

平成21年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

| 資料番号 | 資 料 名 称 | 頁数 |
|------|---------------------------------|--------|
| 資料01 | 国民生活センターのあゆみ | 1頁 |
| 資料02 | 独立行政法人国民生活センター中期目標 | 2～6頁 |
| 資料03 | 独立行政法人国民生活センター中期計画 | 7～17頁 |
| 資料04 | 平成21年度独立行政法人国民生活センター年度計画 | 18～27頁 |
| 資料05 | PIONEERの構成・機能 | 28頁 |
| 資料06 | 「消費者トラブルメール箱」 月別受信件数 | 29頁 |
| 資料07 | 「消費者トラブルメール箱」 商品・役務別受信件数等 | 30～31頁 |
| 資料08 | 平成21年度発行の「月刊国民生活」 特集テーマ一覧 | 32頁 |
| 資料09 | 「月刊国民生活」 読者アンケート | 33頁 |
| 資料10 | 「くらしの豆知識2010」にて取上げた情報一覧 | 34～35頁 |
| 資料11 | 国民生活センターにおける相談処理の流れ | 36頁 |
| 資料12 | 国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿 | 37～38頁 |
| 資料13 | 申請事案の分野別状況等 | 39～40頁 |
| 資料14 | 結果の概要の公表制度について | 41頁 |
| 資料15 | 手続結果の概要（公表実績の一覧） | 42頁 |
| 資料16 | 平成21年度研修一覧 | 43～47頁 |
| 資料17 | 都道府県別資格認定者数 | 48頁 |
| 資料18 | 平成21年度商品テストの概要 | 49～62頁 |
| 資料19 | 商品テスト分析・評価委員会委員名簿 | 63頁 |
| 資料20 | 平成21年度 商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧 | 64頁 |
| 資料21 | 外部試験機関へ委託したテスト | 65～68頁 |
| 資料22 | 消費生活センターの商品テスト事例 | 69～71頁 |
| 資料23 | 平成21年度決算額等（対前年度比較） | 72～78頁 |

国民生活センターのあゆみ

| | |
|---------|---|
| 昭和45年5月 | 国民生活センター法成立、公布 |
| 10月 | 国民生活センター発足(港区赤坂)、総務部・普及部・相談部・調査研究部・情報管理室で業務開始 |
| 46年4月 | 月刊「国民生活」創刊 |
| 9月 | 国民生活センター提供テレビ番組放送開始 |
| 10月 | 消費者行政職員研修・一般講座開始、ラジオ番組放送開始 |
| 47年3月 | 「くらしの豆知識」創刊 |
| 7月 | 港区高輪に新事務所竣工(赤坂より移転、現東京事務所) |
| 49年11月 | 商品比較テスト開始 |
| 50年1月 | 消費生活相談員養成講座開始 |
| 54年10月 | 商品テスト部・研修部設置 |
| 55年3月 | 商品テスト・研修施設竣工(神奈川県相模原市、現相模原事務所) |
| 56年2月 | 隔月刊誌「たしかな目」創刊 |
| 59年2月 | 消費者問題・企業トップセミナー開始 |
| 4月 | 「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運用開始 |
| 63年10月 | 「消費生活年報」創刊 |
| 平成2年10月 | 国民生活センター創立20周年(記念式典実施、「国民生活センター二十年史」刊行) |
| 3年7月 | 消費生活専門相談員資格認定制度創設 |
| 6年4月 | 商品テスト3号棟竣工 |
| 7年6月 | 「生活ニューネット(パソコン通信)」一般公開 |
| 10月 | 「消費者苦情処理専門委員会」設置 |
| 10月 | インターネットホームページ開設 |
| 10年10月 | 「生活ニューネット(ホームページ)」リニューアル |
| 11年3月 | 家庭内事故解析棟竣工 |
| 12年4月 | メールマガジン「生活ニューネットマガジン」配信開始 |
| 10月 | 国民生活センター創立30周年(記念シンポジウム開催、「国民生活センター中長期ビジョン」公表、「90年代の国民生活センターの歩み」刊行) |
| 13年3月 | 研修施設に「IT講習室」竣工 |
| 14年4月 | ホームページに「消費者トラブルメール箱」開設 |
| 4月 | 問題提起型テスト開始 |
| 7月 | ホームページに携帯電話用(iモード対応)サイトを開設 |
| 8月 | ホームページで「消費生活相談データベース」運用開始 |
| 12月 | 独立行政法人国民生活センター法成立 |
| 15年10月 | 独立行政法人国民生活センター発足 |
| 10月 | 特別顧問会議設置 |
| 16年10月 | 「くらしの情報交流プラザ」開設 |
| 17年4月 | 「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運営事業の国からの全面移管 |
| 4月 | 相談調査部に「個人情報相談窓口」開設 |
| 4月 | 消費生活相談情報の収集を迅速化するため「相談カード直接作成システム」導入 |
| 19年4月 | 「危害情報室」設置 |
| 20年4月 | 「国民生活」と「たしかな目」を統合し、「月刊国民生活」創刊 |
| 5月 | 独立行政法人国民生活センター法改正 |
| 21年4月 | 「紛争解決委員会」を設置し、裁判外紛争解決手続(ADR)開始 |
| 22年1月 | 土日祝日相談開始 |

独立行政法人国民生活センター中期目標

平成20年 2月29日
(変更) 平成21年 9月 1日
消費者 庁

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機関として、平成15年10月に、それまでの特殊法人から独立行政法人化された。そして、平成16年に、消費者保護基本法が消費者基本法に抜本改正され、同法第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機関としての役割が明確に位置付けられた。

平成21年9月の消費者庁の創設とともに施行された消費者安全法においては、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た。

