

平成15年度
独立行政法人国民生活センター
業務実績報告書

平成16年6月
独立行政法人国民生活センター

平成15年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

平成16年6月

独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、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業務を遂行してきた。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15年度には前年度の約1.5倍に達し、内容も多様化・複雑化している。こうした中で、センターは、国民が生活の中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り、独立行政法人国民生活センター中期目標（以下「中期目標」）を基に、国、地方公共団体及び関係団体と密接に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、消費者情報の収集・分析、苦情相談、普及交流、商品テスト、教育研修等各業務を展開している。

センターは、「中期目標」を基に独立行政法人国民生活センター中期計画（以下「中期計画」）を策定し、これに基づき毎事業年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」）を定め各種業務を実施している。本報告書は、平成15年度下半期について、年度計画に定めた項目ごとにその実績を明らかにしたものである（中期計画、年度計画については別添資料1を参照）。

I. 独立行政法人国民生活センターの概要

(1) 目的

独立行政法人国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うことを目的とする（独立行政法人国民生活センター法 第3条）。

(2) 業務の範囲

- ①国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する。
- ②国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する。
- ③前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供する。
- ④国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行う。
- ⑤国民生活に関する情報を収集する。
- ⑥前各号の業務に附帯する業務を行う。

(3) 根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日 法律第123号）

(4) 主務大臣

内閣総理大臣

(5) 法人の沿革

昭和37年 6月1日 特殊法人国民生活研究所として設立

昭和45年10月1日 特殊法人国民生活センターに改組

平成15年10月1日 独立行政法人国民生活センター設立

(6) 所在地

相模原 〒229-0029 神奈川県相模原市弥栄3-1-1

電話（042）758-3161（総合案内）

東京 〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

電話（03）3443-6211（総合案内）

(7) 資本金

約91億6千6百万円 ※全額政府出資

(8) 役員の様況

理事長 糠谷真平（平成15年10月1日就任）

理事 川本 敏（ ）

田中正人（ ）

藤村 勝（ ）

監事 木村義人（ ）

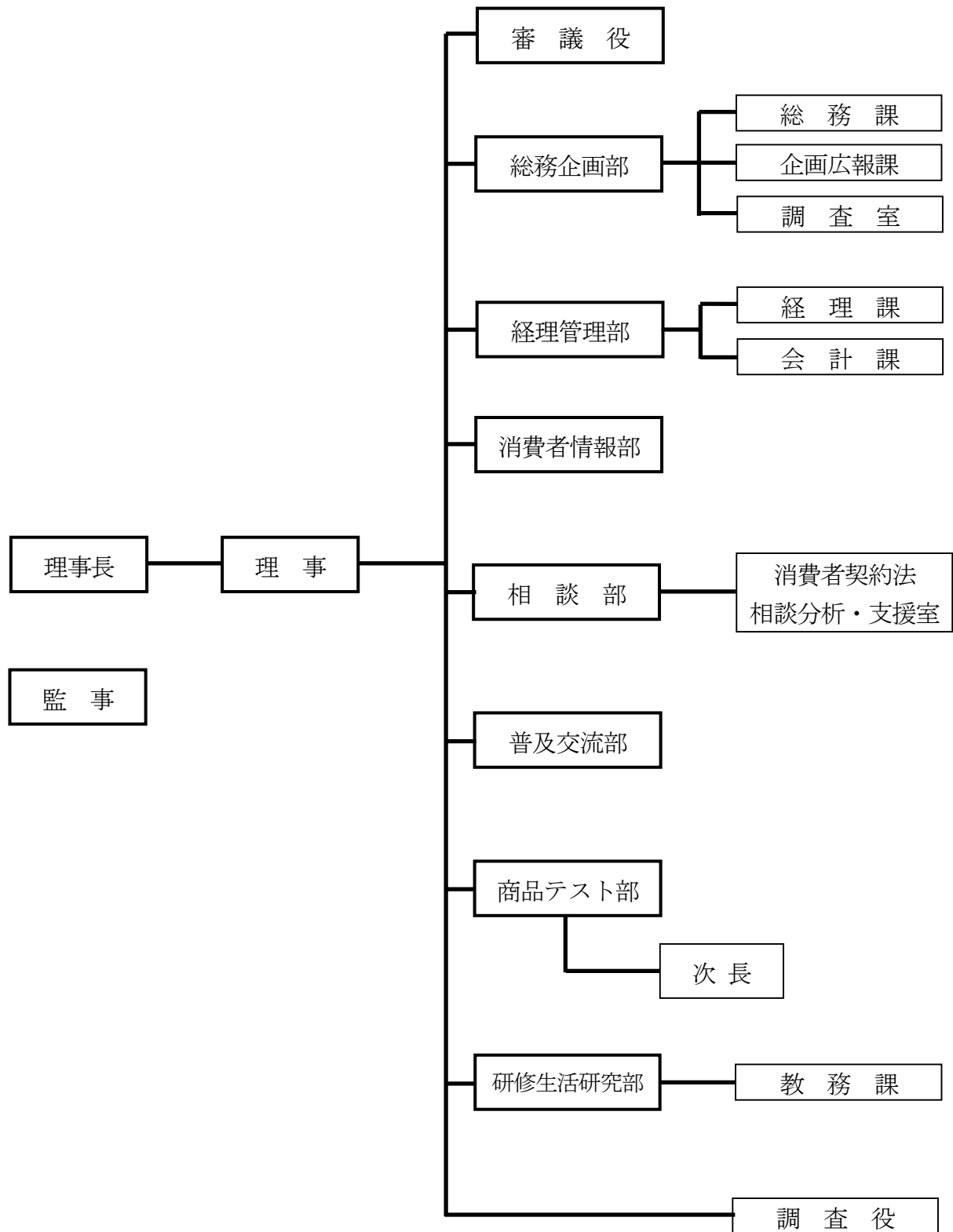
（非常勤） 山下通延（ ）

(9) 職員の様況

平成16年3月31日現在の常勤職員数は、117名となっている。

(10) 法人の組織

下図の通り（平成16年3月31日現在）。



II. 平成15年度における業務実績について

平成15年10月2日、センターは、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15年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」）を、内閣府に届け出た。

以下に、年度計画にて示した各種業務の実績を示す。なお、以降の文章における「年度内」とは、平成15年10月1日から平成16年3月31日の間を指すものとする。

1. 業務運営の効率化

(1) 一般管理費の執行

〔年度計画内容：一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。〕

独立行政法人化の初年度にあたり、また、年度途中ということもあり、経費の効率的な執行が図られるよう管理運営業務内容の精査・検討を行うとともに、以下のとおりその実施を図った。

