

独立行政法人国民生活センターの平成24年度上半期業務執行状況

平成24年度 年度計画内容	平成24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%、87%（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めた。 												
<ul style="list-style-type: none"> 借り上げ宿舎制度については、平成23年末、国家公務員宿舎についての削減計画が取りまとめられ、更なる削減努力を行うこととなったこと等を踏まえ、平成24年度中に運用の見直しを検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 現行の借り上げ宿舎制度については、今年度末で廃止することで労働組合と合意を目指し、協議中。 												
<p>(2) 人件費</p> <ul style="list-style-type: none"> 総人件費については、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成23年10月28日閣議決定）の趣旨を踏まえた人件費の見直しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 総人件費については、対前年度99.0%（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めた。 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7月に公表した。 <p>(参考) 対国家公務員指数</p> <table border="1" data-bbox="1025 1182 2092 1342"> <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> <tr> <td>平成23年度</td> <td>111.8</td> <td>100.4</td> </tr> </tbody> </table>		年齢勘案指数	年齢・地域・学歴勘案指数	平成21年度	114.6	103.1	平成22年度	111.1	100.1	平成23年度	111.8	100.4
	年齢勘案指数	年齢・地域・学歴勘案指数											
平成21年度	114.6	103.1											
平成22年度	111.1	100.1											
平成23年度	111.8	100.4											

平成24年度 年度計画内容	平成24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"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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。 <p>(参考) 随意契約の比率</p> <table border="1" data-bbox="1025 331 2089 491"> <thead> <tr> <th></th> <th>契約件数</th> <th>契約金額</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>平成23年度</td> <td>15 %</td> <td>4 %</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21年度	25 %	12 %	平成22年度	22 %	17 %	平成23年度	15 %	4 %
	契約件数	契約金額											
平成21年度	25 %	12 %											
平成22年度	22 %	17 %											
平成23年度	15 %	4 %											
<p>(5) 保有資産の有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 「公共サービス改革基本方針」(平成23年7月15日閣議決定)に基づき、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「公共サービス改革基本方針」(平成23年7月15日閣議決定)に基づき、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。 												
<ul style="list-style-type: none"> 研修施設として廃止した相模原事務所の今後の在り方について、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 研修施設として廃止した相模原事務所の今後の在り方について、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。 												
<ul style="list-style-type: none"> 東京事務所について、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)に基づき、国庫納付後における新たな東京事務所の在り方について、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 東京事務所について、「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)及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)に基づき、国庫納付後における新たな東京事務所の在り方について、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。 												

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<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>① P I O-N E Tの刷新等</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成22年度より運用を開始した新P I O-N E T (P I O-N E T2010) の安定的な稼働を図るとともに、苦情相談の受付からP I O-N E T登録までの期間の更なる短縮等を図るため、「P I O-N E T刷新に関する検討会」での議論を踏まえ、P I O-N E Tシステムに関する刷新の基本方針を策定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 7月6日に開催された第9回のP I O-N E T刷新に関する検討会で中間報告がまとめられた。中間報告にはP I O-N E T刷新のイメージとして以下が記載された。 <ul style="list-style-type: none"> 相談員の入力・登録の負担を軽減する 現場での相談にもっと役立つものとする 費用を軽減する P I O-N E T刷新の計画的な実施 中間報告に基づき、最適化計画策定の準備に着手した。
<ul style="list-style-type: none"> 平成19年度策定のP I O-N E T最適化計画で目標とされた事項が、P I O-N E T2010 で達成されているかについて、「P I O-N E T刷新に関する検討会」における議論を踏まえて検証する。 	<ul style="list-style-type: none"> P I O-N E T2010 で残された課題を抽出し、次期システムでの改善についての検討に着手した。
<ul style="list-style-type: none"> 「P I O-N E T刷新に関する検討会」での議論及び最新の検索技術等についての調査・研究結果を踏まえつつ、テキストマイニング等の次期システムへの採用について検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> P I O-N E T刷新に関する検討会の中間報告において、テキストマイニング技術等の導入により、相談概要から商品・内容キーワードの自動付与を可能にすることが盛り込まれた。
<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、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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）を定期的に提供。 急増指標を利用して「消費者被害注意速報」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「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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<p>③「事故情報データベース」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故情報データベース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。 	<ul style="list-style-type: none"> 事故情報データベースシステムの安定的な稼働に努めるとともに、システム改善の検討にも着手した。
<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、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 寄せられる情報のうち重要性の高いもの11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。
<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"> 「国民生活動向調査に関する検討会」を3回開催し、統計調査の専門家からヒアリングを行った。 「くらしの中のインターネット」を特定テーマとして国民生活動向調査を開始。
<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、年間50件以上の情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 記者説明会等を通じ、年度上期には、以下の36件の情報提供を実施。(消費者取引関係) <ol style="list-style-type: none"> 「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報(第6報)ー発生から1年間の相談の推移ー 銀行窓口で勧誘された一時払い終身保険に関するトラブルー高齢者への不適切な勧誘が急増中ー 詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心!ー悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告からー 安愚楽牧場に関するトラブル速報!第4弾ー「隠し財産が見つかった?」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増!ー 「アダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する」という手紙にご注意! 今度は“カンボジアの土地使用権”!依然続く劇場型勧誘ー「リゾート地」「農地」の投資話にご用心ー ワールド・リソースコミュニケーションに関する二次被害にご注意!ー被害を回復するという不審なハガキや手紙が届いても、絶対に取り合わないー 契約を急かされる!高額な施術を勧められる!美容医療サービスの勧誘トラブルに注意!ー美容医療・契約トラブル110番の実施結果からー