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・高度化が進み、消費者問題は多様化・複雑化し、消費者トラブルが増加している。また、最近の製品事故等を背景に国民の安全・安心に関する関心が高まっている。こうしたなかで、消費者が事業者に比べ情報の質・量及び交渉力において不利な立場にあることから、その格差を縮小するために、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である。

したがって、センターが、独立行政法人化されてから平成20年3月までの最初の中期目標期間中の実績及び消費者庁の発足を踏まえ、平成20年4月から中期目標期間中に、引き続き、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として、その業務について、質の向上を図りつつ効率的かつ効果的に実施していくため、この目標を設定する。

1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成20年4月1日から平成25年3月31日までの5年とする。

2. 業務の効率化に関する事項

(1) 一般管理費（人件費を除く）について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。
業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。

(2) 総人件費については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、人件費の削減について引き続き着実に実施するとともに、「経済財政改革と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、人件費改革の取組を平成23年度まで継続するものとする。併せて、国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。

(3) 給与水準について以下のような観点から検証を行い、これを維持する合理的な理由

がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。

- ① 職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮してもなお国家公務員の給与水準を上回っていないか。
- ② 事務所の所在地における地域手当が高いなど、給与水準が高い原因について、是正の余地はないか。
- ③ 国からの財政支出の大きさ、累積欠損の存在、類似の業務を行っている民間事業者の給与水準等に照らし、現状の給与水準が適切かどうか十分な説明ができるか。
- ④ その他、給与水準についての説明が十分に国民の理解を得られるものとなっているか。

(4) 契約については、原則として一般競争入札等によるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化を推進するものとする。

また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。

- ① センターが策定する「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。
- ② 一般競争入札等により契約を行う場合であっても、特に企画競争や公募を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施すること。

(5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運營業務について民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。
- ② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。

3. 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事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集・分析

① P I O—N E Tの刷新

警戒すべき情報を早期に発見し、迅速な提供が行えるようにするために、業務の在り方を見直し、可能なものから早急を実施する。

全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O—N E T）を刷新し、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図る。P I O—N E T刷新システムの設計に当たっては、業務体系を再構築したうえで行う。

② 「早期警戒指標」の整備

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を整備し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。

③ 事故情報データベースの整備

事故情報データベースを整備し、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、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。

④ 調査研究

消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O—N E T情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

P I O—N E T等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、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関す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。

② ホームページ、出版物等による情報提供

ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する

③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談

① 苦情相談

苦情相談業務について、直接相談を実施しつつ、弁護士、専門技術者等専門家の活用により地方消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図る。

② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する苦情相談機能の充実強化を図る。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、裁判外紛争解決手続を実施する。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁への情報提供

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とともに、P I O - N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。

さらに、消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

② 地方消費生活センターへの情報提供

P I O - N E T等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方消費生活センターに対し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交流

消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。

④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

(6) 研修

① 研修

地方消費生活センターの相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置き、その充実を図る。

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。

② 消費生活専門相談員資格認定制度

資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。

③ 市場化テストの実施

企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。

(7) 商品テスト

① 商品テストの実施

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。また、消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行うとともに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。

② 商品テストの実施機関情報の収集・提供

中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、提供する役割を積極的に果たす。

(8) 中核機関としての役割の強化

消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

(9) 地方公共団体に対する支援

都道府県及び市町村に対し、教育・研修の機会の拡充等を始め、支援を強化する。

4. 財務内容の改善に関する事項

「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。

独立行政法人国民生活センター中期計画

平成20年 3月28日
(変更) 平成20年11月17日
(変更) 平成21年 3月12日
(変更) 平成21年 9月 1日
独立行政法人国民生活センター

(序文)

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、平成21年9月1日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった独立行政法人国民生活センター中期目標を達成するため、同法第30条の規定に基づき、次のとおり、独立行政法人国民生活センター中期計画を定める。

(基本方針)

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、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、消費生活情報の収集・提供等における中核的な機関として積極的な役割を果たす。

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

- ・ 一般管理費（人件費を除く）については、毎年度、前年度比3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。

(2) 人件費

- ・ 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、平成22年度の役職員に係る人件費の総額を平成17年度に比べて5%以上削減する。ただし、退職手当及び福利厚生費並びに平成18年度以降の人事院勧告を踏まえた給与改定分については、削減対象額から除く。また、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえ、人件費改革を平成23年度まで継続する。

(3) 給与水準については、職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮した国家公務員との給与水準差及び事務所の所在地における地域手当並びに国からの財政支出の大きさ等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、これを維持する合理的な理由がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。

(4) 随意契約の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、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。

(5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運營業務について平成21年度より民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。
- ② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。

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

① P I O - N E T の刷新等

- ・ 苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付情報が作成され次第、即時に P I O - N E T へ登録する業務体系への転換を図る。
- ・ 上記業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画を基に P I O - N E T システムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始する。
- ・ P I O - N E T の「分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平成21年度からの運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。

② 「早期警戒指標」の整備

- ・ 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」を平成20年度に開発し、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、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。

③ 「事故情報データベース」の整備

- ・ 「事故情報データベース」を平成21年度までに構築し、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、インターネットを活用して、事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する。
- ・ 「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。

④ 「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。

⑤調査研究

- ・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

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

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

- ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 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。

イ. 出版物

- ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。
- ・ 「月刊国民生活」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以上の満足度の評価を得る。
- ・ 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。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ 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。

③消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談の充実・強化

① 苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。
- ・ 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。

イ. 直接相談

- ・ 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。

② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

- ・ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

(5) 関係機関との連携

① 消費者庁

- ・ 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とともに、P I O - N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。
- ・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