- ①独立行政法人化により、「独立行政法人会計基準」の適用を受けることに伴い、既存の会計システムの見直しを行い、「独立行政法人会計基準」に基づく、効率的な会計処理が行える環境を整備した。
- ②相模原事務所と東京事務所間の通信連絡については、既存のLAN専用線を活用したV o I Pの導入を行うことにより、前年度同期に比べ通信費用を約400千円削減した。
- ③定期購読している業務参考資料の精査を行い、平成16年度の当該経費が年間約200千円の経費削減が図られるようにした。
- ④平成16年度の清掃・警備業務等の総合管理業務の委託内容の見直しと一般競争入札の実施により、年間約3,500千円の経費削減が図られるようにした。
- ⑤人件費については、人事院勧告を踏まえ役職員給与の引下げを行い、約28,000千円の経費削減をした。

(2) 業務経費の執行

〔年度計画内容：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。〕

業務経費の予算配分については、従来の予算積算上の業務区分を重視した業務別配分から、各部が年度計画を実行するために要求する経費の必要性を精査し、それを積み上げるとともにセンター全体として調整し配分する方式に改め、必要な業務に必要な資金が配分されるよう努めた。

また、経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況を四半期毎にヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。

なお、経費の削減については一般競争入札を実施するとともに、平成16年度以降においても経費の削減が図れるよう仕様の見直し等を行い、その実現に努めた。具体的には、以下のとおりである。

- ①商品テスト機器等の更新（3件）にあたり、一般競争入札の実施により約5,800千円の調達コストの削減（予定価格と落札価格の差額）を図った。
- ②平成16年度の全国消費生活相談情報ネットワーク・システム運営に係る電算計算機借料について、設置機器の見直し及びシステム変更を行うことにより借料の削減（△3,780千円）を図る一方、増加する消費生活相談に対応するため磁気ディスクの増設（2,520千円）を行い、各地消費生活センターの相談業務支援に寄与することとした（年間1,260千円の削減）。
- ③商品テスト誌「たしかな目」の編集及びデザイン・レイアウト製作に係る外部委託の企画競争を実施したことにより、平成16年度における当該経費が年間約2,000千円の削減が図られるようにした。

（3）最適化計画の策定

〔年度計画内容:最適化計画を策定するための検討を、各部課室において開始する。〕

最適化計画実施のための第一歩として、平成15年10月、内部に組織改編に関する検討委員会を設置し、効率的な業務運営を可能とするための組織形態について7回に渡る検討を行った。

検討結果は平成15年12月末にまとめ、その後の準備期間を経て、平成16年4月より新体制による業務を開始することとした。

また、センター業務の重要事項についてその意見をもとめ、効果的な業務遂行に資するため、外部有識者7名から成る「特別顧問会議」を設置した（平成15年10月）（特別顧問会議メンバーの名簿は別添資料2を参照）。

第1回特別顧問会議は、平成16年2月に開催され、マスコミを通じた情報提供、P I O - N E T データの入力、個人情報保護、情報交流プラザ（N P O）等について意見交換を行った。

2. 国民に対するサービスの提供及びその他の業務の質の向上

（1）消費生活情報の収集

①P I O - N E T の運営

- ・地方センターにおける各種実態調査

年度計画内容：地方センターにおける相談カードの作成状況及びP I O-N E Tへの入力状況の現状を把握するため、地方センターに対し実態調査を実施する。

年度内に、地方センター42箇所（都道府県・政令市）に対して実態調査を実施した。そして、平成15年上期（特殊法人時）に実施した18センターに対する調査結果とあわせて、両報告書をもとに、「消費生活相談員の相談カード作成に係る負担軽減策の実現に向けて」を作成し、「平成15年度P I O-N E T端末設置センター連絡会議」（平成16年3月開催）において地方センターに提示した（P I O-N E Tによる情報収集と提供の仕組みについては別添資料3を、P I O-N E Tによる情報収集状況一覧については別添資料4を参照）。

- ・「消費生活相談データベース」のデータ更新

年度計画内容：「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。

年度内に、原則として毎週2回、データ更新を実施した。

②消費者トラブルメール箱

- ・「消費者トラブルメール箱」による情報収集

年度計画内容：「消費者トラブルメール箱」について、年度内（半年間）に1,750件を上回る情報を収集する。

消費者トラブル等の現状を把握する機能を強化するため、インターネットによる情報の収集を行い、これを調査・分析し、消費者被害の未然防止を図る消費者トラブルメール箱を開設している。

パソコンやプロバイダ等の情報通信関連の情報が多く寄せられている。特に、架空請求による情報は激増と言える。こうした情報を中心に、年度内に、2,328件の情報を収集した。

- ・「消費者トラブルメール箱」によって収集した情報の活用

年度計画内容：「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（半年間）に2回、収集結果やトラブルの概要を公表する。

平成15年10月に4月～9月末日までの収集結果を、平成16年1月に10月～12月末日までの収集結果をそれぞれ公表した（公表内容については別添資料5を参照）。

トラブルの概要については、以下を公表した。

①平成15年10月公表分

- ・「架空請求」に関する消費者トラブルの防止に係る全国銀行協会への要望について（平成15年6月）

（平成15年4月から6月の3ヶ月では、銀行による口座の強制解約は583件だったのが、平成15年10月から12月では、5,466件と跳ね上がった。）

- ・カップ容器の安全性について
- ・電子レンジの故障対応について

②平成16年1月公表分

- ・「フルタイム4WD」の表示について
- ・電気炊飯ジャーから有毒ガスが発生しているというトラブルについて

(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 情報・苦情相談情報を活用した情報提供

〔年度計画内容：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（半年間）に10テーマ提供する。〕

年度内に、以下12テーマの情報提供を実施した：

（平成15年10月公表）

①P I O - N E T 情報にみるテレビショッピングに関する相談状況

平成15年9月24日に公正取引委員会が、テレビショッピングの表示に関する景品表示法上の考え方を整理した「テレビショッピング番組の表示に関する実態調査報告書」を発表したことを受け、国民生活センターは、P I O - N E T に寄せられた消費生活相談の分析を通じて、消

費者苦情という視点からテレビショッピングの問題点を明らかにするとともに、公正取引委員会を含む関係機関に情報提供を行った。

(平成15年11月公表)

②深刻な高齢者の消費者トラブルー狙われる70歳以上ー

70歳以上の相談が上昇傾向にあり、他の年齢層と比べると、健康や住宅に関連した相談が多く、家庭訪問やSF商法（催眠商法）、点検商法などの被害が特徴的である。また、強引な販売方法、痴呆性高齢者を狙った手口もあることから、高齢者自身の自衛策、身近な人の配慮等について消費者にアドバイスするとともに、関係省庁、業界団体等に情報提供を行った。

③相談急増！外国為替証拠金取引ー投資に関する知識・経験が十分ではない一般消費者は要注意ー

相談件数の急増、年金等で生計を立てている高齢者からの相談も少なくなく、元本のお半を失ったという相談もあることから、この現状を消費者に知らせ、元本保証の金融商品以外に投資経験のない者や、元本欠損のリスクを負えない者が外国為替証拠金取引によるトラブルに巻き込まれないよう、注意を呼びかける目的で情報提供を行った。

