

独立行政法人国民生活センターの平成22年度上半期業務執行状況

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況												
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>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 一般管理費（人件費を除く）及び業務経費について、それぞれ対前年度97%、99%（平成20年度補正予算分を除く）という予算額の中で実施計画予算を策定し、効率的・効果的な予算執行に努力。 												
<p>(2) 人件費</p> <ul style="list-style-type: none"> 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、<u>5年間で5%以上削減</u>（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）<u>する</u>計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> 総人件費については、対前年度99%（退職手当を除く）という予算額の中で実施計画予算を策定し、効率的・効果的な予算執行に努力。 国家公務員の給与構造改革を踏まえ給与制度を運用。 												
<p>(3) 給与水準</p> <ul style="list-style-type: none"> 給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> 国家公務員との給与水準差等の観点から、現状の給与水準について検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況と今後講ずる措置について公表（6月）。 <p>（参考） 対国家公務員指数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>年齢勘案指数</th> <th>年齢・地域・学歴勘案指数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成19年度</td> <td>119.2</td> <td>107.0</td> </tr> <tr> <td>平成20年度</td> <td>117.4</td> <td>105.4</td> </tr> <tr> <td>平成21年度</td> <td>114.6</td> <td>103.1</td> </tr> </tbody> </table>		年齢勘案指数	年齢・地域・学歴勘案指数	平成19年度	119.2	107.0	平成20年度	117.4	105.4	平成21年度	114.6	103.1
	年齢勘案指数	年齢・地域・学歴勘案指数											
平成19年度	119.2	107.0											
平成20年度	117.4	105.4											
平成21年度	114.6	103.1											

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況												
<p>(4) 隨意契約の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 「随意契約見直し計画」を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約を適正に実施。 (参考) 隨意契約の比率 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; padding: 2px;"></th><th style="text-align: center; padding: 2px;">契約件数</th><th style="text-align: center; padding: 2px;">契約金額</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">平成19年度</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">63 %</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">53 %</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">平成20年度</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">37 %</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">30 %</td></tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">平成21年度</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">25 %</td><td style="text-align: center; padding: 2px;">12 %</td></tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 「契約監視委員会」を開催し、既に締結した契約の競争性及び透明性等について審議。 		契約件数	契約金額	平成19年度	63 %	53 %	平成20年度	37 %	30 %	平成21年度	25 %	12 %
	契約件数	契約金額											
平成19年度	63 %	53 %											
平成20年度	37 %	30 %											
平成21年度	25 %	12 %											
<p>(5) 保有資産の有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 相模原事務所の施設の企画・管理・運営業務について、<u>市場化テスト</u>を通じて有効活用を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 相模原事務所の施設の企画・管理・運営業務について、<u>市場化テストを実施</u>。 												
<ul style="list-style-type: none"> 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その<u>移転について検討</u>する。 	<ul style="list-style-type: none"> 東京事務所について、品川税務署の移転に併せ、求められる機能を十分發揮しつつ、消費者行政の強化につながる移転先を確保すべく、情報収集を実施。 												
<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・分析・提供</p> <p>①PIO-NETの刷新等</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年度より運用を開始する新PIO-NET（以下「PIO-NET2010」）の安定的な稼動を図るとともに、消費生活センターにおける<u>運用状況等を調査し、システムを改善する</u>。 <u>PIO-NET端末の追加配備要望調査を実施し、その結果を踏まえて更なる追加配備を行う。</u> 都道府県及び政令市の消費者行政担当部局においてPIO-NET2010が利用できるよう、回線敷設などの環境整備を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターからシステムの改善希望項目を収集し、システム保守の範囲で対応できるものについて順次変更するとともに、<u>改修に必要な開発、機器類等を調達する準備を開始</u>。 PIO-NET端末の<u>追加配備</u>（年度下期に実施予定）。 <p style="margin-left: 20px;">追加配備 新規箇所への追加配備 118か所、214台 既設消費生活センターへの追加貸与 86箇所、135台</p> 霞ヶ関WANとLGWANの相互接続を利用した接続について、事前の接続確認等作業を実施（12月に接続開始予定）。 												

