

平成18年度 年度計画内容	平成18年度上半期における業務執行状況
<p>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</p> <p>(1) 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。また、「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」を踏まえた人件費削減（退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。）を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた役職員の給与の見直しに取り組む。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 平成17年度中に策定した最適化計画を推進する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・対前年度96%（特殊要因分を除く）という予算額の中で、<u>実施計画予算を策定し、より効率的・効果的な予算執行に努めた。</u> ・<u>国家公務員の給与構造改革を参考に、役員については、俸給を7%引き下げた。併せて業績を考慮した給与制度を導入した。職員については、5.5%の俸給の引き下げや昇給抑制等を実施。</u> ・対前年度99%（特殊要因分を除く）という予算額の中で<u>実施計画予算を策定し、四半期ごとの執行状況を踏まえた見直しを行うことで、より効率的・効果的な予算執行に努めた。</u> ・<u>独立行政法人における最適化計画策定状況等の情報収集を行うとともに、業務の効率化のため、電子媒体による内部情報共有を強化。</u>
<p>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</p> <p>(1) 消費生活情報の収集 ①PIO-NETの運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホストコンピュータを中心とした既存の<u>全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NETシステム）を見直すため、システム刷新可能性調査を実施し、データベースの規模、蓄積容量等も含め次世代のPIO-NETシステムの構想をとりまとめる。</u> ・平成18年9月末までにリリース期間が満了するPIO-NET<u>端末の更新を行い、PIO-NETシステムの安定的な運用を図る。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム刷新可能性調査について、調査内容、方法等について検討を行うとともに、その実施準備を進めた。 ・各地の消費生活センターに設置されたPIO-NET<u>端末の更新を終了。</u>

平成18年度 年度計画内容

・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、操作方法等の習熟のための方策（問合せ対応のための窓口の運営、電子掲示板の運営、運用担当者向け研修など）を実施する。

・「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。

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。

・「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。

(2) 国民への情報提供

①報道機関等を通じた情報提供

・PIONEET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。

平成18年度上半期における業務執行状況

・システムに関する問合せ総合窓口「ヘルプデスク」を運用し、サポート体制を強化。
 ・問合せ対応及び情報共有のための電子掲示板「PIONEET消費生活相談フォーラム」を運用。

・PIONEETデータの精度向上と入力早期化に資するため、相談カード作成セミナーを2回実施。

・PIONEET運用担当者会議を開催し、PIONEETの運営やPIONEET情報の提供等について意見・情報交換。

・計画どおりデータ更新を実施（上期合計51回）。

・上期合計4,214件の情報を収集。

・平成18年4月及び7月に集計結果及びトラブル概要を公表。

・以下の10テーマによる情報提供を実施。

- ①未公開株をめぐる苦情相談が急増（4月）
- ②個人情報保護法施行後1年間の相談概要について（6月）
- ③架空請求は依然高水準、手口はより巧妙に引き続き注意を！（6月）
- ④増加する葬儀サービスのトラブル（6月）
- ⑤海外商品先物取引、海外商品先物オプション取引の被害に注意！（7月）
 ー知識や経験のない消費者は絶対に手をださないことー
- ⑥多発する原野商法の二次被害（7月）
- ⑦クーリーニングサービスのトラブル防止のために（8月）
- ⑧2005年度のPIONEETにみる消費生活相談、危害・危険情報（8月）
- ⑨クレジットカードのススキミング等の不正使用に関するトラブル（9月）
- ⑩シミュレッダーの安全性にかかわる情報一指切断などの事故を防ぐためー（9月）

平成18年度計画内容	平成18年度上半期における業務執行状況
<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"> ・リニューアルを図ったホームページの運用を開始し、引き続き社会的に問題となつていて消費者の関心の高い情報の提供を行うこと等により、アクセス件数の増加を図る。 <p>・携帯電話による情報提供の充実を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の未然防止や解決に役立つ情報として、「<u>住宅用火災警報器等の訪問販売にご注意</u>」を掲載。 ・消費生活相談に加え、<u>個人情報に関する相談事例の掲載を開始</u>。 ・中央省庁関連の<u>情報掲載ページ</u>について、省庁別分類で記事検索を可能とするための仕組みを整備。 ・<u>回収・無償修理等の関連情報掲載ページ</u>について、商品分類による記事検索を可能とするための仕組みを整備。 ・商品テスト結果を中心に掲載情報を追加。
<p>イ. テレビ番組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・前年度に実施した視聴者モニターアンケート調査結果を番組の企画・構成に反映し、計20回の番組を放映。
<p>ウ. 定期出版物等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「<u>くらしの豆知識</u>」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"> ・前年度に実施したアンケート調査結果を踏まえ、<u>2007年度版「守ろう くらしの安全」</u>を、<u>9月8日に発行</u>。
<ul style="list-style-type: none"> ・「<u>国民生活</u>」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"> ・前年度に実施したアンケート調査結果を踏まえ、<u>話題となっているテーマを中心に以下の特集記事</u>を掲載。 <ul style="list-style-type: none"> 5月号：知恵と勇気で消費者被害を防ごう 8月号：消費者被害を深刻化させるクレジット問題 6月号：高齢者の権利保護とその支援 9月号：減らないクーリーニングトラブル 7月号：住宅の安全確保への新たな施策 10月号：激変する情報通信と暮らし

