

**独立行政法人国民生活センターの実施する  
企業・消費者向けの教育・研修事業における  
民間競争入札実施要項**

# 目 次

|   |    |
|---|----|
| 目的  | 3  |
| 1. 研修業務の詳細な内容およびその実施に当たり確保されるべき対象公共サービスの質に関する事項               | 3  |
| (1) 委託の対象となる研修業務の概要および趣旨                                      | 3  |
| (2) 研修業務に係る入札対象範囲   | 4  |
| (3) 研修業務の詳細な内容および実施条件等  | 4  |
| (4) 民間競争入札の対象となる研修業務(企業職員研修のみ)の実施場所                           | 10 |
| (5) 入札対象事業の実施に当たり確保されるべきサービスの質                                | 10 |
| (6) 契約の形態および支払い   | 11 |
| 2. 実施期間に関する事項   | 11 |
| 3. 入札参加資格等に関する事項  | 11 |
| (1) 入札参加資格  | 11 |
| (2) 共同事業体による参加の場合の備えるべき要件                                     | 12 |
| 4. 入札に参加する者の募集に関する事項  | 12 |
| (1) 入札に係るスケジュール   | 12 |
| (2) 入札の実施手続   | 12 |
| 5. 対象公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の対象公共サービスを実施する者の落札者の決定に関する事項 | 14 |
| (1) 留意事項  | 14 |
| (2) 評価委員会の設置  | 14 |
| (3) 評価方法  | 15 |
| (4) 落札予定者の決定方法  | 17 |
| (5) 落札予定者が決定しなかった場合の措置  | 18 |
| (6) 落札者の決定  | 18 |
| (7) 落札者等の公表   | 18 |
| 6. 対象公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項                         | 18 |
| 7. 公共サービス実施民間事業者を使用させることができる当センターの施設・設備に関する事項                 | 19 |
| (1) 施設・設備の使用  | 19 |

|  |    |
|--|----|
| (2) 原状回復 .....   | 19 |
| (3) 民間事業者による研修用機器等の搬入使用・管理 .....   | 19 |
| <br>   |    |
| 8. 公共サービス実施民間事業者が、対象公共サービスを実施するに当たり、国の行政機関等の長等に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の対象公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項 ..... | 19 |
| (1) 報告およびモニタリングについて .....  | 19 |
| (2) 調査について .....   | 20 |
| (3) 指示について .....   | 20 |
| (4) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置について .....   | 20 |
| (5) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置について .....   | 21 |
| <br>   |    |
| 9. 公共サービス実施民間事業者が対象公共サービスを実施するに当り第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関して契約により当該公共サービス実施民間事業者が負うべき責任に関する事項 .....   | 23 |
| <br>   |    |
| 10. 対象公共サービスに係る第7条第8項に規定する評価に関する事項 .....   | 23 |
| <br>   |    |
| 11. その他実施に関し必要な事項 .....  | 24 |
| <br>   |    |
| 別表1 企業職員研修アンケート雛形 .....  | 26 |
| <br>   |    |
| 別表2 全国消費者フォーラムアンケート雛形 .....  | 27 |

# 独立行政法人国民生活センターの実施する 企業・消費者向けの教育・研修事業における民間競争入札実施要項

## 目的

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下、「法」という。）に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

前記を踏まえ、独立行政法人国民生活センター（以下、「センター」という。）は、公共サービス改革基本方針（平成 26 年 7 月 11 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された企業・消費者向けの教育・研修事業に関する業務（以下、「研修業務」という。）について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項（以下、「実施要項」という。）を定めるものとする。

## 1. 研修業務の詳細な内容およびその実施に当たり確保されるべき対象公共サービスの質に関する事項

### (1) 委託の対象となる研修業務の概要および趣旨

センターでは、消費者と事業者との間の情報の質および量並びに交渉力等の格差から発生する消費生活問題の解決に寄与するため、企業・消費者向けの研修業務を行っている。また、これらは、センターの中期計画および年度計画の達成に寄与するものとして実施している。

本件民間競争入札による委託事業は、上記の趣旨を踏まえ、さらに、研修の実施面において民間事業者の創意工夫を取り入れて効果的に実施することを目的として実施するものであり、対象となる研修業務の概要およびその開催の趣旨は以下のとおりである。

#### ア 「企業職員研修 企業職員講座」

「企業職員研修 企業職員講座」（以下、「企業職員研修」という。）は、センターが企業の製品事故や偽装表示等の防止、企業の消費者対応部門の質の向上を図るため、必要な情報を提供する観点から実施している。具体的には、企業の消費者関連部門を担当する管理職および一般職を対象として、受講者が企業と消費者を取り巻く消費生活問題に関する最新の情報を得て企業活動に活かすことを目的としている。

## イ 「全国消費者フォーラム」

「全国消費者フォーラム」(以下、「フォーラム」という。)は、センターが消費者問題の解決に寄与し、今後の消費者活動の方向性を探ることを目的として実施している。具体的には、消費者問題に関心のある者が、各々の立場から学習や調査・研究を行った成果について発表・討論を行う場を提供するものであり、消費者問題に関心のある一般消費者、消費者団体、グループ、民間非営利団体、学識経験者、行政職員、学生、事業者等を対象として、受講者が消費者活動の活性化や消費生活の安定・向上に役立つ消費生活問題に関する最新の幅広い情報を得ることを目的としている。

### (2) 研修業務に係る入札対象範囲

研修業務に係る入札対象範囲は、上記企業職員研修およびフォーラムの実施準備、当日運営に係る業務とし(カリキュラムの策定、講師等との交渉・内容調整に係る研修の企画立案はセンターが実施する)、具体的には、研修業務を構成する企業職員研修およびフォーラムの、研修会場の選定・予約(企業職員研修は不要)、受講者の募集(広報を含む)、受講者の登録、受講料徴収代行、運営準備、当日運営など以下の(3)に掲げる業務とする。

### (3) 研修業務の詳細な内容および実施条件等

#### ア 企業職員研修

##### ① 研修業務の詳細な内容

民間事業者は、上記(1)アの目的を達成するため、従来の実施方法等(別紙5-1)の研修業務対象範囲の業務内容について、当該年度の実施内容を企画すること。実施内容の企画にあたっては、民間事業者で創意工夫を行うものとし、その結果は実施内容の企画提案とあわせてセンターに提出するものとする。

民間事業者は、上記の情報をもとに、公的業務としての中立性に配慮して、当該年度の実施内容を企画する。

契約初年度については、企画書において提案するものとする。ただし、契約後、企画書において提案された内容に変更が生じた場合はセンターと協議する。また、2年目以降は、開催期日と会場について前年度の3月末日までにセンターにおいて決定するので、これを踏まえ、民間事業者は研修業務対象範囲の業務について、研修開催の6ヶ月前までに案を作成してセンターに報告するものとし、これを基にセンターと意見交換を行い実施内容を決定する(②の各項目についても同様)。

##### ② 実施条件

###### a. 開催形式

消費生活問題を中心に幅広い見識を有する講師による講座(講義およびグループワーク)とする。また、一方的な知識の伝達のための研修とするのではなく、受講者等の意見交換・情報交流が行えるものとするため、当センター相模原事務所

研修施設（以下、「相模原研修施設」という。）における研修（2日間）とする（過去の実施例については、参考資料1を参照）。

b. 受講対象者および研修実施規模

近時（平成23年度～平成25年度）の企業職員向け講座は、企業の消費者関連部門に所属する職員を対象とし、実施の規模については定員50名で7回（平成23年度）、定員120名で2回（平成24年度）、定員100名で2回（平成25年度）を基準として実施してきている。

平成27年度においては、上記a.開催形式で明示したとおり、相模原研修施設で実施することから、定員を72名として実施する。

落札者は、これらの要件を基本として実施するものとし、具体的な実施内容は落札者が提案するものとする（①と同様のスケジュールで提案する。以下、同じ）。

c. 開催時期、回数、日数等

開催時期は、平成27年度については、平成28年1月～3月を予定（センターと落札者が協議して決定する）。回数は2回、日数はそれぞれ2日間とする。

なお、センターの予算執行状況次第では、4回まで開催することがある（3回目以降の委託費の支払いについては、(6)のイを参照）。

d. 受講者の募集および受講者登録、受講者への通知

民間事業者は、企画書で提案する広報プランに基づき、研修の目的、内容、会場をわかりやすく示した受講者募集案内を作成し、全国の主要企業に文書、インターネット等を通じて受講者を募集するとともに、受講申込者の氏名、所属企業名、役職名、連絡先を登録し、当日の日程、注意事項、会場案内、受講料の支払方法について受講者に通知すること。

また、上記通知後の受講キャンセルや申込内容の変更等を管理すること。

なお、センターは、受講者の募集がスムーズに行われるよう、また、募集に際して企業側の協力が得られるよう、次の協力を行う。

- ・ 従来実施した研修を受講した企業データ（個人情報を除く）の提供
- ・ 受講者募集を文書によって行う場合は、募集案内に添付する、センターを発信者とする企業に対する協力要請文書の提供
- ・ センターホームページに、上記協力要請文書と同趣旨の告知を掲載

e. 受講料徴収代行

(a) 受講料の支払については、センターが設定する受講料を、原則として開催日前日までの事前振込みとし、その徴収は落札者が代行して実施する。

なお、振込手数料は受講者の負担とする。

(b) 落札者は、研修終了後、確定した受講者数に基づく受講料をセンターに振込

むこと。なお、振込手数料は民間事業者の負担とする。

f. 運営準備

民間事業者は、講師が講義準備を進めるために必要な連絡調整や情報の提供に関する事務を行うとともに、受講者配布用として講師から提出された講義資料の印刷を行うこと。また、円滑な運営のため、会場の特徴を把握し、使用する視聴覚機材等について、その操作に慣れておくこととする。なお、企画書で提案する特別な視聴覚機材等がある場合は、民間事業者の負担により準備するものとする。

g. 当日運営

民間事業者は、当日の運営マニュアルを作成してセンターに報告するものとする。なお、センターは従来実施した運営マニュアルを提供する。

また、当日の運営は、当該マニュアルに則って行うものとし、以下の事項に留意すること。

- (a) 会場に受付を設置し、受講者の確認を行うとともに研修会場に誘導すること。
- (b) 受講者用の資料を会場に配布することや視聴覚機材の調整など会場準備。
- (c) 講座終了後、速やかに会場の原状回復を行うこと。

h. 講座アンケート集約

受講者を対象として研修への満足度を計るアンケート調査を実施すること。アンケートの内容については、(5)のイおよび本実施要項巻末別表1に示す設問項目を必ず含むこととし、その他の内容については、開催日の2ヶ月前までにセンターに案の提示を行い、協議の上、決定する。

なお、事前に受講者に配布したアンケート用紙の回収にあたっては、受講者に対し、会場内でのアナウンス、会場出口等での回収時の呼びかけ等の方策を講じる等、9割以上を回収するよう努力を行うこと。

