

独立行政法人国民生活センター 第1期中期目標期間事業報告書

平成20年6月

独立行政法人 国民生活センター

独立行政法人国民生活センター 中期目標期間 事業報告書

平成20年6月
独立行政法人国民生活センター

— 目 次 —

I. はじめに	3 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	4 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 沿革	
4. 根拠法	
5. 主務大臣	
6. 所在地	
7. 資本金の状況	
8. 役員の状況	
9. 職員の状況	
10. 法人の組織	
III. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画の変更について	8 頁
IV. 中期目標の期間	8 頁
V. 中期目標期間における業務実績の概要	
1. 業務運営の効率化に関する事項	9 頁
(1) 一般管理費の執行	9 頁
(2) 業務経費の執行	9 頁
(3) 最適化計画の策定	10 頁
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上	10 頁
(1) 消費生活情報の収集	10 頁
(2) 国民への情報提供	13 頁
(3) 苦情相談	16 頁
(4) 関係機関への情報提供	20 頁
(5) 研修	23 頁
(6) 商品テスト	26 頁
(7) 調査研究	28 頁
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	29 頁
4. 短期借入金の限度額	29 頁
5. 重要な財産の処分等に関する計画	29 頁

6. 剰余金の使途	29頁
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	29頁
(1) 施設・設備に関する計画	29頁
(2) 人事に関する計画	30頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担	31頁
(4) 積立金の処分に関する事項	31頁
VI. 中期目標期間における財務の状況	32頁
1. 中期計画予算と決算	32頁
2. 中期計画収支計画、資金計画及び実績	35頁

(資料編)

別紙1	消費生活相談の年度別総件数の推移	37頁
別紙2	中期目標効率化達成状況	38頁
別紙3	相談受付からP I O - N E T登録までの平均所要日数	39頁
別紙4	消費者トラブルメール箱に寄せられた情報件数	40頁
別紙5	報道機関等を通じた情報提供一覧	41頁
別紙6	ホームページへのアクセス状況	43頁
別紙7	テレビ番組による情報提供一覧	44頁
別紙8	定期出版物一覧	46頁
別紙9	相談の実施状況、経由相談の処理状況、直接相談の処理状況	48頁
別紙10	消費者苦情処理専門委員会による情報提供一覧	49頁
別紙11	P I O - N E T情報の提供依頼への対応件数	50頁
別紙12	原因究明テスト実施一覧	51頁
別紙13	問題提起型テスト実施一覧	53頁
別紙14	調査研究結果一覧	54頁

I. はじめに

独立行政法人国民生活センター（以下、国民生活センターという）は、平成19年3月に第1期中期目標期間（平成15年10月～平成19年3月）を終了した。

この間、消費者を取り巻く情勢は大きく変化した。平成15年度には、架空請求・不当請求に関する相談が急増し、国民生活センターのP I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録された相談件数がはじめて100万件を超え、平成16年度には192万件にのぼった（別紙1参照）。平成17年度以降、架空請求・不当請求の相談は沈静化したものの、高齢者を狙った悪質訪問リフォームやガス湯沸し機による一酸化炭素中毒事故、食品の偽装問題や冷凍食品への異物混入など、消費者の安全・安心に関わる問題が後を絶たない状況となっている。

こうした中、国民生活センターは、全国の消費生活センター等から収集された消費者相談情報を分析し消費者被害を未然に防止するため情報提供を行うとともに、消費生活相談、商品テスト、教育研修、消費者問題に関する調査研究等を精力的に実施した。第1期中期目標期間においては、こうした事業を通じて多様化・複雑化する消費者問題に適切に対応し、消費者基本法で定められた消費者問題に関する中核的機能を積極的に果たしてきたところである。

本報告書では、国民生活センターの第1期中期目標期間における業務の実績についてとりまとめた。

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ことを目的とする（独立行政法人国民生活センター法 第3条）。

2. 業務の範囲

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

（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

4. 根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日 法律第123号）

5. 主務大臣

内閣総理大臣

6. 所在地

相模原 〒229-0029 神奈川県相模原市弥栄3-1-1
電話（042）758-3161（総合案内）
東京 〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22
電話（03）3443-6211（総合案内）

7. 資本金の状況

（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	9,166,546,650	0	0	9,166,546,650
資本金合計	9,166,546,650	0	0	9,166,546,650

8. 役員の状況

理事長1人、理事3人以内、監事2人

役員の就任状況

役職	氏名	在職期間	担当	経歴
理事長	糠谷 真平	平成15年10月1日～ 平成19年3月31日		昭和38年 経済企画庁入庁 平成4年 国土庁計画・調整局長 平成8年 経済企画事務次官
	中名生 隆	平成19年4月1日～		昭和42年 経済企画庁入庁 平成11年 経済企画事務次官 平成15年 (財)連合総合生活開発経済研究所所長
理事	川本 敏	平成15年10月1日～ 平成18年8月31日	総務企画部 経理管理部 相談調査部	昭和46年 経済企画庁入庁 平成4年 経済企画庁国民生活局国民生活調査課長 平成10年 経済企画庁調整局審議官
	田口 義明	平成18年9月1日～	総務企画部 経理管理部 情報分析部	昭和49年 経済企画庁入庁 平成4年 経済企画庁国民生活局消費者行政第二課長 平成16年 内閣府国民生活局長
	田中 正人	平成15年10月1日～ 平成19年5月31日	広報交流部 情報分析部	昭和43年 読売新聞社入社 平成10年 読売新聞社編集局管理部長 平成12年 読売新聞社編集局次長兼地方部長
	柴崎 信三	平成19年6月1日～	広報交流部 教育研修部	昭和44年 日本経済新聞社入社 平成4年 日本経済新聞社東京本社文化部長 平成13年 日本経済新聞社論説委員
	藤村 勝	平成15年10月1日～ 平成19年9月30日	総務企画部 商品テスト部 教育研修部	昭和49年 国民生活センター入所 平成5年 国民生活センター情報管理部長 平成12年 国民生活センター審議役
	島野 康	平成19年10月1日～	相談調査部 商品テスト部	昭和51年 国民生活センター入所 平成12年 国民生活センター相談部長 平成18年 独立行政法人国民生活センター審議役
監事(非常勤)	木村 義人	平成15年10月1日～ 平成18年9月30日		昭和37年 日本輸出入銀行入行 平成4年 日本輸出入銀行外事審議役 平成6年 三菱重工業(株) 資金部顧問
	貴島 兼隆	平成18年10月1日～		昭和41年 日本輸出入銀行入行 平成8年 日本輸出入銀行外事審議役 平成9年 ヌサ・テンガラ・マイニング(株) 代表取締役副社長
	山下 通延	平成15年10月1日～ 平成17年9月30日		昭和48年 国民生活センター入所 平成10年 国民生活センター相談部長
	島崎 芳征	平成17年10月1日～		昭和55年 国民生活センター入所 平成9年 国民生活センター商品テスト部長 平成15年 国民生活センター審議役

9. 職員の状況

常勤職員の推移は以下のとおり。

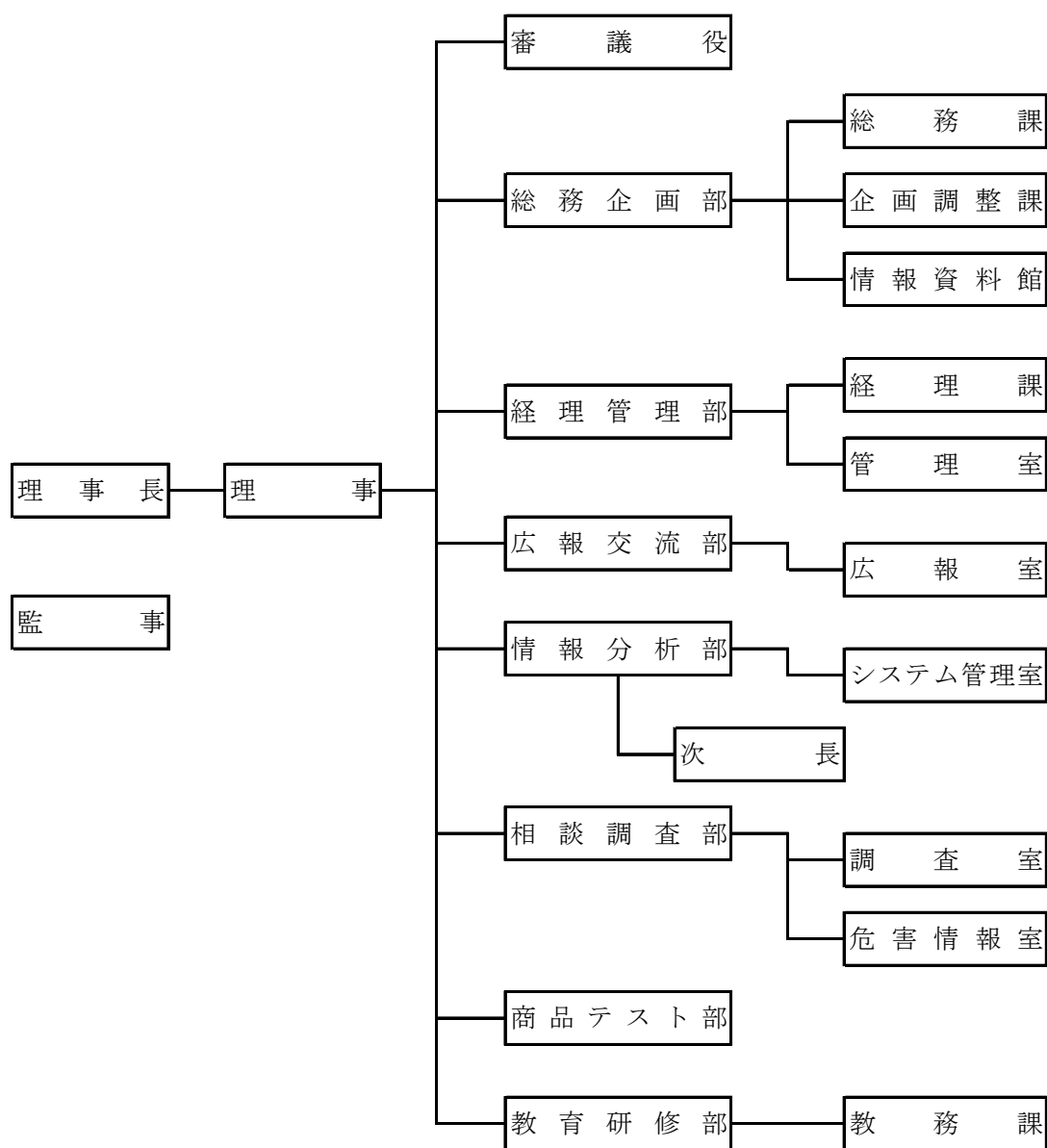
	平成 15 年度		平成 16 年度		平成 17 年度		平成 18 年度		平成 19 年度	
	当初	末	当初	末	当初	末	当初	末	当初	末
常勤職員数 (人)	118 (3)	117 (3)	121 (3)	116 (3)	119 (3)	115 (2)	115 (3)	116 (3)	114 (2)	114 (1)

(注) 括弧内の数字は国等からの出向者数

- (1) 平成 15 年度は、特殊法人末期の職員をそのまま引き継ぎ、118 人体制で業務を開始したが、職員の退職が年度途中に発生したことにより、年度末の常勤職員数は 117 人となった。
- (2) 平成 16 年度末の常勤職員の数 を 116 人とした（年度末定年換算で 120 人）。また、現行業務の実施体制を確保しつつ、中期計画期末職員数の増加を抑制する観点から 2 年間の任期付職員 1 人の採用を行った。
- (3) 平成 17 年度末の常勤職員の数 を 115 人とした（年度末定年換算で 118 人）。なお、年度末定年制度について、平成 18 年度より導入するための準備を整えた。
- (4) 平成 18 年度計画の人員数は、個人情報保護法に係わる相談及び研修に対応するため 3 人の増員を織り込んだものであるが、この増員は実現しなかったことから 120 人以内となる。
他方、中期計画では一般管理費を平成 14 年度に対して期末までに 13%削減することを求められているため財源的制約がある。これを達成するために、給与水準の引下げに努めつつ人員の削減を行うこととし、平成 18 年度末の常勤職員の数 を 116 人とした。
- (5) 平成 19 年度計画では、期末の常勤職員数を 120 人以内としている一方、中期計画では、一般管理費を平成 14 年度に対して期末までに 13%削減することが求められている。
この削減目標を達成するため、給与水準の引き下げに努めつつ人員の削減を行うこととし、平成 19 年度末の常勤職員数について、116 人を目途として人員管理を行ってきたところ、年度中に予定外の自己都合退職者 2 名が出た結果、期末の常勤職員数は 114 人となった。

10. 法人の組織

下図のとおり。(平成20年3月31日現在)



* 危害情報室は平成19年4月1日に設置

Ⅲ. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画の変更について

国民生活センターは、内閣総理大臣が指示する平成15年10月から平成19年度までの4年半の期間において達成すべき業務運営に関する目標（独立行政法人国民生活センター中期目標（以下「中期目標」という））を達成するため、独立行政法人国民生活センター中期計画（以下「中期計画」という）を策定し、この中期計画に基づき、毎事業年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という）を定めた。

中期目標については、平成17年12月24日に閣議決定された「行政改革の重要方針」に、「主務大臣は、国家公務員の定員の純減目標（今後5年間で5%以上の純減）及び給与構造改革を踏まえ、独立行政法人及び国立大学法人法に基づく法人について、各法人ごとに、国家公務員に準じた人件費削減の取組を行うことを中期目標において示すこととする」という内容が盛り込まれたことから、当方針に則り変更された。

中期計画については、政府が推進する「三位一体改革」に伴い、P I O - N E Tの運営経費である内閣府の「生活情報体制整備等交付金」が廃止され、当センターの予算として移管されると共にP I O - N E T事業の運営を当センターが一括して実施することとなったことを受け、平成17年3月29日付で中期計画の「消費生活情報の収集」部分の一部変更が認可された。なお、中期計画については、平成17年12月24日に閣議決定された「行政改革の重要方針」に則り、必要な変更を加えている。

中期目標及び中期計画、毎事業年度の年度計画は別添資料1～3のとおり。

Ⅳ. 中期目標期間

平成15年10月1日から平成20年3月31日

Ⅴ. 中期目標期間における業務実績の概要

以下参照。

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置</p> <p>(1) 一般管理費（退職手当を除く。）について、中期目標の最終年度（平成 19 年度）における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度（平成 14 年度）に対して、13%削減する。「行政改革の重要方針」（平成 17 年 12 月 24 日閣議決定）を踏まえ、平成 17 年度を基準として、平成 18 年度以降 5 年間で 5%以上の人件費削減を行うこととし、今中期目標期間中には 4.8%削減（退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。）するとともに、役職員の給与に関し、俸給水準の引き下げを行うなど、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しに取り組む。</p> <p>(2) 業務経費については、毎年度、前年度比 1%の経費の効率化を図る。</p>	<p>①「独立行政法人会計基準」に基づく効率的な会計処理が行える環境を整備した。</p> <p>②平成 16 年度の清掃・警備業務等の総合管理業務の委託内容に見直しと一般競争入札を実施した（年間約 3,500 千円の経費削減）。</p> <p>③人事院勧告をふまえた役職員給与の引き下げ（同 28,000 千円の経費削減）等を行った。 *別紙 2 参照</p> <p>経費の削減については、一般競争入札を実施するとともに、平成 16 年度以降においても経費の削減が図れるよう仕様の見直し等を行い、その実現に努めた。</p> <p>経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況を四半期毎にヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。</p>	<p>物件費について、平成 16 年度決算額（契約済繰越額含む）は 260,001 千円となり、中期計画で定めた効率化率 3.69%等を織り込んだ平成 16 年度予算額からさらに△3,610 千円（△1.4%）の減額となった。</p> <p>人件費予算額（退職手当を除く）は、平成 16 年度決算額は 1,200,684 千円となり、中期計画で定めた効率化率 2.44%等を織り込んだ平成 16 年度予算額からさらに△39,383 千円（△3.2%）の減額となった。 *別紙 2 参照</p> <p>平成 16 年度決算額（契約済繰越額を含む）は 1,000,542 千円となり、平成 16 年度予算額に対し△91,385 千円（△8.4%）となった。</p> <p>経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。</p>	<p>物件費について、平成 17 年度決算額（契約済繰越額含む）は、247,336 千円となり、中期計画で定めた効率化率 3.69%等を織り込んだ平成 17 年度予算額 253,376 千円からさらに△6,040 千円（△2.4%）の減額となった。</p> <p>人件費予算額（退職手当を除く）は、平成 17 年度決算額は 1,183,331 千円となり、中期計画で定めた効率化率 2.44%等を織り込んだ平成 17 年度予算額 1,228,466 千円からさらに△45,135 千円（△3.7%）の減額となった。</p> <p>その結果、一般管理費全体では、平成 17 年度予算額に対し、決算額は、△51,175 千円（△3.5%）となった。 *別紙 2 参照</p> <p>平成 17 年度決算額（契約済繰越額を含む）は 1,638,569 千円となり、平成 17 年度予算額に対し△46,163 千円（△2.7%）となった。</p> <p>経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。</p>	<p>物件費について、平成 18 年度決算額は 236,813 千円（契約済繰越額含む、特殊要因分を除く）となり、中期計画で定めた効率化率 3.69%を織り込んだ平成 18 年度予算額 244,026 千円からさらに△7,213 千円（△3.0%）の削減となった。</p> <p>人件費予算額（退職手当を除く）は、平成 18 年度決算額は 1,148,417 千円となり、中期計画で定めた効率化率 2.44%等を織り込んだ平成 18 年度予算額 1,202,421 千円からさらに△54,004 千円（△4.5%）の減額となった。</p> <p>その結果、一般管理費全体では、平成 18 年度予算額に対し、決算額は、△61,217 千円（△4.2%）の減額となった。 *別紙 2 参照</p> <p>平成 18 年度決算額（契約済繰越額を含む）は 1,577,003 千円となり、平成 18 年度予算額に対し△125,278 千円（△7.4%）となった。 このうち、特殊要因分を除く既定分は、平成 18 年度予算額 1,607,781 千円に対して△111,989 千円（△7.0%）の 1,495,792 千円となった。</p> <p>経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。</p>	<p>物件費について、平成 19 年度決算額は 234,463 千円となり、中期計画で定めた効率化率 3.69%を織り込んだ平成 19 年度予算額 235,021 千円からさらに△558 千円（△0.2%）の削減となった。</p> <p>人件費予算額（退職手当を除く）は、平成 19 年度決算額は 1,131,408 千円となり、中期計画で定めた効率化率 2.44%を織り込んだ平成 19 年度予算額 1,166,251 千円からさらに△34,843 千円（△3.0%）の減額となった。</p> <p>その結果、一般管理費全体では、平成 19 年度予算額に対し、決算額は△35,410 千円（△2.5%）の減額となった。 *別紙 2 参照</p> <p>平成 19 年度決算額は 1,413,015 千円となり、平成 19 年度予算額に対し△128,688 千円（△8.3%）となった。</p> <p>経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>(3) 業務の効率化を図るための最適化計画を平成 17 年度末までのできるだけ早期に策定する。</p> <p>2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置</p> <p>(1) 消費生活情報の収集</p> <p>①PIO-NET の運営 センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) の運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、PIO-NET のホストコンピュータシステムの見直しに着手するとともに、端末装置等の一元的な整備・管理を行う。</p>	<p>最適化計画実施のための第一歩として、平成 15 年 10 月、内部に組織改編に関する検討委員会を設置し、効率的な業務運営を可能とするための組織形態について 7 回に渡る検討を行った。</p> <p>検討結果は平成 15 年 12 月にまとめ、平成 16 年 4 月から新組織体制による業務を開始することとした。</p>	<p>部・課・室の改廃を含む組織の再編を年度当初に実施した。</p> <p>最適化計画の早期策定のため、「最適化計画検討委員会」を設置し、平成 16 年度内に同委員会を 2 回開催した</p> <p>(PIO-NET のホストコンピュータシステムの見直し)</p> <p>○データベース構築技術に関する情報の収集 平成 17 年度より PIO-NET の運用を国から全面移管する方針が示されたため、平成 16 年度は全面移管の準備に対応するため業務体制を大幅にシフトした。 このため、技術情報の収集は可能な限り行うこととした。</p> <p>○システムの見直しに向けた検討 国内のコンピュータ製造事業者及び情報システム事業者計 7 社に対し、データベースシステム構築に必要な最新の技術情報の任意提供及び説明を求め、提供された資料や関連の説明を基に「大規模データベースの構築・運営等に関する最新技術の動向等」をとりまとめた。</p>	<p>「最適化計画検討委員会」にて検討の上、平成 17 年 10 月に「独立行政法人国民生活センター最適化計画」の策定を完了した。策定した最適化計画の実行については、「最適化計画推進委員会」を新たに設置し、その推進に努めた。</p> <p>なお、業務の効率的かつ効果的な業務遂行に資するため、外部の有識者からなる特別顧問会議を開催し、重要事項についての意見を聴取の上、反映に努めた。</p> <p>(PIO-NET のホストコンピュータシステムの見直し)</p> <p>○データベース構築技術に関する情報の収集 データベース分野における情報検索の技術、検索の基礎的な手法や最新のデータベース製品の動向、最新技術を適用したシステム構造を持つデータベースなどの情報を収集し整理した。</p> <p>○システムの見直しに向けた検討 消費生活相談情報の収集体制等については、4 回に渡る協議を内閣府と行い、相談情報の収集対象センターの基準を「消費生活相談員を配置した相談窓口を週 4 日以上開設している消費生活センター」とし、収集すべき相談件数の制限は行わないこととした。 また、登録日数短縮方策を検討するため、消費生活センターにおける相談情報伝送処理に関する実態調査を実施した。</p>	<p>平成 18 年 12 月に「最適化計画推進委員会」を開催し、最適化計画の進捗状況について確認するとともに、推進のためのフォローアップを実施した。</p> <p>(PIO-NET のホストコンピュータシステムの見直し)</p> <p>○システム刷新可能性調査の実施 「全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) に係る刷新可能性調査業務報告書」をとりまとめ、「PIO-NET 端末の換装の有無により、開発・移行経費の回収に要する期間は大幅に異なるが、利便性を下げずにコストを下げることは可能であると判断する。」との結論を得た。</p>	<p>平成 19 年 6 月および 10 月に「最適化計画推進委員会」を開催し、最適化計画の進捗状況について確認するとともに、推進のためのフォローアップを実施した。</p> <p>(PIO-NET のホストコンピュータシステムの見直し)</p> <p>○最適化計画の策定 「PIO-NET 業務・システムの最適化計画」の策定業務については、専門的知見等が必要なことから、支援業務委託について入札を実施した。第 1 四半期は、業務・システム課題分析、最適化成果物に基づく将来体系に関する検討を行った。9 月に最終報告会を開催した後、10 月に最適化計画を確定した。</p> <p>○キーワード改定作業の実施 平成 21 年度からの新キーワード体系での運用開始に向けて、平成 19 年 5 月に各地消費生活センターへのアンケートを実施し、6 月にアンケート結果をとりまとめた。 アンケート結果を踏まえ改定案を検討し、11 月の PIO-NET 運営連絡会議において中間報告を行った。</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
			(端末装置等の整備・管理) ○端末及び直接作成システムの配置 「PIO-NET 端末等設置基準」に基づき、端末機を 391 ヶ所へ配備したほか、消費生活相談カード直接作成システム用の端末機を 375 ヶ所への配備を完了した。 また、消費生活センター側の要望を受け、管理用の消費生活相談カード直接作成システム端末機設置を 130 ヶ所に追加配備した。	(端末装置等の整備・管理) ○端末の更新 PIO-NET 端末機のリース契約更新については、一般競争入札と随意契約の併用による調達方式を採用し、9 月末までに更新予定の端末機（消費生活センター350 箇所）について、1 ヶ所を除き終了した（残存 1 ヶ所は先方の都合に合わせて、10 月 3 日に更新）。 リース契約更新後は、PIO-NET 端末機設置センター等との連携により、新たなシステム運用への円滑な移行とその後の安定的運用を図った。	(端末装置等の整備・管理) ○地方センター等への端末の設置 地方センターに対し、7 月に追加配備の要望調査を実施し、それに伴い配備基準を改定した（内閣府）。それに基づいて配備先を確定し、9 月 21 日に配備先確定通知を送付した。 PIO-NET 端末追加配備のための入札を実施した後、新規回線接続のための事前調査を実施。配備スケジュールを検討し、3 月末までに 90 箇所の追加配備を完了し、PIO-NET 端末設置箇所数は 485 箇所となった。 ○各省庁への端末の設置 中央省庁からの PIO-NET 端末接続に霞が関 WAN を利用するため、内閣府、総務省との事前調整を行い、総務省へ霞が関 WAN の利用を申請し、7 月 4 日付で利用承認を得た。 中央省庁への PIO-NET 端末配備のために必要なシステム整備を開始し、3 月末までに 10 省庁、1 独立行政法人への接続が完了した。
また、相談カード体系及び入力方法等の改善を図ることにより、相談受付から PIO-NET 登録までの 1 件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。	(相談受付から PIO-NET 登録までの平均所要日数) 登録までの所要日数は平均 81.0 日で、平成 14 年度末 (66.7 日) に比べ 21%増加した。*別紙 3 参照	(相談受付から PIO-NET 登録までの平均所要日数) 登録までの所要日数は平均 76.7 日で、平成 14 年度末 (66.7 日) に比べ 15%増加した。*別紙 3 参照	(相談受付から PIO-NET 登録までの平均所要日数) 登録までの所要日数は平均 60.7 日で、平成 14 年度末 (66.7 日) に比べ 9%短縮された。*別紙 3 参照	(相談受付から PIO-NET 登録までの平均所要日数) 登録までの所要日数は平均 52.0 日で、平成 14 年度末 (66.7 日) に比べ 22%短縮された。*別紙 3 参照	(相談受付から PIO-NET 登録までの平均所要日数) 登録までの所要日数は平均 47.9 日で、平成 14 年度末 (66.7 日) に比べ 28%短縮された。*別紙 3 参照
	(相談カード体系及び入力方法等の改善) ○実態調査の実施 地方センター42 箇所（都道府県・政令市）に対して実態調査を実施した。また、平成 15 年上期（特殊法人時）に実施した 18 センターに対する調査結果とあわせて、「消費生	(相談カード体系及び入力方法等の改善) ○入力項目の改善に関する検討 相談カード項目の見直しのため、消費生活センターに対し「相談カード項目別重要度調査」を実施し、その結果をもとに「記載すべき項目」を確定させた。	(相談カード体系及び入力方法等の改善) ○直接作成システム操作方法等の早期習熟のための方策 各種問合せに対応するため、PIO-NET 端末機を通じて閲覧可能な「PIO-NET 消費生活相談フォーラム」と「ヘルプデスク」の運用を開	(相談カード体系及び入力方法等の改善) ○直接作成システム操作方法等の早期習熟のための方策 各種問合せに対応するため、PIO-NET 端末機を通じて閲覧可能な「PIO-NET 消費生活相談フォーラム」と「ヘルプデスク」を運用した	(相談カード体系及び入力方法等の改善) ○相談データ送信頻度向上に関する地方への要請 「平成 19 年度 PIO-NET 関連情報収集」を送付し、データ送信の迅速化について依頼を実施したほか、各種会議においてデータ送信の迅速