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
	<p>9. 年々増加する投資信託のトラブリー元本割れなどのリスクを再確認し、トラブルの未然・拡大防止をー</p> <p>10. 速報！“サクラサイト商法”新たな手口にご用心！ー性別・世代を問わず被害拡大の可能性もー</p> <p>11. L&Gの二次被害にご注意ー被害対策弁護士や裁判所からの本物と紛らわしい偽物の書面に注意してー</p> <p>12. エラー表示などでパソコンソフトを購入させる手口に注意ーそのエラー表示は本物？？ー</p> <p>13. アダルト情報サイトの相談が2011年度の相談第1位にーインターネットにアクセスできる機器すべてに注意が必要ー</p> <p>14. 次々出てくる換金困難な外国通貨の取引トラブル！ー新たにコンゴ、シリア、イエメン、ウズベキスタンの通貨が…ー</p> <p>15. 「消費者トラブルメール箱」2011年度のまとめー10年目の比較を踏まえてー</p> <p>16. PIO-NETにみる2011年度の消費生活相談ー全国のデータからー</p> <p>17. 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24年度第1回）</p> <p>18. 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24年度第2回）</p> <p>(危害情報関係)</p> <p>19. 家庭用健康器具による危害等についてー気軽に運動できるはずがケガ！使う前には注意表示の確認をー</p> <p>20. 手技による医業類似行為の危害ー整体、カイロプラクティック、マッサージ等で重症事例もー</p> <p>21. 2011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>(商品テスト関係)</p> <p>22. ウィンドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー</p> <p>23. 自動車用緊急脱出ハンマーの性能ーシートベルトカッターが付いているものを対象にー</p> <p>24. デジタル式個人線量計のテスト結果</p> <p>25. 首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について</p> <p>26. 首が締め付けられて痛い子ども用の冷感ベルト（相談解決のためのテストからNo. 19）</p> <p>27. 発火したIHクッキングヒーター用汚れ防止マット（相談解決のためのテストからNo. 20）</p> <p>28. 使用したらフロントガラスに傷がついた自動車用ガラスクリーナー（相談解決のため</p>

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
	<p>のテストから No. 21)</p> <p>29. 発煙したクリップライト (相談解決のためのテストから No. 22)</p> <p>30. トイレ用合成洗剤 (相談解決のためのテストから No. 23)</p> <p>31. 大人用紙おむつ (相談解決のためのテストから No. 24)</p> <p>32. 熱湯を入れたら中ぶたが上方にずれてやけどした携帯用魔法瓶 (相談解決のためのテストから No. 25)</p> <p>33. 洗ってもにおいの取れない箸 (相談解決のためのテストから No. 26)</p> <p>34. 使用していた乾電池が発熱した玩具 (相談解決のためのテストから No. 27)</p> <p>35. 飛散防止加工をうたっていないながら鏡の破片が飛び散ったスタンドミラー (相談解決のためのテストから No. 28)</p> <p>36. 全国の商品テスト概要</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、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には、以下の14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"> ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー 安愚楽牧場に関するトラブル速報！第4弾－「隠し財産が見つかった？」被害を取り戻すという二次被害トラブル急増！－ 自動車用緊急脱出ハンマーの性能－シートベルトカッターが付いているものを対象に－ デジタル式個人線量計のテスト結果 首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について 飛散防止加工をうたっていないながら鏡の破片が飛び散ったスタンドミラー (相談解決のためのテストから No. 28) マネジメント講座の解約に関する紛争 出会い系サイトの返金に関する紛争 (3) 出会い系サイトの返金に関する紛争 (4) パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争 (2) 植樹・育成のオーナー権利に関する紛争 犬の疾患の保証に関する紛争 (1) ブレーキオイル交換器具に関する紛争 サイドビジネス情報の解約に関する紛争 (3) ～ (10)