アンケート用紙回収後は、集計および分析を行い、その結果を報告書に取りまとめること。

i. 報告書の作成および提出

民間事業者は、研修の終了後に以下の内容について報告書を取りまとめ、実施後3週間以内にセンターへ提出すること。

- (a) 受講者から回収したアンケート用紙およびその集計結果
- (b) 受講者数
- (c) 受講料収入
- (d) 改善提案等

イ 全国消費者フォーラム

①研修業務の詳細な内容

民間事業者は、上記(1)イの目的を達成するため、従来の実施方法等（別紙 5-2）の研修業務対象範囲の業務内容について、当該年度の実施内容を企画すること。実施内容の企画にあたっては、民間事業者で創意工夫を行うものとし、その結果は実施内容の企画提案とあわせてセンターに提出するものとする。

契約初年度については、企画書において提案するものとする。ただし、契約後、企画書において提案された内容に変更が生じた場合はセンターと協議する。また、2年目以降は、開催期日と会場について前年度の3月末日までに、その他の研修業務対象範囲の業務については研修開催の6ヶ月前までに案を作成してセンターに報告するものとし、これを基にセンターと意見交換を行い実施内容を決定する（②の各項目についても同様）。

## ②実施条件

### a. 開催形式

消費生活問題に係る実践活動の報告や調査研究成果の発表と討論の場を提供することを基本とし、より効率的・効果的な研修となるよう創意工夫を行うこと。また、一方的な知識の伝達のみでの研修とするのではなく、受講者等の意見交換・情報交流が行えるような体制（会場の確保および当日の運営）を確保すること（過去の実施例については、参考資料2を参照）。

### b. 受講対象者および受講者数

従来フォーラムは、消費者問題に関心のある一般消費者、消費者団体、消費者活動グループ、民間非営利団体、学識経験者、行政職員、学生、事業者等を対象とし、実施の規模については定員600名を基準として実施してきている。

民間事業者は、これらの要件を基本として実施するものとし、具体的な実施内容は民間事業者が提案するものとする（①と同様のスケジュールで提案する。以下、同じ。）この際、研修の効果を含め実施に支障がない場合は、定員を増加させる提案も行うことができる。

### c. 開催時期、回数、日数等

消費者問題に関心のある者が、各々の立場から学習や調査・研究を行った成果について発表・討論を行う場を提供するものであるため、これまでの開催実績や準備期間を踏まえ、1月中旬～3月に開催することとするが、民間事業者において12月しか会場が確保できなかった場合は、双方の協議により開催時期を決定する。

また、各年度に1回の開催とする（過去の実施例については、参考資料2を参照）。

なお、開催日数については、受講者が参加しやすいものとなるよう、効率的・効果的なプログラムとし、1日間で実施することを基本とする。



d. 開催都市、研修会場の選定・確保

平成 27 年度のフォーラムについても、従来の実施方法を踏襲する予定である。具体的には、5 つの分科会において、消費生活問題に係る実践活動の報告や調査研究成果の発表と討論を行い、その後全体会で意見交換・情報交流を行う。

開催都市（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県に限る）、会場の選定については、上記の分科会および全体会の実施が可能な条件を具備した上で（[分科会会場]：スクール形式で最大 100～150 人程度が収容できること。必要数は 5 室。[全体会議会場]：シアター形式で最大 650 人程度が収容できること。必要数は 1 室。[講師・スタッフ控室]：必要数は 3 室）、受講者のアクセス、交通の利便性等に配慮して検討のうえ、企画書において提案するものとする。また、初年度において落札者は、契約後、会場の利用に必要な全ての許諾、手続きを完了すること。なお、会場借料等は利用する会場の規程等に沿って、落札者が全て会場に支払うものとする。2 年目以降については、前年度の 3 月末日までに適切な会場を選定、確保のうえ、センターへ報告すること。

e. 発表者の募集および発表者決定通知

民間事業者は、研修の目的をわかりやすく示した発表者募集案内を作成し、全国の主要地方公共団体、消費者団体、企業に文書またはインターネット等を通じて発表者を募集する。応募者の中からセンターが発表者を決定するので、民間事業者が発表申込者に通知すること。

なお、センターは、発表者の募集がスムーズに行われるよう、また、募集に際して関係団体の協力が得られるよう、次の協力を行う。

- ・ 従来実施した研修で発表または発表者を派遣した地方公共団体、消費者団体、企業データ（いずれも個人情報を除く）の提供
- ・ 発表者募集を文書によって行う場合は、募集案内に添付する、センターを発信者とする地方公共団体、消費者団体、企業に対する協力要請文書の提供
- ・ センターホームページに、上記協力要請文書と同趣旨の告知を掲載

f. 受講者の募集および受講者登録、受講者への通知

民間事業者は、企画書で提案する広報プランに基づき、研修の目的、内容、会場をわかりやすく示した受講者募集案内を作成し、全国の主要地方公共団体、消費者団体、企業に文書およびインターネット等を通じて受講者を募集するとともに、受講申込者の氏名、所属、連絡先を登録し、当日の日程、注意事項、会場案内、受講料の支払方法について受講者に通知すること。

また、上記通知後の受講キャンセルや申込内容の変更等を管理すること。

なお、センターは、受講者の募集がスムーズに行われるよう、また、募集に際して関係団体の協力が得られるよう、次の協力を行う。

- ・ 従来実施した研修を受講または受講者を派遣した地方公共団体、消費者団体、

企業データ（いずれも個人情報を除く）の提供

- ・受講者募集を文書によって行う場合は、募集案内に添付する、センターを発信者とする地方公共団体、消費者団体、企業に対する協力要請文書の提供
- ・センターホームページに、上記協力要請文書と同趣旨の告知を掲載

g. 受講料徴収代行

- (a) 受講料の支払いについては、センターが設定する受講料（平成 25 年度は参加者 1 名あたり 1,000 円〔税込〕）を、開催日当日に徴収するものとし、その徴収は民間事業者が代行して実施する。ただし、発表者からは受講料の徴収を行わないこと。
- (b) 民間事業者は、研修終了後、確定した受講者数に基づく受講料をセンターに振込むこと。なお、振込手数料は民間事業者の負担とする。

h. 運営準備

民間事業者は、発表者や講師が講義準備を進めるために必要な連絡調整や情報の提供に関する事務を行うとともに、受講者配布用として発表者や講師から提出された講義資料の印刷を行うこと。また、円滑な運営のため、会場と連絡調整を行うこと。なお、会場において使用する視聴覚機材等については民間事業者の負担により準備するものとする。

i. 当日運営

民間事業者は、当日の運営マニュアルを作成してセンターに報告するものとする。なお、センターは従来実施した運営マニュアルを提供する。

また、当日の運営は、当該マニュアルに則って行うものとし、以下の事項に留意すること。

- (a) 会場に受付を設置し、受講者の確認を行うとともに研修会場に誘導すること。
- (b) 受講者用の資料を会場に配布することや視聴覚機材の調整など会場準備。
- (c) 受講者および講師が退出した後、会場は返却時間内に速やかに原状回復を行い、撤収すること。
- (d) 会場貸主、受講者からの一切の問い合わせ、指示などに対応すること。また、必要に応じて適宜センターに連絡すること。

j. 講座アンケート集約

受講者を対象として研修への満足度を計るアンケート調査を実施すること。アンケートの内容については、(5)のイおよび本実施要項巻末別表 2 に示す設問項目を必ず含むこととし、その他の内容については、開催日の 2 ヶ月前までに案の提示を行い、センターと協議の上、決定する。

なお、事前に受講者に配布したアンケート用紙の回収にあたっては、受講者に

対し、会場内でのアナウンス、会場出口等での回収時の呼びかけ等の方策を講じる等、7割以上を回収するよう努力を行うこと。

アンケート回収後は、集計および分析を行い、その結果を報告書に取りまとめること。

k. 報告書の作成および提出

民間事業者は、研修の終了後に以下の内容について報告書を取りまとめ、実施後3週間以内にセンターへ提出すること。

- (a) 受講者から回収したアンケート用紙およびその集計結果
- (b) 受講者数
- (c) 受講料収入
- (d) 改善提案等

(4) 民間競争入札の対象となる研修業務（企業職員研修のみ）の実施場所

独立行政法人国民生活センター相模原事務所研修施設（神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1 以下、「相模原研修施設」という。）

(5) 入札対象事業の実施に当たり確保されるべきサービスの質

ア 確保されるべきサービスの質に関する指標および要求水準

研修業務を実施するに当たり、確保されるべきサービスの質に関する指標および要求水準は下表のとおりとする。また、サービスの質の指標に係るセンターの従来の実施状況および定義については別紙4（別添）のとおりである。

| サービスの質に関する指標 | 単位    | 要求水準      |       |
|--------------|-------|-----------|-------|
|              |       | 企業職員研修    | フォーラム |
| 受講者数         | 人     | 72×2=144※ | 600   |
| 受講者の満足度①     | 5段階評価 | 4.0以上     | 4.0以上 |
| 受講者の満足度②     | 5段階評価 | 4.0以上     | 4.0以上 |
| 受講者の満足度③     | 5段階評価 | 4.0以上     | 4.0以上 |
| 受講者の満足度④     | 5段階評価 | 4.0以上     | 4.0以上 |
| 受講者の満足度⑤     | 5段階評価 | —         | 4.0以上 |

※3回目を実施した場合は216人、4回目を実施した場合は288人。

イ 受講者の満足度の判定方法

受講者の満足度は受講者アンケートの5段階評価により判定することとし、具体的な評点は次により算定する。

評点 = (評価5 × 評価5の判定者数 + 評価4 × 評価4の判定者数 + 評価3 × 評価3の判定者数 + 評価2 × 評価2の判定者数 + 評価1 × 評価1の判定者数) ÷ アンケ

ート回答者数

※小数点第2位を四捨五入して算出

受講者アンケートの設問項目および評価の指標は、本要項巻末の別表1、2のとおり。なお、過去の実施状況については別紙4の別添資料を参照。

#### (6) 契約の形態および支払い

##### ア 契約形態

契約形態は、企業職員研修およびフォーラムを併せて一契約とした請負契約とする。

##### イ 委託費

センターは、民間事業者に対し、研修業務の実施に対する対価として、前記(2)の業務について、落札金額を委託費として契約に定めるところにより支払う。

なお、企業職員研修については、1回当たりの実施単価を落札金額とすることから(後段、4の(2)ア(7)を参照)予定どおり2回実施の場合は実施単価の2倍の額、予算執行状況により3回実施した場合は実施単価の3倍の額、同じく4回実施した場合は実施単価の4倍の額を支払う。

##### ウ 支払方法

委託費の支払いにあたり、センターは、企業職員研修とフォーラムそれぞれの研修終了後、1の(3)ア②i および(3)イ②k に規定する報告書の提出を受け、内容を確認した上で、適法な請求書を受理した日から30日以内に支払う。

## 2. 実施期間に関する事項

研修業務の契約期間は、契約締結日から平成30年3月31日までとする。

## 3. 入札参加資格等に関する事項

### (1) 入札参加資格

ア 法第10条各号に該当する者でないこと。

イ 独立行政法人国民生活センター会計規程細則第14条に該当しない者であること。

なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。

ウ 独立行政法人国民生活センター会計規程細則第15条に該当しない者であること。

エ 平成25、26、27年度内閣府競争参加資格(全省庁統一資格)において、「役務の提

供等」でA、B、C、D等級に格付けされ、関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者、又は当該競争参加資格を有していない者で企画書および入札書の受領期限までに競争参加資格審査を受け、競争参加資格者名簿に登載された者であること。

