

平成 26 年度
独立行政法人国民生活センター
業務実績報告書

平成 27 年6月
独立行政法人 国民生活センター

目次

| | |
|---|------|
| I. はじめに | 1 頁 |
| II. 独立行政法人国民生活センターの概要..... | 1 頁 |
| 1. 目的 | |
| 2. 業務の範囲 | |
| 3. 沿革 | |
| 4. 根拠法 | |
| 5. 主務大臣 | |
| 6. 所在地 | |
| 7. 資本金の状況 | |
| 8. 役員の状況 | |
| 9. 職員の状況 | |
| 10. 法人の組織 | |
| III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告..... | 6 頁 |
| 1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について | |
| 2. 平成 26 年度独立行政法人国民生活センター年度計画について | |
| IV. 法人の長等による業務運営状況について..... | 6 頁 |
| 1. 理事長のリーダーシップについて | |
| 2. 内部統制システムの整備等について | |
| 3. 理事による業務運営状況について | |
| 4. 監事による業務運営状況の把握等について | |
| V. 平成 26 年度における業務実績について..... | 9 頁 |
| 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置..... | 9 頁 |
| (1) 一般管理費及び業務経費 | 9 頁 |
| (2) 人件費 | 10 頁 |
| (3) 給与水準 | 11 頁 |
| (4) 随意契約等の見直し | 12 頁 |
| (5) 保有資産の有効活用 | 15 頁 |
| (6) 自己収入の拡大・経費の節減 | 16 頁 |
| 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 ためにとるべき措置..... | 17 頁 |
| (1) 消費生活情報の収集・分析・提供 | 17 頁 |
| ① P I O - N E T の刷新 | |
| ② 「早期警戒指標」の整備 | |
| ③ 「事故情報データベース」の活用 | |
| ④ 調査研究 | |
| (2) 国民への情報提供の強化 | 23 頁 |
| ① 報道機関等を通じた情報提供 | |

| | |
|--------------------------------|------|
| 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. 出版物 | |
| ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 | |
| ③「消費者トラブルメール箱」の運用 | |
| ④消費者庁の行う注意喚起への協力 | |
| (3) 苦情相談の充実・強化 | 32 頁 |
| ①苦情相談 | |
| ア. 経由相談 | |
| イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 | |
| ②個人情報の取扱いに関する苦情相談 | |
| (4) 裁判外紛争解決手続の実施 | 38 頁 |
| (5) 関係機関との連携 | 41 頁 |
| ①消費者庁等 | |
| ②消費生活センター等 | |
| ③国の行政機関 | |
| ④独立行政法人 | |
| ⑤消費者団体 | |
| ⑥法令照会への対応 | |
| (6) 関係行政機関等に対する改善要望 | 49 頁 |
| (7) 研修の充実 | 50 頁 |
| 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 | |
| ②国家公務員向け研修の実施 | |
| ③消費生活専門相談員資格認定制度 | |
| ④市場化テストの実施 | |
| (8) 商品テストの強化 | 58 頁 |
| ①生活実態に即した商品テストの実施 | |
| ②商品テストの効率的な実施 | |
| ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 | |
| (9) 震災からの復興に向けた取組 | 64 頁 |
| ①震災関連情報の収集・提供 | |
| 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 | |
| ③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等 | |
| ④必要な施策の実施 | |
| (10) 消費者教育の推進 | 65 頁 |
| 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 | |
| ②P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用 | |
| ③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修 | |
| ④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供 | |

| | |
|--|-------------|
| (11) 地方公共団体に対する支援 | 68 頁 |
| ①巡回訪問 | |
| ②P I O－N E Tの追加配備 | |
| (12) 中核機関としての役割強化 | 69 頁 |
| 3. 予算（人件費の見積もりを含む。） 、収支計画及び資金計画 | 70 頁 |
| 4. 短期借入金の限度額 | 70 頁 |
| 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 | 70 頁 |
| 6. 重要な財産の処分等に関する計画 | 70 頁 |
| 7. 剰余金の使途 | 71 頁 |
| 8. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置 | 71 頁 |
| (1) 施設・設備に関する計画 | 71 頁 |
| (2) 人事に関する計画 | 71 頁 |
| (3) 中期目標期間を超える債務負担 | 71 頁 |
| (4) 積立金の処分に関する事項 | 71 頁 |
| (5) 情報セキュリティ対策 | 72 頁 |
| (6) 事業の審査及び評価 | 72 頁 |
| (7) 国際協力 | 73 頁 |
| (8) 内部統制の充実・強化 | 73 頁 |
| (9) 情報公開 | 74 頁 |
| VI. 財務の状況 | 75 頁 |
| 1. 財務諸表の要約 | |
| 2. 財務状況 | |
| 3. 事業の説明 | |
| (別紙1～3) | |
| 平成26年度予算、平成26年度収支計画、平成26年度資金計画 | 84 頁 |

I. はじめに

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的としており、「消費者基本法」（昭和 43 年法律第 78 号）第 25 条において、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的な機関としての役割が明確に位置付けられている。

消費者庁の創設とともに施行された「消費者安全法」（平成 21 年法律第 50 号）においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定されている。

消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題は多様化・複雑化しており、消費者と事業者との情報の質・量及び交渉力に関する格差を縮小し、消費者被害の防止を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要とされている。

また、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災以降、これまで以上に国民の安全・安心に対する関心が高まっている。さらに、平成 24 年 10 月には、生命又は身体への被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置された。これらを受けて、センターは、消費者庁との連携を強化し、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが期待されている。

他方、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況の中、事業の一層の効率化を図ることで、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められている。

これらを踏まえ主務大臣に指示された中期目標（中期目標期間：平成 25 年 4 月から平成 30 年 3 月 31 日まで）を達成するため、センターでは中期計画を作成し、また、中期計画に基づき平成 26 年度の年度計画を定めた。

本報告書は、センターの平成 26 年度における業務の実績及び当該実績についてセンターが評価を行った結果を取りまとめたものである。

II. 独立行政法人国民生活センターの概要

1. 目的

独立行政法人国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする。

（独立行政法人国民生活センター法第 3 条）

2. 業務の範囲

- (1) 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する。
- (2) 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する。
- (3) 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供する。
- (4) 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行う。
- (5) 国民生活に関する情報を収集する。
- (6) 重要消費者紛争の解決を図る。
- (7) 前各号の業務に附帯する業務を行う。

（独立行政法人国民生活センター法第 10 条）

3. 沿革

昭和 37 年 6 月 1 日 特殊法人国民生活研究所として設立
昭和 45 年 10 月 1 日 特殊法人国民生活センターに改組
平成 15 年 10 月 1 日 独立行政法人国民生活センター設立
※センターのあゆみについては「資料 1」を参照

4. 根拠法

「独立行政法人国民生活センター法（平成 14 年法律第 123 号）」

平成 16 年 6 月に公布・施行された「消費者基本法」（昭和 43 年法律第 78 号）において、センターは消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等における中核的な機関として位置づけられた。

平成 20 年 5 月には、センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（平成 20 年法律第 27 号）」が公布（平成 21 年 4 月 1 日施行）され、平成 21 年度より ADR 事業を実施している。

「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成 25 年 12 月 24 日閣議決定）を踏まえ、「独立行政法人通則法の一部を改正する法律」（平成 26 年法律第 66 号）と「独立行政法人通則法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備に関する法律（平成 26 年法律第 67 号）」において、「独立行政法人国民生活センター法」（平成十四年十二月四日法律第百二十三号。以下「センター法」という。）が改正され、センターは、独立行政法人の新たな類型の一つである「中期目標管理法」とすることとされた（平成 27 年 4 月 1 日より施行）。

また、「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」（平成 26 年 6 月成立）において、センター法に役職員の守秘義務規程が整備された（平成 26 年 12 月 1 日より施行）。

5. 主務大臣

内閣総理大臣

6. 所在地

相模原 〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄 3-1-1
電話（042）758-3161（総合案内）
東京 〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22
電話（03）3443-6211（総合案内）

7. 資本金の状況

（単位：円）

| 区分 | 期首残高 | 当期増加額 | 当期減少額 | 期末残高 |
|-------|---------------|-------|-------|---------------|
| 政府出資金 | 8,901,601,997 | 0 | 0 | 8,901,601,997 |
| 資本金合計 | 8,901,601,997 | 0 | 0 | 8,901,601,997 |

8. 役員 の 状 況

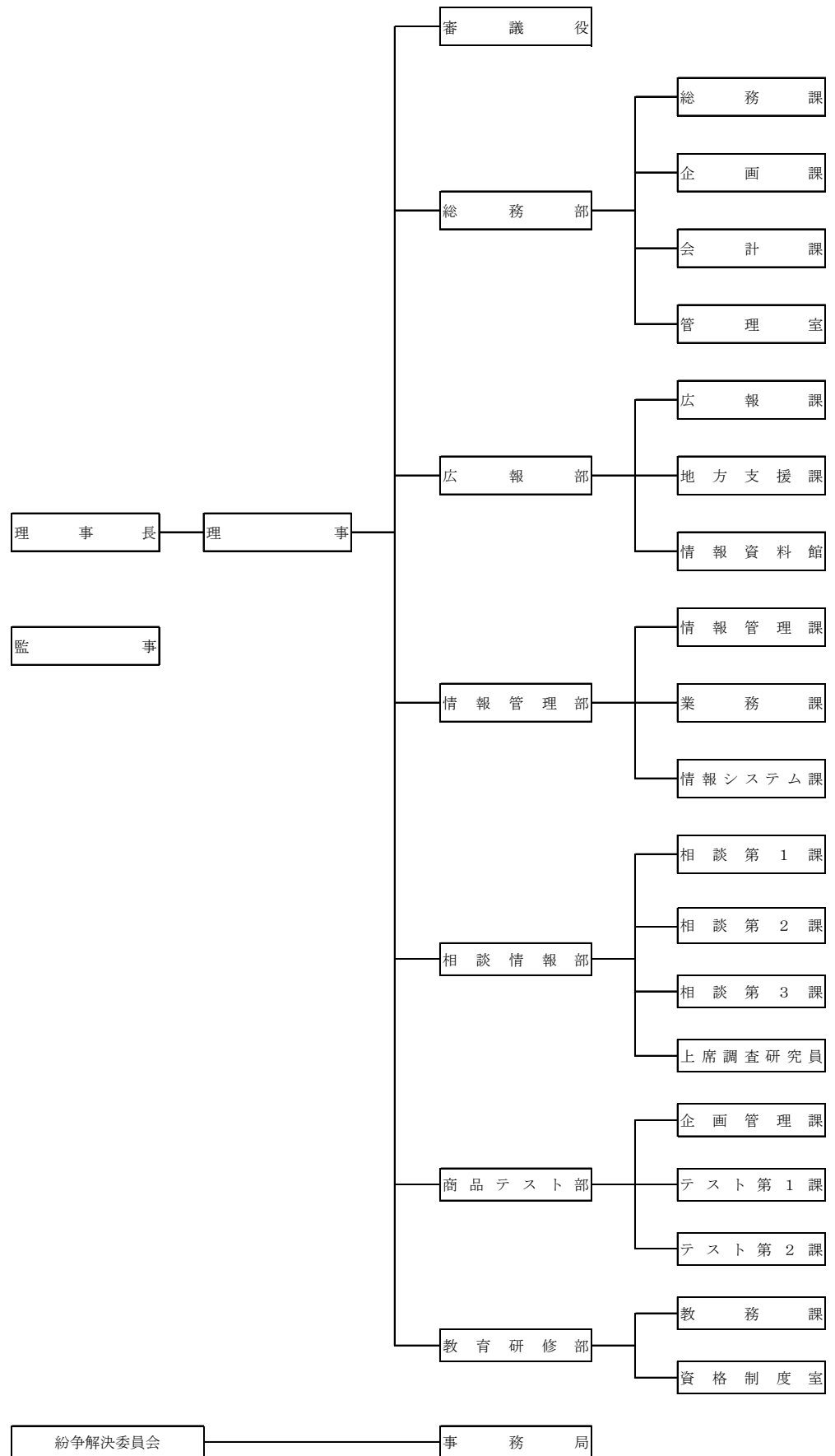
| 役職 | 氏名 | 任期 | 担当 | 経歴 |
|-------------|--------|--|---|---|
| 理事長 | 松本 恒雄 | 自 平成 25 年 8 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 | 全部署 | 平成 3 年 一橋大学法学部教授 平成 11 年 一橋大学大学院法学研究科教授 平成 12 年 一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授兼任 平成 21 年 一橋大学法科大学院長（法務専攻長） 平成 21 年 内閣府消費者委員会委員長 |
| 理事 | 山形 裕 | 自 平成 22 年 12 月 1 日 至 平成 23 年 9 月 30 日 再 平成 23 年 10 月 1 日 至 平成 25 年 9 月 30 日 再 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 | 総務部総務課、企画課（平成 26 年 12 月まで）、会計課、管理室、広報部（平成 27 年 1 月から）、情報管理部 | 昭和 55 年 国民生活センター入所 平成 15 年 国民生活センター消費者情報部長 平成 22 年（独）国民生活センター総務部長 |
| | 丹野 美絵子 | 自 平成 25 年 5 月 27 日 至 平成 25 年 9 月 30 日 再 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 | 相談情報部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く） | 平成 2 年 東京都消費生活総合センター消費生活相談員 平成 18 年 社団法人全国消費生活相談員協会常任理事・関東支部長 平成 23 年 社団法人全国消費生活相談員協会理事長 |
| | 宗林 さおり | 自 平成 27 年 1 月 7 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 | 総務部企画課、商品テスト部、教育研修部（平成 27 年 1 月から） | 昭和 56 年 国民生活センター入所 平成 23 年（独）国民生活センター商品テスト部長 平成 24 年 消費者庁消費者安全課長 平成 27 年（独）国民生活センター審議役 |
| | 井守 明央 | 自 平成 21 年 10 月 1 日 至 平成 23 年 9 月 30 日 再 平成 23 年 10 月 1 日 至 平成 25 年 9 月 30 日 再 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 | 広報部、商品テスト部、教育研修部（平成 26 年 12 月まで） | 昭和 49 年 国民生活センター入所 平成 12 年 国民生活センター普及交流部長 平成 19 年（独）国民生活センター審議役 平成 21 年（独）国民生活センター理事 平成 26 年 12 月 退任 |
| 監事 （非常勤） | 高橋 京太 | 自 平成 21 年 10 月 1 日 至 平成 23 年 9 月 30 日 再 平成 23 年 10 月 1 日 至 平成 25 年 9 月 30 日 再 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 | 全部署の監査 | 昭和 47 年 日本輸出入銀行入行 平成 11 年 国際協力銀行法規担当審議役 平成 18 年 豊田通商（株）理事 |
| | 川戸 恵子 | 自 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 | 全部署の監査 | 昭和 41 年 東京放送（TBS）アナウンサー 平成 12 年 報道局編集センター政治部長兼解説委員 平成 16 年 報道局取材センター政治部解説委員 平成 19 年 TBS シニアコメンテーター |

9. 職員の状況

常勤職員数は平成 26 年度末において 122 人（前期末は 122 人）であり、平均年齢は 42.5 歳（前期末 42.1 歳）となっている。このうち、国等からの出向者は 2 人である。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成 27 年 3 月 31 日現在)



Ⅲ. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について

「独立行政法人通則法」（法律 11 年法律第 103 号）第 29 条の規定に基づき、主務大臣である内閣総理大臣より、独立行政法人国民生活センターが達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）が平成 25 年 2 月 28 日に指示され、中期目標の期間は平成 25 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までの 5 年とされた。センターは、中期目標に基づき、中期目標を達成するための計画（中期計画）を作成し、平成 25 年 3 月 29 日に内閣総理大臣の認可を受けた。

その後、「好循環実現のための経済対策」（平成 25 年 12 月 5 日閣議決定）を受け、第 186 回国会において平成 25 年度補正予算（第 1 号）が成立したため、同対策に盛り込まれた防災・安全対策の加速を図るための経費を中期計画予算、収支計画、資金計画に追加計上するため、第 3 期中期計画の変更の認可申請を行い、平成 26 年 3 月 28 日に内閣総理大臣の認可を受けた。

また、平成 27 年度より相模原事務所研修施設を再開することや、越境消費者トラブルに関する苦情相談対応業務を開始すること等を踏まえ、平成 27 年 3 月 4 日に中期目標が変更されたことから、当該変更を踏まえた中期計画を変更し、3 月 31 日に内閣総理大臣の認可を受けた。（中期目標及び中期計画については「資料 2」、「資料 3」を参照）。

2. 平成 26 年度独立行政法人国民生活センター年度計画について

センターは、独立行政法人通則法第 31 条の規定に基づき、平成 26 年度の業務運営に関する計画である「平成 26 年度独立行政法人国民生活センター年度計画」（以下「年度計画」という。）を中期計画に基づき作成し、平成 26 年 3 月 31 日に主務大臣に届け出た。（「資料 4」を参照）。

Ⅳ. 法人の長等による業務運営状況について

1. 理事長のリーダーシップについて

松本理事長は、センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、商品テスト、研修等を統括し、全国の消費生活センター等との連携を通じて、その中核的機能を果たすべく積極的に取り組んだ。各事業の運営にあたっては定例役員会（毎週火曜日開催）を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに個々の情報提供の内容等を決定し、中期計画及び年度計画に基づき業務を精力的に推進した。

特に国民生活センターの使命とセンター役職員の行動指針を広く周知するため、「使命」及び「行動指針」を策定し、役職員が取り組むべき目標を明確に示した。

また、平成 24 年度に廃止された相模原事務所研修施設について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成 25 年 12 月 24 日閣議決定）にもとづき消費者庁において開催された「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果等を踏まえ、平成 27 年度より研修業務を相模原事務所で再開すべく必要な準備を推進するよう積極的に指揮した。

P I O - N E T の刷新については、平成 27 年 10 月からの P I O - N E T 2015 の稼働に向けた準備推進するよう積極的に指揮した。

消費生活相談業務については、平成 25 年より試行的に開始した「お昼の消費生活相談」業務を平成 26 年以降も引き続き実施するよう推進したほか、「消費者ホットライン」の電話番号が 3 桁化されることに伴う地方支援の強化のため、平成 27 年 4 月から国民生活センターにおいて新たに開始される土日祝日相談業務の準備を的確に指揮した。

さらに、国際化への取り組みとして、インターネットの普及等により、海外ネットショッピングなど、日本の消費者が国境を越えて海外の事業者と取引を行う機会が増えていることから、越境消費者トラブルに対応するため、消費者庁から「越境消費者センター（C C J）」の業務を平成 27 年度より引き継ぐべく適切に指揮したほか、ベトナム政府の依頼により、国民生活センターの知見や経験を参考にしてもらうために

職員を派遣し、同国における消費者行政の強化を支援した。

2. 内部統制システムの整備等について

理事長の主導により、独立行政法人通則法の一部を改正する法律（平成 26 年法律第 66 号）による改正後の独立行政法人通則法第 28 条第 2 項の主旨を踏まえ、内部統制システムの整備に着手するため、業務方法書の一部改正を行い、既存の内部統制システムに関する諸規程の見直し、新たな規程の制定を推進し、センターが中期目標等に基づき法令等を遵守しつつ業務を行い、ミッションを有効かつ効果的に果たすため、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング及び ICT への対応が効果的に推進できるよう体制を整備した。

また、全職員、非常勤職員等を対象にコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンス環境の向上について、リーダーシップを発揮した。

3. 理事による業務運営状況について

各理事は、担当の業務を確実に実施するため理事長を的確に補佐し、各部署の長等と綿密なコミュニケーションを取り、必要な指揮監督を行い、所掌する事業及び震災対応業務を確実に円滑に遂行するよう努めた。

山形理事は、総務部（企画課については平成 26 年 12 月まで）、広報部（平成 27 年 1 月から。平成 26 年 12 月までは井守前理事が担当）、情報管理部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、P I O-N E T の刷新業務では、平成 22 年度より運用を開始した P I O-N E T 2010 について、利用者である各地センターの行政職員、相談員等の業務に支障が生じないように、安定的な稼働を図るとともに、「P I O-N E T 刷新に関する検討会」の中間報告を踏まえ実施した「分析業務」の実施結果に基づき、最適化計画を策定し、同計画に基づく調達仕様書を作成するとともに、調達手続きを行い、平成 27 年 10 月からの P I O-N E T 2015 の稼働に向けた準備を進めた。また、効果的な消費者行政遂行のため、消費者庁との関係強化に精力的に取り組んだ。さらに、退任した井守前理事に代わって消費者問題の啓発等に尽力するとともに、ウェブ版国民生活などによる情報提供等に努め、毎月の記者説明会の円滑な遂行に引き続き尽力した。また、内部統制システムの構築・整備に着手し、センターが中期目標等に基づき法令等を遵守しつつ業務を行い、ミッションを有効かつ効果的に果たすため、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング及び ICT への対応が効果的に推進できるよう体制を整備するため、業務方法書の一部改正の作業を実施した。

丹野理事は、相談情報部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く。）を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、消費者担当大臣が主催する「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理（平成 25 年 7 月 23 日）において出されたセンターの機能回復の必要性を受け、平成 25 年 7 月より試行的に開始した「お昼の消費生活相談」を平成 26 年以降も引き続き実施することとしたほか、「消費者ホットライン」の電話番号が 3 桁化されることに伴い、都道府県等において土日祝日を含めた相談件数の増加が予想されるため、国民生活センターによる地方支援の強化のために、平成 27 年 4 月から国民生活センターにおいて土日祝日相談を直接実施することを推進した。また、紛争解決委員会委員及び特別委員の任命、他の A D R 機関との連携、全国各地における研修会等の業務を推進した。

宗林理事は、総務部企画課（平成 26 年 12 月までは山形理事が担当）、商品テスト部、教育研修部（平成 26 年 12 月までは井守前理事が担当）を所掌し、前理事の業務を引き継ぎ、担当業務を積極的に推進した。

特に、相模原事務所の再開に向けては、外部利用者の施設の利用を含め稼働率を高めるための具体的な方策について積極的に検討を行い準備活動に推進した。

商品テスト結果や危害情報の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進するとともに、消費者安全委員会との連携を図り、製品関連の事故防止等に貢献した。医療機関ネットワークの来年度の契約更新にあたって、新規参画医療機数の増加を図り、新たに設置したドクターメール箱の運用による医療事故の収集の充実強化を推進した。

また、ベトナム政府の依頼により、国民生活センターの知見や経験を参考にしてもらうために派遣している職員から情報を得て、同国における消費者行政の強化を支援した。

井守前理事は、平成 26 年 12 月までの間、広報部、商品テスト部、教育研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、平成 24 年度に廃止された相模原事務所研修施設について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成 25 年 12 月 24 日閣議決定）にもとづき消費者庁において開催された「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果等を踏まえ、相模原事務所の再開に向け、施設の利用見込み、長期的コスト等を総合的に検討するなどの準備活動を推進した。

また、消費者問題の啓発等に尽力するとともに、ウェブ版国民生活などによる情報提供等に努め、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力した。商品テスト結果や危害情報の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進するとともに、消費者安全委員会との連携を図り、製品関連の事故防止等に貢献した。商品テスト施設の設備・機器の更新・整備を実施し、関係する他の独立行政法人との連携強化にも尽力した。

さらに医療機関ネットワークの情報検索機能の強化を図るため、データベースシステムの改修を行い、参画医療機関から寄せられる事故情報データの一元化を図ったほか、事故情報の収集機能を増加させるため、来年度の契約更新にあたって医療機関数の増加等、消費者庁と積極的に連携して検討を実施した。新たに医師からの医療事故情報を効率的に収集するため、HP上に「ドクターメール箱」を新設（平成 26 年 8 月）し、事故情報の収集を開始した。

4. 監事による業務運営状況の把握等について

高橋監事及び川戸監事は、会計監査・業務監査を的確に遂行し、業務の適正な遂行に貢献した。また、定例役員会に出席し、理事長・理事等と積極的に意見交換を行い、業務の適正な執行を促進したほか、独立行政法人通則法の一部を改正する法律（平成 26 年法律第 66 号）の趣旨を踏まえ、監事機能の強化に向けて積極的に意見を述べた。

V. 平成 26 年度における業務実績について

以下に、平成 26 年度計画に示した各種業務の実績を示す。

※【 】内の数字は、項目別調書の番号。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費【1】

－年度計画内容－

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（消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く）を行う。

(一般管理費)

平成 26 年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成 25 年度予算額 195,765 千円に対して、中期計画で定めた効率化係数 3.0%及び消費税率変更相当額を織り込んで 447 千円減の 195,318 千円となっている。平成 26 年度の決算額は、215,242 千円となり、平成 26 年度予算額を 19,924 千円（10.2%）の超過となった。

これは、相模原事務所研修施設の修繕について、活用方法等が決定するまでの間、緊急性の高いもののみ限定していたが、平成 27 年度から当該研修施設の活用を再開することが決定されたことから、研修施設としての安全面・衛生面での緊急性が高い以下の改修工事を行い、29,916 千円を執行したためである。

- ・ 宿泊棟外装等改修工事（契約金額：18,792 千円）
- ・ 受水槽更新工事（契約金額：11,124 千円）

なお、これら改修工事を除けば、平成 26 年度の決算額は 185,326 千円であり、予算額に対して 9,992 千円（△5.1%）の削減となっている。

(参考) 一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成 26 年度一般管理費予算の内訳

(単位：千円)

| 区 分 | 平成 25 年度 予 算 額① | 平成 26 年度 予 算 額② | 増減額 | 増減比 (%) |
|-------------------|--------------------|--------------------|-------|---------|
| | | | ③=②-① | ③/① |
| 一般管理費 (人件費を除く) | 195,765 | 195,318 | △447 | △0.2 |

