

資料 6

平成17年度上半期における独立行政法人国民生活センターの業務執行状況

SNO	平成17年度 年度計画内容	平成17年度上半期における業務執行状況
1	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	—
2	(1) 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。	以下のような効率化、削減策を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・清掃・警備業務等の総合管理業務の委託内容等を見直し、経費の削減を図った。 ・冷房の設定温度を28℃とする等、経費削減について周知徹底を図った。
3	(2) 業務経費については、国民に対して提供するサービス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。	対前年度99%の予算額の中で、実施計画予算を策定し、四半期ごとの執行状況を踏まえて実施計画の見直しを行い、より効率的・効果的な予算執行に努めた。
4	(3) 最適化計画を、平成17年度中央までに策定する。	9月に最適化計画検討委員会を開催し「独立行政法人国民生活センター最適化計画(案)」について検討する等、計画のとりまとめ作業を行った。
5	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	—
6	(1) 消費生活情報の収集 ①PIO-NE 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PIO-NE Tホストシステムに必要な要件等に関する調査を実施する。	前年度に収集した各種情報の整理と精査を行い、今後行う予定の情報収集内容と収集先等について検討を行った。
7	・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。	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、内閣府消費者調整課との協議(消費生活相談カード情報のPIO-NE T登録期間短縮方策、地方センターのPIO-NE T登録期間実態調査項目等について)を行った。

8	<p>・内閣府のPIO-NE T端末等設置基準に基づいて、地方センターへのPIO-NE 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>新端末機及び消費生活相談カード直接作成システムの配備状況は以下の通り：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月18日～5月10日間で、PIO-NE T端末を配備した。 ・4月2日～5月11日間で、消費生活相談カード直接作成システムを配備した。 ・8月20日～10月13日間で、消費生活相談カード直接作成システム及び直接作成システム・ソフトウェアの追加配備を行った。 ・8月20日～10月14日間で、消費生活相談カード直接作成システムのフォローアップ（二次展開）を行った。 <p>また、現行ホストシステムにおけるPIO-NE T端末更新のための仕様等について検討を開始した。</p>
9	<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>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、以下の方策を実施した：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各地の消費生活センター等でのシステム運用円滑化に資するため、問合せ総合窓口「ヘルプデスク」を5月1日に開設し、運用している。 ・問合せ対応のための電子掲示板「PIO-NE T消費生活相談フォーラム」を4月4日に開設し、運用している。 ・地方センターの要望に応じて操作方法早期習熟のためのインストラクターを77センターへ派遣した。 ・地方センターを対象にした直接作成システムのシステム改善項目の要望調査を実施した。 ・PIO-NE T運用担当者会議を9月28日に開催し、直接作成システムのシステム改善項目等について意見交換を行った。
10	<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>4月1日から消費生活相談カード入力改善項目の運用を開始した。また、9月28日開催のPIO-NE T運用担当者会議において、直接作成システムの運用状況を把握した。</p>
11	<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>上半期において、合計49回のデータ更新を実施した。月別の更新回数には以下の通り： 4月7回、5月8回、6月7回、7月9回、8月9回、9月9回</p>

12		<p>②消費者トラブルメール箱</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。 	<p>上半期においては、合計3, 821件の情報を収集した（第1四半期：2, 135件、第2四半期：1, 686件）</p>
13			<p>・平成17年4月に平成17年1月から3月末までの収集結果、及び平成17年7月に平成17年4月から6月末までの集計結果をそれぞれ公表した。</p> <p>・平成17年5月に、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。</p>
14	(2) 国民への情報提供	<p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>PIO-NETの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を平成16年度上半期に1テーマ情報提供した。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から、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った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・命を落とすこともある！子どもの誤飲事故 ・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 ・増加する「留学等給付サービス」トラブル ・製品の不具合・新サービスに関する事業者対応 ・個人情報相談窓口開設1ヶ月間の概要 ・「天下一家の会」の破産管財人事務所からの通知 ・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 ・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 ・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 ・個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要 ・2004年度のPIO-NETにみる消費生活相談、危害・危険情報
15	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・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>・フィッシング、個人情報流出などの社会問題となった事案について『フィッシング』被害 カード会社から50万円の請求」「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」などを掲載し、消費者被害の未然防止や解決を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法の施行を受けて「全国の個人情報に関する苦情相談窓口」を掲載した。 ・社会問題になった訪販リフォーム工事について「悪質な訪問販売によるリフォーム工事」を公開するなど、被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させた。 	
16	<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を図る。</p>	<p>情報提供の充実を図るとともに、i モード以外の携帯端末向けコーナー（ez-web、vodafone）の開設準備を行い、8月より運用を開始した。</p>