オ 会社更生法(昭和 27 年法律 172 号)に基づく更生手続の開始の申立てをしていない者又は民事再生法(昭和 11 年法律 225 号)に基づく再生手続開始の申立てをしていない者。ただし、会社更生法に基づく更正手続開始の申立てをした者又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立てをした者であっても、手続開始の決定がなされた後において国の定める競争参加資格の再認定を受けている者は入札に参加できるものとする。

#### (2) 共同事業体による参加の場合の備えるべき要件

単独で研修業務が担えない場合は、適正に研修業務を遂行できる共同事業体(研修業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成された組織をいう。以下、同じ。)として参加することができる。その場合の要件については次のとおりとする。

ア 入札書類提出時まで共同事業体を結成し、代表者を定め、他の者は構成員として参加すること。

イ 代表者および構成員は、本項の入札参加資格を満たしていること。

ウ 構成員は、他の共同事業体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。

エ 共同事業体結成に関する協定書(又はこれに類する書類。以下、「協定書」という。)を作成すること。

## 4. 入札に参加する者の募集に関する事項

### (1) 入札に係るスケジュール

ア 入札公告：平成 26 年 11 月上旬頃

イ 入札説明会：平成 26 年 11 月下旬頃

ウ 質問受付期限：平成 26 年 12 月上旬頃

エ 入札書提出期限：平成 27 年 1 月中旬頃

オ 企画書の審査：平成 27 年 1 月下旬頃

カ 開札および落札予定者の決定：平成 27 年 2 月中旬頃

キ 契約締結日：平成 27 年 2 月下旬頃

ク 業務引継期間：平成 27 年 3 月上旬頃から 3 月下旬頃まで

ケ 事業開始日：平成 27 年 4 月 1 日

### (2) 入札の実施手続

ア 提出書類または作成資料

(ア) 入札参加者の作成資料

本件業務実施に係る入札金額(本業務に要する一切の諸経費の108分の100に相当する金額。ただし、企業職員研修については、1回当たりの実施単価を計上すること。)を記載した書類(以下、「入札書」という。)および総合評価のための業務実施の具体的な方法、その質の確保の方法等(以下「業務の質」という。)に関する書類(以下、「企画書」という。)を作成し、別に定める入札公告および入札説明書に記載された期日と方法により、センターが指定する場所まで提出すること。

(イ) 上記のほか、入札参加者は、法第10条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規定について評価するために必要な書類(提出様式別添「誓約書」)を作成し提出すること。

(ウ) 共同事業体での参加の場合は、入札参加グループ結成に関する協定書またはこれに類する書類を作成し提出すること。

イ 企画書の内容

入札参加者が提出する企画書には、本実施要項5.で示す総合評価を受けるために、次の事項を記載する。

(ア) 企業の代表責任者および本業務担当者【提出様式1】

複数の企業で参加する場合は、参加企業の一覧と代表企業、各企業の代表責任者および本業務担当者。主たる事業の概要、従業員数、事業所の所在地に関する情報。会社概要誌等を記載、添付のこと。

(イ) 財務諸表(損益計算書・貸借対照表等)【提出様式1に添付のこと】

① 法人等の場合

- ・ 最近3期分の貸借対照表および損益計算書(単体)
- ・ 最近3期分の減価償却明細表(単体)
- ・ 最近1期分の連結決算の貸借対照表および損益計算書(該当する場合)

② その他の団体の場合

- ・ 最近3ヵ年の収支予算書
- ・ 平成25年度の収支予算書
- ・ 最近3ヵ年の財産内容を示す書類

(ウ) 必要とされる資格を証明する書類の写し【提出様式1に添付のこと】

平成25、26、27年度内閣府競争参加資格(全省庁統一資格)において、「役務の提供等」でA、B、C、D等級に格付けされ、関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であることを証明する書類

(エ) 入札参加者が事業として提供している研修の現状

① 研修事業実施にあたっての基本方針【提出様式2】

② 研修等業務に関する企画、運営に係る事務組織体制(組織ごとの役割と各所属人員数(平成26年10月現在))【提出様式3】

- ・ 8.(5)イに定める責任者および従事者数

- ・各自の役割分担および略歴（特に、8.（5）イに定める責任者については、研修等業務に従事した実績を詳しく記載すること。）

③研修等業務において、入札参加者が特に配慮している事項【提出様式4】

④主催、共催、受託又は後援等、消費者を支援する機関や大学等と連携して企業・消費者向けの研修等業務を実施した実績および事業として研修、情報提供、調査、研究などを行った実績（いずれも平成22年度以降）。それらの実績がない場合は、主たる事業活動の実績を記載する。【提出様式5】

(f) 事業実施企画書

①要求水準を達成するための計画等【提出様式6】

- ・ 要求水準を達成するための手段・方法等の計画

②平成27事業年度研修事業計画実施企画案、2年目以降の企画方針・実施計画の考え方【提出様式7】

③受講者募集に係る広報プラン【提出様式8】

(g) リスク管理計画【提出様式9】

①重大と考えるリスクとその対応方策

②緊急時のバックアップ体制 等

## 5. 対象公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の対象公共サービスを実施する者の落札者の決定に関する事項

研修業務を実施する者（以下、本項において「落札予定者」という。）の決定は、総合評価方式によるものとする。

また、本件は、民間競争入札として実施するため、本項に定める基準に従って評価を行った結果、予定価格の範囲内において、総合評価点が最も高い者を落札者として決定する。

(1) 留意事項

ア 開札は、入札者又はその代理人を立ち合わせて行う。ただし、入札者又はその代理人が立ち会わない場合は、入札事務に関係のない職員を立ち合わせて行う。

イ 入札者又はその代理人は、開札時刻後においては、開札場に入場することは出来ない。

ウ 入札者又はその代理人は、開札場に入場しようとするときは、入札関係職員の求めに応じ、身分証明書を提示しなければならない。

エ 入札者又はその代理人は、入札中は、契約担当者が特にやむを得ない事情があると認めた場合のほか、開札場を退場することは出来ない。

(2) 評価委員会の設置

センターは、研修業務の実施を公正かつ適正に行うために評価委員会を設置する。評

価委員会に企画書の評価、研修事業の実施状況についての評価などについて意見を求めるものとする。評価委員会の構成は、半数以上を外部有識者とするものとする。

### (3) 評価方法

#### ア 評価の視点

審査においては次の事項を重視する。

(7) 入札書および企画書（以下、「入札書等」という。）に記載された内容の実行可能性

(イ) 質（企画内容）の優位性

#### イ 質（企画内容）に関する評価の概要

##### (7) 必須項目審査

センターは、入札参加者が入札書等に記載した提案内容が、次に掲げる事項を満たしているか審査し、満たしていない場合は失格とする。この場合において、審査の対象は共同事業体の場合にあつては、その対象を当該共同事業体の構成員まで含むものとする。

##### ・【経理的基盤】

直近の決算期において債務超過の状態にないこと、手許流動性など資金繰りの状態が健全であることなど、研修業務を安定的に実施できる経理的基盤があること。

##### ・【実施体制】

研修業務に係る管理体制について全社的な組織基盤のもとに位置づけられており、その管理や支援体制が明確なものとなっているか、また、8.(5)イに定める責任者が適切に配置されていること。

##### ・【研修の目的、実施条件】

研修業務の実施計画について、上記1.(3)の研修内容、実施条件を満たすものとなっていること。

##### ・【要求水準達成のための計画】

要求水準達成のための計画が策定され、かつ実行可能なものとなっていること。

##### ・【リスク管理】

緊急時のバックアップ体制や個人情報漏洩対策など全てにおいてリスク対応策が計画されていること。

##### (イ) 加点項目審査

上記(7)で合格となった者に対して、次の審査項目表に基づき、入札参加者の企画内容を評価することにより評価点を付与する。評価は絶対評価で行う。審査項目については次の評価点に基づき5段階で評価を行い、落札者選定基準毎の重要度に応じた加重を乗じたものを各入札参加者の得点とする。



【評価点】

| 得点  | 評価内容                    |
|-----|-------------------------|
| 10点 | 企画内容が非常に優れている。          |
| 7点  | 企画内容が優れている。             |
| 5点  | 企画内容が標準的・普通である。         |
| 3点  | 企画内容から判断して効果があまり期待できない。 |
| 0点  | 企画内容から判断して効果が期待できない。    |

【審査項目表】

| 審査項目         | 配点  | 落札者選定基準   | 加重              |
|--------------|-----|---|-----------------|
| 入札参加者の事業実施能力 | 50  | <b>【研修事業実施にあたっての基本方針】</b><br>・センターの目的を踏まえ、研修事業の意義を理解した方針や取り組みとなっているか。   | 1               |
|              |     | <b>【業務遂行の基盤】</b><br>・事業実施のための組織、体制が整っており、各業務における責任者が、同種の業務についての監督等に従事した経験が豊富な者で構成されているか。<br>・セミナー等イベントの企画に必要な知見を有しているか。 | 2<br>(1)<br>(1) |
|              |     | <b>【研修等業務の実績】</b><br>・セミナー等イベント開催の実績、経験が豊富で、ノウハウの蓄積があるか。<br>・消費者関連団体と連携した事業の実績、経験があるか、または、今後の連携方策が適切か。                  | 2<br>(1)<br>(1) |
| 事業計画の企画力・実行性 | 150 | <b>【事業の実行性】</b><br>・要求水準を達成するための計画、方策が具体的で効果が期待できるものとなっているか。  | 2               |

|                     |  |                                       |
|---------------------|--|---------------------------------------|
| (企画内容、運営の仕組み、リスク管理) | ○ 企業職員研修の実施・運営案<br>・研修の運営方法等が、研修を効果的に実施するためのものとなっているか。<br>・2年目以降の運営方針・実施計画の考え方が、上記の点をそれぞれを満たしているか。<br>○ フォーラムの実施・運営案<br>・研修の運営方法等が、研修を効果的に実施するためのものとなっているか。<br>・2年目以降の運営方針・実施計画の考え方が、上記の点をそれぞれを満たしているか。<br>○ 共通<br>・要求水準の達成に向けての広報プランの内容が具体的かつ効果的なものとなっているか。 | 11<br>(3)<br>(1)<br>(3)<br>(1)<br>(3) |
|                     | 【リスク対応策】<br>・緊急時やクレームへのバックアップ体制および個人情報漏洩対策など全てにおいてリスク対応策が実効性の高い優れたものとなっているか。   | 2                                     |

※ 「加重」欄の括弧数字は、当該基準における内訳を示す。

#### (ウ) 価格点の算出方法

価格点については、以下の計算方式により、入札参加者が提示した入札価格（入札価格についてはセンター会計規程第 30 条に基づいて作成した予定価格の範囲内であるものに限る。）に応じて次のように算出する。なお、入札価格に係る得点配分は 100 点とする。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} / \text{入札基準価格}) \times \text{入札価格に係る得点配分}$$

#### ウ ヒアリングの実施

審査の過程において、入札書等を提出した入札参加者に必要に応じてヒアリングを実施することがある。

#### (4) 落札予定者の決定方法

##### ア 総合評価点の算出方法

質（企画内容）に関する評価点と価格点を加算して得た値を総合評価点とする。

$$\text{総合評価点} = a + b$$

a：質（企画内容）に関する評価点（配分 200 点）

b：価格点（配分 100 点）

##### イ 落札予定者の決定

上記アにより総合評価点を算定し、もっとも高い総合評価点を得た入札参加者を

落札予定者として決定する。

#### ウ 留意事項

(ア)落札予定者となるべき入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められる場合、または、その者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不適當であると認める場合は、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、上記(4)アの合計点の最も高い者を落札予定者とするところがある。

