

平成 29 年度
独立行政法人国民生活センター
事業報告書

平成 30 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
II. 独立行政法人国民生活センターの概要.....	1
1. 目的.....	1
2. 業務の範囲.....	1
3. 沿革.....	2
4. 根拠法.....	2
5. 主務大臣.....	2
6. 所在地.....	2
7. 資本金の状況.....	2
8. 役員の状況.....	3
9. 職員の状況.....	4
10. 法人の組織.....	5
III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告.....	6
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.....	6
2. 平成29年度独立行政法人国民生活センター年度計画について.....	6
IV. 法人の長等による業務運営状況について.....	7
1. 理事長のリーダーシップについて.....	7
2. 内部統制システムの整備等について.....	7
3. 理事による業務運営状況について.....	8
4. 監事による業務運営状況の把握等について.....	9
5. 会計監査人の設置について.....	9
V. 平成29年度における業務実績について.....	10
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
(1) 一般管理費及び業務経費.....	10
(2) 人件費.....	12
(3) 給与水準.....	13
(4) 随意契約等の見直し.....	14
(5) 保有資産の有効活用.....	17
(6) 自己収入の拡大・経費の節減.....	19
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.....	21
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供.....	21
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
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
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個人情報へ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相談	
(4) 裁判外紛争解決手続の実施	41
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	43
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	52
(7) 研修等の充実	52
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消費生活相談員資格試験	
④消費生活専門相談員資格認定制度	
(8) 商品テストの強化	68
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) 立担保の実施等	74
①事前相談による連携、協力	
②立担保期限の遵守	
③立担保事案の適切な管理、求償	
(10) 震災からの復興に向けた取組	75
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	
(11) 消費者教育の推進	76
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組に関する情報の収集・提供	
(12) 中核機関としての役割強化	78
(13) 政府機関の地方移転に関する取組	80
3. 予算（人件費の見積もりを含む。） 、 収支計画及び資金計画	81
4. 短期借入金の限度額	81
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	81
6. 重要な財産の処分等に関する計画	81
7. 剰余金の使途	81
(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	81
(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	81
(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	81
8. その他業務運営に関する事項	81
(1) 施設・設備に関する計画	81
(2) 人事に関する計画	82
(3) 中期目標期間を超える債務負担	82
(4) 積立金の処分に関する事項	82
(5) 情報セキュリティ対策	82
(6) 事業の審査及び評価	82
(7) 国際協力	83
(8) 内部統制の充実・強化	83
(9) 情報公開	84
VI. 財務の状況	86
1. 財務諸表の要約	86
2. 財務状況	89
3. 事業の説明	94
4. 事業等のまとめりごとの予算・決算の概況	97
 (別紙1～3)	
平成29年度予算、平成29年度収支計画、平成29年度資金計画	98

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し、及びその利用を容易に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29年度の年度計画を定めた。

本報告書は、センターの平成29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し、及びその利用を容易に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) 特定適格消費者団体が行う消費者裁判手続特例法の申立てに係る仮差押命令の担保を立てる。
- (8) 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14年12月4日法律第123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日から施行）。

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日から施行）。

さらに、「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」（平成29年5月成立）において、センターに7つ目の業務として、特定適格消費者団体が行う消費者裁判手続特例法の申立てに係る仮差押命令の担保を立てる業務が追加され、当該業務を実施するに当たって必要となる長期借入金に関する規定が設けられた（平成29年10月1日から施行）

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

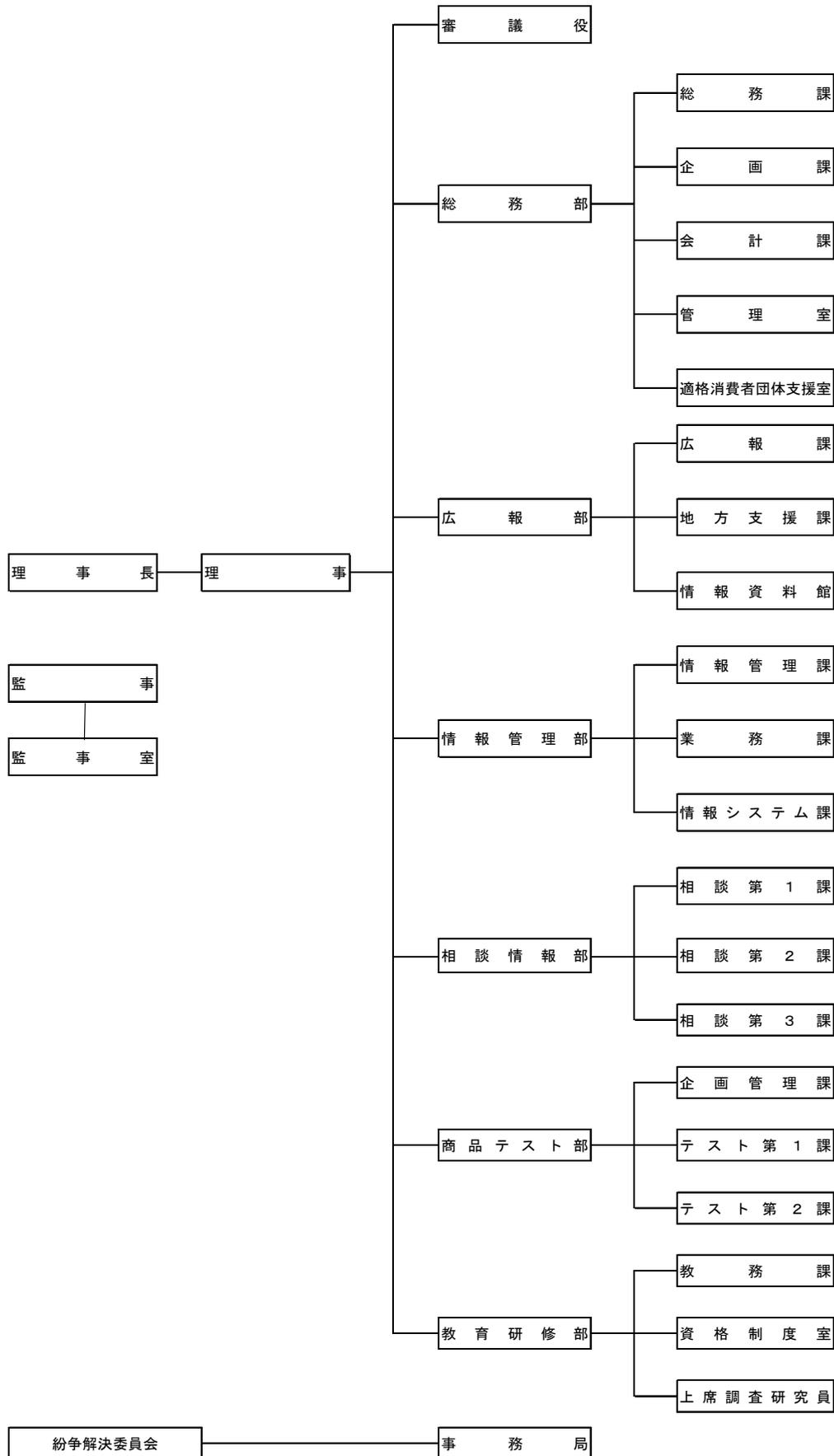
役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	松本 恒雄	自 平成 25 年 8 月 1 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日 再 平成 30 年 4 月 1 日	全部署	平成 3 年 一橋大学法学部教授 平成 11 年 一橋大学大学院法学研究科教授 平成 12 年 一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授兼任 平成 21 年 一橋大学法科大学院長（法務専攻長） 平成 21 年 内閣府消費者委員会委員長
理事	宗林 さおり	自 平成 27 年 1 月 7 日 至 平成 27 年 9 月 30 日 再 平成 27 年 10 月 1 日 再 平成 29 年 10 月 1 日	総務部総務課、総務部企画課、総務部適格消費者団体支援室(平成 29 年 12 月 31 日まで)、商品テスト部、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 至 平成 29 年 9 月 30 日	総務部企画課、総務部会計課、総務部管理室、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)
	坂田 進	自 平成 29 年 10 月 1 日	総務部会計課、総務部管理室、総務部適格消費者団体支援室(平成 30 年 1 月 1 日以降)、情報管理部、教育研修部	平成 2 年 経済企画庁入庁 平成 22 年 消費者庁消費者安全課長 平成 24 年 内閣府大臣官房企画調整課長 平成 27 年 消費者庁総務課長
	加藤 さゆり	自 平成 27 年 10 月 1 日 再 平成 29 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)	鈴木 幸弘	自 平成 28 年 4 月 1 日	全部署の監査	昭和 51 年 三井物産株式会社入社 平成 9 年 三井物産株式会社法務部室長 平成 15 年 三井物産株式会社監査役室長 平成 26 年 三井物産株式会社内部監査部特任監査人
	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 日本経済新聞社論説委員兼生活情報部編集委員 平成 24 年 日本経済新聞社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・東京家政大学講師

9. 職員の状況

常勤職員数は平成 29 年度末において 133 人(前期末は 127 人)であり、平均年齢は 40.9 歳(前期末 41.4 歳)となっている。このうち、国等からの出向者は 1 人である。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成 30 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」(平成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。

平成28年度においては、「未来への投資を実現する経済対策」(平成28年8月2日閣議決定)を受け、平成28年10月11日、第192回国会において、平成28年度補正予算(第2号)が成立したため、同対策により措置された、安全・安心の確保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29年1月20日に内閣総理大臣の認可を受けた。

また、消費者安全法(平成21年法律第50号)に基づき「消費生活相談員資格試験」の登録試験機関として内閣総理大臣の登録を受け、同資格試験を実施することや、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県において研修及び商品テスト業務を実施することとなったこと等を踏まえ、平成29年3月28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29日に内閣総理大臣の認可を受けた。

平成29年度においては、平成29年5月26日に成立した「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」において、センターに7つ目の業務として、特定適格消費者団体が行う消費者裁判手続特例法の申立てに係る仮差押命令の担保を立てる業務が追加された。この法改正を受けて、平成29年10月1日に中期目標の一部が変更された。変更された中期目標を踏まえ中期計画変更の認可申請を行い、平成29年10月1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29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29年度の業務運営に関する計画である「平成29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29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法等の一部を改正する法律」に基づく中期計画の変更を受け、年度計画において特定適格消費者団体が裁判所へ申立てをする仮差押命令の担保を立てる業務等に関する規定を追加し、平成29年10月1日に主務大臣に届け出た。また、年度計画における「平成29年度予算」の執行に関しては、事業の合理的かつ効果的な運営を図るため、実施計画予算を定め四半期毎に各業務及び管理部門への運営費交付金の配分額の見直しを行っていることから、年度計画における、

平成 29 年度予算、平成 29 年度収支計画、平成 29 年度資金計画の変更について、平成 29 年 12 月 27 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、適格消費者団体支援等を統括し、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）に基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。

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 月に稼働させるとともに安定的な運用ができるよう取り組んだ。

さらには、国家資格化された消費生活相談員資格試験について、登録試験機関として適正に実施した。

消費者への啓発については、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するため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休日相談を実施した。

さらに、国際化への取組として、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、「国民生活センター越境消費者センター（C C J）」の海外の提携先機関の増大など、さらなる体制強化に取り組んだ。

また、平成 29 年 10 月に施行された改正独立行政法人国民生活センター法で新たに規定された特定適格消費者団体が消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てることが困難な場合に、担保を立てることができる業務が追加されたことを踏まえ、特定適格消費者団体との連携を図った。

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、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、全役職員及び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、平成 29 年 10 月に施行された改正独立行政法人国民生活センター法で新たに規定された特定適格消費者団体が消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てることが困難な場合に、担保を立てることができる業務が追加されたことを踏まえ、

特定適格消費者団体との連携を図った。具体的には独立行政法人通則法の一部改正を踏まえた業務方法書の改正に基づき、内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」の決定に基づき、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、重要項目についてリスク評価資料を作成した。

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、所掌する事業を確実にかつ円滑に遂行するよう努めた。

宗林理事は、総務部総務課、同企画課、同適格消費者団体支援室(平成29年12月31日まで)、商品テスト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、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、平成29年度に徳島県に開設した消費者行政新未来創造オフィスでの業務を推進した。

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、消費者庁との連携を図り、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、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、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した。

また、平成29年10月に施行された改正独立行政法人国民生活センター法で新たに規定された特定適格消費者団体が消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てることが困難な場合に、担保を立てることができる業務が追加されたことを踏まえ、特定適格消費者団体との連携を図った。

川辺理事は、総務部企画課、同会計課及び同管理室、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、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、平成29年度に徳島県に開設された消費者行政新未来創造オフィスでの業務を推進した。

P I O - N E Tの刷新業務では、P I O - N E T 2015の稼働に向けた準備を進め、平成27年9月に稼働させるとともに安定的な運用ができるよう取り組んだ。

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。

さらには、国家資格化された消費生活相談員資格試験について、登録試験機関として適正に実施した。

坂田理事は、総務部会計課、同管理室及び同適格消費者団体支援室(平成30年1月1日以降)、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、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、平成29年度に徳島県に開設された消費者行政新未来創造オフィスでの業務を推進した。

P I O - N E Tの刷新業務では、P I O - N E T刷新に向けた準備を進めた。

また、相模原事務所の宿泊・研修施設の稼働率向上のために尽力した。

さらには、国家資格化された消費生活相談員資格試験について、登録試験機関として適正に実施した。

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。

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、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するため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休日相談を実施した。

さらに、国際化への取組として、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、「国民生活センター越境消費者センター（C C J）」の海外の提携先機関の増大など、さらなる体制強化に取り組んだ。

4. 監事による業務運営状況の把握等について

鈴木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。

また、理事長・理事との意見交換をより活発に行うために、定例役員会に加えて役員懇談会の適時開催を求めるとともに、定期的な個別面談の機会を設けた。

5. 会計監査人の設置について

「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」（平成 29 年 5 月成立）において、センターに 7 つ目の業務として、特定適格消費者団体が行う消費者裁判手続特例法の申立てに係る仮差押命令の担保を立てる業務が設けられた（平成 29 年 10 月 1 日から施行）。当該業務を実施するに当たって必要となる長期借入金に関する規定が設けられたことに伴い、平成 29 事業年度の決算から、独立行政法人通則法第 39 条の規定に基づき、財務諸表等に関して会計監査人による監査を受けた。

V. 平成 29 年度における業務実績について

以下に、平成 29 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%以上の経費の削減を行う。

(一般管理費)

平成 29 年度の一般管理費当初予算額（人件費を除く）は、平成 28 年度予算額 232,021 千円から相模原事務所研修施設再開に伴い予算措置された宿泊収入予算増見合い分 48,247 千円を除いた予算額 183,774 千円に対して、中期計画で定めた効率化係数 3.0%を織り込んだ 178,261 千円（対前年度 5,513 千円減）に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 48,247 千円を加算した 226,508 千円で、対前年度 5,513 千円減となっている。平成 29 年度の決算額は、214,907 千円となり、平成 29 年度予算額に対し、11,601 千円減（△5.1%）となった。また、平成 29 年度決算額を平成 28 年度予算額と比較すると、17,114 千円減（△7.4%）、平成 28 年度決算額と比較すると、22,323 千円増（11.6%増）となった。

これは、相模原事務所の総合管理業務に係る経費が 4,156 千円増加したことに加え、センター法に長期借入金の規定が追加されたため、会計監査人への支払報酬 4,320 千円が新たに発生したことや、相模原事務所の非常用放送設備、消防設備の更新など緊急性の高い保守修繕費 8,417 千円が発生したことが主な要因である。

なお、平成 28 年度補正予算（第 2 号）により、「未来への投資を実現する経済対策」の一環である安全・安心の確保を図るための経費として措置された研修施設整備事業費については、研修施設の使用状況を勘案しつつ外壁改修等工事を実施し、平成 29 年 9 月末までに完了した。

(参考 1) 一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成 29 年度一般管理費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成 28 年度 予 算 額①	平成 29 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)	232,021	226,508	△5,513	△2.4
うち効率化対象分	183,774	178,261	△5,513	△3.0
うち宿泊収入予算増 見合い分	48,247	48,247	0	0

平成 29 年度予算と決算額

(単位：千円)

区 分	平成 29 年度 予 算 額①	平成 29 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)	226,508	214,907	△11,601	△5.1
うち効率化対象 分	178,261	178,294	33	0.0
うち宿泊収入予 算増見合い分	48,247	36,614	△11,633	△24.1

平成 28 年度決算額との比較

(単位：千円)

区 分	平成 28 年度 決 算 額①	平成 29 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)	192,585	214,907	22,323	11.6

(参考 2) 平成 28 年度補正予算 (研修施設整備事業費) の概況

(単位：千円)

区 分	予 算 額①	決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
未来への投資を 実現する経済対 策 (補正 2 号)	75,590	66,537	△9,053	△12.0

(業務経費)

平成 29 年度の業務経費当初予算額は、平成 28 年度予算額 1,510,381 千円に対して、中期計画により定めた効率化係数 1.0%以上を織り込んだ 25,789 千円減の 1,484,592 千円 (対前年比△1.7%) に、新規拡充分として、特定適格消費者団体の仮差押えの担保金に係る措置に関する事業として 6,574 千円、情報セキュリティ強化事業経費として 89,625 千円、消費者行政新未来創造オフィス (仮称) 運営等経費として 171,860 千円を加えた 1,752,651 千円となっている。

平成 29 年度の決算額は、1,596,861 千円となり、平成 29 年度予算額に対し 155,790 千円減 (△8.9%) となった。また、平成 29 年度決算額を平成 28 年度予算額と比較すると、86,480 千円増 (5.7%)、平成 28 年度決算額と比較すると、121,685 千円増 (8.2%) となった。

これは、平成 29 年 7 月 24 日に徳島県に開設した消費者行政新未来創造オフィスの整備及び業務運営経費 65,200 千円、走査型電子顕微鏡やガスクロマトグラフ質量分析計など汎用性が高い商品テスト機器の老朽化に伴う更新経費 38,170 千円が発生したことが主な要因である。

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 28 年度補正予算 (第 2 号) により、「未来への投資を実現する経済対策」の一環である安全・安心の確保を図るための経費として措置された情報セキュリティ対策費については、平成 28 年度に調達の手続きを終え、平成 29 年度中に予定通り業務を完了した。

(参考 1) 業務経費予算の概況

平成 29 年度業務経費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成 28 年度 予 算 額①	平成 29 年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
業務経費	1,510,381	1,752,651	242,270	16.0

平成 29 年度予算と決算額

(単位：千円)

区 分	平成 29 年度 予 算 額①	平成 29 年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
業務経費	1,752,651	1,596,861	△155,790	△8.9

平成 28 年度決算額との比較

(単位：千円)

区 分	平成 28 年度 決 算 額①	平成 29 年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
業務経費	1,475,176	1,596,861	121,685	8.2

(注) 平成 28 年度決算額には契約済繰越 52,973 千円を含む。

(参考 2) 平成 28 年度補正予算 (情報セキュリティ対策費) の概況

(単位：千円)

区 分	予 算 額①	決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
未来への投資を実現する経済対策 (補正 2 号)	182,500	96,009	△86,491	△47.4

(2) 人件費

i. 人件費【3】

— 年度計画内容 —

平成 27 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 29 年度は、平成 29 年 10 月に施行された改正独立行政法人国民生活センター法で新たに規定された特定適格消費者団体が消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てることが困難な場合に、担保を立てることができる業務が追加されたことを踏まえ、適格消費者団体を支援するため職員配置を実施した。

