

平成 28 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 29 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.....	5 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 28 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 28 年度における業務実績について.....	8 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.....	8 頁
(1) 一般管理費及び業務経費.....	8 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.....	17 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.....	19 頁
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供.....	19 頁
① P I O - N E T の刷新	
② 「早期警戒指標」の活用	
③ P I O - N E T の利用承認	
④ 「事故情報データベース」の活用	
⑤ 調査研究	
(2) 国民への情報提供の強化.....	22 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.....	31 頁
①苦情相談	
ア. 経由相談	
イ. 消費者ホットライン等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	
③越境消費者トラブルに関する苦情相談	
(4) 裁判外紛争解決手続の実施.....	38 頁
①裁判外紛争解決手続の適切な実施	
②消費者裁判手続特例法への対応	
(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.....	50 頁
(7) 研修等の充実.....	50 頁
①教育研修事業の充実強化	
②都道府県における巡回訪問事業の支援	
③消費生活相談員資格試験	
④消費生活専門相談員資格認定制度	
(8) 商品テストの強化.....	64 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.....	69 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.....	70 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組に関する情報の収集・提供

(11) 中核機関としての役割強化.....	73 頁
(12) 政府機関の地方移転に関する取組.....	75 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 .....	75 頁
4. 短期借入金の限度額.....	75 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.....	75 頁
6. 重要な財産の処分等に関する計画 .....	76 頁
7. 剰余金の使途.....	76 頁
8. その他業務運営に関する事項.....	76 頁
(1) 施設・設備に関する計画.....	76 頁
(2) 人事に関する計画.....	76 頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担.....	76 頁
(4) 積立金の処分に関する事項.....	77 頁
(5) 情報セキュリティ対策.....	77 頁
(6) 事業の審査及び評価.....	77 頁
(7) 国際協力 .....	78 頁
(8) 内部統制の充実・強化.....	78 頁
(9) 情報公開 .....	79 頁
VI. 財務の状況.....	81 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28年度予算、平成28年度収支計画、平成28年度資金計画.....	91 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 28 年度の年度計画を定めた。

本報告書は、センターの平成 28 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定が整備された（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

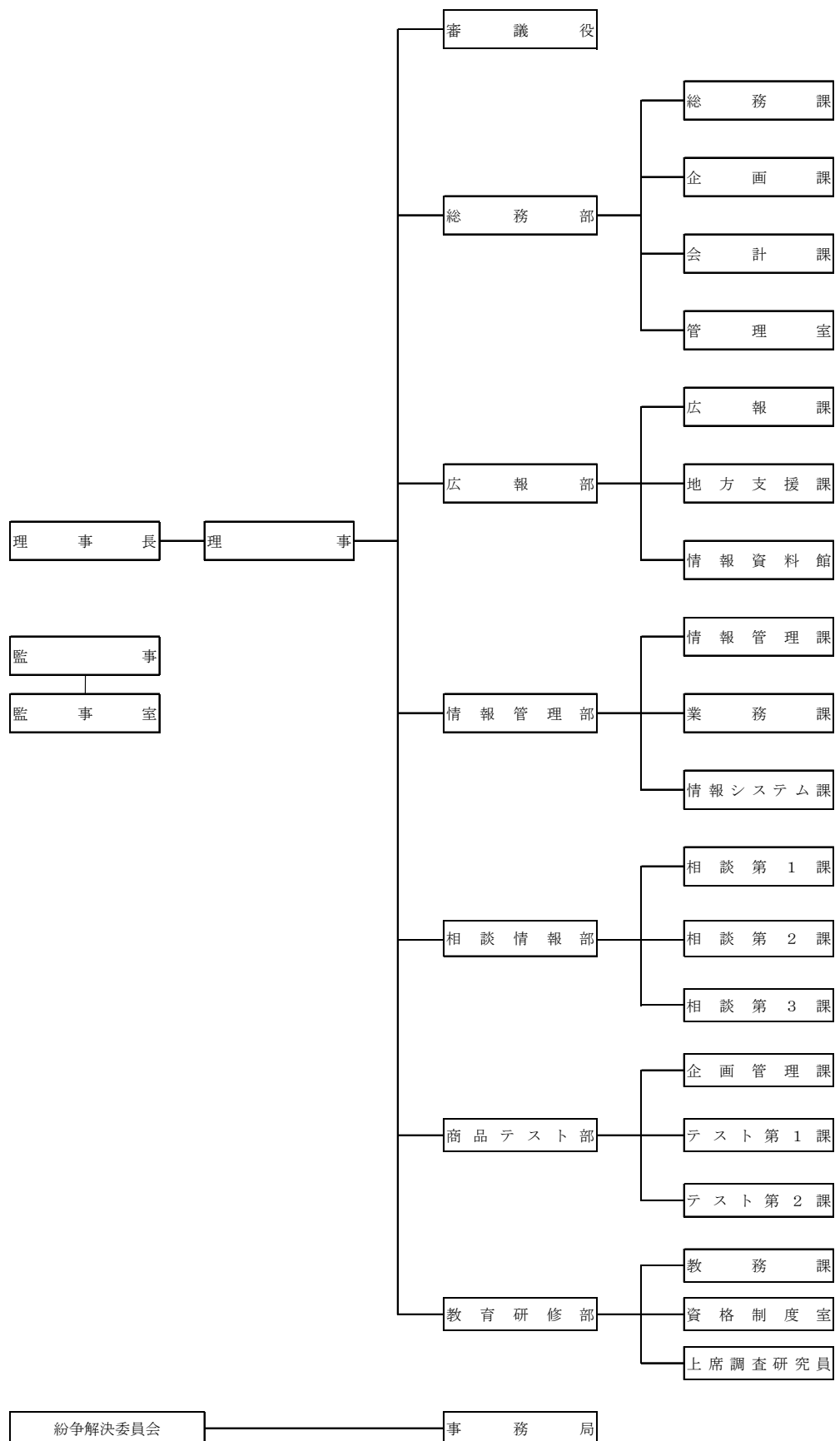
役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	松本 恒雄	自 平成 25 年 8 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日	全部署	平成 3 年 一橋大学法学部教授 平成 11 年 一橋大学大学院法学研究科教授 平成 12 年 一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授兼任 平成 21 年 一橋大学法科大学院長（法務専攻長） 平成 21 年 内閣府消費者委員会委員長
理事	宗林 さおり	自 平成 27 年 1 月 7 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日	総務部総務課、総務部企画課、商品テスト部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）	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
	川辺 英一郎	自 平成 27 年 9 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日	総務部企画課、総務部会計課、管理室、情報管理部、教育研修部	昭和 63 年 経済企画庁入庁 平成 21 年 消費者庁消費者情報課長 平成 26 年 内閣府政策統括官（経済財政運営担当）付参事官（総括担当）
	加藤 さゆり	自 平成 27 年 10 月 1 日	広報部、相談情報部	平成 16 年 全国地域婦人団体連絡協議会事務局長 平成 21 年 消費者庁参事官 平成 23 年 長野県副知事
監事 (非常勤)	鈴木 幸弘	自 平成 28 年 4 月 1 日	全部署の監査	昭和 51 年 三井物産株式会社入社 平成 9 年 三井物産株式会社法務部室長 平成 15 年 三井物産株式会社監査役室長 平成 26 年 三井物産株式会社内部監査部特任監査人
	岩田 三代	自 平成 27 年 7 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日	全部署の監査	昭和 50 年 日本経済新聞社入社 平成 19 年 日本経済新聞社論説委員兼生活情報部編集委員 平成 24 年 日本経済新聞社生活情報部編集委員 平成 27 年 5 月 ジャーナリスト、実践女子大学・東京家政大学講師

## 9. 職員の状況

常勤職員数は平成 28 年度末において 127 人（前期末は 120 人）であり、平均年齢は 41.4 歳（前期末 41.3 歳）となっている。このうち、国等からの出向者は 1 人である。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成 29 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」(平成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、当該変更を踏まえて中期計画を変更し、3月31日に内閣総理大臣の認可を受けた。

さらに、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき「平成27年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を作成したことを踏まえ、平成27年12月2日に中期目標の一部が変更され、当該変更を踏まえて中期計画を変更し、平成28年3月14日に内閣総理大臣の認可を受けた。

平成28年度においては、「未来への投資を実現する経済対策」(平成28年8月2日閣議決定)を受け、平成28年10月11日、第192回国会において、平成28年度補正予算(第2号)が成立したため、同対策により措置された、安全・安心の確保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29年1月20日に内閣総理大臣の認可を受けた。

また、消費者安全法(平成21年法律第50号)に基づき「消費生活相談員資格試験」の登録試験機関として内閣総理大臣の登録を受け、同資格試験を実施することや、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県において研修及び商品テスト業務を実施することとなったこと等を踏まえ、平成29年3月28日に中期目標が変更されたことから、当該変更を踏まえて中期計画を変更し、3月29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28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28年度の業務運営に関する計画である「平成28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28年3月31日に主務大臣に届け出た。

その後、平成28年度補正予算(第2号)の成立に伴う中期計画の変更を受け、年度計画における、平成28年度予算、平成28年度収支計画、平成28年度資金計画に追加計上するため、平成28年11月14日に主務大臣に届け出た。

また、年度計画における「平成28年度予算」の執行に関しては、事業の合理的かつ効果的な運営を図るため、実施計画予算を定め四半期毎に各業務及び管理部門への運営費交付金の配分額の見直しを行っていることから、年度計画における、平成28年度予算、平成28年度収支計画、平成28年度資金計画の修正について、平成28年12月26日に主務大臣に届け出た。

さらに、「消費生活相談員資格試験」の実施や、徳島県における研修及び商品テストの実施等を踏まえ、中期目標の一部及び中期計画の一部が変更されたことを受け、当該箇所の変更を平成29年3月30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）に基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、平成 27 年 5 月に再開させた後、同事務所の宿泊・研修施設の稼働率向上のために尽力した。

P I O - N E T の刷新については、P I O - N E T 2015 の稼働に向けた準備を推進するよう積極的に指揮し、平成 27 年 9 月に稼働させるとともに安定的な運用ができるよう取り組んだ。

さらには、国家資格化された初年度の消費生活相談員資格試験について、登録試験機関として適正に実施した。

消費者への啓発については、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するため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するとともに地方支援の強化のために地方消費生活センターから消費生活相談に対応する「経由相談」や休日の消費生活相談を受け付ける土日祝日相談を実施した。

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、「国民生活センター越境消費者センター（C C J）」の海外の提携先機関の増大など、さらなる体制強化に取り組んだ。

##### 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、既存の内部統制システムに関する諸規程を見直すことにより、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 I C T 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、全役職員、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。

さらにはリスク管理体制を整備し、リスクへの適切な対応をとることにより、リスク発生の防止及びリスクが発生した場合の損失の最小化を図るためにリスク管理委員会を開催し、リスク評価のため各部署においてフローのプロセス毎のリスク因子、リスク発生原因の分析及び国民生活センター全体のリスクについて整理した。

##### 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、所掌する事業を確実にかつ円滑に遂行するよう努めた。

宗林理事は、総務部総務課及び企画課、商品テスト部及び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。

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。

特に、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成 28 年 9 月 1 日 まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、平成 29 年度、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」の準備等を推進した。

また、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、消費者庁との連携を図り、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、新規参画医療機関数の増加を図り、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。

さらには、JICAを通じ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ベトナムに赴き、同国における消費者行政の強化を支援した。

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した。

さらにはリスク管理体制を整備し、リスクへの適切な対応をとることにより、リスク発生の防止及びリスクが発生した場合の損失の最小化を図るためにリスク管理委員会を開催し、リスク評価のため各部署においてフローのプロセス毎のリスク因子、リスク発生原因の分析及び国民生活センター全体のリスクについて整理した。

川辺理事は、総務部企画課、会計課及び管理室、情報管理部及び教育研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。

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。

特に、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成 28 年 9 月 1 日 まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、平成 29 年度、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」のための準備等を推進した。

PIO-NETの刷新業務では、PIO-NET2015 の稼働に向けた準備を進め、平成 27 年 9 月に稼働させるとともに安定的な運用ができるよう取り組んだ。

また、相模原事務所が再開された後、同事務所の宿泊・研修施設の稼働率向上のために尽力した。

さらには、国家資格化された初年度の消費生活相談員資格試験について、登録試験機関として適正に実施した。

加藤理事は、広報部及び相談情報部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。

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。

特に、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するため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するとともに地方支援の強化のために地方消費生活センターから消費生活相談に対応する「経由相談」や休日の消費生活相談を受け付ける土日祝日相談を実施した。

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、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」の海外の提携先機関の増大など、さらなる体制強化に取り組んだ。

#### 4. 監事による業務運営状況の把握等について

鈴木監事及び岩田監事は、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）による改正後の同法及び業務方法書に基づき、会計監査・業務監査を的確に遂行するとともに、理事長との意思疎通を図り、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取り組んだ。

また、理事長・理事との意見交換をより活発に行うために、定例役員会に加えて役員懇談会の適時開催を求めるとともに、定期的な個別面談の機会を設けた。

## V. 平成 28 年度における業務実績について

以下に、平成 28 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%以上の経費の削減を行う。

#### (一般管理費)

平成 28 年度の一般管理費当初予算額（人件費を除く）は、平成 27 年度予算額 233,017 千円から相模原事務所研修施設再開に伴い予算措置された宿泊収入予算増見合い分 43,559 千円を除いた予算額 189,458 千円に対して、中期計画で定めた効率化係数 3.0%を織り込んだ 183,774 千円（対前年度 5,684 千円減）に相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分 48,247 千円を加算した 232,021 千円で、対前年度 996 千円減となっている。平成 28 年度の決算額は、192,585 千円となり、平成 28 年度予算額に対し、39,436 千円減（△17.0%）となった。また、平成 28 年度決算額を平成 27 年度予算額と比較すると、40,432 千円減（△17.4%）、平成 27 年度決算額と比較すると、4,289 千円増（2.3%増）となった。

これは、相模原事務所の電話設備更新のために一時経費が 2,156 千円発生するとともに、相模原事務所の総合管理業務に係る経費が 1,096 千円増加、支払消費税が 2,247 千円増加した一方、東京事務所・相模原事務所の保守修繕を真に緊急性の高いもののみとして 1,772 千円削減したことが主な要因である。

なお、平成 28 年 10 月 11 日に成立した平成 28 年度補正予算（第 2 号）により、「未来への投資を実現する経済対策」の一環である安全・安心の確保を図るための経費として研修施設整備事業費が措置された。平成 28 年度においては業者選定の手続きを実施し、研修施設の使用状況を勘案しつつ、平成 29 年 7 月末までに工事を完了する予定である。

#### (参考 1) 一般管理費予算（人件費を除く）の概況

#### 平成 28 年度一般管理費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成 27 年度 予 算 額①	平成 28 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)	233,017	232,021	△996	△0.4
うち効率化対象分	189,458	183,774	△5,684	△3.0
うち宿泊収入予算増 見合い分	43,559	48,247	4,688	10.8

平成 28 年度予算と決算額

(単位：千円)

区 分	平成 28 年度 予 算 額①	平成 28 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)	232,021	192,585	△39,436	△17.0
うち効率化対象 分	183,774	169,954	△13,820	△7.5
うち宿泊収入予 算増見合い分	48,247	22,631	△25,616	△53.1

平成 27 年度決算額との比較

(単位：千円)

区 分	平成 27 年度 決 算 額①	平成 28 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)	188,296	192,585	4,289	2.3

(参考 2) 平成 28 年度補正予算の概況

(単位：千円)

区 分	予算額	決算額
未来への投資を実現する経済対策 (補正第 2 号)	75,590	61,493

(注) 決算額は、平成 28 年度契約済繰越額である。

(業務経費)

平成 28 年度の業務経費当初予算額は、平成 27 年度予算額 1,503,415 千円に対して、中期計画により定めた効率化係数 1.0%を織り込んだ 15,034 千円減の 1,488,381 千円に、新規拡充分として、消費者裁判手続特例法施行への対応 22,000 千円を加えた 1,510,381 千円となっている。

平成 28 年度の決算額は、1,475,176 千円となり、平成 28 年度予算額に対し 35,205 千円減 (△2.3%) となった。また、平成 28 年度決算額を平成 27 年度予算額と比較すると、28,239 千円 (△1.9%)、平成 27 年度決算額と比較すると、14,601 千円減 (△1.0%) となった。

これは、P I O-N E T刷新に伴い、システム運営等経費が 63,608 千円減となった一方で、消費生活相談員資格認定業務について登録試験機関としての体制整備を行ったため、資格試験実施経費が 10,514 千円増加するとともに、一時経費として、商品テスト室の空調設備の改修のための経費 16,092 千円、政府機関の地方移転の検討にあたり実施した徳島県における試行に係る経費 6,780 千円及び平成 28 年熊本地震への対応 (消費者トラブル 110 番の開設等) に係る経費 3,290 千円が発生したことが主な要因である。

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。

なお、平成 28 年 10 月 11 日に成立した平成 28 年度補正予算 (第 2 号) により、「未来への投資を実現する経済対策」の一環である安全・安心の確保を図るための経費として情報セキュリティ強化対策費及び研修事業の充実強化費が措置された。

(参考1) 業務経費予算の概況

平成28年度業務経費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成27年度 予算額①	平成28年度 予算額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
業務経費	1,503,415	1,510,381	6,966	0.5

平成28年度予算と決算額

(単位：千円)

区 分	平成28年度 予算額①	平成28年度 決算額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
業務経費	1,510,381	1,475,176	△35,205	△2.3

(注) 決算額には、平成28年度契約済繰越額52,973千円を含む。

平成27年度決算額との比較

(単位：千円)

区 分	平成27年度 決算額①	平成28年度 決算額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
業務経費	1,489,777	1,475,176	△14,601	△1.0

(注) 平成27年度決算額には契約済繰越21,603千円を含み、平成28年度決算額には契約済繰越52,973千円を含む。

(参考2) 平成28年度補正予算の概況

(単位：千円)

区 分	予算額	決算額
未来への投資を実現する経済対策(補正第2号)	189,438	108,851

(注) 決算額には、平成28年度契約済繰越額103,628千円を含む。

(2) 人件費

i. 人件費【3】

－年度計画内容－

平成27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28年度は、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更なる体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むための職員配置を実施した。

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進めるととも

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 29 年度に向けて研修機能の強化のために教育研修部に、また、越境消費者トラブルに係る相談体制構築強化のために相談情報部に人員をさらに配置する準備を進めた。また、消費者庁が設置する消費者行政新未来創造オフィス（以下「オフィス」という。）に参加しオフィスの質的な充実及び円滑な運営等に資するため、所要の人員配置を実施した。

