

平成25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 1	国民生活センターのあゆみ	1 頁
資料 2	独立行政法人国民生活センター中期目標	2～10 頁
資料 3	独立行政法人国民生活センター中期計画	11～26 頁
資料 4	平成25年度独立行政法人国民生活センター年度計画	27～40 頁
資料 5	消費生活相談情報の活用、分析（PIO-ALERT等）	41 頁
資料 6	全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の 業務・システムの最適化計画	42～49 頁
資料 7	新聞等への掲載実績（平成25年度）	50～55 頁
資料 8	事業者名公表一覧（平成25年度）	56～57 頁
資料 9	平成25年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧	58 頁
資料10	平成25年度ウェブ版『国民生活』（2013年1月号～12月号）読者アンケート	59 頁
資料11	「くらしの豆知識2014」で取り上げた情報一覧	60～61 頁
資料12	「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成25年度）	62 頁
資料13	トラブルメール箱に情報提供された 代表的な事例のQ&Aテーマ一覧（平成25年度）	63～64 頁
資料14	平成25年度国民生活センターにおける相談処理の流れ	65 頁
資料15	国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿	66～68 頁
資料16	ADR申請事案の分野別状況等（平成25年度受付分）	69～71 頁
資料17	ADRの結果概要の公表制度について	72 頁
資料18	ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）	73～77 頁
資料19	平成25年度教育研修事業業務実績	78～79 頁
資料20	平成25年度消費生活専門相談員資格認定試験結果	80 頁
資料21	平成25年度商品テストの概要	81～131 頁
資料22	平成25年度 商品テスト分析・評価委員会 委員名簿	132 頁
資料23	平成25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	133～134 頁
資料24	外部試験機関へ委託したテスト	135～138 頁
資料25	消費生活センターの商品テスト事例	139～141 頁
資料26	平成25年度決算額等（対前年度比較）	142～148 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
3月	新PIO-NET「PIO-NET2010」運用開始
10月	国民生活センター創立40周年(特別講演・パネルディスカッション開催、「国民生活センター40周年記念誌」刊行)
23年6月	「平日バックアップ相談」開始
24年5月	「月刊国民生活」をウェブ化し、ホームページに掲載開始
25年7月	「お昼の消費生活相談」試行的に開始
12月	「中期目標管理型法人」と閣議決定

独立行政法人国民生活センター中期目標

平成25年 2月28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。

したがって、センターが、平成25年4月からの中期目標期間中に、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、消費者問題に関する中核の実施機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、効率

的かつ効果的に質の高い行政サービスを提供していくため、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25年4月1日から平成30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。

なお、激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 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こととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成27年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。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。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(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、随意契約の適正化等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「随意契約等見直し計画」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。
- ③ 契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。

(5) 保有資産の有効活用

- ① 相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。
- ② 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。
- ③ 相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

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、消費者問題に関する中核的实施機関として、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

P I O—N E Tについて、「P I O—N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年3月末までに業務改善及びシステム改修を行う。

なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O—N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。）。

また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、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活用

事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、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

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情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、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取りまとめ、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。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。

また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。

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

専門分野に特化した相談員・職員の配置や、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とともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。

② 個人情報に関する苦情相談

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

(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、裁判外紛争

解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁等への情報提供

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、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。また、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。

さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

② 消費生活センター等への情報提供

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、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交流

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う。

④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

⑤ 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、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修

① 研修

消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と

地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

また、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。

さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

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。

(8) 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。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、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。また、「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に、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、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、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

- ① 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、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
- ② 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行う。
- ③ 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。
- ④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(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）の施行を踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

- ① 高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等（第13条第1項関係）
- ② 消費生活相談実例等の消費者教育への活用（第13条第2項関係）
- ③ 消費生活相談員等への研修の実施（第16条第1項関係）
- ④ 先進的な取組に関する情報等の収集及び提供（第18条第1項関係）

(11) 地方公共団体に対する支援

上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。

① 巡回訪問

相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

② P I O－N E Tの追加配備

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの追加配備を適切に実施する。

(12) 中核機関としての役割の強化

センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

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。

なお、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。

5. その他業務運営に関する重要事項

(1) 消費者問題に関する更なる専門性の醸成

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(2) 情報セキュリティ対策

政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

(3) 事業の審査及び評価

各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。

(4) 国際協力

海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(5) 内部統制の充実・強化

内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

独立行政法人国民生活センター中期計画

平成 25 年 3 月 29 日
(変更) 平成 26 年 3 月 28 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 25 年 2 月 28 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、消費者問題に関する中核的实施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。
- ・ 激変緩和措置を設けた上で平成 24 年度に廃止した借上宿舍制度については、平成 25 年 9 月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 人件費

- ・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。
- ・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「PIO-NET」という。)の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、PIO-NET 関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成 27 年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とする。

そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。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。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 随意契約等の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ①相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。

- ②東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。

- ③相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。

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

- ・ P I O－N E Tについて、消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年3月末までに業務改善及びシステム改修を行う。
- ・ 刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O－N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。
- ・ P I O－N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する。
- ・ キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。

③ 事故情報データベースの活用

- ・ 事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。

④ 調査研究

- ・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通

じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

(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取りまとめ、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。
- ・ 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に掲載する。
- ・ 「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。

イ. 出版物

- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。

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「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

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

(3) 苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。
- ・ 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。

イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援

- ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。
- ・ 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。

②個人情報に関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。

(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、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。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁等

- ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、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。
- ・ 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。
- ・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

- ・ P I O - N E Tの安定的運用に資するため、「P I O - N E Tつうしん」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌)など、P I O - N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。
- ・ 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。
- ・ 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。

③国の行政機関

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

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消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O－N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。
- ・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥法令照会への対応

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

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。
- ・ 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。
- ・ 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国家公務員向け研修の実施

- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の

向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

④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。

(8) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に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。
- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 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実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等の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報

を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

- ・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

- ・ 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。
 - ①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、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
 - ②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行う。
 - ③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。
 - ④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(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高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。
 - ②P I O－N E T情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。
 - ③消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。
 - ④消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

(11) 地方公共団体に対する支援

- ・ 上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村におけ

る消費者行政への支援を強化する。

①巡回訪問

- ・ 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

②P I O－N E Tの追加配備

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの追加配備を適切に実施する。

(12) 中核機関としての役割強化

- ・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

- ・ 別紙1から別紙3までのとおり。
- ・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

4. 短期借入金の限度額

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

5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

- ・ 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。

6. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7. 剰余金の使途

(1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

(2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8. その他業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

- ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。

(2) 人事に関する計画

- ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

(4) 積立金の処分に関する事項

- ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

(5) 情報セキュリティ対策

- ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

(6) 事業の審査及び評価

- ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

(7) 国際協力

- ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(8) 内部統制の充実・強化

- ・ 内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

(9) 情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

中期計画予算
平成 25 年度～平成 29 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	15,209
自己収入	554
計	15,763
支 出	
業務経費	8,840
一般管理費	922
人件費	6,001
計	15,763

(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 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一環として防災・安全対策の加速を図るための経費が含まれている。

【人件費の見積り】

期間中総額 4,868 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。

$$\text{運営費交付金} = \text{人件費} + (\text{業務経費} + \text{一般管理費}) \times \beta \text{ (消費者物価指数)} - \text{自己収入} + \varepsilon \text{ (特殊要因増減)}$$

人件費 = (基本給等 + 社会保険料負担金 + 児童手当拠出金) × 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 × $\alpha 1$ × δ

一般管理費 = 前年度の一般管理費相当額 × $\alpha 2$

【注記】

業務経費の効率化係数 ($\alpha 1$): 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。

一般管理費の効率化係数 ($\alpha 2$): 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。

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】

- ・業務経費の効率化係数 ($\alpha 1$): 平成25年度は0.982065、平成26年度以降は、0.99と仮定した。
- ・一般管理費の効率化 ($\alpha 2$): 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25年度は0.917972、平成26年度は1.089357、平成27年度以降は1.00と仮定した。
- ・政策係数 (δ): 中期計画期間中は1.00と仮定した。

収支計画
平成25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	16,463
経常費用	16,463
業務経費	8,840
一般管理費	922
人件費	6,001
減価償却費	700
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	16,463
運営費交付金収益	15,209
自己収入	554
資産見返運営費交付金戻入	700
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25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	15,763
業務活動による支出	15,763
投資活動による支出	0
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	15,763
業務活動による収入	15,763
運営費交付金による収入	15,209
自己収入	554
投資活動による収入	0
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25年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成25年 3月29日
(変更) 平成26年 3月28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25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。
- ・ 激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 人件費

- ・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等の業務を精査し、真に必要な業務に限定するための計画を策定する。
- ・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）の刷新に際し、最適化計画策定の段階で関連する業務の必要性・効率性の検討を行う。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準については、平成24年度の検証結果を踏まえ、平成25年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0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、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要に応じて措置を講じる。
- ・ 国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系について調査して現状を把握し、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直し案を策定する。

なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要に応じて措置を講じる。

(4) 随意契約等の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ・ 相模原事務所について、研修施設の活用方法等を検討し、その結果について具体的な作業を進める。
- ・ 東京事務所について、東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転に関する状況を踏まえ、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進める。
- ・ 相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。

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

- ・ P I O－N E T について、消費者庁「P I O－N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、「業務の効率化・合理化」、「利便性の維持・向上」、「安全性・信頼性の確保」、「経費節減」の観点から、地方公共団体等と調整した上で、最適化計画を策定し、同計画を反映させた仕様書（要件定義書）を作成するとともに、調達手続き（入札）を行う。
- ・ 刷新に当たり、P I O－N E T への登録日数を平均 10 日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するための具体的な方法について検討し、消費者庁と

協議の上決定する。また、これら取組について、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行う。

- ・ センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O－N E Tへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組について検討する。
- ・ キーワードの抜本的な整理について検討を行い、地方公共団体等との調整等を適切に実施するとともに、マニュアルの全面的な見直しに向けた検討を行う。
- ・ 消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、逆引き辞書の次期システムへの採用方法について検討する。

②「早期警戒指標」の活用

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」(P I O－A L E R T)の安定的な稼動を図るとともに、ユーザーである国や地方公共団体の消費者行政担当部局等のシステム利用促進のため、簡易説明資料を作成し、配布する。

③「事故情報データベース」の活用

- ・ 事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁と協議の上、検討を開始する。

④調査研究

- ・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

(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。
- ・ 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。
- ・ 「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。

イ. 出版物

- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。

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「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

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

(3) 苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。
- ・ 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。

イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援

- ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。
- ・ 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。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等について次年度に必要な応じて改訂・追補等を実施するための検討を行う。

(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、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。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁等

- ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。
- ・ 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

ONE 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。

- ・ 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。
- ・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

- ・ P I O - N E Tの安定的運用に資するため、「P I O - N E Tつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、P I O - N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。
- ・ 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。
- ・ 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。