② 消費生活センター

- ・ 消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。
- ・ 現在月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を平成21年度中に月2回発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するために、「消費者行政フォーラム」に掲載する。
- ・ 情報提供の充実を図るため、「製品関連事故情報」の発行回数（現在は隔月発行）を順次増やして平成21年度中に毎月発行とする。また、情報提供の迅速性や利便性に資するために、平成22年度から「消費者行政フォーラム」に掲載する。

③国の行政機関

- ・ 消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。

④独立行政法人

- ・ 関連する独立行政法人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。

⑤法令照会への対応

- ・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

(6) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。
- ・ 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。

②消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を平成20年度より実施する。

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 消費者団体や企業の消費者対応部門の職員を対象とする研修の実施・運営については、平成21年度に官民競争入札を導入する。

(7) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。
- ・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 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。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 我が国全体として必要な商品テストが確實かつ効率的に実施されるよう、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・技能等を活用するとともに、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について、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を収集し、毎年度、ホームページを通じて情報提供する。
- ・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

(8) 中核機関としての役割強化

消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

(9) 地方公共団体に対する支援

- ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、研修等の機会の拡充に加え、経験豊富な相談員等を巡回させ、現地の相談員に対し助言を行うこと等により、地方公共団体に対する支援を強化する。

3. 予算（人件費の見積りを含む）、収支計画及び資金計画

別紙1から別紙3のとおり（省略）

4. 短期借入金の限度額

- ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入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。

5. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

6. 剰余金の使途

(1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

- (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
- (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

平成20年度～平成24年度

| 施設・設備の内容 | 予定額 (百万円) | 財 源 |
|-----------------|--------------|----------|
| 東京事務所 耐震改修工事 | 354 | 施設整備費補助金 |

(注) 金額については見込である。

なお、上記のほか、業務の実施状況及び施設・設備の老朽化度合いを勘案した施設整備が追加されることがあり得る。

(2) 人事に関する計画

- ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
- ・ 第1期中期計画に引き続き、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

- ・ 中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

(4) 積立金の処分に関する事項

なし

中期計画予算
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|----------|--------|
| 収 入 | |
| 運営費交付金 | 23,893 |
| 施設整備費補助金 | 354 |
| 自己収入 | 719 |
| 計 | 24,966 |
| 支 出 | |
| 業務経費 | 17,121 |
| 一般管理費 | 1,073 |
| 人件費 | 6,417 |
| 施設整備費 | 354 |
| 計 | 24,966 |

(注1) 各欄の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) 運営費交付金収入及び業務経費には、平成20年度補正予算(第1号)により措置された「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費及び平成20年度補正予算(第2号)により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費が含まれている。

【人件費の見積り】

期間中総額5,008百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬(非常勤役員給与を除く。)並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

【運営費交付金算定方式】

- ・ ルール方式とする。

【運営費交付金の算定ルール】

- ・ 毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

運営費交付金 = 人件費 + (業務経費 + 一般管理費) × β (消費者物価指数) - 自己収入 + ε (特殊要因増減)

人件費 = (基本給等 + 社会保険料負担金 + 児童手当拠出金) × α₁ × γ + 退職手当

基本給等 = 前年度の(役員報酬 + 職員基本給 + 職員諸手当 + 超過勤務手当)

業務経費 = 前年度の業務経費相当額 × α₂ × δ

一般管理費 = 前年度の一般管理費相当額 × α₃

【注記】

人件費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

業務経費の効率化係数（ $\alpha 2$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

一般管理費の効率化係数（ $\alpha 3$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

消費者物価指数（ β ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

人件費調整係数（ γ ）：各事業年度の予算編成過程において給与昇給率等を勘案して、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

政策係数（ δ ）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人の評価委員会による評価等を総合的に勘案し、各事業年度の予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

特殊要因（ ε ）：法改正等に伴い必要となる措置、現時点で予測不可能な事由により、特定の年度に一時的に発生する資金需要

【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

- ・人件費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：平成20年度は前年度0.98、平成21年度以降は対前年度0.99と仮定した。
- ・業務経費の効率化係数（ $\alpha 2$ ）：中期計画期間中は、0.99と仮定した。
- ・一般管理費の効率化（ $\alpha 3$ ）：中期計画期間中は、0.97と仮定した。
- ・消費者物価指数（ β ）：中期計画期間中は1.00と仮定した。
- ・人件費調整係数（ γ ）：平成20年度は1.00559、平成21年度以降は1.00と仮定した。
- ・政策係数（ δ ）：平成20年度は1.0755954、平成21年度以降は1.00と仮定した。

収支計画
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|--------------|--------|
| 費用の部 | 24,728 |
| 経常費用 | 24,728 |
| 業務経費 | 16,849 |
| 一般管理費 | 1,073 |
| 人件費 | 6,417 |
| 減価償却費 | 388 |
| 財務費用 | 0 |
| 臨時損失 | 0 |
| 収益の部 | 24,728 |
| 運営費交付金収益 | 23,621 |
| 自己収入 | 719 |
| 資産見返運営費交付金戻入 | 388 |
| 臨時利益 | 0 |
| 純利益 | 0 |
| 目的積立金取崩額 | 0 |
| 総利益 | 0 |

(注) 各欄の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。

【注記】

当法人における退職手当については、役員退職手当支給規程及び職員退職手当支給規程に基づいて支給することとなるが、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

資金計画
平成20年度～平成24年度

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|----------------|--------|
| 資金支出 | 24,966 |
| 業務活動による支出 | 24,340 |
| 投資活動による支出 | 626 |
| 財務活動による支出 | 0 |
| 次期中期目標期間への繰越金 | 0 |
| 資金収入 | 24,966 |
| 業務活動による収入 | 24,612 |
| 運営費交付金による収入 | 23,893 |
| 自己収入 | 719 |
| 投資活動による収入 | 354 |
| 施設整備費補助金による収入 | 354 |
| 財務活動による収入 | 0 |
| 前期中期目標期間よりの繰越金 | 0 |

