

平成18年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料01	国民生活センターのあゆみ	1～2頁
資料02	行政改革の重要方針（抄）（独立行政法人に関する条文）	3～6頁
資料03	平成18年度における独立行政法人国民生活センター中期目標	7～10頁
資料04	平成18年度における独立行政法人国民生活センター中期計画	11～20頁
資料05	平成18年度独立行政法人国民生活センター年度計画	21～29頁
資料06	平成18年度 特別顧問会議（第6回、第7回）議事要旨	30～44頁
資料07	PIONEERによる情報収集・提供の流れ図	45頁
資料08	全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIONEER）に係る 刷新可能性調査業務報告書（要約版）	46～69頁
資料09	PIONEER消費生活相談フォーラム画面イメージ	70～71頁
資料10	平成18年度における消費者トラブルメール箱 月別受付件数	72頁
資料11	平成18年度における消費者トラブルメール箱 商品・役務別受信件数	73頁
資料12	平成18年度における「消費者トラブルメール箱」に寄せられた 情報の収集結果とトラブルの概要	74～80頁
資料13	平成18年度における報道機関等を通じた情報提供（新聞記事）	81～87頁
資料14	「くらしの豆知識2007」にて取上げた情報一覧	88～89頁
資料15	平成18年度「くらしの豆知識」読者向け満足度アンケート調査票	90頁
資料16	平成18年度発行の「国民生活」特集テーマ一覧	91頁
資料17	平成18年度「国民生活」読者向け満足度アンケート調査票	92頁
資料18	平成18年度発行の「たしかな目」特集記事一覧	93頁
資料19	平成18年度「たしかな目」読者向け満足度アンケート調査票	94頁
資料20	国民生活センターにおける相談処理の流れ	95頁
資料21	平成18年度実施の苦情相談あっせん事例	96～100頁
資料22	個人情報保護に係る相談事例集[追補版]目次	101頁
資料23	平成18年度における特定商取引法違反による行政処分実施状況について	102～105頁
資料24	平成18年度全国消費者フォーラムでの分科会概要	106～108頁
資料25	平成18年度における教育研修事業評価結果一覧	109頁
資料26	平成18年度消費生活専門相談員資格認定試験受験申込者数及び 都道府県別認定者数	110頁
資料27	平成18年度 商品テスト技術の向上のための研修参加・情報収集等一覧	111～112頁
資料28	平成18年度 原因究明テストの概要	113～122頁
資料29	平成18年度 問題提起型テストの概要	123～128頁
資料30	商品テスト分析・評価委員会委員名簿	129頁
資料31	平成18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	130頁
資料32	平成18年度における調査研究業務に関わる評価一覧（テーマ別）	131頁
資料33	平成18年度における調査研究業務に関わる各評価者の主なコメント一覧	132～133頁
資料34	平成18年度決算額等（対前年度比較）	134～139頁

国民生活センターのあゆみ

年月	主な出来事
1969年 7月	国民生活センター設立構想を発表（国民生活白書閣議報告関連）
1970年 5月	国民生活センター法公布（法律第94号）
10月	国民生活センター発足。
1971年 2月	月刊「国民生活」創刊
5月	「生活行政情報」創刊
10月	消費者行政職員研修・一般講座開始
〃	国民生活センター提供テレビ、ラジオ番組放送開始
1972年 3月	「くらしの豆知識」創刊
7月	国民生活センター会館竣工・移転（港区高輪）
1973年 2月	電子計算機運用開始
1974年 11月	商品比較テスト開始
1975年 1月	消費生活相談員養成講座開始
1980年 3月	商品テスト・研修施設竣工（神奈川県相模原市）
1981年 2月	隔月刊「たしかな目」創刊
1984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）運営開始
1988年 10月	「消費生活年報」創刊
1990年 10月	国民生活センター創立20周年（記念式典実施、「二十年史」刊行）
1991年 7月	消費生活専門相談員資格制度発足
12月	「たしかな目」月刊化
1992年 4月	消費生活専門相談員資格・第1回認定（試験実施は1991年度より）
1994年 6月	商品テスト3号棟竣工
〃	情報プラザ設置
1995年 10月	「消費者苦情処理専門委員会」設置
〃	インターネットにホームページ開設
6月	自動車テスト走行路の完成
1997年 4月	組織の再編成
〃	新相談カードの導入と利用開始

年月	主な出来事
1999年3月	家庭内事故解析棟竣工
2000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
2001年1月	中央省庁再編に伴い、経済企画庁所管から内閣府所管へ移行
3月	IT時代対応の研修を可能とする「IT教室」竣工
12月	「たしかな目」創刊20周年記念行事実施
〃	12月18日の閣議決定で、「独立行政法人」への移行等が決定
2002年4月	ホームページに、「消費者トラブルメール箱」を開設
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	「消費生活相談データベース」運用開始
11月	独立行政法人国民生活センター法成立（第155回通常国会）
12月	独立行政法人国民生活センター法公布（平成14年12月4日法律第123号）
2003年10月	10月1日、独立行政法人国民生活センター設立 （特殊法人国民生活センターは、9月30日付で廃止）
〃	独立行政法人国民生活センター中期計画認可
〃	独立行政法人国民生活センター業務方法書認可
〃	独立行政法人国民生活センター年度計画届出
2004年4月	組織の再編成
10月	「くらしの情報交流プラザ」開設
〃	ホームページに、「くらしの情報交流プラザ」サイトを開設
2005年3月	PIONET事業の運営経費「生活情報体制整備等交付金」の国民生活センターへの移管に伴い、独立行政法人国民生活センター中期計画を一部変更（3月29日付で認可される）
4月	相談調査部に「個人情報相談窓口」開設
〃	消費生活相談情報の収集を迅速化するための「相談カード直接作成システム」導入
8月	携帯電話用サイトをiモード、au、ボーダフォンの各サービスに対応
2006年3月	「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」及び東京事務所の耐震補強工事実施決定を受け、独立行政法人国民生活センター中期計画（第1次）の一部変更
	インターネットホームページを全面リニューアル

－以 上－

行政改革の重要方針（抄）

平成 17 年 12 月 24 日
閣 議 決 定

「小さくて効率的な政府」を実現し、財政の健全化を図るとともに、行政に対する信頼性の確保を図ることは、政府にとって喫緊かつ最重要課題の一つである。

このため、政府はこれまで「行政改革大綱」（平成 12 年 12 月 1 日閣議決定。以下「12 年改革大綱」という。）及び「今後の行政改革の方針」（平成 16 年 12 月 24 日閣議決定。以下「16 年改革方針」という。）等に基づき、「官から民へ」、「国から地方へ」等の観点から行政改革を推進してきた。

今後、「小さくて効率的な政府」への道筋を確かなものとするためには、与党の議論を踏まえこれまで以上に事業の仕分け・見直しなどを行いつつ、行政のスリム化、効率化を一層徹底することが必要である。この観点から、以下のとおり、更に推進すべき行政改革の重要課題について、現段階で新たに政府として具体的な方針を策定するものを一括して取りまとめ、既往の行革方針等で示された事項と併せ、これらを更に推進し改革を続ける。

また、本重要方針で定める改革の今後における着実な実施のため、基本的な改革の方針、推進方策等を盛り込んだ「行政改革推進法案（仮称）」を策定し、平成 18 年通常国会に提出する。

（ 中 略 ）

2 独立行政法人、公営競技関係法人、その他政府関係法人の見直し

(1) 独立行政法人の組織・業務全般の見直し等

ア 平成 17 年度末に中期目標期間が終了する 24 法人について、「中期目標期間終了時における独立行政法人の組織・業務全般の見直しについて」（平成 15 年 8 月 1 日閣議決定）に基づき厳しく見直し、「平成 17 年度末に中期目標期間が終了する独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性について」（平成 17 年 11 月 14 日政策評価・独立行政法人評価委員会）に沿った措置（概要は別表 1 のとおり）を講ずる。

これにより、

- ① 24 法人は 20 法人に整理・統合（平成 17 年度末までに中期目標期間が終了する法人は 56 法人あり、昨年はそのうち 32 法人について見直しを実施。昨年及び本年の見直しにより、56 法人は 42 法人に整理・統合。）

② 19 法人の役職員の身分は非公務員化（昨年及び本年の見直しにより、51 法人の特定独立行政法人中、44 法人の役職員の身分が非公務員化。）

これらの法人の新たな中期目標については、政策評価・独立行政法人評価委員会及び独立行政法人に関する有識者会議の指摘に沿って、目標期間中に達成すべき水準をできる限り定量的・具体的に定める。特に、業務運営の効率化については、厳格かつ具体的な一般管理費及び事業費の削減・効率化目標を示すことにより、一層効率的な業務運営を目指す。

イ 特殊法人等から移行して設立された独立行政法人の見直し

特殊法人等から移行して設立された独立行政法人の中期目標期間の終了時期が平成 18 年度以降初めて到来することとなる。これらの法人については、「官から民へ」の観点から事業・組織の必要性を厳しく検討し、その廃止・縮小・重点化等を図ることはもとより、法人の事業の裏付けとなる国の政策についてもその必要性にまでさかのぼった見直しを行うことにより、国の財政支出の縮減を図る。

ウ 平成 18 年度における見直し

平成 18 年度においては、当該年度末に中期目標期間が終了する独立行政法人（9 法人）に加え、平成 19 年度末に中期目標期間が終了する法人（31 法人）についても、円滑かつ効果的な見直しを行う観点から、業務・組織全般の見直しの検討に着手し、相当数について結論を得る。

融資業務等を行う独立行政法人については、平成 20 年度末に中期目標期間が終了する法人も含め、平成 18 年度中に政策金融改革の基本方針の趣旨を踏まえた融資業務等の見直しを行い、結論を得る。

これらの法人の見直しに当たっては、平成 18 年夏を目途に、政府としての基本的な考え方を取りまとめる。また、政策評価・独立行政法人評価委員会としての見直しの方針を取りまとめる。

（ 中 略 ）

4 総人件費改革の実行計画等

（1）総人件費改革の実行計画

公務員の総人件費について、定員の大幅な純減と給与制度改革の強力な推進により、大胆に削減する。その際、政府の規模の大胆な縮減に向けて、国家公務員（94.8 万人、郵政公社職員を含む。）の総人件費について、対 GDP 比でみて今後 10 年間で概ね半減させるといったような長期的な目安も念頭におきながら改革を進めるとともに、地方公務員についてもこれを踏まえた削減努力を要請し、官のリストラ努力

について国民の理解を得られるよう、あらゆる手段を駆使して改革を断行する。

このため、「総人件費改革基本方針」（平成 17 年 11 月 14 日経済財政諮問会議）に即し実行計画を定めることとし、業務の大胆かつ構造的な見直しを実現するための枠組み及び独立行政法人等について総人件費を削減する具体的な実行措置等を含め、今後 5 年間で事項すべき取組を定める。

これらを、平成 18 年度予算や地方財政計画から順次反映させることとする。

（ 中 略 ）

ウ その他の公的部門の見直し

① 独立行政法人及び国立大学法人法に基づく法人

(ア) 主務大臣は、国家公務員の定員の純減目標（今後 5 年間で 5 %以上の純減）及び給与構造改革を踏まえ、独立行政法人及び国立大学法人法に基づく法人について、各法人ごとに、国家公務員に準じた人件費削減の取組を行うことを中期目標において示すこととする。

(イ) 各法人は、中期目標に従い、今後 5 年間で 5 %以上の人件費（注）の削減を行うことを基本とする（日本司法支援センター及び沖縄科学技術研究基盤整備機構を除く。）これに加え、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しに取り組むものとする。

各法人の長は、これらの取組を含む中期計画をできる限り早期に策定し、主務大臣は、中期計画における削減目標の設定状況や事後評価等を通じた削減の進捗状況等を把握するものとする。

（注）今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。

(ウ) 上記の(イ)の取組を踏まえ運営費交付金等を抑制する。

(エ) 各省庁の独立行政法人評価委員会及び国立大学法人評価委員会は、各法人の人件費削減の取組状況や国家公務員の水準を上回る法人の給与水準の適切性等に関し厳格な事後評価を実施するとともに、総務省の政策評価・独立行政法人評価委員会においても 2 次評価を行うこととし、これらの結果を公表する。

経済財政運営と構造改革に関する基本方針（抄）

平成 17 年 6 月 21 日

閣 議 決 定

（ 略 ）

第 2 章 「小さくて効率的な政府」のための 3 つの変革

（ 中略 ）

（2）公務員の総人件費改革

（公務員の総人件費削減）

公務員の総人件費について、国・地方ともに定員の「純減目標」などの明確な目標を掲げて強力に取り組む。

このため、下記の事項に留意しつつ、総人件費改革のための基本指針を平成 17 年度秋までに策定し、平成 18 年度の予算や地方財政計画から順次反映させる。これらにより、公的部門全体の総人件費の抑制に取り組む。

（ 中略 ）

⑦ 特殊法人、独立行政法人、公益法人等、公的部門全体の人件費を抑制する。こうした取組を通じ、当該法人に対する補助金や運営費交付金を見直す。

独立行政法人国民生活センター 中期目標

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、これまで、特殊法人として、30年余にわたり、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行う機関として機能してきた。

現在、国民生活を取り巻く環境は、少子・高齢化の進行、IT化の進展、経済の国際化等により大きく変化しつつあり、これを背景として、全国の消費生活センター（以下「地方センター」という。）及び国民生活センターへの消費者からの苦情相談は、平成14年度には10年前の4.4倍に達し、内容も多様化・複雑化している。このような中で、国民一人一人の自由な選択と活動が確保できる環境を整備していくためには、センターが、国民生活における自己決定や主体的な行動を可能とする様々な情報を収集・分析し、適切に提供していくことが必要である。

したがって、センターが、本中期目標期間中、国、地方公共団体及び関係団体と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、その業務について、質の向上を図りつつ効率的かつ効果的に実施していくため、この目標を設定する。

1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成15年10月1日から平成20年3月31日までの4年6月間とする。

2. 業務運営の効率化に関する事項

- (1) 一般管理費（退職手当を除く。）について、中期目標の最終年度（平成19年度）における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度（平成14年度）に対して、13%削減する。
- (2) 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。
- (3) 「電子政府構築計画」（平成15年7月17日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づく国の取組みに準じて、センター業務の効率化を図るための最適化計画を策定する。

3. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、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

センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、相談カードも含めたシステム全体の見直しを行い、相談受付からP I O-N E Tへの登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。

(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に蓄積されている情報やセンターが処理し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重点的に、報道機関や他の媒体を通じ、中期目標の期間中、年平均で20テーマ以上提供する（平成14年度実績17テーマ）。

②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供

出版物、テレビ番組、ホームページ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。

デジタル・ディバイドの問題にも配慮しつつI Tの一層の活用を図ることとし、より広範な情報提供を行うため、携帯電話による情報提供の強化を図る。

(3) 苦情相談

①苦情相談

消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に苦情相談に当たる。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