平成18年度 年度計画内容	平成18年度上半期における業務執行状況
<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>前年度に実施したアンケート調査結果を踏まえ、食の安全や医療・健康等の連載記事を企画するとともに、苦情相談の分析情報や商品テスト情報を分かりやすく掲載。上半期発行分で取り扱った特集は以下の通り。</p> <p>5月号：○天然素材・酢・塩で家中キレイに ○サイクロン方式掃除機 6月号：○LOHASって何？ ○IHクッキングヒーター 7月号：○ザ・夏 快適に過ごす知恵 ○乳幼児用チェア／大豆インフラボンの「健康食品」 8月号：○ペットいつまでも一緒に ○ミネラルウォーター 9月号：○わが家の安全危機管理 ○車載ジャッキ 10月号：○子どもの生活習慣病対策 ○へな配合のへアカラー</p>
<p>(3) 苦情相談</p> <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>② 個人情報取り扱いに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護相談データベースを安定的に運用し、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"> 弁護士による法律相談：毎週水曜日（午前）、木曜日（午後）に実施。 一級建築士による住宅相談：月2回実施。 自動車専門家による自動車相談：第4火曜日に実施。 <p>個人情報に関する苦情相談情報の収集を行うとともに、本年6月より内閣府個人情報保護相談データベースとの統合により、各窓口で受付けた相談情報の統一的な検索・集計を可能とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 上期合計762件の情報を収集。 相談員向けの個人情報保護法に関する講座を開催。 前年度に作成した「個人情報相談事例集」の改訂準備を進めている。
<p>③ 地方センターの苦情相談処理への支援</p> <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"> 相談処理に役立つ情報を掲載した「消費生活相談緊急情報」を計6回、製品事故に関する情報を掲載した「製品関連事故情報」を計3回発行し、各地の消費生活センターに配布。

平成18年度 年度計画内容	平成18年度上半期における業務執行状況
<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）の件数に占める理由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が47%以上とする。</p> <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、小委員会の更なる活用など委員会運営の創意工夫に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。</p> <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、ホームページに新設したADR機関情報専用コーナーの内容の充実を図る。</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PIO-NE Tの安定的な運営に資するため、PIO-NE T運営に関する情報を掲載した「PIO-NE T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。</p> <p>・地方センターとの電子的情報交換等の本格的運用に資するため、セキュリテイが確保された常時接続回線網の運用を行う。</p> <p>・平成17年度に開始した地方センター向けの情報の電子配信を引き続き行うと共に、地方センターとの電子的な事務連絡、情報提供、情報交換の拡大を検討し、これらを順次実施することにより、業務運営の迅速化、効率化に資する。</p> <p>②行政機関等との情報交流 ・行政機関からのPIO-NE T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。</p>	<p>・上期においては、理由相談を1,931件受け付けた（全相談に占める比率46.4%）</p> <p>・上期において、消費者苦情処理専門委員会の小委員会を2回開催。小委員会の助言を得て、2件の情報提供を実施（10月6日）。 「外国の航空会社の指示によって預けた手荷物紛失に関するトラブル」 「個人情報報の利用と生命保険にかかわるトラブル」</p> <p>・「裁判外紛争解決手続きの利用の促進に関する法律」の施行に関する情報を掲載するとともに、日本司法支援センターと意見交換。</p> <p>・「PIO-NE T通信」を毎月作成し、地方センターに提供。</p> <p>・セキュリテイが確保された常時接続回線網を利用し、地方センターとの電子的情報交換及び電子的な情報提供を実施。</p> <p>・本年8月から、地方センターと電子的な事務連絡、情報提供、情報交換の拡大を実施。</p> <p>・行政機関等からのPIO-NE T情報に関する情報提供依頼への対応 1,705件。 ・死亡事故、重篤事故情報については、内閣府を通じて関係省庁への情報提供を開始。</p>