具体的には、平成 29 年 10 月の改正独立行政法人国民生活センター法施行と同時に総務部に適格消費者団体支援室を設置し、特定適格消費者団体が行う申立てに係る仮差押え命令の担保を立てる事務や適格消費者団体との連絡調整を行うとともに、所要の人員配置を実施した。

また、消費者庁が設置した消費者行政新未来創造オフィス (以下「オフィス」という。)に参加しオフィスの質的な充実及び円滑な運営等に資するため、所要の人員配置を実施した。

また、国家公務員に準じた給与改定を実施するとともに、国家公務員の退職手当改定に準じた役員及び職員の退職手当の改定を行った。

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 29 年度の役職員給与 (退職手当を除く) の決算額は、1,153,618 千円となり、予算額 1,246,880 千円に対し 93,262 千円の減額 (△7.5%) となった。

(3) 給与水準

i. 給与水準【5】

一 年度計画内容一

給与水準については、平成28年度の検証結果を踏まえ、平成29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28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56.8%(うち大学院修了者6.8%)に対し、当該法人は97.0%(うち大学院修了者28.6%)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29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が指数の上昇要因となったものの、国家公務員における地域手当の引き上げ相当分の引き上げを見送ったことにより地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は99.7となり、国家公務員の指数を下回っている。

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)16.3%に対し、当該法人では18.8%であるが、法人設立当初の24.6%に比して5.8%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。

また、国家公務員の退職手当改定に準じた役員及び職員の退職手当の改定を行った。

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)
平成28年度	111.4 (△2.1)	98.1 (△2.2)
平成29年度	110.9 (△0.5)	99.7 (△1.6)

ii. 給与体系の見直し【6】

一年度計画内容－

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29年11月17日閣議決定）」の主旨を踏まえ、平成29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。

(4) 随意契約等の見直し【7】

一年度計画内容－

「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、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29年度における契約の状況について

平成29年度における競争性のない随意契約は7件（平成26年度7件）で、年度総件数に対する割合は11.1%（平成26年度15.9%）であった。7件のうち2件は、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日付まち・ひと・しごと創生本部決定）により、平成29年7月に徳島県に開設した消費者行政新未来創造オフィスに係る同県の行政財産（庁舎等）有償貸付契約及び当該庁舎内の事務室整備工事委託契約であり、当該契約を除外すれば契約件数、割合ともに、平成26年度実績を上回ることができた。これらを除く残りの5件についても「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、これらの契約については、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。

また、競争性のある契約件数は88.9%と平成26年度実績を上回ることができた。

(参考) 契約の状況

(単位:件、千円)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考) 調達等合理化計画
競争性のある契約	契約件数 (90.2%) 55	(84.1%) 37	(90.8%) 59	(77.5%) 31	(88.9%) 56	(84.1%) 37
	契約金額 (96.3%) 609,426	(99.1%) 4,138,506	(95.8%) 609,854	(74.5%) 425,146	(96.3%) 718,631	(99.1%) 4,138,506
競争入札	契約件数 (45.9%) 28	(70.5%) 31	(38.5%) 25	(67.5%) 27	(71.4%) 45	(70.5%) 31
	契約金額 (81.2%) 513,899	(95.6%) 3,992,537	(72.7%) 462,557	(51.6%) 294,464	(62.2%) 464,064	(95.6%) 3,992,537

企画競争・公募	契約件数	(44.3%) 27	(9.1%) 4	(52.3%) 34	(7.5%) 3	(14.2%) 9	(9.1%) 4
	契約金額	(15.1%) 95,537	(1.0%) 42,243	(23.1%) 147,298	(21.8%) 124,312	(32.5%) 242,851	(1.0%) 42,243
不随任意契約	契約件数	(-) 0	(4.6%) 2	(-) 0	(2.5%) 1	(3.2%) 2	(4.6%) 2
	契約金額	(-) 0	(2.5%) 103,726	(-) 0	(1.1%) 6,370	(1.6%) 11,716	(2.5%) 103,726
競争のない随意契約	契約件数	(9.8%) 6	(15.9%) 7	(9.2%) 6	(22.5%) 9	(11.1%) 7	(15.9%) 7
	契約金額	(3.7%) 23,497	(0.9%) 39,037	(4.2%) 26,714	(25.5%) 145,640	(3.7%) 27,935	(0.9%) 39,037
合計	契約件数	(100%) 61	(100%) 44	(100%) 65	(100%) 40	(100%) 63	(100%) 44
	契約金額	(100%) 632,922	(100%) 4,177,543	(100%) 636,568	(100%) 570,786	(100%) 746,566	(100%) 4,177,543

(注) 1：(参考) 調達等合理化計画の件数は、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29年度における一者応札・一者応募は12件(平成26年度11件)で、前年度と比較して8件増加(競争契約等に占める契約件数割合では9.3%増加)したが、一者応募による公募件数が増加したことが一因である。

一者応札・一者応募となった案件12件については、公告期間を平均で23日間確保するとともに、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などの対応を図っている。

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 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度
競争契約件数(A)	55	37	59	31	56
一者応札・一者応募件数(B)	11	11	4	4	12
競争契約件数における一者応札・一者応募割合(C) (B÷A)	20.0%	29.7%	6.8%	12.9%	21.4%
金額(千円)	320,773	1,276,637	162,621	123,257	189,827

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29年度においては、上記①の63件すべての契約について報告し、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 25 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 29 年 8 月 4 日	13 件	なし
平成 29 年 11 月 2 日	2 件	なし
平成 30 年 1 月 29 日	3 件	なし
平成 30 年 6 月 5 日	7 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 29 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 年度計画内容一

相模原事務所については、地方創生に係る徳島県での研修事業の試験的实施分を除き、一定水準の稼働率（宿泊室：64.7パーセント以上、研修室：59.8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（徳島県での研修事業の試験的实施分を除いて計算）。

「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関する懇談会」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。

一定水準の施設稼働率を確保するものとして、再開 3 年目の平成 29 年度は、①研修コース数については、「年度計画」の 83 コースよりも 8 コース多い 91 コース実施した。研修室の稼働率確保については、少人数でのグループ学習や意見交換、IT 講習室の活用などの研修カリキュラムを実施した結果、目標を達成した。②外部利用を促進するため、従来周知してきた団体・機関等に加え、利用ニーズを探りながら、これまで周知してこなかった団体・機関等に対しても、パンフレットの送付・配布や訪問等により周知を強化した。③施設利用者の快適性を確保するためにアンケートを実施し、宿泊室設備の迅速な整備等利便性の改善を実施した（満足度：研修施設 97.4%、宿泊施設 90.8%）。④建物管理等について、施設受付管理、設備整備、警備業務、清掃業務及び管理人業務を着実に実施した。

その結果、宿泊室の稼働率は 49.5%、研修室の稼働率は 74.7%となった。また、土日祝日にも、宿泊室 1,499 室、研修室 116 室を貸し出し、施設の有効活用を図った。特に外部利用については、周知活動の成果により、前年度より利用者が大

幅に増えた。

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実施分及び徳島県実施分を合わせて、コース数を83コース、人員を5,976人以上とする。

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、新たなコースを追加するなどの方策を実施した。具体的には、「年度計画」の目標コース数は83コースのところ、施設稼働率の目標達成のため、受講意欲を喚起できるよう新たなテーマの研修を新設（①消費者行政職員研修においては業務内容に応じたテーマやPIO-NET データ活用セミナーを新設、②消費生活相談員研修においては専門・事例講座のレベル別実施や新たな切り口のテーマを新設、③消費者教育推進のための研修ではより対象者を細分化した講師養成講座を新設、など）し、合計91コースを実施した。

その結果、受講者数は計画値（予定人員5,976人）には達しなかったものの、5,046人と前年度に比べ375人増え、増設したコース分だけでなく、1コースあたりの受講者数の増加にもつながった。

iii. 一般利用者への施設貸し出し【10】

一年度計画内容

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3年目にあたり、一般利用者への施設貸し出しを増やすため、これまで利用実績があった各団体・機関等には繰り返しの利用を促すとともに、他の団体等の紹介を依頼した。また、広報用に作成した施設利用案内に関するパンフレットを活用したダイレクトメールによる周知については、利用ニーズの分析を進めるとともに効率化を図り、一定の利用ニーズがあると思われる学校関係の部活動・勉強合宿や福祉関係団体の研修会などでの利用を促すため、エリアを広げて周知するなどの工夫も行った。ダイレクトメールの送付、パンフレットの配布、及び訪問による周知は、以下の団体・機関等に対して合計959件（対前年度比252%）実施し、パンフレット13,120部を送付又は配布した。主な周知先は、以下のとおり。

○周知先の団体・機関等

大学、高等学校、地元の地方公共団体・独立行政法人、社会福祉の関連団体、高齢者の関連団体、青年会議所、公民館、事業者団体、消費者団体、消費者関連各種委員会、各種会議・イベント等

また、当センターのウェブサイト上に、宿泊施設の利用可能日の情報を随時更新して掲載し、一般利用者を確保する工夫を行った。その結果、当施設が再開した初年度（平成27年度）の一般利用者による宿泊室の利用数は408室（土日祝日を含めると653室）にとどまったが、平成29年度は1,584室（土日祝日を含めると3,083室）に達し、大きく実績を伸ばすことができた。

さらに、研修受講者に対し29件、一般利用者に対し30件の商品テストの講義や施設案内を行い、本施設の再利用を促す取組を実施した。

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。

施設利用者の快適性を確保するため管理運營業務について市場化テストを実施し民間事業者に業務委託しているところ、これを通じ、施設利用者に対する利用者アンケートを実施した。研修施設利用者の97.4%、宿泊施設利用者の90.8%（目標値：75%以上）から「満足」との評価を受けた（回収率85.0%）。アンケートを通じ施設利用に関する要望等について把握し、宿泊室内備品の充実、施設内整備等、利便性の改善につながるよう以下の取組を行った。

（アンケート等を踏まえて取り組んだ主な事項）

- ・ 宿泊室ドライヤー、電気ケトル設置
- ・ 宿泊室温水洗浄便座設置
- ・ 宿泊室加湿器設置
- ・ 講堂マイクロフォン更新
- ・ 管理研修棟手洗い等節水栓設置
- ・ 宿泊室の寝具更新
- ・ 施設内の樹木剪定
- ・ 受講生ロッカー室の整備
- ・ 宿泊棟ロビー、研修室Aのカーペット更新
- ・ 会議室内のコートハンガーの更新
- ・ 館内トイレの一部洋式化

また、平成30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意向調査を実施し、1,033の回答を得た（回収率77.7%）。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30年度の研修計画を策定した。

研修施設利用者満足度は常に96%以上の高率を維持し（第1四半期96.5%、第2四半期97.4%、第3四半期97.8%、第4四半期97.9%）、宿泊施設利用者満足度もほぼ90%前後を維持しており（第1四半期88.5%、第2四半期90.7%、第3四半期91.3%、第4四半期92.7%）、利用者満足度はいずれも高い水準となっている。

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、民間競争入札（平成27年度実施）により決定した事業者に、円滑かつ適切に業務を実施させる。

従来実施してきた建物維持管理業務（受付案内業務、清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運転業務、環境衛生管理業務）に加えて、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 29 年度版発行にあたり、平成 28 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 29 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	14,000	550	514
消費生活年報	2,100	1,040	1,029
国民生活研究	1,700	630	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」「誌上法学講座」は年 1 回発行、「国民生活研究」は年 2 回発行。

平成 29 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 30 年度についても、宿泊料については、固定経費の実績を踏まえ検討し、研修受講料及び宿泊料とも適正であることを確認した。

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日から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. 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－

地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数を10日以内にする。

平成27年度実施のP I O-N E T刷新に際して、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組み（仮登録機能）の運用ルールに基づき、登録日数の短縮を進め、平成29年度における登録日数は6.7日となった。

なお、平成30年3月2日開催の「平成29年度P I O-N E T運営連絡会議」において、本登録の早期化を働き掛けるため、センターより「P I O-N E T2015へのデータ登録に関する状況」について説明を行った。これに加え、登録早期化の参考となるよう、相談データ入力の流れ見直しなどにより本登録までの所要日数を大幅に短縮した2つの地方公共団体より、P I O-N E T相談情報早期登録の取組について発表してもらい、他の地方公共団体での早期登録への取組を促した。

ii. 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、P I O-N E Tへの登録日数を5日以内に短縮する。

前年度（平成28年度）に引き続き、登録日数短縮への具体的な取組として、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すると同時に、相談受付日から仮登録となるまでの日数を5日以内（通常は7日）とし、登録の早期化を行った。

取組の結果、平成29年度における登録日数は4.3日となった。

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 29 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 29 年度は 39 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 29 年度は「急増指標」を活用した情報提供を 13 件実施した。

○「急増指標」を活用した情報提供

- ・「こんなはずじゃなかったのに！“格安スマホ”のトラブルー料金だけではなく、サービス内容や手続き方法も確認しましょうー」（平成 29 年 4 月 13 日）
- ・「民事訴訟管理センター」からの架空請求ハガキは無視してください！（平成 29 年 5 月 1 日）
- ・日本の法律は関係ないと主張する海外マルチ事業者とのトラブルー契約先は海外！？人を紹介すれば儲かると言われたのに…ー（平成 29 年 6 月 15 日）
- ・コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！第 2 弾ー新たな手口として仮想通貨購入用の口座が詐欺業者に利用されていますー（平成 29 年 6 月 29 日）
- ・心当たりのないメール・SMSには反応しないで！ー“迷惑メール”に誘導されてトラブルに！？ー（平成 29 年 7 月 6 日）
- ・不用品を買い取ると言ったのに貴金属を買い取られた！！ー終活の一環！？高齢者を中心に訪問購入のトラブルが発生していますー（平成 29 年 9 月 7 日）
- ・ATM を操作しても還付金はもらえません！！ー「還付金詐欺」に関する相談が増えていますー（平成 29 年 9 月 14 日）
- ・「お試し」のつもりが「定期購入」に！？第 2 弾ー健康食品等のネット通販では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょうー（平成 29 年 11 月 16 日）
- ・電力の小売全面自由化が始まって 1 年半が経過しましたー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（平成 29 年 11 月 30 日）
- ・ガスの小売全面自由化から半年が経過しましたー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（平成 29 年 11 月 30 日）
- ・より深刻に！「原野商法の二次被害」トラブルー原野や山林などの買い取り話には耳を貸さない！契約しない！ー（平成 30 年 1 月 25 日）
- ・ジャパンライフ専用ダイヤル」の実施結果について（平成 30 年 2 月 6 日）
- ・相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意ー個人同士の取引であるこ

とを十分理解しましょう- (平成 30 年 2 月 22 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 29 年度においては、P I O-N E T 2015 に組み込まれた早期警戒指標を集計する機能の安定的稼働を行うとともに、6 月下旬～9 月下旬にかけて計 6 回開催された、主に P I O-N E T を利用する消費生活相談員及び行政職員が参加する「P I O-N E T セミナー (計 4 回)」及び「P I O-N E T データ活用セミナー (計 2 回)」や、「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」において、早期警戒指標の利用促進のために作成した「P I O-N E T データを利用した早期警戒指標利用ガイド」を配布して同機能について説明し、利用を推奨した。平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月末までの間の早期警戒指標利用者数は 9,507 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 28 年度) に引き続き、地方公共団体による L G W A N 経由での P I O-N E T 2015 新規利用追加要望に対応するため、新規利用申請の受け付けを実施した。なお、新規利用申請を随時受け付けていることを改めて周知するため、9 月 1 日、2016 年 11 月 14 日付の「L G W A N 経由での P I O-N E T 2015 新規利用申請について」を消費者行政フォーラムのインフォメーションを活用して再掲し、未申請の地方公共団体に向けて申請が可能であることを再度周知した。この結果、平成 29 年度は 23 の地方公共団体より新規利用申請を受けたので、全て承認し、地方公共団体における P I O-N E T 2015 の利用拡大を図った。

また、平成 28 年度に受け付け、承認した 39 の新規利用申請について、地方公共団体側担当者に P I O-N E T 2015 との接続や相談情報入力のために必要な情報提供等の支援を適宜適切に実施した。

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。

平成 29 年度も、参画機関が保有する重大事故情報等の速やかな共有を図るため、引き続き消費者庁と協議を行った。

さらに、消費者庁と調整を行い、厚生労働省の「食中毒発生情報処理システム」から提供されるデータについて、情報精度向上のため、国民向けサイトの「発生場所」に原因となった施設を紐付け、具体的な場所を表示するように改修を行った。

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

全国の消費生活センター等に寄せられる消費生活相談では、トラブルや契約の当事者が障害者であるケースや、相談者自身が障害者であるケースもあり、障害者差別解消法など関連法の整備が進むなか、消費生活センターにおける障害者対応の重要性がますます高まってきていることから、「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」を実施し、平成30年1月に調査結果を公表した。この調査では、障害者の消費生活相談への対応や啓発事業の実施等について、全国の消費生活センター796箇所（注※）を対象としたアンケート調査と、他の自治体に先がけた効果的な取組として臨床心理士を定期的にセンターに配置している熊本県の例など、特徴的または先進的な取組を行っている消費生活センターへのヒアリング調査を行い、契約当事者や相談者の障害の種類として「精神障害」や「知的障害」が多く、相談内容の聞き取りや意思疎通などに関して相談対応上の課題があることが明らかになった。

（注※：消費者庁「平成28年度地方消費者行政の現況調査」（平成28年11月）による平成28年4月1日現在の設置数（平成29年5月までに廃止が確認された箇所を除く。）

○調査研究誌「国民生活研究」（第57巻）の発行（7月末・12月末）

「国民生活研究」第57巻第1号では、ドイツにおける消費者団体訴訟制度、中国食品安全法の改正と新法の執行状況といった海外の消費者行政等の動向に関する論考を掲載し、2号では「成年年齢の引下げをめぐる消費者問題」と題する特集を組み、若年成年の法的保護策、成年年齢引下げに関する議論の状況、成年年齢引下げと消費者教育、若者の消費者トラブルの現状等に関する論稿を掲載し、知見の獲得に努めた。

○科学研究費助成事業による調査研究

平成28年度から新たに交付を受けた科学研究費助成事業による科学研究費補助金により、「消費者被害の救済手段と抑止手法の多様化及び両者の連携に関する比較法政策的研究」と題し、海外の消費者行政等の動向も含めた調査研究を行った。本調査研究では、担当研究者による諸外国の現地調査による最新情報の収集と文献調査を行い、4回の研究会を実施した。さらに、平成29年6月に行われた比較法学会第80回総会におけるシンポジウム（消費者法の発展－被害の救済手段と抑止手法の多様化）で本調査研究の中間報告を行った。

（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29年度においては、記者説明会を22回開催、ホームページ公表等を9回実施し、目標の50件を上回る59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90回（在京6紙）、テレビ・ラジオに48回取り上げられた（平成30年4月13日現在）。このほか、記者説明会当日及び翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、561回の掲載（「資料7」参照）を確認した。

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）16件のうち、12件については事案の選定から1ヶ月以内に、また、4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29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20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。

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。また、平成29年3月からFacebookを利用した情報提供も開始し、記者発表をした情報について提供した。