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

③地方センターの苦情相談処理への支援

地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。

直接相談を段階的に縮小して地方センターからの経由相談の機能を強化し、中期目標の期末年度において、センターの苦情相談件数に占める経由相談の比率を50%以上とする。（平成14年度実績39.5%）

地方センターの整備状況等を踏まえつつ、最終的には地方センターからの経由相

談に特化する。

④消費者苦情処理専門委員会

苦情相談のうち、消費者契約法に抵触するなど消費者利益の擁護において重要な事案については、苦情処理の円滑な解決を図る観点から、学識経験者などで構成する消費者苦情処理専門委員会で公正・中立的な立場から助言等を行うことにより、適正かつ迅速な解決を図る。

同委員会については、消費生活に重大な影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある苦情の処理に資するため、小委員会を活用するなど組織等を見直しするとともに、その柔軟な運用を図り、都道府県の苦情処理委員会等に年4件以上の情報を提供する。

⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備

地方センターのほか、都道府県の消費者苦情処理委員会、民間のPLセンターなど、他の苦情処理・紛争解決機関との連携を図り消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を進める。

(4) 関係機関への情報提供

①地方センターへの情報提供

PIONEERの運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方センターに対し情報提供を行う。

②行政機関等との情報交流

消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等を通じた消費者被害の防止を図る。

③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換

消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換等を定期的に行い、連携を図る。

(5) 研修

①研修

地方公共団体の職員、地方公共団体等の消費生活相談員、消費者団体等の職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象として、消費者被害の動向、個人情報保護に関する法律など国民生活に関連する法律の制定等、新たなニーズに即して研修を実施する。

研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施する。

②消費生活専門相談員資格の審査及び認定

消費生活相談員の能力・資質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等を行う。

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。

(6) 商品テスト

①原因究明テスト

拡大損害を伴う製品関連事故等の原因究明を通じて被害の救済・未然防止・再発防止に資するため、原因究明テストを実施する。実施に当たっては、テスト技術の向上及びテスト期間の短縮を図る。

②問題提起型テスト

センターや地方センターが受け付けた苦情相談等の中から、人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき、問題提起を行うテストを実施し、その結果については迅速に公表する。

毎年度のテスト実施件数を、平均 12 件以上とする。(平成 14 年度実績 12 件)

(7) 調査研究

国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から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 などセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民の理解を促進する。

4. 財務内容の改善に関する事項

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

独立行政法人国民生活センター中期計画

(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15年10月1日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった独立行政法人国民生活センター中期目標を達成するため、同法第30条の規定に基づき、次のとおり、独立行政法人国民生活センター中期計画を定める。

(基本方針)

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国、地方公共団体及び関係団体と緊密に連携しつつ、全国の消費生活センター（以下「地方センター」という。）を始めとする国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、総合的見地から情報提供及び調査研究を行う。

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（退職手当を除く。）について、中期目標の最終年度（平成19年度）における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度（平成14年度）に対して、13%削減する。

「行政改革の重要方針」（平成17年12月24日閣議決定）を踏まえ、平成17年度を基準として、平成18年度以降5年間で5%以上の人件費削減を行うこととし、今中期目標期間中には4.8%削減（退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。）するとともに、役職員の給与に関し、俸給水準の引き下げを行うなど、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しに取り組む。

- (2) 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。
 (3) 業務の効率化を図るための最適化計画を平成17年度末までのできるだけ早期に策定する。

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

(1) 消費生活情報の収集

① P I O - N E T の運営

センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、P I O - N E T のホストコンピュータシステムの見直しに着手するとともに、端末装置等の一元的な整備・管理を行う。また、相談カード体系及び入力方法等の改善を図ることにより、相談受付からP I O - N E T 登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。利用者がP I O - N E T に登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」については、1週間以内ごとにデータを更新する。

② 消費者トラブルメール箱

インターネットを通じて、消費者から直接、トラブル等の実態を迅速に把握する「消費者トラブルメール箱」について、認知度を高めることにより、中期目標の期間中、年平均3,500件を上回る情報を収集する。(平成14年度実績; 3,254件)寄せられた情報については、年4回以上、集計結果やトラブルの概要を公表する。

(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に蓄積されている情報やセンターが処理し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重点的に、報道機関や他の媒体を通じ、中期目標の期間中、年平均で20テーマ以上提供する(平成14年度実績17テーマ)。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。

②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供

ア. ホームページ

ホームページで提供する情報の内容については、被害の防止や解決に役立つ情報の充実を図るとともに、ADR(裁判外紛争処理)機関情報、消費者教育情報の専用コーナーを新設するなど、消費者のニーズや意見に即して一層充実させる。これにより、アクセス件数を中期目標の期首年度に比べ期末年度には20%以上の増加となるようにする。また、ITの一層の活用を図る観点から、携帯電話による情報提供を充実する。

イ. テレビ番組

暮らしに役立つ情報を国民に分かりやすく提供するため、視聴者モニター会議の意見等を活用し、番組の企画・構成面の充実を図るとともに、番組内容に関する視聴者モニターに対するアンケート調査を毎年度実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。

ウ. 定期出版物等

一般消費者を対象に年1回刊行する「くらしの豆知識」については、消費者が必要とする最新情報の提供と適切なテーマ選定を行うため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。地方公共団体の職員及び消費者団体の指導者層を対象とする月刊誌「国民生活」については、消費者問題、消費者情報に関する専門誌としての充実を図るため、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を企画・編集等に活用する。商品テスト記事を中心とする生活情報月刊誌「たしかな目」については、センターが実施した調査や商品テスト等の情報と取材等を有機的に結びつけることにより内容の充実を図る。また、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。これらの定期出版物については、読者への満足度アンケート調査において、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。

(3) 苦情相談

①苦情相談

消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

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

③地方センターの苦情相談処理への支援

地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。地方センターからの苦情相談の移送、地方センターとの共同処理、地方センターへの助言などの経由相談について、専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、地方センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用し、より効果的な業務運営を行う。これらにより、中期目標の期末年度において、全相談件数に占める経由相談の比率を50%以上とする。(平成14年度実績39.5%)

④消費者苦情処理専門委員会

苦情相談のうち、消費者契約法に抵触するなど消費者利益の擁護において重要な事案については、苦情処理の円滑な解決を図る観点から、学識経験者などで構成する消費者苦情処理専門委員会で公正・中立的な立場から助言等を行うことにより、適正かつ迅速な解決を図る。同委員会については、都道府県の苦情処理委員会等に年4件以上の情報を提供できるように、その組織・機能を見直し、小委員会を活用するなど柔軟な運用により苦情処理の推進に活用を図る。

⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備

地方センターのほか、都道府県の消費者苦情処理委員会、民間のPLセンターなど、他の苦情処理・紛争解決機関との連携を図り、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設する等により、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を進める。

(4) 関連機関への情報提供

①地方センターへの情報提供

PIONETの運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方センターに対し情報提供を行う。急増している消費者被害事例などの緊急情報を地方センターに一層迅速に提供するため、2年以内に電子媒体等の手段を通じた情報提供を開始する。業務運営に当たっては、毎年度、全国の消費生活センターの意向や要望を聴取し、その結果を活用する。

②行政機関等との情報交流

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

害の防止を図る。

③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換

消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換等を定期的に行うとともに、これらの参加を得て消費者フォーラムを開催し、連携を図る。消費者フォーラムについては、参加者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所をセンター事務所内に平成16年度中に開設する。

(5) 研修

①研修

地方公共団体の職員、地方公共団体等の消費生活相談員、消費者団体の職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象として、消費者被害の動向、個人情報保護に関する法律など国民生活に関連する法律の制定等、新たなニーズに即して研修を実施する。また、学校における消費者教育の充実に資するため、消費者教育を支援する団体や消費者教育に関する学会の協力を得て、教員等を対象にした研修を新たに実施する。研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、中期目標期間中、3分の1以上を地方都市において実施する。研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。

②消費生活専門相談員資格の審査及び認定

消費生活相談員の能力・資質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等を行う。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。

(6) 商品テスト

①原因究明テスト

拡大損害を伴う製品関連事故等の原因究明を通じて被害の救済・未然防止・再発防止に資するため、原因究明テストを実施する。テスト技術の向上及びテスト期間の短縮により、毎年度のテスト実施件数を、平成14年度の41件に比べて10%以上増加させる。また、地方センターが実施する原因究明テストに対して、技術的な協力を行う。

②問題提起型テスト

センターや地方センターが受け付けた苦情相談等の中から、人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき、問題提起を行うテストを実施し、その結果については迅速に公表する。毎年度のテスト実施件数を、平均12件以上とする。(平成14年度実績12件) 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。

(7) 調査研究

国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から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などセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民の理解を促進する。調査研究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。

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

予算 別紙1のとおり
 収支計画 別紙2のとおり
 資金計画 別紙3のとおり

4. 短期借入金の限度額

短期借入金の限度額は6億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5. 重要な財産の処分等に関する計画

重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

6. 剰余金の使途

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

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

平成18年度から平成19年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。

(単位：百万円)

施設・整備の内容	予 定 額	財 源
<u>東京事務所耐震改修工事</u>	<u>431</u>	<u>施設整備費補助金</u>

【注記】 金額は、見込みである。

(2) 人事に関する計画

①方針

- 1) 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
- 2) 個人情報保護法の施行に係る相談及び研修に対応するための人員の確保を図る。

②人員に係る指標

期末の常勤職員は、期首126人に対して123人以内とする。なお、上記2)を除外した場合にあっては中期計画期間中6人削減する。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

①平成17年度から平成23年度までのコンピュータの賃貸借

②平成18年度から平成20年度までの東京事務所耐震改修工事

債務負担の限度額	784百万円
債務負担を行う年度	平成18年度
支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度
当該中期計画期間中の支出予定額	431百万円
債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため

(4) 積立金の処分に関する事項

なし

中期計画予算

平成15年度～平成19年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	12,756
事業収入等	1,140
その他の収入	68
施設整備費補助金	431
計	14,395
支 出	
業務経費	6,603
一般管理費	1,136
人件費	6,158
その他の支出	68
施設整備費	431
計	14,395

【注記】

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。
2. 平成17年度以降の業務経費については、全国消費生活情報ネットワーク・システムの管理・運営に係る経費を追加している。
3. 中期計画予算の見積りに当たっては、消費者物価指数の伸び率を年0%、給与改定等の伸び率を年0%、効率化係数を業務経費については99.0%、人件費及び一般管理費については97.34%、政策係数を0%と仮定して計算している。

【人件費の見積り】

期間中総額4,916百万円を支出する。

但し、上記の額は、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。

【運営交付金の算定ルール】

1. 平成15年度は、積み上げ方式とする。
2. 平成16年度以降については、次の算定ルールを用いる。

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

$$\text{人件費} = (\text{基本給等} + \text{社会保険料負担金} + \text{児童手当拠出金}) \times \alpha 1 (\text{効率化係数}) + \text{退職手当}$$

$$\text{基本給等} = \text{前年度の} (\text{役員報酬} + \text{職員基本給} + \text{職員諸手当} + \text{超過勤務手当}) \times (1 + \text{給与改定率等})$$

$$\text{業務経費} = \text{前年度の業務経費相当額} \times \alpha 2 (\text{効率化係数}) \times \gamma (\text{政策係数})$$

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額× $\alpha 1$ （効率化係数）

$\alpha 1$ 、 $\alpha 2$ 、 β 、 γ 、 δ については、以下の諸点を勘案した上で、各年度の予算編成過程において、当該年度における具体的な係数値を決定する。

$\alpha 1$ （効率化係数）：業務の効率化を進め、中期目標の期間中、平均で前年度比2.66%程度の業務の効率化を図る。

$\alpha 2$ （効率化係数）：業務の効率化を進め、新規に追加又は拡充されるものを除いて、毎年度、前年度に対して1%程度の業務の効率化を図る。

β （消費者物価指数）：前年度における実績値を使用する。

γ （政策係数）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人評価委員会による評価等を総合的に勘案し、具体的な係数値伸び率を決定する。

δ （特殊要因増減）：法令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

収支計画

平成 15 年度～平成 19 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	13,897
經常費用	13,897
業務経費	6,603
一般管理費	1,136
人件費	6,158
減価償却費	—
財務費用	—
臨時損失	—
収益の部	13,897
運営費交付金収益	12,757
事業収入等	1,140
資産見返運営費交付金戻入	—
臨時利益	—
純利益	0
目的積立金取崩	—
総利益	0

【注記】

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。
2. 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 15 年度～平成 19 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	14,395
業務活動による支出	13,897
投資活動による支出	495
財務活動による支出	4
次期中期目標の期間への繰越金	0
資金収入	14,395
業務活動による収入	13,897
運営費交付金による収入	12,757
事業収入等	1,140
投資活動による収入	435
財務活動による収入	64
前期中期目標の期間よりの繰越金	0

【注記】 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18年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

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18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) 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。また、「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」を踏まえた人件費削減（退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。）を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた役職員の給与の見直しに取り組む。
- (2) 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。
- (3) 平成17年度中に策定した最適化計画を推進する。

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

(1) 消費生活情報の収集

① P I O - N E T の運営

- ・ホストコンピュータを中心とした既存の全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T システム）を見直すため、システム刷新可能性調査を実施し、データベースの規模、蓄積容量等も含め次世代の P I O - N E T システムの構想をとりまとめる。
- ・平成18年9月末までにリース期間が満了する P I O - N E T 端末の更新を行い、P I O - N E T システムの安定的な運用を図る。
- ・消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の習熟のための方策（問合せ対応のための窓口の運営、電子掲示板の運営、運用担当者向け研修など）を実施する。
- ・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。

② 消費者トラブルメール箱

- ・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。
- ・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。

(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 の情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に 20 テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者（団体）及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。

②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供

ア. ホームページ

- ・ リニューアルを図ったホームページの運用を開始し、引き続き社会的に問題となっていて消費者の関心の高い情報の提供を行うこと等により、アクセス件数の増加を図る。
- ・ 携帯電話による情報提供の充実を図る。

イ. テレビ番組

- ・ 視聴者モニターにアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。

ウ. 定期出版物等

- ・ 「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。

(3) 苦情相談

①苦情相談

- ・ 消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報保護相談データベースを安定的に運用し、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する苦情相談情報を収集する。
- ・ 個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針を踏まえ、苦情相談対応を積極的に行う。
- ・ 地方センター等に寄せられた個人情報関連の相談を元にした事例集を編纂する。

③地方センターの苦情相談処理への支援

- ・ 経由相談の充実や、消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。
- ・ 年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が47%以上とする。

④消費者苦情処理専門委員会

- ・ 都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会の更なる活用など委員会運営の創意工夫に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。

⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備

- ・ 政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、ホームページに新設したADR機関情報専用コーナーの内容の充実を図る。