③国の行政機関

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

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消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備に着手する。
- ・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥法令照会への対応

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

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。
- ・ 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。
- ・ 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国家公務員向け研修の実施

- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

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

④市場化テストの実施

- ・ 企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監理委員会と連携しつつ策定する。

(8) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。
- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 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

- ・ 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。
- ・ 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。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討する。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①震災関連情報の収集・提供

- ・ 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施

- ・ 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。

③放射線物質検査に関する地方公共団体への支援等

- ・ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメルマガ「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

② P I O－N E T 情報等の消費者教育への活用

- ・ 高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。

④ 消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供

- ・ 消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。

(11) 地方公共団体に対する支援

上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。

①巡回訪問

- ・ 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

② P I O－N E T の追加配備

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E T の追加配備を適切に実施する。なお、配備の実施にあたっては、消費者庁とも協議の上、利用頻

度等に応じた適切な配備方法について検討する。

(12) 中核機関としての役割強化

- ・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

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

- ・ 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. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

- ・ 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。

6. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7. 剰余金の使途

(1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

(2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8. その他業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

- ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。

(2) 人事に関する計画

- ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体における実態について調査の上検討を行い、可能なものから実施する。

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

- (4) 積立金の処分に関する事項
 - ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

- (5) 情報セキュリティ対策
 - ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

- (6) 事業の審査及び評価
 - ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

- (7) 国際協力
 - ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。

- (8) 内部統制の充実・強化
 - ・ 内部監査を適切に実施し、内部統制を強化するとともに、監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。

- (9) 情報公開
 - ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

平成 25 年度 予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	4, 187
事業収入等	111
計	4, 297
支出	
業務経費	2, 997
一般管理費	196
人件費	1, 105
計	4, 297

(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。

(注 2) 運営費交付金収入及び業務経費には、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」の全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新及び関連システムの改修等経費 (1, 499 百万円) が含まれている。

【人件費の見積り】

905 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25年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	4,509
經常費用	4,509
業務経費	2,838
一般管理費	194
人件費	1,105
減価償却費	368
財務費用	4
収益の部	4,511
經常収益	4,511
運営費交付金収益	4,185
事業収入等	111
資産見返運営費交付金戻入	216
經常利益	2
目的積立金取崩額	—
当期総利益	2

(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。

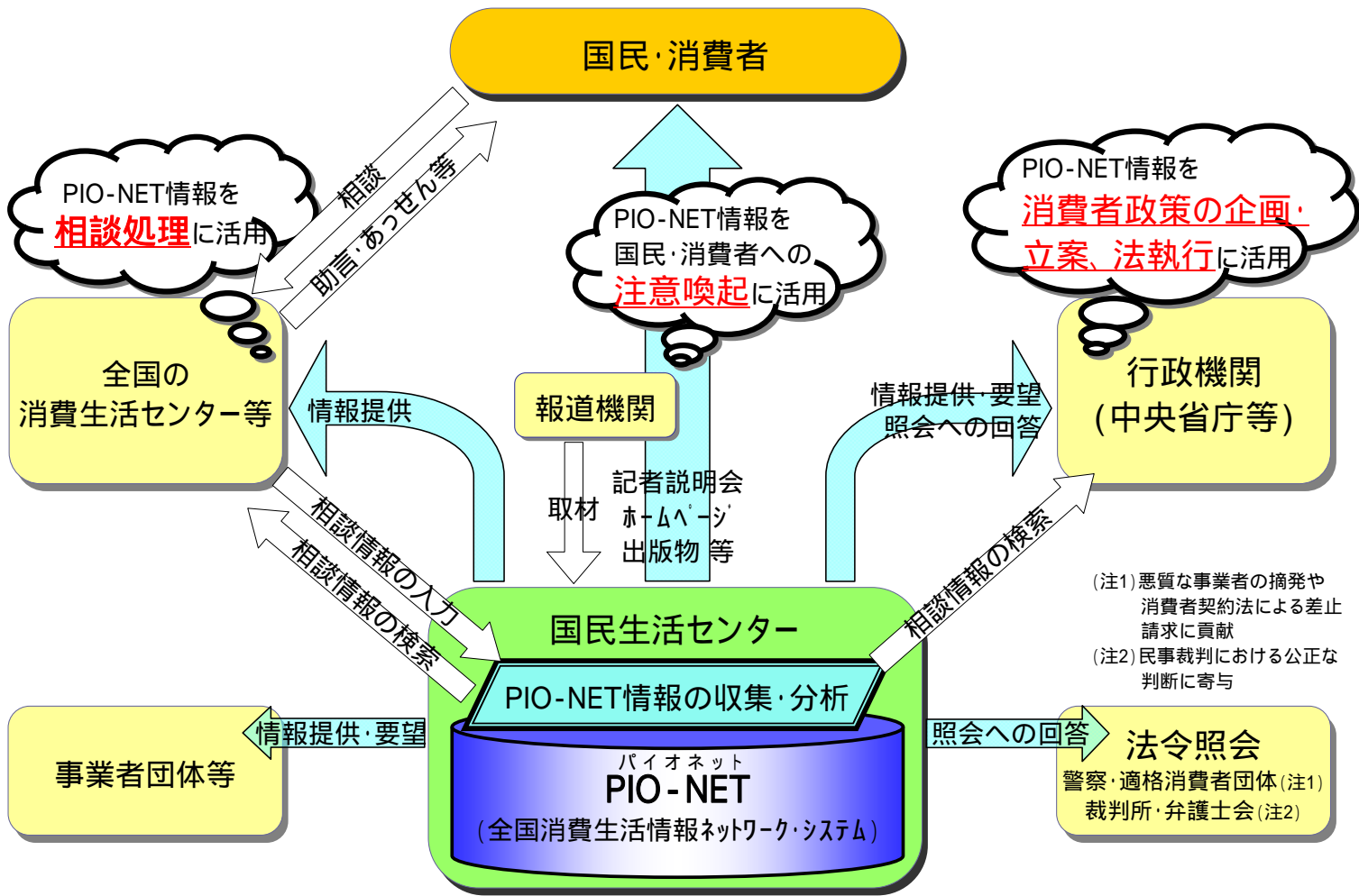
平成25年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	9,440
業務活動による支出	5,608
投資活動による支出	2,667
財務活動による支出	419
翌年度への繰越金	746
資金収入	9,440
業務活動による収入	4,298
運営費交付金による収入	4,187
事業収入等	112
投資活動による収入	2,675
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	2,466

(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。

消費生活相談情報の活用



消費生活相談情報の分析(PIO-ALERT等)

国民生活センターでは、悪質な事業者や問題商法を早期に発見するため、2009年6月より「早期警戒指標」(急増指標、特商法指標)を開発し、中央省庁(消費者庁・経済産業省・警察庁)、都道府県・政令市の消費者行政担当部門等に提供。

	概要	目的	考え方
急増指標	相談件数の増加・急増傾向を把握する指標	問題のある事業者や商法などを発見し、消費生活センターや消費者に早期に情報を提供	全相談件数に占める特定の事業者や商品に関する相談件数の割合について過去と現在を比較して得点化
特商法指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を判別する指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を抽出し、迅速な法執行への参考とする	過去に特定商取引法違反で行政処分された事業者の相談に似ている度合いを得点化

さらに、2010年12月からは、当該指標を効果的に利用するためのツールとして、「消費生活相談早期警戒システム」(PIO-ALERT)を開発し運用を開始。クリックによる簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの集計結果をグラフや地図で視覚的に把握できるため、各自治体の消費者行政部門等が、問題のある事業者や手口等を発見・分析しやすくなり、迅速な対応が可能となった。

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の 業務・システム最適化計画

2014年（平成26年）1月
独立行政法人国民生活センター

第1 業務・システムの概要

複雑化・多様化・広域化する消費者被害に迅速に対処するため、国民生活センターでは、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）「以下、「PIO-NET」という。」を活用して、①全国の消費生活センター及び消費生活相談窓口（以下「消費生活センター等」という。）の消費生活相談業務への支援等、②消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者への情報提供、③国の消費者政策の企画・立案を実施している。

1 PIO-NET

PIO-NETは、全国の消費生活センター等の協力のもと、消費生活相談情報（以下「相談情報」という。）を一元管理し、相談処理の参考に資すること及び、消費者被害の救済及び未然防止・拡大防止に活用することを目的として、昭和59年度にシステムの運用を開始した。また、平成19年度には、同システムの最適化計画を策定した上で、同システムをそれまでのメインフレームを中心としたものからオープンシステムに刷新し、平成22年3月より現PIO-NETシステム（以下「PIO-NET2010」という）が稼動している。

PIO-NET 端末が配備されている全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は、平成16年度の約192万件をピークに減少傾向に転じたが、平成24年度においても年間約85万件が登録されている。

全国の消費生活センター等に配備されたPIO-NET 端末は、地方消費者行政の「集中育成・強化期間」（平成21年度からの3年間）に、それまでの526台から3,669台と約7倍に急増した。

PIO-NET2010は、各地の消費生活センター等の相談現場において、相談員が相談処理を行う際に活用されるとともに、注意喚起等の情報提供による消費者被害の未然防止・拡大防止や悪質な事業者に対する法執行にも有効活用できるため、現在では国の行政機関や都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課においても、汎用端末での利用が可能になっている。

PIO-NET2010は消費者行政における情報機能の中核のシステムとして、国が国民生活センターを通じて整備を行っているものであり、重大事故等を除く消費者事故等のうち、被害の拡大や同種・類似の事故の発生のおそれがある相談事案については、PIO-NET2010への登録をもって消費者安全法第12条第2項の規定による消費者庁への通知があったものとみなされる措置も講じられている。

2 消費生活相談業務

消費者と事業者との間で生じる消費生活に関するトラブルについての苦情相談受け付けやあっせん、情報の収集・提供などの事務は、消費者安全法第8条において、消費者にとって身近な行政主体である市町村及び都道府県が実施する自治事務として整理されている。また、地方公共団体には、消費生活相談業務を行う組織として、消費生活センター等が設置されている。

平成21年度からの3年間で、消費生活センターは220箇所増加し、721箇所に、また、消費生活センターを含む相談窓口を設置している地方公共団体数は、228箇所増加し、1,603箇所になるとともに、相談員も555名増員され、3,355名になっている（いずれも平成24年4月1日現在）。

相談業務においては、相談者への対応が第一であり、電話で相談を受ける場合、聞き取りに集中しながら、内容の把握に努めている。そのため、手書きでメモをとりながら相談を受けている相談員が多く、相談情報は聞き取った内容を整理した後にPI0-NET端末を使用して入力され、地方公共団体内の決裁を経て、PI0-NETへ登録されている。また、電話での相談受付終了後、メモの内容を整理した上でPI0-NET端末を使用してデータ入力するための時間は、相談内容によって異なるが、概ね10～20分程度である。また、現行の業務・システムの調査・分析により確認した9箇所の消費生活センター等においては、相談員1人が1日に受ける新規の相談件数は、平均3～4件程度である。