平成 29 年度は以下のコーナーの開設、リニューアルを行った。

- ・10 代・20 代の女性を中心に、タレント・モデル契約関連の様々なトラブルが発生しているため、注目テーマとして「タレント・モデル契約のトラブルにご注意！」を公開するとともに、消費者庁と連携してリーフレットを作成した（4 月）。
- ・長野県南部地震発生に際しては、注目テーマの「震災に便乗した悪質商法についてご注意ください」をリニューアルし、ホームページのトップページの目立つ位置に掲載した（6 月）。
- ・二十歳になった若者（成人）からの相談件数は、未成年者と比べて多く、その契約金額も高額であるため、注目テーマに「二十歳に成り立ての若者のトラブル」を公開した（7 月）。
- ・12 月 29 日～1 月 3 日にかけて開設した「ジャパンライフ専用ダイヤル」のページを開設し、ホームページの目立つ位置に掲載した（12 月）。
- ・成人式の晴れ着レンタルの「はれのひ」のトラブルに関連し、卒業シーズンを控えたシーズンで同様の不安が生じる可能性があることから、注目テーマに「着物等のレンタルトラブル」を開設した（1 月）。
- ・利用者の利便性向上のため、平成 30 年度に予定しているスマホ対応を含むホームページリニューアルに向けて、新サイトのデザインを決定するとともに、現行サイトからの移行作業などを開始した。

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 29 年度に行ったホームページによる緊急性が高い情報提供は以下のとおりである。

- ・「ガスの小売全面自由化が始まりました！－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう－」（4 月）
- ・『『民事訴訟管理センター』からの架空請求ハガキは無視してください！』（5 月）
- ・「電力の小売全面自由化が始まって 1 年半が経過しました－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう－」（11 月）
- ・「ガスの小売全面自由化から半年が経過しました－正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう－」（11 月）
- ・当センター名をかたる電話等に関する問い合わせが増加したので「国民生活センターをかたる電話等にご注意ください！」ページの更新（11 月）
- ・12 月 29 日～1 月 3 日にかけて開設した「ジャパンライフ専用ダイヤル」のページを開設し、ホームページの目立つ位置に掲載した（12 月）。
- ・成人式の晴れ着レンタルの「はれのひ」のトラブルに関連し、卒業シーズンを控えたシーズンで同様の不安が生じる可能性があることから、注目テーマに「着物等のレンタルトラブル」を開設した（1 月）。
- ・今冬初の鳥インフルエンザが発生し、注目テーマの「鳥インフルエンザが発生しています 正確な情報に基づいて冷静に対応しましょう」を更新した（1 月）。
- ・「ジャパンライフ専用ダイヤル」の実施結果について（2 月）

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、国民生活センターの情報や消費者被害が深刻なもの、法改正に関する情報等をタイムリーに特集などで取り上げた。(平成 29 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 1,230 部印刷し、全国の消費生活センター・消費者団体、執筆者等へ配布した。なお、印刷部数については昨年度に引き続き管理を徹底し、在庫は 10 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。

「国民生活」について、平成 28 年度の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 29 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。

- ・啓発用リーフレット 遊んでいたら…！ネットにかくれた落とし穴(2017 年 7 月号)
- ・特集 アクティブシニアとインターネット(2017 年 9 月号)
- ・特集 若者の消費者トラブル対策を考える(2017 年 11 月号)
- ・連載 誌上法学講座 新時代の消費者契約法を学ぶ(2017 年 10 月号～)
- ・特集 ネットを介した旅行サービス 最近の動向(2018 年 2 月号)

また、平成 29 年度における読者満足度アンケートの満足度調査は、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 30 年 2 月 13 日～2 月 28 日
- 対象：消費生活センター 1,130 箇所、消費者団体 25 箇所
- 対象月号：2017 年 1 月号～2017 年 12 月号
- 回収方法：ファックス
- 回収率：65.8%

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」)。回収率を高めるため、平成 28 年度から担当者へ直接届くよう、アンケート配布方法を変更した。

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「悪質商法、手口、詐欺等」「啓発に利用できる記事(クイズ等)」「高齢者に多い相談・トラブル」「法律」の順であった。

記事の中では、「事例で学ぶ消費生活相談の関連法規」「インターネット取引のトラブル」「賃貸住宅の基礎知識」「特集」「暮らしの判例」等が相談現場等で

役立っていることがわかった。

また、平成 28 年度から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しており、その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「くらしの豆知識」を年 1 回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。

「くらしの豆知識」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。

2018 年版を平成 29 年 9 月に刊行した（内容については、「資料 10」参照）。

なお、平成 29 年度の販売実績は 224, 124 部である。

2018 年版は、カラーユニバーサルデザイン認証を得て、色覚障害者も含め、より多くの人に見やすい配色の誌面とした。

また、平成 29 年度は、徳島県に開設した「消費者行政新未来創造オフィス」及び同県で実施する研修において販売を行ったほか、本誌の抜粋版（8 ページ）を作成し、特集テーマ（ネット活用の心得）に合わせて私立高校へ送付し、販促を行った。

さらに、2017 年版の販売実績を参考に 2018 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ージー版を平成 30 年 2 月に 1, 245 部を作成し、全国の消費生活センター（約 1, 140 箇所）に加え全国の点字図書館（75 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 29 年度には、「見守り新鮮情報」を 28 回、「子どもサポート情報」を 14 回発行した。

メールマガジン案内チラシをイベント等で配布し、登録者数の増加に取り組み、平成 29 年度末における「見守り新鮮情報」の登録者数は 22, 326 人、「子どもサポート情報」の登録者数は 5, 134 人であった。

なお、取り上げる事案は、PIO-NET に寄せられた情報やヒアリングの結果を参考に選定した。

高齢者・障がい者向け「見守り新鮮情報」

No.	発行日	テーマ
277	平成 29 年 4 月 4 日	占いサイト 引き延ばされて利用料金が高額に
278	4 月 18 日	ヘアドライヤーの取り扱いに注意しましょう
279	4 月 26 日	35 年前に購入した原野が売れる！？二次被害に注意
280	5 月 16 日	知人から誘われた仮想通貨への投資 もうかるはずが…
281	5 月 23 日	格安スマホ 契約前にサービス内容を確認しましょう
282	6 月 6 日	注文した覚えがない 健康食品を送りつけられた！
283	6 月 13 日	「セットでお得？」 ケーブルテレビの点検だけのはずが…
284	6 月 27 日	海外リゾート会員権「タイムシェア」契約は慎重に
285	7 月 11 日	「数億円当選した」はずが 5 万円の支払いに 迷惑メールは無視
286	7 月 26 日	「墓を引っ越しする」と言ったら、寺から高額な費用を要求された
287	8 月 8 日	気をつけて 刈払機（草刈機）の使用中大けがをすることも
288	8 月 29 日	配置薬 使用期限が切れて処分したら代金を請求された
289	9 月 12 日	かつらのアフターケアの度に、次々と新たな契約をさせられた
290	9 月 26 日	訪問して買い取りを行う業者との契約は慎重に
291	10 月 11 日	「アダルトサイトとのトラブル解決」をうたう探偵業者に注意
292	10 月 24 日	「危険な状態」と、ガソリンスタンドでタイヤ交換を勧められた
293	10 月 31 日	高齢者の生活動線を点検して転倒事故を防ぎましょう
294	11 月 14 日	鍵の修理 高額請求にご注意
295	11 月 21 日	焦る「親心」に付け込む結婚相手紹介サービス業者に注意
296	11 月 28 日	クレジットカードの利用明細書は必ず確認しましょう
297	12 月 5 日	カニの勧誘電話にご用心
298	12 月 19 日	「見守り」と「気づき」で障がい者の消費者トラブルを防ごう
299	平成 30 年 1 月 16 日	相談急増 ハガキによる架空請求
300	1 月 30 日	300 号記念号
301	2 月 6 日	安売りにつられて通ったら…高額な健康食品を売りつけられた
302	2 月 27 日	「お試し」「1 回だけ」のつもりが定期購入だった！？

No.	発行日	テーマ
303	3月6日	相続税対策のつもりが元本割れ 銀行窓口での保険契約
304	3月20日	懸賞で当たった日帰りバス旅行で高額な商品を買うはめに

子育て支援情報「子どもサポート情報」

No.	発行日	テーマ
113	平成 29 年 4月 11 日	アダルトサイトにアクセスしたら、カメラのシャッター音が
114	5月 11 日	骨折も！ ドアに子どもの指が挟まれてけが
115	5月 26 日	SNS でネット通販 1 回だけのつもりが定期購入に！？
116	6月 2 日	歯磨き中 のど突き事故などに気を付けて！
117	7月 4 日	子どもが宅配ボックスで遊んでいたら閉じ込められた
118	7月 19 日	日本の法律は関係ない？ 海外マルチ事業者とのトラブル
119	8月 2 日	骨折も！ 屋内遊戯施設での事故に注意しましょう
120	9月 5 日	スマートフォンで動画を見せるときは、大人が付き添いましょう
121	10月 3 日	オーディション後に勧誘 タレント・モデル契約のトラブルに注意！
122	11月 7 日	こんろのグリル窓に触ってやけど！ 歩き始めの時期は特に注意しましょう
123	12月 12 日	大手通販サイトをかたり未納料金を請求する SMS
124	平成 30 年 1月 23 日	加熱式タバコの誤飲に注意 置き場所や捨て場所に気を付けて！
125	2月 20 日	お風呂では子どもから目を離さないで！
126	3月 13 日	安易に投稿しない ネットとの賢い付き合い方を考えよう

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、消費者啓発関連イベント等においては、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29年度のPDF版へのアクセス数は、「見守り新鮮情報」281,484件、「子どもサポート情報」67,317件であった。

配布したいとの要請が高かったのは「相談急増 ハガキによる架空請求」（見守り新鮮情報299号）、「訪問して買い取りを行う業者との契約は慎重に」（見守り新鮮情報290号）などである。

このほかに「くらしフェスタ東京（東京都）」「子ども霞が関見学デー（消費者庁）」「平成 29 年度消費者教育フェスタ（文部科学省）」「平成 29 年度 消費者被害未然防止キャンペーン（神奈川県）」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 29 年度の PDF 版へのアクセス数は、232,703 件であった。

No.	発行月	タイトル
337	平成 29 年 5 月	ヘアドライヤー コードから火花、髪の毛が吸い込まれるトラブルも
338	平成 29 年 7 月	脱毛施術による危害
339	平成 29 年 9 月	ライター 使用後の残り火や保管場所に注意
340	平成 29 年 11 月	金属製タイヤチェーンー使用時のトラブルに注意ー
341	平成 30 年 1 月	こんろのグリル窓は高温！ー歩き始めの 1 歳前後 手指のやけどに注意ー
342	平成 30 年 3 月	乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意！

③「消費者トラブルメール箱」の運用【36】

<p>ー年度計画内容ー</p> <p>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。</p>
--

「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 29 年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は 10,245 件であった。

なお、平成 29 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 129,708 件であった。

「消費者トラブルメール箱」受信件数

	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
受信件数	15,058	13,721	9,122	9,387	10,245
前年度比	12%	△9%	△34%	3%	9%
1 日当たりの件数	41	38	25	26	28

(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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
トップページへのアクセス件数	283, 838	293, 012	162, 707	136, 348	129, 708
前年度比	△ 2 %	3 %	△44%	△16%	△5%
「FAQコーナー」へのアクセス件数	234, 831	190, 438	157, 653	132, 054	108, 277

「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 29 年度は 50 件の追加・更新を行い、平成 29 年 3 月末時点の総件数は、344 件となっている。また、「FAQコーナー」へのアクセス件数は 108, 277 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

- ・保管に関する注意表示が不十分な防草砂

ホームセンターで防草砂を購入し、約 3 カ月後に使用しようと持ち上げたところ、未開封なのに購入した 4 袋すべてが固まっており、積んでいた袋が滑り足を強打したという事例。パッケージの表裏や売り場に保管に関しての注意書きがなかったことから、その点を指摘したところ、売り場の POP とパッケージ袋に保管上の注意書きが記載されることとなった。

○消費者から情報提供された代表的な事例への Q & A

- ・ 1 回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
- ・ 「必ずもうかる内容」とうたう情報商材を購入したが、必ずもうかるというのはウソだったので解約したいなど

○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。

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、消費者庁の注意喚起情報等を 606 件紹介し、メールマガジンでも周知した。

また、他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても 1, 025 件を紹介し、メールマガジンで周知した。

さらに、政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で 9 テーマの内容を、

政府インターネットテレビで5本、暮らしに役立つ情報（テキスト情報）6本計11本の情報提供を行った。

その他、消費者庁が行う注意喚起等について国民生活センターホームページにて情報提供を行うとともに、「タレント・モデル契約のトラブルにご注意」のリーフレットを連携して作成するなど消費者庁の実施するキャンペーンにも協力した。

平成29年度の主な取組は以下のとおり。

- ・消費者庁と連携してリーフレット（タレント・モデル契約のトラブルにご注意！）を作成した。
 - ・消費者月間については消費者庁の依頼により、HP上での周知に協力した。
 - ・消費者庁が注意喚起を行った「歯磨き中の事故」について見守り新鮮情報で配信した。
 - ・政府広報へ消費者庁と共同でテーマ提案を行ったもののうち、以下が政府広報に掲載された。
 - ・トラブル急増！「お試し」のつもりが定期購入！？（インターネットテレビ）
 - ・ケガすることも！？「ヘアドライヤー」の取り扱いにご注意！！（インターネットテレビ）
 - ・タレント・モデル契約の落とし穴（テレビ番組「霞が関からお知らせします 2017」）（6月）
 - ・悪質アダルトサイトのトラブルにご注意を！（暮らしに役立つ情報）
 - ・タレント・モデル契約のトラブルにご注意を！（暮らしに役立つ情報）（7月）
 - ・選ぶ前に知っておきたい「格安スマホ」の基本（暮らしに役立つ情報）（8月）
 - ・60代も要注意！アクティブシニアに増える消費者トラブル（政府インターネットテレビ）（9月）
 - ・その使い方で大丈夫？コンタクトレンズによる目のトラブルにご注意を！（暮らしに役立つ情報）（12月）
 - ・20歳の皆さん、ご用心！成人になると増える、こんな消費者トラブル（政府広報オンライン）（平成30年1月）
 - ・家の中の思わぬ危険。乳幼児のやけど事故にご注意を！（政府広報オンライン）（2月）
- ・政府広報及び内閣官房へ、消費者庁と共同で、関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン「ひとりで抱え込まずに、すぐ相談！」の掲載を依頼し、「月間・週間」、首相官邸メルマガ等に掲載された。

（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）を平成27年度よりセンターに移管し実施している。

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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
経由相談	7,233	7,687	7,116	7,589	7,271
平日バックアップ相談 ^{※1}	3,375	3,150	3,518	3,740	3,714
お昼の消費生活相談 ^{※2}	2,080	3,072	3,036	3,021	3,056
土日祝日相談 ^{※3}	7,636	7,553	5,571	5,431	6,149
各種110番 ^{※4}	171 ^{※5}	118 ^{※6}	12 ^{※7}	970 ^{※8}	368 ^{※9}
合計	20,495	21,580	19,253	20,751	20,558
越境消費者センター ^{※9}	—	—	4,299	4,475	4,086

(平成30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年度からは10回線）

※4：特設相談電話（110番）

※5：ネット回線勧誘トラブル110番、高齢者110番の合計

※6：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

※7：高齢者110番

※8：熊本地震消費者トラブル110番、60歳以上110番の合計

※9：平成27年6月1日開始

※10：高齢者110番、ジャパンライフ専用ダイヤルの合計

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3分野（金融・保険、情報通信、特商法）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29年度は758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29年度の実施回数は35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「決済手段」についても実施し、今年度も継続して行った。

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（26件）、関係機関への情報提供（23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、「アクティブシニアのトラブル増加！60歳以上の消費者トラブル110番」（平成29年9月14日～15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。その他、平成29年12月15日に消費者庁より業務停止命令処分が行われた事業者について事実上倒産したとの報道がなされた

ことから、年末年始にどこにも相談できず不安をかかえる消費者に助言等を行うため、特設電話相談（平成 29 年 12 月 29 日～平成 30 年 1 月 3 日）を実施した。

（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）

（専門チームにおける取組）

○金融・保険チーム

- ・「民事訴訟管理センター」と名乗る機関から架空請求ハガキが届いたとの相談が急増したため、ホームページにて消費者に迅速な注意喚起を行った。
- ・架空請求トラブルにおいて、仮想通貨購入用の口座にコンビニから消費者に入金させる新たな手口が寄せられたため、ホームページにて消費者に迅速な注意喚起を行った。
- ・高齢者に対し自治体職員等のふりをして、「健康保険料の還付がある」などと言い、還付金の受取手続のために ATM（現金自動預払機）に行くよう誘導し、振り込みをさせようとする、いわゆる「還付金詐欺」に関する相談が依然として多く寄せられたため、消費者に注意喚起を行った。
- ・保険商品の銀行窓口販売（以下「保険の銀行窓販」）の全面解禁から 10 年を迎え、近年新たに外貨建て保険に関する相談もみられるようになったため、保険の銀行窓販での問題点や契約時の注意点について消費者に注意喚起を行った。
- ・家庭用永久磁石磁気治療器の連鎖販売業者及び預託等取引業者である「ジャパンライフ株式会社」について、平成 29 年の年末直前になり事実上倒産したとの報道がなされたことから、年末年始にどこにも相談できず不安をかかえる消費者に助言等を行うため特設電話相談を実施した結果報告をホームページに掲載した。
- ・生命保険協会と生命保険をめぐるトラブルの状況等について定期的に意見交換を行った。
- ・日本貸金業協会と借金をめぐる消費者トラブルの状況等について意見交換会を複数回にわたり実施した。
- ・日本ブロックチェーン協会と仮想通貨に関する消費者トラブルについて複数回にわたり意見交換を行った。
- ・日本損害保険協会、全国銀行協会、日本商品先物取引協会と各種消費者トラブルについて意見交換を行った。
- ・日本証券業協会「株や社債をかたった投資詐欺」被害防止対応連絡協議会において、最近のトラブルの状況について報告し、情報交換を行った。
- ・金融庁金融トラブル連絡調整協議会にて意見交換を行った。
- ・金融庁ファンド連絡協議会にて最近の投資関連の消費者トラブルについて報告した。
- ・金融商品に関する相談処理マニュアルの活用等について、説明会を全国の消費生活センターの相談員向けに実施した。
- ・金融商品に関する相談処理（仮想通貨に関する相談処理を含む）について公益社団法人全国消費生活相談員協会の研修にて講師を務めた。

○情報通信チーム

- ・2016 年 4 月 1 日の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「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、連名で消費者への注意喚起を継続的に実施した。2017 年 4 月 1 日からのガス小売完全自由化の