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>利用者が PIO-NET に登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」については、1 週間以内ごとにデータを更新する。</p> <p>②消費者トラブルメール箱 インターネットを通じて、消費者から直接、トラブル等の実態を迅速に把握する「消費者トラブルメール箱」について、認知度を高めることにより、中期目標の期間中、年平均 3,500 件を上回る情報を収集する。(平成 14 年度実績; 3,254 件) 寄せられた情報については、年 4 回以上、集計結果やトラブルの概要を公表する。</p>	<p>活相談員の相談カード作成に係る負担軽減策の実現に向けて」を作成し、「平成 15 年度 PIO-NET 端末設置センター連絡会議」(平成 16 年 3 月開催)において地方センターに提示した。</p> <p>(消費生活相談データベースの更新状況) 年度内に、原則として毎週 2 回、データ更新を実施した。</p> <p>(収集件数) *別紙 4 参照 激増した架空請求による情報等を中心に、年度内に 4,794 件(1 日平均約 13 件)の情報を収集した。</p> <p>(公表実績) 平成 15 年 10 月に 4~9 月末日までの収集結果を、平成 16 年 1 月に 10~12 月末日までの収集結果をそれぞれ公表した。</p>	<p>○直接作成システムの検討 検討・導入に関する事項について検討を行い、平成 17 年度からの配備実施に必要な作業を完了させた。</p> <p>○電子版キーワードマニュアルの作成 「消費生活相談カード記載要領 1997 年度版」「PIO-NET 分類・キーワードマニュアル 2000 年度版」の電子版を作成し、各地の消費生活センターの求めに応じて、84 箇所に配布した。</p> <p>(消費生活相談データベースの更新状況) 原則として毎週 2 回(水曜・金曜)の更新を実施し、合計 100 回の更新をした。</p> <p>(収集件数) *別紙 4 参照 平成 16 年度の収集件数は 5,967 件(1 日平均約 16 件)で、平成 15 年度に比べ 1,174 件増加した。</p> <p>(公表実績) 平成 16 年 4 月、7 月、10 月、平成 17 年 1 月に、それぞれ過去 3 ヶ月分の収集結果、主な事案等及び年間統計をホームページ上に公表した(計 5 回)。</p>	<p>始した。 また、操作方法の早期習熟促進のため、消費生活センターからの要請に応じインストラクターを 80 箇所へ派遣したほか、「消費生活相談カード研修」を開催した。</p> <p>○改善した入力項目の運用 平成 16 年度中に策定した消費生活相談カードの運用を開始した。また、「PIO-NET 運用担当者会議」において運用状況等に関する情報収集を行うとともに、参加者間の情報共有及び意見交換を行った。</p> <p>(消費生活相談データベースの更新状況) 原則として毎週 2 回(水曜・金曜)の更新を実施し、合計 99 回の更新をした。</p> <p>(収集件数) *別紙 4 参照 平成 17 年度の収集件数は 6,649 件(1 日平均約 18 件)で、平成 16 年度に比べ 682 件増加した。</p> <p>(公表実績) 平成 17 年 4 月、7 月、10 月、平成 18 年 1 月に、それぞれ過去 3 ヶ月分の収集結果、主な事案等及び年間統計をホームページ上に公表した(計 4 回)。また、平成 17 年 5 月には、追跡調査を実施した主な事案 3 年分のまとめとして『消費者トラ</p>	<p>ほか、消費生活相談カード作成セミナー及び PIO-NET 運営連絡会議の開催を開催した。</p> <p>(消費生活相談データベースの更新状況) 原則として毎週 2 回(水曜・金曜)の更新を実施し、合計 101 回更新した。 消費生活相談データベースの活用については、平成 17 年度に引き続き、マスコミ関係者からの取材・問い合わせに迅速に対応するため、取材申し出者に対して検索機能の使用方法の詳細説明を行う等、利用拡大を図った。</p> <p>収集件数) *別紙 4 参照 平成 18 年度の収集件数は 8,082 件(1 日平均約 22 件)であり、前年度に比べ 1,433 件増加した。</p> <p>(公表実績) 平成 18 年 4 月、7 月、10 月、平成 19 年 1 月に、それぞれ 3 ヶ月分の収集結果及び主な事案をホームページ上に公表した(計 4 回)。</p>	<p>化について要請した。また、各都道府県におけるデータ登録状況の把握に努め、データ送信の遅れている自治体には事情をヒアリングし、そのうえで個別にデータ送信の迅速化を図るよう要請した。</p> <p>○直接作成システム操作方法等の早期習熟のための方策 直接作成システムの安定的運用のため「ヘルプデスク」及び「PIO-NET 消費生活相談フォーラム(電子掲示板システム)」を運営したほか、相談カード作成セミナー及び消費生活相談移動セミナー、PIO-NET 運営連絡会議を開催した。</p> <p>(消費生活相談データベースの更新状況) 上半期は毎週 2 回(水曜・金曜)、下半期は平日に更新を実施し、平成 19 年度の更新回数は 168 回となった。</p> <p>(収集件数) *別紙 4 参照 平成 19 年度の収集件数は 10,467 件(1 日平均約 29 件)で、前年度に比べ 2,385 件増加した。</p> <p>(公表実績) 平成 19 年 4 月、7 月、10 月、平成 20 年 1 月に、それぞれ 3 ヶ月分の収集結果及び主な事案をホームページ上に公表した(計 4 回)。</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>(2) 国民への情報提供</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供 PIO-NET に蓄積されている情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を重点的に、報道機関や他の媒体を通じ、中期目標の期間中、年平均で20テーマ以上提供する(平成14年度実績17テーマ)。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。</p> <p>②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ ホームページで提供する情報の内容については、被害の防止や解決に役立つ情報の充実を図るとともに、ADR(裁判外紛争処理)機関情報、消費者教育情報の専用コーナーを新設するなど、消費者のニーズや意見に即して一層充実させる。これにより、アクセス件数を中期目標の期首年度に比べ期末年度には20%以上の増</p>	<p>(公表実績) 平成15年10月～平成16年3月においては、12テーマの情報提供を実施した。</p> <p>(公表内容) *別紙5参照</p> <p>(ホームページへのアクセス状況) トップページアクセス件数は239万6千件で、前年同期比60.4%増と大幅に増加した。*別紙6参照</p>	<p>(公表実績) 合計21テーマの情報提供を行った。 また、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者(団体)及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を、合計12件行った。</p> <p>(公表内容) *別紙5参照</p> <p>(ホームページへのアクセス状況) トップページアクセス件数は約329万3千件で、前年度比37.4%増となった*別紙6参照</p>	<p>ブルメール箱』3年間のあゆみ」を公表した。</p> <p>(収集した情報への対応) 消費者トラブルメール箱を通じて寄せられた情報は、個々の事例に関する情報を相談調査部等の関係者間で共有し、相談業務等に活用している。 また、寄せられた情報をもとに事業者には事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善にも繋げている。</p> <p>(公表実績) 合計23テーマの情報提供を行った。 また、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者(団体)及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を行った。</p> <p>(公表内容) *別紙5参照</p> <p>(ホームページへのアクセス状況) トップページアクセス件数は約257万6千件で、架空請求問題の沈静化の影響から、前年度比21.8%減となったが、平成15年度比では7.5%増となった。*別紙6参照</p>	<p>(収集した情報への対応) 消費者トラブルメール箱を通じて寄せられた情報は、個々の事例に関する情報を相談調査部等の関係者間で共有し、相談業務等に活用している。 また、関係機関に情報提供を実施しているほか、寄せられた情報をもとに事業者には事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善を申し入れた結果、改善策が講ぜられた。</p> <p>(公表実績) 平成18年度においては、22テーマの情報提供を行った。 また、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者(団体)及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を行った。</p> <p>(公表内容) *別紙5参照</p> <p>(ホームページへのアクセス状況) トップページへのアクセス数は238万7千件であり、前年度に比べ18万件減少した。 なお、各ページへのアクセス件数の合計である総ページビュー件数でみると、平成18年度は2,426万件であり、期首年度(平成15年度)に比べ増加している。*別紙6参照</p>	<p>(収集した情報への対応) 消費者トラブルメール箱を通じて寄せられた情報は、個々の事例に関する情報を相談調査部等の関係者間で共有し、相談業務等に活用している。 また、関係機関に情報提供を実施しているほか、寄せられた情報をもとに事業者には事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善を申し入れた結果、改善策が講ぜられた。</p> <p>(公表実績) 平成19年度においては、目標の20テーマを大幅に上回る33テーマの情報提供を行った。 また、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者(団体)及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を行った。</p> <p>(公表内容) *別紙5参照</p> <p>(ホームページへのアクセス状況) 平成19年度は、トップページへのアクセス件数、総ページビュー件数のいずれも前年度に比べ増加した(期首年度比では、それぞれ1.5%増、14.1%増)。 *別紙6参照</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>加となるようにする。また、ITの一層の活用を図る観点から、携帯電話による情報提供を充実する。</p> <p>イ. テレビ番組 暮らしに役立つ情報を国民に分かりやすく提供するため、視聴者モニター会議の意見等を活用し、番組の企画・構成面の充実を図るとともに、番組内容に関する視聴者モニターに対するアンケート調査を毎年度実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>(消費者のニーズや意見をふまえたホームページの充実) 架空請求に関する注意情報、メーカーや販売業者の回収・無償修理等に関する情報、インターネットトラブル等を中心とした苦情事例をホームページへ掲載した。</p> <p>(携帯電話による情報提供) 携帯電話利用者が陥りやすい消費者トラブル等の情報を提供した。また、携帯電話を通じて行われる架空請求に対抗するため、インターネットホームページ同様、架空請求業者名のリストを公表した。 平成 16 年 10 月に発生した新潟県中越地震に関する情報についても、パソコン用ホームページ同様「被災者の方々へ 暮らしの 110 番」というページを設置し、関連情報を掲載した。</p> <p>(テレビ番組の放映) 平成 15 年度においては 40 回の番組提供を行った。*別紙 7 参照</p> <p>(アンケート結果) 満足度評価：4.7 実施時期：平成 16 年 3 月 モニター数：84 人 アンケート回収率：100%</p> <p>(アンケート結果の反映) アンケート調査結果及び視聴者モニターからの意見を平成 16 年度</p>	<p>(消費者のニーズや意見をふまえたホームページの充実) 従来のコンテンツに加え、相談件数激増の大きな要因となっている架空請求関連の情報については新たな手口の速やかな掲載や業者名リストの毎月公表を行い、また、平成 16 年 10 月に発生した新潟県中越地震に関する情報についても、「被災者の方々へ 暮らしの 110 番」というページを設置し、関連情報を掲載する等積極的な情報提供を行った。</p> <p>(携帯電話による情報提供) 携帯電話利用者が陥りやすい消費者トラブル等の情報を提供した。また、平成 17 年度は、これまでの i モード対応サイトに加え、au と vodafone に対応した専用サイトを平成 17 年 8 月に新設し、携帯端末による情報提供の充実を図った。</p> <p>(テレビ番組の放映) 平成 16 年度においては 40 回の番組提供を行った。*別紙 7 参照</p> <p>(アンケート結果) 満足度評価：4.6 実施時期：平成 17 年 3 月 モニター数：80 人 アンケート回収率：100%</p> <p>(アンケート結果の反映) 昨年度実施したアンケート調査結果で要望の多かったテーマを平</p>	<p>(消費者のニーズや意見をふまえたホームページの充実) 従来のコンテンツに加え、社会的に関心の高まった消費者問題についても積極的に情報提供を行い、消費者に注意を喚起した。 ホームページのリニューアルについては、誰にとっても利用しやすいホームページの実現を念頭に作成方法や新デザインの検討を行い、平成 18 年 3 月に実施した。 さらに、紛争解決手段として注目されている、ADR コーナーを新設した。</p> <p>(携帯電話による情報提供) 携帯電話利用者が陥りやすい消費者トラブル等の情報を提供した。また、平成 17 年度は、これまでの i モード対応サイトに加え、au と vodafone に対応した専用サイトを平成 17 年 8 月に新設し、携帯端末による情報提供の充実を図った。</p> <p>(テレビ番組の放映) 平成 17 年度においては 40 回の番組提供を行った。*別紙 7 参照</p> <p>(アンケート結果) 満足度評価：4.4 実施時期：平成 18 年 3 月 モニター数：80 人 アンケート回収率：100%</p> <p>(アンケート結果の反映) 昨年度実施したアンケート調査結果で要望の多かったテーマを平</p>	<p>(消費者のニーズや意見をふまえたホームページの充実) 従来のコンテンツに加え、社会的に関心の高まった消費者問題についても積極的に消費者へ情報提供を行った。 主要なものは以下のとおり。 ・「回収・無償修理のお知らせ」に社告 338 件を追加 ・「洗濯機の脱水槽への手指の巻き込み事故」「こんにやく入りゼリーの事故」等を情報提供 ・テレビ番組「ご存じですか 消費者ミニ情報」の配信開始 ・「消費者からの相談事例」コーナーに相談内容別メニューを追加</p> <p>(携帯電話による情報提供) 平成 19 年 2 月報道発表資料コーナーを新設し、情報提供の充実を図った。</p> <p>(テレビ番組の放映) 平成 18 年度においては 40 回の番組提供を行った。*別紙 7 参照</p> <p>(アンケート結果) 満足度評価：4.7 実施時期：平成 19 年 3 月 モニター数：80 人 アンケート回収率：100%</p> <p>(アンケート結果の反映) 昨年度実施したアンケート調査結果で要望の多かったテーマを平</p>	<p>(消費者のニーズや意見をふまえたホームページの充実) 記者説明会資料等のコンテンツに加え、社会的に関心の高まった消費者問題についても積極的に情報提供を行った。 主要なものは以下のとおり。 ・「回収・無償修理のお知らせ」に社告 510 件を追加 ・「消費者教育コーナー」「中国産冷凍ギョウザ等最新情報」「新潟県中越沖地震 被災地の方々へ」の開設 ・「株式会社NOVAの破産について」を情報提供</p> <p>(携帯電話による情報提供) 「消費生活センター連絡先」に相談開設日と相談受付時間を追加し、情報提供の充実を図った。</p> <p>(テレビ番組の放映) 平成 19 年度においては 26 回の番組提供を行った。*別紙 7 参照</p> <p>(アンケート結果) 満足度評価：4.7 実施時期：平成 20 年 2 月 モニター数：80 人 アンケート回収率：100%</p> <p>(アンケート結果の反映) 昨年度実施したアンケート調査結果で要望の多かったテーマを平</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>ウ. 定期出版物等 一般消費者を対象に年 1 回刊行する「くらしの豆知識」については、消費者が必要とする最新情報の提供と適切なテーマ選定を行うため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。</p> <p>地方公共団体の職員及び消費者団体の指導者層を対象とする月刊誌「国民生活」については、消費者問題、消費者情報に関する専門誌としての充実を図るため、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を企画・編集等に活用する。</p> <p>商品テスト記事を中心とする生活情報月刊誌「たしかな目」については、センターが実施した調査や商品テスト等の情報と取材等を有機的に結びつけることにより内容の充実を図る。また、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。これらの定期出版物については、読者への満足度アンケート調査において、5 段階評価で平均 4 以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>の番組制作に反映させた。</p> <p>定期出版物「くらしの豆知識」「国民生活」「たしかな目」等を発行した。*別紙 8 参照</p> <p><くらしの豆知識> (アンケート結果) 満足度評価：4.5 実施時期：平成 16 年 3 月 モニター数：278 人 アンケート回収率：90.3%</p> <p>(アンケート結果の反映) 読者アンケートの結果及び読者からの意見を平成 16 年発行の「くらしの豆知識」の編集に反映させることとした。</p> <p><国民生活> (アンケート結果) 満足度評価：4.5 実施時期：平成 16 年 3 月 モニター数：3,000 人 アンケート回収率：2%</p> <p>発行した本誌(3,000 部)に綴込んだはがきによりアンケートを行ったため、61 通(2%)の回収率となった。</p> <p><たしかな目> (アンケート結果) 満足度評価：4.4 実施時期：平成 16 年 3 月</p>	<p>成 16 年度の放映分に極力取り入れた。</p> <p>定期出版物「くらしの豆知識」「国民生活」「たしかな目」等を発行した。*別紙 8 参照</p> <p><くらしの豆知識> (アンケート結果) 満足度評価：4.5 実施時期：平成 17 年 3 月 モニター数：295 人 アンケート回収率：64.7%</p> <p>(アンケート結果の反映) 昨年度実施したアンケート調査結果を基に特集テーマを検討し、被害が特に急増している「携帯電話とネットトラブル」を 2005 年版の特集テーマとした。</p> <p><国民生活> (アンケート結果) 満足度評価：4.1 実施時期：平成 17 年 1 月 モニター数：130 人 アンケート回収率：53.8%</p> <p>(アンケート結果の反映) 平成 15 年度に実施した読者等へのアンケート調査結果をふまえた特集テーマを平成 16 年度発行分で取り上げた。</p> <p><たしかな目> (アンケート結果) 満足度評価：4.4 実施時期：平成 17 年 3 月</p>	<p>成 17 年度の放映分に取り入れ、番組構成に反映した。</p> <p>定期出版物「くらしの豆知識」「国民生活」「たしかな目」等を発行した。*別紙 8 参照</p> <p><くらしの豆知識> (アンケート結果) 満足度評価：4.5 実施時期：平成 17 年 12 月 モニター数：366 人 アンケート回収率：65.6%</p> <p>(アンケート結果の反映) 昨年度実施したアンケート調査結果を基に特集テーマを検討し、悪質商法による被害が激増している状況を鑑み「だまされるな！消費者」を 2006 年版の特集テーマとした。</p> <p>また、平成 16 年度実施のアンケート調査結果にて得られた意見より、「司法制度」「医療」「表示」の 3 項目についても注目テーマとして取り上げた。</p> <p><国民生活> (アンケート結果) 満足度評価：4.2 実施時期：平成 17 年 12 月 モニター数：157 人 アンケート回収率：56.0%</p> <p>(アンケート結果の反映) 平成 16 年度に実施した読者等へのアンケート調査結果をふまえた特集テーマを平成 17 年度発行分で取り上げた。</p> <p><たしかな目> (アンケート結果) 満足度評価：4.4 実施時期：平成 17 年 12 月</p>	<p>成 18 年度の放映分に極力取り入れ、番組構成に反映した。</p> <p>定期出版物「くらしの豆知識」「国民生活」「たしかな目」等を発行した。*別紙 8 参照</p> <p><くらしの豆知識> (アンケート結果) 満足度評価：4.5 実施時期：平成 18 年 12 月 モニター数：307 人 アンケート回収率：68.4%</p> <p>(アンケート結果の反映) 昨年度実施したアンケート調査結果を基に特集テーマを検討し、「守ろう くらしの安全」を 2007 年版の総合テーマとした。</p> <p>また、平成 17 年度実施のアンケート調査において「具体的な相談事例が紹介されていると理解しやすい」との意見があったことから、平成 18 年度は相談事例の掲載数を増やした。</p> <p><国民生活> (アンケート結果) 満足度評価：4.1 実施時期：平成 18 年 12 月 モニター数：156 人 アンケート回収率：52.0%</p> <p>(アンケート結果の反映) 平成 17 年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を内部で検討し、4 テーマを平成 18 年度発行分で取り上げた。</p> <p><たしかな目> (アンケート結果) 満足度評価：4.4 実施時期：平成 18 年 12 月</p>	<p>成 19 年度の放映分に極力取り入れ、番組構成に反映した。</p> <p>定期出版物「くらしの豆知識」「国民生活」「たしかな目」等を発行した。*別紙 8 参照</p> <p><くらしの豆知識> (アンケート結果) 満足度評価：4.5 実施時期：平成 19 年 12 月 モニター数：310 人 アンケート回収率：65.2%</p> <p>(アンケート結果の反映) 昨年度実施したアンケート調査結果を基に特集テーマを検討し、「知っておこう！カードとクレジットの危うい関係」を 2008 年版の特集テーマとした。</p> <p>また、平成 18 年度実施のアンケート調査において「具体的な相談事例が紹介されていると理解しやすい」との意見があったことから、平成 19 年度は相談事例の掲載数を増やした。</p> <p><国民生活> (アンケート結果) 満足度評価：4.5 実施時期：平成 19 年 12 月 モニター数：156 人 アンケート回収率：55.8%</p> <p>(アンケート結果の反映) 平成 18 年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を内部で検討し、4 テーマを平成 19 年度発行分で取り上げた。</p> <p><たしかな目> (アンケート結果) 満足度評価：4.6 実施時期：平成 19 年 12 月</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
	モニター数：680 人 アンケート回収率：34.1%	モニター数：200 人 アンケート回収率：43.5%	モニター数：200 人 アンケート回収率：52.0%	モニター数：200 人 アンケート回収率：50.0%	モニター数：200 人 アンケート回収率：51.0%
	(緊急案件の速やかな掲載) 消費者被害防止の観点から緊急性が高いと判断した「高齢者の消費者トラブル」や「アメリカ産牛の B S E 問題」に関する記事を掲載した。	(アンケート結果の反映) 平成 15 年度に実施した読者等へのアンケート調査結果や取引先担当者からの意見をふまえたテーマの記事を平成 16 年度に掲載した。	なお、平成 17 年度においては、ホームページにアンケート回答の専用ページを設け、回収率向上を図った。 (アンケート結果の反映) 平成 16 年度に実施した読者等へのアンケート調査結果や取引先担当者からの意見をふまえたテーマの記事を平成 17 年度に掲載した。	(アンケート結果の反映) 平成 17 年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を集約し、意見をふまえたテーマの記事を平成 18 年度号に掲載した。	(アンケート結果の反映) 平成 18 年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を集約し、意見をふまえたテーマの記事を平成 19 年度号に掲載した。
(3) 苦情相談					
①苦情相談 消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。	(専門家の配置状況) 弁護士（法律相談） 52 日 一級建築士（住宅相談） 12 日 自動車専門家（自動車相談） 12 日 合計 76 日 (あっせん処理状況) あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めている。	(専門家の配置状況) 弁護士（法律相談） 97 日 一級建築士（住宅相談） 30 日 自動車専門家（自動車相談） 24 日 合計 151 日 (あっせん処理状況) あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた。	(専門家の配置状況) 弁護士（法律相談） 119 日 一級建築士（住宅相談） 24 日 自動車専門家（自動車相談） 12 日 合計 155 日 (あっせん処理状況) あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた。	(専門家の配置状況) 弁護士（法律相談） 115 日 一級建築士（住宅相談） 24 日 自動車専門家（自動車相談） 12 日 合計 151 日 (あっせん処理状況) あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた。	(専門家の配置状況) 弁護士（法律相談） 122 日 一級建築士（住宅相談） 24 日 自動車専門家（自動車相談） 12 日 合計 158 日 (あっせん処理状況) あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた。
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する専門相談員を配置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。	(個人情報に関する苦情相談の分析) 平成 16 年 3 月に「個人情報で誘う解約代行トラブルに注意」を公表した。	(個人情報保護法相談データベースの構築) 基本仕様に関する内閣府の決定（平成 16 年 8 月末）をうけ、入札仕様書を作成し、平成 17 年 1 月に開発業者を決定しデータベースを構築した。 システム納入は平成 17 年 6 月となるが、平成 17 年 4 月から全国の消費生活センターへ配布される「消費生活相談カード直接作成システム」に個人情報に関する苦情相談情報の入力機能を付加することにより、それらの苦情相談窓口寄せられ	(個人情報に関する苦情相談情報の収集及び活用) 平成 17 年 7 月初旬より個人情報保護相談データベースシステムの本格運用を開始した。 平成 17 年度においては、11,565 件（月平均 1,285 件）を同データベースに登録した。 また、内閣府が運用する個人情報保護相談データベースとの情報共有に関する検討を行い、情報共有のための体制構築に着手した（情報共有は平成 18 年 6 月より開始）。	(個人情報に関する苦情相談情報の収集) 平成 18 年度においては、14,021 件（月平均 1,168 件）の苦情相談情報を収集した。 また、内閣府と国民生活センターが運用する個人情報保護相談データベースの相互提供を開始した。	(個人情報に関する苦情相談情報の収集) 平成 19 年度においては、14,228 件（月平均 1,186 件）の苦情相談情報を収集した。