3 最適化の基本理念

PI0-NETに関する業務・システムの最適化においては、国民生活の向上に資する行政サービスの提供及び予算効率の高い簡素かつ透明な業務・システムの構築を基本理念とし、以下の観点から最適化に取り組む。

- ①相談の受け付けからPI0-NET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PI0-NET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、PI0-NET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。

第2 最適化の実施内容

PI0-NETに係る業務・システムについて、次に掲げる最適化を実施する。これにより、本最適化の実施が完了する2015年度（平成27年度）以降、年間約2千2百万円（約3.9%、試算値）の経費削減が見込まれる。

1 相談情報の登録・提供の迅速化

- (1) 登録目標日数の設定と仮登録データの閲覧

PIO-NET 端末が配備された消費生活センター等で相談を受け付けてから PIO-NET に登録されるまでの目標日数を 10 日以内に設定する。また、目標日数の設定に伴い、相談受付から一定日数を経過したものについては、受付センターの決裁を経ていない情報に関しても、事業者名や件名といった一部の項目について、地方公共団体との調整の上、仮登録データとして他機関の閲覧に供する仕組みを構築する。なお、仮登録データの閲覧に際しては、決裁済みの相談情報と区別し、未決裁データであることが判別できるように配慮する。また、未決裁データの利用範囲についても、公表しないなどの一定の制限を設けることとする。

(2) 進捗管理機能の充実

相談員や決裁者が PIO-NET にログインした際、自身が対応中の相談に関する入力状況や決裁待ちの状況を簡易に把握する仕組み、及び決裁処理などがされないまま相談受付から一定期間経過した相談情報について、アラートを表示する仕組みを構築する。また、メインセンターについては、管轄する消費生活センター等が入力している相談情報のステータス情報を、国民生活センターについては、全国の消費生活センター等が入力している相談情報のステータス情報を、本登録前のものも含めて確認可能とする仕組みを構築する。

(3) 都道府県メインセンターにおける承認業務の任意化

都道府県メインセンターにおける承認業務については、市町村の意見も考慮した上で、都道府県メインセンターが管轄する市町村単位で実施の可否を選択可能とする。都道府県メインセンターの承認業務を省略した場合、受付センター内の決裁が完了後、PIO-NET に本登録され、他機関から閲覧可能とする。

なお、承認業務を省略した場合でも、本登録されたタイミングで都道府県メインセンターに対して本登録された旨の通知が届くこととし、都道府県メインセンターは必要に応じて登録された相談情報を確認することで、市町村データの管理を従来どおり実施できることとする。

2 相談情報の入力・登録負担の軽減

(1) 相談情報の入力内容及び使い勝手の見直し

相談員が PIO-NET に入力する相談情報について、全国の消費生活センター等の利用状況や意見も踏まえたうえで、「基礎入力項目（仮称）」と「任意入力項目（仮称）」に区分し、「基礎入力項目（仮称）」の絞込みを行う。また、相談員が入力する際に負担感を感じさせない画面構成に見直す。

一方、現在の相談情報に存在しない入力項目で、相談現場や PIO-NET を利用する行政機関で要望の多い入力項目について、相談員による入力負担が増加しない範囲で、新たに追加することを検討する。

画面構成や操作性については、現在相談員が使い慣れている PIO-NET2010 の操作性も踏まえて、現在から大幅な使い勝手の変更がないよう配慮しながら、使い勝手の改善を図る。

(2) キーワードの見直し

相談情報の登録に際して使用頻度が低い商品キーワード及び内容等キーワードについて、上位キーワード等へ統合することを検討する。全体のキーワード数を削減することにより、多くのキーワードから適切なキーワードを選択する負担の軽減を図る。

一方、時代の動向に見合ったキーワードを新たに追加することを検討する。新たなキーワードを追加することにより、相談情報の入力やキーワード検索の際に、適切なキーワードを探しやすくし、入力や検索時の負担の軽減を図る。

キーワードの見直しに際しては、国や地方公共団体等で定期的に公表している時系列の統計データ等に大きな影響が生じないように、見直しの影響を十分配慮しながら対応方針を検討することとする。

(3) テキストマイニング技術等によるキーワード付与業務の改善

相談員が入力した件名や相談概要などのテキスト情報をテキストマイニング技術等で解析し、商品キーワードや内容等キーワードの候補をシステムで自動表示することを、精度や応答速度等の実運用への適用可能性の検証を踏まえた上で、将来的に導入することを検討する。相談員は自動表示されたキーワード候補の中から適切なものを選択することにより、多くのキーワードから適切なキーワードを探し出す作業の負担の軽減を図ることを目指す。

(4) キーワードの逆引き辞書の提供

対象の商品やサービスを想起する任意の単語から該当する商品キーワードを検索できるなどの逆引き辞書ツールを整備する。相談員が逆引き辞書ツールを利用することで、適切なキーワードを選択し易くするとともに、キーワード付与の間違いを減らし、相談情報の品質向上を図る。

(5) 処理性能の改善

PIO-NET への処理負荷が集中する時間帯においても、PIO-NET 端末を使用した相談員による入力や行政職員の決裁処理等にストレスを感じさせない処理性能を確保する。

3 相談支援・分析ツールとしての有効活用

(1) 利用者特性を考慮した検索機能の提供

PIO-NET に登録されている相談情報は、消費生活センター等の相談員、中

央省庁及び国民生活センター等の職員により利用されているが、相談情報を検索する際には、処理性能を重視し簡易的な検索機能で十分な利用者もいれば、複雑な検索が必要となる利用者が存在しているため、それぞれの目的に応じた検索機能を提供する。

ア 簡易な検索機能の提供

事業者名など使用頻度の高い検索項目に限定した検索や、検索項目を指定しないフリーワード検索など、操作が簡易な検索機能を提供する。また、相談員等が、相談者からの相談を聞き取りながら検索できるよう、機能性よりも検索結果が即時に表示される処理性能を重視した検索機能とする。

イ 複雑な検索機能の提供

中央省庁及び国民生活センター等が実施している情報分析業務のように、PIO-NETの登録データを利用した複雑な検索、集計を実施している利用者向けに、専用の検索・集計機能を提供し、システム全体の負荷を分散する。

(2) 事業者名等のデータ精度向上

相談情報の入力時に誤った名称で登録されている事業者名及び事業者名キーワードについて、データ・クレンジングを行い、正しい名称に修正する。事業者名等を正しい名称に修正することにより、検索精度の向上を図る。また、今後も誤った名称で登録されるおそれがあるため、正しく事業者名を登録するための支援環境の整備及び定期的に登録データのメンテナンスを行う運用等を検討する。

(3) 専門相談窓口等の連絡先情報データベースの整備

相談処理の中で専門相談窓口等の他機関を紹介する際に、相談員が参照可能な他機関の連絡先情報を掲載するため、データベースを整備する。相談員がデータベースを参照することにより、速やかに他機関の紹介を可能とするとともに、各消費生活センター等において連絡先等をメンテナンスする負担の軽減を図る。

(4) 相談処理の参考となるFAQの提供

消費者庁及び国民生活センターが発行している相談処理マニュアルなどに記載されているよくある相談や専門性の高い相談について、適切な相談処理の方法を、相談員等が参考にできるFAQ情報を提供する機能を整備する。経験年数が短い相談員や相談員の体制が十分でない相談窓口においても、FAQを活用することにより、適切な相談処理が行えるような支援機能を提供する。

(5) 検索用データベースの統合及び利用機関に応じた閲覧範囲の限定

現在、全国版データベースと地域版データベースの2つに分かれている検索用データベースを統合する。また、今後新たにPIO-NETを利用する機関が増加することを想定し、統合した検索用データベースに対して、利用機関に応じた閲覧範囲を設定できる機能について整備する。

(6) PIO-NETに関する研修の充実

現在、国民生活センターが提供している相談カード作成セミナーなどについて、集合研修に参加できない相談員や行政職員向けに、オンライン形式等の研修を開催することにより、受講者数の増加を図る。

また、PIO-NETに関する研修の参加者が、実機で操作しながら学習することができる研修環境を費用面も考慮した上で整備することを検討する。

4 システム運用・管理負担の軽減

(1) PIO-NET 端末配備基準の見直し及び一部の地方公共団体における専用回線のLGWANへの切り替え

費用対効果を考慮し、相談件数が少ない地方公共団体については、PIO-NET 端末及び専用回線の提供を行わず、LGWANを通じて地方公共団体の業務端末でPIO-NETの閲覧機能のみを提供する。

当該地方公共団体に対しては、原則専用回線（閉域網）の提供は廃止し、LGWANへの切り替えを進めるが、LGWANの利用が困難な消費生活センター等については、専用回線の提供を一定期間継続する。また、当該地方公共団体で受け付けた相談情報については、別途ツールを用意して地方公共団体の業務端末でPIO-NETに登録可能とする代替手段を提供することを検討する。

(2) 専用回線の統廃合

現在、導入時期により2つの回線事業者と契約している専用回線について、ネットワーク回線の切り替えに伴う費用も考慮した上で、競争入札を経て可能な限り安価な専用回線に統合することを検討する。

(3) 関連システムの統合

消費生活相談早期警戒システム（PIO-ALERT）、個人情報保護に関する相談情報データベースシステム及び消費者行政フォーラムについては、現在の利用状況を鑑み、必要な機能に絞り込んだ上で次期PIO-NETに統合する。

(4) 閲覧期間を超えた相談情報のデジタルアーカイブ化

PIO-NETの検索対象期間を超過した相談情報について、外部媒体等の管理コストを抑えた方法により、アーカイブ化し、長期保管する。

5 適正レベルの安全性・信頼性の確保

(1) PIO-NET 共有端末上における個人情報の保管廃止の推進

現在、地方公共団体の個人情報保護条例等の理由により個人情報をデータセンターに保管できない地方公共団体については、各消費生活センター等内に設置された共有端末に保管することも可能となっているが、共有端末にて個人情報を取り扱うリスクや管理負担を考慮し、共有端末上での保管からデータセンターに保管する運用への切り替えを推進する。

(2) 事業継続性を考慮したバックアップデータの遠隔地保管

データセンターが地震や火災等により被災した場合に備えて、事業継続計画に基づき復旧できるよう、バックアップデータの遠隔地保管や復旧方法について運用費用も配慮した上で検討する。

6 その他

(1) 「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」(マイナンバー法)に伴い整備される法人番号の利用

平成 25 年 5 月に可決された番号関連法案により、法人番号及び法人番号に伴う基本 3 情報(商号又は名称、本店又は主たる事務所の所在地、会社法人等番号)が、将来的に PIO-NET で活用することが可能と考えられる。法人番号及び法人番号に伴う基本 3 情報を活用することで、相談情報の入力時に正しく事業者名を登録するための支援環境の整備が可能となることが期待されるため、今後の動向を注視し、次期刷新時での実現を見据えて対応方針を検討していく。