(注) 各欄の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。

平成21年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成21年 3月30日

平成21年 9月 1日

独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第31条の規定に基づき、平成21年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費

- ・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。

(2) 人件費

- ・ 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。

(4) 随意契約の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ・ 相模原事務所の施設の企画・管理・運營業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。
- ・ 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

① P I O－N E Tの刷新等

- ・ 次期 P I O－N E Tに係るシステムを刷新するとともに、刷新に伴う運用体系を整備して、平成 2 2 年度からの運用開始に備える。
- ・ P I O－N E T 端末について、第 1 回の追加配備を行うとともに、再度、要望調査を実施のうえ、更なる追加配備を行う。
- ・ 総合行政ネットワーク（L G W A N）網を P I O－N E T に利用するため、消費生活センターへの L G W A N の敷設状況を調査する。
- ・ 改定された P I O－N E T の「分類・キーワード（2 0 0 9 年度版）」を運用に供する。

② 「早期警戒指標」の整備

- ・ P I O－N E T 情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 早期警戒指標の効果的活用を資するため、利用ツール等の作成や利用環境の整備について検討を行う。

③ 「事故情報データベース」の整備

- ・ 「事故情報データベース」を構築し、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事故情報等の共有化を図るとともに、インターネットを活用して事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて収集する。
- ・ 「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。

④ 「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間 5 0 件以上ホームページ上で提供する。
- ・ 「事故情報データベース」の構築に併せ、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。

⑤ 調査研究

- ・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T 情報等を活用し

つつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

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

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

- ・ コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 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。

イ. 出版物

- ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行する。
- ・ 「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 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。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。

③消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。

(3) 苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。

- ・ 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。

イ. 直接相談

- ・ 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。
- ・ 土日祝日に相談窓口を開設する。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁

- ・ 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。
- ・ 定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。
- ・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

②消費生活センター

- ・ 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」を含む 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」に掲載する。
- ・ 「消費生活相談緊急情報」を引き続き発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するため、「消費者行政フォーラム」等に適宜、掲載する。併せて平成 2 1 年度より月 2 回発行する。
- ・ 「製品関連事故情報」を毎月発行する。また、平成 2 2 年度からの電子化情報発信に向け、「消費者行政フォーラム」内への専用コーナー設置に着手する。

③国の行政機関

- ・ 消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。

④独立行政法人

- ・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

⑤法令照会への対応

- ・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

(6) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。
- ・ 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。
- ・ 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。

②消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 消費者・企業向け研修への市場化テストの導入に向け、実施要項（案）を作成し、官民競争入札を導入する。

(7) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防

- ・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。
- ・ 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。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。
- ・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

(8) 中核機関としての役割強化

- ・ 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。

(9) 地方公共団体に対する支援

- ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、平成20年度に実施したモデル事業の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
別紙1から別紙3のとおり。

4. 短期借入金の限度額

- ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5. 重要な財産の処分等に関する計画
計画なし

6. 剰余金の使途

- (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
- (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
- (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

計画なし

(2) 人事に関する計画

- ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
- ・ 職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

- ・ 中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

(4) 積立金の処分に関する事項

計画なし

平成21年度予算

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|--------|--------|
| 収入 | |
| 運営費交付金 | 3, 202 |
| 事業収入等 | 144 |
| 計 | 3, 345 |
| 支出 | |
| 業務経費 | 1, 787 |
| 一般管理費 | 221 |
| 人件費 | 1, 337 |
| 計 | 3, 345 |

(注1) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【人件費の見積り】

1, 041百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

平成 21 年度収支計画

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|--------------|----------|
| 費用の部 | 3, 4 5 6 |
| 經常費用 | 3, 4 5 6 |
| 業務経費 | 1, 6 5 8 |
| 一般管理費 | 2 2 0 |
| 人件費 | 1, 3 3 7 |
| 減価償却費 | 2 3 4 |
| 財務費用 | 7 |
| 収益の部 | 3, 4 6 0 |
| 經常収益 | 3, 4 6 0 |
| 運営費交付金収益 | 3, 1 8 9 |
| 事業収入等 | 1 4 4 |
| 資産見返運営費交付金戻入 | 1 2 8 |
| 經常利益 | 4 |
| 目的積立金取崩額 | — |
| 当期総利益 | 4 |