情報提供後、以下の規定改正等が行われている：

・証券会社に関する事務ガイドラインの改正

金融庁は、証券会社がこの取引を取り扱う場合は、リスクの説明を行わなくてはならないなど、対顧客業務を行う際のルールを定めた。

(平成15年12月)

・商品取引所法施行規則の改正

経済産業、農林水産の両省は、商品取引所法施行規則を改正し、商品取引員（会社）が兼業業務としてこの取引を行う場合は、当該業務の運営に関する事項を届けさせ、兼業規制を強化した。(平成16年4月)

・金融商品販売法施行令の改正

業法の規定に基づかないで業者が取り扱う場合においても、金融商品販売法の対象とするため、金融庁は施行令の改正を行い、取り扱い業者の顧客へのリスクに関する説明責任などを義務付けた。(平成16年4月)

・金融審議会での議論

金融審議会金融分科会第一部会は、法規制も視野に入れ、投資者保護をいかに図るかなどについて議論されている。(平成16年6月)

④高配当をうたって勧誘する出資金集めに要注意！

高配当をうたって勧誘する出資金集めは、初めは配当金等を支払って出資者の信用得た後、さらに出資をさせた上で、突然支払いを滞らせたリ連絡を取れなくしたりして、一気に被害が表面化するという特徴を持っている。そこで、被害の未然防止、拡大防止を目的として、最新の相談事例とその仕組み、契約者の性別、年代別、契約金額別、既支払金額別内容等を情報提供した。

⑤消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況

～法施行後2年～

消費生活相談における消費者契約法の活用状況を把握するため、消費者契約法施行後2年間の同法に関連する消費生活相談の状況と、同法に関連する裁判の判決の状況についてまとめるとともに、内閣府に情報提供を行った。

(平成15年12月公表)

⑥利用した覚えのない国際電話料金請求トラブルー“画像型”大幅減、“音声型”減少なお要注意ー

「利用した覚えのない国際電話料金を請求された」というトラブルには①国際電話を利用した音声による情報提供を行うサービスで、電話番号の区切りを変えること等により、国際電話であることを分からなくする“音声型”②消費者がホームページを閲覧中に接続プログラムをダウンロードすることによって発生する“画像型”が存在する。このうち“画像型”について、国際電話会社が平成14年12月頃から特定対地への取り扱いを休止した結果、相談数は激減した。しかしその内訳をみると、“画像型”は激減しているが、“音声型”はさほど減少していないため、各国際電話会社に“音声型”に関する対策や“画像型”への継続的な注視を要望するとともに、消費者自身もトラブルの未然防止のために注意すべき点を情報提供した。

⑦消費生活相談にみる2003年の10大項目

消費者啓発の一助とするため、PIONEERを通じて収集している消費生活相談のうち、平成15年1月から10月にかけて相談件数が多かったものや相談件数が急増したもの、相談現場等で注目を集めたもの10項目について取りまとめ、情報提供した。

(平成16年1月公表)

⑧相談件数が増加し契約金額が高額化したデート商法

—被害に遭わないために—

デート商法に関する相談の7割が“アポイントメントセールス”による契約で、「商品を販売することを明らかにしない」や「買わないと断ったのにしつこく勧誘された」「クーリング・オフを申し出たら断られた」などの問題点がある。中でも出会い系サイトで知り合った異性が販売員だったというケースが目立つ。このため、消費者は業者からの勧誘であると気付きにくい。手口の巧妙化、相談件数の増加、契約金額の高額化を問題視し、相談の実態と問題点の分析結果等について情報提供した。

⑨紫外線防止用化粧品に表示されるSPFに関する日本化粧品工業連合会への要望について

紫外線防止用化粧品に表示されるSPF表示を基に関連商品を購入した消費者が、SPFに関する表示の基準がメーカーによって異なっているため、誤った商品選択をして皮膚に被害を受けた。この相談について調査等を行い、平成15年12月、日本化粧品工業連合会に対し、紫外線防止用化粧品の購入や使用に際し、消費者が適切な情報が得られるよう、対策を講じることを要望した。

この後、日本化粧品工業連合会は、消費者に混乱（誤認）を与えるような高い数値をSPF表示とは別に併記して商品パッケージに記載する行為を自粛することを要請する文書を平成16年3月31日付で会員企業に送付した。また、工業会自らのホームページに「日やけ止め化粧品の選び方」と題する資料を平成16年4月1日より掲載した。

(平成16年2月公表)

⑩ダイレクトメールを使った「海外宝くじ」に注意！

外国発行の「宝くじ」「ロト」等（以下、「海外宝くじ」）に関して、「申し込んでもいないのに、海外宝くじに当選したかのようなダイレクトメールが送られてきた」等、特にDMを使った海外宝くじの勧誘についての相談が増加していることから、消費者に注意をよびかけるとともに、関係機関へ情報提供を行った。

⑪製造物責任法施行8年目の製品関連事故に係る消費生活相談の動向と訴訟の概要

平成7年7月に製造物責任法が施行されたが、製造物責任制度の定着状況を把握するため、全国の消費生活センター等が受け付けた製品関連

事故に係る消費生活相談の動向を分析するとともに、同法施行後の同法に基づく訴訟の状況を把握し、その概要をまとめるとともに、内閣府に情報提供を行った。

(平成16年3月公表)

⑫個人情報で誘う解約代行トラブルに注意ー「解約してあげる」と誘った新たな契約をさせる相談が増加ー

「資格講座」や「会員サービス」等の契約を過去にしたことがある消費者をターゲットにその契約を「解約してあげる」と誘い、また新たな契約を勧めたり、解約手数料等を請求したりする相談が増加していること、個人情報保護法の全面施行前（平成17年4月）においては、個人情報が名簿屋や業者間において自由に売買・流通している実態や業者のずさんな顧客リスト管理による個人情報流出事件等があると考えられることを踏まえ、「個人情報で誘う解約代行トラブル」についての実態や問題点などを整理し、消費者被害の未然防止のための情報提供をした。

上記に加え、以下の形での情報提供も行った：

①消費者取引や商品の安全性などに関連する話題、国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられた相談の統計データ、国民生活センターの業務内容など幅広い内容を収録した「消費生活年報2003」を平成15年10月に発行した。

②消費者問題、生活情報に関する図書・資料・新聞情報の収集・管理を行うための情報資料館を運営し、年度内に523人の外部利用があった。なお、蔵書数は平成15年10月には48,014冊であったが、年度内に600冊余の新規蔵書を受入れ、平成16年3月末には48,667冊に増加した。

③海外の消費者行政及び消費者問題に関する最新の情報を収集・編集した「今月の国際情報」を毎月発行（計6回）した。

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

・アクセス件数の増加

〔年度計画内容：被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させることにより、アクセス件数の増加を図る。〕