(4) 関係機関への情報提供

①地方センターへの情報提供

- ・ 地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。
- ・ 地方センターとの電子的情報交換等の本格的運用に資するため、セキュリティが確保された常時接続回線網の運用を行う。
- ・ 平成17年度に開始した地方センター向けの情報の電子配信を引き続き行うと共に、地方センターとの電子的な事務連絡、情報提供、情報交換の拡大を検討し、これらを順次実施することにより、業務運営の迅速化、効率化に資する。

②行政機関等との情報交流

- ・ 行政機関からのP I O-N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。
- ・ 法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O-N E T情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。

③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換

- ・ 消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。
- ・ 平成18年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。
- ・ 消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を毎月1回開催する。

(5) 研修

①研修

- ・ 地方公共団体の職員及び消費生活相談員を対象とする研修を5コース実施する。

- ・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を29コース（地方都市開催14コース）実施する。
- ・地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員および消費生活相談員を対象とする生活大学移動セミナー（地方都市開催）を11コース実施する。
- ・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。
- ・学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。
- ・地域における消費者活動推進者（消費者活動に関心のある消費者及び行政職員、消費生活相談員等）を対象とした研修を1コース実施する。
- ・相模原市と共催で、一般市民、一般消費者、行政職員、消費生活相談員等を対象とした公開講座を1コース実施する。
- ・研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。

②消費生活専門相談員資格の審査及び認定

- ・消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、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、全国15ヶ所以上で実施する。

(6) 商品テスト

①原因究明テスト

- ・テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。
- ・テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。
- ・全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。

②問題提起型テスト

- ・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。
- ・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。
- ・テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。

(7) 調査研究

- ・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から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などセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。
- ・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。

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のとおり。

4. 短期借入金の限度額

短期借入金の限度額は6億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5. 重要な財産の処分等に関する計画

計画なし

6. 剰余金の使途

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

7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

平成18年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。

(単位：百万円)

施設・整備の内容	予定額	財源
東京事務所耐震改修工事	109	施設整備費補助金

(2) 人事に関する計画

①方針

- ・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
- ・業績手当制度の本格運用を開始する。

②人員に係る指標

期末の常勤職員は、123人以内とする。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

- ①平成17年度から平成23年度までのコンピュータの賃貸借
- ②平成18年度から平成20年度までの東京事務所耐震改修工事

債務負担の限度額	784百万円
	平成18年度

債務負担を行う年度	
支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度
当該中期計画期間中の支出予定額	431百万円
債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため

(4) 積立金の処分に関する事項

計画なし

平成18年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	2,972
事業収入等	253
施設整備費補助金	109
計	3,334
支 出	
業務経費	1,702
一般管理費	244
人件費	1,278
施設整備費	109
計	3,334

【人件費の見積り】

1,078百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬並びに職員基本給、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。

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成18年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	3,202
經常費用	3,202
業務費	1,573
一般管理費	244
人件費	1,278
減価償却費	107
収益の部	3,200
經常収益	3,200
運営費交付金収益	2,918
事業収入等	253
資産見返運営費交付金戻入	30
經常損失	2
目的積立金取崩	0
当期総損失	2

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成18年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	
業務活動による支出	3,118
投資活動による支出	3,157
財務活動による支出	75
翌年度への繰越金	399
資金収入	
業務活動による収入	3,224
運営費交付金による収入	2,972
事業収入等	253
投資活動による収入	3,102
財務活動による収入	0
前年度からの繰越金	423

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

特別顧問会議（第6回）議事要旨

1. 開催概要

- (1) 開催日時：2006年9月15日（金）14：00－16：00
- (2) 開催場所：独立行政法人国民生活センター東京事務所 特別会議室
- (3) 出席者：＜特別顧問＞
有馬真喜子氏・鶴田俊正氏・兵頭美代子氏
堀部政男氏・宮部義一氏・山岡義典氏（神田敏子氏は欠席）
＜国民生活センター＞
糠谷理事長・田口理事・田中理事・藤村理事 ほか

2. 議事要旨

- (1) 最近の国民生活センターの活動状況について
センターより、2006年度上半期における業務展開（最近の消費生活問題への対応、P I O－N E T運用状況等）について説明。
- (2) 質疑応答の記録
※ 表記凡例…Q：特別顧問からの質疑または意見
→：国民生活センター側の回答

※議事要旨において、国民生活センターは略称「国セン」にて表記

（最近の製品の安全に関わる事故について）

- Q：製品や身近な設備における事故への対応についてお聞きしたい。パロマのガス湯沸かし器事故は以前からあったと聞いているが、情報が入った段階でパロマへ情報提供するなどの対応はできなかったのか？聞くところによると、東京ガスにはかなり前から情報が入っていたようだ。今回のケースであれば東京ガスと国センが提携し、向こうの情報を取ってくることはできなかったのだろうかと思うが、どうだろうか。
- ：パロマのガス湯沸かし器に関しては、P I O－N E Tに過去10年間で123件の

相談情報があり、そのうち怪我をしたという危害情報は2件入っている。いずれも火傷であり、死亡事故は入っていない。

Q： 2件の火傷情報について、その後どういった対応をしたか教えて欲しい。

→： 1件は湯沸かし器の異常で火傷をしたというもの。もう1件は瞬間湯沸かし器のボタンと本体の隙間に指を挟んですりむいたというもの。いずれも軽症なので、原因究明テスト等は行っていない。

Q： PL法によるとメーカーの製造物責任を問えるのは製造後10年間。しかし、松下ファンヒーター事故は製造後20年近く経っている商品で起きた。ついては、古い製品に対して、国センの情報提供で事故の未然防止・拡大防止できないものだろうか。

→： 消費者からこういった情報が寄せられた、と国センに情報を寄せていただける企業はよほど良心的な会社であると思う。そういう意味で見れば、経済産業省の方が業界団体と関係が深いこともあるので、経済産業省が取り組むべきと考える。製品によっては実際にそのルートが確立している。

→： 経済産業省所管の独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）が製品事故の情報収集システムを持っている。経済産業省に関連した物資に関する事故情報は、そこに全て報告されるような形ができています。

平成17年度で約2900件の製品事故情報が収集され、そこには当然国センだとか、全国の消費生活センターに寄せられた製品事故の情報も報告されている。

シュレッダーによる事故についても、静岡のケースは消費生活センターからNITEに情報提供されている。だから、仕組みそのものはできているのだが、仕組みを上手く機能させることに色々問題があるのではないかと思います。

企業は新聞などに社告と言う形でお知らせを出す。国センではその社告情報をホームページで見られるようにしている。東京都も同様の情報提供をやっている。安全のための情報提供はいろんな機関がやっている。消費者サイドでどれだけの危機意識、あるいは問題意識をもって情報に接しているか、と言う点も問題だと思う。

市場に投入されて何年も経った製品が問題を起こすというのは大問題であり、経済産業省の製品安全課でも、古くなった製品の安全性確保についてどういう手立てがあるか、真剣に研究していかなければならないと言っている。

国センや、各地の消費生活センターは、一般の消費者からの相談がダイレクトに入る。その中には結構使い古した製品に関する相談が寄せられる。例えば「設置してから10年になる温水便座を使っていて、お尻を火傷した」と言うケースがある。こういう場合、消費者としても常に製品の状況を見ながらメンテナンスをする必要がある、といった注意をしていかないといけない。いろんな使い方について、消費者教育や情報提供に結び付けていかなければならないと思う。松下ファンヒーター事故も製造後

20年近く経っているからPL法対象にならなかった。

それから、電気製品の修理部品は、部品保有期間が7年程度と決まっている。あれもひとつの判断基準としていくのが良いのではないかと思う。

Q：自動車であれば、車検やリコールのように法律によってしっかりとしたシステムがあるが、家電製品でそのようなシステムを作るのか、と言われても話が大きくなりすぎる気もする。また、「エコステーション談合事件」について、大阪ガスの子会社が公正取引委員会へ情報提供（報告）し、自主的に社内調査に取り組み、監督官庁の経済産業省に報告したということがあったこのようなケースはどうか。

→：公正取引委員会は法的権限があるので、申告することで「罪一等を減じる」ということがあったと思う。国センはその点で何の権限も無く、そもそも消費者への情報提供機関であると位置づけられている。そういう役割の中で、PIO-NETと言う消費者からの相談情報を収集するインフラがあるわけで、そのデータを分析して情報提供し、そこから得られるものについて業界団体や行政機関へ要望等をしている。相談情報を集めるピッチが速くなれば、その使い道がもっと広がるのではないだろうかと思う。

Q：特定製品について、消費者が使った機器をピックアップしてどう使われてきたか、というのをリサーチした上で「このような状態になりますよ、このような危険がありますよ」と情報提供する意義があるのではないか？

→：そのような情報はメーカーが持っている。お客様相談室で自社製品の使用実態を含めた累積的な情報を集約して持っているはずである。松下ファンヒーター事故の時、顧客情報が無い状態でどこに何があるかすら判らなかった。今回のパロマ事故の場合、ガス会社が「どの家庭にどの機械が付いているか」という記録が残っていたので、1件1件ずっと調べて該当機種か否か調査している。ガス機器関係の法規で、ガス会社には型番の記録が残っていたようである。8月時点で東京ガスだけで何万件もの情報があった、こういう場合は何らかの情報提供ができる。

→：国センとしてできるのは、ある製品の苦情相談が一定数を超える、というのが1つの基準になる。その情報の中からある程度の推定を行って、調査やテストを実施していくことになると思う。

Q：製品事故については国センのとおりで、消費者側も勉強していかないといけないんですよね。そういう意味では今まで何となく消費者も無防備だったと思う。

→：少し前にPSEマークが取り沙汰された。あれも、古くなった製品の安全性をどうやって担保して行くか、と言うひとつの試みであったと思う。

Q： いろいろな情報があるけれど、なかなかまとまらないという件については、パロマの話が最初LPガス器具部門に情報が入り、その後都市ガス部門に被害が及ぶようになったということで、部門間で情報共有が進んでいなかったのが原因と思っている。

7月下旬、主婦連が製品安全について国民へ情報提供を求める要望書を内閣総理大臣・経済産業大臣宛に出した。経済産業省は事故報告義務付けなど、厳しい対応を取るようになった。大事故が起きたときは1部門で対応するのではなく、まずどこかに集中させて情報を流す、と言う方にすべきではないかと思う。

それから、製品寿命について言及があった。製品に対する十分な知識が無くて、10年、20年と使うのは、ガス器具ならバーナーヘッドが焼き切れても火が点くから使えると思っていること。逆に危ないのではないかと。

先日、東京ガスの方と話をしてきた。点検はガス圧だけだと思っていたが、ガス器具の耐用年数・メンテナンスについても消費者宅を訪問するときは見ていると聞いていた。こういったことが必要だというのは全ての製品に言えることではないか。

器具が多様化・複雑化している上、専業主婦が少なくなって、身の回りの商品に注意を払う人が少なくなった。家庭で使うものについて、安全なものを提供するのが企業の責任である一方で、消費者も学ばなくてはならないのだと思う。消費生活全般のスタイルが変わってきているのではないかとも思う。

(製品の安全に関わる事故における国センの取り組みについて)

Q： 危害情報室の位置付けについて教えて欲しい。どのような規模でどのような組織になるのか?何人くらい配置してどのくらいの権限でやるのか?

→： 相談調査部・情報分析部が情報を入手し、商品テスト部が問題のある商品をテストする形でやってきたが、機動性が発揮しきれないことがあった。そこで、危害・危険の問題については、情報をできるだけ一元的に処理し対応することとし、危害情報室はそのための司令塔とした。内閣府はじめ関係省庁と情報共有する件について、死亡事故などはできるだけ早く出していかなければならない。事故に至らなくても危険情報は沢山入っているので、素早く提供して行きたい。

Q： 国センに入った情報について、内閣府に情報を上げる一方、もう一方は各地の消費生活センターや消費者に事故が起きたことを速やかに知らせることが大事。情報を一方通行にしておくのはただの中継でしかない。情報を末端まで流すことがセンターの意義でもあると思う。多少のリスクは承知でそういう情報だけでも流せないか。

→： 情報の共有ということで死亡・重篤事故についてはすぐに関係省庁に流すことにし

た。今までも重要な問題については国センが整理した上で、記者発表等を通じてできるだけ速やかに情報提供してきたが、それに加え、重要な危害情報については早く情報を流すということを危害情報室が中心になって新たに行おうということである。

→： 今までの例で申し上げると、こんにやくゼリーやジェット噴流バスについて、情報を提供して改善に努めてもらっている。我々として、できることはやってきている。リスクについても回避しているのではなく、一定の事実確認をしないで情報提供を行うというのはやはり良くない。国センに入ってくる情報の多くは、各地の消費生活センターの情報である。故に各地の消費生活センターがまず責任を負う。各地の消費生活センターを跳び越してメーカーや業界団体に情報提供するのは限界がある。やはり事前に話し合いをしないと難しい。実態としてそうなっている。それを踏まえて、危害情報室がどこまでマネジメントするかが問題。各地の消費生活センターの協力が無ければ、国センはお山の大将であるけど裸の大将になってしまう。

死亡・重篤事故については、国センだけでなく所管省庁もそれぞれの所掌に応じて情報を分析し対応する必要がある。だから、スピーディーに関係省庁に情報提供しましょう、同時に国センも必要な対応を取りましょうということである。そのような複数のルートを並存させないと全般的には上手く機能できないと思う。

情報を内閣府はじめ関係省庁に投げたから、国センのリスクや責任が無くなるわけではない。しかし、マスメディアを通して伝えるとなると、相当の裏づけや確認が必要になる。P I O-N E Tで集まる相談情報のうち、「これは危ない」というものについては、緊急情報として流しているし、データも各地の消費生活センターではそのまま見ることができる。その上に、重い危害の情報については関係省庁へも迅速に流していこうとしているものである。

Q： P I O-N E Tのデータ収集がだいぶ早くなったのは事実だが、まだまだと思っている。「この情報は消費生活センターに最初に入った」と言う情報だけ引き抜いて、広く情報提供することはできないか。消費生活センターに入る情報は、経済産業省などから伝わるより、実際に使用した結果の情報が入ってくるために遅くなってしまうのは仕方ない。それにしても何とかならないかと思う。そうでないと、今はデータが揃うまで平均の59日掛かって外に出ることとなる。各地に伝えるべき情報を優先的に流すシステムは作れないか？

→： 昨年、悪質訪販リフォームが問題になった時、内閣府と連名で「訪販リフォーム関連相談をP I O-N E Tに優先入力するように」とした依頼を各地の消費生活センターに出した。結果、訪販リフォームについては全体平均より10日程度早くなった。

先の説明通り、死亡・重篤事故情報がP I O-N E Tに登録されるまで約60日かかっているが、これでは遅いので「優先的に入れて欲しい」としたお願いを各都道府県のメインセンター担当者が集まる会議で行うこととしている。

しかし、強制的にできるわけではないので、実効性を確保するのが難しい。情報収集の期間が59日まで短縮したが、我々からすればよく短縮したと思うが、日数の更なる短縮に努めたい。