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

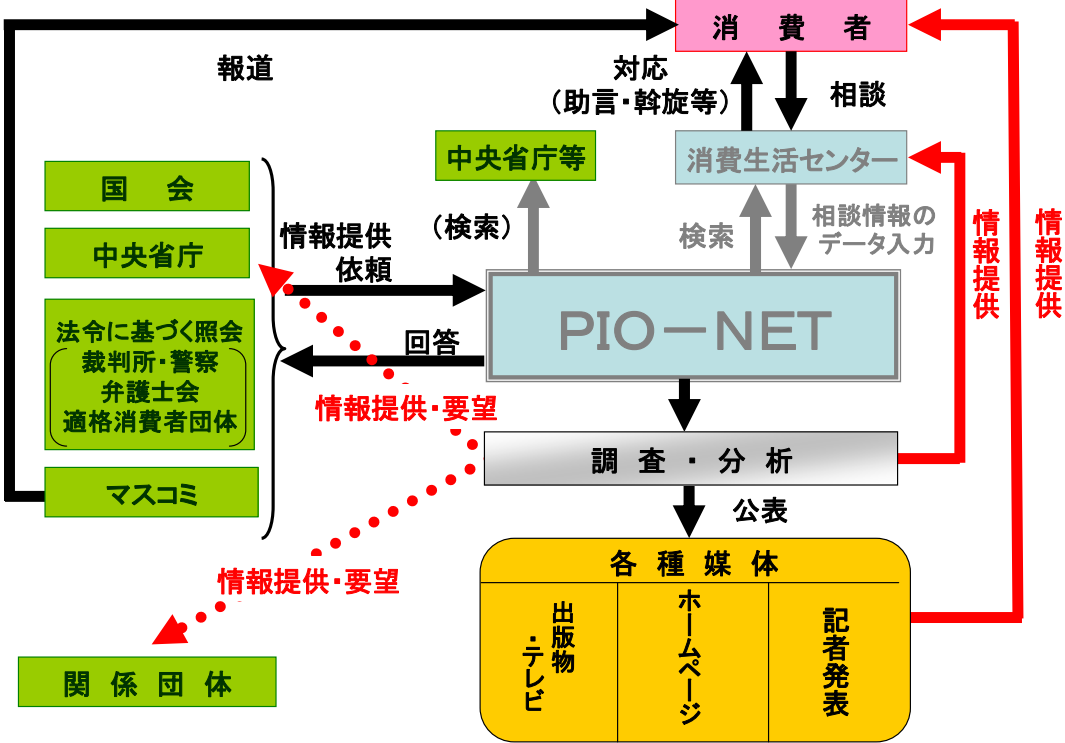
平成 21 年度 資金計画

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|-------------|----------|
| 資金支出 | 9, 0 3 5 |
| 業務活動による支出 | 4, 5 2 1 |
| 投資活動による支出 | 4, 0 1 1 |
| 財務活動による支出 | 1 1 8 |
| 翌年度への繰越金 | 3 8 5 |
| 資金収入 | 9, 0 3 5 |
| 業務活動による収入 | 3, 3 4 5 |
| 運営費交付金による収入 | 3, 2 0 2 |
| 事業収入等 | 1 4 4 |
| 投資活動による収入 | 3, 8 4 6 |
| 財務活動による収入 | 0 |
| 前年度からの繰越金 | 1, 8 4 4 |

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

PIO-NETの構成・機能



「消費者トラブルメール箱」月別受信件数（平成21年度）

資料6

(件)

| 分類別 | 月別 | 平成21年度 | | | | | | | | | | | | | 平成20年度 | | |
|----------------|----|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|---------------|-----------------|
| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 前年 同月比 | 合計 | 3月 | 4月～3月 |
| 商品一般 | | 22 | 33 | 25 | 33 | 27 | 27 | 27 | 29 | 36 | 39 | 41 | 35 | (205.9) | 374 | 17 | 616 |
| 食料品 | | 24 | 13 | 20 | 24 | 13 | 30 | 15 | 15 | 26 | 32 | 29 | 24 | (150.0) | 265 | 16 | 548 |
| 住居品 | | 18 | 16 | 17 | 32 | 27 | 25 | 20 | 27 | 31 | 25 | 31 | 30 | (136.4) | 299 | 22 | 541 |
| 光熱水品 | | 2 | 8 | 8 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 11 | (275.0) | 59 | 4 | 80 |
| 被服品 | | 8 | 13 | 10 | 11 | 5 | 9 | 17 | 11 | 26 | 20 | 16 | 19 | (158.3) | 165 | 12 | 274 |
| 保健衛生品 | | 10 | 17 | 12 | 13 | 21 | 20 | 10 | 9 | 14 | 13 | 21 | 20 | (117.7) | 180 | 17 | 277 |
| 教養娯楽品 | | 63 | 101 | 83 | 103 | 68 | 93 | 84 | 89 | 109 | 102 | 134 | 139 | (165.5) | 1168 | 84 | 1647 |
| 車両・乗物 | | 19 | 17 | 8 | 10 | 31 | 17 | 14 | 13 | 19 | 24 | 28 | 31 | (238.5) | 231 | 13 | 336 |
| 土地・建物・設備 | | 29 | 28 | 15 | 25 | 20 | 30 | 25 | 17 | 25 | 19 | 41 | 31 | (140.9) | 305 | 22 | 438 |
| 他の商品 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | (0.0) | 4 | 1 | 13 |
| 商品小計 (構成比%) | | 196 (37.8) | 247 (45.4) | 198 (37.8) | 255 (41.7) | 215 (36.3) | 253 (45.2) | 215 (40.3) | 215 (37.3) | 291 (37.5) | 278 (38.9) | 347 (42.3) | 340 (41.1) | (163.5) — | 3050 (40.1) | 208 (37.1) | 4770 (40.73) |
| クリーニング | | 1 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 0 | 4 | — | 22 | 0 | 49 |
| レンタル・リース・貸借 | | 16 | 8 | 14 | 9 | 14 | 8 | 18 | 14 | 9 | 20 | 23 | 22 | (115.8) | 175 | 19 | 271 |
| 工事・建築・加工 | | 6 | 5 | 5 | 3 | 8 | 8 | 3 | 2 | 5 | 6 | 6 | 10 | (250.0) | 67 | 4 | 84 |
| 修理・補修 | | 3 | 3 | 3 | 4 | 12 | 2 | 2 | 1 | 16 | 9 | 17 | 6 | (300.0) | 78 | 2 | 73 |
| 管理・保管 | | 1 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | (200.0) | 18 | 1 | 33 |
| 役務一般 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | (0.0) | 7 | 2 | 14 |
| 金融・保険サービス | | 25 | 21 | 22 | 24 | 21 | 22 | 21 | 31 | 34 | 36 | 32 | 52 | (208.0) | 341 | 25 | 486 |
| 運輸・通信サービス | | 205 | 192 | 205 | 236 | 236 | 182 | 215 | 230 | 290 | 261 | 281 | 273 | (117.7) | 2806 | 232 | 4443 |
| 教育サービス | | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 6 | (300.0) | 33 | 2 | 44 |
| 教養・娯楽サービス | | 25 | 15 | 21 | 24 | 28 | 22 | 19 | 35 | 35 | 37 | 35 | 33 | (150.0) | 329 | 22 | 583 |
| 保健・福祉サービス | | 11 | 11 | 10 | 13 | 13 | 13 | 10 | 6 | 16 | 12 | 17 | 19 | (118.8) | 151 | 16 | 222 |
| 他の役務 | | 15 | 15 | 17 | 20 | 19 | 21 | 13 | 22 | 32 | 22 | 28 | 29 | (181.3) | 253 | 16 | 337 |
| 内職・副業・ねずみ講 | | 4 | 6 | 4 | 4 | 9 | 9 | 5 | 5 | 24 | 15 | 6 | 16 | (533.3) | 107 | 3 | 170 |
| 他の行政サービス | | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | (200.0) | 37 | 2 | 24 |
| 役務小計 (構成比%) | | 320 (61.7) | 289 (53.1) | 311 (59.4) | 347 (56.8) | 370 (62.5) | 296 (52.9) | 312 (58.4) | 356 (61.8) | 470 (60.6) | 426 (59.6) | 451 (54.9) | 476 (57.6) | (137.6) — | 4424 (58.2) | 346 (61.7) | 6833 (58.4) |
| 他の相談 (構成比%) | | 3 (0.6) | 8 (1.5) | 15 (2.9) | 9 (1.5) | 7 (1.2) | 11 (2.0) | 7 (1.3) | 5 (0.9) | 15 (1.9) | 11 (1.5) | 23 (2.8) | 11 (1.3) | (157.1) — | 125 (1.6) | 7 (1.2) | 107 (0.9) |
| 合計 (構成比%) | | 519 (100) | 544 (100) | 524 (100) | 611 (100) | 592 (100) | 560 (100) | 534 (100) | 576 (100) | 776 (100) | 715 (100) | 821 (100) | 827 (100) | (147.4) — | 7599 (100) | 561 (100) | 11710 (100) |