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
	<p>(法施行に向けた準備) 個人情報保護に関する相談マニュアルの作成のための委員会設置に向けて情報収集を行った。</p>	<p>た個人情報に関する苦情相談情報について、平成 17 年 4 月から収集できるように対応した。</p> <p>(苦情相談機能の充実) 平成 17 年度からの本格稼働に備え、専用窓口や専用電話の新設、相談員の配置等を実施した。</p> <p>(相談処理マニュアルの作成) 「個人情報に係る相談処理マニュアル検討委員会」及び同作業部会を設置し、個人情報保護法に関する解説から相談処理の具体的指針まで広範にわたる内容からなる実践的なマニュアルを作成した。なお、この「個人情報に係る相談処理マニュアル」を全国の苦情相談窓口に約 4,000 部を配布した。</p>	<p>(苦情相談機能の充実) 平成 16 年度内に個人情報相談受付処理業務のための体制を整備し、平成 17 年 4 月 1 日より相談受付業務を開始、合計 1,667 件の相談を受け付け、処理した。</p> <p>寄せられた情報については、消費者への普及啓発に資するため、以下の通り適宜取りまとめ、記者説明会を通じて公表した。</p> <p>また、受け付けた相談情報を元に、各地の消費生活センター等からの問合せ等へ対応したほか、内閣府主催の「個人情報保護法一般向け説明会」において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明した。</p> <p>(事例の編纂) 個人情報関連相談の受付開始から約半年後の平成 17 年 9 月に「個人情報保護法相談事例集に関する検討委員会」を設置し、翌 10 月から合計 5 回にわたって内容等についての討議を重ね、平成 18 年 3 月に編纂作業を完了した。</p> <p>「個人情報保護に係る相談事例集」は、平成 18 年 4 月に各地の消費生活センター並びに各自治体の個人情報保護関連条例担当部局に約 4,000 部配布した。</p>	<p>(苦情相談への対応) 個人情報相談窓口を運営し、平成 18 年度は 1,522 件の苦情相談を受け付け処理した。</p> <p>寄せられた苦情相談に積極的に対応するとともに、以下の公表資料をまとめて、記者説明会を通じて消費者へ情報提供した。</p> <p>なお、平成 18 年 11 月から 12 月にかけて全国 47 都道府県で開催された「個人情報保護法に関する説明会・相談会（内閣府と共催）」において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明を行った。</p> <p>(事例の編纂) 「個人情報保護に係る相談事例集（追補版）」を作成し、各地の消費生活センター約 500 ヶ所に配布した。</p>	<p>(苦情相談への対応) 個人情報相談窓口を運営し、平成 19 年度は 1,449 件の苦情相談を受け付け処理した。</p> <p>寄せられた苦情相談に積極的に対応するとともに、以下の公表資料をまとめて、記者説明会を通じて消費者へ情報提供した。</p> <p>なお、平成 19 年 10 月から 12 月にかけて全国 47 都道府県で開催された「個人情報保護法に関する説明会・相談会（内閣府と共催）」のうち 31 会場において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明を行った。</p> <p>(情報の収集) 「個人情報保護法に関する説明会・相談会（内閣府と共催）」の会場で個人情報保護法に係るアンケートを実施し、「個人情報に関する消費者の意識－個人情報保護法説明会参加者へのアンケート調査結果報告書－」を作成し、各地の消費生活センター約 550 ヶ所に配布した。</p>
<p>③地方センターの苦情相談処理への支援 地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。地方センターからの苦情相談の移送、地方センターとの共同処理、地方センターへの助言などの経</p>	<p>(経由相談の処理状況) 年度内に受け付けた相談 9,177 件のうち経由相談は 4,064 (44.3%) であった。 (平成 15 年 10 月以降に受け付けた相談(4,559 件)のうち経由相談は</p>	<p>(経由相談の処理状況) 年度内に受け付けた相談 8,911 件のうち経由相談は 3,767 (42.3%) であった。*別紙 9 参照</p>	<p>(経由相談の処理状況) 年度内に受け付けた相談 8,291 件のうち経由相談は 4,179 (50.4%) であった。*別紙 9 参照</p>	<p>(経由相談の処理状況) 年度内に受け付けた相談 8,496 件のうち経由相談は 4,373 件 (51.5%) であった。*別紙 9 参照</p>	<p>(経由相談の処理状況) 年度内に受け付けた相談 9,596 件のうち経由相談は 5,541 件 (57.7%) となり、目標の 50% を大きく上回った。*別紙 9 参照</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>由相談について、専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、地方センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用し、より効果的な業務運営を行う。これらにより、中期目標の期末年度において、全相談件数に占める経由相談の比率を50%以上とする。(平成14年度実績39.5%)</p>	<p>2,052件(45.0%) *別紙9参照</p> <p>助言 3,667件 共同処理等 293件 移送 39件 その他(処理中を含む) 65件</p> <p>(地方センターへの支援)</p> <p>○「消費生活相談緊急情報」の発行 各地消費生活センターの苦情相談処理への支援を目的に「消費生活相談緊急情報」を計6回発行した。</p> <p>○「製品安全事故情報」の発行 各地消費生活センターの製品関連事故の苦情相談処理への支援を目的に「製品関連事故情報」を隔月1回、計3回発行した。</p> <p>○相談件数の著しい伸びを示す情報通信の苦情処理に対応するため、地方センター向けに「情報通信関連に係る相談処理マニュアル」を発行した。</p> <p>○消費者判例に検討を加え、データベース化することにより、地方センターにおいて相談処理にあたる消費生活相談員に対して役立つ情報を提供するため、消費者判例情報評価委員会を設置しており、年度内に18件の検討を行ない、「国民生活」等を通じ、その情報を提供した。</p>	<p>助言 3,266件 共同処理等 398件 移送 28件 その他(処理中を含む) 75件</p> <p>(地方センターへの支援)</p> <p>○「消費生活相談緊急情報」の発行 各地消費生活センターの苦情相談処理への支援を目的に「消費生活相談緊急情報」を計12回発行した。</p> <p>○「製品安全事故情報」の発行 各地消費生活センターの製品関連事故の苦情相談処理への支援を目的に「製品関連事故情報」を隔月1回、計6回発行した。</p> <p>○経由相談の受付件数 平成16年度の経由相談の受付件数は3,767件と前年度に比べ297件減少した。*別紙9参照</p> <p>○消費者契約法や製造物責任法による訴訟等の情報を収集し提供した。</p> <p>(地方センターにおける活用状況) 「消費生活相談緊急情報」並びに「製品関連事故情報」については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布後直ちに多くの問合せがあることや、経由相談を受ける際に必ずといっていいほど引用されることから、その有用性が確認されている。また、同様の事例等を見て相談処理に役立っている、相談</p>	<p>助言 3,825件 共同処理等 289件 移送 11件 その他(処理中を含む) 54件</p> <p>(地方センターへの支援)</p> <p>○「消費生活相談緊急情報」の発行 各地消費生活センターの苦情相談処理への支援を目的に「消費生活相談緊急情報」を計12回発行した。</p> <p>○「製品安全事故情報の発行」 各地消費生活センターの製品関連事故の苦情相談処理への支援を目的に「製品関連事故情報」を隔月1回、計6回発行した。</p> <p>○経由相談の受付件数 各地消費生活センターの経由相談に積極的に取り組み、平成17年度の経由相談の受付件数は4,179件と前年度に比べ412件増加した。*別紙9参照</p> <p>○消費者契約法や製造物責任法による訴訟等の情報を収集し提供した。</p> <p>(地方センターにおける活用状況) 「消費生活相談緊急情報」並びに「製品関連事故情報」については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布後直ちに多くの問合せがあることや、経由相談を受ける際に必ずといっていいほど引用されることから、その有用性が確認されている。また、「同様の事例等を見て相談処理に役立っている」、</p>	<p>助言 3,884件 共同処理等 372件 移送 7件 その他(処理中を含む) 110件</p> <p>(地方センターへの支援)</p> <p>○「消費生活相談緊急情報」の発行 各地消費生活センターの苦情相談処理への支援を目的に「消費生活相談緊急情報」を計12回発行した。</p> <p>○「製品安全事故情報の発行」 各地消費生活センターの製品関連事故の苦情相談処理への支援を目的に「製品関連事故情報」を隔月1回、計6回発行した。</p> <p>○経由相談の受付件数 各地消費生活センターの経由相談に積極的に取り組み、平成18年度の経由相談の受付件数は4,373件と前年度に比べ194件増加した。*別紙9参照</p> <p>○消費者契約法や製造物責任法による訴訟等の情報を収集し提供した。</p> <p>(地方センターにおける活用状況) 「消費生活相談緊急情報」及び「製品関連事故情報」については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布直後に多くの問合せがあることや、経由相談を受ける際に引用されることが多く、その有用性が確認されている。 また、同様の事例等を見て相談処理に役立っている等の声も寄せら</p>	<p>助言 5,045件 共同処理等 405件 移送 36件 その他(処理中を含む) 55件</p> <p>(地方センターへの支援)</p> <p>○「消費生活相談緊急情報」の発行 各地消費生活センターの苦情相談処理への支援を目的に「消費生活相談緊急情報」を計12回発行した。 また、「消費生活相談緊急情報」は、毎月電子媒体による配信も行い、各地消費生活センターでの活用の利便性を図った。</p> <p>○「製品安全事故情報の発行」 各地消費生活センターの製品関連事故の苦情相談処理への支援を目的に「製品関連事故情報」を隔月1回、計6回発行した。</p> <p>○経由相談の受付件数 各地消費生活センターの経由相談に積極的に取り組み、平成19年度の経由相談の受付件数は5,541件と前年度に比べ1,168件増加した。*別紙9参照</p> <p>○消費者契約法や製造物責任法による訴訟等の情報を収集し提供した。</p> <p>(地方センターにおける活用状況) 「消費生活相談緊急情報」及び「製品関連事故情報」については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布直後に多くの問合せがあり、各地の消費生活センターで相談処理に役立つ情報として活用されている。 また、「消費生活相談緊急情報」については、「全国的に相談の多い</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>④消費者苦情処理専門委員会 苦情相談のうち、消費者契約法に抵触するなど消費者利益の擁護において重要な事案については、苦情処理の円滑な解決を図る観点から、学識経験者などで構成する消費者苦情処理専門委員会を公正・中立的な立場から助言等を行うことにより、適正かつ迅速な解決を図る。同委員会については、都道府県の苦情処理委員会等に年 4 件以上の情報を提供できるように、その組織・機能を見直し、小委員会を活用するなど柔軟な運用により苦情処理の推進に活用を図る。</p> <p>⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 地方センターのほか、都道府県の消費者苦情処理委員会、民間の PL センターなど、他の苦情処理・紛争解決機関との連携を図り、ホームページに ADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設する等により、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を進める。</p>	<p>(情報提供件数) 平成 15 年度においては、消費者苦情処理専門委員会の対象事案を経由相談における事案に広げると共に、苦情の処理に関する事案への助言等を柔軟に行う小委員会を活用するために、規程の見直しを行った。 平成 15 年度においては 1 件について小委員会を開催し、助言を取りまとめるとともに、地方センターへ情報提供を行った。*別紙 10 参照</p> <p>(該当なし)</p>	<p>者にフィードバックした等の声も寄せられている。</p> <p>(情報提供件数) 平成 16 年度においては 2 件について小委員会を開催し、助言を取りまとめるとともに、地方センターへ情報提供を行った。*別紙 10 参照</p> <p>(地方センターでの情報の活用) 各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受付けた際に、小委員会の助言を参考に以下の相談処理が行われている。</p> <p>(総合窓口機能の整備状況) 「司法制度改革」及び「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律案」など、政府の動きや民間 ADR 機関に関する情報収集し、当センターが行う相談処理業務と他機関が行う紛争処理業務との連携について検討した。また、当センターのホームページに ADR 機関リストなどを掲載すべく検討を行った。 また、「日本司法支援センター」立上げ作業に協力するため、センターが蓄積してきた相談処理業務に係る知識・経験等を提供し、意見交換を行った。</p>	<p>「相談者にフィードバックした」等の声も寄せられている。</p> <p>(情報提供件数) 平成 17 年度においては 3 件について小委員会を開催し、助言を取りまとめるとともに、地方センターへ情報提供を行った。 なお、平成 18 年度の消費者苦情処理専門委員会の運営については、総会を 2 回開催（通常は 1 回）し、小委員会が扱った 3 件の事案の審議、委員長の改選、平成 17 年度における小委員会答申案件等の審議、意見交換などを行った。*別紙 10 参照</p> <p>(地方センターでの情報の活用) 各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受付けた際に、小委員会の助言を参考に以下の相談処理が行われている。</p> <p>(総合窓口機能の整備状況) 平成 17 年度においては、ホームページに ADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを開設した。</p>	<p>れている。</p> <p>(情報提供件数) 平成 18 年度においては 4 件について小委員会を開催し、助言を取りまとめるとともに、地方センターへ情報提供を行った。 なお、平成 18 年度の消費者苦情処理専門委員会の運営については、総会を開催し、小委員会が扱った 4 件の事案について各小委員会委員長から報告を行った。*別紙 10 参照</p> <p>(地方センターでの情報の活用) 各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受付けた際に、小委員会の助言を参考に以下の相談処理が行われている。</p> <p>(総合窓口機能の整備状況) 平成 18 年度においては、センターホームページに「総合法律支援法と ADR」の記事を掲載し、ADR に関する情報を一層充実させた。</p>	<p>ものや、処理方法が確立されていない案件の処理に役立つ」等の声が寄せられている。</p> <p>(情報提供件数) 平成 19 年度においては 4 件について小委員会を開催し、助言を取りまとめるとともに、地方センターへ情報提供を行った。 なお、平成 19 年度の消費者苦情処理専門委員会の運営については、総会を開催し、小委員会が扱った 4 件の事案について各小委員会委員長から報告を行った。*別紙 10 参照</p> <p>(地方センターでの情報の活用) 各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受付けた際に、小委員会の助言を参考に以下の相談処理が行われている。</p> <p>(総合窓口機能の整備状況) 平成 19 年度においては、当センターホームページ内の ADR コーナー内に「地方公共団体のあっせん事案と国民生活センターの法的検討事案」の記事を掲載した。また、地方公共団体の消費生活条例・消費者被害救済委員会等のリンク集を追加した。</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>(4) 関連機関への情報提供</p> <p>①地方センターへの情報提供 PIO-NET の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方センターに対し情報提供を行う。急増している消費者被害事例などの緊急情報を地方センターに一層迅速に提供するため、2年以内に電子媒体等の手段を通じた情報提供を開始する。業務運営に当たっては、毎年度、全国の消費生活センターの意向や要望を聴取し、その結果を活用する。</p>	<p>(地方センターへの情報提供) 「PIO-NET 通信」を月 1 回 (計 6 回) 作成し、地方センターに提供した。 平成 15 年度発行の「PIO-NET 通信」では 15 テーマを取り上げた。</p>	<p>(地方センターへの情報提供) 「PIO-NET 通信」を毎月 1 回 (計 12 回) 発行し、地方センターに提供した。 平成 16 年度発行の「PIO-NET 通信」では 20 テーマを取り上げた。</p> <p>(電子媒体等の手段を通じた情報提供)</p> <p>○情報漏洩防止策の検討 情報漏洩防止策として、情報セキュリティポリシーの基本方針と個人情報管理規程を策定した。 その後、基本方針に基づく対策基準案の検討と、当センター内の情報資産調査及び重要な情報システムについてリスク分析を開始し、平成 17 年 3 月に対策基準を決定した。</p>	<p>(地方センターへの情報提供) 「PIO-NET 通信」を毎月 1 回 (計 12 回) 発行し、地方センターに提供した。 平成 17 年度発行の「PIO-NET 通信」では 27 テーマを取り上げた。</p> <p>(電子媒体等の手段を通じた情報提供)</p> <p>○セキュリティを確保した常時接続への移行 調達仕様の検討を行い、仕様書を作成した後、一般競争入札により業者を決定、移行作業を開始し、平成 17 年度末にセキュリティを確保した常時接続への移行を完了した。</p> <p>○電子媒体による情報提供 平成 17 年 9 月初旬に「PIO-NET 消費生活相談フォーラム」を通じ第 1 号の配信を実施し、以後毎号電子配信を行った。</p>	<p>(地方センターへの情報提供) 「PIO-NET 通信」を毎月 1 回、計 12 回発行し、各地センターに提供した。 平成 18 年度発行の「PIO-NET 通信」では 30 テーマを取り上げた。</p> <p>(電子媒体等の手段を通じた情報提供)</p> <p>○セキュリティを確保した常時接続への移行 ネットワーク運営に十分な容量・機能を備えたサーバとの入れ替えを実施し、384 箇所の消費生活センターへ「PIO-NET 消費生活相談フォーラム」用 ID を発行した。(発行率 99.7%)。</p> <p>○電子配信による業務運営の効率化 国民生活センターホームページ用サーバを利用して運用していた「消費者行政コーナー」を「PIO-NET 消費生活相談フォーラム」に移設し、運用の効率化とセキュリティの向上を図った。 また、電子媒体による地方センターとの事務連絡、情報提供、情報交換をサブセンター・市区センターまで拡大し、「苦情相談情報の効果的な活用のための検討会議」や「死亡・重篤事故に係る危害情報」を掲載するためのコーナーを新設した。</p>	<p>(地方センターへの情報提供) 「PIO-NET 通信」を毎月 1 回、計 12 回発行し、各地センターに提供した。 平成 19 年度発行の「PIO-NET 通信」では 46 テーマを取り上げた。</p> <p>(電子媒体等の手段を通じた情報提供)</p> <p>○セキュリティを確保した常時接続への移行状況 「内閣府からのお知らせコーナー」「消費生活センター一覧」「国民生活センター主催研修情報」を新設し、情報の拡充を図った。また、各地センターに対するアンケート調査の実施に際し「消費生活相談フォーラム」上でアンケートの回答を回収できるようにし、業務の効率化を図った。</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績																																																		
	<p>(情報提供件数) 平成 15 年度は以下の通り依頼があり、その全てに回答した。</p> <table border="0"> <tr><td>国会</td><td>0 件</td></tr> <tr><td>内閣府</td><td>110 件</td></tr> <tr><td>経済産業省</td><td>223 件</td></tr> <tr><td>その他省庁</td><td>29 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>362 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 照</p>	国会	0 件	内閣府	110 件	経済産業省	223 件	その他省庁	29 件	合計	362 件	<p>(情報提供件数) 平成 16 年度は以下の通り依頼があり、その全てに回答した。</p> <table border="0"> <tr><td>国会</td><td>96 件</td></tr> <tr><td>内閣府</td><td>139 件</td></tr> <tr><td>経済産業省</td><td>303 件</td></tr> <tr><td>その他省庁</td><td>97 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>635 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 照</p> <p>上記対応により、それぞれの機関の消費者対応の推進に貢献しており、経済産業省による特定商取引法違反による行政処分増大にも寄与した。</p>	国会	96 件	内閣府	139 件	経済産業省	303 件	その他省庁	97 件	合計	635 件	<p>(情報提供件数) 平成 16 年度は以下の通り依頼があり、その全てに回答した。</p> <table border="0"> <tr><td>国会</td><td>54 件</td></tr> <tr><td>内閣府</td><td>100 件</td></tr> <tr><td>経済産業省</td><td>378 件</td></tr> <tr><td>その他省庁</td><td>102 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>634 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 参照</p> <p>上記対応により、それぞれの機関の消費者対応の推進に貢献しており、経済産業省による特定商取引法違反による行政処分増大にも寄与した。</p>	国会	54 件	内閣府	100 件	経済産業省	378 件	その他省庁	102 件	合計	634 件	<p>(情報提供件数) 平成 19 年度は以下の通り依頼があり、その全てに回答した。</p> <table border="0"> <tr><td>国会</td><td>83 件</td></tr> <tr><td>内閣府</td><td>203 件</td></tr> <tr><td>経済産業省</td><td>1,942 件</td></tr> <tr><td>その他省庁</td><td>866 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>3,094 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 参照</p> <p>なお、死亡・重篤事故に係る危害情報については、平成 18 年 9 月より国民生活センターから自主的に内閣府を通じて関係省庁に情報提供を行うこととし、平成 18 年度中においては、死亡事故 210 件、重篤事故 441 件について提供を行った。</p>	国会	83 件	内閣府	203 件	経済産業省	1,942 件	その他省庁	866 件	合計	3,094 件	<p>(情報提供件数) 平成 19 年度は以下の通り依頼があり、その全てに回答した。</p> <table border="0"> <tr><td>国会</td><td>206 件</td></tr> <tr><td>内閣府</td><td>143 件</td></tr> <tr><td>経済産業省</td><td>1,427 件</td></tr> <tr><td>その他省庁</td><td>1,054 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>2,830 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 参照</p> <p>なお、死亡・重篤事故に係る危害情報については、死亡事故 136 件、重篤事故 441 件について提供を行った。</p>	国会	206 件	内閣府	143 件	経済産業省	1,427 件	その他省庁	1,054 件	合計	2,830 件
国会	0 件																																																						
内閣府	110 件																																																						
経済産業省	223 件																																																						
その他省庁	29 件																																																						
合計	362 件																																																						
国会	96 件																																																						
内閣府	139 件																																																						
経済産業省	303 件																																																						
その他省庁	97 件																																																						
合計	635 件																																																						
国会	54 件																																																						
内閣府	100 件																																																						
経済産業省	378 件																																																						
その他省庁	102 件																																																						
合計	634 件																																																						
国会	83 件																																																						
内閣府	203 件																																																						
経済産業省	1,942 件																																																						
その他省庁	866 件																																																						
合計	3,094 件																																																						
国会	206 件																																																						
内閣府	143 件																																																						
経済産業省	1,427 件																																																						
その他省庁	1,054 件																																																						
合計	2,830 件																																																						
<p>②行政機関等との情報交流 消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等を通じた消費者被害の防止を図る。</p>	<p>(法令に基づく照会への対応) 平成 15 年度は、96 件の照会があり、その全てに適切な対応を行った。</p> <table border="0"> <tr><td>弁護士会</td><td>60 件</td></tr> <tr><td>警察</td><td>28 件</td></tr> <tr><td>裁判所</td><td>8 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>96 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 参照</p>	弁護士会	60 件	警察	28 件	裁判所	8 件	合計	96 件	<p>(法令に基づく照会への対応) 平成 16 年度は、203 件の照会があり、その全てに適切な対応を行った。</p> <table border="0"> <tr><td>弁護士会</td><td>118 件</td></tr> <tr><td>警察</td><td>72 件</td></tr> <tr><td>裁判所</td><td>13 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>208 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 参照</p>	弁護士会	118 件	警察	72 件	裁判所	13 件	合計	208 件	<p>(法令に基づく照会への対応) 平成 17 年度は、314 件の照会があり、その全てに適切な対応を行った。</p> <table border="0"> <tr><td>弁護士会</td><td>206 件</td></tr> <tr><td>警察</td><td>94 件</td></tr> <tr><td>裁判所</td><td>14 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>314 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 参照</p>	弁護士会	206 件	警察	94 件	裁判所	14 件	合計	314 件	<p>(法令に基づく照会への対応) 平成 18 年度は、372 件の照会があり、その全てに適切な対応を行った。</p> <table border="0"> <tr><td>弁護士会</td><td>209 件</td></tr> <tr><td>警察</td><td>142 件</td></tr> <tr><td>裁判所</td><td>21 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>372 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 参照</p>	弁護士会	209 件	警察	142 件	裁判所	21 件	合計	372 件	<p>(法令に基づく照会への対応) 平成 19 年度は、369 件の照会があり、その全てに適切な対応を行った。</p> <table border="0"> <tr><td>弁護士会</td><td>209 件</td></tr> <tr><td>警察</td><td>140 件</td></tr> <tr><td>裁判所</td><td>20 件</td></tr> <tr><td>合計</td><td>369 件</td></tr> </table> <p>*別紙 1 1 参照</p> <p>(適格消費者団体からの照会) 平成 19 年度に認定された適格消費者団体から情報提供申請が寄せられ、計 16 件の情報提供を行った。 *別紙 1 1 参照</p>	弁護士会	209 件	警察	140 件	裁判所	20 件	合計	369 件										
弁護士会	60 件																																																						
警察	28 件																																																						
裁判所	8 件																																																						
合計	96 件																																																						
弁護士会	118 件																																																						
警察	72 件																																																						
裁判所	13 件																																																						
合計	208 件																																																						
弁護士会	206 件																																																						
警察	94 件																																																						
裁判所	14 件																																																						
合計	314 件																																																						
弁護士会	209 件																																																						
警察	142 件																																																						
裁判所	21 件																																																						
合計	372 件																																																						
弁護士会	209 件																																																						
警察	140 件																																																						
裁判所	20 件																																																						
合計	369 件																																																						