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等の動向に関する<u>情報の収集・調査</u>を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> データマイニング技術等によって、データ入力作業の負担軽減とデータ精度の向上を図るべく、<u>マイニング技術及び専門家に関する情報収集</u>を開始。
<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> P I O—N E T情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、<u>消費者庁</u>、<u>関係省庁</u>、<u>地方消費生活センター</u>等へ定期的に提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 中央省庁及び地方公共団体に対し、<u>早期警戒指標（急増指標、特商法指標）</u>の定期的に提供。 <u>急増指標</u>を利用して「<u>消費者被害注意速報</u>」を情報提供。
<ul style="list-style-type: none"> 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム」（仮称）を構築し、国や地方公共団体の消費者行政担当部局での運用に供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 早期警戒情報システムを構築。 正式名称として「<u>消費生活相談早期警戒システム（略称：PIO-ALERT）</u>」を採用。
<p>③「事故情報データバンク」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故情報データバンクの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。 消費者庁との協議を踏まえて、インターネットを活用した事故情報の収集を開始する。 	<ul style="list-style-type: none"> システムの安定的な運用を図るとともに、消費者庁と連携し、システムを改善。 4月1日に公開した国民向けデータベースの安定的な運用を開始。
<p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、<u>解決策や消費者へのアドバイス</u>を年間50件以上ホームページ上で提供する。 インターネットを活用した事故情報の収集開始に併せて、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 寄せられる情報のうち重要性の高いもの 25 件について、<u>消費者へのアドバイスなどをホームページに掲載</u>。 インターネットを活用した国民からの情報収集は当面見送られこととなった。

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
<p>⑤調査研究</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「身の回りの危険と安全への対応」をテーマに国民活動向調査を実施することとし、調査票を作成。
<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、<u>年間50件以上</u>の情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 記者説明会を月2回以上開催し、年度上期には、以下の<u>30件</u>の情報提供を実施。(消費者取引関係) <ol style="list-style-type: none"> 高齢者をねらう、短歌・俳句の新聞掲載への電話勧誘—趣味につけ込む商法に注意— 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！—利用者自身も思わぬ大きなトラブルに巻き込まれるおそれが— 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第1回） 借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき…保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意！ いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！—サケ・エビ・ホタテも、セット販売も— ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブル—電話勧誘で「無料」と言われ契約したものの実は有料サービスであった— イラク通貨（イラクディナール）の取引に要注意！—高齢者等をねらった新手の投資トラブル— 高額な施術の契約を急かす美容医療サービス—きっかけはキャンペーン価格等の広告— 「消費者トラブルメール箱」1年のまとめ 2009年度に調査した事案を中心に 地上デジタル放送に便乗した悪質商法にあわないために 住宅用火災警報器の訪問販売トラブルにご注意！ 2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第2回） 「金貨の“即”現金化」に注意！—後払い、転売で債務が膨らむトラブルが増加— 「独立開業で高収入？」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加！—支払いできず、多重債務に陥るケースも— 悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！—「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！— 換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意！—イラクディナールに続き、今度はスーダンポンド…—

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
	<p>(危害情報関係)</p> <p>18. 子どもに流行の『ローラー付シューズ』の事故—使用者の骨折事故だけではなく、巻き添え事故も発生—</p> <p>19. 3D映画による体調不良</p> <p>20. 2009年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要</p> <p>21. 注意！高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故—飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれも—</p> <p>(商品テスト関係)</p> <p>22. 風呂に入るだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品</p> <p>23. 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！—消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル—</p> <p>24. ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーの現状について（2010年）</p> <p>25. 電気ケトルによるやけど事故に注意！</p> <p>26. パワーウィンドウの安全性</p> <p>27. 電子タバコの安全性を考える</p> <p>28. 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！</p> <p>29. 子ども用防災頭巾の安全性</p> <p>30. 小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、<u>事業者名を含めた公表</u>に積極的に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>年度上期には、以下の15件の情報提供において事業者名を含めた公表を実施。</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 風呂に入るだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品 2. 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！—消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル— 3. 未公開株に関する紛争① 4. 未公開株に関する紛争② 5. サイドビジネス情報の解約に関する紛争 6. ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーの現状について（2010年） 7. 子どもに流行の『ローラー付シューズ』の事故—使用者の骨折事故だけではなく、巻き添え事故も発生— 8. 電気ケトルによるやけど事故に注意！ 9. パワーウィンドウの安全性 10. 電子タバコの安全性を考える 11. 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
	<p>12. 在宅ワーク契約の解約に関する紛争 13. コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争 14. 子ども用防災頭巾の安全性 15. 小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！</p>
<p>②ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、<u>ホームページ利用者の利便性の向上を図る。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの<u>トップページリニューアルを実施</u>(8月)。 ・アクセシビリティー向上のため、旧形式のコンテンツの整理を実施。
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急性の高い情報について、公表と同時に「見守り新鮮情報」で情報提供。 ・7月は記者レク2回に対応し同日にホームページ上に情報を公表。加えて、別途消費者庁などと連携しホームページ上に情報を掲載。 ・8月は記者レク2回に対応して同日にホームページ上に情報を掲載。 ・9月は記者レク3回に加え、別途緊急性の高い情報についてFAX公表し同日ホームページ上に情報を掲載。
<p>イ. 出版物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題の専門誌として<u>「月刊国民生活」</u>を定期発行する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度に実施したアンケート結果を踏まえ、<u>「月刊国民生活」</u>の特集テーマを企画。 <p style="margin-left: 20px;">5月号：消費者教育のいま・これから 6月号：今どき、自転車事情 7月号：若者が狙われている一就職活動、カード決済等に関するトラブル 8月号：電子マネーをひも解く 9月号：カードキャッシングの落とし穴 10月号：トラブル増加！保証人ビジネス</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等への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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度評価のアンケートを2月に実施予定。
<ul style="list-style-type: none"> ・国民の日常生活の情報源として<u>「くらしの豆知識」</u>を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジタル版を作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度に実施したアンケート結果を踏まえ、<u>2011年度版（「子どもの安全」）</u>を9月に発行。