注) 平成21年度から、商品役務分類「内職・副業・相場」は「内職・副業・ねずみ講」に変更

「消費者トラブルメール箱」商品・役務別受信件数等（平成21年度）

商品・役務別受信件数

| 商品役務分類 | 件数 | 割合 | 主な商品・サービス |
|-------------|-------|-------|-----------------------------|
| 運輸・通信サービス | 2,806 | 36.9% | 有料サイト、オンラインゲーム、携帯電話サービス |
| 教養娯楽品 | 1,168 | 15.4% | パソコン、パソコンソフト、携帯電話機 |
| 商品一般 | 374 | 4.9% | 商品を特定できないトラブル、架空請求 |
| 金融・保険サービス | 341 | 4.5% | 金融関連サービスその他（クレジットカード等）、生命保険 |
| 教養・娯楽サービス | 329 | 4.3% | 旅行代理業、教養・娯楽サービスその他（競馬情報等） |
| 土地・建物・設備 | 305 | 4.0% | 集合住宅（マンションなど） |
| 住居品 | 299 | 3.9% | 浄水器、ルームエアコン、電気洗濯乾燥機 |
| 食料品 | 265 | 3.5% | 健康食品、菓子類 |
| 他の役務 | 253 | 3.3% | 外食、結婚相手紹介サービス |
| 車両・乗り物 | 231 | 3.0% | 普通・小型自動車、自転車 |
| 保健衛生品 | 180 | 2.4% | 化粧品 |
| レンタル・リース・貸借 | 175 | 2.3% | 賃貸アパート、レンタルビデオ |
| 被服品 | 165 | 2.2% | アクセサリ、婦人洋服 |
| 保健・福祉サービス | 151 | 2.0% | エステティックサービス、医療 |
| 他の相談 | 125 | 1.6% | 個人情報 |
| 内職・副業・ねずみ講 | 107 | 1.4% | 内職・副業 |
| 修理・補修 | 78 | 1.0% | 修理サービス |
| 工事・建築・加工 | 67 | 0.9% | リフォーム工事、新築工事 |
| 光熱水品 | 59 | 0.8% | プロパンガス、ガソリン |
| 他の行政サービス | 37 | 0.5% | 行政サービス |
| 教育サービス | 33 | 0.4% | 家庭教師、学習塾 |
| クリーニング | 22 | 0.3% | クリーニング |
| 管理・保管 | 18 | 0.2% | パーキング、マンション管理 |
| 役務一般 | 7 | 0.1% | 複合サービス会員 |
| 他の商品 | 4 | 0.1% | 昇降設備 |
| 合計 | 7,599 | 100% | |

注) 平成21年度から、商品役務分類「内職・副業・相場」は「内職・副業・ねずみ講」に変更

内容分類別受信件数（マルチカウント）

| | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| 内容別分類 | 契約・解約 | 品質・機能 | 販売方法 | 接客対応 | 価格・料金 | 表示・広告 | 安全・衛生 | その他 |
| 件数 | 3,545 | 2,930 | 2,826 | 2,537 | 813 | 788 | 393 | 229 |
| 内容別分類 | 法規・基準 | 包装・容器 | 買物相談 | 計量・量目 | 施設・設備 | 生活知識 | | |
| 件数 | 94 | 21 | 21 | 12 | 8 | 3 | | |

送信者の属性（年代別）

| | | | | | | | |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |
| 件数 | 98 | 1,081 | 2,736 | 2,415 | 901 | 309 | 59 |
| 割合 | 1.3% | 14.2% | 36.0% | 31.8% | 11.9% | 4.1% | 0.8% |