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換等を定期的に行うとともに、これらの参加を得て消費者フォーラムを開催し、連携を図る。消費者フォーラムについては、参加者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所をセンター事務所内に平成16年度中に開設する。</p>	<p>(消費者フォーラムの開催) 「消費者が変わる・消費者が変わるこれからの消費社会」をテーマとし、全国消費者フォーラムを開催した。</p> <p>想定参加者数 650 人に対し実参加者数は 650 人 (100%) であった。</p> <p>(アンケート結果) 5 段階評価で 4.1 の評価を得た。</p> <p>(各種団体との意見交換会の実施) 以下の消費者団体、事業者団体等との懇談会を開催し、相談概況や主な相談内容について、意見交換を行った。</p> <p>① (社) 日本損害保険協会 ② (社) 日本広告審査機構 ③ (社) 日本訪問販売協会 ④ 生命保険文化センター</p> <p>(プラザの運営) 消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「情報交流プラザ(仮称)」の平成16年度中の開設に向け、「生活関連NPO・消費者団体活動基礎調査」(平成16年1月～2月)を実施し、活動実態を把握した。また、平成15年度前期において開催した「生活関連NPO連携研究会」における情報交流や連携についての検討結果を踏まえ、平成16年度中に開設予定の「情報交流プラザ(仮称)」の運営に反映させることとした。</p>	<p>(消費者フォーラムの開催) メインテーマを「消費者の権利」とし、午前中は公開講座「消費者を育むー情報処理力と情報編集力」、午後は6つの分科会に分かれて46グループの活動報告と意見交換等を行った。</p> <p>想定参加者数 650 人に対し実参加者数は 654 人 (100.6%) であった。</p> <p>(アンケート結果) 5 段階評価で 4.8 の評価を得た。</p> <p>(各種団体との意見交換会の実施) 以下の消費者団体、事業者団体等との懇談会を開催し、相談概況や主な相談内容について、意見交換を行った。</p> <p>① 消費者団体(7 団体) ② (社) 日本広告審査機構 ③ (社) 生命保険協 ④ (社) 日本損害保険協会 ⑤ (社) 日本訪問販売協会</p> <p>(プラザの運営) 平成16年10月1日に「くらしの情報交流プラザ」を開設し、記念シンポジウムを開催した。 また、消費者問題等に取り組むNPOや消費者団体の交流イベント「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を11月より月1回(計5回)開催した。</p>	<p>(消費者フォーラムの開催) 「高めよう「消費者力」ー消費者の自立に向けてー」をテーマとし、午前中は基調講演「『消費者力』を高めるー相手に伝わる話し方ー」を、午後は7つの分科会に分かれて54グループの活動報告と意見交換等を行った。</p> <p>想定参加者数 650 人に対し実参加者数は 645 人 (99.2%) であった。</p> <p>(アンケート結果) 5 段階評価で 4.6 の評価を得た。</p> <p>(各種団体との意見交換会の実施) 以下の消費者団体、事業者団体等との懇談会を開催し、相談概況や主な相談内容について、意見交換を行った。</p> <p>① 消費者団体(8 団体) ② (社) 日本広告審査機構 ③ (社) 日本損害保険協会 ④ (社) 日本訪問販売協会 ⑤ (社) 生命保険協会 ⑥ (社) 日本通信販売協会</p> <p>(プラザの運営) 生活問題、消費者問題に取り組んでいるNPO、消費者団体の情報交流のきっかけとなるイベント「くらしの情報交流プラザさろん」を平成17年4月より月1回、計12回を開催した。</p>	<p>(消費者フォーラムの開催) 「消費者団体への期待と新たな役割」をテーマとし、午前中に公開講座「企業の不祥事はなぜ繰り返されるのか」を、午後は6つの分科会に分かれて40グループの活動報告と意見交換等を行った。</p> <p>想定参加者数 650 人に対し実参加者数は 643 人 (98.9%) であった。</p> <p>(アンケート結果) 5 段階評価で 4.5 の評価を得た。</p> <p>(各種団体との意見交換会の実施) 以下の消費者団体、事業者団体等との懇談会を開催し、相談概況や主な相談内容について、意見交換を行った。</p> <p>① 消費者団体(8 団体) ② (社) 日本広告審査機構 ③ (社) 生命保険協会 ④ (社) 日本損害保険協会 ⑤ (社) 日本訪問販売協会</p> <p>(プラザの運営) 生活問題、消費者問題に取り組んでいるNPO、消費者団体の情報交流のきっかけとなるイベント「くらしの情報交流プラザさろん」を平成18年4月より月1回、計12回を開催した。</p>	<p>(消費者フォーラムの開催) 「安全・安心なくらしをどう創るかー消費者・行政・事業者の連携を考えるー」をテーマとし、午前中に講演「失敗学のすすめ」を、午後は7つの分科会に分かれ48グループの活動報告と意見交換等を実施した。</p> <p>募集人数 650 人に対し、実参加者数は 625 人 (96.2%) であった。</p> <p>(アンケート結果) 5 段階評価で 4.7 の評価を得た。</p> <p>(各種団体との意見交換会の実施) 以下の消費者団体、事業者団体等との懇談会を開催し、相談概況や主な相談内容について、意見交換を行った。</p> <p>① 消費者団体 (8 団体) ② (社) 日本広告審査機構 ③ (社) 日本訪問販売協会 ④ (社) 日本通信販売協会 ⑤ (社) 日本損害保険協会 ⑥ (社) 生命保険協会</p> <p>(プラザの運営) 生活問題、消費者問題に取り組んでいるNPO、消費者団体の情報交流のきっかけとなるイベントとして、「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を毎月1回のペースで開催、平成19年度は計5回開催した。 (東京事務所の耐震補強工事に伴い、平成19年9月から休室)</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>(5) 研修</p> <p>①研修 地方公共団体の職員、地方公共団体等の消費生活相談員、消費者団体の職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象として、消費者被害の動向、個人情報保護に関する法律など国民生活に関連する法律の制定等、新たなニーズに即して研修を実施する。また、学校における消費者教育の充実に資するため、消費者教育を支援する団体や消費者教育に関する学会の協力を得て、教員等を対象にした研修を新たに実施する。研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、中期目標期間中、3分の1以上を地方都市において実施する。研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>(地方公共団体の職員を対象とする研修)</p> <p>以下の計3コースを実施した。 ・ 講師養成講座 (2 コース) ・ 業務セミナー (1 コース)</p> <p>総募集人数：120 人 総受講者数：124 人 参加率：103% アンケート結果：4.3</p> <p>(地方公共団体の消費生活相談員を対象とする研修)</p> <p>以下の7コースを実施した。(うち地方開催は2コース) ・ 専門・事例講座 (5 コース) ・ 消費者契約に関する法律講座 (2 コース)</p> <p>総募集人数：430 人 総受講者数：606 人 参加率：141% アンケート結果：4.3</p> <p>(地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員及び消費生活相談員を対象とする生活大学移動セミナー)</p> <p>以下の5コースを開催した。(全て地方開催)。</p>	<p>(地方公共団体の職員を対象とする研修)</p> <p>以下の4コースを実施した。 ・ 職員講座 (4 日間) ・ 管理職講座 (3 日間) ・ 講師養成講座 (4 日間) ・ 業務セミナー (3 日間)</p> <p>総募集人数：190 人 総受講者数：230 人 参加率：115.25% アンケート結果：4.4</p> <p>(地方公共団体の消費生活相談員を対象とする研修)</p> <p>以下の35コースを実施した(うち地方開催は18コース)。 ・ 消費生活相談員養成講座 (2 コース) ・ 消費生活相談員 専門・事例講座 (10 コース) ・ 相談実務研修 (2 コース) ・ 消費者契約に関わる法律講座 (8 コース) ・ 個人情報保護法講座 (13 コース)</p> <p>総募集人数：1,740 人 総受講者数：2,563 人 参加率：147% アンケート結果：4.4</p> <p>(地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員及び消費生活相談員を対象とする生活大学移動セミナー)</p> <p>以下の11コースを実施した(全て地方開催)。</p>	<p>(地方公共団体の職員を対象とする研修)</p> <p>以下の4コースを実施した。 ・ 職員講座 (3 日間) 2 コース ・ 管理職講座 (3 日間) ・ 講師養成講座 (4 日間)</p> <p>総募集人数：190 人 総受講者数：248 人 参加率：129.25% アンケート結果：4.7</p> <p>(地方公共団体の消費生活相談員を対象とする研修)</p> <p>以下の32コースを実施した(うち地方開催は18コース)。 ・ 消費生活相談員養成講座 (2 コース) ・ 消費生活相談員 専門・事例講座 (10 コース) ・ 相談実務研修 (2 コース) ・ 消費者法講座 (8 コース) ・ 個人情報保護法講座 (10 コース)</p> <p>総募集人数：1,580 人 総受講者数：1,936 人 参加率：123% アンケート結果：4.8</p> <p>(地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員及び消費生活相談員を対象とする生活大学移動セミナー)</p> <p>以下の10コースを実施した(全て地方開催)。</p>	<p>(地方公共団体の職員及び消費生活相談員を対象とする研修)</p> <p>以下の6コースを実施した。 ・ 職員講座 (3 日間) 2 コース ・ 管理職講座 (3 日間) ・ 講師養成講座 (3 日間) 3 コース</p> <p>総募集人数：250 人 総受講者数：295 人 参加率：118% アンケート結果：4.8</p> <p>(地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修)</p> <p>以下の29コースを実施した(うち地方開催は14コース)。 ・ 消費生活相談員養成講座 (2 コース) ・ 消費生活相談員 専門・事例講座 (10 コース) ・ 消費者法講座 (5 コース) ・ 個人情報保護法講座 (2 コース) ・ 最新相談情報セミナー (9 コース) ・ 消費生活相談カード作成セミナー (2 コース)</p> <p>総募集人数：1,420 人 総受講者数：2,208 人 参加率：155% アンケート結果：4.8</p> <p>(地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員及び消費生活相談員を対象とする生活大学移動セミナー)</p> <p>以下の11コースを実施した(全て地方開催)。</p>	<p>(地方公共団体の職員及び消費生活相談員を対象とする研修)</p> <p>以下の6コースを実施した。(うち地方開催は1コース) ・ 職員講座 (計2回) ・ 管理職講座 ・ 講師養成セミナー (計3回)</p> <p>総募集人数：270 人 総受講者数：307 人 参加率：114% アンケート結果：4.8</p> <p>(地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修)</p> <p>以下の13コースを実施した。 ・ 消費生活相談員養成講座 ・ 専門・事例3日コース (計7回) ・ 専門2日コース (計3回) ・ 相談カード作成セミナー (計2回)</p> <p>総募集人数：880 人 総受講者数：1,362 人 参加率：155% アンケート結果：4.8</p> <p>(地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員及び消費生活相談員を対象とする消費生活相談員移動セミナー)</p> <p>以下の26コースを実施した。(全て地方都市にて開催)</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
	<ul style="list-style-type: none"> 「公開講座」および「専門・事例講座」(3 コース) 「専門・事例講座」(2 コース) <p>総募集人数：200 人 総受講者数：288 人 参加率：144% アンケート結果：4.3</p> <p>(企業の消費者担当部門の職員を対象とした研修)</p> <p>以下の 2 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「3 日コース」 「企業トップセミナー」 <p>総募集人数：210 人 総受講者数：233 人 参加率：111% アンケート結果：4.1</p> <p>(教員を対象とした研修)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 教員を対象とした消費者教育講座 <p>総募集人数：30 人 総受講者数：27 人 参加率：90% アンケート結果：4.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> 講師養成コース (1 コース) 共催コース (4 コース) 専門・事例講座 (4 コース) 消費生活専門相談員育成支援講座 (2 コース) <p>総募集人数：440 人 総受講者数：555 人 参加率：126.1% アンケート結果：4.7 *消費生活専門相談員育成支援講座はアンケート未実施のため含まず</p> <p>(企業の消費者担当部門の職員を対象とした研修)</p> <p>以下の 3 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者問題 企業トップセミナー (1 コース) 3 日コース (2 コース) <p>総募集人数：270 人 総受講者数：305 人 参加率：112.1% アンケート結果：4.5</p> <p>(学生及び教員を対象とした研修)</p> <p>以下の 2 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育学生セミナー (日本消費者教育学会との共催) 教員を対象とした消費者教育講座 (消費者教育支援センターとの共催) <p>総募集人数：70 人 総受講者数：72 人 参加率：102.9% アンケート結果：4.5 *消費者教育学生セミナーはアンケート未実施のため含まず</p>	<ul style="list-style-type: none"> 共催コース (4 コース) 専門・事例講座 (4 コース) 消費生活専門相談員育成支援講座 (2 コース) <p>総募集人数：940 人 総受講者数：979 人 参加率：105.2% アンケート結果：4.7</p> <p>(企業の消費者対応部門の職員等を対象とした研修)</p> <p>以下の 4 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者問題 企業トップセミナー (1 コース) 3 日コース (1 コース) 1 日コース (1 コース) <p>総募集人数：350 人 総受講者数：393 人 参加率：112.3% アンケート結果：4.3</p> <p>(学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修)</p> <p>以下の 2 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育学生セミナー (日本消費者教育学会との共催) 教員を対象とした消費者教育講座 (後援 消費者教育支援センター) <p>総募集人数：70 人 総受講者数：79 人 参加率：112.9% アンケート結果：4.8</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公開講座と相談基礎講座 (4 コース) 相談基礎講座 (4 コース) 消費生活専門相談員育成支援講座 (3 コース) <p>総募集人数：770 人 総受講者数：1,110 人 参加率：144% アンケート結果：4.8</p> <p>(企業の消費者対応部門の職員等を対象とした研修)</p> <p>以下の 4 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者問題 企業トップセミナー (1 コース) 3 日コース (1 コース) 1 日コース (2 コース) <p>総募集人数：340 人 総受講者数：368 人 参加率：108% アンケート結果：4.5</p> <p>(学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修)</p> <p>以下の 2 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育学生セミナー (日本消費者教育学会との共催) 教員を対象とした消費者教育講座 (後援 消費者教育支援センター) <p>総募集人数：70 人 総受講者数：78 人 参加率：111% アンケート結果：4.9</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公開セミナーと相談基礎 2 日コース (計 4 回) 相談基礎 2 日コース (計 10 回) 最新相談情報セミナー (計 9 回) 消費生活専門相談員育成支援セミナー (計 3 回) <p>総募集人数：1,210 人 総受講者数：2,179 人 参加率：180% アンケート結果：4.7</p> <p>(企業の消費者対応部門の職員等を対象とした研修)</p> <p>以下の 4 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者問題・企業トップセミナー 企業研修 2 日コース 企業研修 1 日コース (計 2 回) <p>総募集人数：300 人 総受講者数：451 人 参加率：150% アンケート結果：4.6</p> <p>(学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修)</p> <p>以下の 2 コースを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育学生セミナー 教員を対象とした消費者教育セミナー <p>総募集人数：70 人 総受講者数：76 人 参加率：109% アンケート結果：4.8</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
	<p>(消費者活動リーダーを対象とした研修)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 消費者活動リーダー支援講座</p> <p>総募集人数：40 人 総受講者数：39 人 参加率：98% アンケート結果：4.3</p>	<p>(消費者活動リーダーを対象とした研修)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 消費者活動リーダー支援講座</p> <p>総募集人数：40 人 総受講者数：22 人 参加率：55% アンケート結果：4.7</p> <p>(相模原市と共催で実施する公開講座)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 公開講座</p> <p>総募集人数：120 人 総受講者数：115 人 参加率：95.8% アンケート結果：4.2</p>	<p>(消費者活動リーダーを対象とした研修)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 消費者活動リーダー支援講座</p> <p>総募集人数：30 人 総受講者数：36 人 参加率：120% アンケート結果：4.7</p> <p>(相模原市と共催で実施する公開講座)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 公開講座</p> <p>総募集人数：120 人 総受講者数：153 人 参加率：127.5% アンケート結果：4.8</p>	<p>(地域における消費者活動推進者を対象とした研修)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 地域交流セミナー</p> <p>総募集人数：30 人 総受講者数：80 人 参加率：267% アンケート結果：4.8</p> <p>(相模原市と共催で実施する一般市民、一般消費者、行政職員、消費生活相談員等を対象とした公開講座)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 市民講座</p> <p>総募集人数：120 人 総受講者数：118 人 参加率：98% アンケート結果：4.2</p>	<p>(地域における消費者活動推進者を対象とした研修)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 地域交流セミナー</p> <p>総募集人数：30 人 総受講者数：57 人 参加率：190% アンケート結果：4.8</p> <p>(相模原市と共催で実施する一般市民、一般消費者、行政職員、消費生活相談員等を対象とした公開講座)</p> <p>以下の 1 コースを実施した。 ・ 市民セミナー</p> <p>総募集人数：30 人 総受講者数：90 人 参加率：300% アンケート結果：4.7</p>
	<p>(地方都市における研修の開催) 平成 15 年度に実施した研修 20 コースのうち、地方開催は 8 コース (40%) となった。</p> <p>(アンケート結果の反映) アンケートの中にある「もっと講義の時間を増やしてほしい」「法律が改正された時、それに対応した講座を設けてほしい」などの要望を、16 年度の講座に取り入れるように努めた。</p>	<p>(地方都市における研修の開催) 平成 16 年度に実施した研修 58 コースのうち、地方開催は 29 コース (50%) となった。</p> <p>(アンケート結果の反映) 研修生の派遣元である 5 県 1 市の消費生活センター関係者に、研修の効果等について意見聴取をした。 受講者に対する満足度アンケートについては、総平均で「4.4」を得た。 また、研修参加者からよせられた講演内容に対する要望については、要望が多かった内容の講演ができる講師を選定するなど、より役立つものになるようにした。</p>	<p>(地方都市における研修の開催) 平成 17 年度に実施した研修 54 コースのうち、地方開催は 26 コース (48%) となった。</p> <p>(アンケート結果の反映) 研修生の派遣元である 7 県 1 市の消費生活センター関係者に、研修の効果等について意見聴取をした。 受講者に対する満足度アンケートについては、総平均で「4.7」を得た。 また、取り上げてほしいとの要望があった講座内容についても、平成 17 年度実施の研修で、出来る限り取り入れ、ニーズに即した研修になるようにした。</p>	<p>(地方都市における研修の開催) 平成 18 年度に実施した研修 55 コースのうち、地方開催は 28 コース (51%) となった。</p> <p>(アンケート結果の反映) 平成 17 年度に実施した受講生に対するアンケート調査結果を踏まえ、平成 18 年度の講座を実施した。 この結果、平成 18 年度に実施した 55 コースのうち、全てのコースで 5 段階の満足度評価 4.0 以上を得た。 研修生の派遣元である消費生活センター関係者に、研修の効果等について意見聴取をした。</p>	<p>(地方都市における研修の開催) 平成 19 年度に実施した研修 54 コースのうち、地方開催は 29 コース (54%) となった。</p> <p>(アンケート結果の反映) 平成 18 年度に実施した受講生に対するアンケート調査結果を踏まえ、平成 19 年度の講座を実施した。 この結果、平成 19 年度に実施した 54 コースのうち、全てのコースで 5 段階の満足度評価 4.0 以上を得た。 研修生の派遣元である消費生活センター関係者に、研修の効果等について意見聴取をした。</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>②消費生活専門相談員資格の審査及び認定</p> <p>消費生活相談員の能力・資質の向上等を図るため、消費生活専門相談員資格の審査及び認定等を行う。実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。</p> <p>(6) 商品テスト</p> <p>①原因究明テスト</p> <p>拡大損害を伴う製品関連事故等の原因究明を通じて被害の救済・未然防止・再発防止に資するため、原因究明テストを実施する。テスト技術の向上及びテスト期間の短縮により、毎年度のテスト実施件数を、平成14年度の41件に比べて10%以上増加させる。また、地方センターが実施する原因究明テストに対して、技術的な協力をを行う。</p>	<p>(試験の実施)</p> <p>資格認定試験を全国18ヶ所の会場で実施した。なお、第1次試験合格者に対し、第2次試験(面接)を全国7か所で実施した。</p> <p>平成15年度の受験申込者数は805人であった。</p> <p>(テスト技術向上の研鑽)</p> <p>テスト技術向上のため、テスト職員を対象に学習会を実施したほか、テスト技術習得のため専門機関の指導・訓練を受けた。</p> <p>また、技術的、専門的知識習得のため講習会受講や専門家のヒアリング等を行いテスト期間の短縮を図った。</p> <p>(テスト期間の短縮)</p> <p>テスト期間の平均は108日となった。(平成14年度は平均109日)</p>	<p>(試験の実施)</p> <p>資格認定試験を全国15ヶ所の会場で実施した。なお、第1次試験合格者に対し、第2次試験(面接)を全国7か所で実施した。</p> <p>平成16年度の受験申込者数は780人であった。</p> <p>(テスト技術向上の研鑽)</p> <p>各種研修に参加し、テスト技術習得のため専門機関の指導・訓練を受けた。</p> <p>(テスト期間の短縮)</p> <p>テスト着手から完了までの期間短縮を図った結果、テスト期間は平均85日となった。</p>	<p>(試験の実施)</p> <p>資格認定試験を全国21ヶ所の会場で実施した。なお、第1次試験合格者に対し、第2次試験(面接)を全国7か所で実施した。</p> <p>平成17年度の受験申込者数は890人であった。</p> <p>(地方都市での開催割合)</p> <p>地方都市11ヶ所において試験を開催した。(開催割合:52%)</p> <p>(受験者数増加のための取組み)</p> <p>平成17年度においては、国民生活センターホームページに受験申込書をダウンロードできるページを新設し、受験希望者の利便性向上を図ったため、受験申込者数は890人となった。</p> <p>(テスト技術向上の研鑽)</p> <p>各種研修に参加し、テスト技術習得のため専門機関の指導・訓練を受けた。</p> <p>(テスト期間の短縮)</p> <p>テスト着手から完了までの期間短縮を図った結果、テスト期間は平均80日となった。</p>	<p>(試験の実施)</p> <p>資格認定試験を全国16箇所の会場で実施した。なお、第1次試験合格者に対し、第2次試験(面接)を全国5か所で実施した。</p> <p>平成18年度の受験申込者数は869人であった。</p> <p>(地方都市での開催割合)</p> <p>地方都市10ヶ所において試験を開催した。(開催割合:62.5%)</p> <p>(受験者数増加のための取組み)</p> <p>国民生活センターホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図った。</p> <p>(テスト技術向上の研鑽)</p> <p>各種研修に参加し、テスト技術習得のため専門機関の指導・訓練を受けた。</p> <p>(テスト期間の短縮)</p> <p>テスト実施件数が増大したことなどにより、テスト実施期間は平均85日となった。</p>	<p>(試験の実施)</p> <p>資格認定試験を全国16箇所の会場で実施した。なお、第1次試験合格者に対し、第2次試験(面接)を全国5箇所で実施した。</p> <p>平成19年度の受験申込者数は754人であった。</p> <p>(地方都市での開催割合)</p> <p>地方都市10ヶ所において試験を開催した。(開催割合:62.5%)</p> <p>(受験者数増加のための取組み)</p> <p>資格認定試験のリーフレットや受験要項を全国の消費生活センターの他、新たに受験対策講座を実施する全国消費生活相談員協会や生涯学習センター等の団体に配布するとともに、地方公共団体の広報誌や新聞、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。</p> <p>引き続き国民生活センターホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図った。</p> <p>(テスト技術向上の研鑽)</p> <p>各種研修に参加し、テスト技術習得のため専門機関の指導・訓練を受けた。</p> <p>(テスト期間の短縮)</p> <p>テスト着手から完了までの期間短縮を図った結果、平均66日となった。</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
	<p>(テスト実施件数) 年度内に、23 件のテストを実施した。*別紙 1 2 参照</p> <p>(企画ブロック会議及び技術研究会の実施)</p> <p>・全国商品テスト企画ブロック会議及び全国会議 開催日：平成 15 年 11 月 28 日 参加者：52 人 (44 機関より) テーマ：「商品テストの方法と公表のあり方」「IT を利用した技術交流」</p> <p>・商品テスト技術・評価研究会 開催日：平成 15 年 11 月 27 日 参加者：54 人 (47 機関より) テーマ：「簡易テストの新しい手法と啓発のあり方」</p> <p>(技術相談に対する助言の内容) 地方センターに対して原因究明に必要なテスト方法等の助言や商品テスト関係資料(商品テスト情報システム、商品テスト報告書、商品テスト機関リスト等)を作成し、提供した。</p>	<p>(テスト実施件数) 年度内に 45 件の原因究明テストを実施した。*別紙 1 2 参照</p> <p>(企画ブロック会議及び技術研究会の実施)</p> <p>・全国商品テスト企画ブロック会議 開催日：平成 16 年 11 月 12 日 参加者：52 人 (40 機関より) テーマ：「消費者基本法の改正と商品テストのあり方」「テスト機器の精度管理と相互利用について」</p> <p>・商品テスト技術・評価研究会 開催日：平成 16 年 11 月 11 日 参加者：53 人 (46 機関より) テーマ：「食品の安全性」</p> <p>(技術相談に対する助言の内容) 各地消費生活センターに対して原因究明に必要なテスト技術等の助言や資料の提供を行うとともに、商品テスト報告書を作成して提供した。 また、商品テスト情報システム及び商品テスト機関リストを作成し運用した。</p>	<p>(テスト実施件数) 年度内に 45 件の原因究明テストを実施した。*別紙 1 2 参照</p> <p>(企画ブロック会議及び技術研究会の実施)</p> <p>・全国商品テスト企画ブロック会議 開催日：平成 17 年 11 月 11 日 参加者：47 人 (38 機関より) テーマ：「平成 17 年度の商品テスト実施状況と平成 18 年度の商品テスト実施予定」、「IT 会議室・テスト職員掲示板の有効利用について」、「ブロック会議の運営について」</p> <p>・商品テスト技術・評価研究会 開催日：平成 17 年 11 月 10 日 参加者：51 人 (43 機関より) テーマ：「クリーニング事故の原因究明に関するテスト技術および評価方法」</p> <p>(技術相談に対する助言の内容) 各地消費生活センターに対して原因究明に必要なテスト技術等の助言や資料の提供を行うとともに、商品テスト報告書を作成して提供した。 また、IT 会議室・テスト職員掲示板及び商品テスト機関リストを運用した。</p>	<p>(テスト実施件数) 目標の 45 件を上回る 51 件の原因究明テストを実施した。*別紙 1 2 参照</p> <p>(企画ブロック会議及び技術研究会の実施)</p> <p>・全国商品テスト企画ブロック会議 開催日：平成 18 年 11 月 22 日 参加者：37 人 (34 機関より) テーマ：「平成 18 年度商品テスト実施予定」、「会議の運営等について」、「製品関連事故に対する取組みについて」</p> <p>・商品テスト技術・評価研究会 開催日：平成 18 年 11 月 21 日 参加者：34 人 (32 機関より) テーマ：「自転車の事故防止と安全性」</p> <p>(技術相談に対する助言の内容) 各地消費生活センターに対して原因究明に必要なテスト技術等の助言や資料の提供を行うとともに、商品テスト報告書を作成して提供した。 また、IT 会議室・テスト職員掲示板を使って商品テスト情報を提供するとともに、商品テスト機関リストを運用した。</p>	<p>(テスト実施件数) 平成 19 年度においては、目標の 45 件を上回る 53 件の原因究明テストを実施した。*別紙 1 2 参照</p> <p>(企画会議及び技術研究会の実施)</p> <p>・全国商品テスト企画会議 開催日：平成 19 年 11 月 16 日 参加者：30 人 (29 機関より) 議題等：「今後の苦情処理テストについて」、「相談処理に役立つ商品テストのテーマ」、「商品テストの外部委託、外部機関との協力について」</p> <p>・商品テスト技術・評価研究会 開催日：平成 19 年 11 月 15 日 参加者：25 人 (25 機関より) テーマ：「家庭内で使用されるガラス製品」</p> <p>(技術相談に対する助言の内容) 各地消費生活センターに対して原因究明に必要なテスト技術等の助言や資料の提供を行うとともに、商品テスト報告書を作成して提供した。 また、IT 会議室・テスト職員掲示板を使って商品テスト情報を提供するとともに、商品テストを実施する機関に関する情報をホームページに掲載した。</p>
<p>②問題提起型テスト センターや地方センターが受付けた苦情相談等の中から、人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき、問題提起を行うテストを実施し、その結果については迅速に公表する。毎年</p>	<p>(テスト実施件数) 平成 15 年 10 月～平成 16 年 3 月においては、6 件のテストを実施した。*別紙 1 3 参照</p> <p>(テスト結果の公表) テスト結果の公表は、記者説明会</p>	<p>(テスト実施件数) 12 件の問題提起型テストを実施した。*別紙 1 3 参照</p> <p>(テスト結果の公表) テスト結果の公表は、記者説明会で行うと同時にホームページにも掲載した。また、テレビ番組や月刊誌</p>	<p>(テスト実施件数) 12 件の問題提起型テストを実施した。*別紙 1 3 参照</p> <p>(テスト結果の公表) テスト結果は、記者説明会で公表すると同時にホームページにも掲載した。また、テレビ番組や</p>	<p>(テスト実施件数) 12 件の問題提起型テストを実施した。*別紙 1 3 参照</p> <p>(テスト結果の公表) テスト結果は、記者説明会を通じて公表すると同時にホームページにも掲載した。また、テレビ番組や</p>	<p>(テスト実施件数) 目標の 12 件を上回る 15 件の問題提起型テストを実施した。*別紙 1 3 参照</p> <p>(テスト結果の公表) テスト結果は、記者説明会を通じて公表すると同時にホームページ</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
<p>度のテスト実施件数を、平均 12 件以上とする。(平成 14 年度実績 12 件) テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。</p> <p>(7) 調査研究</p> <p>国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET などセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民の理解を促進する。調査研究の課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。</p>	<p>で行うと同時にホームページにも掲載した。</p> <p>また、テレビ番組や月刊誌「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者に分かりやすく加工して速やかに情報提供した。</p> <p>(分析・評価委員会の開催)</p> <p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を 13 回開催して評価を受け、商品テスト結果に反映させた。</p> <p>(外部有識者の意見反映)</p> <p>以下の 3 テーマについての調査研究結果を取りまとめた。*別紙 14 参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもの消費者トラブルの現状と特徴 入所施設とグループホームで暮らす痴呆性高齢者・知的障害者の金銭管理と権利擁護に関する調査研究 消費者取引分野の違法行為による利益の吐き出し法制に関する研究 <p>(外部有識者の評価結果)</p> <p>「調査研究業務に関する評価会合」評価会合の調査研究評価は、調査</p>	<p>誌「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者にわかりやすく加工して速やかに情報提供した。</p> <p>平成 16 年度に実施したテストの結果は、記者説明会の当日や翌日の新聞・テレビなどで、迅速に情報提供されたものがあつた。平成 16 年度以前に公表したもので、改めて情報提供されたものもあつた。</p> <p>(分析・評価委員会の開催)</p> <p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を 29 回開催して評価を受け、業務実績報告書本編に示したとおり、商品テストデザイン及びテスト結果に反映させた。</p> <p>さらに、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実に役立てた。</p> <p>(調査研究の実施)</p> <p>以下の 4 テーマについての調査研究結果を取りまとめた。*別紙 14 参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 訪問販売業界等の自主ルールに係る問題点と改善策 美容医療にかかわる消費者被害の未然防止にむけて 子どもの個人情報に係る消費者トラブルの現状と対応 グループホームにおける消費者問題と権利擁護に関する調査研究 <p>(外部有識者の評価結果)</p> <p>「調査研究業務に関する評価会合」を開催し、評価委員による評価をう</p>	<p>「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者にわかりやすく加工して速やかに情報提供した。</p> <p>平成 17 年度に実施したテストの結果は、記者説明会の当日や翌日の新聞・テレビなどで、迅速に情報提供されたものがあつた。平成 17 年度以前に公表したもので、改めて情報提供されたものもあつた。</p> <p>(分析・評価委員会の開催)</p> <p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を 27 回開催して評価を受け、業務実績報告書本編に示したとおり、商品テストデザイン及びテスト結果に反映させた。</p> <p>さらに、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実に役立てた。</p> <p>(調査研究の実施)</p> <p>以下の 3 テーマについての調査研究結果を取りまとめた。*別紙 14 参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究 食品関連事業者の消費者対応に関する調査研究 多重債務問題の現状と対応に関する調査研究 <p>(外部有識者の評価結果)</p> <p>「調査研究業務に関する評価会合」を開催し、評価委員による評価をう</p>	<p>月刊誌「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者にわかりやすく加工して速やかに情報提供した。</p> <p>平成 18 年度に実施したテストの結果は、記者説明会の当日や翌日の新聞・テレビなどで、迅速に情報提供されたものがあつた。その他、平成 18 年度以前に公表したもので、改めて情報提供されたものもあつた。</p> <p>(分析・評価委員会の開催)</p> <p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を 27 回開催して評価を受け、商品テストデザイン及びテスト結果に反映させると同時に、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実に役立てた。</p> <p>(調査研究の実施)</p> <p>以下の 3 テーマについての調査研究結果を取りまとめた。*別紙 14 参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 第三者がとらえた高齢者ホーム 利用者と施設長がみた保育サービスの実態 不招請勧誘の制限に関する調査研究 <p>テーマ毎に研究会も設け、問題点等の検討を行ったうえで提言をまとめ、行政や業界への要望や情報提供を行った。</p> <p>(外部有識者の評価結果)</p> <p>「調査研究業務に関する評価会合」を開催し、評価委員による評価をう</p>	<p>にも掲載した。</p> <p>テレビ番組や月刊誌「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者にわかりやすく加工して速やかに情報提供した。</p> <p>平成 19 年度に実施したテストの結果は、新聞、テレビ等で迅速かつ幅広く情報提供された。その他、平成 19 年度以前に公表したものが、改めてテレビなどにより情報提供されたものもあつた。</p> <p>(分析・評価委員会の開催)</p> <p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を 24 回開催して評価を受け、商品テストデザイン及びテスト結果に反映させると同時に、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実に役立てた。</p> <p>(調査研究の実施)</p> <p>以下の 2 テーマについての調査研究結果を取りまとめた。*別紙 14 参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 「消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方」 「学童保育の実態と課題に関する調査研究」 <p>テーマ毎に研究会も設け、問題点等の検討を行ったうえで提言をまとめ、行政や業界への要望や情報提供を行った。</p> <p>(外部有識者の評価結果)</p> <p>調査研究業績評価会合を設け、委員 3 名より「調査研究の目的の妥当性」</p>