開始に伴い、同様に消費者トラブル防止のための取組みを行うべく、「電力・ガス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、昨年度に引き続き、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、消費者委員会公共料金等専門調査会において電力・ガスの小売全面自由化等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商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書「クレジットカード取引システムの健全な発展を通じた消費者利益の向上に向けて～」内で悪質加盟店排除に向けた取組として、P I O - N E Tの苦情情報をクレジットカード会社の加盟店調査、苦情対応調査の端緒情報として活用するため、経済産業省の監督等のもと、継続的に日本クレジットカード協会を通じて加盟クレジットカード会社へのP I O - N E T情報を提供した。
- ・MVNOが提供する携帯電話サービスである、いわゆる“格安スマホ”について消費者トラブルが増加したことから、消費者に注意喚起を行うとともに、業界団体へ苦情低減への取組を要望した。
- ・実在の事業者をかたって未納料金等を請求するメールやSMSが届くといった“迷惑メール”に関する相談が増加したことから、消費者に注意喚起を行った。
- ・1回限りと思って購入した健康食品等が、知らない間に定期購入契約になっていたという消費者トラブルが2016年度に引き続き増加したことから、継続的に消費者に注意喚起を行い、消費者庁取引対策課及び事業者へ要望した。
- ・フリマサービスに関連する相談が急増したことから、消費者へ注意喚起を行うとともに、フリマサービス運営業者に対して要望を行った。
- ・アダルトサイト等の被害救済をうたう探偵業者に係るトラブルについて、京都府警サイバー対策課と複数回にわたり情報交換を行った。
- ・総務省と4K・8K放送に係る情報交換を行うとともに、それぞれの基礎知識や注意点等に係る資料について、継続的に各地の消費生活センターへ情報を発信した。
- ・サイバー犯罪等のインターネットを介した消費者トラブル等に関して、警察庁生活安全局情報技術販売対策課、(一財)日本サイバー犯罪対策センターと情報交換を行った。
- ・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てインターネット取引に関するトラブル(オンライン動画配信サービス、健康関連サービス、定期購入、スキルシェアリングサービス)の現状の報告や、事業者団体等と情報交換を行い、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において、報告を行うとともに、各地の電気通信消費者支援連絡会に参加し、情報を収集した。また、(一社)日本ケーブルテレビ連盟や(一社)全国携帯電話販売代理店協会等の業界団体と継続的に情報交換を行った。
- ・オンラインゲームについて、(一社)日本オンラインゲーム協会、(一社)コンピュータエンターテインメント協会と複数回にわたり情報交換を行った。
- ・インターネット広告について業界における消費者トラブル拡大防止の取組として、(一社)日本インタラクティブ広告協会と複数回にわたり情報交換を行った。
- ・光回線について、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会消費者関係TFにオブザーバーとして参加し、複数回にわたり消費者トラブル低減のための取組に関する情報交換を行った。

○特商法チーム

- ・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29年9月14日～15日に「60歳以上の消費者トラブル110番」を行い、88件の相談を受け付けた。
- ・広告審査協会が開催する「一般広告適正化連絡会」に毎月参加し、広告表示の問題等について意見交換を行った。
- ・広告表示について業界における消費者トラブル拡大防止の取組として、広告審査協会の会員社研修会にて「消費者トラブルと広告表示～最近の相談事例～」について講演を行った。
- ・日本広告審査機構と消費生活相談や広告・表示に関して意見交換を行った。
- ・一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会及びその加盟事業者10社と、最近の結婚相手紹介サービスに関するトラブルについて意見交換を行った。
- ・一般社団法人結婚婚活応援プロジェクトと、最近のインターネットにおける婚活サイト等の健全化について意見交換を行った。
- ・訪問販売や電話勧誘にて、親をターゲットとする結婚相手紹介サービス業者について、消費者に注意喚起を行った。
- ・日本エステティック振興協議会と、日本エステティック工業会、日本全身美容協会とそれぞれ最近のエステサービスに関するトラブルについて意見交換を行った。
- ・日本エステティック工業会総会にて講演を行った。
- ・日本エステティック機構主催の勉強会にて講演を行った。
- ・日本エステティック協会の研修会にて講演を行った。
- ・全国消費生活相談員協会東北支部にて美容医療に関する講演を行った。
- ・新潟市消費生活センター市民講座にて美容医療の講演を行った。
- ・改正特商法に関して消費者庁取引対策課による説明会を開催した上で、意見交換を行った。
- ・特商法の特定継続的役務提供における美容医療分野の改正について消費者に周知を行った。
- ・名古屋経済大学主催の公開セミナーで若者の消費者トラブルについて講演を行った。また、消費者庁、消費者委員会事務局、中日新聞社担当者とともにパネルディスカッションを行った。
- ・淑徳大学にて若者の消費トラブルについて講演を行った。
- ・成人を迎える若者に向けた注意喚起として、成人の日を前に若者の消費者トラブルに関する公表を行った。また、若者へのアドバイスをまとめたリーフレット（「二十歳の君へ」）を作成し公表した。
- ・海外事業者とマルチ取引で契約してトラブルになったという相談が相次いだことから、弁護士など専門家へのヒアリングを行ったうえで、消費者への注意喚起と行政への要望を行った。
- ・日本司法書士会連合会主催「若者のマルチ商法被害を考えるシンポジウム」にて、若者のマルチ取引トラブルについて講演を行った。

(110 番等の実施)

- ・高齢者の消費者被害の未然防止のために、「アクティブシニアのトラブル増加！60歳以上の消費者トラブル110番」（平成29年9月14日～15日）を行った。
- ・平成29年12月15日に消費者庁より業務停止命令処分が行われた事業者について事実上倒産したとの報道がなされたことから、年末年始にどこにも相談できず不安をかかえる消費者に助言等を行うため、特設電話相談（平成29年12月29日～平成30年1月3日）を実施した。

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 29 年度に受け付けた相談 20,558 件のうち、経由相談は 7,271 件であった。このうち、助言は 6,153 件、移送・共同処理等は 1,023 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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
助言	5,562	6,250	6,152	6,608	6,153
移送・共同処理等	1,434	1,150	728	859	1,023
その他	237	287	236	122	95
合計	7,233	7,687	7,116	7,589	7,271

(平成 30 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、あっせんに積極的に取り組む。

「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 29 年度に受け付けた相談件数は 3,714 件、うちあっせん件数は 318 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 日から実施しており、平成 29 年度に受け付けた相談件数は 3,056 件、うちあっせん件

数は 254 件であった（あっせんには相当の時間を要する事案も多く、現時点で処理が完結していないものがあるため暫定値である）。

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 29 年度は 10 回線で年間 114 日実施し、相談件数は 6,149 件、うちあっせん件数は 30 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。

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、また、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 29 年度は 10 回線で年間 114 日実施し、相談件数は 6,149 件、うちあっせん件数は 30 件であった。

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、平成 29 年 5 月の個人情報保護法改正に合わせ、従来の『個人情報に係る相談処理マニュアル』を全面改訂し、全国の消費生活センター等の相談処理に資する参考資料として提供する。

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 29 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、52 件であった。

また、個人情報の流出に伴う事業者の対応情報を「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 3 回）。

さらに、「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 29 年 5 月 30 日の全面施行にあわせ、『個人情報に係る相談処理マニュアル』を全面改訂し、各地の消費生活センターの相談処理に資する参考資料として提供した。

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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
件数	130	117	88	68	52

※経由相談のみの件数
(平成 30 年 5 月 31 日現在)

③越境消費者トラブルに関する苦情相談【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、平成 22 年 11 月から平成 27 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、平成 27 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（C C J : 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 日から相談受付を開始した。

C C J では、平成 29 年度 4,086 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い、相談処理の強化を図るため、外部有識者を招へいた検討会を開催した。

平成 29 年 6 月には「日本の法律は関係ないと主張する海外マルチ事業者とのトラブルー契約先は海外！？人を紹介すれば儲かると言われたのに…」について記者説明会を通じての消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関へ情報提供した。また、8 月には平成 28 年度の C C J の相談概要を「2016 年度の越境消費者相談の概要ー越境消費者センター（C C J）で受け付けた相談からー」として公表した。

併せて、C C J 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「C C J ニュースコーナー」を設置し、C C J 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、平成 29 年度には新たに 2 機関（台湾：消費者文教基金会、南米 11 か国・スペイン：

ODR Latinoamerica) と正式提携し、C C J の提携機関数及び対象国・地域数は合計で 12 機関、23 カ国・地域となった。さらに、11 月にはオランダ、フランス、ドイツ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（委員名簿については「資料 14」参照）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 29 年度の詳細については、以下のとおり。

(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 34 回紛争解決委員会（平成 29 年 5 月 22 日）

- ・結果概要の公表について
- ・業務規程改正に関するワーキング・グループの設置について

第 35 回紛争解決委員会（平成 29 年 8 月 9 日）

- ・結果概要の公表について
- ・業務規程改正に係る論点整理(案)

第 36 回紛争解決委員会（平成 29 年 11 月 16 日）

- ・結果概要の公表について
- ・業務規程改正に係る論点整理(案)

第 37 回紛争解決委員会（平成 30 年 2 月 13 日）

- ・結果概要の公表について
- ・業務規程の改正について(案)
- ・義務履行勧告事案について

(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。あらかじめ取り扱うテーマを定めることで議論の活性化を図った。

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

- ・「クレジットカード等に関する紛争」（平成 30 年 2 月 2 日）
- ・「未成年者のゲーム課金に関する紛争」（平成 30 年 3 月 20 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：1,158 件
- ・主な内容：教室・講座に関するトラブル、医療サービスに関するトラブル、金融・保険サービスに関するトラブル、放送・コンテンツ等に関するトラブル 等

(iv) 和解仲介手続等の実施

172 件の和解仲介手続を新たに受け付けた。また、164 件（平均所要日数：88.4 日）の手続が終了したが、このうち取り下げ等の 10 件を除く実質的に和解仲介を実施した 154 件のうち、114 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：172 件
- ・主な内容：教養・娯楽サービス、運輸・通信サービス、他の役務、保健・福祉サービス等（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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
平均所要日数*	96.1	86.3	102.1	86.4	88.4
初回期日開催まで	69.8	57.8	67.0	63.0	55.6
和解案の提示まで	99.2	84.2	101.7	86.3	85.0

※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、161 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 13 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 16 箇所で開催・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

- 山口県（平成 29 年 7 月 19 日）
- 伊丹市（平成 29 年 7 月 27 日）
- 長野県（平成 29 年 7 月 31 日）
- 千葉市（平成 29 年 8 月 10 日）
- NPO 消費生活相談員の会さが（平成 29 年 8 月 25 日）
- 相模原市（平成 29 年 9 月 6 日）
- NPO 京都消費生活有資格者の会（平成 29 年 9 月 30 日）

座間市（平成 29 年 10 月 11 日）
東京都①（平成 29 年 10 月 20 日）
東京都②（平成 29 年 10 月 25 日）
千葉県（平成 29 年 11 月 17 日）
宮城県市町村消費生活相談員連絡協議会県北ブロック
（平成 29 年 12 月 9 日）
足利市（平成 29 年 12 月 16 日）
宮崎県（平成 29 年 12 月 21 日）
広島市（平成 29 年 12 月 22 日）
関西消費者協会（平成 30 年 1 月 15 日）

○外部機関との連携のための意見交換会の開催実績

生命保険協会（平成 29 年 9 月 1 日）
東京簡易裁判所（平成 29 年 9 月 22 日、10 月 13 日）
東京都消費者被害救済委員会、都内市区町村・埼玉県
（平成 29 年 10 月 20 日）
東京弁護士会紛争解決センター（平成 29 年 11 月 28 日）
特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター
（平成 29 年 12 月 15 日）
民間総合調停センター（平成 30 年 1 月 12 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適切に対応する。

「独立行政法人国民生活センター ADR の実施状況に関する検討会報告書」を踏まえ、業務規程を改正して共通義務確認訴訟判決まで申請又は手続の進行を一時的に留保する規定を追加した。

(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 29 年度は平成 29 年 5 月 26 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在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 29 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、CCJ 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	45	5	14	1	65
消費者事故等	2 (CCJ) ^{※1}	54	45	26	127

※ 1：平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談における消費者事故等は 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 30 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、財産事案及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 29 年度は、財産事案情報共有打合せを 39 回、生命身体事案等情報共有打合せを 46 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 3 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在り方や、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29年度）

会議名	実施状況	備考
財産事案 情報共有打合せ	第253回 平成29年 4月5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254回 4月12日	
	第255回 4月19日	
	第256回 4月26日	
	第257回 5月10日	
	第258回 5月17日	
	第259回 5月24日	
	第260回 5月31日	
	第261回 6月7日	
	第262回 6月14日	
	第263回 6月21日	
	第264回 6月28日	
	第265回 7月12日	
	第266回 7月26日	
	第267回 8月9日	
	第268回 8月23日	
	第269回 9月6日	
	第270回 9月20日	
	第271回 10月4日	
	第272回 10月11日	
	第273回 10月18日	
	第274回 10月25日	
	第275回 11月1日	
	第276回 11月8日	
	第277回 11月15日	
	第278回 11月22日	
	第279回 12月6日	
	第280回 12月13日	
	第281回 12月20日	
第282回 平成30年 1月17日		
第283回 1月24日		
第284回 1月31日		
第285回 2月7日		
第286回 2月14日		
第287回 2月21日		
第288回 2月28日		
第289回 3月7日		
第290回 3月14日		
第291回 3月28日		
生命身体事案等 情報共有打合せ	第227回 平成29年 4月5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） <p>※第239、262、273回は資料配布のみ実施</p>
	第228回 4月12日	
	第229回 4月19日	
	第230回 4月25日	
	第231回 5月10日	
	第232回 5月17日	
	第233回 5月24日	
	第234回 5月31日	
	第235回 6月7日	
	第236回 6月14日	
	第237回 6月21日	
	第238回 6月28日	
	第239回	
	第240回 7月12日	
	第241回 7月19日	
	第242回 7月26日	
	第243回 8月2日	
第244回 8月9日		
第245回 8月24日		
第246回 8月30日		
第247回 9月6日		

	第248回		9月13日	
	第249回		9月20日	
	第250回		9月27日	
	第251回		10月4日	
	第252回		10月11日	
	第253回		10月18日	
	第254回		11月25日	
	第255回		11月1日	
	第256回		11月8日	
	第257回		11月15日	
	第258回		11月21日	
	第259回		11月29日	
	第260回		12月1日	
	第261回		12月13日	
	第262回			
	第263回		12月27日	
	第264回	平成30年	1月11日	
	第265回		1月17日	
	第266回		1月24日	
	第267回		1月31日	
	第268回		2月7日	
	第269回		2月14日	
	第270回		2月21日	
	第271回		2月28日	
	第272回		3月7日	
	第273回			
	第274回		3月22日	
	第275回		3月28日	
消費者政策 検討会議	第22回	平成29年	4月20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23回		10月23日	
	第24回	平成30年	1月22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29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、PIONEERに登録された公共料金の値上げに関する相談件数を取りまとめ、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 59 件の情報提供を行い、その内の 36 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、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「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄を参照）。

そのほか、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 15 件（消費生活センターが重大事故として通知したもの）の結果や、医療機関ネットワークの追跡調査報告書 2 件を消費者庁に情報提供した。

また、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、関係省庁に情報提供を行った。

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 29 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（12 回）
- ・ P I O-N E T に関する事務連絡（13 回）
- ・ P I O-N E T 刷新に関する資料等（1 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（79 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（28 回）
- ・ 子どもサポート情報（14 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 A D R 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（86 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 29 年度は約 76.7 万回（平成 28 年度は約 74.9 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 29 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 55 回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計 79 回配信した。なお、平成 29 年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載した「消費生活相談緊急情報」へのアクセス件数は 186,667 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 29 年度も引き続き毎月掲載した。

なお、平成 29 年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載した「製品関連事故情報」へのアクセス件数は 17,553 件であった。また、各地消費生活センターの相談員からの技術的な問い合わせや、規制に関する問い合わせの対応に活用した。

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 29 年度は、関係行政機関から寄せられた 1,539 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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
件数	1,568	2,506	2,457	1,894	1,539

(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おり、平成 29 年度は 71 回出席した。

消費者庁	インターネット消費者取引連絡会	4回
	情報検討ネットワーク	2回
	消費者安全調査委員会 サービス等事故調査部会	9回
	若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会	4回
	消費者志向経営推進運営会議	1回
	消費者教育推進会議	5回
内閣府	消費者委員会	1回
	消費者委員会公共料金等専門調査会で電力小売り自由化に関するプレゼンテーション	1回
	消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会	1回
金融庁	金融トラブル連絡調整協議会	2回
	ファンド連絡協議会	2回
総務省	電気通信消費者支援連絡会	2回
	ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合	2回
	情報通信技術分科会新世代モバイル通信システム委員会	3回
	情報通信審議会情報通信技術分科会 I P ネットワーク設備委員会技術検討作業班	1回
	電気通信事故検証会議	5回
	生体電磁環境に関する検討会	1回
経済産業省	産業構造審議会割賦販売小委員会	2回
	消費経済審議会	1回
国土交通省	住宅セーフティネット制度活用ハンドブック作成のための研究会	1回
	賃貸住宅標準契約書（改訂版）改定検討委員会	3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	8回
	薬事・食品衛生審議会 化学物質安全対策部会	2回
	薬事・食品衛生審議会 家庭用品安全対策調査会	1回
	殺虫剤指針等の改訂に関する検討委員会	1回
警察庁	検索連動型広告の犯罪利用防止に向けた対策会議	2回
東京都	東京都商品等安全対策協議会	4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（NITE）、農林水産消費安全技術センター（FAMIC）、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所（NIBIOHN）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、NITE及びFAMICにおいて、PIO-NET情報を閲覧できる環境を整えている。また、NITE及びNIBIOHNからセンターに対しては、製品関連事故情報や、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 29 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、各法人の職員のほか、自動車技術総合機構交通安全環境研究所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得た。また、N I B I O H N と共同研究の成果による公表を 1 件行った。

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、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消費生活相談員基礎講座（基本コース）には、N I T E から計 2 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 29 年 4 月 14 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 29 日	
	第 3 回 6 月 26 日	
	第 4 回 7 月 31 日	
	第 5 回 8 月 28 日	
	第 6 回 9 月 25 日	
	第 7 回 10 月 30 日	
	第 8 回 11 月 27 日	
	第 9 回 12 月 25 日	
	第 10 回 平成 30 年 1 月 29 日	
	第 11 回 2 月 26 日	
	第 12 回 3 月 26 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 30 年 1 月 23 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターで実施 ・ 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

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、「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」を踏まえて、関係者との調整を引き続き行い、利用のための環境整備を進める。

平成 28 年 6 月 30 日付で取りまとめられた「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」に記載された、「急増指標に基づく情報を、地方公共団体の理解を得つつ、利用できる業務の範囲や方法等を定めた秘密保持に係る契約等を締結した上で、適格消費者団体及び特定適格消費者団体にも提供し、差止請求及び被害回復に活用することが適当と考えられる。」に基づき、以下の適格消費者団体 6 団体、特定適格消費者団体 1 団体（適格消費者団体 6 団体のうちの 1 団体と同一）に対し、各団体が差止請求または被害回復に活用するために、「急増指標に基づく情報の提供に関する合意書」を取交したうえで、急増指標に基づく情報提供を毎月（計 12 回）実施した。

●適格消費者団体

- ①消費者機構日本
- ②大分県消費者問題ネットワーク

●特定適格消費者団体

- ①消費者機構日本

- ③京都消費者契約ネットワーク
- ④埼玉消費者被害をなくす会
- ⑤認定消費者支援ネット北海道
- ⑥ひょうご消費者ネット

ii. 消費者団体への情報提供【57】

<p>－年度計画内容－ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。</p>

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 2017」（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 29 年 7 月 14 日（11 団体が出席）に実施し、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 29 年 8 月 9 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。

その他、消費者団体からの講師依頼に対し 9 件の対応をした。

○適格消費者団体からの法令に基づく照会

平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
52	47	51	59	98

⑥法令照会への対応【58】

<p>－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。</p>

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 29 年度に寄せられた照会は計 535 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 3 項 3 号及び 6 項に基づく照会へも対応しており、平成 29 年度は 167 件対応した。

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
警察	391	305	334	277	163
裁判所	12	9	11	12	3
弁護士会	383	347	257	286	268
適格消費者団体	52	47	51	59	98
消費者委員会 ^{※1}	0	0	0	0	0
センター法 第 40 条第 1 項	1	2	2	1	2

その他	0	0	1	9	1※ ²
合計	839	710	656	644	535

※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：貸金業法に基づく法令照会。

情報提供規程8条 3項3号及び6項	84	118	100	113	167
----------------------	----	-----	-----	-----	-----

※「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59件の情報提供を行い、その内の14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、8件について、行政処分や通知文書の発出、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）。