送信者の属性（性別）

| | | |
|----|-------|-------|
| | 男性 | 女性 |
| 件数 | 5,206 | 2,393 |
| 割合 | 68.5% | 31.5% |

送信者の属性（職業）

| | | | | | |
|----|-------|--------|-------|-------|-------|
| | 給与生活者 | 自営・自由業 | 無職 | 家事従事者 | 学生・生徒 |
| 件数 | 4,659 | 1,265 | 811 | 562 | 302 |
| 割合 | 61.3% | 16.6% | 10.7% | 7.4% | 4.0% |

平成 21 年度発行の「月刊国民生活」特集テーマ一覧

| | |
|-----------------|-----------------------|
| 平成 21 年 5 月号 | 地方消費者行政の新たな展開 |
| 6 月号 | 室内汚染ーシックハウス対策を中心にー |
| 7 月号 | 製品事故発生！・・・そのとき何をすべきか |
| 8 月号 | 「だまされない消費者」塾 |
| 9 月号 | 消費者庁ができる |
| 10 月号 | “結婚” サービスにトラブル多発 |
| 11 月号 | 多重債務問題への支援 本格化に向けて |
| 12 月号 | 内食・中食・外食 ～変わる食生活と消費者～ |
| 平成 22 年 1 月号 | 誰でも・どこでも ネットショッピングの時代 |
| 2 月号 | まるごと、クーリング・オフ |
| 3 月号 | イザというときー葬儀・お墓・相続 |
| 4 月号 | 分かる、解ける 保険相談 |

FAX送付先 03-3449-1024 09年度『月刊国民生活』読者アンケート
以下の設問に対し、該当するものにレ印をつけてください。

Q1 今後も引き続き掲載したほうがよいコーナーはどれですか？（複数回答可）

- | | | |
|--|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 特集 | <input type="checkbox"/> 商品テスト | <input type="checkbox"/> 消費生活センターの商品テスト |
| <input type="checkbox"/> 生活の視点 | <input type="checkbox"/> 苦情相談 | <input type="checkbox"/> ご用心 |
| <input type="checkbox"/> 暮らし注意報 | <input type="checkbox"/> リコール情報 | <input type="checkbox"/> 暮らしの法律 Q&A |
| <input type="checkbox"/> 消費者訴訟を学ぼう | <input type="checkbox"/> 誌上法学講座 | <input type="checkbox"/> 暮らしの判例 |
| <input type="checkbox"/> 時点・論点 | <input type="checkbox"/> NEWSCLIP | <input type="checkbox"/> Let's study 金融商品 |
| <input type="checkbox"/> 消費者問題ノート | <input type="checkbox"/> 表示でみる商品ミニ知識 | <input type="checkbox"/> 暮らしの相談窓口 |
| <input type="checkbox"/> 法令から読む～食品表示のウラ・オモテ～ | | <input type="checkbox"/> 企業の消費者対応最前線 |
| <input type="checkbox"/> 海外NEWS | <input type="checkbox"/> 教えて！相談対応のヒント | <input type="checkbox"/> マドンナのティータイム |
| <input type="checkbox"/> 世界の暮らし風景 | | |

Q2 本誌購読のおもな理由は次のどれですか？（複数回答可）

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 最新の消費者情報を知ることができるから | <input type="checkbox"/> 仕事・学習に役立つから |
| <input type="checkbox"/> 特集テーマに関心があったから | <input type="checkbox"/> 資格試験の受験勉強に役立つから |
| <input type="checkbox"/> 商品テスト記事が読めるから | <input type="checkbox"/> ホームページを見て興味があったから |
| <input type="checkbox"/> その他（ | ） |

Q3 同意できるものにレ印をつけてください。（複数回答可）。

- 暮らし全般にかかわる読みやすい記事（レポート、エッセイ等）を増やすとよい
- 消費者問題の分野により特化した記事を増やすとよい
- 内容はもっと平易に分かりやすくするほうがよい
- 内容はもっと専門的にしたほうがよい
- 内容については現状のままでよい

Q4 取り上げてほしい分野はどれですか？（複数回答可）

- | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 消費者関連法 | <input type="checkbox"/> 消費者行政 | <input type="checkbox"/> 金融分野 | <input type="checkbox"/> クレジット | <input type="checkbox"/> 介護・福祉分野 |
| <input type="checkbox"/> 悪質商法全般 | <input type="checkbox"/> 情報通信関係 | <input type="checkbox"/> 環境問題 | <input type="checkbox"/> 食の問題 | <input type="checkbox"/> ADR |
| <input type="checkbox"/> 企業の消費者対応 | <input type="checkbox"/> 消費者教育・啓発 | <input type="checkbox"/> 消費者団体訴訟制度・司法 | | |
| <input type="checkbox"/> その他（ | | | | ） |

Q5 本誌に対する満足度は次のどれですか？

- 良い まあ良い どちらともいえない あまり良くない 良くない

Q6 表紙、本文のレイアウト・色使いについてご感想お寄せください。

- {
- Q7 本誌へのご意見をお願いいたします。（例：こんな連載があると良いなど）**
- {

■ 差し支えなければ、あなたご自身についてお聞かせください。

- 行政の消費生活相談、消費者行政担当部門に従事している。
- 企業のお客様対応部門等に従事している。
- 学校において消費者教育・家庭科教育などを教えている。
- 法律関係の業務に従事している。
- 将来消費生活専門相談員などの資格取得を目指している。
- 仕事には関係ないが消費者問題に関心がある。
- その他（

