

						<p>スチーム式ペットボトル加温器でやけど</p> <p>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温器でやけど</p> <ul style="list-style-type: none"> <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炎が傷ついた遠近両用ハードコンタクトレンズ</li> <li>・うがいをしたら喉頭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>・高齢者が使用し腰痛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><u>業務実態報告書 5 0 P参照</u></p>			
	・中核機関としての業務運営状況	・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。				<p>平成17年度における業務運営状況は以下の通り：</p> <p>経由相談を4,179件受け付け、移送事業11件、共同処理289件を処理した。</p> <p>「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>消費者契約法や廃棄物責任法による訴訟等の情報を収集し提供した。</p> <p><u>業務実態報告書 4 9 P参照</u></p>	A	A	
	・地方センターでの情報の活用状況	・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。				<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><u>業務実態報告書 5 1 P参照</u></p>	A	A	
	・経由相談の比率状況	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><u>業務実態報告書 5 1 P参照</u></p>	A	A	
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が公正・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4年以上の情報提供ができるように、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。	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、年度内から4件以上の情報提供を行う。	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持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1日開始した。</p> <p>なお、平成17年度においては、総会を2回開催（連帯は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><u>業務実態報告書 5 5 P参照</u></p>	B	B	
	・地方センターでの情報の活用状況	・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。				<p>各地の消費生活センターにおいて同様の苦情相談を受け付けた際、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><u>業務実態報告書 5 7 P参照</u></p>	A	B	B
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P L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、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報を新設する	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	・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				<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> <p><u>業務実態報告書 5 8 P参照</u></p>	A	A	A

<p>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窓口としての機能整備を進める。</p>	<p>ことにより、消費者トラブルに係る総合窓口としての機能整備に着手する。</p>									
<p>(4) 関連機関への情報提供 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て情報提供を行う。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 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。 <a href="#">関係先連絡報告書 6.0 P 参照</a></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： ・消費生活相談情報「全国版」の検索利用時間について ・消費生活相談情報「全国版」の検索利用年度について ・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 ・集計機能（E X P A N D 集計）利用時の不具合の解消について ・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 ・直接作成システム：入力の注意点 ・消費生活相談情報「全国版」の更新処理の停止について ・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 ・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 ・リフォーム工事に關する相談の検索方法について ・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 ・支払先口座名義が「イーバンクギンコウ(カ)」の事業者権記載について ・内容キーワード「判断不十分者契約」の権記載の訂正について ・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 ・「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 ・マルチ・マルチまがし取引の相談の商品別分類について ・E a r t h W a l k e r の商品別分類について ・「アスベスト(石綿)」関連相談のデータ修正について ・「独自項目」と「予約項目」について ・「処理結果」の「3その他情報提供」記載の修正について ・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 ・「直収型固定電話サービス」に關する相談の商品別分類等について ・ヤミ金などの借金(融資)契約に關する相談の全額額について ・“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 ・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 ・内容キーワード「銀行等」の付与について ・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 <a href="#">関係先連絡報告書 6.0 P 参照</a></p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
<p>地方センターとの電子的情報交換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へ移行する。</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>・「P I O - N E T 通信」への記載内容</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>以下の手続きを経て、平成17年度内に移行を行った： ・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、調査仕様の検討を実施し、7月より、調査仕様の策定を行い、仕様書を確認。 ・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。 ・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。 <a href="#">関係先連絡報告書 6.1 P 参照</a></p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</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>・「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>・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。 <a href="#">関係先連絡報告書 6.2 P 参照</a></p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</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><b>業務実績報告書6.2 P参照</b></p>	A	A	A	
