

平成 27 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 28 年6月
独立行政法人 国民生活センター

目次

I. はじめに	1 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	1 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 沿革	
4. 根拠法	
5. 主務大臣	
6. 所在地	
7. 資本金の状況	
8. 役員の状況	
9. 職員の状況	
10. 法人の組織	
III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告	6 頁
1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について	
2. 平成 27 年度独立行政法人国民生活センター年度計画について	
IV. 法人の長等による業務運営状況について	6 頁
1. 理事長のリーダーシップについて	
2. 内部統制システムの整備等について	
3. 理事による業務運営状況について	
4. 監事による業務運営状況の把握等について	
V. 平成 27 年度における業務実績について	10 頁
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置	10 頁
(1) 一般管理費及び業務経費	10 頁
(2) 人件費	11 頁
(3) 給与水準	12 頁
(4) 随意契約等の見直し	13 頁
(5) 保有資産の有効活用	16 頁
(6) 自己収入の拡大・経費の節減	18 頁
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成する ためにとるべき措置	19 頁
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供	19 頁
① P I O - N E T の刷新	
② 「早期警戒指標」の活用	
③ P I O - N E T の利用承認	
④ 「事故情報データベース」の活用	
⑤ 調査研究	
(2) 国民への情報提供の強化	24 頁
① 報道機関等を通じた情報提供	

②ホームページ、出版物等による情報提供	
ア. ホームページ	
イ. 出版物	
ウ. 高齢者や障害者等への情報提供	
③「消費者トラブルメール箱」の運用	
④消費者庁の行う注意喚起への協力	
(3) 苦情相談の充実・強化.....	33 頁
①苦情相談	
ア. 経由相談	
イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援	
②個人情報の取扱いに関する苦情相談	
③越境消費者トラブルに関する苦情対応	
(4) 裁判外紛争解決手続の実施.....	40 頁
①裁判外紛争解決手続の適切な実施	
②消費者裁判手続特例法への対応	
(5) 関係機関との連携.....	42 頁
①消費者庁等	
②消費生活センター等	
③国の行政機関	
④独立行政法人	
⑤消費者団体	
⑥法令照会への対応	
(6) 関係行政機関等に対する改善要望.....	51 頁
(7) 研修の充実.....	52 頁
①教育研修事業の充実強化	
②都道府県における巡回訪問事業の支援	
③消費生活専門相談員資格認定制度	
(8) 商品テストの強化.....	64 頁
①生活実態に即した商品テストの実施	
②商品テストの効率的な実施	
③商品テスト実施機関の情報収集・提供	
(9) 震災からの復興に向けた取組.....	69 頁
①震災関連情報の収集・提供	
②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施	
③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等	
④必要な施策の実施	
(10) 消費者教育の推進.....	70 頁
①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等	
②P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用	
③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修	
④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供	

(11) 中核機関としての役割強化.....	73 頁
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	75 頁
4. 短期借入金の限度額	75 頁
5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の 処分に関する計画	75 頁
6. 重要な財産の処分等に関する計画.....	75 頁
7. 剰余金の使途	75 頁
8. その他業務運営に関する事項.....	76 頁
(1) 施設・設備に関する計画.....	76 頁
(2) 人事に関する計画.....	76 頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担.....	76 頁
(4) 積立金の処分に関する事項.....	76 頁
(5) 情報セキュリティ対策.....	76 頁
(6) 事業の審査及び評価.....	77 頁
(7) 国際協力	77 頁
(8) 内部統制の充実・強化.....	78 頁
(9) 情報公開	78 頁
VI. 財務の状況	80 頁
1. 財務諸表の要約	
2. 財務状況	
3. 事業の説明	
 (別紙 1～3)	
平成 27 年度予算、平成 27 年度収支計画、平成 27 年度資金計画.....	90 頁

I. はじめに

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的としており、「消費者基本法」（昭和 43 年法律第 78 号）第 25 条において、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的な機関としての役割が明確に位置付けられている。

消費者庁の創設とともに施行された「消費者安全法」（平成 21 年法律第 50 号）においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定されている。

消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題は多様化・複雑化しており、消費者と事業者との情報の質・量及び交渉力に関する格差を縮小し、消費者被害の防止を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要とされている。

また、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災以降、これまで以上に国民の安全・安心に対する関心が高まっている。さらに、平成 24 年 10 月には、生命又は身体への被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置された。これらを受けて、センターは、消費者庁との連携を強化し、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが期待されている。

他方、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況の中、事業の一層の効率化を図ることで、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められている。

これらを踏まえ主務大臣に指示された中期目標（中期目標期間：平成 25 年 4 月から平成 30 年 3 月 31 日まで）を達成するため、センターでは中期計画を作成し、また、中期計画に基づき平成 27 年度の年度計画を定めた。

本報告書は、センターの平成 27 年度における業務の実績及び当該実績についてセンターが評価を行った結果を取りまとめたものである。

II. 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とともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする。

（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) 重要消費者紛争の解決を図る。
- (7) 前各号の業務に附帯する業務を行う。

（独立行政法人国民生活センター法第 10 条）

3. 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
※センターのあゆみについては「資料 1」を参照

4. 根拠法

「独立行政法人国民生活センター法（平成 14 年法律第 123 号）」

平成 16 年 6 月に公布・施行された「消費者基本法」（昭和 43 年法律第 78 号）において、センターは消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等における中核的な機関として位置づけられた。

平成 20 年 5 月には、センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（平成 20 年法律第 27 号）」が公布（平成 21 年 4 月 1 日施行）され、平成 21 年度より ADR 事業を実施している。

「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成 25 年 12 月 24 日閣議決定）を踏まえ、「独立行政法人通則法の一部を改正する法律」（平成 26 年法律第 66 号）と「独立行政法人通則法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備に関する法律（平成 26 年法律第 67 号）」において、「独立行政法人国民生活センター法」（平成十四年十二月四日法律第百二十三号。以下「センター法」という。）が改正され、センターは、独立行政法人の新たな類型の一つである「中期目標管理法」とすることとされた（平成 27 年 4 月 1 日より施行）。

また、「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」（平成 26 年 6 月成立）において、センター法に役職員の守秘義務規定が整備された（平成 26 年 12 月 1 日より施行）。

5. 主務大臣

内閣総理大臣

6. 所在地

相模原 〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄 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. 資本金の状況

（単位：円）

区分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	8,901,601,997	0	0	8,901,601,997
資本金合計	8,901,601,997	0	0	8,901,601,997

8. 役員 の 状 況

役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	松本 恒雄	自 平成 25 年 8 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日	全部署	平成 3 年 一橋大学法学部教授 平成 11 年 一橋大学大学院法学研究科教授 平成 12 年 一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授兼任 平成 21 年 一橋大学法科大学院長（法務専攻長） 平成 21 年 内閣府消費者委員会委員長
理事	山形 裕	自 平成 22 年 12 月 1 日 至 平成 23 年 9 月 30 日 再 平成 23 年 10 月 1 日 至 平成 25 年 9 月 30 日 再 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日	総務部、広報部、情報管理部、相談情報部	昭和 55 年 国民生活センター入所 平成 15 年 国民生活センター消費者情報部長 平成 22 年（独）国民生活センター総務部長
	丹野 美絵子	自 平成 25 年 5 月 27 日 至 平成 25 年 9 月 30 日 再 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 8 月 31 日	相談情報部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）	平成 2 年 東京都消費生活総合センター消費生活相談員 平成 18 年 社団法人全国消費生活相談員協会常任理事・関東支部長 平成 23 年 社団法人全国消費生活相談員協会理事長
	宗林 さおり	自 平成 27 年 1 月 7 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日	総務部総務課、総務部企画課、商品テスト部、教育研修部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）	昭和 56 年 国民生活センター入所 平成 23 年（独）国民生活センター商品テスト部長 平成 24 年 消費者庁消費者安全課長 平成 27 年（独）国民生活センター審議役
	川辺 英一郎	自 平成 27 年 9 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日	総務部企画課、会計課、管理室、情報管理部、教育研修部	昭和 63 年 経済企画庁入庁 平成 21 年 消費者庁消費者情報課長 平成 26 年 内閣府政策統括官（経済財政運営担当）付参事官（総括担当）
	加藤 さゆり	自 平成 27 年 10 月 1 日	広報部、相談情報部	平成 16 年 全国地域婦人団体連絡協議会事務局長 平成 21 年 消費者庁参事官 平成 23 年 長野県副知事
監事 (非常勤)	高橋 京太	自 平成 21 年 10 月 1 日 至 平成 23 年 9 月 30 日 再 平成 23 年 10 月 1 日 至 平成 25 年 9 月 30 日 再 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日 至 平成 28 年 3 月 31 日	全部署の監査	昭和 47 年 日本輸出入銀行入行 平成 11 年 国際協力銀行法規担当審議役 平成 18 年 豊田通商(株)理事

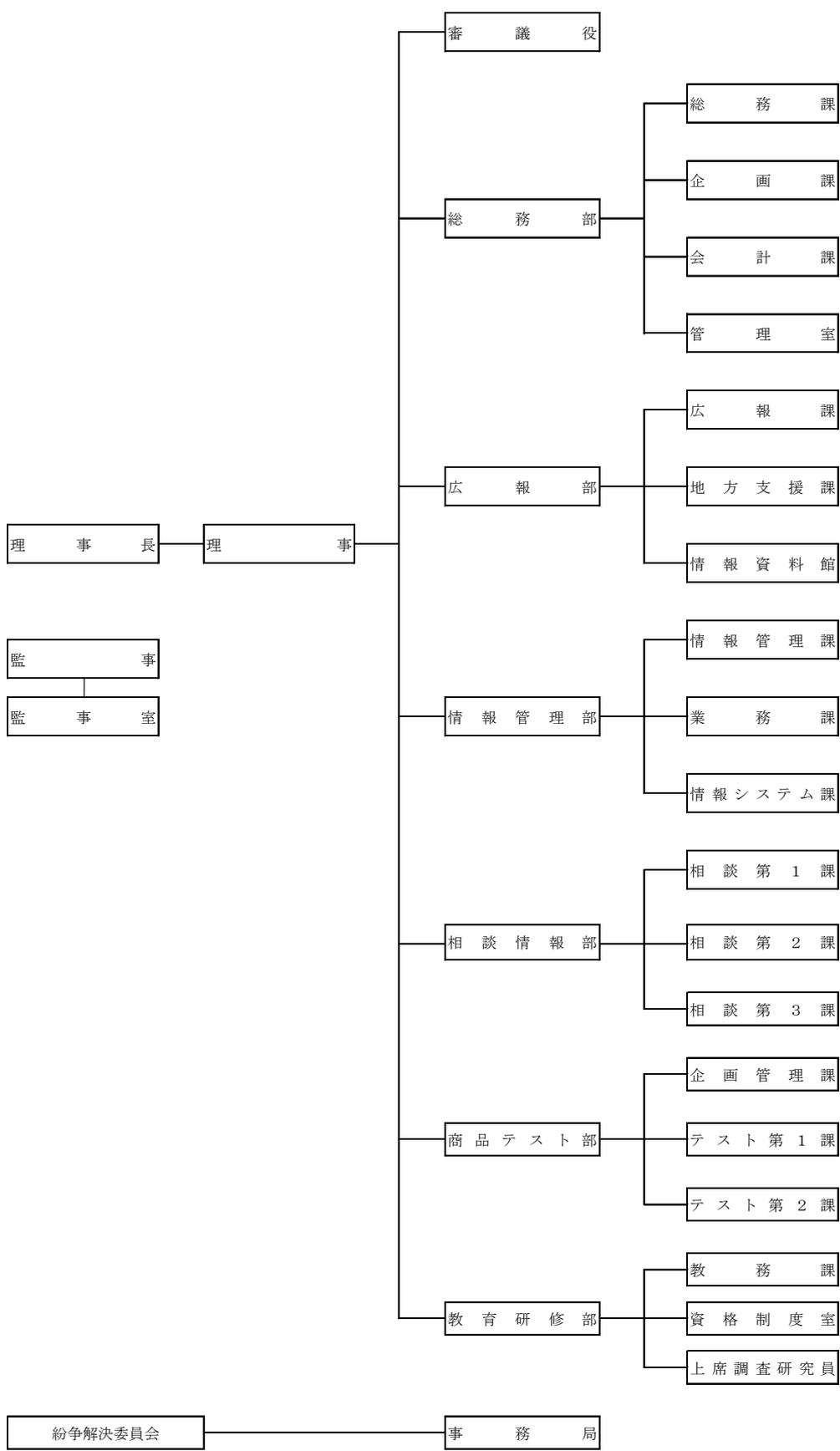
	川戸 恵子	自 平成 25 年 10 月 1 日 至 平成 27 年 6 月 30 日	全部署の監査	昭和 41 年 東京放送 (TBS) アナウンサー 平成 12 年 報道局編集セン ター政治部長兼解説委員 平成 16 年 報道局取材セン ター政治部解説委員 平成 19 年 TBS シニアコメ ンテーター
	岩田 三代	自 平成 27 年 7 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日	全部署の監査	昭和 50 年 日本経済新聞社 入社 平成 19 年 日本経済新聞論 説委員兼生活情報部編集 委員 平成 24 年 生活情報部編集 委員 平成 27 年 5 月 ジャーナリ スト、実践女子大学講師

9. 職員の状況

常勤職員数は平成 27 年度末において 120 人（前期末は 122 人）であり、平均年齢は 42.1 歳（前期末 42.5 歳）となっている。このうち、国等からの出向者は 2 人である。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成 28 年 3 月 31 日現在)



Ⅲ. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について

「独立行政法人通則法」（法律 11 年法律第 103 号）第 29 条の規定に基づき、主務大臣である内閣総理大臣より、独立行政法人国民生活センターが達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）が平成 25 年 2 月 28 日に指示され、中期目標の期間は平成 25 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までの 5 年とされた。センターは、中期目標に基づき、中期目標を達成するための計画（中期計画）を作成し、平成 25 年 3 月 29 日に内閣総理大臣の認可を受けた。

その後、「好循環実現のための経済対策」（平成 25 年 12 月 5 日閣議決定）を受け、第 186 回国会において平成 25 年度補正予算（第 1 号）が成立したため、同対策に盛り込まれた防災・安全対策の加速を図るための経費を中期計画予算、収支計画、資金計画に追加計上するため、第 3 期中期計画の変更の認可申請を行い、平成 26 年 3 月 28 日に内閣総理大臣の認可を受けた。

また、平成 27 年度より相模原事務所研修施設を再開することや、越境消費者トラブルに関する苦情相談対応業務を開始すること等を踏まえ、平成 27 年 3 月 4 日に中期目標が変更されたことから、当該変更を踏まえて中期計画を変更し、3 月 31 日に内閣総理大臣の認可を受けた。

さらに、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成 27 年 5 月 25 日総務大臣決定）に基づき「平成 27 年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を作成したことを踏まえ、平成 27 年 12 月 2 日に中期目標の一部が変更され、当該変更を踏まえて中期計画を変更し、平成 28 年 3 月 14 日に内閣総理大臣の認可を受けた（中期目標及び中期計画については「資料 2」、「資料 3」を参照）。

2. 平成 27 年度独立行政法人国民生活センター年度計画について

センターは、独立行政法人通則法第 31 条の規定に基づき、平成 27 年度の業務運営に関する計画である「平成 27 年度独立行政法人国民生活センター年度計画」（以下「年度計画」という。）を中期計画に基づき作成し、平成 27 年 3 月 31 日に主務大臣に届け出た。

その後、「独立行政法人国民生活センターの業務運営、財務及び会計並びに人事管理に関する内閣府令」（平成 15 年内閣府令第 85 号）第 9 条第 3 項において、事業報告書には年度計画に記載されたセグメントごとの予算に関する見積りと当該予算の執行状況を明らかにした資料を添付することが規定され、平成 27 年度から適用されるため、セグメントごとの予算内訳を追記し、併せて、関係機関との連携において、独立行政法人国立健康・栄養研究所が平成 27 年 4 月 1 日に国立研究開発法人医療基盤・健康・栄養研究所に改組されたことを受け、年度計画中の表記を変更し、平成 27 年 6 月 24 日に主務大臣に届け出た。

また、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成 27 年 5 月 25 日総務大臣決定）に基づき「平成 27 年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を定め、中期目標の一部及び中期計画の一部が変更されたことを受け、当該箇所の変更を平成 28 年 3 月 16 日に主務大臣に届け出た（「資料 4」を参照）。

Ⅳ. 法人の長等による業務運営状況について

1. 理事長のリーダーシップについて

松本理事長は、センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、商品テスト、研修等を統括し、全国の消費生活センター等との連携を通じて、その中核的機能を果たすべく積極的に取り組んだ。各事業の運営にあたっては定例役員会（毎週火曜日開催）を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに個々の情報提供の内容等を決定し、中期計画及び年度計画に基づき業務を精力的に推進した。

特に国民生活センターの使命とセンター役職員の行動指針を広く周知するため、「使命」及び「行動指針」を策定し、役職員が取り組むべき目標を明確に示した。

また、平成 24 年度に廃止された相模原事務所研修施設について、「独立行政法人改

革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)にもとづき消費者庁において開催された「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果等を踏まえ、平成27年度より研修業務を相模原事務所で再開すべく必要な準備を推進するよう積極的に指揮し、平成27年5月に再開させた。

P I O - N E Tの刷新については、P I O - N E T 2015の稼働に向けた準備を推進するよう積極的に指揮し、平成27年9月に稼働させた。

消費生活相談業務については、平成25年より試行的に開始した「お昼の消費生活相談」業務を引き続き実施するよう推進したほか、「消費者ホットライン」の電話番号が3桁化されることに伴う地方支援の強化のため、平成27年4月から国民生活センターにおいて新たに開始される土日祝日相談業務の準備を的確に指揮した。

さらに、国際化への取り組みとして、インターネットの普及等により、海外ネットショッピングなど、日本の消費者が国境を越えて海外の事業者と取引を行う機会が増えていることから、越境消費者トラブルに対応するため、消費者庁から「越境消費者センター(C C J)」の業務を平成27年度より引き継ぐべく適切に指揮したほか、ベトナム政府の依頼により、国民生活センターの知見や経験を参考にしてもらうために職員を派遣し、同国における消費者行政の強化を支援した。

2. 内部統制システムの整備等について

理事長の主導により、独立行政法人通則法の一部を改正する法律(平成26年法律第66号)による改正後の独立行政法人通則法第28条第2項の主旨を踏まえ、内部統制システムの整備に着手するため、業務方法書の一部改正を行い、既存の内部統制システムに関する諸規程を見直すことにより、新たな規程の制定を推進し、センターが中期目標等に基づき法令等を遵守しつつ業務を行い、ミッションを有効かつ効果的に果たすため、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング及びI C Tへの対応が効果的に推進できるよう体制を整備した。

また、全役職員、非常勤職員等を対象にコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンス環境の向上について、リーダーシップを発揮した。

さらにはリスク管理体制を整備し、リスクへの適切な対応をとることにより、リスク発生の防止及びリスクが発生した場合の損失の最小化を図るためにリスク管理委員会を開催し、リスク評価のため各部署においてフローのプロセス毎のリスク因子、リスク発生原因の分析を行った。

3. 理事による業務運営状況について

各理事は、担当の業務を確実に実施するため理事長を的確に補佐し、各部署の長等と綿密なコミュニケーションを取り、必要な指揮監督を行い、所掌する事業及び震災対応業務を確実に円滑に遂行するよう努めた。

山形前理事は、総務部、広報部、情報管理部及び相談情報部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。P I O - N E Tの刷新業務では、平成22年度より運用を開始したP I O - N E T 2010について、利用者である各地センターの行政職員、相談員等の業務に支障が生じないよう、安定的な稼働を図るとともに、「P I O - N E T刷新に関する検討会」の中間報告を踏まえ実施した「分析業務」の実施結果に基づき、最適化計画を策定し、同計画に基づく調達仕様書を作成するとともに、調達手続きを行い、P I O - N E T 2015の稼働に向けた準備を進め、平成27年9月に稼働させた。

特に、消費者担当大臣が主催する「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理(平成25年7月23日)において出されたセンターの機能回復の必要性を受け、平成25年7月より試行的に開始した「お昼の消費生活相談」を引き続き実施することとしたほか、「消費者ホットライン」の電話番号が3桁化されることに伴い、都道府県等において土日祝日を含めた相談件数の増加が予想されるため、国民生活センターによる地方支援の強化のために、平成27年4月から国民生活センターにおいて土日祝日相談を直接実施することを推進した。

また、効果的な消費者行政遂行のため、消費者庁との関係強化に精力的に取り組んだ。さらに、消費者問題の啓発等に尽力するとともに、ウェブ版国民生活などによる情報提供等に努め、毎月の記者説明会の円滑な遂行に引き続き尽力した。また、内部

統制システムの構築・整備に着手し、センターが中期目標等に基づき法令等を遵守しつつ業務を行い、ミッションを有効かつ効果的に果たすため、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング及びICTへの対応が効果的に推進できるよう体制を整備するため、業務方法書の一部改正の作業を実施した。

また、リスク管理体制を整備し、リスクへの適切な対応をとることにより、リスク発生の防止及びリスクが発生した場合の損失の最小化を図るためにリスク管理委員会を開催し、リスク評価のため各部署においてフローのプロセス毎のリスク因子、リスク発生原因の分析に向けて取り組んだ。

丹野前理事は、相談情報部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く。）を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、消費者担当大臣が主催する「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理（平成25年7月23日）において出されたセンターの機能回復の必要性を受け、平成25年7月より試行的に開始した「お昼の消費生活相談」を引き続き実施することとしたほか、「消費者ホットライン」の電話番号が3桁化されることに伴い、都道府県等において土日祝日を含めた相談件数の増加が予想されるため、国民生活センターによる地方支援の強化のために、平成27年4月から国民生活センターにおいて土日祝日相談を直接実施することを推進した。また、紛争解決委員会委員及び特別委員の任命、他のADR機関との連携、全国各地における研修会等の業務を推進した。

宗林理事は、総務部総務課及び企画課、商品テスト部、教育研修部及び紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く。）を所掌し、担当業務を積極的に推進した。

効果的な消費者行政遂行のため、消費者庁との関係強化に精力的に取り組んだ。

特に、相模原事務所の再開に向けては、外部利用者の施設の利用を含め稼働率を高めるための具体的な方策について積極的に検討を行い準備活動に推進した。

また、商品テスト結果や危害情報の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進するとともに、消費者安全委員会との連携を図り、製品関連の事故防止等に貢献した。医療機関ネットワークの来年度の契約更新にあたって、新規参画医療機関数の増加を図り、新たに設置したドクターメール箱の運用による医療事故の収集の充実強化を推進した。

さらには、ベトナム政府の依頼により、国民生活センターの知見や経験を参考にしてもらうために派遣している職員から情報を得て、同国における消費者行政の強化を支援した。

また、内部統制システムの構築・整備に着手し、センターが中期目標等に基づき法令等を遵守しつつ業務を行い、ミッションを有効かつ効果的に果たすため、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング及びICTへの対応が効果的に推進できるよう体制を整備するため、業務方法書の一部改正の作業を実施した。

さらにはリスク管理体制を整備し、リスクへの適切な対応をとることにより、リスク発生の防止及びリスクが発生した場合の損失の最小化を図るためにリスク管理委員会を開催し、リスク評価のため各部署においてフローのプロセス毎のリスク因子、リスク発生原因の分析を行った。

川辺理事は、総務部企画課、会計課及び管理室、情報管理部及び教育研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。

効果的な消費者行政遂行のため、消費者庁との関係強化に精力的に取り組んだ。

特に、PIONEERの刷新業務では、平成22年度より運用を開始したPIONEER 2010について、利用者である各地センターの行政職員、相談員等の業務に支障が生じないよう、安定的な稼働を図るとともに、「PIONEER刷新に関する検討会」の中間報告を踏まえ実施した「分析業務」の実施結果に基づき策定された最適化計画に基づく調達仕様書による調達手続を引き継ぎ、PIONEER 2015の稼働に向けた準備を進め、平成27年9月に稼働させた。

また、相模原事務所が再開された後、同事務所の宿泊・研修施設の稼働率向上のために尽力した。

加藤理事は、広報部及び相談情報部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。

特に、消費者問題の啓発等に尽力するとともに、ウェブ版国民生活などによる情報提供等に努め、毎月の記者説明会の円滑な遂行に引き続き尽力するとともに地方支援の強化のために地方消費生活センターから消費生活相談に対応する「経由相談」や休日の消費生活相談を受け付ける土日祝日相談を実施した。

さらに、国際化への取り組みとして、インターネットの普及等により、海外ネットショッピングなど、日本の消費者が国境を越えて海外の事業者と取引を行う機会が増えていることから、越境消費者トラブルに対応するため、「越境消費者センター（C C J）」の円滑な運営に取り組んだ。

4. 監事による業務運営状況の把握等について

高橋監事、川戸監事及び岩田監事は、独立行政法人通則法の一部を改正する法律（平成 26 年法律第 66 号）による改正後の同法及び業務方法書に基づき、会計監査・業務監査を的確に遂行するとともに、理事長との意思疎通を図り、業務の適正な遂行に貢献した。また、定例役員会に出席し、理事長・理事等と積極的に意見交換を行い、業務の適正な執行を促進したほか、独立行政法人通則法の一部を改正する法律（平成 26 年法律第 66 号）の趣旨を踏まえ、監事機能の強化に向けて積極的に取り組んだ。