『2010年版暮らしの豆知識』抽選に参加希望の方は以下に連絡先をご記入ください。

住所 〒

氏名

ご協力ありがとうございました

「くらしの豆知識2010」目次

1. 特集 くらしのセーフティネット

- ① ローン、学費、年金保険料が払えないとき
- ② 医療費が払えないとき
- ③ 失業したとき
- ④ 母子家庭への支援策
- ⑤ 生活保護を受けるには
- ⑥ 生活福祉資金を借りるには
- ⑦ 多重債務に陥らないために
- ⑧ 借金が返せなくなったら
- ⑨ 非正規社員はどれだけ守られているか
- ⑩ 住居を退去させられそうになったら
- ⑪ 就職支援制度

2. IT被害にあわないために

- ① 新たなウイルスに備える
- ② フィルタリングで守る
- ③ インターネット・オークション
- ④ アフィリエイト、ドロップシッピング
- ⑤ 出会い系サイト、架空請求
- ⑥ 携帯電話の利用料金、高額になる場合
- ⑦ 携帯電話の料金体系
- ⑧ ケータイトラブルから子どもを守る
- ⑨ 迷惑メールをどう防ぐ
- ⑩ 電子マネーのしくみと安全性
- ⑪ 地上デジタル放送への対応

3. 契約をめぐる知識

- ① 契約とは
- ② 契約の流れ
- ③ 契約するときのチェックポイント
- ④ 未成年者の契約
- ⑤ 判断力不十分者の契約
- ⑥ クーリング・オフできる取引
- ⑦ クーリング・オフのチェックポイント
- ⑧ クーリング・オフの手続き方法
- ⑨ 契約をやめたい1
- ⑩ 契約をやめたい2
- ⑪ クレジット契約とは
- ⑫ 消滅時効と期間

4. 契約トラブル注意報

- ① 主な問題商法の一覧
- ② 主な問題商法の一覧～若者編～
- ③ 電気温水器の訪問販売トラブル
- ④ 携帯電話購入アルバイト
- ⑤ 新手マルチ取引のトラブル
- ⑥ テレビショッピングのトラブル
- ⑦ 個人輸入代行に関するトラブル
- ⑧ マンションの悪質な電話勧誘販売
- ⑨ 認知症高齢者の契約トラブル

5. くらしの事故注意報

- ① こんにゃく入りゼリーの危害
- ② ホクロ取りでの危害
- ③ 着衣の着火事故に注意
- ④ 電気アイロンによる子どものやけど
- ⑤ つけ爪でかぶれ、やけど、カビの危害
- ⑥ 子どもの口、鼻、耳、目に異物が侵入
- ⑦ 一酸化炭素中毒に注意
- ⑧ 木製ベッドから発生する化学物質
- ⑨ ハロゲンヒーターによる事故
- ⑩ 四輪バギーの安全性
- ⑪ 犬用リードの強度

6. 金融・保険のいま

- ① 金融機関とどうつきあう
- ② 金融商品の広告の見方
- ③ 投資型金融商品あれこれ
- ④ リスクの見えにくい金融商品
- ⑤ ハイリスク、詐欺まがいの金融商品
- ⑥ 生命保険の選び方
- ⑦ 生命保険を見直す
- ⑧ 損害保険を見直す
- ⑨ 約款とは
- ⑩ クレジットカードの使い方
- ⑪ ポイントサービスのしくみ
- ⑫ 株券電子化その後

7. シニアライフの設計

- ① 年金のしくみ
- ② 老齢年金の支給要件
- ③ ねんきん定期便
- ④ 長寿（後期高齢者）医療制度
- ⑤ 要介護認定改定のポイント
- ⑥ 介護サービス利用のポイント
- ⑦ 地域包括支援センター
- ⑧ 高齢者居住施設の種類
- ⑨ 高齢者居住施設の特質
- ⑩ 高齢者施設の費用
- ⑪ 成年後見制度
- ⑫ 地域の見守り、サポートに向けて

8. 住生活の知識

- ① マイホームを考える
- ② マイホーム契約時のチェックポイント
- ③ 賃貸住宅契約時のチェックポイント
- ④ 賃貸住宅の退去と敷金返還トラブル
- ⑤ 住宅取得者を守る制度とルール
- ⑥ 耐震改修とバリアフリーリフォーム
- ⑦ シックハウス症候群にならないために
- ⑧ 土壌・地下水汚染に注意
- ⑨ 近隣トラブル
- ⑩ 普及が進む太陽光発電
- ⑪ 火災警報器を設置するとき

9. 食情報を生かすには

- ① 最近の食品をめぐる事件
- ② 食品安全行政の取り組み
- ③ 食情報の選び方
- ④ 食品ロスの実態
- ⑤ 農薬残留基準と添加物の基準
- ⑥ 生鮮食品の表示
- ⑦ 加工食品の表示
- ⑧ 食物アレルギーとは
- ⑨ 健康食品、サプリメントとのつきあい方
- ⑩ 食中毒の予防と対処法

10. 新しい消費者行政の流れ

- ① 消費者庁発足へ
- ② 国民生活センターの新しいADR
- ③ 消費者団体訴訟制度

11. こんな場合は、どうすれば？

- ① 契約で困ったら
- ② 食品、製品で事故にあったら
- ③ 裁判を起こすとき
- ④ 保険証、免許証、携帯電話、カードの紛失
- ⑤ 遺言、葬儀、相続
- ⑥ 保証人とは
- ⑦ 災害が起こったら
- ⑧ 薬を選ぶには

12. 資料編

- ① 消費生活相談 ～'08年度の傾向～
- ② 最近の製造物責任法による訴訟
- ③ 最近の消費者契約法による裁判例
- ④ クーリング・オフできる商品・権利・役務
- ⑤ 衣類等の取扱い絵表示
- ⑥ IT関連のマーク
- ⑦ 住居・防犯関連のマーク

13. その他

- ① 困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関
- ② 全国の消費生活センター一覧