架空請求に関する注意情報、メーカーや販売業者の回収・無償修理等に関する情報、インターネットトラブル等を中心にした苦情事例等をホームページへ掲載した結果、トップページアクセス件数は131万8,878件で前年同期比60.4%増と大幅に増加した（アクセス状況については別添資料6を参照）。

イ. テレビ番組

- ・視聴者アンケート調査の実施と結果の活用

年度計画内容：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。

視聴者モニター（東京・広島、平成16年3月：84人）にアンケート調査を実施し満足度評価4.7を得た。視聴者モニターからは、「番組の雰囲気」が暗い」「ドラマ仕立てにしてみると見やすくなるのではないか」「情報の奥深さ、幅の広さを持たせるような構成にしてほしい」「国民生活センターが調査したデータを増やしてほしい」といった意見が寄せられた。アンケート調査結果及び視聴者モニターからの意見を平成16年度の番組制作に反映させることとした（放送内容については別添資料7を参照）。

ウ. 定期出版物等

- ・「くらしの豆知識」読者への満足度アンケート調査

年度計画内容：「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。

読者にアンケート調査を実施（平成16年3月：251人）し満足度評価は4.5を得た。アンケートを通じ、「具体的なトラブル事例を取上げてほしい」「若者にも関心のあるテーマを取上げてほしい」「介護・福祉関連の情報を取上げてほしい」といった意見が寄せられた。読者アンケートの結果及び読者からの意見を平成16年発行の「くらしの豆知識」の編集に反映させることとした（平成15年度発行の「くらしの豆知識2004」にて取上げた情報については別添資料8を参照）。

・「国民生活」読者への満足度アンケート調査

年度計画内容：「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。

定期購読者等にアンケート調査を実施（平成16年3月：61人）し満足度評価は4.5を得た。アンケートを通じ、「相談業務に役立つ内容にしてほしい」「カレントな問題を取上げてほしい」といった意見が寄せられた。読者アンケートの結果及び読者からの意見を平成16年度の編集に反映させることとした（年度内発行の「国民生活」にて取上げた特集記事一覧については別添資料9を参照）。

・「たしかな目」読者への満足度アンケート調査

年度計画内容：「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。また、消費者被害防止の情報など緊急を要する内容については、可能な限り速やかに掲載する。

定期購読者にアンケート調査を実施（平成16年3月：232人）し満足度評価は4.4を得た。アンケートを通じ、「食関係の問題を多く取上げてほしい」といった意見が寄せられた。読者アンケートの結果及び読者からの意見を平成16年度の編集・企画に生かすこととした。また、消費者被害防止の情報など緊急を要する記事を速やかに2本（①深刻な70才以上の消費者トラブル、②アメリカ産牛にBSE感染が）掲載した（年度内発行の「たしかな目」にて取上げた特集記事一覧については別添資料10を参照）。

(3) 苦情相談

①苦情相談

・苦情相談処理の適切化

年度計画内容：消費生活相談の複雑多様化や国際化等に対応するため、専門家との連携を図りつつ、迅速かつ公正なあっせんを実施すること等により、適切な苦情相談処理を行う。

消費生活相談は、契約取引の仕組みが複雑化するとともに、消費者の有する債権の優先劣後をどう見るか、あるいは原状回復義務を具体的にはどこまで言うか、建物の耐震補強の効果有無などと簡単に回答できない内容になってきている。これらに対応するため、弁護士による法律相談を毎週水曜日（午前）、木曜日（午後）に実施。一級建築士による住宅相談を隔週金曜日に実施。自動車専門家による自動車相談を第2、4火曜日に実施した。

あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めている（国民生活センターにおける相談処理の流れについては別添資料11を参照）。

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」全面施行への対応

年度計画内容：年度内に、P I O－N E Tに入力された個人情報に係る相談について分析を行い、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定状況を踏まえつつ、「個人情報の保護に関する法律」の全面施行に向けての準備に着手する。

- ①個人情報で誘う解約代行トラブルに注意－「解約してあげる」と誘って、また新たな契約をさせる相談が増加－をまとめ、平成16年3月に公表した。
- ②個人情報保護に関する相談マニュアルの作成のための委員会設置に向けて情報収集を行った。
- ③国民生活審議会個人情報保護部会（平成15年12月開催）に出席し、『国民生活センターにおける個人情報に関わる相談事例等』を報告した。

③地方センターの苦情相談処理への支援

- ・地方センターの中核的機関としての役割

年度計画内容：経由相談の実施や消費生活相談緊急情報の発行などによる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。

地方センターが消費者からの消費生活相談を受け付け、処理しているが、それらセンターの中核的機関として経由相談を充実強化しているところである。実施内容は以下の通り：

- ①年度内に受け付けた相談4,559件のうち経由相談は2,052件（4

5. 0%) を受け付け、移送事案36件や、共同処理285件を行った。
- ②消費生活相談緊急情報を毎月1回計6回発行、製品関連事故情報を隔月1回計3回発行し、地方センターに情報提供し、苦情処理への支援を行った。
 - ③相談件数の著しい伸びを示す情報通信の苦情処理に対応するため、地方センター向けに「情報通信関連に係る相談処理マニュアル」を発行した。
 - ④消費者判例に検討を加え、データベース化することにより、地方センターにおいて相談処理にあたる消費生活相談員に対して、情報を提供するため、消費者判例情報評価委員会を設置しており、年度内に18件の検討を行い、「国民生活」等を通じ、その情報を提供した（委員名簿については別添資料12、検討事項一覧については別添資料13を参照）。
 - ⑤製造物責任法による訴訟を収集し、「国民生活」を通じ、その情報を提供している。
 - ⑥地方センターでの相談処理において、消費者契約法第8～10条にある「不当条項」の活用を促進するため、専門家4名から成る「消費者取引不当条項検討委員会」を開催し、どのようなケースが「不当条項」にあたるのかを検討した（委員名簿については別添資料14を参照）。

年度内においては、平成16年1月、2月、3月に各1回、計3回の委員会を開催した。各回における議題は以下の通り：

- ①第1回：消費者取引不当条項検討委員会の検討案件について
- ②第2回：学納金返還訴訟当の教育契約解約紛争について
- ③第3回：賃貸集合住宅の敷金等の精算条項問題について

・ 経由相談実施の強化

年度計画内容：年度内（半年間）においては、全相談件数に占める経由相談の比率が40%を上回るよう努める。

- ①年度内に受け付けた相談4,559件のうち、経由相談は2,052件であり、全相談件数に占める経由相談の比率は45.0%であった。
- ②平成16年2月に、経由相談ホットラインの利用者である岐阜県等、6県市の消費生活センターの相談員からヒアリングを実施したところ、懇切な情報提供ができていて、全国的に被害の増加している事件についての情報が得られているなどの意見が寄せられた。

