

平成25年度 年度計画内容	平成25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	
(1) 一般管理費及び業務経費 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。	一般管理費（人件費除く。）については、前年度比97%、業務経費については、前年度比95.8461%という予算額の中で、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。
激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。	現行の宿舍制度については、平成25年9月末で激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行した。
(2) 人件費 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等の業務を精査し、真に必要な業務に限定するための計画を策定する。	- 総人件費見直しに向けて、更なる業務の効率化や職員の重点配置を行う業務の検討準備を行った。また、同様の趣旨で、非常勤職員等の業務を精査する準備の検討を行った。 - 対前年度比91.7972%（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、より効率的・効果的な予算執行に努めた。
全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O－N E T」という。）の刷新に際し、最適化計画策定の段階で関連する業務の必要性・効率性の検討を行う。	P I O－N E Tの刷新に関する最適化計画策定及び調達支援業務一式について、業務委託先を選定（4月30日）し、当該業務を開始した。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況														
(3) 給与水準 ・給与水準については、平成24年度の検証結果を踏まえ、平成25年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0するために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つ、必要に応じて措置を講じる。	・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6月28日にホームページ上に公表した。 (参考) 対国家公務員指数 <table><tr><td></td><td>年齢勘案指数</td><td>年齢・地域・学歴勘案指数</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><tr><td>平成24年度</td><td>108.3</td><td>95.6</td></tr></table>				年齢勘案指数	年齢・地域・学歴勘案指数	平成22年度	111.1	100.1	平成23年度	111.8	100.4	平成24年度	108.3	95.6
	年齢勘案指数	年齢・地域・学歴勘案指数													
平成22年度	111.1	100.1													
平成23年度	111.8	100.4													
平成24年度	108.3	95.6													
・国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系について調査して現状を把握し、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直し案を策定する。 なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つ、必要に応じて措置を講じる。	・給与体系の見直し案を策定するため、国民生活センターの賃金体系と国家公務員の賃金体系の比較検討に着手した。														
(4) 随意契約等の見直し ・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・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	・「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 <table><tr><td></td><td>契約件数</td><td>契約金額</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><tr><td>平成24年度</td><td>17 %</td><td>8 %</td></tr></table> ・「契約監視委員会」を開催し、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22年度	22 %	17 %	平成23年度	15 %	4 %	平成24年度	17 %	8 %
	契約件数	契約金額													
平成22年度	22 %	17 %													
平成23年度	15 %	4 %													
平成24年度	17 %	8 %													

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
(5) 保有資産の有効活用 相模原事務所について、研修施設の活用方法等を検討し、その結果について具体的な作業を進める。	相模原事務所における研修施設について、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）における「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する。」との決定を受け、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）附則第3項の趣旨を踏まえ、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するための「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されており、この中で、国民生活センターの今後の在り方について、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず検討しているところ、今後、同意見交換会の結論を踏まえ、検討する。
東京事務所について、東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転に関する状況を踏まえ、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進める。	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）における「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する。」との決定を受け、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）附則第3項の趣旨を踏まえ、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するための「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されており、この中で、国民生活センターの今後の在り方について、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず検討しているところ、今後、同意見交換会の結論を踏まえ、検討する。
相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	- 相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付について、「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）における「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する。」との決定を受け、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）附則第3項の趣旨を踏まえ、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するための「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されており、この中で、国民生活センターの今後の在り方について、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず検討しているところ、今後、同意見交換会の結論を踏まえ、検討する。 「中期計画及び年度計画で定めた事項に係る今後の対応方針について」を策定し、関係部署に作業指示を出した。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