また、国家公務員に準じた給与改定を実施し、併せて平成 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うとともに、独立行政法人通則法等改正に伴う役員給与規程の評定区分の変更を行った。

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 28 年度の役職員給与（退職手当を除く）の決算額は、1,120,675 千円となり、予算額 1,198,017 千円に対し 77,342 千円の減額（△6.5%）となった。

### （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 27 年度の検証結果を踏まえ、平成 28 年度の地域・学歴勘案のラスパイレズ指数を 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 27 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。

独立行政法人の給与については、改正独立行政法人通則法により、国家公務員や民間の給与や当該独立行政法人の業務の実績等を考慮して定めることとされている。

当センターは、独立行政法人国民生活センター法及び消費者基本法の規定に基づいて多様な事業を実施しており、これらの事業を確実に実施していくためには、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積極的に採用してきた。このため、国家公務員（行政職（一））の大卒者の割合 55.8%（うち大学院修了者 6.5%）に対し、当該法人は 96.1%（うち大学院修了者 26.0%）と、大学卒以上の割合が極めて高い職員構成となっている。

また、平成 15 年 9 月までは東京事務所を本部として、また同年 10 月以降は相模原事務所を本部として一元的に職員を採用し、定期人事異動を実施してきたが、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は、相互に補完しつつ一体性をもって実施していることから、同一の給与体系を適用している。このため、相模原事務所に勤務する職員の給与が指数を高くする要因のひとつであることは否めない。

このような事情がある中で、平成 28 年度については、平成 25 年度に借上宿舍制度を廃止して住居手当に移行したことが指数の上昇要因となったものの、国家公務員における地域手当の引き上げ相当分の引き上げを見送ったことにより地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は 98.1 となり、国家公務員の指数を下回っている。

なお、これまで、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めてきたところである。

また、管理職員の割合は、国家公務員の管理職割合（行政職（一）6 級以上）15.9% に対し、当該法人では 18.1% であるが、法人設立当初の 24.6% に比して 6.5% 減

少させている。

今後も給与水準の適正化に向けた努力を継続する。

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 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)
平成 27 年度	113.5 (+0.8)	100.3 (+0.5)
平成 28 年度	111.4 (△2.1)	98.1 (△2.2)

## 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 28 年 10 月 14 日閣議決定）」の主旨を踏まえ、平成 28 年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。

## (4) 随意契約等の見直し【7】

－年度計画内容－

「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成 27 年 5 月 25 日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。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とともに、その割合が契約件数全体の 84.1%（平成 26 年度実績）を下回らないよう努める。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 28 年度における契約の状況について

平成 28 年度における競争性のない随意契約は、9 件で、契約件数及び契約金額ともに平成 26 年度に比較して増加し、年度総件数の割合は 22.5%（平成 26 年度 16%）、年度総金額の割合は 25.5%（平成 26 年度 1%）、となっている。競争性のない随意契約 9 件のうち 4 件は、電気の供給契約において、契約期間中に契約事業者が事業撤退したことにより、緊急に新たな供給先との契約をしなければならなかったものや、既に調達をした物品等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などである。残りの 5 件は、「調達等合理化計画」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:件、千円)

区 分		平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	(参考) 調達等 合理化計 画	
競争性のある契約	契約 件数	(83.0%) 39	(90.2%) 55	(84.1%) 37	(90.8%) 59	(77.5%) 31	(84.1%) 37	
	契約 金額	(92.3%) 561,714	(96.3%) 609,426	(99.1%) 4,138,506	(95.8%) 609,854	(74.5%) 425,146	(99.1%) 4,138,506	
	競争入札	契約 件数	(68.1%) 32	(45.9%) 28	(70.5%) 31	(38.5%) 25	(67.5%) 27	(70.5%) 31
		契約 金額	(83.3%) 506,753	(81.2%) 513,899	(95.6%) 3,992,537	(72.7%) 462,557	(51.6%) 294,464	(95.6%) 3,992,537
	企画競争 ・公募	契約 件数	(10.6%) 5	(44.3%) 27	(9.1%) 4	(52.3%) 34	(7.5%) 3	(9.1%) 4
		契約 金額	(4.9%) 30,027	(15.1%) 95,537	(1.0%) 42,243	(23.1%) 147,298	(21.8%) 124,312	(1.0%) 42,243
不落随意契 約	契約 件数	(4.3%) 2	(-) 0	(4.6%) 2	(-) 0	(2.5%) 1	(4.6%) 2	
	契約 金額	(4.1%) 24,934	(-) 0	(2.5%) 103,726	(-) 0	(1.1%) 6,370	(2.5%) 103,726	
競争性のない 随意契約	契約 件数	(17.0%) 8	(9.8%) 6	(15.9%) 7	(9.2%) 6	(22.5%) 9	(15.9%) 7	
	契約 金額	(7.7%) 46,648	(3.7%) 23,497	(0.9%) 39,037	(4.2%) 26,714	(25.5%) 145,640	(0.9%) 39,037	
合 計	契約 件数	(100%) 47	(100%) 61	(100%) 44	(100%) 65	(100%) 40	(100%) 44	
	契約 金額	(100%) 608,362	(100%) 632,922	(100%) 4,177,543	(100%) 636,568	(100%) 570,786	(100%) 4,177,543	

(注)1. (参考) 調達等合理化計画の計数は、平成26年度実績に基づく計画である。

2. 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。

平成28年度における一者応札・一者応募は前年度に比較して契約件数は同じく4件(平成26年度11件)であるが、競争契約等に占める契約件数割合では6.1%増加した。

一者応札・一者応募となった案件4件については、公告期間を平均27.5日確保するとともに、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などの対応を図っている。

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 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度
競争契約件数(A)	39	55	37	59	31
一者応札・一者応募件数(B)	9	11	11	4	4
競争契約件数における一者応札・ 一者応募割合(C)(B÷A)	23.1%	20.0%	29.7%	6.8%	12.9%
金額(千円)	121,384	320,773	1,276,637	162,621	123,257

## 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 28 年度においては、上記①の 40 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 11 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 28 年 8 月 10 日	6 件	なし
平成 28 年 10 月 24 日	2 件	なし
平成 29 年 1 月 23 日	0 件	なし
平成 29 年 5 月 22 日	3 件	なし

- ・「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成 27 年 5 月 25 日総務大臣決定）に基づき、平成 27 年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画を策定し、当該計画に基づく取組を着実に実施することで、契約の適正化を推進している。
- ・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を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、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

### i. 相模原事務所研修施設における稼働率の確保【8】

#### 一 年度計画内容一

相模原事務所については、地方創生に係る徳島県での研修事業の試験的实施分を除き、一定水準の稼働率（宿泊室：61.9パーセント以上、研修室：56.8パーセント以上<sup>(注)</sup>）の確保を目指すため、以下の措置を講じる。

(注) 「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」報告書において示された、平成 27 年度以降の研修充実・強化後の稼働率、コース数及び合計予定人員（徳島県での研修事業の試験的实施分を除いて計算）。

「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。

「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 29 日に開催された「行政改革推進本部（第 3 回会合）」において、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」とされたことを踏まえ、相模原事務所研修施設については平成 27 年 5 月より再開した。

一定水準の施設稼働率を確保するものとして、再開 2 年目の平成 28 年度は、①研修コース数については、「年度計画」の 83 コースよりも 6 コース多い 89 コースを予定し、さらに年度途中で 1 コース追加して合計 90 コース実施した。研修室の稼働率確保については、少人数でのグループ学習や意見交換、IT 講習室の活用などの研修カリキュラムを実施した結果、目標を達成した。②外部利用を促進するため、関係機関等 380 件（対前年度 15%増）に合計 19,245 部（対前年度 7.6%増）のパンフレットを送付・配布した。③施設利用者の快適性を確保するためにアンケートを実施し、宿泊室設備の迅速な整備等利便性の改善を実施した（満足度：研修施設 97.0%、宿泊施設 89.8%）、④建物管理等について、施設受付管理、設備整備、警備業務、清掃業務及び管理人業務を着実に実施した。

その結果、宿泊室の稼働率は41.0%、研修室の稼働率は59.2%となった。また、土日祝日にも、宿泊室265室、研修室35室を貸し出し、施設の有効活用を図った。特に外部利用については、周知活動の成果により、前年度より利用者が増えた。

## ii. 相模原事務所研修施設における研修の実施【9】

－年度計画内容－

研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、相模原事務所研修施設実施分及び試験的実施分を合わせて、コース数を83コース、人員を5,976人以上とする。

時宜に応じた内容の研修需要や受講者のニーズに応え、より多くの研修参加者を得るため、新たなコースを追加するなどの方策を実施した。具体的には、「年度計画」の目標コース数は83コースのところ、施設稼働率の目標達成のため、受講意欲を喚起できるよう新たなテーマの研修を新設（①消費生活サポーター研修②消費者教育推進のための研修における「消費者教育に携わる講師養成講座（教員対象）」「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」「消費者教育コーディネーター育成講座」、及び消費生活専門相談員等の資格保有者を対象とした「専門知識更新セミナー」、③消費生活相談員研修における「消費生活相談員基礎講座（基本コース）（実務コース）（フォローアップコース）」）し、89コース実施することとした。さらに、受講対象の消費生活相談員の要望を踏まえ、比較的参加しやすい1泊2日の専門・事例講座を1コース追加し、合計90コースを実施した。

また、受講対象を地方自治体の行政職員や消費生活相談員以外にも広げ、相談員の職に就いていない相談員資格保有者を受講対象とした「専門知識更新セミナー」（1コース）、民間の立場から行政の活動を支援する者を対象とした「地域の見守りネットワーク推進のための講座（NPO等対象）」（2コース）を新設するなど、受講者を確保するための工夫を行った。

その結果、受講者数は計画値（予定人員5,976人）には達しなかったものの、4,671人と前年度に比べ18%の増加となった。

## iii. 一般利用者への施設貸し出し【10】

－年度計画内容－

一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。

相模原事務所研修施設再開2年目にあたり、一般利用者への施設貸し出しを増やすため、広報用に作成した施設利用案内に関するパンフレットを増刷し、大学、高等学校、地元の地方公共団体、社会福祉の関連団体、高齢者の関連団体、青年会議所、公民館、事業者団体、消費者団体、消費者関連各種委員会、会議・イベント等、合計380件（対前年度比15%増）に対して19,245部（対前年度比7.6%増）の送付・配布又は訪問して説明を行うなど、周知・広報活動を前年度よりもさらに積極的に実施した。

また、当センターのウェブサイト上に、宿泊施設の利用可能日の情報を随時更新して掲載し、一般の外部利用者を確保する工夫を行った。その結果、これまで利用がなかった遠隔地の大学や高等学校の利用につながるという成果が得られた。

さらに、研修受講者に対し22件、一般利用者に対し35件の商品テストの講義や施設案内を行い、本施設の再利用を促す取り組みを実施した。

#### iv. 施設利用者へのアンケート調査等【11】

－年度計画内容－

多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。

施設利用者の快適性を確保するため管理運營業務について市場化テストを実施し民間事業者に業務委託しているところ、これを通じ、施設利用者に対する利用者アンケートを実施した。研修施設利用者の97.0%、宿泊施設利用者の89.8%（目標値：75%以上）から「満足」との評価を受けた（回収率82.7%）。アンケートを通じ施設利用に関する要望等について把握し、宿泊室内備品の充実、施設周辺店舗の案内、施設内案内図の充実等、利便性の改善につながるよう以下の取り組みを行った。

（アンケート等を踏まえて取り組んだ主な事項）

- ・ 宿泊室はさみ機能付きハンガー追加
- ・ 館内各施設案内図の貼付の充実
- ・ ランドリー室乾燥機フィルター定期清掃
- ・ 宿泊室エアコン一部更新
- ・ 宿泊室各部屋燻蒸
- ・ 宿泊室内卓上鏡備え付け
- ・ 宿泊室内シャワーカーテン交換
- ・ 宿泊室排水口周りの整備
- ・ 部屋障害時の交換用予備部屋用意

また、平成29年度の研修計画策定の参考とするため、地方公共団体に対して受講者派遣に関する意向調査を実施し、892の回答を得た（回収率68.0%）。当該意向調査の結果を踏まえ多くの受講対象者が相模原研修施設における研修に参加できるよう、平成29年度の研修計画を策定した。

研修施設利用者満足度は常に95%以上の高率を維持し（第1四半期96.8%、第2四半期97.5%、第3四半期97.1%、第4四半期96.4%）、宿泊施設利用者満足度もほぼ90%前後を維持しており（第1四半期90.3%、第2四半期88.8%、第3四半期89.8%、第4四半期90.6%）、利用者満足度はいずれも高い水準となっている。

#### v. 建物管理【12】

－年度計画内容－

従来実施してきた建物管理について、民間競争入札（平成27年度実施）により決定した事業者に、円滑かつ適切に業務を実施させる。

従来実施してきた建物維持管理業務（（受付案内業務、清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運転業務、環境衛生管理業務）に加えて、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施した。（契約期間：平成27年4月1日～平成30年3月31日）。

#### (6) 自己収入の拡大・経費の節減【16】

－年度計画内容－

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、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など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。

くらしの豆知識等の出版物については、平成28年度版発行にあたり、平成27

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 28 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	552	514
消費生活年報	2,100	1,077	1,029
国民生活研究	1,650	666	638
誌上法学講座	4,300	536	514

（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」「誌上法学講座」は年 1 回発行、「国民生活研究」は年 2 回発行。

平成 28 年度の研修受講料及び宿泊料については、それぞれに要する経費等に基づき単価を試算したところ、現行の料金が受益者負担として適正であることを確認した。また、平成 29 年度についても同様に検討し適正であることを確認した。

なお、研修経費の節減のため、平成 28 年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料については、平成 27 年度に引き続き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刷新を実施し、平成27年9月28日よりP I O-N E T2015の運用を開始した。

- 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や事故情報データベース等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. P I O-N E Tへの登録日数の短縮（全国分）【18】

—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、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮を進める。

平成27年度実施のP I O-N E T刷新に際して、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組み（仮登録機能）の運用ルールに基づき、登録日数の短縮を進め、平成28年度における登録日数は7.0日となった。

なお、平成28年11月18日開催の「平成28年度P I O-N E T運営連絡会議」において、本登録の早期化を働き掛けるため、センターより「P I O-N E Tへのデータ登録に関する現状報告」を行ったうえで、消費者庁より「相談情報のP I O-N E Tへの早期登録の推進」について説明した。これに加え、登録早期化の参考となるよう、本登録までの所要日数が短い地方公共団体より、P I O-N E T相談情報早期登録の取り組みについて発表してもらい、他の地方公共団体での早期登録への取り組みを促した。

さらに、平成27年度中に整備を行ったP I O-N E T用キーワードの逆引き辞書について、操作手順書の作成及び公開準備を進め、平成28年11月18日開催の「平成28年度P I O-N E T運営連絡会議」において利用開始を説明した後、11月29日に消費者行政フォーラムを通じて「P I O-N E T用キーワード逆引き検索シート」として公開、運用を開始した。

## ii. P I O - N E T への登録日数の短縮（センター受付分）【19】

－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、具体的な取組を実施する。

前年度（平成 27 年度）に引き続き、登録日数短縮への具体的な取り組みとして、相談情報部一次決裁データを翌日中に情報管理部で二次決裁するという体制での登録作業を実施すると同時に、相談受付日から仮登録となるまでの日数を 5 日以内（通常は 7 日）とし、登録の早期化を行った。

取組の結果、平成 28 年度における登録日数は 4.3 日となった。

## ②「早期警戒指標」の活用

### i. 早期警戒指標に基づく情報の提供【22】

－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 年度に開発した早期警戒指標（「急増指標」及び「特商法指標」）に基づく情報を、消費者行政フォーラムを通じ、平成 28 年度も継続して、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したほか、消費者庁との「財産事案情報共有打合せ」（平成 28 年度は 45 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 28 年度は「急増指標」を活用した情報提供を 4 件実施した。

#### ○「急増指標」を活用した情報提供

- ・相談急増！「お試し」のつもりが定期購入に！？－低価格等をうたう広告をうのみにせず、契約の内容をきちんと確認しましょう－（平成 28 年 6 月 16 日）
- ・速報！コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！－詐欺業者から支払番号を伝えられていませんか？－（平成 28 年 7 月 7 日）
- ・アダルトサイトの相談が 5 年連続 1 位に－慌てて連絡はしない！焦って支払わない！－（平成 28 年 11 月 10 日）
- ・「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者にご注意！（平成 28 年 12 月 15 日）

### ii. 早期警戒指標の利活用の促進【23】

－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」について、安定的な稼働を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。

平成 28 年度においては、P I O - N E T 2015 に組み込まれた早期警戒指標を集計する機能の安定的稼働を行うとともに、7 月初旬～10 月中旬にかけて計 6 回開催された、主に P I O - N E T を利用する消費生活相談員及び行政職員が参加する「P I O - N E T セミナー」において、同機能について説明し、利用



を推奨した。

また、早期警戒指標の利用促進のために、新たに「P I O－N E Tデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を作成し、平成 29 年 3 月末に消費者行政フォーラムに掲載することで、次年度（平成 29 年度）以降の全国の消費生活センター等及び中央省庁等における更なる利用促進のための準備を整えた。平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月末までの間の早期警戒指標利用者数は 6,719 人であった。

### ③ P I O－N E Tの利用承認【24】

－年度計画内容－

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

地方公共団体による L G W A N 経由での P I O－N E T 2015 新規利用追加要望に対応するため、「L G W A N 経由での P I O－N E T 2015 新規利用申請について（平成 28 年 11 月 14 日付）」を地方公共団体宛に送付し、新規利用申請の受け付けを開始した。

さらに、同申請受け付けについて、11 月 18 日開催の「平成 28 年度 P I O－N E T 運営連絡会議」にて説明し、各都道府県担当者への周知徹底を図った。

この結果、平成 28 年度末までに 39 の地方公共団体より新規利用申請を受けたので、全て承認し、地方公共団体における P I O－N E T 2015 の利用拡大を図った。

また、平成 27 年度の「L G W A N 経由での P I O－N E T 2015 新規利用要望調査」実施結果を踏まえ決定した 119 箇所の新規 L G W A N 拠点のうち、平成 28 年度中に利用を開始した 103 拠点について、P I O－N E T 2015 との接続や相談情報入力のために必要な情報提供等の支援を適宜適切に実施した。

### ④ 「事故情報データベース」の活用【25】

－年度計画内容－

事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。

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「事故情報データベース」の構築について提言されたことを受け、センターでは「事故情報データベース」を消費者庁と連携して構築し運用している。「事故情報データベース」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 28 年度は、システムの安定的な運用を図るとともに、事故情報データベースのデータ内容拡充に向けて消費者庁や日本中毒情報センターと協議し、同センター保有の事故情報を登録した。

