が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「中古車の売却の際のキャンセル料のトラブル」については、小委員会の結論に基づき契約条項を変更した事業者も出ていますと説明し、妥当なキャンセル料の請求を行うよう交渉。</li> <li>・「絵画のクレジット契約・出品展示契約にかかわるトラブル」については、同様の相談が寄せられた場合に特定商取引法によるクーリング・オフや取消、消費者契約法による取消等を主張しつつ、割賦販売法上の抗弁権を認めるよう信販会社と交渉。</li> <li>・「美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブル」については、消費者契約法9条1項の適用可能性や「平均的損害」の考え方を基に事業者側と交渉。</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書57P参照</b></p>	A	A	A	(B)	A	A							
⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 地方センターのほか、都道府県の消費者苦情処理委員会、民間のPLセンターなど、他の苦情処理・紛争解決機関との連携を図り、ホーム	⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、ホームページにADR（裁判	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備について実施状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>				<p>平成17年度においては、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設するため、同コーナーに相応しい情報について検討を行い：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ADRのメリット、解決方法、訴訟とADRの異同</li> <li>・ADR機関の分類</li> <li>・ADRと司法制度改革、ADR法</li> <li>・ADR機関ウェブサイトへのリンク集</li> </ul> <p>からなる専用コーナーを開設した。</p>	A	A	A	A	A	A						



<p>ページにADR(裁判外紛争処理)機関情報の専用コーナーを新設する等により、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を進める。</p>	<p>外紛争処理) 機関情報の専用コーナーを新設することにより、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備に着手する。</p>					<p>※業務実績報告書58P参照</p>										
<p>(4) 関連機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 P I O-N E Tの運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方センターに対し情報提供を行う。急増している消費者被害事例などの緊急情報を地方センターに一層迅速に提供するため、2年以内に電子媒体等の手段を通じた情報提供を開始する。業務運営に当たっては、毎年度、全国の消費生活センターの意向や要望を聴取し、その結果を活用する。</p>	<p>(4) 関係機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 ・地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。</p>	<p>・「P I O-N E T通信」の毎月1回の発行及び地方センターへの提供</p>	<p>12回以上</p>	<p>8回以上 12回未満</p>	<p>4回以上 8回未満</p>	<p>4回未満</p> <p>「P I O-N E T通信」を毎月1回、計12回発行し、地方センターに提供した。 ※業務実績報告書60P参照</p> <p>平成17年度発行の「P I O-N E T通信」にて取り上げたテーマは以下の通り：  <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談情報「全国版」の検索利用時間について</li> <li>消費生活相談情報「全国版」の検索利用年度について</li> <li>5月2日は国民生活センターホストコンピュータを停止</li> <li>集計機能（EXPAND集計）利用時の不具合の解消について</li> <li>直接作成システム導入に伴う「購入・契約先」等事業者名欄のルール訂正</li> <li>直接作成システム：入力の注意点</li> <li>消費生活相談情報「全国版」の更新処理の停止について</li> <li>2000年度以降受付分の相談には「指定ワード」欄に「インターネット」を入力しないでください</li> <li>携帯電話やパソコンを使って情報を得るサービスの第1商品キーワードについて</li> <li>リフォーム工事に関する相談の検索方法について</li> <li>廃止した商品別分類・商品キーワードのデータ修正について</li> <li>支払先の口座名義が「イーバンクギンコウ（カ）」の事業者欄記載について</li> <li>内容キーワード「判断不十分者契約」の備考欄の訂正について</li> <li>アスベスト関連の相談には成分キーワード「セキメン」を付与してください</li> <li>「商品・役務または業者が複数にわたっているが、問題点は1つ」というケースでは、カードを1枚にしてください</li> <li>マルチ・マルチまがい取引の相談の商品別分類について</li> <li>E a r t h W a l k e rの商品別分類について</li> <li>「アスベスト（石綿）」関連相談のデータ修正について</li> <li>「独自項目」と「予約項目」について</li> <li>「処理結果」の「3その他情報提供」記載の修正について</li> <li>別カードに同一相談である旨を付記する場合の記載の追記について</li> <li>「直取型固定電話サービス」に関する相談の商品別分類等について</li> <li>ヤミ金などの借金（融資）契約に関する相談の金額欄について</li> <li>“外国がらみ”の相談の場合には、外国名キーワードの付与をお願いします</li> <li>携帯電話の“外国がらみ”の相談に、外国名キーワードを付与するデータ修正を行いました</li> <li>内容キーワード「銀行等」の付与について</li> <li>事業者名キーワードの「標準キーワード」が全面廃止になります</li> </ul> </p> <p>※業務実績報告書60P参照</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>D委員： 目標数値を達成し、計画を適切に実施したものと認められる。 E委員： 計画を適切に実施したと認められる。</p>	