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績			
<p>3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画</p> <p>別添資料 2 「中期計画」参照</p> <p>4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は 6 億円とし、運営費交付金の資金の出入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。</p> <p>5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし。</p> <p>6. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備</p> <p>7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 平成 18 年度から平成 19 年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">施設・設備の内容</td> <td style="width: 33%;">予定額 (百万円)</td> <td style="width: 33%;">財源</td> </tr> </table>	施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源	<p>研究の目的、方法、内容とも適切妥当であり、調査研究結果の社会的意義も高いと評価できるとのことであった。</p> <p>(予算、収支計画、資金計画に対する実績額)</p> <p>次項（V. 中期目標期間における財務の状況）参照</p> <p>(短期借入金の発生状況) 該当なし。</p> <p>(財産の処分等) 該当なし。</p> <p>(剰余金の発生状況及び使途等) 該当なし。</p> <p>(内閣府令で定める業務運営に関する事項) 該当なし。</p>	<p>けた。評価結果は 4 テーマの総合評価（5 点法換算）は 4.5 となっており、高い評価を得た。</p> <p>(予算、収支計画、資金計画に対する実績額)</p> <p>次項（V. 中期目標期間における財務の状況）参照</p> <p>(短期借入金の発生状況) 該当なし。</p> <p>(財産の処分等) 該当なし。</p> <p>(剰余金の発生状況及び使途等) 該当なし。</p> <p>(内閣府令で定める業務運営に関する事項) 該当なし。</p>	<p>けた。評価結果は 3 テーマの総合評価（4 段階法）は 3.9 となっており、高い評価を得た。</p> <p>(予算、収支計画、資金計画に対する実績額)</p> <p>次項（V. 中期目標期間における財務の状況）参照</p> <p>(短期借入金の発生状況) 該当なし。</p> <p>(財産の処分等) 該当なし。</p> <p>(剰余金の発生状況及び使途等) 該当なし。</p> <p>(内閣府令で定める業務運営に関する事項) 該当なし。</p>	<p>けた。評価結果は 3 テーマの総合評価（4 段階法）は 3.7 となっており、高い評価を得ている。</p> <p>(予算、収支計画、資金計画に対する実績額)</p> <p>次項（V. 中期目標期間における財務の状況）参照</p> <p>(短期借入金の発生状況) 該当なし。</p> <p>(財産の処分等) 該当なし。</p> <p>(剰余金の発生状況及び使途等) 該当なし。</p> <p>(内閣府令で定める業務運営に関する事項) 国土交通省関東地方整備局と耐震改修工事に係る業務について受託契約（平成 18 年度分 109 百万円）を締結し、耐震工事に着手した。</p>	<p>「調査研究結果の内容」「研究成果の貢献」の視点から評価を受けた。なお、2 テーマの総合評価（5 段階法）は 4.8 であった。</p> <p>(予算、収支計画、資金計画に対する実績額)</p> <p>次項（V. 中期目標期間における財務の状況）参照</p> <p>(短期借入金の発生状況) 該当なし。</p> <p>(財産の処分等) 該当なし。</p> <p>(剰余金の発生状況及び使途等) 該当なし。</p> <p>(内閣府令で定める業務運営に関する事項) 平成 18 年度に着手した東京事務所耐震改修工事（平成 19 年度分 321 百万円）を引き続き実施するとともに、国土交通省関東地方整備局と新たに東京事務所電気設備改修工事</p>
施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源						