### ⑤ 調査研究【26】

－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

2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて今後ますます増加することが推測される在住外国人・訪日外国人に関し、消費生活相談においても対応の必要性が高まっていることから、消費生活センターにおける外国人対応の現況（在住外国人を対象とした相談対応および啓発の取り組み状況、訪日外国人（外国人観光客）を対象とした相談対応の体制等）について、全国の消費生活センター786箇所（注※）を対象にアンケート調査を実施した（平成28年2月）が、さらに、調査対象のうち特徴的・先進的な取り組みを行う消費生活センターに対し、その状況についてヒアリングによる追加調査を行い、平成28年度6月に調査結果を公表した。

（注※：消費者庁「平成27年度地方消費者行政の現況調査」（平成27年11月）による平成27年4月1日現在の設置数。）

#### ○調査研究誌「国民生活研究」（第56巻）の発行（7月末・12月末）

「国民生活研究」第56巻第1号では、韓国の消費者紛争調停制度、アメリカの消費者運動と消費者団体の現況といった海外の消費者行政等の動向に関する論考を掲載し、2号では「広告に関する消費者問題」と題する特集を組み、子どもに対する広告・マーケティングをめぐる新潮流、インターネット広告に関する最近の法律問題、広告・表示に関する苦情と処理の概況といった論稿を掲載し、知見の獲得に努めた。

#### ○科学研究費助成事業による調査研究

平成28年度から新たに科学研究費助成事業による科学研究費補助金の交付を受け、「消費者被害の救済手段と抑止手法の多様化及び両者の連携に関する比較法政策的研究」と題し、海外の消費者行政等の動向も含めた調査研究を行った。本調査研究では、4回の研究会を実施し、そのうち第3回研究会では、「日本ブラジル国際シンポジウム2016『ブラジルにおける集団訴訟制度を通じた消費者被害救済と抑止手法の現況』」と題するシンポジウムを共同主催した他、担当研究者による諸外国の現地調査による最新情報の収集結果を踏まえ、年間の研究成果報告のまとめとして、年度報告書を公表した。

## (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【27】

－年度計画内容－

PIONET等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。

センターでは、PIONET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28年度においては、記者説明会を機動的に19回、ホームページ公表を21回開催し、目標の50件を上回る68件の情報提供（「資料6」参照）を行った。

また、公表した情報については、新聞 68 回（在京 6 紙）、テレビ・ラジオに 53 回取り上げられた（平成 29 年 4 月 19 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、216 回の掲載（「資料 7」参照）を確認した。

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、25 件については事案の選定から 1 ヶ月以内に、また、5 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【28】

－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 28 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 7 件において事業者名を含む公表を行った（「資料 6」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. ホームページ利用者の利便性の向上【29】

－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 28 年度は以下のコーナーの開設、リニューアルを行った。

- ・ 4 月からの電力小売り自由化開始に伴い、注目テーマとして「電力の契約先変更は慎重に」コーナーを開設した。
- ・ 平成 28 年熊本地震発生に際しては、注目テーマの「自然災害に便乗した悪質商法についてご注意ください」をリニューアルし、ホームページトップの目立つ位置に出した（4 月）。さらに、専用ページを開設し、随時更新した。
- ・ 「熊本地震消費者トラブル 110 番」ページを開設した。
- ・ 「消費生活相談員資格試験」の登録試験機関として登録されたため、「消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定制度」コーナーを開設した。

- ・海外消費者行政関連機関との連携に関する記事を紹介したコーナーをリニューアルした（英語版）。
- ・10月15日実施の消費生活相談員資格試験について、試験を中止する場合の告知について準備を行った。
- ・サイトの見やすさ等ホームページ利用者の利便性を図るため「動画あり」アイコンの設置等の改修を行った。
- ・鳥取県中央地震発生に際して、注目テーマ「ご用心 震災に便乗した悪質商法」ページを開設し、随時更新した。
- ・アンケート調査を踏まえ、ADRコーナーページをリニューアルした。
- ・利用者の利便性向上のため、スマホ対応や SNS 配信等含むホームページリニューアルに向けた準備を行った。
- ・ホームページが高齢者や障害者を含む誰もが利用しやすいものとなっているか、点検するためにウェブアクセシビリティ調査(JIS X 8341-3:2016 に基づく検証)を実施した結果、全体ページの8.0%に問題が存在することが明らかになった。

## ii. ホームページによる情報提供【30】

－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28年度に行ったホームページによる緊急性が高い情報提供は以下のとおりである。

- ・2016年4月1日からの電力小売り全面自由化開始に合わせた注意喚起を掲載した。
- ・平成28年熊本地震発生に便乗した不審な電話や訪問、メールに関する注意情報、「熊本地震消費者トラブル110番」の受付状況や取りまとめなどを掲載した。
- ・国民生活センターをかたる詐欺について、一般消費者からの問い合わせが多かったため、最新の事例をホームページの注目テーマ「当センターをかたる電話等にご注意ください！」に掲載した。
- ・2017年4月1日からのガス小売り全面自由化開始に合わせた注意喚起を掲載した。
- ・鳥取県中部地震発生に際して、注目テーマ「ご用心 震災に便乗した悪質商法」ページを開設し、随時更新した。
- ・鳥インフルエンザの発生時に、注目テーマ「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応しましょう」ページを更新した。

このほかに、緊急性が高い情報等を素早く拡散させるために、外部サービス(SNS)を利用した情報配信(Facebook)を開始した。

## iii. 「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布【31】

－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 28 年度に掲載した特集のテーマは「資料 8」参照）。

また、ホームページ上の掲載に併せ、簡易冊子版を毎月 1,200 部印刷し、全国の消費生活センター・消費者団体、執筆者等へ配布した。なお、印刷部数については昨年度に引き続き管理を徹底し、在庫は 5 部程度である。

#### iv. 「国民生活」読者へのアンケート調査【32】

－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。

「国民生活」について、平成 27 年度の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 28 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。

- ・電気通信事業法の改正と消費者トラブル(2016 年 7 月号)
- ・高齢者見守りネットワーク構築の取り組み(2016 年 9 月号)
- ・啓発用リーフレット 新しい洗濯表示を覚えよう！(2016 年 12 月号)
- ・事例で学ぶ消費生活相談の関連法規(2016 年 9 月号)

また、平成 28 年度における読者満足度アンケートの満足度調査は、以下の要領で実施した（アンケート調査票は「資料 9」を参照）。

- 実施時期：平成 29 年 1 月 23 日～2 月 2 日
- 対象：消費生活センター 1,121 箇所、消費者団体 25 箇所
- 対象月号：2016 年 1 月号～2016 年 12 月号
- 回収方法：ファックス
- 回収率：66.7%

満足度については 5 段階評価で「4.5」を得た（属性別内訳は消費生活相談員「4.6」、消費者行政職員「4.4」）。回収率を高めるため、担当者へ直接届くよう、アンケート配布方法を変更した。

また、今後取り上げてほしい分野・テーマの上位 5 位までを見ると「情報通信(インターネット等)」が最も多く、次いで「啓発に利用できる記事(クイズ等)」「悪質商法、手口、詐欺等」「法律」「高齢者に多い相談・トラブル」の順であった。

特に、「事例で学ぶ消費生活相談の関連法規」「特集」「暮らしの法律 Q & A」「暮らしの判例」「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。

また、アンケート項目を見直し、属性による評価と掲載記事の関係や閲覧媒体の状況等について調査結果から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。

なお、平成 27 年度の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を平成 28 年度の誌面に反映させた。

## イ. 出版物【33】

### －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。

2017年版を平成28年9月に刊行した（内容については、「資料10」参照）。

なお、平成28年度の販売実績は245,970部である。

平成28年度は、販売促進のために、2017年版をカラーユニバーサルデザインを基本としたオールカラーで、ひと回り大きいA5判にリニューアルした。さらに、従来から行っていた発行者の名義を差し替えて印刷・製本し販売するサービスにおいて、2017年版については、新たに表紙にキャラクターや写真等を自由に入れられるようにした結果、前年度販売実績を上回った。

また、2016年版の販売実績を参考に2017年版の印刷部数を見直した。

視覚障害者の利用に供するためデイジー版を平成29年2月に平成27年度と同数の1,200部を作成し、全国の消費生活センター（約1,100箇所）に加え全国の点字図書館（75箇所）へも配布した。

さらに、「誌上法学講座－特定商取引法を学ぶ－改訂版」を法改正を踏まえ、11月に発行した。

## ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

### い. メールマガジンの発行【34】

#### －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28年度には、「見守り新鮮情報」を28回、「子どもサポート情報」を14回発行した。

メールマガジン案内チラシをイベント等で配布し、登録者数の増加に取り組み、平成28年度末における「見守り新鮮情報」の登録者数は21,873人、「子どもサポート情報」の登録者数は4,875人であった。

なお、取り上げる事案は、アンケートやヒアリングの結果を参考に選定した。

### 高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	テーマ
249	平成28年 4月5日	「無料体験」のはずが…スポーツ施設会員に申し込むことに
250	4月19日	仮想通貨への投資 リスクを理解できなければ契約しないで
251	4月28日	ご注意！ マイナンバー制度に便乗した詐欺被害
252	5月10日	ご注意 熊本地震に便乗した不審な訪問や電話

No.	発行日	テーマ
253	5月13日	のどや食道を傷つけることも！薬の包装シートの誤飲に注意
254	5月31日	「無料」のはずが6万円 廃品回収サービスのトラブル
255	6月14日	室内でも熱中症 予防を心がけましょう
256	6月28日	テレビショッピング 契約条件をよく確認しましょう
257	7月5日	失禁パンツ 過信は禁物、しみ出すことも
258	7月26日	ポイントカードのつもりがクレジットカードの申し込みに…
259	8月9日	コインパーキングの料金表示はしっかり確認を
260	8月30日	契約内容をよく確認 冠婚葬祭互助会の積み立て
261	9月13日	東京オリンピックに便乗した詐欺的な電話に注意
262	9月21日	「海外宝くじ」には手を出さないで！
263	10月4日	百貨店を名乗る不審な電話に気をつけて！
264	10月26日	レンタルオーナー契約によるトラブルに注意
265	11月8日	話を聞くだけのはずが、美容施術を受け400万円の請求に
266	11月16日	高さ調節できる入浴用いす、急に「脚」が縮んで転倒
267	11月29日	強引な布団の訪問販売に注意
268	12月7日	リボ払いだったの？クレジットカードの利用明細は必ず確認
269	12月21日	商品が届かない！ ネットでの買い物は慎重に
270	平成29年 1月11日	ウェブサイト閲覧中のニセの警告音にだまされないで
271	1月17日	「お金が戻ってくるのでATMに行くように」は詐欺です。
272	1月31日	無料のはずが有料だった アダルトサイトのトラブル
273	2月8日	骨折も！買い物中の転倒に注意
274	2月22日	洗濯表示が変わりました
275	3月14日	国民生活センターを名乗るニセ電話 絶対にお金を渡さない
276	3月28日	遺品整理を頼むときは、複数の事業者から見積もりを

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	テーマ
99	平成28年 4月12日	危険！ 0歳児が大人用ベッドから転落
100	5月24日	すごろく
101	6月7日	耳掃除中の事故にご用心

No.	発行日	テーマ
102	6月22日	不審な請求 プリペイドカードの番号は教えないで
103	7月14日	花火によるやけどに注意
104	7月20日	液体の入ったスマホケースからの液漏れに注意
105	8月23日	死亡事故も！ブラインド等のひもで窒息
106	9月29日	オンラインゲームで高額請求！利用する前に理解することが大切です
107	10月18日	子どもの足が自転車の車輪に巻き込まれた！
108	11月22日	タバコの誤飲 子どもの手の届くところに置かないで！
109	12月14日	新品ではなかった！「フリマアプリ」のトラブルに注意！
110	平成29年 1月24日	ショッピングカートからの転落に注意！
111	2月14日	エスカレーターでの転倒に気をつけて
112	3月22日	子どもが窓から転落！踏み台になるものを窓の近くに置かない

## ii. メールマガジン等の活用【35】

### －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28年度のPDF版へのアクセス数は、「見守り新鮮情報」356,284件、「子どもサポート情報」83,196件であった。

配布したいとの要請が高かったのは「テレビショッピング 契約条件をよく確認しましょう」（見守り新鮮情報256号）、「百貨店を名乗る不審な電話に気をつけて！」（見守り新鮮情報263号）などである。

このほかに「くらしフェスタ（東京都）」「子ども霞が関見学デー（消費者庁）」「平成28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。平成28年度のPDF版へのアクセス数は、239,551件であった。

No.	発行月	タイトル
331	平成28年5月	自転車でのレインウェアの使い方に注意！
332	平成28年7月	液体入りスマホケースの液漏れに注意！
333	平成28年9月	発熱反応を伴い水素を発生するというパック型入浴剤
334	平成28年11月	スポーク外傷



No.	発行月	タイトル
335	平成 29 年 1 月	高さが調整できる入浴用いす脚の破損に注意！
336	平成 29 年 3 月	ショッピングカート 子供の事故に注意！

### ③「消費者トラブルメール箱」の運用【36】

－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 28 年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は 9,387 件であった。

なお、平成 28 年度における「消費者トラブルメール箱」へのトップページへのアクセス件数は 136,348 件であった。

#### 「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
受信件数	13,503	15,058	13,721	9,122	9,387
前年度比	6 %	12%	△ 9 %	△ 34%	3 %
1 日当たりの件数	37	41	38	25	26

(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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
トップページへのアクセス件数	290,316	283,838	293,012	162,707	136,348
前年度比	± 0 % (△ 0.1%)	△ 2 %	3 %	△ 44%	△ 16%
「FAQコーナー」へのアクセス件数	181,363	234,831	190,438	157,653	132,054

「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 11」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 28 年度は 52 件の追加・更新を行い、平成 29 年 3 月末時点の総件数は、331 件となっている。また、「FAQ コーナー」へのアクセス件数は 132,054 件であった。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 12」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

- ・クーポン券を退出時に出すと割引されなくなる温泉施設

温泉施設に入館する際クーポン券を提示しようとしたら「会計はお帰りの際に」と言われ、クーポン券も帰りに会計と一緒に提示すればよいかと思ひ提示しなかった。しかし、退館時に掲示したところ「入館時に提示しないと割引にならない」と言われた事例。ウェブサイトについてクーポン券を提示しなければならないか明確な記載がみられなかったことから、その点を指摘したところ、入館時に提示を求める旨の記載がなされることとなった。

○消費者から情報提供された代表的な事例へのQ&A

- ・パソコン操作中に、突然警告音が鳴りすぐに電話するように表示された
- ・カナダへ渡航する際のeTA（電子渡航認証）申請代行業者に注意など

○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【37】

－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。

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。

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、消費者庁の注意喚起情報等を571件紹介し、メールマガジンでも周知した。

また、他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても1,190件を紹介し、メールマガジンで周知した。

さらに、政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を3本行った。

その他、消費者庁が行う注意喚起等について国民生活センターホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンにも協力した。

平成28年度の主な取り組みは以下のとおり。

- ・消費者月間については消費者庁の依頼により、メールマガジン（生活ニューネットマガジン）にて情報周知に協力した。また、HP上でも情報周知に協力した（平成28年5月）。
- ・消費者庁が注意喚起を行った「高齢者の誤飲・誤食事故に御注意ください！」について見守り新鮮情報で配信した（平成28年5月）
- ・消費者庁が注意喚起を行った「ブラインド等のひもの事故に気を付けて！－平成22年から26年までに3件の死亡事故－」について子どもサポート情報で配信した（平成28年8月）
- ・消費者庁が注意喚起を行った「店舗・商業施設で買い物中の転倒事故に注意しましょう」について見守り新鮮情報で配信した（平成29年2月）
- ・平成27年度に政府広報へテーマ提案を行ったもののうち、『自然災害に関連する消費者トラブルにご注意ください』が音声広報に掲載された（平成28年7月）。

- ・平成 27 年度に政府広報へ消費者庁と共同でテーマ提案を行ったもののうち、『自然災害に関連する消費者トラブルにご注意ください・悪質商法から守ろう！ 高齢者 見守りチェックポイント・「あなたの土地を高く買います」は要注意！ 原野商法の 2 次被害急増』をが府広報アプリ電子書籍「消費者トラブルからお年寄りを守る」に掲載された（平成 29 年 2 月）。
- ・政府広報へ消費者庁と共同で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「ひとりで悩まず すぐ相談！」の掲載を依頼し、「くらしのお役立ち情報 月間・週間」に掲載された。
- ・政府広報へ自転車に乗せた子どもの足が車輪に巻き込まれる事故についてテーマ提案を行い、消費者庁と共同でインターネットテレビにて情報提供を行った（平成 29 年 2 月）。

### (3) 苦情相談の充実・強化

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 13」を参照）。

また、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」（CCJ）をセンターに移管し、平成 27 年度より実施している。

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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
経由相談	5,918	7,233	7,687	7,116	7,589
平日バックアップ相談 <sup>※1</sup>	3,512	3,375	3,150	3,518	3,740
お昼の消費生活相談 <sup>※2</sup>	—	2,080	3,072	3,036	3,021
土日祝日相談 <sup>※3</sup>	9,177	7,636	7,553	5,571	5,431
各種110番 <sup>※4</sup>	20 <sup>※5</sup>	171 <sup>※6</sup>	118 <sup>※7</sup>	12 <sup>※8</sup>	970 <sup>※9</sup>
合計	18,627	20,495	21,580	19,253	20,751

越境消費者センター <sup>※10</sup>	—	—	—	4,299	4,473
--------------------------	---	---	---	-------	-------

（平成 29 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 年度から平成 26 年 5 月は 16 回線、平成 26 年 6 月からは 12 回線、平成 27 年度からは 10 回線）
- ※ 4：特設相談電話（110 番）
- ※ 5：金儲けソフト勧誘トラブル 110 番、高齢者 110 番の合計
- ※ 6：ネット回線勧誘トラブル 110 番、高齢者 110 番の合計
- ※ 7：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
- ※ 8：高齢者 110 番
- ※ 9：熊本地震消費者トラブル 110 番、60 歳以上 110 番の合計
- ※ 10：平成 27 年 6 月 1 日開始

## ① 苦情相談

### ア. 経由相談

#### i. 経由相談の解決能力の向上【38】

－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3分野（金融・保険、情報通信、特商法）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28年度は839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28年度の実施回数は36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。