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<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、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者の高い関心に応えるため情報の更新をほぼ毎日実施した。 ホームページのウェブアクセシビリティ方針を策定し、8月に公表した。
<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"> 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：3回、5月：4回、6月：1回、7月：2回、8月：4回、9月：2回) 高齢者に多いトラブルのうち緊急性の高い情報について、公表の他「見守り新鮮情報」で情報提供。 詐欺的“サクラサイト商法”については、被害撲滅キャンペーンに合わせ特設サイトを作成すると共に、キャンペーン終了後は手口を周知するサイトとして注意情報を掲載。
<p>イ. 出版物</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者問題の専門情報としてWEB版「国民生活」のコンテンツを作成し、定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子に関係各所に配布する。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者問題の専門情報としてWEB版「国民生活」のコンテンツを作成し、ホームページへ掲載した。 同コンテンツの簡易冊子（紙媒体）を作成し各地の消費生活センター等に配布した。
<ul style="list-style-type: none"> WEB版「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"> 「月刊国民生活」の読者等へのアンケート調査結果から、評価の高かった記事（暮らしの法律Q&A、苦情相談、暮らしの判例）をWEB版においても掲載した。
<ul style="list-style-type: none"> 国民の日常生活の情報源として「暮らしの豆知識」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ジ版を作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> 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行った。 特集を「長寿時代に生きる」とした、2013年度版を9月に発行。また、デジ版の作成を開始。
<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メールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者版「見守り新鮮情報」を12回、子ども版「子どもサポート情報」を6回発行。
<ul style="list-style-type: none"> 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"> メールマガジン「見守り新鮮情報」および「子どもサポート情報」で配信した情報を元にリーフレットを作成しホームページに掲載するとともに、民生委員や介護関係者等の関係団体へ情報提供。

平成24年度 年度計画内容	平成24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"> 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"> 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。 以下の注意喚起案件については、消費者庁と共同で実施 <ol style="list-style-type: none"> 詐欺的“サクラサイト商法”被害撲滅キャンペーン 首掛式の乳幼児用浮輪を使用する際の注意について マルチ商法に関する注意喚起リーフレットの作成
<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、相談員で構成するチーム制を敷く。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には2,884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。
<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"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には1,740件のバックアップ相談を受け。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には4,643件の土日祝日相談を受け。
<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、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度上期には102件の個人情報相談を受け。

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<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61件の申請を受け、和解の仲介手続を実施。 消費生活センターに勤務する相談員、行政職員を対象に東京、盛岡、大阪においてADR説明会（研修会）を実施した。
<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費者庁</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<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。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 財産事案について消費者庁と情報共有を図るべく、「財産事案情報共有打合せ」を毎週開催。 生命・身体事案について消費者庁と情報共有を図るべく、「生命身体等事案情報共有打合せ」を8月から毎週開催。
<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁を通じて、関係行政機関へ情報提供。 <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"> 速報！“サクラサイト商法”新たな手口にご用心！ー性別・世代を問わず被害拡大の可能性もー 自動車用緊急脱出ハンマーの性能ーシートベルトカッターが付いているものを対象にー デジタル式個人線量計のテスト結果 手技による医業類似行為の危害ー整体、カイロプラクティック、マッサージ等で重症事例もー
<p>②消費生活センター</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「消費生活相談緊急情報」を毎月2回以上「消費者行政フォーラム」に掲載。(上半期計20回)
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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。
<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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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(上半期527件)するとともに、所要の情報提供を実施。
<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(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。 N I T Eと技術的な意見交換会をテレビ会議にて5回開催。 N I T Eに対し、アレルギー誘発性化学物質の分析を依頼。 消費生活相談員研修 専門・事例講座にN I T Eから講師を招いた。
<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、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406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、情報公開請求773件に対応。