<p>行政機関等との情報交流</p> <p>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適正な行政処分等を通じた消費者被害の防止を図る。</p>	<p>行政機関等との情報交流</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<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 その他官庁 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><b>業務実績報告書6.4 P、別添資料24(105 P)参照</b></p>	A	A	A	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O - N E T情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判所、警察、弁護士会からの照会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、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><b>業務実績報告書6.7 P参照</b></p>	A	A	A	
<p>消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交換</p> <p>消費者団体、事業者団体、N P O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N P O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>消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<p>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)</p> <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>	<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>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><b>業務実績報告書6.8 P参照</b></p>	A	A		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フォーラムの内容</li> </ul>	<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>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：消費者団体認証制度・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><b>業務実績報告書6.8 P、別添資料25(109 P)参照</b></p>	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>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><b>業務実績報告書6.8 P参照</b></p>	A	A	A
				<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>消費者団体 との懇談会(平成17年9月)</p> <p>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 全国形或婦人団体連絡協議会 日本生活同組合連合会 東京都形或消費者団体連絡会 消費科学連合会</p> <p>(社)日本広告審査機構(J A R O)との懇談会(平成18年1月) (社)日本損害保険協会との懇談会(平成18年1月) (社)日本訪問販売協会との懇談会(平成18年2月) (社)生命保険協会との懇談会(平成18年3月) (社)日本通信販売協会との懇談会(平成18年3月)</p> <p><b>業務実績報告書6.8 P参照</b></p>	A	A	A	

	<p>・事業者団体等との意見交換等の主な内容</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>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：          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          （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          （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組み          （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          （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          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、個人情報取り扱い等  <b>業務実績報告書68P参照</b></p>	A	A	
	<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。</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>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1回、計12回を開催した。  <b>業務実績報告書72P参照</b></p>	A	A	A
<p>(5) 研修          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を目指すため、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。</p>	<p>(5) 研修          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。</p>	<p>・4コースの研修の実施</p>	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：          職員講座：平成17年6月（3日間） 管理職講座：平成17年7月（3日間）          職員講座：平成17年6月（3日間） 講師養成講座：平成17年10月（4日間）  <b>業務実績報告書76P、別添資料26（112P）参照</b></p> <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：          職員講座          ・想定参加者数：50人          ・実参加者数：71人          ・参加率：142%          職員講座          ・想定参加者数：50人          ・実参加者数：73人          ・参加率：146%          管理職講座          ・想定参加者数：50人          ・実参加者数：62人          ・参加率：124%          講師養成講座          ・想定参加者数：40人          ・実参加者数：42人          ・参加率：105%  <b>業務実績報告書76P、別添資料26（112P）参照</b></p> <p>4コースの内容は以下の通り：          職員講座：「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。          職員講座：職員講座と同様。          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。          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-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。  <b>業務実績報告書76P、別添資料26（112P）参照</b></p>	A	A	A