なお、弁護士・専門技術者等専門家を活用した高度・専門相談について、平成27年10月より「決済手段」についても実施し、今年度も継続して行った。

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（26件）、関係機関への情報提供（21件）、要望（3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、「熊本地震消費者トラブル110番」を実施し、被災地域の支援を行った。また、「アクティブシニアのトラブル増加！60歳以上の消費者トラブル110番」（平成28年9月15日～16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）

（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28年9月16日～17日に「60歳以上の消費者トラブル110番」を行った。
- ・第二地方銀行協会にて、金融機関・金融取引に関する相談事例と問題点に関して講演を行った。
- ・生命保険協会、日本貸金業協会等の事業者団体と意見交換会を行い、また担当者レベルにおいては意見交換を複数回にわたり実施した。
- ・金融マニュアルを作成するため関係省庁・有識者へのヒアリングを行った。
- ・平成28年熊本地震（以下、「熊本地震」）に関連して、「ボランティアを名乗る女性から募金を求める不審な電話があった」、「寄付金を求める不審な訪問があった」といった、義援金に絡めた不審な電話や訪問に関する相談が寄せられたことから「平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問にご注意ください！」としてホームページによる注意喚起を行い、その後寄せられた新たな手口についても迅速な注意喚起を行った。その他、業者から電話や訪問などで「元本保証で高利回り」などとあたかも“投資”や“出資”、“預金”かのように勧誘され、商品の売買契約と賃貸借（レンタル）契約等を同時にしたというレンタルオーナー契約に関する相談が消費者から寄せられたため、「レンタルオーナー契約によるトラブルにご注意－元本保証、高配当と言われても、業者が破綻すれば、レンタル料も受

け取れず、「元本」もほとんど戻りません」として注意喚起を行った。また、新たな資金移動手段や決済手段である仮想通貨の勧誘に関するトラブルが増加したため、「知人からの勧誘、セミナーでの勧誘による仮想通貨の購入トラブルにご注意ー「必ず儲（もう）かる」という言葉は信じないで！ー」として注意喚起を行った。

#### ○情報通信チーム

- ・電力小売全面自由化の開始に伴い、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会と連名で消費者への注意喚起を継続的に実施した。また、2017年4月1日からのガス小売完全自由化に際しても消費者トラブル防止のための取組みを行うべく、改めて「電力・ガス小売全面自由化の実施に伴う消費者トラブル防止施策強化のための連携協定」を締結し、昨年度に引き続き、同委員会と連名で消費者に注意喚起を継続的に実施するとともに、ガス小売全面自由化に関する研修会を実施した。また、消費者委員会公共料金等専門調査会において電力小売全面自由化に関する消費者トラブルについて報告を行った。
- ・経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書「クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～」内で悪質加盟店排除に向けた取り組みとして、PIONEERの苦情情報をクレジットカード会社の加盟店調査、苦情対応調査の端緒情報として活用するため、経済産業省の監督等のもと、日本クレジット協会を通じて加盟クレジットカード会社へのPIONEERの情報提供を開始した。
- ・1回限りと思って購入した健康食品等が、知らない間に定期購入契約になっていたという消費者トラブルが増加したことから、消費者に注意喚起を行うとともに、日本通信販売協会と意見交換を行った。
- ・プリペイドカードを不正に取得しようとする「プリカ詐欺」に加えて、コンビニエンスストアでの収納代行の仕組みを悪用した消費者トラブルが発生したことから、速報として消費者に注意喚起を行った。また、コンビニ収納代行の業界団体である日本代理収納サービス協会と複数回にわたり意見交換を行った。
- ・荷物を転送するだけで報酬が貰えるというアルバイトをしたところ、知らない間に自分の名義で携帯電話が契約されていたという消費者トラブルが増加したことから、速報として消費者に注意喚起を行った。
- ・アダルトサイト等の被害救済をうたう探偵業者に関するトラブルが急増したことを踏まえ、消費者へ注意喚起した。また、日本司法書士連合会とのアダルトサイト等の被害救済に関する意見交換を行った。
- ・総務省と4K・8K放送や違法電波に関する意見交換を行うとともに、それぞれの基礎知識や注意点等に関する資料について、継続的に各地の消費生活センターへ情報を発信した。
- ・サイバー犯罪等のインターネットを介した消費者トラブル等に関して、独立行政法人情報処理推進機構等の関連機関と複数回にわたり、情報交換を行った。
- ・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てインターネット取引に関するトラブル（オンライン決済・スマホ決済、SNS、オンラインレッスン）の現状の報告や、事業者団体等と意見交換し、問題を共有した。
- ・インターネット広告について業界における消費者トラブル拡大防止の取り組みとして、日本インタラクティブ広告協会の協会員向けセミナーにて「インターネット上の広告・表示に関する消費生活相談について」について講演を行った。
- ・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および総務省電気通信消費者支援フォーラムにおいて、報告を

行った。

- ・電気通信事業法改正を踏まえ、業界における消費者トラブル拡大防止の取り組みとして、一般社団法人 電気通信事業者協会（T C A）および一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会主催の各研修会にて、「消費者トラブルの実態と課題」について講演を行った。
- ・オンラインゲームについて、一般社団法人日本オンラインゲーム協会、一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会と複数回にわたり意見交換を行った。
- ・携帯電話について、携帯電話販売代理店協会と消費者トラブル低減のための取り組みに関する意見交換を複数回にわたり行った。

#### ○特商法チーム

- ・消費者委員会の特定商取引法専門調査会報告書において、業界団体との連携が求められたことを受け、日本訪問販売協会、日本通信販売協会と意見交換を行った。
- ・送り付け商法について、宅配業者と意見交換を行った。
- ・一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会及びその加盟事業者 12 社と、最近の結婚相手紹介サービスに関するトラブルについて意見交換を行った。
- ・全日本葬祭業協同組合連合会が開催する「第 7 回消費者懇談会」において、葬儀に関するトラブルについて意見交換を行った。
- ・日本エステティック振興協議会と、最近のエステサービスに関するトラブルについて意見交換を行った。
- ・エステサロンで HIFU 機器によるトラブルが発生していることについて注意喚起を行うとともに、厚生労働省に対し、医師法に抵触する施術が行われる可能性があるため、監視、指導、対策等の対応を求める要望を行った。
- ・高齢者の美容医療で高額な請求を受けるトラブルが多く発生していることについて注意喚起を行うとともに、厚生労働省に対し、トラブルの周知や適切な指導の実施、自治体間の連携の強化等を図るよう要望した。
- ・医療広告に関する厚生労働省主催のブロック会議において、高齢者の美容医療に関する講演を行うとともに、各ブロックの保健所職員らと意見交換を行った。
- ・広告表示について業界における消費者トラブル拡大防止の取り組みとして、広告審査協会の会員社研修会にて「消費者トラブルと広告表示～最近の相談事例～」について講演を行った。
- ・若者の消費者トラブルについて、20 歳を境にトラブルの内容が変化するとともに、借金をさせられるなどして高額な契約を締結している状況を受け注意喚起を行った。また、文部科学省及び消費者庁に対し、若年層の消費者トラブル事例の周知をすること、同トラブルの情報や知識の提供機会の拡大を促すことを要望した。
- ・若者の消費者トラブルについて、消費者教育の現状や大学生、専門学校生に対する効果的な周知方法等に関して文部科学省と意見交換を行った。
- ・若者の消費者トラブルについて、消費者教育の現状に関して消費者庁と意見交換を行った。
- ・若者の消費者トラブルについて、公正取引委員会で実施している中高生対象の出前講座の取り組み等に関して公正取引委員会と意見交換を行った。
- ・若者の消費者トラブルについて、成年年齢が引き下げられた場合の消費生活センターでの影響等に関して法務省と意見交換を行った。
- ・成年年齢引き下げに関する全国消費者大会の部会において、若者の消費者トラブルに関する講演を行った。

- ・成年年齢引き下げに関する東京弁護士会主催のワークショップにおいて、若者の消費者トラブルに関する講演を行った。
- ・成年年齢引き下げに関する全国消費者団体連絡会の勉強会において、若者の消費者トラブルに関する講演を行った。
- ・若者の消費者トラブルについて、消費者行政研究会で講演を行った。
- ・一般社団法人日本新聞協会と、最近の新聞に関するトラブルについて意見交換を行った。

(110 番の実施)

- ・平成 28 年 4 月 14 日以降に発生した熊本地震の被災地支援のため「熊本地震消費者トラブル 110 番」の窓口を設置し、875 件の相談を受けた（4 月 28 日～7 月 14 日）
- ・高齢者の消費者被害の未然防止のために、「アクティブシニアのトラブル増加！60 歳以上の消費者トラブル 110 番」（平成 28 年 9 月 15 日～16 日）を行った。

ii. 相談の統一的な処理への取り組み【39】

－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 28 年度に受け付けた相談 20,751 件のうち、経由相談は 7,589 件であった。このうち、助言は 6,608 件、移送・共同処理等は 859 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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
助言	4,816	5,562	6,250	6,152	6,608
移送・共同処理等	964	1,434	1,150	728	859
その他	138	237	287	236	122
合計	5,918	7,233	7,687	7,116	7,589

(平成 29 年 5 月 31 日現在)

## イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援

### i. 平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施【40】

#### －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及びお昼の消費生活相談を実施し、あっ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 28 年度に受け付けた相談件数は 3,740 件、うちあっせん件数は 175 件であった。

また、地方消費生活センター等が昼休み休憩を設けることの多い平日の 11 時から 13 時のお昼の時間帯に「お昼の消費生活相談」を平成 25 年 7 月 29 日より実施しており、平成 28 年度に受け付けた相談件数は 3,021 件、うちあっせん件数は 168 件であった。

### ii. 土日祝日相談の実施【41】

#### －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、あっ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 28 年度は 10 回線で年間 114 日実施し、相談件数は 5,431 件、うちあっせん件数は 11 件であった。

### iii. 消費者ホットライン三桁化への対応【42】

#### －年度計画内容－

消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して、地方自治体への支援など適切な対応を行う。

消費者ホットラインの三桁化に伴い相談件数の増加が見込まれる地方センターを支援するため、また、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 28 年度は 10 回線で年間 114 日実施し、相談件数は 5,431 件、うちあっせん件数は 11 件であった。

また、地方センターを支援するため、休日相談対応マニュアルを作成し、消費者行政フォーラム上にて電子媒体で配布した。



## ②個人情報の取扱いに関する苦情相談【43】

### －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28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、72件であった。

また、個人情報保護法の流出に伴う事業者の対応情報などを「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2回）。

なお、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律の平成27年9月9日の公布を受け、個人情報保護法の改正について、個人情報保護委員会事務局を招いて勉強会を実施したほか、個人情報相談マニュアルの改訂のために、外部の有識者を招へいた検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めた。

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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
件数	177	130	117	89	72

※経由相談のみの件数  
(平成29年5月31日現在)

## ③越境消費者トラブルに関する苦情相談【44】

### －年度計画内容－

地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、越境消費者相談への対応を適切に行うとともに、全国の消費生活センター等に対して相談対応に資する情報を提供する。

情報化やグローバル化の進展に伴い、消費者がインターネットを通じて気軽に海外事業者と取引できるようになった反面、こうした国境を越えた取引（越境取引）に関連する消費者問題も増加し、さらに多様化・複雑化している。

消費者庁では、消費生活センター等における相談受付機能を補完するため、平

成 22 年 11 月から平成 27 年 3 月まで「消費者庁越境消費者センター」を開設し、インターネットを利用した越境消費者取引でのトラブルに関する相談対応及び海外の消費者相談機関との連携体制の構築に関する実証調査を実施した。その結果、この期間に延べ 1 万件を超える相談に応じるなど越境消費者トラブルの解決支援に大きな役割を果たした。

さらに、相談体制を整備し、事業として恒常的に行うことを目的として、平成 27 年度から国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」と名称変更して、引き続き活動を行うこととなったことを受け、6 月 1 日より相談受付を開始した。

CCJ では、平成 28 年度 4,473 件の相談を受け付け、これらの情報を基に消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行い、相談処理の強化を図るため、外部有識者を招へいして勉強会を実施した。

平成 28 年 8 月には平成 27 年度の CCJ の相談概要を「2015 年度の越境消費者相談の概要－越境消費者センター（CCJ）で受け付けた相談から－」として公表した。

また、9 月には「インターネットで予約した旅行に関するトラブルにご注意－ホテルに行ったら予約が取れていなかった！？」について記者説明会を通じての消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関へ情報提供した。

併せて、CCJ の相談処理のノウハウを各地の消費生活センターと共有するため、「消費生活相談緊急情報」に「CCJ ニュースコーナー」を設置し、CCJ での相談処理事案や解約通知等の英文のテンプレートなどの情報を掲載し情報提供した。

海外機関との更なる連携強化・拡大については、各国と調整を進めた結果、平成 28 年度には新たに 4 機関（タイ：消費者保護委員会事務局（Office of the Consumer Protection Board）、フィリピン：貿易産業省消費者保護グループ（Department of Trade and Industry-Consumer Protection Group）、イギリス：公認取引基準協会（Chartered Trading Standards Institute）及びマレーシア（マレーシア：マレーシア消費者苦情センター National Consumer Complaints Center, Malaysia）と正式提携し、CCJ の提携機関は合計で 12 機関となった。さらに、9 月にはニュージーランド、1 月にはインドの消費者関連機関と連携の在り方等に関する意見交換を実施した。

#### （4）裁判外紛争解決手続の実施

##### ①裁判外紛争解決手続の適切な実施【45】

－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（委員名簿については「資料 14」参照）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 28 年度の詳細については、以下のとおり。

※仲裁の申請は、平成 28 年度末時点では 1 件。

##### （i）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。

第 30 回紛争解決委員会（平成 28 年 5 月 18 日）

- ・結果概要の公表について
- ・業務規程 64 条の運用について

第 31 回紛争解決委員会（平成 28 年 8 月 10 日）

- ・結果概要の公表について
- ・義務履行勧告事案について

第 32 回紛争解決委員会（平成 28 年 11 月 15 日）

- ・結果概要の公表について
- ・当センターHPに掲載している事業者名等の掲載内容及び期間について

第 33 回紛争解決委員会（平成 29 年 2 月 13 日）

- ・結果概要の公表について
- ・手続にかかる平均所要日数について
- ・結果概要の公表書式について

(ii) 情報共有会議等の開催

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、担当委員による手続終了事案の報告等を行った。

国民生活センターADRの和解仲介手続に関する情報共有会議

- ・西日本（平成 29 年 2 月 24 日）
- ・東日本（平成 29 年 3 月 10 日）

(iii) 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続（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：969 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

(iv) 和解仲介手続等の実施

167 件の和解仲介手続を新たに受け付けた。また、181 件（平均所要日数：86.4 日）の手続が終了したが、このうち取り下げ等の 11 件を除く実質的に和解仲介を実施した 170 件のうち、103 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：運輸・通信サービス、金融・保険サービス、土地・建物・設備等（詳細については「資料 15」参照）

手続終了までの平均所要日数等

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
平均所要日数※	102.2	96.1	86.3	102.1	86.4
初回期日開催まで	83.0	69.8	57.8	67.0	63.0
和解案の提示まで	115.4	99.2	84.2	101.7	86.3

※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。

(v) 結果概要の公表

和解仲介が終了した手続のうち、148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。

そのうちの23件は、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等について、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16」、公表実績及び公表した事業者名については「資料17」参照）。

(vi) 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18箇所で研修会・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

船橋市（平成28年6月18日）  
柏市（平成28年6月23日）  
神奈川県（平成28年6月24日）  
鹿児島県（平成28年6月25日）  
福島県（平成28年6月28日）  
山形県（平成28年7月1日）  
神奈川県（平成28年7月8日）  
島根県（平成28年8月3日）  
島根県（平成28年8月4日）  
福岡県（平成28年8月6日）  
大阪市（平成28年8月23日）  
兵庫県（平成28年9月16日）  
青森県（平成28年11月24日）  
長崎県（平成28年11月27日）  
岡山県（平成28年12月5日）  
大分県（平成28年12月9日）  
府中市（平成29年1月13日）  
鳥取県（平成29年3月20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28年8月19日）  
東京簡易裁判所（平成28年9月23日、10月14日、平成29年2月24日）  
交通事故紛争処理センター（平成28年10月12日）  
東京簡易裁判所模擬調停見学（平成28年10月14日）  
第一東京弁護士会（平成28年11月16日）  
証券・金融商品あっせん相談センター（平成28年12月16日）  
東京簡易裁判所模擬調停見学・座談会（平成29年2月24日）

②消費者裁判手続特例法への対応【46】

－年度計画内容－

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）（消費者裁判手続特例法）の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を適切に対応する。

消費者庁制度課及び特定適格消費者団体との検討会議を各1回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備などの進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する申請にかかる委員会の対応等について意見交換を行った。

(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28年度は平成28年6月1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【47】

－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27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、CCJ等	消費者トラブルメール箱	医師からの事故情報受付窓口	紛争解決委員会への申請 <sup>※2</sup> 、事前問合せ	合計
重大事故等	34	8	4	0	46
消費者事故等	1 (CCJ) <sup>※1</sup>	62	0	45	108

※1. 平日バックアップ相談およびお昼の消費生活相談における消費者事故等は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29年5月31日現在)

ii. 情報共有の実施【48】

－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28年度は、財産事案情報共有打合せを45回、生命身体事案等情報共有打合せを44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4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28年度）

会議名	実施状況	備考
財産事案 情報共有打合せ	第208回 平成28年 4月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財産事案を対象にした現場レベルの情報共有</li> <li>・原則、毎週水曜日開催 (平成23年10月より開催)</li> </ul>
	第209回 4月13日	
	第210回 4月20日	
	第211回 4月27日	
	第212回 5月11日	
	第213回 5月18日	
	第214回 5月25日	
	第215回 6月8日	
	第216回 6月15日	
	第217回 6月22日	
	第218回 6月29日	
	第219回 7月6日	
	第220回 7月13日	
	第221回 7月20日	
	第222回 7月27日	
	第223回 8月3日	
	第224回 8月24日	
	第225回 8月31日	
	第226回 9月7日	
	第227回 9月14日	
	第228回 9月21日	
	第229回 9月28日	
	第230回 10月5日	
第231回 10月12日		
第232回 10月19日		
第233回 10月26日		