(注) 平成 26 年度予算額は、消費税率変更相当分 5,426 千円が加算されている。

平成 26 年度予算と決算額

(単位：千円)

| 区 分 | 平成 26 年度 予 算 額① | 平成 26 年度 決 算 額② | 増減額 | 増減比 (%) |
|-------------------|--------------------|--------------------|--------|---------|
| | | | ③=②-① | ③/① |
| 一般管理費 (人件費を除く) | 195,318 | 215,242 | 19,924 | 10.2 |

(注) 決算額には、平成 26 年度契約済繰越額 26,565 千円を含む。

(業務経費)

平成 26 年度の業務経費当初予算額は、平成 25 年度予算額 1,497,787 千円に対して、既定経費の見直し及び中期計画により定めた効率化係数 8.3%及び消費税率変更相当額を織り込んで 88,925 千円減の 1,408,862 千円に、新たに消費生活相談員を対象とした D-ラーニング研修実施のための経費 45,571 千円を加えた 1,454,433 千円となっている。

平成 26 年度予算額に対する決算額は、1,423,511 千円となり、平成 26 年度予算

額に対し 30,922 千円減 (△2.1%) となった。

また、経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、業務の優先順位の見直し等、適宜調整を行った。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・PIO-NET 刷新にあたり、周辺システムも含め、現行システムの改修を緊急性の高いものみに限定し、システム改修等経費を抑制 (△53,287 千円)
- ・複数年契約が満了した複合機について、利用実態を踏まえ仕様を見直し、複数台まとめて一般競争入札により調達を行うことでコピー料金を抑制 (△1,931 千円)。

なお、平成 26 年 2 月 6 日に成立した平成 26 年度補正予算 (第 1 号) により、「好循環実現のための経済対策」の一環として措置された、消費者関連情報の活用に向けた基盤整備 (P I O - N E T の刷新等) のための経費 1,499,034 千円のうち、平成 25 年度末に未契約としていた 1,355,178 千円については、平成 26 年度において関連システムの更新を含めた全ての入札手続等を完了し、用途を確定した。

(参考 1) 業務経費予算の概況

平成 26 年度業務経費予算の内訳

(単位：千円)

| 区 分 | 平成 25 年度 予 算 額① | 平成 26 年度 予 算 額② | 増減額 | 増減比 (%) |
|-------|--------------------|--------------------|---------|---------|
| | | | ③=②-① | ③/① |
| 支出予算額 | 1,497,787 | 1,454,433 | △43,354 | △2.9 |

(注) 平成 26 年度予算額は、消費税率変更相当分 35,971 千円が加算されている。

平成 26 年度予算と決算額

(単位：千円)

| 区 分 | 平成 26 年度 予 算 額① | 平成 26 年度 決 算 額② | 増減額 | 増減比 (%) |
|-------|--------------------|--------------------|---------|---------|
| | | | ③=②-① | ③/① |
| 支出予算額 | 1,454,433 | 1,423,511 | △30,922 | △2.1 |

(注) 決算額には、平成 26 年度契約済繰越額 41,175 千円を含む。

(参考 2) 平成 25 年度補正予算の概況

(単位：千円)

| 区 分 | 予 算 額 | 平成 25 年度決算額 | 平成 26 年度決算額 |
|---------------------------|-----------|-------------|-------------|
| 好循環実現のための経済対策 (補正 1 号) | 1,499,034 | 143,856 | 1,355,178 |

(注) 平成 25 年度決算額全額及び平成 26 年度決算額のうち 1,288,689 千円は、契約済繰越額である。

(2) 人件費

i. 人件費【3】

— 年度計画内容 —

平成 25 年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。

平成 26 年度は、広報・啓発部門の充実を図るため、広報室を広報部に格上げする一方、業務・予算・人事について一元的に運用するため経理部を総務部に統合し、職員の適正な配置を行った。また、新たな課題に効果的に対応するため更なる業務の効率化をすすめるとともに、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った。

具体的には、平成 27 年度に向けて監事機能を強化するための監事室の設置、消費者庁越境消費者センターの移管による越境消費者トラブルに係る相談体制構築のための相談情報部の体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むために上席調査研究員を教育研修部に移管するため、職員の配置の適正化の検討、準備をすすめた。また、国家公務員に準じた給与改定を実施し、合わせて平成 27 年度から実施される国家公務員の給与構造の改革に準じ必要な規程の改正を行った。さらに国家公務員退職手当法の一部改正に準じた調整率の見直しの検討をすすめた。

非常勤職員等についても引き続き業務の精査を進める一方で相談業務及び教育研修業務を強化すべく再配分を行った。

なお、平成 26 年度の役職員給与（退職手当を除く）の決算額は、1,095,051 千円となり、予算額 1,132,076 千円に対し 36,025 千円の減額（△3.2%）となった。

ii. 全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新に際した業務の検討【4】

－年度計画内容－

全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）の刷新に際し、平成 25 年度の検討結果を踏まえ、PIO-NET 関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画を策定する。

平成 24 年度に策定した「PIO-NET の業務・システムの見直し方針（案）」（以下「見直し方針（案）」という。）について、業務の必要性・効率性の観点から再検討し、改定した「見直し方針（案）」に基づき、平成 25 年度に最適化計画を策定したところであり、平成 26 年度は、最適化計画の内容を踏まえ、新システムの構築を進めた。

今後、利用者の拡大が想定されることから、アカウント申請のシステム化、刷新後はさらなるデータ精度の向上が求められることになるため、一括データ修正機能の導入、さらに複数システムのシングルサインオン機能の導入による人件費削減見込について検討した結果、2 名程度の人員削減は可能との結論になった。

(3) 給与水準

i. 給与水準【5】

－年度計画内容－

給与水準については、平成 25 年度の検証結果を踏まえ、平成 26 年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を 100.0 とするために、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、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成 25 年 11 月 15 日閣議決定）」を踏まえ、必要に応じて措置を講じる。

給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成 26 年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めた。

平成 26 年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は 99.8 となり、国家公務員の給与水準を下回っている。

センターは、相談、調査及び商品テスト等の業務を行っているが、これらの業務を実施するためには、高度で専門的な知識が要求されることから、専門職とし

て大卒以上の学歴を有する職員を採用してきた。このため、国家公務員（行政職（一））の大卒者 53.6%に対して、センターは 94.3%（このうち大学院修了者は 26.0%）と、大卒以上の割合が極めて高い職員構成となっている。

また、センターは、平成 15 年 9 月まで東京事務所を本部として、相模原市に設置した商品テストの職員を含め一括して本部で職員を採用してきた。その後、平成 15 年 10 月に本部を相模原市に移転したが、東京都港区及び神奈川県相模原市の両事務所で行う事業には一体関係が認められることから、同一の給与体系を適用しているため、神奈川県相模原市に勤務する職員給与が、指数を高くする要因のひとつとなっている。

このような中で、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を 100 以下に維持しているところである。

各年度の対国家公務員ラスパイレス指数

| | 対国家公務員指数 (対前年度比) | 地域別・学歴別指数 (対前年度比) |
|----------|---------------------|----------------------|
| 平成 22 年度 | 111.1 (△3.5) | 100.1 (△3.0) |
| 平成 23 年度 | 111.8 (+0.7) | 100.4 (+0.3) |
| 平成 24 年度 | 108.3 (△3.5) | 95.6 (△4.8) |
| 平成 25 年度 | 111.3 (+3.0) | 98.6 (+3.0) |
| 平成 26 年度 | 112.7 (+1.4) | 99.8 (+1.2) |

ii. 給与体系の見直し【6】

－年度計画内容－

昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成 25 年 11 月 15 日閣議決定）」を踏まえ、検討した上で行う。

給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成 26 年 10 月 7 日閣議決定）」の主旨を踏まえ、平成 26 年 8 月 7 日の人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。

また、平成 27 年度から国家公務員において実施する、「給与制度の総合的見直し」に基づく地域間の適正な措置・世代間の給与配分等の見直しを参考に、平成 27 年 4 月 1 日付で俸給表を切替え、1 号俸の昇給抑制を実施するよう規程の整備を行った。

(4) 随意契約等の見直し【7】

－年度計画内容－

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。

① 平成 26 年度における契約の状況について

平成 26 年度における競争性のない随意契約は、契約件数で 16%（平成 25 年度 10%）、契約金額で 1%（平成 25 年度 4%）と年度総件数の割合は前年度と比較して増加し、年度総金額の割合は前年度と比較して減少している。

競争性のない随意契約 7 件のうち、2 件は、既に調達をした物品等（以下「既調達物品等」という。）に接続して使用する物品等の調達において、互換性を確保するために既調達物品等の調達の相手方と随意契約を締結したものである。残り 5 件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとしたものであ

り、同計画に基づく取組を着実に進めている。

なお、当該契約については、全て契約監視委員会において審査されたが、委員から見直し等の指摘を受けたものはなかった。

(参考) 契約の状況

(単位:千円)

| 区 分 | | 平成 22年度 | 平成 23年度 | 平成 24年度 | 平成 25年度 | 平成 26年度 | (参考) 見直し計画 | |
|----------------|-------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 競争性のあ る契約 | 契約件数 | (77.8%) 63 | (85.2%) 52 | (83.0%) 39 | (90.2%) 55 | (84.1%) 37 | (92.7%) 76 | |
| | 契約金額 | (83.0%) 996,509 | (96.0%) 874,488 | (92.3%) 561,714 | (96.3%) 609,426 | (99.1%) 4,138,506 | (98.8%) 1,880,387 | |
| | 競争入札 | 契約件数 | (54.3%) 44 | (68.9%) 42 | (68.1%) 32 | (45.9%) 28 | (70.5%) 31 | (79.3%) 65 |
| | | 契約金額 | (70.9%) 850,969 | (85.3%) 776,757 | (83.3%) 506,753 | (81.2%) 513,899 | (95.6%) 3,992,537 | (92.7%) 1,763,923 |
| | 企画競争 ・公募 | 契約件数 | (23.5%) 19 | (16.4%) 10 | (14.9%) 7 | (44.3%) 27 | (13.6%) 6 | (13.4%) 11 |
| | | 契約金額 | (12.1%) 145,540 | (10.7%) 97,731 | (9.0%) 54,961 | (15.1%) 95,537 | (3.5%) 145,969 | (6.1%) 116,464 |
| 競争性のない 随意契約 | 契約件数 | (22.2%) 18 | (14.8%) 9 | (17.0%) 8 | (9.8%) 6 | (15.9%) 7 | (7.3%) 6 | |
| | 契約金額 | (17.0%) 204,165 | (4.0%) 36,245 | (7.7%) 46,648 | (3.7%) 23,497 | (0.9%) 39,037 | (1.2%) 23,177 | |
| 合 計 | 契約件数 | (100%) 81 | (100%) 61 | (100%) 47 | (100%) 61 | (100%) 44 | (100%) 82 | |
| | 契約金額 | (100%) 1,200,674 | (100%) 910,732 | (100%) 608,362 | (100%) 632,922 | (100%) 4,177,543 | (100%) 1,903,564 | |

- (注)1. (参考)見直し計画の計数は、平成20年度実績に基づく計画である。
 2. 企画競争・公募には、不落随意契約及び不調随意契約を含んでいる。
 3. 金額はそれぞれ四捨五入しているため合計が一致しない場合がある。

競争契約等に占める一者応札・一者応募割合は前年度に比較して契約件数は同数であるが、割合では9.7ポイント増加した。このうち、平成25年度に一者応札・一者応募となり、平成26年度においても契約を行った2件は、公告期間を見直し、平均48.0日(平成25年度)から平均50.5日と延長したものの、引き続き一者応札・一者応募となった。

また、その他の一者応札・一者応募となった案件9件についても公告期間は、平均29.8日を確保するとともに、仕様書内容についても、理解しやすい内容になっているかの検討を行った。特に、情報システム関係は、CIO補佐官に仕様書内容について、入札参加制限等がないかのチェックを受けることとした。

これら一者応札・一者応募となった案件は、契約監視委員会においても、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行い、特に見直し等の指摘を受けたものはなかった。

競争契約等における一者応札・一者応募の状況

| | 平成 22年度 | 平成 23年度 | 平成 24年度 | 平成 25年度 | 平成 26年度 |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 競争契約件数(A) | 63 | 52 | 39 | 55 | 37 |
| 一者応札・一者応募件数(B) | 13 | 15 | 9 | 11 | 11 |
| 競争契約件数における一者応札・ 一者応募割合(C) (B÷A) | 20.6% | 28.8% | 23.1% | 20.0% | 29.7% |
| 金額 (千円) | 188,430 | 199,436 | 121,384 | 320,773 | 1,276,637 |

② 契約手続の執行体制や審査体制等について

- ・「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成21年11月17日閣議決定)に基づき、監事(2人)及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保することとしている。平成26年度においては、上記①の44件の

契約内容について報告し、このうち「随意契約」及び「一者応札・一者応募」となった契約締結案件を中心に抽出された19件について、委員による点検・見直しを実施した。なお、委員から見直し等の指摘はなかった。

委員会の開催概要は、以下のとおりである。

| 委員会開催年月日 | 対象件数 | 委員から見直し等の指摘があった件数 |
|-------------|------|-------------------|
| 平成26年7月28日 | 4件 | なし |
| 平成26年10月20日 | 4件 | なし |
| 平成27年1月19日 | 2件 | なし |
| 平成27年5月18日 | 9件 | なし |

- ・契約手続については、事業部署が行う予定価格が10万円を超える随意契約については、会計部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、会計部署が、事業部署が作成した仕様書等の審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続きを行っている。なお、予定価格が100万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。さらに、内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。
- ・契約の適正化を図るための体制の実効性の確保については、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会設置規則」において、「契約方式の決定方法、一般競争入札に係る参加資格の設定理由・入札の経緯、随意契約の理由・経緯等について審議を行い、必要な意見の具申を行う。」と規定し、また、内部監査報告については、理事長に文書により内部監査結果を報告することで、これらの体制の実効性を図ることとしている。
- ・また、「契約の第三者委託」については、「随意契約の方法による委託契約に関する事務の取扱について」において、一括再委託の禁止、再委託の承認及び履行体制の把握、報告徴収を規定し、再委託を行う場合の適正な履行を図った。さらに「独立行政法人の事務・事業の見直し基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、独立行政法人と一定の関係の有する法人と契約する場合は、当該法人への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況について情報を公開するなどの取組を進めるとされたことから、これら情報提供等の協力を応札者等に求めることとしている。
- ・「独立行政法人が支出する会費等の見直しについて」（平成24年3月23日行政改革実行本部決定）を踏まえ、平成24年度における公益法人等に対する会費等の支出については、金額の多少に関わらず、その必要性等について精査したうえで理事長決裁を行い、監事へ回付することとしている。
- ・「公益法人に対する支出の公表・点検の方針について」（平成24年6月1日行政改革実行本部決定）を踏まえ、主務省と同一の所管に属する公益法人と契約を締結する場合には、契約締結時に当該法人に国の常勤職員OBが役員として在職していた場合の人数及び応札・応募者数等を公表するとともに、公益法人に対する支出に係る点検・見直し結果を毎年度公表することとしている。
- ・「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」における改善状況のフォローアップについて」（平成24年9月7日総務省行政管理局長事務連絡）

を踏まえ、一者応札・応募の改善に向けた取組として、2か年度連続して一者応札・応募となった案件については、1件毎にフォローアップ票を作成し、契約監視委員会への報告・事後点検を受けた後、ホームページで公表するとともに、同一案件の競争入札等を行う場合は、改善方策が講じられたかどうか、事前に契約監視委員会の点検を受けることとしている。

(5) 保有資産の有効活用【8】

i. 相模原事務所研修施設の活用に関する検討

一 年度計画内容一

相模原事務所については、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえて検討する。

「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）において、「相模原研修施設については、研修施設としては廃止する（平成24年度中に実施）」とされたことを受け、センターでは平成23年9月をもって研修施設における研修を廃止し、平成24年4月からは一般利用者への貸出しも含めた研修施設としての利用を廃止した。

相模原事務所研修施設については、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理（平成25年7月23日）では「相模原事務所研修施設の有効活用について検討」とされ、また、「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）では「具体的な利用の在り方について更に必要な検討を行い、再開の妥当性が確認されたならば、研修施設として利用を再開することとしたい」とされた。その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で平成26年夏までに結論を得る」とされたことから、消費者庁において平成26年3月から8月まで4回にわたり有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」が開催され、同年8月に「センターに期待されている効率的かつ効果的な研修を実施するためには、再開に必要な研修環境の手当てを行った後、研修施設を再開することが望ましい」との報告書がとりまとめられた。

その後、平成26年8月25日に開催された「行政改革推進会議 独立行政法人改革等に関する分科会 第3ワーキンググループ（第8回）」において、「国民生活センター相模原事務所を再開すると消費者庁の方針については、了承する」とされた。また、「行政改革推進本部（第3回会合）」が平成26年8月29日に開催され、今後の対応方針として「必要な研修環境の手当てを行った上で研修施設を再開するとともに、今後は以下の方策を実施していく。

稼働率の維持・向上のため以下の①～③を行う。

- ①達成すべき数値目標の設定・公表
- ②達成状況の確認・検証・公表、
- ③多くの受講対象者が研修に参加できるような方策の検討

研修施設全体の収支改善のため以下の①～③を行う。

- ①受講料、宿泊料の適正化
- ②一般利用者への貸出しの活用
- ③建物管理等における民間委託の更なる活用

とされた。

以上を踏まえ、相模原事務所研修施設については平成27年度より再開することとなった。

ii. 相模原事務所の在り方の検討【10】

一 年度計画内容

相模原事務所の在り方については、商品テストの今後の在り方について引き続き検討するとともに、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえ、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。

商品テストの今後の在り方については、平成 25 年度に、商品テストを実施している消費生活センター及び他機関に商品テストを依頼している消費生活センターに対し「相談処理のための商品テストに関するアンケート」を実施するとともに、商品テストを実施している消費生活センターに対しテスト機器の整備状況のヒアリングを行った。

平成 26 年度は、これらの結果をもとに有識者との検討を実施し、また、相模原事務所研修施設が平成 27 年度より再開されることを踏まえ、商品テストについては、相模原事務所にセンター自らテスト機器・施設を所有しつつ、生活実態を踏まえた商品テストを効果的、効率的に実施していくほか、商品テスト施設については、研修施設と併設されていることを活かし、地方公共団体職員・消費生活相談員等が商品の安全性・品質・表示等の問題や適切な使用方法など製品安全に関する知識を高められるよう研修等にも活用していくこととした。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減【11】

一 年度計画内容

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前年度の検証結果を踏まえた上で、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。

くらしの豆知識等の出版物については、平成 26 年度版発行にあたり、平成 25 年度における発行経費（印刷製本費、デザインレイアウト料、執筆謝金、職員人件費等）及び発行部数の実績に基づき単価を試算し、消費税率の引上げを行ったところ、以下のとおりであった。販売価格との大幅な乖離がなかったため、平成 26 年度においても価格は据え置きとした。

| 書名 | 発行部数 | 単価試算 | 販売価格 |
|---------|--------|-------|-------|
| くらしの豆知識 | 20,000 | 539 | 514 |
| 消費生活年報 | 2,200 | 1,072 | 1,029 |
| 国民生活研究 | 1,650 | 647 | 638 |

(注) 1. 試算上の単価及び販売価格は、消費税を含む。

2. 「くらしの豆知識」「消費生活年報」は年 1 回発行、「国民生活研究」は年 2 回発行。

研修受講料については、研修受講料が受益者負担として適正か検証し、現行の受講料（税抜）が妥当であることを確認した。

また、研修経費の節減のため、平成 26 年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料を、共催先の地方公共団体の負担とすることとした。

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にとるべき措置

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

センターでは、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム：システムの概要については「資料5」を参照）により苦情相談情報を収集し、消費者や関係機関への情報提供等に活用している。

P I O-N E Tについては、平成23年12月より消費者庁で開催された「P I O-N E T刷新に関する検討会」の中間報告（平成24年7月20日）に基づき最適化計画を策定し、以下の観点からP I O-N E T刷新に着手した。（P I O-N E T刷新については「資料6」を参照。）

- ①相談の受け付けからP I O-N E Tに登録されるまでの日数を短縮することで、複雑化・多様化・広域化する消費者被害への対処の迅速化を図る。
- ②相談現場において相談員によるP I O-N E T端末に係る負担を軽減するとともに、「記録する道具」から「相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換させて、消費生活相談サービス品質向上を図る。
- ③今後も相談窓口の増加が見込まれる中、P I O-N E Tシステムの管理・運用を効率化し、システム機能を向上させつつ、これに係る運用経費の増加を抑制する。

また、このほか、中期計画には早期警戒指標及び事故情報データベースの整備に関する事項を掲げ、業務に取り組んでいる。

①P I O-N E Tの刷新

i. システム構築及び改修【12】

－年度計画内容－

P I O-N E Tについては、システム構築に着手する。

なお、システム改修については、平成25年度に実施した調達手続きに基づき、実施する。

平成22年度より運用を開始したP I O-N E T2010について、利用者である各地センターの行政職員、相談員等の業務に支障が生じないように、安定的な稼働を図るとともに、最適化計画に基づく「P I O-N E T2015に係る構築サーバ等機器賃貸借及び運用・保守業務一式」の調達について、平成26年4月25日に開札し、事業者が確定した。システムの構築に着手し、要件定義、基本設計、詳細設計を完了し、平成27年3月末には結合テストの段階に入っており、工程は予定どおり進んでいる。

○システム刷新に伴い以下の調達を実施（総合評価落札方式）

- ・「P I O-N E T2015に係るネットワーク回線及び機器賃貸借及び導入等一式」（平成26年7月29日開札）
- ・「P I O-N E T2015に係るデータセンターの賃貸借等一式」（平成26年10月31日開札）
- ・「P I O-N E T2015に係るPC・周辺機器の賃貸借及び導入等一式」（平成26年11月28日開札）
- ・「P I O-N E T2015に係る運用等支援業務一式」（民間競争入札を実施。平成27年2月16日に入札公告（平成27年5月1日開札予定））

○画面プロトタイプの実施（アンケートとともに平成26年8月28日に配布）

- ・9割以上から使い勝手がよいとの回答を得た。

○消費生活センターへ「P I O-N E T刷新に関する説明会」の実施（平成

26年11月4日から平成26年12月24日までに全国8箇所ですべて25回)

ii. P I O - N E Tへの登録日数の短縮化の検討【13】

－年度計画内容－

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、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行い、運用ルールを確定する。

仮登録の仕組みの導入と入力項目の見直しについて以下の取組を実施した。

(入力項目の見直し)

平成25年度に消費生活センターからの意見を踏まえて確定した入力項目見直しの内容に基づき、システム構築を進めた。

削減した項目は14項目、追加した項目は2項目で入力項目は101項目から89項目となった。

(仮登録の仕組みの導入)

仮登録のシステム導入について要件定義、基本設計、詳細設計を進めた。仮登録導入を踏まえた運用ルール確定に併せて「P I O - N E Tの利用に関する契約書」(以下「契約書」という。)、**「P I O - N E Tデータ取扱規則」**等の内容を検討し、**「P I O - N E T刷新に関する説明会」**(平成26年11月4日から平成26年12月24日までに全国8箇所ですべて25回)で仮登録導入に伴う運用ルールの改定の概要について説明し、地方公共団体の理解を得た。

運用ルール確定に伴い、消費生活センター等がP I O - N E Tに相談情報を提供し、国民生活センターがP I O - N E Tの利用環境を提供するとした**「契約書」等の最終(案)**を策定した。契約書には仮登録データ提供についても規定した。

この**「契約書」等の最終(案)**を、消費生活センターへ平成27年2月27日に調査票とともに発出した。また、**「P I O - N E T運営連絡会議」**(平成27年3月2日開催。都道府県・政令市の消費生活センターのP I O - N E T担当職員等が出席)で説明し、契約締結の準備を開始した。

iii. P I O - N E Tへの登録日数の短縮化の検討(センター受付分)【14】

－年度計画内容－

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。

平成25年度にデータ登録にかかる業務フローを見直し実施した登録日数の短縮への対応策を平成26年度においても継続した結果、登録にかかる日数を10.8日(平成25年度は11.3日)に短縮した。

iv. キーワードの整理とマニュアルの改定【15】

－年度計画内容－

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、マニュアルの改定に着手する。

平成25年度に全国の消費生活センターに加え中央省庁等の利用者からの意見を踏まえ確定したキーワード削減の内容に基づき、マニュアルの改訂の作業に

着手し、「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル（2015年度版）」を完成した。消費生活センターへの送付部数について平成26年12月1日に調査票を発出し、印刷部数を確定したうえで印刷及び発送作業の調達を実施し、平成27年3月24日までに全国の消費生活センターへ必要部数の発送を完了した。

なお、削減されたキーワード数は、商品キーワードが943（改訂前2,122、改訂後1,179）、内容等キーワードが332（改訂前786、改訂後454）であった。

また、P I O - N E T の刷新を踏まえた「消費生活相談カード記載要領」の作成にも着手した。

v. 逆引き辞書の導入についての検討【16】

－年度計画内容－

逆引き辞書の次期システムへの導入について検討する。

平成25年度に作成した逆引き辞書（辞書のメンテナンスの容易さを考慮した表計算ソフトにより作成）について、システム刷新後の導入の検討を進め、その結果、導入した場合の運用の負荷や費用対効果、各地消費生活センターにおけるメンテナンスの容易さから、表計算ソフトにより運用を継続することとした。