(7) 研修等の充実

センターでは、地方公共団体の消費生活相談員及び職員、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。

平成29年度に開催した研修コース数は計129コースであった。

なお、平成30年度の研修計画策定にあたっては、弁護士、大学教授、消費者団体関係者、教育関係者、消費者行政職員で構成する外部有識者による検討委員会を実施した。委員からは、以下のような意見が出された。

- 1) 消費者行政職員研修について、自治体区分で対象を分けるのが効果的なのではないか。都道府県の職員向けの研修を設ける方法もある。
- 2) 消費者教育推進のための研修について、消費者教育推進法への理解が進むよう、教員向けの研修を充実させてほしい。
- 3) 企業職員研修については、特定商取引法や景品表示法など、基本的な法律を学ぶ研修へのニーズは高いのではないか。
- 4) 定員充足率が低い講座は、実施時期、受講対象、テーマなど何が問題だったのか分析が必要。

これらを踏まえ、平成30年度の研修計画を策定し、さらに各研修のカリキュラムに活かす予定としている。

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	53	3,816

※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的实施分を実施する講座

行政職員研修及び消費生活相談員研修を86コース実施し、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での実施は、目標値の53コースに対して8コース多い61コースを実施した。

86コースの受講者数は5,148人（予定人員5,962人）で、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での実施の61コースの受講者数は3,839人（予定人員3,816人）であった。相模原事務所研修施設及び徳島県での実施の人員数は計画値に対して100.6%となり計画を達成した。

また、研修の実施に際しては、引き続き事例検討・参加体験型のカリキュラムを積極的に各講座に取り入れるなど、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、新たに設けることとなった「消費生活サポーター研修」の中で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、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」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	18	1,296
消費生活サポーター研修	5	360

※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的实施分を実施する講座

「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、18コースとするとともに、「消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）」に「幼児～小学校低学年・保護者」「高校・大学・新社会人」「特別支援学級等」を新設し、よりきめ細かい対象に向けた講座を実施した。

また、地域の見守りネットワークを推進し、高齢者等の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を養成するため、「消費生活サポーター研修」において「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を4コース、「地域の見守りネットワーク推進のためのシンポジウム」を1コース実施した。

iii. 相談員資格の有資格者への研修【62】

－年度計画内容－

相談員資格の有資格者のうち相談現場の経験がない者や現在相談業務についていない者に対して、消費者教育に関する専門知識等をブラッシュアップする「専門知識更新セミナー」を実施する。

消費生活専門相談員等の資格保有者のうち、相談現場での経験がない者、現在相談業務に従事していない者を対象に消費者教育に関する専門知識等をブラッシュアップし、消費者教育の担い手等として活躍してもらうことを目的に、「専門知識アップデート講座」1コースを実施した。消費者教育に関する出前講座の実演、消費生活相談員の業務や相談対応に必要な法律知識などの講義のほか、相談対応のロールプレイングを取り入れるなど知識のブラッシュアップを図った。

受講者の募集にあたっては、受講キャンセルが出た場合に追加で申込みを受け付けられるよう対策を取り、全体で75人の申込みがあったものの、最終的な受講者数は68人となった。

iv. 消費生活サポーター研修の実施【63】

一年度計画内容ー		
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」を実施する。		
研修内容	コース数	人員
消費生活サポーター研修	5	360
※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的实施分で行う講座		

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」を5コース実施し、257人が受講した。

5コースのうち2コースは消費者行政職員等を受講対象者とし、2コースは消費生活サポーターとして活動を行う者・サポーター育成を行う者を受講対象者とし、それぞれの役割を踏まえ、別のカリキュラムを策定した。

また、徳島県で実施した「地域の見守りネットワーク推進のためのシンポジウム in 徳島」では予定人員の100人を超える申込みがあったものの、当日の荒天により最終的な受講者数は95人となった。

v. 企業職員研修【64】

一年度計画内容ー		
「企業職員研修」のコース内容を実務に役立つものとするため、消費者関連法令等の解説や、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	7	504
※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的实施分で行う講座		

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、消費者庁や事業者団体の協力のもと、企業職員を対象とした研修を、相模原事務所研修施設及び徳島県において7コース実施した。

研修は、企業における消費者関連部門の役割、特定商取引法・景品表示法などの消費者関連法規等の解説、消費者志向経営について消費者庁の担当官や学識経験者等の講義等により行った。

受講者を増やすため、視覚的に受講意欲を高めるようなチラシを作成したり、消費者庁のホームページでも案内を掲載してもらったり、事業者団体への周知の協力要請したりするなど周知のための取組も行った。

しかし、受講者増加には成果が出ず、受講者数は前年度229人を下回る184人という結果となった。

企業職員の研修ニーズに関して、受講者アンケートの分析や業界団体の関係者にヒアリングを行ったところ、都心の交通アクセスの便利な場所で、宿泊を

伴わない1日の研修への受講ニーズが高いことが確認できた。相模原事務所研修施設再開後3年間の受講実績を踏まえ、都心から離れた場所で宿泊を伴う研修を開催しても、企業職員の受講ニーズに対応できないことから、平成30年度からは、当センター東京事務所に場所を変更し、1日の研修として実施することとした。

vi. 研修の周知【65】

－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。

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、専門知識アップデート講座、地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）、全国消費者フォーラムについては、講座ごとに受講意欲を高めるようにチラシを作成し、当センターのウェブサイトによる募集・告知を行ったほか、消費者庁ウェブサイトにも募集案内の掲載を依頼した。さらに各講座の特性に応じて関係機関・福祉団体への案内状の発送、文部科学省などのメールマガジン等を活用した周知活動を行った。

vii. 受講希望者の環境整備【66】

－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、平成26年度までのFAXを利用した申込みから、ウェブサイトを経た研修申込受付システムを平成27年度より導入し、平成29年度も引き続き同システムを活用した。

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、専門知識アップデート講座、地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）、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。

viii. 遠隔研修の推進【67】

－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12箇所を実施した。

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コース実施した。

さらに、インターネット配信を活用することにより、地元で居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）を実施した。

遠隔研修（D-ラーニング）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 913 箇所に対して 12 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、講座の理解度を確認するため、新たに確認テストの仕組みを導入した。

配信 12 コースのアンケート回収数（各コンテンツの視聴完了後にアンケートに回答する方式で受講者数に相当）の合計は 6,225 件、アンケート評価の平均は 4.9 であった。

ix. 国家公務員向け研修の実施【68】

－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については、センターが実施する講座の活用や消費者庁が実施する国家公務員向け研修の支援を行う。

平成 28 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、聴講を受け入れることとした。

受け入れの実績は以下のとおり。

- ・職員講座（情報の発信とリスク管理）（第 1 回）に消費者庁から 3 名
- ・専門・事例講座（商品安全に関する知識－食品の安全・表示、子どもの事故）（第 2 回）に消費者庁から 1 名
- ・専門・事例講座（多重債務問題関連）（第 1 回及び第 2 回）に地方財務局から計 15 名
- ・消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）（特別支援学級等）に地方財務局から 3 名
- ・消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）高齢者・民生委員等（第 2 回）に消費者庁から 4 名
- ・教員を対象にした消費者教育講座 in 徳島県に消費者庁から 7 名
- ・徳島オリジナル消費者教育講座に消費者庁から 3 名
- ・消費者教育コーディネーター育成講座（第 2 回）に消費者庁から 1 名
- ・地域の見守りネットワーク推進のための講座（第 2 回）に消費者庁から 5 名
- ・全国消費者フォーラムに消費者庁から 5 名

また、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 8 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。

x. 受講者等へのアンケート調査【69】

－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、引き続き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及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 29 年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、109 箇所から回答が寄せられ、評価の平均は 4.9 となった（回収率 85.8%）。

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】

- ・管理職として必要な国の政策や課題、法律の知識を学ぶことができた。日々の業務の中では系統的に聞くことができないので大変参考になった。
- ・管理職としての心がまえなど意識づけに効果的。
- ・この業務に配属され2ヵ月という中で知識を身につけることができ、意識が高まった。早い段階で目標を見つけることができた。
- ・消費者行政の基礎を学べたことも良かったが、全国の行政職員と交流し他市町村の現状を知ることができてよかった。
- ・専門性を持つ相談員の支援として職員に何ができるか、しなければならぬか、理解できた。今後の業務改善等につなげたい。

【消費生活相談員研修に関する意見】

- ・相談業務のための基礎的な部分を詳しく説明していただき、資料も非常に分かりやすかった。今後の業務にとっても参考になる。
- ・専門家であるそれぞれの先生方の講義で広い知識を得ることができた。また実務にも役立つ内容だった。
- ・知らないことを学ぶ良い機会だった。さらに学びたいという意欲向上につながった。
- ・通常業務の中で住宅に特化して学ぶ機会はほとんどなく、今回基礎知識を学べたことは大変有意義だった。
- ・多重債務問題について、知識だけでなく相談業務を行ううえでの心理学的な観点からのアドバイスもありとてもよかった。

【受講者を派遣した地方公共団体からの意見】

- ・地方の相談員も研修を受講できるよういろいろな都道府県で開催されることを希望する。
- ・研修開催地は交通の便の良いところで宿泊所も研修所から近いところを望む。
- ・1泊2日コースを増やしてほしい。遠方や長期間の研修は参加しづらいと感じる相談員が多い。
- ・引き続き、最新の消費者問題に関する研修の充実を図って欲しい。
- ・講師の話聞くだけでなく、グループ討論や参加者同士の意見交換の時間を作ってほしい。

xi. 市場化テストの実施【70】

－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）により決定した事業者に引き続き実施させる。

「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、企業職員研修及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29年度においては、平成27年度から実施している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2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 (13 コース、相模原研修施設及び徳島県で開催)

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	受講者数	アンケート調査結果
管理職講座	3	2日間	消費者行政部門の管理職として、着任間もない時期に消費者行政の動向や施策のポイント、業務上必要となる法律・制度の基礎知識、消費者教育や消費者行政の効果を高める庁内外との連携について学ぶ。受講者間の今後の交流につながる情報交換や懇親会も行う。	154	4.5
職員講座(基礎コース)	4	3日間	消費者行政担当部門に着任間もない職員又は消費者行政に関して基礎から習得したい行政職員に向けて、消費者問題の歴史、業務上最低限知っておきたい法律知識、消費者教育推進の必要性並びに消費者行政の効果を高める他部署・他機関との連携の在り方等について基本的な知識を習得する。受講者間の今後の交流につながるグループ討議や懇親会も行う。	224	4.7
職員講座(情報の発信とリスク管理)	2	3日間	消費生活関連情報を効果的に発信するためのノウハウを習得するとともに、著作権、肖像権、個人情報等の取扱いや“ゆるキャラ”の管理などのほか、フェイスブック、ツイッター等 SNS を利用した情報発信時代におけるリスク管理について学ぶ。	74	4.6
職員講座(相談の支援と体制整備)	2	3日間	消費生活相談を適切かつ迅速に行うための支援として、消費生活相談員・行政職員それぞれの役割、対応困難相談者への二次対応、円滑な相談業務運営のための体制整備、消費生活相談員への効果的なバックアップの在り方などを学ぶ。	79	4.7
PIO-NET データ活用セミナー	2	2日間	PIO-NET データの決裁・登録の流れや、登録の意義、データのチェックポイントを国民生活センターで日々PIO-NET の運営や問合せに対応している職員から直接学んだ上で、PIO-NET データの集計・検索方法のほか、情報提供や注意喚起等へのデータの活用について実習を交えて学ぶ。	121	4.7

〔 ii 〕 消費生活相談員研修 (85 コース、相模原研修施設、徳島県、地方で開催)

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	受講者数	アンケート調査結果
消費生活相談員基礎講座(基本コース)	2	5日間	消費生活相談の意義と役割を踏まえ、行政窓口で消費生活相談業務を行う上で必要不可欠な基礎知識、技法、消費生活相談員としての姿勢を集中的に学ぶ。消費者行政、消費者関連法等に関する講義や、聴き取りに関するロールプレイ、受講者相互の情報交換なども行う。今後の交流につながる情報交換や懇親会も実施。	117	4.8
消費生活相談員基礎講座(実務コース)	2	3日間	「基本コース」で学んだ知識を相談実務において活かすための技法や法の当てはめの考え方を学ぶ。特定商取引法関連、情報通信、金融・保険など各分野の相談事例をもとにしたケーススタディを中心に、受講者相互の情報交換も行う。	130	4.8

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	受講者数	アンケート調査結果
消費生活相談員基礎講座（フォローアップコース）	2	3日間	相談現場で得た経験を踏まえ知識や技術のフォローアップを目的とする。講義や事例検討、先輩消費生活相談員や受講者相互の情報交換を通じて自分自身の目標の再確認を行うとともに、具体的な相談事例をもとに相談対応を再確認しつつ、消費者被害救済や未然防止のための制度や連携の在り方など消費生活相談員としてステップアップするための知識やノウハウを学ぶ。	74	4.8
消費生活相談員基礎講座（基本短縮コース in 徳島）	1	3日間	消費生活相談の意義と役割を踏まえ、行政窓口で消費生活相談業務を行う上で必要不可欠な基礎知識、消費生活相談員としての姿勢をコンパクトに学ぶ。消費者行政、消費者関連法等に関する講義や、受講者相互の情報交換なども行う。	53	4.8
専門・事例講座（2泊3日コース）	26	3日間	消費生活相談を適切かつ迅速な解決するために必要な専門知識及び相談技法の習得・向上を目指し、必要な知識・ノウハウ等について、講義や実践的な事例検討、参加体験型のアクティブラーニング、受講者相互の情報交換なども行う。コース別に以下のテーマを設定して実施した。 ①インターネット・スマートフォンに関わる消費者トラブルー情報通信の仕組みを中心にー（2コース） ②消費生活相談に必要な商品安全に関する知識ー食品の安全・表示、子どもの事故防止を中心にー（2コース） ③消費生活相談に必要な金融・保険の基礎知識（1コース） ④決済手段をめぐる消費者トラブルーキャッシュレス決済を中心にー（3コース） ⑤金融・保険商品に関わる消費者トラブル（2コース） ⑥特定商取引法を中心とした契約トラブル（3コース） ⑦乗物に関する商品知識と契約トラブルー自転車・中古車等を中心にー（2コース） ⑧住宅の賃貸・売買契約に関する消費者トラブル（3コース） ⑨情報通信関連トラブルーインターネット通販を中心にー（3コース） ⑩標準約款に関する消費者トラブルー旅行・引越し・宅配便等を中心にー（2コース） ⑪インターネット・スマートフォンに関わる消費者トラブル（3コース）	1,904	4.8
専門・事例講座（1泊2日コース）	11	2日間	相談現場で必要となる専門知識や最近の動向を1泊2日でコンパクトに学ぶ。 ①消費生活相談に必要な最近の制度・法改正（2コース） ②美容医療関連の消費者トラブル（2コース） ③対応困難相談者への消費生活相談対応（2コース） ④対応困難相談者への消費生活相談対応（2コース） ⑤高齢者関連の消費者トラブル（2コース） ⑥消費生活相談に必要な法律知識の基礎知識 in 徳島（1コース）	680	4.8

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	受講者数	アンケート調査結果
専門講座 地域コース	12	2日間	<p>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及び相談処理技法の習得・向上に資する内容の研修を各地で開催する。地方公共団体と共催し、以下の12箇所をテーマを設定して実施した。</p> <p>①愛知県：消費生活相談に必要な最近の制度・法改正 ②長野県：消費生活相談に必要な最近の制度・法改正と標準約款に関する消費者トラブル ③秋田県：消費生活相談に必要な最近の制度・法改正 ④大阪府：消費生活相談に必要な最近の制度・法改正 ⑤北海道・札幌市：標準約款に関する消費者トラブル-旅行・引越し・宅配便等を中心に- ⑥新潟県：決済手段をめぐる消費者トラブル-キャッシュレス決済を中心に- ⑦石川県：高齢者関連の消費者トラブル ⑧広島県：高齢者関連の消費者トラブル ⑨福島県：インターネット・スマートフォンに関わる消費者トラブル ⑩佐賀県：情報通信関連トラブル-インターネット通販を中心に- ⑪鹿児島県：インターネット・スマートフォンに関わる消費者トラブル-情報通信の仕組みを中心に- ⑫宮城県：インターネット・スマートフォンに関わる消費者トラブル-情報通信の仕組みを中心に-</p>	916	4.8
PIO-NETセミナー	4	3日間	<p>消費生活相談情報の充実を図るため、消費生活相談情報のPIO-NET入力等について日々PIO-NETの運営や全国からの問合せに対応している国民生活センター担当職員からの講義及び演習を通じその知識・技法等を学ぶ。</p>	229	4.9

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	受講者数	アンケート調査結果
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	<p>都道府県又は政令指定都市が主催する消費生活相談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。</p> <p>①京都府：建築分野での消費者問題について ②千葉県：景品表示法における問題のある表示について ③奈良県：法・社会・消費者—消費者法と行政の役割について考える ④岡山県：不動産トラブル解決についての解説と事例検討 ⑤山口県：金融商品について ⑥宮崎県：多重債務相談研修 ⑦大分県：美容医療関係の消費者トラブル ⑧滋賀県：消費者契約法の解説 ⑨山梨県：地域見守りネットワークの構築について ⑩福井県：電気通信サービスと消費者トラブル ⑪島根県：特定商取引法平成28年改正の概要 ⑫岐阜県：インターネット通販トラブルに関する対処法について ⑬富山県：インターネット通販トラブルに関する対処法について</p>	393	4.5
D ラーニング（遠隔研修） オンデマンド配信コース	12	配信開始日 ①② 7/3 ③④ 7/21 ⑤⑥ 8/8 ⑦⑧ 8/25 ⑨⑩ 9/12 ⑪⑫ 9/29	<p>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・法改正等最新知識・トピック的な情報等を映像コンテンツ化し、受講を希望する消費生活センター等に対してオンデマンド配信を行う。</p> <p>①消費者行政・消費生活相談に携わる上での心構え・知っておきたい基礎知識 ②近年の消費者法改正の概要とポイント ③消費者契約法・平成28年改正の概要とポイント ④特定商取引法・平成28年改正の概要とポイント ⑤割賦販売法・平成28年改正の概要とポイント ⑥改正電気通信事業法に関連する消費者トラブルへの対応—施行後1年目の動向と相談の変化— ⑦多様化するキャッシュレス決済—新しいサービス・複雑でわかりにくいサービスの仕組みを理解する— ⑧クレジットカード取引におけるセキュリティ対策は割賦販売法改正でどう変わるか— ⑨「ネットワークゲームにおけるランダム型アイテム提供方式運営ガイドライン」及びネットワークゲームの概要について ⑩対応困難相談者への相談対応と、相談員としての心構え ⑪旅行に関する広告と表示について ⑫賃貸住宅トラブルの相談に必要な実務の基礎知識</p>	6,225※	4.9