	第234回		11月2日	
	第235回		11月9日	
	第236回		11月16日	
	第237回		11月30日	
	第238回		12月7日	
	第239回		12月14日	
	第240回		12月21日	
	第241回	平成29年	1月11日	
	第242回		1月18日	
	第243回		1月25日	
	第244回		2月1日	
	第245回		2月8日	
	第246回		2月15日	
	第247回		2月22日	
	第248回		3月1日	
	第249回		3月8日	
	第250回		3月15日	
	第251回		3月22日	
	第252回		3月29日	
生命身体事案等 情報共有打合せ	第177回	平成28年	4月6日	
	第178回		4月13日	
	第179回		4月20日	
	第180回		4月27日	
	第181回		5月11日	
	第182回		5月18日	
	第183回			
	第184回		6月1日	
	第185回		6月8日	
	第186回		6月15日	
	第187回		6月22日	
	第188回		6月29日	
	第189回			
	第190回		7月13日	
	第191回		7月20日	
	第192回		7月27日	
	第193回		8月3日	
	第194回		8月10日	
	第195回		8月17日	
	第196回		8月24日	
	第197回		8月31日	
	第198回			
	第199回		9月14日	
	第200回		9月21日	
	第201回		9月28日	
	第202回		10月5日	
	第203回		10月12日	
	第204回		10月19日	
	第205回		10月26日	
	第206回		11月2日	
	第207回		11月9日	
	第208回			
第209回				
第210回		11月30日		
第211回				
第212回		12月14日		
第213回		12月21日		
第214回		12月28日		
第215回	平成29年	1月11日		
第216回		1月18日		
第217回		1月25日		
第218回		2月1日		
第219回		2月8日		

・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)

※第183、189、198、208、209、211回は資料配布のみ実施

	第220回		2月15日	
	第221回		2月22日	
	第222回		3月1日	
	第223回		3月8日	
	第224回		3月15日	
	第225回		3月22日	
	第226回		3月29日	
消費者政策 検討会議	第18回	平成28年	4月21日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁長官・国民生活センター理事長共催</li> <li>・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</li> <li>・3ヵ月に1回程度開催 (平成23年10月より開催)</li> </ul>
	第19回		6月23日	
	第20回		10月18日	
	第21回	平成29年	1月26日	

### iii. 公共料金に関する意見・相談等の報告【49】

<p>－年度計画内容－</p> <p>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。</p>
--

平成28年度は主な公共料金として電気、ガス、鉄道、バスの4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）、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【50】

<p>－年度計画内容－</p> <p>関係行政機関への情報提供を積極的に行う。</p>
---

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68件の情報提供を行い、その内の45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、6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6」の「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄を参照）。

そのほか、センターが自らテストを実施したもののうち、重大事故等として通知されたもの10件（消費生活センターが重大事故として通知したもの）の結果や、また、医療機関ネットワークの追跡調査報告書4件を消費者庁に情報提供した。

また、法律に抵触するおそれのあるテスト結果12件についても、関係省庁に情報提供を行った。

## 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【51】

<p>－年度計画内容－</p> <p>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</p>
---



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 28 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 (13 回)
- ・P I O-N E T に関する事務連絡 (26 回)
- ・P I O-N E T 刷新に関する資料等 (16 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 (68 回)
- ・製品関連事故情報 (12 回)
- ・商品テストデータベース (適時)
- ・見守り新鮮情報 (28 回)
- ・子どもサポート情報 (14 回)
- ・出前講座テキスト「くらしのご用心」
- ・消費生活センター一覧 (12 回)
- ・センターADR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 (51 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 28 年度は約 74.9 万回 (平成 27 年度は約 54.1 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【52】

－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 28 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 44 回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計 68 回配信した。なお、平成 28 年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載した「消費生活相談緊急情報」へのアクセス件数は 159, 194 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【53】

－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 28 年度も引き続き毎月掲載した。

なお、平成 28 年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載した「製品関連事故情報」へのアクセス件数は 15,470 件であった。また、各地消費生活センターの相談員等より「類似の相談が寄せられており詳しく聞きたい」等の意見が寄せられた。

### ③国の行政機関【54】

<p>－年度計画内容－</p> <p>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。</p>
--

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 28 年度は、関係行政機関から寄せられた 1,894 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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
件数	976	1,568	2,506	2,457	1,894

#### (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おり、平成 28 年度は 63 回出席した。

消費者庁	インターネット消費者取引連絡会	3回
	情報検討ネットワーク	2回
	美容医療関連施策推進チーム	1回
	訪日外国人等の消費者トラブル対応に係る検討チーム	2回
	インターネット消費者取引連絡会	1回
	消費者安全調査委員会	1回
	消費者安全調査委員会 工学等事故調査部会	5回
	消費者安全調査委員会 サービス等事故調査部会	4回
	消費者志向経営推進運営会議	3回
内閣府	消費者委員会	5回
	消費者委員会公共料金等専門調査会で電力小売り自由化に関するプレゼンテーション	1回
金融庁	金融トラブル連絡調整協議会	2回
総務省	電気通信消費者支援連絡会	2回
	ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合	2回
	情報通信技術分科会新世代モバイル通信システム委員会	3回
	電気通信事故検証会議	6回

経済産業省	産業構造審議会割賦販売小委員会	5回
	インターネット取引における製品安全の確保に関する検討会	1回
	産業構造審議会商務集通情報分科会 製品安全小委員会	1回
国土交通省	家賃債務保証の情報提供等に関する検討会	2回
	賃貸借トラブルに係る相談対応研究会	2回
厚生労働省	薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会	3回
	吸入に係る家庭用品の安全性評価検討会	1回
	殺虫剤指針等の改訂に関する検討委員会	1回
東京都	東京都商品等安全対策協議会	4回

#### ④独立行政法人【55】

<p>－年度計画内容－</p> <p>製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立研究開発法人医薬基盤・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。</p>
--

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）、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所（NIBIHN）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、NITE及びFAMICにおいて、PIO-NET情報を閲覧できる環境を整えている。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28年度においては、テスト担当者会議等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、技術的助言や知見の活用を得たほか、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所と共同研究を1件行った。

各法人が開催する研修会へ講師を派遣するなどの連携も随時実施し、平成28年度にはセンターから計1回（FAMIC）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から計2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28年	4月25日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・TV会議で実施</li> <li>・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</li> </ul>
	第2回		5月30日	
	第3回		6月27日	
	第4回		7月25日	
	第5回		8月29日	
	第6回		9月26日	
	第7回		10月31日	

	第8回	11月28日	
	第9回	12月26日	
	第10回	平成29年 1月30日	
	第11回	2月27日	
	第12回	3月27日	
国立研究開発法人 医薬基盤・健康・ 栄養研究所連携連 絡会議		平成29年 1月23日	・国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所で実施 ・健康食品関連の業務等に関する情報共有、意見交換等を実施

## 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【56】

－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。

平成28年6月30日付で取りまとめられた「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」に、「急増指標に基づく情報を、地方公共団体の理解を得つつ、利用できる業務の範囲や方法を定めた秘密保持に係る契約等を締結した上で、適格消費者団体及び特定適格消費者団体にも提供し、差止請求及び被害回復に活用することが適当と考えられる。」との記載が盛り込まれたことを受け、適格消費者団体への急増指標に基づく情報の提供等に関し、消費者庁と調整を行った。

調整結果を踏まえ、消費者庁より「適格消費者団体・特定適格消費者団体に対する急増指標に基づく情報の提供について（意見照会）（平成28年8月1日付）」を送付し、地方公共団体からの意見集約を行ったうえで、急増指標提供にあたっての課題整理と対策について消費者庁と協議し、その結果を踏まえて平成28年11月18日開催の「平成28年度PIO-NET運営連絡会議」において、消費者庁より「適格消費者団体・特定適格消費者団体への情報提供について」について説明を行い、情報提供準備を進めた。

情報提供準備の一環として、適格消費者団体関係者向けの説明会（平成28年11月22日に開催（14団体から19名が参加））において、急増指標の概要及び、適格消費者団体からの急増指標に基づく情報提供申請を受けた後に取交す合意書について説明を行った。また、P I O - N E T情報の提供申請を書面経由から電磁的方法への変更について、消費者庁との調整結果を踏まえ、同説明会にて電磁的方法による申請も可能になったことを説明した。

平成29年1月、センターに対する適格消費者団体・特定適格消費者団体からの申請受け付けを開始し、5適格消費者団体、1特定適格消費者団体から計6件の申請を受け付けたので、平成29年2月より6団体に向けて、急増指標に基づく情報提供を開始した。

### ii. 消費者団体への情報提供【57】

－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箇所に、ウェブ版「国民生活」簡易冊子版（毎月）及び「消費生活年報2016」（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28年4月4日（9団体が出席）、9月1日（12団体が出席）、平成29年2月10日（11団体が出席）に実施し、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28

年8月8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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
69	52	47	45	59

⑥法令照会への対応【58】

<p>—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。</p>
---

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28年度に寄せられた照会は計644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28年度は110件対応した。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
警察	268	391	305	334	277
裁判所	26	12	9	11	12
弁護士会	439	383	347	257	286
適格消費者団体	69	52	47	51	59
消費者委員会※1	0	0	0	0	0
センター法 第40条第1項	1	1	2	2	1
その他※2	0	0	0	1	9
合計	803	839	710	656	644

※1：消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく照会。

※2：関税法等に基づく法令照会。

情報提供規程8 条3項及び6項	49	84	118	99	110

※「独立行政法人国民生活センター情報提供規程」（平成28年3月29日規程第14号）抜粋

第8条 センターは、情報提供の要請（以下「照会」という。）があった場合は、次項から第7項までに規定するところにより回答するものとする。

3 次の各号のいずれかに該当す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。

- (1) 法令の規定に基づく照会
- (2) 国の行政機関等からの照会
- (3) 地方公共団体からの照会

- 6 第2項から前項までに該当しない照会で、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。ただし、センターの業務の円滑な遂行に支障が生ずる等やむをえない場合はこの限りでない。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望【59】

<p>－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。</p>
---

記者説明会等により消費者へ68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、11件について、行政処分や通知文書の発出、業務改善等の対応が確認できた(詳細は「資料6」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)。

(7) 研修等の充実

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。

平成28年度に開催した研修コース数は計124コースであった。

なお、平成29年度の研修計画策定にあたっては、弁護士、大学教授、福祉関係者、教育関係者、消費者行政職員等で構成する外部有識者による検討委員会を実施した。委員からは、以下のような意見が出された。

- 1) 消費者行政職員研修・消費生活相談員研修については、基礎的な内容や受講者相互の情報交換も重要である。
- 2) 消費者教育推進のための研修については、消費者教育の対象者それぞれの特性にあわせ、具体的にどのような内容の理解を促すものとするかを明確にして企画を考えることが重要である。
- 3) 企業職員研修については、特定商取引法や景品表示法など、基本的な法律を学ぶ研修の機会を提供することが重要である。

これらを踏まえ、平成29年度の研修計画を策定し、さらに各研修のカリキュラムに活かす予定としている。

①教育研修事業の充実強化

i. 消費者行政職員研修、消費生活相談員研修【60】

<p>－年度計画内容－ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、コース数を増やす。</p>		
研修内容	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	53	3,816
<p>※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的実施分で実施する講座</p>		

行政職員研修及び消費生活相談員研修を83コース実施し、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的実施は、目標値の53コースに対して7コー

ス多い 60 コースを実施した。

83 コースの受講者数は 4,924 人（予定人員 5,840 人）で、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的実施の 60 コースの受講者数は 3,673 人（予定人員 3,816 人）であった。人員数は計画値に対して 96.3%とわずかに達しなかったものの、前年度の達成度（85.2%）から 10 ポイント以上高くなった。

また、研修の実施に際しては、引き続き事例検討・参加体験型のカリキュラムを積極的に各講座に取り入れたほか、時宜に応じた講座の内容や受講者の要望や事情を踏まえ、研修講座を追加して実施するなど、充実を図った。

## ii. 消費者教育推進のための研修【61】

－年度計画内容－

「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、新たに設けることとなった「消費生活サポーター研修」の中で高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。

研修内容	コース数	人員
消費者教育推進のための研修	18	1,296
消費生活サポーター研修	5	360

※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的実施分で実施する講座

「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、18 コース（対前年度 5 コース増）とするとともに、新規受講者を確保するため、新たなテーマの研修として「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」を新設するなど、取組みを実施した。

また、地域の見守りネットワーク推進のため、新たなカテゴリーとして「消費生活サポーター研修」を新設し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を養成するため講座を 5 コース実施した。

## iii. 相談員資格の有資格者への研修【62】

－年度計画内容－

相談員資格の有資格者のうち相談現場の経験がない者や現在相談業務についていない者に対して、消費者教育に関する専門知識等をブラッシュアップする「専門知識更新セミナー」を実施する。

消費生活専門相談員等の資格保有者のうち、相談現場での経験がない者、現在相談業務に従事していない者を対象に消費者教育に関する専門知識等をブラッシュアップし、消費者教育の担い手等として活躍してもらうことを目的に、「専門知識更新セミナー」1 コースを実施した。消費者教育に関する出前講座の実演、消費生活相談員の業務や相談対応に必要な法律知識などの講義のほか、相談対応のロールプレイングを取り入れるなど知識のブラッシュアップを図った。

なお、受講申込み受付開始から数日で予定人員（72 人）に達したため、申込受付を締め切ったが、その後に受講キャンセルが出たことで、66 人での実施となった。

#### iv. 消費生活サポーター研修の実施【63】

一年度計画内容－		
消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」を実施する。		
研修内容	コース数	人員
消費生活サポーター研修	5	360
※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的实施分で実施する講座		

消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」を新設して5コースを実施し、159人が受講した。

平成27年度は「消費者教育推進のための研修」の 카테고리の中で2コース実施したが、平成28年度は新たなカテゴリの研修として5コース実施し、そのうち3コースは消費者行政職員等を受講対象者とし、2コースは消費生活サポーターとして活動を行う者・サポーター育成を行う者を受講対象者とし、それぞれの役割を踏まえ、別のカリキュラムを策定した。

なお、平成27年度と同講座での受講者数は141人であったが、平成28年度の受講者数は159人と12%増えている。

#### v. 企業職員研修【64】

一年度計画内容－		
「企業職員研修」のコース内容を実務に役立つものとするため、消費者関連法令等の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。		
研修内容	コース数	人員
事業者を対象者とした研修	7	504
※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的实施分で実施する講座		

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、企業職員を対象として、消費者庁や事業者団体の協力のもと、企業職員を対象とした研修を、相模原事務所研修施設において7コース実施した。

研修は、消費者対応部門の基礎知識、特定商取引法・景品表示法、機能性表示食品制度などの消費者関連法規等の解説、消費者庁からの要請に基づき消費者志向経営について消費者庁の担当官や学識経験者等の講義等により行った。

受講者を増やすため、周知活動に一層力を入れて取り組み、視覚的に受講意欲を高めるようなチラシを作成し事業者団体にチラシの配布を依頼したほか、経済団体や事業者団体を訪問し、受講者を増やすための方策に関するヒアリング、各団体のホームページやメールマガジンでの周知などの協力を得た。また、消費者庁のホームページでも毎回トップページに講座案内を掲載してもらった。

しかし、受講者増加には成果が出ず、受講者数は前年度408人を下回る229人という結果となった。

#### vi. 研修の周知【65】

一年度計画内容－		
上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。		

行政職員・消費生活相談員対象の研修については、研修受付システムを用いて消費者行政担当課・消費生活センターに対して講座受講者の募集開始の案内メールを送付するとともに、消費者行政フォーラムに掲載し周知を図った。



また、企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、専門知識更新セミナー、地域の見守りネットワーク推進のための講座、全国消費者フォーラムについては、講座ごとに受講意欲を高めるようにチラシを作成した。当センターのウェブサイトによる募集・告知を行ったほか、募集案内について消費者庁ウェブサイトに掲載、関係機関・福祉団体への案内状の発送、文部科学省などのメールマガジン等を活用した周知活動を行った。

#### vii. 受講希望者の環境整備【66】

－年度計画内容－

研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。

行政職員・消費生活相談員対象の研修については、平成26年度までのFAXを利用した申込みから、ウェブサイトを紹介した研修申込受付システムを平成27年4月1日より導入し、平成28年度も引き続き同システムを活用した。

平成28年度は、受講申込締切日を開講日の2週間前（平成27年度は開講4週間前）まで延長して、開講直前まで申込みを可能とするなどの環境整備を図った。

また、企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、専門知識更新セミナー、地域の見守りネットワーク推進のための講座、全国消費者フォーラムについては、国民生活センターウェブサイトを活用した申込受付を実施し、受講希望者の研修申し込みが容易となるよう環境整備を図った。

#### viii. 遠隔研修の推進【67】

－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・予算面から相模原研修施設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「専門講座地域コース」を10箇所で開催している。

また、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とした「消費生活相談関連業務支援コース」を13コース実施している。

さらに、インターネット配信を活用することにより、地元で居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）を実施している。

遠隔研修（D-ラーニング）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844箇所に対して10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10コースのアンケート回収数の合計は4,578件、アンケート評価の平均は4.7であった。

#### ix. 国家公務員向け研修の実施【68】

－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については、センターが実施する講座の活用や消費者庁が実施する国家公務員向け研修の支援を行う。

平成27年度に引き続き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

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、文部科学省、経済産業省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。

- ・専門・事例講座（特商法関連）（第3回）に経済産業省消費者相談室から3名
- ・専門・事例講座（多重債務問題関連）（第1回及び第2回）に金融庁・財務局から計9名
- ・専門・事例講座（通信販売に関する消費者トラブル）（第1回）経済産業省消費者相談室から4名
- ・PIO-NETセミナー（第2回）において消費者庁から2名
- ・消費者教育に携わる講師養成講座（教員対象）（第2回）において消費者庁から1名
- ・専門講座地域コース（宮城県）に東北経済産業局から5名
- ・全国消費者フォーラムに消費者庁から10名、文部科学省から1名

なお、平成29年度以降の国家公務員向け研修の実施についても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ている。

また、消費者庁の実施する昇任時相談窓口等体験研修に協力し、計7名を受け入れ、センターの業務に関する説明や体験研修を実施した。

#### x. 受講者等へのアンケート調査【69】

##### 一 年度計画内容一

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であった。このうち、相模原研修施設で実施した研修については、研修受講者のアンケート評価の平均は4.8であり、引き続き高い評価を得られた。

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箇所）に対し、平成28年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、98箇所から回答が寄せられ、評価の平均は4.9となった（回収率78.4%）。

なお、アンケートを回答した受講者及び地方公共団体からは次のような意見が寄せられ、研修内容や受講環境の改善に活用している。

##### 【消費者行政職員研修に関する意見】

- ・消費者問題とこうして集中して向き合ったのは初めてであった。今後の取り組み方は必ず変わると思う。今後も機会があれば参加したい。
- ・研修を受けることで、根拠をもって業務を遂行することができる。また知らないことを知ることができ、視野が広がることで業務をより効率よくこなしていくことができる。
- ・相談カードの見方について、よく理解できた。相談件数も増えているので、しっかり確認していきたいと思う。
- ・基礎の部分や消費者行政の現状を学ぶことができ、知識が増えた。それに伴い責任の重さも感じた。