(イ)落札予定者となるべき者が二人以上あるときは、くじによって落札予定者を決定する。また、当該入札者のうちくじを引かない者があるときは、これに代わって入札事務に関係のないセンターの職員にくじを引かせ落札予定者を決定する。

(ウ)上記(3)イ(ア)の必須審査項目を全て満たしている者のうち、予定価格の制限に達した価格の入札がない場合は、直ちに再度の入札を行う。

#### (5)落札予定者が決定しなかった場合の措置

センターは、必須審査項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札予定者が決定しなかった場合は、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。また、センターは、研修業務を実施する時間が十分に確保できない等、やむを得ない場合には、入札対象事業を自ら実施することができる。この場合において、センターはその理由を公表するとともに官民競争入札等監理委員会に報告する。

#### (6)落札者の決定

センターは、落札予定者となった入札参加者について、法第15条において準用する法10条(第11号を除く。)に該当しない者であることが確認された後に、落札者として決定することとする。

なお、落札予定者が、法第15条において準用する法10条(第11号を除く。)に該当する者であると確認されたときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、上記(4)アの合計点の最も高い者を落札予定者とし、落札者として決定することとする。

#### (7)落札者等の公表

落札者が決定したときは、落札者の氏名又は名称、落札金額、落札者の総合評価点、落札者決定の経緯および理由並びに提案された内容のうち落札者における研修業務の実施体制および実施方法の概要についてセンターホームページにおいて公表する予定である。

## 6. 対象公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

従来の実施状況に関する情報は、別紙のとおり。

## 7. 公共サービス実施民間事業者に使用させることができる当センターの施設・設備に関する事項

### (1) 施設・設備の使用

センターは、上記1.(4)に定める相模原研修施設の施設・設備等を当該研修業務（企業職員研修のみ）を実施する民間事業者に対し、無償で使用させることとする。ただし、相模原研修施設の施設・設備等は、センターが使用する可能性があるため、民間事業者は、研修業務の実施に当たっては、センターと十分に調整の上、相模原研修施設の施設・設備等を使用しなければならない。

### (2) 原状回復

民間事業者は、研修業務を終了し又は中止した場合、以後の研修業務が円滑にかつ支障なく遂行できるよう、遅滞なく、使用施設・設備等の原状回復を行うものとする。業務中に器物の破損が生じたときは必ずセンターに届け出るとともに、センターの指示に基づき民間事業者の責任において原状回復等を行うものとする。

ただし、通常損耗として捉えられる経年劣化による変化はこれに含めない。

### (3) 民間事業者による研修用機器等の搬入使用・管理

民間事業者は、自ら調達し相模原研修施設に搬入した研修用機器を使用することができる。ただし、設置に工事などの措置が必要な場合は、使用することができない。

なお、民間事業者は、搬入した研修用機器について、センターで行われる他の業務に支障をきたすことのないよう、適切な管理を行うこと。

## 8. 公共サービス実施民間事業者が、対象公共サービスを実施するに当たり、国の行政機関等の長等に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の対象公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項

### (1) 報告およびモニタリングについて

民間事業者は、運営状況について、次のアの(ア)および(イ)に定める報告を行うこととし、必要に応じてセンターが求めた場合にも報告を行うものとする。またセンターは、必要に応じて次のイの(ア)および(イ)のモニタリングを行う。

#### ア 民間事業者がセンターに行う報告

##### (ア) 月次報告

民間事業者は、研修業務の実施状況について、平成27年10月1日から1月を経過するごとに、当該経過の日から7日以内にセンターに報告する。報告すべき内容については、研修の実施に向けた準備業務の進捗状況およびそれに関連する事項と

する。

(イ) 年間事業実績報告

民間事業者は、研修業務の実施状況について、センターが定める事業年度ごとに、当該事業年度の末日の翌日から 14 日以内にセンターに報告する。報告すべき内容については、要求水準の達成状況、それに関連する事項および 10. (3) に掲げる事項とする。

イ センターが行うモニタリング

(ア) 会場におけるモニタリング

研修業務の実施に立会い、研修業務の履行状況を確認する。

(イ) 受講者等に対するモニタリング

受講者およびそれらの者を研修に派遣した事業者などに対して、意見の聴取を行い、研修業務の履行状況を確認する。

(2) 調査について

ア センターは、研修業務の適正かつ確実な実施を確保するために、上記アの報告並びにイのモニタリングの結果等により、必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、民間事業者に対し、必要な報告を求め、又は民間事業者の事務所に立ち入り、研修業務の実施の状況若しくは帳票、書類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問することができる。

イ 立入検査をするセンターの職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

(3) 指示について

センターは、研修業務を適正かつ的確に実施させるために、民間事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

(4) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置について

ア 民間事業者は、個人情報収集および保管し、又は使用するに当たっては、研修業務の実施に必要な範囲内でこれらの個人情報を収集および保管し、又は使用しなければならない。

イ 民間事業者は、個人情報を適正に管理するために必要な措置を講じなければならない。

ウ 民間事業者、その役職員その他研修業務に従事する者又は従事していた者は、研修業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第 54 条により罰則の適用がある。

(5) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置について

ア 研修業務の開始および中止

(7) 民間事業者は、締結された契約に定められた事業開始日に業務を開始しなければならない。

(4) 民間事業者は、やむを得ない理由により研修業務を中止しようとするときは、あらかじめセンターの承認を得なければならない。

イ 責任者の配置について

民間事業者は、研修業務の適切な実施を確保するため研修業務を統括する責任者を配置しなければならない。

ウ 業務の引継ぎ

民間事業者は、研修業務を終了し又は中止した場合、以後の研修業務が引き続き円滑にかつ支障なく遂行できるよう、業務の引継ぎを遅滞なく行わなければならない。

エ 公正な取扱い

(7) 民間事業者は、研修業務の実施において、受講者を合理的な理由なく区別してはならない。

(4) 民間事業者は、研修業務における受講者の取扱いについて、研修業務以外の場で自らが行う事業の利用の有無により区別してはならない。

オ 金品等の授受の禁止

民間事業者は、研修業務において、代行して徴収する受講料を除き、金品等を受け取ることは与えることをしてはならない。

カ 宣伝行為の禁止

民間事業者およびその事業に従事する者は、「独立行政法人国民生活センター」の名称並びにセンターの保有するロゴなどを研修業務以外の自ら行う事業の宣伝に用いてはならない(一般的な会社案内資料において列挙される事業内容や受注業務の一つとして事実のみ簡潔に記載する場合は除く。)。また、自ら行う事業が研修業務の一部であるかのように誤認されるおそれのある行為をしてはならない。

キ センターとの契約によらない研修業務に関する付随業務の禁止

民間事業者は、自ら行う事業又はセンター以外の者との契約に基づき、研修業務に付随する業務(DVDや出版物による講義録の販売等)を行ってはならない。

ク 名称の使用および研修業務の表示

民間事業者は、研修業務の実施に当たって、センターの名称を使用するとともに、当該業務がセンターの委託を受けて実施されている旨を明らかにする表示をしなければならない。

ケ センター事業の広報協力

民間事業者は、研修業務をとおして、センターの他事業の広報紙の配布等を行い、受講者に対して様々なセンター事業の一体的な情報提供が行えるよう協力すること。

コ 記録および帳簿

民間事業者又は民間事業者であった者は、研修業務の実施状況に関する記録および

帳簿書類を作成し、研修業務を終了し又は中止した日の属する事業年度の翌事業年度から起算して5年間、保管しなければならない。

#### サ 権利の譲渡

民間事業者は、あらかじめセンターから書面による承諾を得た場合を除き、研修業務に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

#### シ 再委託

(7) 民間事業者は、研修業務の全部を一括して第三者に委託し又は請け負わせてはならない。

(イ) 民間事業者は、研修業務の実施に当たり、その業務の一部について第三者に委託し又は請け負わせる場合には、原則としてあらかじめ企画書において、業務の範囲、理由、委託先等に対する報告徴収その他運営管理の方法について記載しなければならない。

(ウ) 民間事業者は、契約後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託に関する事項を明らかにした上でセンターの承認を受けなければならない。

(エ) 民間事業者は、上記(イ)および(ウ)により再委託を行う場合には、民間事業者がセンターに対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前記(4)および本項に規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収することとする。

(オ) 上記(イ)から(エ)までに基づき、民間事業者が再委託先の事業者に業務を実施させる場合は、すべて民間事業者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責めに帰すべき事由については、民間事業者の責めに帰すべき事由とみなして、民間事業者が責任を負うものとする。

#### ス 契約内容の変更

センターおよび民間事業者は、やむを得ない事由により契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提示し、それぞれの相手方の承認を得なければならない。

#### セ 契約の解除

センターは、民間事業者が次のいずれかに該当するときは、民間事業者に対し委託費の支払いを停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、民間事業者はセンターに対して、委託費の総額の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、センターの定めるところによる。ただし、同額を超過する増加費用および損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

(7) 法第22条第1項第1号イからチ又は同項第2号に該当するとき。

(イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。

(ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。

#### ソ 損害賠償

民間事業者が本契約に違反したことによって、又は民間事業者若しくはその職員その他の本契約の履行に従事する者が故意若しくは過失によってセンターに損害を与えたときは、民間事業者は、センターに対する当該損害の賠償の責めに任じなければならない。

#### タ 不可抗力免責、危険負担

民間事業者は、上記事項にかかわらず、民間事業者の責めに帰することができない事由により研修業務の全部又は一部の実施が遅滞したり、不能となった場合は責任を負わない。

#### チ 契約の解釈

契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、センターおよび民間事業者が協議する。

### 9. 公共サービス実施民間事業者が対象公共サービスを実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関して契約により当該公共サービス実施民間事業者が負うべき責任に関する事項

契約を履行するにあたり、民間事業者又はその職員その他の当該公共サービスに従事する者が故意又は過失により、当該公共サービスの受益者等の第三者に損害を与えた場合には、次に定めるところによるものとする。

(1) センターが当該第三者に対する賠償を行ったときは、センターは民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生についてセンターの責めに帰すべき理由が存する場合は、センターが自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

(2) 民間事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生についてセンターの責めに帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者はセンターに対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

### 10. 対象公共サービスに係る第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

#### (1) 実施状況に関する調査の時期

内閣総理大臣が行う評価の時期（平成 29 年 6 月頃を予定）を踏まえ、当該業務の実施状況については、平成 28 年 3 月末および平成 29 年 3 月末時点における状況を調査す



るものとする。

(2) 調査の方法

センターは、民間事業者が実施した研修業務の内容について、その評価が的確に実施されるように、センター担当者による実施状況等の調査を行うものとする。

(3) 調査項目

- (ア) 業務の質として設定した項目
- (イ) 履行状況

(4) 実施状況に係る情報の提出等

ア 事業年度ごとの評価

センターは、民間事業者の研修業務の実施状況について、教育研修部職員および他部署の職員により構成する「内部評価委員会」で評価を行った後、平成 29 年 6 月を目途に内閣総理大臣および官民競争入札等監理委員会へ提出する。