	<p>・研修の内容</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>						A	A	

	<p>・参加者の意見及び満足度</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>各講座の受講者満足度アンケート調査結果及び受講者からの意見は以下の通りであり、総平均は4.7であった：</p> <p>職員講座 のアンケート調査結果：4.7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の講師の中で他方面と連携をお持ちの方がおられ、その講師の話が良かった。</li> <li>・啓発業務の進め方の講座が欲しかった。</li> </ul> <p>職員講座 のアンケート調査結果：4.8</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・弁護士の話よりも現地にいる行政の人の話が聞きたい。</li> <li>・消費者団体の活用についての講座が欲しい。</li> </ul> <p>管理職講座についてのアンケート調査結果：4.7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織論から見た地方の消費者行政のあり方についての講義が欲しい。</li> <li>・事業者対応・指導の仕方についての講座を希望。</li> </ul> <p>講師養成講座のアンケート調査結果：4.7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講義の実演は、全員ではなく、一部の人でいい。</li> <li>・受講者実演の後、講師がアドバイスをするやり方は、とても参考になる。</li> </ul> <p><b>業務実績報告書76P、別添資料26(112P)参照</b></p>	A	A
<p>・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を31コース（地方都市開催18コース）実施する。</p>	<p>・31コースの研修の実施</p>	<p>31コース以上実施</p>	<p>31コース未満 25コース以上実施</p>	<p>25コース未満 20コース以上実施</p>	<p>以下の31コースを実施した（内、地方開催は18コース）：</p> <p>消費生活相談員養成講座 2回 消費生活相談員 専門・事例講座 10回 相談実務研修 2回（全て地方開催） 消費者法講座 8回（全て地方開催） 個人情報保護法講座 10回（全て地方開催）</p> <p><b>業務実績報告書77P、別添資料26(112P)参照</b></p>	A	A	
<p>・研修への参加割合（企画の際の想定参加者に対する割合）</p>	<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>31コースの講座別想定参加者総数、実参加者総数及び平均参加率は以下の通りであり、参加率総平均は122.5%となった：</p> <p>消費生活相談員養成講座（開催数：2回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：100人</li> <li>・実参加者総数：101人</li> <li>・平均参加率：101%</li> </ul> <p>消費生活相談員 専門・事例講座（開催数：10回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：700人</li> <li>・実参加者総数：1,008人</li> <li>・平均参加率：144%</li> </ul> <p>相談実務研修（開催数：2回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：100人</li> <li>・実参加者総数：71人</li> <li>・平均参加率：71%</li> </ul> <p>消費者法講座（開催数：8回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：320人</li> <li>・実参加者総数：399人</li> <li>・平均参加率：124.7%</li> </ul> <p>個人情報保護法講座（開催数：10回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：360人</li> <li>・実参加者総数：357人</li> <li>・平均参加率：99.2%</li> </ul> <p><b>業務実績報告書77P、別添資料26(112P)参照</b></p>	A	A	
	<p>・研修の内容</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>各コースの内容は以下の通り：</p> <p>消費生活相談員養成講座</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第1期：「経済社会の現状と消費生活」、「消費者の権利と消費者政策」、「消費生活相談に必要な法律と制度」、「商品・サービスの知識と相談対応」をテーマとして講義を中心に開催した。</li> <li>・第2期：「消費生活相談の実務と実習」について講義、グループ別討議、全体討議、各地消費生活センターでの実習などを中心に開催。</li> </ul> <p>消費生活相談員 専門・事例講座</p> <p>第1回：テーマ「リフォーム工事トラブル-耐震工事を中心に-」</p> <p>第2回：テーマ「特定商取引に関わる消費者トラブル」</p> <p>第3回：テーマ「割賦販売法に関わる消費者トラブル」</p> <p>第4回：テーマ「インターネット・電話勧誘をめぐる消費者トラブル」</p> <p>第5回：テーマ「金融・保険をめぐる消費者トラブル」</p> <p>第6回：テーマ「特定商取引に関わる消費者トラブル-連鎖販売取引-」</p> <p>第7回：テーマ「住宅の賃貸借トラブル」</p> <p>第8回：テーマ「旅行関連契約をめぐる消費者トラブル」</p> <p>第9回：テーマ「建築関連契約トラブル」</p> <p>第10回：テーマ「多重債務問題と債権譲渡トラブルへの対応」</p> <p>相談実務研修</p> <p>「消費生活相談カードの記載方法」等をテーマとした講義を中心に開催。</p>	A	A

					<p>消費者法講座 「消費者法に関わる知識」をテーマに開催。</p> <p>個人情報保護法講座 「個人情報保護法の概要」、「個人情報に関する相談の現状」、「個人情報に関する相談への対応」をテーマに開催。</p> <p style="text-align: right;"><b>業務実績報告書 77 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>				
	・参加者の意見及び満足度	・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>各講座の受講者満足度アンケート調査結果及び受講者からの意見は以下の通りであり、総平均は 4.8 であった：</p> <p>消費生活相談員養成講座のアンケート調査結果平均：4.9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とてもハードな内容でつまらなかったが、勉強したという充実感がある。</li> <li>・他の受講者のレベルが高く、講座が難しくついていくのが大変だった。</li> </ul> <p>消費生活相談員 専門・事例講座のアンケート調査結果平均：4.7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内容が濃く良かった。今後の相談業務に大いに参考になる。</li> <li>・テーマを 1 つに絞込み、とても良かった。</li> </ul> <p>相談業務研修のアンケート調査結果平均：4.9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カードの書き方の細かい所まで教えてもらったので良かった。</li> <li>・複雑なケースについても解れて欲しかった。</li> </ul> <p>消費者法講座のアンケート調査結果平均：4.9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・やる気のある人達が受講者として集まっていてやりやすかった。</li> <li>・認知症の人の相談にどう対応するか、といった講座を希望。</li> </ul> <p>個人情報保護法講座のアンケート調査結果平均：4.6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タイトな構成なので、もっとゆとりが欲しい。</li> <li>・2 度目の受講、前回よりも理解が深まった。</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>業務実績報告書 77 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>	A	A		