	<p>・地方センターとの電子的情報交換等の際の情報漏洩防止策の一環としてP I O-N E T用回線を活用することとし、同時にP I O-N E T回線網に係る経費の大幅な削減に資するために、P I O-N E T回線網を現在のF R網・I N S-P網からセキュリティを確保した常時接続網に移行する。</p>	<p>・セキュリティを確保した常時接続への移行状況</p>				<p>以下の手続きを経て、平成17年度内に移行を行った：  <ul style="list-style-type: none"> <li>4月から6月にかけて、新たな通信環境への移行について、調達仕様の検討を実施し、7月より、調達仕様の策定を行い、仕様書を確定。</li> <li>10月末に一般競争入札（国際競争入札）の公告を行い、12月末に入札を実施の上、業者を決定した。</li> <li>平成18年1月より、移行に向けての作業を開始し、平成17年度末に移行した。</li> </ul> </p> <p>※業務実績報告書61P参照</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>E委員： 計画を適切に実施したと認められる。</p>		
	<p>・「P I O-N E T通信」の電子配信について検討の上、実施する。</p>	<p>・「P I O-N E T通信」の電子配信の実施状況</p>				<p>平成17年9月初旬に、同年4月より運用を開始した「P I O-N E T消費生活相談フォーラム」を通じて第1号の配信を実施し、以後毎号電子配信を行った。 ※業務実績報告書62P参照</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>E委員： 計画を適切に実施したと認められる。</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費生活相談緊急情報」の地方センターへの電子配信について検討の上、実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費生活相談緊急情報」の電子配信の実施状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>	<p>平成18年3月初旬に、平成17年4月より運用を開始した「P I O-N E T消費生活相談フォーラム」を通じて第1号の配信を実施し、以後毎月電子配信を行った。</p> <p>なお、地方センターとの意見・情報交換を行うため、4月に「全国消費生活センター所長会議」を開催した他、6月から10月にかけて、「ブロック別消費生活センター所長会議」を各ブロックの地方センターと共催した。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書62P参照</b></p>	A	A	A	A	A	A	E委員: 計画を適切に実施したと認められる。
<p>②行政機関等との情報交流 消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等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を通じた消費者被害の防止を図る。</p>	<p>②行政機関等との情報交流 行政機関からのP I O-N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政機関等からの情報提供依頼の件数と対応状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>	<p>平成17年度は以下の通り依頼があり、その全てに回答した:</p> <p>国会 54件 経済産業省 378件 内閣府 100件 その他省庁 102件 合計 634件</p> <p>上記対応により、それぞれの機関の消費者対応の推進に貢献しており、経済産業省による特定商取引法違反による行政処分の増大にも寄与した。</p> <p>また、政府・審議会・政党等からの消費者関連法の改正をはじめ、消費者問題に関する説明要請にも適宜対応した。</p> <p style="text-align: right;"><b>※ 業務実績報告書64P、別添資料24(105P)参照</b></p>	A	A	A	A	A	A	E委員: 計画を適切に実施したと認められる
				<p>平成17年度は、314件の照会があり、その全てに適切な対応を行った。</p> <p>内訳は、弁護士会206件、警察94件、裁判所14件である。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書67P参照</b></p>	A	A	A	A	A	D委員: 照会件数も年々大幅に増加しており、その実績は評価できる。 E委員: 計画を適切に実施したと認められる。	
<p>③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換等を定期的に行うとともに、これらの参加を得て消費者フォーラムを開催し、連携を図る。消費者フォーラムについては、参加者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p> <p>消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所をセンター事務所内に平成16年度中に開設する。</p>	<p>③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>フォーラムへの参加割合(企画の際の想定参加者に対する割合)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>	<p>90%以上</p> <p>90%未満 70%以上</p> <p>70%未満 50%以上</p> <p>50%未満</p>	<p>想定参加者数650人に対し実参加者数は645人(99.2%)であった。</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書68P参照</b></p>	A	A	A	A	A	D委員: 参加割合、参加者からのアンケート結果から見ても充実した内容であったものと認められる。