イ 業務全般にわたる評価

センターは、上記調査終了後に、当該調査により収集した情報を内閣総理大臣および官民競争入札等監理委員会に提出する。

ウ 立入検査、指示等の報告

センターは、法第 26 条および第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容および理由並びに結果の概要を官民競争入札等監理委員会に通知する。また、センターが必要と判断した場合は、センターは、その措置の内容等を公表する。

(5) センターは、事業年度ごとの評価に基づいて、要求水準に満たない場合は、民間事業者の業務方法について改善を要求することができる。

(6) センターは、研修業務の実施状況等を内閣総理大臣へ提出するに当たり、上記 5. (2) の評価委員会の意見を求めるものとする。

## 11. その他実施に関し必要な事項

(1) 会計検査について

民間事業者は、会計検査院法(昭和 22 年法律第 73 号)第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条および第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から資料・報告等の提出を求められたり質問を受けたりすることがある。

- (2) 研修業務に従事する者は、刑法(明治 40 年法律第 45 号)その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- (3) 次のアおよびイのいずれかに該当する者は、法第 55 条の規定により三十万円以下の罰金に処されることとなる。
- ア 8. (2)による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者
- イ 正当な理由なく、上記 8. (3)による指示に違反した者
- (4) 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、上記(3)の違反行為をしたときは、法第 56 条の規定により、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して上記(3)の刑を科されることとなる。
- (5) センターの監督体制
- ア 本契約に係る監督は、分任契約担当役等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
- イ 研修業務の実施状況に係る監督は、上記 8. (2)により行うこととする。
- (6) センターは、民間事業者の研修業務の実施状況について、事業年度ごとに公表する。

## 企業職員研修 アンケート雛形

<下記の該当項目の中からどれか一つを選んで、左欄に○印をつけてください>

1. 今回の内容は、今後の企業活動や業務に役立つと思いますか？

(国民生活センターに対する評価)

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 役立つと思う (評価 5)     | <ご意見・ご感想など> |
|  | 多分役立つと思う (評価 4)   |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | 多分役立たないと思う (評価 2) |             |
|  | 全く役立たないと思う (評価 1) |             |

2. 受講者の募集方法は、適切だったと思いますか？ (民間事業者に対する評価)

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 適切だった (評価 5)      | <ご意見・ご感想など> |
|  | 概ね適切だった (評価 4)    |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | あまり適切でなかった (評価 2) |             |
|  | 全く適切でなかった (評価 1)  |             |

3. 受講決定 (申込内容の正確な登録、当日の日程、注意事項、会場案内、受講料の支払方法についての通知) に関する内容および方法は、適切だったと思いますか？

(民間事業者に対する評価)

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 適切だった (評価 5)      | <ご意見・ご感想など> |
|  | 概ね適切だった (評価 4)    |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | あまり適切でなかった (評価 2) |             |
|  | 全く適切でなかった (評価 1)  |             |

4. 当日の運営 (受講料の徴収、受付、会場への誘導、資料の配布、視聴覚機材の調整) に関する内容および方法は、適切だったと思いますか？ (民間事業者に対する評価)

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 適切だった (評価 5)      | <ご意見・ご感想など> |
|  | 概ね適切だった (評価 4)    |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | あまり適切でなかった (評価 2) |             |
|  | 全く適切でなかった (評価 1)  |             |

## 全国消費者フォーラム アンケート雛形

<下記の該当項目の中からどれか一つを選んで、左欄に○印をつけてください>

1. 今回の内容は、今後のくらしや活動、学習に役立つと思いますか？

(国民生活センターに対する評価)

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 役立つと思う (評価 5)     | ＜ご意見・ご感想など＞ |
|  | 多分役立つと思う (評価 4)   |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | 多分役立たないと思う (評価 2) |             |
|  | 全く役立たないと思う (評価 1) |             |

2. 会場へのアクセス（交通の利便性）および会場内の設備・快適性は、適切だったと思いますか？（民間事業者に対する評価）

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 適切だった (評価 5)      | ＜ご意見・ご感想など＞ |
|  | 概ね適切だった (評価 4)    |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | あまり適切でなかった (評価 2) |             |
|  | 全く適切でなかった (評価 1)  |             |

3. 受講者の募集方法は、適切だったと思いますか？（民間事業者に対する評価）

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 適切だった (評価 5)      | ＜ご意見・ご感想など＞ |
|  | 概ね適切だった (評価 4)    |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | あまり適切でなかった (評価 2) |             |
|  | 全く適切でなかった (評価 1)  |             |

4. 受講決定（申込内容の正確な登録、当日の日程、注意事項、会場案内、受講料の支払方法についての通知）に関する内容および方法は、適切だったと思いますか？

(民間事業者に対する評価)

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 適切だった (評価 5)      | ＜ご意見・ご感想など＞ |
|  | 概ね適切だった (評価 4)    |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | あまり適切でなかった (評価 2) |             |
|  | 全く適切でなかった (評価 1)  |             |

5. 当日の運営（受講料の徴収、受付、会場への誘導、資料の配布、視聴覚機材の調整）に関する内容および方法は、適切だったと思いますか？（民間事業者に対する評価）

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
|  | 適切だった (評価 5)      | ＜ご意見・ご感想など＞ |
|  | 概ね適切だった (評価 4)    |             |
|  | どちらともいえない (評価 3)  |             |
|  | あまり適切でなかった (評価 2) |             |
|  | 全く適切でなかった (評価 1)  |             |

| 1 従来の実施に要した経費   |        |         | (単位：千円) |       |       |
|---|--------|---------|---------|-------|-------|
|   |        |         | 23年度    | 24年度  | 25年度  |
| <b>(企業職員研修)</b>   |        |         |         |       |       |
| 研修の企画および運営に係る業務   | 人件費    | 常勤職員    | 777     | 781   | 764   |
|   |        | 非常勤職員   | 0       | 0     | 40    |
|   | 物件費    |         | 1,145   | 607   | 163   |
|   | 委託費等   | 委託費定額部分 | 2,520   | 840   | 0     |
|   |        | 成果報酬等   |         |       |       |
|   |        | 旅費その他   | 985     | 169   | 72    |
| 業務計   |        | 5,427   | 2,397   | 1,039 |       |
| 計 (a)   |        |         | 5,427   | 2,397 | 1,039 |
| 参考値 (b)   | 減価償却費  |         |         |       |       |
|   | 退職給付費用 |         | 161     | 97    | 45    |
|   | 間接部門費  |         | 71      | 41    | 41    |
| (a) + (b)   |        |         | 5,659   | 2,535 | 1,125 |
|   |        |         | 23年度    | 24年度  | 25年度  |
| <b>(全国消費者フォーラム)</b>   |        |         |         |       |       |
| 研修の企画および運営に係る業務   | 人件費    | 常勤職員    | 666     | 1,169 | 1,144 |
|   |        | 非常勤職員   | 71      | 97    | 94    |
|   | 物件費    |         | 3,051   | 3,186 | 3,251 |
|   | 委託費等   | 委託費定額部分 | 299     | 338   | 613   |
|   |        | 成果報酬等   |         |       |       |
|   |        | 旅費その他   | 695     | 774   | 747   |
| 業務計   |        | 4,782   | 5,564   | 5,849 |       |
| 計 (a)   |        |         | 4,782   | 5,564 | 5,849 |
| 参考値 (b)   | 減価償却費  |         |         |       |       |
|   | 退職給付費用 |         | 138     | 145   | 67    |
|   | 間接部門費  |         | 58      | 59    | 60    |
| (a) + (b)   |        |         | 4,978   | 5,768 | 5,976 |
| <b>(注記事項)</b>   |        |         |         |       |       |
| 1. 各費目の内容は以下のとおりである。  |        |         |         |       |       |
| (1) 人件費：給与賞与諸手当、法定福利費。  |        |         |         |       |       |
| (2) 非常勤職員とは、受講申込み者のデータ入力に携わった派遣職員および当日の運営に携わった非常勤職員、事務補助員である。             |        |         |         |       |       |
| (3) 物件費：通信運搬費、会場借料、消耗品費、印刷製本費、会議費等  |        |         |         |       |       |
| (4) 委託費等：   |        |         |         |       |       |
| ①定額部分は、平成23年度および平成24年度における企業職員研修の準備・当日運営委託費、全国消費者フォーラムにおいては当日の運営等委託費。     |        |         |         |       |       |
| ②旅費その他は、研修講師に対する諸謝金、旅費。このほか全国消費者フォーラムについては発表者への謝礼（1団体について5,000円分の図書券を進呈）。 |        |         |         |       |       |
| (5) 間接部門費：間接部門は法人共通部門として経理部、総務部の経費を研修業務に従事している常勤職員数の割合により算定。              |        |         |         |       |       |

## 2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

|                                 |       | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
|---------------------------------|-------|------|------|------|
| (企業職員研修)                        |       |      |      |      |
| にお研<br>係よ修<br>るびの<br>業運企<br>務営画 | 常勤職員  | 0.23 | 0.13 | 0.13 |
|                                 | 非常勤職員 | 0    | 0    | 0.02 |
|                                 | 小計    | 0.23 | 0.13 | 0.15 |
| (全国消費者フォーラム)                    |       |      |      |      |
| にお研<br>係よ修<br>るびの<br>業運企<br>務営画 | 常勤職員  | 0.19 | 0.19 | 0.19 |
|                                 | 非常勤職員 | 0.03 | 0.05 | 0.05 |
|                                 | 小計    | 0.22 | 0.24 | 0.24 |
| (合計)                            |       |      |      |      |
|                                 | 常勤職員  | 0.42 | 0.32 | 0.32 |
|                                 | 非常勤職員 | 0.03 | 0.05 | 0.07 |
|                                 | 合計    | 0.45 | 0.37 | 0.39 |

## (業務の繁閑の状況とその対応)

受講者・発表者の募集を開始した時期から繁忙期（目安として企業職員研修は3ヶ月前、全国消費者フォーラムは5ヶ月前）となるが、特に著しいのは実施直前である。

## (注記事項)

1. 常勤職員は、以下のとおり、研修業務に配置された人員又は当該業務の従事割合から算定した。

## 企業職員研修

①平成23年度（7コース）は、1日あたり3時間で7ヶ月従事したものと換算。

②平成24年度および平成25年度（いずれも各2コース）は、1日あたり3時間で4ヶ月従事したものと換算。

## 全国消費者フォーラム

各年度とも1日あたり3時間で6ヶ月従事したものと換算。

2. 非常勤職員とは、受講申込者のデータ入力を行う派遣職員、準備および当日の運営（約7時間）に携わった非常勤職員および事務補助員である。

## 3 従来の実施に要した施設および設備

## 1. 企業職員研修

| 使用会議室                             | 所在地             | 面積(m <sup>2</sup> ) | 定員(人) | 使用設備等  |
|-----------------------------------|-----------------|---------------------|-------|--|
| 平成23年度(7コース)                      |                 |                     |       |  |
| (財)全国町村議員会館2階1~3会議室               | 千代田区一番町25       | 234                 | 225   | いずれも以下の設備等を使用。<br>・講師控室<br>・拡声装置およびワイヤレスマイクroフォン(3本)<br>・ノートパソコン<br>・プロジェクター<br>・スクリーン<br>・ホワイトボード<br>・ICレコーダー |
| (財)全国町村議員会館2階1・2会議室               | 千代田区一番町25       | 153                 | 135   |  |
| 札幌エルプラザ4階大研修室                     | 札幌市北区北8条西3丁目    | 161                 | 90    |  |
| あいれふ(福岡市立婦人会館)9階大研修室              | 福岡市中央区舞鶴2-5-1   | 234                 | 300   |  |
| エル・おおさか(大阪府立労働センター)6階大会議室         | 大阪市中央区北浜東3-14   | 204                 | 200   |  |
| ウインクあいち(愛知県産業労働センター)11階中会議室(1103) | 名古屋市中区名駅4-4-38  | 173                 | 108   |  |
| あすてっぷKOBÉ(神戸市男女共同参画センター)2階セミナー室1  | 神戸市中央区橘通3-4-3   | 150                 | 96    |  |
| 平成24年度(2コース)                      |                 |                     |       |  |
| アイビーホール3階「ナルド」                    | 渋谷区渋谷4-4-25     | 236                 | 162   |  |
| OMMビル(大阪マチャダイズマートビル)2階1・2会議室      | 大阪市中央区大手前1-7-31 | 232                 | 147   |  |
| 平成25年度(2コース)                      |                 |                     |       |  |
| いずれも独立行政法人国民生活センター東京事務所2階大会議室     | 港区高輪3-13-22     | 248                 | 140   |  |

