

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

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 評価 項目	評価理由
			A	B	C	D				
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、1.3%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				物件費について、平成17年度決算額(契約済繰越額含む)は、2,47,336千円となり、中期計画で定めた効率化率3.69%等を繰り込んだ平成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に掲載(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) 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%等を繰り込んだ平成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。 業務実績報告書11P参照	A	A		
		業務経費の効率的な執行状況				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。 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札幌原事務所間の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PIO-NE 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。 業務実績報告書12P参照	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				「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、業務の効率的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。 業務実績報告書14P、別添資料06(27P)参照	A	A		
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 PIO-NE Tの運営 センター及び地方センターへの寄情相対が大幅に増加する中、PIO-NE 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化を図るため、PIO-NE Tのホストコンピュータシステムの見直しに着手する	(1)消費生活情報の収集 PIO-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。	最新の技術情報等の収集及び調査の実施状況				データベース分野における情報検索の技術 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 最新技術を適用したシステム構築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。 業務実績報告書16P、別添資料08(38P)参照	A	A		

<p>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、1.5 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確認することができる「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>・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>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、登録日数短縮の方策のため、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年初にかけて調査を実施した。</p> <p>【関係実施報告書18P参照】</p>	A	A	A		
	<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>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については、平成15年度末に内閣府からの「P I O - N E T 運営経費の全面移管を念頭に新規運用体制の検討要請」を受け、平成16年度内の新規運用体制の構築と運用開始準備を経て、平成17年度の実施に至っている。平成17年度においては、4月から5月にかけて、以下の通り配備を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O - N E T 端末機については、「P I O - N E T 端末等設置基準」に基づき、391ヶ所への配備を完了した。 ・消費生活相談カード直接作成システム用の端末機については、375ヶ所への配備を完了した。 <p>また、消費生活センター側の要望を受け、管理用の消費生活相談カード直接作成システム端末機設置を、8月下旬から10月中旬にかけて合計130ヶ所に追加配備を行った。</p> <p>【関係実施報告書19P参照】</p>	A	A	A	
	<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>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、以下の措置を実施した：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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月に以降順次実施した。 ・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。 <p>【関係実施報告書20P参照】</p>	A	A	A	
	<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>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>【関係実施報告書21P参照】</p>	A	A	A	
	<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>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>【関係実施報告書21P参照】</p>	B	B	B	<p>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はできるが、定量的な評価であるため「B」と評価した。来年度は目標値を超えることを期待する。</p>	
<p>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より、中期目標の中期中、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）</p> <p>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>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>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>平成17年度の収集件数は6,649件（1日平均約18件）で、平成16年度に比べ682件増加した。</p> <p>収集を開始した平成14年度からの年度別収集件数推移は以下の通り：</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成14年度：3,255件（1日平均約9件） 平成15年度：4,793件（1日平均約13件） 平成16年度：5,967件（1日平均約16件） 平成17年度：6,649件（1日平均約18件） <p>【関係実施報告書22P、別添資料09、10（39-40P）参照】</p>	A	A	A			
	<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。</p>	A	A			

						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。			
	・「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。	・4回公表の実績	4回公表	3回公表	2回公表	1回公表	<p align="center">業務実績報告書2.4 P参照</p> <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、主な事業等及び年間統計をホームページ上に公表した(計4回)</p> <p>また、平成17年5月には、追跡調査を実施した主な事業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> <p align="center">業務実績報告書2.4 P、別添資料11(41P)参照</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機種 ・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E.T.C車載器の組み合わせによる不具合 ・バストへの効果をつたった医薬部外品の広告表示</p> <p align="center">業務実績報告書2.4 P、別添資料11(41P)参照</p>	A	A
(2) 国民への情報提供 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。	(2) 国民への情報提供 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。	・提供件数の実績	20テーマ以上	15テーマ以上	10テーマ以上	10テーマ未満	<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の要望及び情報提供を行った。</p> <p align="center">業務実績報告書2.6 P、別添資料13(50P)参照</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- 03 個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要 04 「天下の家」の産産管財事務所からの通知について 05 増加する「留学等相談サービス」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ぬために - 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 - 法施行後4年 - 16 最近の個人情報相談事例にみる動向と問題点 - 法へのいっしょの「過剰反応」を含めて - 17 アスベストの相談が急増 18 オンラインゲームに関するトラブルが急増 19 消費生活相談にみる2005年の10大項目 20 自動車のドアに挟む事故 - ドアに関する事故の分析とスライドドアのテスト - 21 海外で利用できる携帯電話のトラブル - 国際ローミングサービスを中心に - 22 2005年国民生活センターホームページアクセス状況 - リアルタイムな消費者の関心 - 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>	A	A
	・公表内容の充実状況	・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。						A	A
	・要望及び情報提供の内容	・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。						A	A