また、「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル」の改訂を踏まえ、改訂されたキーワードの逆引き辞書への反映に着手した。

②「早期警戒指標」の整備

i. 早期警戒指標に基づく情報の提供【17】

－年度計画内容－

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。

平成20年度に開発した2本の指標（「急増指標」及び「特商法指標」）の本格運用を開始し、指標に基づく情報を消費者庁、警察庁、経済産業省及び地方消費生活センター等へ定期的に提供している。

平成26年度も継続して、中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供したほか、消費者庁との「財産事案情報共有打合せ」（平成26年度は46回開催。詳細は42頁参照。）において「急増指標」上位30位の情報を提供し、審議に活用した。

また、センターでは「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については記者説明会等を通じて情報提供しており、平成26年度は「急増指標」を活用した情報提供を9件実施した。

○「急増指標」を活用した情報提供

1. 突然現れるパソコンの警告表示をすぐにクリックしないこと！－その表示は、有料ソフトウェアの広告かもしれません－MRI インターナショナルに関する二次被害トラブルにご注意ください！（平成26年4月24日）
2. 借金をさせてまで支払わせるメルマガ作成内職－20代から40代の女性に100万円以上の借金をさせる事例も！－（平成26年6月5日）
3. 「幸運」を手に入れるつもりが「不幸」を招くことも…－請求金額が高額化！！開運グッズや祈祷等を次々と勧める業者にご注意－（平成26年6月9日）
4. 「保険金が使える」という住宅修理サービスのトラブルにご注意ください！

(平成 26 年 6 月 27 日)

5. 個人情報が出てきているので削除してあげる?! 公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺にご注意! (平成 26 年 7 月 30 日)
6. 海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください! - 無登録業者との契約は行わないで!! - (平成 26 年 9 月 4 日)
7. 相談激増! 遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意 (平成 26 年 9 月 18 日)
8. カード、電子マネー…等で支払ってトラブルになっていませんか? - キャッシュレス決済を悪用する業者にご用心! - (平成 26 年 11 月 18 日)
9. 医療費などの還付金が A T M で支払われることはありません!! - 「お金が返ってくるので A T M に行くように」は詐欺です - (平成 27 年 2 月 20 日)

(参考: 指標の有効性について)

法執行機関は捜査の端緒情報を公開しないため、早期警戒指標が行政処分の直接の端緒情報となったかどうか明らかにすることは困難である。そのため、以下の方法で指標の有効性について確認した。

【特商法指標】

「特商法指標」開発後の平成 21 年 1 月から平成 27 年 3 月までに「特定商取引に関する法律」(昭和五十一年六月四日法律第五十七号。以下「特商法」という。)違反で行政処分された事業者または同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は 563 社あることが確認されている。この 563 社について、行政処分等された時点の直近の指標値を調べた。P I O - N E T データが存在しなかった 19 社を除いた 544 社のうち、281 社 (51.7%) が指標値の上位 50 位以内に入っていた。「特商法指標」が集計単位としている「購入・契約先キーワード」(いわゆる事業者名)は 1 年間で約 15 万種類が入力されており、281 社はそのわずか、0.18% である。「特商法指標」が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。

【急増指標】

「財産事案情報共有打合せ」の発足 (平成 23 年 10 月) 以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は 28 件 (43 事業者) と、急増指標上位 30 位での検出率は、11 件 (39.3%) (15 事業者 (34.9%)) であった。

- ・「鉱山の採掘」や「鉱物」に関する権利の勧誘に関する注意喚起 (平成 23 年 10 月 21 日、消費者庁)
- ・「医療機関債」の勧誘に関する注意喚起 (平成 24 年 1 月 20 日、消費者庁)
- ・風力発電に係る「土地の権利」を巡る投資勧誘に関する注意喚起 (平成 24 年 2 月 14 日、消費者庁)
- ・「太陽光発電事業」の「合同会社加盟店」の募集に関する注意喚起 (平成 24 年 2 月 17 日、消費者庁)
- ・国内で取扱いの少ない「外国通貨の両替」の勧誘に関する注意喚起 (平成 24 年 3 月 13 日、消費者庁)
- ・中東の天然ガス関連事業者の名称を用いた「天然ガス施設運用権」の勧誘に関する注意喚起 (平成 24 年 7 月 13 日、消費者庁)
- ・透析装置等の製造事業者を装った事業者による「信託受益権」の勧誘に関する注意喚起 (平成 24 年 8 月 22 日、消費者庁)
- ・i P S 細胞作製に係る特許権の「知的財産分与譲渡権」勧誘に関する注意喚起 (平成 24 年 11 月 2 日、消費者庁)
- ・ワールドオーシャンファームや L & G の投資被害が回復できるという勧誘等に関する注意喚起 (平成 25 年 3 月 19 日、消費者庁)

- ・有料老人ホームの運営を装って「新株引受権付社債」を募集する「友愛ホーム株式会社」に関する注意喚起（平成25年12月13日、消費者庁）
- ・未公開株の販売を委託されたと偽る「株式会社なでしこグループ」に関する注意喚起（平成26年2月18日、消費者庁）

なお、平成21年6月以降、消費者庁・センターで実施した事業者名を特定した公表は44件であるが、このうち重複を除く40件における急増指標上位30位での検出率は、21件（52.5%）である。

ii. 早期警戒指標の効果的活用【18】

－年度計画内容－

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、早期警戒指標を全国の消費生活センターが随時利用できるようにP I O－A L E R Tの利用者を拡大する。

平成22年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」（P I O－A L E R T）の安定的なシステム運用に努めた。

平成25年度に実施した簡易説明資料の作成・配布により、利用ユーザー数は若干増加したが、抜本的な改善には至らず、ユーザー数を拡大することが、利用状況の推進に繋がると判断したため、メインセンター以外の消費生活センターへのユーザー拡大を実施した。その結果、利用ユーザー数は3,584から4,698に増加した（31.1%増）。

また、次期P I O－N E Tへの統合のため、システム設計を進めるとともに、特商法指標の見直しを実施した。新指標ではP I O－N E Tデータを“販売購入形態”等を利用して特商法の取引類型別に分類し、各々で最適化した統計モデルを作成し、特商法違反で行政処分される事業者を予測する確率の改善を目指した。

③「事故情報データバンク」の活用【19】

－年度計画内容－

事故情報データバンクを活用し、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、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。

国民生活審議会意見（平成21年7月）等において関係機関の保有する事故情報を一元的に収集する「事故情報データバンク」の構築について提言されたことを受け、センターでは「事故情報データバンク」を消費者庁と連携して構築し運用している。「事故情報データバンク」には、国民向け画面と関係機関向け画面があり、センターはシステムの構築・運用を担当している。

平成26年度は、システムの安定的な運用を図るとともに、情報分析能力の強化等のために、消費者庁との協議を進め、有用な情報を多く保有している公益財団法人日本中毒情報センターからのデータ収集について、平成27年度からデータ収集を開始することとなった。また、情報の有効活用を図るため、国民向け画面の再構成などについて、消費者庁と検討を行った。

一方、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、

消費者庁の方針を確認したところ、当面は早急に対応すべきと考えていないとのことであったため、引き続き消費者庁と協議の上で、検討を継続する。

④調査研究【20】

－年度計画内容－

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。

センターでは、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について調査研究を行い、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している。

また、消費者問題や生活問題に関するセンター内外の研究者の研究論文等を掲載している調査研究誌「国民生活研究」を発行している。

○特定テーマ研究

今後ますます増加することが予測される越境消費者トラブルについて、その問題点と解決の方向性を探ることを目的に「越境消費者取引に関する消費生活相談の現況調査」を実施した。

全国の消費生活センターにおける越境消費者取引に関する相談受付の状況や相談対応の実状等を明らかにするため、相談員を対象としたアンケート調査を実施し、調査結果を平成 27 年 3 月 31 日に公表した。

1. 調査概要

(1) 調査地域・対象：全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員

(2) 有効回収数：2,030

※複数の消費生活センターを兼務している相談員もあり、調査対象である消費生活相談員の人数を正確に把握することは困難なため、対象者数および有効回収率は示していない。

(3) 調査方法：郵送

- ・全国 761 カ所の消費生活センターを通じて消費生活相談員に調査票を配布し、相談員が個々に返信用封筒で国民生活センターに郵送。
- ・複数の消費生活センターを兼務している場合は、自身の対応状況を 1 つの調査票に集約して回答。

(4) 調査時期：平成 26 年 10 月

2. 調査結果の概要

- ・本調査で対象とした 3 つの取引（「海外サイトでのインターネット取引」「海外滞在中の現地取引」「日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引」）に関する相談のうち、1 つでも受付経験があるという相談員は 87.1%である。また、相談の受付経験が「ある」と回答した割合は、「海外サイトでのインターネット取引」では 84.1%、「海外滞在中の現地取引」では 15.5%、「日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引」では 36.6%となっている。
- ・越境消費者取引に関する相談への対応は、「自主交渉のやり方などについて、相談者に詳細な助言をした」が 54.3%、「関係する日本国内の事業者等に連絡した」が 53.3%などとなっている（複数回答）。
- ・「関係する日本国内の事業者等に連絡した」と回答した相談員のうち 79.7%が「クレジットカード会社」に連絡している（複数回答）。
- ・越境消費者取引に関する相談の受付経験があるという相談員の 91.6%が、国内取引に関する相談に比べて「解決が難しい」と感じている。また、

特に解決を難しくしている要因は、「相手方事業者の連絡先がわからないケースが多いこと」と回答した相談員の割合が 89.7%となっている（複数回答）。

- ・越境消費者取引に関する相談対応において、相談者に「CCJ（消費者庁越境消費者センター）を紹介したことがある」と回答した相談員は 77.2%である（複数回答）。
- ・越境消費者取引に関する相談対応に関して、国の機関（国民生活センターなど）に期待することは、相談員の 77.4%が「情報提供やアドバイスの充実」と回答している（複数回答）。

○調査研究誌「国民生活研究」（第 54 巻）の発行（7 月末・12 月末）

電子商取引やインターネットバンキングなどの急速な普及に伴い、クレジットカードをはじめとする現金を使わない支払手段・決済手段の利用が進んでいる。その一方で、クレジットカード取引に係る消費者からの相談が増加していることから、「国民生活研究」第 54 巻第 2 号では「進化・多様化する決済手段と消費者トラブル」と題する特集を組み、多様化する決済手段・決済サービスの現状と展望、インターネット取引の決済にかかる消費者トラブル、消費者取引における電子決済の法的課題といった論稿を掲載し、知見の獲得に努めた。

(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

i. 情報提供の実施【21】

－年度計画内容－

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 5 0 件以上の情報提供を行う。

センターでは、P I O－N E T で収集される相談情報等をもとに、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている事案など、その時々において重要な問題を取り上げ、苦情相談の特徴や問題点を整理・分析するとともに、消費者への周知等を図るための情報提供を行っている。

平成 26 年度においては、記者説明会を機動的に 21 回、ホームページまたは F A X 公表を 13 回開催し、目標の 50 件を大幅に上回る 73 件の情報提供（「資料 7」参照）を行った。

また、公表した情報については、新聞 106 回（在京 6 紙）、テレビ・ラジオに 73 回取り上げられた（平成 27 年 5 月 31 日現在）。このほか、記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、592 回の掲載を確認した（「資料 8」参照）。

情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁と情報を共有している。また、情報提供に係る資料については、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表した。

なお、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な公表に努めており、P I O－N E T 情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）33 件のうち、22 件については事案の選定から 1 ヶ月以内に、また、4 件については 1 ヶ月以上 2 ヶ月以内に公表した。

ii. 事業者名を含めた公表【22】

－年度計画内容－

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。

センターでは、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者への周知等を図るための情報を提供する際は、積極的に事業者名を含めて公表することとしている。

平成 26 年度においては、情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど 30 件において事業者名を含む公表を行った（「資料 7」の「その他」欄記載の「事業者名を含めた公表」を参照）。公表後には、当該事業者や事業者団体等により製品回収や販売停止、製品改善等の措置が採られるものもある。また、当該事業者から消費者へ返金が行われた旨の連絡も寄せられている。

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

i. 利便性向上のための取り組み【23】

－年度計画内容－

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。

センターでは、ホームページを通じた情報提供を平成 7 年 10 月より開始し、消費者の関心や問題性の高い情報をタイムリーに掲載している。

平成 26 年度は以下のコーナーを新たに開設した。

- ・「全国の商品テスト」コーナーを新たに開設し、各地の消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テスト情報を、一覧から見るができるようにした。
- ・消費生活での事故情報をクリニックや医師個人から収集するため、「医師からの事故情報受付窓口」を新たに開設した。投稿フォームは JIS に基づき、入力した事項を確認するための確認画面を設け、エラー表示が赤字で示されるようにするなどの使いやすい設計を導入した。

また、平成 26 年度は、ホームページ利用者の利便性を向上するために、利用者アンケートを実施し、ホームページを利用する際に使いづらいと感じていることへの回答を得た。なお、アンケートの結果は、必要な情報を「探しづらい」が 9%、「どちらともいえない」が 18%で、73%は「探しやすい」との回答であった。利用する際に使いづらいと感じたことが何かしらあったのは 40%であり、多かったのは「サイト内文字列検索が使いにくい」「スマートフォンで情報が探しにくい」などであった。

○実施時期：平成 27 年 2 月 10 日～2 月 20 日

○送付先：都道府県・政令指定都市消費生活センター 67 カ所
消費者団体 26 カ所
国民生活センター担当報道機関 23 名
国民生活センター役職員

○回収方法：ファックス等

○回収数：332 名

ii. ホームページによる情報の迅速な提供【24】

－年度計画内容－

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。

センターのホームページには、消費者の関心が高い情報を掲載するほか、社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供することとしている。

平成 26 年度に行ったホームページによる情報提供のうち、主なものは以下のとおりである。

- ・子どものオンラインゲームでの課金トラブルが絶えないことから専用ページを作成し、5月の消費者月間に合わせ啓発を実施した。(平成 26 年 5 月)
- ・豪雨による災害発生が相次いだことから、ホームページの「自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください」の情報を更新し、トップページの目立つ位置に置いた。(平成 26 年 8 月)
- ・電子マネー等のキャッシュレス決済に関する新たなトラブルが確認されたため「キャッシュレスでの買い物トラブル 110 番」を開催するにあたり、特設ページを作成した。(平成 26 年 11 月)
- ・消費者庁の実施するインターネット消費者トラブル防止キャンペーンへの協賛として特設ページを設け、国民生活センターの所有する情報も併せて紹介した。(平成 26 年 12 月)
- ・鳥インフルエンザの発生に関する情報について、注意情報をホームページで公表すると同時に注目情報テーマを更新し、関係省庁の最新情報が反映されるようにした。(平成 27 年 1 月)
- ・「国民生活センターをかたる電話やパンフレットへの注意喚起」について、新しい相談事例が寄せられ続けているため、事例の追加や内容の更新を行いトップページの目立つ位置に置いた。また、最近の手口に合わせてタイトルを「国民生活センターをかたる電話等にご注意ください！」に変更した。(平成 27 年 6 月、8 月、9 月、平成 27 年 3 月)

また、平成 26 年度には、以下の情報について、特に迅速な情報提供を行った。

- ・「幸運」を手に入れるつもりが「不幸」を招くことも…－請求金額が高額化！！開運グッズや祈祷等を次々と勧める業者にご注意－(平成 26 年 6 月 9 日)
- ・乳幼児(特に 1 歳以下)のボタン電池の誤飲に注意！－重症化することを知らない保護者が 6 割も！！－(平成 26 年 6 月 18 日)
- ・「保険金が使えろ」という住宅修理サービスのトラブルにご注意ください(平成 26 年 6 月 27 日)
- ・株式会社ベネッセコーポレーションにおける個人情報漏えい便乗した不審な勧誘にご注意ください！(平成 26 年 7 月 22 日)
- ・個人情報漏れているので削除してあげる？！公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺にご注意！(平成 26 年 7 月 30 日)
- ・エアコンの「フロンガスが 2020 年から使用できなくなる」という勧誘にご注意！！－「環境省の指示」「フロンガスが使用できなくなる」というのはウソです－(平成 26 年 7 月 30 日)
- ・海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください！－無登録者との契約は行わないで！！－(平成 26 年 9 月 4 日)
- ・気を付けて、浴槽での首かけ式浮き輪の事故！！－赤ちゃんは御機嫌でも一瞬の目を離してはいけません－(平成 26 年 10 月 9 日)
- ・止まらない！！増え続ける原野商法の二次被害トラブル(平成 26 年 11 月)

7日)

- ・鳥インフルエンザが発生しています 正確な情報に基づいて冷静に対処しましょう (平成 27 年 1 月 19 日)
- ・医療費などの還付金が ATM で支払われることは絶対にありません!! -「お金が返ってくるので ATM へ行くように」は詐欺です- (平成 27 年 2 月 19 日)
- ・洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて! -特に 3 歳以下の乳幼児に事故が集中しています- (平成 27 年 3 月 18 日)

iii. 「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布【25】

—年度計画内容—

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。

平成 20 年 4 月、センターはこれまで発行していた月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を刊行したが、平成 23 年度末で紙媒体の刊行及び販売を終了し、平成 24 年度よりセンターホームページ上にてウェブ版「国民生活」として、毎月 1 回記事の掲載を行っている。

「国民生活」には、センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した (平成 26 年度に掲載した特集のテーマは「資料 9」参照)。

また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。

iv. 「国民生活」読者へのアンケート調査【26】

—年度計画内容—

「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。

平成 26 年度における読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施した (アンケート調査票は「資料 10」を参照)。

満足度については 5 段階評価で「4.5」を得た。

さらに、「暮らしの法律 Q & A」「暮らしの判例」「誌上法学講座」「苦情相談」等の記事が相談現場等で役立っていることがわかった。

なお、アンケートによって得られた意見を今後の企画に反映させることとしている。

○実施時期：平成 27 年 3 月 2 日～9 日

○対象：消費生活センター 1,073 カ所、消費者団体 25 カ所

○対象月号：2014 年 1 月号～2014 年 12 月号

○回収方法：ファックス

○回収率：61.7%

また、平成 25 年度の購読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望のうち、平成 26 年度の誌面に反映させた主なものは以下のとおりである。

- ・高齢者を見守る地域ネットワーク (2014 年 5 月号)
- ・消費生活センターの役割と地方消費者行政の動き (2014 年 6 月号)

- ・スマートフォンやインターネットなどの情報モラル（2014年9月号）
- ・高校生向けの出前講座実践例（2014年10月号）

イ. 出版物【27】

－年度計画内容－

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イジー版を作成する。

「くらしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和47年2月に初刊（1973年版）後、毎年刊行している。

2015年版を平成26年9月に刊行した（内容については、「資料11」参照）。

なお、平成26年度の販売実績は248,837部である。

また、視覚障害者の利用に供するためデイジー版を平成27年3月に1,100部作成した。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

i. メールマガジンの発行【28】

－年度計画内容－

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。

センターでは、平成20年度から高齢者や障がい者等の暮らしの安全・安心を守るために、悪質商法や事故情報、リコール情報等の重要な情報をコンパクトにまとめたメールマガジン「見守り新鮮情報」及び家族や子育て支援関係者を対象にしたメールマガジン「子どもサポート情報」を発行している。

平成26年度には、「見守り新鮮情報」を32回、「子どもサポート情報」を13回発行した。

また、利用状況の把握については、今年度は「見守り新鮮情報」について、メルマガ登録者へのアンケートを実施し、また、利用者のうち、月刊誌の裏表紙へ情報を掲載している関西消費者協会、及び、県から配布されたリーフレットを各地域の高齢者への啓発資料として活用している愛知県消費生活サポーターへのヒアリングを行った。

なお、平成26年度末における「見守り新鮮情報」の登録者数は20,629人、「子どもサポート情報」の登録者数は4,305人であった。

（アンケート）

- 実施時期：平成26年12月8日～12月19日
- 送付先：メールマガジン「見守り新鮮情報」読者 20,477件
- 調査方法：メールマガジンで案内、ホームページに設定した画面にて回答
- 回収数：2,453件（回収率12%）
- 結果概要：
 - ・購読者の立場・目的は、「消費者トラブルに関心がある」33%、「行政関連」15%、「福祉関連」13%、「民生委員」11%、家族に高齢者がいる」9%、「ボランティア（自治会、同窓会、近所の見守りなど）」7%であった。
 - ・メールマガジンの配信頻度、文字数、内容についてはいずれも90%がちょうどよい、役立つとの評価であった。

- ・リーフレットを見たことがある読者の 85%が消費者被害の防止に役立つと評価し、50%がリーフレットを配布した経験があった。1年間で配布した枚数は50枚未満が35%を占めたが、次に多いのが100枚以上300枚未満19%、50枚以上100枚未満13%で、中には1万枚以上配布をした例もあった。
- ・活用例としては、「出前講座や啓発セミナー等での啓発事業において配布、教材として使用」「自治体の広報ページに掲載」「庁舎内、公共施設での掲示、展示企画や市民まつり等でパネル化し展示」「民生児童委員の定例会議や行政と介護事業等のネットワーク会議等で配布」「民生児童委員が高齢者宅の巡回時に配布」「老人会の会合や個人宅への配布」「ケアマネージャー全体で情報を共有し高齢者へ注意喚起」などが多かった。
- ・利用者の声（感想・自由回答）
 「どのような説明よりもリーフレットは情報が可視化されている効果がある」「高齢者の方に詐欺に合わないようにと伝えて渡すと喜んでくれる」「地域住民との対話に利用している」「国民生活センター発行なので情報が信頼できる」「みなさんが詳しい事例に関心を示してくれる」「民生委員から訪問活動へのよい手土産になると好評をいただいている」などが寄せられている。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

| No. | 発行日 | テーマ |
|-----|-----------------|--------------------------------|
| 187 | 平成 26 年 4 月 8 日 | 大手企業の名前を悪用！買え買え詐欺に注意！ |
| 188 | 4 月 22 日 | テレビショッピングで買った返品でできなかった |
| 189 | 5 月 13 日 | 突然の警告表示はセキュリティソフトの広告かもしれません |
| 190 | 5 月 29 日 | 取材を装って被害回復をうたう手口に注意 |
| 191 | 6 月 12 日 | 「無料で点検」のはずが、浄水器を買うハメに…点検商法に注意！ |
| 192 | 6 月 20 日 | 家の中の転倒事故に注意しましょう |
| 193 | 6 月 26 日 | 通信販売…いつの間にか定期購入になっていた |
| 194 | 7 月 8 日 | 「個人の情報を教えないと年金を停止する」と脅された |
| 195 | 7 月 23 日 | 急増 保険金の利用を口実に自宅の修理を勧誘 |
| 196 | 7 月 30 日 | 「個人情報削除してあげる」公的機関をかたる詐欺が急増 |
| 197 | 8 月 13 日 | 飲み物と間違えて洗剤などを飲んでしまった |
| 198 | 8 月 26 日 | 友人からの紹介でもきっぱり断って！マルチ商法的勧誘に注意 |
| 199 | 9 月 12 日 | 話題の出来事を悪用！iPS 細胞をかたる詐欺的勧誘に注意 |
| 200 | 9 月 29 日 | すごろく（200 号記念） |
| 201 | 10 月 6 日 | 「今より安くなる」？遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘に注意 |
| 202 | 10 月 21 日 | 「見守り」と「気づき」で認知症等高齢者の被害を防ごう |
| 203 | 10 月 29 日 | 介護ベッド用手すりによる死亡事故が多数発生！ |
| 204 | 11 月 6 日 | リフォーム工事の中断・遅延トラブル |
| 205 | 11 月 12 日 | 「無料点検」に応じたら…高額な排水工事勧誘 |
| 206 | 11 月 28 日 | 古い灯油を使ったら石油ストーブが故障？ |
| 207 | 12 月 3 日 | 原野商法の二次被害が増え続けています |

| No. | 発行日 | テーマ |
|-----|-------------|--------------------------------|
| 208 | 12月12日 | 廃品回収を依頼したら高額な請求をされた |
| 209 | 12月22日 | 年末年始 餅での窒息事故に気をつけて |
| 210 | 平成27年 1月15日 | 飲み物や汁物の突沸に注意 |
| 211 | 1月21日 | 電子マネーで支払わせる アダルトサイトの請求 |
| 212 | 1月28日 | 「個人情報を削除してあげる」？国民生活センターをかたる電話 |
| 213 | 2月9日 | 美容医療サービス 十分な説明を求め契約は慎重に |
| 214 | 2月18日 | 「見るだけでいいから」と勧誘され…展示会で何度も着物を購入 |
| 215 | 2月26日 | 「老人ホーム入居権を代わりに申し込んで」という電話は詐欺です |
| 216 | 3月9日 | キャッシュカードと暗証番号をだまし取る詐欺に注意 |
| 217 | 3月13日 | 医療費などの還付金詐欺に注意！ |
| 218 | 3月18日 | 「好転反応」と言われても、健康被害が出たら利用は中止 |

