

## 独立行政法人国民生活センターの平成23年度上半期業務執行状況

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況												
<b>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</b>													
<b>(1) 一般管理費及び業務経費</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>												
<b>(2) 人件費</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、5年間で5%以上削減（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。）する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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総人件費については、対前年度98.8%（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。</li> <li>国家公務員の給与構造改革を踏まえ給与制度を運用。</li> </ul>												
<b>(3) 給与水準</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）。</li> </ul> <p>(参考) 対国家公務員指数</p> <table border="1" data-bbox="1025 1129 2092 1289"> <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> <tr> <td>平成22年度</td> <td>111.1</td> <td>100.1</td> </tr> </tbody> </table>		年齢勘案指数	年齢・地域・学歴勘案指数	平成20年度	117.4	105.4	平成21年度	114.6	103.1	平成22年度	111.1	100.1
	年齢勘案指数	年齢・地域・学歴勘案指数											
平成20年度	117.4	105.4											
平成21年度	114.6	103.1											
平成22年度	111.1	100.1											

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況												
<p>(4) 随意契約の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「随意契約等見直し計画」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) 随意契約の比率</li> </ul> <table border="1" data-bbox="1025 293 2092 451"> <thead> <tr> <th></th> <th>契約件数</th> <th>契約金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成20年度</td> <td>34 %</td> <td>28 %</td> </tr> <tr> <td>平成21年度</td> <td>25 %</td> <td>12 %</td> </tr> <tr> <td>平成22年度</td> <td>22 %</td> <td>17 %</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> </ul>		契約件数	契約金額	平成20年度	34 %	28 %	平成21年度	25 %	12 %	平成22年度	22 %	17 %
	契約件数	契約金額											
平成20年度	34 %	28 %											
平成21年度	25 %	12 %											
平成22年度	22 %	17 %											
<p>(5) 保有資産の有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相模原事務所の施設の企画・管理・運營業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相模原事務所の施設の企画・管理・運營業務について、市場化テストを実施。</li> <li>東日本大震災による影響によりキャンセルが発生。</li> </ul>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)に基づき、相模原事務所の研修施設としての廃止の具体化について検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修施設廃止後における同施設の在り方については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討。</li> <li>平成24年度の外部利用については、現時点では予定していない。</li> </ul>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、その移転について検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受けて、25年度中に国庫納付することとなった。このため、国庫納付後における東京事務所の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討。</li> </ul>												
<p><b>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</b></p>													
<p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>① P I O-N E T の刷新等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成22年度より運用を開始した新P I O-N E T (以下「P I O-N E T 2010」) 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運用状況及び改善要望等を元に、システムを改善する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターからの要望を踏まえ、使い勝手等を改善するための2次開発を進めた結果、9月末までに開発を完了し、10月3日に改善版の運用を開始した。</li> </ul>												

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>開設日が週3日以下でP I O-N E T 端末の配備を希望する消費生活相談窓口については、予算の状況、利用環境の整備等を勘案しつつ、優先順位に応じて順次、端末機の配備を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度の追加配備（4次配備）実施の有無について消費者庁と協議し、平成20年1月28日付内閣府国民生活局総務課国民生活情報室長決定の設置基準（週4日以上開設している消費生活センター・消費生活相談窓口等）により実施することを決定。なお、10月12日に要望調査を送付しており、年内に配備先を決定予定。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、最新の検索技術等について調査・研究に着手する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「P I O-N E T の自然言語データを利用したデータ解析技術に関する研究業務」の企画競争の企画提案会を6月に実施。その結果、産業技術総合研究所を選定し、7月に契約を締結し、調査研究に着手。</li> </ul>