V. 平成 27 年度における業務実績について

以下に、平成 27 年度計画に示した各種業務の実績を示す。

※【 】内の数字は、項目別調書の番号。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費【1】

－年度計画内容－

一般管理費（人件費を除く）については、前年度比 3%以上、業務経費については、前年度比 1%以上の経費の削減（消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く）を行う。

(一般管理費)

平成 27 年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成 26 年度予算額 195,318 千円に対して、中期計画で定めた効率化係数 3.0%及び相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を織り込んで 37,699 千円増の 233,017 千円となっている。平成 27 年度の決算額は、188,296 千円となり、平成 27 年度予算額に対し、44,721 千円減（△19.2%）となった。

これは、相模原事務所研修施設再開に伴う総合管理業務に係る経費が 21,562 千円増加した一方、東京事務所・相模原事務所の保守修繕を真に緊急性の高いもののみとして 40,397 千円削減とするとともに、備品の購入を 17,748 千円削減したためである。

（参考）一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成 27 年度一般管理費予算の内訳

（単位：千円）

区 分	平成 26 年度 予 算 額①	平成 27 年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	195,318	233,017	37,699	19.3

（注）平成 27 年度予算額は、消費税率変更相当分相模原施設研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分 43,559 千円が加算されている。

平成 27 年度予算と決算額

（単位：千円）

区 分	平成 27 年度 予 算 額①	平成 27 年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	233,017	188,296	△44,721	△19.2

(業務経費)

平成 27 年度の業務経費当初予算額は、平成 26 年度予算額 1,454,433 千円に対して、既定経費の見直し及び中期計画により定めた効率化係数 4.5%を織り込んだ 65,449 千円減の 1,388,984 千円に、新規拡充分として、教育研修事業の充実強化 54,641 千円及び越境消費者トラブルへの対応 59,790 千円を加えた 1,503,415 千円となっている。

平成 27 年度の決算額は、1,489,777 千円となり、平成 27 年度予算額に対し 13,638 千円減（△0.9%）となった。

これは、P I O-N E T刷新にあたり、周辺システムも含め、現行システムの改修を緊急性の高いもののみ限定して 26,378 千円減とするなど、経費の抑制に努めたためである。

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と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、業務の優先順位の見直し等、適宜調整を行った。

なお、平成26年2月6日に成立した平成26年度補正予算(第1号)により、「好循環実現のための経済対策」の一環として措置された、消費者関連情報の活用に向けた基盤整備(PIONEERの刷新等)のための経費1,499,034千円のうち、平成25年度及び平成26年度に契約済繰越としていた1,432,545千円については、平成27年度に計画通り執行した。

(参考1) 業務経費予算の概況

平成27年度業務経費予算の内訳

(単位:千円)

区 分	平成26年度 予 算 額①	平成27年度 予 算 額②	増減額	増減比(%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,454,433	1,503,415	48,982	3.4

平成27年度予算と決算額

(単位:千円)

区 分	平成27年度 予 算 額①	平成27年度 決 算 額②	増減額	増減比(%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,503,415	1,489,777	△13,638	△0.9

(注) 決算額には、平成27年度契約済繰越額21,603千円を含む。

(参考2) 平成25年度補正予算の概況

(単位:千円)

区 分	予 算 額	平成25年度決算額	平成26年度決算額
好循環実現のための経済対策 (補正1号)	1,499,034	143,856	1,355,178

(注) 平成25年度決算額全額及び平成26年度決算額のうち1,288,689千円は、契約済繰越額で、平成27年度に計画通り執行した。

(2) 人件費

i. 人件費【3】

－年度計画内容－

平成26年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。

平成27年度は、監事機能を強化するための監事室の設置、消費者庁越境消費者センターの移管による越境消費者トラブルに係る相談体制構築のための相談情報部の体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むための職員配置を実施した。

また、新たな課題に効果的に対応するため更なる業務の効率化を進めるとともに、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し、人員配置の適正化を図った。

具体的には、平成28年度に向けて研修機能の強化のために教育研修部に、また、越境消費者トラブルに係る相談体制構築強化のために相談情報部に人員をさらに配置する準備を進めた。

また、国家公務員に準じた給与改定を実施し、合わせて平成27年度から実施さ

れる国家公務員の給与構造の改革に準じ必要な規程の改正を行うとともに、独立行政法人通則法等改正に伴う役員給与規程の評定区分の変更を行った。

非常勤職員等についても引き続き業務の精査を進める一方で相談業務及び教育研修業務を強化すべく再配分を行った。

なお、平成 27 年度の役職員給与（退職手当を除く）の決算額は、1,114,992 千円となり、予算額 1,171,219 千円に対し 56,227 千円の減額（△4.8%）となった。

ii. 全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新に際した業務の検討【4】

－年度計画内容－

全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）の刷新に際し、平成 25 年度の検討結果を踏まえ、PIO-NET 関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画に基づく措置を講ずる。

平成 26 年度に策定した削減計画に基づき、アカウント申請のシステム化、一括データ修正機能の導入及び複数システムのシングルサインオン機能の導入により、平成 28 年度より 2 名減での業務運営を可能とした。なお、平成 27 年 9 月 28 日より稼働を開始した刷新後の PIO-NET システムを安定的に稼働させるための人員が必要であったため、平成 27 年度における人員減は見送った。

(3) 給与水準

i. 給与水準【5】

－年度計画内容－

給与水準については、平成 26 年度の検証結果を踏まえ、平成 27 年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を 100.0 とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。なお、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。

給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成 26 年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めた。

独立行政法人の給与については、改正独立行政法人通則法により、国家公務員や民間の給与や当該独立行政法人の業務の実績等を考慮して定めることとされている。

当センターは、独立行政法人国民生活センター法及び消費者基本法の規定に基づいて多様な事業を実施しており、これらの事業を確実に実施していくためには、高度で専門的な知識が要求されることから、専門職として大卒以上の学歴を有する職員を積極的に採用してきた。このため、国家公務員(行政職(一))の大卒者の割合 54.7%（うち大学院修了者 6.2%）に対し、当該法人は 95.1%（うち大学院修了者 25.2%）と、大学卒以上の割合が極めて高い職員構成となっている。

また、平成 15 年 9 月までは東京事務所を本部として、また同年 10 月以降は相模原事務所を本部として一元的に職員を採用し、定期人事異動を実施してきたが、東京都港区及び神奈川県相模原市の両事務所で行う事業は、相互に補完しつつ一体性をもって実施していることから、同一の給与体系を適用している。このため、相模原事務所に勤務する職員の給与が指数を高くする要因のひとつであることは否めない。

このような事情がある中で、平成 27 年度については、平成 25 年度に借上宿舍制度を廃止して住居手当に移行したことや前年度に対国家公務員指数 100.0 を下回った任期付職員の任期満了による退職数が増加したことが指数の上昇要因となり地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は 100.3 となり、国家公務員と同等となった。

なお、これまで、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めてきたところである。

また、管理職員の割合は、国家公務員の管理職割合(行政職(一)6級以上)16.1%に対し、当該法人では20.3%であるが、法人設立当初の24.6%に比して4.3%減少させている。

今後も給与水準の適正化に向けた努力を継続する。

各年度の対国家公務員ラスパイレス指数

	対国家公務員指数 (対前年度比)	地域別・学歴別指数 (対前年度比)
平成23年度	111.8 (+0.7)	100.4 (+0.3)
平成24年度	108.3 (△3.5)	95.6 (△4.8)
平成25年度	111.3 (+3.0)	98.6 (+3.0)
平成26年度	112.7 (+1.4)	99.8 (+1.2)
平成27年度	113.5 (+0.8)	100.3 (+0.5)

ii. 給与体系の見直し【6】

－年度計画内容－

昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。

給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて(平成27年12月4日閣議決定)」の主旨を踏まえ、平成27年の人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。

また、平成27年度から国家公務員において実施された「給与制度の総合的見直し」に基づく地域間の適正な措置・世代間の給与配分等の見直しを参考に、平成27年4月1日付で俸給表を切替え、1号俸の昇給抑制を実施するよう規程の整備を行った。

(4) 随意契約等の見直し【7】

－年度計画内容－

「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、随意契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の84.1%(平成26年度実績)を下回らないように努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

① 平成27年度における契約の状況について

平成27年度における競争性のない随意契約は、6件で、契約件数及び契約金額ともに平成26年度に比較して減少し、競争性のある契約件数は90.8%と平成26年度実績を上回ることができた。

なお、年度総件数の割合も9%(平成26年度16%)と前年度と比較して減少しているが、年度総金額の割合は4%(平成26年度1%)と前年度と比較して増加している。これは、前年度よりも総調達件数は増加している一方で、総調達金額が著しく減少したことによるものである。

競争性のない随意契約(6件)については、「調達等合理化計画」において真に

やむを得ないものとしたものであり、同計画に基づく取組を着実に進めている。

なお、当該契約については、全て契約監視委員会において審査されたが、委員から見直し等の指摘を受けたものはなかった。

(参考) 契約の状況

(単位:件、千円)

区 分		平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	(参考) 調達等 合理化計画
競争性のある契約	契約 件数	(85.2%) 52	(83.0%) 39	(90.2%) 55	(84.1%) 37	(90.8%) 59	(84.1%) 37
	契約 金額	(96.0%) 874,488	(92.3%) 561,714	(96.3%) 609,426	(99.1%) 4,138,506	(95.8%) 609,854	(99.1%) 4,138,506
競争入札	契約 件数	(68.9%) 42	(68.1%) 32	(45.9%) 28	(70.5%) 31	(38.5%) 25	(70.5%) 31
	契約 金額	(85.3%) 776,757	(83.3%) 506,753	(81.2%) 513,899	(95.6%) 3,992,537	(72.7%) 462,557	(95.6%) 3,992,537
企画競争 ・公募	契約 件数	(14.8%) 9	(10.6%) 5	(44.3%) 27	(9.1%) 4	(52.3%) 34	(9.1%) 4
	契約 金額	(9.5%) 86,724	(4.9%) 30,027	(15.1%) 95,537	(1.0%) 42,243	(23.1%) 147,298	(1.0%) 42,243
不落随意 契約	契約 件数	(1.6%) 1	(4.3%) 2	(-%) 0	(4.6%) 2	(-%) 0	(4.6%) 2
	契約 金額	(1.1%) 10,410	(4.1%) 24,934	(-%) 0	(2.5%) 103,726	(-%) 0	(2.5%) 103,726
競争性のない 随意契約	契約 件数	(14.8%) 9	(17.0%) 8	(9.8%) 6	(15.9%) 7	(9.2%) 6	(15.9%) 7
	契約 金額	(4.0%) 36,245	(7.7%) 46,648	(3.7%) 23,497	(0.9%) 39,037	(4.2%) 26,714	(0.9%) 39,037
合 計	契約 件数	(100%) 61	(100%) 47	(100%) 61	(100%) 44	(100%) 65	(100%) 44
	契約 金額	(100%) 910,732	(100%) 608,362	(100%) 632,922	(100%) 4,177,543	(100%) 636,568	(100%) 4,177,543

(注)1. (参考) 調達等合理化計画の計数は、平成26年度実績に基づく計画である。

2. 金額はそれぞれ四捨五入しているため合計が一致しない場合がある。

平成27年度における一者応札・一者応募は4件(平成26年度11件)で、競争契約等に占める契約件数割合は前年度に比較して63.6ポイント減少した。

一者応札・一者応募となった案件4件については、公告期間を平均36.3日を確保するとともに、仕様書内容についても、理解しやすい内容になっているかの検討を行った。特に、情報システム関係は、CIO補佐官に仕様書内容について、入札参加制限等がないかのチェックを受けることとした。

これら一者応札・一者応募となった案件は、契約監視委員会においても、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行い、特に見直し等の指摘を受けたものはなかった。

競争契約等における一者応札・一者応募の状況

	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度
競争契約件数(A)	52	39	55	37	59
一者応札・一者応募件数(B)	15	9	11	11	4
競争契約件数における一者応札・ 一者応募割合(C) (B÷A)	28.8%	23.1%	20.0%	29.7%	6.8%
金額 (千円)	199,436	121,384	320,773	1,276,637	162,621

② 契約手続の執行体制や審査体制等について

- ・「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成21年11月17日閣議決定)に基づき、監事(2人)及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保することとしている。平成27年度においては、上記①の65件の契約内容について報告し、このうち「随意契約」及び「一者応札・一者応募」

となった契約締結案件を中心に抽出された 10 件について、委員による点検・見直しを実施した。なお、委員から見直し等の指摘はなかった。

委員会の開催概要は、以下のとおりである。

委員会開催年月日	対象件数	委員から見直し等の指摘があった件数
平成 27 年 7 月 23 日	6 件	なし
平成 27 年 10 月 19 日	2 件	なし
平成 28 年 1 月 29 日	0 件	なし
平成 28 年 5 月 23 日	2 件	なし

- ・「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成 27 年 5 月 25 日総務大臣決定）に基づき、平成 27 年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画を策定し、当該計画に基づく取組を着実に実施することで、契約の適正化を推進している。
- ・契約手続については、事業部署が行う予定価格が 10 万円を超える随意契約については、会計部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、会計部署が、事業部署が作成した仕様書等の審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続きを行っている。なお、予定価格が 100 万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。さらに、内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。
- ・契約の適正化を図るための体制の実効性の確保については、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会設置規則」において、「契約方式の決定方法、一般競争入札に係る参加資格の設定理由・入札の経緯、随意契約の理由・経緯等について審議を行い、必要な意見の具申を行う。」と規定し、また、内部監査報告については、理事長に文書により内部監査結果を報告することで、これらの体制の実効性を図ることとしている。
- ・また、「契約の第三者委託」については、「随意契約の方法による委託契約に関する事務の取扱について」において、一括再委託の禁止、再委託の承認及び履行体制の把握、報告徴収を規定し、再委託を行う場合の適正な履行を図った。さらに「独立行政法人の事務・事業の見直し基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）において、独立行政法人と一定の関係性を有する法人と契約する場合は、当該法人への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況について情報を公開するなどの取組を進めるとされたことから、これら情報提供等の協力を応札者等に求めることとしている。
- ・「独立行政法人が支出する会費等の見直しについて」（平成 24 年 3 月 23 日行政改革実行本部決定）を踏まえ、公益法人等に対する会費等の支出については、金額の多少に関わらず、その必要性等について精査したうえ理事長決裁を行い、監事へ回付することとしている。
- ・「公益法人に対する支出の公表・点検の方針について」（平成 24 年 6 月 1 日行政改革実行本部決定）を踏まえ、主務省と同一の所管に属する公益法人と契約を締結する場合には、契約締結時に当該法人に国の常勤職員 O B が役員として在職していた場合の人数及び応札・応募者数等を公表するとともに、公益法人に対する支出に係る点検・見直し結果を毎年度公表することとしている。

る。

- ・「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」における改善状況のフォローアップについて」（平成 24 年 9 月 7 日総務省行政管理局長事務連絡）を踏まえ、一者応札・応募の改善に向けた取組として、2 か年度連続して一者応札・応募となった案件については、1 件毎にフォローアップ票を作成し、契約監視委員会への報告・事後点検を受けた後、ホームページで公表するとともに、同一案件の競争入札等を行う場合は、改善方策が講じられたかどうか、事前に契約監視委員会の点検を受けることとしている。

(5) 保有資産の有効活用

i. 相模原事務所研修施設における稼働率の確保【8】

一年度計画内容－

相模原事務所については、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：65 パーセント以上、研修室：66.3 パーセント以上^(注)）の確保を目指すため、以下の措置を講じる。

(注) 「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成 27 年度以降の研修充実・強化後の稼働率、コース数及び合計予定人員。

「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）において「相模原研修施設については、研修施設としては廃止する（平成 24 年度中に実施）」とされたことを受け、センターでは平成 23 年 9 月をもって研修施設における研修を廃止し、平成 24 年 4 月からは一般利用者への貸出しも含めた研修施設としての利用を廃止した。

「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成 25 年 12 月 24 日閣議決定）において「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で平成 26 年夏までに結論を得る」とされたことから、消費者庁において平成 26 年 3 月から 8 月まで 4 回にわたり有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」が開催され、同年 8 月に「センターに期待されている効率的かつ効果的な研修を実施するためには、再開に必要な研修環境の手当てを行った後、研修施設を再開することが望ましい」との報告書がとりまとめられた。

その後、平成 26 年 8 月 29 日に開催された「行政改革推進本部（第 3 回会合）」において、今後の対応方針として「必要な研修環境の手当てを行った上で研修施設を再開する」とされたことを踏まえ、相模原事務所研修施設については平成 27 年 5 月より再開した。

再開にあたり、一定水準の施設稼働率を確保するものとして、平成 27 年度は宿泊施設稼働率 65.0%以上、研修施設稼働率 66.3%以上の確保を目指すこととし、そのための措置を講ずることとした。

なお、センターが稼働率の確保のため講じた措置は以下の ii～v のとおりであり、再開後の相模原事務所研修施設の稼働率は、宿泊稼働率 42.3%、研修室稼働率 69.9%となっている。

ii. 相模原事務所研修施設における研修の実施【9】

一年度計画内容－

研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、相模原事務所研修施設で実施するコース数を 71 コース、人員を 5,112 人以上とする。

研修申込状況の推移を踏まえつつ時宜に応じた内容の研修需要や受講者のニーズに応え、より多くの研修参加者を得るための方策を実施した。具体的には、①消費生活相談員等の関心の高いテーマについて新たに消費生活相談員研修専門・事例講座を2回追加実施、②行政職員研修（連携編）の日程を当初の3日間から1日短縮し受講者の参加しやすさの確保、③当初予定していた行政職員研修（実務コース）のうちの2回を消費生活相談特別講座に変更し消費生活相談員も受講対象として広げ、より受講者の確保に努めた。それにより研修実施コース数は73コース（予定71コース）受講者数3,959人（予定人員5,112人）となった。

iii. 一般利用者への施設貸し出し【10】

－年度計画内容－

一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。

相模原事務所研修施設再開にあたり、一般利用者への施設貸し出しを増やすため、広報用に施設利用案内に関するパンフレットを作成し、近隣の大学、高等専門学校、高等学校、専門学校及び事業者団体、消費者団体、公益法人・機関、弁護士会、消費者関連学会、消費者関連各種委員会、会議・イベント等、合計329件に対して17,894部の送付・配布又は訪問して説明を行うなど、周知・広報活動を積極的に実施した。

また、研修受講者に対し34件、一般利用者に対し40件の商品テストの講義や施設案内を行い、施設再利用を促す取り組みを実施した。

iv. 施設利用者へのアンケート調査等【11】

－年度計画内容－

多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。

平成28年度の研修計画策定の参考とするため、地方公共団体に対して受講者派遣に関する意向調査を8月に実施し、844の回答があった（回答率64.8%）。当該意向調査の結果を踏まえ多くの受講対象者が相模原研修施設における研修に参加できるよう、平成28年度の研修計画を策定した。

また、施設利用者に対する利用者アンケートを実施し、回収率は76.7%であった。施設利用者のアンケート及び講座ごとに実施しているアンケートにおける施設利用に関する記述を踏まえ、周辺地図の掲示、宿泊室の排水溝周りの整備、シャンプー等いわゆるアメニティグッズの販売等の施設運営の改善につながるような取組みを行い、宿泊施設利用者満足度の向上に努めた。

市場化の満足度アンケートについて、研修施設利用者満足度アンケート結果は、95.2パーセントと非常に高い満足度を示しており、宿泊施設利用者満足度アンケート結果は、84.0パーセントと高い満足度を示した。また、研修施設利用者満足度、宿泊施設利用者満足度の第1四半期と第4四半期とを比較すると、研修施設利用者満足度は第1四半期93.3%に対し第4四半期96.0%（2.7ポイント増加）、宿泊施設利用者満足度は第1四半期76.6%に対し第4四半期88.9%（12.3ポイント増加）と、いずれも上昇し、満足度の着実な向上がみられた。

これは研修受講者へのアンケートを講座ごとに実施し施設利用に関する要望等について把握し迅速に改善した結果であり、主な取組みは以下のとおりである。

（アンケート等を踏まえて取り組んだ主な事項）

- ・周辺地図（コンビニ等）案内の貼付

- ・館内各施設案内図の貼付
- ・アメニティグッズ(シャンプー、タオル等)のセット売りバラ売り
- ・共同トイレ予備ペーパーホルダー更新
- ・館内自動販売機の増設
- ・宿泊室内ティッシュペーパー備え付け
- ・宿泊室内乾燥
- ・宿泊室排水口周りの整備

v. 建物管理【12】

－年度計画内容－

従来実施してきた建物管理について、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施する。

従来実施してきた建物管理について、施設再開を踏まえ、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施した。（契約期間：平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日）。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減【16】

－年度計画内容－

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。

くらしの豆知識等の出版物については、平成 27 年度版発行にあたり、平成 26 年度における発行経費（印刷製本費、デザインレイアウト料、執筆謝金、職員人件費等）及び発行部数の実績に基づき単価を試算したところ、以下のとおりであった。販売価格との大幅な乖離がなかったため、平成 27 年度においても価格は据え置きとした。

書名	発行部数	単価試算	販売価格
くらしの豆知識	20,000	533	514
消費生活年報	2,100	1,078	1,029
国民生活研究	1,650	666	638

(注) 1. 試算上の単価及び販売価格は、消費税を含む。

2. 「くらしの豆知識」「消費生活年報」は年 1 回発行、「国民生活研究」は年 2 回発行。

平成 27 年度の研修受講料及び宿泊料については、それぞれに要する経費等に基づき単価を試算したところ、現行の料金が受益者負担として適正であることを確認した。また、平成 28 年度についても同様に検討し適正であることを確認した。

なお、研修経費の節減のため、平成 27 年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料については、平成 26 年度に引き続き共催先の地方公共団体の負担とすることとした。

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

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

センターでは、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム：システムの概要については「資料5」を参照）により苦情相談情報を収集し、消費者や関係機関への情報提供等に活用している。

P I O-N E Tについては、平成23年12月より消費者庁で開催された「P I O-N E T刷新に関する検討会」の中間報告（平成24年7月20日）に基づき最適化計画を策定し、以下の観点からP I O-N E T刷新を実施し、平成27年9月28日よりP I O-N E T2015の運用を開始した。

- ①相談の受け付けからP I O-N E Tに登録されるまでの日数を短縮することで、複雑化・多様化・広域化する消費者被害への対処の迅速化を図る。
- ②相談現場において相談員によるP I O-N E T端末に係る負担を軽減するとともに、「記録する道具」から「相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換させて、消費生活相談サービス品質向上を図る。
- ③今後も相談窓口の増加が見込まれる中、P I O-N E Tシステムの管理・運用を効率化し、システム機能を向上させつつ、これに係る運用経費の増加を抑制する。

また、このほか、中期計画には早期警戒指標や事故情報データベース等に関する事項を掲げ、業務に取り組んでいる。

①P I O-N E Tの刷新

i. システムの構築・運用【17】

－年度計画内容－

P I O-N E Tについては、システムの構築を完了させ、新しいシステムによる運用を開始する。

平成26年4月25日に調達した「P I O-N E T2015に係る構築サーバ等機器賃貸借及び運用・保守業務一式」に基づき、平成27年5月から8月中旬にかけてP I O-N E T2015システム本体の総合テストを実施し、その後の国民生活センターによる受入れテストを行った後、9月26日（土）、27日（日）にシステムの本番移行を行い、予定通り9月28日に新しいシステムによる運用を開始した。

また、平成27年8月中に、P I O-N E T2015利用のための専用端末・専用回線の配備を完了した。また、平成27年9月に、L G W A N（総合行政ネットワーク）経由でのP I O-N E T2015利用となる自治体での利用環境整備を支援した。

さらに、システム刷新に伴い円滑な運営を図るために、以下の業務を実施した。

○「P I O-N E T2015 運用等支援（ヘルプデスク）業務の民間競争入札」を実施（平成27年5月1日開札、総合評価落札方式）

○平成27年7月から9月にかけて、地方公共団体職員、相談員及び中央省庁等におけるP I O-N E T2015利用者向けの操作研修を計88回開催

ii. P I O-N E Tへの登録日数の短縮（全国分）【18】

－年度計画内容－

刷新に当たり、P I O-N E Tへの登録日数を平均10日以内に短縮するこ

との実現に向け、入力項目の削減及び決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールについて消費者庁と連携し、地方公共団体等との合意を形成し、情報の提供とP I O-N E Tの利用に関する契約を利用者（地方公共団体）と締結する。

平成 27 年 4 月より、相談情報の提供と P I O-N E T 利用や、登録日数短縮のための仮登録機能運用に関する内容を定めた「全国消費生活情報ネットワーク・システムの利用に関する契約書」について、P I O-N E T を利用する全ての地方公共団体との取り交わし手続きを行い、同手続きを完了した。P I O-N E T システム刷新後の登録日数は 9.0 日に短縮された。

なお、P I O-N E T 2015 システムの刷新に伴い、入力項目は 101 項目から 89 項目に削減となった。

iii. P I O-N E T への登録日数の短縮（センター受付分）【19】

－年度計画内容－

センターが自ら受け付けた相談について、刷新後における P I O-N E T への登録日数を 5 日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組を実施する。

登録日数短縮への具体的な取り組みとして、平成 25 年度に整備した、相談情報部一次決裁データを翌日中に情報管理部で二次決裁するという体制での登録作業を実施した。また、平成 27 年 9 月 28 日より運用を開始した仮登録の仕組みについて、国民生活センターでは、相談受付日から仮登録となるまでの日数を 5 日（通常は 7 日）とし、より速い登録が実現できるような措置を施した。