	商品テスト施設の意義と役割について、テスト施設の必要性、自ら商品テストを実施する意義等について検討を開始した。
(6) 自己収入の拡大・経費の節減 出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。	出版物及び研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、見直しが必要かどうか検討を開始した。
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	
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O－N E Tの刷新等 P I O－N E Tについて、消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、「業務の効率化・合理化」、「利便性の維持・向上」、「安全性・信頼性の確保」、「経費節減」の観点から、地方公共団体等と調整した上で、最適化計画を策定し、同計画を反映させた仕様書（要件定義書）を作成するとともに、調達手続き（入札）を行う。	- P I O－N E T刷新に関する検討会の中間報告を踏まえ、昨年度に実施した「消費生活相談及びP I O－N E Tに係る業務並びにシステムの分析業務（以下「分析業務」という。）」の結果に基づき、最適化計画（案）を策定し、7月19日に開催された第10回の検討会で最適化計画（案）が了承された。 - 調達の実施に着手するとともに要件定義の作成に着手した。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
刷新に当たり、P I O－N E Tへの登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するための具体的な方法について検討し、消費者庁と協議の上決定する。また、これら取組について、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行う。	- 関係機関からの意見を踏まえ入力項目の見直し(案)を作成した。 - 地方公共団体に仮登録の運用に関するアンケートを送付するとともに、P I O－N E T刷新に関する説明会において、仮登録の運用について説明した。
センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O－N E Tへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組について検討する。	内部の事務処理体制を見直すとともに、継続して登録日数短縮に取り組む。(8月末の時点では11.7日に短縮(昨年度は23.0日))
キーワードの抜本的な整理について検討を行い、地方公共団体等との調整等を適切に実施するとともに、マニュアルの全面的な見直しに向けた検討を行う。	関係機関からの意見を踏まえキーワードの削減(案)を作成した。
消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、逆引き辞書の次期システムへの採用方法について検討する。	逆引き辞書(案)を作成するとともに、逆引き辞書の導入について、引き続き検討する。
②「早期警戒指標」の活用 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	早期警戒指標に基づいて作成した資料を、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した。
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システム」(P I O－A L E R T)の安定的な稼動を図るとともに、ユーザーである国や地方公共団体の消費者行政担当部局等のシステム利用促進のため、簡易説明資料を作成し、配布する。	- 消費生活相談早期警戒システム(P I O－A L E R T)の安定的な稼動に努めた。 - 簡易説明資料『P I O－A L E R Tの活用事例と操作方法』を作成し、7月8日に送付した。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
③「事故情報データベース」の活用 ・事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。 ・なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁と協議の上、検討を開始する。	・昨年度にシステム改善を実施した「P I O－N E T「処理結果」行政開示対応」の運用を開始した。 ・また、システムの安定的な運用に努めるとともに、消費者庁との協議に基づく情報分析能力の強化等の検討に着手した。
④調査研究 ・国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、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情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	・「国民生活動向調査に関する検討会」を2回開催し、調査設計や回収率を高める工夫等について確認及び検討を行った。 ・「くらしと海外」を特定テーマとして国民生活動向調査を開始。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・ 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。	・ 記者説明会等を通じ、年度上期には、以下の38件の情報提供を実施。 (消費者取引関係) 1. モバイルデータ通信の相談が増加－「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと！－ 2. 新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意！－シェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲（もう）け話－ 3. 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！－消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる書類を使うなど、手口が巧妙化－ 4. スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトの相談が急増！－“公式マーケット”でダウンロードした無料アプリからの請求も－ 5. 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！ 6. いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！－「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落し」などのうたい文句に注意 7. 「消費者トラブルメール箱」2012年度のまとめ 8. 速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！ 9. 速報！！「ネット回線勧誘トラブル110番」の実施結果報告 10. 低運賃でも苦情は急増 LCCなどの格安航空に関するトラブル 11. 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－ 12. 相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加－「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないこと－ 13. なかなか減らない新聞のトラブル－高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！－ 14. 無料（タダ）ではない！？ウオーターサーバーの当選商法－実態は水の定期購入！1年未満の解約では解約料がかかる－ 15. ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！－トラブルにあった人の9割は高齢者－ 16. 健康食品の送りつけ商法に新手の手口－現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！ 17. 2012年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要 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25年度第1回）