④消費者苦情処理専門委員会

- ・ 消費者苦情処理専門委員会による苦情処理の推進

年度計画内容：消費者苦情処理専門委員会については、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、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内（半年間）に2件の情報提供を行うように努める。

消費者問題の苦情処理業務を適正かつ効果的に遂行するために設置している消費者苦情処理専門委員会の対象事案に経由相談事案も含めるとともに、事案への助言等を柔軟に行うため小委員会（3人以内で構成）を活用できるよう規程の見直しを行った（委員名簿については別添資料15を参照）。

「特定継続的役務提供契約中途解約時のクレジット契約の解約手数料請求について」を諮問し、助言を得て（平成16年3月）、地方センターをはじめ、都道府県等に付置する苦情処理委員会等に情報を提供することとした。

（4）関係機関への情報提供

①地方センターへの情報提供

- ・「P I O－N E T通信」の作成と配信

年度計画内容：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。

「P I O－N E T通信」を月1回（計6回）作成し、地方センターに提供した。

②行政機関等との情報交流

- ・行政機関へのP I O－N E T情報の提供

年度計画内容：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。

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し、年度内に計362件を提供した。

- ・P I O－N E T情報を活用した法令照会への対応

年度計画内容：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情報を活用して対応する。

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 情報を活用して対応し、年度内に計96件（裁判所：8件、警察：28件、弁護士会：60件）の情報提供を行った。

③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換

・消費者フォーラムの開催

年度計画内容：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。

消費者問題の解決に寄与し、消費者活動の方向を探るために、「消費者が変わる・消費者が変えるこれからの消費社会」をテーマとした全国消費者フォーラム（実施月日：平成15年12月、参加人員650名）を開催し、参加者向けの満足度アンケートを集計した結果、4.1の評価を得た。

・事業者団体等と定期会合を通じた意見交換

年度計画内容：年度内（半年間）に、3以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。

日本損害保険協会、日本広告審査機構、日本訪問販売協会、生命保険文化センターの4団体と懇談会を開催し、相談概況や主な相談内容について、意見交換を行った。また、国民生活センターが主催する企業職員研修、トップセミナー等についても意見交換を行った（定期会合の開催履歴については別添資料16を参照）。

・消費者団体やNPOの活動拠点「情報交流プラザ」の整備

年度計画内容：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「情報交流プラザ（仮称）」の平成16年度中の開設に向け、準備を進める。

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「情報交流プラザ（仮称）」の平成16年度中の開設に向け、「生活関連NPO・消費者団体活動基礎調査」（平成16年1月～2月）を実施し、活動実態を把握した。平成15年度前期において開催した「生活関連NPO連携研究会」における情報交流や連携についての検討結果と併せて、平成16年度中に開設予定の「情報交流プラザ（仮称）」の運営に反映させることとした。

(5) 研修

①研修

- ・地方公共団体職員を対象した研修

〔年度計画内容：地方公共団体の職員を対象とする研修を年度内（半年間）に3コース実施する。〕

消費者問題に関する講座の講師を養成するための「講師養成講座」を2回（①実施場所：相模原、実施月日：平成15年10月、受講者数51名、②福岡、平成16年1月、43名）、普及啓発資料作成のための「業務セミナー」を1回（相模原、平成16年2月、30名）、計3コースを実施した。

- ・消費生活相談員を対象とした研修

〔年度計画内容：地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を年度内（半年間）に6コース（地方都市開催1コース）実施する。〕

以下の7コースを実施した。

（地方自治体からの開催要請に応え、地方都市開催を2コースとした）：

消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の修得および向上に資するための「専門・事例講座」（5コース）

- ①インターネット関連相談に的確に対応することを目的にした研修
相模原、平成15年11月、100名
- ②継続的役務取引関連相談に的確に対応することを目的にした研修
相模原、平成15年12月、112名
- ③多重債務関連相談に的確に対応することを目的にした研修
相模原、平成16年1月、109名
- ④インターネット関連相談に的確に対応することを目的にした研修
相模原、平成16年2月、99名
- ⑤訪問販売関連相談に的確に対応することを目的にした研修
相模原、平成16年3月、98名

消費者契約に必要な専門知識および相談処理技法の修得に資するための「消費者契約に関する法律講座」（2コース：地方都市開催）

- ①消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法を利用して消費者契約関連相談に的確に対応することを目的にした研修

秋田、平成16年1月、48名

②消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法を利用して消費者契約関連相談に的確に対応することを目的にした研修

松本、平成16年2月、40名

・地方都市における生活大学移動セミナー

年度計画内容：生活大学移動セミナー（地方都市開催）を年度内（半年間）に5コース実施する。

以下の5コースを実施した：

消費者問題と消費者行政の現状を学ぶとともに、消費者相談への対応のあり方を考えるため「公開講座」と「専門・事例講座」で構成する「共催コース」

①多重債務関連相談に的確に対応することを目的にした研修

札幌、平成15年10月 公開講座 150名
専門・事例講座 50名

②契約トラブル関連相談に的確に対応することを目的にした研修

松江、平成15年11月 公開講座 150名
専門・事例講座 51名

③契約トラブル関連相談に的確に対応することを目的にした研修

静岡、平成15年11月 公開講座 211名
専門・事例講座 57名

消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の修得および向上に資するための「専門・事例講座」

①多重債務関連相談に的確に対応することを目的にした研修

京都、平成16年2月、80名

②多重債務関連相談に的確に対応することを目的にした研修

沖縄、平成16年2月、50名

・企業の消費者対応部門職員等を対象とした研修

年度計画内容：企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を年度内（半年間）2コース実施する。

以下の2コースを実施した：

①企業の消費者関連業務に必要な一般的実務知識の修得に資するため、消費

者関連部門に勤務する職員を対象にした「3日コース」
相模原、平成15年11月、56名

②企業トップに消費者問題への理解を深め、消費者志向の向上に資するための「企業トップセミナー」
東京、平成16年2月、177名

・小・中・高の学校教員を対象とした研修

〔年度計画内容：小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を年度内（半年間）に1コース実施する。〕

小・中・高等学校における消費者教育の充実を図るための「教員を対象とした消費者教育講座」（平成16年3月、27名）の1コースを実施した。

・消費者活動リーダーを対象とした研修

〔年度計画内容：消費者活動リーダーを対象とした研修を年度内（半年間）に1コース実施する。〕

平成16年3月に、消費者の自立や消費者利益の確保のため、地域において活発に消費者活動を進めるための「消費者活動リーダー支援講座」（参加者39名）の1コースを実施した。

・各研修コース受講者に対するアンケート調査

〔年度計画内容：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。〕

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、以下の通り、いずれの研修コースでも4以上の評価を得た（アンケート調査結果の一覧は別添資料17を参照）。