取組の結果、平成 27 年度刷新前（4 月 1 日～9 月 27 日の相談受付分）の登録日数は 12.5 日であったが刷新後の登録日数は 5 日となった。

iv. 新しいキーワードによる運用【20】

－年度計画内容－

前年度に改訂し、全国の消費生活センターへ送付したキーワードマニュアルについて、変更になったルールを地方公共団体等へ周知し、新しいキーワードによる運用を開始する。

平成 27 年 4 月より、平成 25 年度に全国の消費生活センターに加え中央省庁等の利用者からの意見を踏まえて作成した「P I O-N E T 分類・キーワードマニュアル（2015 年度版）」による運用を開始し、P I O-N E T における効率的な業務遂行等に資するため、商品キーワード数を 943（44%）削減、内容等キーワード数を 332（42%）削減した。

運用開始後は、新しいキーワードの運用が円滑に行われるための措置として、個別の問合せを受けた際の説明、「P I O-N E T つうしん」を通じての補足事項周知及び、P I O-N E T 利用のための研修会である「消費生活相談カード作成セミナー」での説明を行った。また、改訂後のキーワードが適切に入力されているかどうかを検証するため、入力データの精査作業を通じて入力状況を適宜把握し、入力が適切にされていることを確認した。

v. 逆引き辞書、入力補助機能の検討【21】

－年度計画内容－

逆引き辞書の導入・運用について検討するとともに、新たな入力補助機能の導入についても検討する。

平成 25 年度に作成した逆引き辞書（辞書のメンテナンスの容易さを考慮して

表計算ソフトにより作成) について、平成 27 年度より利用を開始した改訂後のキーワードへの対応と利用者向けの操作手順書の整備を行った。また、平成 28 年度中に消費生活センターで利用を開始できるよう、開始時期等について検討した。

また、相談情報入力者の負荷軽減に資するため、P I O - N E T 2015 の入力システムに、利用者が入力した「商品・役務名」や「購入・契約先キーワード」等を元に、「第 1 商品キーワード」の候補を表示する入力補助機能を装備した。

②「早期警戒指標」の活用

i. 早期警戒指標に基づく情報の提供【22】

－年度計画内容－

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

平成 20 年度に開発した早期警戒指標（「急増指標」及び「特商法指標」）に基づく情報を、消費者行政フォーラムを通じ、平成 27 年度も継続して、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供したほか、消費者庁との「財産事案情報共有打合せ」（平成 27 年度は 43 回開催。詳細は 43 頁参照。）において「急増指標」上位 30 位の情報を提供し、審議に活用した。

また、センターでは「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については記者説明会等を通じて情報提供しており、平成 27 年度は「急増指標」を活用した情報提供を 14 件実施した。

○「急増指標」を活用した情報提供

1. アダルトサイトの相談が年間で 10 万件を突破！（平成 27 年 4 月 23 日）
2. アダルトサイトとの解約交渉を行政書士はできません！（平成 27 年 5 月 14 日）
3. 日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！（平成 27 年 6 月 4 日）
4. 日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！（第 2 報）（平成 27 年 6 月 22 日）
5. 20 代に増えている！アフィリエイトやドロップ SHIPPING 内職の相談－友人を紹介すると儲かる！？借金をさせてまで支払わせる事例も－（平成 27 年 7 月 16 日）
6. SNS の広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！－日本語のサイトでも契約先は海外の詐欺的事業者！？－（平成 27 年 8 月 18 日）
7. 高齢者でトラブル多発！ IP 電話に関する相談が増加しています（平成 27 年 8 月 27 日）
8. 「名義を貸して…」 「代わりに買って…」 などと持ちかける不審な電話は詐欺です！－古銭の購入に関連した詐欺的トラブルにご注意！－（平成 27 年 9 月 3 日）
9. マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！（第 2 報）－「マイナンバーが漏えいしている」などといった不審なメールにもご用心－（平成 27 年 11 月 12 日）
10. 電力の小売全面自由化が始まります！－正確な情報を収集し、よく理解してから契約を！便乗商法にも気をつけましょう－（平成 27 年 12 月 17 日）
11. 訴訟履歴がマイナンバーに登録される！？マイナンバー制度を悪用したお知らせメールにご注意ください！（平成 28 年 1 月 26 日）

12. 光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！（平成 28 年 2 月 12 日）
13. （電力自由化をめぐるトラブル速報！No. 2）電力の小売全面自由化まで、50 日を切りました！－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょう－（平成 28 年 2 月 12 日）
14. （電力自由化をめぐるトラブル速報！No. 3）あと 3 週間で電力自由化がスタートします－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょう－（平成 28 年 3 月 14 日）

ii. 早期警戒指標の利活用の促進【23】

－年度計画内容－

早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」について、新しい P I O－N E T に組み込んだ上で、安定的な稼働を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。

平成 27 年度上期においては、「消費生活相談早期警戒システム」（P I O－A L E R T）の安定的なシステム運用に努めると同時に、P I O－N E T 2015 に早期警戒指標を集計する機能を組み込み、平成 27 年 9 月 28 日より運用を開始した。P I O－N E T 2015 運用開始後は、早期警戒指標の安定的な稼働を維持するとともに、「P I O－N E T つうしん」を通じて、全国の消費生活センターにおける早期警戒指標集計機能の利用促進を図った。平成 27 年 9 月 28 日から平成 28 年 3 月末までの間の早期警戒指標利用者数は 2,977 人で、平成 27 上期（1,943 人）と合わせると、4,920 人であった。

③ P I O－N E T の利用承認【24】

－年度計画内容－

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E T の利用承認を適切に実施する。

前年度（平成 26 年度）の P I O－N E T 2015 用専用端末配備決定箇所に加え、L G W A N 経由での P I O－N E T 2015 新規利用拠点（以下「新規 L G W A N 拠点」）について、消費者庁より「L G W A N 経由の P I O－N E T 利用（平成 27 年 12 月 22 日付）」が示されたことを受け、平成 28 年 1 月に地方公共団体向けの「L G W A N 経由での P I O－N E T 2015 新規利用要望調査」を実施した。

同要望調査の結果を踏まえ、計 119 箇所の新規 L G W A N 拠点を追加することとなった。119 箇所のうち、79 箇所が平成 28 年 4 月 1 日から利用を開始し、残り 40 箇所は、平成 28 年度中に 24 箇所、平成 29 年度中に 16 箇所が順次利用を開始する予定となっている。

④ 「事故情報データベース」の活用【25】

－年度計画内容－

事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。

なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。

国民生活審議会意見（平成 21 年 7 月）等において関係機関の保有する事故情

報を一元的に収集する「事故情報データバンク」の構築について提言されたことを受け、センターでは「事故情報データバンク」を消費者庁と連携して構築し運用している。「事故情報データバンク」には、国民向け画面と関係機関向け画面があり、センターはシステムの構築・運用を担当している。

平成 27 年度は、システムの安定的な運用を図るとともに事故情報データバンクのシステム基盤更改を平成 27 年 6 月末に完了させた。この更改により、課題となっていた登録情報更新処理速度の改善を図った。また、情報の有効活用を図るため、国民向け画面の再構成などについて、消費者庁と検討を行った。

一方、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集について、消費者庁と協議を行い、引き続き検討することとした。

⑤調査研究【26】

—年度計画内容—

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

センターでは、消費生活に重大な影響を及ぼす問題につ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、広く国民に情報提供している。

また、消費者問題や生活問題に関するセンター内外の研究者の研究論文等を掲載している調査研究誌「国民生活研究」を発行している。

○特定テーマ研究

平成 27 年 3 月に公表した「消費生活相談員を対象とした『越境消費者取引の相談対応等に関する調査』」の結果および P I O - N E T に蓄積された事例等を基に、越境消費者取引の類型整理と事例分析により相談対応上の課題を探ることを目的とした報告書「越境消費者取引の類型整理と相談事例—相談対応における課題を探る—」を平成 28 年 3 月 30 日に公表した。

越境消費者トラブルの代表的な事例を類型ごとに網羅的に示し、相談内容の特徴、トラブルに至る理由、相談対応の状況、解決が困難な理由等を分析し、越境消費者取引に関する相談対応の課題を整理した。

また、2020 年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて今後ますます増加することが推測される在住外国人・訪日外国人について、消費生活相談においても対応の必要性が高まっていることから、消費生活センターにおける外国対応の現況（在住外国人を対象とした相談対応および啓発の取り組み状況、訪日外国人（外国人観光客）を対象とした相談対応の体制等）について、全国の消費生活センター786 箇所（注※）を対象にアンケート調査を実施した（平成 28 年 2 月）。さらに、調査対象のうち数箇所の消費生活センターに対し、取り組み状況についてヒアリングによる追加調査を行い、平成 28 年度中に調査結果を公表する。

（注※：消費者庁「平成 27 年度地方消費者行政の現況調査」（平成 27 年 11 月）による平成 27 年 4 月 1 日現在の設置数。）

○調査研究誌「国民生活研究」（第 55 巻）の発行（7 月末・12 月末）

今後ますます増加することが予測される越境消費者トラブルの法的問題点の把握や解決に向けた方策の検討には、海外諸国の消費者政策や消費者法制、越境消費者トラブルへの対応の現況等について知ることが有益であることから、「国民生活研究」第 55 巻第 2 号では「アジア諸国の消費者問題・消費者政策の動向」と題する特集を組み、中国の消費者法制と消費者問題の最新動向、韓国における越境消費者トラブルの現況と問題点およびこれらに対処するための消

費者法制の改善方法、ベトナムの消費者行政の概況、さらに平成 27 年度より運営主体が国民生活センターに移管された越境消費者センター（CCJ）の取組みといった論稿を掲載し、知見の獲得に努めた。

（２）国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

i. 情報提供の実施【27】

－年度計画内容－

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

センターでは、PIONETで収集される相談情報等をもとに、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている事案など、その時々において重要な問題を取り上げ、苦情相談の特徴や問題点を整理・分析するとともに、消費者への周知等を図るための情報提供を行っている。

平成 27 年度においては、記者説明会を機動的に 23 回、ホームページ公表を 14 回開催し、目標の 50 件を上回る 58 件の情報提供（「資料 6」参照）を行った。

また、公表した情報については、新聞 98 回（在京 6 紙）、テレビ・ラジオに 65 回取り上げられた（平成 28 年 5 月 31 日現在）。このほか、記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、565 回の掲載を確認した（「資料 7」参照）。

情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁と情報を共有している。また、情報提供に係る資料については、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表した。

なお、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な公表に努めており、PIONET情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）28 件のうち、20 件については事案の選定から 1 ヶ月以内に、また、6 件については 1 ヶ月以上 2 ヶ月以内に公表した。

ii. 事業者名を含めた公表【28】

－年度計画内容－

国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

センターでは、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者への周知等を図るための情報を提供する際は、積極的に事業者名を含めて公表することとしている。

平成 27 年度においては、情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど 31 件において事業者名を含む公表を行った（「資料 6」の「その他」欄記載の「事業者名を含めた公表」を参照）。公表後には、当該事業者や事業者団体等により製品回収や販売停止、製品改善等の措置が採られるものもある。また、当該事業者から消費者へ返金が行われた旨の連絡も寄せられている。

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

i. ホームページ利用者の利便性の向上【29】

－年度計画内容－

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

センターでは、ホームページを通じた情報提供を平成7年10月より開始し、消費者の関心や問題性の高い情報をタイムリーに掲載している。

平成27年度は以下のコーナーの開設、リニューアルを行った。

- ・相模原事務所研修施設再開に伴い案内ページを、また、日本の消費者と海外の事業者との間のトラブルの相談にメールで対応する「国民生活センター越境消費者センター」ページを開設した。
- ・新しい消費者ホットラインの電話番号「188」の運用開始当日に、消費生活センター案内ページのバナーを変更した。また、平成26年度に行ったアンケート結果を踏まえ、見守り新鮮情報や子どもサポート情報のリーフレットを一覧で表示し、よりわかりやすくした。
- ・英語版ホームページを情報分類から見直し最新の公表資料や、注目テーマ、相談事例・判例などを掲載するなどし、デザインとともに情報内容の充実を図った。

また、平成27年度は、ホームページ利用者の使用性や利便性など実態を把握するため、調査会社の登録モニターを利用してアンケートを実施した。その結果、総合評価として、魅力的であると回答した人は31.6%（158名）、一方、魅力的でないと答えた人も31.6%（158名）と同数回答であった。それぞれの理由としては、「情報量」、「情報内容」が魅力的ある一方、「サイトの構成」「文字」、「配置」が魅力的でない理由としてあげられた。

利便性の向上をめざすため、「情報量」、「情報内容」を減らすことなく充実させ、「文字」や「配置」については日々の更新作業で配慮し、次期リニューアルでは、「サイトの構成」から検討する必要があると考えられた。

○実施時期：平成28年2月19日～2月22日

○手法：インターネット（全国）

○回答数：500名（男性250名、女性250名）

ii. ホームページによる情報提供【30】

－年度計画内容－

緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

センターのホームページには、消費者の関心が高い情報を掲載するほか、社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供することとしている。

平成27年度に行ったホームページによる情報提供は以下のとおりである。

- ・全国の消費生活センターにプリペイドカードを不正に取得しようとする、新手の手口のトラブルが複数寄せられたため、「プリカ詐欺に注意！」を掲載した（平成27年4月）。
- ・日本年金機構からの個人情報漏えいに際しては「個人情報漏えいに便乗した不審な電話にご注意！」を作成し、ホームページトップの目立つ位置に出した（平成27年6月）。

- ・口永良部島の噴火等に際して、注目テーマの「自然災害に便乗した悪質商法についてご注意ください」をホームページトップの目立つ位置に出した（平成 27 年 6 月）。
- ・国民生活センターをかたる詐欺について、実被害が確認されたため、緊急に啓発用チラシを作成し、イベント等で配布すると同時にホームページの注目テーマ「当センターをかたる電話等にご注意ください！」に掲載した（平成 27 年 9 月）
- ・台風 18 号に伴う茨城県・栃木県での洪水を受け「自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください」をトップページに掲載し、追加等更新を随時行った（平成 27 年 9 月）。
- ・マイナンバー通知カード配送に伴う身分詐称詐欺が発生したため、「マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！」コーナーを作成し（平成 27 年 9 月）、事例の追加等更新を随時行った（更新回数合計 11 回）。

また、平成 27 年度には、以下の情報について、特に迅速な情報提供を行った。

- ・ご存知ですか？商品先物取引の勧誘ルールが変わります！－勧誘を受けても、取引の仕組みやリスクの大きさを理解できなければ契約しないで！－（平成 27 年 5 月 28 日）
- ・日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！（平成 27 年 6 月 4 日）
- ・日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！（第 2 報）（平成 27 年 6 月 22 日）
- ・SNS の広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！－日本語のサイトでも契約先は海外事業者！？－（平成 27 年 8 月 18 日）
- ・マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！（平成 27 年 9 月 15 日）
- ・マイナンバーに便乗した不審な電話等にご注意ください！（第 2 報）－「マイナンバーが漏えいしている」などといった不審なメールにもご用心－（平成 27 年 11 月 12 日）
- ・訴訟履歴がマイナンバーに登録される！？マイナンバー制度を悪用したお知らせメールにご注意ください！（平成 28 年 1 月 26 日）

iii. 「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布【31】

－年度計画内容－

消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。

平成 20 年 4 月、センターはこれまで発行していた月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を刊行したが、平成 23 年度末で紙媒体の刊行及び販売を終了し、平成 24 年度よりセンターホームページ上にてウェブ版「国民生活」として、毎月 1 回記事の掲載を行っている。

「国民生活」には、センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した（平成 27 年度に掲載した特集のテーマは「資料 8」参照）。

また、ホームページ上の掲載に併せ、簡易冊子版を毎月 1,200 部印刷し、全国の消費生活センター・消費者団体、執筆者等へ配布し、在庫は 20 部程度である。

iv. 「国民生活」読者へのアンケート調査【32】

－年度計画内容－

「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。

平成26年度の購読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望のうち、平成27年度の誌面に反映させた主なものは以下のとおりである。

- ・キャッシュレス決済－前払式支払手段の拡大と課題－（2015年7月号）
- ・最近の通信販売の動向と消費者トラブル（2015年8月号）
- ・割賦販売法改正に向けての課題と今後の展望（2015年12月号）
- ・知的障がいがある人の金銭教育に取り組むために－支援者との連携の勧め－（2015年10月号）

また、平成27年度における読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施した（アンケート調査票は「資料9」を参照）。

- 実施時期：平成28年2月29日～3月9日
- 対象：消費生活センター1,081箇所、消費者団体25箇所
- 対象月号：2015年1月号～2015年12月号
- 回収方法：ファックス
- 回収率：58.8%

満足度については5段階評価で「4.5」を得た（属性別内訳は消費生活相談員「4.6」、消費者行政職員「4.4」）。また、今後取り上げてほしい分野・テーマの上位5位までを見ると「情報通信（インターネット等）」が最も多く、次いで「啓発に利用できる記事（クイズ等）」「悪質商法、手口、詐欺等」「法律」「判例」の順であった。

特に、「キャッシュレス決済入門」「暮らしの法律Q&A」「暮らしの判例」「苦情相談」等の記事が相談現場等で役立つことがわかった。

また、アンケート項目を見直し、属性による評価と掲載記事の関係や閲覧媒体の状況等について調査結果から得られた意見を今後の企画に反映させることとしている。

イ. 出版物【33】

－年度計画内容－

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

「暮らしの豆知識」は生活にかかわるさまざまな問題をコンパクトにまとめた生活小冊子で、昭和47年2月に初刊（1973年版）後、毎年刊行している。

2016年版を平成27年8月に刊行した（内容については、「資料10」参照）。

なお、平成27年度の販売実績は244,647部である。

平成27年度は販売促進のために、販売委託先を1機関増やし、窓口販売やインターネットを利用した注文受付などにも対応できるようにした。更にこれまで取り引きがなかった業界団体等へのDM送付等により拡販を実施し、2機関から100冊/件以上の注文を得た。

また、2015年版の販売実績を参考に2016年版の印刷部数を見直した。

視覚障害者の利用に供するためデイジー版を平成28年3月に平成26年度より100部増の1,200部を作成し、全国の消費生活センター（約1,100箇所）に

加え全国の点字図書館（77箇所）へも配布した。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

i. メールマガジンの発行【34】

－年度計画内容－

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

センターでは、平成20年度から高齢者や障がい者等の暮らしの安全・安心を守るために、悪質商法や事故情報、リコール情報等の重要な情報をコンパクトにまとめたメールマガジン「見守り新鮮情報」及び家族や子育て支援関係者を対象にしたメールマガジン「子どもサポート情報」を発行している。

平成27年度には、「見守り新鮮情報」を30回、「子どもサポート情報」を12回発行した。平成26年度に行ったアンケート結果でイラスト入りのカラーリーフレットの認知度が低いことが明らかになったので、ホームページ上の情報一覧ページでまとめて各号のリーフレットを見られるようにした。

平成27年度末における「見守り新鮮情報」の登録者数は21,298人、「子どもサポート情報」の登録者数は4,583人であった。

また、利用状況の把握については、今年度は「子どもサポート情報」について、メルマガ登録者へのアンケートを実施し、また、利用者のうち、自治体、福祉協議会、消費生活センター等へのヒアリングを行った。

(アンケート)

○実施時期：平成28年1月26日～2月8日

○送付先：メールマガジン「子どもサポート情報」
読者 4,545人

○調査方法：メールマガジンで案内、ホームページに設定した画面にて回答

○回収数：354件（回収率7.8%）

○結果概要：

- ・読者の立場・目的は、「保護者・家族に子どもがいる」35.9%、「行政関連」15.8%、「消費者トラブル防止に関心がある」15.8%「民生委員・児童委員」7.6%、「ボランティア（自治会、近所の見守り、子ども会など）」6.5%、「教育関連」5.6%、「福祉関連」4.8%、「NPO・消費者団体関連」4.2%などであった。
- ・メールマガジンの配信頻度については83.3%、文字数については93.8%がちょうど良いとの評価であり、内容については85.3%が役立つとの評価であった。
- ・リーフレットを見たことがある読者の87.4%が消費者被害の防止に役立つと評価し、39.7%がリーフレットを配布した経験があった。1年間で配布した枚数は50枚未満が41.8%を占めたが、次に多いのが50枚以上100枚未満12.7%、100枚以上300枚未満11.4%で、中には5千枚以上配布をした例もあった。
- ・活用例としては、「学校（生徒、PTA）向けの出張講座での活用」「自治体の広報誌に掲載」「自治会への回覧周知」「保育園等での活用」などである。
- ・利用者の声（感想・自由回答）
「わかりやすい啓発資料なので今後とも是非継続してほしい」「とても配布しやすいと感じている。イラストも字も大きくて、読みやす

い」「内容が分かりやすく、読みやすい」などが寄せられた。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	テーマ
219	平成 27 年 4 月 8 日	利用した覚えのない請求は支払わずに無視しましょう！
220	4 月 17 日	断ったのに高額な「皇室」の本が送られてきた
221	5 月 12 日	電子レンジ 食品の加熱しすぎや庫内の汚れに気をつけて
222	5 月 19 日	歌手の動画を見るつもりが、アダルトサイトから登録料金の請求
223	6 月 2 日	粗品をきっかけに通っていたら、2 カ月間で 500 万円の契約
224	6 月 9 日	日本年金機構の個人情報流出に便乗した電話に注意
225	7 月 7 日	消費生活相談は「188」へ！
226	7 月 14 日	長期間使用している家電の発火に注意
227	7 月 28 日	インターネットでの旅行申し込みはよく確認を
228	8 月 21 日	衣服のすそ踏み 思いがけないけがに注意
229	8 月 28 日	物干しざおに 10 万円！ 移動販売に注意
230	9 月 4 日	国勢調査の調査員が直接電話で質問することはありません
231	9 月 16 日	安くなるはずの電話料金が 2.5 倍に IP 電話の契約
232	9 月 29 日	150 万円払ったのに…台風で壊れた屋根の修理が未着工
233	10 月 6 日	古銭の購入 「名前を貸して」などと持ちかける電話は詐欺
234	10 月 14 日	脚立からの転落、高齢者は特に注意を！！
235	10 月 20 日	マイナンバー制度に便乗した詐欺に注意
236	11 月 11 日	電気ストーブを使用中の火災に注意！
237	11 月 26 日	染毛剤による皮膚炎が起きています
238	12 月 1 日	受け渡し時には確認を クリーニングトラブル防止のために
239	12 月 9 日	市販薬で副作用 すぐに飲むのをやめて相談を
240	12 月 21 日	安価なミシンを買うつもりが、予想外な高額ミシンに
241	平成 28 年 1 月 8 日	低温やけどにご用心 見た目より重症の場合も
242	1 月 13 日	音声ガイドンスを利用した架空請求に気をつけて
243	1 月 26 日	電力小売り全面自由化 便乗商法に注意して
244	2 月 2 日	知人から誘われ投資したが、元金も戻ってこない
245	2 月 9 日	葬儀の料金トラブルに気をつけて
246	2 月 23 日	光回線サービスの乗り換えは慎重に
247	3 月 8 日	3 千円のエアコン洗浄を頼んだら、高額な別作業も追加することに…
248	3 月 29 日	体調が悪化することも！家庭用電気マッサージ器の使用で危害

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	テーマ
87	平成 27 年 4 月 22 日	モデルになるはずが、ネックレスを高額で買うことに
88	5 月 26 日	抱っこひもからの子どもの転落に注意
89	6 月 16 日	自治体の消費生活センターだと思ったら行政書士等から費用請求
90	7 月 22 日	電車の戸袋、ドアの事故に気をつけて

No.	発行日	テーマ
91	8月4日	消費生活相談は「188」へ！
92	9月11日	ドラム式洗濯機に子どもが閉じ込められて死亡！
93	10月27日	お小遣いが稼げる？怪しいサイトに注意
94	11月17日	水を吸うと膨らむ！ 高吸水性樹脂製品の誤飲に注意
95	12月16日	スマホのアダルトサイト請求画面が消えない！
96	平成28年 1月19日	おもちゃの銃で失明のおそれ
97	2月16日	大量・高額な学習教材の契約は慎重に
98	3月23日	遊具で大けが！ 注意して遊びましょう

ii. メールマガジン等の活用【35】

－年度計画内容－

メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

メールマガジンで配信した悪質商法等に関する情報をホームページから自由にダウンロードして活用できるよう、センターでは、メールマガジンで発行した情報にイラスト等を入れ、A4サイズ1枚に編集・加工したリーフレットを作成している。リーフレットについては、ホームページ上に掲示するとともに、消費者フェスタなどにおいては、印刷物にして積極的に配布している。

(i) メールマガジンの活用

発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、PDF版をセンターホームページ上に掲載した。平成27年度のPDF版へのアクセス数は、「見守り新鮮情報」317,559件、「子どもサポート情報」97,757件であった。

配布したいとの要請が高かったのは「マイナンバー制度に便乗した詐欺に注意」（見守り新鮮情報235号）、「受け渡し時には確認を クリーニングトラブル防止のために」（見守り新鮮情報238号）などである。

このほかに「くらしフェスタ（東京都）」「霞が関子どもデー（消費者庁）」「平成27年度消費者教育フェスタ（文部科学省）」において、印刷物にして、積極的に配布した。

(ii) リーフレットの作成

全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。平成27年度のPDF版へのアクセス数は、206,511件であった。

No.	発行月	タイトル
325	平成27年5月	洗濯用パック型液体洗剤に気をつけて！－特に3歳以下の乳幼児に事故が集中しています－
326	平成27年7月	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害
327	平成27年9月	ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨やテントの支柱、園芸用ポールなどに使われています－
328	平成27年11月	幼児が水で膨らむボール状の樹脂製品を誤飲－十二指腸閉塞、開腹手術により摘出－
329	平成28年1月	電子レンジ庫内の発煙・発火
330	平成28年3月	家庭用電気マッサージ器による危害