平成 25 年度 年度計画内容	平成 25 年度上半期における業務執行状況
	19. 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 25 年度第 2 回） （危害情報関係） 20. 商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故 21. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供 22. 2012 年度の PIO-NET および医療機関ネットワークにみる危害・危険情報の概要 （商品テスト関係） 23. フッ素樹脂、シリコーン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－ 24. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－ 25. 刈払機（草刈機）の使い方に注意－指の切断や目に障害を負う事故も－ 26. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－ 27. 防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－ 28. 約 1 年 7 カ月の使用で破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 43） 29. 搭載していた充電電池が発火したラジコンヘリコプター（相談解決のためのテストから No. 44） 30. 左右両方のひじ掛け部分が破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 45） 31. 温風吹出口から火花が出たセラミックファンヒーター（相談解決のためのテストから No. 46） 32. 着用で体にしみができたブラジャー（相談解決のためのテストから No. 47） 33. 美容用具のローラーで頬に傷（相談解決のためのテストから No. 48） 34. ノートパソコンの USB ポートが破損した IC カードリーダー/ライター（相談解決のためのテストから No. 49） 35. コーナー部が割れて水漏れしたステンレスシンク（相談解決のためのテストから No. 50） 36. 電気炊飯ジャーで 20 時間保温すると異臭がする米（相談解決のためのテストから No. 51） 37. 立体感が得られないことがあったデジタルカメラの 3D 写真（相談解決のためのテストから No. 52） 38. 洗車中に発煙した高圧洗浄機（相談解決のためのテストから No. 53）

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
・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。	・年度上期には、以下の21件の情報提供において事業者名を含めた公表を実施。 1. フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性―防水効果をうたっていない商品について― 2. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性―皮膚への刺激性を中心に― 3. 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！ ―消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化― 4. 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争 (7) 5. 副業サイト管理の返金に関する紛争(2) 6. 調香師専門学校の学費返還に関する紛争 7. 副業サイト管理の返金に関する紛争(3) 8. F Xトレードシステムに関する紛争 (2) 9. 輸入車の納車に関する紛争 10. 数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争(1) (2) 及び消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争 11. 副業サイト管理の返金に関する紛争(5) 12. 副業サイト管理の返金に関する紛争(4) 13. リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争 (1) 14. 利付少人数私募債の解約に関する紛争 15. 開運グッズの返金に関する紛争 (9) 16. 刈払機（草刈機）の使い方にご注意―指の切断や目に障害を負う事故も― 17. 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！―消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺― 18. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性―衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために― 19. 原野商法の二次被害に関する紛争 20. タレント養成スクールの解約に関する紛争 21. 防犯ブザーの電池切れや故障にご注意！―いざという時のために家庭で点検を―

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	- 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、メールマガジン「おすすめフレッシュ便」でその内容を配信した。 - 中央省庁や消費生活センターに新しく掲載された生活関連情報や事故情報、相談事例や消費生活講座などを収集し、2種のメールマガジンで毎月2回配信した。 「速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！」では、話題がインターネット関連であることから、特に配慮を行った。スマートフォン等画面が小さな端末利用者でも記事が読みやすい印象となるよう画像入りの記事とした。 - ホームページ再構築に関する計画概要の作成に着手した。
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。	記者説明会の情報を当日HP上にも公開するなど、機動的に情報提供を実施。（4月：2回、5月：4回、6月：4回、7月：4回、8月：3回、9月：4回）
消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を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を関係各所に配布する。	- 消費者問題の専門情報としてウェブ版「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を関係各所に配布した。 - 啓発資料として、高齢者向けリーフレット「こんな言葉に要注意！」を作成し、8月号に掲載した。
「国民生活」について、内容の充実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以上の平均満足度の評価を得る。	ウェブ版「国民生活」の読者等へのアンケート調査結果から、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望を紙面に反映した。
イ. 出版物 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。	- 読者からの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「ネット社会を生きる」とした2014年度版を9月に発行。また、デージー版の作成を開始。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・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。	・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。 ・「くらしの危険」を3回発行。