中期計画			平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績
東京事務所 耐震改修工事	431	施設整備 備費補助 金					(170 百万円) に係る業務について 受託契約を締結し、当該工事に着手 した。
【注記】 金額は、見込みである。							
(2) 人事に関する計画							
①方針							
1) 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。			(業務運営の効率化) 業務運営の効率化により常勤職員の増加抑制に努めた。	(業務運営の効率化) 業務運営の効率化により常勤職員の増加抑制に努めた。	(業務運営の効率化) 業務運営の効率化により常勤職員の増加抑制に努めた。	(業務運営の効率化) 業務運営の効率化を図るとともに各部の人員を見直して配置し、常勤職員数の抑制に努めた。	(業務運営の効率化) 業務運営の効率化を図るとともに、各部の人員を見直して配置し、常勤職員数の抑制に努めた。
2) 個人情報保護法の施行に係る相談及び研修に対応するための人員の確保を図る。			また、業務の効率化及び重点業務への組織的対応を検討する委員会を設け、PIO-NET の充実・強化、調査業務の統合、広報機能の充実・強化等を中心とした組織改編案をとりまとめた。	また、業務運営の効率化及び各事業への適正人員配置のために、年度当初に組織改編を行い、重点業務への人員のシフトを行うとともに部署間の連携を強化した。 また、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、職員を各種講習会に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。	また、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、職員を各種講習会に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。 なお、目標管理に基づく業績手当制度については、平成 16 年度における検討結果を踏まえ、予定通り平成 17 年度に導入した。	また、適切な人員管理を図るため、定年退職日を「満 60 歳となる日の属する月の末日」から「年度末」に改定し、実施した。 なお、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種講習会に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。 業績評価制度説明会及び評価者研修及び被評価者研修を実施し、制度の円滑かつ効果的な運用を図るとともに、全職員から本年度に係る「目標管理シート」を提出させた。 また、管理職については、前年度下期に係る評価結果に基づき、平成 18 年 6 月より業績手当を支給した(一般職については、管理職と同様に本年度の評価結果に基づき、平成 19 年 6 月より業績手当を支給する予定)。	なお、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種講習会に参加させ、研鑽を図った。
②人員に係る指標							
期末の常勤職員は、期首 126 人に対して 123 人以内とする。なお、上記 2) を除外した場合にあっては中期計画期間中 6 人削減する。			(期末の常勤職員数の状況) 職員の退職が年度途中に発生したことにより、年度末の常勤職員数は 117 名であった。	(期末の常勤職員数の状況) 年度末の常勤職員数を 116 人とした(年度末定年換算で 120 人)。 また、現行業務の実施体制を確保しつつ、中期計画期末職員数の増加を抑制する観点から 2 年間の任期付職員 1 名の採用を行った。	(期末の常勤職員数の状況) 年度末の常勤職員数を 115 人とした(年度末定年換算で 118 人)。 なお、年度末定年制度については、平成 18 年度より導入するための準備を整えた。	(期末の常勤職員数の状況) 年度計画の人員数は個人情報保護法に係わる相談及び研修に対応するため 3 人の増員を織り込んだものであるが、この増員は実現しなかったことから 120 人以内となる。 他方、中期計画では一般管理費を平成 14 年度に対して期末までに 13%削減することを求められているため財源的制約がある。これを達成するために、給与水準の引下げに	(期末の常勤職員数の状況) 年度計画では、期末の常勤職員数を 120 人以内としている一方、中期計画では、一般管理費を平成 14 年度に対して期末までに 13%削減することが求められている。 この削減目標を達成するため、給与水準の引き下げに努めつつ人員の削減を行うこととし、平成 19 年度末の常勤職員数について、116 人を目途として人員管理を行ってき

中期計画	平成 15 年度業務実績	平成 16 年度業務実績	平成 17 年度業務実績	平成 18 年度業務実績	平成 19 年度業務実績										
<p>(3) 中期目標期間を超える債務負担</p> <p>①平成 17 年度から平成 23 年度までのコンピュータの賃貸借</p> <p>②平成 18 年度から平成 20 年度までの東京事務所耐震改修工事</p> <table border="1"> <tr> <td>債務負担の限度額</td> <td>784 百万円</td> </tr> <tr> <td>債務負担を行う年度</td> <td>平成 18 年度</td> </tr> <tr> <td>支出を行うべき年度</td> <td>平成 18 年度以降 3 箇年度</td> </tr> <tr> <td>当該中期計画期間中の支出予定額</td> <td>431 百万円</td> </tr> <tr> <td>債務負担を必要とする理由</td> <td>東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため</td> </tr> </table> <p>(4) 積立金の処分に関する事項 なし</p>	債務負担の限度額	784 百万円	債務負担を行う年度	平成 18 年度	支出を行うべき年度	平成 18 年度以降 3 箇年度	当該中期計画期間中の支出予定額	431 百万円	債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため			<p>国際競争入札により消費生活相談カード直接入力システムに要する機器（パソコン）の調達を行い、現中期計画を超える 4 年間のリース契約を締結し、各地消費生活センターに貸与することとした。</p>	<p>努めつつ人員の削減を行うこととし、平成 18 年度末の常勤職員の数 を 116 人とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各地消費生活センターに設置している P I O - N E T 端末機については、国際競争入札による機器の調達を行い 4 年間のリース契約を締結し、各地消費生活センターに貸与することとした。 国土交通省関東地方整備局と耐震改修工事に係る業務について受託契約（契約期間平成 18 年度から平成 20 年度、契約額 784 百万円）を締結し、耐震工事に着手した。 	<p>たところ、年度中に予定外の自己都合退職者 2 名が出た結果、期末の常勤職員数は 114 名となった。</p> <p>平成 18 年度に国土交通省関東地方整備局と耐震改修工事に係る業務について受託契約（契約期間平成 18 年度から平成 20 年度、契約額 784 百万円）を締結し、耐震工事を実施した。</p>
債務負担の限度額	784 百万円														
債務負担を行う年度	平成 18 年度														
支出を行うべき年度	平成 18 年度以降 3 箇年度														
当該中期計画期間中の支出予定額	431 百万円														
債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため														

VI. 中期目標期間における財務の状況

1. 中期計画予算と決算（各年度比較）

平成 15 年 10 月に主務大臣から認可を受けた中期計画予算は、平成 17 年 3 月 31 日に国民生活センターにおいて全国消費生活情報ネットワーク・システムの整備・管理を行うため、内閣府より当該予算が移管されたことに伴う変更、また、平成 18 年 3 月 31 日には、東京事務所耐震改修工事に対する施設整備費補助金が予算措置されたことに伴う変更がされた。

この中期計画予算と、5 年間全体の決算を比較して見ると収入については、417 百万円の減（2.9%減）、支出については 890 百万円の減（6.2%減）となっている。当該差額の内訳は、下表に示すとおりであるが、中期計画予算と各年度の予算編成過程において、各種係数等の決定に基づき策定する年度計画予算の差額と、各年度における執行の結果発生する差額（年度計画予算と決算との差額）との合計額となる。以下において、収入及び支出別に中期計画予算と決算との差異の主な要因を見てみる。

○中期計画期間における予算、決算等の状況

（単位：百万円）

区 分	中期計画 予算額	年度計画予 算額計	決算額計	中期計画予 算と決算と の差額	中期計画と 年度計画予 算額との差	年度計画と 決算との 差額
	(A)	(B)	(C)	(C) - (A)	(B) - (A)	(C) - (B)
【収入】						
運営費交付金	12,756	12,788	12,788	32	32	0
自己収入	1,140	1,140	938	△ 201	0	△ 201
その他の収入	68	43	0	△ 68	△ 25	△ 43
施設整備費補助金	431	600	230	△ 200	170	△ 370
前年度からの繰越額	0	21	21	21	21	0
収入計	14,395	14,592	13,978	△ 417	197	△ 614
【支出】						
業務経費	6,603	6,600	6,196	△ 407	△ 2	△ 404
一般管理費	1,136	1,264	1,242	106	127	21
人件費	6,158	6,085	5,842	△ 315	△ 72	△ 243
その他の支出	68	43	0	△ 68	△ 25	△ 43
施設整備費	431	600	225	△ 206	170	△ 376
支出計	14,395	14,592	13,505	△ 890	197	△ 1,087

（注）単位未満を四捨五入しているため、合計等は一致しない場合がある。

（1）収入

中期目標期間全体としては、中期計画予算額 14,395 百万円に対し、決算額は 13,978 百万円であり、417 百万円の減となっている。

減収の主な要因は、自己収入が 201 百万円の減収となり、また、その他収入に計上していた住宅資金の借入による収入である転貸資金借入金が発生しなかったため 68 百万円、東京事務所の耐震改修工事の設計変更に伴う工事遅延等により施設整備費補助金収入が 200 百万円、それぞれ減収になったことによるものである。

なお、自己収入の減収の主な要因は、研修・宿泊収入が 26 百万円の増収であったが、商品テスト誌「たしかな目」の収入が 226 百万円の減収により、図書雑誌出版収入が 198 百万円の減収となったことによるものである。

○中期計画予算と決算の各年度比較

(単位：百万円)

区 分	平成15年度			平成16年度			平成17年度		
	中期計画	決算額	差額	中期計画	決算額	差額	中期計画	決算額	差額
運営費交付金	1,258	1,258	0	2,487	2,520	33	3,089	3,235	146
自己収入	128	148	19	253	220	△ 32	253	205	△ 48
その他の収入	17	0	△ 17	26	0	△ 26	26	0	△ 26
施設整備費補助金	—	—	—	—	—	—	—	—	—
前年度からの繰越額	—	—	—	0	21	21	—	—	—
合計	1,404	1,406	2	2,765	2,762	△ 4	3,368	3,440	72

区 分	平成18年度			平成19年度			中期目標期間		
	中期計画	決算額	差額	中期計画	決算額	差額	中期計画計	決算額計	差額
運営費交付金	2,939	2,972	32	2,982	2,803	△ 179	12,756	12,788	32
自己収入	253	208	△ 45	253	158	△ 95	1,140	938	△ 201
その他の収入	—	—	—	—	—	—	68	0	△ 68
施設整備費補助金	109	107	△ 2	321	123	△ 198	431	230	△ 200
前年度からの繰越額	—	—	—	—	—	—	0	21	21
合計	3,302	3,287	△ 15	3,556	3,084	△ 473	14,395	13,978	△ 417

(注) 単位未満を四捨五入しているため、合計等は一致しない場合がある。

①運営費交付金の算定

運営費交付金の算定方法は、ルール方式を採用し、各年度の予算編成過程において、効率化係数、消費者物価指数、政策係数及び給与改善率等を具体的に決定し、運営費交付金を算定しているところである。業務経費の中期計画における予算額の見積りは、効率化係数を99%、消費者物価指数及び政策係数の伸び率を0と仮定し、一般管理費の予算額の見積りは、効率化係数を96.31%、消費者物価指数の伸び率を0と仮定し、また、人件費の予算額の見積りは、効率化係数を97.56%、給与改善率の伸び率を0と仮定し、それぞれ算出した。

②運営費交付金予算額の各年度比較

運営費交付金の各年度計画予算の累計額と中期計画予算全体を比較すると、32百万円増加している。これは、平成17年度において東京事務所の空調設備更新に要する経費として133百万円措置されたことにより一般管理費の中期計画期間全体の予算が128百万円増加する一方、人件費がマイナスの給与改善等により94百万円減少したことが、主な要因である。

○中期計画予算と年度計画予算額の各年度比較

(単位：百万円)

区 分	平成15年度			平成16年度			平成17年度		
	中期計画	年度計画	差額	中期計画	年度計画	差額	中期計画	年度計画	差額
業務経費	579	579	0	1,014	1,092	78	1,670	1,685	15
前年度予算額(既定分)	579	579	0	1,024	1,024	0	1,014	1,014	0
上記効率化係数等相当額	0	0	0	△ 10	△ 14	△ 4	△ 10	△ 16	△ 6
政策係数相当額	0	0	0	0	7	7	605	627	22
上記効率化係数等相当額	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特殊要因	0	0	0	0	76	76	61	61	0
一般管理費	135	135	0	265	264	△ 1	255	386	131
前年度予算額(既定分)	135	135	0	275	275	0	265	265	0
効率化係数相当額	0	0	0	△ 10	△ 11	△ 1	△ 10	△ 11	△ 1
特殊要因	0	0	0	0	0	0	0	133	133
人件費	673	673	0	1,461	1,418	△ 43	1,418	1,416	△ 2
役職員給与等	641	641	0	1,291	1,291	0	1,260	1,260	0
効率化係数相当額	0	0	0	△ 32	△ 32	0	△ 31	△ 31	0
給与改善等相当額	0	0	0	0	△ 40	△ 40	0	△ 1	△ 1
退職手当	31	31	0	202	199	△ 3	189	188	△ 1
支出合計	1,387	1,387	0	2,740	2,773	33	3,342	3488	146
収入見積額	128	128	0	253	253	0	253	253	0
運営費交付金	1,258	1,258	0	2,487	2,520	33	3,089	3,235	146

(注) 単位未満を四捨五入しているため、合計等は一致しない場合がある。

(単位：百万円)

区 分	平成18年度			平成19年度			中期目標期間		
	中期計画	年度計画	差額	中期計画	年度計画	差額	中期計画計	年度計画計	差額
業務経費	1,679	1,702	24	1,661	1,542	△ 119	6,603	6,600	△ 2
前年度予算額(既定分)	1,004	1,004	0	994	994	0	4,615	4,615	0
上記効率化係数等相当額	△ 10	△ 16	△ 6	△ 10	△ 66	△ 56	△ 40	△ 112	△ 72
政策係数相当額	605	626	21	599	620	21	1,809	1,880	71
上記効率化係数等相当額	△ 6	△ 6	0	△ 6	△ 6	0	△ 12	△ 12	0
特殊要因	86	95	9	84	0	△ 84	231	232	0
一般管理費	245	244	△ 1	236	235	△ 1	1,136	1,264	128
前年度予算額(既定分)	255	255	0	245	245	0	1,175	1,175	0
効率化係数等相当額	△ 9	△ 11	△ 1	△ 9	△ 10	△ 1	△ 38	△ 43	△ 5
特殊要因	0	0	0	0	0	0	0	133	133
人件費	1,268	1,278	10	1,338	1,279	△ 59	6,158	6,064	△ 94
役職員給与等	1,229	1,229	0	1,199	1,199	0	5,620	5,620	0
効率化係数相当額	△ 30	△ 30	0	△ 29	△ 29	0	△ 122	△ 122	0
給与改善等相当額	0	3	3	0	△ 4	△ 4	0	△ 42	△ 42
退職手当	69	76	7	168	113	△ 55	659	607	△ 52
支出合計	3,192	3,224	32	3,235	3,056	△ 179	13,896	13,928	32
収入見積額	253	253	0	253	253	0	1,140	1,140	0
運営費交付金	2,939	2,972	33	2,982	2,803	△ 179	12,756	12,788	32

(注) 単位未満を四捨五入しているため、合計等は一致しない場合がある。

(2) 支出

中期目標期間全体としては、中期計画予算額 14,395 百万円に対し、890 百万円の減となっている。これは、業務経費が、自己収入の 201 百万円の減収に伴う支出抑制及び毎年度の業務運営における効率的な運営等により 206 百万円の減により 407 百万円の減、人件費が採用抑制等により 315 百万円の減、施設整備費が耐震改修工事の設計変更による工事遅延等により 206 百万円の減となる一方、一般管理費が東京事務所の空調設備更新に要する経費として 133 百万円措置されたことにより 106 百万円の増となったことによる。

○支出の中期計画予算と決算額の各年度比較

(単位：百万円)

区 分	平成15年度			平成16年度			平成17年度		
	中期計画	決算額	差額	中期計画	決算額	差額	中期計画	決算額	差額
業務経費	579	547	△ 32	1,014	981	△ 33	1,669	1,618	△ 51
一般管理費	135	115	△ 20	264	259	△ 5	255	236	19
人件費	673	650	△ 23	1,461	1,407	△ 54	1,418	1,279	139
その他の支出	17	0	△ 17	26	0	△ 26	26	0	26
合計	1,404	1,312	△ 92	2,765	2,648	△ 117	3,368	3,133	235