※アンケート回答者数

〔iii〕消費者教育推進のための研修（15 コース、相模原研修施設及び徳島県で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	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（総合）	2	3日間	地域において消費者講座の講師として活動するために、総合的に幅広く学びたい消費者行政職員及び消費生活相談員等に対して、必要となる講師としての心得や話し方のポイント、講座案作成、講座実演などに関する基礎知識や実践的手法を総合的に学ぶ。	75	4.9
消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）幼児～小学校低学年・保護者対象	1	2日間	幼児から小学校低学年の児童及びその保護者を対象にした消費者教育を行う際のテーマや教材の選び方、講座を実施する際に配慮するポイントなどについて、専門家の講義、先進的な取組事例の報告等を通じて学び、ワークショップにより今後の講座で利用できる企画案や教材の作成までを行う。	46	4.8
消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）小・中学生等対象	3	3日間	小・中学生向けの消費者教育講座の実施に必要な知識や技法の向上を図るためにワークショップ等の参加体験型の実習などを取り入れ、実際に使える講座案作成まで行う。	99	4.6
消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）高校生・大学生・新社会人等対象	1	3日間	民法における成年年齢の引き下げの論議が進む中、18歳前後の若者にどのような影響があるのかを考えながら、若者がトラブルを未然に防ぎ、対処できる消費者となり、社会に参画していくための講座作りのポイントについて、講義のほか、講座の実演や受講者相互の情報交換等により学ぶ。	70	4.8
消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）特別支援学級等に在籍する者対象	1	2日間	特別支援学級や作業所等に通う軽度の知的障がいや情緒障がいのある者とその援助者に向けた消費者教育講座を行う際に当たって、お小遣いの使い方や金銭管理を中心に、専門家の講義や先進的な取組事例などを通じて、講座を組む上で配慮すべきポイントなどを学ぶ。	63	4.7
消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）高齢者・高齢者等を見守る民生委員等対象	2	3日間	消費者被害にあうことの多い高齢者等に向けての被害防止や被害救済に向けての先進的な取組みや教材、効果的な手法、話し方などを実演を交えて学ぶ。また、高齢者等を見守る立場の人たちに向けての講座を組む上で参考となる情報や教材の紹介も行う。	59	4.7
子ども向け教室・消費生活展での簡易実験のための講座	1	2日間	夏休みの子ども向け教室や消費生活展での簡易実験の手法を習得する。興味をひくテーマ選定や材料調達工夫などに関する講義のほか、実験のデモンストレーション及び実習、受講者相互の情報交換なども行う。	47	4.5
専門知識アップデート講座	1	3日間	消費生活相談員等の資格を持っているが消費生活相談業務の経験がない人や現在消費生活相談業務に就いていない人に対して、業務に携わった際に円滑に業務を行うことができるように、講義、ロールプレイング、ケーススタディを取り入れ、消費生活相談や消費者教育に関する専門知識の更新を図る。有資格者だが相談現場の経験がない人や現在相談業務に就いていない資格保持者に対して、講義や事例検討などのグループワークも取り入れ消費生活相談や消費者教育に関する専門知識のブラッシュアップを図る。	68	4.9

徳島オリジナル消費者教育講座－アクティブラーニングを活用してエシカル消費を伝える－	1	3日間	「消費者行政新未来創造オフィス」での消費者教育に関する研究やプロジェクトも参考に、消費者教育に熱心な徳島県において大学キャンパスでのフィールドワークにより、エシカル消費について若い人に伝える手法を体験するとともに、エシカル消費の基礎知識から、グループ討議などによりこれからの消費者教育の在り方を探る。	15	4.9
消費者教育コーディネーター育成講座	2	2日間	消費者教育コーディネーターの必要性、求められる役割、望まれる人材・体制等について、各地での取組事例の紹介やワークショップ、受講者相互の情報交換を通じて実践的な内容について学び、各自治体における活動の方向性を探ることを目的とする。	43	4.7

〔iv〕 教員・学生研修（消費者教育推進のための研修）（3コース、相模原研修施設及び徳島県で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	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	消費者教育の先進的な取組事例などを学ぶとともに、演習・ワークショップを通じて、身近な問題から「消費者市民社会」構築のために何ができるかを考え、さらに、受講者相互の交流を通じて消費者教育への理解を深めることを目的とする	75	4.6
教員を対象にした消費者教育講座	1	2日間	「消費者市民社会」実現に向けた消費者教育の学校での授業実践を促すため、効果的な指導方法について、講義・実践報告等を通じて習得し、ワークショップで今後の授業で利用できる学習指導案や教材の作成までを行う。また、受講者相互の情報交換も行う。	53	4.9
教員を対象にした消費者教育講座 in 徳島県	1	1日間	消費者教育に先進的に取り組んでいる徳島県において実施する。民法における成年年齢引き下げへの対応を中心に、高校生向けに消費者庁で作成した教材の活用や若者の消費生活相談の現状、今後の制度・仕組みの変更がどのように影響するのかを学ぶ。	53	4.8

〔v〕 消費生活サポーター研修（5コース、相模原研修施設及び徳島県で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	受講者数	アンケート調査結果
地域の見守りネットワーク推進のための講座	2	2日間	高齢者や障がい者などの消費者被害の未然防止や早期発見のための見守りネットワークの構築に向けて、消費者安全法上の消費者安全確保地域協議会の設置、体制整備、継続運営のための課題やノウハウ等実務的な内容について、先進事例の紹介、情報交換などから学ぶ	77	4.5
地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）	2	2日間	地域における見守りネットワーク推進の意義や消費生活サポーターの役割を学ぶとともに、今後の活動のヒントとなるような実践例を知る機会とする。講義のほか、各地での取組事例の紹介や受講者相互の情報交換も行う。	85	4.7
地域の見守りネットワーク推進のためのシンポジウム in 徳島	1	1日間	高齢者や障害者などの消費者被害の未然防止や早期発見のための見守りネットワーク構築に向けて、既存のネットワーク、協力団体・協力員等の掘り起し、地域住民、福祉関係者等による見守り、行政機関へのつなぎ	95	4.5

			(サポーター養成)等による有機的なつながりを探ることを目的とし、先進的な取組事例の紹介を中心に、シンポジウムを開催する。		
--	--	--	--	--	--

〔vi〕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	趣旨及び研修概要	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	消費者市民社会構築のため、また、消費者の安全・安心を、地域社会全体で将来にわたって確保するため、消費者、消費者団体、NPO、事業者（団体含む）、教育関係者、行政、福祉関係者、学生など、地域でそれぞれの立場で活動、学習、調査・研究等を行った成果を報告・討論する場を提供する。	638	4.6

〔vii〕企業職員研修（7コース、相模原研修施設及び徳島県で開催）

講座名	コース数	日数	趣旨及び研修概要	受講者数	アンケート調査結果
消費者問題に関する企業職員セミナー	6	2日間	お客様相談室など消費者担当の企業職員だけではなく企業職員全体を対象とし、消費者志向経営、消費者関係法令並びに消費者に関連する制度の理解を促進するため、時宜に応じたテーマを設定した研修を実施する。研修の実施に当たっては、グループ討議などの手法を用いた効果的な研修とし、内容も実践的なものとする。	159	4.7
消費者問題に関する企業職員セミナー in 徳島	1	1日間	お客様相談室など消費者担当の企業職員だけではなく企業職員全体を対象とし、消費者志向経営、消費者関係法令並びに消費者に関連する制度の理解を促進するため、時宜に応じたテーマを設定し、徳島県の取組みへの理解を深めることもできる1日研修を実施する。	25	4.6

②都道府県における巡回訪問事業の支援【71】

－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29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、「巡回訪問担当者会議」を巡回訪問担当者（相談員）を対象として東京で1回開催した。

なお、出席者への「今後の巡回訪問業務に役立つか」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5.0の評価を得た。

また、都道府県の市町村支援のために、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、東京と大阪で合計3回開催した。

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4.7の評価を得た。

平成29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 及び開催地	テーマ	人数	評価
7月18日 東京	地域見守りネットワーク構築	10	4.4
8月21日 東京	消費生活相談支援	17	4.9
11月20日 大阪	消費者教育	10	4.7

また、巡回訪問担当者の助言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）。

さらに、巡回訪問担当者及び相談担当初任者向けの業務参考資料として『消費生活相談における心構えー聴き取りとあっせんのポイントー』【改訂版】を作成し、全国の消費生活センター等に配布した。

③消費生活相談員資格試験

i. 消費生活相談員資格試験の実施【72】

－年度計画内容－

消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。

当センターは、消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、登録試験機関（平成28年4月26日に登録）として、「平成29年度消費生活相談員資格試験」（国家資格取得のための試験）を実施した。

第1次試験は、平成29年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し12月に第2次試験を実施した。試験の実施に当たっては、試験業務規程にのっとり、適切に運営を行った。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成29年12月に消費生活相談員資格試験合格者として539人に合格証を発行した（都道府県別合格者数は「資料19」を参照）。平成29年度における受験申込者数は1,551人、実受験者数は1,385人、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は38.9%であった。

資格制度の周知拡大と受験者の利便性の向上のため、当センター記者説明会にて試験実施に関する資料を配布し、当センターホームページ上に受験要項を掲載した。また、全国の消費生活センターには、受験要項とともに、周知のために作成した消費生活相談員資格試験のポスター、リーフレットを配布し、あわせてホームページや広報紙への試験日程等の掲載を依頼した。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受験要項、リーフレットを配布し、その他、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。

ホームページには、受験要項の他、受験申込書をダウンロードできるページを設けた。また、平成28年度の消費生活相談員資格試験の試験問題、及び平成24～27年度の消費生活専門相談員資格認定試験の試験問題、あわせて5年分の試験問題を掲載し、試験終了後に、平成29年度の試験問題も掲載した。

ii. 地域偏在の解消を図った試験の実施【73】

－年度計画内容－

資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験

を実施する。

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、全国各地で資格試験を実施した。

平成 29 年度消費生活相談員資格試験の第 1 次試験について、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国 15 箇所に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、地域バランス等を考慮して試験会場を設置し、受験申込者数が少ない地域を含む全国 20 箇所^{*}で実施した。

※北海道、岩手県、宮城県、山形県、埼玉県、東京都、新潟県、石川県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県、島根県、広島県、徳島県、高知県、福岡県、熊本県、宮崎県、沖縄県

④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【74】

－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消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5 年ごとに更新を必要とする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。

認定に当たっては、第 1 次試験（選択式及び正誤式筆記試験と論文試験）、第 2 次試験（面接試験）を課して合否判定を行っているが、平成 28 年度からは、消費生活相談員資格試験が、本資格認定試験を兼ねている。

第 1 次試験及び第 2 次試験の結果を踏まえ、平成 30 年 1 月に消費生活専門相談員資格認定者として 539 人を認定した（都道府県別認定者数は「資料 20」を参照）。平成 29 年度における受験申込者数は 1,551 人、実受験者数は 1,385 人で、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は 38.9%であった。

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に創設された制度であるが、その趣旨を踏まえ資格保有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 29 年度における更新対象者 957 人のうち、更新講座の受講による更新者は 490 人、実務経験による更新者は 274 人、合計 764 人となった。

○消費生活専門相談員資格認定試験受験申込者数及び合格者数等

年度	受験 申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
平成 25 年度	902 人	113 人	789 人	200 人	25.3%

平成 26 年度	845 人	111 人	734 人	210 人	28.6%
平成 27 年度	909 人	122 人	787 人	188 人	23.9%
平成 28 年度	1,714 人	164 人	1,550 人	735 人	47.4%
平成 29 年度	1,551 人	166 人	1,385 人	539 人	38.9%

ii. 消費生活専門相談員資格更新のための講座の実施【75】

－年度計画内容－

消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

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、資格更新講座を実施している。

平成 29 年度においては、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに資格更新講座を実施した。

6月に当センター東京事務所において資格更新講座2講座（受講必須講座）を実施し、同時に収録を行った。その映像を元に研修コンテンツを作成・編集し、希望する資格更新対象者に一定期間オンデマンド配信し、インターネットでの受講を可能とした。

インターネット配信に関しては、平成 29 年度から新たに地方公共団体向けの遠隔研修（D-ラーニング）と配信環境を共有したことで、業務の省力化・効率化を図った。また、受講必須2講座の他、資格保有者の知識レベルの維持を図るため、平成 29 年度は新たな研鑽の機会として受講任意講座を別に2講座用意し、資格更新対象者に合計で4講座提供した（平成 28 年度は東京事務所における集合研修を3講座、インターネット配信を3講座実施した。平成 29 年度はインターネット配信を主に実施することとし、集合研修を2講座、インターネット配信を4講座実施し、インターネット配信を1講座増やし、より多くの研鑽の機会を提供した）。また、インターネット配信に関しては、講座の理解度を確認するため、確認テストの仕組みを新たに導入した。なお、インターネット配信の受講者の96%が「好きな時に受講できて便利である」と回答しており、インターネット配信の利便性が高いことがわかった。

インターネット環境が整っておらず、また、東京事務所での受講が難しい資格更新対象者に対しては、DVDの貸し出しを行った。

資格更新講座の内容は、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である。

○資格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		
		講座①② (必須)	講座③ (任意)	講座④ (任意)
インターネット配信	平成 29 年 7 月 3 日(月) ～ 9 月 4 日 (月)	350 人	101 人	88 人
東京事務所	平成 29 年 6 月 17 日 (土)	48 人	—	—
DVD貸し出し	平成 29 年 7 月上旬～ 9 月中旬	100 人	27 人	27 人
合計		498 人*	128 人	115 人

*498名のうち、2名に関してはインターネット配信、東京事務所の両方で受講しており、その他1名が辞退、1名が死亡、4名が実務経験による更新を行ったため、更新講座の受講による更新者は490名となった。

iii. 消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務の見直し【76】

－年度計画内容－

消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

「消費生活相談員資格試験」を「消費生活専門相談員資格認定試験」が兼ねる形で実施し、合格者には「消費生活相談員資格」と「消費生活専門相談員資格」の二つの資格を同時に認定し、試験事務の重複を避け、効率化を図っている。

「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は 5,000 名を超え、その多くが相談員として現在も勤務している。消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、平成 29 年度の資格更新率は 79.8%※と、平成 28 年度同様 8 割程度と高い水準を保っており、本制度のニーズは依然として高いことが確認できた。本業務は、引き続き維持していく必要があると考える。

「消費生活相談員資格試験」合格者が「消費生活専門相談員資格」の更新時期を迎えた際に更新を行うかについて、その状況及び本制度に対するニーズを把握することとし、引き続き検討を行う。

※平成 29 年度更新対象者のうち更新を行った者は 764 名(延期者全員を含む 957 名を母数とした場合の更新率 79.8%)であるが、延期者を除く更新対象者(平成 25 年 1 月 15 日付認定者で、平成 29 年度が 5 年ごとの更新年度に該当する者のみ) 844 名のうち更新を行った者は 743 名で、その場合の更新率は 88.0%であった。

(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【77】

－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 29 年度は、211 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 21」を参照)

そのうち、行政に対して事業者への指導についての要望などについて 3 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 8 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 344 件について内容を検討し、このうち 123 件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、221 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 201 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 12 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、「先端部から煙が出たスチームアイロン」の事案では、依頼センターがテスト結果を販売者に説明したところ、発火原因であった導電性の異物は製造工程で混入したコードのきりくずであったことがわかり、当該品は新しいアイロンと交換された。今後は異物が入らないように工場の製品・材料等の管理を厳しくしていくとの報告があった。また、「鋭利な縁で指先を切った保存容器」の事案では、依頼センターがテスト結果を製造業者に説明したところ、ふたの金具の下端を内側に巻いて、パッキンが外れないように改善したとの報告があった。

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【78】

－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 5 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 15 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。

さらに、消費者庁の公表 6 件において実験画像等の提供等の協力を行った。

(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
- ・トイレマット
- ・入浴用いす
- ・電動アシスト自転車
- ・自転車
- ・自転車
- ・折りたたみ椅子
- ・アイロン台
- ・椅子

- ・自転車
- ・電動アシスト自転車
- ・フライパン
- ・軽自動車のフォグランプ
- ・サンダル（ボア付き）
- ・クレンジングジェル

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29年度は24の医療機関が参画し、収集された基本情報は5,576件、そのうち、詳細情報を224件収集し、うち2件については現地調査等の追跡調査を実施し、消費者庁へ情報提供した。

- ・ハンドスピナー部品の誤飲
- ・マグネットボールの誤飲

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。

- ・保護者等の皆様へ、外出時の子どもの事故に気を付けて、安全にお出かけを楽しみましょう！（平成29年5月17日公表、消費者庁）
- ・刈払機（草刈機）の使用時の事故にご注意ください！（平成29年7月20日公表、消費者庁と連名）
- ・ご家族など身近な方で高齢者の事故を防止しましょう！－事故防止のために高齢者の身の回りを見直してみましよう－（平成29年9月13日、消費者庁）
- ・こんろのグリルでの子どものやけどに注意－使用後でもグリル窓は高温です－（平成29年9月21日公表）
- ・0～1歳児の大人用ベッドからの転落事故に御注意ください！－頭蓋骨骨折、窒息などの事故が起きており、危険です－（平成29年11月8日公表、消費者庁）
- ・家具やテレビの転倒に気を付けましょう！－下敷きになった子どもが死亡する事故も－（平成29年11月10日公表、消費者庁）
- ・乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意（平成29年11月16日公表）
- ・ゆたんぽを安全に正しく使用しましょう！－低温やけど、過熱、漏れなどの事故を防止しましょう－（平成29年12月6日公表、消費者庁）
- ・炊飯器や電気ケトル等による、乳幼児のやけど事故に御注意ください－使用環境に注意し、安全に配慮された製品で事故防止を－（平成29年12月13日公表、消費者庁）
- ・除雪機による事故を防止しましょう！－除雪機や除雪道具の使用中に毎年死傷者が出ています！－（平成29年12月20日公表、消費者庁）
- ・事故を防止し、年末年始を安全に過ごしましょう！－餅による窒息、大掃除中のけが・誤飲、帰省時の子どものやけど－（平成29年12月27日公表、消費者庁）
- ・豆やナッツ類は、3歳頃までは食べさせないようにしましょう！（平成30年1月31日公表、消費者庁）
- ・窓やベランダからの子どもの転落事故に御注意ください！－転落事故は特に1

- ～3歳の子どもに注意が必要で、春から夏に多く見られますー（平成30年3月14日公表、消費者庁）
- ・幼児がハンドスピナーの部品を誤飲（平成30年3月15日公表）

ほか、「見守り新鮮情報」の2件、「子どもサポート情報」の4件、「くらしの危険」の1件、子ども安全メール（消費者庁）の37件に活用された。

iii. 外部有識者による評価の実施【79】

－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17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た。なお、消費者への情報提供案件のうち17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22」、委員会及び分科会実施状況については「資料23」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【80】

－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35回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
地方独立行政法人 東京都立産業技術研究センター	生地伸びや糸の抜けの原因と試験方法について
帝京大学医学部	薬物性肝障害について
京都大学 防災研究所	地震波形と試験方法について
パナソニック株式会社	全光束測定の試験方法について
(一財)日本ガス機器検査協会	ボンベ脱着時の不具合の原因について
(一財)日本燃焼機器検査協会	注入式ガスライターで大きな炎が上がった原因について
北里大学医学部	マグネット誤飲の危険性について
(一社)自転車協会 株式会社シマノ	自転車のクイックリリースハブについて
大和サービス株式会社	米のにおい分析について
日本赤十字社 武蔵野赤十字病院	商品の危険な点について、気道閉塞・誤飲について

ii. 外部試験機関等への委託【81】

－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、JIS（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なテストは、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。

電気用品安全法や食品衛生法、JIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、51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、エストロゲン活性の測定、皮革の判別や破損部品の破断面調査等の専門性が高いテストは、44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24」を参照）。