##### 【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・現行法、改正法、PIO-NETの活用のされ方の流れがわかった。1件1件の相

談の処理、入力の大切さを学ぶことができた。

- ・電気通信事業法改正後の消費者保護ルールについて大いに期待してきたので満足。相談件数も多いので更に復習し今後の相談業務に役立てたいと考えている。
- ・講師の弁護士や相談員が実務に役立つことを念頭において講義をしてくれたので、とても勉強になった。
- ・相談処理に当たり、講義で学んだ内容をどのように活用するかについての事例検討が役立つと思う。

【受講者を派遣した地方公共団体からの意見】

- ・1泊2日の研修を増やしてほしい。市町村窓口を支援しているとひとり窓口の相談員にとって2泊3日は長いので参加しにくい様子がある。
- ・最新の相談事例や全国的に問題となっている事例について、より具体的に紹介・解説する講座を引き続き企画してほしい。
- ・実践にすぐ役立つ内容がある。他都市の方々とコミュニケーションがとれる。
- ・ワークショップや情報交換の時間を多くとってもらいたい。
- ・新任者にとって貴重な研修の場である。またそれ以外の者には新たな知識を習得し、日々複雑多様化する相談に対応する糧となっている。

xi. 市場化テストの実施【70】

<p>一年度計画内容ー</p> <p>企業・消費者向けの教育研修事業について市場化テスト（官民競争入札）により決定した事業者を引き続き実施させる。</p>
---

「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ことから、平成26年度に「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。

平成28年度においては、平成27年度から実施している市場化テストに基づき、企業職員研修コンプライアンスセミナーを2回、全国消費者フォーラムを1回実施した。

（参考）研修の概要（開催地など詳細は「資料18」参照）

〔i〕消費者行政職員研修（13コース、相模原研修施設および徳島県で開催）

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	3	2日間	着任間もない時期に管理職として消費者行政の動向や施策のポイント、業務上最低限必要となる関連法規の基礎知識、消費者教育や庁内外との連携の重要性などを研修。同じ立場の受講者相互の意見交換も行う。	148	4.7
職員講座（基礎コース）	4	3日間	着任間もない消費者行政職員もしくは基礎から学びたい職員に対して、消費者問題とは何かという基本から、業務上必要となる関連法規の基礎知識、消費者教育の実践、相談員や他部署・他機関との連携についてまで研修。受講者相互の意見交換も行う。	261	4.6

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
職員講座(広報・啓発)	3	2日間	消費者広報・啓発業務を担当する消費者行政職員に対して、効果的な情報作成のノウハウやICTを使った情報発信についての運営管理や活性化のアイデア等を研修する。実習や受講者相互の意見交換も行う。	97	4.8
職員講座(相談支援)	3	2日間	消費者相談業務に関わる行政職員に対して、行政窓口としての相談員への支援(特に対応困難者対策)、相談カードのチェックや登録・決裁のポイントなどを研修する。受講者相互での意見交換も実施。	85	4.5

〔ii〕消費生活相談員研修(80コース、相模原研修施設、徳島県、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(基本コース)	2	5日間	消費生活相談の意義と役割を踏まえ、行政の窓口で消費生活相談業務を行ううえで必要不可欠な基礎知識および技法を集中して習得する。初任者や基礎からしっかり学びたい人に対して、講義や受講者相互の意見交換、ロールプレイなどの実習を行う。	82	4.8
消費生活相談員基礎講座(実務コース)	2	3日間	「基本コース」での内容をベースに、具体的な相談関連テーマの基本となる知識やノウハウを習得する。講義や事例検討・ロールプレイなどの実習、受講者相互の意見交換により行う。	160	4.8
消費生活相談員基礎講座(フォローアップコース)	2	3日間	これまで相談現場で得た経験を踏まえ知識や技術のフォローアップを行う。具体的な相談関連テーマでの基礎知識を再確認しつつ相談員としてステップアップするための新しい知識やノウハウを習得する。講義や事例検討・参加体験型のアクティブラーニング、受講者相互の意見交換により行う。	110	4.9
専門・事例講座(2泊3日コース)	27	3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技法の習得・向上に資する。講義や実際の相談事例をもとに法の当てはめ等相談対応の実践的な事例検討や参加体験型のアクティブラーニング、受講者相互の意見交換などにより行う。コース別に以下のテーマを設定して実施した。 ①インターネット・スマートフォンの消費者トラブル(3コース) ②決済手段をめぐる消費者トラブル(2コース) ③インターネット・スマートフォンの消費者トラブル・キャッシュレス決済(3コース) ④商品の安全性と食品表示(2コース) ⑤特商法関連の契約トラブル(3コース) ⑥自動車(中古車含む)・美容医療に関する消費者トラブル(3コース) ⑦金融・保険をめぐる消費者トラブル(3コース) ⑧対応困難相談者の相談対応関連(3コース) ⑨土地・住宅・高齢者の住まいに関する消費者トラブル(2コース) ⑩インターネット・スマートフォンの消費者トラブル・旅行(OTA)(3コース)	1,812	4.8

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（1泊2日コース）	8	2日間	<p>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技法の習得・向上に資する。法令や制度、仕組みの解説等講義形式中心に相談事例なども交えながら相談現場に直結する情報や知識を習得する。受講者相互の意見交換も実施した。</p> <p>①最近の制度・法改正（電気事業法・電気通信事業法の改正を中心に）（2コース）</p> <p>②多重債務問題関連（メンタルトラブル、福祉・司法手続きを知る）（2日コース）</p> <p>③通信販売に関する消費者トラブル（決済の流れを中心に）（2コース）</p> <p>④高齢者の消費者トラブル（高齢者支援の制度・サービス・相談対応を学ぶ）（2コース）</p>	626	4.8
専門講座 地域コース	10	2日間	<p>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箇所テーマを設定して実施した。</p> <p>①千葉県：金融・保険をめぐる消費者トラブル</p> <p>②大阪府：契約トラブル</p> <p>③岩手県：土地・住宅・高齢者の住まいに関する消費者トラブル</p> <p>④鹿児島県：最近の制度・法改正（改正電気通信事業法を中心に）</p> <p>⑤北海道・札幌市：インターネット・スマートフォンの消費者トラブル</p> <p>⑥広島県：決済（キャッシュレス含む）手段をめぐる消費者トラブル</p> <p>⑦石川県：インターネット・スマートフォンの消費者トラブル</p> <p>⑧愛知県：決済（キャッシュレス含む）手段をめぐる消費者トラブル</p> <p>⑨大分県：対応困難者の相談対応</p> <p>⑩宮城県：決済（キャッシュレス含む）手段をめぐる消費者トラブル</p>	830	4.8
P I O - N E T セミナー	6	3日間	<p>消費生活相談情報の充実を図るため、消費生活相談情報のP I O - N E T入力等について講義および演習により行う。</p>	292	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
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	<p>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。</p> <p>①鹿児島県：消費生活相談に必要な接遇の知識</p> <p>②宮城県：消費者市民社会について</p> <p>③栃木県：特定商取引法の改正に向けて</p> <p>④福島県：最近の通信関係のトラブルと対策</p> <p>⑤千葉県：消費者契約法及び特定商取引法の改正について</p> <p>⑥宮崎県：情報社会の現状とトラブル対応について</p> <p>⑦京都府：よりよい相談対応を目指して</p> <p>⑧新潟県：過剰・不当な要求をする相談者への対応と法的留意点</p> <p>⑨佐賀県：キャッシュレス決済の仕組みおよび最近のネット被害の現状について</p> <p>⑩岐阜県：スマホやネットに潜む危険と消費者が取るべき対応と消費生活相談</p> <p>⑪大分県：金融商品について</p> <p>⑫岡山市：地域見守りネットワークの強化について</p> <p>⑬福井県：情報通信サービスと消費者トラブル</p>	421	4.7
Dラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース	10	配信開始日 ①② 7/4 ③④ 7/25 ⑤⑥ 8/8 ⑦⑧ 8/23 ⑨⑩ 9/12	<p>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に資する。上記研修コースの一部を収録するなど、研修コンテンツを作成・編集し、希望する消費生活センター等に一定期間配信することにより、オンデマンドでの受講を可能とする。</p> <p>①消費生活相談の役割と特徴－行政支援と司法支援の違いを踏まえ－</p> <p>②電力の小売全面自由化で何が変わるか－契約トラブルへの対応を含めて－</p> <p>③電気通信事業法の改正概要</p> <p>④光回線、光コラボレーションの仕組み</p> <p>⑤消費者被害防止のための見守りネットワーク構築について－改正消費者安全法を踏まえ－</p> <p>⑥国民生活センター越境消費者センター（CCJ）の概要と相談状況等について</p> <p>⑦多様な国政カード決済の仕組み－相談対応のポイントを踏まえ－</p> <p>⑧こころの問題を踏まえた相談対応－相談者への理解と相談員のメンタルヘルス－</p> <p>⑨消費者団体訴訟制度の概要－消費者裁判手続特例法の施行に向けて－</p> <p>⑩高齢者向け住まいの種類と特徴－有料老人ホームとサ高住を中心に－</p>	4,578※	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（16コース、相模原研修施設および徳島県で開催）

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）	3	3日間	地域において消費者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（初心者だけでなく基礎からしっかり学びたい人）に対して必要となる講師としての心得や話し方、講座案作りなどから実演までを体験し、基礎知識から実践的手法までを学ぶ。	86	4.8
消費者教育に携わる講師養成講座（応用コース） 高齢者等対象	3	3日間	地域において消費者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に対して、基礎を習得した者に対し参加体験型の実習などを取り入れ、対象者別に必要となる知識や技法の向上を図る。	94	4.8
消費者教育に携わる講師養成講座（応用コース） 小中学生等対象	4	3日間	地域において消費者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に対して、基礎を習得した者に対し参加体験型の実習などを取り入れ、対象者別に必要となる知識や技法の向上を図る。	101	4.8
消費者教育に携わる講師養成講座（応用コース） 教員等対象	2	2日間	地域において消費者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に対して、基礎を習得した者に対し参加体験型の実習などを取り入れ、対象者別に必要となる知識や技法の向上を図る。	30	4.7
親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座	1	2日間	親子教室や消費生活展などで、簡単にできる実験や自由研究等のアイデア提供と指導のノウハウなどを実習を交えて習得する。	70	4.6
専門知識更新セミナー	1	3日間	有資格者だが相談現場の経験がない人や現在相談業務に就いていない資格保持者に対して、講義や事例検討などのグループワークも取り入れ消費生活相談や消費者教育に関する専門知識のブラッシュアップを図る。	66	4.8
消費者教育コーディネーター育成講座	2	2日間	地域において消費者教育コーディネーターとして活動している人もしくは志している人、コーディネーターの活用を検討する人を対象に、各地での取り組み事例の紹介や受講者相互の意見交換などにより、実践的な知識を習得する。	57	4.6

〔iv〕教員・学生研修（消費者教育推進のための研修）（2コース、相模原研修施設で開催）

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	消費者教育に関して学ぶ学生を対象に、先進的な消費者教育についての講義やグループワークなどのアクティブラーニングによって研究の推進を支援するとともに受講者相互の交流を通じて消費者教育の理解を深める。	59	4.7
教員を対象にした消費者教育講座	1	2日間	小・中・高等学校の消費者教育の充実を図るため、先進的な教育事例の研究や実習、受講者相互の意見交換等を通じて新学期から活用できる消費者教育の実践的な知識を習得する。	47	4.9

〔v〕消費生活サポーター研修（5コース、相模原研修施設および徳島県で開催）

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
地域の見守りネットワーク推進のための講座	3	2日間	消費者被害防止のためのネットワーク構築や体制整備、継続運営のための課題やノウハウを先進事例の紹介や情報交換などから学ぶ。	84	4.7
	2	2日間	消費者被害防止のためのネットワーク構築や体制整備、継続運営のための課題やノウハウを先進事例の紹介や情報交換などから学ぶ。	75	4.8

〔vi〕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	当面する消費者問題の現状と方向および消費者活動について、学習および報告、意見交換を行う場を提供する。	644	4.6

〔vii〕企業職員研修（7コース、相模原研修施設で開催）

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
コンプライアンスセミナー	7	2日間	企業における消費者対応関連業務に必要な最新知識を習得し、企業の消費者志向の向上に資する。消費者庁等が所管する法令および企業と消費者を取り巻く最近の動向について法令解説や意見交換等により理解を深める。	229	4.6

②都道府県における巡回訪問事業の支援【71】

－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28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、「巡回訪問研修」を巡回訪問担当者（相談員）を対象として全国3箇所合計3回開催した。

なお、出席者への「今後の巡回訪問業務に役立つか」というアンケート調査結果では、下記のとおり、5段階評価で平均4.8の評価を得た。

また、都道府県の市町村支援のために、都道府県消費者行政職員を対象にした「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を、消費生活相談支援をテーマに全国1箇所合計3回開催した。

参加者への「今後の事業に役立つか」というアンケート調査結果では、下記のとおり、5段階評価で平均4.6の評価を得た。



平成 28 年度 巡回訪問研修

開催日および開催地	人数	評価
6月6日 東京	11	5.0
7月25日 岡山	10	4.5
9月2日 愛知	11	4.9

平成 28 年度 都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議

開催日 および開催地	テーマ	人数	評価
8月1日 東京	消費生活相談支援	10	4.6
8月22日 岡山	消費生活相談支援	8	4.5
10月28日 東京	消費者教育	13	4.6

また、巡回訪問担当者の助言方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌「地方支援便り」を発行した（毎月 10 日発行）。

③消費生活相談員資格試験

i. 消費生活相談員資格の実施【72】

<p>一 年度計画内容一</p> <p>消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。</p>
---

平成 26 年 6 月、消費者安全法が改正され、地方公共団体における消費生活相談体制を強化するために、消費生活センター等に事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する消費生活相談員を置くこととし、消費生活相談員は、「消費生活相談員資格試験」に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用されることになった。

当センターは平成 28 年 4 月 1 日に登録試験機関の登録申請を行い、4 月 26 日に登録された。内閣総理大臣による登録試験機関として試験業務規程を制定し、これに基づき試験委員を委嘱し、平成 28 年度に「消費生活相談員資格試験」（国家資格取得のための試験）を実施した。

平成 28 年度の第 1 次試験は平成 28 年 10 月に全国各地で実施し、その合格者に対し 12 月に第 2 次試験を実施した。試験の実施に当たっては、試験業務規程に則り、適切に運営を行った。

第 1 次試験及び第 2 次試験の結果を踏まえ、平成 28 年 12 月に消費生活相談員資格試験合格者として 735 人に合格証を発行した（都道府県別合格者数は「資料 19」を参照）。平成 28 年度における受験申込者数は 1,714 人で、合格率は 47.4% であった。

受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、当センター記者説明会にて資料配布し、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平成 28 年度の消費生活相談員資格試験の試験問題、及び平成 27 年度以前の消費生活専門相談員資格認定試験の過去 4 年分の試験問題を掲載している。このほか、消費生活相談員資格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、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受験要項、リーフレットを配布した。

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。

## ii. 地域偏在の解消を図った試験の実施【73】

### －年度計画内容－

資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、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、全国各地で資格試験を実施した。

平成28年度の消費生活相談員資格試験の第1次試験について、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15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、地域バランス等を考慮して試験会場を設置し、受験申込者数が少ない地域を含む全国20箇所\*で実施した。

※北海道、岩手県、宮城県、秋田県、埼玉県、東京都、石川県、長野県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県、和歌山県、島根県、広島県、高知県、福岡県、熊本県、宮崎県、沖縄県

## ④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【74】

#### －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消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする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（選択式及び正誤式筆記試験と論文試験）、第2次試験（面接試験）を課して合否判定を行っているが、平成28年度からは、消費生活相談員資格試験が、本資格認定試験を兼ねている。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成29年1月に消費生活専門相談員資格認定者として735人を認定した（都道府県別認定者数は「資料19」を参照）。平成28年度における受験申込者数は1,714人で、合格率は47.4%であった。

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に創設された制度であるが、その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28年度における更新対象者1,194人のうち、更新講座の受講による更新者は520人、実務経験による更新者は440人、合計960人となった。

○消費生活専門相談員資格認定試験受験申込者数及び合格者数等

年度	受験 申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
平成 25 年度	902 人	113 人	789 人	200 人	25.3%
平成 26 年度	845 人	111 人	734 人	210 人	28.6%
平成 27 年度	909 人	122 人	787 人	188 人	23.9%
平成 28 年度	1,714 人	164 人	1,550 人	735 人	47.4%

ii. 消費生活専門相談員資格更新のための講座の実施【75】

－年度計画内容－  
消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

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、資格更新講座を実施している。

平成 28 年度においては、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入した。6月に当センター東京事務所において資格更新講座3講座を実施し、同時に収録を行った。その映像を元に研修コンテンツを作成・編集し、希望する資格更新者に3講座を一定期間配信することにより、オンデマンドでの受講を可能とした。インターネット環境が整っておらず、また、東京事務所での受講が難しい資格更新対象者に対しては、DVDの貸し出しを行った。

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
東京事務所	平成 28 年 6 月 18 日 (土)	127 人
インターネット配信	平成 28 年 7 月 1 日 (金)～9月5日(月)	335 人
DVD貸し出し	平成 28 年 7 月上旬～9月中旬	63 人
合計		525 人*

\*525名のうち、5名に関しては1名が辞退、1名が資格更新延期、3名が実務経験による更新を行ったため、更新講座の受講による更新者は520名となった。

iii. 消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務の見直し【76】

－年度計画内容－  
消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

「消費生活相談員資格試験」を「消費生活専門相談員資格認定試験」が兼ねる形で実施し、合格者には「消費生活相談員資格」と「消費生活専門相談員資格」の二つの資格を同時に認定し、試験事務の重複を避け、効率化を図っている。

「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は5,000名を超え、その多くが消費生活相談員として現在も勤務している。平成 28 年度は、資格更新対象者のうち 80.4%が資格を更新しており、また、平成 28 年度に「消費生活相談員資格

試験」を受験し、合格者となった者について、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみと、本制度に対するニーズは依然として高い。

「消費生活相談員資格試験」合格者が「消費生活専門相談員資格」の更新時期を迎えた際に更新手続きを行うかについて、その状況及び本制度に対するニーズを把握することとし、引き続き検討を行う。

#### (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【77】

###### －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28年度は、224件のテストを実施し、このうち10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を行った。(実施したテスト品目・概要は「資料20」を参照)