・生活大学移動セミナー(地方都市開催)を 10 コース実施する。	・10 コース研修の実施	10 コース以上実施	10 コース未満 7 コース以上実施	7 コース未満 4 コース以上実施	4 コース未満	<p>以下の 10 コースを実施した(10 コース全て地方開催)：</p> <p>共催コース 4回 専門・事例講座 4回 消費生活専門相談員育成支援講座 2回</p> <p style="text-align: right;"><b>業務実績報告書 81 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>	A	A	
	・研修への参加割合(企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	<p>10 コースのコース別想定参加者総数、実参加者総数及び平均参加率は以下の通りであり、参加率総平均は 105.2% となった：</p> <p>共催コース(開催数：4回)</p> <p>公開講座</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：620人</li> <li>・実参加者総数：546人</li> <li>・平均参加率：88.1%</li> </ul> <p>専門・事例講座</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：120人</li> <li>・実参加者総数：173人</li> <li>・平均参加率：144.2%</li> </ul> <p>専門・事例講座(開催数：4回)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：120人</li> <li>・実参加者総数：130人</li> <li>・平均参加率：108.3%</li> </ul> <p>消費生活専門相談員育成支援講座(開催数：2回)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：80人</li> <li>・実参加者総数：140人</li> <li>・平均参加率：175%</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>業務実績報告書 81 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>	A	A	A
	・研修の内容	・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。				<p>各コースの内容は以下の通り：</p> <p>共催コースは、以下の内容で実施した：</p> <p>第 1 回：公開講座：テーマ「消費者行政の軌跡」 専門・事例講座：テーマ「消費生活相談に必要な知識」他</p> <p>第 2 回：公開講座：テーマ「個人情報と消費者トラブル」 専門・事例講座：テーマ「相談業務に必要な法律知識」他</p> <p>第 3 回：公開講座：テーマ「これからの消費者問題と独立行政法人国民生活センターの役割」 他 専門・事例講座：テーマ「副読本売法・特商法の概要」他</p> <p>第 4 回：公開講座：テーマ「これからの消費者問題と独立行政法人国民生活センターの役割」 他 専門・事例講座：テーマ「相談業務に必要な法律知識」他</p>	A	A	

						<p>専門・事例講座は、以下の内容で実施した：</p> <p>第1回：テーマ「相談業務に必要な法律知識」他  第2回：テーマ「消費生活相談に必要な知識」他  第3回：テーマ「消費生活相談に必要な知識」他  第4回：テーマ「製品回収の問題点」他  消費生活専門相談員育成支援講座は、以下の内容で実施した：</p> <p>第1回：テーマ「消費者問題の変遷と消費生活相談員」他  第2回：テーマ「消費生活相談に必要な法律知識」他</p> <p><b>業務実績報告書 81 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>		
	・参加者の意見及び満足度	・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>各コースの受講者満足度アンケート調査結果及び受講者からの意見は以下の通りであり、総平均は4.7であった：</p> <p>共催コース</p> <p>公開講座のアンケート調査結果平均：4.6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・凡人にも分かるような話の方が良かった。</li> <li>・話が堅く、もう少し柔らかい方がいい。</li> </ul> <p>専門・事例講座のアンケート調査結果平均：4.7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉が難しく、高度な内容だった。</li> <li>・3.5年の歩みが分かり、とても良かった。</li> </ul> <p>専門・事例講座のアンケート調査結果平均：4.9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座に参加できて得た気が、良かった。</li> <li>・2日間の日程だと参加しやすい。</li> </ul> <p>消費生活専門相談員育成支援講座のアンケート調査結果平均：4.4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員としてあるべき姿を再認識。目から鱗の講座だった。</li> <li>・小論文の書き方の講座の回数を増やしてほしい。</li> </ul> <p><b>業務実績報告書 81 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>	A	A
・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。	・4コース研修の実施	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> <p>消費者問題 企業トップセミナー 1回  3日コース 1回  1日コース 2回</p> <p><b>業務実績報告書 84 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>	A	A
	・研修への参加割合(企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	<p>4コースのコース別想定参加者総数、実参加者総数及び平均参加率は以下の通りであり、参加率総平均は112.3%となった：</p> <p>消費者問題 企業トップセミナー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者数：150人</li> <li>・参加率：106%</li> <li>・実参加者数：159人</li> </ul> <p>3日コース</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者数：60人</li> <li>・参加率：105%</li> <li>・実参加者数：63人</li> </ul> <p>1日コース(2回開催)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・想定参加者総数：140人</li> <li>・平均参加率：122.1%</li> <li>・実参加者総数：171人</li> </ul> <p><b>業務実績報告書 84 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>	A	A
	・研修の内容	・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。				<p>各コースの内容は以下の通り：</p> <p>消費者問題 企業トップセミナー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ：「消費者の信頼を得るモノづくり・組織の果たす役割を考える」</li> <li>・講演：「これからの経済・金融の動きと国民生活・企業活動」</li> <li>・鼎談：「消費者の信頼を得るモノづくり」について、企業、マーケティング学者、企業活動研究者間の意見交換を実施</li> </ul> <p>3日コース</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「現場の力を高める！消費者の声を活かせる消費者対応部門を作る」をテーマに、「これからの経済・金融の動きと国民生活・企業活動」等について討議を実施。</li> </ul> <p>1日コース</p> <p>第1回：テーマ 製造物責任法施行から10年、「製品回収」の再検討！  第2回：テーマ 「消費者政策をめぐる最近の動向」</p> <p><b>業務実績報告書 84 P、別添資料 26 (112 P) 参照</b></p>	A	A