Q： P I O－N E Tに入った情報は社会的資産であり、危険情報のプラットフォームみたいなものだと思う。どういう活かし方があるか？

昨今のP I O－N E Tに関する新聞報道について、パロマ湯沸かし器事故において、マスコミは情報共有化の観点で経済産業省の言い分を基に書いたと思う。P I O－N E T情報を全て共有するアイデアがあり、内閣府はそのことを視野に入れて調整すると言うように書かれていたが、P I O－N E Tの情報収集と活用は別問題だと思う。

→： 情報共有とは、国センが情報を内閣府に届けて終わりと言うわけではない。それでは共有にならない。当然のことながら、内閣府に届けた情報はそれぞれ所管省庁に行く前提で今後、内閣府と話をすることになると思う。

「死亡・重篤事故については早くP I O－N E Tに入れて欲しい」と各地の消費生活センターにお願いしている。そこから先、国センが貰った情報をすぐ提供するのかわいか、これからの仕組みの作り方だと思う。行政側の司令塔は内閣府にやってもらわないと、と思う。そこである程度まとめて、必要に応じ関係省庁に情報を流してもらおう。そのような仕組みになるのではないかと思う。今月中にはどういう立ち上げ方をするか、我々として考えて行きたい。

Q： P I O－N E Tは、I Tの観点からすれば、どことも共有しようと思えば共有できるのではないか？

→： P I O－N E T端末について関係省庁からアクセスできるよう配置すべきという意見があることも確かである。これについては、個人情報などの問題が沢山ある。情報を国センだけで持っておいて、外部はダメと言うわけではない。

しかし、そうは言っても誰でも見て良いものではない。A省所管の情報をB省が必要以上に見てよいものかどうか、また、個人情報が判りかねないという問題もあり、「絶対に情報が外部に出ない」と言っても、いろんな所から出ない保証は無い。技術や手順について、もっと別のやり方があるのではないかと思う。情報共有イコール端末設置とは思っていない。

むしろ、これからの情報共有のあり方について議論しましょうと言うものであり、関係者間で委員会・研究会を作って、製品事故に関する情報の話は別組織を作ろうと言うわけで、それと別に中長期的な視点からの情報共有について年度末に結論を得られるように議論を進めたいと考えている。

Q： P I O－N E T情報から提供すべき情報の抽出や選定についてはどのくらいの頻度

でやっているか？

→： データ更新は毎週火曜と木曜に行っている。危害情報はデータが更新されるたびにペーパーに打ち出し、担当の非常勤職員がチェックしている。契約や取引に関係した相談情報は非常に件数が多いので、月1回担当がチェックを行っている。

Q： 国センの情報提供委員会の関係から言わせてもらえば、消費者からの苦情情報はあくまでも申出情報であり、国センも各地の消費生活センターも裏付けや追跡調査の権限のようなものは無い。可能な限り努力しているだろうが、正確性と言うか確度については必ずしも、というところがある。現に信用毀損などで訴えられる可能性は常にある。情報提供委員会で議論する案件には実名公表があるだけに、何らかの事実確認の方法が考えられるのかどうか。そういう部分で解決しきれない問題があるのも確か。

→： 国センで「問題がある」として事業者名を公表するには、相当の裏付けが必要である。一方で、同時に多数の人が同じトラブルにあっているとすれば、事業者名を公表するより取り急ぎ「こういう悪質な販売方法等に注意して」と手口情報を早く流していかないといけない。特定の事業者が問題行為をやっているとなれば、所管官庁が行政権限をもって当たらないといけない。これについては国センから情報提供する。

→： 補足すると、P I O - N E Tデータについては公表を予定している場合は各地の消費生活センターに問い合わせ、利用可否の確認やデータチェックを行っている。すると、事実関係がまったく異なっているケースもゼロではない。その辺は如何ともしがたい。どうすれば情報を有効に使えるか研究し、努力してゆきたい。

Q： 予算が毎年一定額減額されているとのことで結構資金的に大変な状況だと思う。その中で重点的に危害情報を集約して処理するしくみを維持するのは大変ではないか。また、シュレッダーの安全性に関する報告書を読んだ。これは良くできていると思う。社会に対しても正確な危険情報を発信しており、すばらしいと思う。この程度の事故だったらこういった対応をする、といった基準があるのか。

→： 商品テストには2種類、原因究明テストと問題提起型テストがある。原因究明テストは各地センターや当センター相談調査部に寄せられた相談について、技術的な観点からテストをしてその事故が発生した原因を究明して苦情相談の解決に資するというもの。今回のシュレッダーについては、静岡市のセンターにそういう相談が寄せられ、テストに至る過程について紆余曲折があった。我々の判断としてはそのシュレッダーの単品テストを行い原因を究明するのも一つの方法だが、そのシュレッダーだけが問題とは言えない、他にもあるだろうということでホームオフィス用を念頭に、家庭と事務所が一緒になったような場所で使うものをテストして情報提供しようと考えた。

16銘柄の中・小型シュレッダーを購入してテストし、安全性の観点から発表した。そういう形が良かったかどうか判らないが、われわれのやり方とすればこれで良かった

たと考えている。

どういう判断でどのくらいの程度で、というご質問だが、これは長年の経験に基づいてどういった対応をするか判断を下してやっていく。問題提起型テストは年間12本やっており、このうち原因究明テストから派生したものは3・4本ある。だから、原因究明テストで依頼があったときに事故内容や製品の造りなどを見て「これは事故時に被害が及ぶだろう」と判断すればテストを行っている。

Q： テスト品目採用担当の判断は適切だと思う。それこそ担当職員のセンスが発揮されていると思うし、良いと思う。もう1つ言えば、先ほど言った古い機器、これについてサンプルがあれば「こういう風な危険性がある」ということができるんじゃないか、と思う。

→： 古い家電製品などから発火した、など消費生活センターに相談が寄せられた場合、そういうものについては原因究明テストに努めている。難しいのはこういうトラブルは消費者による使われ方がまちまちで、どういう環境でどのくらい使われたか、ということが同じ製品でも全く違う。使用実態まで調査し、原因の究明を行おうとすると、膨大な人手と時間が掛かる。

(病院危害情報の収集について)

Q： 病院危害情報について教えて欲しい。結構な件数の情報を集めているわけですが、これは特定の病院を指定して集めているということで良いか？これだけの病院数でこれだけの件数であれば、さらに枠を広げればもっと質の良い情報が入ってくるのではないかと思うが、どうか？

→： 予算の制約もあり、全国20箇所の協力病院から集めている。

Q： 協力病院数は変わっていないのか？

→： 若干の入れ替わりはあるが数は変わっていない。このような情報収集インフラは行政関係では他に存在しない。本当はもっと色々活用したいが、個人情報も同然という性格上難しい。

Q： 協力病院と言うのは首都圏周辺にあるものなのか？それはどうやって決まるのか？

→： 全国各地に存在している。病院として協力を頂戴しても、実際は現場の医師に協力していただかないといけない。予算もさることながら、医師の本来業務に加え、情報入力ともなれば手間がかかるので、お願いするにも気をつかう。

Q： 入力される情報の質はどうか？

→： 見方によると思います。熱心な先生がおられる病院からは、小児科を中心としてとても良い情報を入れていただいている。

Q： 件数的に見ると消費生活センターから寄せられる危害・危険情報と同じくらいの件数が寄せられているようだ。消費生活センターから入って来る病院情報とも重複するものはあるか？

→： その辺はかなり違う。病院情報は「階段で怪我をした」など、直接的な怪我や危害の情報が多い。消費生活センターには苦情として入るものなので「健康食品で体をこわした」とか「エステで皮膚障害になった」といった情報が入る。症例が重い情報は、病院危害情報のものが多い。

Q： これらの情報に価値があるなら、もっと予算をつけて収集規模を拡大して欲しいと思う。このほかに、児童虐待に関する通報は病院からというケースが多い。そういう意味で貴重な情報収集先であることは確かだ。

(相談対象者の範囲について)

Q： 以前、OECD情報セキュリティガイドラインに関する情報会議について調査を行った。苦情処理に関する項目で、内閣府個人情報推進室がアンケートに回答していた。回答案を見たところ、相談情報全般については内閣府が、苦情処理・相談受付については国センが行うとあった。

日本の場合、相談対象者は「citizen」とあった。訳次第ではあるが、日本国民でないと相談できないようなまとめ方だった。この概要について内閣府個人情報推進室に尋ねたら、「国センは外国人相談はやらない。というルールがある」と。あまりハッキリしないので、訂正版でこの部分は削除してもらった。正式な報告書によれば、「citizen」または「legal residence」がOKとなっている。

→： 一般的解釈として「国民」とは、必ずしも日本国籍を持っている者に限られるわけではない。参考になるか判らないが、消費生活相談カードには国籍記入欄は無い。

Q： 「legal residence」ということは、不法滞在者については対象外という解釈でよいのではないか。故に、日本国民は勿論のこと、日本国内に正当な手続きを経て滞在している人もOKということによいと思う。

(以上)

特別顧問会議（第7回）議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時：2007年3月26日（月）14：00－16：00

(2) 開催場所：独立行政法人国民生活センター東京事務所 特別会議室

(3) 出席者：＜特別顧問＞

有馬真喜子氏・神田敏子氏・鶴田俊正氏・兵頭美代子氏

堀部政男氏・宮部義一氏・山岡義典氏

＜国民生活センター＞

糠谷理事長・田口理事・田中理事・藤村理事 ほか

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する7人以内で構成し、センター業務の重要事項について審議を行い、理事長に助言することを目的としている。

2. 質疑応答の記録

※ 表記凡例…Q：特別顧問からの質疑または意見

→：国民生活センター側の回答

※ 議事要旨において、国民生活センターは略称「国セン」にて表記

(P I O－N E Tへの情報登録日数短縮について)

Q： P I O－N E Tへの入力日数がかかりすぎていると思う。もっと早く伝達されるようにならないか。各地消費生活センターの対応力格差はないか。現在の地方分権、地方行政の状況において各地消費生活センターの力が低下し、処理期間にネックがあるのではないか。

→： 数ヶ月前、P I O－N E Tへの入力に100日を超えたケースが都道府県・政令指定都市で7箇所あった。うち1つは、システム入替によるもので、これは仕方ない。それ以外の6箇所は、意識の問題もある。100日を超える自治体については、国センから要請を行ったところ、短縮効果が出た。国センの対応とともに、各地の消費生活セン

ターや内閣府の対応努力も必要である。

Q： 情報送信に日数がかかっているのは問題。消費生活センターの立場からすれば、P I O-N E Tへの情報入力是一種の善意の提供であると思う。早期入力が速やかな情報提供や公表に結びついた、などの見返りがないとインセンティブにならない。具体的に役に立ったか見えなければならない。

→： 目標日数を厳しくする必要があると思っている。第1回目の中期計画開始時は70日前後。どれくらいを目標にするか議論され、15%以上短縮とされた。次の中期計画についても議論を始めているが、30日以下という議論もある。次期中期計画に関する議論は夏頃までに行う必要がある。P I O-N E Tのとりえである全国ネットワークに穴が開くことになってはいけない。事業者と交渉して解決の見通しが立ってから入れるということではなく、相談の受付時にひとまず情報を入れてもらうという方向にしていく必要がある。

→： 入力遅れの要因には、相談件数激増がある。相談員数はそれほど増えていないのに、相談情報は年5万件から年100万件超と20倍以上になった。相談員は次々と相談を受けつつ、情報を整理し、P I O-N E Tへインプットすることになる。受付後30日以内に情報伝送するには、年約5000件の受付が限度、1万件を超えると50日程度かかるようだ。入力までに100日を要するセンターが1箇所あると、平均日数が途端に増える。少ない相談員で回しているセンターは、遅れがかさむ。直接作成システム導入を見ると、PC操作によって処理が早くなり、相談員の残業時間が減少した報告がある。その他、地方議会への資料対応がスピーディーに行えた、などもある。

Q： 緊急性の高い安全に関わる情報についてはどうなっているのか？

→： 危害情報については、特に早く伝送してもらうよう依頼している。各自治体から寄せられる危害事例や重篤事故について、チェックが入っている情報をまとめられるようになっている。しかし、事例によっては漏れが出ることもある。自治体と国センの間は、直接の指示関係にはないが、安全に関わる重要な情報は3日以内に入れて下さいとしている。相談の現場に負担のかかるお願いをしている状況だ。

(P I O-N E T端末の関係省庁設置と情報提供のあり方について)

Q： 中央省庁でP I O-N E T端末はどこに置くのか？また、P I O-N E Tは膨大な情報群だ、個別情報の管理がしっかりしていないといけない。関係省庁が企業を指導するための材料としてP I O-N E T情報を基にすることがあるので、迅速に情報が

反映される仕組みを作してほしい。

→： 関係省庁の消費者行政担当課に設置する。経産省・厚労省・金融庁・警察・公取などへ置かれるのではないかと思われる。その他、印刷物発行や記者公表、TV番組の提供、消費生活センターにおける啓発など、ホームページ以外の情報提供も行っている。

安全や生命身体に関わる情報については、速やかに対応を図らねばならないと思う。必要に応じ会社名や製品名を含む情報についても積極的に出して行かなければならないのではないか。昨年末に国会で成立した消費生活用製品安全法では、2段階の仕組みになっている。重大な事故情報は速やかに公表するとともに、企業名などについてさらに掘り下げて伝えなければならない情報である場合、もう1段階チェックを加えて出す、という仕組みになっている。

企業名の公表については、P I O - N E T 情報が消費者の申出情報であり、必ずしも真実相当性が確認されたものではないことから、確認やデュープロセスを踏んでいけないといけない問題がある。

Q： P I O - N E T への入力や分析、情報提供が遅れば、事業者を指導する中央官庁への情報伝達も遅れる。施策タイミングがずれたら意味がない。客観的にどこを改善すれば情報がスムーズに流れるか意識して改善して欲しい。

→： 各地の消費生活センターにおいて個別の相談内容の秘密は守られる、だから安心して相談ができる前提の下、苦情相談への対応を行っている。相談情報の扱いは、十分慎重に行わなければいけない。同時に、収集情報は社会の共有財産として有効に活用して行かなければならない。このため、相談情報の集合体の中から消費者にとって役に立つ情報を抽出して活用しているところであり、今後さらに活用強化していこうと考えている。

Q： P I O - N E T が各省庁に繋がることは、大変な作業になると思う。国センの役割は何か、について位置づけていかなければならない。「国センの役割はこれだ」と言う旗印を中期計画で打ち出すべきではないか。P I O - N E T 検討会議の報告書では、どうもその辺が明確になってないように思える。国民への情報提供が重要であるし、これまでの蓄積情報や情報をキャッチするセンスを含めて調査分析も大切であると思う。