・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、学校等に対して配布し、情報提供する。	・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。
③「消費者トラブルメール箱」の運用 ・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し、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を中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。	・寄せられた情報のうち重要性の高いもの10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。
④消費者庁の行う注意喚起への協力 ・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	・ホームページ上で消費者庁の注意情報を500件紹介し、メールマガジンで150件周知した。 ・消費者月間、ICPEN詐欺防止月間については消費者庁の依頼により、メールマガジンにて情報周知に協力した。 ・ウェブ版『国民生活』8月号に「食品と放射能物質に関するリスクコミュニケーション」を掲載し、消費者庁の取組を消費者に提供した。 ・『くらしの豆知識2014年版』に消費者ホットラインを掲載した。 ・「子ども霞ヶ関見学デー」（8/8開催）に展示ポスター及び商品テスト映像を提供するとともにテスト職員を派遣し、製品安全に係る啓発を行った。
（3）苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。	・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んだ。 ・弁護士や専門家と定期的及び随時意見交換やヒアリングを行った。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や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。	上半期には3,196件の経由相談を受け付け、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。
イ.「消費者ホットライン」を活用した地方支援 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。	上半期には1,559件のバックアップ相談を受け付けた。
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等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	上半期には3,415件の土日祝日相談を受け付けた。
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等について次年度に必要な応じて改訂・追補等を実施するための検討を行う。	上半期には76件の個人情報相談を受け付けた。
（４）裁判外紛争解決手続の実施 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し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	- 上半期には73件の申請を受け付け、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、宮城、愛知、大阪においてADR説明会（研修会）を実施した。
（５）関係機関との連携 ①消費者庁等 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。	消費者事故等については、速やかに消費者庁へ通知。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
・財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	・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」を毎週開催。
・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	・公共料金に関する消費生活相談について、収集方法を検討する準備をした。
・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・関係行政機関へ情報提供。 関係行政機関に情報提供した主な事案例 ・高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！ ・フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－ ・首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－ ・防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
②消費生活センター等 ・P I O－N E Tの安定的運用に資するため、「P I O－N E Tつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、P I O－N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O－N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。	・P I O－N E T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。
・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。	・「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26回）

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「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。	・「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。
③国の行政機関 ・法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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う。	・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620件）するとともに、所要の情報提供を実施。
④独立行政法人 ・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。	・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6回開催。 ・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。 ・F A M I Cより、毎月、最新の消費者相談の情報提供を、また、逐次、食品被害情報の提供を受けた。 ・国立健康・栄養研究所と共同研究を実施する。
⑤消費者団体 ・適格消費者団体におけるP I O－N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備に着手する。	・適格消費者団体におけるP I O－N E Tの利用のための環境整備を検討するために、消費者庁での判断の結果を受けるべく待機。
・消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・センター出版物等の消費者団体等への配布先を拡大した。
⑥法令照会への対応 ・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。	・上半期は、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412件に対応。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
(6) 関係行政機関等に対する改善要望 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	- 関係行政機関等へ要望。 - 特定商取引法に違反した業者への行政処分等を要望。 関係行政機関に要望等を実施した主な事案例 - フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－ - 首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－ - 防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