③「消費者トラブルメール箱」の運用【36】

－年度計画内容－

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

「消費者トラブルメール箱」は、消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるため平成14年4月8日にセンターのホームページ上に開設した。

センターでは、「消費者トラブルメール箱」を通じて消費者からの情報をメール形式で収集し、寄せられた情報を統計資料として整理、集計してホームページ上に掲載するとともに、必要に応じて調査等を行い、消費者への情報提供に活用している。

平成27年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は9,122件であった。

なお、平成27年度における「消費者トラブルメール箱」へのトップページへのアクセス件数は162,707件であった。

「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
受信件数	12,762件	13,503件	15,058件	13,721件	9,122
前年度比	△17%	6%	12%	△9%	△34%
1日当たりの件数	35件	37件	41件	38件	25件

(注) 集計方法の変更により、情報提供された全件数を報告する。

「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
トップページへのアクセス件数	290,716件	290,316件	283,838件	293,012件	162,707件
前年度比	18%	±0% (△0.1%)	△2%	3%	△44%
「FAQコーナー」へのアクセス件数	185,293件	181,363件	234,831件	190,438件	157,653件

「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、相談の傾向の把握や新たな手口を発掘するために活用したほか、必要に応じて追跡調査を実施し、主な事案や集計結果をセンターのホームページに掲載した（「資料11」参照）。

「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載している。FAQは平成20年度から順次追加・更新しているが、平成27年度は67件の追加・更新を行い、平成28年3月末時点の総件数は、290件となっている。また、「FAQコーナー」へのアクセス件数は157,653件であった。情報提供した項目と主な内容は以下のとおり（詳細な一覧は「資料12」参照）。

○消費者から情報提供された事例への事業者等の対応

- ・「施術前の体温上昇により脱毛施術を断られるケース」

脱毛専門サロンでのウェブサイト具体的な記載は見られなかった。そ

の点を指摘したところ、説明不足であるとしてウェブサイトへの具体的な記載を行った。

○消費者から情報提供された代表的な事例へのQ&A

- ・「スマートフォンが発熱？」
- ・「アダルトサイトの請求トラブルを解決する」とうたう探偵業者」など

○相談や問い合わせ先一覧

※リンク先の URL の修正等、データ更新作業を実施

○情報提供先・通報先一覧

※リンク先の URL の修正等、データ更新作業を実施

④消費者庁の行う注意喚起への協力【37】

－年度計画内容－

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

消費者庁が実施した注意喚起について、センターの各種媒体を利用して消費者へ情報提供している。

平成 27 年度は主に、以下の取り組みを行った。

- ・センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁の注意情報を 522 件紹介し、メールマガジンでも周知した。
- ・他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても 973 件を紹介し、メールマガジンで周知した。(毎月 2 回更新)
- ・消費者月間、ICPEN 詐欺防止月間については消費者庁の依頼により、メールマガジン(生活ニューネットマガジン)にて情報周知に協力した。また、HP 上でも情報周知に協力した(平成 27 年 5 月)。
- ・政府広報へ公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺についてテーマ提案を行い、消費者庁と当センターが共同で、Yahoo! Japan のテキスト広告を利用した情報提供を行った(平成 27 年 5 月)。
- ・金融庁からの依頼により、証券取引監視委員会の情報について当センターホームページ「中央省庁からの情報」にリンク先を増設した(平成 27 年 6 月)。
- ・観光庁からの依頼により、「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン(OTA ガイドライン)」を、「メールでよくある情報提供と回答」のネット旅行トラブルのコーナーで参考情報として紹介した(平成 27 年 6 月)。
- ・政府広報へ子どもの誤飲事故についてテーマ提案を行い、消費者庁と当センターが共同でインターネットテレビ及びラジオ番組、政府広報ホームページ「暮らしのお役立ち情報」にて情報提供を行った(平成 27 年 7 月、8 月、9 月)
- ・政府広報へ原野商法の二次被害トラブルについてテーマ提案を行い、消費者庁と当センターが共同で、インターネットテレビ及びラジオ番組にて情報提供を行った(平成 27 年 8 月)
- ・政府広報へ高齢者の消費者トラブルの現状と見守りのチェックポイント等についてテーマ提案を行い、消費者庁と共同でインターネットテレビにて情報提供を行った。(平成 27 年 9 月)
- ・消費者庁が注意喚起を行った「子供がドラム式洗濯機に入り、閉じ込められた事故」について、子どもサポート情報で配信した(平成 27 年 9 月)。

- ・消費者庁が注意喚起を行った「脚立・はしごからの転落に注意！ ～庭木の剪定、屋根修理で、死亡事故の危険も～」について見守り新鮮情報で配信した（平成27年10月）。
- ・政府広報へ自然災害に関連した消費者トラブルについてテーマ提案を行い、消費者庁と共同でインターネットテレビ及びラジオ番組、政府広報ホームページ「暮らしのお役立ち情報」にて情報提供を行った（平成27年11、12月、平成28年2月）。
- ・消費者庁が注意喚起を行った「毛染めによるアレルギーに注意！」について見守り新鮮情報で配信した（平成27年11月）。
- ・消費者庁が注意喚起を行った「市販薬の副作用で重症化することも！ 初期症状が出たら医師、薬剤師に相談しましょう」について、見守り新鮮情報で配信した（平成27年12月）。
- ・政府広報へスポーツ用自転車の思わぬ事故についてテーマ提案を行い、消費者庁と共同でインターネットテレビにて情報提供を行った（平成27年2月）

(3) 苦情相談の充実・強化

センターでは各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援するための相談（経由相談）を行っているほか、「平日バックアップ相談」「お昼の消費生活相談」「土日祝日相談」「特設相談電話（110番）」により直接に消費生活相談に対応する機会を確保している（相談処理の流れについては「資料13」を参照）。

また、平成23年11月に消費者庁が開設した「越境消費者センター」（CCJ）をセンターに移管し、平成27年度より実施している。

相談受付件数は下記のとおり。

国民生活センターにおける相談受付件数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
経由相談	6,344	5,918	7,233	7,687	7,116
平日バックアップ相談 ^{※1}	1,346	3,512	3,375	3,150	3,518
お昼の消費生活相談 ^{※2}	—	—	2,080	3,072	3,036
土日祝日相談 ^{※3}	8,182	9,177	7,636	7,553	5,571
各種110番 ^{※4}	1,802 ^{※5}	20 ^{※6}	171 ^{※7}	118 ^{※8}	12 ^{※9}
合計	17,674	18,627	20,495	21,580	19,253
越境消費者センター ^{※10}	—	—	—	—	4,299

（平成28年5月31日現在）

※1：平成23年6月20日開始（平成25年7月28日までは2回線、平成25年7月29日からは1回線）

※2：平成25年7月29日開始（11:00～13:00の2時間2回線）

※3：平成22年1月16日開始（平成24年度までは20回線、平成25年度から平成26年5月は16回線、平成26年6月からは12回線、平成27年度は10回線）

※4：特設相談電話（110番）

※5：震災110番、高齢者110番、出会い系110番、美容医療110番の合計

※6：金儲けソフト勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計

※7：ネット回線勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計

※8：キャッシュレスでの買い物トラブル110番、高齢者110番の合計

※9：高齢者 110 番

※10：平成 27 年 6 月 1 日開始

① 苦情相談

ア. 経由相談

i. 経由相談の解決能力の向上【38】

－年度計画内容－

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

職員及び消費生活相談員で構成する 4 分野（金融・保険、情報通信、特商法、個人情報）の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリング（平成 27 年度は 898 回）や相談事例の研究会（事例検討会は毎月 1 回程度各チームで実施。平成 27 年度の実施回数は 36 回）を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあっせんの充実に取り組んだ。

なお、弁護士・専門技術者等専門家を活用した高度・専門相談について、平成 27 年 10 月より新たに「決済手段」についても実施を開始した。

また、事例検討会や意見交換会、外部専門家へのヒアリングの実施により、消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者への注意喚起（23 件）、関係機関への情報提供（17 件）、要望（5 件）、検討会などでの報告等につなげることができた。

110 番の実施では、「ねらわれてます！高齢者 悪質商法 110 番」（平成 27 年 9 月 10 日～11 日）を行い、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付けた。

（専門チーム）

- ・金融・保険
- ・情報通信（通信販売、情報通信機器の品質等を含む）
- ・特商法関係（電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等）
- ・個人情報（上記チームから数人の職員・相談員で構成）

（専門チームにおける取組）

○金融・保険チーム

- ・高齢者の消費者被害の未然防止のために、関東甲信越ブロックの都道府県・政令市の消費生活センター（全 16 センター）との共同による「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として、平成 27 年 9 月 10 日～11 日に「ねらわれてます！高齢者 悪質商法 110 番」を行った。
- ・生命保険協会、日本貸金業協会等の事業者団体と意見交換会を行い、また担当者レベルにおいては意見交換を複数回にわたり実施した。
- ・第二東京弁護士会消費者問題対策委員会と、最近の消費者問題について複数回意見交換を行った。
- ・日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な勧誘に関する相談が寄せられたことから、「日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！」としてホームページによる迅速な注意喚起を行った。また、マイナンバーの通知が開始された 10 月以降、マイナンバー制度に便乗した不審な電話等に関する相談が増加したことから、「マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！」としてホームページによる注意喚起を行い、ホームページ上に特設ページを設け、その後寄せられた新たな手口についても迅速な注意喚起を行った。

その他、新たな資金移動手段や決済手段である仮想通貨の勧誘に関するトラブルが増加したため、「投資や利殖をうたう仮想通貨の勧誘トラブルが増加ー「必ず値上がりする」などの説明をうのみにせず、リスクが理解できなければ契約しないでくださいー」として注意喚起を行った。

○情報通信チーム

- ・電力小売全面自由化の開始に伴い、経済産業省電力・ガス取引監視等委員会と相互に連携・協力して消費者トラブル防止のための取組みを行うべく、「電力小売全面自由化の実施に伴う消費者トラブル防止施策強化のための連携協定」を締結し、同委員会と連名で消費者に注意喚起を継続的に実施した。また、消費者委員会において電力小売全面自由化に関する消費者トラブルについて報告を行った。
- ・経済産業省産業構造審議会割賦販売小委員会において、消費者トラブルにおけるクレジットカード取引の現状について報告し、経済産業省および、一般社団法人日本クレジット協会と連携して、悪質加盟店排除のための取組みに関する検討を開始した。
- ・プリペイドカードを不正に取得しようとする「プリカ詐欺」について、一般社団法人日本資金決済業協会とトラブルの実態および同協会と連携した被害防止キャンペーン等に関する講演を行った。また、財務省関東財務局と複数回にわたり意見交換を行った。
- ・消費者トラブルを救済するとうたう行政書士に関するトラブルが急増したことを踏まえ、日本行政書士連合会と意見交換を行った。さらに、消費者へ注意喚起するとともに、日本行政書士会連合会にトラブルの拡大防止について要望を行った。
- ・IP電話に関する消費者トラブルが特に高齢者において目立ったことから、消費者へ注意喚起するとともに、IP電話の利用者増加や利用者層の広がりを踏まえ、市場の健全化および消費者トラブルの未然防止、拡大防止のために総務省および電気通信サービス向上推進協議会への要望を行った。
- ・NTT東西の所有する光回線の卸売開始により全国の消費生活センターに光回線サービスに関する相談が急増していることを踏まえ、消費者へ注意喚起するとともに、総務省および電気通信サービス向上推進協議会、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会へ、消費者への啓発を含めた苦情の減少に向けた取組みを行うことを要望した。
- ・インターネット取引について、消費者庁の主催する連絡会に出席し、インターネット取引に関するトラブル（なりすましサイト、シェアリングサービス、オンラインゲーム）の現状の報告や、事業者団体等と意見交換し、問題を共有した。
- ・電気通信サービスのトラブルの現状について、総務省電気通信消費者支援連絡会および総務省電気通信消費者支援フォーラムにおいて、報告を行った。
- ・一般社団法人日本通信販売協会と、最近の通信販売に関するトラブルについて意見交換を行った。
- ・携帯電話販売代理店協会と、消費者トラブル低減のための取組みに関して複数回にわたり意見交換を行った。
- ・第二東京弁護士会消費者問題対策委員会と、最近の消費者問題について複数回にわたり意見交換を行った。

○特商法チーム

- ・結婚式に関する消費者トラブルの増加を受け、消費者に注意喚起を行うとともに、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会に、市場の健全化および消費者トラブルの未然防止、拡大防止のため、業界への周知徹底

を求めた。同協会からの依頼を受け、東京・大阪で開催された協会主催の会員向けの研修会にて、トラブルの内容や事業者が契約の際に注意すべき点等について説明を行った。

- ・葬儀に関する消費者トラブルの増加を受け、全日本葬祭業協同組合連合会および加盟葬儀社と対面での事前ヒアリングを複数回実施した。葬儀に関する注意喚起と要望を行ったところ、全日本葬祭業協同組合連合会は、理事長会にて公表資料を配布したほか、事業者団体の機関紙に公表資料を掲載して、全国の加盟業者へ周知を行った。
- ・消費者委員会特定商取引法専門調査会において、「消費生活相談のP I O - N E T の入力と活用について」説明を行った。また、特定商取引法専門調査会報告書に関係機関等と連携を図ること、情報共有・連携を積極的に進めることが明記されたことを受け、公益社団法人日本訪問販売協会と意見交換会を行った。
- ・第 214 回消費者委員会本会議において、地方消費者行政の支援に関し、「経由相談」について説明を行った。
- ・「国民消費生活組合」を名乗るところから、「訴訟履歴がマイナンバーに登録される」との内容のメールが送られてきたとの相談が急増したことを受け、消費者庁と連携のうえ、迅速に注意喚起を行った。
- ・公益社団法人日本広告審査機構主催の業界の研修会に参加し、開運商法と広告の問題等について講演を行った。
- ・第 11 回高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会において、高齢者に関する消費者トラブルの状況について報告を行った。
- ・第二東京弁護士会消費者問題対策委員会と、最近の消費者問題について複数回意見交換を行った。
- ・公益社団法人全国ハウスクリーニング協会や一般社団法人全国家事代行サービス協会等の業界団体と意見交換会を実施した。

○個人情報チーム

- ・消費者庁と共催で実施している個人情報保護法説明会に対応し、全国 3 箇所で開催を行った。

(110 番の実施)

- ・高齢者の消費者被害の未然防止のために、関東甲信越ブロックの都道府県・政令市の消費生活センター（全 16 センター）との共同による「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として、平成 27 年 9 月 10 日～11 日に「ねらわれてます！高齢者 悪質商法 110 番」を行った。

ii. 相談の統一的な処理への取り組み【39】

－年度計画内容－

消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

センターは、経由相談について専門的知見を有する職員や消費生活相談員を適切に配置し、各地の消費生活センターにおける相談処理を支援し、中核的機関としての役割を適切に果たすこととしている。

平成 27 年度に受け付けた相談 19,253 件のうち、経由相談は 7,116 件であった。このうち、助言は 6,013 件、移送・共同処理等は 701 件だった。

- ・助言：各地の消費生活センターの問合せに対し、相談処理の方法や同種事

例の有無などについてアドバイスを行う。

- ・移送：受付センターからセンターに相談処理のすべてを移し、事業者交渉、相談者対応ともセンターが行う。
- ・共同処理等：受付センターとセンターが共同して相談処理を行い、あっせん解決を試みる（所掌官庁へ問合せや事業者からのヒアリングを含む）。
- ・その他：相談処理中のものと、助言、移送、共同処理等以外の対応（情報提供など回答を要しないものを含む）。

経由相談件数及び対応状況

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
助言	5,047	4,816	5,562	6,250	6,013
移送・共同処理等	1,178	964	1,434	1,150	701
その他	119	138	237	287	402
合計	6,344	5,918	7,233	7,687	7,116

（平成 28 年 5 月 31 日現在）

イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援

i. 平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施【40】

－年度計画内容－

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

「消費者行政推進基本計画」（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定）に、誰もがアクセスしやすい一元的な消費生活相談窓口の設置が盛り込まれ、消費者庁は全国共通の電話番号から身近な消費生活相談窓口を案内する「消費者ホットライン」を設置した。

一方、消費者庁による「消費者ホットライン」では、平日に都道府県、政令市の消費生活センター等に電話したが「話中」で繋がらない場合があることから、センターにて消費生活センターの窓口支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を平成 23 年 6 月 20 日から開始しており、平成 27 年度に受け付けた相談件数は 3,518 件、うちあっせん件数は 237 件であった。

また、地方消費生活センター等が昼休み休憩を設けることの多い平日の 11 時から 13 時のお昼の時間帯に「お昼の消費生活相談」を平成 25 年 7 月 29 日より実施しており、平成 27 年度に受け付けた相談件数は 3,036 件、うちあっせん件数は 204 件であった。

ii. 土日祝日相談の実施【41】

－年度計画内容－

土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。

都道府県や市区町村の中には土日祝日に相談窓口が開所していないところがあることから、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施した。

平成 27 年度は 12 回線で年間 113 日実施し、相談件数は 5,571 件、うちあつせん件数は 29 件であった。

iii. 消費者ホットライン三桁化への対応【42】

－年度計画内容－
消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して、地方自治体への支援など適切な対応を行う。

都道府県や市区町村の中には土日祝日に相談窓口が開所していないところがあることから、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施した。

平成 27 年度は 12 回線で年間 113 日実施し、相談件数は 5,571 件、うちあつせん件数は 29 件であった。

また、消費者ホットラインの三桁化に伴い相談件数の増加が見込まれる地方センターを支援するため、休日相談対応マニュアルを作成し、消費者行政フォーラム上にて電子媒体で配布した。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談【43】

－年度計画内容－
個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成 16 年 4 月 2 日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。
なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。

平成 17 年 4 月 1 日、個人情報の保護に関する法律が全面施行され、各地の消費生活センター等に設置された相談窓口で、個人情報に関する苦情相談受付が開始された。センターにおいても、平成 16 年 4 月に閣議決定された「個人情報の保護に関する基本方針」にある「国民生活センターは、自ら個人情報に関する苦情相談に取り組む」という内容に則り、平成 16 年度中に整備した個人情報相談窓口での相談受付を開始し、消費者から寄せられる様々な相談への対応を行うこととなった。

しかし、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）において「直接相談」の廃止が決定されたことにより、直接消費者から個人情報保護法等に関連する相談を受けるための専用電話は平成 23 年 3 月 31 日をもって廃止した。

なお、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる経由相談については、引き続き実施している。

消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、平成 27 年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、89 件であった。

また、平成 27 年 10 月から平成 27 年 2 月にかけて全国 10 府県で開催された「個人情報保護法説明会（消費者庁と共催）」のうち 3 会場において、センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。

平成 27 年度に受け付けた相談内容を見ると、「不審な DM が届くが、どのように個人情報を取得したのか知りたい」といったものや「インターネット上に

個人情報に掲載されているので削除させたい」といったものが多かった。

また、個人情報に関する苦情相談の事例を収集・分析し、全国の消費生活センター等に新たに情報提供すべき事例等の検討を行い、マイナンバー制度や個人情報保護法の改正に関する情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地の消費生活センターへ情報提供した（計2回）。

なお、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律」の平成27年9月9日の公布を受け、個人情報相談マニュアル及び事例集の改訂のためのスケジュール等の検討を行った。

個人情報の取扱いに関する相談件数（問い合わせを除く）

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
件数	213	177	130	117	89

※経由相談のみの件数

（平成28年5月31日現在）

③越境消費者トラブルに関する苦情対応【44】

－年度計画内容－

地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、越境消費者相談への対応を適切に行うとともに、全国の消費生活センター等に対して相談対応に資する情報を提供する。

情報化やグローバル化の進展に伴い、消費者がインターネットを通じて気軽に海外事業者と取引できるようになった反面、こうした国境を越えた取引（越境取引）に関連する消費者問題も増加し、さらに多様化・複雑化している。

消費者庁では、消費生活センター等における相談受付機能を補完するため、2011年11月から2015年3月まで「消費者庁越境消費者センター」を開設し、インターネットを利用した越境消費者取引でのトラブルに関する相談対応及び海外の消費者相談機関との連携体制の構築に関する実証調査を実施した。その結果、この期間に延べ1万件を超える相談に応じるなど越境消費者トラブルの解決支援に大きな役割を果たした。

さらに、相談体制を整備し、事業として恒常的に行うことを目的として、2015年度から国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」と名称変更して、引き続き活動を行うこととなったことを受け、6月1日より相談受付を開始した。

CCJでは、2016年3月末時点で4,299件の相談を受け付け、これらの情報を基に消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行った。2015年8月には相談が急増した2案件について、「SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！－日本語のサイトでも契約先は海外の詐欺的事業者！？－」については記者説明会を、「iPhone 当選に見せかけた有料サイト登録・課金に関するトラブルにご注意ください。」はホームページへの掲載を通じて、CCJで受け付けた相談情報を基に消費者への注意喚起を行った。

併せて、CCJの相談処理のノウハウを各地の消費生活センターと共有するため、「消費生活相談緊急情報」に「CCJ ニュースコーナー」を新設し、CCJでの相談処理事案や解約通知等の英文のテンプレートなどの情報を掲載し情報提供した。

海外機関との更なる連携強化・拡大については、各国と調整を進めた結果、2015年7月には新たに2機関（ロシア：Center for Mediation and Law (Scientific and Methodological Center for Mediation and Law) 及び韓国：韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)）と正式提携し、CCJの提携機関は合計で8機関となった。さらに、11月には豪州、12月にはタイ、フィリピンの消費者関連機関と連携の在

り方等に関する意見交換を実施した。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

①裁判外紛争解決手続の適切な実施【45】

－年度計画内容－

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が、平成21年4月に施行されたことを受け、同月より、消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介及び仲裁^{*}の手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表等を行っている。

平成27年度の詳細については、以下のとおり。

※仲裁の申請は、平成27年度末時点では1件。

(i) 紛争解決委員会の開催等

紛争解決委員会を4回開催し、手続の結果概要の公表等について審議等を行った。

第26回紛争解決委員会（平成27年5月13日）

- ・結果概要の公表について
- ・意思無能力者または意思能力に疑いがある申請人の取り扱いについて
- ・紛争解決委員会の運営課題について

第27回紛争解決委員会（平成27年8月12日）

- ・結果概要の公表について
- ・事業者名公表の当否についての協議
- ・意思無能力者または意思能力に疑いがある申請人の取り扱いについて

第28回紛争解決委員会（平成27年11月24日）

- ・結果概要の公表について

第29回紛争解決委員会（平成28年2月16日）

- ・結果概要の公表について
- ・公表済事案に関するその後の報告
- ・国民生活センターADRにおける手続実務上の問題点に関するアンケート報告
- ・重要消費者紛争解決手続における満足度調査の集計結果報告
- ・情報共有会議の開催報告

(ii) 情報共有会議等の開催

委員間の解決技法の共有化等を図るため、情報共有会議を開催し、担当委員による手続終了事案の報告等を行った。

また、第24回紛争解決委員会（平成26年11月27日）において設置が承認された「意思無能力者の取り扱いに関するワーキング・グループ」について、平成27年2月と3月に実施した会合を踏まえ、平成27年8月12日付にて取り扱い方針を取りまとめた。

国民生活センターADRの和解仲介手続に関する情報共有会議

- ・西日本（平成28年1月28日）
- ・東日本（平成28年2月9日）

(iii) 事前問合せ対応

紛争解決委員会が実施する裁判外紛争解決手続（ADR）に関する問い合わせのための窓口を事務局内に開設し、消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに対応した。また、申請書の作成等、円滑な申請に向けた消費者の支援を行った。

- ・事前問合せ件数：1,030件
- ・主な内容：金融・保険サービスに関するトラブル、集合住宅、戸建住宅等、土地・建物・設備に関するトラブル等

(iv) 和解仲介手続等の実施

154件の和解仲介手続および1件の仲裁手続の申請を新たに受け付けた。また、158件（平均所要日数：102.1日）の手続が終了したが、このうち取り下げ等の16件を除く実質的に和解仲介を実施した142件のうち、94件について和解が成立した。

なお、手続の実施にあたっては、消費者の経済的・時間的負担に配慮し、電話会議システムを使用するなどした。

- ・申請件数：155件
- ・主な内容：金融・保険サービス、教養娯楽サービス、運輸・通信サービス等（詳細については「資料15」参照）

手続終了までの平均所要日数等

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
平均所要日数※	134.2	102.2	96.1	86.3	102.1
初回期日開催まで	86.4	83.0	69.8	57.8	67.0
和解案の提示まで	120.3	115.4	99.2	84.2	101.7

※平均所要日数：期日を開催していない、取り下げ事案等を含めた平均日数。

(v) 結果概要の公表

和解仲介が終了した手続のうち、122件について、紛争解決委員会において国民生活の安定及び向上を図るために必要と認められたものについて、結果の概要を記者説明会等を通じて公表した。

そのうちの19件は、特に和解仲介手続に合理的な理由なく協力せず、将来において当該手続によっては解決が困難と認められた場合等について、当事者からの意見を聴取したうえで、事業者名を特定する情報を含めて公表した（公表制度については「資料16」、公表実績及び公表した事業者名については「資料17」参照）。

(vi) 広報活動及び地方公共団体等との連携

センターの各種媒体、記者説明会、消費者団体等との懇談会等を通じて、積極的に広報活動を実施した。

また、地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する周知・啓発を図るため、全国18箇所で研修会・意見交換会を開催し、裁判外紛争解決手続制度や申請方法等について説明会を実施した。