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
<p>ウ. 高齢者や障害者等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関する<u>メールマガジン</u>（高齢者版、子ども版）を発行する。 メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者版「見守り新鮮情報」を14回、子ども版「子どもサポート情報」を6回発行。 メールマガジンで配信した情報を元に<u>リーフレット</u>を作成し、民生委員や介護関係者等に配布。
<p>③消費者庁の行う注意喚起への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁、総務省と連携し「地上デジタル放送に便乗した悪質商法にあわないために」についてホームページでの同時公表に協力。
<p>(3) 苦情相談の充実・強化</p> <p>①苦情相談</p> <p>ア. 経由相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成する<u>チーム制</u>を敷く。 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、<u>事業者との交渉</u>を行い、相談の統一的な処理に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融・保険、情報通信、特商法等の<u>専門チーム</u>において、難航する消費者トラブルの解決に取り組む。 年度上期には3,052件の<u>経由相談</u>を受け、消費生活センターとの<u>共同処理</u>や<u>移送</u>を受けて<u>事業者との交渉</u>を実施。
<p>イ. 直接相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き<u>直接相談</u>を実施する。 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、<u>土日祝日相談</u>を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には3,880件の<u>直接相談</u>を受け。 首都圏の9センター、3消費者団体と共同で「<u>高齢者被害特別相談</u>（高齢者110番）」を実施（9月）。 年度上期には5,048件の相談を受け。

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期 573 件の苦情相談を受付け。
<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には 47 件の申請を受け、<u>和解の仲介手続</u>を実施。 (10月現在では申請 89 件)
<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費者庁</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>消費者事故等の発生</u>に関して、必要な事項を適切な方法で<u>消費者庁へ通知</u>する。 定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について<u>消費者庁と情報共有</u>を図る。 消費者庁を通じて<u>関係行政機関への情報提供</u>を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者事故等については、速やかに消費者庁へ通知。 <u>消費者庁と随時、連絡会議を開催</u>し情報共有。 消費者庁を通じて、<u>関係行政機関へ情報提供</u>。 <p>消費者庁が関係各省に措置等を要請した主な事案例</p> <ul style="list-style-type: none"> 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品 高額な施術の契約をせかす美容医療サービス—きっかけはキャンペーン価格等の広告— 電子タバコの安全性を考える
<p>②消費生活センター</p> <ul style="list-style-type: none"> P I O—NET の安定的運用に資するため、「P I O—NET つうしん」を含む P I O—NET 運営に関する情報を随時「<u>消費者行政フォーラム</u>」に掲載する。 追加配備された P I O—NET 端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「<u>消費生活相談緊急情報</u>」を「<u>消費者行政フォーラム</u>」に毎月 2 回掲載する。 	<ul style="list-style-type: none"> P I O—NET 運営に関する情報や早期警戒指標を「<u>消費者行政フォーラム</u>」に掲載。 「<u>消費生活相談緊急情報</u>」を毎月 2 回電子配信。

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> 追加配備されたP I O—N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「<u>製品関連事故情報</u>」を「<u>消費者行政フォーラム</u>」に毎月掲載する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「<u>製品関連事故情報</u>」を毎月1回電子配信。
<p>③国の行政機関</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者利益を侵害する<u>違法・不当行為</u>について、事業者情報を含め、<u>行政機関</u>との間で<u>緊密な情報交換</u>を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の違法・不当行為等について、<u>行政機関等</u>からのP I O—N E T情報の提供依頼に対応（上期849件）するとともに、所要の<u>情報提供</u>を実施。
<p>④独立行政法人</p> <ul style="list-style-type: none"> 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 製品評価技術基盤機構(NITE)、農林水産消費安全技術センター(FAMIC)等との間で、事故情報やテスト情報の<u>共有</u>を図るとともに、各機関が開催する<u>研修会</u>等に講師を相互派遣。
<p>⑤法令照会への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には、<u>裁判所</u>、<u>警察</u>、<u>弁護士会</u>、<u>適格消費者団体</u>からの法令に基づく照会312件に対応。
<p>⑥情報公開</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報公開請求に対して適切に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には、<u>情報公開請求</u>566件に対応
<p>(6) 研修の充実</p> <p>①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、<u>地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化</u>を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者行政職員・消費生活相談員を対象に41コースを実施。
<ul style="list-style-type: none"> 研修コース毎に、<u>受講者に対するアンケート調査</u>を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から<u>5段階評価</u>で平均満足度4以上の評価を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> 各研修の<u>受講者に対するアンケート調査</u>を実施し、満足度の評価は4.4~4.9。