区 分	平成18年度			平成19年度			中期目標期間		
	中期計画	決算額	差額	中期計画	決算額	差額	中期計画計	決算額計	差額
業務経費	1,679	1,609	△ 70	1,661	1,441	△ 220	6,603	6,196	△ 407
一般管理費	245	288	43	236	343	107	1,136	1,242	106
人件費	1,268	1,206	△ 62	1,338	1,300	△ 38	6,158	5,842	△ 315
その他の支出	—	—	—	—	—	—	68	0	△ 68
施設整備費	109	107	△ 2	321	117	△ 204	431	225	△ 206
合計	3,302	3,211	△ 91	3,556	3,201	△ 355	14,395	13,505	△ 890

(注) 1. 単位未満を四捨五入しているため、合計等は一致しない場合がある。

2. 決算額には、前年度からの繰越額を含む。

2 収支計画、資金計画及び実績

(1) 中期目標期間における収支計画及び実績 (損益計算書)

(単位：百万円)

区 分	中期計画 全体	年度計画 累計	実績累計	中期計画 と実績の 差	中期計画 と年度計 画の差	年度計画 と実績の 差
費用の部	13,897	13,971	12,952	△ 945	74	△ 1,019
経常費用	13,897	13,971	12,952	△ 945	74	△ 1,019
業務経費	6,603	6,140	5,508	△ 1,095	△ 463	△ 632
一般管理費	1,136	1,390	1,101	△ 35	254	△ 289
人件費	6,158	6,086	5,842	△ 316	△ 72	△ 244
減価償却費	0	336	481	481	336	145
財務費用	0	21	21	21	21	0
収益の部	13,897	14,250	13,390	△ 507	353	△ 860
経常収益	13,897	14,250	13,390	△ 507	353	△ 860
運営費交付金収益	12,757	13,015	12,334	△ 423	258	△ 681
事業収入等	1,140	1,140	937	△ 203	0	△ 203
資産見返運営費交付金	0	97	117	117	97	20
経常利益又は経常損失 (△)	0	279	438	438	279	159
臨時利益又は臨時損失 (△)	0	0	0	0	0	0
純利益又は純損失 (△)	0	279	438	438	279	159
目的積立金取崩	0	0	0	0	0	0
当期総利益又は当期総損失	0	279	438	438	279	159

(注) 単位未満を四捨五入しているため、合計等は一致しない場合がある。

(2) 中期目標期間における資金計画及び実績 (キャッシュ・フロー計算書)

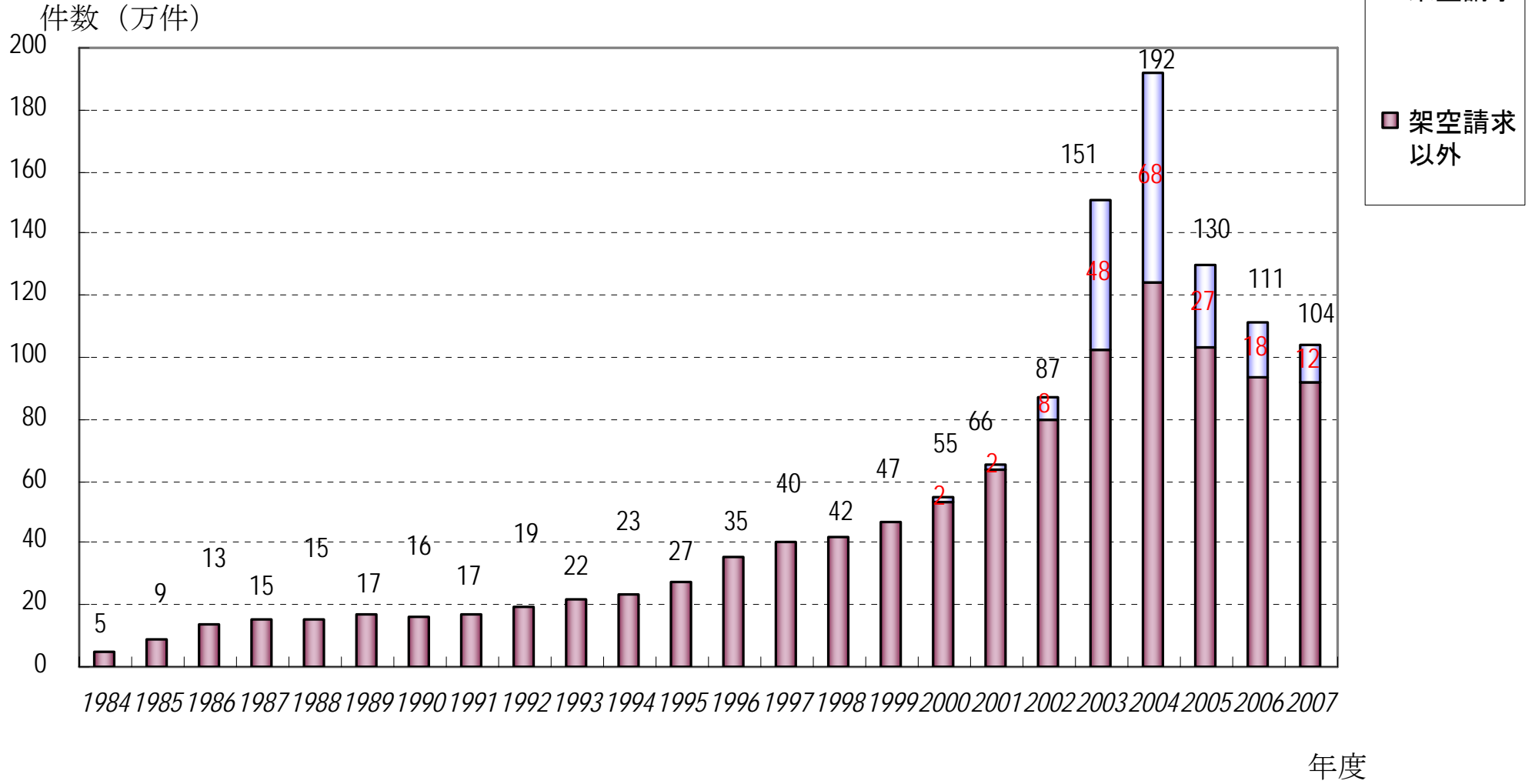
(単位：百万円)

区 分	中期計画全体	年度計画累計	実績累計	中期計画と実績の差	中期計画と年度計画の差	年度計画と実績の差
資金支出	14,395	21,907	23,473	9,078	7,512	1,567
業務活動による支出	13,897	13,575	12,432	△ 1,464	△ 321	△ 1,143
投資活動による支出	495	8,095	10,705	10,211	7,600	2,610
財務活動による支出	4	237	336	331	232	99
次期中期目標期間への繰越金	0	0	0	0	0	0
資金収入	14,395	21,806	23,975	9,580	7,411	2,169
業務活動による収入	13,897	13,906	13,690	△ 206	10	△ 216
運営費交付金による収入	12,756	12,788	12,788	32	32	0
事業収入等	1,140	1,118	902	△ 238	△ 21	△ 216
投資活動による収入	435	7,859	10,284	9,850	7,425	2,425
財務活動による収入	64	40	0	△ 64	△ 24	△ 40
前期中期目標期間よりの繰越金	0	0	0	0	0	0
資金増加額又は減少額	0	△ 101	502	—	—	—
資金期首残高	—	301	301	—	—	—
資金期末残高	—	200	803	—	—	—

(注) 単位未満を四捨五入しているため、合計等は一致しない場合がある。

以上

消費生活相談の年度別総件数の推移



中期目標期間における効率化の達成状況

当中期目標及び中期計画において、①当中期目標期間終了年度における一般管理費（退職手当を除く。）を特殊法人時の最終年度（平成 14 年度）に対して 13%削減、②当中期目標期間終了年度における人件費（退職金、福利厚生費及び給与改善分を除く。）を平成 17 年度に対して 4.8%削減、③業務経費については、毎年度、前年度比 1%の経費の効率化を図る、とした。

上記①の目標を達成するため、建物の総合管理業務の見直し（24,209 千円減）、備品や消耗品の購入の削減（5,745 千円減）並びに採用抑制等による人件費の削減（213,324 千円減）の措置を講じて、削減目標を上回る 15.5%の削減を達成した。

上記②の目標を達成するため、常勤職員採用抑制、管理職員の削減等の措置を講じて、削減目標を上回る 4.9%の削減を達成した。

上記③の目標を達成するため、電子計算機借料の削減等、業務運営の効率化を図り、平成 17 年度以降、毎年度、前年度比 1%の経費の効率化を図った。

（単位：千円）

区 分	一般管理費（退職手当を除く。） （基準は平成 14 年度）		業務経費 （基準は前年度）		人件費（非常勤監事、法定福利費、退職手当及び給与改善分を除く。） （基準は、平成 17 年度）	
	金額	比率	金額	比率	金額	比率
平成 14 年度	1,616,503	100.0%	—	—	—	—
平成 15 年度	732,559	—	566,905	—	—	—
平成 16 年度	1,460,685	90.4%	1,016,185	100.0%	—	—
平成 17 年度	1,430,667	88.5%	1,588,247	158.7%	1,053,292	100.0%
平成 18 年度	1,385,216	85.6%	1,495,792	94.2%	1,019,254	96.8%
平成 19 年度	1,365,871	84.5%	1,413,015	94.5%	1,002,153	95.1%

- （注） 1. 平成 15 年度の期間は 6 ヶ月である。
 2. 業務経費の平成 17 年度は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの管理・運営に要する経費が、内閣府から移管されたことにより増加している。

相談受付からPI0-NET登録までの平均所要日数

	登録までの所要日数	対平成14年度比 増減率
平成14年度	66.7日	—
平成15年度	81.0日	+21%
平成16年度	76.7日	+15%
平成17年度	60.7日	△9%
平成18年度	52.0日	△22%
平成19年度	47.9日	△28%

消費者トラブルメール箱に寄せられた情報件数（商品・サービス分類別）

		14年度		15年度		16年度		17年度		18年度		19年度	
		件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)
1	運輸・通信サービス	957	29.4	2,250	46.9	3,559	59.6	3,931	59.1	3,917	48.5	4,127	39.4
2	教養娯楽品	723	22.2	245	5.1	570	9.6	789	11.9	1,028	12.7	1,471	14.1
3	教養・娯楽サービス	246	7.6	657	13.7	172	2.9	188	2.8	309	3.8	573	5.5
4	商品一般	146	4.5	345	7.2	346	5.8	277	4.2	490	6.1	547	5.2
5	金融・保険サービス	134	4.1	213	4.4	169	2.8	222	3.3	372	4.6	503	4.8
6	住居品	130	4.0	140	2.9	150	2.5	166	2.5	286	3.5	438	4.2
7	食料品	126	3.9	126	2.6	108	1.8	105	1.6	177	2.2	385	3.7
8	土地・建物・設備	95	2.9	100	2.1	132	2.2	151	2.3	246	3.0	333	3.2
9	車両・乗り物	124	3.8	99	2.1	113	1.9	150	2.3	191	2.4	320	3.1
10	被服品	75	2.3	65	1.4	86	1.3	122	1.5	61	1.0	244	2.3
11	その他（※）	498	15.3	554	11.6	562	9.6	548	8.5	1,005	12.2	1,526	14.5
-	計	3,254	100	4,794	100	5,967	100	6,649	100	8,082	100	10,467	100

（※） 11位以下の項目を合算したもの

報道機関等を通じた情報提供一覧

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
1. PIO-NET 情報にみるテレビショッピングに関する相談状況	1. 商品先物取引に関する消費者相談の傾向と問題点	1. 命を落とすこともある！子どもの誤飲事故	1. 未公開株をめぐる苦情相談が急増	1. パケット料金にご注意！予想以上に高額になることも
2. 深刻な高齢者の消費者トラブルー狙われる70歳以上ー	2. 飲み残し清涼飲料容器の破裂による事故！	2. 身近に起こるクレジットカードの管理、こんなことにも気をつけてー	2. 架空請求は依然高水準、手口はより巧妙に 引き続き注意を！	2. 大学生の間に広がる未公開株のトラブル
3. 相談急増！外国為替証拠金取引ー投資に関する知識・経験が十分ではないー一般消費者は要注意ー	3. 根拠法のない共済（いわゆる“無認可共済”）をめぐる現状等について	3. 個人情報相談窓口開設1ヶ月間の相談概要	3. 個人情報保護法施行後1年間の相談概要について	3. 死亡事故2件発生 こんにゃく入りゼリーの事故
4. 高配当をうたって勧誘する出資金集めに要注意！	4. パケット通信における接続先の開示等を求める要望について	4. 「天下一家の会」の破産管財人事務所からの通知について	4. 増加する葬儀サービスのトラブル	4. ペット購入時のトラブルの実態と問題点
5. 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況ー法施行後2年ー	5. トラブルが多い指導付き学習教材	5. 増加する「留学等斡旋サービス」トラブル	5. 多発する原野商法の二次被害	5. 怪しい「出資」の被害が続出！
6. 利用した覚えのない国際電話料金請求トラブルー“画像型”大幅減、“音声型”減少なお要注意ー	6. 熱さまし用ジェル状冷却シートの使用に注意	6. 製品の不具合・新サービスに関する事業者対応	6. 海外商品先物取引、海外商品先物オプション取引の被害に注意！ー知識や経験のない消費者は絶対に手を出さないことー	6. 『民事訴訟通告書』で架空請求！ 連絡すると高額な料金を要求！！
7. 消費生活相談にみる2003年の10大項目	7. 中古車取引にかかわるトラブル	7. 「消費者トラブルメール箱」3年間のあゆみ	7. 2005年度のPIO-NETにみる消費生活相談、危害・危険情報	7. 絶対に目を離さないで！！浴槽用浮き輪で乳幼児の溺死も！
8. 相談件数が増加し契約金額が高額化したデパート商法ー被害に遭わないためにー	8. 架空請求に関する現状及び関係機関への要望等について	8. 高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル	8. クリーニングサービスのトラブル防止のために	8. 移動販売等での物干し竿購入に関するトラブルに注意！
9. 紫外線防止用化粧品に表示されるSPFに関する日本化粧品工業連合会への要望について	9. 2003年度のPIONEETにみる消費生活相談、危害・危険情報	9. 訪販リフォームに係る消費者トラブルについてー悪質業者による深刻なトラブルが続発ー	9. クレジットカードのスキミング等の不正使用に関するトラブル	9. NOVAへの苦情が急増し、未だ解決されないケースも多数
10. ダイレクトメールを使った「海外宝くじ」に注意！	10. 「まつ毛パーマ」による目の炎症や、かぶれ等の事故が増加！	10. 生命保険の告知義務に関するトラブルー告知義務違反を問われないためにー	10. シュレッダーの安全性にかかわる情報ー指切断などの事故を防ぐためにー	10. 2006年度のPIONEETにみる消費生活相談の概要、危害情報システムにみる危害・危険情報
11. 製造物責任法施行8年目の製品関連事故に係る消費生活相談の動向と訴訟の概要	11. 相談が相次ぐ『パソコン内職』	11. 個人情報相談窓口開設3ヶ月間の相談概要	11. 製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向	11. ドライアイスを入れて密閉したペットボトルが破裂して大けが！！
12. 個人情報で誘う解約代行トラブルに注意ー「解約してあげる」と誘った新たな契約をさせる相談が増加ー	12. 家庭用電気治療器具に関する消費者被害にみる問題点	12. 2004年度のPIONEETにみる消費生活相談、危害・危険情報	12. 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況	12. 高齢者に急増！ 生命保険の販売トラブル
	13. 製造物責任法施行9年目の製品関連事故に係る消費生活相談の動向と訴訟の概要	13. 最新の訪販リフォームに係る苦情相談の現状と国民生活センターの対応について	13. 「消費者トラブルメール箱」にみる電気・電子製品関連のトラブル	13. 「海外宝くじ」、高齢者苦情が多数発生！
	14. 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況ー法施行後3年ー	14. 製造物責任法施行10年	14. マルチ取引の相談が引き続き増加ー学生が“サラ金”に	14. 折りたたみ式オムツ交換台からの転落に注意！！
	15. 出会い系サイト等の架空・不当請求に関する“新手”の手口について			15. 「高齢者金融取引110番」実施結果
				16. 製品関連事故に係る消費生

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
	<p>16. 個人情報を聞き出す「フィッシング」詐欺に要注意</p> <p>17. 増加する結婚相手紹介サービスのトラブル</p> <p>18. 消費生活相談にみる2004年の10大項目</p> <p>19. 旅行や飲食等が格安になるとうたう会員権のトラブル</p> <p>20. クレジット会社の与信問題－個品割賦購入あっせん契約における過剰与信等について－</p> <p>21. 個人情報流出事故に関する事業者調査結果</p>	<p>目の製品関連事故に係る消費生活相談の動向と訴訟の概要</p> <p>15. 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況－法施行後4年－</p> <p>16. 最近の個人情報相談事例にみる動向と問題点－法へのいわゆる「過剰反応」を含めて－</p> <p>17. アスベストの相談が急増</p> <p>18. オンラインゲームに関するトラブルが急増</p> <p>19. 消費生活相談にみる2005年の10大項目</p> <p>20. 自動車のドアに挟む事故－ドアに関する事故の分析とスライドドアのテスト－</p> <p>21. 海外で利用できる携帯電話のトラブル－国際ローミングサービスを中心に－</p> <p>22. 2005年国民生活センターホームページアクセス状況－リアルタイムな消費者の関心－</p> <p>23. 電気通信事業者の電話番号情報の提供における個人情報の適切な取扱いについて</p>	<p>誘導されることも－</p> <p>15. スプレー缶製品の使用上の安全性</p> <p>16. 2006年の国民生活センターホームページ利用状況</p> <p>17. 消費生活相談にみる2006年の10大項目</p> <p>18. 保険調査における病院等からの個人情報の取得をめぐる問題について－個人情報相談窓口から－</p> <p>19. 医療保険の保障内容に関するトラブル－実際の保障内容と消費者の期待・理解に大きなズレ－</p> <p>20. 高年層をターゲットにした電話勧誘販売に注意！－団塊の世代も狙われている－</p> <p>21. 引っ越しサービスをめぐるトラブルの実態と利用のポイント－「荷物がなくなった」、「新居の床が傷ついた」、「全部お任せのはずだったのに」…－</p> <p>22. 医師等の免許を持たない者が検査を行い、商品等を契約させる手口に注意！</p>	<p>活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向</p> <p>17. 自費出版に関する相談が増加</p> <p>18. 消費者契約法に関連する消費生活相談および裁判の概況</p> <p>19. 次々販売のトラブル</p> <p>20. ガリレオ温度計が割れて化学やけど</p> <p>21. 消費生活相談にみる2007年の10大項目</p> <p>22. 気をつけて！入浴剤での転倒事故</p> <p>23. 電動リクライニングベッドに挟まれて幼児が窒息死</p> <p>24. 生のにごり酒で開栓時に栓が飛んで怪我！</p> <p>25. 次々に新手が出てくる「個人情報」を口実にした不当な請求</p> <p>26. DVD購入で刑事責任を負うと通知する新手架空請求</p> <p>27. ケーブルテレビに関する相談が増加</p> <p>28. 水まわりの修理サービスのトラブル多発！</p> <p>29. 29.2007年の国民生活センターホームページ利用状況</p> <p>30. 30.「懸賞金が当たった」とメールがきても、絶対にお金を支払わないで！</p> <p>31. 個人情報に関する消費者の意識</p> <p>32. シートベルトのロック機構にご注意</p> <p>33. 33.危険！！レーザーを用いた違法な玩具などが売られている！！</p>
12テーマ	21テーマ	23テーマ	22テーマ	33テーマ

ホームページへのアクセス状況

年度	トップページへのアクセス件数		総ページビュー数	
	(万件)	対前年度比 (%)	(万件)	対前年度比 (%)
平成 15 年度	239.6	-	2,325	-
平成 16 年度	329.3	37.4	3,507	50.8
平成 17 年度	257.6	△21.8	2,710	△22.7
平成 18 年度	238.7	△ 7.3	2,426	△10.5
平成 19 年度	243.1	1.8	2,653	9.4
対期首年度比	1.5 %増		14.1 %増	