→： 他省庁の情報と一元化していく件は、P I O - N E T 検討会議でも議論された。国センや地方の消費生活センター以外に、各省庁の消費者相談室等で持っている情報も一体化しなければならぬことが課題になっている。国生審の安全・安心委員会で討議され、今後の検討課題になっている。

経産省は特商法違反事件などに関し、法執行の端緒情報として個別の情報を見たい

として、請求件数が急増した。国センではこれまでも、各省庁からの情報提供依頼に
応えてきたが、紙ベースでの提供であった。これは効率などの面で限界があり、法執
行等により一層活用するため、端末設置を望む声が大きくなってきた。

一方で、P I O-N E Tの相談情報が何でも見られるのは問題であり、情報漏れな
どを起こしてはならない。各省庁が閲覧できる情報については、法執行に関係の薄い
処理結果概要などを除外することとしている。相談情報の秘密を守ることは大前提で
あり、各省庁における端末利用者は、ID で管理したり、ログを取って流出事故が起こ
らないような環境整備をしていく。

Q： 危害情報も、内閣府を通じ関係省庁が活用できるようになったのは良いこと。重篤
事故の基準はどのような考え方によるものか。事案によっては1ヶ月にこだわらず、
判断してもよいのではないか。

→： 重篤事故を「治療1ヶ月以上」としたのは、症状の重さを治療期間で分けているた
め。そこで、症状が最も重いものとして「治療1ヶ月以上」のものをとることとした
ものである。危害事例については、機械的抽出ではなく、1件ずつ担当が見るように
している。特異な事例があれば気付くようにしている。

Q： 架空請求を除いた消費生活相談件数が減ったのは、本当に相談数が減ったのか。電
話が繋がらない、相談できない環境にある人が大勢いるかなど、相談をめぐる状況は
どうか。

→： 2003年度から2004年度にかけて、架空請求相談が受付件数全体を押し上げたと思
われる。2005年度以降は次第に平準化してきた。それでも2005年度の相談件数は約130
万件もある。2006年度は前年度より1割程度件数が減少しているが、それでも100万
件を超えると見込まれる。

Q： 国センの情報提供は、欲しい情報がなかなか取り上げられていないようにも思える。
本当に情報を求めている人は、ホームページを見られない人の中に多い。国センから
の情報が、各地の消費生活センターに届き、地域の消費者団体や消費者に届くことが
大事。事故などについて、その日だけ新聞記事やニュースに流れるだけで終わりにな
ってはいけない。

→： P I O-N E Tに入る情報は、消費者個々の具体的な相談情報である。これをダイ
レクトに情報提供していくわけではなく、その中から例えば新手の手口や共通項的な
情報を精査し、調査・分析を行って提供する。P I O-N E Tキーワード改定も課題
である。例えば「パロマのガス瞬間湯沸し機」については「ガス瞬間湯沸かし機」で
全件検索を行い、1件ずつチェックし「こんなケースがあった」というもの、さらにそ
こから「パロマ」と記録されていたものを抜き出すこととなる。インターネットでは

検索技術も大幅に向上しており、キーワード改定と検索機能強化を行おうとしている。

- Q： 国センの存在を広くアピールしないといけない。P I O-N E T情報を用いて各省庁が発表する場合、国セン情報が使われていることも出してもらいたい。
- ： 記者公表やホームページを通じた情報提供にあたって、P I O-N E T情報をベースに行政や業界への要望も行っている。最近の国セン発表について、各省庁にしっかり受け止めてもらっている。国センとしては、P I O-N E Tが活用されているという点も含め、PR していかなければならないと思う。

(P I O-N E Tに情報を登録する意義について)

- Q： 情報を送信することに対し、インセンティブが働くようにする必要がある。P I O-N E Tへの情報送信について、国センと自治体の消費生活センターとの間で何か契約はあるのか？
- ： お互いの入力情報を利用することが前提であり、見合うルールを作った。これがP I O-N E Tデータ取扱要領。これを守ることを条件に、情報をP I O-N E Tに入れてもらうようにした。
- Q： 今やP I O-N E Tは公的資産という捉え方になった。各地の消費生活センターとの取り決めで入力に時間がかかるのは理解を得るのが難しい。P I O-N E Tに法的な位置付けをして、情報提供を責務とできないのか。
- ： 現状は各自自治体の自主的協力によって行われている。

(相談員の待遇について)

- Q： 消費生活相談員の身分に安定感が無い。多くが非常勤や嘱託雇用である。熟練した知識と対応力が求められる現場で、熟練度を積まないことが要請される矛盾を抱えているのではないかと感じる。最近の製品安全に関する情報である。シュレッダーやパロマ湯沸機について、問題に気付いた相談員等の努力に報いるような方針がないとつらい。内閣府の話になるのかもしれないが、相談員に対し、位置付けと然るべき待遇を行わないと、この議論は永遠に続くように思える。
- ： 自治体財政は厳しく、相談員を増やせない状況にある。今のところ、相談員 1 人に

係る業務が大幅増加することになる。

(消費者団体訴訟制度への対応について)

Q：平成19年度から団体訴権への対応が始まる。適格消費者団体への情報提供の中身は、P I O - N E T 情報という理解でよいのか？

→：適格消費者団体からの提供依頼に対し、基本的にP I O - N E T 情報を提供することになる。各団体が掴んだ特定事業者の不当行為について、苦情が全国的な広がりなのか、何件くらいあるか、などを把握するため、国センや各地の消費生活センターが情報提供するものである。

Q：判決などの情報は、司法クラブでの発表はないのか。

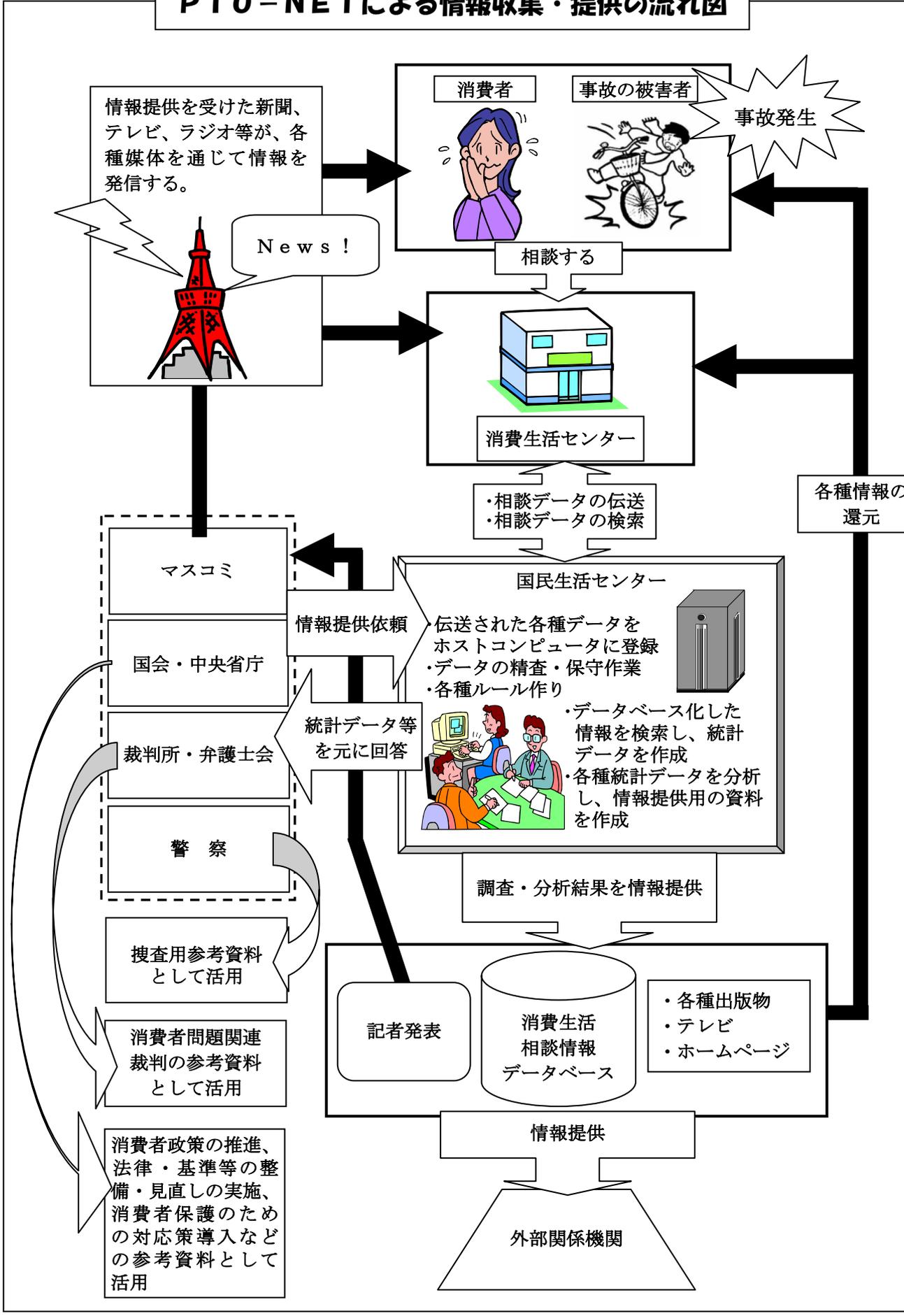
→：それは適格消費者団体がどう対応するかだと思う。判決が出ると、適格団体から内閣府に伝えられる。内閣府もホームページに判決の概要を載せるが、同時に、国センに伝達し、国センのホームページでも見られるようにするものである。

Q：最初の差止判決は影響が大きいので、大々的に報道すると思う。国センはこの時、どういう役割を果たすのか。情報提供で存在意義をアピールしないといけない。

→：判決が出された時点で、内容に応じて報道されると思う。同様のトラブルにあった消費者などに対し幅広く、解りやすく伝えるのは国センの役割だと思う。

(以上)

PIO-NETによる情報収集・提供の流れ図



全国消費生活情報ネットワーク・システム
(P I O - N E T) に係る
刷新可能性調査業務
報告書
(要約版)

平成19年3月

目次

1. 刷新可能性調査の趣旨.....	48
1.1. 目的.....	48
1.2. 概要.....	50
2. 刷新可能性調査の結果.....	52
2.1. 業務・システムの現状.....	52
2.2. 刷新案.....	56
2.3. 結論.....	66

1. 刷新可能性調査の趣旨

1.1. 目的

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（以下、P I O - N E T）を活用し、①国の消費者政策の企画・立案、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各地の消費生活センターの消費生活相談業務への支援等を実施している。P I O - N E Tは、全国の消費生活センターとオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積・活用するシステムである。1984年度に運用を開始して以来、その存在・効用が明らかとなり、情報提供の一層の迅速化、行政機関でのP I O - N E T情報の利用範囲の拡大、裁判所・警察署・弁護士会からの法令に基づく照会、消費者契約法改正に伴う適格消費者団体への情報提供等、新たな役割が求められてきている。

一方、平成15年7月17日各府省情報化統括責任者（C I O）連絡会議において政府全体の方針である「電子政府構築計画」が決定され、独立行政法人である国民生活センターにおいてもレガシーシステムの見直しのための中期計画を策定し、平成18年度に中期計画に基づく刷新可能性調査を実施されることになった。

本調査は、P I O - N E Tに係る刷新可能性調査を実施して「業務・システム・契約方法の見直しにより、利便性を下げずに経費の総額（初期経費＋運用経費×耐用年数）を下げられるか否か」について検討し、結論を得ることを目的としている。

なお、刷新可能性調査の結果は、最適化の基本理念・改革事項を内容とする「見直し方針」に引き継がれ、更に業務、システム、契約・調達最適化を内容とする「最適化計画」「最適化実施」で具体化されていく。

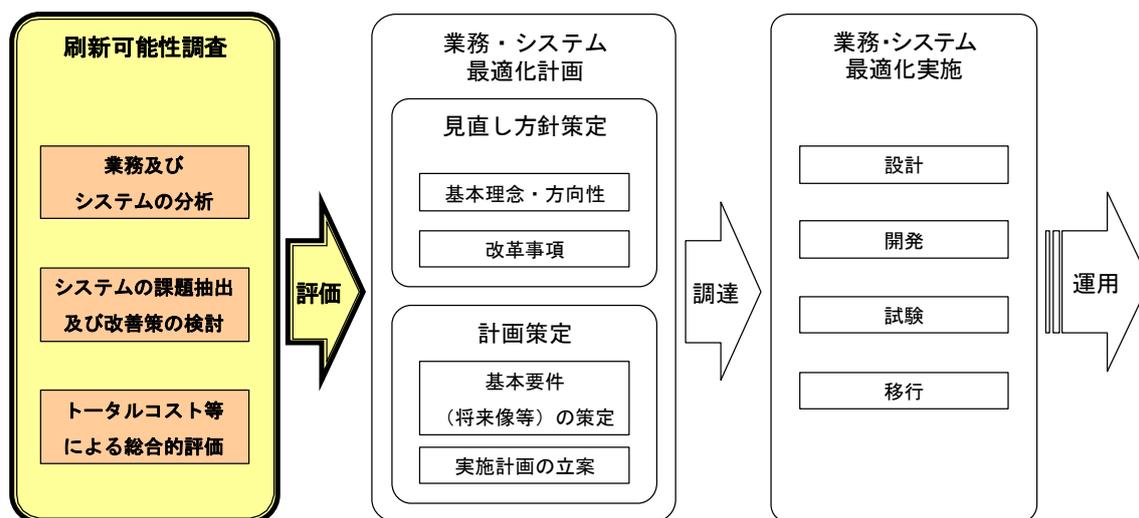


図 1-1 刷新可能調査とその後の流れ

1.2. 概要

本調査では、「トータルコスト（初期コスト＋ランニングコスト×耐用年数）の削減」を最重要課題として、それと同時に「国民、職員等の利用者の利便性を下げないこと」「安全性・信頼性を確保すること」を如何にトータルコストの削減と両立させていけるかを視野に、次の3点をポイントとして実施した。

① P I O－N E Tに係るトータルコストの削減

「新システム導入の際のシステム構築費などの初期コスト及び導入後のシステム運用費などのランニングコスト」と「現行システムを継続して運用した場合のシステム運用コスト」を比較し、耐用年数の期間内にコストの削減ができること。

② 国民、職員等の利用者に対する利便性の維持

消費者や行政機関等の外部組織からの利用者及び国民生活センター殿の職員等利用者に対するP I O－N E Tの利便性の維持ができること。

③ 安全性・信頼性の確保

新システム構成において、安定的な運用と外部要因からのセキュリティ確保ができること。

上記ポイントを踏まえ、業務分析、システム分析、課題分析、及び改善策の検討を行い、刷新システム案を作成した。この刷新システム案について、「業務・システム・契約方法の見直しにより利便性を下げずにコストを下げられるか否か」の評価を行った。