①地方公共団体職員を対象とした研修

講師養成講座 ①平成15年10月、満足度評価4.4
②平成16年1月、満足度評価4.2
業務セミナー 平成16年2月、満足度評価4.3

②消費生活相談員を対象とした研修

専門・事例講座	①平成15年11月、満足度評価4.0
	②平成15年12月、満足度評価4.4
	③平成16年1月、満足度評価4.5
	④平成16年2月、満足度評価4.1
	⑤平成16年3月、満足度評価4.3
消費者契約に関する法律講座	①平成16年1月、満足度評価4.7
	②平成16年2月、満足度評価4.4

③地方都市における生活大学移動セミナー

共催コース	①平成15年10月、満足度評価4.0
	②平成15年11月、満足度評価4.3
	③平成15年11月、満足度評価4.3
専門・事例講座	①平成16年2月、満足度評価4.6
	②平成16年2月、満足度評価4.2

④企業の消費者対応部門の職員等を対象とした研修

3日コース	平成15年11月、満足度評価4.2
トップセミナー	平成16年2月、満足度評価4.0

⑤小・中・高の学校教員を対象とした研修

教員を対象とした消費者教育講座	平成16年3月、満足度評価4.5
-----------------	------------------

⑥消費者活動リーダーを対象とした研修

消費者活動リーダー支援講座	平成16年3月、満足度評価4.3
---------------	------------------

②消費生活専門相談員資格の審査及び認定

- ・各地消費生活センターの地理的条件に配慮した消費生活専門相談員供給の確保

年度計画内容：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18ヶ所で開催する。

資格認定試験を全国18ヶ所の会場で実施した（受験申込者数は805名）。
合計182名を資格認定した。

(6) 商品テスト

①原因究明テスト

- ・テスト技術向上とテスト期間の短縮

〔年度計画内容：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。〕

テスト技術向上のため、テスト職員を対象に学習会「食品の安全性とリスクアナリシス」を実施した他テスト技術習得のため(社)産業安全技術協会、(財)日本車両検査協会、(社)日本自動車タイヤ協会など専門機関の指導・訓練を受けた。また、技術的、専門的知識習得のため「プラスチックの性質と破壊」等の講習会受講や「家庭排水による環境汚染」など専門家のヒアリング等を行いテスト期間の短縮を図った。テスト期間は、平成14年度は平均109日であるが年度内は108日に短縮した。

(主な技術の研鑽) (研修参加等一覧は別添資料18を参照)

- ①タイヤのバースト発生原因究明のため、ゴム層間接着不十分の判定方法と空気圧不足や経時劣化の判定方法
- ②プラスチックの破損原因となる製品側の材質や形状、成型時の問題点を検索する方法
- ③炭酸飲料の破裂事故の際に原因となる微生物特定のための二酸化炭素産生能についてのテスト方法
- ④トレー入り惣菜を電子レンジで加熱した際の溶出されるスチレンダイマー・トリマーに関する環境ホルモン様作用の有無・評価方法
- ⑤食用油を界面活性剤と混ぜて排水した際の環境負荷の計算方法および生分解性と環境BODの環境影響に対する評価方法
- ⑥油の吸収阻害をうたったダイエット食品に関して人体を使った血液検査等によるテストおよび評価方法
- ⑦テレビのフライバックトランスや電磁調理器のコンデンサからの微小な発煙の痕跡から電氣的な発火場所を探索する方法

・テストの実施件数

〔年度計画内容：テスト実施件数は、年度内（半年間）で23件以上とする。〕

年度内に、23件のテストを実施した。テーマは以下の通り：

- ①グラインダー用砥石の破損だけが
- ②テレビの発火
- ③油吸収阻害のダイエット食品の効果への疑義
- ④スプレー式着火剤で飛火
- ⑤炭酸飲料の破裂
- ⑥おもちゃのキーボードの乾電池液漏れ
- ⑦エアガンの危険性
- ⑧フードプロセッサの衛生
- ⑨折りたたみ椅子の転倒で骨折
- ⑩携帯電話機用ストラップの接触・ショート
- ⑪油処理剤の環境性への疑義
- ⑫ポリオイルで棚が溶解
- ⑬汁椀の溶出
- ⑭ガラス製なべふたの破損
- ⑮キャンプ用折りたたみ椅子の破損
- ⑯鍋の着脱式取手が外れて火傷
- ⑰食品添加物豆腐用にがりの身体への影響に関する疑義
- ⑱ヘアーアイロンで火傷
- ⑲乾電池式灯油ポンプの灯油流出
- ⑳ヘアマニキュアで棚が溶解
 - ・簡易式折りたたみベッドに指を挟み切断
 - ・回転ヘアブラシの絡み
 - ・電磁調理器で発煙

・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

〔年度計画内容：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。〕

①全国商品テスト企画ブロック会議

都道府県、政令市及び各地センターのテスト担当職員を対象に、「商品テス

トの方法と公表のあり方」「ITを利用した技術交流」などを議題として全国商品テスト企画ブロック会議及び全国会議（全体会）を実施した。参加したのは44機関から52人であった。

商品テストについては、電子掲示板を活用した情報交換の場を設置することで各地のセンター関係者との認識が一致し、平成16年度に実施を検討することにした。

②商品テスト技術・評価研究会

商品テスト技術・評価研究会は「事例発表」及び専門家を交えたパネルディスカッション「簡易テストの新しい手法と啓発のあり方」をテーマに実施した。参加したのは47機関から54人であった。「事例発表」は各地センターが実施した「野菜のDNA抽出法」「家庭用電力量計を使用した家電製品の消費電力量測定方法」などの発表を行った。「簡易テストの新しい手法」は家電製品の故障原因究明テスト、パソコン使用時の疲労検査、電気器具の消費電力量の測定法、プラスチックの素材鑑定によるダイオキシン発生源になり得る食品容器の判別法、食塩濃度の簡易測定による塩分表示の検討方法、食品添加物の検出法などを例に討議した。簡便なテストであっても消費者の不安や疑問に応えられるテスト手法があることを確認した。

③テスト方法等の技術相談に対する助言

地方センターに対して原因究明に必要なテスト方法等の助言や商品テスト関係資料（商品テスト情報システム、商品テスト報告書、商品テスト機関リスト等）を作成して提供した。

技術相談の主な助言は、「電子レンジの出火原因と燃焼程度によるテストでの検証可能性」「オゾン発生器のオゾン測定方法と基準」「壁中のアスベストの検査方法」「4WDのガソリン噴出し事故の原因究明手法」などである。

②問題提起型テスト

・テストの実施件数

〔年度計画内容：テスト実施件数は、年度内（半年間）で6件以上とする。〕

年度内に、6件のテストを実施した。実施したテストのテーマは以下の通り：

①牛乳の品質と衛生（平成15年10月公表）

②そばを含有する可能性のある食品のテストと調査（平成15年11月公表）

- ③乗用車用タイヤの安全な使い方（平成15年12月公表）
- ④花粉などの捕集をうたったマスク（平成16年2月公表）
- ⑤携帯電話等の液晶ディスプレイの強度（平成16年2月公表）
- ⑥薄型カラーテレビ（平成16年3月公表）