<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中央省庁及び地方公共団体に対し、早期警戒指標（急増指標、特商法指標）の定期的に提供。</li> <li>急増指標を利用して「消費者被害注意速報」を情報提供。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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「消費生活相談早期警戒情報システム」（P I O-A L E R T）の安定的な稼働を図るとともに、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度開発し運用を開始した消費生活相談早期警戒システム（P I O-A L E R T）の安定的な稼働に努めた。</li> <li>今後、ユーザ数の拡大を順次実施予定。</li> </ul>
<p>③「事故情報データバンク」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事故情報データバンクの安定的な稼働に努めた。</li> <li>テキストマイニングの試行的導入を決定。今後、消費者庁と連携し、テキストマイニングによるデータ分析を開始。</li> </ul>
<p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>寄せられる情報のうち重要性の高いもの26件について、消費者へのアドバイスなどをホームページに掲載。</li> </ul>
<p>⑤調査研究</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O-N E T 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「身の回りの危険と安全への対応」をテーマに国民生活動向調査を実施。</li> <li>震災関連の項目に関して、震災後半年、防災月間期間中の9月22日に「速報版」として報道発表し、ホームページに掲載。</li> </ul>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<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"> <li>・ P I O - N E T 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、年間50件以上の情報提供を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 記者説明会を月2回以上開催し、年度上期には、以下の45件の情報提供を実施。(消費者取引関係)</li> <li>1. 「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況(第1報)ー開設後一週間のまとめー</li> <li>2. 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報(第2報)ー発生1カ月間にみる相談の推移ー</li> <li>3. 震災に乗じた迷惑メールにご注意!</li> <li>4. 被災者支援などを名目とした「温泉付き有料老人ホームの利用権」の買い取り等の勧誘に御注意ください</li> <li>5. 「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況ー開設後1カ月のまとめー</li> <li>6. 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報(第3報)ー発生2カ月間における相談の推移ー</li> <li>7. 慌てて契約しない!屋根の修理サービスー震災に便乗した悪質な勧誘に注意ー</li> <li>8. 震災を口実に訪問する貴金属の買い取りサービスにご注意</li> <li>9. 震災をめぐる「電話」のトラブルー被災状況により事業者の対応も柔軟化ー</li> <li>10. 「消費者トラブル解決」をうたう探偵業者にご注意を!!</li> <li>11. 「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況ー開設後2カ月のまとめー</li> <li>12. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意!第3弾ーギャンブル情報料、内職、未公開株・様々な支払いに広がっているー</li> <li>13. 「消費者トラブルメール箱」2010年度のまとめー2010年10月から2011年3月までに調査した事案を中心にー</li> <li>14. 震災に乗じた未公開株の勧誘に注意!ー「被災地支援」など震災にかこつけた話にだまされないでー</li> <li>15. アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで!</li> <li>16. 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報(第4報)ー発生3カ月間における相談の推移ー</li> <li>17. 「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況ー開設後3カ月のまとめー</li> <li>18. 「高速バス」のトラブル、増えてますー運行タイプによる、トラブルの違いー</li> <li>19. 大学生に広がる投資用教材 DVD の紹介販売トラブルー多額の借金や友人を失ってまでも本当に必要ですか?ー</li> <li>20. 震災による給湯器の貯湯タンクの転倒被害ー今後の被害防止のため、改めて機器の設置の点検を!</li> <li>21. 放射性物質への不安につけこむ広告や勧誘にご注意を!</li> <li>22. 仏像の勧誘に注意!ー劇場型勧誘や送り付け、震災に便乗したセールストークなどに</li> </ul>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
	<p>気をつけてー</p> <p>23. 安愚楽牧場に関するトラブル速報！第1弾ー今後の情報に注意して！ー</p> <p>24. 新卒の儲け話、医療機関債のトラブル！</p> <p>25. 2010年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要</p> <p>26. 安愚楽牧場に関するトラブル速報！第2弾ー民事再生手続の開始が決定ー</p> <p>27. CO2(二酸化炭素)排出権取引に関する儲け話のトラブル！ー一般の消費者は手を出さないでー</p> <p>28. 第39回国民生活動向調査&lt;結果・速報&gt;ー「震災に関連した悪質商法の勧誘や消費者トラブル」の状況ー</p> <p>29. 「震災に関連する悪質商法110番」開設期間中に寄せられた相談の傾向</p> <p>30. 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23年度第1回）</p> <p>（危害情報関係）</p> <p>31. ブライダルエステで危害発生！ー施術を受ける際には、時間的な余裕を持ってー</p> <p>32. 小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）による危害状況についてーアナフィラキシーを発症したケースもー</p> <p>33. 2010年度のPIO-NETの危害・危険情報と医療機関ネットワークの情報の概要</p> <p>34. 続報 小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）7月14日公表後の危害状況について</p> <p>（商品テスト関係）</p> <p>35. 加圧を利用したスパッツの使い方に注意！</p> <p>36. 住宅用火災警報器の設置について</p> <p>37. 胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品</p> <p>38. 