(2) 電子メール等での受付対応

消費生活センター等では、電話又は来訪での相談受付を原則としているところが多いが、働いている人などにとっては、電子メール等の方が相談しやすいということも想定される。このため、電子メール等での受付をシステム的に対応できるようにすることを将来的に検討する。

現在は一部の消費生活センター等において電子メールでの受付を可能としているが、多くのセンターで、電子メールによる相談受付後に電話で折り返し回答しており、電子メールで回答を返信しているセンターにおいても、回答送信前にセンター内で決裁が必要になるなど、電話や来訪と比較して相談 1 件当たりの事務負担が軽減されないという課題がある。そのため、電子メール等での受付を PIO-NET 上で対応できるようにするには、消費生活センター等の相談処理の効率化も含めて検討していく必要がある。

(3) 計画的な工程管理の実施

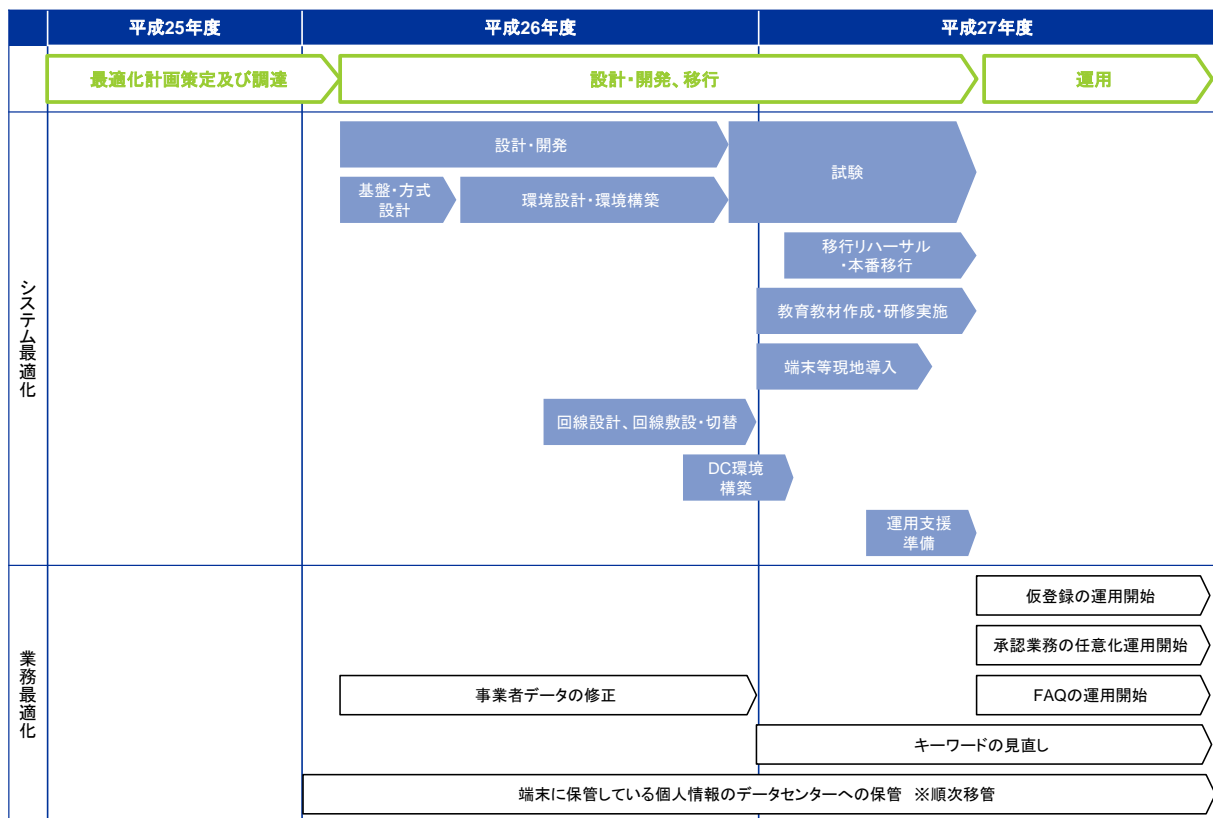
業務改善及びシステムの見直しを着実に実施するため、消費者庁及び国民生活センターに合同の作業チームを作って、計画的な工程管理を行うこ

ととする。

(4) 地方公共団体等の協力による業務改善の実施

PIO-NET 刷新を着実に実施し、本最適化による効果を最大限に得るために、消費者庁及び国民生活センターは、地方公共団体等の理解と協力を得られるよう十分な調整を行いながら、業務改善及びシステムの見直しを実施する。

第3 最適化工程表



新聞等への掲載実績(平成25年度)

	テーマ	新聞(在京6紙)		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性-防水効果をうたっていない商品について-	産経 東京 日本経済 読売	4	NHK TBS	2	山形、茨城中 日、神戸、西 日本 他	25
2	モバイルデータ通信の相談が増加-「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと!-	朝日 日本経済	2	日本テレビ	1		
3	約1年7ヵ月の使用で破損した椅子(相談解決のためのテストからNo.43)						
4	首から下げるタイプの除菌用品の安全性-皮膚への刺激性を中心に-	朝日 産経 日本経済 毎日	4	NHK 日本テレビ TBS	3	北海道、岩手、 新潟神戸、宮 崎日日 他	29
5	搭載していた充電機が発火したラジコンヘリコプター(相談解決のためのテストからNo.44)						
6	MRI インターナショナルに関する二次被害トラブルにご注意ください!						
7	新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意!-シェールガス?メタンハイドレート?新しい話題を悪用した儲け話-	朝日 毎日 読売	3	NHK BS フジテレビ	3		
8	「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意!-消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化-	日本経済	1				
9	左右両方のひじ掛け部分が破損した椅子(相談解決のためのテストからNo.45)						
10	スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトの相談が急増!-“公式マーケット”でダウンロードした無料アプリからの請求も-	毎日	1				
11	高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増!申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない!	朝日	1	NHK テレビ朝日 TBS テレビ東京 NHKラジオ	5	中日	1
12	温風吹出口から火花が出たセラミックファンヒーター(相談解決のためのテストからNo.46)						
13	いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで!-「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落し」などのうたい文句に注意	日本経済	1	NHK	1		

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
14	商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故	読売	1				
15	「消費者トラブルメール箱」2012年のまとめー10年間の比較を踏まえてー						
16	着用で体にしみができたブラジャー（相談解決のためのテストからNo.47）						
17	速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！	朝日 東京 日本経済 毎日 読売	5	NHK TBS フジテレビ	3		
18	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成25年度第1回）						
19	速報！！「ネット回線勧誘トラブル110番」の実施結果報告	読売	1				
20	刈払機（草刈機）の使い方に注意ー指の切断や目に障害を負う事故もー	日本経済	1	NHK 日本テレビ フジテレビ	3	中日	1
21	低運賃でも苦情は急増 LCC などの格安航空に関するトラブル	朝日 産経 日本経済	3	NHK TBS NHK ラジオ	3	岩手、下野、 神奈川、静岡、 中国 他	28
22	美容用具のローラーで頬に傷（相談解決のためのテストからNo.48）						
23	突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！ー消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺ー			NHK ラジオ	1		
24	相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加ー「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないことー	読売	1	NHK NHK ラジオ	2		
25	2012年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要						
26	2012年度のPIO-NETおよび医療機関ネットワークにみる危害・危険情報の概要						
27	ノートパソコンのUSBポートが破損したICカードリーダー/ライター（相談解決のためのテストから No. 49）						

	テーマ	新聞（在京 6 紙）		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
28	コーナー部が割れて水漏れしたステンレスシンク（相談解決のためのテストから No. 50）						
29	なかなか減らない新聞のトラブルー高齢者に 10 年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！ー	毎日	1	NHK TBS	2	北海道、岐阜、 山陽 他	30
30	子ども用花粉防御用眼鏡の安全性ー転倒や衝突などによる目の周辺のけがを防ぐためにー						
31	電気炊飯ジャーで 20 時間保温すると異臭がする米（相談解決のためのテストから No.51）						
32	国民生活センター ADR の実施状況と結果概要について（平成 25 年度第 2 回）						
33	防犯ブザーの電池切れや故障に注意！ーいざという時のために家庭で点検をー	産経 読売	2	NHK フジテレビ	2		
34	無料（タダ）ではない！？ウォーターサーバーの当選商法ー実態は水の定期購入！1 年未満の解約では解約料がかかるー	朝日	1	NHK	1		
35	立体感が得られないことがあったデジタルカメラの 3D 写真（相談解決のためのテストから No. 52）						
36	洗車中に発煙した高圧洗浄機（相談解決のためのテストから No. 53）						
37	ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！ートラブルにあった人の 9 割は高齢者ー	朝日 東京 日本経済 読売	4	NHK TBS フジテレビ NHK ラジオ	4	山形、信濃富 山、山陽、沖 縄 他	15
38	柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供	朝日 産経 東京 日本経済 毎日 読売	6	NHK 日本テレビ TBS フジテレビ CBC 放送	5	秋田魁、千葉 日報、神奈川、 静岡、四国、 佐賀 他	34
39	健康食品の送りつけ商法に新たな手口 現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！	読売	1				
40	「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ーコインパーキングの「表示」に関するトラブルが増えているー	日本経済 読売	2	NHK 日本テレビ フジテレビ	3	河北新報、千 葉日報、岐阜、 徳島、佐賀 他	25
41	「ねらわれています高齢者 悪質商法 110 番」 実施結果						

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
42	東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！						
43	自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能	朝日読売	2	TBS フジテレビ	2		
44	液垂れした部分の塗装が剥がれた自動車ガラス用はっ水剤（相談解決のためのテストからNo. 54）						
45	吸いづらいストロー付きの乳幼児用カップ（相談解決のためのテストからNo. 55）						
46	不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意	朝日 産経 日本経済 読売	4	NHK 日本テレビ テレビ朝日 TBS	4	新潟日報、四国	2
47	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例						
48	防水性の繊維製品を脱水中に異常振動が発生し、破損した洗濯乾燥機（相談解決のためのテストからNo. 56）						
49	保温できなかったスープ用ポット（相談解決のためのテストからNo. 57）						
50	「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！						
51	レーシック手術を安易に受けることは避け、リスクの説明を十分受けましょう！ ー希望した視力を得られないだけでなく、重大な危害が発生したケースもあります	朝日読売	2	日本テレビ テレビ朝日 TBS フジテレビ	4	東奥日報、山梨日日、福井、山陽、長崎他	24
52	豆乳等によるアレルギーについてー花粉症（カバノキ科花粉症）の方はご注意をー	朝日読売	2	NHK 日本テレビ TBS NHKラジオ	4		
53	年に1回、憧れの海外リゾートライフ？海外不動産所有権付きリゾート会員権「タイムシェア」の契約は慎重に！	朝日	1				
54	折り曲げたら液体が飛び散った発光するブレスレット（相談解決のためのテストからNo. 58）						
55	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成25年度第3回）						
56	増え続ける子どものオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！ー	朝日 産経 日本経済 毎日	4	NHK 日本テレビ テレビ朝日 フジテレビ	4	岩手、神奈川、岐阜、高知、沖縄 他	15