子育て支援情報「子どもサポート情報」

| No. | 発行日 | テーマ |
|-----|-------------|-----------------------------------|
| 74 | 平成26年 4月18日 | スマホの「フリマアプリ」でトラブル？ |
| 75 | 5月20日 | 大学生がターゲット 借金させられて高額な投資用DVDを購入 |
| 76 | 6月2日 | 失明のおそれも カラーコンタクトレンズの使用は慎重に |
| 77 | 7月16日 | 夏のやけど 思いがけない場所に注意 |
| 78 | 8月1日 | 携帯電話の紛失・盗難 すぐにロックと届け出を |
| 79 | 9月3日 | ペダルなし二輪遊具 坂道では使用しないで |
| 80 | 10月8日 | サプリメントを注文したら定期購入に！SNS の広告に注意！ |
| 81 | 11月21日 | ボタン電池の誤飲に注意 |
| 82 | 12月17日 | バイナリーオプション取引 海外業者とのトラブルが急増 |
| 83 | 平成27年 1月13日 | 昔使っていたスマホで幼稚園児がオンラインゲームのアイテム購入 |
| 84 | 2月3日 | 医薬品の誤飲事故が増えています |
| 85 | 2月24日 | 死亡事故も！キックスケーター走行中の事故に注意 |
| 86 | 3月24日 | フィルムが破れて洗剤が目や口に！洗濯用パック型液体洗剤の事故に注意 |

ii. メールマガジン等の活用【29】

－年度計画内容－

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。

メールマガジンで配信した悪質商法等に関する情報をホームページから自由にダウンロードして活用できるよう、センターでは、メールマガジンで発行した情報にイラスト等を入れ、A4サイズ1枚に編集・加工したリーフレットを作成している。リーフレットについては、ホームページ上に掲示するとともに、消費者フェスタなどにおいては、印刷物にして積極的に配布している。

(i) メールマガジンの活用

発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレ

ットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、PDF版をセンターホームページ上に掲載した。平成26年度のPDF版へのアクセス数は、「見守り新鮮情報」331,617件、「子どもサポート情報」103,290件であった。

このほかに「くらしフェスタ（東京都）」「霞が関子どもデー（消費者庁）」「平成26年度消費者教育フェスタ（文部科学省）」において、印刷物にして、積極的に配布した。

(ii) リーフレットの作成

全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を6回作成・発行し、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した。

| No. | 発行月 | タイトル |
|-----|----------|---------------------------------------|
| 319 | 平成26年5月 | 公道走行できないペダル付き電動2輪車 |
| 320 | 平成26年7月 | カラーコンタクトレンズの安全性 |
| 321 | 平成26年9月 | ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意 |
| 322 | 平成26年11月 | 気をつけて、浴槽での首掛け式浮き輪の事故！！ |
| 323 | 平成27年1月 | ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－ |
| 324 | 平成27年3月 | 食品加熱時の突沸に注意 |

なお、センターではホームページや出版物による情報提供のほか、「消費者問題出前講座」において、消費者問題の専門家を全国に派遣し、高齢者等を対象に消費者問題に関するミニ講座を年間1,008回実施した。

「消費者問題出前講座」の利用状況を把握するため、6カ所の開催会場を視察し、申込団体や講師、参加者などからヒアリングを行い、講座開催の理由、講座運営やテキストの利用状況を確認し、その結果をテキスト「くらしのご用心」作成の参考とした。

③ 「消費者トラブルメール箱」の運用【30】

－年度計画内容－
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。

「消費者トラブルメール箱」は、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるため平成14年4月8日にセンターのホームページ上に開設した。

センターでは、「消費者トラブルメール箱」を通じて消費者からの情報をメール形式で収集し、寄せられた情報を統計資料として整理、集計してホームページ上に掲載するとともに、必要に応じて調査等を行い、消費者への情報提供に活用している。

平成26年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は13,721件であった。

なお、平成26年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は293,012件であった。

「消費者トラブルメール箱」受信件数

| | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 受信件数 | 15,431件 | 12,762件 | 13,503件 | 15,058件 | 13,721件 |
| 前年度比 | 84% | △17% | 6% | 12% | △9% |
| 1日当たりの件数 | 42件 | 35件 | 37件 | 41件 | 38件 |

(注) 集計方法の変更により、情報提供された全件数を報告する。

「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

| | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|---------------------|----------|----------|----------------|----------|----------|
| 総アクセス件数 | 246,488件 | 290,716件 | 290,316件 | 283,838件 | 293,012件 |
| 前年度比 | 62% | 18% | ±0% (△0.1%) | △2% | 3% |
| うち「FAQコーナー」へのアクセス件数 | 143,421件 | 185,293件 | 181,363件 | 234,831件 | 190,438件 |

「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、相談の傾向の把握や新たな手口を発掘するために活用したほか、必要に応じて追跡調査を実施し、主な事案や集計結果をセンターのホームページに掲載した（「資料12」参照）。

「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、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は、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載している。FAQは平成20年度から順次追加・更新しているが、平成26年度は45件の追加・更新を行い、平成27年3月末時点の総件数は、239件となっている。その他、17件については掲載の準備を行った。

また、「FAQコーナー」へのアクセス件数は190,438件で、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数（293,012件）の約65%を占めている。

情報提供した項目と主な内容は以下のとおり（詳細な一覧は「資料13」参照）。

○消費者から情報提供された事例への事業者等の対応

- ・「特典が届かないスマートフォンのキャンペーン」

販売店の説明不足に問題があることから、販売店への伝達事項の周知徹底を依頼し了承された。

○消費者から情報提供された代表的な事例へのQ&A

- ・「エステティックサービス契約直後にサロンが倒産、どうすれば？」
 - ・「宅配便かと思ってドアを開けたら新聞勧誘だった」
- など

○相談や問い合わせ先一覧

- ※リンク先のURLの修正等、データ更新作業を実施

○情報提供先・通報先一覧

- ※リンク先のURLの修正等、データ更新作業を実施

④消費者庁の行う注意喚起への協力【31】

| |
|---|
| <p>－年度計画内容－ 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。</p> |
|---|

消費者庁が実施した注意喚起について、センターの各種媒体を利用して消費

者へ情報提供している。

平成 26 年度は主に、以下の取り組みを行った。

- ・センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁の注意情報を 591 件紹介し、メールマガジンでも周知した。
- ・他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても 1,194 件を紹介し、メールマガジンで周知した。(毎月 2 回更新)
- ・消費者庁からの要請により「ICPEN 詐欺防止月間の実施について」を「中央省庁からの情報」コーナーで紹介するとともに、メールマガジンでも周知した。(平成 26 年 5 月)
- ・「くらしの豆知識 2015 年版」で、消費者ホットラインの電話番号、消費者庁「リコール情報サイト」を紹介した。(平成 26 年 9 月)
- ・注目テーマ「国民生活センターをかたる電話等にご注意ください！」に他の公的機関をかたった勧誘等についての注意喚起情報を追加し、その中で消費者庁の情報についてもリンクにより周知協力を行った。(平成 26 年 5 月 23 日)
- ・「メールでよくある情報提供と回答」コーナーの「おとり物件だった賃貸アパート」において「景品表示法違反被疑情報提供フォーム」を紹介した。(平成 26 年 9 月 3 日)
- ・注目テーマ「高齢者の消費者被害」に、消費者庁のキャンペーンである「政府広報オンライン『家族みんなで防ごう！高齢者詐欺！』」をバナー付きで紹介した。(平成 26 年 9 月)
- ・消費者庁の公表資料をもとに、見守り新鮮情報で「介護ベッド用手すりによる死亡事故が多数発生！」(平成 26 年 10 月 29 日発行)、『『好転反応』と言われても、健康被害が出たら利用は中止』(平成 27 年 3 月 18 日発行)を提供した。
- ・「回収・無償修理等の情報」について、物品のリコール情報については消費者庁のリコール情報サイトを案内するよう変更を行った。(平成 26 年 10 月 21 日)
- ・消費者庁の実施する「インターネット消費者トラブル防止キャンペーン」への協賛として、特設ページを作成し、消費者庁のキャンペーンへ協力した。(平成 26 年 12 月)
- ・政府広報オンラインに関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン(若者向け)を掲載した。(平成 27 年 1 月～3 月)
- ・鳥インフルエンザの発生に関する情報について、注目テーマを更新し、消費者庁の最新情報が反映されるようにした。(平成 27 年 1 月 20 日)

なお、政府広報オンラインに「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン(若者向け)」を掲載した。(平成 27 年 1 月～3 月)

(3) 苦情相談の充実・強化

平成 16 年 6 月に公布・施行された「消費者基本法」において、センターは事業者と消費者の間に生じた苦情の処理のあっせん及び相談等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする定められている。

センターでは各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援するための相談(経由相談)を行っているほか、「平日バックアップ相談」「お昼の消費生活相談」「土日祝日相談」「特設相談電話(110 番)」により直接に消費生活相談に対応する機会を確保している(相談処理の流れについては「資料 14」を参照)。

相談受付件数は下記のとおり。

国民生活センターにおける相談受付件数

| | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|--------------------------|-------------------|---------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 経由相談 | 5,939 | 6,344 | 5,918 | 7,233 | 7,687 |
| 平日バックアップ相談 ^{※1} | — | 1,346 | 3,512 | 3,375 | 3,150 |
| お昼の消費生活相談 ^{※2} | — | — | — | 2,080 | 3,072 |
| 土日祝日相談 ^{※3} | 9,028 | 8,182 | 9,177 | 7,636 | 7,553 |
| 各種110番 ^{※4} | 316 ^{※5} | 1,802 ^{※6} | 20 ^{※7} | 171 ^{※8} | 118 ^{※9} |
| 直接相談 ^{※10} | 7,239 | — | — | — | — |
| 合計 | 22,522 | 17,674 | 18,627 | 20,495 | 21,580 |

(平成27年5月31日現在)

※1：平成23年6月20日開始（平成25年7月28日までは2回線、平成25年7月29日からは1回線）

※2：平成25年7月29日開始（11:00～13:00の2時間2回線）

※3：平成22年1月16日開始（平成24年度までは20回線、平成25年度は16回線）

※4：特設相談電話（110番）。（ ）内の数字は直接相談に含まれる件数

※5：震災110番、高齢者110番の合計

※6：震災110番、高齢者110番、出会い系110番、美容医療110番の合計

※7：金儲けソフト勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計

※8：ネット回線勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計

※9：キャッシュレスでの買い物トラブル110番、高齢者110番の合計

※10：「独立行政法人の事務・事業見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に基づき、平成23年3月31日をもって廃止

①苦情相談

ア．経由相談

i．専門的な相談への対応【32】

—年度計画内容—

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。

職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリング（平成26年度は702回）や相談事例の研究会（事例検討会は毎月1回程度各チームで実施。平成26年度の実施回数は49回）を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあっせんの充実に取り組んだ。

また、事例検討会や意見交換会、外部専門家へのヒアリングの実施により、消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者への注意喚起（31件）、関係機関への情報提供（23件）、要望（4件）、検討会などでの報告等につなげることができた。

110番の実施では、「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」（平成26年11月21日～22日）、「ねらわれてます！高齢者 悪質商法110番」（平成26年9月16日～17日）を行い、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付けた。

(専門チーム)

- ・金融・保険
- ・情報通信（通信販売、情報通信機器の品質等を含む）
- ・特商法関係（電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等）
- ・個人情報（上記チームから数人の職員・相談員で構成）

(専門チームにおける取組)

○金融・保険チーム

- ・高齢者の消費者被害の未然防止のために、関東甲信越ブロックの都道府県・政令市の消費生活センター（全16センター）との共同による「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として、平成26年9月16日～17日に「ねらわれてます！高齢者 悪質商法110番」を行った。
- ・生命保険協会、日本貸金業協会等の業界団体と意見交換会を実施した。
- ・第二東京弁護士会消費者問題対策委員会と、最近の消費者問題について複数回意見交換を行った。
- ・適格機関投資家等特例業務に関する消費者トラブルの状況について、内閣府規制改革会議「創業・IT等ワーキング・グループ」、消費者委員会、金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」で説明を行った。
- ・株式会社ベネッセコーポレーションにおける個人情報漏えいに関連して、不審な勧誘に関する相談が寄せられたことから、「株式会社ベネッセコーポレーションにおける個人情報漏えいに乗じた不審な勧誘にご注意ください！」としてホームページによる迅速な注意喚起を行った。また、海外の無登録業者によるバイナリーオプション取引に関する相談が増加したことから、「海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください！ー無登録業者との契約は行わないで！！ー」としてホームページによる迅速な注意喚起を行った。
- ・貴金属取引にかかわる消費者トラブルについて、業界団体の研修会に出席し、講演を行った。
- ・公益社団法人全国有料老人ホーム協会「平成26年度有料老人ホームにおける前払金の実態にかかわる消費者トラブルについて、業界団体の研修会に出席し、講演を行った。

○情報通信チーム

- ・SNSやセキュリティソフトに関するトラブル等について、消費者庁、経済産業省等で開催される委員会、検討会で報告をするとともに、消費者に対して注意喚起を行った。
- ・平成25年度に未成年者のオンラインゲームの相談増加を受けて事業者団体に対し要望をし、それを受けて（一社）日本オンラインゲーム協会と（一社）日本クレジット協会が行う消費者向け啓発キャンペーン（平成26年5月）に、国民生活センターとしても協力した。また、事業者団体のキャンペーンに協力するにあたり、啓発用クリアファイルの作成やホームページに特設コーナーを設けて消費者月間と併せて消費者啓発を実施した。
- ・オンラインゲームの事業者団体である（一社）日本オンラインゲーム協会と（一社）ソーシャルゲーム協会と意見交換会を実施した。
- ・オンラインゲームのトラブルに見られる未成年者のインターネット取引について、電子商取引及び情報財取引に関する準則の起草者との意見交換会を行った。
- ・インターネット取引について、消費者庁の主催する連絡会に出席し、インターネット取引に関するトラブルの現状の報告や、事業者団体等との意見交換し、問題を共有した。また、インターネット広告の事業者団体

との意見交換会を実施した。

- ・各地の消費生活センターには遠隔操作によるプロバイダ変更トラブルが急増していることを踏まえ、消費者へ注意喚起するとともに、電気通信サービス向上推進協議会へ消費者への啓発を含めた苦情の減少に向けた取り組みを行うことを要望した。また、相談が多数寄せられた近畿ブロックの消費生活センター等から賛同を得て、総務省へ消費者保護ルールの整備や電気通信事業法に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政処分・指導等の対応を継続的に行うことを要望した。
- ・「キャッシュレスでの買い物トラブル 110 番」(平成 26 年 11 月 21 日～22 日)の開催にあわせ、特設経由窓口を平成 26 年 11 月 25 日～28 日に設置し、各地消費生活センターからキャッシュレス決済に関する相談を計 27 件受け付け、関係事業者へのヒアリング等に活かした。
- ・クレジットカード取引に関するトラブルについて、消費者委員会で報告を行った。
- ・様々な決済手段に係わるトラブルについて、金融庁で報告を行った。
- ・電気通信サービスのトラブルの現状について、総務省電気通信消費者支援連絡会において、報告を行った。
- ・電気通信事業者 4 団体(一般社団法人電気通信事業協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟)と定期的に意見交換会を開催した。
- ・第二東京弁護士会消費者問題対策委員会と、最近の消費者問題について複数回にわたり意見交換を行った。

○特商法チーム

- ・雑誌広告に掲載されていた開運ブレスレット等の購入をきっかけに、次々に開運グッズを売りつけたり、祈祷サービスを勧誘する手口について平成 24 年に注意喚起を行ったが、依然として被害が寄せられたため改めて消費者に注意喚起を行うとともに、(一社)日本雑誌広告協会へ、雑誌広告に掲載された開運グッズを購入した後、さらに開運グッズの購入や祈祷サービス等の勧誘において高額な財産被害が生じていることを会員各社に周知すると共に、消費者トラブルについて継続的に情報収集し、より一層消費者被害の未然防止に努めることを要望した。その結果、協会会員社に直接トラブルの実情について説明をする機会を得た。また、開運商法被害弁護団との意見交換を行った。
- ・各地の消費生活センターには、従来からあるクレジットカードや電子マネー、携帯電話・スマートフォン決済等だけではなく、ブランドプリペイドカードや電子商品券等、新しい決済手段が次々と登場し、このような決済手段を利用する悪質商法も散見される。このため、キャッシュレスでの買い物に関するトラブルの問題点、課題等を把握するため、平成 26 年 11 月 21 日～22 日に一般消費者向けに「キャッシュレスでの買い物トラブル 110 番」を行い、67 件の相談を受けた。
- ・消費生活センターにはプリペイドカードを不正に取得しようとする「詐欺業者」とのトラブルが複数寄せられるようになったことから、平成 27 年 3 月 26 日から 5 月末日までを「プリカ詐欺撲滅強化期間」として設定し、一般社団法人日本資金決済業協会とも連携して、ホームページに特設コーナーの設置、啓発チラシ(ポスター)の作成、啓発キャラバン隊の結成を通じた啓発を行うこととした。
- ・美容医療に関するトラブルについて、消費者委員会で報告を行った。また、台湾監察院と美容医療に関する意見交換を行った。
- ・日本広告審査機構と複数回にわたり意見交換を行った。
- ・第二東京弁護士会消費者問題対策委員会と、最近の消費者問題について

意見交換を行った。

- ・メルマガ作成内職については厚生労働省のパンフレットに掲載された。
- ・日本貸金業協会と意見交換を行った。

○個人情報チーム

- ・消費者庁と共催で実施している個人情報保護法説明会に対応し、全国3か所で講演を行った。

(110番の実施)

- ・各地の消費生活センターには、従来からあるクレジットカードや電子マネー、携帯電話・スマートフォン決済等だけではなく、ブランドプリペイドカードや電子商品券等、新しい決済手段が次々と登場し、このような決済手段を利用する悪質商法も散見される。キャッシュレスでの買い物に関するトラブルの問題点、課題等を把握のため、平成26年11月21日～22日に「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」を行った。
- ・高齢者の消費者被害の未然防止のために、関東甲信越ブロックの都道府県・政令市の消費生活センター（全16センター）との共同による「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として、平成26年9月16日～17日に「ねらわれてます！高齢者 悪質商法110番」を行った。

ii. 苦情相談への対応【33】

一年度計画内容－
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。

センターは、経由相談について専門的知見を有する職員や消費生活相談員を適切に配置し、各地の消費生活センターにおける相談処理を支援し、中核的機関としての役割を適切に果たすこととしている。

平成26年度に受け付けた相談21,580件のうち、経由相談は7,687件であった。このうち、助言は6,250件、移送・共同処理等は1,150件だった。

- ・助言：各地の消費生活センターの問合せに対し、相談処理の方法や同種事例の有無などについてアドバイスを行う。
- ・移送：受付センターからセンターに相談処理のすべてを移し、事業者交渉、相談者対応ともセンターが行う。
- ・共同処理等：受付センターとセンターが共同して相談処理を行い、あっせん解決を試みる（所掌官庁へ問合せや事業者からのヒアリングを含む）。
- ・その他：相談処理中のものと、助言、移送、共同処理等以外の対応（情報提供など回答を要しないものを含む）。

経由相談件数及び対応状況

| | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 助言 | 4,994 | 5,047 | 4,816 | 5,562 | 6,250 |
| 移送・共同処理等 | 850 | 1,178 | 964 | 1,434 | 1,150 |
| その他 | 95 | 119 | 138 | 237 | 287 |
| 合計 | 5,939 | 6,344 | 5,918 | 7,233 | 7,687 |

(平成27年5月31日現在)

イ。「消費者ホットライン」を活用した地方支援

i. 平日バックアップ相談等の実施【34】

－年度計画内容－

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、あつせんを積極的に行う。

「消費者行政推進基本計画」（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定）に、誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口の設置が盛り込まれ、消費者庁は全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン」を設置した。

一方、消費者庁による「消費者ホットライン」では、平日に都道府県、政令市の消費生活センター等に電話したが「話中」で繋がらない場合があることから、センターにて消費生活センターの窓口支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を平成 23 年 6 月 20 日から開始しており、平成 26 年度に受け付けた相談件数は 3,150 件、うちあつせん件数は 211 件であった。

また、平成 25 年 7 月 29 日より実施している「お昼の消費生活相談」は 3,072 件、うちあつせん件数は 252 件であった。

ii. 土日祝日相談の実施【35】

－年度計画内容－

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、あつせんを積極的に行う。

都道府県や市区町村の中には土日祝日に相談窓口が開所していないところがあることから、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した。

平成 26 年度は 12 回線で年間 111 日実施し、相談件数は 7,553 件、うちあつせん件数は 25 件であった。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談【36】

－年度計画内容－

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、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。

なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。

平成 17 年 4 月 1 日、個人情報の保護に関する法律が全面施行され、各地の消費生活センター等に設置された相談窓口で、個人情報に関する苦情相談受付が開始された。センターにおいても、平成 16 年 4 月に閣議決定された「個人情報の保護に関する基本方針」にある「国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組む」という内容に則り、平成 16 年度中に整備した個人情報相談窓口での相談受付を開始し、消費者から寄せられる様々な相談への対応を行うこととなった。

しかし、「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)において「直接相談」の廃止が決定されたことにより、直接消費者から個人情報保護法等に関連する相談を受けるための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止した。

なお、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる経由相談については、引き続き実施している。

消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、平成26年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、117件であった。

また、平成26年10月から平成27年2月にかけて全国13府県で開催された「個人情報保護法説明会(消費者庁と共催)」のうち3会場において、センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。

平成26年度に受け付けた相談内容を見ると、「個人情報が漏えいし不安だ」といったものや「インターネット上に個人情報が掲載されているので削除させたい」といったものが多かった。

また、個人情報に関する苦情相談の事例を収集・分析し、全国の消費生活センター等に新たに情報提供すべき事例等の検討を行い、個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改訂に関する情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地の消費生活センターへ情報提供した(計5回)。

なお、事例集の改定等を検討する必要があるような新たな相談事例はなかった。

個人情報の取扱いに関する相談件数(問い合わせを除く)

| | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 件数 | 1,028 | 213 | 177 | 130 | 117 |

※平成23年度～26年度は経由相談のみの件数
(平成27年5月31日現在)

(4) 裁判外紛争解決手続の実施【37】

—年度計画内容—

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、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。

センターによる裁判外紛争解決手続(ADR)の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が、平成21年4月に施行されたことを受け、同月より、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及び仲裁*の手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表等を行っている。

平成26年度の詳細については、以下のとおり。

※仲裁の申請は、平成26年度末時点では無し。

①紛争解決委員会の開催等

紛争解決委員会を4回開催し、手続の結果概要の公表等について審議等を行った。また、委員会の下にワーキング・グループ等を設置して委員による審議、意見交換を実施した。

第 22 回紛争解決委員会（平成 26 年 5 月 12 日）

- ・結果概要の公表について
- ・却下決定時・却下決定に対する異議申出時の理由摘示について
- ・紛争解決委員会の運営課題について

第 23 回紛争解決委員会（平成 26 年 8 月 12 日）

- ・結果概要の公表について
- ・「事業者名を含む結果の概要の公表運用基準」ガイドラインの報告について
- ・申請人に認知症が疑われる申請事案の手續能力確認について
- ・委員会の開催時間・議事内容等の在り方について

第 24 回紛争解決委員会（平成 26 年 11 月 27 日）

- ・結果概要の公表について
- ・組織運営・業務遂行上の課題について
- ・義務履行の勧告について
- ・情報共有会議の開催報告

第 25 回紛争解決委員会（平成 27 年 2 月 24 日）

- ・結果概要の公表について
- ・義務履行の勧告について
- ・組織運営・業務遂行上の課題について
- ・情報共有会議の開催報告
- ・平成 26 年度国民生活センター ADR 出前研修会の実施報告

②検討会議、情報共有会議の開催

国民生活センター法附則第 5 条の趣旨等に基づき、国民生活センター ADR の実施状況を踏まえ、所要の措置を講ずる必要性の有無及び内容の検討を行う必要があるため、多角的な観点から制度上及び手續上の問題点等の具体的な検討を行うべく、委員会の下に検討会議を設置して審議を実施した。また、委員間の解決技法の共有化等を図るため、情報共有会議を開催し、担当委員による手續終了事案の報告等を行った。

今後の国民生活センター ADR に関する検討会議

- ・第 6 回（平成 26 年 6 月 4 日）

意思無能力者の取り扱いに関するワーキング・グループ

- ・第 1 回（平成 27 年 2 月 2 日）
- ・第 2 回（平成 27 年 3 月 6 日）

国民生活センター ADR の和解仲介手續に関する情報共有会議

- ・東日本（平成 27 年 2 月 6 日）
- ・西日本（平成 27 年 2 月 13 日）

③紛争解決委員会委員の改選

紛争解決委員会委員の任期満了に伴う改選手續を実施した。（委員・特別委員については「資料 15」を参照）

④事前問合せ対応

紛争解決委員会が実施する裁判外紛争解決手續（ADR）に関する問い合わせのための窓口を事務局内に開設し、消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに対応した。また、申請書の作成等、円滑な申請に向けた消費者の支援を行った。

- ・事前問合せ件数：1,063 件
- ・主な内容：金融・保険サービスに関するトラブル、集合住宅、戸建住宅等、土地・建物・設備に関するトラブル 等

⑤和解仲介手続等の実施

167 件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、155 件（平均所要日数：86.3 日）の手続が終了したが、このうち取り下げ等の 17 件を除く実質的に和解仲介を実施した 138 件のうち、83 件について和解が成立した。

なお、手続の実施にあたっては、消費者の経済的・時間的負担に配慮し、電話会議システムを使用するなどした。

- ・申請件数：167 件
- ・主な内容：金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教養娯楽サービス等（詳細については「資料 16」参照）

手続終了までの平均所要日数等

| | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 年度 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 平均所要日数* | 152.6 | 134.2 | 102.2 | 96.1 | 86.3 |
| 初回期日開催まで | 98.0 | 86.4 | 83.0 | 69.8 | 57.8 |
| 和解案の提示まで | 166.9 | 120.3 | 115.4 | 99.2 | 84.2 |

※平均所要日数：期日を開催していない、取り下げ事案等を含めた平均日数。

⑥結果概要の公表

和解仲介が終了した手続のうち、132 件について、紛争解決委員会において国民生活の安定及び向上を図るために必要と認められたものについて、結果の概要を記者説明会等を通じて公表した。