子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果ーカドミウム、鉛の溶出について（2011年）ー</p> <p>39. 比較的安価な放射線測定器の性能</p> <p>40. 幼児同乗時の自転車の安全性</p> <p>41. 車内で接続したら発煙したインバーター（相談解決のためのテストから No.1）</p> <p>42. 造園で再利用された異臭を放つ枕木（相談解決のためのテストから No.2）</p> <p>43. 縁台の上に足を乗せたら転倒し骨折（相談解決のためのテストから No.3）</p> <p>44. 水槽用ろ過装置のパイプが外れて階下まで漏水（相談解決のためのテストから No.4）</p> <p>45. 前輪の支えの一部が外れ走行不能となった自動車（相談解決のためのテストから No.5）</p>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで！</li> <li>2. 小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－</li> <li>3. 続報 小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）7月14日公表後の危害状況について</li> <li>4. 加圧を利用したスパッツの使い方に注意！</li> <li>5. 住宅用火災警報器の設置について</li> <li>6. 胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品</li> <li>7. 子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果－カドミウム、鉛の溶出について（2011年）－</li> <li>8. 比較的安価な放射線測定器の性能</li> <li>9. 幼児同乗時の自転車の安全</li> <li>10. 車内で接続したら発煙したインバーター（相談解決のためのテストから No.1）</li> <li>11. 新株予約権付社債の解約に関する紛争（1）</li> <li>12. 新株予約権付社債の解約に関する紛争（2）</li> <li>13. 小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争</li> <li>14. 投資商品購入契約の解約に関する紛争</li> <li>15. ペットの移動販売に関する紛争</li> </ol> </li> </ul>
<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"> <li>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、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページのアクセシビリティ向上に向け、障がい者による評価を実施（11月まで）。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本大震災直後の様々な配慮により4月は記者説明会を控え、ホームページ公表等に専念。</li> <li>記者説明会の情報を当日ホームページ上にも公開するなど、機動的に情報提供を実施。（4月：4回、5月：4回、6月：7回、7月：5回、8月：5回、9月：4回）</li> <li>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。</li> <li>当センターをかたった商法については、特に迅速に情報提供。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 国民生活センターを名乗り「相談」や「返金手続き」をすすめる電話にご注意！</li> <li>2. 「国民生活センター」から「お知らせパンフレット」が郵送されてきたら、それはニセモノです！</li> </ol> </li> </ul>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<p><b>イ. 出版物</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行するとともに、コンテンツのホームページへの掲載について検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成22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について特集等を企画し、定期発行。</li> </ul> <p>5月号：金融商品を考える  6月号：成年後見制度の今後  7月号：変わる高齢者の住まいー施設から住宅へー  8月号：「介護」を知る  9月号：変わる年金制度とライフプラン  10月号：消費生活相談とメンタルヘルス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>出版物のホームページへの掲載に関し、有識者からのヒアリングを行なったほか、最新の電子出版に関する規格、市場動向、権利関係、実験的な試行出版に関するセミナーを受講するなどして情報収集に勤めた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内容及び満足度について調査するため、読者等へのアンケート調査を下期に実施予定。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」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ージー版を作成する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>読者から寄せられた要望及び専門家からの意見を反映させ、コンパクトかつわかりやすさに留意した編集を実施。</li> <li>特集は「大震災に備える」とした、2012年度版を9月に発行。</li> </ul>
<p><b>ウ. 高齢者や障害者等への情報提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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メールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>メールマガジンで配信した情報を元にリーフレットを作成し、民生委員や介護関係者等に配布。</li> <li>全国の消費生活センターと医療機関ネットワークに寄せられた商品やサービス、設備などにかかわる事故情報を元に、リーフレット「くらしの危険」を作成し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載。</li> </ul>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<p>③消費者庁の行う注意喚起への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ上及び、メールマガジンにて、消費者庁が公表した記事を紹介。</li> <li>以下の公表案件については、消費者庁と連名にて公表 <ol style="list-style-type: none"> <li>被災者支援などを名目とした「温泉付き有料老人ホームの利用権」の買い取り等の勧誘に御注意ください</li> <li>「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況－開設後 1 カ月のまとめ－</li> <li>「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況－開設後 2 カ月のまとめ－</li> <li>「震災に関連する悪質商法 110 番」の受付状況－開設後 3 カ月のまとめ－</li> <li>「震災に関連する悪質商法 110 番」開設期間中に寄せられた相談の傾向</li> </ol> </li> </ul>