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
57	「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！－個人名義の銀行口座への前払いはしない－	産経	1	NHK 東海ラジオ	2		
58	投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意！－高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られる－	朝日 日本経済	2			北海道、信濃 毎日、静岡、 徳島、宮崎 他	14
59	消費者問題に関する2013年の10大項目	朝日	1	NHK NHKラジオ	2	47NEWS	1
60	キャンドルブッシュを含む健康茶一下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意－	朝日 日本経済 毎日	3	NHK テレビ朝日 TBS TBSラジオ	4		
61	婚活サイトなどで知り合った相手から勧誘される投資用マンション販売に注意！！－ハンコを押す相手は信ジラレマスか？－	朝日 産経 東京 日本経済 毎日	5	NHK フジテレビ TBSラジオ	3	山形、信濃毎日、 岐阜、四国、 西日本 他	17
62	洗濯をしたら異臭がした紳士ズボン（相談解決のためのテストから No. 59）						
63	婦人靴のヒールが取れて踵に受傷（相談解決のためのテストから No. 60）						
64	においのきつい断熱用カーテン（相談解決のためのテストから No. 61）						
65	子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－	朝日 毎日	2	NHK TBS	2		
66	“人助け”だと思って代わりに申し込んで！？親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意！	日本経済 読売	2	NHK	1	北海道、山形、 神戸、山陽、 高知 他	8
67	東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！（No. 2）－オリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話－			文化放送	1		
68	スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意-なかにはやけどを負った事例も	毎日 朝日 読売	3	NHK 日本テレビ TBS テレビ東京 テレビ朝日	5	下野、静岡、 北日本、山陽、 長崎 他	15
69	消費税アップによる駆け込み需要でより混雑する？引っ越しサービスに関するトラブルを防ぐために						
70	「高い」、「期待したほど聞こえない」、あなたの補聴器選び大丈夫ですか？	読売	1	NHK	1		

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ・ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
71	スタンドが溶けたスチームアイロン（相談解決のためのテストからNo.62）						
72	座ったら衣服に色移りしたフロアチェア（相談解決のためのテストからNo.63）						
73	よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！	朝日 日本経済	2	NHK	1		
74	洗濯してもにおいが取れなかった子ども用パジャマ（相談解決のためのテストからNo.64）						
75	温度制御に問題があった電気足温器（相談解決のためのテストからNo.65）						
76	ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有			テレビ東京	1		
77	販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車－電動アシスト自転車と外観が類似しているので要注意－	朝日 読売 日本経済	3	テレビ東京 テレビ朝日 NHK	3		
78	海外で購入した血糖を下げるという漢方薬を服用して重篤な低血糖症			NHK	1		
79	購入して最初に使ってやけどをしたスチームクリーナー（相談解決のためのテストからNo.66）						
80	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成25年度第4回）						
合計			86回		89回		284回

事業者名公表一覧（平成25年度）

	テーマ	事業者名
1	フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－ (平成25年4月4日)	(株)アメイズプラス、(株)イザヴェル、コモライフ(株)、(株)トレードワークス、(株)富士、(株)ウイング、(株)ティーアンドワイ、住友スリーエム(株)、ライオン(株)
2	首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－ (平成25年4月30日)	エンプロイ(株)、(株)ティエムシィ、(株)中京医薬品、大木製薬(株)、(株)ザッピィ、ERA Japan(株)、(株)ダイトクコーポレーション
3	「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！－消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化－ (平成25年5月9日)	経済再生機構、犯罪被害回復機構、国民生活再生機構、地域経済保険機構
4	刈払機（草刈機）の使い方にご注意－指の切断や目に障害を負う事故も－ (平成25年7月4日)	(株)日工タナカエンジニアリング、ハスクバーナ・ゼノア(株)、(株)マキタ、(株)丸山製作所、(株)やまびこ、ボッシュ(株)、ポップリベット・ファスナー(株)ブラック・アンド・デッカー事業部、(株)山善、リョービ販売(株)
5	突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－ (平成25年7月12日)	ニッセイ
6	子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－ (平成25年8月22日)	(株)日本光器製作所、(株)エリカ オプチカル、ハート光学(株)、(株)インターメスティック、(株)アオヤギ、名古屋眼鏡(株)、(株)アックス、(株)エニックス
7	防犯ブザーの電池切れや故障にご注意！－いざという時のために家庭で点検を－ (平成25年9月5日)	(株)アーテック、朝日電器(株)、(株)アスカ、(株)えむ・しー・じゃぱん、(株)オーム電機、クツワ(株)、(株)デビカ、東芝ホームアプライアンス(株)、(株)ドリテック、パナソニック(株)
8	自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能 (平成25年11月7日)	(株)小糸製作所、エコー金属(株)、(有)ミッド、旭電機化成(株)、(株)大創産業、(株)アクセラ、(株)オートボックスセブン、コーナン商事(株)、(株)ジョイフル、(株)長谷幸製作所、大橋産業(株)、(株)ジーエム、大自工業(株)、(株)ワイピーシステム、日本カーリット(株)、ダイハツ工業(株)、日産自動車(株)、富士重工業(株)、本田技研工業(株)、マツダ(株)、三菱自動車工業(株)
9	「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求にご注意！ (平成25年11月26日)	全国紛争処理支援センター、仲裁相談センター

	テーマ	事業者名
10	キャンドルブッシュを含む健康茶一下剤成分 (センノシド)を含むため過剰摂取に注意ー (平成26年1月23日)	(株)青山美肌、(株)一然、イーパートナーズ(株)、(株)イムノス、(株)ウイズ、(株)エステーエス、オリヒロブランドデュ(株)、(株)源齋、コトハス(株)、(株)GB、(株)スマイル・ジャパン、(株)ダイセイコー、(株)ハブパック、(株)ピーアットライフ、(株)フレージュ
11	子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性(再注意喚起)ー衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐためにー (平成26年2月6日)	(株)日本光器製作所、名古屋眼鏡(株)、(株)エリカ オプチカル、(株)エニックス
12	温度制御に問題があった電気足温器(相談解決のためのテストから No.65) (平成26年3月6日)	(株)プラタ
13	ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有 (平成26年3月11日)	山口医院
14	販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車ー電動アシスト自転車と外観が類似しているので要注意ー (平成26年3月20日)	都賀物産、クロノス(株)、ビークルファンドットコム、(株)ヘルメスリンク、ヤマハ発動機(株)

ADRについては、別添資料18(73~77頁)参照

平成25年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧

平成25年 5月号 (No.10) 特集	実践！消費者教育講座
6月号 (No.11) 生活情報クローズアップ	健康食品を正しく理解しよう！
7月号 (No.12) 特集	知っておきたい最新ネット事情
8月号 (No.13) 生活情報クローズアップ	だまされる心理からみる高齢者トラブル
9月号 (No.14) 特集	終活一遺したいもの、伝えたいこと
10月号 (No.15) 生活情報クローズアップ	暮らしの中のリコール情報
11月号 (No.16) 特集	クーリング・オフを知ろう！
12月号 (No.17) 生活情報クローズアップ	プリペイドカード 基礎知識と新たな動き
平成26年 1月号 (No.18) 特集	国境を越える消費者トラブル
2月号 (No.19) 生活情報クローズアップ	子どもの放課後の未来ー学童保育の現状と課題ー
3月号 (No.20) 特集	美容医療
4月号 (No.21) 生活情報クローズアップ	食物アレルギーーそのしくみと治療の方向性ー

「くらしの豆知識2014」で取り上げた情報一覧

1. ネット社会を生きる

- ①急速なスマホ普及で、トラブル急増中
- ②Wi-Fiを便利に使いたい
- ③ネット利用のルールを子どもと決める
- ④情報セキュリティー対策の基本は三つ
- ⑤SNSの落とし穴に注意
- ⑥無料通話アプリの注意点
- ⑦オンラインゲームのトラブル
- ⑧ネチケットを身に着ける
- ⑨ネットショッピングのチェックポイント
- ⑩詐欺的な“サクラサイト商法”に注意
- ⑪増える越境取引の消費者トラブル
- ⑫ルールを守って使うネットオークション
- ⑬アフィリエイトとドロップシッピング
- ⑭高齢の人も巻き込むネットトラブル
- ⑮ネットバンキングを安全に使う基本
- ⑯ネットのなりすましに注意
- ⑰個人情報流出してしまったら
- ⑱ネットに依存していませんか
- ⑲ネットの用語ミニ解説

2. ペットとくらす

- ①ペットには命があります
- ②ペットの購入でトラブル
- ③ペットと法律
- ④ペットから人にうつる病気
- ⑤ペット保険に加入するなら
- ⑥ペットが死んだら

3. よくわかる契約

- ①契約とは
- ②契約するときのチェックポイント
- ③判断力不十分者の契約
- ④未成年者の契約
- ⑤契約をやめるには(1)解消
- ⑥契約をやめるには(2)中途解約
- ⑦クーリング・オフができる取引
- ⑧クーリング・オフのチェックポイント
- ⑨クーリング・オフの手続方法
- ⑩契約の流れ

⑪消滅時効と期間

⑫保証人と連帯保証人の違い

4. 契約トラブル注意報

- ①主な問題商法(1)
- ②主な問題商法(2)
- ③“買え買え詐欺”に注意
- ④金地金の分割前払い取引でトラブル
- ⑤年々増加する投資信託トラブル
- ⑥美容医療サービスの勧誘トラブル
- ⑦住宅リフォーム工事の注意点とポイント
- ⑧架空請求のトラブルが再び増加
- ⑨健康食品の送りつけ商法が急増
- ⑩国民生活センターをかたる電話や郵便に注意

5. くらしの事故注意報

- ①高齢者の事故を防ごう
- ②子どもの事故を防ごう
- ③首輪型の乳幼児用浮き輪に注意
- ④屋内遊戯施設での子どもの事故を防ごう
- ⑤電気を正しく安全に使用するために
- ⑥家庭用健康器具でけが
- ⑦ウォーターサーバーで子どもがやけど
- ⑧衣類用スプレーによる呼吸器系中毒に注意
- ⑨リコール情報をチェックしよう

6. くらしのお財布ナビ

- ①クレジットのルールと利用のポイント
- ②借金を整理する方法
- ③確定申告で還付を受けるには
- ④ねんきん定期便が届いたら
- ⑤非正規雇用者を守る制度
- ⑥パート労働者の社会保険
- ⑦雇用保険の給付(1)
- ⑧雇用保険の給付(2)
- ⑨ひとり親家庭を支援する制度
- ⑩医療費の負担を軽減する高額療養費制度
- ⑪貯蓄と保険の考え方
- ⑫医療保険に関する注意点