				<ul style="list-style-type: none"> <li>フォーラムの内容</li> </ul>	<p>平成17年度は「高めよう『消費者力』—消費者の自立に向けて—」をメインテーマとした。午前中は基調講演『『消費者力』を高める—相手に伝わる話し方—』を行い、午後は7つの分科会に分かれて54グループの活動報告と意見交換等を行った。</p> <p>各分科会のテーマは以下の通り:</p> <p>第1分科会:くらしと食を考える 第2分科会:くらしと環境を考える 第3分科会:商品・サービスの選択を考える 第4分科会:消費者教育・啓発を考える 第5分科会:これからの消費社会を考える 第6分科会:消費者団体訴訟制度・行政との連携を考える 第7分科会:安全・安心なくらしを考える</p> <p style="text-align: right;"><b>※業務実績報告書68P、別添資料25(109P)参照</b></p>	A	A	A	A	A	E委員: 計画を適切に実施したと認められる。
				<ul style="list-style-type: none"> <li>参加者の意見及び満足度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>	<p>参加者にアンケート調査を行った結果、5段階評価(非常に良かった 良かった どちらともいえない 良くなかった 全く良くなかった)で4.6の評価だった。</p> <p>なお、同アンケートで来年度参加の意向を尋ねたところ77%の人が参加希望との回答であった。</p> <p style="text-align: right;"><b>※ 業務実績報告書68P参照</b></p>	A	A	A	A	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4回以上、事業者団体等と定期的な意見交換会の開催</li> </ul>	<p>4回以上実施</p> <p>3回実施</p> <p>2回実施</p> <p>1回実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>	<p>平成17年度においては、消費者団体、事業者団体等との懇談会を6回実施した。各懇談会において、各団体と当センターの活動状況等の紹介のあと、意見交換・要望等が行われた。概要は以下の通り:</p> <p>①消費者団体※との懇談会(平成17年9月) ※参加団体:主婦連合会 日本消費者協会 全国消費者団体連絡会 日本消費者連盟 全国地域婦人団体連絡協議会 日本生活協同組合連合会 東京都地域消費者団体連絡会 消費科学連合会</p> <p>②(社)日本広告審査機構(JARO)との懇談会(平成18年1月) ③(社)日本損害保険協会との懇談会(平成18年1月) ④(社)日本訪問販売協会との懇談会(平成18年2月) ⑤(社)生命保険協会との懇談会(平成18年3月) ⑥(社)日本通信販売協会との懇談会(平成18年3月)</p> <p style="text-align: right;"><b>※ 業務実績報告書68P参照</b></p>	A	A	A	A	A	A	E委員: 計画を適切に実施したと認められる。

		<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者団体等との意見交換等の主な内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>	<p>平成17年度実施の消費者団体、事業者団体等との懇談会での意見交換・要望等の内容要旨は以下の通り：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>消費者団体との懇談会（平成17年9月） 内容：消費生活相談の現状やマスコミ等への情報提供、消費者団体の抱えている問題、最近の活動状況等</li> <li>（社）日本広告審査機構（JARO）との懇談会（平成18年1月） 内容：日本広告審査機構の運営状況・審査状況、P I O-N E Tにみる表示・広告に関する相談件数等</li> <li>（社）日本損害保険協会との懇談会（平成18年1月） 内容：損害保険に関する相談・苦情対応、新たなニーズに対する取り組み</li> <li>（社）日本訪問販売協会との懇談会（平成18年2月） 内容：自主行動基準改定、不招請勧誘、訪問販売に関する相談の傾向等</li> <li>（社）生命保険協会との懇談会（平成18年3月） 内容：生命保険業の動向、告知義務違反、銀行窓口販売等</li> <li>日本通信販売協会との懇談会（平成18年3月） 内容：通販110番にみる相談の状況、P I O-N E Tにみる通信販売に関する相談件数、個人情報の取り扱い等</li> </ol> <p>※業務実績報告書68P参照</p>	A	A	A	A	A	A		E委員： 計画を適切に実施したと認められる。																		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者団体やNPOが活動や交流のために、利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、“くらしの情報交流プラザさろん”を毎月1回開催する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報交流プラザの活用状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>	<p>生活問題、消費者問題に取り組んでいるNPO、消費者団体の情報交流のきっかけとなるイベントとして「くらしの情報交流プラザさろん」を平成17年4月より月1回、計12回を開催した。</p> <p>※業務実績報告書72P参照</p>	A	A	A	A	A	A																				