そのうち、行政に対して事業者への指導についての要望などについて3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8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373件について内容を検討し、このうち168件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、205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214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12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、「点火ボタンを放しても火が消えなかった多目的ライター」の事案では、依頼センターがテスト結果を販売者に説明したところ、今回の事例を部品メーカーに通達して注意喚起するとともに、製造者には製造工程中に消火不良の製品が発見された場合には原因分析をした上で、部品メーカーに改善対策を求めて同様の不具合が発生しないよう指導するとの報告があった。「内部の配線がショートしていたヘアドライヤ

一」の事案では、テスト結果を事業者に説明したところ、配線が不確実な状態で組み込んでしまったためにショートに至ったと推測されるとのことだった。また、当該品は既に生産が終了しているが、生産中の類似製品において同様の不具合が発生しないよう、本事例を直ちに社内に周知するとともに、配線作業ならびに作業後の状態確認を徹底し、品質向上に努めるとの報告があった。

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【78】

－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6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、重大事故等として通知されたもの10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。

（重大事故等として通知された案件についての情報提供）

- ・刈込みばさみ
- ・折りたたみ自転車
- ・踏み台
- ・踏み台
- ・風呂用椅子
- ・自転車
- ・お灸
- ・車載ポット
- ・婦人靴
- ・温水洗浄便座

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7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27年度には参画機関を30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28年度に収集された基本情報は8,286件、そのうち、詳細情報を281件収集し、うち4件については現地調査等の追跡調査を実施し、消費者庁へ情報提供した。

- ・だっこひも

- ・自転車（スポーク外傷）
- ・自転車（前輪挟み込み）
- ・ポリフェノール含有食品

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。

- ・発熱反応を伴い水素を発生するというパック型入浴剤－使い方によっては、やけどのおそれも－（平成 28 年 7 月 21 日公表）
- ・自転車に乗せた子どもの足が車輪に巻き込まれる事故に注意－いわゆる「スポーク外傷」が多発しています－（平成 28 年 8 月 18 日）
- ・暖房器具等での子供のやけど及びけがに気を付けましょう（平成 28 年 11 月 22 日公表、消費者庁）
- ・医療機関ネットワークにみる店舗用ショッピングカートでの子どもの事故－転落時の頭部損傷リスクは高く、危険です！－（平成 28 年 12 月 7 日公表）
- ・お子様の玩具や乗り物は、安全面に気を付けましょう～クリスマスなどの時期、プレゼントを購入する際にも注意～（平成 28 年 12 月 7 日公表、消費者庁と連名）
- ・子どもの歯みがき中の喉突き事故に気を付けましょう！－6 歳以下の子供の事故が多発しています－（平成 29 年 2 月 15 日公表、消費者庁と連名）
- ・食品による子どもの窒息事故に御注意ください！－6 歳以下の子供の窒息死亡事故が多発しています－（平成 29 年 3 月 15 日公表、消費者庁）

ほか、「見守り新鮮情報」で 1 件、「子どもサポート情報」で 6 件、「くらしの危険」で 3 件、子ども安全メール（消費者庁）で 32 件において活用された。

### iii. 外部有識者による評価の実施【79】

－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 20 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 10 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 21」、委員会及び分科会実施状況については「資料 22」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 6」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【80】

－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 27 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
岐阜県セラミックス研究所	セラミックコーティングについて
旭光通商株式会社	自動車用 LED バルブの全光束測定方法について
セイコーアイ・テクノロジー株式会社	プラスチックの耐熱温度の測定方法について
東亜合成株式会社	接着剤について
岐阜県セラミックス研究所	ほうろうの劣化について
花王株式会社	「トイレに流せる」ことの根拠となるテスト方法について
国立医薬品食品衛生研究所	プエラリアミリフィカの活性や測定方法について
地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター	バッグの持ち手が取れた原因と検査方法について
東京都立皮革技術センター台東支所	ヒール取り付け強度の試験方法について
地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター	ヘアドライヤーの羽根の破断面観察の結果について

## ii. 外部試験機関等への委託【81】

－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、J I S（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。

電気用品安全法や食品衛生法、J I S等の規格・基準に基づく定型的なテストは、45 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、溶存水素濃度の測定、皮革の判別や破損部品の破断面調査等の専門性が高いテストは、31 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 23」を参照）。

### ○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・椅子の J I S S 1203:1998「家具-いす及びスツール-強度と耐久性の試験方法」に基づく座面の耐久性試験。
- ・蜂蜜の薄層クロマトグラフ法による異性化糖添加の確認試験。
- ・泡盛の国税庁所定分析法によるアルコール分測定試験。
- ・フライパンの J I S S 2010「アルミニウム製加熱調理器具」に基づく取っ手の強度試験。
- ・マイナスイオン発生機の JEM1467「家庭用空気清浄機」に基づく脱臭性能試験。
- ・幼児用鉄棒の SG CPSA0011「幼児用鉄棒」に基づく強度試験。
- ・風呂用の保温器の J I S K 7196「熱可塑性プラスチックフィルム及びシートの熱機械的分析による軟化温度試験方法」による耐熱温度試験。
- ・高さが調節できる入浴用椅子の J I S H 8502「塩水噴霧試験」に基づく腐食促進試験。
- ・自転車の J I S D 9301「一般用自転車」に基づくフレームの強度試験。
- ・カメラ用防水ケースの J I S C 0920:2003「電気機械器具の外郭による保護等級」に基づく耐水圧試験。

- ・ソファのエコテックス規格 100 によるアレルギー誘発性染料の分析。

○専門性の高いテスト事例

- ・椅子の破断面の調査
- ・水素水生成器の溶存水素濃度の測定
- ・缶ビールの缶内面と穿孔部の観察
- ・踏み台の破断面の調査
- ・ダニを捕獲するシートの捕獲されていたダニの計数
- ・紳士靴の皮革の鑑別
- ・ステーキの生物種の判定
- ・健康食品のステロイドの含有

iii. テストの支援【82】

－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 28 年度は、消費生活センター等からの依頼に基づいて、平成 27 年度からの受け付け分を含め 214 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や商品テスト実施状況等の情報収集・提供【83】

－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 28 年度は、1 機関を削除したほか、5 機関の試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。ホームページで消費生活センターに紹介している外部テスト機関数は 261 機関となった。

また、消費生活センターからの「長じゅばんの繊維鑑別」「防水スプレーの効果」「肉種判別」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情報提供し、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（261 機関）の内訳

- |                        |       |
|------------------------|-------|
| ・国や都道府県等の公的試験研究機関      | 84 機関 |
| ・公益財団法人・公益社団法人の試験研究機関  | 23 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 | 2 機関  |
| ・その他（財団法人、社団法人等）       | 2 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

さらに、消費生活センターが平成 27 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、統計情報や商品テスト（比較・試買テスト等）を「消費生活年報 2016」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 24」を参照）。また、商品テスト（比較・試買テスト等）については、19 件をセンターのホームページにも掲載した。

### ii. 地方公共団体等への商品テスト情報の提供【84】

#### －年度計画内容－

地方公共団体等に対しては、中核機関として役割を果たすため、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。

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「商品テストのデータベース」（消費者行政フォーラム内）に、平成 27 年度に引き続き平成 28 年度は 232 件の商品テスト報告書を登録し、平成 29 年 3 月末の登録数は 814 件となった。

### (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、以下の取組を実施した。

#### ①震災関連情報の収集・提供【85】

#### －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。

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。

- ・環境省（「除染・放射線に関する『動画 なすびのギモン』（水道の水は飲んでも大丈夫？）（平成 28 年 10 月）
- ・消費者庁「食品と放射能 Q&A」（第 11 版）「食品と放射能 Q&A ミニ」（第 3 版）（平成 29 年 3 月）

#### 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【86】

#### －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（商品安全性と食品表示）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【87】

－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7件実施し、依頼先へ報告した。

また、平成28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1回開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に職員を1回派遣した。

（主催）平成28年8月24日（全国研修会・第9回）

（派遣）平成28年6月28日（宮城県研修会・仙台市）

### ④必要な施策の実施【88】

－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【89】

－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、高齢者向けメールマガジン「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・福祉関係者等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）高齢者等対象」を3回実施した。

また、「くらしのご用心」のチラシ3種類を新規作成し、消費者行政フォーラムを通じて消費生活センター等へ提供した。

さらに、消費生活サポーター研修として、消費者行政職員等に対して3コース、消費生活サポーターとして活動を行う者・サポーター育成を行う者に対して2コース、対象者別の「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を合計5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28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6回参加し、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。

- 子ども霞が関見学デーへ出展（平成 28 年 7 月 27 日、消費者庁）
  - ・「遊ぶ・学ぶ・身近な危険」と題して、国民生活センターの業務内容を説明し、『子どもサポート情報』から制作したすごろくを通じて、くらしの中にある『身近な危険』を遊びながら学ぶとともに、熱画像装置（サーモグラフィ）を使って、熱湯がこぼれると危険が伴う電子ケトルの温度や参加した児童の体温を測り、赤外線について学んでもらった。
- くらしフェスタ東京 2016 への参加（平成 28 年 10 月 7 日、8 日 新宿駅西口広場）
  - ・「身近にあるくらしの危険、活用しよう 1 8 8！」をテーマに、身近に潜む製品事故や誤飲事故等の危害事例、消費者ホットライン（局番なしの 1 8 8）の紹介等の内容でパネルを展示した。
- 相模原市消費生活展への参加（平成 28 年 10 月 21 日、22 日 ミウヰ橋本）
  - ・最近公表した商品テストに関するパネルの展示や映像を上映するコーナーを設けたほか、2 日目にはステージイベントとして「身近に潜む商品の危険」と題し、映像を交えながら商品の安全性や製品事故を紹介する講演を行った。
- 文部科学省消費者教育フェスタへの参加
  - ・平成 28 年 11 月 9 日【徳島会場】「子どもサポート情報」の 100 号記念で作成した「すごろく」を中心に展示を行い、教材・資料等の展示、配布を行った。
  - ・平成 28 年 11 月 21 日【石川会場】ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」コーナー紹介と小学生向けの子どもサポート情報等を中心に資料配布を行った。
  - ・平成 28 年 12 月 8 日【栃木会場】ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」コーナー紹介と子どもサポート情報等を中心に資料配布を行った。

## ② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用【90】

### －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 28 年度に発行した「見守り新鮮情報」28 本のうち 24 本、また「子どもサポート情報」14 本のうち 8 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啓発資料として、「くらしのご用心」のチラシ 3 種類（高齢者向け、若者向け、一般向け）を同様に P I O - N E T 情報を活用し、新規作成した。同チラシについては、消費者行政フォーラムを通じて消費生活センター等へ提供した。

「消費者教育に携わる講師養成講座（応用コース）高齢者等対象」において、P I O - N E T 情報を元にトラブルの多い事例を採り上げ実演を行うとともに、「教員を対象にした消費者教育講座」で、P I O - N E T 情報を元に消費者トラブルの多い事例を紹介した。また「専門・事例講座（1 泊 2 日コース）高齢者の消費者トラブル」において、P I O - N E T 情報を元に消費者トラブルへの対応について講義した。

### ③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修【91】

－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（初心者、基礎から学びたい者）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3回実施した。

また、高齢者・民生委員・福祉関係者、小中高大学生、教員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（基礎を習得した者）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（応用コース）高齢者等対象」を3回、「消費者教育に携わる講師養成講座（応用コース）小中学生等対象」を4回、「消費者教育に携わる講師養成講座（応用コース）教員等対象」を2回実施した。

また、夏休みの親子教室や消費生活展で簡易実験を行う消費者行政職員および消費生活相談員に対する研修として、簡易実験のアイデアやノウハウを学ぶ「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」を1回実施した。

### ④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供【92】

－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。

- ・「消費者教育用教材」コーナーに、新たに、内閣府大臣官房政府広報室が企画・制作している政府広報オンラインの各種広報のうち、国民生活センターが協力した情報をアップした。
- ・ウェブ版「国民生活」において、三重県環境生活部多文化共生課、愛媛大学などの取り組みを連載「消費者教育実践事例集」で紹介した。
- ・研修宿泊施設再開に伴い、東京事務所2階の消費者教育に関する展示ブースを相模原事務所に移設し、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)

- ・多文化共生推進のために－外国人住民への消費者教育－「儲かる話があるよ！…って本当？」(三重県多文化共生課)
- ・もったいない！食べ物を大切に－小学生向け食育プログラムの開発－(認定特定非営利活動法人フードバンク関西)
- ・ひとり立ちを支援する－児童養護施設における消費者教育－(奈良青年司法書士会)
- ・消費者教育推進大使「クゥとかいな」が大活躍！！(草津市消費者リーダー会/草津市消費者リーダー会)
- ・子どものネット利用を地域の大人が支える－「ネットに少し詳しい大人」の養成－(秋田県教育庁生涯学習課)
- ・学生と県民と一緒に学ぶ－大学と県の連携による消費生活講座－(愛媛大学)
- ・自分で自分の身を守る－5歳児を対象とした傷害予防教育の試み－(Safety

Kids いずみ)

- ・生徒がシナリオを作成して学ぶ消費者問題－「だます側」に立って考えるロールプレイによる授業－（大阪府立貝塚高等学校）
- ・すごろくで楽しく学ぶ－大学生による子ども向けネットトラブル防止講座－（京都府消費生活安全センター）
- ・社会と未来を思いやる将来の賢い消費者育成－自由研究講座で学ぶ「エシカル消費」－（鳥取県生活環境部くらしの安心局消費生活センター）

（展示コーナーでの紹介物）

【相模原事務所】

- ・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
- ・クーリング・オフ説明パネル5枚組
- ・見守り新鮮情報（A1サイズパネル：四半期毎に更新）
- ・子どもサポート情報（A1サイズパネル：四半期毎に更新）
- ・パロマガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故に関する検体等の展示

【東京事務所】

- ・業務案内等当センターに関する展示
- ・パロマガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故に関する検体等の展示
- ・「くらしの危険」展示
- ・ウェブ版国民生活（A1パネル：発行の都度更新）

また、「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」において、企業の先進的取り組みを紹介した。

全国消費者フォーラムのメインテーマを「私たちの消費が未来を変える」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) 中核機関としての役割強化【93】

－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發揮するために、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5月より再開することとした。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」（CCJ）をセンターに移管し、平成27年6月より相談受付を開始した。

また、各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」を5月に相模原事務所で開催し、9月から11月にかけて

て全国7ブロックに分かれて開催する「ブロック別消費生活センター所長会議」を幹事自治体と共同で開催した。

ブロック名	会議名	開催日	開催地
東北・北海道ブロック	東北・北海道ブロック消費生活センター所長会議	9月7日	秋田県
関東・甲信越ブロック	関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議	9月16日	相模原市
東海・北陸ブロック	東海・北陸地区消費生活センター所長会議	11月2日	静岡市
近畿ブロック	近畿ブロック消費生活センター連絡会議	10月27日	福井県
中国ブロック	中国ブロック消費生活相談機関連絡協議会	10月20日	山口県
四国ブロック	四国ブロック消費生活センター所長会議	10月12日	香川県
九州ブロック	九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議 消費者行政担当課長及び消費生活センター所長会議	11月9日	熊本市

#### (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」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28年度は、消費者政策検討会議を4回開催した。(42頁参照)

(12) 政府機関の地方移転に関する取組【94】

－年度計画内容－

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、平成29年度、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」のための準備等を行う。

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」の準備に取り掛かった。

研修については、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するために、徳島県と調整し研修計画を作成した。さらに、徳島独自の研修のための検討を開始した。

商品テストについては、徳島県周辺も含めた大学、専門家の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクト実施に向けた準備を開始した。

3. 予算(人件費の見積もりを含む。)、収支計画及び資金計画【95】

- ・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【96】

－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りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

- ・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【97】

－年度計画内容－

不要財産等の処分に関する計画はない。

- ・計画なし

6. 重要な財産の処分等に関する計画【98】

－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【99】

・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【100】

・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【101】

・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【102】

－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【103】

－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、平成26年度に実施したヒアリングやアンケート調査結果をもとに地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験を実施した。

具体的には、平成25年度以降実施している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への職員派遣を継続し、毎月1回実務を体験させた。

また、平成27年4月から川崎市との人事交流を実施するとともに平成28年度においても引き続き人事交流を実施した。

(3) 中期目標期間を超える債務負担【104】

－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 2015 関連機器等コンピュータの賃貸借について、5年間リー



ス契約等を締結した。

(4) 積立金の処分に関する事項【105】

・該当なし

(5) 情報セキュリティ対策【106】

－年度計画内容－

政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。

平成 28 年 8 月に政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準が改定されたことを受け、情報セキュリティポリシーの改定作業を進めた。

さらに、セキュリティインシデントへの対応のため、センター内に CSIRT※を設置した。

なお、役職員等の情報セキュリティへのリテラシー向上のための措置として、情報セキュリティ研修を全役職員対象に開催した（出席率は 93.4%）。併せて、休日相談対応相談員を含む同研修を受講できなかった職員に対し、研修資料・研修を録画した DVD を配布し独自学習させることにより、全員の受講を促した。

※CSIRT (Computer Security Incident Response Team) は、コンピュータセキュリティにかかるインシデントに対処するための組織の総称。インシデント関連情報、脆弱性情報、攻撃予兆情報を常に収集、分析し、対応方針や手順の策定などの活動を行う。

(6) 事業の審査及び評価【107】

－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。

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【108】

－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日本国内での研修のための研修生受け入れ、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。

その他、中華全国婦女連合会（平成28年10月20日）、台湾司法院（平成28年12月5日）、韓国消費者院（平成29年1月23日）からの視察・ヒアリングの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【109】

－年度計画内容－

「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28日総管査第322号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。

平成28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し、その指摘事項について、センター内に周知するとともに指摘事項への改善を図った。

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対応策を策定のうえ監事に報告を行った。

さらに、具体的対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告するとともに、その後の進捗状況について監事が2回モニタリングを実施し、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、引き続き推進している。

また、内部統制の環境を整備・運用し不断の見直しを行うために、内部統制委員会を開催し、内部統制各部門における内部統制推進状況について把握した。

さらには、コンプライアンスの徹底を図るため、コンプライアンス委員会を開催し、コンプライアンスに係る最近の動向について報告するとともに、コンプライアンス・マニュアルの見直しについて審議し、また、コンプライアンス研修について検討した。

同委員会の決定を踏まえ、センターにおけるコンプライアンスの推進・徹底を図るため、コンプライアンス研修を実施し、コンプライアンス・マニュアルの改訂箇所や最近の事例を踏まえた留意点を中心に講義を行った。

## ii. コンプライアンス研修の実施【110】

－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 28 年度は、昨年度の引き続き、全役職員、非常勤職員、事務補助員及び派遣労働者を対象にコンプライアンスに係る研修を実施し、役員・管理職員を対象に 1 回、一般職員・非常勤職員・事務補助員・派遣労働者を対象に 2 回、初めて受講する者向けに 1 回、合計 4 回コンプライアンス研修を実施した。