- ⑬災害に備える保険
- ⑭自動車保険の知識
- ⑮旅行の保険

7. セカンドライフ、どう生きる

- ①高齢者雇用安定法で、雇用延長
- ②老齢年金の知識
- ③エンディングノートで自分を見つめ直す
- ④資産家でなくても、相続への備え
- ⑤遺産の分け方を指定する遺言
- ⑥高齢の人を地域全体で見守る
- ⑦成年後見制度で、守る
- ⑧公的介護保険サービスの利用法
- ⑨バリアフリー・リフォームで暮らしを安全に
- ⑩サービス付き高齢者向け住宅の今

8. 消費者のための法と制度

- ①消費者市民社会とは
- ②消費者教育推進法がスタート
- ③分かりやすく解説～消費者契約法～
- ④分かりやすく解説～特定商取引法～
- ⑤分かりやすく解説～割賦販売法～
- ⑥消費者安全法とは
- ⑦消費生活センターの仕事
- ⑧集団的消費者被害回復制度

9. 衣食住の知識

- ①クリーニングの利用に際して
- ②クリーニング事故の賠償制度
- ③知っておきたい食物アレルギー
- ④もったいない 食品のロス
- ⑤防災食にはどんなものを
- ⑥健康食品とのつき合い方
- ⑦賃貸住宅～契約時と入居中の注意点
- ⑧賃貸住宅～退去時の注意点
- ⑨住宅リフォームの支援制度
- ⑩不動産広告の見方
- ⑪不動産購入の契約と手付金

10. 健やかに暮らし

- ①ロコモティブ症候群を予防して健康長寿
- ②季節性インフルエンザの対策
- ③ノロウイルス対策
- ④大人が受ける予防接種
- ⑤女性のからだを守るがん検診
- ⑥医薬品副作用の被害を救済する制度
- ⑦急性アルコール中毒に注意
- ⑧たばこをやめるには
- ⑨訪問診療を受けるには

11. こんな場合は、どうすれば？

- ①ボランティアをはじめ
- ②救急車を呼ぶとき
- ③離婚時の年金分割
- ④ストーカーにあったら
- ⑤DVから逃れるには
- ⑥運転免許証・健康保険証をなくしたら

資料編

- ①消費生活相談～12年度の傾向～
- ②特商法・割賦法の適用除外の取引
- ③環境関連のマーク
- ④損害賠償制度のあるマーク
- ⑤衣類等の取扱い絵表示
- ⑥最近の消費者契約法による裁判例
- ⑦最近の製造物責任法による訴訟
- ⑧困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関
- ⑨全国の消費生活センター一覧（都道府県・政令指定都市）

その他

“買え買え詐欺”に気をつけて！
監修者・執筆者一覧

「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成25年度）

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	214	1,569	3,956	4,241	2,265	787	253
割合	1.6%	11.8%	29.8%	31.9%	17.0%	5.9%	1.9%

送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	8300	4985
割合	62.5%	37.5%

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	7758	2179	1692	1123	533
割合	58.4%	16.4%	12.7%	8.5%	4.0%

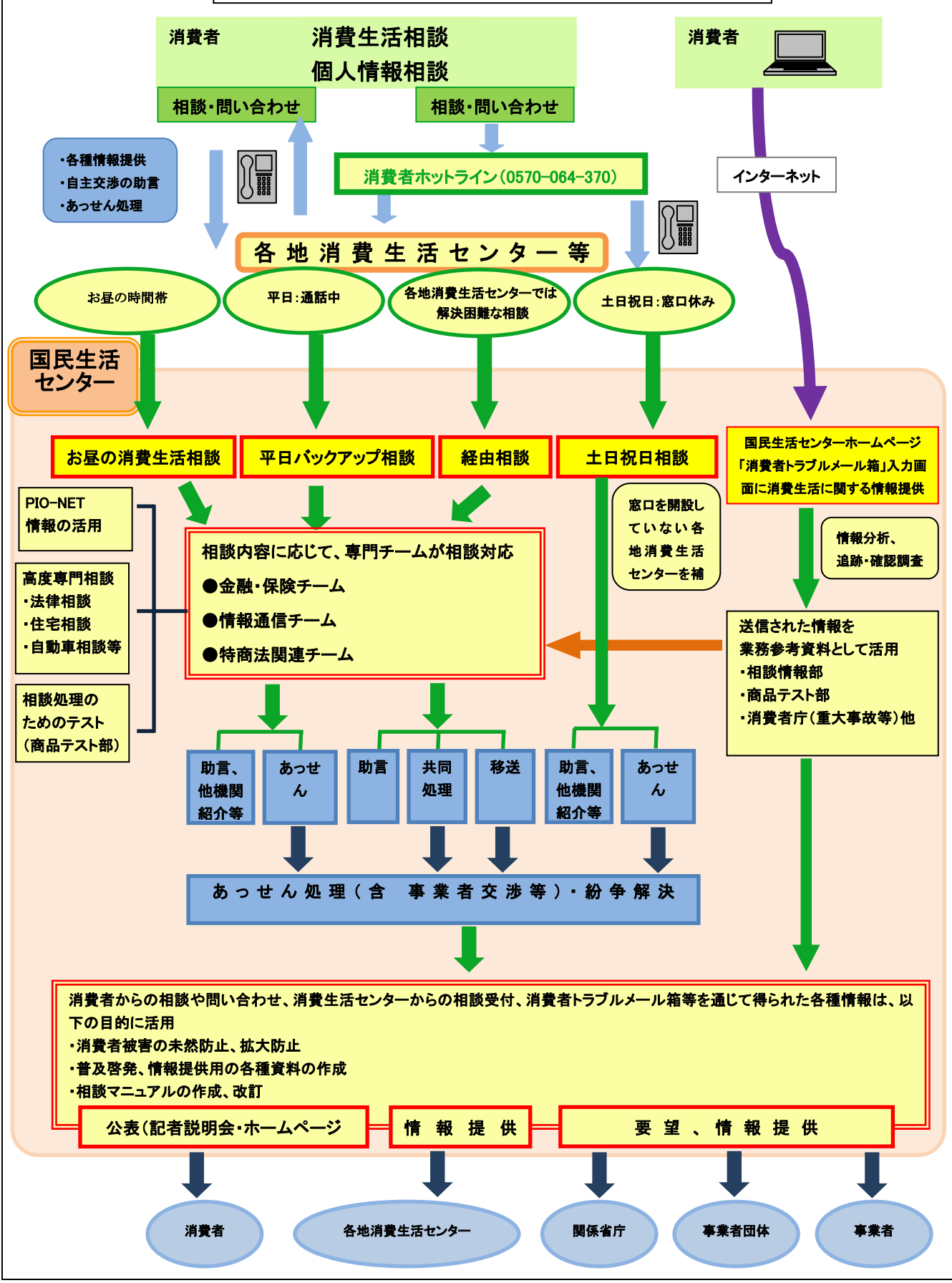
（注）受信件数から団体、不明、重複等を除いた件数で分析。

トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例の Q&A テーマ一覧
(平成 25 年度 新規追加・更新分)

新規掲載記事	
1	ダイヤモンド採掘権を買ってしまった
2	SNS のアカウントをいきなり止められた！
3	家電量販店の長期保証サービスの利用を申し出たら商品を店舗に持ってくるよう言われた
4	整体マッサージで腰を痛めた
5	自動継続となった自動車保険
6	携帯電話機を中古で購入したら、前所有者の未払い代金を請求された
7	“GZ(cz)ダイヤモンド” って何？
8	ドレッシングの「コレステロール 0mg」って本当？
9	セルフのガソリンスタンドで給油したら、釣り銭がプリペイドカードで渡された！
10	インターネットショップで商品を購入したところ、広告メールが増えた
11	送った覚えのない宅配物の届け先を確認するメールが宅配会社から来た
12	シリーズものの定期刊行誌を講読しているが、最終号まで購入するとかなり高額だった
13	通販購入の腐葉土、表示の半分だけしか入ってなかった
14	え!?これ、バターじゃない!?
15	「CO2 排出権取引」で儲かると言われたが、信用できるか
16	記録できなかったブルーレイディスク
17	古本買い取りサイトに古本を送ったところ「買い取れない」と言われた
18	互換性のある格安プリンターインク
19	まつげエクステのスクールで「受講修了後すぐ開業できる」と言われた
20	外食メニューだと食品添加物表示は必要ないの？
21	表示では分かりにくいノンシリコンのヘアケア用品
22	シェイプアップシューズで転倒した
23	つり下げタイプの虫よけ、効く虫は？
24	手作り石けん、売るときは注意
25	海外でもパケット定額になるはずが…
26	お肉の重さが表示より足りない！
27	電気代の未払金を請求する書面が債権管理回収業者から届いた
28	無制限のはずなのに補償されない自動車保険
29	公道で走行できないペダル付電動自転車
30	裁判所からの手紙？
31	LED 照明がたった 1 年程で点灯しなくなってしまった
32	バイクの査定を依頼したところ、売却をしつこく迫られた
33	洗濯物の柔軟仕上げ剤のにおいて体調不良に
34	アイスクリームに賞味期限の表示がありませんが…
35	洋菓子店で洋菓子を購入したところ、期限表示がなかった

36	婚活サイトで出会った人を介し、投資用マンションを購入してしまった！！
37	豆乳を飲んだらアレルギーのような症状が出た
38	ネイルサロンでジェルネイルをしてもらったら、指先が腫れた
更新掲載記事	
39	無料占いのはずがいつの間にか有料に！
40	「不要な貴金属を買い取る」と業者が来訪してきた!!
41	ネットショップで商品を購入し、代金を支払ったにもかかわらず商品が届かない。
42	ネットショッピングは初めてで不安だ。どんなことに注意すればよいか？
43	受け取れないイベントのチケット
44	クレジットカードの審査が通らなかった。理由が知りたい
45	子どもの携帯電話の利用明細を開示してほしい
46	SNS サイト内で知り合った人から紹介され、連鎖販売業者の会員になったが、その後すぐに紹介者に連絡がとれなくなった
47	「当日最大1,000円」のコインパーキングに2日間駐車したら2,000円以上だった！
48	不安をあおり、その場で高額な手術を契約させる美容外科
49	LCCのメリットとデメリット
50	消費生活センターから「賞金を預かっている」というメールが届いた
51	高速バスのチケット、紛失したら再発行してくれない？
52	クレジットカード利用時に手数料を請求された
53	年齢確認画面で「はい」をクリックしただけで個人情報伝わるのか
54	初めて利用するネットショップは不安だ。どんなことに注意すればよいか？
55	「火災保険を使って屋根修理」というチラシをもらったが、本当？
56	名前の登録ミスで、高くついた格安航空券
57	消費生活センター職員が勧めるアタリ馬券の予想サイト？
58	家電量販店に修理を依頼したら、修理代に”手数料”を上乗せ請求された
59	「ポイントがお得！」と強調されて作ったら、リボ払い専用カードだった
60	ガソリンスタンドで「このままでは危険」とタイヤの交換を迫られた