（テスト結果からの主な要望と効果）

消費者には商品の購入や使用上の注意などアドバイスを行うとともに、業界に対しては安全性など商品の品質・機能や表示等の改善を要望した。また、行政には規格、基準の見直し及び法令違反が疑われるものについては指導等を要望した。

①牛乳の品質と衛生

低温殺菌の牛乳の細菌数は、一部の銘柄で食品衛生法の基準以上だったので低温で保存するよう消費者へアドバイスするとともに厚生労働省に衛生対策の指導を要望した（平成15年10月）。

その後、厚生労働省より各都道府県等宛に保存基準の遵守、適切な期限表示に関する事業者の指導の事務連絡が出された（平成15年10月）。

②そばを含有する可能性のある食品のテストと調査

うどんなどの小麦粉製品中にそばたんぱくが微量検出されたので、そばアレルギーの人に注意を促し、厚生労働省には製造・加工工程でそばの混入がないよう指導を要望した（平成15年11月）。

その後、厚生労働省より「アレルギー物質のコンタミネーション防止対策等の徹底について」が各都道府県宛に出された（平成15年11月）。

③乗用車用タイヤの安全な使い方

タイヤの空気圧管理が走行安定性や安全性の面で重要である点について消費者へアドバイスした。一方、業界へは、タイヤの製造時期表示が消費者に分かりにくい点についての改善を要望した（平成15年12月）。

その後、(社)日本自動車タイヤ協会より、諸外国の動向を見つつタイヤの表示を適宜検討する旨、回答があった（平成15年12月）。

④花粉などの捕集をうたったマスク

花粉のほかに様々な粒子を対象とした性能等の表示をしている銘柄があるが、消費者に誤認を与えるので正確な表示をするよう改善を要望した（平成16年2月）。

本要望については、回答待ちの状態である。

⑤携帯電話等の液晶ディスプレイの強度

携帯電話の液晶ディスプレイは気付かない衝撃で破損することがあるので、消費者にアドバイスするとともに、業界には何らかの保証制度導入の検討を要望した（平成16年2月）。

その後、(社)電気通信事業者協会より、オプションとしての保険制度を検討する旨、回答があった（平成16年2月）。

⑥薄型カラーテレビ

薄型カラーテレビの背面温度や転倒角度などの安全面のほか、消費電力表示やプラズマテレビの画面焼付きなどに問題があったので消費者へアドバイスするとともに改善を業界へ要望した（平成16年3月）。

その後、(社)電子情報技術産業協会より、焼付け防止のため技術的改良及び放送局への連携の働きかけについて、回答があった（平成16年3月）。

なお、電動スクーターについては、平成15年6月に、公道の走行が可能とした電動スクーターの中には装備が不十分で走行できないものがあったので、消費者へアドバイスするとともに公正取引委員会に表示の改善を要望した。その後、公正取引委員会から販売業者に対し、景品表示法（優良誤認）により排除命令が出された（平成15年11月）。

・テスト結果の広範な提供

〔年度計画内容：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。〕

テスト結果の公表は、記者説明会で行うと同時にホームページにも掲載した。また、テレビ番組や月刊誌「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者に分かりやすく加工して速やかに情報提供した。

・テスト結果等に対する評価と評価結果の活用

〔年度計画内容：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。〕

食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を13回開催して評価を受け、商品テスト結果に反映させた（委員名簿については別添資料19を、委員会及び分科会実施状況については別添資料20を参照）。

(主な助言とテスト結果等への反映)

- ①「タイヤ」のテスト結果について、得られたテストデータの解釈に対し、タイヤは熱伝導率が低いので内部温度は表面温度よりも高い事があるなど、技術的アドバイスを受けた。また、報告書のまとめ方や用語の使い方などに対する具体的な指摘を受け、報告書に反映させた。
- ②「おにぎり」のテストデザインについて、塩や米の産地等の付加価値については検証できない点や、また衛生面の結果について再現性の問題で実名を出すことが難しい点の懸念が出され、再検討することとした。
- ③平成15年度実施予定のテスト品目の課題設定について、「消費者被害の未然防止の観点をより重視すること」、「消費者の疑問に対するテストが実施されており、消費者への情報提供、関係機関への要望は適切に行われている。今後も、同様の観点を実施すること」等の評価を受け、テストデザインに反映させた。
- ④「携帯電話の液晶ディスプレイ」のテスト結果について、テストデータ等を元に検体の強度には問題がなさそうであり利用上の注意点を中心に報告をまとめるべきである旨、アドバイスを受けた。また、取扱説明書等の表示に対し、いかなる故障であっても有償というのは消費者契約法的に見て問題があるが瑕疵担保責任の立証は難しいとの助言を受け、これらを報告書に反映させた。
- ⑤「マスク」のテスト結果について、要望先として可能性のある行政機関に関するアドバイスを受けた。また、亜鉛等に関し、金属アレルギーの可能性があるかどうかのアドバイスを受け、それを元に専門医や業界団体等にヒアリングを行った。
- ⑥「食用油処理剤」のテスト結果について、「乳化」の定義とその用語を使用することに対する指摘、乳化状態の保持状況に対し再確認するようとの指摘を受けたため、再度確認をすることとした。また、油を流すことの影響環境負荷について確固たるスタンスを持つべきとの意見が出たため、本来排水すべきでない油を流すことに対する指摘を明確にできた。
- ⑦「豆腐」のテストデザインについて、大豆たんぱくとイソフラボンについてアドバイスを受け、特にイソフラボンは大豆から加工する過程で成分が変化していくため多成分を分析する必要があるとの指摘があったため、9成分まで増やして分析を検討することとした。
- ⑧「油処理剤」の報告書について、分解性の向上とBODの負荷増大にどのような関係にあるのか、また、これまで捨てていなかった廃油を廃棄することを誘導してしまうことについての評価をするようアドバイスを受け、検討およびスタンスをよりはっきりさせた。
- ⑨「薄型カラーテレビ」のテスト結果について、タイプ間の見え方のテスト条件（視聴距離、部屋の明るさ等）をはっきりさせた方がよいという指摘

を受け、報告書に反映させた。

- ⑩「ベビーカー」のテスト結果について、フロントバーは乳幼児の転落を防止するためのものであるが持ち運びの際に使われていることが多いとの指摘を受け、報告書に反映し、フロントバーの外れによる事故が起きないように強度を十分なものとするよう業界へ要望した。
- ⑪「乾燥洗濯機」のテストデザインについて、相談が最も多かった振動については置く場所等の住宅環境に大きく影響されるので乾燥機のみでの評価は困難ではないか、また、使い勝手に大きな差があるのではないかとのアドバイスを受け、テスト項目に反映させることとした。
- ⑫「健康食品（メリロート）」のテスト結果について、医薬品の基準にある有効成分（クマリン）を医薬品と対比して事実を示すだけで十分な情報と考えられることから、医薬品を基に生理作用について判断して問題ないという助言を受け、クマリンに絞ってまとめなおした。
- ⑬「電動アシスト自転車」のテストデザインについて、折り畳みタイプは畳んだ後のロック機構や持ち運びの使用感、危険な個所の有無なども重要との意見を受け、これをデザインに加えることとした。