						<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・カードの管理、こんなことにも気をつけて - 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 金勘行、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>業務実績報告書26P、別添資料13（50P）参照</p>							
<p>出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供 ア、ホームページ 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>出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供 ア、ホームページ ・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。 平成15年度 - 平成17年度間の年度別別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>業務実績報告書35P</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>A</p> <p>A</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>・携帯電話による情報提供の充実を図る。</p>	<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"> ・「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 ・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 ・訪問販売によるリフォーム工事・工事別注意点 ・ご用心！ アスベストを口実にした新車の訪問リフォーム ・注意！ トイレのドアに親指を挟んで切断 ・マンションの前隣性等に関する相談窓口 <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。 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>業務実績報告書35P、別添資料14（83P）参照</p>	<p>ホームページのアクセス件数について、今後の推移を見ることとする。</p>	<p>A</p> <p>A</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>業務実績報告書36P参照</p>	<p>A</p> <p>A</p> <p>A</p>								
<p>イ、テレビ番組 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 ・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</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"> ・実施時期：平成18年3月 ・実施場所：名古屋及び札幌 ・対象者数：名古屋40名、札幌40名 計80名 ・回収率：100%（対面調査のため） <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>業務実績報告書37P参照</p>	<p>A</p> <p>A</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」「らまい話（むすび危険に関するもの）」「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た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> <ul style="list-style-type: none"> 6月 自分のカルテの開示を求めるとき 7月 狙われる子どもの個人情報 8月 高齢者に自立！個人年金保険トラブル 9月 「だまされるな！消費者」 年金控保融資にご注意！ 10月 インタ-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 <p>平成18年</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>平成17年度実施のアンケート調査を通じて得られた「今後取り上げたいテーマ」は以下の通りであった：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>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。</p> <p>業務実績報告書37P参照</p>	<p>A</p> <p>A</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をも機軸に結びつけること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>消費者ニーズに対応するテーマ選定の状況</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：65.0％ 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。 <u>業務実績報告書39P、別添資料15、16(84-86P)参照</u></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。 <u>業務実績報告書39P、別添資料15、16(84-86P)参照</u></p>	<p>A A</p>	<p>A</p>
<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、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をも機軸に結びつけること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>・「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をも機軸に結びつけること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>・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/ハガチ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。 <u>業務実績報告書41P、別添資料17、18(87-91P)参照</u></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 環状問題 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。 <u>業務実績報告書41P、別添資料17、18(87-91P)参照</u></p>	<p>A A</p>	<p>A</p>
<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、その結果を企画・編集等に活用する。</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>・「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、その結果を企画・編集等に活用する。</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>・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。 <u>業務実績報告書42P、別添資料19、20(92-96P)参照</u></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。 これを踏まえ、平成17年度は、以下のようなテーマの記事を号号掲載した： 悪質商法関連（「暮らし注意報」） くらしの法律知識（「いかがでした？ からだ こころ くらし」） 高齢化社会と福祉（「生中継！介護日記」） 金融（「入門 金融商品」） <u>業務実績報告書42P、別添資料19、20(92-96P)参照</u></p>	<p>A A</p>	<p>A</p>

<p>(3) 苦情相談 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 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>	<table border="1"> <tr> <td>150日 以上</td> <td>100日 以上 150日 未満</td> <td>50日 以上 100日 未満</td> <td>50日 未満</td> </tr> </table>	150日 以上	100日 以上 150日 未満	50日 以上 100日 未満	50日 未満	<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</p> <p>業務実績報告書44P、別添資料21、22(97-98P)参照</p> <p>あっせん事業については、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) 要綱な浴室のリフォーム工事 ・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ア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</p> <p>業務実績報告書44P、別添資料21、22(97-98P)参照</p>	A	A	A
150日 以上	100日 以上 150日 未満	50日 以上 100日 未満	50日 未満								
<p>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>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)</p> <p>業務実績報告書46P参照</p>	A	A	A				
<p>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>個人情報保護法の全面施行後、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>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： ・東京事務所相談調査室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) ・法へのいわゆる「過剰反応」を含めて ・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</p> <p>業務実績報告書47P</p>	A	A	A				
				<p>個人情報保護法の全面施行後、地方センター等に寄せられた事例を収集・編纂する。</p>	A	A	A				

<p>地方センターの苦情相談処理への支援</p> <p>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經由相談について、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經由相談の比率を50%以上とする。(平成14年度実績39.5%)</p>	<p>地方センターの苦情相談処理への支援</p> <p>・經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>・經由相談の処理状況(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断する。</p>			<p>平成17年度に受け付けた相談8,291件の内、經由相談は4,179(50.4%)であった。經由相談受付後は「助言」に加え、事業の特徴に即して「共同処理」や「移送」(「処理依頼」)に応じると多種適切に対応し、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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・移送 11件 ・助言 3,825件 ・共同処理 289件 ・その他 54件 <p>移送、共同処理を行った事例は以下の通り(例示):</p> <p><移送></p> <ul style="list-style-type: none"> ・豪華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 <p><共同処理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p style="text-align: right;">――業務実績報告書49P参照</p>	A	A		
		<p>・消費生活相談緊急情報の発行</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>「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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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勧誘の送付 ・広告に前述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月会費 ・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、ブリーチ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 ・関連会社が次々と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みリフォーム業者 <p>・平成17年度、問題業者一覧</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 商品・サービス別 2) 業者50首順 <p>・製品関連事故情報索引(製品名50首順)</p> <p>・PL判別一覧</p> <p style="text-align: right;">――業務実績報告書49P参照</p>	A	A
	<p>・製品事故情報の発行</p>	<p>6回以上</p>	<p>4回以上6回未満</p>	<p>2回以上4回未満</p>	<p>2回未満</p>	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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灯ランプ ・乳児の歯茎にひっかかったベビーマゲ(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 ・内筒がよがれて飛び出したリコール製の保温調理鍋 ・排気口からミスト(霧状)がもれ出る食器洗い乾燥機 ・安全上の配慮が充分とはいえない加湿器の危害事例 	A	A	