(7) 研修の充実 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 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。	消費者行政職員・消費生活相談員を対象に24コースを実施。
研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	D－ラーニング研修オンデマンド配信コースを、9月に1コース実施。 (配信先：全国およそ620箇所)
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。	各研修の受講者に対するアンケート調査を実施し、満足度の評価は平均で4.7～4.8。
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。	年度下期からの研修開催に向けて実施カリキュラム等の検討に着手。
②国家公務員向け研修の実施 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	国家公務員を対象とした消費者目線を醸成するための研修が行われる予定について情報収集を行うとともに、研修の実施については、消費者庁と協議予定。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
③消費生活専門相談員資格認定制度 - 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。 - 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。 - 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	- 本年度の試験問題案及び試験の採点に関する基本事項について試験委員会に諮り(7月)第1次試験の問題を決定した。 - 地方における受験者を増やすため、受験専門誌等に記事掲載を依頼したほか、ポスターを作成し全国1,016自治体、全国の生涯学習センター等に配布した。併せて全国の自治体に資格試験についてホームページ、広報誌に掲載するよう文書等により依頼した。 902名の受験申込みを受付け、第1次試験は9月28日に全国27箇所で開催。 (参考：平成24年度申込み数 1,158名) - 北海道、宮城、東京、愛知、大阪、福岡で資格更新講座を開催し、計297名が受講。
④市場化テストの実施 企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監理委員会と連携しつつ策定する。	国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するために行われている「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において、国民生活センターの在り方についても議論されていることから、これらの検討状況等を踏まえて、平成26年度以降の官民競争入札等の実施に向けて、官民競争入札等に関する対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に監理委員会と連携しつつ策定する。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	・上半期には、消費生活センターからの依頼等に基づく112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5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。 ・フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性ー防水効果をうたっていない商品についてー ・首から下げるタイプの除菌用品の安全性ー皮膚への刺激性を中心にー ・刈払機（草刈機）の使い方注意到意ー指の切断や目に障害を負う事故もー ・子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性ー衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐためにー ・防犯ブザーの電池切れや故障に注意！ーいざという時のために家庭で点検をー ・相談解決のためのテストを11件公表。
・「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。	・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。 ・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。
・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	・商品テスト・分析評価委員会を12回開催し、評価結果を業務に反映。
②商品テストの効率的な実施 ・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。	・「刈払機」、「子ども用の花粉防御用眼鏡」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25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
・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。	・テストの効率化・充実を図るため、42項目について外部試験研究機関等にテストを委託。主な事案は以下のとおり。 ○定型的な規格・基準に基づくテスト ・首にかけて使用するタイプの除菌用品について、OECD ガイドライン 404 に基づく皮膚への刺激性試験（皮膚一次刺激性試験） ・給水ホースの内側が黒くなっていたウォーターサーバーについて、「水道法」に基づく硝酸態窒素及び亜硝酸態窒素及びカビ数の試験 ○専門性の高いテスト ・コイルばねが折れた電動アシスト自転車のサドルばね部分の破断面の試験 ・牛革表示に問題があったかばんの皮革の判別検査
・消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	・テスト施設を有しない、又は自前のテスト施設では対応困難な消費生活センター等からの依頼に基づき、112 件の商品テストを実施。
③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・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・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	・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 257 機関を掲載）。 ・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。
・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討する。	・地方公共団体に対する新たな情報提供の方法を検討した。 ・消費生活センター等に商品テストの実施状況等について情報提供を依頼し、得られた回答を集計・分析した。
（9）震災からの復興に向けた取組 ・東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ①震災関連情報の収集・提供 ・食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。	・「食品と放射能 Q&A」を更新。更なる情報の掲載に向けて検討。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施 ・消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。	・講義「食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーション」を消費者行政職員対象に2回、消費生活相談員対象に1回実施。
③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等 ・放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	・検査方法等に関する教育研修を実施したほか、消費者庁等が主催する研修会に派遣した。 ・放射性物質検査機器の貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を実施し、依頼先へ報告した。