○定型的な規格・基準に基づくテスト事例

- ・椅子の背もたれの JIS S 1203「家具-いす及びスツール-」に基づく耐久性試験。
- ・ゴルフ用ズボンの JISL1096「織物及び編物の生地試験方法」による伸長率測定試験。
- ・そば粉の食品表示基準について（平成27年3月30日付消食表第139号）別添「アレルギーを含む食品の検査方法」による小麦の含有に関するテスト。
- ・子ども用運動靴の JIS T8010「安全靴」に基づく耐滑試験。
- ・健康食品の（第17改正）日本薬局方に基づく崩壊試験。
- ・自転車の JIS D 9301「一般用自転車-7.13.5 クランク疲労強度」に基づく疲労強度試験。
- ・トイレ用掃除シートの JIS P 4501「トイレットペーパー」による水中でのほぐれやすさ。
- ・フライパンの JIS S 2010「アルミニウム製加熱調理器具」に基づく取っ手の強度試験。
- ・自転車の JIS D9301:2013「一般用自転車」に基づく前車輪の保持試験。
- ・木製玩具の ST-2016 に基づく玩具安全基準試験。
- ・防寒用ズボンのエコテックス規格 100 によるアレルギー誘発性染料の分析。

○専門性の高いテスト事例

- ・電動アシスト自転車の低速アシスト比率の測定
- ・健康食品のエストロゲン活性の測定
- ・折りたたみ自転車の破断面解析
- ・スパッツの伸縮疲労試験
- ・紳士靴の皮革の鑑別
- ・炭酸飲料のガスボリューム測定
- ・ビフィズス菌数の計測

iii. テストの支援【82】

－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29年度は、消費生活センター等からの依頼に基づいて、平成28年度か

らの受け付け分を含め 201 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【83】

－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 29 年度は、新規に 2 機関を登録し、3 機関を削除したほか、29 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。ホームページで消費生活センターに紹介している外部テスト機関数は 260 機関となった。

また、消費生活センターからの「ダニを捕獲するシートに捕獲されていたダニの計数」「ネックレスの元素分析」「スマートフォン用カバーの材質」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（260 機関）の内訳

・国や都道府県等の公的試験研究機関	81 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	64 機関
・大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人	2 機関
・その他	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

さらに、消費生活センターが平成 28 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、統計情報や商品テスト（比較・試買テスト等）を「消費生活年報 2017」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 25」を参照）。また、商品テスト（比較・試買テスト等）については、21 件をセンターのホームページにも掲載した。

ii. 地方公共団体等への商品テスト情報の提供【84】

－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、新たに平成 29 年度の 185 件の商品テスト報告書を登録し、保存期限を過ぎた 233 件を削除したことから、平成 30 年 3 月末の登録数は 766 件となった。

(9) 立担保の実施等

独立行政法人国民生活センター法（平成 14 年法律第 123 号）第 10 条第 7 号に規定する業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下の取組を実施した。

①事前相談による連携、協力【85】

－年度計画内容－

特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力するよう努める。

「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」が、平成 29 年 5 月 26 日成立し 6 月 2 日公布され、10 月 1 日から施行された。この改正法により、特定適格消費者団体が、申立てをする消費者被害回復のための仮差押命令の担保を自ら立てることが困難な場合に、センターが、その担保を立てることができるよう当該業務が追加された。このため、当該業務を円滑に行うため、特定適格消費者団体消費者機構日本及び特定適格消費者団体消費者支援機構関西に対し、「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程（案）」についてそれぞれ 1 回ヒアリングを行った。

また、8 月 24 日に開催した「第 2 回特定適格消費者団体に対する立担保に係る審査準備委員会」において両団体から「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程（案）」について意見聴取を行い、規程作成の参考とした。その後、両団体に対して作成した規程を説明し、情報共有を行った。

さらに、平成 30 年 3 月 3 日に開催された適格消費者団体連絡協議会（岡山市）において、規程について情報提供を行った。

②立担保期限の遵守【86】

－年度計画内容－

特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。

平成 29 年度においては、立担保を実施した案件はない。

なお、センターが適切に立担保を実施するため、「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程」を作成するため、外部の有識者による「特定適格消費者団体に対する立担保に係る審査準備委員会」を 7 月 25 日と 8 月 24 日の 2 回開催した。

また、審査委員（3 名）を委嘱して 10 月 20 日に第 1 回審査委員会を開催し、審査委員会の委員長と副委員長の指名を行った。

③立担保事案の適切な管理、求償【87】

－年度計画内容－

担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。

平成 29 年度においては、立担保を実施した案件はない。

(10) 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【88】

－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した。

- ・環境省（『なすびのギモン』（平成 29 年 9 月、11 月及び平成 30 年 1 月）
- ・消費者庁「食品と放射能 Q&A」（第 12 版）「食品と放射能 Q&A ミニ」（第 4 版）（平成 30 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する講義の実施【89】

－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」の講義を消費者行政職員研修職員講座(情報の発信とリスク管理)で 2 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【90】

－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 2 件実施し、依頼先へ報告した。

また、平成 29 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 1 回開催した。

（主催）平成 29 年 8 月 25 日（全国研修会・第 10 回）

④必要な施策の実施【91】

－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。

(11) 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【92】

－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・福祉関係者等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（対象者別コース）高齢者・高齢者等を見守る民生委員等対象」を 2 回実施した。

また、「くらしのご用心」のテキスト 2 種類を改訂し、P I O-N E T 上の掲示板機能である消費者行政フォーラムを通じて消費生活センター等へ提供した。

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 28 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 6 回参加し（うち、神奈川県イベントは、資料展示、配布のみ）、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 29 年 8 月 2 日、消費者庁）
 - ・「身近な危険を学ぼう！」と題して、国民生活センターの業務内容を説明し、くらしの中にある『身近な危険』を遊びながら学ぶとともに、熱画像装置（サーモグラフィ）を使って、参加した児童の体温などを測り、赤外線について学んでもらった。
- 平成 29 年度 消費者被害未然防止キャンペーン（平成 29 年 9 月 13 日 神奈川県 横浜駅東口 新都市プラザ）
 - ・「消費者被害未然防止」～かしこい消費者になろう！～をテーマに「見守り新鮮情報」や「子どもサポート情報」の展示、配布を行い、幅広い年齢層に当センターの紹介を行った。
- くらしフェスタ東京 2017 への参加（平成 29 年 10 月 20 日、21 日 新宿駅西口広場）
 - ・『ご存知ですか？身近な危険』をテーマに、今知って欲しい身近に潜む製品事故、危害事例等をパネルや映像、テスト検体を用いて、来場者に紹介した。
- 相模原市消費生活展への参加（平成 29 年 10 月 20 日、21 日 ミウヰ橋本）
 - ・最近公表した商品テストに関するパネルの展示や映像を上映するコーナーを設けたほか、2 日目にはステージイベントとして「身近に潜む商品の危険」と題し、映像を交えながら商品の安全性や製品事故を紹介する講演を行った。
- 文部科学省消費者教育フェスタへの参加
 - ・平成 29 年 11 月 2 日【千葉県柏市会場】「子どもサポート情報」を中心に展示を行い、教材・資料等の展示、配布を行った。
 - ・平成 29 年 12 月 2 日【北海道札幌市会場】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子どもサポート情報等を中心に資料配布を行った。

② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用【93】

－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 29 年度に発行した「見守り新鮮情報」28 本のうち 24 本、また「子どもサポート情報」14 本のうち 9 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啓発資料として、「暮らしのご用心」のテキスト 2 種類(高齢者向け、若者向け、一般向け)を同様に P I O - N E T 情報を活用し、改訂した。同テキストについては、P I O - N E T 上の掲示板機能である消費者行政フォーラムを通じて消費生活センター等へ提供した。

「消費者教育に携わる講師養成講座(対象者別コース)高齢者・高齢者等を見守る民生委員等対象」において、P I O - N E T 情報を元に高齢者に多いトラブルを紹介した。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修【94】

－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及び消費生活相談員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 総合」を 2 回実施した。

また、対象者別の特徴や、講座を実施する際のポイントを学ぶことを目的に「消費者教育に携わる講師養成講座(対象者別コース)」として「幼児～小学校低学年・保護者対象」を 1 回、「小・中学生対象」を 3 回、「高校生・大学生・新社会人等対象」を 1 回、「特別支援学級等に在籍する者対象」を 1 回、「高齢者・高齢者等を見守る民生委員等対象」を 2 回実施した。

また、夏休みの子ども向け教室や消費生活展で簡易実験を行う消費者行政職員及び消費生活相談員に対する研修として、簡易実験のアイデアやノウハウを学ぶ「子ども向け教室・消費生活展での簡易実験のための講座」を 1 回実施した。

④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供【95】

－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、以下の取組を実施した。

- ・「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」において埼玉県消費生活支援センター春日部、愛知県立南陽高等学校などの取組を連載「消費者教育実践事例集」で紹介した。
- ・相模原事務所の展示ブースに、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」で紹介した取組)

- ・消費者教育と高校職業教育との接続－生徒自主制作の消費者啓発リーフレット「通販トラブルさようなら」が示唆するもの－(埼玉県消費生活支援センター春日部)
- ・高校生と大学生の「教えあい・学びあい」交流授業(愛知県立南陽高等学校)
- ・子ども自身が広告の「意図」を見抜くために－小学3年生向け広告教育－(特定非営利活動法人親子消費者教育サポートセンター)
- ・「おとなの金融力ドリル」を活用した草の根金融学習会(フォスター・フォーラム 良質な金融商品を育てる会)
- ・カルタで高齢者の振り込め詐欺を防ぐ－消費生活講座「出て行け!うそ電話サギ」－(鹿児島大学)
- ・放課後児童クラブで楽しく消費者教育(高知市消費生活センター)
- ・家計ゲームを通じて、消費生活や進路選択について主体的に考える(広島県熊野町立熊野中学校)
- ・批判的思考を促す「深く考える協働場面」を導入した授業－「環境に配慮した消費行動」から「よりよい生活」につなぐ学習－(琉球大学)
- ・ラップで啓発も!大学生による高校生への消費者教育(青森中央学院大学)
- ・知的障がい者の自立支援のための金銭管理講座(東京家政学院大学)
- ・献立作りで学ぶ食生活の課題－日本の食に対する問題解決のために－(山口県立厚狭高等学校)
- ・自分で知り、考え、行動する力を育てるために－子どもだって消費者!紙芝居やすごろくで遊びながら学ぶ－(滋賀県県民生活部県民活動生活課)

(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
- ・地方公共団体 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
- ・ターリング・オフ説明パネル5枚組
- ・見守り新鮮情報(A1サイズパネル:四半期毎に更新)
- ・子どもサポート情報(A1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
- ・シンドラエレベーター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(A1パネル:発行の都度更新)

また、全国消費者フォーラムにおいて消費者団体、事業者等が実施している消費者教育に関する取組を報告する場を提供した。

(12) 中核機関としての役割強化【96】

－年度計画内容－

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發揮、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 5 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、10 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	10 月 12 日	北海道
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	10 月 17 日	千葉市
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	11 月 2 日	浜松市
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 27 日	奈良県
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	11 月 7 日	広島市
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 19 日	愛媛県
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 16 日	長崎県

(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「中期目標管理法人」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 29 年度は、消費者政策検討会議を 3 回開催した。(44 頁参照)

(13) 政府機関の地方移転に関する取組【97】

－年度計画内容－

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成 28 年 9 月 1 日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」において、以下の取組を実施する。

- ・徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、徳島独自の研修も実施する。
- ・徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成 28 年 9 月 1 日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県に開設した「消費者行政新未来創造オフィス」において、以下のプロジェクトを実施した。

研修については、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修及び徳島独自の研修を合計 14 コース実施した。

商品テストについては、「地震による転倒の防止策」をテーマに商品テストのプロジェクトを実施した。具体的には徳島県の協力のもと、県内のモニター家庭を訪問し、熊本地震や東日本大震災の際に転倒したという相談が多かった自然冷媒ヒートポンプ給湯機などの貯湯タンクについて、その設置状況等の実態を調査した。また、地震に対する転倒防止策を調べるなどして、全国の消費者が活用できるよう取りまとめを行った。

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画【98】

- ・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【99】

－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りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

- ・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【100】

－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【101】

－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【102】

- ・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【103】

- ・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【104】

- ・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【105】

－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【106】

－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年度以降実施している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への職員派遣を継続し、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2年間行い、今後の同種の人事交流にの実施については引き続き検討を行っている。

(3) 中期目標期間を超える債務負担【107】

－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。

PIONEER 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【108】

- ・該当なし

(5) 情報セキュリティ対策【109】

－年度計画内容－

政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。

平成28年8月に政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準が改定されたことを受け、前年度に引き続き、情報セキュリティポリシーの改定作業を進め、当センター情報セキュリティ委員会の承認を得た後に、本ポリシーの適用を行った。

なお、役職員等の情報セキュリティへの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全役職員対象に開催した。併せて、休日相談対応相談員を含む同研修を受講できなかった職員に対し、研修資料・研修を録画したDVDを配布し独自学習させることにより、全員の受講を促した。

(6) 事業の審査及び評価【110】

－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【111】

－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）が実施された。

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日本国内での研修のための研修生受け入れなど、同プロジェクトへの協力支援を行った。

その他、韓国消費政策セミナーに役職員派遣（平成 29 年 5 月 31 日～6 月 2 日）し、タイ Foundation for Consumers（10 月 31 日）からの視察・ヒアリングの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【112】

－年度計画内容－

「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」（平成 26 年 11 月 28 日総管査第 322 号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。

平成 29 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においては、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、そ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。

具体的には独立行政法人通則法の一部改正を踏まえた業務方法書の改正に基づき、内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」の決定に基づき、

各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、重要項目についてリスク評価資料を作成した。

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対応策を策定のうえ監事に報告を行うとともに、具体的対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告し、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。

さらに、内部統制の環境を整備・運用し不断の見直しを行うために、内部統制委員会を開催し、内部統制各部門における内部統制推進状況について把握した。

加えて、コンプライアンスの徹底を図るため、コンプライアンス委員会を開催し、コンプライアンスに係る最近の動向について報告し、コンプライアンス研修の実施に係る検討を行った。

同委員会の決定を踏まえ、センターにおけるコンプライアンスの推進・徹底を図るため、コンプライアンス研修を実施し、最近の事例を踏まえた留意点を中心に講義を行った。特に、同研修を初めて受講する者向けには研修時間を十分に確保して、詳細に講義を行った。

ii. コンプライアンス研修の実施【113】

－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29年度は、昨年度の引き続き、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、初めて受講する者向けに1回、合計4回コンプライアンス研修を実施した。

(9) 情報公開【114】

－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29年度はセンターが保有する文書等に関する開示請求が2,407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、その全て(2,407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34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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報公開請求	1,686	1,838	1,995	2,124	2,407
個人情報請求	2	3	1	11	34

平成29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	2,407	35	239	0
個人情報請求	34	0	0	0

平成29年度請求者の属性

	法人	個人
情報公開請求	2,323	84
個人情報請求	0	34

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	1,000,889	流動負債	644,702
現金及び預金	985,626	運営費交付金債務	—
その他	15,263	その他	644,702
固定資産	8,544,327	固定負債	859,979
有形固定資産	8,137,805	資産見返負債	635,757
無形固定資産	406,522	長期リース債務	224,223
		(負債合計)	1,504,681
		資本金	
		政府出資金	8,901,602
		資本剰余金	△1,353,165
		利益剰余金	492,098
		(純資産合計)	8,040,535
(資産合計)	9,545,216	(負債純資産合計)	9,545,216

(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損益計算書

(単位：千円)

区 分	金 額
経常費用(A)	3,398,966
業務経費	2,853,665
人件費	1,030,157
減価償却費	351,591
その他	1,471,918
一般管理費	537,547
人件費	268,301
減価償却費	11,996
その他	257,250
財務費用	7,754
経常収益(B)	3,827,359
運営費交付金収益	3,480,550
自己収入等	129,343
その他	217,465
臨時損失(C)	2
臨時利益(D)	2
当期純利益	428,392
当期総利益(B-A-C+D)	428,392

(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)	453,723
人件費支出	△1,261,771
運営費交付金収入	3,234,157
自己収入	148,241
その他収入・支出	△1,666,903
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△119,454
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△144,868
IV 資金増加額(又は減少額)(D=A+B+C)	189,401
V 資金期首残高(E)	796,226
VI 資金期末残高(F=E+D)	985,626

(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	3,271,035
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	3,398,968 △127,933
(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	93,131
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	160
VI 引当外賞与見積額	1,988
VII 引当外退職給付増加見積額	△79,843
VIII 機会費用	3,418
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	3,289,890

(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(普通預金、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、ソフトウェア及び電話加入権が該当
- ・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、未実施の部分に該当する債務残高
- ・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
- ・長期リース債務 : リース債務のうち貸借対照表日後1年以降に支払の期限が到来するリース債務
- ・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経費
- ・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経費
- ・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、リース債務の返済支出等が該当

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

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 29 年度の経常費用は、3,398,966 千円と、前年度比 399,459 千円増 (13.3%増) となっている。これは、外部委託費 152,403 千円増 (40.4%増)、保守・修繕費 34,801 千円増 (11.4%増)、人件費 (退職手当含む) 89,360 千円増 (7.4%増)、減価償却費 55,605 千円増 (18.1%増)、消耗品費 29,568 千円増 (68.3%増)、備品費 25,410 千円増 (519.7%増) となったことが、主な要因である。

なお、平成 29 年度の外部委託費のうち 79,317 千円及び保守・修繕費のうち 46,233 千円は、平成 28 年度補正予算 (第 2 号) の執行によるものである。

(経常収益)

平成 29 年度の経常収益は、3,827,359 千円と、前年度比 767,088 千円増 (25.1%増) となっている。これは、運営費交付金収益 704,143 千円増 (25.4%増)、資産見返運営費交付金戻入 58,366 千円増 (36.7%増)、業務収益 4,412 千円増 (3.6%増) 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固定資産除却に伴い臨時損失 2 千円、臨時利益 2 千円を計上した結果、平成 29 年度の当期総利益は、428,392 千円となっている (前年度総利益は、59,330 千円である)。

(資産)

平成 29 年度末現在の資産合計は、9,545,216 千円と、前年度比 404,887 千円増 (4.4%増) となっている。これは、現金預金が 189,401 千円増 (23.8%増)、減価償却の影響により有形固定資産が 170,129 千円減 (2.0%減)、ソフトウェアを新たに無形固定資産に計上し 406,270 千円増となったことが、主な要因である。

(負債)

平成 29 年度末現在の負債合計は、1,504,681 千円と、前年度比 69,787 千円増 (4.9%増) となっている。これは、前年度末に用途を確定していた運営費交付金債務の運営費交付金収益及び資産見返運営費交付金への振替による 467,060 千円減 (皆減) となった一方、未払金が 189,626 千円増 (75.2%増)、ソフトウェアの資産計上等により資産見返運営費交付金が 475,554 千円増 (296.8%増)、長期リース債務が 147,162 千円減 (39.6%減) 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 29 年度の業務活動によるキャッシュ・フローは、453,723 千円と、前年度比 116,634 千円減 (20.4%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、227,543 千円増 (15.8%増)、運営費交付金収入が 110,010 千円増 (3.5%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 29 年度の投資活動によるキャッシュ・フローは、△119,454 千円と、前年度比 110,120 千円減 (1,179.7%減) 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 110.120 千円増（1,179.7%増）となったことが、要因である。

（財務活動によるキャッシュ・フロー）

平成 29 年度の財務活動によるキャッシュ・フローは、△144,868 千円と、前年度比 130,223 千円減（889.2%減）となっている。これは、リース債務の返済による支出の増によるものである。

表：主要な財務データの経年比較

（単位：千円）

区 分	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
経常費用	2,896,302	2,921,043	4,565,418	2,999,507	3,398,966
経常収益	2,898,822	2,927,661	4,562,000	3,060,272	3,827,358
当期総利益（又は当期総損失（△））	2,181	5,744	△3,549	59,330	428,392
資産	10,581,917	10,173,308	9,111,430	9,140,328	9,545,216
負債	2,638,404	2,328,249	1,370,759	1,434,894	1,504,681
利益剰余金	2,181	7,925	4,376	63,706	492,098
業務活動による キャッシュ・フロー	△174,270	181,966	△1,333,291	570,357	453,723
投資活動による キャッシュ・フロー	1,451,044	△72,331	△28,843	△9,334	△119,454
財務活動による キャッシュ・フロー	△419,434	△153,957	△93,096	△146,435	△144,868
資金期末残高	1,881,189	1,836,867	381,638	796,226	985,626