平成 25 年度 国民生活センターにおける相談処理の流れ



国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿

※平成26年3月31日現在

委員

(敬称略 50音順)

池本	誠司	弁護士
鹿野	菜穂子	慶應義塾大学法科大学院 教授
神田	敏子	元全国消費者団体連絡会 事務局長
工藤	忠良	(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 常務理事
蔵本	一也	前(公社)消費者関連専門家会議 顧問 同志社大学大学院ビジネス研究科 教授
近藤	康子	サントリービジネスエキスパート(株) お客様リレーション本部 顧問
齋藤	憲道	同志社大学法学部 教授
齋藤	雅弘	弁護士
柴谷	晃	弁護士
出口	尚明	元名古屋地方裁判所判事 中央大学法科大学院 教授、弁護士
平野	なおみ	司法書士
増田	悦子	(公社)全国消費生活相談員協会 専務理事
山田	文	京都大学大学院法学研究科 教授
委員長	山本 豊	京都大学大学院法学研究科 教授
吉岡	和弘	弁護士

以上15名

特別委員

(敬称略、五十音順)

赤松	純子	弁護士
阿部	一恵	消費生活相談員
荒井	哲朗	弁護士
上田	孝治	弁護士
加藤	貴子	消費生活相談員
門倉	弘子	消費生活相談員
河合	敏男	弁護士
清澤	伸幸	京都第二赤十字病院 小児科部長
栗原	浩	弁護士
坂	勇一郎	弁護士
桜井	健夫	弁護士
佐々木	真知子	消費生活相談員
塩田	純一	一級建築士
菅	美千世	消費生活問題研究家
杉浦	英樹	弁護士
田浦	道子	消費生活相談員
武井	共夫	弁護士、民事調停委員
田中	雅代	消費生活相談員
谷口	哲夫	独立行政法人交通安全環境研究所 エグゼクティブ シニア リサーチャー
永沢	裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 事務局長
中野	和子	弁護士
野田	幸裕	弁護士
原	まさ代	消費生活相談員

坂東	俊矢	京都産業大学法科大学院 教授、弁護士
平澤	慎一	弁護士
本間	紀子	弁護士
前野	春枝	消費生活相談員
町村	泰貴	北海道大学大学院法学研究科 教授
圓山	茂夫	明治学院大学法学部 准教授
宮城	朗	弁護士
森	哲也	弁護士
矢吹	香月	消費生活相談員
山本	雄大	弁護士
横山	哲夫	弁護士
吉田	万喜子	消費生活相談員

以上 35 名

ADR申請事案の分野別状況等（平成25年度受付分）

（1）商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	42
2. 運輸・通信サービス	18
3. 教養娯楽サービス	15
4. 他の役務	11
4. 保健・福祉サービス	11
6. 被服品	10
6. 土地・建物・設備	10
8. 住居品	8
9. 教養娯楽品	7
10. 食料品	4
11. 内職・副業・ねずみ講	3
11. 教育サービス	3
11. 車両・乗り物	3
14. 保健衛生品	2
14. 工事・建築・加工	2
16. レンタル・リース・賃借	1
16. 光熱水品	1
合 計	151

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	126(83.4%)
2. 販売方法	55(36.4%)
3. 表示・広告	14(9.3%)
4. 品質・機能・役務品質	10(6.6%)
5. 法規・基準	9(6.0%)
6. 安全・衛生	5(3.3%)
7. 価格・料金	3(2.0%)
8. 施設・設備	1(0.7%)
	151(100%)

(注) マルチカウント

(3) 重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型 (多数性)	134(88.7%)
2. 第2号類型 (重大性)	5(3.3%)
(1) 生命・身体	(4)
(2) 財産	(1)
3. 第3号類型 (複雑性等)	0(0.0%)
	151(100.0%)

(注) 取下げ、却下、補正中等を除く。マルチカウント。

(4) 申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者等が直接申請	35 (23.2%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	116 (76.8%)
合 計	151 (100.0%)

(5) 仲介委員数別

仲介委員数	件数
1. 単独	37 (24.5%)
2. 合議体 (2人)	108 (71.5%)
3. 合議体 (3人)	2 (1.3%)
4. その他 ^(注)	4 (2.6%)
合 計	151 (100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

ADRの結果概要の公表制度について

1. 趣旨

ADRは柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

2. 参照条文等

① 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日改正）

（結果の概要の公表）

第36条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

② 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成20年8月4日 内閣府令第49号）

（結果の概要の公表）

第32条 委員会は、法第36条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

③ 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成21年4月1日決定）

（公表）

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要性が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）

	公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等	備考
1	平成25年 6月14日	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（7）	×	株式会社ファルコン総合探偵事務所	
2		副業サイト管理の返金に関する紛争（2）	×	株式会社エースネット	
3		調香師専門学校の学費返還に関する紛争	×	株式会社香料食品技術アカデミー 日本フレーバー・フレグランス学院	
4		副業サイト管理の返金に関する紛争（3）	×	株式会社エースネット	
5		FXトレードシステムに関する紛争（2）	×	株式会社フロンティア	
6		輸入車の納車に関する紛争	×	4U	
7		数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争（1）（2） 消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争	×	株式会社セオリー、株式会社スタイル、 こくみん生活救済センター	
8		副業サイト管理の返金に関する紛争（5）	×	株式会社エースネット	
9		副業サイト管理の返金に関する紛争（4）	×	株式会社モバイルコミュニケーションズ	
10		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争（1）（2）	×	株式会社エメラルドグリーンクラブ	2件併合
11		利付少人数私募債の解約に関する紛争	×	ライテンジャパン東京合同会社	
12		開運グッズの返金に関する紛争（9）	×	神楽	
13		外国語検定試験の検定料の返金に関する紛争	×		
14		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（6）	○		
15		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（5）	○		
16		海外旅行保険の請求に関する紛争	○		
17		競馬予想ソフトの解約に関する紛争（2）	○		
18		注文住宅の手付金に関する紛争	○		
19		アフィリエイト契約の解約に関する紛争（1）（2）	○		2件併合
20		中古自動車の保証範囲に関する紛争	×		
21		CD作成販売等の返金に関する紛争	×		2件併合
22		多数契約した生命保険の解約に関する紛争	×		
23		在宅ワーク契約の解約に関する紛争（4）	×		
24		塗装工事による劣化に関する紛争	○		

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等	備考
25		結婚式と披露宴の解約に関する紛争 (8)	○		
26		太陽光発電の蓄電システムに関する紛争	○		
27		生命保険の手術給付金の請求に関する紛争 (2)	×		
28		終身介護保険契約に関する紛争	○		
29		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争 (8)	○		
30		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争 (2)	○		
31		募集型企画旅行で発生した食中毒に関する紛争	○		
32		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争 (2)	○		
33		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争	○		
34		アンティーク腕時計の返品に関する紛争	○		
35		海外パック旅行の解約に関する紛争	○		
36		犬の疾患の保証に関する紛争 (3)	○		
37		リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争 (1)	○		
38		滑車の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争	×		
39	8月29日	原野商法の二次被害に関する紛争	×	株式会社オネストエイト商事	
40		タレント養成スクールの解約に関する紛争	×	株式会社STYLE	
41		注文住宅の不具合に関する紛争	○		
42		カンボジア不動産使用权に係る売買契約の解約に関する紛争 (1) (2)	○		
43		カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約に関する紛争	○		
44		着物等の過量販売に関する紛争	○		
45		音楽スクールの中途解約に関する紛争	○		
46		不動産付会員権の解約に関する紛争	○		
47		医療保険の特定部位不担保特約に関する紛争	○		
48		不動産仲介に係る説明違反に関する紛争	○		
49		情報商材の短期育成講座に関する紛争	○		
50		社債の特別譲渡に関する紛争	○	ベック・ジャパン株式会社	
51		靴のソール貼り付けに関する紛争	×		
52		投資信託の解約に伴う返還金等に関する紛争	×		

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等	備考
53		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（6）	○		
54		生命保険契約の特約の説明に関する紛争	○		
55		折りたたみ椅子の不具合による事故の損害賠償請求に関する紛争	○		
56		レンタカー利用による自損事故に係る補償に関する紛争	○		
57		サプリメントの解約に関する紛争（1）（2）	○		2件併合
58		転院に伴う入院給付金の支払停止に関する紛争	○		
59		共済保険における入院共済金の請求に関する紛争	○		
60		告知義務違反による保険契約解除に関する紛争	○		
61		新築分譲マンションの眺望・日照等に関する紛争（1）（2）	×		2件併合
62	12月5日	家庭教師の中途解約に関する紛争（1）（2）	×	株式会社シンドバッド・インターナショナル 一橋セイシン会	2件併合
63		リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争（2）	×	株式会社ZKR	
64		宝飾品の解約に関する紛争	×	株式会社ジェムケリー	
65		小顔矯正の施術に関する紛争	×	一般社団法人美容整体協会	
66		建築設計契約に関する紛争	×		
67		在宅ワーク契約の解約に関する紛争（5）	○		
68		アフィリエイト契約の解約に関する紛争（5）	○		
69		アフィリエイト契約の解約に関する紛争（3）（4）	×		2件併合
70		保険契約のクーリング・オフの有効性に関する紛争	○		
71		傷害保険契約に基づく傷害保険金等の給付請求に関する紛争	×		
72		軽貨物配送契約の解約に関する紛争（3）	○		
73		包茎手術の解約に関する紛争（3）	○		
74		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（2）	○		
75		外国株式の勧誘時の説明不足に関する紛争（2）	○		
76		プリペイドカード残高の返金に関する紛争	○		
77		サウナでの熱傷に関する紛争	○		
78		定期預金とセット販売の投資信託の解約に関する紛争	×		