## 2. 全国消費者フォーラム

平成23年度~平成25年度いずれも「アルカディア市ヶ谷」(千代田区九段北4-2-25)を使用

| 使用会議室            | 面積(m <sup>2</sup> ) | 定員(人) | 使用設備等  |
|------------------|---------------------|-------|--|
| 3階 富士(ロビーオープン形式) | 530                 | 700   | 全体会の会場として使用。また、以下の設備を使用。<br>・ステージ<br>・拡声装置およびワイヤレスマイクroフォン(9本)<br>・吊看板<br>・ICレコーダー |
| 3階 天城(着席形式)      | 25                  | 12    | 講師・来賓控室として使用   |
| 3階 高尾(着席形式)      | 25                  | 12    | 講師・来賓控室として使用   |
| 5階 赤城(着席形式)      | 68                  | 30    | 講師打合わせ室として使用   |
| 4階 鳳凰(スクール形式)    | 167                 | 103   | いずれも分科会の会場として使用。また、分科会毎に以下の設備等を使用。<br>・ステージ  |
| 5階 大雪(スクール形式)    | 220                 | 162   | ・拡声装置およびワイヤレスマイクroフォン(5本)  |
| 5階 穂高(スクール形式)    | 220                 | 162   | ・ノートパソコン   |
| 6階 阿蘇(スクール形式)    | 220                 | 162   | ・プロジェクター   |
| 6階 霧島(スクール形式)    | 220                 | 162   | ・スクリーン   |
|                  |                     |       | ・ホワイトボード   |
|                  |                     |       | ・吊看板   |
|                  |                     |       | ・前垂れ(ビラ)3枚   |
|                  |                     |       | ・ICレコーダー   |
|                  |                     |       | ・デジタルカメラ   |

※この他、地方からバスで参加する消費者団体のために、駐車場を使用。

(注記事項)

1. 全国消費者フォーラムは、当事業を実施する事業者が施設・設備を用意する必要がある。



## 4 従来の実施における目的の達成水準

|   | 単位        | 平成23年度                |       | 平成24年度                 |       | 平成25年度                 |       |
|---|-----------|-----------------------|-------|------------------------|-------|------------------------|-------|
|   |           | 目標・計画                 | 実績    | 目標・計画                  | 実績    | 目標・計画                  | 実績    |
| (企業職員研修)                                    |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 研修の質に関する要求水準                                |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 受講者数  | 人         | 350<br>(1回あたり<br>50人) | 499   | 240<br>(1回あたり<br>120人) | 254   | 200<br>(1回あたり<br>100人) | 209   |
| 研修回数  | 回         | 7                     | 7     | 2                      | 2     | 2                      | 2     |
| 受講者の満足度                                     | 5段階評<br>価 | 4.0以上                 | 4.6   | 4.0以上                  | 4.6   | 4.0以上                  | 4.4   |
| ※ 要求水準以外の参考指標                               |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 満足度アンケート回収率                                 | %         | -                     | 93    | -                      | 90    | -                      | 85    |
| 1回あたりの経費                                    | 千円        | -                     | 664   | -                      | 808   | -                      | 117   |
| (全国消費者フォーラム)                                |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 研修の質に関する要求水準                                |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 受講者数  | 人         | 600                   | 622   | 600                    | 635   | 600                    | 581   |
| 研修回数  | 回         | 1                     | 1     | 1                      | 1     | 1                      | 1     |
| 受講者の満足度                                     | 5段階評<br>価 | 4.0以上                 | 4.4   | 4.0以上                  | 4.4   | 4.0以上                  | 4.4   |
| ※ 要求水準以外の参考指標                               |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 満足度アンケート回収率                                 | %         | -                     | 67    | -                      | 57    | -                      | 61    |
| 1回あたりの経費                                    | 千円        | -                     | 4,045 | -                      | 4,298 | -                      | 4,611 |
| 受講料収入                                       | 千円        | -                     | 447   | -                      | 524   | -                      | 470   |
| (注記事項)                                      |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 1. 各指標の数値計算・把握の方法については、別添のとおり。              |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 2. 企業研修の満足度およびアンケート回収率は全回数の平均値。             |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 3. 全国消費者フォーラムの満足度およびアンケート回収率は3項目（別添参照）の平均値。 |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 4. 全国消費者フォーラムの受講料単価は1,000円(税込)。             |           |                       |       |                        |       |                        |       |
| 5. いずれも1回あたりの経費は人件費を除く。企業職員研修は全会場の平均値。      |           |                       |       |                        |       |                        |       |

|              | 単位            | 定義  |
|--------------|---------------|---|
| 研修の質に関する要求水準 |               |   |
| 受講者数         | 人             | 当日の受講辞退者を除いた研修の受講者数。なお、全国消費者フォーラムについては、消費者団体等の発表者および招待者数を含む。  |
| 研修回数         | 回             | 研修の実施回数。  |
| 受講者の満足度      | 5<br>段階<br>評価 | <p>研修の受講者に対して行うアンケート調査（当センターが指定する様式）の満足度の合計値。<br/>【質問項目】</p> <p>1. 企業職員研修<br/>今回の内容は、今後の企業活動や業務に役立つと思いますか？<br/>役立つと思う→評価5<br/>多分役立つと思う→評価4<br/>どちらともいえない→評価3<br/>多分役立つと思う→評価2<br/>全く役立つと思う→評価1</p> <p>2. 全国消費者フォーラム：<br/>受講者の満足度①<br/>今回のテーマは、消費者活動の方向性を探る内容として適切だったと思いますか？<br/>適切だった→評価5<br/>概ね適切だった→評価4<br/>どちらともいえない→評価3<br/>あまり適切でなかった→評価2<br/>全く適切でなかった→評価1</p> <p>受講者の満足度②<br/>今回の内容は、今後のくらしや活動、学習に役立つと思いますか？<br/>役立つと思う→評価5<br/>多分役立つと思う→評価4<br/>どちらともいえない→評価3<br/>多分役立つと思う→評価2<br/>全く役立つと思う→評価1</p> <p>受講者の満足度③<br/>今回の開催方式は、消費者問題に関する発表・討論の場として適切だったと思いますか？<br/>適切だった→評価5<br/>ほぼ適切だった→評価4<br/>どちらともいえない→評価3<br/>あまり適切でなかった→評価2<br/>適切でなかった→評価1</p> <p>判定方法は以下のとおり。<br/><math>(\text{評価}5 \times \text{評価}5 \text{の判定者数} + \text{評価}4 \times \text{評価}4 \text{の判定者数} + \text{評価}3 \times \text{評価}3 \text{の判定者数} + \text{評価}2 \times \text{評価}2 \text{の判定者数} + \text{評価}1 \times \text{評価}1 \text{の判定者数}) \div \text{アンケート回答者数} =</math><br/>※小数点第2位を四捨五入して算出</p> |
| 受講料収入        | 千円            | 全国消費者フォーラムの実施に係わる受講料。なお、消費者団体等の発表者および招待者からは徴収していない。   |

5 従来の実施方法等

企業職員研修（場所：都内および全国各地）

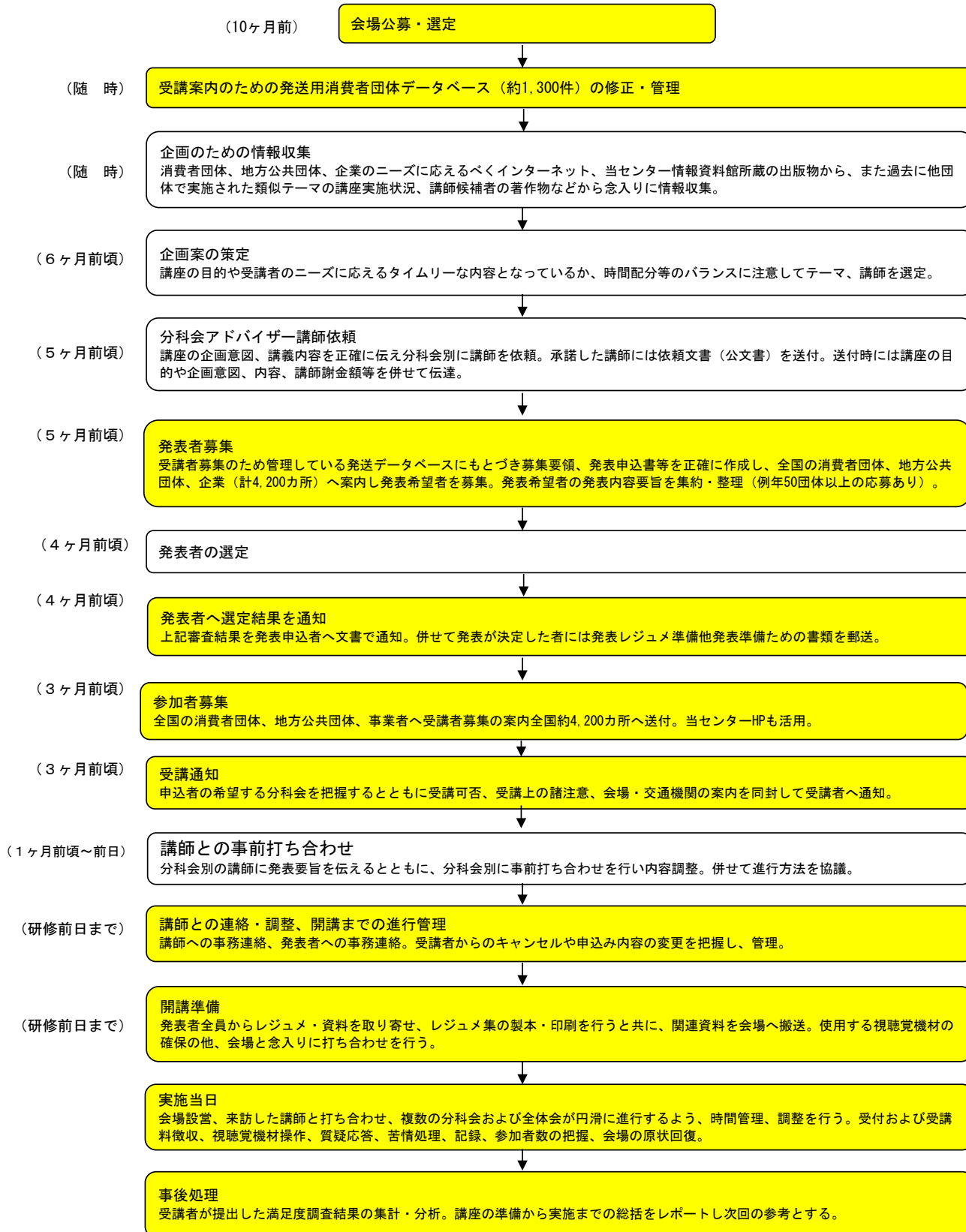


（事業の目的を達成する観点から重視している事項）  
 企業の消費者関連部門担当者に対して、消費者問題の動向や消費者関連業務に必要な情報を提供し、企業における消費者志向の向上に資することを目的に企画・実施する。