<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"> <li>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、相談員で構成するチーム制を敷く。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特商法、金融・保険、情報通信の専門チームにおいて、難航する消費者トラブルの解決に取り組む。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度上期には 3,355 件の経由相談を受け、消費生活センターとの共同処理や移送を受けて事業者との交渉を実施。</li> </ul>
<p>イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>都道府県・政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費者ホットライン」で平日に都道府県・政令市の消費生活センターが通話中でつながらなかった場合、国民生活センターが相談を受ける「平日バックアップ相談」を 6 月 20 日から開始。</li> <li>年度上期には 179 件のバックアップ相談を受け。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、土日祝日相談を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度上期には 4,161 件の苦情相談を受け。</li> </ul>



平成23年度 年度計画内容	平成23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"> <li>個人情報の取扱いについて、消費生活センターからの経由相談に引き続き積極的に対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度上期には125件の苦情相談を受付け。</li> </ul>
<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度上期には69件の申請を受付け、和解の仲介手続を実施。</li> </ul>
<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費者庁</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者事故等については、速やかに消費者庁へ通知。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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消費者庁と情報共有を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者庁と随時、事案検討タスクフォースを開催し情報共有。</li> <li>なお、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォースの結論を踏まえ、第三者を含めた検証を行うべく、先行的に実施できる事項について、「試行」を10月より実施。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者庁を通じて、関係行政機関へ情報提供。</li> </ul> <p>消費者庁または消費者庁を通じて関係行政機関に要望等を実施した主な事案例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>加圧を利用したスパッツの使い方に注意！</li> <li>胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品</li> <li>小麦加水分解物含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）による危害状況についてアナフィラキシーを発症したケースもー</li> <li>比較的安価な放射線測定器の性能</li> </ul>
<p>②消費生活センター</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NET つうしん」を含むPIO-NET運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PIO-NET運営に関する情報や早期警戒指標を「消費者行政フォーラム」に掲載。</li> </ul>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費生活相談緊急情報」を毎月2回「消費者行政フォーラム」に掲載。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「製品関連事故情報」を毎月1回「消費者行政フォーラム」に掲載。</li> </ul>
<p><b>③国の行政機関</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業者の違法・不当行為等について、行政機関等からのP I O-N E T情報の提供依頼に対応（上期358件）するとともに、所要の情報提供を実施。</li> </ul>
<p><b>④独立行政法人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>製品評価技術基盤機構(N I T E)、農林水産消費安全技術センター(F A M I C)等との間で、事故情報やテスト情報の共有を図るとともに、各機関が開催する研修会等に講師を相互派遣。</li> <li>N I T Eと技術的な意見交換会をテレビ会議にて4回開催。</li> <li>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」での指摘を受けて、N I T E及びF A M I Cとの間で協議を行い、5月17日に協定を締結。</li> </ul>
<p><b>⑤法令照会への対応</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度上期には、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体からの法令に基づく照会331件に対応。</li> </ul>
<p><b>⑥情報公開</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報公開請求に対して適切に対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度上期には、情報公開請求735件に対応。</li> </ul>
<p><b>(6) 研修の充実</b></p> <p><b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政職員・消費生活相談員を対象に31コースを実施。</li> </ul>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査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5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各研修の受講者に対するアンケート調査を実施し、満足度の評価は4.6～4.9。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に基づき、相模原の研修施設で行う研修については、廃止することを前提にその後の研修の実施方法を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相模原の研修施設に代わる首都圏の会場との打ち合わせ、利用手続きを確認するとともに、カリキュラムの策定や講師の選定など所定の準備を行った。</li> <li>遠隔研修システムの導入に向けて必要な情報収集を行った。</li> </ul>