そのうち、26 件については、特に和解仲介手続に合理的な理由なく協力せず、将来において当該手続によっては解決が困難と認められた場合は、当事者からの意見を聴取したうえで、事業者名を特定する情報を含めて公表した（公表制度については「資料 17」、公表実績及び公表した事業者名については「資料 18」参照）。

⑦広報活動及び地方公共団体等との連携

センターの各種媒体、記者説明会、消費者団体等との懇談会等を通じて、積極的に広報活動を実施した。

また、地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する周知・啓発を図るため、全国 16 カ所で研修会・意見交換会を開催し、裁判外紛争解決手続制度や申請方法等について説明会を実施した。

さらに、新たに ADR 機関の設置や苦情処理委員会の充実を検討している地方公共団体等に手続等の情報を提供し、他の ADR 機関との連携の在り方についても関係諸機関と意見交換を実施した。

○研修会・意見交換会

- 千葉県（平成 26 年 4 月 18 日）
- 鹿児島県（平成 26 年 5 月 1 日）
- 石川県（平成 26 年 5 月 10 日）
- 愛知県（平成 26 年 5 月 16 日）
- 福井県（平成 26 年 5 月 27 日）
- 大阪府（平成 26 年 6 月 16 日）
- 山口県（平成 26 年 6 月 18 日）
- 福山市（平成 26 年 7 月 4 日）
- 佐賀県（平成 26 年 9 月 6 日）

御殿場市（平成 26 年 9 月 26 日）
 宮崎県（平成 26 年 10 月 16 日）
 沖縄県（平成 26 年 11 月 7 日）
 北海道（平成 26 年 11 月 15 日）
 防府市（平成 26 年 11 月 15 日）
 滋賀県（平成 27 年 1 月 20 日）
 高知県（平成 27 年 1 月 24 日）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

生命保険協会（平成 26 年 5 月 30 日）
 法テラス（平成 26 年 9 月 12 日）
 交通事故紛争処理センター（平成 26 年 9 月 17 日）
 東京簡易裁判所（平成 26 年 9 月 24 日）
 住宅リフォーム・紛争処理支援センター（平成 26 年 10 月 7 日）
 埼玉県弁護士会（平成 26 年 11 月 5 日）
 証券・金融商品あっせん相談センター（平成 26 年 12 月 18 日）

(5) 関係機関との連携

センターでは、消費生活センターにおける相談処理を支援する観点から、消費生活センターに対し P I O - N E T の運営や苦情相談に係る情報を提供しているほか、「全国消費生活センター所長会議（平成 26 年度は平成 26 年 5 月 28 日開催）」や全国 7 ブロックで開催される「ブロック別消費生活センター所長会議」を通じ、消費者被害対応や連携関係のあり方等について積極的に情報交換を行っている。

また、法令に基づく照会等にも迅速に対応し、消費者利益を侵害する違法・不当行為等について関係行政機関に対し情報提供を行っている。

①消費者庁等

i. 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知【38】

－年度計画内容－
 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。

センターに寄せられた消費者事故等の発生に関する情報については、消費者安全法第 12 条に基づき、消費者庁に通知することとされている。

平成 26 年度にセンターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。

また、重大事故等として消費者庁にて公表された案件について、センターで行った消費生活センター等における苦情相談処理を支援するために実施したテストについては、テスト結果を消費者庁に情報提供した。

消費者庁への消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数

| | 平日バックアップ 相談・土日祝日相談 等 | トラブルメール箱 | 紛争解決委員会への 申請 ^{※2} 、事前問 合せ | 合計 |
|--------|----------------------------|----------|--|----|
| 重大事故等 | 22 | 7 | 2 | 31 |
| 消費者事故等 | － ^{※1} | 10 | 16 | 26 |

※1. 消費者事故等は P I O - N E T への登録により通知したものとみなされる。

※2. 消費生活センター等を経由して申請があったものを除く。

(平成 27 年 5 月 31 日現在)

ii. 情報共有の実施【39】

－年度計画内容－

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。

財産事案や生命身体事案に係る消費者庁との情報共有については、平成23年10月に「財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について」を策定し、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を原則毎週開催することとした。また、センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するとともに、業務運用の改善に資するため、消費者庁長官主催の「消費者政策検討会議」を開始した。さらに、生命身体事案についても「生命身体事案等情報共有打合せ」を平成24年8月から原則毎週開催することとした。

その後、消費者被害に関する情報の共有等に係る連携を強化するため、平成24年10月に「財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について」を廃止し、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について」を新たに策定し、財産事案および生命身体事案においては、引き続き毎週情報共有打合せを実施する一方、関係省庁への要望や、業界への具体的な取組要請等については、消費者庁に意見を提出する従前の在り方を見直し、センターが必要な調整を行った上で自らの判断と責任において行うこととした。

平成26年度は、財産事案情報共有打合せを46回、生命身体事案等情報共有打合せを45回開催し、相互に消費者被害に関する情報を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。

また、消費者政策検討会議を3回開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携のあり方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について意見交換を行った。

消費者庁との情報共有等実施状況（平成26年度）

| 会議名 | 実施状況 | 備考 |
|-----------------|------------------|---|
| 財産事案 情報共有打合せ | 第119回 平成26年 4月2日 | <ul style="list-style-type: none"> ・財産事案を対象にした現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成23年10月より開催) |
| | 第120回 4月9日 | |
| | 第121回 4月16日 | |
| | 第122回 4月23日 | |
| | 第123回 5月7日 | |
| | 第124回 5月14日 | |
| | 第125回 5月21日 | |
| | 第126回 6月4日 | |
| | 第127回 6月11日 | |
| | 第128回 6月18日 | |
| | 第129回 6月25日 | |
| | 第130回 7月2日 | |
| | 第131回 7月9日 | |
| | 第132回 7月16日 | |
| | 第133回 7月23日 | |
| | 第134回 7月30日 | |
| | 第135回 8月6日 | |
| | 第136回 8月20日 | |
| | 第137回 8月27日 | |
| | 第138回 9月3日 | |
| | 第139回 9月10日 | |
| 第140回 9月17日 | | |
| 第141回 9月24日 | | |
| 第142回 10月1日 | | |
| 第143回 10月8日 | | |
| 第144回 10月15日 | | |

| | | | | |
|--------------------|-------|--------|--------|---|
| | 第145回 | | 10月22日 | |
| | 第146回 | | 10月29日 | |
| | 第147回 | | 11月5日 | |
| | 第148回 | | 11月12日 | |
| | 第149回 | | 11月19日 | |
| | 第150回 | | 11月26日 | |
| | 第151回 | | 12月3日 | |
| | 第152回 | | 12月10日 | |
| | 第153回 | | 12月17日 | |
| | 第154回 | 平成27年 | 1月7日 | |
| | 第155回 | | 1月14日 | |
| | 第156回 | | 1月21日 | |
| | 第157回 | | 1月28日 | |
| | 第158回 | | 2月4日 | |
| | 第159回 | | 2月18日 | |
| | 第160回 | | 2月25日 | |
| | 第161回 | | 3月4日 | |
| | 第162回 | | 3月11日 | |
| | 第163回 | | 3月18日 | |
| | 第164回 | | 3月25日 | |
| 生命身体事案等 情報共有打合せ | 第76回 | 平成26年 | 4月2日 | <ul style="list-style-type: none"> ・生命身体事案を対象にした現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成24年8月より開催) <p>※第80回、第84回、第107回、第114回、第120回は資料配布のみ実施</p> |
| | 第77回 | | 4月9日 | |
| | 第78回 | | 4月16日 | |
| | 第79回 | | 4月23日 | |
| | 第81回 | | 5月7日 | |
| | 第82回 | | 5月14日 | |
| | 第83回 | | 5月21日 | |
| | 第85回 | | 6月4日 | |
| | 第86回 | | 6月11日 | |
| | 第87回 | | 6月19日 | |
| | 第89回 | | 6月25日 | |
| | 第90回 | | 7月2日 | |
| | 第91回 | | 7月9日 | |
| | 第92回 | | 7月16日 | |
| | 第93回 | | 7月23日 | |
| | 第94回 | | 8月6日 | |
| | 第95回 | | 8月13日 | |
| | 第96回 | | 8月20日 | |
| | 第97回 | | 8月27日 | |
| | 第98回 | | 9月3日 | |
| | 第99回 | | 9月10日 | |
| | 第100回 | | 9月17日 | |
| | 第101回 | | 9月24日 | |
| | 第102回 | | 10月1日 | |
| | 第103回 | | 10月8日 | |
| | 第104回 | | 10月15日 | |
| | 第105回 | | 10月22日 | |
| | 第106回 | | 10月29日 | |
| | 第108回 | | 11月12日 | |
| | 第109回 | | 11月19日 | |
| 第110回 | | 11月26日 | | |
| 第111回 | | 12月3日 | | |
| 第112回 | | 12月10日 | | |
| 第113回 | | 12月17日 | | |
| 第115回 | 平成27年 | 1月7日 | | |
| 第116回 | | 1月14日 | | |
| 第117回 | | 1月21日 | | |
| 第118回 | | 1月28日 | | |
| 第119回 | | 2月4日 | | |
| 第121回 | | 2月18日 | | |
| 第122回 | | 2月25日 | | |
| 第123回 | | 3月4日 | | |

| | | | |
|---------------|-------|-------------|---|
| | 第124回 | 3月11日 | |
| | 第125回 | 3月18日 | |
| | 第126回 | 3月25日 | |
| 消費者政策 検討会議 | 第11回 | 平成26年 8月29日 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁長官・国民生活センター理事長共催 ・消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携等を進める ・3ヵ月に1回程度開催 (平成23年10月より開催) |
| | 第12回 | 10月20日 | |
| | 第13回 | 平成27年 1月14日 | |

iii. 公共料金に関する意見・相談等の報告【40】

－年度計画内容－

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。

平成26年度は主な公共料金として電気、ガス、水道、鉄道、バス、公共放送の6項目について、P I O - N E Tに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、センターで受け付けた主な相談事例について消費者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便（信書便）、他の行政サービス、タバコについても件数を報告した。

iv. 関係行政機関への情報提供【41】

－年度計画内容－

関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

センターでは、調査・分析を実施した事案のうち、制度や政策面の対応や規格・基準の設定等が必要と思われるものについては、消費者庁を通じて関係行政機関や業界団体等へ要望及び情報提供を行っていたが、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について(平成24年10月19日 消費者庁長官・国民生活センター理事長合意)」を受けて、センターが直接実施することとなった。

記者説明会等により消費者へ73件の情報提供を行い、その内の36件については、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供等を行った。

その結果、13件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた（詳細は「資料7」の「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄を参照）。

②消費生活センター等

i. P I O - N E T運営に関する情報の配信【42】

－年度計画内容－

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。

平成26年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O - N E T運営に関する以下の情報を掲載した。

- ・ P I O - N E T つうしん (14 回)
- ・ P I O - N E T に関する事務連絡 (18 回)
- ・ P I O - N E T 刷新に関する資料等 (12 回)
- ・ 早期警戒指標 (12 回)
- ・ その他 (センターコード一覧等)

なお、「消費者行政フォーラム」には、センターや関係省庁からの連絡事項等も掲載している。

- ・ 消費生活相談緊急情報 (63 回)
- ・ 製品関連事故情報 (12 回)
- ・ 商品テスト結果概要 (12 回)
- ・ 商品テストデータベース (適時)
- ・ 見守り新鮮情報 (32 回)
- ・ 子どもサポート情報 (13 回)
- ・ 出前講座テキスト「暮らしのご用心」
- ・ リーフレット「あれも、これも、契約」
- ・ 消費生活センター一覧 (12 回)
- ・ センター A D R における取扱事例集 (4 回)
- ・ 消費者庁からの掲載依頼情報等 (67 回)

また、「消費者行政フォーラム」に掲載された情報を閲覧するために、平成 26 年度は約 35.6 万回 (平成 25 年度は約 33 万回) のログインがあった。

ii. 「消費生活相談緊急情報」の発行【43】

－年度計画内容－

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。

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、相談事例や業者情報等を盛り込んだ「消費生活相談緊急情報」を毎月 2 回定期配信している。

平成 26 年度は「消費生活相談緊急情報」定例号を月 2 回 (計 24 回) 発行したほか、臨時号を年間 39 回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計 63 回配信した。なお、平成 26 年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載された「消費生活相談緊急情報」へのアクセス件数は 126,648 件であった。

「消費生活相談緊急情報」は各地消費生活センターからの経由相談や、お昼の消費生活相談などの直接的相談により、全国的な視野で問題になりそうな案件をキャッチし、国民生活センターが注視していることを発信しているが、その結果、各地消費生活センターの相談員もその案件を把握し、問題点等を意識することによって、その後の相談処理につなげることが可能となっている。

iii. 「製品関連事故情報」の発行【44】

－年度計画内容－

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。

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、センターは製品安全・品質等に関する相談処理情報や周辺情報等を盛り込んだ「製品関連事故情報」を配信している。

平成 22 年度から「製品関連事故情報」を電子情報化し、消費者行政フォーラム内に専用のコーナーを設置し毎月掲載しているが、平成 26 年度も引き続き毎

月掲載した。

なお、平成 26 年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載された「製品関連事故情報」へのアクセス件数は 12,336 件であった。また、各地消費生活センターの相談員等より「同型品、同種製品の相談を受けたときに参考になった」、「注意喚起など啓発活動の題材として使いたい」、「自治体内の関係部署に情報提供したい」、「養護教諭に周知したい」等の意見が寄せられた。

③国の行政機関【45】

－年度計画内容－
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。

センターでは、関係行政機関における法執行に資するべく関係行政機関等からの情報提供依頼に対応しているほか、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、センターが把握した情報についても積極的に提供している。

(i) 行政機関からの情報提供依頼

平成 26 年度は、関係行政機関から寄せられた 2,506 件の情報提供依頼に対応した。

行政機関からの情報提供依頼件数

| | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 年度 |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|
| 件数 | 1,215 | 706 | 976 | 1,568 | 2,506 |

(ii) 行政機関の検討会等への出席

センターは、P I O - N E T 等で収集される相談情報等を整理・分析し公表した事案について関係行政機関に対し情報提供及び要望を行っているほか、行政機関からの各種検討会等への出席依頼に対応している。

| | | |
|------|---|------|
| 消費者庁 | 消費者契約法の運用状況に関する検討会 | 9 回 |
| | 特商法関連被害の実態把握等に係る検討会 | 4 回 |
| | インターネット消費者取引連絡会 | 4 回 |
| | 越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査監視委員会 | 1 回 |
| | 消費者庁・消費者越境消費者センター 監視委員会 | 3 回 |
| | 消費者安全調査委員会 | 6 回 |
| | 消費者安全調査委員会 工学等事故調査部会 | 13 回 |
| | 消費者教育推進会議 | 3 回 |
| | 消費者教育推進会議小委員会 | 13 回 |
| | 消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会 | 6 回 |
| 内閣府 | 消費者委員会 | 6 回 |
| | 規制改革会議 創業・IT等ワーキンググループ | 1 回 |
| 金融庁 | 集団投資スキームファンド連絡協議会 | 1 回 |
| | 金融トラブル連絡調整会議 | 2 回 |
| | 金融審議会 ワーキンググループ | 1 回 |
| | 金融審議会 決済業務等の高度化に関するスタディ・グループ | 1 回 |
| 総務省 | 電気通信消費者支援連絡会 | 8 回 |
| | OAB-J IP 電話の品質要件の在り方に関する研究会 | 2 回 |
| | ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するワーキンググループ | 8 回 |
| | 情報通信審議会 IP ネットワーク設備委員会 安全・信頼性検討作業班 | 1 回 |

| | | |
|-------|--|-----|
| | 消費者保護の推進に関する関係者連絡会 | 2回 |
| 経済産業省 | 産業構造審議会割賦販売小委員会 | 10回 |
| 国土交通省 | 貸切バス運賃・料金制度ワーキンググループ(フォローアップ) | 1回 |
| | 不動産取引適正化連携会議 | 1回 |
| | 標準引越運送約款改正検討会 | 1回 |
| 厚生労働省 | 子どもの預かり保育の在り方に関する検討会 | 5回 |
| | 薬事・食品衛生審議会 薬事分科会 化学物質安全対策部会 家庭用品安全対策調査会 | 1回 |
| | 薬事・食品衛生審議会 薬事分科会 化学物質安全対策部会 | 1回 |
| | 薬事・食品衛生審議会 医薬品第二部会 | 8回 |
| | 薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会 | 6回 |
| | 偽造医薬品・指定薬物対策推進会議 | 1回 |

④独立行政法人【46】

－年度計画内容－

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。

独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）において、センターは商品テスト等の分野で関係機関との連携を強化することとされた。これを受け、平成19年度には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）、国立健康・栄養研究所（NIHN）と連携・協力の推進に関する合意を行い、情報共有や技術協力等についての連携を行っている。

また、「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）において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。

なお、各法人が保有する情報を共有する観点から、平成19～20年度にかけてNITE及びFAMICにPIO-NET端末を設置した。また、各法人からセンターに対しては、製品関連事故情報や消費者情報の概要、健康食品に関する安全性情報等が定期的に提供されている。

平成26年度においては、テスト担当者会議等を下記のとおり実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行った。なお、NITEとは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者によるTV会議等を開催した。

また、技術協力の一環として、各法人の職員をセンターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱し、技術的助言や知見の活用を行った。

各法人が開催する会議等へ講師を派遣するなどの連携も随時実施し、平成26年度にはセンターから計3回（NITE2回、FAMIC1回）の派遣を行った。また、センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座には、NITEから1回講師が派遣された。

連携連絡会議等の開催状況

| 会議名 | 開催状況 | | 備考 |
|-------------|------|-------------|--|
| NITEとの実務者会議 | 第1回 | 平成26年 4月21日 | ・TV会議で実施 ・今後の公表予定や、個別事故案件等について、情報共有等を実施 |
| | 第2回 | 5月26日 | |
| | 第3回 | 6月23日 | |
| | 第4回 | 7月28日 | |
| | 第5回 | 8月25日 | |
| | 第6回 | 9月29日 | |

| | | | |
|---------------------------|------|-------------|--|
| | 第7回 | 10月27日 | |
| | 第8回 | 11月25日 | |
| | 第9回 | 12月22日 | |
| | 第10回 | 平成27年 1月26日 | |
| | 第11回 | 2月23日 | |
| | 第12回 | 3月23日 | |
| 国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議 | | 平成26年 12月1日 | <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターで実施 ・健康食品関連の業務等に関する情報共有、施設見学等を実施 |

センターからの講師派遣等の実施状況

○製品評価技術基盤機構

- ・平成26年度消費生活センター等関係機関近畿ブロック連絡会議（平成26年9月5日）
 - ・平成26年度消費生活センター等関係機関関東ブロック連絡会議（平成26年9月25日）
- ※事故情報収集結果、N I T E原因究明結果などについて情報交換を実施。

○農林水産消費安全技術センター

- ・平成26年度地方公共団体職員等研修（平成26年7月18日）
- ※地方自治体の消費者担当部局職員を対象とした研修において、P I O—N E Tにおける消費生活相談の傾向や商品テストの事例紹介を含めた特色について講義

⑤消費者団体

i. 適格消費者団体のP I O—N E T利用のための環境整備【47】

—年度計画内容—

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を進める。

適格消費者団体へのP I O—N E T情報の開示範囲等についての消費者庁との協議を踏まえ、配備のための開示範囲等の設定機能等の次期P I O—N E Tシステムの環境整備を進めた。なお、適格消費者団体による実際の利用については、消費者庁で調整中である。

ii. 消費者団体への情報提供【48】

—年度計画内容—

消費者団体への情報提供を積極的に行う。

消費者団体25か所に、ウェブ版「国民生活」簡易冊子版（毎月）及び「消費生活年報2014」（年1回）を配布した。また、消費者団体との意見交換会を平成27年3月12日に実施（11団体が出席）し、消費者団体と国民生活センターの今後の連携について意見交換を行った。

その他、センターと「全国消費者行政ウォッチねっと」との懇談会（平成26年10月17日）、紛争解決委員会事務局と「特定非営利活動法人消費者機構日本」との意見交換会（平成26年9月25日）を実施し、消費者団体との実務的な意見交換を行った。

また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に対応した。

○適格消費者団体からの法令に基づく照会

| 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 61 | 61 | 69 | 52 | 47 |

⑥法令照会への対応【49】

－年度計画内容－
 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。

センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の4つがある。

- 〔i〕 警察：刑事訴訟法第197条第2項による照会（捜査関係事項照会書）
- 〔ii〕 裁判所：民事訴訟法第186条による照会（調査嘱託）
- 〔iii〕 弁護士会：弁護士法第23条の2による照会
- 〔iv〕 適格消費者団体：消費者契約法第40条第1項による照会

これらの照会事項は、悪質業者の逮捕・摘発を行うための捜査や消費者問題関連裁判の参考資料として活用されており、センターがこれら法令に基づく情報照会に対応することは、間接的に消費者利益の擁護に繋がっている。

平成26年度に寄せられた照会は計710件あり、その全てに対応した。また、「国民生活センター情報提供規程」第8条6項に基づく照会へも対応しており、平成26年度は117件対応した。

| | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 警察 | 275 | 284 | 268 | 391 | 305 |
| 裁判所 | 22 | 8 | 26 | 12 | 9 |
| 弁護士会 | 330 | 365 | 439 | 383 | 347 |
| 適格消費者団体 | 61 | 61 | 69 | 52 | 47 |
| 消費者委員会※ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| センター法 第40条第1項 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 合計 | 689 | 719 | 803 | 839 | 710 |

※消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく照会。

| 情報提供規程8条6項 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 40 | 46 | 49 | 84 | 117 |

※「独立行政法人国民生活センター情報提供規程」第8条第6項では、公益目的を有する法人その他の団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会を受けた場合は、事業者特定情報を含めて回答することができる、としている。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望【50】

－年度計画内容－
 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。

記者説明会等により消費者へ73件の情報提供を行い、その内の14件については、消費生活相談情報の収集・分析を基に、関係行政機関や業界団体等に制度

改正や表示の改善など消費者被害の未然防止のための要望を行った。その結果、9件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた（詳細は「資料7」の「要望先」「要望内容」「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄を参照）。

なお、以下については、平成25年度以前の情報提供案件であるが、対応等が平成26年度に確認できたものである。

- 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－（平成25年9月5日公表）
 - ・公益財団法人全国防犯協会連合会は優良防犯ブザーの推奨制度の内容（公的機関における試験の検体個数の増加、申請時試験の検体の選択方法の変更、推奨更新時における公的機関における試験の義務化、推奨の取消規定を追加）の見直しを行った。
- スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意（平成26年2月20日公表）
 - ・一般社団法人電気通信事業協会は、モバイルコンピューティング推進コンソーシアムに「モバイル充電WG」と「同技術SWG」を設立し、①充電機器に関する安全性ガイドラインの策定、②認証ルールの策定、③充電に関する安全性向上の訴求活動と安全性ガイドラインと認証ルールについての普及促進活動、を行うことの報告があった。
- 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供（平成25年9月19日公表）
 - ・日本石鹼洗剤工業会は、広報誌に「周囲の方に配慮した適正な使用」、ホームページに「柔軟仕上げ剤を使うときのポイント」を掲載した。また、「香り」訴求した製品を取扱う正会員の4社は、各社のホームページで香りの強さ、周囲の方への配慮などの啓発を行い、テレビCMや雑誌等の広告、製品裏面表示においても、周囲への配慮を促す文言の記載に着手した旨の対応の現状報告があった。

(7) 研修の充実

センターでは、地方公共団体の消費生活相談員および職員、企業の消費者関連部門の職員等を対象に、消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。

- 〔i〕 地方公共団体の職員を対象とした研修
- 〔ii〕 地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修
- 〔iii〕 消費者教育推進のための研修
- 〔iv〕 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修
- 〔v〕 消費者団体、一般消費者等を対象とした研修
- 〔vi〕 企業の消費者関連部門の職員を対象とした研修

なお、平成26年度に開催した研修コース数は計65コースであった。

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

i. 消費生活相談員等を対象とした研修への重点化【51】

－年度計画内容－

消費生活センター等の相談処理能力等をも高めるため、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。

センターが実施する研修事業については、「独立行政法人整理合理化計画」（平成 19 年 12 月 24 日閣議決定）において「消費者行政に携わる地方公共団体職員や消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図る」こととされたことを踏まえ、消費者行政担当職員および消費生活相談員を対象とした研修を中心に実施している。

平成 26 年度に実施した地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は 60 コースであり、全体の 92.3%を占めている。研修内容については、事前・事後のアンケート結果を分析し受講者のニーズを把握し、消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や手法等を内容に盛り込むことにより改善を図った。

また、地方公共団体との共催で実施する研修においては、事前に共催先の地方公共団体のニーズに積極的に応じ、研修内容の充実を図っている。

ii. 遠隔研修の推進【52】

－年度計画内容－

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。

地理的、人員・予算面から東京での集合研修に参加が困難な参加者に配慮し、地方公共団体との共催により、地方会場にて集合研修を実施している。

また、インターネット配信を活用することにより、地元に住ながら消費生活相談等に関する知識を効率的に習得できるよう、遠隔研修（D-ラーニング研修）を実施している。

地方都市における開催については、都道府県・政令指定都市を対象に「専門講座地域コース」および「消費生活相談関連業務支援コース」の開催希望を募り、地域バランスを考慮して合計 23 コース実施した。

遠隔研修（D-ラーニング研修）については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、最終的に 677 カ所に対して 8 本のコンテンツを配信し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努めた。