（注記事項）  
 1. 業務フロー図中の実施時期については、当センターが従来実施している標準的な時期を目安として記載した。  
 2. [ ] の業務が市場化テスト対象範囲。

## 5 従来の実施方法等

## 全国消費者フォーラム（場所：アルカディア市ヶ谷）



（事業の目的を達成する観点から重視している事項）

消費者が直面する様々な問題とその解決に向けて、消費者、企業、学生、行政、NPOなどそれぞれの立場で活動、学習、調査・研究等を行った成果について報告・討論する場を提供することを目的に企画・実施する。

（注記事項）

1. 業務フロー図中の実施時期については、当センターが従来実施している標準的な時期を目安として記載した。
2.                     の業務が市場化テスト対象範囲。

平成23年度

| 会場、開催日                    |  | カリキュラム                                    |
|---------------------------|--|---|
| <b>① 東京会場</b><br>＜製造業向け＞  |  | 12:30～12:50 受付                            |
|                           |  | 12:50～13:00 オリエンテーション                     |
| 開催日                       | 平成23年10月31日(月)   | 13:00～13:30 【講義】 国民生活センターの役割と課題           |
| 場所                        | (財)全国町村議員会館<br>2階 1～3会議室<br>(千代田区一番町25)                          | (独) 国民生活センター理事 井守 明央                      |
|                           |  | 13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践            |
|                           |  | (社) 消費者関連専門家会議専務理事 長谷川 公彦                 |
|                           |  | 15:20～16:50 【講義】 製造業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識  |
|                           |  | 弁護士 森 大樹                                  |
| <b>② 東京会場</b><br>＜非製造業向け＞ |  | 12:30～12:50 受付                            |
|                           |  | 12:50～13:00 オリエンテーション                     |
| 開催日                       | 平成23年11月7日(月)  | 13:00～13:30 【講義】 国民生活センターの役割と課題           |
| 場所                        | (財)全国町村議員会館<br>2階 1・2会議室<br>(千代田区一番町25)                          | (独) 国民生活センター理事 井守 明央                      |
|                           |  | 13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践            |
|                           |  | (社) 消費者関連専門家会議事務局長 石川 純子                  |
|                           |  | 15:20～16:50 【講義】 非製造業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識 |
|                           |  | 弁護士 森 大樹                                  |
| <b>③ 札幌会場</b>             |  | 12:30～12:50 受付                            |
|                           |  | 12:50～13:00 オリエンテーション                     |
| 開催日                       | 平成23年11月18日(金)   | 13:00～13:30 【講義】 札幌市における消費者行政の現況          |
| 場所                        | 札幌エルプラザ<br>4階 大研修室<br>(札幌市北区北8条西3丁目)                             | 札幌市消費者センター                                |
|                           |  | 13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践            |
|                           |  | (社) 消費者関連専門家会議専務理事 長谷川 公彦                 |
|                           |  | 15:20～16:50 【講義】 企業と消費者の相互理解と信頼の構築について    |
|                           |  | 弁護士 片山 登志子                                |
| <b>④ 福岡会場</b>             |  | 12:30～12:50 受付                            |
|                           |  | 12:50～13:00 オリエンテーション                     |
| 開催日                       | 平成23年12月1日(木)  | 13:00～13:30 【講義】 福岡市における消費者行政の現況          |
| 場所                        | あいれふ<br>(福岡市立婦人会館)<br>9階 大研修室<br>(福岡市中央区舞鶴2-5-1)                 | 福岡市消費生活センター                               |
|                           |  | 13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践            |
|                           |  | (社) 消費者関連専門家会議西日本支部長 馬場 新一                |
|                           |  | 15:20～16:50 【講義】 企業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識   |
|                           |  | 弁護士 中村 忠史                                 |
| <b>⑤ 大阪会場</b>             |  | 12:30～12:50 受付                            |
|                           |  | 12:50～13:00 オリエンテーション                     |
| 開催日                       | 平成23年12月16日(金)   | 13:00～13:30 【講義】 大阪府における消費者行政の現況          |
| 場所                        | エル・おおさか<br>(大阪府立労働センター)<br>6階 大会議室<br>(大阪市中央区北浜東3-14)            | 大阪府消費生活センター                               |
|                           |  | 13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践            |
|                           |  | (社) 消費者関連専門家会議理事長 滝田 章                    |
|                           |  | 15:20～16:50 【講義】 消費者対応とコンプライアンス           |
|                           |  | 弁護士 森原 憲司                                 |
| <b>⑥ 名古屋会場</b>            |  | 12:30～12:50 受付                            |
|                           |  | 12:50～13:00 オリエンテーション                     |
| 開催日                       | 平成24年1月18日(水)  | 13:00～13:30 【講義】 愛知県における消費者行政の現況          |
| 場所                        | ウイंक あいち<br>(愛知県産業労働センター)<br>11階 中会議室(1103)<br>(名古屋市中村区名駅4-4-38) | 愛知県県民生活部県民生活課                             |
|                           |  | 13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践            |
|                           |  | (社) 消費者関連専門家会議西日本支部長 馬場 新一                |
|                           |  | 15:20～16:50 【講義】 企業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識   |

【参考資料1】企業職員研修実施例(プログラム)

|               |   |                                 |       |
|---------------|---|---------------------------------|-------|
|               |   | 弁護士                             | 中村 忠史 |
| <b>⑦ 神戸会場</b> |   | 12:30～12:50 受付                  |       |
|               |   | 12:50～13:00 オリエンテーション           |       |
| 開催日           | 平成24年2月3日(金)  | 13:00～13:30 【講義】神戸市における消費者行政の現況 |       |
| 場所            | あすてっぷKOBÉ<br>(神戸市男女共同参画センター)<br>2階 セミナー室 1<br>(神戸市中央区橘通3-4-3) | 神戸市市民参画推進局市民生活部消費生活課            |       |
|               |   | 13:40～15:10 【講義】消費者対応部門の役割と実践   |       |
|               |   | (社)消費者関連専門家会議理事長                | 滝田 章  |
|               |   | 15:20～16:50 【講義】消費者対応とコンプライアンス  |       |
|               |   | 弁護士                             | 竹内 朗  |

名

平成24年度

| 会場及び開催日  | カリキュラム  |
|--|---|
| <b>① 東京会場</b><br>開催日：平成24年12月10日(月)<br>場所：アイビーホール3階<br>「ナルド」<br>(渋谷区渋谷4-4-25)                        | 12:30～12:50 受付  |
|  | 12:50～13:00 オリエンテーション   |
|  | 13:00～13:10 【開講挨拶】独立行政法人国民生活センター  |
|  | 13:10～15:10 【講義】企業と消費者の協働～CSRをどう実践するか<br>弁護士 五味 祐子                          |
|  | 15:10～15:20 休憩  |
| <b>② 大阪会場</b><br>開催日：平成25年1月15日(火)<br>場所：OMMビル<br>(大阪マチャン'イ'マートビル)<br>2階 1・2会議室<br>(大阪市中央区大手前1-7-31) | 12:30～12:50 受付  |
|  | 12:50～13:00 オリエンテーション   |
|  | 13:00～13:10 【開講挨拶】独立行政法人国民生活センター  |
|  | 13:10～15:10 【講義】近江商人の三方よし経営～CSRの日本的源流～<br>同志社大学経済学部教授 末永 國紀                 |
|  | 15:10～15:20 休憩  |
|  | 15:20～17:20 【講義】明日から使える消費者対応<br>～好ましい結果が訪れる対応方法～<br>有限会社 カスタマーケアプラン代表 中村 友妃 |

平成25年度

| テーマ及び開催日  | カリキュラム   |
|---|--|
| <b>① テーマ：</b><br>消費者市民社会と企業の役割<br>ー消費者教育の新たな展開をめざして<br>開催日：平成25年12月9日(月)<br>場所：(独)国民生活センター<br>2階大会議室<br>(港区高輪3-13-22) | 12:20～12:50 受付   |
|   | 12:50～13:00 開講・オリエンテーション   |
|   | 13:00～14:30 【講義】消費者市民社会の実現と企業の役割<br>国民生活センター理事長 松本 恒雄                                    |
|   | 14:40～15:40 【消費者教育実践事例報告1】<br>食育出張授業の報告と実践例<br>カルビー株式会社 カスタマーリレーション部 天野 泰守・太田 江美         |
|   | 15:50～16:50 【消費者教育実践事例報告2】<br>消費者教育教材の報告と実践例<br>第一生命保険株式会社DSR品質推進部 消費者関係推進室<br>次長 木目田 武史 |
| <b>② テーマ：</b><br>消費者からの声をどう生かすか<br>ー揺らぐ製品の安全性ー<br>開催日：平成26年1月28日(火)<br>場所：(独)国民生活センター<br>2階大会議室<br>(港区高輪3-13-22)      | 12:20～12:50 受付   |
|   | 12:50～13:00 開講・オリエンテーション   |
|   | 13:00～14:30 【講義】再考！企業の社会的責任<br>国民生活センター理事長 松本 恒雄   |
|   | 14:40～16:40 【講義】消費者からの声をどう生かすか<br>弁護士 片山 登志子   |