調査の流れは、以下のとおり。

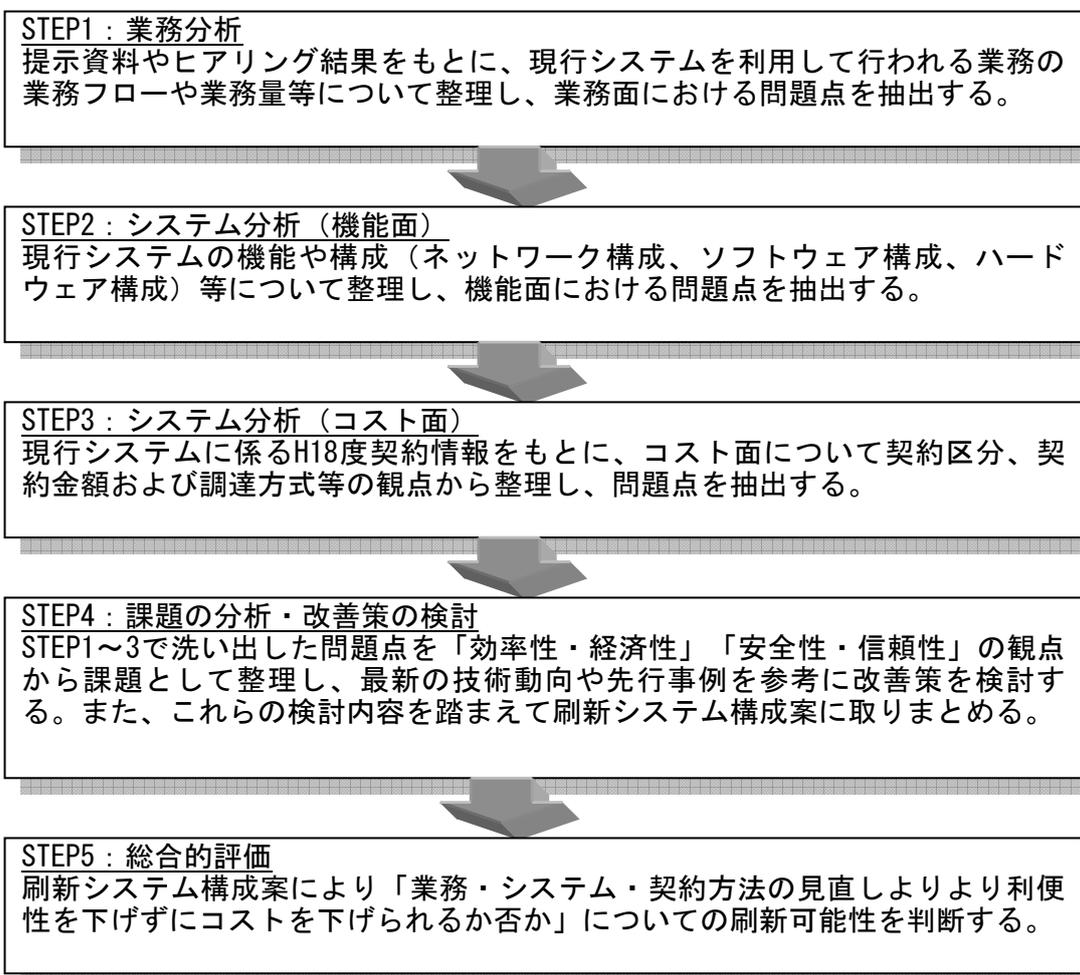


図1-2 調査の流れ

2. 刷新可能性調査の結果

2.1. 業務・システムの現状

(1) 業務・システムの特徴

消費者から寄せられる相談情報等をP I O－N E Tを用いて収集、蓄積し、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、それら消費生活に関する情報を調査、分析して外部関係機関等に情報提供している。

P I O－N E Tを利用している業務は、以下の4つの業務に整理される。

表2-1 P I O－N E Tを利用している業務

業務	概要
データ登録	消費生活センターや国民生活センター相談調査部（以下、「相談調査部」という）等にて受け付けた消費者からの相談情報を、P I O－N E Tに登録する業務。
データ管理	P I O－N E Tに登録されている各種データを保守・管理する業務。また、消費生活センター等からの依頼により、P I O－N E Tに登録されている相談情報を修正する業務。
照会対応	外部関係機関等からの情報提供の要請（照会）に応じて、データを検索し、情報提供を行う業務。
情報分析	P I O－N E Tに登録されている情報を分析して、消費者被害の未然防止、拡大防止のための情報提供の基礎資料となる検索結果に基づく資料を作成する業務。

また、P I O－N E Tにおける業務・システムの特徴は次のとおりである。

- ・ P I O－N E Tは、ホストコンピュータを中心に各周辺機器から構成されており、各消費生活センターに設置しているP I O－N E T端末とネットワークを形成している。
- ・ 国民生活センターは、各消費生活センターで受付けた相談情報を収集・管理している。
- ・ データベースは、ファイルシステムである。
- ・ 日々拡大する大容量のデータベースを運用している。
- ・ データの登録・更新は、直接データベースを編集する機能がなく、F D等からのデータ入力機能のみを使用している。
- ・ 情報分析業務では、データ検索を頻繁に行っている。

- ・ データ精査の対象となる件数は非常に多い。
- ・ 運用コストの多くは、大型電子計算機に係る費用である。

(2) 現行システムの構成

現行システムの構成を以下に示す。

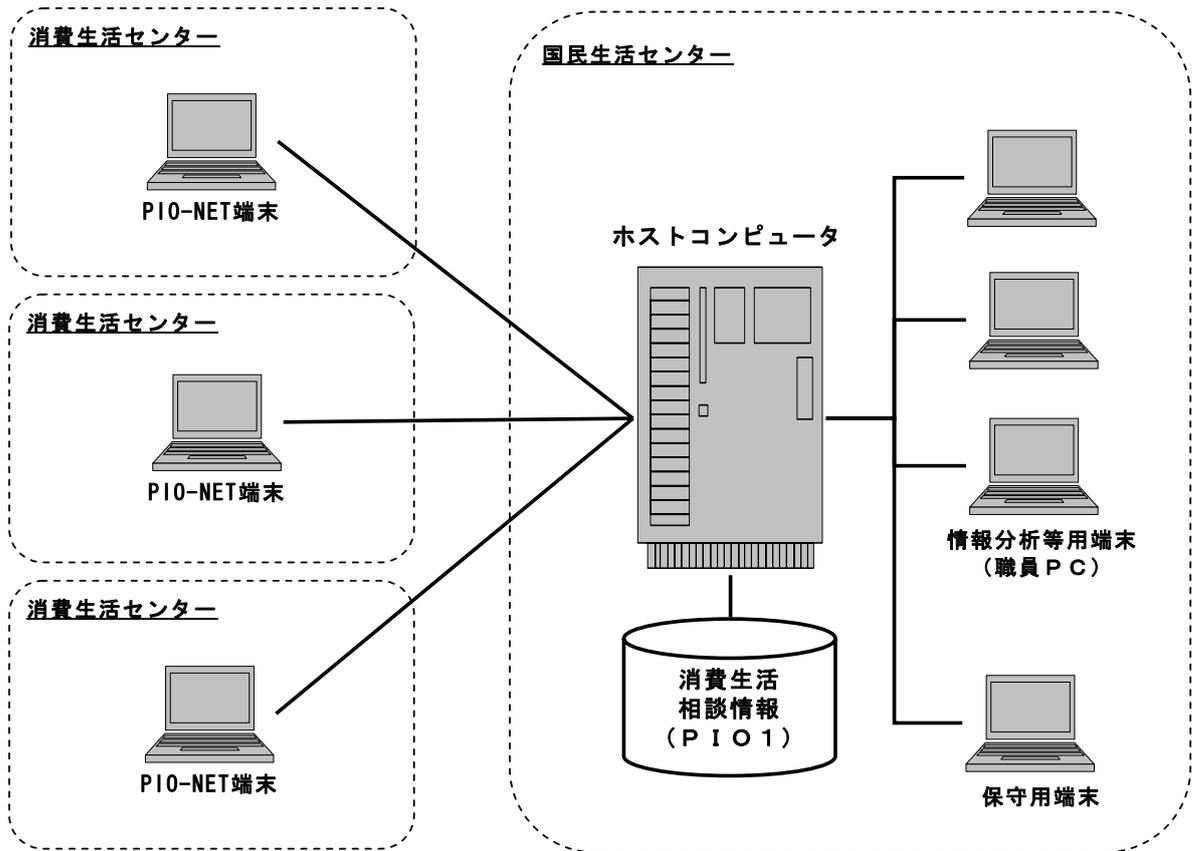


図2-1 現行システムの構成

(3) 現状の問題点及び検討課題

現行システムには、以下に挙げる問題点及び検討課題が存在している。

表2-2 現状の問題点及び検討課題

業務面	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者からの相談件数が年々増加傾向にあり、相談情報の登録・更新作業への負担が増加している。 ・ 消費者から相談を受けてからP I O-N E Tに相談情報が登録されるまでに長期間を要している。 ・ 消費者問題は対応する範囲も広く、キーワード付与作業に多大な労力と時間を要している。 ・ データ精査では、各データ項目やデータ間の整合性等について人為的に確認を行っているため作業負担が極めて大きい。 ・ 外部関係機関等からの照会依頼件数が増加傾向にあり、照会対応に係る作業（特にデータ抽出）への負担が増加している。 ・ 苦情相談を多角的に分析し、消費者問題の実態をより正しく外部関係機関等に伝えることが求められてきている。
システム面	<ul style="list-style-type: none"> ・ DBへのデータ登録・更新では、シーケンシャルなバッチ処理をおこなっている。その際に、一部人為的な対応が必要となっており、また伝送データを受け取ってから実際にDBに登録されるまでに数日を要する場合がある。 ・ 登録データを直接編集する機能がなく、修正が必要な場合には登録時と同様の処理を再度行なっている。 ・ 電子データの入力機能として利用しているFDにはサイズ制限があるため、データ編集等において非効率な作業が発生している。 ・ 文字列検索では、システム応答時間が長く、一度に検索できるデータ件数に制限もあるため、手間と時間を要している。
コスト等	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホストコンピュータに係る費用は3 5 6百万円（ホストの賃貸借及びホストの運用費が2 0 2百万円、PIO-NET端末賃貸借が1 5 4百万円）で、全コストの5 8%にあたる。 ・ ホストコンピュータに係る調達に関しては、初期導入時に一般競争入札を行っているが、データベースソフトウェアとの一体調達が行われていることなど、必ずしも競争原理が働いているとは言えない状況にある。

(4) 現行システムのコスト

現行システムの年度ごとのシステム関連経費について以下に示す。

表2-3 現行システムのシステム関連経費一覧

(単位:百万円)

		現中期計画		次期中期計画					次次期	
		平成								
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	
システム経費	賃貸借	ホストコンピュータ	166	166	166	166	166	166	166	166
		オープンサーバ								
		PIO-NET端末	192	192	192	192	192	192	192	192
		その他機器	145	145	145	145	145	145	145	145
	運用経費(回線含む)	135	135	135	135	135	135	135	135	
	小計	638								
移行経費	賃貸借	オープンサーバ								
		PIO-NET端末								
	システム等開発									
	最適化に向けた調査									
	小計	0								
合計		638								

移行経費
合計
0
0
0
0
0

2.2. 刷新案

(1) 刷新システムの構成案

業務分析、システム分析及び技術動向の調査の結果から得られた知見を取り入れて、現行システムに対する刷新案を作成した。刷新システムの構成案を以下に示す。

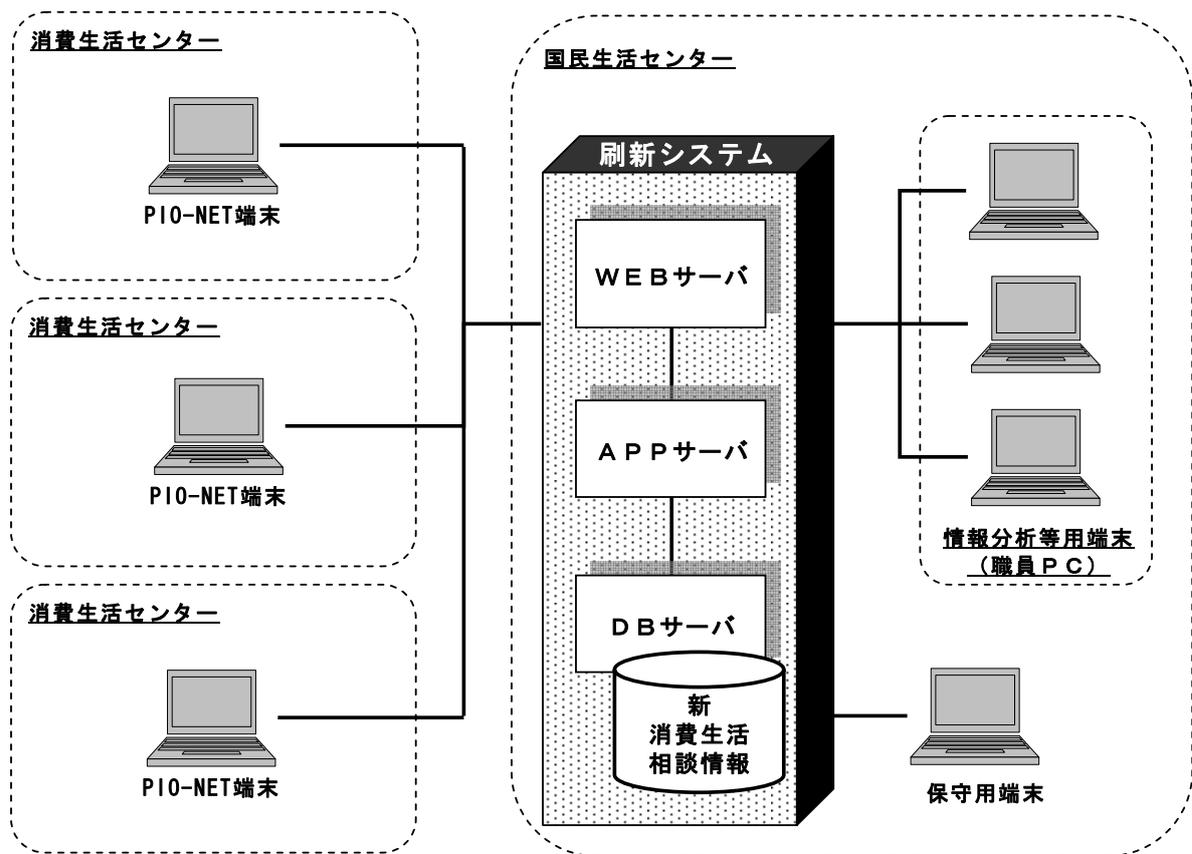


図2-2 刷新システムの構成案

現行システムからの改善のポイント

- ① ファイルシステム型DBMSからRDBMS／XMLDBMSへ変更
 - ・ 普及しているデータベース技術であり、特定の開発・運用に依存しない
 - ・ オープンシステムに適したデータベース
 - ・ 特定のハードウェアに依存しないデータベース
 - ・ 高速な検索（キーワード検索、全文検索）が可能なデータベース