(7) 調査研究

・調査研究結果の評価

年度計画内容：実施予定の調査研究課題について、外部有識者の意見を聴取するとともに、年度内（半年間）に終了した調査研究について、外部有識者による評価を実施する。

年度内に調査を終了した以下3点のテーマについて、平成16年3月に外部有識者4名からなる評価会合を実施し、研究結果の評価を受けた（評価会合の議事要旨については別添資料21を参照）。

①子どもの消費者トラブルの現状と特徴

子ども（6歳～17歳）に関わる消費生活相談件数は急増しており、その背景には、高度情報化という経済社会の変化がある。インターネットや電話を通じた情報通信サービスの普及、携帯電話やパソコンを利用する子どもの低年齢化などにより、無差別的な勧誘や販売に18歳未満の子どもが巻き込まれるケースが目立っている。こうした状況を踏まえ、子どもに関する消費生活相談に基づき、子どもの消費者トラブルの現状と特徴を明らかにし、子どもの消費者トラブルの未然防止も含めた子どもの消費者に対する支援のため、家庭・学校・地域社会および消費生活センターに期待される役割の検討を行った。

②入所施設とグループホームで暮らす痴呆性高齢者・知的障害者の金銭管理と権利擁護に関する調査研究

介護サービスの利用が消費者と事業者の契約に基づくようになってから3年を経た平成15年4月、障害者が利用する福祉サービスも措置から契約に転換した。介護保険制度と支援費制度への転換は、潜在化してきた消費者被害を表面化させ、被害救済の契機となった。だが、それは被害の一部にすぎず、中でも入所施設やグループホームで暮らす痴呆性高齢者や知的障害者は消費者被害に遭っても口に出しにくい現実がある。そこで、入所施設とグループホームで暮らす痴呆性高齢者と知的障害者の金銭面のトラブルの未然防止策と権利擁護のあり方を考察した。

③消費者取引分野の違法行為による利益の吐き出し法制に関する研究

—損害賠償、不当利益吐き出し、金銭的制裁の日米比較—

消費者取引の分野においては、違法な事業活動によって事業者が利益を得ていながら、これらの利益がそのまま事業者の手元に残されたり、損害賠償責任を事実上回避されてしまったりすることにより、本来吐き出されるべき金銭が事業者の手元に残ってしまうような消費者被害が多発している。これは、消費者被害の救済ばかりか、違法行為の抑止や消費者取引の適正化という観点からも看過できない問題である。そこで、専門家4名からなる研究会を設けて、違法行為による利益の吐き出し法制が進んでいる米国と日本を比較し、日本の法制度への提言を行った。

評価会合における評価結果は、調査研究の目的、方法、内容とも適切妥当であり、調査研究結果の社会的意義も高いと評価できるとのことであった。

また、調査研究中の以下の2テーマについても、総じて社会的な関心も高く、取上げるテーマとして相応しいとの評価であった：

- ①訪問販売・通信販売業界の自主ルールの実効性確保に関する調査研究
- ②美容医療における消費者保護に関する調査研究

消費者問題や生活問題に関する国民生活センター内外研究者の調査研究の成果を論文・調査レポートとして掲載し、季刊誌「国民生活研究」を年度内に2回発行した。

また、年度内に、国民生活動向調査を実施し、とりまとめた。通常の時系列テーマ（商品・サービスに対する不満・被害、消費生活センター等の周知度と取り組んでほしい問題、クーリング・オフ、製造物責任法（PL法）、消費者契約法の周知度）に加え、特定テーマとして、「訪問販売」や「電話」での勧誘、「問題商法の勧誘」を取上げた。

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

別紙1から別紙3のとおり。

4. 短期借入金の限度額

該当なし。

5. 重要な財産の処分等に関する計画

該当なし。

6. 剰余金の使途

該当なし。

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

該当なし。

(2) 人事に関する計画

①方針

〔年度計画内容：業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。〕

消費者問題がますます複雑化、多様化している状況下ではあったが、常勤職員の増加抑制に努めた。

また、業務の効率化及び重点業務への組織的対応を検討する委員会を設け、P I O－N E Tの充実・強化、調査業務の統合、広報機能の充実・強化等を中心とした組織改編案をとりまとめた。

②人員に係る指標

〔年度計画内容：期末の常勤職員は、期首の126人と同じとする。〕

職員の退職が年度途中に発生したことにより、年度末の常勤職員数は117名

であった。

(3) 積立金の処分に関する事項

該当なし。

－以 上－

平成15年度の年度計画に沿った予算は以下のとおりである。

(単位：百万円)

区 分	予 算 額	決 算 額
収 入		
運営費交付金	1, 2 5 9	1, 2 5 9
事業収入等	1 2 8	1 4 8
その他の収入	1 7	0
計	1, 4 0 4	1, 4 0 6
支 出		
業務経費	5 7 9	5 4 7
一般管理費	1 3 5	1 1 5
人件費	6 7 3	6 5 0
その他の支出	1 7	0
計	1, 4 0 4	1, 3 1 2

平成15年度の年度計画に沿った収支計画は以下のとおりである。

(単位：百万円)

区 分	計 画 額	実 績 額
費用の部	1, 3 8 7	1, 2 7 7
經常費用	1, 3 8 7	1, 2 7 7
業務費	5 7 9	5 1 4
一般管理費	1 3 5	1 1 2
人件費	6 7 3	6 5 0
減価償却費	—	1
財務費用	—	0
臨時損失	—	0
収益の部	1, 3 8 7	1, 2 7 7
經常収益	1, 3 8 7	1, 2 7 7
運営費交付金収益	1, 2 5 9	1, 1 2 9
事業収入等	1 2 8	1 4 8
資産見返運営費交付金戻入	—	1
臨時損失	—	0
純利益	0	△0
目的積立金取崩	—	0
総利益	0	△0

平成15年度の年度計画に沿った資金計画は以下のとおりである。

(単位：百万円)

区 分	計 画 額	実 績 額
資金支出	1,404	1,691
業務活動による支出	1,387	1,364
投資活動による支出	16	16
財務活動による支出	1	0
翌年度への繰越金	0	310
次期中期目標の期間への繰越金	—	—
資金収入	1,404	1,691
業務活動による収入	1,387	1,390
運営費交付金による収入	1,259	1,259
事業収入等	128	131
投資活動による収入	1	0
財務活動による収入	16	0
特殊法人からの繰越金	—	301
前期中期目標の期間よりの繰越金	—	—