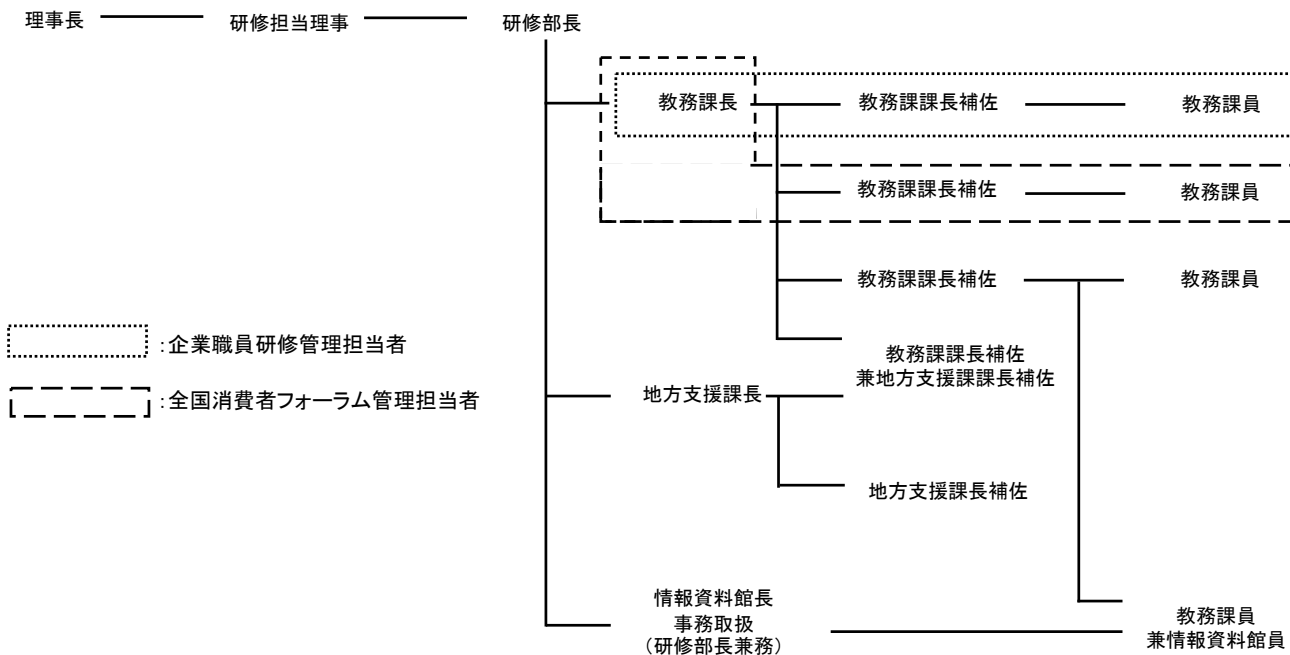
| 平成23年度            |             | テーマ：今、消費者ができること—支える、結び合う、ともに歩む |                   |
|-------------------|-------------|--------------------------------|-------------------|
| 実施日：平成24年3月19日（月） |             | 会場：アルカディア市ヶ谷                   |                   |
| 【受付】              | 11：45～12：30 | <5階ロビー>                        |                   |
| 【分科会】             | 12：30～15：30 |                                |                   |
| 第1分科会             | <会場：6階 霧島>  | 消費者支援の多角的な取り組み                 |                   |
|                   | アドバイザー      | 国土館大学法学部教授（国民生活センター客員講師）       | 山口 康夫             |
|                   | 司会進行        | 社団法人 全国消費生活相談員協会               | 坪田 郁子             |
| 第2分科会             | <会場：6階 阿蘇>  | 消費者教育への多彩な取り組み                 |                   |
|                   | アドバイザー      | 相山女学園大学現代マネジメント学部教授            | 東 珠実              |
|                   | 司会進行        | 社団法人 全国消費生活相談員協会               | 堤 浩子              |
| 第3分科会             | <会場：5階 穂高>  | 消費者被害の防止への多面的な取り組み             |                   |
|                   | アドバイザー      | 立正大学心理学部教授                     | 西田 公昭             |
|                   | 司会進行        | 社団法人 全国消費生活相談員協会               | 中田 秀子             |
| 第4分科会             | <会場：5階 大雪>  | 安心・安全な社会実現への多岐的取り組み            |                   |
|                   | アドバイザー      | 弁護士                            | 杉浦 英樹             |
|                   | 司会進行        | 社団法人 全国消費生活相談員協会               | 黒田 千鶴子            |
| 第5分科会             | <会場：4階 鳳凰>  | 環境に配慮した生活様式への多様な取り組み           |                   |
|                   | アドバイザー      | 明治学院大学国際学部教授                   | 熊本 一規             |
|                   | 司会進行        | 社団法人 全国消費生活相談員協会               | 阿部 一恵             |
| 【全体会】             | <会場：3階 富士>  |                                |                   |
|                   | 15：50～16：00 | 主催者挨拶                          | 独立行政法人国民生活センター理事長 |
|                   |             | 来賓挨拶                           | 内閣府特命担当大臣         |
|                   | 16：00～17：15 | 各分科会アドバイザーによる分科会のまとめ           | （進行：東 珠実教授）       |
|                   | 17：15       | 閉会                             |                   |

| 平成24年度            |             | テーマ：地域で取り組む消費者の自立支援－消費者教育・啓発活動のこれから－ |                         |
|-------------------|-------------|--------------------------------------|-------------------------|
| 実施日：平成25年2月25日（月） |             | 会場：アルカディア市ヶ谷                         |                         |
| 【受付】              | 11：40～12：30 | <5階ロビー受付>                            |                         |
| 【分科会】             | 12：30～15：30 |                                      |                         |
| 第1分科会             | <会場：6階 霧島>  | 子ども・若者を対象とした消費者教育・啓発活動               |                         |
|                   | アドバイザー      | 椋山女学園大学現代マネジメント学部教授                  | 東 珠実                    |
|                   | 司会進行        | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会                   | 宮澤 美世子                  |
| 第2分科会             | <会場：6階 阿蘇>  | 高齢者・障がい者・民生委員を対象とした消費者教育・啓発活動        |                         |
|                   | アドバイザー      | 弁護士                                  | 大橋 洋介                   |
|                   | 司会進行        | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会                   | 黒田 千鶴子                  |
| 第3分科会             | <会場：5階 穂高>  | 消費生活センター・消費者団体が取り組む消費者啓発活動           |                         |
|                   | アドバイザー      | 弁護士                                  | 島田 広                    |
|                   | 司会進行        | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会                   | 阿部 一恵                   |
| 第4分科会             | <会場：5階 大雪>  | 事業者・事業者団体が取り組む消費者教育                  |                         |
|                   | アドバイザー      | 弁護士                                  | 青島 明生                   |
|                   | 司会進行        | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会                   | 堤 浩子                    |
| 第5分科会             | <会場：4階 鳳凰>  | 消費生活センター・消費者団体が取り組む消費者教育             |                         |
|                   | アドバイザー      | 城西国際大学経営情報学部准教授                      | 阿部 信太郎                  |
|                   | 司会進行        | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会                   | 中田 秀子                   |
| 【全体会】             | <会場：3階 富士>  |                                      |                         |
|                   | 15：50～16：00 | 主催者挨拶                                | 独立行政法人国民生活センター理事長 野々山 宏 |
|                   |             | 来賓挨拶                                 | 内閣府特命担当大臣 森 まさこ         |
|                   | 16：00～17：15 | 各分科会アドバイザーによる分科会のまとめ                 | (進行：東 珠実教授)             |
|                   | 17：15       | 閉会                                   |                         |



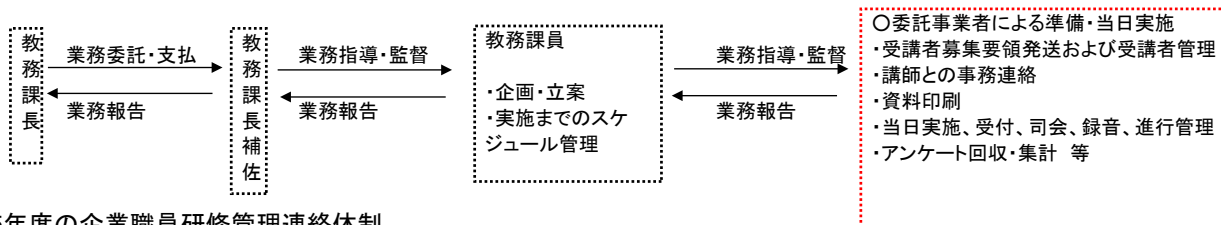
| 平成25年度            |             | テーマ：消費者が未来を築く ―消費者市民社会の時代へ―                   |                   |
|-------------------|-------------|---|-------------------|
| 実施日：平成26年2月25日（火） |             | 会場：アルカディア市ヶ谷                                  |                   |
| 【受付】              | 11：40～12：30 | <5階ロビー受付>                                     |                   |
| 【分科会】             | 12：30～15：30 |   |                   |
| 第1分科会             | <会場：6階 霧島>  | 安心・安全な暮らしを確保するための新しい取り組み                      |                   |
|                   | アドバイザー      | 佐賀大学副学長・経済学部教授<br>特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム<br>理事長 | 岩本 諭              |
|                   | 司会進行        | 経済アナウンサー                                      |                   |
| 第2分科会             | <会場：4階 鳳凰>  | 国内外の社会経済情勢や地球環境に配慮した取り組み                      |                   |
|                   | アドバイザー      | 東京経済大学現代法学部教授<br>一般社団法人 フェアトレードタウン<br>代表理事    | 渡辺 龍也             |
|                   | 司会進行        | 公益財団法人 消費者教育支援センター                            | 小林 知子             |
| 第3分科会             | <会場：5階 穂高>  | 消費者教育推進のための多様な主体の連携への取り組み                     |                   |
|                   | アドバイザー      | 公益財団法人 消費者教育支援センター<br>総括主任研究員                 | 柿野 成美             |
|                   | 司会進行        | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会                            | 阿部 一恵             |
| 第4分科会             | <会場：5階 大雪>  | 消費者教育推進のための担い手育成の取り組み                         |                   |
|                   | アドバイザー      | 公益財団法人 消費者教育支援センター総括主任<br>研究員                 | 中川 壮一             |
|                   | 司会進行        | 国民生活センター相談情報部 消費生活相談員                         | 須黒 真寿美            |
| 第5分科会             | <会場：6階 阿蘇>  | 消費者団体、NPO、事業者、行政による消費者教育推進の取り組み               |                   |
|                   | アドバイザー      | 椋山女学園大学現代マネジメント学部教授                           | 東 珠実              |
|                   | 司会進行        | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会                            | 中田 秀子             |
| 【全体会】             | <会場：3階 富士>  |   |                   |
|                   | 15：50～16：00 | 主催者挨拶   | 独立行政法人国民生活センター理事長 |
|                   |             | 来賓挨拶  | 内閣府特命担当大臣         |
|                   | 16：00～17：15 | 各分科会アドバイザーによる分科会のまとめ                          | (進行：東 珠実教授)       |
|                   | 17：15       | 閉会  |                   |

独立行政法人国民生活センター組織図（平成25年度研修部）

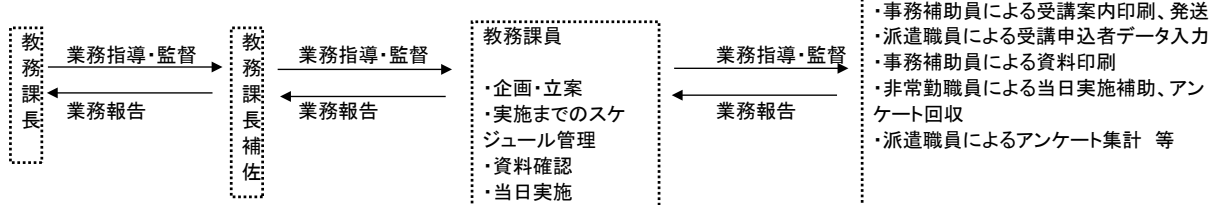


従来業務の管理連絡体制

平成23年度および24年度の企業職員研修管理連絡体制



平成25年度の企業職員研修管理連絡体制



平成23年度～25年度全国消費者フォーラムの管理連絡体制