さらに、新たにADR機関の設置や苦情処理委員会の充実を検討している地方公共団体等に手続等の情報を提供し、他のADR機関との連携の在り方についても関係諸機関と意見交換を実施した。

○研修会・意見交換会

新潟県 (平成 27 年 6 月 18 日)
宮城県 (平成 27 年 7 月 10 日)
全国消費生活相談員協会関東支部 (平成 27 年 7 月 10 日)
京都府 (平成 27 年 7 月 21 日)
栃木県 (平成 27 年 9 月 14 日)
香川県 (平成 27 年 9 月 15 日)
兵庫県 (平成 27 年 10 月 8 日)
全国消費生活相談員協会関西支部 (平成 27 年 10 月 17 日)
北九州市 (平成 27 年 10 月 17 日)
群馬県 (平成 27 年 10 月 26 日)
山形県都市消費者行政協議会 (平成 27 年 11 月 11 日)
全国消費生活相談員協会関東支部静岡地区 (平成 27 年 11 月 14 日)
川崎市 (平成 27 年 11 月 18 日)
広島県 (平成 27 年 12 月 10 日)
全国消費生活相談員協会東北支部 (平成 27 年 12 月 12 日)
静岡県 (平成 28 年 1 月 12 日)
神戸市 (平成 28 年 1 月 16 日)
三重県 (平成 28 年 1 月 27 日)

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

東京都消費者被害救済委員会事務局 (東京都消費生活総合センター)、
埼玉県消費生活支援センター、大田区立消費者生活センター (平成 27
年 5 月 25 日)
生命保険協会 (平成 27 年 8 月 3 日)
中央建設工事紛争審査会 (平成 27 年 9 月 10 日)
東京簡易裁判所 (平成 27 年 9 月 24 日、平成 28 年 2 月 22 日)
交通事故紛争処理センター (平成 27 年 10 月 6 日)
法テラス (平成 27 年 10 月 16 日)
横浜弁護士会 (平成 27 年 10 月 20 日)
日本損害保険協会 (平成 27 年 11 月 2 日)
証券・金融商品あっせん相談センター (平成 28 年 1 月 20 日)

②消費者裁判手続特例法への対応【46】

－年度計画内容－

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律 (平成 25 年法律第 96 号) (消費者裁判手続特例法) の附則第 6 条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を検討する。

消費者庁制度課との検討会議を 4 回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備などの進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に関する委員会の対応等について意見交換を行った。その結果、認定適格消費者団体が平成 28 年度中に作成する業務規程の内容 (通知・公告の方法) について、協議を行うことになった。

(5) 関係機関との連携

センターでは、消費生活センターにおける相談処理を支援する観点から、消費生活センターに対し P I O - N E T の運営や苦情相談に係る情報を提供しているほか、「全国消費生活センター所長会議 (平成 27 年度は平成 27 年 5 月 19 日開催)」や全国 7 ブロックで開催される「ブロック別消費生活センター所長会議」を通じ、消費者被害対応や連携関係のあり方等について積極的に情報交換

を行っている。

また、法令に基づく照会等にも迅速に対応し、消費者利益を侵害する違法・不当行為等について関係行政機関に対し情報提供を行っている。

①消費者庁等

i. 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知【47】

－年度計画内容－

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。

センターに寄せられた消費者事故等の発生に関する情報については、消費者安全法第12条に基づき、消費者庁に通知することとされている。

平成27年度にセンターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。

また、重大事故等として消費者庁にて公表された案件について、センターで行った消費生活センター等における苦情相談処理を支援するために実施したテストについては、テスト結果を消費者庁に情報提供した。

消費者庁への消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数

	平日バックアップ相談・土日祝日相談等	消費者トラブルメール箱	医師からの事故情報受付窓口	紛争解決委員会への申請 [※] ² 、事前問合せ	合計
重大事故等	47	10	6	1	64
消費者事故等	－ ^{※1}	40	3	22	65

※1. 消費者事故等はP I O－N E Tへの登録により通知したものとみなされる。

※2. 消費生活センター等を経由して申請があったものを除く。

(平成28年5月31日現在)

ii. 情報共有の実施【48】

－年度計画内容－

財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

財産事案や生命身体事案に係る消費者庁との情報共有については、平成23年10月に「財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について」を策定し、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を原則毎週開催することとした。また、センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するとともに、業務運用の改善に資するため、消費者庁長官主催の「消費者政策検討会議」を開始した。さらに、生命身体事案についても「生命身体事案等情報共有打合せ」を平成24年8月から原則毎週開催することとした。

その後、消費者被害に関する情報の共有等に係る連携を強化するため、平成24年10月に「財産事案の情報分析・提供業務に係る試行の実施について」を廃止し、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について」を新たに策定し、財産事案および生命身体事案においては、引き続き毎週情報共有打合せを実施する一方、関係省庁への要望や、業界への具体的な取組要請等については、消費者庁に意見を提出する従前の在り方を見直し、センターが必要な調整を行った上で自らの判断と責任において行うこととした。

平成 27 年度は、財産事案情報共有打合せを 43 回、生命身体事案等情報共有打合せを 43 回開催し、相互に消費者被害に関する情報を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。

また、消費者政策検討会議を 4 回開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携のあり方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について意見交換を行った。

消費者庁との情報共有等実施状況（平成 27 年度）

会議名	実施状況	備考
財産事案 情報共有打合せ	第 165 回 平成 27 年 4 月 1 日	<ul style="list-style-type: none"> ・財産事案を対象にした現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成23年10月より開催)
	第 166 回 4 月 8 日	
	第 167 回 4 月 15 日	
	第 168 回 4 月 22 日	
	第 169 回 5 月 13 日	
	第 170 回 5 月 20 日	
	第 171 回 5 月 27 日	
	第 172 回 6 月 3 日	
	第 173 回 6 月 10 日	
	第 174 回 6 月 17 日	
	第 175 回 6 月 24 日	
	第 176 回 7 月 8 日	
	第 177 回 7 月 15 日	
	第 178 回 7 月 22 日	
	第 179 回 7 月 29 日	
	第 180 回 8 月 5 日	
	第 181 回 8 月 26 日	
	第 182 回 9 月 2 日	
	第 183 回 9 月 9 日	
	第 184 回 9 月 16 日	
	第 185 回 10 月 7 日	
	第 186 回 10 月 14 日	
	第 187 回 10 月 21 日	
	第 188 回 10 月 28 日	
	第 189 回 11 月 4 日	
	第 190 回 11 月 11 日	
	第 191 回 11 月 18 日	
第 192 回 11 月 25 日		
第 193 回 12 月 2 日		
第 194 回 12 月 9 日		
第 195 回 12 月 16 日		
第 196 回 平成 28 年 1 月 13 日		
第 197 回 1 月 20 日		
第 198 回 1 月 27 日		
第 199 回 2 月 3 日		
第 200 回 2 月 10 日		
第 201 回 2 月 17 日		
第 202 回 2 月 24 日		
第 203 回 3 月 2 日		
第 204 回 3 月 9 日		
第 205 回 3 月 16 日		
第 206 回 3 月 23 日		
第 207 回 3 月 30 日		
生命身体事案等 情報共有打合せ	第 127 回 平成 27 年 4 月 1 日	<ul style="list-style-type: none"> ・生命身体事案を対象にした現場レベルの情報共有 ・原則、毎週水曜日開催 (平成24年8月より開催) ※第127、131、135、138、156、163、165回は資料配布のみ実施
	第 128 回 4 月 8 日	
	第 129 回 4 月 15 日	
	第 130 回 4 月 22 日	
	第 131 回 4 月 30 日	
	第 132 回 5 月 13 日	
	第 133 回 5 月 20 日	

	第134回		5月27日	
	第135回		6月3日	
	第136回		6月10日	
	第137回		6月17日	
	第138回		6月24日	
	第139回		7月1日	
	第140回		7月8日	
	第141回		7月15日	
	第142回		7月22日	
	第143回		7月29日	
	第144回		8月5日	
	第145回		8月12日	
	第146回		8月19日	
	第147回		8月26日	
	第148回		9月2日	
	第149回		9月9日	
	第150回		9月16日	
	第151回		9月30日	
	第152回		10月7日	
	第153回		10月14日	
	第154回		10月21日	
	第155回		10月28日	
	第156回		11月4日	
	第157回		11月11日	
	第158回		11月18日	
	第159回		11月25日	
	第160回		12月2日	
	第161回		12月9日	
	第162回		12月16日	
	第163回		12月23日	
	第164回	平成28年	1月6日	
	第165回		1月13日	
	第166回		1月20日	
	第167回		1月27日	
	第168回		2月3日	
	第169回		2月10日	
	第170回		2月17日	
	第171回		2月24日	
	第172回		3月2日	
	第173回		3月9日	
	第174回		3月16日	
	第175回		3月23日	
	第176回		2月30日	
消費者政策 検討会議	第14回	平成27年	4月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁長官・国民生活センター理事長共催 ・消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携等を進める ・3ヵ月に1回程度開催 (平成23年10月より開催)
	第15回		7月23日	
	第16回		10月6日	
	第17回	平成28年	1月19日	

iii. 公共料金に関する意見・相談等の報告【49】

－年度計画内容－

公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

平成27年度は主な公共料金として電気、ガス、鉄道、バスの4項目について、P I O - N E Tに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、センターで受け付けた主な相談事例について消費

者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便（信書便）、タバコについても件数を報告した。

iv. 関係行政機関への情報提供【50】

－年度計画内容－

関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

センターでは、調査・分析を実施した事案のうち、制度や政策面の対応や規格・基準の設定等が必要と思われるものについては、消費者庁を通じて関係行政機関や業界団体等へ要望及び情報提供を行っていたが、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について(平成24年10月19日 消費者庁長官・国民生活センター理事長合意)」を受けて、センターが直接実施することとなった。

記者説明会等により消費者へ58件の情報提供を行い、その内の34件については、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供等を行った。

その結果、3件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた（詳細は「資料6」の「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄を参照）。

②消費生活センター等

i. P I O - N E T 運営に関する情報の配信【51】

－年度計画内容－

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

平成27年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O - N E T 運営に関する以下の情報を掲載した。

- ・ P I O - N E T つうしん（14回）
- ・ P I O - N E T に関する事務連絡（18回）
- ・ P I O - N E T 刷新に関する資料等（85回）
- ・ 早期警戒指標（12回）
- ・ その他（センターコード一覧等）

なお、「消費者行政フォーラム」には、センターや関係省庁からの連絡事項等も掲載している。

- ・ 消費生活相談緊急情報（47回）
- ・ 製品関連事故情報（12回）
- ・ 商品テストデータベース（適時）
- ・ 見守り新鮮情報（30回）
- ・ 子どもサポート情報（12回）
- ・ 出前講座テキスト「暮らしのご用心」
- ・ 消費生活センター一覧（12回）
- ・ センターADRにおける取扱事例集（4回）
- ・ 消費者庁からの掲載依頼情報等（54回）

また、「消費者行政フォーラム」に掲載された情報を閲覧するために、平成27

年度は約 54.1 万回（平成 26 年度は約 35.6 万回）のログインがあった。

ii. 「消費生活相談緊急情報」の発行【52】

－年度計画内容－

相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月 2 回以上掲載する。

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、相談事例や業者情報等を盛り込んだ「消費生活相談緊急情報」を毎月 2 回定期配信している。

平成 27 年度は「消費生活相談緊急情報」定例号を月 2 回（計 24 回）発行したほか、臨時号を年間 23 回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計 47 回配信した。なお、平成 27 年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載された「消費生活相談緊急情報」へのアクセス件数は 176,074 件であった。

「消費生活相談緊急情報」は各地消費生活センターからの経由相談や、お昼の消費生活相談などの直接的相談により、全国的な視野で問題になりそうな案件をキャッチし、国民生活センターが注視していることを発信しているが、その結果、各地消費生活センターの相談員もその案件を把握し、問題点等を意識することによって、その後の相談処理につなげることが可能となっている。

iii. 「製品関連事故情報」の発行【53】

－年度計画内容－

相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

消費生活センターにおける苦情相談処理を支援するため、センターは製品安全・品質等に関する相談処理情報や周辺情報等を盛り込んだ「製品関連事故情報」を配信している。

平成 22 年度から「製品関連事故情報」を電子情報化し、消費者行政フォーラム内に専用のコーナーを設置し毎月掲載しているが、平成 27 年度も引き続き毎月掲載した。

なお、平成 27 年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載された「製品関連事故情報」へのアクセス件数は 10,797 件であった。また、各地消費生活センターの相談員等より「同型品、同種製品の相談を受けたときに参考になった」、「注意喚起など啓発活動の題材として使いたい」、「自治体内の関係部署に情報提供したい」、「養護教諭に周知したい」等の意見が寄せられた。

③国の行政機関【54】

－年度計画内容－

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

センターでは、関係行政機関における法執行に資するべく関係行政機関等からの情報提供依頼に対応しているほか、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、センターが把握した情報についても積極的に提供している。

(i) 行政機関からの情報提供依頼

平成 27 年度は、関係行政機関から寄せられた 2,457 件の情報提供依頼に対応した。

行政機関からの情報提供依頼件数

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
件数	706	976	1,568	2,506	2,457

(ii) 行政機関の検討会等への出席

センターは、P I O - N E T 等で収集される相談情報等を整理・分析し公表した事案について関係行政機関に対し情報提供及び要望を行っているほか、行政機関からの各種検討会等への出席依頼に対応している。

消費者庁	インターネット消費者取引連絡会	3回
	消費者教育推進会議	4回
	消費者安全調査委員会	2回
	消費者安全調査委員会 工学等事故調査部会	9回
内閣府	消費者委員会	3回
	消費者委員会特定商取引法専門調査会	16回
金融庁	金融トラブル連絡調整協議会	2回
	集団投資スキームファンド連絡協議会	1回
総務省	電気通信消費者支援連絡会	13回
	ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するワーキンググループ	5回
	ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護の推進に関する関係者連絡会	1回
	生体電磁環境に関する検討会	2回
	ネットワークの安全・信頼性対策に関する調査検討会	4回
	電気通信事故検証会議	7回
経済産業省	産業構造審議会割賦販売小委員会	3回
国土交通省	貸切バス運賃・料金制度ワーキンググループ(フォローアップ)	2回
	不動産取引適正化連携会議	1回
厚生労働省	薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会	7回
	吸入に係る家庭用品の安全性評価検討会	2回
	化粧品等のアレルギー情報共有化推進連絡会	2回
	薬事・食品衛生審議会 薬事分科会 化学物質安全対策部会	2回
	殺虫剤指針等の改訂に関する検討委員会	1回
	平成 27 年度家庭用品専門家会議	1回
東京都	東京都商品等安全対策協議会	3回
	平成 27 年度消費者事故等情報検討会	1回

④独立行政法人【55】

－年度計画内容－

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

独立行政法人整理合理化計画（平成 19 年 12 月 24 日閣議決定）において、センターは商品テスト等の分野で関係機関との連携を強化することとされた。これを受け、平成 19 年度には製品評価技術基盤機構（N I T E）、農林水産消費安全技術センター（F A M I C）、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所（N I B I O H N）と連携・協力の推進に関する合意を行い、情報共有や技術協力等についての連携を行っている。

また、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人

との間で協議を行い、平成 23 年 5 月 17 日に協定を締結した。

なお、各法人が保有する情報を共有する観点から、平成 19～20 年度にかけて N I T E 及び F A M I C に P I O - N E T 端末を設置した。また、各法人からセンターに対しては、製品関連事故情報や消費者情報の概要、健康食品に関する安全性情報等が定期的に提供されている。

平成 27 年度においては、テスト担当者会議等を下記のとおり実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行った。なお、N I T E とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者による T V 会議等を開催した。

また、技術協力の一環として、各法人の職員をセンターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱し、技術的助言や知見の活用を行った。

各法人が開催する研修会へ講師を派遣するなどの連携も随時実施し、平成 27 年度にはセンターから計 1 回（F A M I C）の派遣を行った。また、センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座には、N I T E から計 3 回講師が派遣された。

連携連絡会議等の開催状況

会議名	開催状況	備考
N I T E との実務者会議	第 1 回 平成 27 年 4 月 28 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ T V 会議で実施 ・ 今後の公表予定や、個別事故案件等について、情報共有等を実施
	第 2 回 5 月 26 日	
	第 3 回 6 月 29 日	
	第 4 回 7 月 27 日	
	第 5 回 8 月 24 日	
	第 6 回 9 月 28 日	
	第 7 回 10 月 26 日	
	第 8 回 11 月 30 日	
	第 9 回 12 月 21 日	
	第 10 回 平成 28 年 1 月 27 日	
	第 11 回 2 月 29 日	
	第 12 回 3 月 22 日	
国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所連携連絡会議	平成 27 年 11 月 2 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所で実施 ・ 健康食品関連の業務等に関する情報共有、意見交換等を実施

センターからの講師派遣等の実施状況

○農林水産消費安全技術センター

- ・ 平成 27 年度地方公共団体職員等研修（平成 27 年 7 月 24 日）

※地方自治体の消費者担当部局職員を対象とした研修において、P I O - N E T における消費生活相談の傾向や商品テストの事例紹介を含めた特色について講義

⑤消費者団体

i. 適格消費者団体の P I O - N E T 利用のための環境整備【56】

－年度計画内容－

適格消費者団体における P I O - N E T の利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。

適格消費者団体での P I O - N E T 利用に必要な端末機の調達について、P I O - N E T 2015 用端末導入等受託事業者から情報を収集し、消費者庁に提供した。また、消費者庁との協議を踏まえ、P I O - N E T 情報の閲覧可能部

分、利用帳票形式等について変更できる機能をP I O - N E T 2015 へ登載し、適格消費者団体の利用のための環境整備を進めた。

なお、適格消費者団体による実際の利用については、消費者庁で引き続き調整中である。

ii. 消費者団体への情報提供【57】

－年度計画内容－
消費者団体への情報提供を積極的に行う。

消費者団体 25 箇所に、ウェブ版「国民生活」簡易冊子版（毎月）及び「消費生活年報 2015」（年 1 回）を配布した。また、消費者団体との意見交換会を平成 27 年 10 月 28 日、30 日に実施（計 11 団体が出席）し、消費者団体と国民生活センターの今後の連携について意見交換を行った。

その他、センターと「全国消費者行政ウォッチねっと」との懇談会（平成 27 年 8 月 26 日）を実施し、消費者団体との実務的な意見交換を行った。

また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に対応した。

○適格消費者団体からの法令に基づく照会

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
61	69	52	47	45

⑥法令照会への対応【58】

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

センター宛の法令に基づく情報照会には、主に以下の 4 つがある。

- 〔i〕 警 察：刑事訴訟法第 197 条第 2 項による照会（捜査関係事項照会書）
- 〔ii〕 裁判所：民事訴訟法第 186 条による照会（調査嘱託）
- 〔iii〕 弁護士会：弁護士法第 23 条の 2 による照会
- 〔iv〕 適格消費者団体：消費者契約法第 40 条第 1 項による照会

これらの照会事項は、悪質業者の逮捕・摘発を行うための捜査や消費者問題関連裁判の参考資料として活用されており、センターがこれら法令に基づく情報照会に対応することは、間接的に消費者利益の擁護に繋がっている。

平成 27 年度に寄せられた照会は計 656 件あり、その全てに対応した。また、「国民生活センター情報提供規程」第 8 条 6 項に基づく照会へも対応しており、平成 27 年度は 97 件対応した。

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
警察	284	268	391	305	334
裁判所	8	26	12	9	11
弁護士会	365	439	383	347	257
適格消費者団体	61	69	52	47	51
消費者委員会※1	0	0	0	0	0
センター法 第 40 条第 1 項	1	1	1	2	2
その他※2	0	0	0	0	1

合計	719	803	839	710	656
----	-----	-----	-----	-----	-----

※1：消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく照会。

※2：国税通則法に基づく法令照会。

情報提供規程8条3項及び6項	46	49	84	118	99
----------------	----	----	----	-----	----

※「独立行政法人国民生活センター情報提供規程」（平成28年3月29日規程第14号）抜粋

第8条 センターは、情報提供の要請（以下「照会」という。）があった場合は、次項から第7項までに規定するところにより回答するものとする。

3 次の各号のいずれかに該当する照会を受けた場合は、事業者特定情報を含めて回答することができる。

- (1) 法令の規定に基づく照会
- (2) 国の行政機関等からの照会
- (3) 地方公共団体からの照会

6 第2項から前項までに該当しない照会で、公益目的を有する法人その他の団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会を受けた場合は、事業者特定情報を含めて回答することができる。ただし、センターの業務の円滑な遂行に支障が生ずる等やむをえない場合はこの限りでない。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望【59】

－年度計画内容－

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

記者説明会等により消費者へ58件の情報提供を行い、その内の13件については、消費生活相談情報の収集・分析を基に、関係行政機関や業界団体等に制度改正や表示の改善など消費者被害の未然防止のための要望を行った。その結果、9件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた（詳細は「資料6」の「要望先」「要望内容」「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄を参照）。

なお、以下については、平成26年度以前の情報提供案件であるが、対応等が平成27年度に確認できたものである。

- ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－（平成26年10月30日公表）
 - ・一般社団法人ビジネス機会・情報システム産業協会モバイルシステム部会電子辞書分科会から参加企業の電卓・電子辞書の構造と取扱い説明書を調査した結果の報告があった。
 - 一般社団法人電機工業会からは会員各社に要望書を周知し、調査を行い、製品への工具等を要する対応、警告表示、取扱説明書の対応が全てなされていることを確認した旨、また、電機工業会発行の「乾電池使用機器の電池室・端子安全設計ガイドブック第2版」の徹底を再周知した旨報告があった。
- ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨やテントの支柱、園芸用ポールなどに使われています－（平成27年3月19日公表）
 - ・経済産業省 商務情報政策局 日用品室が製品安全協会に情報提供を行い、SGの「学童用かさの検査マニュアル」が改正・適用された。

(7) 研修の充実

センターでは、地方公共団体の消費生活相談員および職員、企業の消費者関連部門の職員等を対象に、消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。

- 〔i〕 地方公共団体の職員を対象とした研修
- 〔ii〕 地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修
- 〔iii〕 消費者教育推進のための研修
- 〔iv〕 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修
- 〔v〕 消費者団体、一般消費者等を対象とした研修
- 〔vi〕 企業の消費者関連部門の職員を対象とした研修

なお、平成 27 年度に開催した研修コース数は計 108 コースであった。

①教育研修事業の充実強化

i. 消費者行政職員研修、消費生活相談員研修【60】

－年度計画内容－

従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、コース数を増やす。

研修内容	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	48	3,456

※相模原事務所研修施設で実施する講座

平成 27 年度に相模原事務所研修施設で実施した研修は 73 コース（予定 71 コース）であり、このうち行政職員研修及び消費生活相談員研修は 50 コース（予定 48 コース）実施した。

受講者数は、2,945 人（予定 3,456 人）であった。

なお、当該研修においては、消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や手法等を内容に盛り込むほか、事例検討・参加体験型の研修を取り入れることにより、研修の効果を高めるための工夫を施した。また、時宜に応じた内容の研修需要や受講者のニーズに応えるため、研修日程を短縮したりニーズの高かったテーマで研修を 2 コース追加で実施したりするなど充実を図った。

ii. 消費者教育推進のための研修【61】

－年度計画内容－

「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。

研修内容	コース数	人員
消費者教育推進のための研修	13	936

※相模原事務所研修施設で実施する講座

平成 27 年度に相模原事務所研修施設において実施した消費者教育推進のための研修コース数は 13 コースであった。そのうち、「見守りのための消費者教育

講座」2コースは、対象者を福祉関係者、教育関係者、消費者団体等にも拡大して実施した。また、「講師養成講座」を基礎コース、応用コースと段階別実施するとともに、応用コースは高齢者等、小中高生と対象者別のカリキュラムを策定し、実施した。

iii. 消費生活サポーター研修の検討【62】

－年度計画内容－

消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」の実施に向けて、カリキュラムの検討等を実施する。

消費生活サポーター研修の実施に向けた取り組みとして、カリキュラム作成のための情報収集等を行うとともに、有識者へのヒアリングを計13回実施し、外部有識者から構成するカリキュラム検討委員会を実施した。ヒアリング及びカリキュラム検討委員会においては、受講対象者別カリキュラム策定の重要性について指摘があり、平成28年度は消費者行政職員等及び民生委員等の受講対象者別に研修を実施することとした。

これらを踏まえ平成28年度実施予定の「消費生活サポーター研修」のカリキュラムに反映する予定としている。

iv. 企業職員研修【63】

－年度計画内容－

「企業職員研修」のコース数を追加し、コース内容を実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	コース数	人員
事業者を対象とした研修	10	720

※相模原事務所研修施設で実施する講座

消費者目線を持った企業活動への支援が必要であることから、企業職員を対象として、消費者庁の協力のもと平成27年度においては、企業職員を対象とした研修を、相模原事務所研修施設において10コース実施した。また、地方の企業職員の受講アクセスを確保するため、大阪府及び愛知県において各1回研修を実施した。

研修では、食品表示の一元化制度等の消費者関連法規の解説について消費者庁の担当官や学識経験者等の講義等を行った。

v. 研修の周知【64】

－年度計画内容－

上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。

行政職員・消費生活相談員対象の研修については、研修受付システムを用いて消費者行政担当課・消費生活センターに対して講座受講者の募集開始の案内メールを送付するとともに、消費者行政フォーラムに掲載し周知を図った。