④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	・必要に応じて消費者庁と十分に検討した上で実施。
(10) 消費者教育の推進 消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。 ①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等 ・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメルマガ「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。	・民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するカリキュラムの検討や調査を実施。 ・効果的なカリキュラム策定のため、有識者や消費生活相談員等へのヒアリングを実施予定。 ・「消費者問題出前講座」（高齢者・障がい者・支援者向け、若年層向け、市民講師育成）を433件実施。
②P I O－N E T情報等の消費者教育への活用 ・高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。	・消費者教育学生セミナーにおいて、講義「若者の消費者トラブルの現状と課題」を実施。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。	消費生活相談員・消費者行政職員を対象に、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修について検討を実施。
④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供 消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。	- 国民生活センター東京事務所内に、消費者教育に関する展示スペースを設置。 - ホームページ掲載方法の検討のために、各地の消費生活センターのホームページを確認し、先進的な取組事例の掲載状況の調査を実施。
(11) 地方公共団体に対する支援 上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。 ①巡回訪問 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	- 巡回訪問事業の意義・課題、事業企画・運用のポイント、市町村に出向く際の必要事項等をまとめた「巡回訪問事業の手引」を作成し、都道府県に提供するとともに説明会の準備を開始。 - 巡回訪問での助言の質を向上させるため、巡回訪問担当者に対する教授方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌発行のための準備を開始。
②P I O－N E Tの追加配備 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの追加配備を適切に実施する。なお、配備の実施にあたっては、消費者庁とも協議の上、利用頻度等に応じた適切な配備方法について検討する。	消費者庁において、平成25年度配備基準を決定。新規窓口を優先して配備。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
(12) 中核機関としての役割強化 ・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する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	・「消費者行政の体制整備のための意見交換会」の中間整理（7月26日公表）を受け、在り方の見直しについて検討。
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までのとおり。 ・毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・平成25年度計画に基づき執行中。
4. 短期借入金の限度額 ・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. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画 ・東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。	・平成25年2月に行われた会計実地検査の結果を踏まえ、特殊法人国民生活センターから承継し、資本金の一部を形成している現金及び預金、有価証券相当額について、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第8条第3項に規定する「社会経済情勢の変化等により将来にわたり業務を確実に実施する上で必要がなくなったと認められる重要な財産（不要財産）」にあたるかどうか、主務省と協議をした結果、当該資産を通則法第8条第3項に規定する不要財産と認定し、通則法第46条の2第1項及び第2項の規定に基づき、政府出資にかかる不要財産の国庫納付認可申請を主務大臣に提出。今後、認可が下り次第、国庫納付に係る手続きを実施。
6. 重要な財産の処分等に関する計画 ・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	—
7. 剰余金の使途	

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
(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	— — —
8. その他業務運営に関する事項	
(1) 施設・設備に関する計画 ・施設・設備に関する計画の見込みはない。	—
(2) 人事に関する計画 ・地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体における実態について調査の上検討を行い、可能なものから実施する。	・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、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図るために、地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験の実現に向け、地方公共団体や消費者団体に対し、実現可能性について調査を開始。
(3) 中期目標期間を超える債務負担 ・当期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 ・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金に整理する金額について主務省と協議した結果、全額を国庫納付することと決定し、平成25年7月10日に1,765,591千円を国庫納付した。

平成25年度 年度計画内容	平成25年度上半期における業務執行状況
(5) 情報セキュリティ対策 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成24年度版）』、『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成24年度版）』に基づくセキュリティポリシーの改定の検討に着手。
(6) 事業の審査及び評価 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	外部評価の仕組みについて検討するとともに導入する事業について検討を開始。
(7) 国際協力 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。	独立行政法人国際協力機構の要請に基づき、ベトナムにおける消費者行政体制強化のために職員3名を派遣し、今後の派遣要請については検討。
(8) 内部統制の充実・強化 内部監査を適切に実施し、内部統制を強化するとともに、監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	- 平成24年度業務に対する監事監査を実施するに先立ち、平成23年度業務に対する監事監査における監事指摘事項について、各部署の対応状況をモニタリングした。 - 平成24年度業務に対する監事監査結果を供覧するとともに、各部署において監事監査における監事指摘事項に対し、必要な具体策の策定に着手した。
(9) 情報公開 情報公開請求に対して適切に対応する。	上半期は、情報公開請求899件に対応。

－以 上－