17	イ. テレビ番組 ・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。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成16年度に実施した視聴者モニターアンケート調査で得られた意見や最近の消費者問題の動きを番組の企画・構成に反映した。 ・上半期においては、計21回（第1四半期10回、第2四半期11回）の番組を放映した。
18	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成16年度に実施したアンケート調査を通じて得られた意見を反映させ、コンパクトで分かり易い表現を用いた編集を行った。 ・特集については、社会問題になった「振り込め詐欺」等に対応するため、「だまされるな！消費者」とした。 ・2006年版は9月6日に発行した。
19	・「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。	<ul style="list-style-type: none"> ・平成16年度に実施したアンケート調査を通じて得られた意見や消費者問題で話題となっているテーマで特集を企画した。 ・上半期発行分で取り扱った特集の内容は以下の通り： <ul style="list-style-type: none"> 5月号：消費者基本計画と消費者トラブルへの対応 8月号：ネット通販と消費生活の変化 6月号：変貌するカード社会と消費者の安全 9月号：法改正で介護サービスはどう変わるか 7月号：製造物責任法施行10年 10月号：旅行サービスの多様化と消費者
20	・「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。	<ul style="list-style-type: none"> ・商品テスト情報と、平成16年度に実施したアンケート調査を通じて得られた意見を参考に、食の安全性や高齢化社会と福祉等の連載を企画した。また、苦情相談を分析した情報を分かり易く掲載した。 ・上半期発行分で取り扱った特集の内容は以下の通り： <ul style="list-style-type: none"> 5月号：快適！安全！自転車ライフ、電動アシスト自転車の実力 6月号：教えて！DVDレコーダー、子供のトレーニング 7月号：あなたもわたしも外遊び名人、虫よけ剤 8月号：狙われる子どもの個人情報、なぜ起きる！？企業の個人情報流出事故 9月号：わかっているようでわからない「健康食品」、キダチアロエを使った「健康食品」 10月号：ダイエットをうたった「健康食品」、自転車用ランプの性能

21	(3) 苦情相談	<p>①苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士による法律相談を毎週水曜日（午前）、木曜日（午後）に実施した。 一級建築士による住宅相談を第2木曜日、第4金曜日に実施した。 自動車専門家による自動車相談を第4火曜日に実施した。
22	②個人情報保護の取扱いに関する苦情相談	<ul style="list-style-type: none"> 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苦情相談情報を収集する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護相談データベースの試行運用を6月27日～7月1日間に実施し、7月4日より本格運用を開始した。
23	③個人情報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。	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報相談窓口を開設し、上半期においては、916件（第1四半期533件、第2四半期383件）の情報を収集した。 寄せられた個人情報相談に対しては、懇切・丁寧な情報提供を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法相談事例集の編集骨子案を策定した。 個人情報保護法相談事例集作成委員会の委員を選定した。
24	④地方センター等の苦情相談処理への支援	<ul style="list-style-type: none"> 経由相談の充実や、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 4月、5月、6月、7月、8月に「消費生活相談緊急情報」を計5回発行した。 4月、6月、8月に「製品関連事故情報」を計3回発行した。

26	<p>・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。</p>	<p>平成17年9月末までに、4,031件の相談を受け付けた。そのうち直接相談は2,014件（50.0%）、経由相談は2,017件（50.0%）である。</p>
27	<p>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。</p>	<p>・中古車の売却の際のキャンセル料のトラブルについて、消費者苦情処理専門委員会小委員会を4月、5月、6月と3回にわたって開催し、助言を得たので、8月に消費生活センター及び各地の苦情処理委員会に対して情報提供を行った。 ・8月5日に消費者苦情処理専門委員会を開催した。</p>
28	<p>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>ホームページへのADR（裁判外紛争処理）機関情報専用コーナー新設に向け、以下の取組みを行った： ・関係部署で打ち合わせを行い、専用コーナーにどういった情報を掲載するかについて素案を作成 ・専用コーナーの参考となるようなサイトの情報を収集 ・関係部署で打ち合わせを行い、専用コーナーに掲載するリンク集の掲載方針を決定 ・専用コーナーに記載ADRについての記事内容を検討</p>
29	<p>(4) 関連機関への情報提供</p>	<p>「PIO-NET通信」を月1回、計6回作成し、地方センターに提供した。テーマは以下の通り： 4月 消費生活相談情報「全国版」の検索利用時間について 5月 直接作成システム入力の見直し 6月 「指定ワード欄」に「インターネット」を入力しないについて 7月 リフォーム工事に関する相談の検索について 8月 支払い先の口座名義が「イーバンクギンゴウ（カ）」の事業者欄記載について 9月 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</p>