(5) 研修 ①研修 地方公共団体の職員、地方公共団体等の消費生活相談員、消費者団体の職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象として、消費者被害の動向、個人情報の保護に関する法律など国民生活に関連する法律の制定等、新たなニーズに即して研修を実施する。 また、学校における消費者教育の充実に資するため、消費者教育を支援する団体や消費者教育に関する学会の協力を得て、教員等を対象にした研修を新たに実施する。 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、中期目標期間中、3分の1以上を地方都市において実施する。研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	(5) 研修 ①研修 地方公共団体の職員を対象とする研修を4コース実施する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>4コースの研修の実施</li> </ul>	4コース実施	3コース実施	2コース実施	1コース実施	<p>以下の4コースを実施した：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○職員講座①：平成17年6月（3日間）</li> <li>○職員講座②：平成17年6月（3日間）</li> <li>○管理職講座：平成17年7月（3日間）</li> <li>○講師養成講座：平成17年10月（4日間）</li> </ul> <p>※業務実績報告書76P、別添資料26（112P）参照</p>	A	A	A	A	A	A		D委員： 各コースの参加割合は昨年度のようなバラツキもなく、いずれも目標数値を上回り、また、参加者の満足度も高いことからニーズに即した内容であったものと評価できる。															
		<ul style="list-style-type: none"> <li>研修への参加割合（企画の際の想定参加者に対する割合）</li> </ul>	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	<p>4コースの想定参加者数、実参加者数及び参加率は以下の通りであり、参加率総平均は129.25%となった：</p> <table border="0"> <tr> <td>①職員講座①</td> <td>③管理職講座</td> </tr> <tr> <td>・想定参加者数：50人</td> <td>・想定参加者数：50人</td> </tr> <tr> <td>・実参加者数：71人</td> <td>・実参加者数：62人</td> </tr> <tr> <td>・参加率：142%</td> <td>・参加率：124%</td> </tr> <tr> <td>②職員講座②</td> <td>④講師養成講座</td> </tr> <tr> <td>・想定参加者数：50人</td> <td>・想定参加者数：40人</td> </tr> <tr> <td>・実参加者数：73人</td> <td>・実参加者数：42人</td> </tr> <tr> <td>・参加率：146%</td> <td>・参加率：105%</td> </tr> </table> <p>※業務実績報告書76P、別添資料26（112P）参照</p>	①職員講座①	③管理職講座	・想定参加者数：50人	・想定参加者数：50人	・実参加者数：71人	・実参加者数：62人	・参加率：142%	・参加率：124%	②職員講座②	④講師養成講座	・想定参加者数：50人	・想定参加者数：40人	・実参加者数：73人	・実参加者数：42人	・参加率：146%	・参加率：105%	A	A	A	A	A	A	
①職員講座①	③管理職講座																													
・想定参加者数：50人	・想定参加者数：50人																													
・実参加者数：71人	・実参加者数：62人																													
・参加率：142%	・参加率：124%																													
②職員講座②	④講師養成講座																													
・想定参加者数：50人	・想定参加者数：40人																													
・実参加者数：73人	・実参加者数：42人																													
・参加率：146%	・参加率：105%																													
		<ul style="list-style-type: none"> <li>研修の内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</li> </ul>	<p>4コースの内容は以下の通り：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>職員講座①：「消費者行政に求められるもの」、「行政機関が消費生活相談を行う根拠について」「消費生活相談に必要な法律知識」、「よりよい相談解決のあり方を考える」、「個人情報保護法」、「消費者教育展開の課題」について、講義、グループ別討議、討議結果発表などを行った。</li> <li>職員講座②：職員講座①と同様。</li> <li>管理職講座：「国民生活センターの役割と課題」、「消費者基本計画の概要」、「消費者行政の効率化をどう図るか」、「相談に必要な契約の基礎知識」、「相談カード開示請求への対応」などについて講義、グループ別討議、報告、討議結果発表などを行った。</li> <li>講師養成講座：「消費者問題の現状と行政による消費者教育活動」、「講師体験、講演をしてみたいテーマと対象」、「現在の消費者問題一何を消費者に伝えるか」、「消費者問題のテーマに応じたレジュメ・教材の作成」、「効果的な講義手法」、「受講者の希望に合った講義案の作成」について講義、情報交換、グループ別実習、発表、実演、講評などを行った。</li> </ol> <p>※業務実績報告書76P、別添資料26（112P）参照</p>	A	A	A	A	A	A																				