また、企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、見守りのための消費者教育講座、全国消費者フォーラムについては、

国民生活センターのウェブサイトによる募集・告知を行ったほか、募集案内について消費者庁ウェブサイトに掲載、関係機関・福祉団体への案内状の発送等の周知活動を行った。

vi. 受講希望者の環境整備【65】

－年度計画内容－

研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。

行政職員・消費生活相談員対象の研修については、前年度までの FAX を利用した申込みから、ウェブサイトを紹介した研修申込受付システムを4月1日より導入した。

また、企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、全国消費者フォーラムについては、国民生活センターウェブサイトを活用した申込受付を実施し、受講希望者の研修申し込みが容易となるよう環境整備を図った。

vii. 遠隔研修の推進【66】

－年度計画内容－

研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

地理的、人員・予算面から相模原研修施設での集合研修に参加が困難な参加者に配慮し、地方公共団体との共催により「専門講座地域コース」を10箇所で開催している。

また、地方都市における開催については、都道府県・政令指定都市を対象とした「消費生活相談関連業務支援コース」を13コース実施している。

さらに、インターネット配信を活用することにより、地元に住ながら消費生活相談等に関する知識を効率的に習得できるよう、遠隔研修（D-ラーニング研修）を実施している。

遠隔研修（D-ラーニング研修）については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、最終的に770箇所に対して9本のコンテンツを配信し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努めた。

また、配信9コースのアンケート回収数の合計は3,962件、アンケート評価の平均は4.6であった。

viii. 国家公務員向け研修の実施【67】

－年度計画内容－

消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

平成26年度に引き続き消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について、消費者庁と調整し、消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修に消費者庁から聴講を受け入れることとした。

また、金融庁・文部科学省、経済産業省からも聴講希望が寄せられたため、聴講を受け入れた。受け入れの実績は以下のとおり。

- ・消費者行政職員研修職員講座（基礎編）（第2回及び第3回）に消費者庁から4名聴講
- ・消費者行政職員研修職員講座（実務編）相談実務者担当コース（第1回及び

- 第2回) に消費者庁から計2名
- ・専門・事例講座(多重債務相談への対応)(第1回及び第2回)に金融庁・財務局から計9名
- ・専門・事例講座(対応困難者の相談対応関連)(第2回及び第4回)に郵便貯金・簡易生命保険機構から計2名
- ・消費生活相談カード作成セミナー(第3回)において消費者庁から計2名
- ・消費者教育学生セミナーに文部科学省から1名
- ・教員を対象にした消費者教育講座に文部科学省から1名
- ・専門講座地域コース(北海道・札幌市)に北海道経済産業局から2名
- ・消費生活相談特別講座(消費者契約トラブル)(1回目及び2回目)に消費者庁から計2名
- ・全国消費者フォーラムに消費者庁から計6名

なお、平成28年度以降の国家公務員向け研修の実施についても消費者庁と協議を行い、国民生活センターが直接国家公務員に対する研修を実施することはせず、関係省庁の職員等の聴講を引き続き受け入れることで了承を得ている。

また、平成27年度は消費者庁の実施する昇任時相談窓口等体験研修に協力し、計4名を受け入れ、センターの業務に関する説明や体験研修を実施した。

ix. 受講者等へのアンケート調査【68】

－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するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。

研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であった。このうち、相模原研修施設で実施した研修については、研修受講者のアンケート評価の平均は4.8であり、平成27年度より実施した事例検討・参加体験型の研修については、高い評価を得られた。

また、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課および消費生活センター等のうち、研修の受講実績があった機関(127箇所)に対し、平成27年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、評価の平均は4.8となった。

なお、アンケートを回答した受講者及び地方公共団体からは次のような意見が寄せられ、研修内容や受講環境の改善に活用している。

【消費者行政職員研修に関する意見】

- ・行政職員の役割の重要性を感じた。
- ・初心者が勉強する機会を設けることは必要。
- ・普段交流のできない多様な地域の方々と情報交換し、先進的な手法や共通の悩みを共有することができた。
- ・相談員を統括する立場にある行政職員の役割及びそのために必要な知識、技術、考え方の本質を学ぶことができた。
- ・見守りネットワーク等の組織及び具体的な事例などは今後の課題としているので、大変参考になる。また、日ごろ業務に追われ忘れていた行政の在り方について再度考え直すよい機会となる。

【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・最新情報をととても丁寧に整理して伺うことができた。特にケーススタディは相談を受けた際の聞き取りから相談処理のポイントや法律や情報の活用の仕方をきちんと説明していただき、とても参考になった。
- ・今後の相談業務に役立つテクニック、相談員として必要な心がけ、知識を教

- えていただいたので、ぜひ実行したい。
- ・法律のとらえ方の基礎を学び、法律の優先順位を相談業務に生かしていきたいと思った。相談事例の検討では、活発な意見交換があり、大いに刺激を受けた。
 - ・即実践できる資料ばかりでとても有意義だった。

【受講者を派遣した地方公共団体からの意見】

- ・相談員としての心構え、精神などについての考え方と基礎となるべき消費者安全法、消費者基本法、役割と意義などを再考するような研修を企画してほしい。
- ・事例検討やグループディスカッションを今後も研修の際取り入れてほしい。
- ・3～4日連続して、職場を離れるのが難しいこともあるので、1～2日の短期コースを増やして、年に数回参加できるようにしてほしい。
- ・研修内容がより充実されるよう希望する。
- ・いつも刺激を与えてもらっている。これからも最新の情報を教えてほしい。

x. 市場化テストの実施【69】

－年度計画内容－
 企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争入札）を実施する。

「公共サービス改革基本方針」（平成26年7月11日閣議決定）において、企業職員研修および全国消費者フォーラムに関する企画立案以外の業務は、市場化テスト（民間競争入札）の対象案件となったことから、平成26年度に「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」について官民競争入札等監理委員会にて審議・了承された後、入札を実施し、落札者を決定した。

平成27年度においては、市場化テストに基づき、企業職員研修コンプライアンスセミナーを4回、全国消費者フォーラムを1回実施した。

（参考）研修の概要（開催地など詳細は「資料18」参照）

〔i〕消費者行政職員研修（14コース、相模原研修施設で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
管理職講座	3	2日間	管理職として消費者行政の推進に必要な知識の習得に資する。有識者や行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	124	4.7
職員講座（基礎編）	3	3日間	消費者行政の推進に必要な基礎的・実務的知識の習得に資する。有識者や行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	206	4.7
職員講座（連携編）	2	2日間	消費者行政の推進に必要な基礎的・実務的知識および庁内や各主体との連携の重要性を習得する。有識者や行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	61	4.7
職員講座（実務）消費者教育・啓発担当者コース	2	3日間	消費者教育・啓発業務および相談実務を担当する消費者行政職員に対して、必要となる実務知識の習得に資する。有識者や行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	48	4.6

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
職員講座(実務)相談実務担当者コース	2	3日間	消費者教育・啓発業務および相談実務を担当する消費者行政職員に対して、必要となる実務知識の習得に資する。有識者や行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	61	4.9
消費生活相談特別講座	2	3日間	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技法の習得・向上に資する。有識者等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	66	4.9

〔ii〕消費生活相談員研修（59コース、相模原事務所および地方で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
消費生活相談員基礎講座	2	4日間	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な基礎知識および技法の習得に資する。有識者や行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	150	4.9
専門・事例講座	25	3日間	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技法の習得・向上に資する。有識者等の講義および受講者相互の意見交換により行う。コース別に以下のテーマを設定して実施した。 ①契約トラブル（自動車）（3コース） ②インターネット・スマートフォンの消費者トラブル（8コース） ③製品の安全性と表示（3コース） ④多重債務相談への対応（2コース） ⑤対応困難者の相談対応関連（4コース） ⑥金融・保険をめぐる消費者トラブル（3コース） ⑦契約トラブル（クリーニング、高齢者、旅行）（2コース）	1,677	4.8
専門・事例講座	3	2日間	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技法の習得・向上に資する。有識者等の講義および受講者相互の意見交換により行う。 ①土地・住宅関連トラブル（1泊2日コース）（2コース） ②キャッシュレス決済・マイナンバー制度（1泊2日コース）	244	4.8
専門講座 地域コース	10	2日間	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習得・向上に資する。地方公共団体と共催し、以下の10箇所テーマを設定して実施した。 ①秋田県：インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ②長崎県：契約トラブル ③大阪府：金融・保険をめぐる消費者トラブル ④滋賀県：対応困難者の相談対応関連 ⑤石川県：契約トラブル ⑥北海道・札幌市：決済手段をめぐる消	860	4.7

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
			費者トラブル ⑦茨城県：契約トラブル ⑧山口県：インターネット・スマートフォンに関する消費者トラブル ⑨岡山県：対応困難者の相談対応関連 ⑩神奈川県：製品の安全性と表示		
消費生活相談カード作成セミナー	6	3日間	消費生活相談情報の充実を図るため、消費生活相談カードの作成について講義および演習により行う。消費生活相談情報の充実と正確性を図るため、消費生活相談カード作成のルールについて講義および実習により実施した。	308	4.8
消費生活相談関連業務支援コース〔地方公共団体への講師派遣事業〕	13	1日間	都道府県・政令指定都市が主催する消費生活相談業務に関連する講座に有識者等を派遣し、消費生活相談員の学習の機会の支援を行うとともに、その充実を図る。 ①鹿児島県「消費生活相談に必要な特定商取引法の知識」 ②三重県「インターネット関連の消費者トラブル」 ③山形県「情報通信に関する相談に必要な法律知識」 ④福島県「民法改正と消費者保護」 ⑤宮城県「消費生活相談に必要な法律の基礎知識」 ⑥岐阜県「光回線に伴う通信契約のトラブル対処法」 ⑦宮崎県「ネットトラブルの現状と課題」 ⑧奈良県「旅行契約のトラブル」 ⑨新潟県「相談現場における製品の安全性にかかわる法律の考え方」 ⑩北九州市「対応困難者のクレーム対応について」 ⑪佐賀県「対応困難者の相談対応」 ⑫京都府「プリペイドカード等の資金決済について」 ⑬富山県「過剰・不当な要求をする「相談者」への対応と法的留意点」 都道府県・政令指定都市の希望に沿って13箇所にて「消費生活相談に必要な法律の基礎知識」「自転車の基礎知識、基準等と安全性確保」「学校向け消費者教育の実践講座」などのテーマで講師を派遣した。	458	4.6

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
Dラーニング（遠隔研修） オンデマンド配信コース	9	配信開始日 ①② 8/7 ③④⑤ 9/1 ⑥⑦ 9/7 ⑧⑨ 10/1	消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要なトピック的知識の習得に資する。上記研修コースの一部を収録するなど、研修コンテンツを作成・編集し、希望する消費生活センター等に一定期間配信することにより、オンデマンドでの受講を可能とする。 ①消費生活相談における聴き取りとあっせんのポイント ②こころのしくみを理解して難しい相談者に備える大声を出す、怒鳴るなどする相談者への対処法—臨床心理士の視点から— ③商品先物取引の仕組みとトラブルの実態～勧誘規制の見直しを踏まえて～ ④新食品表示制度で表示はどう変わる？Ⅰ新しい食品表示制度について ⑤新食品表示制度で表示はどう変わる？Ⅱ食品の新たな機能性表示制度について新たな通信サービスの基礎知識 ⑥新たな通信サービスの基礎知識—MVNO、格安スマホを中心に— ⑦消費生活相談に必要な電気通信サービス等に関する法知識—電気通信事業法・放送法改正の概要— ⑧キャッシュレス決済に関するトラブル—ID番号等で利用可能な前払式の決済手段を中心に— ⑨住宅リフォームトラブルの実態と対処法—住まいるダイヤルの住宅相談の概要と相談事例の紹介—	3,962※	4.6

※アンケート回答者数

〔iii〕消費者教育推進のための研修（13コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
消費者教育に携わる 講師養成講座-未経験者・初心者コース-	3	3日間	地域において消費者講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員（未経験者・初心者）に対して、必要となる基礎知識・技法の習得を図るとともに、演習などを通じて実践的手法を学ぶ。	114	4.9
消費者教育に携わる 講師養成講座 -対象者別スキルアップコース- 高齢者等対象	3	3日間	地域において消費者講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員に対して、高齢者・民生委員・福祉関係者など講座の受講対象者別に必要となる知識の習得や技法の向上を図る。	141	4.8
消費者教育に携わる 講師養成講座 -対象者別スキルアップコース- 小中学生等対象	3	3日間	地域において消費者講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員に対して、高齢者・民生委員・福祉関係者など講座の受講対象者別に必要となる知識の習得や技法の向上を図る。	168	4.8

見守りのための消費者教育講座	2	2日間	地域で消費者教育を推進するために必要な基礎的・実務的知識を習得する。有識者や行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	141	4.6
----------------	---	-----	--	-----	-----

〔iv〕 教員・学生研修（消費者教育推進のための研修）（2コース、相模原研修施設で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
消費者教育学生セミナー	1	2日間	消費者教育に関する研究の推進を支援するとともに大学間の交流を通じて消費者教育の理解を深める。	53	4.8
教員を対象にした消費者教育講座	1	2日間	小・中・高等学校の消費者教育の充実を図るため、消費者教育の実践的な知識を習得する。	37	4.9

〔v〕 消費者リーダー研修（1コース、東京で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
全国消費者フォーラム	1	1日間	当面する消費者問題の現状と方向および消費者活動について、学習および報告、意見交換を行う場を提供する。	600	4.5

〔vi〕 企業職員研修（12コース、東京及び地方で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨および研修概要	受講者数	アンケート調査結果
コンプライアンスセミナー	10	2日間	消費者庁が所管する法令の最新情報を提供することにより、企業消費者窓口関連業務に必要な知識を習得するとともに企業の消費者志向の向上に資する。行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。	360	4.6
コンプライアンスセミナー地域コース	2	1日間	消費者庁が所管する法令の最新情報を提供することにより、企業消費者窓口関連業務に必要な知識を習得するとともに企業の消費者志向の向上に資する。行政官等の講義および受講者相互の意見交換により行う。 ①大阪府 ②愛知県	48	4.6

②都道府県における巡回訪問事業の支援【70】

－年度計画内容－

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

平成21年度から24年度までセンターが実施した「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」での実績を活かして、巡回訪問事業の意義・課題、事業企画・運用のポイント、市町村に出向く際の必要事項等をまとめた「巡回訪問事業の手引」を作成し、それを活用した研修の実施等により、都道府県が行う「巡回訪問事業」を支援している。

平成27年度は、「巡回訪問事業の手引」（4冊、合計204ページ）をテキストとして活用し、「巡回訪問研修」を巡回訪問担当者（相談員）対象を全国3箇所

で合計3回、消費者行政職員対象を全国1箇所合計1回開催した。

なお、受講者への「今後の巡回訪問業務役立つか」というアンケート調査結果では、下記のとおり、5段階評価で平均「4.9」の評価を得た。

また、都道府県の市町村支援を支援するために、平成26年度に試行した都道府県消費者行政職員を対象にした「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を、消費者教育・啓発等をテーマに全国2箇所で開催した。さらに、平成28年4月の消費者安全法施行に伴い自治体が求められている、地域見守りネットワーク構築をテーマとした「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を、全国2箇所で開催した。

参加者への「今後の事業に役立つか」というアンケート調査結果では、下記のとおり、5段階評価で平均「4.4」の評価を得た。

平成27年度 巡回訪問研修

開催日および開催地	人数	評価
7/22 仙台	10	4.88
7/29 大阪	10	4.89
8/20 広島	9	4.86
9/3 福岡	11	4.91

平成27年度 都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議

開催日 および開催地	テーマ	人数	評価
8/5 東京	消費者教育・啓発等	9	4.33
9/25 大阪	消費者教育・啓発等	9	4.11
12/10 大阪	地域見守りネットワーク構築	12	4.58
12/16 東京	地域見守りネットワーク構築	12	4.33

なお、『巡回訪問事業の手引』（4冊）については、PIO-NETの刷新に伴い、『別冊：PIO-NETを利用している市区町村用』を中心に内容の改訂を行った。

また、巡回訪問担当者の教授方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌「地方支援便り」を発行した（毎月10日発行）。

（巡回訪問研修の開催日と開催地）

平成27年7月22日：仙台（巡回訪問担当者）
 7月29日：大阪（巡回訪問担当者）
 8月20日：広島（行政職員）
 9月3日：福岡（巡回訪問担当者）

（都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議の開催日と開催地）

平成27年8月5日：東京（行政職員）消費者教育・啓発等
 9月25日：大阪（行政職員）消費者教育・啓発等
 12月10日：大阪（行政職員）地域見守りネットワーク構築
 12月16日：東京（行政職員）地域見守りネットワーク構築

③消費生活専門相談員資格認定制度

i. 消費生活専門相談員資格の審査及び認定【71】

－年度計画内容－

消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等において消費生活相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等を目的に設けられた資格認定制度である。本制度は内閣総理大臣を長とする第23回消費者保護会議（平成2年）において相談業務に関わる公的資格制度として創設され、平成3年度から資格認定を実施している。

本資格は、消費生活相談に応じるために一定水準以上の能力・資質を持ち合わせていることをセンターの理事長が試験合格者に与えるものである。

認定にあたっては、第1次試験（択一式及び〇×式筆記試験と論文試験）、第2次試験（面接試験）を実施し、合否判定を行っている。

平成27年度の第1次試験は平成27年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験を実施した。これに加え、平成27年度受験者に対する特例措置（第1次試験に合格し、第2次試験が不合格だった者を対象に、再度第2次試験を実施。例年は次年度の試験の第1次試験を免除し、第2次試験から受験できる措置を取っているが、平成28年度からは、改正消費者安全法に基づく資格試験を実施する予定であり、この措置が取れないため）として、3月にも第2次試験を実施した。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成28年1月に消費生活専門相談員資格認定者として187人を認定した。また平成27年度受験者に対する特例措置による試験結果を踏まえ、3月に1名を認定した（都道府県別認定者数は「資料19」を参照）。平成27年度における受験申込者数は909人で、合格率は23.9%であった。

センターでは、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けているほか、同ホームページ上に過去5年分の試験問題を掲載している。このほか、平成26年度に引き続き消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。また、別途チラシを作成し、累計認定者数の少ない県内の市町村消費生活センターに配布したほか、消費者法や消費生活論等の授業を実施している大学、男女共同参画センター等にもチラシを配布した。

さらに、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。

年度	一般受験申込者数	現職相談員 受験申込者数	受験申込者 合計	現職受験申込者数が 全体の受験申込者 合計に占める割合
平成23年度	793人	344人	1,137人	30.3%
平成24年度	860人	298人	1,158人	25.7%
平成25年度	640人	262人	902人	29.0%
平成26年度	575人	270人	845人	32.0%
平成27年度	617人	292人	909人	32.1%

ii. 地理的条件に配慮した試験の実施【72】

－年度計画内容－

各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所

以上で資格試験を実施する。

近年、消費生活相談業務の高度化、複雑化に伴い相談員の能力・資質の向上が課題とされているが、大都市以外の地域においては相談員の人材確保が難しい状況となっている。このような現状に対応するため、全国各地で資格認定試験を実施している。

平成 27 年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第 1 次試験についても、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、全国を 7 ブロックに分け 8 箇所試験会場を設置したほか、地方公共団体に会場設置希望を聞いたうえで試験会場を設置し、受験申込者数が少ない地域を含む全国 26 箇所*で実施した。

※北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、茨城県、東京都、神奈川県、新潟県、福井県、静岡県、愛知県、三重県、大阪府、兵庫県、和歌山県、広島県、山口県、高知県、福岡県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

iii. 資格更新のための講座の実施【73】

－年度計画内容－

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

消費生活専門相談員資格認定制度は、消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の能力・資質の向上、新たな人材の確保等のため創設された制度である。制度趣旨を踏まえ資格認定者のレベルの維持を図るため、平成 20 年度から資格更新時に消費生活相談業務に従事していない者に対し、資格更新講座の受講を義務づけた。なお、資格の更新は 5 年ごとに行っている。

平成 27 年度においては、6 月～7 月にかけて全国で資格更新講座 7 講座を実施した。また、資格更新手続きを延期している者は、改正消費者安全法に基づき実施される「消費生活相談員資格試験」の合格者とみなす経過措置が受けられないため、これらの者のうち更新希望者を対象に、2 月～3 月にかけて大阪と東京で講座を実施した。平成 27 年度における更新者 940 人のうち、更新講座の受講による更新者は 467 人となった。

更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容としている。

○更新講座の開催場所・実施日・受講者数

開催場所	実施日	受講者数
北海道	平成 27 年 6 月 20 日（土）	16 人
東京都	平成 27 年 6 月 6 日（土）	98 人
東京都	平成 27 年 7 月 11 日（土）	62 人
	平成 28 年 3 月 5 日（土）	58 人
神奈川県	平成 27 年 7 月 31 日（金）	18 人
愛知県	平成 27 年 6 月 27 日（土）	33 人
大阪府	平成 27 年 6 月 13 日（土）	109 人
	平成 28 年 2 月 28 日（日）	43 人
福岡県	平成 27 年 7 月 18 日（土）	32 人

合計	延べ 469 人
----	----------

※469 人のうち 2 人が東京会場 2 講座受講

iv. 改正消費者安全法に基づく資格試験実施の準備【74】

－年度計画内容－
改正消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験の実施に向けて準備を行う。

改正消費者安全法（平成 28 年 4 月 1 日施行）に基づく消費生活相談員資格試験は、内閣総理大臣が登録する登録試験機関が実施するとされたため、登録試験機関に求められる試験実施体制の準備や登録に必要な書面等の準備を行った（平成 28 年 4 月 1 日に登録申請予定）。

(8) 商品テストの強化

製品事故による死亡や、手指の切断といった重大事故に関する危害・危険情報や食品の偽装表示問題など、消費者の安全・安心に係る問題が昨今大きく取り上げられている。また、インターネット等で販売されている製品の品質や性能に関する苦情相談も消費生活センターに多く寄せられており、センターへのテスト依頼が増加していることから、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談対応等に資するべく、生活実態に即した商品テストを実施している。

①生活実態に即した商品テストの実施

i. 商品テストの実施【75】

－年度計画内容－
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間 10 件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。

センターでは P I O - N E T に寄せられた苦情相談等の中から、重大製品事故や表示に問題がある案件などについてテストを実施しているほか、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するためのテストを実施し、その結果について情報提供している。

なお、商品テストの結果から、法令違反が疑われるものや、規格・基準の設定等が必要と思われるものについては、関係機関に対して政策提言や改善を要望している。

平成 27 年度は、197 件のテストを実施し、このうち 10 件については、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者に対して商品の購入や使用上の注意などのアドバイスをを行った。（実施したテスト品目・概要は「資料 20」を参照）

そのうち、行政に対して、技術と知識を備えた有資格者の育成や事業者への指導についての要望などについて 2 件、業界団体・事業者に対して、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善についての要望を 7 件行った。

また、各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト 302 件について内容を検討し、このうち 113 件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、189 件をテストとして受け付け、全件に対応した。

各地の消費生活センターからの依頼による商品テストは、前年度からの受け付け分を含め 187 件実施し、そのうち、事業者が対応した結果も加え、市場に

流通する商品の品質向上や消費者への注意喚起を目的に 11 件について情報提供（公表）を行った。

商品テスト結果に基づいて相談処理が行われた結果、「チャイルドシートを運搬中に可動部品で指をけが」の事案では、当該品のメーカーが、自社ホームページに「重要なお知らせ」として指はさみの危険に対する注意喚起文を掲載するとともに、ユーザー登録された客先へホームページと同内容の注意喚起文、追加説明書、本体貼り付け用の注意喚起ステッカーの送付を行った。「詰め物が表示と異なっていたこたつ布団」の事案では、販売元より相談者に商品代金が返金され、同社より商品の交換・返金の社告が出された。「表示に問題があったミネラルウォーター」の事案では、ホームページから、釘がさびないことに関する表示、ミネラル成分の含有量に関する表示及び疾病名やその治療等に関する表示を削除する改善を行い、商品やパンフレットの表示も改善した。「商品名に Waterproof とあるが、水が浸入したスマートフォンのケース」の事案では、事業者から「インターネット上の表示を「防水」から「防滴」に変更し、商品に注意書きを入れた」との回答があった。このほか、各地消費生活センターから商品代金の返金、見舞金や治療費の支払いなど相談者が救済された、表示が改善されたという報告が寄せられている。

ii. 消費者庁への協力【76】

－年度計画内容－

「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成 24 年法律第 77 号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

センターでは、消費者事故等の原因究明を図るため、消費者庁からの求めに応じテストを実施しているほか、消費者庁が行う注意喚起等の企画立案に、センターの有する知見・技術・経験を活用すべく、必要な協力を実施している。

また、消費生活センター等における苦情相談処理を支援するために実施したテストのうち重大事故等に該当するものは、その結果を消費者庁に速やかに情報提供している。

消費者庁の依頼に応じて 2 件のテストを実施したほか、センターが自らテストを実施したもののうち、重大事故等として通知されたもの 9 件（消費生活センターが重大事故として通知したもの）について、その結果を消費者庁に情報提供した。

（重大事故等として通知された案件についての情報提供）

- ・ 踏み台
- ・ 片手鍋
- ・ ベビーカー
- ・ 電気ジャー炊飯器
- ・ 折りたたみベッド（レジヤード用）
- ・ 玩具
- ・ 折りたたみ自転車
- ・ 自転車
- ・ 自転車