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況				
<ul style="list-style-type: none"> 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度下期からの研修開催に向けて実施カリキュラム等を作成し、受講者の募集に着手。 				
<p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活専門相談員資格認定試験の実施要項をホームページに掲載したほか、消費生活センターへも配布する等により、受験者の増加に努力。 				
<ul style="list-style-type: none"> 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 前年度(1,563名)を上回る1,580名の受験申込みを受け、第1次試験は10月2日に全国23箇所で実施。 				
<ul style="list-style-type: none"> 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 東京及び大阪で資格更新講座を開催し、159名が受講(6月)。 全国各地で更新講座として指定した講座を設け、78名が受講。(更新講座受講者のうち234名と現職相談員等326名をあわせて560名が資格更新手続を実施) 				
<p>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入</p> <ul style="list-style-type: none"> 官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> カリキュラムや講師の検討など所定の準備に着手。 				
<p>(7) 商品テストの強化</p> <p>①生活実態に即した商品テストの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には、消費生活センターからの依頼等に基づく68件の商品テストを実施。 このうち、消費者被害の未然防止・拡大防止のために9件を公表し、関係機関等への情報提供を実施。主な内容は以下のとおり。 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-left: 20px;"> <table border="0"> <tr> <td>・乗用車の電子キーによるトラブルに注意！</td> <td>・電気ケトルによるやけど事故に注意！</td> </tr> <tr> <td>・電子タバコの安全性を考える</td> <td>・防災頭巾の安全性</td> </tr> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。 重大事故に関する原因究明結果5件を消費者庁に情報提供した。 	・乗用車の電子キーによるトラブルに注意！	・電気ケトルによるやけど事故に注意！	・電子タバコの安全性を考える	・防災頭巾の安全性
・乗用車の電子キーによるトラブルに注意！	・電気ケトルによるやけど事故に注意！				
・電子タバコの安全性を考える	・防災頭巾の安全性				

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> テストの課題設定及び成果については、<u>商品テスト分析・評価委員会の評価</u>を受け、その結果を業務に反映させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 商品テスト・分析評価委員会を16回開催し、評価結果を業務に反映。
<p>②商品テストの効率的な実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、<u>外部の試験研究機関等へ委託</u>する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「風呂に入るだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品」、「小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！」等の商品テスト実施の際には、大学が有する専門的な知見等を活用。 テストの効率化・充実を図るため、<u>外部試験研究機関等にテストを委託</u>。主な事例は以下のとおり。 <div style="border-left: 1px solid black; padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ○定型的な規格・基準に基づくテスト <ul style="list-style-type: none"> アスベストの含有が疑われた化粧クリームのJISに基づくアスベスト定性試験 転倒したテーブル付き幼児用椅子のSG認定基準に基づく後方安定性試験 ○専門性の高いテスト <ul style="list-style-type: none"> 異臭がするオイルヒーターから発生する化学物質の測定 中棒が折損した子ども用傘の破断面観察 頭皮にアレルギーを発症した白髪染めの酸化染料の定量 </div>
<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> テスト実施262機関に関する情報をホームページに掲載して情報提供。 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を消費生活年報に掲載して情報提供。
<p>(8) 中核機関としての役割強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業仕分けの結果も踏まえ、消費者庁と国民生活センターの役割分担、連携の在り方について、幹部連絡会等において検討に着手。

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
(9) 地方公共団体に対する支援 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 市区町村に対して「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」への参加を要請。 年度上期には、45県(380市町村)において458名の消費生活相談専門家による巡回訪問を実施。
3. 予算(人件費の見積りを含む)、収支計画及び資金計画 別紙1から別紙3のとおり	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年度計画に基づき執行中。
4. 短期借入金の限度額 <ul style="list-style-type: none"> 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。 	—
5. 重要な財産の処分等に関する計画 計画なし	—
6. 剰余金の用途 (1)商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2)情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (3)施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	<ul style="list-style-type: none"> — — —
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	
(1)施設・設備に関する計画 計画なし	—
(2)人事に関する計画 <ul style="list-style-type: none"> 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。 職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務運営の効率化により、引き続き常勤職員の増加抑制に努力。 職員を各種研修会に参加させ、研鑽を図った。

平成22年度 年度計画内容	平成22年度上半期における業務執行状況
<p>(3) 中期目標期間を超える債務負担</p> <ul style="list-style-type: none"> 中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。 	—
<p>(4) 積立金の処分に関する事項</p> <p>計画なし</p>	—

-以上-