- ② 専用アプリケーションから汎用的技術（Web技術）に基づくアプリケーションへ変更
 - ・ オープンシステムに適したシステム構造
 - ・ クライアント端末側はWebブラウザのみで実行可能なシステム構造
 - ・ クライアント端末側のアプリケーション管理が効率的なシステム構造

(2) 刷新システムにおける改善案及び要件事項

現行システムの検討課題に対する、刷新システムでの改善策（案）は以下のとおり。

表2-4 改善案一覧

分類	改善策（案）
データの登録更新編集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中間ファイル等を使用した入力データの編集処理を廃止し、中間ファイルに依存したシーケンシャルな処理方式を見直す。 ・ データベースの編集機能を追加するとともに、障害等への対策や他システムとの連携を考慮したデータ構造にする。 ・ 登録処理においてF Dの利用を前提とした制限付機能を廃止し、ユーザインタフェースを整備する。 ・ 現行システムのキーワード辞書相当の機能を強化し、キーワード付与作業における支援機能を導入する。
データの精査	<ul style="list-style-type: none"> ・ データ間の整合性やデータ項目を系統的に自動検証するなどの支援機能を導入する。 ・ クレンジング機能等を提供するパッケージの導入を図る。
データの検索	<ul style="list-style-type: none"> ・ オープン化技術であるR DBMSやXML DBMSを採用し、集計業務及び全文検索を考慮したデータ構造にする。
情報分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ 分析業務に適した統計解析のパッケージの導入を図る。
運用管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターにおける作業手順を見直すとともに、作業負担を軽減するための仕組みを整備する。 ・ 端末におけるユーザインタフェースとして、プラットフォームや特定技術等に依存しないオープン化技術であるブラウザの採用を図る。また、セキュリティを確保するためにユーザ認証機能の強化を図る。
コスト	<ul style="list-style-type: none"> ・ オープン化システムへの換装、ソフトウェアとハードウェアの分離調達及び一般競争入札の推進により費用の削減を図る。

(3) 刷新システムのコスト

各分析結果を踏まえ、検討する刷新システムの構成案は次の2案である。

- ・ 刷新システム構成案A
データベース技術として、RDBMSを採用した刷新システム
- ・ 刷新システム構成案B
データベース技術として、XMLDBMSを採用した刷新システム

以下に、各構成案におけるコストを示す。

① 刷新システム構成案A

データベース技術として、RDBMSを採用した刷新システム構成案及び改善案におけるシステムのシステム関連経費、移行経費を含めた年度ごとのコストを以下に示す。

表2-5 刷新システム構成案Aのシステム関連経費一覧

(単位:百万円)

			現中期計画		次期中期計画					次次期
			平成	平成	平成	平成	平成	平成	平成	平成
			18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
システム経費	賃貸借	ホストコンピュータ	166	166	166	166	166	0	0	0
		オープンサーバ	0	0	0	0	0	125	125	125
		PIO-NET端末	192	192	192	192	192	28	28	28
		その他機器	145	145	145	145	145	145	145	145
	運用経費(回線含む)		135	135	135	135	135	131	131	131
	小計		638	638	638	638	638	429	429	429
移行経費	賃貸借	オープンサーバ	0	0	0	0	62	0	0	0
		PIO-NET端末	0	0	0	0	14	0	0	0
	システム等開発		0	0	0	133	133	0	0	0
	最適化に向けた調査等	見直し方針作成	0	10	0	0	0	0	0	0
		最適化計画策定	0	20	0	0	0	0	0	0
		仕様書等作成	0	0	20	0	0	0	0	0
		PIO-NET端末利用教育・研修等	0	0	20	10	10	10	0	0
	小計		0	30	40	143	219	10	0	0
合計		638	668	678	781	857	439	429	429	

移行経費
合計
62
14
266
10
20
20
50
442

【算出条件】

- ・ 平成19、20年度は、P I O - N E Tに係る業務・システムの最適化に向けた調査・検討等を実施
- ・ 平成22年度に刷新システムの構築を開始し、平成22年度に終了
- ・ 平成22年度中に現行システムから刷新システムへ移行
- ・ 平成22年度後半の現行システムから刷新システムへの移行期間においては、現行システムと刷新システムの並行運用を行う
- ・ 平成23年度以降（移行完了後）は、刷新システムのみによる運用

i 賃貸借

- ・ 平成22年度までは、現行システムのシステム関連経費を計上
- ・ 平成23年度以降は、刷新システムのシステム関連経費を計上
- ・ 各ハードウェア等経費の試算では、現時点で想定される機種の世界市場価格等（メーカーのホームページ等に掲載された金額）を参考に、刷新システム導入時に想定される価格水準等（現時点の8割程度）を想定して積算
- ・ 各ハードウェア等構成は現時点の機種を前提とし、安全性・信頼性を十分に確保できる構成（冗長構成等）を想定
- ・ 移行期間（平成22年度後半）の平行運用における刷新システムのシステム関連経費は、移行経費の賃貸借として計上

ii システム等開発

- ・ 移行期間を除くシステム等の開発期間を2年とし、初年度に開発経費全体の1/2年度に開発経費全体の1/2を計上

② 刷新システム構成案B

データベース技術として、XMLDBMSを採用した刷新システム構成案及び改善案におけるシステムのシステム関連経費、移行経費を含めた年度ごとのコストを以下に示す。

表2-6 刷新システム構成案Bのシステム関連経費一覧

(単位:百万円)

			現中期計画		次期中期計画					次次期	移行経費 合計
			平成								
			18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	
システム経費	賃貸借	ホストコンピュータ	166	166	166	166	166	0	0	0	
		オープンサーバ	0	0	0	0	0	118	118	118	
		PIO-NET端末	192	192	192	192	192	28	28	28	
		その他機器	145	145	145	145	145	145	145	145	
	運用経費(回線含む)	135	135	135	135	135	131	131	131		
	小計	638	638	638	638	638	422	422	422		
移行経費	賃貸借	オープンサーバ	0	0	0	0	59	0	0	0	59
		PIO-NET端末	0	0	0	0	14	0	0	0	14
		システム等開発	0	0	0	129	129	0	0	0	258
	最適化に向けた調査等	見直し方針作成	0	10	0	0	0	0	0	0	10
		最適化計画策定	0	20	0	0	0	0	0	0	20
		仕様書等作成	0	0	20	0	0	0	0	0	20
		PIO-NET端末利用教育・研修等	0	0	20	10	10	10	0	0	50
	小計	0	30	40	139	212	10	0	0	431	
	合計	638	668	678	777	850	432	422	422		

【算出条件】

- ・ 平成19、20年度は、PIO-NETに係る業務・システムの最適化に向けた調査・検討等を実施
- ・ 平成22年度に刷新システムの構築を開始し、平成22年度に終了
- ・ 平成22年度中に現行システムから刷新システムへ移行
- ・ 平成22年度後半の現行システムから刷新システムへの移行期間においては、現行システムと刷新システムの並行運用を行う
- ・ 平成23年度以降（移行完了後）は、刷新システムのみによる運用

i 賃貸借

- 平成22年度までは、現行システムのシステム関連経費を計上
- 平成23年度以降は、刷新システムのシステム関連経費を計上
- 各ハードウェア等経費の試算では、現時点で想定される機種の世界市場価格等（メーカーのホームページ等に掲載された金額）を参考に、刷新システム導入時に想定される価格水準等（現時点の8割程度）を想定して積算
- 各ハードウェア等構成は現時点の機種を前提とし、安全性・信頼性を十分に確保できる構成（冗長構成等）を想定
- 移行期間（平成22年度後半）の平行運用における刷新システムのシステム関連経費は、移行経費の賃貸借として計上

ii システム等開発

- 移行期間を除くシステム等の開発期間を2年とし、初年度に開発経費全体の1/2年度に開発経費全体の1/2を計上

(4) 刷新システムと現行システムとのコスト比較

現行システムと刷新システムの各構成案のコストを比較する。

現行システムと刷新システムのランニングコストの比較、年度別ランニングコストの比較、及び移行を開始した年度から移行経費を回収する年度までのトータルコスト（累積）の比較を行う。

表2-7 現行システムと刷新システムのランニングコストの比較

(単位:百万円)

		現行システム	構成案A (RDBMS)	構成案B (XMLDBMS)
賃貸借	ホストコンピュータ	166	0	0
	オープンサーバ	0	125	118
	PIO-NET端末	192	28	28
	その他機器	145	145	145
運用経費(回線含む)		135	131	131
合計		638	429	422

削減金額	-	▲ 209	▲ 216
削減率	-	▲ 32.8%	▲ 33.9%
開発・移行期間	-	2年	2年
開発・移行経費	-	442	431
開発・移行経費の回収可能年	-	3年	2年