## (9) 情報公開【111】

－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開示請求を受け付け、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、本人からの開示請求や訂正請求等に対応している。

平成 28 年度はセンターが保有する文書等に関する開示請求が 2,124 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(2,121 件)が P I O－N E T 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開示請求が 11 件寄せられ、当該法に則って適切に対応した。

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）

- ・ P I O－N E T 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
- ・ P I O－N E T 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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
情報公開請求	1,579	1,686	1,838	1,995	2,124
個人情報請求	0	2	3	1	11

平成 28 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	1,856	31	237	0
個人情報請求	11	0	0	0

平成 28 年度請求者の属性

	法人	個人
情報公開請求	2,023	101
個人情報請求	0	11

## 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	832,142	流動負債	903,306
現金及び預金	796,226	運営費交付金債務	467,060
その他	35,917	その他	436,246
固定資産	8,308,186	固定負債	531,588
有形固定資産	8,307,934	資産見返負債	160,203
無形固定資産	252	長期リース債務	371,385
		(負債合計)	1,434,894
		資本金	
		政府出資金	8,901,602
		資本剰余金	△1,259,874
		利益剰余金	63,706
		(純資産合計)	7,705,435
(資産合計)	9,140,328	(負債純資産合計)	9,140,328

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているので、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)	2,999,507
業務経費	2,493,572
人件費	916,291
減価償却費	297,029
その他	1,280,252
一般管理費	495,673
人件費	292,807
減価償却費	10,953
その他	191,913
財務費用	10,262
経常収益(B)	3,060,272
運営費交付金収益	2,776,407
自己収入	124,766
その他	159,099
臨時損失(C)	1,434
当期純損失	59,330
当期総損失(A-B+C)	59,330

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているので、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)	570,357
人件費支出	△1,227,690
運営費交付金収入	3,124,147
自己収入	123,428
その他収入・支出	△1,449,527
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△9,334
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△146,435
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	414,518
VI 資金期首残高(F)	381,638
VII 資金期末残高(G=F+E)	796,226

(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	2,876,176
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	3,000,942 △124,766
(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	94,566
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	0
VI 引当外賞与見積額	5,340
VII 引当外退職給付増加見積額	585
VIII 機会費用	4,998
IX (控除) 法人税等及び国庫納付額	—
X 行政サービス実施コスト	2,981,664

(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、車両運搬具、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 28 年度の経常費用は、2,999,507 千円と、前年度比 1,565,911 千円減(34.3%減)となっている。これは、外部委託費 1,515,528 千円減(80.1%減)、賃借料 72,158 千円減(59.8%減)、人件費(退職手当含む) 37,251 千円減(3.0%減)、減価償却費 33,461 千円増(12.2%増)、通信運搬費 32,141 千円減(18.7%減)、雑給 22,618 千円増(8.3%増)となったことが、主な要因である。

なお、平成 27 年度の外部委託費については、平成 25 年度補正予算(第 1 号)の執行による 1,432,545 千円が含まれている。

#### (経常収益)

平成 28 年度の経常収益は、3,060,272 千円と、前年度比 1,501,728 千円減(32.9%減)となっている。これは、運営費交付金収益 1,492,408 千円減(35.0%減)、資産見返運営費交付金戻入 19,662 千円減(11.0%減)、業務収益 13,801 千円増(12.8%増)となったことが、主な要因である。なお、独立行政法人会計基準等の改訂に伴い、平成 28 年度より運営費交付金の計上基準を費用進行基準から業務達成基準に変更した(業務の進行状況と運営費交付金の対応関係が明確である活動を除く管理部門の活動については、期間進行基準を採用)。これにより、費用進行基準によった場合と比べて、経常利益は 62,946 千円増加している。

#### (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 1,434 千円を計上した結果、平成 28 年度の当期総利益は、59,330 千円となっている(前年度総損失は、3,549 千円である)。

#### (資産)

平成 28 年度末現在の資産合計は、9,140,328 千円と、前年度比 28,898 千円増(3.2%増)となっている。これは、現金預金が 414,588 千円増(108.6%増)、減価償却の影響により有形固定資産が 384,401 千円減(4.4%減)となったことが、主な要因である。

#### (負債)

平成 28 年度末現在の負債合計は、1,434,894 千円と、前年度比 64,134 千円増(4.7%増)となっている。これは、情報セキュリティ強化事業及び相模原事務所研修施設の環境整備等を翌期に渡って実施しているため運営費交付金債務が 332,300 千円増(246.6%増)、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 143,658 千円減(47.3%減)、長期リース債務が 141,141 千円減(27.5%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 28 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、570,357 千円と、前年度比 1,903,648 千円増 (142.8%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、1,667,879 千円減 (53.7%減)、運営費交付金収入が 273,304 千円増 (9.6%増) となったことが、主な要因である。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成 28 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、△9,334 千円と、前年度比 19,508 千円増 (67.6%増) となっている。これは、有形固定資産の取得による支出が前年度比 19,508 千円減 (67.6%減) 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 28 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、△14,645 千円と、前年度比 78,450 千円増 (84.3%増) となっている。これは、リース債務の返済による支出の減によるものである。

表：主要な財務データの経年比較

(単位：千円)

区 分	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
経常費用	3,544,073	2,896,302	2,921,043	4,565,418	2,999,507
経常収益	5,303,886	2,898,822	2,927,661	4,562,000	3,060,272
当期総利益 (又は当期総損失 (△))	1,758,838	2,181	5,744	△3,549	59,330
資産	11,670,676	10,581,917	10,173,308	9,111,430	9,140,328
負債	1,590,149	2,638,404	2,328,249	1,370,759	1,434,894
利益剰余金	1,765,591	2,181	7,925	4,376	63,706
業務活動による キャッシュ・フロー	△239,468	△174,270	181,966	△1,333,291	570,357
投資活動による キャッシュ・フロー	△1,728,343	1,451,044	△72,331	△28,843	△9,334
財務活動による キャッシュ・フロー	△145,479	△419,434	△153,957	△93,096	△146,435
資金期末残高	1,023,848	1,881,189	1,836,867	381,638	796,226

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）

平成 28 年度から運営費交付金の計上基準に業務達成基準及び期間進行基準を採用したことにより、62,946 千円の利益が発生している。各区分の発生要因別内訳は表 2 のとおり。運営費交付金収益化による事業損益のほか、リース資産の会計処理による損失が情報・分析業務及び法人共通に発生し、固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入による利益が広報業務、情報・分析業務、相談業務、商品テスト業務、研修業務等に発生している。

表 1：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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
広報業務	13	0	15	0	△844
情報・分析業務	453	2,135	6,456	△3,428	31,001
相談業務	26	158	25	0	15,927
商品テスト業務	53	171	0	5	9,260
研修業務	0	14	44	0	1,502
企画調整業務	0	0	15	0	65
ADR 業務	0	0	0	0	△976
法人共通	1,759,267	41	63	4	4,829
合計	1,759,813	2,519	6,618	△3,418	60,765

（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。

表 2：平成 28 年度事業損益の発生要因別内訳

（単位：千円）

区 分	運営費交付金 収益化	リース資産の 会計処理	固定資産除却に 伴う資産見返運 営費交付金戻入	計
広報業務	△862	0	18	△844
情報・分析業務	33,191	△3,595	1,405	31,001
相談業務	15,925	0	2	15,927
商品テスト業務	9,253	0	7	9,260
研修業務	1,499	0	3	1,502
企画調整業務	65	0	0	65
ADR 業務	△976	0	0	△976
法人共通	4,850	△21	0	4,829
合計	62,946	△3,616	1,434	60,765

（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、35,361 千円と、前年度比 2,529 千円減（6.7%減）となっている。これは、たな卸資産の減及び売掛金の増等によるものである。情報・分析経費の総資産は、530,870 千円と、前年度比 161,742 千円減（23.4%減）となっている。これは固定資産の減価償却等によるものである。その他の業務の総資産は、93,741 千円と前年度比 123,518 千円減（56.9%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、8,480,356 千円と、前年度比 316,688 千円の増（3.9%増）となっている。これは、現金及び預金の増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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
広報業務	51,415	34,301	33,177	37,891	35,361
情報・分析業務	371,611	198,343	68,620	692,612	530,870
相談業務	3,705	1,412	785	556	5,203
商品テスト業務	658,145	476,984	355,439	213,838	85,176
研修業務	6,194	4,613	3,763	2,492	3,151
企画調整業務	1,170	579	3	0	0
ADR業務	1,420	1,007	660	373	210
法人共通	10,577,017	9,864,678	9,710,862	8,163,669	8,480,356
合計	11,670,676	10,581,917	10,173,308	9,111,430	9,140,328

(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 28 年度の当期総利益は、59,330 千円となった。これは、運営費交付金の計上基準として業務達成基準及び期間進行基準を採用したことによる利益 62,946 千円とリース取引による損益に与える影響額△3,616 千円であり、独立行政法人通則法第 44 条第 3 項の目的積立金には該当しないことから、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 28 年度の行政サービス実施コストは、2,981,664 千円と、前年度比 1,530,660 千円減（33.9%減）となっている。これは、平成 27 年度に執行した平成 25 年度補正予算（第 1 号）の皆減等により業務費用が 1,564,607 千円減（34.3%減）、引当外退職給付増加見積額が前年度比 44,036 千円増（101.4%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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
業務費用	3,433,696	2,807,692	2,837,624	4,451,125	2,876,176
うち損益計算書上の費用	3,545,048	2,896,662	2,921,917	4,565,548	3,000,942
うち自己収入（控除）	△111,352	△88,970	△84,293	△114,424	△124,766
損益外減価償却相当額	113,817	108,606	103,797	100,520	94,566
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	502	54	400	320	0
引当外賞与見積額	△8,483	4,106	1,239	3,811	5,340
引当外退職給付増加見積額	△27,623	△37,594	39,395	△43,452	585
機会費用	46,884	52,020	31,557	—	4,998
(控除)法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	3,558,793	2,934,883	3,014,012	4,512,324	2,981,664

(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 24 年度		平成 25 年度		平成 26 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	4,586,989	3,957,150	4,297,239	4,275,451	2,830,441	2,884,850
運営費交付金	2,721,013	2,721,013	4,186,502	4,186,502	2,716,540	2,716,540
事業収入等	147,623	111,992	110,737	88,949	113,901	84,293
前年度からの繰越金	1,718,353	1,124,145	—	—	—	84,017
支出	4,586,989	3,815,068	4,297,239	2,674,742	2,830,441	2,821,205
業務経費	3,281,053	2,557,163	2,996,821	1,455,828	1,454,433	1,466,353
一般管理費	201,820	193,273	195,765	154,956	195,318	188,676
人件費	1,104,116	1,064,631	1,104,653	1,063,958	1,180,690	1,166,175

区分	平成 27 年度		平成 28 年度		差額理由
	予算	決算	予算	決算	
収入	3,013,351	4,465,551	3,244,085	3,270,516	研修宿泊収入増
運営費交付金	2,850,843	2,850,843	3,124,147	3,124,147	
事業収入等	162,508	114,424	119,938	124,766	
前年度からの繰越金	—	1,500,285	—	21,603	
支出	3,013,351	4,403,105	3,244,085	2,850,711	情報セキュリティ強化等繰越 相模原施設改修経費繰越等
業務経費	1,503,415	2,941,895	1,759,217	1,499,029	
一般管理費	233,017	214,861	271,241	192,585	
人件費	1,276,919	1,246,349	1,213,627	1,209,098	

(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(PIONEET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。

(注3) 平成28年度は、平成28年度補正予算(第2号)により措置された未来への投資を実現する経済対策の一環として、安全・安心の確保を図るための経費(情報セキュリティ対策等)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28年度においても、中期目標及び中期計画に沿った取組を行うこととした。

上記①の目標を達成するため、平成28年度は一般管理費予算額に3.0%の効率化及び相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を織り込んだ。決算額は、相模原事務所・東京事務所の保守修繕について、真に緊急性の高いもののみ実施するなど、経費の抑制に努めた結果、予算額に対して△17.0%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1%の効率化を織り込むとともに、システム関係経費の抑制等、業務運営の効率化を図り、平成28年度予算額に対して、決算額は△2.3%となっている。

### 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、ウェブ版「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 28 年度における経常収益は、運営費交付金収益 157,171 千円、自己収入 53,092 千円、資産見返運営費交付金戻入 140 千円となっている。平成 28 年度における経常費用は、人件費 110,257 千円、その他業務費用 100,869 千円、減価償却費 121 千円となっている。事業損益は、△844 千円であり、これは運営費交付金の計上基準に業務達成基準を採用したこと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。

#### (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 28 年度における経常収益は、運営費交付金収益 997,872 千円、資産見返運営費交付金戻入 17,316 千円となっている。平成 28 年度における経常費用は、人件費 199,725 千円、その他業務費用等 618,752 千円、減価償却費 165,711 千円となっている。事業損益は、31,001 千円であり、これは運営費交付金の計上基準に業務達成基準を採用したこと、リース資産の会計処理に伴うもの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を行っている。

平成 28 年度における経常収益は、運営費交付金収益 433,561 千円、資産見返運営費交付金戻入 227 千円となっている。平成 28 年度における経常費用は、人件費 152,424 千円、その他業務費用 265,212 千円、減価償却費 224 千円となっている。事業損益は、15,927 千円であり、これは運営費交付金の計上基準に業務達成基準を採用したこと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。

#### (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 28 年度における経常収益は、運営費交付金収益 345,167 千円、資産見返運営費交付金戻入 129,935 千円となっている。平成 28 年度における経常費用は、人件費 225,526 千円、その他業務費用 110,387 千円、減価償却費 129,928 千円となっている。事業損益は 9,260 千円であり、これは運営費交付金の計上基準に業務達成基準を採用したこと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。

#### (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、消費生活専門相談員資格認定事業及び消費者行政等関連調査を行っている。

平成 28 年度における経常収益は、運営費交付金収益 207,634 千円、自己収入

42,061千円、資産見返運営費交付金戻入885千円となっている。平成28年度における経常費用は、人件費133,771千円、その他業務費用114,424千円、減価償却費882千円となっている。事業損益は、1,502千円であり、これは運営費交付金の計上基準に業務達成基準を採用したこと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。

(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28年度における経常収益は、運営費交付金収益44,689千円となっている。平成28年度における経常費用は、人件費35,472千円、その他業務費用9,152千円となっている。事業損益は、65千円であり、これは運営費交付金の計上基準に業務達成基準を採用し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28年度における経常収益は、運営費交付金収益129,815千円、資産見返運営費交付金戻入162千円となっている。平成28年度における経常費用は、人件費59,115千円、その他業務費用71,676千円、減価償却費162千円となっている。事業損益は、△976千円であり、これは運営費交付金の計上基準に業務達成基準を採用したことによるものである。

(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28年度における経常収益は、運営費交付金収益460,499千円、自己収入29,613千円、資産見返運営費交付金戻入10,435千円となっている。平成28年度における経常費用は、人件費292,807千円、その他事務所の管理等費用191,957千円、減価償却費10,953千円となっている。事業損益は、4,829千円であり、これは運営費交付金の計上基準に期間進行基準を採用したこと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 28 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 28 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	3,124	3,124	0
事業収入等	120	125	△5
前年度からの繰越金	—	—	—
計	3,244	3,249	△5
支出			
業務経費	2,682	2,500	181
うち広報事業経費	218	215	2
情報・分析事業経費	1,237	1,082	155
相談事業経費	438	423	16
商品テスト事業経費	364	355	9
研修事業経費	250	250	△0
企画調整事業経費	45	45	0
紛争解決委員会事業経費	130	131	△1
一般管理費	562	547	16
計	3,244	3,047	197

(注1) 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。

(注2) 人件費は、各事業等に配賦している。

## 【実績額の説明】

1. 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 5 百万円増加しているのは、研修宿泊収入等が増収となったためである。
2. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し 181 百万円減少しているのは、平成 28 年度補正予算（第 2 号）で措置された情報セキュリティ強化対策等の調達を実施した結果、契約額が予算額を下回ったことが主な要因である。
3. 支出の「一般管理費」の実績額が計画額に比し 16 百万円減少しているのは、平成 28 年度補正予算（第 2 号）で措置された研修施設整備事業（防水工事等）について入札を実施した結果、契約額が予算額を下回ったことが主な要因である。

平成 28 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 28 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	3,392	3,000	△393
經常費用	3,392	3,000	△393
業務経費	1,587	1,280	△307
一般管理費	271	192	△79
人件費	1,214	1,209	△5
減価償却費	310	308	△2
財務費用	10	10	0
収益の部	3,389	3,060	△328
經常収益	3,389	3,060	△328
運営費交付金収益	3,109	2,776	△332
事業収入等	120	125	5
資産見返運営費交付金戻入	160	159	△1
經常利益（又は經常損失（△））	4	61	64
臨時損失	—	1	1
目的積立金取崩	—	—	—
当期総利益（又は当期総損失（△））	4	59	63

(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】

- 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、平成 28 年度補正予算（第 2 号）で措置された情報セキュリティ強化対策等の調達を実施した結果、契約額が予算額を下回ったこと、及び当該情報セキュリティ強化対策が平成 29 年度に完了予定であるため経費を翌期に繰り越していることが主な要因である。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、平成 28 年度補正予算（第 2 号）で措置された研修施設整備（防水工事等）について入札を実施した結果、契約額が予算額を下回ったこと、及び当該研修施設整備が平成 29 年度に完了予定であるため経費を翌期に繰り越していることが主な要因である。
- 「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、研修宿泊収入等の増収によるものである。



平成28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28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	7,114	5,229	△1,885
業務活動による支出	3,082	2,677	△405
投資活動による支出	3,526	1,609	△1,916
財務活動による支出	146	146	0
翌年度への繰越金	360	796	436
資金収入	7,114	5,229	△1,885
業務活動による収入	3,244	3,248	3
運営費交付金による収入	3,124	3,124	0
事業収入等	120	123	3
投資活動による収入	3,510	1,600	△1,910
財務活動による収入	—	—	—
前年度からの繰越金	360	382	22

(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、平成28年度補正予算（第2号）で措置された情報セキュリティ強化対策等の調達を実施した結果、契約額が予算額を下回ったこと、及び当該情報セキュリティ強化対策が平成29年度に完了予定であるため経費を翌期に繰り越していることが主な要因である。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、平成28年度補正予算（第2号）で措置された研修施設整備（防水工事等）について入札を実施した結果、契約額が予算額を下回ったこと、及び当該研修施設整備が平成29年度に完了予定であるため経費を翌期に繰り越していることが主な要因である。
2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、研修・宿泊収入等が増加したためである。