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<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、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者行政職員・消費生活相談員を対象に35コースを実施。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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4.2～4.9。
<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。
<ul style="list-style-type: none"> 相模原事務所が、研修施設としては廃止されたことを踏まえ、外部施設における研修の適切な実施を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者行政職員、消費生活相談員向けの研修を東京事務所2階大会議室を活用したり、日本学術会議及び品川区総合区民会館を借用して実施した。
<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、受験者の増加に努めた。
<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"> 1,164名の受験申込みを受け、第1次試験は9月29日に全国26箇所で開催（27会場を予定していたが、台風の影響により沖縄会場の試験実施を延期）。（参考：平成23年度申込み数 1,137名）
<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"> 宮城、東京、愛知、大阪、福岡で資格更新講座を開催し、計287名が受講。 全国各地で更新講座として指定した講座を2回実施し、計24名が受講。

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<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"> 「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15日閣議決定）に基づき、「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）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15日閣議決定）に基づき、「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）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。
<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134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4件を公表し、関係機関等への情報提供を実施。内容は以下のとおり。 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ウインドーガラスが割れない自動車用緊急脱出ハンマー 自動車用緊急脱出ハンマーの性能 デジタル式個人線量計のテスト結果 首掛式の乳幼児用浮き輪を使用する際の注意について </div> <ul style="list-style-type: none"> 相談解決のためのテストを10件公表。
<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を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 重大事故に関する相談解決のためのテスト6件を消費者庁に情報提供。 消費者庁からの依頼により2件のテストを実施。 消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「婦人用ブーツ」、「首掛式の乳幼児用浮き輪」の商品テスト実施の際に、研究機関等が有する専門的な知見等を活用。

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> テストの効率化・充実を図るため、70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。 <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"> 使用したら顔が腫れあがった美容液マスクについて、化粧品基準に基づく防腐剤の定量試験 ボンベの口に着火したカセットコンロについて、液化石油ガス法の試験基準に準じたガス通路の気密性試験 ○専門性の高いテスト <ul style="list-style-type: none"> 走行中にサドルの支柱が破損した折りたたみ自転車について、シートポストの破断面観察 日食を観察したら眼が痛くなった日食観測用グラスについて、紫外線、可視光線、赤外線の透過率測定
<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。 	<ul style="list-style-type: none"> テスト実施機関に関する情報を継続的に収集し、ホームページの掲載内容を随時更新した（現在258機関を掲載）。
<ul style="list-style-type: none"> 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"> 消費生活センター等で実施された商品テスト情報についてまとめ、ホームページ上で情報提供した。
<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"> 「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」に参加し、在り方の見直しについて検討（8月22日に報告書取りまとめ）。 消費者庁とともに、同検討会の取りまとめ結果の具体化に向けた作業を実施。

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<p>(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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年度は45都道府県（464市町村）において504名の消費生活相談専門家による巡回訪問を実施（上半期累計：2,429回）。 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、消費者庁と共同で被災地への専門家派遣を実施。弁護士、司法書士、建築士、税理士等の専門家を派遣（上半期累計：1,801回）。 消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で実施。
<p>3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画</p>	
<p>別紙1から別紙3のとおり</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成24年度計画に基づき執行中。
<p>4. 短期借入金の限度額</p>	
<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。 	—
<p>5. 不要財産の処分に関する計画</p>	
<p>予定なし</p>	—
<p>6. 重要な財産の処分等に関する計画</p>	
<p>予定なし</p>	—
<p>7. 剰余金の使途</p>	
<p>(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</p>	—
<p>(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</p>	—
<p>(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</p>	—
<p>8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項</p>	
<p>(1) 施設・設備に関する計画 予定なし</p>	—

平成24年度 年度計画内容	平成24年度上半期における業務執行状況
<p>(2) 人事に関する計画</p> <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。 	<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務めてきたところであるが、消費者庁への出向（7月4名）、中途退職（7月1名、9月1名）により常勤職員が想定外に減少した。そこで、センターの年齢構成上、層の薄い年代を補充するための中途採用計画を策定し、実施した（12月までに3名採用予定）。
<ul style="list-style-type: none"> 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"> 職員を各種研修会に参加させ、研鑽を図った。
<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 style="text-align: center;">—</p>
<p>(4) 積立金の処分に関する事項</p> <p>予定なし</p>	<p style="text-align: center;">—</p>

—以 上—