上記のほか、昨年度実施したテスト結果 1 件（ウォーターサーバー）も平成 27 年度に情報提供した。

なお、消費者安全法以外の法律に抵触するおそれのあるテスト結果 3 件についても、消費者庁に情報提供を行った。

○医療機関ネットワーク事業

消費生活上の事故情報を医療機関から収集する枠組みを構築し、必要に応じて医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の現地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、平成22年11月に消費者庁と共同で13の医療機関の参画を得て医療機関ネットワーク事業を立ち上げているが、さらに平成27年度には参画機関を30の医療機関に拡大し、消費者庁と共同で運営を行った。

平成27年度に収集された基本情報は7,733件、そのうち、詳細情報を261件収集し、うち3件については現地調査等の追跡調査を実施した。

- ・ウォーターサーバー
- ・吸水ボール
- ・水素バス

収集された情報は、事故の拡大防止等に向けた消費者への注意喚起や事業者への改善要望等に活用された。

- ・後を絶たない、まつ毛エクステーションの危害（2015年6月4日公表）
- ・エスカレーターでの事故にご注意ください（2015年7月22日）
- ・高齢者の誤飲・誤食事故にご注意ください！（2015年9月16日公表、消費者庁）
- ・幼児が水で膨らむボール状の樹脂製品を誤飲→十二指腸閉塞、開腹手術により摘出→（2015年10月1日公表）
- ・乗馬施設での事故に御注意ください（2015年11月5日公表、消費者庁）
- ・高齢者のやけどに御注意ください！（2015年11月18日公表、消費者庁）
- ・発達をみながら注意したい0・1・2歳児の事故→医療機関ネットワーク情報から→（2016年1月14日公表）
- ・遊具による子供の事故に御注意！（2016年2月10日公表、消費者庁）
- ・自転車用レインウェアの運転への影響と安全性について（2016年2月18日公表）
- ・油断しないで！耳掃除（2016年2月25日公表）

ほか、「見守り新鮮情報」で2件、「子どもサポート情報」で2件、「くらしの危険」で3件、子ども安全メール（消費者庁）で35件において活用された。

iii. 外部有識者による評価の実施【77】

—年度計画内容—

商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、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21回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。なお、消費者への情報提供案件のうち8件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた。（委員名簿については「資料21」、委員会及び分科会実施状況については「資料22」を参照。また、商品テスト分析・評価委員会による評価等の内容については、「資料6」の「その他」欄記載の「外部有識者による評価」を参照。）

②商品テストの効率的な実施

i. 関係機関との連携【78】

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

専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、省庁、独立行政法人や大学、医療機関、業界団体にヒアリングを行い、専門的な知見や技術情報等を 27 件テスト等に活用した。主な事例は以下のとおり。

ヒアリング先	ヒアリング内容
株式会社 コベルコ科研	金属メッキの腐食について
独立行政法人自動車事故対策機構	自動車の予防安全性能アセスメントについて
国立研究開発法人 農業・食品産業技術総合研究機構 食品総合研究所、地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター	ヒドロキシラジカル消去活性、E S R 分析について
独立行政法人 農林水産消費安全技術センター	えごま油の脂肪酸組成、規格について
帝京大学医学部付属病院	健康食品による腸閉塞の詳細について
地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター	コートの変色原因について
一般社団法人 日本衛生材料工業連合会	紙おむつの吸収量検証方法、ISO 規格について
一般社団法人 日本喫煙具協会、株式会社ライテック	多目的ライターがガス漏れした原因について
花王株式会社	紙おむつの吸収量検証方法
村中技術士事務所	PET ボトルの特性、破断原因の調査法等について

ii. 外部試験機関等への委託【79】

－年度計画内容－
 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

必要なテストを効率よく実施するため、J I S（日本工業規格）や食品衛生法などの公的な規格・基準に基づく定型的テストは、専門の試験検査機関にテストを委託するとともに、高度の専門的な知識や施設・機器などが必要なテストは、経験や知見を有する試験研究機関等へ委託している。

電気用品安全法や J I S 等の規格・基準に基づく定型的なテストは、58 項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置のヒドロキシラジカル消去活性試験や破損部品の破断面調査等の専門性が高いテストは、46 項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。定型的なテストや専門的なテストを外部機関へ委託した主な事例は以下のとおり（外部試験機関等への委託は「資料 23」を参照）。

○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・紳士下着の JIS L 1910「繊維製品の寸法変化測定方法」、洗濯方法 JIS L 0217「繊維製品の取扱いに関する表示記号及びその表示方法」に基づく寸法変化試験。
- ・ネックレスの欧州規格 EN 1811:2011 に基づく溶出試験。
- ・使い捨てコンタクトレンズの第十六改正日本薬局方一般試験法に基づく無

菌試験。

- ・幼児用椅子の SG 基準の乳幼児用椅子の認定基準及び基準確認方法に基づく座面の耐衝撃強度試験。
- ・踏み台の JIS S 1121「アルミニウム合金製脚立及びはしご」に基づく脚立及びはしごの踏みざん取付け部の強度試験。
- ・使い捨てカイロの JIS S 4100「使いすてかいろ」に基づく温度特性テスト。
- ・ランニング用トレーニングパンツの JIS L1058 に基づく織物及び編み物のスナッグ試験。
- ・子ども用マニキュアの衛生試験法・注解 2015 生活用品試験法「香粧品試験法」に基づくホルムアルデヒド定量試験。
- ・はちみつ類の表示に関する公正競争規約に基づく成分分析
- ・椅子の JIS S1203「家具—いす及びスツール— 強度と耐久性の試験方法」7.2 に基づく強度確認試験。

○専門性の高いテスト事例

- ・椅子の断面観察による革の判別
- ・電気ケトルのにおい成分の分析
- ・コップの破損部調査
- ・杖先の取り替えゴムの成分分析試験
- ・電気スタンドの破面観察および断面観察
- ・シャワーヘッドの金属めっきと基材の材質分析
- ・保温・保冷用ボトルの耐圧テスト
- ・婦人靴のベルトの引抜強さ
- ・子ども用の靴の耐滑性試験

iii. テストの支援【80】

—年度計画内容—

消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

消費生活センター等でテスト施設を有しない、又は自前のテスト施設では対応困難なテストについては、消費生活センター等からの依頼に基づいて商品テストを実施している。

平成 27 年度は、消費生活センター等からの依頼に基づいて、平成 26 年度からの受け付け分を含め 187 件の商品テストを実施した。なお、各地の消費生活センター等からの依頼による商品テストについて全件に対応した。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

i. 商品テスト実施機関や商品テスト実施状況等の情報収集・提供【81】

—年度計画内容—

テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

消費生活センター等が製品事故の原因究明などの調査に外部の商品テスト実施機関を活用できるよう、国や都道府県等の公的試験研究機関を始め、公益法人や民間の試験研究機関、大学などが実施する対象商品や試験内容などに関する情報を収集し、ホームページを通じて情報提供している。

平成 27 年度は、新規に 1 機関を登録し、2 機関を削除したほか、6 機関の試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。

また、消費生活センターからの「食品中のかびの判定」「ダウンジャケットか

らの羽毛の吹き出し」」「クリーニングトラブルに対応できる試験機関」など様々な検査に関する外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を情報提供し、活用の促進を図った。

商品テスト実施機関の内訳と情報提供項目は以下のとおりである。

○情報提供した商品テスト実施機関（262 機関）の内訳

・国や都道府県等の公的試験研究機関	84 機関
・公益財団法人・公益社団法人の試験研究機関	23 機関
・一般財団法人・一般社団法人の試験研究機関	88 機関
・民間の試験研究機関	62 機関
・大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人	3 機関
・その他（財団法人、社団法人等）	2 機関

○主な提供情報

- ・試験機関名・住所・連絡先・URL・機関分類 他
- ・受入商品（食品、家電製品、玩具・遊具、繊維製品、プラスチック製品、自動車・自転車用品 等）
- ・受入対象（個人、行政機関、企業・団体 等）
- ・試験項目（電気用品安全法、食品衛生法、日本工業規格 等）
- ・試験設備・試験機器等（クリーンルーム、蛍光X線分析装置、GC-MS、ICP発光分析装置、FT-IR、HPLC、走査型電子顕微鏡、デジタルマイクロスコープ 等）
- ・事業所・出張所 等
- ・事業登録・認定・認証 等

消費生活センターが平成 26 年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト（比較・試買テスト等）の実施状況に関する情報を収集し、統計情報を「消費生活年報 2015」に掲載した。また、商品テスト（比較・試買テスト等）については、センターのホームページに掲載した（消費生活センターの商品テスト実施状況及び事例は「資料 24」を参照）。

ii. 地方公共団体等への商品テスト情報の提供【82】

－年度計画内容－

地方公共団体等に対しては、中核機関として役割を果たすため、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。

センターが各地消費生活センターからの依頼に基づき実施した商品テストの報告書を全国の消費生活センターで共有できる「商品テストのデータベース」（消費者行政フォーラム内）に、平成 26 年度に引き続き平成 27 年度は 183 件の商品テスト報告書を登録し、平成 28 年 3 月末の登録数は 582 件となった。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施した。

①震災関連情報の収集・提供【83】

－年度計画内容－

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

ホームページの「中央省庁からの情報」で下記の資料を紹介するとともに、メールマガジンで周知した。

- ・復興庁（「放射線リスクに関する基礎的情報」更新（平成 27 年 4 月）。
- ・復興庁（「放射線リスクに関する基礎的情報」更新（平成 27 年 6 月）。
- ・復興庁（「放射線リスクに関する基礎的情報」更新（平成 28 年 3 月）。
- ・消費者庁「食品と放射能 Q&A」（第 10 版）、「食品と放射能 Q&A ミニ」（第 2 版）（平成 28 年 3 月）。

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施【84】

－年度計画内容－

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

「食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーション」の講義を消費生活相談員研修専門・事例講座（製品の安全性と表示）で 3 回実施した。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等【85】

－年度計画内容－

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

自治体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル（基準値の半分以上）を超えた食品等の精密検査を 16 件実施し、依頼先へ報告した。

また、平成 27 年度は、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に職員を派遣した。

（主催）平成 28 年 2 月 19 日（全国研修会・第 8 回）

（派遣）平成 27 年 6 月 8 日（宮城県研修会・仙台市）

④必要な施策の実施【86】

－年度計画内容－

その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

実施が必要となった施策はない。

(10) 消費者教育の推進

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

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等【87】

－年度計画内容－

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

地域において、高齢者、民生委員・福祉関係者を対象とした消費者教育講座

の講師となる消費生活相談員・消費者行政職員に対して、「消費者教育に携わる講師養成講座 対象者別スキルアップコース 高齢者等対象コース」を3回実施するとともに、今年度から新たに見守り活動を行う中で消費者教育を志す方（福祉関係者、民生委員、教育関係者、消費者団体・NPO、消費者行政職員、消費生活相談員）を対象にした「見守りのための消費者教育講座」を2回実施した。

また、メールマガジン「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に年間30本配信した。

このほかに、中央省庁、自治体の要請を受け、消費者教育関連イベントへ参加し、センターが作成した情報のうち、消費者教育に資するものを提供した。

- 子ども霞が関見学デーへ出展（平成27年7月30日、消費者庁）
 - ・子どもに関係する消費者トラブルや製品安全の展示や説明、リーフレット、啓発グッズの配布等を行った。
- くらしフェスタ東京2015への参加（平成27年10月9日、10日 新宿駅西口広場）
 - ・消費者被害の防止に関する展示や説明、くらしの豆知識、リーフレット、啓発用グッズを配布した。
- 相模原市消費生活展への参加（平成27年10月16日、17日 ミウイ橋本）
 - ・生活の中の危険に関する展示や説明、くらしの豆知識、リーフレット、啓発用グッズを配布した。
- 文部科学省消費者教育フェスタへの参加
 - ・平成27年10月18日【霞が関】ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」コーナー紹介と大学生、高校生向けの子どものサポート情報等を中心に資料配布を行った。
 - ・平成27年1月25日【大分会場】ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」コーナー紹介と小学生向けの子どものサポート情報等を中心に資料配布を行った。
 - ・平成27年2月23日【岐阜会場】ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」コーナー紹介と子どものサポート情報等を中心に資料配布を行った。
- 目黒区消費生活展への参加（平成27年11月7日、8日 目黒区民センター）
 - ・首浮輪の事故やボタン電池の誤飲事故、緊急脱出ハンマーのパネル展示と「電子レンジの発煙発火」「突沸」「スプレー缶の引火」映像と補足説明によるトークを実施したほか、見守り新鮮情報、くらしの危険等を配布した。

② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用【88】

－年度計画内容－

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

平成27年度に発行した「見守り新鮮情報」30本のうち23本、また「子どもサポート情報」12本のうち6本について、P I O - N E T に登録された相談情報を活用し、作成した。

さらに消費者問題出前講座で使用するテキストとして、P I O - N E T に登録された相談情報に基づき作成した「くらしのご用心」を改訂し、消費者行政フォーラムにて消費生活センター等へ提供した。利用対象者の年齢に合わせて、高齢者向けと若者向けになっている。

「消費者教育に携わる講師養成講座 対象者別スキルアップコース 高齢者

等対象コース)」において、P I O-N E T情報を元にトラブルの多い事例を採り上げ実演を行うとともに、「教員を対象にした消費者教育講座」「見守りのための消費者教育講座」において、P I O-N E T情報を元に消費者トラブルの多い事例を取り上げた。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修【89】

－年度計画内容－

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

消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員（未経験者、初心者）に対する研修として、基礎的な知識や技法の習得を図るとともに、実践的な手法を学ぶ演習等を目的とした「消費者教育に携わる講師養成講座 未経験者・初心者コース」を3回実施した。

また、高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生を対象とした消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員（講師経験を有するもの）に対して、対象者別の特徴、消費者講座を実演する際のポイント、実践例報告等を目的とした「消費者教育に携わる講師養成講座 対象者別スキルアップコース 高齢者等対象コース」及び「消費者教育に携わる講師養成講座 対象者別スキルアップコース 小中高生対象コース」をそれぞれ3回実施した。

さらに、消費者行政担当職員を対象に、消費者教育・啓発業務に必要なとなる実務知識の習得するための「職員講座（実務編）消費者教育・啓発担当者コース」を2回実施した。

④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供【90】

－年度計画内容－

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

ホームページの消費者教育用教材を紹介する専用ページの更新を適宜行ったほか、以下の取り組みを実施した。

- ・「消費者教育用教材」コーナーに、新たに、内閣府大臣官房政府広報室が企画・制作している政府広報オンラインの各種広報のうち、国民生活センターが協力した情報をアップした。
- ・ウェブ版「国民生活」において、鳥取大学、大野市消費者相談センターなどの取り組みを連載「消費者教育実践事例集」で紹介した。
- ・研修宿泊施設再開に伴い、東京事務所2階の消費者教育に関する展示ブースを相模原事務所に移設し、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。

(ウェブ版「国民生活」で紹介した取り組み)

- ・「公正な貿易」を通して消費活動を振り返る（柳学園中学・高等学校）
- ・大学と地域の連携による消費者教育の取り組み（鳥取大学）
- ・高校の家庭科教諭と連携した2つの視点からの授業（大野市消費者相談センター）
- ・新入社員を対象に事業所と連携した講座（豊田消費生活センター）
- ・しながわ職場歩きー地元の企業と連携した消費者教育ー（品川区立小中一貫校品川学園）
- ・地域のつながりを基に子どもの事故を予防するプロジェクト（NPO 法人 Love

&Safety おおむら)

- ・知的障がいがある人の金銭教育に取り組むために一支援者との連携の勧め
ー (社会福祉法人名古屋手をつなぐ育成会)
- ・楽しく消費者問題を学ぶー弁護士寸劇活動 (広島弁護士会)
- ・市場における競争の重要性を分かりやすく学ぶー市場経済のしくみに関する教育活動ー (公正取引委員会)
- ・高齢者見守り講座実施のポイント (公益社団法人全国消費生活相談員協会)
- ・スマホ・SNSの正しい使い方を伝えるー高校の学校家庭クラブの取り組みー (茨城県立神栖高等学校)
- ・大学生による高齢消費者被害防止寸劇の出前講座ー学生と高齢者とが相互に学べる機会ー (金沢大学)

(展示コーナーでの紹介物)

【相模原事務所】

- ・消費者教育支援センター 消費者教育用教材
- ・全国消費生活相談員協会 消費者教育用資料
- ・中央省庁 消費者教育用資料
- ・地方自治体 消費者教育用資料
- ・ACAP 消費者の声を活かした製品例の展示
- ・国民生活センターが参加した消費者教育関連イベントで使った展示物
- ・見守り新鮮情報 (A 1 サイズパネル: 四半期毎に更新)
- ・子どもサポート情報 (A 1 サイズパネル: 四半期毎に更新)
- ・パロマガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故に関する検体等の展示

【東京事務所】

- ・業務案内等当センターに関する展示
- ・パロマガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故に関する検体等の展示
- ・「くらしの危険」展示
- ・ウェブ版国民生活 (A 1 パネル: 発行の都度更新)

また、消費者教育学生セミナーにおいて、企業の先進的取り組みに関する講義「消費者市民社会の構築に向けた企業の取り組み」を実施した。

全国消費者フォーラムのメインテーマを「社会を変える消費者! 一気づき、考え、行動するー」とし、消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取り組みを提供した。

(11) 中核機関としての役割強化【91】

ー年度計画内容ー

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

センターの中核機関としての役割については、消費者基本法(昭和43年法律第78号)第25条において、センターは、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的な機関として位置付けられている。また、「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)では、「消費者行政の推進にとって、国民生活センターは、消費者行政における中核的な実施機関として、①消費者行政の司令塔機能の発揮、②地方消費者行政の推進、③消費者への注意喚起のいずれにとっても必要不可欠な存在である」とされた。

センターは、消費者行政における中核的な実施機関としての役割を發揮するために、平成24年度より廃止されていた相模原事務所研修施設について、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえ、平成27年6月より再開することとした。ほか、平成23年11月に消費者

庁が開設した「越境消費者センター」(CCJ)をセンターに移管し、平成27年6月より相談受付を開始した。

また、各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」を5月に相模原事務所で開催し、9月から11月にかけて全国7ブロックに分かれて開催する「ブロック別消費生活センター所長会議」を幹事自治体と共同で開催した。

ブロック名	会議名	開催日	開催地
東北・北海道ブロック	東北・北海道ブロック消費生活センター所長会議	9月2日	仙台市
関東・甲信越ブロック	関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議	9月11日	川崎市
東海・北陸ブロック	東海・北陸地区消費生活センター所長会議	10月15日	岐阜県
近畿ブロック	近畿ブロック消費生活センター連絡会議	10月8日	京都府
中国ブロック	中国ブロック消費生活相談機関連絡協議会	10月29日	広島県
四国ブロック	四国ブロック消費生活センター所長会議	10月22日	徳島県
九州ブロック	九州・沖縄ブロック消費者行政合同会議 消費者行政担当課長及び消費生活センター所長会議	11月5日	沖縄県

(センターの在り方)

センターの在り方については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)において「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する。」とされたことから、法人の在り方の見直しについて議論が進められたが、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において独立行政法人の新たな類型の一つである「中期目標管理型の法人とする」とされた。

その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)を踏まえ、「独立行政法人通則法の一部を改正する法律」(平成26年法律第66号)と「独立行政法人通則法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備に関する法律」(平成26年法律第67号)において、センターは「中期目標管理法」とすることとされた。センターでは、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」や改正後の独立行政法人通則法等(平成27年4月1日施行)を踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。

(消費者庁との役割分担・連携)

消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理(平成25年7月23日)では、「消費者行政における司令塔機能を十分に発揮していくために、内閣府特別担当大臣(消

費者及び食品安全)のリーダーシップのもとで、さらに、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの三者が緊密な連携を取ることが必要」とされたことを踏まえ、平成25年度に消費者政策検討会議において検討を行い、消費者庁が消費者行政における企画立案部門を担い、国民生活センターは実施部門を担うとの考えのもと、両機関において各業務における分担の明確化・連携の強化を一層進めることで、業務を効率化・強化し、より質の高い行政サービス提供を実現することとした。また、「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)では、「消費者庁と国民生活センターが全体として、質の高い行政サービスを効率的に提供することが重要である。このため、両組織の業務の分担の明確化・連携の強化を図り、業務遂行の普段の効率化を進める必要がある」とされた。なお、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について」では、消費者政策検討会議の開催について、消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催とすることとしたほか(平成25年8月改正)、その目的を、消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携等を進めるためとした(平成26年8月改正)。また、平成27年度は、消費者政策検討会議を4回開催した。(43頁参照)

3. 予算(人件費の見積もりを含む。)、収支計画及び資金計画【92】

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

4. 短期借入金の限度額【93】

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

- ・該当なし

5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画【94】

—年度計画内容—
不要財産等の処分に関する計画はない。

- ・計画なし

6. 重要な財産の処分等に関する計画【95】

—年度計画内容—
重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

- ・計画なし

7. 剰余金の使途

(1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備【96】

- ・該当なし

(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【97】

・該当なし

(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【98】

・該当なし

8. その他業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画【99】

－年度計画内容－

施設・設備に関する計画の見込みはない。

・計画なし

(2) 人事に関する計画【100】

－年度計画内容－

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体に対し、平成 26 年度に実施したヒアリングやアンケート調査結果をもとに地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験を実施した。

具体的には、平成 25、26 年度に引き続き一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会に職員を派遣し、毎月 1 回実務を体験させた。

また、平成 27 年 4 月から川崎市との人事交流を実施するとともに平成 28 年度においても引き続き人事交流を行うために同市との連絡調整を実施した。

(3) 中期目標期間を超える債務負担【101】

－年度計画内容－

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

P I O－N E T 2015 関連機器等コンピュータの賃貸借について、5 年間リース契約等を締結した。

(4) 積立金の処分に関する事項【102】

・該当なし

(5) 情報セキュリティ対策【103】

－年度計画内容－

政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

前年度実施した情報セキュリティ規程準拠性調査の結果を踏まえ、情報セキュリティ規程の改定に着手する。

平成 26 年 5 月 19 日に改訂された「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」及び、前年度（平成 26 年度）に実施した「情報セキュリティ規程準拠性調査※」を踏まえ、国民生活センターの情報セキュリティ関連規程の改定作業に着手し、サイバーテロ対策の強化等を含む改定を平成 27 年度内に実施した。

また、情報セキュリティ対策向上のため、外部機関に情報システムの脆弱性有無の調査を依頼し、調査結果を踏まえた対応を実施した。

なお、職員の情報セキュリティ・リテラシー向上のための措置として、情報セキュリティ研修を土日相談対応の相談員を除く全役職員対象に開催した（出席率は 97%）。併せて、同研修を受講できなかった職員及び土日相談対応の相談員に対し、研修資料・研修を録画した DVD を配布し、独自学習させた（平成 27 年度末時点の合計受講率は 99%）。

※平成 26 年 5 月 19 日改訂の「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」に対する国民生活センターの情報セキュリティ関連規程準拠状況確認及び改訂が必要な事項の洗い出しを目的とした調査。

(6) 事業の審査及び評価【104】

－年度計画内容－

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

商品テスト事業については、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」を設置し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受け、業務に反映させた。

さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行っている。

※「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）（抜粋）

6. 事業の審査、評価

- 複数の候補案件からの選択を要する事業については、案件の厳選による効率的な事業実施や、選択・実施過程の更なる透明化を図るため、有識者から成る第三者委員会を設置するなど効果的な外部評価の仕組みを導入する。
- また、中間評価において成果が期待できないと評価された事業は廃止するなど、評価結果を事業実施過程に適切に反映させるとともに、事業の選定・採択時（事前）、実施時（中間）、終了時（事後）の各段階における評価結果をホームページ上で公表することなどにより、国民への説明責任を果たす。

(7) 国際協力【105】

－年度計画内容－

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

独立行政法人国際協力機構（JICA）において、日本政府の対ベトナム援

助方針の一環として、ベトナム競争庁（Vietnam Competition Agency：VCA）の消費者保護法執行に係る実施能力の強化を目標に「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」（期間：平成26年9月～平成29年9月）が実施されている。

センターでは、ベトナムにおける消費者行政体制強化のために職員を派遣してほしいとの独立行政法人国際協力機構（JICA）からの要請に対応するために、同プロジェクトにおける長期専門家として、職員1名を平成26年9月より1年間派遣し、同国に駐在させた。その他、日本国内での研修のための研修生受け入れ、ベトナムでの研修のための短期専門家の派遣など、同プロジェクトへの協力支援を行っている。

また、韓国と今後の両国の消費者行政推進のための協定書として、「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」を韓国消費者院との間に締結した。

その他、韓国OCAP（平成27年11月2日）、韓国政務委員会（平成27年12月28日）からの視察受け入れに対応した。

（8）内部統制の充実・強化

i．内部監査・監事監査の実施【106】

－年度計画内容－

内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。

平成27年度は、内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点より内部監査では、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施した。内部監査の指摘事項について、センター内に周知するとともに指摘事項への改善を図った。

監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的な対応策を策定のうえ監事に報告を行った。さらに当該具体的な対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告するとともに、その後の進捗状況について監事が2回モニタリングを実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。

なお、内部統制の一環として、法人の運営基本理念・運営方針及び役職員の倫理指針・行動指針については、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定し、平成26年10月に公表し、引き続き推進している。

ii．コンプライアンス研修の実施【107】

－年度計画内容－

コンプライアンスに係る職員研修を行う。

平成27年度は、全役職員、非常勤職員、事務補助員及び派遣労働者を対象にコンプライアンスに係る研修を実施し、役員・管理職員を対象に1回、一般職員・非常勤職員・事務補助員・派遣労働者を対象に2回、合計3回コンプライアンス研修を実施した。