<p><b>②消費生活専門相談員資格認定制度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>第1次試験問題の過去5年分をホームページに掲載。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,137名の受験申込みを受け、第1次試験は10月1日に全国26箇所で開催。（参考：平成22年度申込み数 1,580名）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>震災対応として、東日本大震災により講座を受講できない者は資格手続きの延期、もしくは延長をできるように対応。</li> <li>東京、名古屋、大阪、福岡で資格更新講座を開催し、計325名が受講。</li> <li>全国各地で更新講座として指定した講座を3回実施し、24名が受講。（更新講座受講者のうち341名と現職相談員等453名をあわせて794名が資格更新手続を実施）</li> </ul>
<p><b>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カリキュラムや講師の検討など所定の準備に着手。</li> </ul>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<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"> <li>・ 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年度上期には、消費生活センターからの依頼等に基づく95件の商品テストを実施。</li> <li>・ このうち、消費者被害の未然防止・拡大防止のために6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。</li> </ul> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 加圧を利用したスパッツの使い方に注意！</li> <li>・ 比較的安全な放射線測定器の性能</li> <li>・ 住宅用火災警報器の設置について</li> <li>・ 幼児同乗時の自転車の安全性</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談解決のためのテストを5件公表。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重大事故に関する相談解決のためのテスト2件を消費者庁に情報提供。</li> <li>・ 消費者庁からの依頼により2件のテストを実施。</li> <li>・ 消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 商品テスト・分析評価委員会を11回開催し、評価結果を業務に反映。</li> </ul>
<p>②商品テストの効率的な実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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、外部の試験研究機関等へ委託する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「比較的安全な放射線測定器の性能」、「消石灰による失明事故」等の商品テスト実施の際には、研究機関や大学、学会等が有する専門的な知見等を活用。</li> <li>・ テストの効率化・充実を図るため、44項目について外部試験研究機関等にテストを委託。主な事例は以下のとおり。</li> </ul> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○定型的な規格・基準に基づくテスト <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 胎児の正常な発育に役立つ葉酸を摂取できるとうたった健康食品について、栄養表示基準に基づく葉酸の定量試験</li> <li>・ スポークが破断した自転車について、JISに基づく図ポークの引張り強度試験</li> </ul> </li> <li>○専門性の高いテスト <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 黒い毛ぼこりが発生するカーペットについて、においの原因物質の成分分析</li> <li>・ ステロイドの含有が疑われる保湿クリームについて、ステロイド成分の分析</li> <li>・ 虫が出てきたベッドについて、木材内部の調査</li> </ul> </li> </ul> </div>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
<p><b>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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消費生活年報に掲載して情報提供。</li> </ul>
<p><b>(8) 中核機関としての役割強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受け、消費者庁と国民生活センターの幹部で構成されるタスクフォースを立ち上げ、在り方の見直しについて検討し、8月26日に取りまとめた。</li> <li>なお、同タスクフォースの結論を踏まえ、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」に沿って検討を進めるため、政府の独法改革の動きを視野に入れつつ、第三者からなる検証を10月より実施。</li> </ul>
<p><b>(9) 地方公共団体に対する支援</b></p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>年度上期には、42都道府県（412市町村）において499名の消費生活相談専門家による巡回訪問を実施。</li> <li>被災地における相談窓口の支援、生活再建に伴う消費生活相談に対応するため、5月12日より、消費者庁と共同で被災地への専門家派遣を開始。専門家派遣に際し、弁護士、司法書士、建築士、税理士等を委嘱。</li> </ul>
<p><b>3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画</b></p>	
<p>別紙1から別紙3のとおり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成23年度計画に基づき執行中。</li> </ul>
<p><b>4. 短期借入金の限度額</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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り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。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">—</p>

平成23年度 年度計画内容	平成23年度上半期における業務執行状況
5. 重要な財産の処分等に関する計画	
計画なし	—
6. 剰余金の使途	
(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	—
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 ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	・ 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。	・ 職員を各種研修会に参加させ、研鑽を図った。
(3) 中期目標期間を超える債務負担 ・ 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。	—
(4) 積立金の処分に関する事項 計画なし	—

—以 上—