また、配信 8 コースのアンケート回収数の合計は 3,766 件、アンケート評価の平均は 4.7 であった。

iii. 受講者等へのアンケート調査【53】

－年度計画内容－

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。

研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.8」であり、全ての講座で 4.0 以上の満足度を得た。

また、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課および消費生活センター等のうち、研修の受講実績があった機関（125 カ所）に対し、平成 26 年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、評価の平均は「4.9」となった。

なお、アンケートを回答した地方公共団体からは以下の意見が寄せられ、研修内容、受講環境の改善に活用した。

【消費者行政職員研修に関する意見】

- ・ 消費者行政に関する基礎的な知識を習得することができた。
- ・ 行政職員講座は消費者行政に関する法律や施策を体系的に学ぶことで、実務がより円滑に進められていると感じる。
- ・ 消費者教育の先進事例や推進のための課題を他自治体の職員と共有することができた。
- ・ 管理職の講座は、PIO-NET の内容は消費者行政にどう生かされているか等の内容を中心に要点だけに絞り、他の自治体との意見交換の時間を増やしてほしい。
- ・ 施策の企画立案や他機関との連絡調整にあたっての基礎知識となっている。
- ・ 行政職員が参加しやすい研修を充実させていただきたい。
- ・ 消費者行政が初めてだったので、全体像が分かってよかった。
- ・ 基礎知識が身についた。
- ・ 研修資料も業務の参考となった。
- ・ 新任者にとって貴重な研修の場であり、またそれ以外の者は新たな知識を習得し日々多様化する相談へ対応していける。

【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・ 最新の情報に基づく講座の内容および資料が相談業務に活かせる。
- ・ 国民生活センターや各地相談員との意見交換の場としても有意義。
- ・ 定員枠の拡大や研修講座を複数日設定してほしい。
- ・ 具体例を提示した個々の対応策の教示は大変役に立った。
- ・ 研修の案内から、申込締切の期間が短いため、余裕のある案内通知をお願いしたい。
- ・ 消費者行政の心構えを最前線の講師から学べる。
- ・ 定員超過か日時の都合で受講の機会を逸することがないように、同じ内容の講座を同一年度複数回実施していただきたい。
- ・ 業務にすぐに必要となる情報を体系的に学べる。
- ・ 人数が多すぎる。
- ・ 相談業務に必要な知識や技術を習得できるよう、講座のカリキュラムが組まれており、具体的な事例により実務レベルで学ぶことができる。
- ・ 研修に関係する通知を郵送でなく、メールで送っていただきたい。
- ・ 2日間というまとまった時間を系統だてて学べるので、受けた後の相談に研修で学んだことが役立っている。

iv. 中小企業等を対象とした研修の実施【54】

－年度計画内容－

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。

消費者目線を持った企業活動への支援が必要であることから、企業の消費者関連部門に所属する者を対象として、(公社)消費者関連専門家会議の協力のもと実施している。

研修では、消費者行政の動向、企業の社会的責任やコンプライアンスの基本概念、消費者関連部門の役割等について企業の実務担当者や学識経験者等の講義等を行っている。

平成26年度においては、企業の消費者窓口担当者に対し、2コース実施した。

(参考) 研修の概要 (開催地など詳細は「資料 19」参照)

〔 i 〕 消費者行政職員研修 (8 コース、東京で開催)

| 講座名 | コース数 | 日数 | 趣旨および研修概要 | 受講者数 | アンケート調査結果 |
|------------------------------|------|-----------|--|------|-----------|
| 管理職講座 | 2 | 2日間 | 消費者行政の推進に必要な知識の習得に資する。「国における消費者政策の現状と方向性」「地方消費者行政の現状と課題」「消費生活相談の意義と役割」などの講義のほか、グループ別に分かれ、「相談員についての処遇改善」、「消費者教育の推進」、「高齢者被害への対策」などのテーマについて意見交換会を行った。 | 139 | 4.7 |
| 職員講座 (基礎) | 2 | 2日間 | 消費者行政の推進に必要な基礎的な法律や実務知識を学識経験者や行政官等の講義により習得する。「国における消費者政策の現状と地方消費者行政の推進」「国における消費者安全の取り組みについて」「消費者行政推進における地方消費者行政と国民生活センターの連携について」などの講義を実施した。 | 224 | 4.8 |
| 職員講座 (実務) | 2 | 2日間 | 消費者教育・啓発業務を担当する消費者行政職員向けに基礎的な実務知識の習得に資するため、「消費者教育・啓発担当者コース」を1回実施した。相談業務を担当する消費者行政職員を対象に実務知識の習得に資するため、「相談実務担当者コース」を1回実施した。 | 170 | 4.7 |
| Dラーニング (遠隔研修) オンデマンド配信コース | 2 | 8月18日配信開始 | 消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要なトピック的知識の習得を目的として、 ①地方消費者行政の意義と役割Ⅰ ～消費生活相談の役割とあっせん～ ②地方消費者行政の意義と役割Ⅱ ～相談体制の強化から地域連携へ～を実施した。 | 779※ | 4.7 |

※アンケート回答者数

〔 ii 〕 消費生活相談員研修 (43 コース、東京および地方で開催)

| 講座名 | コース数 | 日数 | 趣旨および研修概要 | 受講者数 | アンケート調査結果 |
|-------------|------|-----|--|------|-----------|
| 消費生活相談員基礎講座 | 2 | 5日間 | 消費生活相談を適切かつ迅速に解決するための基礎知識を中心に、相談処理技法の習得・向上に資する。消費生活相談に関する法律の解説を中心とした理論コース、ロールプレイング、ケーススタディを中心とした実務コースを各1回実施した。 | 126 | 4.9 |

| 講座名 | コース数 | 日数 | 趣旨および研修概要 | 受講者数 | アンケート調査結果 |
|---------------------------------|------|-----|---|-------|-----------|
| 専門・事例講座 | 10 | 2日間 | 消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。コース別に以下のテーマを設定して実施した。 ①契約トラブル（相談経験3年未満対象） ②インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ③製品の安全性 ④多重債務相談 ⑤契約トラブル（中古車契約） ⑥金融・保険に関する消費者トラブル ⑦インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ⑧契約トラブル（民法・消費者契約法・特定商取引法） ⑨インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ⑩相談対応スキルの向上のために | 2,222 | 4.8 |
| 専門講座 地域コース | 10 | 2日間 | 消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の10カ所でテーマを設定して実施した。 ①静岡県：インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ②岩手県：相談対応スキルの向上のために ③千葉市：相談対応スキルの向上のために ④岡山県：契約トラブル（中古車契約） ⑤石川県：インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ⑥北海道・札幌市：インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ⑦大阪府：相談対応スキルの向上のために ⑧滋賀県：インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ⑨北九州市：不動産取引等をめぐる消費者トラブル ⑩高知県：契約トラブル（民法・消費者契約法・特定商取引法） | 821 | 4.8 |
| 消費生活相談カード作成セミナー | 3 | 3日間 | 消費生活相談情報の充実と正確性を図るため、消費生活相談カード作成のルールについて講義および実習により実施した。 | 252 | 4.8 |
| 消費生活相談関連業務支援コース〔地方公共団体への講師派遣事業〕 | 13 | 1日間 | 都道府県・政令指定都市が主催する消費生活相談業務に関連する講座に有識者等を派遣し、消費生活相談員の学習の機会の支援を行うとともに、その充実を図る。都道府県・政令指定都市の希望に沿って13カ所に「消費生活相談に必要な法律の基礎知識」「自転車の基礎知識、基準等と安全性確保」「学校向け消費者教育の実践講座」などのテーマで講師を派遣した。 | 399 | 4.7 |

| 講座名 | コース数 | 日数 | 趣旨および研修概要 | 受講者数 | アンケート調査結果 |
|-----------------------------|------|--|---|--------|-----------|
| Dラーニング（遠隔研修） オンデマンド配信コース | 5 | ① 9月3日配信開始 ② 9月29日配信開始 ③ 9月29日配信開始 ④ 10月2日配信開始 ⑤ 10月2日配信開始 | 消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要なトピック的知識の習得を目的として、 ①スマートフォンを取り巻く脅威とその対策 ②身近に潜むネットトラブルの解説とその注意点 ③消費者安全のために相談現場で必要なこと-消費者事故等の通知を中心に- ④プリペイドカード等資金決済に関する基礎知識-新しいサービスや仕組み等も踏まえて- ⑤消費生活相談に必要な自動車に関する基礎知識を実施した。 | 2,547※ | 4.7 |

※アンケート回答者数

〔iii〕消費者教育推進のための研修（9コース、東京で開催）

| 講座名 | コース数 | 日数 | 趣旨および研修概要 | 受講者数 | アンケート調査結果 |
|--------------------------------------|------|-----------|--|------|-----------|
| 消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース | 4 | 2日間 | 地域において消費者教育講座の講師となる消費者行政職員、消費生活相談員（未経験者、初心者）に対して、基礎的な知識や技法の習得を図るとともに、実践的手法を学ぶ演習等を実施した。 | 250 | 4.9 |
| 消費者教育に携わる講師養成講座 応用コース（対象者別スキルアップコース） | 4 | 2日間 | 高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生を対象にした、消費者教育講座の講師となる消費者行政職員、消費生活相談員（講師経験を有するもの）に対して、対象者別の特徴、消費者講座を実演する際のポイント、実践例報告等を実施した。 | 279 | 4.9 |
| Dラーニング（遠隔研修） オンデマンド配信コース | 1 | 9月29日配信開始 | 消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要なトピック的知識の習得を目的として、消費者市民教育と地域連携～学校現場で求められることを理解する～を実施した。 | 440※ | 4.4 |

※アンケート回答者数

〔iv〕教員・学生研修（消費者教育推進のための研修）（2コース、地方および東京で開催）

| 講座名 | コース数 | 日数 | 趣旨および研修概要 | 受講者数 | アンケート調査結果 |
|-----------------|------|-----|--|------|-----------|
| 消費者教育学生セミナー | 1 | 2日間 | 消費者教育に関する研究の推進を支援するとともに、全国の大学生・大学院生を対象に大学間の交流を通じて消費者教育への理解を深めることを目的として実施。講義やワークショップを中心に、日本消費者教育学会と共催し、（公財）消費者教育支援センターの協力を得て静岡県内で実施した。 | 57 | 5.0 |
| 教員を対象にした消費者教育講座 | 1 | 1日間 | 小・中・高等学校の消費者教育の充実を図るため、消費者教育の実践的な知識を習得する。学校での「消費者市民社会」実現に向けた消費者教育の授業実践を促すため、効果的な指導方法の工夫について特別講義、実践報告などを中心に、（公財）消費者教育支援センターの協力を得て東京で実施した。 | 53 | 4.8 |

〔v〕消費者リーダー研修（1コース、東京で開催）

| 講座名 | コース数 | 日数 | 趣旨および研修概要 | 受講者数 | アンケート調査結果 |
|------------|------|-----|---|------|-----------|
| 全国消費者フォーラム | 1 | 1日間 | 消費者市民社会構築のため、また、消費者の安全・安心を地域社会全体で将来にわたって確保するため、消費者、消費者団体、NPO、事業者（団体含む）、教育関係者、行政、福祉関係者、学生などが、地域でそれぞれの立場で活動、学習、調査・研究等を行った成果を報告・討論する場を提供し、参加者相互の交流を図ることを目的として「地域がつなぐ消費者教育－消費者が主役の社会を目指して－」として分科会と全体会を実施した。 | 590 | 4.9 |

〔vi〕企業職員研修（2コース、東京で開催）

| 講座名 | コース数 | 日数 | 趣旨および研修概要 | 受講者数 | アンケート調査結果 |
|-----------|------|-----|--|------|-----------|
| 企業職員1日コース | 2 | 1日間 | 企業の消費者関連部門に所属する職員を対象に、企業消費者窓口関連業務に必要な知識の習得に資する研修を実施した。 | 205 | 4.5 |

②国家公務員向け研修の実施【55】

－年度計画内容－
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。

消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について、消費者庁と調整し、消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修に消費者庁から聴講を受け入れることとした。

また、金融庁からも聴講希望が寄せられたため、聴講を受け入れた。受け入れの実績は以下のとおり。

- ・消費者行政職員研修職員講座（第1回および第2回）に消費者庁から計5名聴講
- ・消費生活相談カード作成セミナー（第2回および第3回）に消費者庁から計5名聴講
- ・専門・事例講座（第4回、第6回）に金融庁から計21名聴講

なお、平成27年度以降の国家公務員向け研修の実施については消費者庁と協議を行い、国民生活センターが直接国家公務員に対する研修を実施することとはせず、関係省庁の職員等の聴講を引き続き受け入れることで了承を得た。

③消費生活専門相談員資格認定制度

i. 消費生活専門相談員資格の審査及び認定【56】

－年度計画内容－
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。

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等において消費生活相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等を目的に設

けられた資格認定制度である。本制度は内閣総理大臣を長とする第23回消費者保護会議（平成2年）において相談業務に関わる公的資格制度として創設され、平成3年度から資格認定を実施している。

本資格は、消費生活相談に応じるために一定水準以上の能力・資質を持ち合わせていることをセンターの理事長が試験合格者に与えるものである。

認定にあたっては、第1次試験（択一式及び〇×式筆記試験と論文試験）、第2次試験（面接試験）を実施し、合否判定を行っている。

平成26年度の第1次試験は平成26年9月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験を実施した。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成27年1月に消費生活専門相談員資格認定者として210人を認定した（都道府県別認定者数は「資料20」を参照）。平成26年度における受験申込者数は845人で、合格率は28.6%であった。

センターでは、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けているほか、同ホームページ上に過去5年分の試験問題を掲載している。このほか、平成25年度に引き続き消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。また、別途チラシを作成し、累計認定者数の少ない県内の市町村消費生活センターに配布したほか、消費者法や消費生活論等の授業を実施している大学、男女共同参画センター等にもチラシを配布した。

さらに、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。

| 年度 | 一般受験申込者数 | 現職相談員受験申込者数 | 受験申込者合計 | 現職受験申込者数が全体の受験申込者合計に占める割合 |
|--------|----------|-------------|---------|---------------------------|
| 平成22年度 | 1,162人 | 418人 | 1,580人 | 26.5% |
| 平成23年度 | 793人 | 344人 | 1,137人 | 30.3% |
| 平成24年度 | 860人 | 298人 | 1,158人 | 25.7% |
| 平成25年度 | 640人 | 262人 | 902人 | 29.0% |
| 平成26年度 | 575人 | 270人 | 845人 | 32.0% |

ii. 地理的条件に配慮した試験の実施【57】

－年度計画内容－

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。

近年、消費生活相談業務の高度化、複雑化に伴い相談員の能力・資質の向上が課題とされているが、大都市以外の地域においては相談員の人材確保が難しい状況となっている。このような現状に対応するため、全国各地で資格認定試験を実施している。

平成26年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験についても、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、全国を7ブロックに分け8箇所に試験会場を設置したほか、地方公共団体に会場設置希望を聞いたうえで試験会場を設置し、受験申込者数が少ない地域を含む全国27箇所^{*}で実施した。

※北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、茨城県、群馬県、東京都、神奈川県、新潟県、石川県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県、和歌山県、広島県、山口県、高知県、福岡県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

iii. 資格更新のための講座の実施【58】

－年度計画内容－
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。

消費生活専門相談員資格認定制度は、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能力・資質の向上、新たな人材の確保等のため創設された制度である。制度趣旨を踏まえ資格認定者のレベルの維持を図るため、平成20年度から資格更新時に消費生活相談業務に従事していない者に対し、資格更新講座の受講を義務づけた。なお、資格の更新は5年ごとに行っている。

平成26年度においては、6月～8月にかけて全国で資格更新講座6講座を実施した。平成26年度における更新者896人のうち、更新講座の受講による更新者は386人となった。

更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容としている。

○更新講座の開催場所・実施日・受講者数

| 開催場所 | 実施日 | 受講者数 |
|------|---------------|---------|
| 宮城県 | 平成26年7月5日(土) | 24人 |
| 東京都 | 平成26年7月12日(土) | 132人 |
| | 平成26年8月18日(月) | 61人 |
| 愛知県 | 平成26年6月14日(土) | 27人 |
| 大阪府 | 平成26年6月21日(土) | 106人 |
| 福岡県 | 平成26年6月7日(土) | 41人 |
| 合計 | | 延べ391人※ |

※391人のうち5人が東京会場2講座受講

④市場化テストの実施【59】

－年度計画内容－
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。

「公共サービス改革基本方針」(平成26年7月11日閣議決定)において、企業職員研修および全国消費者フォーラムに関する企画立案以外の業務は、市場化テスト(民間競争入札)の対象案件となった。

その後、「独立行政法人国民生活センターの実施する企業・消費者向けの教育・研修事業における民間競争入札実施要項」について官民競争入札等監理委員会にて審議・了承された後、入札を実施し、落札者を決定した。

(8) 商品テストの強化

製品事故による死亡や、手指の切断といった重大事故に関する危害・危険情

報や食品の偽装表示問題など、消費者の安全・安心に係る問題が昨今大きく取り上げられている。また、インターネット等で販売されている製品の品質や性能に関する苦情相談も消費生活センターに多く寄せられており、センターへのテスト依頼が増加していることから、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談対応等に資するべく、生活実態に即した商品テストを実施している。

①生活実態に即した商品テストの実施

i. 商品テストの実施【60】

－年度計画内容－

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。

センターではP I O－N E Tに寄せられた苦情相談等の中から、重大製品事故や表示に問題がある案件などについてテストを実施しているほか、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するためのテストを実施し、その結果について情報提供している。

なお、商品テストの結果から、法令違反が疑われるものや、規格・基準の設定等が必要と思われるものについては、関係機関に対して政策提言や改善を要望している。

平成26年度は、217件のテストを実施し、このうち13件については、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者に対して商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行った。(実施したテスト品目・概要は「資料21」を参照)

そのうち、行政に対して、材質表示の義務化や事業者への指導についての要望などについて4件、業界団体・事業者に対して、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善についての要望を9件行った。

また、各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト354件について内容を検討し、このうち154件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、200件をテストとして受け付け、全件に対応した。

各地の消費生活センターからの依頼による商品テストは、前年度からの受け付け分を含め204件実施し、そのうち、事業者が対応した結果も加え、市場に流通する商品の品質向上や消費者への注意喚起を目的に20件について情報提供(公表)を行った。

商品テスト結果に基づいて相談処理が行われた結果、「調理中に取っ手が外れた片手鍋」の事案では、当該品、参考品ともに現在は生産中止のため在庫分を販売して、新製品からは順次、取っ手の取り付け部の付け根部分に穴を開け、水が抜けるように改良していくとの回答が得られた。「刺激臭がする婦人レインブーツ」の事案では、「においについては今後一層担当者だけではなく複数の人間に対応しにおいがきついと感ずる基準を今までより広くとらえ対応する」との回答が事業者からあり、相談者には返金された。「触れたところとげが刺さった折りたたみ傘」の事案では、今後は、販売する商品に先親骨のささくれに関する表示や触れないように等の注意を付けるよう検討しているとのことで、相談者には、事業者から、返品返金の対応がなされた。「設定温度にならないヘアアイロン」の事案では、依頼センターから商品改善等を要請し、あわせて相談者への返金を申し出たところ了承された。当該品は既に改良しており、検査体制を強化していく旨の報告があった。このほか、各地消費生活センターから商品代金の返金、見舞金や治療費の支払いなど相談者が救済された、表示が改善されたという報告が寄せられている。

ii. 消費者庁への協力【61】

－年度計画内容－

「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を行う。

センターでは、消費者事故等の原因究明を図るため、消費者庁からの求めに応じテストを実施しているほか、消費者庁が行う注意喚起等の企画立案に、センターの有する知見・技術・経験を活用すべく、必要な協力を実施している。

また、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するために実施したテストのうち重大事故等に該当するものは、その結果を消費者庁に速やかに情報提供している。

消費者庁の依頼に応じて3件のテストを実施したほか、センターが自らテストを実施したもののうち、重大事故等に該当するもの5件（消費生活センターが重大事故として通知したもの）について、その結果を消費者庁に情報提供した。

（重大事故についての情報提供）

- ・炭酸水素製造機
- ・照明付き耳かき
- ・折りたたみ椅子
- ・チャイルドシート
- ・自転車

なお、消費者安全法以外の法律に抵触するおそれのあるテスト結果5件についても、消費者庁に情報提供を行った。

○医療機関ネットワーク事業

消費生活上の事故情報を医療機関から収集する枠組みを構築し、必要に応じて医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の現地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、平成22年11月に消費者庁と共同で13の医療機関の参画を得て医療機関ネットワーク事業を立ち上げているが、さらに平成25年度には参画機関を24の医療機関に拡大し、消費者庁と共同で運営を行った。

平成26年度に収集された基本情報は7,853件、そのうち、詳細情報を305件収集し、うち6件については現地調査等の追跡調査を実施した。

- ・子守帯からの転落事故
- ・おもちゃの磁石の誤飲事故
- ・ボタン電池の誤飲事故
- ・首浮き輪使用中の溺水事故
- ・ボタン電池の誤飲事故
- ・泡ソープによるアレルギー事故

収集された情報は、事故の拡大防止等に向けた消費者への注意喚起や事業者への改善要望等に活用された。

- ・子どもを自転車事故から守るためにブレーキ点検とヘルメット着用の重要性について（平成26年4月25日公表、消費者庁）
- ・カラーコンタクトレンズの安全性－カラコンの使用で目に障害も－（平成26年5月22日公表）

- ・乳幼児（特に1歳以下）のボタン電池の誤飲に注意！－重症化することを知らない保護者が6割も！！－（平成26年6月18日公表、消費者庁と連名公表）
- ・ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意－衝突や転倒により幼児がけがを負う事故が発生－（平成26年7月3日公表）
- ・スプレー缶製品の事故に注意－コールドスプレー使用時とスプレー缶の穴開け時の事故も発生－（平成26年7月24日公表）
- ・気を付けて、浴槽での首掛け式浮き輪の事故！！－赤ちゃんは御機嫌でも一瞬も目を離してはいけません－（平成26年10月9日公表、消費者庁と連名公表）
- ・キックスケーター走行中の子どもの事故に注意！－頭を強く打つと命に関わる大けがを負うことも－（平成26年10月17日公表、消費者庁）
- ・ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－（平成26年10月30日公表）
- ・食品加熱時の突沸に注意（平成26年12月4日公表）
- ・子どもによる医薬品の誤飲事故に注意！（平成26年12月19日公表、消費者庁）
- ・脚立・はしごからの転落に注意！～庭木の剪定、屋根修理で、死亡事故の危険も～（平成26年12月22日公表、消費者庁）
- ・歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意（再注意喚起）－今冬も死亡事故が発生！使い方の再確認を－（平成27年1月26日公表）
- ・洗濯用パック型液体洗剤に気をつけて！－特に3歳以下の乳幼児に事故が集中しています－（平成27年3月18日公表、消費者庁と連名公表）

iii. 外部有識者による評価の実施【62】

－年度計画内容－

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。

商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を25回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。なお、消費者への情報提供案件のうち11件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた。（委員名簿については「資料22」、委員会及び分科会実施状況については「資料23」を参照。また、商品テスト分析・評価委員会による評価等の内容については、「資料7」の「その他」欄記載の「外部有識者による評価」を参照。）

②商品テストの効率的な実施

i. 関係機関との連携【63】

－年度計画内容－

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。

専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、省庁、独立行政法人や大学、医療機関、業界団体にヒアリングを行い、専門的な知見や技術情報等を26件テスト等に活用した。主な事例は以下のとおり。

| ヒアリング先 | ヒアリング内容 |
|-----------------------|-------------------------------------|
| (一社)日本エアゾール協会 | スプレー缶事故の実態について |
| 環境省廃棄物・リサイクル対策部廃棄物対策課 | スプレー缶の廃棄方法や事故実態について |
| 千葉工業大学 | 子守帯からの落下事故に関し、規格や評価方法について |
| 眼科医師 | まつ毛エクステンションの危害、接着剤について |
| 日本眼科医会 | まつ毛エクステンションの施術や材料・接着材について |
| 富山大学 | ミネラル還元水素水生成器に関し、テスト手法やデータについて |
| (一社)日本衛生設備機器工業会 | トイレに流せるおしりふきのトイレや配管等への影響について |
| (株)日産アークデバイス機能解析部 | リチウムイオン電池の破裂原因分析方法について |
| 東京都立産業技術研究センター | ネックレスの材質を非破壊で分析する方法について |
| 独立行政法人交通安全環境研究所 | アルコールチェッカーの測定方法や結果の妥当性などについて |
| 大阪市立工業研究所 | ベッドマットレスに付着していた黒い粒について分析した結果や見解について |

ii. 外部試験機関等への委託【64】

—年度計画内容—
 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。

必要なテストを効率よく実施するため、JIS（日本工業規格）や食品衛生法などの公的な規格・基準に基づく定型的テストは、専門の試験検査機関にテストを委託するとともに、高度の専門的な知識や施設・機器などが必要なテストは、経験や知見を有する試験研究機関等へ委託している。

電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、85項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、アルコールチェッカーの指示値の正確性の試験や破損部品の破断面調査等の専門性が高いテストは、50項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。定型的なテストや専門的なテストを外部機関へ委託した主な事例は以下のとおり（外部試験機関等への委託は「資料24」を参照）。