（9）情報公開【108】

－年度計画内容－

情報公開請求に対して適切に対応する。

「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」（平成14年10月1日施行）に基づき、センターが保有する文書等の開示請求を受け付け、対応している。また、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成17年4月1日施行）に基づき、センターが保有する個人情報について、本人からの開示請求や訂正請求等に対応している。

平成27年度はセンターが保有する文書等に関する開示請求が1,995件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。なお、そのほとんど(1,993件)がP I O-N E T情報に関する請求であった。

また、センターが保有する個人情報に対して本人からの開示請求が1件寄せられ、当該法に則って適切に対応した。

なお、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立はなかった。

請求内容（主なもの）

- ・ P I O-N E Tに入力されている消費生活相談情報のうち、個別の事業者名を指定して、当該事業者に係る苦情相談の受付年月を知りたいといったもの
- ・ P I O-N E Tに入力されている消費生活相談情報のうち、個別の商品・サービスを指定し、当該商品に係る苦情相談の概要を知りたいといったもの

年度別受付件数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
情報公開請求	1,476	1,579	1,686	1,838	1,995
個人情報請求	0	0	2	3	1

平成27年度開示、不開示別件数

	開示	一部不開示	不開示(不存在)	取下げ
情報公開請求	1,759	18	218	0
個人情報請求	0	1	0	0

平成27年度請求者の属性

	法人	個人
情報公開請求	1,890	105
個人情報請求	0	1

VI. 財務の状況

1. 財務諸表の要約

①貸借対照表

(単位：千円)

資 産 の 部		負 債 及 び 純 資 産 の 部	
科 目	金 額	科 目	金 額
流動資産	418,844	流動負債	554,373
現金及び預金	381,638	運営費交付金債務	134,760
その他	37,206	その他	419,612
固定資産	8,692,586	固定負債	816,387
有形固定資産	8,692,334	資産見返負債	303,861
無形固定資産	252	長期リース債務	512,526
		(負債合計)	1,370,759
		資本金	
		政府出資金	8,901,602
		資本剰余金	△1,165,307
		利益剰余金	4,376
		(純資産合計)	7,740,671
(資産合計)	9,111,430	(負債純資産合計)	9,111,430

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

②損益計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
経常費用(A)	4,565,418
業務経費	4,092,816
人件費	1,018,664
減価償却費	263,361
その他	2,810,791
一般管理費	464,816
人件費	257,277
減価償却費	11,161
その他	196,379
財務費用	7,786
経常収益(B)	4,562,000
運営費交付金収益	4,268,815
自己収入	114,424
その他	178,761
臨時損失(C)	130
当期純損失	3,549
当期総損失(A-B+C)	3,549

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているので、合計とは一致しない場合がある。

③キャッシュ・フロー計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	△1,333,291
人件費支出	△1,183,511
運営費交付金収入	2,850,843
自己収入	106,534
その他収入・支出	△3,107,157
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△28,843
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△93,096
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	△1,455,229
VI 資金期首残高(F)	1,836,867
VII 資金期末残高(G=F+E)	381,638

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

④行政サービス実施コスト計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
I 業務費用	4,451,125
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	4,565,548 △114,424
(その他の行政サービス実施コスト)	
II 損益外減価償却相当額	100,520
III 損益外減損損失相当額	—
IV 損益外利息費用相当額	—
V 損益外除売却差額相当額	320
VI引当外賞与見積額	3,811
VII 引当外退職給付増加見積額	△43,452
VIII 機会費用	—
IX (控除) 法人税等及び国庫納付額	—
X 行政サービス実施コスト	4,512,324

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

■ 財務諸表の科目

①貸借対照表

- ・現金及び預金 : 現金及び預金(通知預金及び定期預金)
- ・有形固定資産 : 土地、建物、機械装置、車両運搬具、工具器具備品など独立行政法人が長期にわたって使用または利用する有形の固定資産
- ・無形固定資産 : 有形固定資産、投資有価証券以外の長期資産で、特許権、商標権、著作権など具体的な形態を持たない無形の固定資産であり、電話加入権が該当
- ・運営費交付金債務 : 独立行政法人の業務を実施するために国から交付された運営費交付金のうち、未実施分の部分に該当する債務残高
- ・短期リース債務 : リース資産のうち貸借対照表日後1年以内に支払の期限が到来するリース債務
- ・資産見返負債 : 運営費交付金等により償却資産を取得した場合に計上する負債で、資産見返運営費交付金が該当
- ・政府出資金 : 国からの出資金であり、独立行政法人の財産的基礎を構成
- ・資本剰余金 : 国から交付された施設費などを財源として取得した資産で独立行政法人の財産的基礎を構成するもの
- ・利益剰余金 : 独立行政法人の業務に関連して発生した剰余金の累計額
- ・繰越欠損金 : 独立行政法人の業務に関連して発生した欠損金の累計額

②損益計算書

- ・業務費 : 独立行政法人の業務に要した費用
- ・人件費 : 給与、賞与、法定福利費等、独立行政法人の職員等に要する費用
- ・減価償却費 : 業務に要する固定資産の取得原価をその耐用年数にわたって費用として配分する経費
- ・財務費用 : 利息の支払いに要する経費
- ・運営費交付金収益 : 国からの運営費交付金のうち、当期の収益として認識した収益
- ・自己収入等 : 図書雑誌出版収入、研修宿泊収入、利子収入などの収益
- ・臨時損益 : 固定資産の除却損等が該当

③キャッシュ・フロー計算書

- ・業務活動によるキャッシュ・フロー :
独立行政法人の通常の業務の実施に係る資金の状態を表し、サービスの提供等による収入、原材料、商品又はサービスの購入による支出、人件費支出等が該当
- ・投資活動によるキャッシュ・フロー :
将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、固定資産や有価証券の取得・売却等による収入・支出が該当
- ・財務活動によるキャッシュ・フロー :
増資等による資金の収入・支出、債券の取得及び償還による収入・支出等が該当

④行政サービス実施コスト計算書

- ・業務費用 :
独立行政法人が実施する行政サービスのコストのうち、独立行政法人の損益計算書に計上される費用
- ・その他の行政サービス実施コスト :
独立行政法人の損益計算書に計上されないが、行政サービスの実施に費やされたと認められるコスト
- ・損益外減価償却相当額 :
償却資産のうち、その減価に対応すべき収益の獲得が予定されていないものとして特定された資産の減価償却費相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）
- ・損益外減損損失相当額 :
独立行政法人が中期計画等で想定した業務を行ったにもかかわらず生じた減損損失相当額（損益計算書には計上していないが、累計額は貸借対照表に記載されている）
- ・損益外除売却差額相当額 :
償却資産のうち、その減価に対応すべき収益の獲得が予定されていないものとして特定された資産の除却（売却）相当額（損益計算書には計上していないが、貸借対照表では、資本剰余金に計上されている）
- ・引当外賞与見積額 :
財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の賞与引当金見積額（貸借対照表には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう賞与引当金見積額を貸借対照表に注記している）
- ・引当外退職給付増加見積額 :
財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の退職給付引当金増加見積額（損益計算書には計上していないが、仮に引き当てた場合に計上したであろう退職給付引当金見積額を貸借対照表に注記している）

・機会費用：

政府出資の純額に国債の利回りを参考にして計算した機会費用の額が該当（当期は10年利付国債（新発債）平成27年3月末利回りが△0.05%であったため、平成28年4月1日付事務連絡[＊]）に基づき、利率を0として算定）

[＊] 「「マイナス金利付き量的・質的金融緩和」の導入を受けた平成27事業年度財務諸表における行政サービス実施コスト計算書の機会費用算定の取扱いについて（留意事項）」（総務省行政管理局（独立行政法人制度総括）、財務省主計局法規課公会計室）

2. 財務状況

（1）財務諸表の概況

① 経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの経年比較・分析（内容・増減理由）

（経常費用）

平成27年度の経常費用は、4,565,418千円と、前年度比1,644,375千円増（56.3%増）となっている。これは、外部委託費1,574,678千円増（495.8%増）、賃借料29,963千円増（33.0%増）、人件費（退職手当含む）84,731千円増（7.1%増）、保守・修繕費24,056千円減（7.2%減）、減価償却費62,802千円減（18.6%減）となったことが、主な要因である。

なお、外部委託費については、平成25年度補正予算（第1号）の執行による1,432,545千円が含まれている。

（経常収益）

平成27年度の経常収益は、4,962,000千円と、前年度比1,634,339千円増（55.8%増）となっている。これは、運営費交付金収益1,615,403千円増（60.9%増）、資産見返運営費交付金戻入11,194千円減（5.9%減）となったことが、主な要因である。

（当期総損益）

上記経常損益の状況及び臨時損失として固定資産除却損130千円を計上した結果、平成27年度の当期総損失は、3,549千円となっている（前年度総利益は、5,744千円である）。

（資産）

平成27年度末現在の資産合計は、9,111,430千円と、前年度比1,061,878千円減（10.4%減）となっている。これは、現金預金が1,455,229千円減（79.2%減）、P I O - N E T 2015等情報システムに係るリース資産の取得等により有形固定資産が387,929千円増（4.7%増）となったことが、主な要因である。

（負債）

平成27年度末現在の負債合計は、1,370,759千円と、前年度比957,489千円減（41.1%減）となっている。これは、平成25年度補正予算（第1号）で措置されたP I O - N E Tの刷新等の執行により運営費交付金債務が1,439,920千円減（91.4%減）、平成20年度補正予算により購入し、地方自治体に配備した放射性物質検査機器等の減価償却費等に対応する資産見返運営費交付金が156,813千円減（34.0%減）、情報システムに係るリース資産取得に伴い短期リース債務が141,521千円増（3021.9%増）長期リース債務が507,610千円増（10327.0%増）となったことが、主な要因である。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 27 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、△1,333,291 千円と、前年度比 1,515,257 千円減 (832.7%減) となっている。これは、原材料、商品又はサービスの購入による支出が、1,674,431 千円増 (116.9%増)、運営費交付金収入が 134,303 千円増 (4.9%増) となったことが、主な要因である。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成 27 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、△28,843 千円と、前年度比 43,488 千円増 (60.1%増) となっている。これは、有形固定資産の取得による支出が前年度比 43,488 千円減 (60.1%減) となったことが、主な要因である。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

平成 27 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、△93,096 千円と、前年度比 60,862 千円増 (39.5%増) となっている。これは、リース債務の返済による支出の減によるものである。

表：主要な財務データの経年比較

区 分	(単位：千円)				
	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
経常費用	3,598,108	3,544,073	2,896,302	2,921,043	4,565,418
経常収益 (又は経常損失 (△))	3,596,115	5,303,886	2,898,822	2,927,661	△3,418
当期総利益 (又は当期総損失 (△))	△2,341	1,758,838	2,181	5,744	△3,549
資産	12,524,188	11,670,676	10,581,917	10,173,308	9,111,430
負債	4,088,179	1,590,149	2,638,404	2,328,249	1,370,759
利益剰余金	6,753	1,765,591	2,181	7,925	4,376
業務活動による キャッシュ・フロー	△164,678	△239,468	△174,270	181,966	△1,333,291
投資活動による キャッシュ・フロー	8,318,417	△1,728,343	1,451,044	△72,331	△28,843
財務活動による キャッシュ・フロー	△5,968,450	△145,479	△419,434	△153,957	△93,096
資金期末残高	3,137,138	1,023,848	1,881,189	1,836,867	381,638

②セグメント事業損益の経年比較・分析（内容・増減理由）

（業務区分によるセグメント情報）

各事業損益のうち、情報・分析業務が前年度比 9,884 千円減（153.1%減）となったのは、リース資産の会計処理及び固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入によるもの、商品テスト業務は、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入によるものである。また、法人共通の事業損益は、固定資産除却損に伴う資産見返運営費交付金戻入によるものである。

表：事業損益の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

（単位：千円）

区 分	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
広報業務	0	13	0	15	0
情報・分析業務	△1,972	453	2,135	6,456	△3,428
相談業務	△44	26	158	25	0
商品テスト業務	0	53	171	0	5
研修業務	31	0	14	44	0
企画調整業務	0	0	0	15	0
ADR業務	0	0	0	0	0
法人共通	△7	1,759,267	41	63	4
合計	△1,992	1,759,813	2,519	6,618	△3,418

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

③セグメント総資産の経年比較・分析（内容・増減理由）

広報業務の総資産は、37,891 千円と、前年度比 4,714 千円増（14.2%増）となっている。これは、たな卸資産の減及び売掛金の増等によるものである。情報・分析経費の総資産は、692,612 千円と、前年度比 623,992 千円増（909.3%増）となっている。これはリース資産の取得等によるものである。その他の業務の総資産は、217,259 千円と前年度比 143,390 千円減（39.8%減）となっている。これは、固定資産の減価償却等によるためである。法人共通の総資産は、8,163,669 千円と、前年度比 1,547,194 千円の減（15.9%減）となっている。これは、現金及び預金の減及び固定資産の減価償却等によるためである。

表：セグメント総資産の経年比較（業務区分によるセグメント情報）

（単位：千円）

区 分	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
広報業務	70,693	51,415	34,301	33,177	37,891
情報・分析業務	496,655	371,611	198,343	68,620	692,612
相談業務	7,584	3,705	1,412	785	556
商品テスト業務	326,956	658,145	476,984	355,439	213,838
研修業務	8,949	6,194	4,613	3,763	2,492
企画調整業務	2,019	1,170	579	3	0
ADR業務	1,841	1,420	1,007	660	373
法人共通	11,609,490	10,577,017	9,864,678	9,710,862	8,163,669
合計	12,524,188	11,670,676	10,581,917	10,173,308	9,111,430

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

④目的積立金の申請、取崩内容等

平成 27 年度の当期総損失は、3,549 千円となった。これは、リース取引による損益に与える影響額であり、当該影響額を除いた当期総利益は、0 千円であることから、目的積立金の申請は行わない。

⑤行政サービス実施コスト計算書の経年比較・分析（内容・増減理由）

平成 27 年度の行政サービス実施コストは、4,512,324 千円と、前年度比 1,498,313 千円増（49.7%増）となっている。これは、平成 25 年度補正予算（第 1 号）の執行等により業務費用が 1,613,501 千円増（56.9%増）、引当外退職給付増加見積額が前年度比 82,843 千円減（210.3%減）となったことが、主な要因である。

表：行政サービス実施コストの経年比較

（単位：千円）

区 分	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
業務費用	3,437,789	3,433,696	2,807,692	2,837,624	4,451,125
うち損益計算書上の費用	3,598,456	3,545,048	2,896,662	2,921,917	4,565,548
うち自己収入（控除）	△160,666	△111,352	△88,970	△84,293	△114,424
損益外減価償却相当額	117,987	113,817	108,606	103,797	100,520
損益外減損損失相当額	—	—	—	—	—
損益外利息費用相当額	—	—	—	—	—
損益外除売却差額相当額	1,203	502	54	400	320
引当外賞与見積額	1,765	△8,483	4,106	1,239	3,811
引当外退職給付増加見積額	△32,270	△27,623	△37,594	39,395	△43,452
機会費用	83,615	46,884	52,020	31,557	—
（控除）法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	3,610,089	3,558,793	2,934,883	3,014,012	4,512,324

（注）計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計とは一致しない場合がある。

（2）施設等投資の状況（重要なもの）

- ①当事業年度中に完成した主要施設等
・該当なし
- ②当事業年度中に処分した主要施設等
・該当なし

(3) 予算・決算の概況

(単位：千円)

区分	平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	10,451,696	10,064,195	4,586,989	3,957,150	4,297,239	4,275,451
運営費交付金	3,143,540	3,143,540	2,721,013	2,721,013	4,186,502	4,186,502
事業収入等	143,702	161,159	147,623	111,992	110,737	88,949
前年度からの繰越金	7,164,454	6,759,496	1,718,353	1,124,145	—	—
支出	10,451,696	9,563,798	4,586,989	3,815,068	4,297,239	2,674,742
業務経費	3,119,461	2,282,618	3,281,053	2,557,163	2,996,821	1,455,828
一般管理費	210,058	209,997	201,820	193,273	195,765	154,956
人件費	1,285,396	1,234,402	1,104,116	1,064,631	1,104,653	1,063,958
国庫納付金	5,836,781	5,836,781	—	—	—	—

区分	平成 26 年度		平成 27 年度		差額理由
	予算	決算	予算	決算	
収入	2,830,441	2,884,850	3,013,351	4,465,551	出版収入・研修宿泊収入減
運営費交付金	2,716,540	2,716,540	2,850,843	2,850,843	
事業収入等	113,901	84,293	162,508	114,424	
前年度からの繰越金	—	84,017	—	1,500,285	
支出	2,830,441	2,821,205	3,013,351	4,403,105	情報システム開発経費繰越分執行等
業務経費	1,454,433	1,466,353	1,503,415	2,941,895	
一般管理費	195,318	188,676	233,017	214,861	
人件費	1,180,690	1,166,175	1,276,919	1,246,349	

(注1) 平成24年度は、平成24年度一般会計補正予算(第1号)において、給与改定臨時特例法に基づく給与削減相当額を修正減少したことから、減額となっている。

(注2) 平成25年度は、平成25年度補正予算(第1号)により措置された「好循環実現のための経済対策」の消費者関連情報の活用に向けた基盤整備(PIO-NETの刷新等)のための経費が含まれていることから、増額となっている。

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

当法人は、当中期目標及び中期計画において、①一般管理費(人件費を除く。)については、前年度比3%以上、また②業務経費については、前年度比1%以上、の経費の削減を図り、③総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図り、また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行うこととしており、平成27年度においても、中期目標及び中期計画に沿った取組みを行うこととした。

上記①の目標を達成するため、平成27年度は一般管理費予算額に3.0%の効率化及び相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を織り込んだ。決算額は、相模原事務所研修施設の再開に伴い、総合管理業務に係る経費が増加したものの、相模原事務所・東京事務所の保守修繕について、真に緊急性の高いもののみ実施するなど、経費の抑制に努めた結果、予算額に対して△19.2%となっている。

上記②の目標を達成するため、業務経費予算額に4.5%の効率化を織り込むとともに、既存システム改修経費の抑制等、業務運営の効率化を図り、平成27年度予算額に対して、決算額は△0.9%となっている。

3. 事業の説明

(1) 広報業務

広報業務は、消費生活に役立つ実用的な情報を提供することを目的に、小冊子「くらしの豆知識」の発行、広報活動、WEB版「国民生活」の作成、ホームページの運営を行うとともに、地方消費生活センター等への支援事業を行っている。

平成27年度における経常収益は、運営費交付金収益159,718千円、自己収入53,674千円、資産見返運営費交付金戻入661千円となっている。平成27年度における経常費用は、人件費115,873千円、その他業務費用97,519千円、減価償却費

661 千円となっている。

(2) 情報・分析業務

情報・分析業務は、全国消費生活情報ネットワークシステムの運営・管理及びこのシステムを通じて収集された情報の分析・提供を行っている。

平成 27 年度における経常収益は、運営費交付金収益 2,535,044 千円、資産見返運営費交付金戻入 25,079 千円となっている。平成 27 年度における経常費用は、人件費 212,335 千円、その他業務費用 2,230,366 千円、減価償却費 120,849 千円となっている。事業損益は、△3,428 千円であり、これはリース資産の会計処理及び固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(3) 相談業務

相談業務は、消費者からの消費生活に関する相談の受付・処理、各地の消費生活センターの相談処理の支援、消費者判例情報評価委員会の運営及び相談処理を通じた情報提供を行っている。

平成 27 年度における経常収益は、運営費交付金収益 395,902 千円、資産見返運営費交付金戻入 178 千円となっている。平成 27 年度における経常費用は、人件費 148,222 千円、その他業務費用 247,679 千円、減価償却費 178 千円となっている。

(4) 商品テスト業務

商品テスト業務は、人の生命・身体等に重大な影響を及ぼすような商品について、消費者被害の救済や拡大防止、再発防止のため、テストの実施及び危害情報に関する情報提供を行っている。

平成 27 年度における経常収益は、運営費交付金収益 329,922 千円、資産見返運営費交付金戻入 139,858 千円となっている。平成 27 年度における経常費用は、人件費 232,549 千円、その他業務費用 97,372 千円、減価償却費 139,852 千円となっている。事業損益は 5 千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

(5) 研修業務

研修業務は、自治体の消費者行政担当職員や消費生活相談員及び企業の消費者窓口担当者等を対象とした研修、消費生活専門相談員資格認定事業及び消費者行政等関連調査を行っている。

平成 27 年度における経常収益は、運営費交付金収益 231,012 千円、自己収入 28,264 千円、資産見返運営費交付金戻入 1,531 千円となっている。平成 27 年度における経常費用は、人件費 159,278 千円、その他業務費用 99,999 千円、減価償却費 1,531 千円となっている。

(6) 企画調整業務

企画調整業務は、センター業務の企画・立案、消費者庁等関係機関との連絡調整及び消費者団体・事業者団体等との情報交換業務を行っている。

平成 27 年度における経常収益は、運営費交付金収益 45,028 千円、資産見返運営費交付金戻入 3 千円となっている。平成 27 年度における経常費用は、人件費 36,251 千円、その他業務費用 8,777 千円、減価償却費 3 千円となっている。

(7) ADR 業務

ADR 業務は、重要消費者紛争の裁判外紛争解決手続を行っている。

平成 27 年度における経常収益は、運営費交付金収益 151,020 千円、資産見返運営費交付金戻入 287 千円となっている。平成 27 年度における経常費用は、人件費 85,166 千円、その他業務費用 65,855 千円、減価償却費 287 千円となっている。

(8) 法人共通（管理業務）

管理業務は、センターにおける総務及び経理に関する業務を行っている。

平成 27 年度における経常収益は、運営費交付金収益 421,170 千円、自己収入 32,485 千円、資産見返運営費交付金戻入 11,165 千円となっている。平成 27 年度における経常費用は、人件費 256,675 千円、その他事務所の管理等費用 196,981 千円、減価償却費 11,161 千円となっている。事業損益は、4 千円であり、これは固定資産除却に伴う資産見返運営費交付金戻入を行ったことによるものである。

－以 上－

平成 27 年度の年度計画に沿った予算の計画額及び決算額は以下の通りである。

平成 27 年度予算

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	決 算 額	差 額
収入			
運営費交付金	2,851	2,851	0
事業収入等	163	114	48
前年度からの繰越金	—	—	—
計	3,013	2,965	48
支出			
業務経費	2,527	2,479	47
うち広報事業経費	205	211	△6
情報・分析事業経費	1,051	1,087	△36
相談事業経費	433	396	37
商品テスト事業経費	354	330	24
研修事業経費	269	259	10
企画調整事業経費	45	45	△0
紛争解決委員会事業経費	170	151	19
一般管理費	487	445	42
計	3,013	2,924	89

(注 1) 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。

(注 2) 人件費は、各事業等に配賦している。

【実績額の説明】

1. 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 48 百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が 22 百万円減収、研修宿泊収入が 19 百万円減収及び事業外収入が 7 百万円減収となったためである。
2. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し 47 百万円減少しているのは、P I O-N E T刷新にあたり、周辺システムも含め、現行システムの改修を緊急性の高いものだけに限定し、システム改修等経費を抑制したためである。
3. 支出の「一般管理費」の実績額が計画額に比し 42 百万円減少しているのは、相模原事務所研修施設の再開に伴い、総合管理業務に係る経費が増加したものの、相模原事務所・東京事務所の保守修繕について、真に緊急性の高いもののみ実施するなど、経費の抑制に努めたためである。

平成27年度の年度計画に沿った収支計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成27年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
費用の部	3,184	4,565	1,382
經常費用	3,184	4,565	1,382
業務経費	1,496	2,840	1,343
一般管理費	233	197	△36
人件費	1,277	1,246	△31
減価償却費	177	275	97
財務費用	0	8	8
収益の部	3,184	4,562	1,378
經常収益	3,184	4,562	1,378
運営費交付金収益	2,849	4,269	1,420
事業収入等	163	114	△48
資産見返運営費交付金戻入	172	179	6
經常利益（又は經常損失（△））	0	△3	△3
臨時損失	—	0	0
目的積立金取崩	—	—	—
当期総利益（又は当期総損失（△））	0	△4	△4

(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。

【実績額の説明】

1. 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、平成25年度補正予算（第1号）によって措置された全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T）の刷新及び関連システムの改修等経費1,433百万円を執行した一方、P I O - N E T等刷新にあたり、周辺システムも含め、現行システムの改修を緊急性の高いもののみに限定し、システム改修等経費を抑制したためである。
2. 「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修宿泊収入等の減収によるものである。

平成27年度の年度計画に沿った資金計画の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成27年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
資金支出	7,950	8,950	1,000
業務活動による支出	2,981	4,297	1,316
投資活動による支出	4,567	4,179	△388
財務活動による支出	17	93	76
翌年度への繰越金	385	382	△3
資金収入	7,950	8,950	1,000
業務活動による収入	3,014	2,963	△51
運営費交付金による収入	2,851	2,851	0
事業収入等	164	112	△51
投資活動による収入	4,565	4,150	△415
財務活動による収入	—	—	—
前年度からの繰越金	370	1,837	1,467

(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。

【実績額の説明】

1. 資金支出の「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し増加しているのは、執行額が、P I O - N E Tの刷新及び関連システムの改修等経費 1,433 百万円を執行した一方、P I O - N E T刷新にあたり、周辺システムも含め、現行システムの改修を緊急性の高いものだけに限定し、システム改修等経費を抑制したためである。
2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入及び研修・宿泊収入等が減少したためである。