① 現行システム

平成18年度のシステム関連経費を計上

② 合計

システム関連経費の単年度の合計額

③ 削減金額

刷新システムの各構成案の「合計」より現行システムの「合計」を減算した値

④ 削減率

「削減金額」を現行システムの「合計」で除した値（割合）

⑤ 開発・移行経費

「開発・移行期間」で必要な開発・移行に関わる費用の合計額

⑥ 開発・移行経費の回収可能年

運用開始後、開発・移行経費の回収に必要な期間（年単位）

前述までの現行システム及び刷新システムの各構成案におけるシステム関連経費を踏まえ、現行システム及び刷新システムの年度別ランニングコストの比較を以下に示す。

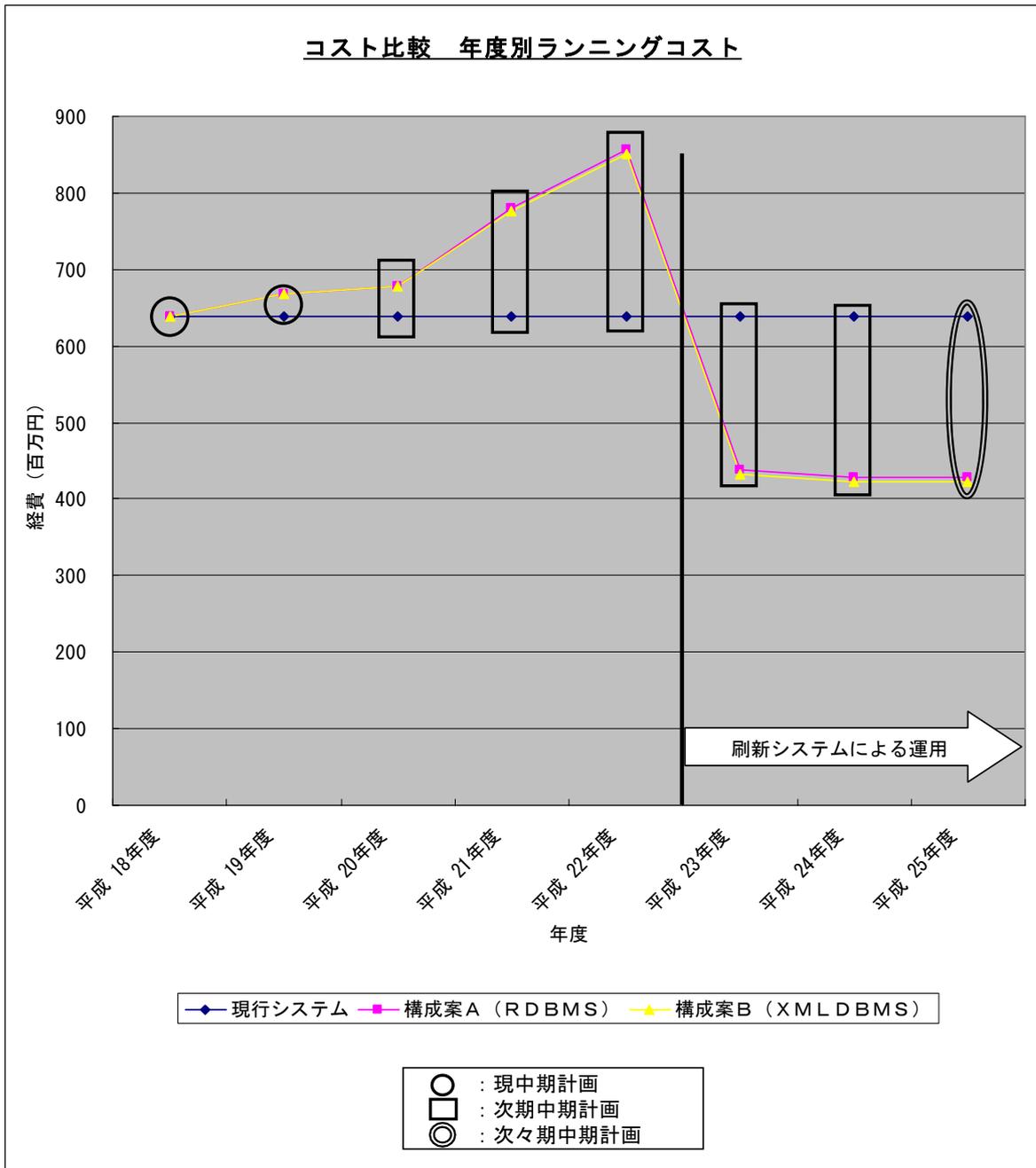


図2-3 現行システムと刷新システムのランニングコストの比較

また、移行を開始した年度から移行経費を回収するまでのトータルコスト（累積）の比較を以下に示す。

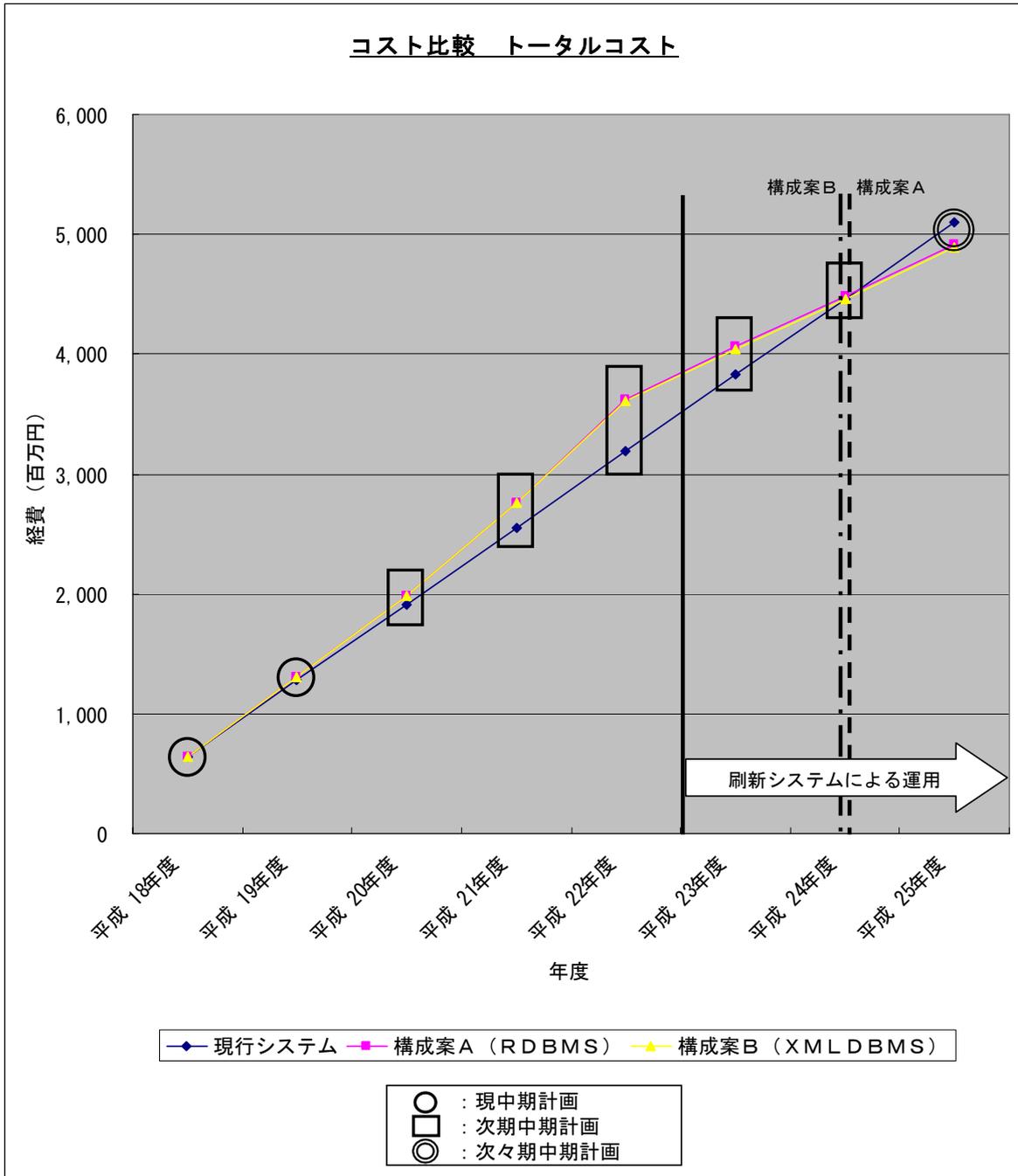


図2-4 トータルコスト（累積）

平成 22 年度に現行システムによる運用が終了した場合、開発・移行経費の回収年度は、構成案 A では平成 24 年度となり、構成案 B では平成 25 年度となる。

2.3. 結論

当該業務・システムを取り巻く環境として、社会情勢等の外部環境の変化に対応するため、苦情相談情報として寄せられた消費者の生の声を多角的に分析し、消費者問題の実態をより正しく外部関係機関等に伝えることが求められてきている。また、外部関係機関等からの照会依頼件数は、年々増加の傾向にあり、それに伴い、照会受付やデータの抽出（検索）に係わる担当者の負担も増加している。

この環境の変化に対応するためには、業務の効率化を進めこと、P I O-N E Tを刷新することが必要不可欠である。P I O-N E Tの刷新にあたっては、「業務・システム・契約方法等の見直しにより、利便性を下げずに経費の総額（初期経費+運用経費+耐用年数）を下げられるか否か」について検討した。

P I O-N E Tのシステム分析（コスト面）として調査・検討した結果、P I O-N E Tにおいては、ホストコンピュータ上で稼働するソフトウェア（データベース管理システム）は、ホストコンピュータの賃貸借費として一体で契約がなされている。ホストコンピュータに係わる調達方式については、システム導入時においては競争入札であったものの、次年度以降は、特定業者との随意契約となっており、また、P I O-N E T端末で稼働するソフトウェアは、ホストコンピュータと一体となって動作するため、ホストコンピュータの落札事業者のみが応札可能となっており、実質的に競争原理が働きにくい状況にある。

次にP I O-N E Tの業務分析及びシステム分析（機能面）として調査・分析した結果、P I O-N E Tを活用した業務の効率化に向けては、「登録データ件数の増加対応」、「データ登録処理時間の短縮」、「データ編集機能の強化」、「データ入力機能の拡張」、「検索処理の迅速化」、「集計機能の強化」、「端末管理の効率化」等、更なるシステム機能の強化が必要な状況にある。

これらのシステム機能の強化に向けては、最新の技術動向や先行事例等を参考に、刷新後の新システム案を検討した結果、「アプリケーションの配布・管理の効率化」、「アクセス制御や操作ログ取得によるセキュリティ強化」、「アプリケーションの開発・運用手法が確立している」等を考慮し、オンラインアプリケーションの基盤として、オープンシステムを前提としたW e bアーキテクチャを採用することを想定した。

また、データベース技術の基盤については、「特定の開発・運用業者に依存しない」、「仕様が標準化・公開されている」、「システムの信頼性、安全性を担保する機能が装備されている」等の点で、R D B M SもしくはX M L D B M Sを採用するこ

とを想定した。なお、採用するデータベース技術製品としては、P I O-N E Tに求められる要件より、「高度な全文検索処理」、「クラスタリング等により冗長化」、「定常的なメンテナンス作業の自動化」、「オンラインバックアップ」等の対応が可能なものを選定することを想定した。

以上の業務分析・システム分析（機能、コスト）を踏まえて、P I O-N E Tの刷新システム案について、「年度別ランニングコスト」及びP I O-N E Tにおける業務・システムの最適化に向けた調査を開始した年度から開発・移行経費を回収する年度までの「トータルコスト（累積）」の比較を行った。

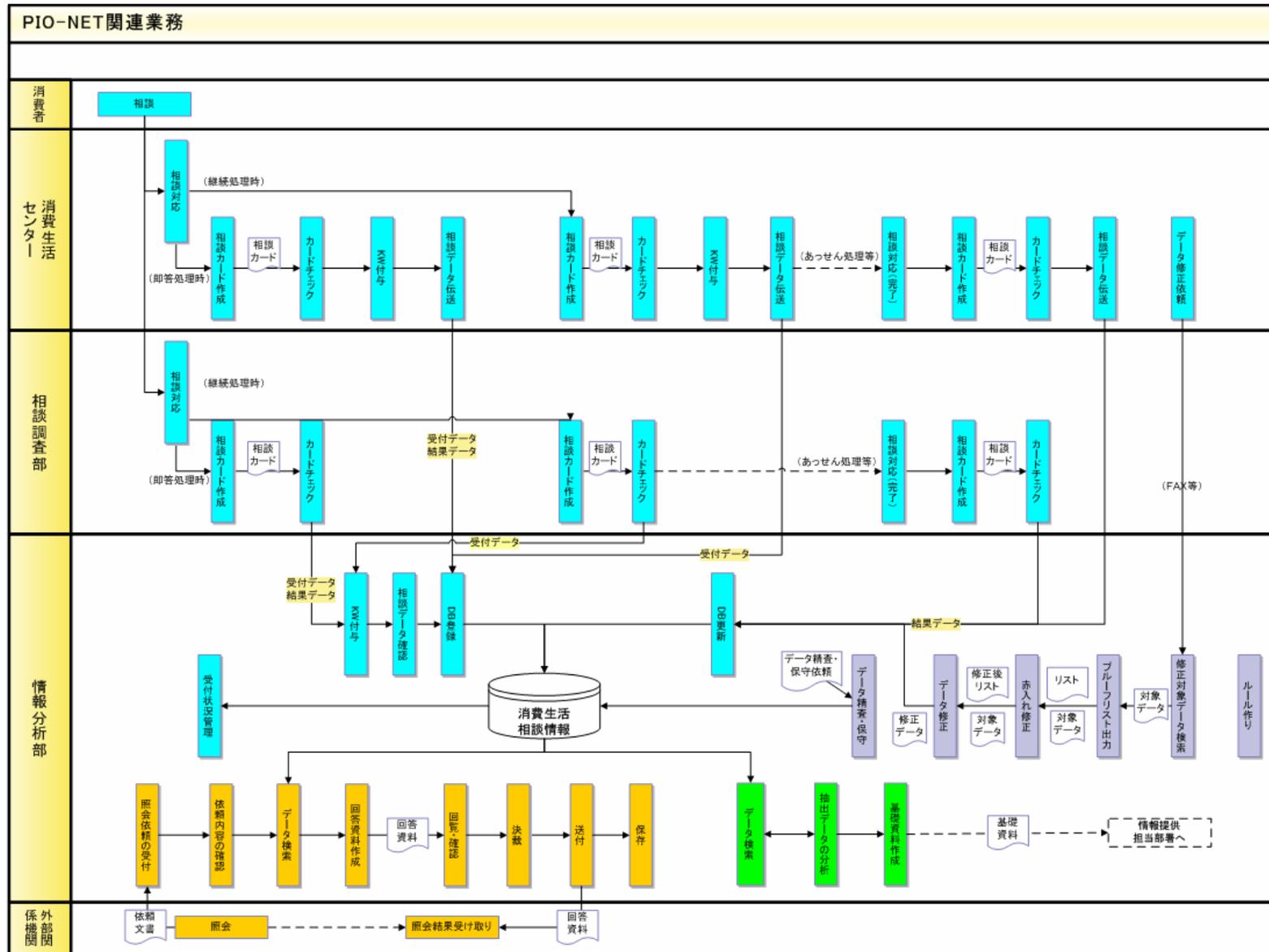
その結果、現行システム（ホストコンピュータ）の運用終了後から、約2年間で開発・移行経費を回収することが可能であることが推定される。しかしながら、この推定は、現在全国の消費生活センターに設置している現行システム（ホストコンピュータ）用のP I O-N E T端末の換装を含めている。現行方式のP I O-N E T端末を刷新後においても維持した場合には、経費の削減率は10%に満たず、開発・移行経費の回収に約8年を要することになる。なお、地域版データベースについては、本刷新可能性調査の対象範囲には含まれていない。

以上から、現行のP I O-N E Tの利便性を下げずにトータルコスト（初期コスト＋ランニングコスト×耐用年数）を下げるためには、「全国の消費生活センターに設置しているP I O-N E T端末の換装」、「特定業者のハードウェア、ソフトウェア技術に依存しないオープンシステム化」、「ハードウェアとソフトウェアの分離調達」及び「競争入札による競争原理の導入」等を前提とした刷新が必要不可欠である。

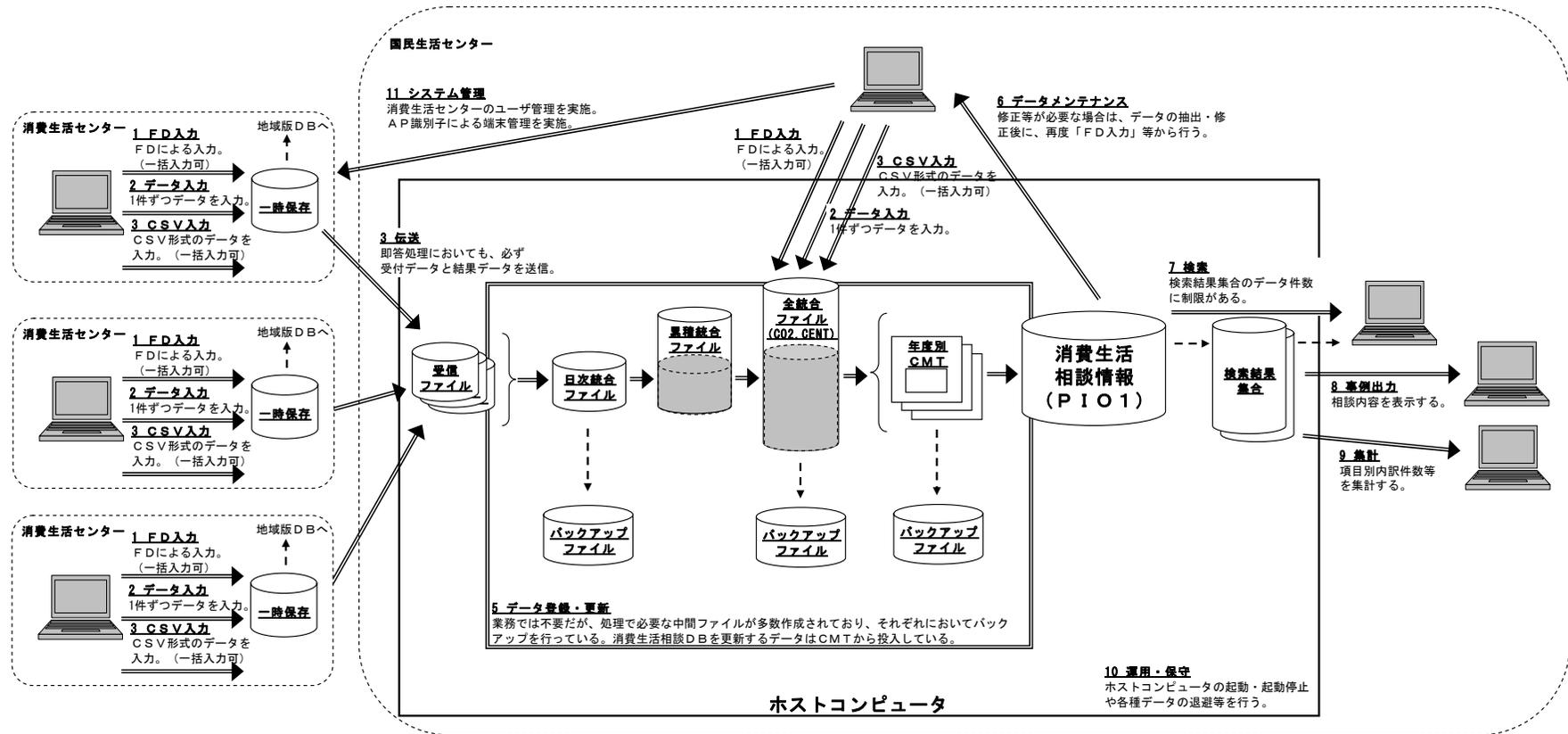
P I O-N E T端末の換装の有無により、開発・移行経費の回収に要する期間は大幅に異なるが、利便性を下げずにコストを下げることは可能であると判断する。

以上

PIO-NETに係る全体の業務フロー



PIO-NETの各システム機能の全体図



PIO-NET消費生活相談フォーラム画面イメージ

【ホーム（トップページ）】

【フォーラム】

フォーラム	スレッド	投稿	最終投稿
原因究明テスト等結果概要 国民生活センター商品テスト部が実施した原因究明テスト等の結果概要を、型式・事業者名等を入れ、データベース化しました。平成15年度より蓄積しています。データの「受付番号」は、最初の2桁が受付年度を示しています(例:受付番号:18023・・・平成18年度受付)。 モデレータ 原田 慶	6	184	2007-4-5 18:00:10 原田 慶

【ダウンロードコーナー】

【消費生活相談緊急情報コーナー】