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）

平成 29 年度は、428,392 千円の利益が発生している。各区分の発生要因別内訳は表 2 のとおり。運営費交付金収益化による事業損益のほか、リース資産の会計処理による損失が情報・分析業務及び法人共通に発生している。

表 1：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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
広報事業	—	15	0	△844	13,892
情報・分析事業	2,135	6,456	△3,428	31,001	286,197
相談事業	158	25	0	15,927	19,948
商品テスト事業	171	—	5	9,260	24,945
研修事業	14	44	0	1,502	7,715
企画調整事業	—	15	0	65	2,951
ADR 事業	—	0	0	△976	7,169
適格消費者団体 支援事業	—	—	—	—	4,029
法人共通	41	63	4	4,829	61,546
合計	2,519	6,618	△3,418	60,765	428,392

（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。

表 2：平成 29 年度事業損益の発生要因別内訳

（単位：千円）

区 分	運営費交付金 収益化	リース資産の 会計処理	計
広報事業	13,892	—	13,892
情報・分析事業	287,515	△1,318	286,197
相談事業	19,948	—	19,948
商品テスト事業	24,945	—	24,945
研修事業	7,715	—	7,715
企画調整事業	2,951	—	2,951
ADR 事業	7,169	—	7,169
適格消費者団体 支援事業	4,029	—	4,029
法人共通	61,565	△19	61,546
合計	429,729	△1,337	428,392

（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）

広報事業の総資産は、17,743 千円と、前年度比 17,618 千円減（49.8%減）となっている。これは、たな卸資産及び売掛金の減等によるものである。情報・分析事業の総資産は、818,071 千円と、前年度比 287,202 千円増（54.1%増）となっている。これは固定資産の増及び減価償却による減によるものである。商品テスト事業の総資産は、112,010 千円と、前年度比 26,833 千円増（31.5%増）となっている。これは固定資産の増及び減価償却による減によるものである。その他の業務の総資産は、8,424 千円と前年度比 140 千円減（1.6%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、8,588,967 千円と、前年度比 108,611 千円増（1.3%増）となっている。これは、現金及び預金の増及び固定資産の減価償却等による減によるためである。

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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
広報事業	34,301	33,177	37,891	35,361	17,743
情報・分析事業	198,343	68,620	692,612	530,870	818,071
相談事業	1,412	785	556	5,203	4,128
商品テスト事業	476,984	355,439	213,838	85,176	112,010
研修事業	4,613	3,763	2,492	3,151	2,408
企画調整事業	579	3	0	0	794
ADR事業	1,007	660	373	210	948
適格消費者団体 支援事業	—	—	—	—	145
法人共通	9,864,678	9,710,862	8,163,669	8,480,356	8,588,967
合計	10,581,917	10,173,308	9,111,430	9,140,328	9,545,216

（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 29 年度の当期総利益は、428,392 千円となった。これは、運営費交付金の計上基準として業務達成基準及び期間進行基準を採用したことによる利益 429,729 千円とリース取引による損益に与える影響額△1,337 千円であるが、中期目標期間の最後の事業年度にあたることから、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 29 年度の行政サービス実施コストは、3,289,890 千円と、前年度比 308,226 千円増（10.3%増）となっている。これは、平成 28 年度補正予算（第 2 号）の執行、消費者行政新未来創造オフィスにおける業務実施、退職手当の増等により業務費用が 394,859 千円増（13.7%増）、引当外退職給付増加見積額が前年度比 80,427 千円減（13757.7%減）となったことが、主要要因である。

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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
業務費用	2,807,692	2,837,624	4,451,125	2,876,176	3,271,035
うち損益計算書上の費用	2,896,662	2,921,917	4,565,548	3,000,942	3,398,968
うち自己収入（控除）	△88,970	△84,293	△114,424	△124,766	△127,933
損益外減価償却相当額	108,606	103,797	100,520	94,566	93,131
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	54	400	320	0	160
引当外賞与見積額	4,106	1,239	3,811	5,340	1,988
引当外退職給付増加見積額	△37,594	39,395	△43,452	585	△79,843
機会費用	52,020	31,557	—	4,998	3,418
（控除）法人税等及び国庫納付金	—	—	—	—	—
行政サービス実施コスト	2,934,883	3,014,012	4,512,324	2,981,664	3,289,890

（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) 重要な施設等の整備等の状況

- ①当事業年度中に完成した主要施設等
・該当なし
- ②当事業年度において継続中の主要施設等の新設・拡充
・該当なし
- ③当事業年度中に処分した主要施設等
・該当なし

(3) 予算及び決算の概要

(単位：千円)

区分	平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	4,297,239	4,275,451	2,830,441	2,884,850	3,013,351	4,465,551
運営費交付金	4,186,502	4,186,502	2,716,540	2,716,540	2,850,843	2,850,843
事業収入等	110,737	88,949	113,901	84,293	162,508	114,424
前年度からの繰越金	—	—	—	84,017	—	1,500,285
支出	4,297,239	2,674,742	2,830,441	2,821,205	3,013,351	4,403,105
業務経費	2,996,821	1,455,828	1,454,433	1,466,353	1,503,415	2,941,895
一般管理費	195,765	154,956	195,318	188,676	233,017	214,861
人件費	1,104,653	1,063,958	1,180,690	1,166,175	1,276,919	1,246,349

区分	平成 28 年度		平成 29 年度		差額理由
	予算	決算	予算	決算	
収入	3,244,085	3,270,516	3,354,337	3,363,500	
運営費交付金	3,124,147	3,124,147	3,234,157	3,234,157	
事業収入等	119,938	124,766	120,180	129,343	図書雑誌出版収入等増
前年度からの繰越金	—	21,603	—	—	
支出	3,244,085	2,850,711	3,354,337	3,398,493	
業務経費	1,759,217	1,499,029	1,705,635	1,818,591	情報セキュリティ強化等繰越分執行等
一般管理費	271,241	192,585	226,508	281,444	相模原改修経費繰越分執行等
人件費	1,213,627	1,209,098	1,422,194	1,298,458	

(注1) 平成 25 年度の運営費交付金には、平成 25 年度補正予算(第1号)により措置された「好循環実現のための経済対策」の消費者関連情報の活用に向けた基盤整備(P I O-N E Tの刷新等)のための経費が含まれているが、平成 26 年度の運営費交付金は、補正予算が措置されていないことから、前年度と比較して減少している。

(注2) 平成 28 年度の運営費交付金は、平成 28 年度補正予算(第2号)により措置された未来への投資を実現する経済対策の一環として、安全・安心の確保を図るための経費(情報セキュリティ対策等)が含まれていることから、前年度と比較して増額となっている。

(4) 経費削減及び効率化に関する目標並びにその達成状況

①経費削減及び効率化目標

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 29 年度においても、中期目標及び中期計画に沿った取組を行うこととした。

上記①の目標を達成するため、平成 29 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・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、平成 29 年度予算額に対応する決算額は 214,907 千円(△5.1%)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1%の効率化を織り込むとともに、システム関係経費の抑制等、業務運営の効率化を図り、平成29年度予算額に対応する決算額は1,596,861千円(△8.9%)となっている。

②経費削減及び効率化目標の達成度合いを測る財務諸表等の科目(費用等)の経年比較
(単位：千円、%)

区分	基準額 (平成28年度予算)		平成29年度決算額	
	金額	比率	金額	比率
一般管理費	183,774	100.0	178,294	97.0
業務経費	1,510,381	100.0	1,596,861	105.7

(注) 業務経費の平成29年度決算額には平成29年度新規拡充分108,179千円が含まれており、これを除いた1,488,682千円を平成28年度予算額と比較すると、98.6%となる。

3. 事業の説明

(1) 財源の内訳

①内訳

当法人の経常収益は3,827,358千円で、その内訳は、運営費交付金収益3,480,550千円、自己収入等129,343千円、資産見返運営費交付金戻入217,465千円である。これを事業別に区分すると、広報事業284,381千円、情報・分析事業1,504,918千円、相談事業469,432千円、商品テスト事業493,986千円、研修事業260,688千円、企画調整事業61,151千円、ADR事業144,576千円、適格消費者団体支援事業9,084千円、法人共通599,142千円である。

表：財源の事業別内訳の明細

区 分	運営費交付金収益	自己収入等	資産見返運営費 交付金戻入	計
広報事業	233,517	50,634	231	284,381
情報・分析事業	1,344,504	—	160,413	1,504,918
相談事業	468,364	—	1,068	469,432
商品テスト事業	450,587	—	43,399	493,986
研修事業	219,891	39,905	892	260,688
企画調整事業	61,092	—	59	61,151
ADR事業	144,482	—	94	144,576
適格消費者団体支援事業	9,080	—	4	9,084
法人共通	549,034	38,804	11,304	599,142
合計	3,480,550	129,343	217,465	3,827,358

(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自己収入の明細

当法人では、事業による自己収入を以下のとおり得ている。

- ・ 広報事業：図書雑誌出版収入50,634千円
- ・ 研修事業：研修・宿泊収入のうち研修受講料・消費生活相談員資格試験受験料等38,217千円、図書雑誌出版収入278千円、科学研究費補助金(間接経費相当額)1,410千円
- ・ 法人共通：研修・宿泊収入のうち宿泊施設利用料36,614千円 他

(2) 財務情報及び業務の実績に基づく説明

① 広報事業

広報事業は、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、ウェブ版「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 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 233,517 千円、自己収入 50,634 千円、資産見返運営費交付金戻入 231 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 163,576 千円、その他業務費用 106,682 千円、減価償却費 231 千円となっている。事業損益は、13,892 千円である。

② 情報・分析事業

情報・分析事業は、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 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 1,344,504 千円、資産見返運営費交付金戻入 160,413 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 180,507 千円、その他業務費用等 724,666 千円、減価償却費 395,844 千円となっている。事業損益は、286,197 千円であり、リース資産の会計処理に伴う損失 1,318 千円を含んでいる。

③ 相談事業

相談事業は、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 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 468,364 千円、資産見返運営費交付金戻入 1,068 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 184,547 千円、その他業務費用 263,869 千円、減価償却費 1,068 千円となっている。事業損益は、19,948 千円である。

④ 商品テスト事業

商品テスト事業は、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 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 450,587 千円、資産見返運営費交付金戻入 43,399 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 270,178 千円、その他業務費用 155,464 千円、減価償却費 43,399 千円となっている。事業損益は 24,945 千円である。

⑤ 研修事業

研修事業は、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 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 219,891 千円、自己収入 39,905 千円、資産見返運営費交付金戻入 892 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 128,917 千円、その他業務費用 123,164 千円、減価償却費 892 千円となっている。事業損益は、7,715 千円である。

⑥ 企画調整事業

企画調整事業は、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 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 61,092 千円、資産見返運営費交付金戻入 59 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 33,767 千円、その他業務費用 24,373 千円、減価償却費 59 千円となっている。事業損益は、2,951 千円である。

⑦ ADR 事業

ADR 事業は、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 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 144,482 千円、資産見返運営費交付金戻入 94 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 64,684 千円、その他業務費用 72,629 千円、減価償却費 94 千円となっている。事業損益は、7,169 千円である。

⑧ 適格消費者団体支援事業

適格消費者団体支援事業は、特定適格消費者団体が申立てをする消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てる等適格消費者団体の支援業務を行っている（平成 29 年 10 月 1 日に事業開始）。

平成 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 9,080 千円、資産見返運営費交付金戻入 4 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 3,980 千円、その他業務費用 1,070 千円、減価償却費 4 千円となっている。事業損益は、4,029 千円である。

⑨ 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 29 年度における経常収益は、運営費交付金収益 549,034 千円、自己収入 38,804 千円、資産見返運営費交付金戻入 11,304 千円となっている。平成 29 年度における経常費用は、人件費 268,301 千円、その他事務所の管理等費用 257,250 千円、減価償却費 111,996 千円となっている。事業損益は、61,546 千円であり、リース資産の会計処理に伴う損失 19 千円を含んでいる。

4. 事業等のまとめりの予算・決算の概況

(単位：円)

区 分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費			
	予算額	決算額	差 額	備考	予算額	決算額	差 額	備考	予算額	決算額	差 額	備考	予算額	決算額	差 額	備考	予算額	決算額	差 額	備考
【収入】																				
運営費交付金収入	229,222,000	229,222,000	0		1,096,708,000	1,096,708,000	0		468,364,000	468,364,000	0		506,417,000	506,417,000	0		220,053,000	220,053,000	0	
事業収入等	45,145,000	50,633,750	△ 5,488,750	※1	0	0	0		0	0	0		0	0	0		39,442,000	39,905,069	△ 463,069	
収入合計	274,367,000	279,855,750	△ 5,488,750		1,096,708,000	1,096,708,000	0		468,364,000	468,364,000	0		506,417,000	506,417,000	0		259,495,000	259,958,069	△ 463,069	
【支出】																				
業務経費	102,583,000	106,957,665	△ 4,374,665		900,551,000	997,176,092	△ 96,625,092	※2	267,252,000	263,869,270	3,382,730		211,883,000	227,386,026	△ 15,503,026		119,626,000	123,295,180	△ 3,669,180	
一般管理費	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
人件費	171,784,000	163,576,315	8,207,685		196,157,000	180,507,129	15,649,871		201,112,000	184,547,168	16,564,832		294,534,000	270,177,628	24,356,372		139,869,000	128,916,583	10,952,417	
支出合計	274,367,000	270,533,980	3,833,020		1,096,708,000	1,177,683,221	△ 80,975,221		468,364,000	448,416,438	19,947,562		506,417,000	497,563,654	8,853,346		259,495,000	252,211,763	7,283,237	

区 分	企画調整事業経費				紛争解決委員会事業経費				適格消費者団体支援経費				法人共通				合計			
	予算額	決算額	差 額	備考	予算額	決算額	差 額	備考	予算額	決算額	差 額	備考	予算額	決算額	差 額	備考	予算額	決算額	差 額	備考
【収入】																				
運営費交付金収入	61,945,000	61,945,000	0		145,314,000	145,314,000	0		9,229,000	9,229,000	0		496,905,000	496,905,000	0		3,234,157,000	3,234,157,000	0	
事業収入等	0	0	0		0	0	0		0	0	0		35,593,000	38,803,787	△ 3,210,787		120,180,000	129,342,606	△ 9,162,606	
収入合計	61,945,000	61,945,000	0		145,314,000	145,314,000	0		9,229,000	9,229,000	0		532,498,000	535,708,787	△ 3,210,787		3,354,337,000	3,363,499,606	△ 9,162,606	
【支出】																				
業務経費	25,873,000	25,226,721	646,279		72,947,000	73,460,856	△ 513,856		4,920,000	1,219,412	3,700,588	※4	0	0	△ 17,247,382		1,705,635,000	1,818,591,222	△ 112,956,222	
一般管理費	0	0	0		0	0	0		0	0	0		226,508,000	281,444,085	△ 54,936,085	※5	226,508,000	281,444,085	△ 54,936,085	
人件費	36,072,000	33,767,245	2,304,755		72,367,000	64,684,488	7,682,512	※3	4,309,000	3,980,101	328,899		305,990,000	268,301,297	37,688,703	※6	1,422,194,000	1,298,457,954	123,736,046	
支出合計	61,945,000	58,993,966	2,951,034		145,314,000	138,145,344	7,168,656		9,229,000	5,199,513	4,029,487		532,498,000	549,745,382	△ 34,494,764		3,354,337,000	3,398,493,261	△ 44,156,261	

※ 予算額と決算額の差額が生じた理由

- 1 図書雑誌収入が予定を上回ったため
- 2 平成28年度補正予算として交付された予算を充当した支出があったため
- 3 超助手当の支出が予定を下回ったため
- 4 特定適格消費者団体からの立担保要請がなかったため
- 5 平成28年度補正予算として交付された予算を充当した支出があったため
- 6 退職手当の支出が予定を下回ったため

平成 29 年度の年度計画に沿った予算の計画額及び実績額は以下の通りである。

平成 29 年度予算

(単位：百万円)

区 別	計 画 額	実 績 額	差 額
収入			
運営費交付金	3,234	3,234	0
事業収入等	120	129	△9
前年度からの繰越金	—	—	—
計	3,354	3,363	△9
支出			
業務経費	2,822	2,627	195
うち広報事業経費	274	264	11
情報・分析事業経費	1,097	979	118
相談事業経費	468	448	20
商品テスト事業経費	506	481	25
研修事業経費	259	252	7
企画調整事業経費	62	59	3
紛争解決委員会事業経費	145	138	7
適格消費者団体支援経費	9	5	4
一般管理費	532	483	49
計	3,354	3,110	244

(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. 実績額は、前年度繰越の執行分を除いている。
2. 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し 9 百万円増加しているのは、図書雑誌出版収入等が増収となったためである。
3. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し 195 百万円減少しているのは、情報システムの改修を真に緊急性の高いもののみ実施したこと、広報ビデオの作成等入札を実施した結果契約額が予算額を下回ったこと及び人件費の抑制が主な要因である。
4. 支出の「一般管理費」の実績額が計画額に比し 49 百万円減少しているのは、相模原事務所・東京事務所の保守修繕について、相模原事務所の非常用放送設備等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 29 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 29 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	3,413	3,399	△14
経常費用	3,413	3,399	△14
業務経費	1,546	1,472	△74
一般管理費	226	257	31
人件費	1,422	1,298	△124
減価償却費	211	364	152
財務費用	8	8	0
収益の部	3,412	3,827	416
経常収益	3,412	3,827	416
運営費交付金収益	3,226	3,481	254
事業収入等	120	129	9
資産見返運営費交付金戻入	65	217	152
経常利益	1	428	427
臨時損失	—	2	2
臨時利益	—	2	2
目的積立金取崩	—	—	—
当期総利益	1	428	427

(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減少しているのは、平成 28 年度補正予算（第 2 号）で措置された情報セキュリティ強化対策等を実施する一方、情報システムの改修を真に緊急性の高いもののみ実施したこと、広報ビデオの作成等入札を実施した結果契約額が予算額を下回ったことなどが主な要因である。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、平成 28 年度補正予算（第 2 号）で措置された研修施設整備（防水工事等）を平成 29 年度に実施したことが主な要因である。
2. 「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、図書雑誌出版収入等の増収によるものである。

平成29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29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	5,805	7,236	1,431
業務活動による支出	3,168	2,936	△232
投資活動による支出	2,101	3,169	1,069
財務活動による支出	145	145	△0
翌年度への繰越金	391	986	595
資金収入	5,805	7,236	1,431
業務活動による収入	3,356	3,389	33
運営費交付金による収入	3,234	3,234	0
事業収入等	122	155	33
投資活動による収入	2,093	3,050	957
財務活動による収入	—	—	—
前年度からの繰越金	356	796	440

(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減少しているのは、平成28年度補正予算（第2号）で措置された情報セキュリティ強化対策等を実施する一方、情報システムの改修を真に緊急性の高いもののみ実施したこと、広報ビデオの作成等入札を実施した結果契約額が予算額を下回ったことなどが主な要因である。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、平成28年度補正予算（第2号）で措置された研修施設整備（防水工事等）を平成29年度に実施したことが主な要因である。
2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し増加しているのは、研修・宿泊収入等が増加したためである。