○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・カラーコンタクトレンズの安全性について、ソフト（ハイドロゲル）コンタクトレンズ承認基準の（物理的要求事項）に関する頂点屈折力、厚さ試験
- ・おしりふきのほぐれやすさについて、JIS P 4501「トイレットペーパー」に基づくほぐれやすさ試験
- ・自転車のサドル部品について、JIS D9301「一般用自転車」に基づいた疲労強度試験
- ・そばのアレルギー物質を含む食品の検査方法について（平成22年9月10日付消食表第286号）による特定原材料検査（小麦抗原含有検査）
- ・トイレットペーパーホルダーについて ST2012「5.8 鋭い縁部」によるシャープエッジテスト
- ・浄水器について、水道法による微生物試験

- ・折りたたみ椅子について JIS S1203「家具—いす及びスツール—強度と耐久性の試験方法」を準用した座面の耐衝撃性テスト
- ・ベットパッドについて JIS L 1030-1「繊維製品の混用率試験方法—第 1 部：繊維鑑別」による繊維鑑別試験
- ・子守帯について、CPSA 0027「子守帯の認定基準及び基準確認方法」による安全性試験
- ・こたつ布団について、JISL1030-2「繊維製品の混用率試験方法-第 3 部:繊維混用率」による混用率試験

○専門性の高いテスト事例

- ・アルコールチェッカーの指示値の正確性の試験
- ・カラーコンタクトレンズの眼に及ぼす影響調査
- ・腕時計のベルトが劣化した熱分解によるベルト樹脂の成分分析
- ・マグロ加工食品の魚種判別試験
- ・漢方クリームのプロピオン酸クロベタゾールの定量
- ・折りたたみ自転車のヒンジの破断面調査
- ・電動歯ブラシの超音波振動の測定
- ・ベッドパッドとマットレスの中綿の吹き出し試験
- ・アイスピックについて、先端のめっき厚さ測定

iii. テストの支援【65】

—年度計画内容—

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。

消費生活センター等で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テストについては、消費生活センター等からの依頼に基づいて商品テストを実施している。

平成 26 年度は、消費生活センター等からの依頼に基づいて、平成 25 年度からの受け付け分を含め 204 件の商品テストを実施した。なお、各地の消費生活センター等からの依頼による商品テストについて全件に対応した。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

i. 商品テスト実施機関に関する情報や商品テスト実施状況等の収集・提供【66】

—年度計画内容—

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。

消費生活センター等が製品事故の原因究明などの調査に外部の商品テスト実施機関を活用できるよう、国や都道府県等の公的試験研究機関を始め、公益法人や民間の試験研究機関、大学などが実施する対象商品や試験内容などに関する情報を収集し、ホームページを通じて情報提供している。

平成 26 年度は、新規に 3 機関を登録したほか、13 機関の法人格の変更、試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。

また、消費生活センターからの「ステロイドの分析」「ペットフードの品質」「カシミア製ストールの混用率」など様々な検査に関する外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介し、活用の促進を図った。

商品テスト実施機関の内訳と情報提供項目は以下のとおりである。

○情報提供した商品テスト実施機関（263 機関）の内訳

- ・国や都道府県等の公的試験研究機関 85 機関
- ・公益財団法人・公益社団法人の試験研究機関 22 機関
- ・一般財団法人・一般社団法人の試験研究機関 88 機関
- ・民間の試験研究機関 62 機関
- ・大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人 3 機関
- ・その他（財団法人、社団法人等） 3 機関

○主な提供情報

- ・試験機関名・住所・連絡先・URL・機関分類 他
- ・受入商品（食品、家電製品、玩具・遊具、繊維製品、プラスチック製品、自動車・自転車用品 等）
- ・受入対象（個人、行政機関、企業・団体 等）
- ・試験項目（電気用品安全法、食品衛生法、日本工業規格 等）
- ・試験設備・試験機器等（クリーンルーム、蛍光X線分析装置、GC-MS、ICP発光分析装置、FT-IR、HPLC、走査型電子顕微鏡、デジタルマイクロスコープ 等）
- ・事業所・出張所 等
- ・事業登録・認定・認証 等

消費生活センターが平成 25 年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト（比較・試買テスト等）の実施状況に関する情報を収集し、統計情報を「消費生活年報 2014」に掲載した。また、商品テスト（比較・試買テスト等）については、センターのホームページに掲載した（消費生活センターの商品テスト実施状況及び事例は「資料 25」を参照）。

ii. 商品テスト情報の情報提供に係る手段の検討【67】

－年度計画内容－

地方公共団体等に対しては、新たにデータベースの構築を検討し、着手する。

「消費者行政フォーラム」に、センターが各地消費生活センターからの依頼に基づき実施した商品テストの報告書を全国の消費生活センターで共有できるデータベースを構築した。25 年度にセンターが実施した 233 件に加え、26 年度のデータも随時登録し、27 年 3 月末には 399 件登録した。

(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【68】

－年度計画内容－

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。

センターホームページの「中央省庁からの情報」で下記の資料を紹介するとともに、メールマガジンで周知した。

- ・政府広報オンライン「ご存知ですか？食品中の放射性物質の基準値は、子どもたちの安全に特に配慮して定められています」
- ・消費者庁「風評被害に関する消費者調査の結果等について（第 4 回）」
- ・消費者庁「食品と放射能 Q&A（第 9 版）」

- ・環境省「除染・放射線に関する『まんが なすびのギモン』（食品編）の発行について」
- ・消費者庁「風評被害に関する消費者調査の結果等について（第5回）」
- ・食品安全委員会「食品安全モニター課題報告「食品の安全性に関する意識等について」
- ・環境省「放射線による健康影響等に関するポータルサイト」の開設について」

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【69】

－年度計画内容－

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。

「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」の講義を消費生活相談員研修専門・事例講座で2回実施した。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等【70】

－年度計画内容－

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。

自治体向け放射性物質検査機器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（基準値の半分以上）を超えた食品等の精密検査を33件実施し、依頼先へ報告した。

また、平成26年度は、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に職員を派遣した。

（主催）平成26年5月26日（全国研修会・第7回）

（派遣）平成26年6月13日（宮城県研修会・仙台市）

④必要な施策の実施【71】

－年度計画内容－

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。

実施が必要となった施策はない。

(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【72】

－年度計画内容－

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。

地域において、高齢者、民生委員・福祉関係者を対象とした消費者教育講座の講師となる消費生活相談員・消費者行政職員に対して、「消費者教育に携わる講師養成講座 応用コース（対象者別スキルアップコース）」を2回実施した。

また、メールマガジン「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に年間 32 本配信した。

このほかに、中央省庁、自治体の要請を受け、消費者教育関連イベントへ参加し、センターが作成した情報のうち、消費者教育に資するものを提供した。

○霞が関子どもデーへの出展（平成 26 年 8 月 7 日、消費者庁）

- ・オンラインゲーム、防犯ブザー、スマホの発熱など、子ども及び保護者に関心が得られると思われる消費者トラブルをパネルや映像資料等で紹介、また、子どものオンラインゲームトラブル防止キャンペーン用クリアファイル等を配布した。

○くらしフェスタ東京への参加（平成 26 年 10 月 10 日、11 日 新宿駅西口広場）

- ・スマホの発熱、開運商法、公的機関をかたる詐欺、オンラインゲームトラブルなど最近の話題をパネル展示、また、製品事故関連の情報やテスト映像をモニターで紹介した。他、見守り新鮮情報や子どもサポート情報、くらしの豆知識を配布した。

○相模原市消費生活展への参加（平成 26 年 10 月 11 日 ミウヰ橋本）

- ・歯磨き事故やペダルなし二輪遊具、スプレー缶の穴あけ事故等のパネル展示と「暮らしに潜む商品の危険」のテーマで映像と補足説明によるトークを実施した。他、見守り新鮮情報、くらしの危険、くらしの豆知識等を配布した。

○文部科学省消費者教育フェスタへの参加

- ・平成 26 年 10 月 18 日【堺会場】大学での開催であったため、大学生向けの子どもサポート情報等を中心にパネル展示及び資料配布を行った。
- ・平成 27 年 2 月 17 日【静岡会場】地方消費者グループフォーラムとの共同開催であったため、ネット通販、公的機関を騙る詐欺等の情報をパネル展示及び資料配布を行った。
- ・平成 27 年 3 月 22 日【川崎会場】小学校でのデモンストレーション授業を中心とした開催であったため、子ども向けの情報を中心にパネル展示及び資料配布を行った。

② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用【73】

－年度計画内容－

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。

平成 26 年度に発行した「見守り新鮮情報」32 本のうち 25 本、また「子どもサポート情報」13 本のうち 9 本について、P I O - N E T に登録された相談情報を活用し、作成した。

さらに消費者問題出前講座で使用するテキストとして、P I O - N E T に登録された相談情報に基づき「くらしのご用心」を作成した。

教員を対象にした消費者教育講座において、「子ども達のインターネット・携帯電話をめぐるトラブルについて」の講義を実施し、センター相談事例、P I O - N E T 情報を元にした内容とした。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修【74】

－年度計画内容－

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。

消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員（未経験者、初心者）に対する研修として、基礎的な知識や技法の習得を図るとともに、実践的な手法を学ぶ演習等を目的とした「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」を4回実施した。

また、高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生を対象とした消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員（講師経験を有するもの）に対して、対象者別の特徴、消費者講座を実演する際のポイント、実践例報告等を目的とした「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編（対象者別スキルアップコース）」を4回実施した。

さらに、D ラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コースにおいて、「消費者市民教育と地域連携～学校現場で求められることを理解する～」を配信した。

④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供【75】

－年度計画内容－

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。

ホームページの消費者教育用教材を紹介する専用ページの更新を適宜行ったほか、以下の取り組みを実施した。

- ・ウェブ版「国民生活」において、岐阜県教育委員会、東京都消費生活総合センターなどの取り組みを「消費者教育実践事例集」で連載した。
- ・東京事務所2階に消費者教育に関する展示ブースを設け、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。

(ウェブ版「国民生活」で紹介した取り組み)

- ・相談事例から考える消費者教育（岐阜県教育委員会、岐阜県瑞穂市立穂積中学校）
- ・高齢者向け『消費者被害防止のための寸劇』（東京都消費生活総合センター）
- ・但馬消費生活センターの高校3年生への出前講座（兵庫県但馬消費生活センター）
- ・大学生が取り組む消費者教育（静岡大学 消費生活研究サークル）
- ・高校生が考えるネット社会のあり方（一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構）
- ・『生きる力』の育成を目指す『金融教育公開授業』の取り組み（金融広報中央委員会事務局 金融教育プラザ）
- ・介護労働講習における見守り力の育成（公益財団法人介護労働安定センター）
- ・「買い物」を題材とした特別支援学級の実践（千葉市立轟町小学校）

(展示コーナーでの紹介物)

- ・消費者教育支援センター 消費者教育用教材
- ・全国消費生活相談員協会 消費者教育用資料
- ・中央省庁 消費者教育用資料
- ・地方自治体 消費者教育用資料
- ・ACAP 消費者の声を活かした製品例の展示

- ・見守り新鮮情報（A 1 サイズパネル：四半期毎に更新）
- ・子どもサポート情報（A 1 サイズパネル：四半期毎に更新）
- ・商品テスト『こんな事故にご注意を』（A 1 サイズパネル：四半期毎に更新）
- ・ウェブ版国民生活（A 1 パネル：発行の都度更新）

また、消費者教育学生セミナーにおいて、企業の先進的取り組みに関する講義「企業と消費者のコミュニケーションと消費者市民社会の実現～お客様の声を活かした企業の取り組み 55 事例から～」を実施した。

全国消費者フォーラムのメインテーマを「地域がつなぐ消費者教育－消費者が主役の社会を目指して－」とし、消費者団体、事業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り組みを提供した。

(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【76】

－年度計画内容－

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に、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。

平成 21 年度から 24 年度までセンターが実施した「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」での実績を活かして、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、それを活用した研修の実施等により、都道府県が行う「巡回訪問事業」を支援している。

平成 26 年度は、「巡回訪問事業の手引」（4 冊、合計 204 ページ）をテキストとして活用し、行政職員、巡回訪問担当者（相談員）別の「巡回訪問研修」を合計 6 回開催した。

なお、受講者への「今後の巡回事業に役立つか」というアンケート調査結果では、行政職員及び巡回訪問担当者（相談員）共に 5 段階評価で「4.9」の評価を得た。

平成 26 年度巡回訪問研修

| 受講対象者 | 回数 | 人数 | 評価 |
|--------------|----|----|-----|
| 行政職員 | 2 | 22 | 4.9 |
| 巡回訪問担当者(相談員) | 4 | 51 | 4.9 |

また、巡回訪問担当者の教授方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌「巡回訪問便り」を発行した（毎月 10 日発行）。

さらに、都道府県の市町村支援を支援するために、市町村支援に役立つ情報を各都道府県の行政職員が互いに情報交換する会議「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を試行的に実施した。テーマは「消費者教育を推進するための関係機関との連携について」で、合計 3 回開催した。

(巡回訪問研修の開催日と開催地)

平成 26 年 5 月 19 日：東京（巡回訪問担当者）
 5 月 26 日：大阪（巡回訪問担当者）
 7 月 17 日：東京（行政職員）
 7 月 28 日：大阪（行政職員）

8月20日：名古屋（巡回訪問担当者）

8月25日：福岡（巡回訪問担当者）

（都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議の開催日と開催地）

平成27年3月6日：東京（行政職員）

3月10日：大阪（行政職員）

3月18日：東京（行政職員）

② P I O - N E T の追加配備【77】

－年度計画内容－

配備基準に基づき、配備台数調査を実施し、次期システムの運用開始に合わせて端末配備の準備を進める。

なお、追加配備については、消費者庁の要請を踏まえ、検討する。

平成26年2月17日に消費者庁が策定した配備基準に基づき配備調査を実施した。調査の結果、次期P I O - N E T 端末の配備台数を確定し、最終的には平成26年12月2日に消費生活センター宛に配備決定通知を発出した。配備箇所は787箇所となる。

(12) 中核機関としての役割強化【78】

－年度計画内容－

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。

センターの中核機関としての役割については、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第25条において、センターは、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的な機関として位置付けられている。また、「(独)国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）では、「消費者行政の推進にとって、国民生活センターは、消費者行政における中核的な実施機関として、①消費者行政の司令塔機能の発揮、②地方消費者行政の推進、③消費者への注意喚起のいずれにとっても必要不可欠な存在である」とされた。

センターは、消費者行政における中核的な実施機関としての役割を発揮するために、平成24年度より廃止されていた相模原事務所研修施設について、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえ、平成27年度より再開することとした。また、平成25年7月より試行的に開始した「お昼の消費生活相談」を平成26年度以降も引き続き実施していくこととしたほか、平成23年11月に消費者庁が開設した「越境消費者センター」（C C J）をセンターに移管し、平成27年度より実施することとした。

（センターの在り方）

センター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」（平成22年12月7日閣議決定）において「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。」とされたことから、法人の在り方の見直しについて議論が進められたが、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において独立行政法人の新たな類型の一つである「中期目標管理型の法人とする」とされた。

その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）を踏まえ、「独立行政法人通則法の一部を改正する法律」（平成26年

法律第 66 号) と「独立行政法人通則法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備に関する法律」(平成 26 年法律第 67 号) において、センターは「中期目標管理法人」とすることとされた。センターでは、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」や改正後の独立行政法人通則法等(平成 27 年 4 月 1 日施行)を踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。

(消費者庁との役割分担・連携)

消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理(平成 25 年 7 月 23 日)では、「消費者行政における司令塔機能を十分に発揮していくために、内閣府特別担当大臣(消費者及び食品安全)のリーダーシップのもとで、さらに、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの三者が緊密な連携を取ることが必要」とされたことを踏まえ、平成 25 年度に消費者政策検討会議において検討を行い、消費者庁が消費者行政における企画立案部門を担い、国民生活センターは実施部門を担うとの考えのもと、両機関において各業務における分担の明確化・連携の強化を一層進めることで、業務を効率化・強化し、より質の高い行政サービス提供を実現することとした。また、「(独)国民生活センターの在り方について」(平成 25 年 12 月 13 日内閣府特命担当大臣)では、「消費者庁と国民生活センターが全体として、質の高い行政サービスを効率的に提供することが重要である。このため、両組織の業務の分担の明確化・連携の強化を図り、業務遂行の普段の効率化を進める必要がある」とされた。なお、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について」では、消費者政策検討会議の開催について、消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催とすることとしたほか(平成 25 年 8 月改正)、その目的を、消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携等を進めるためとした(平成 26 年 8 月改正)。また、平成 26 年度は、消費者政策検討会議を 3 回開催した。(42 頁参照)

3. 予算(人件費の見積もりを含む。)、収支計画及び資金計画【79】

- ・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。

4. 短期借入金の限度額【80】

—年度計画内容—

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。

- ・該当なし

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【81】

- ・計画なし

6. 重要な財産の処分等に関する計画【82】

—年度計画内容—

重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

- ・計画なし

7. 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【83】
 - ・該当なし
- (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【84】
 - ・該当なし
- (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【85】
 - ・該当なし

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【86】

－年度計画内容－
施設・設備に関する計画の見込みはない。

- ・計画なし

- (2) 人事に関する計画【87】

－年度計画内容－
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、引き続き可能なものを実施する。

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対し、ヒアリングやアンケート調査を実施し、実施可能性について検討を行った。

その結果、平成25年度に引き続き一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会に職員を派遣し、毎月1回実務を体験させた。

また、平成27年4月から実施する川崎市との人事交流に向けて同市との連絡調整を実施した。

- (3) 中期目標期間を超える債務負担【88】

－年度計画内容－
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。

- ・P I O－N E T端末機等の更新について、国際競争入札による機器の調達を行い5年間のリース契約を締結し、端末機については各地消費生活センターに貸与することとした。

- (4) 積立金の処分に関する事項【89】

－年度計画内容－
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。

・該当なし

(5) 情報セキュリティ対策【90】

－年度計画内容－

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。

平成 26 年 5 月 19 日に改訂された「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」（以下「統一基準」という。）に基づき、国民生活センターの情報セキュリティ関連規程の統一基準への準拠状況を確認し、改訂が必要な事項を洗い出すことを目的として、「情報セキュリティ規程準拠性調査」を実施した。

また、職員の情報セキュリティ・リテラシー向上のため情報セキュリティ研修を全役職員を対象にして開催した（出席率は 93%）。併せて、研修に出席できなかった職員には研修資料・研修を録画した DVD を配布し、閲覧させた。

(6) 事業の審査及び評価【91】

－年度計画内容－

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。

「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）を踏まえ、平成 25 年 7 月から試行的に開始した「お昼の消費生活相談」については、有識者からなる「お昼の消費生活相談等検証会議」を平成 27 年 10 月から 11 月までに 3 回開催し、同検証会議において、「お昼の消費生活相談」実施による国民生活センターの各機能（①行政機関や事業者団体等への改善要望等、②地方支援、③消費者への注意喚起）への効果が確認されたことから、通常業務として恒常的に実施することとした。

商品テスト事業については、各専門分野の学識経験者を委員とする「商品テスト分析・評価委員会」を設置し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受け、業務に反映させた。

さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行っている。

※「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）（抜粋）

6. 事業の審査、評価

- 複数の候補案件からの選択を要する事業については、案件の厳選による効率的な事業実施や、選択・実施過程の更なる透明化を図るため、有識者から成る第三者委員会を設置するなど効果的な外部評価の仕組みを導入する。
- また、中間評価において成果が期待できないと評価された事業は廃止するなど、評価結果を事業実施過程に適切に反映させるとともに、事業の選定・採択時（事前）、実施時（中間）、終了時（事後）の各段階における評価結果をホームページ上で公表することなどにより、国民への説明責任を果たす。

(7) 国際協力【92】

－年度計画内容－

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（JICA）において、日本政府の対ベトナム援助方針の一環として、ベトナム競争庁（Vietnam Competition Agency: VCA）の消費者保護法執行に係る実施能力の強化を目標に「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」（期間：平成26年9月～平成29年9月）が実施されている。

センターでは、ベトナムにおける消費者行政体制強化のために職員を派遣してほしいとの独立行政法人国際協力機構（JICA）からの要請に対応するために、同プロジェクトにおける長期専門家として、職員1名を平成26年9月より派遣し、同国に駐在させた。その他、日本国内での研修、ベトナムでの研修のための短期専門家の派遣など、同プロジェクトへの協力支援を行っている。

また、韓国消費者院から、職員2名を研修生として受け入れ、平成26年5月1日から約2か月に渡ってセンターの業務体験や消費者庁、消費生活センター等の視察を実施した。同国から平成27年度以降も研修のためにセンターに派遣したいとの要請がなされたことから、実施に向けた検討を行った。

その他、タイ消費者保護委員会（平成26年5月21日）、台湾行政院消費者保護處（平成26年8月20日）、台湾監察院（平成26年11月28日）からの視察受け入れに対応した。

(8) 内部統制の充実・強化

i. 内部監査・監事監査の実施【93】

－年度計画内容－

内部監査、監事監査を適切に実施する。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。

内部統制については、「独立行政法人通則法の一部を改正する法律」（平成26年法律第66号）による改正後の独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第28条第2項において、「業務方法書には、役員（監事を除く。）の職務の執行がこの法律、個別法又は他の法令に適合するための体制その他独立行政法人の業務の適正を確保するための体制の整備に関する事項を記載しなければならない。」とされたところであり、「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について（平成26年11月総務省）では、業務方法書に内部統制システムの整備に関する事項（①統制環境、②リスクの評価と対応、③統制活動、④情報と伝達、⑤モニタリング、⑥ICTへの対応）を記載することが求められている。

平成26年度は、内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点より内部監査では、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施するとともに、監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的な対応策を策定の上監事に報告を行った。さらに当該具体的な対応策の進捗状況について、監査年度内にモニタリングを2回実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。

なお、内部統制の一環として、法人の運営基本理念・運営方針及び役職員の倫理指針・行動指針については、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定し、平成26年10月に公表した。

ii. コンプライアンス研修の実施【94】

－年度計画内容－
コンプライアンスに係る職員研修を行う。

平成 25 年度に「コンプライアンス・マニュアル」を改訂し、さらにコンプライアンス委員会において、「独立行政法人国民生活センターコンプライアンス指針」を策定してコンプライアンス体制を整えるとともに、役員を対象とした研修を実施したところである。

平成 26 年度は、職員・非常勤職員等を対象にコンプライアンスに係る研修を実施し前年度に引き続き職員を対象とし、管理職員を対象に 2 回、一般職員を対象に 3 回、合計 5 回コンプライアンス研修を実施した。

(9) 情報公開【95】

－年度計画内容－
情報公開請求に対して適切に対応する。

「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」（平成 14 年 10 月 1 日施行）に基づき、センターが保有する文書等の公開請求を受け付け、対応している。また、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成 17 年 4 月 1 日施行）に基づき、センターが保有する個人情報について、本人からの公開請求や訂正請求等に対応している。

平成 26 年度はセンターが保有する文書等に関する公開請求が 1,838 件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。なお、そのほとんど（1,836 件）が PIO-NET 情報に関する請求であった。

また、センターが保有する個人情報に対して本人からの公開請求が 3 件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

なお、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立はなかった。

請求内容（主なもの）

- ・ PIO-NET に入力されている消費生活相談情報のうち、個別の事業者名を指定して、当該事業者に係る苦情相談の受付年月を知りたいといったもの
- ・ PIO-NET に入力されている消費生活相談情報のうち、個別の商品・サービスを指定し、当該商品に係る苦情相談の概要を知りたいといったもの

年度別受付件数

| | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 年度 |
|--------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 情報公開請求 | 1,146 | 1,476 | 1,579 | 1,686 | 1,838 |
| 個人情報請求 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |

平成 26 年度開示、不開示別件数

| | 開示 | 一部不開示 | 不開示(不存在) | 取下げ |
|--------|-------|-------|----------|-----|
| 情報公開請求 | 1,620 | 3 | 212 | 3 |
| 個人情報請求 | 1 | 1 | 1 | 0 |

平成 26 年度請求者の属性

| | 法人 | 個人 |
|--------|-------|----|
| 情報公開請求 | 1,794 | 44 |
| 個人情報請求 | 0 | 3 |

VI. 財務の状況

1. 財務諸表の要約

①貸借対照表

(単位：千円)

| 資 産 の 部 | | 負 債 及 び 純 資 産 の 部 | |
|---------|------------|-------------------|------------|
| 科 目 | 金 額 | 科 目 | 金 額 |
| 流動資産 | 1,868,651 | 流動負債 | 1,862,659 |
| 現金及び預金 | 1,836,867 | 運営費交付金債務 | 1,574,681 |
| その他 | 31,784 | その他 | 287,979 |
| 固定資産 | 8,304,657 | 固定負債 | 465,589 |
| 有形固定資産 | 8,304,405 | 資産見返負債 | 460,674 |
| 無形固定資産 | 252 | 長期リース債務 | 4,915 |
| | | (負債合計) | 2,328,249 |
| | | 資本金 | |
| | | 政府出資金 | 8,901,602 |
| | | 資本剰余金 | △1,064,467 |
| | | 利益剰余金 | 7,925 |
| | | (純資産合計) | 7,845,060 |
| (資産合計) | 10,173,308 | (負債純資産合計) | 10,173,308 |

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

②損益計算書

(単位：千円)

| 区 分 | 金 額 |
|--------------|-----------|
| 経常費用(A) | 2,921,043 |
| 業務経費 | 2,428,932 |
| 人件費 | 896,513 |
| 減価償却費 | 326,572 |
| その他 | 1,205,847 |
| 一般管理費 | 490,469 |
| 人件費 | 294,696 |
| 減価償却費 | 10,752 |
| その他 | 185,021 |
| 財務費用 | 1,642 |
| 経常収益(B) | 2,927,661 |
| 運営費交付金収益 | 2,653,413 |
| 自己収入 | 84,293 |
| その他 | 189,955 |
| 臨時損失(C) | 874 |
| 当期総利益(B-A-C) | 5,744 |