公表年月	事案名	和解の成否	公表した事業者名等	備考
79	未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(1)	○		
80	オークションで落札した中古車の不具合に関する紛争	×		
81	リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争(3)	○		
82	サプリメントの解約に関する紛争(3)	○		
83	予定利率変動型生命保険の解約に関する紛争	○		
84	データ通信のLTEの表示に関する紛争	○		
85	通信講座の解約に関する紛争	○		
86	開運グッズの返金に関する紛争(10)(11)	○		2件併合
87	平成26年3月20日 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(9)	○	ワールドリサーチ総合調査こと澤義之	
88	結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争(2)	×	ブライダル博多めばえ	
89	カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約の解約に関する紛争(2)(3)(4)	×	株式会社FIRST不動産	
90	開運グッズの返金に関する紛争(13)	×	株式会社ひかり	
91	新株予約権付社債の解約に関する紛争(3)	×	国際鉱物資源開発株式会社、株式会社日進キャピタルマネジメント	
92	犬の売買契約に関する紛争	×	SILVIA こと上野芳生、ペットショップサンキューこと武山勉、株式会社REM	
93	金の国内先物取引に関する紛争	×	岡安商事株式会社	
94	包茎手術等の一部返金に関する紛争(2)	○		
95	LPガス設備貸借契約の解約に関する紛争	○		
96	互助会のサービス提供に関する紛争	○		
97	美容整形(フェイスリフト)の説明義務に関する紛争	○		
98	盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争(7)	○		
99	中学校の施設充実費の返金に関する紛争	○		
100	手芸教室の講師養成講座の解約に関する紛争(1)(2)	×		2件併合
101	携帯電話のLTEの表示に関する紛争(1)~(5)	×		5件併合
102	リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(3)	○		
103	健康機器の訪問販売に関する紛争(1)~(4)	○		4件中2件併合
104	着物等の過量販売に関する紛争(2)	○		

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等	備考
105		競馬情報の返金に関する紛争（2）	×		
106		終身共済契約に関する紛争（1）（2）（3）	×		3件併合
107		サプリメントの解約に関する紛争（4）	○		
108		犬の疾患の保証に関する紛争（4）	○		
109		英語学習塾の中途解約に関する紛争	○		
110		電気自動車の売買契約に関する紛争	×		
111		家庭教師の自動更新に関する紛争	○		
112		早漏治療に係る施術代の返金に関する紛争	○		
113		モバイル Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争	○		
114		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（2）	○		
115		着付教室の解約に関する紛争	×		
116		中学生用学習教材の返品に関する紛争	○		

平成 25 年度 教育研修事業 業務実績(64コース)

資料 19

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	日数	実施時期	集合研修				
					予定人員	受講者数	満足度 回答者数	満足度 (5段階評 価)	満足度 回答率
消費者行政職員	管理職講座	東京事務所	3日間	6月12日(水)～14日(金)	100	78	71	4.7	91%
消費者行政職員	職員講座①	東京事務所	3日間	5月20日(月)～22日(水)	70	83	72	4.7	87%
消費者行政職員	職員講座②	東京事務所	3日間	6月3日(月)～5日(水)	70	78	73	4.7	94%
消費者行政職員	職員講座③	東京事務所	3日間	11月27日(水)～29日(金)	70	99	96	4.6	97%
消費生活相談員	消費生活相談員基礎講座 理論コース	東京事務所	5日間	7月8日(月)～12日(金)	50	89	86	4.8	97%
消費生活相談員	消費生活相談員基礎講座 実務コース	東京事務所	5日間	7月22日(月)～26日(金)	50	56	54	4.9	96%
消費生活相談員	専門・事例講座①	東京事務所	2日間	5月30日(木)～31日(金)	200	182	169	4.8	93%
消費生活相談員	専門・事例講座②	東京事務所	2日間	6月27日(木)～28日(金)	200	193	156	4.8	81%
消費生活相談員	専門・事例講座③	東京事務所	2日間	7月29日(月)～30日(火)	200	175	163	4.9	93%
消費生活相談員	専門・事例講座④	東京都内	2日間	8月26日(月)～27日(火)	250	254	206	4.8	81%
消費生活相談員	専門・事例講座⑤	東京都内	2日間	10月17日(木)～18日(金)	250	262	224	4.5	85%
消費生活相談員	専門・事例講座⑥	東京都内	2日間	11月12日(火)～13日(水)	250	253	222	4.8	88%
消費生活相談員	専門・事例講座⑦	東京都内	2日間	12月2日(月)～3日(火)	250	252	236	4.8	94%
消費生活相談員	専門・事例講座⑧	東京都内	2日間	平成26年1月9日(木)～10日(金)	250	263	223	4.7	85%
消費生活相談員	専門・事例講座⑨	東京都内	2日間	平成26年2月17日(月)～18日(火)	250	185	156	4.7	84%
消費生活相談員	専門・事例講座⑩	東京都内	2日間	平成26年2月27日(木)～28日(金)	250	194	166	4.7	86%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ①	愛知県・名古屋市	2日間	7月18日(木)～19日(金)	100	113	105	4.7	93%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ②	福島県	2日間	8月22日(木)～23日(金)	100	51	42	4.9	82%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ③	北海道・札幌市	2日間	9月19日(木)～20日(金)	100	69	67	4.9	97%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ④	新潟県	2日間	10月10日(木)～11日(金)	100	32	30	4.7	94%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ⑤	岡山県	2日間	10月31日(木)～11月1日(金)	100	92	89	4.9	97%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ⑥	滋賀県	2日間	11月7日(木)～8日(金)	100	117	103	4.8	88%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ⑦	京都府	2日間	11月21日(木)～22日(金)	100	185	167	4.9	90%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ⑧	大阪府	2日間	12月12日(木)～13日(金)	100	162	149	4.8	92%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ⑨	佐賀県	2日間	平成26年1月16日(木)～17日(金)	100	101	90	4.9	89%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催) ⑩	広島県	2日間	平成26年2月6日(木)～7日(金)	100	98	86	4.7	88%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー①	東京事務所	3日間	8月7日(水)～9日(金)	100	96	81	4.8	84%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー②	東京事務所	3日間	8月28日(水)～30日(金)	100	84	77	4.8	92%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー③	東京事務所	3日間	9月11日(水)～13日(金)	100	91	86	4.9	95%

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	日数	実施時期	集合研修				
					予定人員	受講者数	満足度 回答者数	満足度 (5段階評価)	満足度 回答率
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)①	鹿児島県	1日間	7月18日(木)	40	40	34	4.9	85%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)②	宮城県	1日間	7月29日(月)	40	39	36	4.6	92%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)③	岐阜県	1日間	8月20日(火)	40	30	19	4.6	63%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)④	愛媛県	1日間	8月26日(月)	40	25	18	4.4	72%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑤	大分県	1日間	8月27日(火)	40	37	37	4.8	100%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑥	大阪府	1日間	10月3日(木)	40	33	27	4.7	82%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑦	山口県	1日間	10月11日(金)	40	31	29	4.5	94%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑧	鳥取県	1日間	10月23日(水)	40	52	42	4.7	81%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑨	石川県	1日間	10月24日(木)	40	50	43	4.3	86%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑩	静岡県	1日間	11月15日(金)	40	37	37	4.8	100%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑪	福島県	1日間	11月29日(金)	40	22	18	4.5	82%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑫	広島県	1日間	12月5日(木)	40	34	29	4.5	85%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)⑬	滋賀県	1日間	12月10日(火)	40	36	27	4.8	75%
消費生活相談員	D-ラーニングのための1日研修 東京会場コース①	東京事務所	1日間	8月20日(火)	100	52	48	4.5	92%
消費生活相談員	D-ラーニングのための1日研修 東京会場コース②	東京事務所	1日間	9月18日(水)	100	31	29	4.4	94%
消費生活相談員	D-ラーニングのための1日研修 東京会場コース③	東京事務所	1日間	9月18日(水)	100	39	36	4.9	92%
消費生活相談員	D-ラーニングのための1日研修 東京会場コース④	東京事務所	1日間	10月4日(金)	100	68	66	4.8	97%
消費生活相談員	D-ラーニングのための1日研修 東京会場コース⑤	東京事務所	1日間	10月4日(金)	100	49	49	4.6	100%
消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース①	東京事務所	3日間	10月23日(水)～25日(金)	100	99	88	4.9	89%
消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース②	東京事務所	3日間	11月18日(月)～20日(水)	100	98	85	4.8	87%
消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座 応用編(対象者別コース)①	東京事務所	2日間	平成26年1月20日(月)～21日(火)	50	65	56	4.9	86%
消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座 応用編(対象者別コース)②	東京事務所	2日間	平成26年2月3日(月)～4日(火)	50	101	95	4.7	94%
消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座 応用編(対象者別コース)③	東京事務所	2日間	平成26年3月3日(月)～4日(火)	50	63	56	4.9	89%
消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座 応用編(対象者別コース)④	東京事務所	2日間	平成26年3月17日(月)～18日(火)	50	87	80	4.8	92%
消費生活相談員	消費者教育に携わる講師養成講座 応用編(対象者別コース)⑤	東京事務所	2日間	平成26年3月24日(月)～25日(火)	50	58	41	4.9	71%
教員・学生	消費者教育学生セミナー	埼玉県内	2日間	9月5日(木)～6日(金)	50	57	49	4.7	86%
教員・学生	教員を対象にした消費者教育講座	東京事務所	1日間	平成26年3月28日(金)	50	44	38	4.8	86%
消費者リーダー	全国消費者フォーラム	東京都内	1日間	平成26年2月25日(火)	600	581	356	4.4	61%
企業職員	消費者窓口担当者コース①	東京事務所	1日間	12月9日(月)	100	106	89	4.3	84%
企業職員	消費者窓口担当者コース②	東京事務所	1日間	平成26年1月28日(火)	100	103	89	4.5	86%
研修分類	講座名・テーマ	実施時期	遠隔研修						
			予定 配信箇所数	総配信 箇所数	満足度 回答者数	満足度 (5段階評価)			
消費生活相談員	D-ラーニング研修 オンデマンド配信コース①	①9月3日(火)～年度末	600	671	746	4.7			
消費生活相談員	D-ラーニング研修 オンデマンド配信コース②	②10月2日(水)～年度末	600	671	418	4.3			
消費生活相談員	D-ラーニング研修 オンデマンド配信コース③	③10月4日(金)～年度末	600	671	508	4.8			
消費生活相談員	D-ラーニング研修 オンデマンド配信コース④	④10月18日(金)～年度末	600	671	638	4.8			
消費生活相談員	D-ラーニング研修 オンデマンド配信コース⑤	⑤10月18日(金)～年度末	600	671	584	4.7			

平成25年度消費生活専門相談員資格認定試験結果

●受験申込者数及び資格認定者数(総計)

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
902人	113人	789人	200人	25.3%

●都道府県別資格認定者数

都道府県	認定者数(人)	都道府県	認定者数(人)
北海道	5	滋賀県	2
青森県	2	京都府	2
岩手県	1	大阪府	7
宮城県	9	兵庫県	8
秋田県	2	奈良県	1
山形県	5	和歌山県	1
福島県	0	鳥取県	5
茨城県	11	島根県	0
栃木県	1	岡山県	3
群馬県	2	広島県	6
埼玉県	11	山口県	4
千葉県	13	徳島県	1
東京都	21	香川県	2
神奈川県	12	愛媛県	1
新潟県	5	高知県	6
富山県	0	福岡県	8
石川県	1	佐賀県	1
福井県	1	長崎県	1
山梨県	0	熊本県	4
長野県	3	大分県	8
岐阜県	11	宮崎県	0
静岡県	5	鹿児島県	1
愛知県	5	沖縄県	1
三重県	1	合計	200