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

③キャッシュ・フロー計算書

(単位：千円)

| 区 分 | 金 額 |
|--------------------------|------------|
| I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A) | 181,966 |
| 人件費支出 | △1,190,830 |
| 運営費交付金収入 | 2,716,540 |
| 自己収入 | 90,069 |
| その他収入・支出 | △1,433,813 |
| II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B) | △72,331 |
| III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C) | △153,957 |
| IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C) | △44,322 |
| VI 資金期首残高(F) | 1,881,189 |
| VII 資金期末残高(G=F+E) | 1,836,867 |

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

④行政サービス実施コスト計算書

(単位：千円)

| 区 分 | 金 額 |
|-------------------------|----------------------|
| I 業務費用 | 2,837,624 |
| 損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等 | 2,921,917 △84,293 |
| (その他の行政サービス実施コスト) | |
| II 損益外減価償却相当額 | 103,797 |
| III 損益外減損損失相当額 | — |
| IV 損益外利息費用相当額 | — |
| V 損益外除売却差額相当額 | 400 |
| VI引当外賞与見積額 | 1,239 |
| VII 引当外退職給付増加見積額 | 39,395 |
| VIII 機会費用 | 31,556 |
| IX (控除) 法人税等及び国庫納付額 | 0 |
| X 行政サービス実施コスト | 3,014,012 |

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

■ 財務諸表の科目

①貸借対照表

- ・現金及び預金 : 現金及び預金(通知預金及び定期預金)
- ・有形固定資産 : 土地、建物、機械装置、車両、工具器具備品など独立行政法人が長期にわたって使用または利用する有形の固定資産
- ・無形固定資産 : 有形固定資産、投資有価証券以外の長期資産で、特許権、商標権、著作権など具体的な形態を持たない無形の固定資産であり、電話加入権が該当
- ・運営費交付金債務 : 独立行政法人の業務を実施するために国から交付された運営費交付金のうち、未実施分の部分に該当する債務残高
- ・短期リース債務 : リース資産のうち貸借対照表日後1年以内に支払の期限が到来するリース債務
- ・資産見返負債 : 運営費交付金等により償却資産を取得した場合に計上する負債で、資産見返運営費交付金が該当
- ・政府出資金 : 国からの出資金であり、独立行政法人の財産的基礎を構成
- ・資本剰余金 : 国から交付された施設費などを財源として取得した資産で独立行政法人の財産的基礎を構成するもの
- ・利益剰余金 : 独立行政法人の業務に関連して発生した剰余金の累計額
- ・繰越欠損金 : 独立行政法人の業務に関連して発生した欠損金の累計額

②損益計算書

- ・業務費 : 独立行政法人の業務に要した費用
- ・人件費 : 給与、賞与、法定福利費等、独立行政法人の職員等に要する費用
- ・減価償却費 : 業務に要する固定資産の取得原価をその耐用年数にわたって費用として配分する経費
- ・財務費用 : 利息の支払いに要する経費
- ・運営費交付金収益 : 国からの運営費交付金のうち、当期の収益として認識した収益
- ・自己収入等 : 図書雑誌出版収入、研修宿泊収入、利子収入などの収益
- ・臨時損益 : 固定資産の除却損等が該当

③キャッシュ・フロー計算書

- ・業務活動によるキャッシュ・フロー :
独立行政法人の通常の業務の実施に係る資金の状態を表し、サービスの提供等による収入、原材料、商品又はサービスの購入による支出、人件費支出等が該当
- ・投資活動によるキャッシュ・フロー :
将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、固定資産や有価証券の取得・売却等による収入・支出が該当
- ・財務活動によるキャッシュ・フロー :
増資等による資金の収入・支出、債券の取得及び償還による収入・支出等が該当

④行政サービス実施コスト計算書

- ・業務費用 :
独立行政法人が実施する行政サービスのコストのうち、独立行政法人の損益計算書に計上される費用
- ・その他の行政サービス実施コスト :
独立行政法人の損益計算書に計上されないが、行政サービスの実施に費やされたと認められるコスト
- ・損益外減価償却相当額 :
償却資産のうち、その減価に対応すべき収益の獲得が予定されていないものとして特定された資産の減価償却費相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）
- ・損益外減損損失相当額 :
独立行政法人が中期計画等で想定した業務を行ったにもかかわらず生じた減損損失相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）
- ・損益外除売却差額相当額 :
償却資産のうち、その減価に対応すべき収益の獲得が予定されていないものとして特定された資産の除却（売却）相当額（損益計算書には計上していないが、貸借対照表では、資本剰余金に計上されている）
- ・引当外賞与見積額 :
財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の賞与引当金見積額（貸借対照表には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう賞与引当金見積額を貸借対照表に注記している）
- ・引当外退職給付増加見積額 :
財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の退職給付引当金増加見積額（損益計算書には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう退職給付引当金見積額を貸借対照表に注記している）

- ・機会費用：
政府出資の純額に国債の利回りを参考にして計算した機会費用の額が該当

2. 財務状況

(1) 財務諸表の概況

- ①経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの経年比較・分析（内容・増減理由）

(経常費用)

平成 26 年度の経常費用は、2,921,043 千円と、前年度比 24,741 千円増（0.9%増）となっている。これは、人件費 106,188 千円増（9.8%増）、保守・修繕費 38,159 千円増（13.0%増）、外部委託費 62,998 千円減（16.6%減）、減価償却費 30,384 千円減（8.3%減）、印刷製本費 14,660 千円減（56.1%減）となったことが、主な要因である。

(経常収益)

平成 26 年度の経常収益は、2,927,661 千円と、前年度比 28,839 千円増（1.0%増）となっている。これは、運営費交付金収益 59,465 千円増（2.3%増）、資産見返運営費交付金戻入 25,970 千円減（12.0%減）となったことが、主な要因である。

(当期総損益)

上記経常損益の状況及び臨時損失として固定資産除却損 874 千円を計上した結果、平成 26 年度の当期総利益は、5,744 千円となっている（前年度総利益は、2,181 千円である）。

(資産)

平成 26 年度末現在の資産合計は、10,173,308 千円と、前年度比 408,608 千円減（3.9%減）となっている。これは、現金預金が 44,322 千円減（2.4%減）、減価償却等により有形固定資産が 363,384 千円減（4.2%減）となったことが、主な要因である。

(負債)

平成 26 年度末現在の負債合計は、2,328,249 千円と、前年度比 310,155 千円減（11.8%減）となっている。これは、平成 20 年度補正予算により購入し、地方自治体に配備した放射性物質検査機器等の減価償却費等に対応する資産見返運営費交付金が 110,945 千円減（19.4%減）、情報システム機器のリース期間経過に伴う短期リース債務が 149,303 千円減（97.0%減）長期リース債務が 4,683 千円減（48.8%減）となったことが、主な要因である。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 26 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、181,966 千円と、前年度比 356,236 千円増（204.4%増）となっている。これは、原材料、商品又はサービスの購入による支出が、178,692 千円減（11.1%減）、運営費交付金収入が 1,469,962 千円減（35.1%減）に加え、平成 25 年度に発生した前中期計画期間終了に伴う国庫納付金の支払額 1,765,591 千円がなくなったことが、主な要因である。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成 26 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、△72,331 千円と、前年度比 1,523,375 千円減（105.0%減）となっている。これは、定期預金の払戻による収入が前年度比 2,142,500 千円増（70.1%増）、定期預金の預入による支出が前年

比 3,585,000 千円増 (222.0%増)、有形固定資産の取得による支出が 70,853 千円増 (4795.8%増) となったことが、主な要因である。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 26 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、△153,957 千円と、前年度比 265,477 千円増 (63.3%増) となっている。これは、平成 25 年度に行った不要財産の国庫納付による支出 (264,966 千円) がなくなったことが主な要因である。

表：主要な財務データの経年比較

(単位：千円)

| 区 分 | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 年度 |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 経常費用 | 4,006,611 | 3,598,108 | 3,544,073 | 2,896,302 | 2,921,043 |
| 経常収益 | 4,008,020 | 3,596,115 | 5,303,886 | 2,898,822 | 2,927,661 |
| 当期総利益 (又は当期総損失 (△)) | 1,403 | △2,341 | 1,758,838 | 2,181 | 5,744 |
| 資産 | 18,923,080 | 12,524,188 | 11,670,676 | 10,581,917 | 10,173,308 |
| 負債 | 10,365,541 | 4,088,179 | 1,590,149 | 2,638,404 | 2,328,249 |
| 利益剰余金 | 9,094 | 6,753 | 1,765,591 | 2,181 | 7,925 |
| 業務活動による キャッシュ・フロー | △658,776 | △164,678 | △239,468 | △174,270 | 181,966 |
| 投資活動による キャッシュ・フロー | 937,614 | 8,318,417 | △1,728,343 | 1,451,044 | △72,331 |
| 財務活動による キャッシュ・フロー | △204,098 | △5,968,450 | △145,479 | △419,434 | △153,957 |
| 資金期末残高 | 951,849 | 3,137,138 | 1,023,848 | 1,881,189 | 1,836,867 |

②セグメント事業損益の経年比較・分析 (内容・増減理由)

(業務区分によるセグメント情報)

各事業損益のうち、情報・分析業務が前年度比 4,322 千円増 (202.5%増)、相談業務が 133 千円減 (84.3%減) となったのは、リース資産の会計処理及び固定資産除却損によるもの、広報業務、研修業務及び企画調整業務は、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入によるものである。また、法人共通の事業損益は、リース資産の会計処理及び固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入によるものである。

表：事業損益の経年比較 (業務区分によるセグメント情報)

(単位：千円)

| 区 分 | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 年度 |
|---------|----------|----------|-----------|----------|----------|
| 広報業務 | 6 | 0 | 13 | 0 | 15 |
| 情報・分析業務 | 1,504 | △1,972 | 453 | 2,135 | 6,456 |
| 相談業務 | △66 | △44 | 26 | 158 | 25 |
| 商品テスト業務 | 0 | 0 | 53 | 171 | 0 |
| 研修業務 | 0 | 31 | 0 | 14 | 44 |
| 企画調整業務 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| ADR業務 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 法人共通 | △34 | △7 | 1,759,267 | 41 | 63 |
| 合計 | 1,409 | △1,992 | 1,759,813 | 2,519 | 6,618 |

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

③セグメント総資産の経年比較・分析（内容・増減理由）

広報業務の総資産は、33,177千円と、前年度比1,124千円減（3.3%減）となっている。これは、棚卸資産の増及び売掛金の減等によるものである。その他の業務の総資産は、429,269千円と前年度比253,668千円減（37.1%減）となっている。これは、固定資産の減価償却等によるためである。法人共通の総資産は、9,710,862千円と、前年度比153,816千円の減（1.6%減）となっている。これは、現金及び預金の減及び固定資産の減価償却等によるためである。

表：セグメント総資産の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

（単位：千円）

| 区 分 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|---------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 広報業務 | 66,438 | 70,693 | 51,415 | 34,301 | 33,177 |
| 情報・分析業務 | 545,893 | 496,655 | 371,611 | 198,343 | 68,620 |
| 相談業務 | 9,106 | 7,584 | 3,705 | 1,412 | 785 |
| 商品テスト業務 | 228,724 | 326,956 | 658,145 | 476,984 | 355,439 |
| 研修業務 | 7,866 | 8,949 | 6,194 | 4,613 | 3,763 |
| 企画調整業務 | 2,371 | 2,019 | 1,170 | 579 | 3 |
| ADR業務 | 2,429 | 1,841 | 1,420 | 1,007 | 660 |
| 法人共通 | 18,060,253 | 11,609,490 | 10,577,017 | 9,864,678 | 9,710,862 |
| 合計 | 18,923,080 | 12,524,188 | 11,670,676 | 10,581,917 | 10,173,308 |

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

④目的積立金の申請、取崩内容等

平成26年度の当期総利益は、5,744千円となった。これは、リース取引による損益に与える影響額であり、当該影響額を除いた当期総利益は、0千円であることから、目的積立金の申請は行わない。

⑤行政サービス実施コスト計算書の経年比較・分析（内容・増減理由）

平成26年度の行政サービス実施コストは、3,014,012千円と、前年度比79,129千円増（2.7%増）となっている。これは、引当外退職給付増加見積額が前年度比76,989千円増（204.8%増）となったことが、主な要因である。

表：行政サービス実施コストの経年比較

（単位：千円）

| 区 分 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 業務費用 | 3,788,322 | 3,437,789 | 3,433,696 | 2,807,692 | 2,837,624 |
| うち損益計算書上の費用 | 4,006,617 | 3,598,456 | 3,545,048 | 2,896,662 | 2,921,917 |
| うち自己収入（控除） | △218,295 | △160,666 | △111,352 | △88,970 | △84,293 |
| 損益外減価償却相当額 | 132,333 | 117,987 | 113,817 | 108,606 | 103,797 |
| 損益外減損損失相当額 | — | — | — | — | — |
| 損益外利息費用相当額 | — | — | — | — | — |
| 損益外除売却差額相当額 | 280 | 1,203 | 502 | 54 | 400 |
| 引当外賞与見積額 | △2,516 | 1,765 | △8,483 | 4,106 | 1,239 |
| 引当外退職給付増加見積額 | △55,052 | △32,270 | △27,623 | △37,594 | 39,395 |
| 機会費用 | 108,115 | 83,615 | 46,884 | 52,020 | 31,557 |
| （控除）法人税等及び国庫納付金 | — | — | — | — | — |
| 行政サービス実施コスト | 3,971,482 | 3,610,089 | 3,558,793 | 2,934,883 | 3,014,012 |

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

(2) 施設等投資の状況（重要なもの）

①当事業年度中に完成した主要施設等
・該当なし

②当事業年度中に処分した主要施設等
・該当なし

(3) 予算・決算の概況

(単位：千円)

| 区分 | 平成 22 年度 | | 平成 23 年度 | | 平成 24 年度 | |
|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|
| | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 |
| 収入 | 3,345,448 | 4,216,034 | 10,451,696 | 10,064,195 | 4,586,989 | 3,957,150 |
| 運営費交付金 | 3,201,746 | 3,201,746 | 3,143,540 | 3,143,540 | 2,721,013 | 2,721,013 |
| 事業収入等 | 143,702 | 216,525 | 143,702 | 161,159 | 147,623 | 111,992 |
| 施設整備費補助金収入 | — | 797,762 | — | — | — | — |
| 前年度からの繰越金 | — | — | 7,164,454 | 6,759,496 | 1,718,353 | 1,124,145 |
| 支出 | 3,345,448 | 3,825,798 | 10,451,696 | 9,563,798 | 4,586,989 | 3,815,068 |
| 業務経費 | 1,787,441 | 2,360,904 | 3,119,461 | 2,282,618 | 3,281,053 | 2,557,163 |
| 一般管理費 | 221,131 | 212,348 | 210,058 | 209,997 | 201,820 | 193,273 |
| 人件費 | 1,336,876 | 1,252,546 | 1,285,396 | 1,234,402 | 1,104,116 | 1,064,631 |
| 国庫納付金 | — | — | 5,836,781 | 5,836,781 | — | — |

| 区分 | 平成 25 年度 | | 平成 26 年度 | | 差額理由 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| | 予算 | 決算 | 予算 | 決算 | |
| 収入 | 4,297,239 | 4,275,451 | 2,830,441 | 2,884,850 | 出版収入・研修宿泊収入減 |
| 運営費交付金 | 4,186,502 | 4,186,502 | 2,716,540 | 2,716,540 | |
| 事業収入等 | 110,737 | 88,949 | 113,901 | 84,293 | |
| 前年度からの繰越金 | — | — | — | 84,017 | |
| 支出 | 4,297,239 | 2,674,742 | 2,830,441 | 2,821,204 | 情報システム開発経費の繰越 |
| 業務経費 | 2,996,821 | 1,455,828 | 1,454,433 | 1,466,353 | |
| 一般管理費 | 195,765 | 154,956 | 195,318 | 188,676 | |
| 人件費 | 1,104,653 | 1,063,958 | 1,180,690 | 1,166,175 | |

(注 1) 平成 24 年度は、平成 24 年度一般会計補正予算（第 1 号）において、給与改定臨時特例法に基づく給与削減相当額を修正減少したことから、減額となっている。

(注 2) 平成 25 年度は、平成 25 年度補正予算（第 1 号）により措置された「好循環実現のための経済対策」の消費者関連情報の活用に向けた基盤整備（P I O - N E T の刷新等）のための経費が含まれていることから、増額となっている。

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

当法人は、当中期目標及び中期計画において、①一般管理費（人件費を除く。）については、前年度比 3%以上、また②業務経費については、前年度比 1%以上、の経費の削減を図り、③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により、人員配置の適正化を図り、また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行うこととしており、平成 26 年度においても、中期目標及び中期計画に沿った取組みを行うこととした。

上記①の目標を達成するため、平成 26 年度は一般管理費予算額に 3.0%の効率化及び消費税率変更相当額を織り込んだ。決算額は、相模原事務所研修施設の再開の決定まで実施を抑制していた施設の改修工事のため 29,916 千円を執行したことにより、予算額に対し 10.2%超過したが、これを除けば、予算額に対して△5.3%となっている。

上記②の目標を達成するため、業務経費予算額に 8.3%の効率化及び消費税率変

更相当額を織り込むとともに、既存システム開発経費の抑制等、業務運営の効率化を図り、平成 26 年度予算額に対して、決算額は△2.1%の経費の効率化を図った。

3. 事業の説明

(1) 広報業務

広報業務は、消費生活に役立つ実用的な情報を提供することを目的に、小冊子「くらしの豆知識」の発行、広報活動、WEB版「国民生活」の作成、ホームページの運営を行うとともに、地方消費生活センター等への支援事業を行っている。

平成 26 年度における経常収益は、運営費交付金収益 170,250 千円、自己収入 58,688 千円、資産見返運営費交付金戻入 859 千円となっている。平成 26 年度における経常費用は、人件費 110,959 千円、その他業務費用 117,980 千円、減価償却費 845 千円となっている。事業損益は、15 千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(2) 情報・分析業務

情報・分析業務は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの運営・管理及びこのシステムを通じて収集された情報の分析・提供を行っている。

平成 26 年度における経常収益は、運営費交付金収益 1,009,023 千円、資産見返運営費交付金戻入 31,014 千円となっている。平成 26 年度における経常費用は、人件費 184,283 千円、その他業務費用 671,783 千円、減価償却費 177,516 千円となっている。事業損益は、6,456 千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(3) 相談業務

相談業務は、消費者からの消費生活に関する相談の受付・処理、各地の消費生活センターの相談処理の支援、消費者判例情報評価委員会の運営及び相談処理を通じた情報提供並びに生活面の調査を行っている。

平成 26 年度における経常収益は、運営費交付金収益 370,444 千円、自己収入 487 千円、資産見返運営費交付金戻入 549 千円となっている。平成 26 年度における経常費用は、人件費 169,662 千円、その他業務費用 201,269 千円、減価償却費 524 千円となっている。事業損益は、25 千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(4) 商品テスト業務

商品テスト業務は、人の生命・身体等に重大な影響を及ぼすような商品について、消費者被害の救済や拡大防止、再発防止のため、テストの実施及び危害情報に関する情報提供を行っている。

平成 26 年度における経常収益は、運営費交付金収益 326,611 千円、資産見返運営費交付金戻入 145,704 千円となっている。平成 26 年度における経常費用は、人件費 226,230 千円、その他業務費用 100,381 千円、減価償却費 145,704 千円となっている。

(5) 研修業務

研修業務は、自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員及び企業の消費者窓口担当者等を対象とした研修及び消費生活専門相談員資格認定事業を行っている。

平成 26 年度における経常収益は、運営費交付金収益 138,376 千円、自己収入

20,137千円、資産見返運営費交付金戻入1,616千円となっている。平成26年度における経常費用は、人件費91,115千円、その他業務費用67,398千円、減価償却費1,572千円となっている。事業損益は44千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(6) 企画調整業務

企画調整業務は、センター業務の企画・立案、消費者庁等関係機関との連絡調整及び消費者団体・事業者団体等との情報交換業務を行っている。

平成26年度における経常収益は、運営費交付金収益43,259千円、資産見返運営費交付金戻入79千円となっている。平成26年度における経常費用は、人件費37,337千円、その他業務費用5,922千円、減価償却費65千円となっている。事業損益は15千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返交付金戻入を行ったことによるものである。

(7) ADR業務

ADR業務は、重要消費者紛争の裁判外紛争解決手続を行っている。

平成26年度における経常収益は、運営費交付金収益119,678千円、資産見返運営費交付金戻入347千円となっている。平成26年度における経常費用は、人件費52,269千円、その他業務費用67,408千円、減価償却費347千円となっている。

(8) 法人共通（管理業務）

管理業務は、センターにおける総務及び経理に関する業務を行っている。

平成26年度における経常収益は、運営費交付金収益475,772千円、自己収入（事業外収入）4,981千円、資産見返運営費交付金戻入9,787千円となっている。平成26年度における経常費用は、人件費294,320千円、その他事務所の管理等費用185,405千円、減価償却費10,752千円となっている。事業損益は、63千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

－以 上－

平成 26 年度の年度計画に沿った予算の計画額及び決算額は以下の通りである。

平成 26 年度予算

(単位：百万円)

| 区 別 | 計 画 額 | 決 算 額 | 差 額 |
|-----------|-------|-------|--------|
| 収入 | | | |
| 運営費交付金 | 2,717 | 2,717 | 0 |
| 事業収入等 | 114 | 84 | △30 |
| 前年度からの繰越金 | — | 1,359 | △1,359 |
| 計 | 2,830 | 4,160 | △1,330 |
| 支出 | | | |
| 業務経費 | 1,454 | 2,779 | △1,324 |
| 一般管理費 | 195 | 215 | △20 |
| 人件費 | 1,181 | 1,166 | 15 |
| 計 | 2,830 | 4,160 | △1,330 |

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

- 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 30 百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が 17 百万円減収、研修宿泊収入が 3 百万円減収及び事業外収入が 9 百万円減収となったためである。
- 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、平成 25 年度補正予算（第 1 号）によって措置された「好循環実現のための経済対策」の全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）の刷新及び関連システムの改修等経費 1,499 百万円のうち、平成 26 年度に繰り越した 1,355 百万円を執行したためである。なお、平成 26 年度予算については、P I O - N E T 刷新にあたり、周辺システムも含め、現行システムの改修を緊急性の高いもののみに限定し、システム改修等経費を抑制した等により、予算額から 31 百万円減少している。
- 支出の「一般管理費」の実績額が計画額に比し 20 百万円超過しているのは、相模原事務所研修施設の再開の決定まで実施を抑制していた施設の改修工事のため 30 百万円を執行したためであり、これを除けば、予算額に対して 10 百万円の削減となっている。

平成 26 年度の年度計画に沿った収支計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成 26 年度収支計画

(単位：百万円)

| 区 別 | 計 画 額 | 実 績 額 | 差 額 |
|--------------|-------|-------|-----|
| 費用の部 | 3,001 | 2,921 | △80 |
| 経常費用 | 3,001 | 2,921 | △80 |
| 業務経費 | 1,298 | 1,231 | △67 |
| 一般管理費 | 194 | 185 | △9 |
| 人件費 | 1,181 | 1,166 | △15 |
| 減価償却費 | 326 | 337 | 11 |
| 財務費用 | 2 | 2 | 0 |
| 収益の部 | 3,007 | 2,928 | △79 |
| 経常収益 | 3,007 | 2,928 | △79 |
| 運営費交付金収益 | 2,715 | 2,653 | △61 |
| 事業収入等 | 114 | 84 | △30 |
| 資産見返運営費交付金戻入 | 178 | 190 | 12 |
| 経常利益 | 6 | 7 | 1 |
| 臨時損失 | — | 1 | 1 |
| 目的積立金取崩 | — | — | — |
| 当期総利益 | 6 | 6 | 0 |

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

1. 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、P I O - N E T刷新にあたり、周辺システムも含め、現行システムの改修を緊急性の高いものだけに限定し、システム改修等経費を抑制したためである。
2. 「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修宿泊収入等の減収によるものである。

平成26年度の年度計画に沿った資金計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成26年度資金計画

(単位：百万円)

| 区 別 | 計 画 額 | 実 績 額 | 差 額 |
|-------------|-------|-------|-------|
| 資金支出 | 4,812 | 9,888 | 5,076 |
| 業務活動による支出 | 3,005 | 2,625 | △380 |
| 投資活動による支出 | 1,238 | 5,272 | 4,035 |
| 財務活動による支出 | 154 | 154 | 0 |
| 翌年度への繰越金 | 416 | 1,837 | 1,421 |
| 資金収入 | 4,812 | 9,888 | 5,076 |
| 業務活動による収入 | 2,831 | 2,807 | △24 |
| 運営費交付金による収入 | 2,717 | 2,717 | 0 |
| 事業収入等 | 114 | 90 | △24 |
| 投資活動による収入 | 1,236 | 5,200 | 3,964 |
| 財務活動による収入 | — | — | — |
| 前年度からの繰越金 | 746 | 1,881 | 1,136 |

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【実績額の説明】

1. 資金支出の「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、執行額が、P I O - N E T刷新にあたり、周辺システムも含め、現行システムの改修を緊急性の高いもののみ限定し、システム改修等経費を抑制した等に加え、前期未払金の額が計画額より少なかったためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の預入のための支出が多かったためである。
2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修・宿泊収入等が減少したためである。また、「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の払戻による収入が多かったためである。