テレビ番組による情報提供一覧

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
1. 食の安全 消費者が監視（食品表示ウォッチャー）	1. ダイレクトメールを使った「海外宝くじ」にご注意！	1. 寸劇で「振り込め詐欺」を撃退！	1. ちょっと過剰？個人情報の保護とは？	1. 商品テスト 電動3・4輪車の安全性
2. 商品テスト 電気ジャーポットの安全	2. 商品テスト ベビーカー	2. 商品テスト 電動アシスト自転車	2. 商品テスト サイクロン方式の掃除機	2. 高年層を狙う「電話勧誘販売」
3. 格安航空チケットに関するトラブル	3. 暮らしに生かそう「消費者の権利」①	3. 命を落とすこともある！—子どもの誤飲事故	3. トラブル急増、未公開株にご注意	3. 商品テスト 踏み台の安全性
4. 女性の暮らしをサポート（女性センターの活動）	4. 暮らしに生かそう「消費者の権利」②	4. 「消費者の権利」って何？—5月は消費者月間です	4. ペットをかうときのチェックポイント	4. 製品事故にあったら・・・？
5. 消費者月間よせて	5. 引きこもりの若者の「居場所」づくり	5. バスなどに乗るときのベビーカーの安全	5. 消費者被害を防ごう～悪質な教材販売の手口と対策～	5. それでも入る？「医療保険」
6. 子どもの消費者トラブル	6. 飲み残しの清涼飲料容器の破裂事故	6. 中古車取引のトラブル	6. チェックしていますか？“商品リコール”	6. 血液診断にご注意
7. 賃貸住宅のトラブル	7. 消費者のための医療	7. 体験しよう！—食育クッキング	7. 商品テスト IHクッキングヒーター～オールメタル対応や新機能をうたったものを中心に～	7. どうして？こんなにやく入りゼリーで死亡事故
8. 商品テスト 電動スクーターの安全性	8. 痴呆症高齢者・知的障害者の金銭管理と権利擁護	8. 商品テスト 虫除け剤—子どもへの使用について	8. 金利のグレーゾーンって何？	8. ガラス製ティーポットの破損に注意！
9. ペットの保険—医療保障を中心として	9. 家庭で実践！生ごみの減量	9. 地域で取り組むエコライフ—エコライフかながわの活動	9. エステ契約、こんなトラブルにご注意	9. 洗濯上手になるために
10. 育毛・増毛など、毛髪関連サービスのトラブル	10. 商品テスト メリロートを含む「健康食品」	10. 自分のカルテの開示を求めるとき	10. ゲームで学ぼう悪質商法撃退法	10. 減らない！ペットに関するトラブル！
11. 商品テスト IHクッキングヒーターの安全性	11. 多重債務を抱える女性たちへ	11. 狙われる子どもの個人情報	11. 商品テスト 乳幼児用チェアの安全性	11. 気になる食品の表示
12. 高齢者の安否見守りサービス	12. 商品テスト 洗濯乾燥機	12. PL法施行から10年、何が変わった？	12. 義務づけ口実の火災警報器の訪問販売にご注意	12. 商品テスト 通信販売の補聴器等
13. 夏休み—子どもの事故にご注意！	13. 介護からもらった生きる力	13. 悪質な訪販リフォームの実態	13. 手口がより巧妙化した架空請求	13. 物干し竿の移動販売に注意！
14. 夏休み実験教室—消費生活センターで体験学習	14. 中途解約をめぐるトラブルが多い、指導付き学習教材	14. 商品テスト キダチアロエを使った「健康食品」	14. 商品テスト 大豆イソフラボンを多く含むとうたった健康食品	14. 石油ファンヒーターによる室内空気汚染
15. 飲み残しのペットボトル飲料の衛生状態は？	15. どう創る？子どもの安全な遊び場	15. 美容医療をめぐるトラブル	15. セカンドオピニオンを利用するには	15. 飲料水について考える
16. 悪質な架空請求が急増—電報や電子メールでも！	16. 商品テスト 豆腐の品質と衛生	16. 粗大ごみ処理のトラブル	16. 商品テスト 車載ジャッキを使用する際の安全性	16. 電子レンジを安全に使うために
17. 商品テスト 電子レンジの使用法による危険性を探る	17. 個人情報流出への不安につけ込む「解約代行」トラブル	17. 高齢者に目立つ個人年金保険トラブル	17. マンションの死角にご注意	17. 海外宝くじ—誘いに乗らない！
18. どうする？シニアライフの将来資金	18. 上手な食品表示の読み方	18. 「だまされるな！消費者」	18. 身近にあるクリーニングトラブル	18. 冬場の低温やけどに注意
19. インターネットの落とし穴	19. 商品先物取引に関する消費者トラブル	19. 自転車に安全に利用するには	19. 商品テスト ヘナ配合のヘアカラー	19. 行事食で食育
20. 商品テスト 牛乳の品質と衛生	20. 当選商法など、手口が巧妙化する架空請求	20. 年金担保融資にご注意！	20. 遠距離介護を支えるサービス	20. 2008年 私たちの暮らしを考える
21. どう対応すればいいの？商品の回収・無償修理	21. 話すだけじゃない！携帯電話とネットトラブル	21. 留学等あっせんサービスのトラブルにご注意	21. 冷蔵庫の消費電力量の表示が変わった！	21. 若者の消費者トラブル
22. 「ちょっと気軽に…借金」が始まり—若者の多重債務	22. 商品テスト 揚げ物調理における食用油の発火	22. 商品テスト 卓上型食器洗い乾燥機	22. 商品テスト 自転車用空気入れの安全性	22. 「自費出版」ほめられても慎重に
23. 軽貨物運送の内職商法	23. 商品テスト エアゾール式簡易消火具	23. カード被害はこうして防げ！	23. スキミングによるクレジットカードの不正使用にご注意	23. 水まわり修理サービスのトラブル
24. 学童保育に行革の波！—子育て支援の現場は今（1）	24. 相談が相次ぐ「パソコン内職」	24. インターネット通販のトラブルにご注意		24. グリルからの火災に注意！
25. 放課後の子どもたちの居場所—	25. あなたの街の消費生活センターに行ってみませんか？	25. 商品テスト ペットボトルを使った加湿器の安全性		25. 名簿は作れない？
	26. 商品テスト 電気カーペット	26. 商品テスト ダイエットなどをうたった「健康食品」～センナ茎入り茶類・錠剤～		26. 借金が雪だるま！ 個品割賦方式の落とし穴

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
<p>子育て支援の現場は今(2)</p> <p>26. 商品テスト そばを含む可能性のある食品</p> <p>27. ノー！といえる消費者になろうー悪質商法対応術</p> <p>28. 高まる耐震工事への関心ー業者選びのポイント</p> <p>29. 商品テスト タイヤの安全な使い方</p> <p>30. どう住む？高齢期ー公的介護付き高齢者住宅の試み</p> <p>31. 深刻な、70歳以上の消費者トラブル</p> <p>32. 2004年 どうなる？今年の暮らし</p> <p>33. 商品テスト 「スポンジ除菌」のできる台所用合成洗剤</p> <p>34. SF商法(催眠商法)にご用心！</p> <p>35. 「パソコン教室」と「結婚相手紹介サービス」の中途解約</p> <p>36. 商品テスト 花粉などの捕集をうたったマスク</p> <p>37. 商品テスト 携帯電話などの液晶ディスプレイの強度</p> <p>38. 甘い誘いにご用心！ー若者をねらう悪質商法</p> <p>39. 商品テスト 薄型テレビ</p> <p>40. 大学生にマルチ商法の被害が急増！</p>	<p>27. 年末の大掃除、ハウスクリーニングを上手に利用するには？</p> <p>28. 気がつけば被害者？うまい話にひそむ危険</p> <p>29. ハロゲンヒーターの「ここ」に気をつけよう！</p> <p>30. 増加する「結婚相手紹介サービス」のトラブルー解約料に不満</p> <p>31. 2005年 わたしたちの暮らしを考える</p> <p>32. 活用しよう！高齢者を悪質商法から守る「成年後見制度」</p> <p>33. 地震保険の特徴としくみ</p> <p>34. 冬場の入浴、高齢者を中心に思わぬ事故が多発！</p> <p>35. 住まいの防犯対策を考える</p> <p>36. 足用使い捨てカイロ、低温やけどに注意！</p> <p>37. あなたの名前が悪用される!?個人情報保護法と個人情報の守り方</p> <p>38. 引越しシーズン、賃貸住宅の敷金トラブルを防ぐには？</p> <p>39. 若者の消費者トラブル</p> <p>40. 「格安」「割引」サービス会員権に要注意！ー複合サービス会員の二次被害が急増</p>	<p>27. ハウスクリーニングを口実に商品売りつける悪質商法</p> <p>28. 耐震補強工事、どう頼む？</p> <p>29. 商品テスト 乳幼児用玩具の安全性</p> <p>30. アスベスト、どこに使われているの？</p> <p>31. 私たちの暮らしを考えるー2005年の10大項目を振り返りながら～</p> <p>32. 商品テスト 乗用車のドアの安全性</p> <p>33. 海外でも使える携帯電話を使う時の注意点</p> <p>34. 商品テスト おしゃれ用カラーコンタクトレンズの安全性</p> <p>35. マンションの購入時に気をつけること</p> <p>36. 危険!!ドーナツが突然破裂！</p> <p>37. 商品テスト 水洗トイレ用芳香洗剤が排水口をふさぐ事故に注意</p> <p>38. 横行する偽ブランド品にご注意</p> <p>39. 若者の消費者トラブル</p> <p>40. 有料老人ホームを選ぶときのポイント</p>	<p>24. クーリング・オフを上手く活用しよう</p> <p>25. 突然のお葬式、トラブルを避けるには？</p> <p>26. 携帯から始まる！子どもの消費者トラブル</p> <p>27. 商品テスト スプレー缶の使用上の安全性</p> <p>28. 狙われる高齢者を救え！</p> <p>29. 電話などで誘う甘いワナ</p> <p>30. ホームページで振り返る2006年ーリアルタイムな消費者の関心～</p> <p>31. 2007年 わたしたちの暮らしを考える</p> <p>32. 商品テスト 高麗人参を主原料とした「健康食品」</p> <p>33. 「子育てマンション」自治体も応援！</p> <p>34. 学納金の返還</p> <p>35. 商品テスト 中食フライー油の量と質を中心に～</p> <p>36. 新しい手術で、保険金不払い？</p> <p>37. 認知証予防に地域の力</p> <p>38. 若者をサラ金に誘導？マルチ取引</p> <p>39. 春に需要が多い引越しサービス、トラブルにご注意</p> <p>40. 高齢者ホームの選び方</p>	
40回	40回	40回	40回	26回

定期出版物における特集テーマ一覧

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
「くらしの豆知識」 「インターネットの落とし穴」 (平成15年10月刊行)	「くらしの豆知識」 「携帯電話とネットトラブル」 (平成16年10月刊行)	「くらしの豆知識」 「だまされるな！消費者」 (平成17年9月刊行)	「くらしの豆知識」 「守ろう くらしの安全」 (平成18年9月刊行)	「くらしの豆知識」 「知っておこう！カードとクレジットの危うい関係」 (平成19年9月刊行)
「国民生活」 5月号：21世紀型消費者政策の展開 6月号：NPOと行政の協同の在り方を考える 7月号：製品・サービス関連事故と安全性確保 8月号：食の安全・安心の実現に向けて 9月号：社会保障制度の行方を探る 10月号：個人情報保護を考える 11月号：消費者主権型社会を目指して 12月号：金融取引と消費者 1月号：未来の暮らしを展望する—多様な生き方を求めて— 2月号：最近の消費者トラブル—複雑・多様化する現状と課題— 3月号：住宅をめぐる動向と課題—消費者取引適正化の視点から— 4月号：「健康食品」の在り方を考える—健康・美容志向の高まりの中で—	「国民生活」 5月号：消費者基本法と新たな消費者像 6月号：「環境と経済の好循環」実現に向けて 7月号：特定商取引法の改正と課題 8月号：消費者主権時代の企業の在り方 9月号：高齢社会の消費者問題 10月号：美容志向とエステティックトラブル 11月号：消費者被害救済と司法 12月号：深刻度を増す多重債務問題 1月号：激動する社会と若者の消費者トラブル 2月号：消費生活相談の意義と役割 3月号：消費者団体訴訟制度導入の意義 4月号：個人情報保護法施行への対応	「国民生活」 5月号：消費者基本計画と消費者トラブルへの対応 6月号：変貌するカード社会と消費者の安全 7月号：製造物責任（PL）法施行10年 8月号：ネット通販と消費生活の変化 9月号：法改正で介護サービスはどう変わるか 10月号：旅行サービスの多様化と消費者 11月号：悪質な住宅リフォーム問題 12月号：見直しが進む容器包装リサイクル法と消費者の意識 1月号：災害への備えと地域社会に求められるもの 2月号：今、消費者行政と消費生活相談に求められるもの 3月号：金融サービスの融合化と消費生活 4月号：個人情報保護法施行から1年	「国民生活」 5月号：知恵と勇気で消費者被害を防ごう 6月号：高齢者の権利擁護とその支援—高齢者虐待防止法の施行— 7月号：住宅の安全性確保への新たな施策—耐震性を中心に— 8月号：消費者被害を深刻化させるクレジット問題 9月号：減らないクリーニングトラブル 10月号：激変する情報通信と暮らし 11月号：食の安全確保に向けて—食品安全基本法施行から3年— 12月号：多重債務問題と「上限金利引き下げ」 1月号：人口減少時代の暮らし 2月号：消費者の自立と消費生活相談 3月号：製品事故を防ぐために 4月号：「消費者」とは—消費者トラブルの背景にあるもの—	「国民生活」 5月号：消費者団体訴訟制度スタート 6月号：自治体における消費者行政の新たな動き 7月号：ネット広告と消費者問題 8月号：今、問い直される「保険」の役割 9月号：暮らしに浸透するポイントサービス 10月号：行政における多重債務対策の充実を求めて 11月号：介護サービスは法改正でどう変わったか 12月号：消費者2007—この1年を振り返って— 1月号：2008元気な高齢社会へのビジョン 2月号：消費生活巢団員は今、何を求めているか 3月号：消費者問題50年 4月号：これからの消費生活相談

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
<p>「たしかな目」</p> <p>5月号：学校週休5日制でどう変わった？—子ども・学校・地域</p> <p>6月号：消費社会の主役？わき役？子どもたち</p> <p>7月号：ペットと暮らす</p> <p>8月号：水/高齢者の安否見守りサービス</p> <p>9月号：どうする？シニアライフの将来資金</p> <p>10月号：電子レンジを上手に使う</p> <p>11月号：商品のリコール大研究</p> <p>12月号：悪質商法撃退術</p> <p>1月号：超高齢社会を楽しく！</p> <p>2月号：見えないお金—キャッシュレス時代のお財布は？</p> <p>3月号：テレビショッピング大研究</p> <p>4月号：テレビが変わる！？地上デジタル大研究</p>	<p>「たしかな目」</p> <p>5月号：暮らしに生かそう「消費者の権利」</p> <p>6月号：子どもを守る</p> <p>7月号：「健康食品」</p> <p>8月号：洗濯乾燥機で洗濯は変わるか？</p> <p>9月号：食の不安をどう解決する？—食品の安心な選び方—</p> <p>10月号：防災テクニック「わが家版」</p> <p>11月号：火の用心</p> <p>12月号：—</p> <p>1月号：気がつけば被害者？うまい話の落とし穴</p> <p>2月号：トラブルから学ぶ高齢者ホームの選び方</p> <p>3月号：ドロボーを寄せ付けないわが家の防犯術</p> <p>4月号：あなたの誕生日は盗まれている—個人情報の守り方</p>	<p>「たしかな目」</p> <p>5月号：快適！安全！自転車ライフ</p> <p>6月号：教えてDVDレコーダー/子どものクッキング 小児生活習慣病をぶっとばせ</p> <p>7月号：あなたもわたしも外遊び名人</p> <p>8月号：狙われる子どもの個人情報/なぜ起こる！？企業の個人情報流出事故</p> <p>9月号：わかっているようでわからない「健康食品」</p> <p>10月号：—</p> <p>11月号：キッチンリフォームの大技・小技</p> <p>12月号：—</p> <p>1月号：—</p> <p>2月号：ゴミすっきりで小さな“お得”お茶の間からの「容器包装リサイクル法」見直し</p> <p>3月号：うちは大丈夫？マンション強度偽装</p> <p>4月号：若者がねらわれるあの手—この手の悪質商法</p>	<p>「たしかな目」</p> <p>5月号：天然素材 重曹・酢・塩で家中キレイに</p> <p>6月号：LOHASって何？今どきエコ事情</p> <p>7月号：水をどう選ぶミネラルウォーター/ペットいつまでもいっしょに</p> <p>8月号：ザ・夏 快適に過ごす知恵</p> <p>9月号：わが家の安全危機管理</p> <p>10月号：子どもの生活習慣病対策</p> <p>11月号：くらしのトラブル解決—裁判も味方に</p> <p>12月号：あれから2年、温泉アラカルト</p> <p>1月号：あなたの2007年問題—クティブシニア/保存版個人情報Q&A</p> <p>2月号：こころとからだを見つめ直してみる“うつと向き合う”</p> <p>3月号：突然やってくるお別れ納得できる葬儀とは？</p> <p>4月号：あなたの安心なくらしへ—医療保険は大丈夫？/子ども放課後—安心できる場所はどこに？</p>	<p>「たしかな目」</p> <p>5月号：わたしの街の「お財布」事情</p> <p>6月号：内職・サイドビジネス—ここに注意！</p> <p>7月号：お茶の間スパイスの科学</p> <p>8月号：温暖化は止められる？私たちにできること</p> <p>9月号：小児科に卒煙外来！？</p> <p>10月号：高齢者ホームで快適にくらせるために</p> <p>11月号：インフルエンザを防げ！感染症との戦い</p> <p>12月号：パッケージツアー—トラベルでトラブルにあわないために</p> <p>1月号：親のスネより“奨学金”—約75万人の学生が今、利用/最近ねずみの被害増えてます</p> <p>2月号：変わる日本の食卓—食品をどう選ぶ？/花粉症を乗り切る対策は？</p> <p>3月号：子どもの事故を予防するために</p> <p>4月号：くらしと商品はどう変わったか—便利で安心なくらしへ—</p>

相談の実施状況

年度	直接相談	経由相談	合計
平成 15 年度	5,113 (55.7%)	4,064 (44.3%)	9,177 (100.0%)
平成 16 年度	5,144 (57.7%)	3,767 (42.3%)	8,911 (100.0%)
平成 17 年度	4,112 (49.6%)	4,179 (50.4%)	8,291 (100.0%)
平成 18 年度	4,123 (48.5%)	4,373 (51.5%)	8,496 (100.0%)
平成 19 年度	4,055 (42.3%)	5,541 (57.7%)	9,596 (100.0%)

経由相談の処理状況

処理状況	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
助言	3,667 件(90.2%)	3,266 件(86.7%)	3,266 件(91.5%)	3,884 件(88.8%)	5,045 件 (91.0%)
共同処理等	293 件(7.2%)	398 件(10.6%)	289 件(6.9%)	372 件(8.5%)	405 件 (7.3%)
移送	39 件(1.0%)	28 件(0.7%)	11 件(0.3%)	7 件(0.5%)	36 件 (0.6%)
その他 (処理中を含む)	65 件(1.6%)	75 件(2.0%)	54 件(1.3%)	110 件(2.5%)	55 件 (1.0%)
合計	4,064 件	3,767 件	4,179 件	4,373 件	5,541 件

直接相談の処理状況

	平成 15 年度	平成 16 年度	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
助言	4,636 件(90.7%)	4,682 件(91.0%)	3,639 件(88.5%)	3,446 件(83.6%)	3,267 件(80.6%)
あっせん	188 件 (3.7%)	166 件 (3.2%)	203 件 (4.9%)	249 件 (6.0%)	275 件(6.8%)
うち あっせん解決	167 件 (3.3%)	138 件 (2.7%)	177 件 (4.3%)	186 件 (4.5%)	215 件(5.3%)
あっせん不調	21 件 (0.4%)	28 件 (0.5%)	26 件 (0.6%)	63 件 (1.5%)	60 件 (1.5%)
他機関紹介	99 件 (1.9%)	64 件 (1.3%)	89 件 (2.2%)	103 件 (2.5%)	120 件 (2.9%)
その他	190 件 (3.7%)	232 件 (4.5%)	181 件 (4.4%)	325 件 (7.9%)	393 件 (9.7%)
合計	5,113 件(100.0%)	5,144 件(100.0%)	4,112 件(100.0%)	4,123 件(100.0%)	4,055 件(100.0%)

消費者苦情処理専門委員会による情報提供一覧

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
1. 特定継続的役務提供契約を中途解約時のクレジット契約の解約手数料請求について	1. 新車をクレジット1回払いで購入したところ、販売業者が倒産し、納車されないにもかかわらず信販会社から立替金を請求されたトラブル 2. 携帯電話機端末の交換等に伴う有料コンテンツ引継ぎのトラブル	1. 中古車の売却の際のキャンセル料のトラブル 2. 絵画のクレジット契約・出品展示解約にかかわるトラブルについて 3. 美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブル	1. 外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル 2. 個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブル 3. 製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル 4. 5年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機リース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載した書面が交付されなかったトラブル	1. 観劇チケットをインターネットオークションで落札したが、出品者から送付されたチケットが偽造であったため、オークション運営会社の補償規定に基づき補償を申請したが、補償対象外とされたトラブル 2. 住宅ローン借り換えに伴う団体信用生命保険の加入時に、病歴等を告知しなかったため、被保険者の死亡に際し、告知義務違反により保険金が支払われないトラブル 3. ショッピングセンター内の多目的トイレに設置されたオムツ交換台から乳児が転落し負傷した事故 4. 消費者が、事業者との通話内容を録音され、録音を消去してほしいと求めたが、事業者に断られたトラブル
1件	2件	3件	4件	4件

P I O - N E T 情報の提供依頼への対応件数

年度	合計件数	国会・中央省庁							法令照会					情報公開	取材	その他
		内閣府	金融庁	公取委	経産省	農水省	国会	警察	弁護士会	裁判所	適格消費者団体					
13年度	1,222	137	5	-	6	52	-	5	76	31	34	11	-	-	990	19
14年度	1,777	184	59	-	12	103	-	4	101	33	60	8	-	208	1,256	28
15年度	2,544	638	73	11	60	441	-	1	166	54	101	11	-	368	1,338	34
16年度	2,475	625	126	27	13	303	2	93	203	72	118	13	-	502	1,075	70
17年度	2,612	634	101	21	13	377	6	54	314	94	206	14	-	572	1,000	92
18年度	5,644	3,094	203	16	56	1,942	717	83	372	142	209	21	-	791	1,275	112
19年度	5,814	2,830	143	28	59	1,427	817	206	383	138	209	20	16	808	1,706	87

原因究明テスト実施件数

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
1. グライNDER用砥石の破損だけが 2. テレビの発火 3. 油吸収阻害のダイエット食品の 効果への疑義 4. スプレー式着火剤で飛火 5. 炭酸飲料の破裂 6. おもちゃのキーボードの乾電池液 漏れ 7. エアーガンの危険性 8. フードプロセッサの衛生 9. 折りたたみ椅子の転倒で骨折 10. 携帯電話機用ストラップの接触・ ショート 11. 油処理剤の環境性への疑義 12. ポプリオイルで棚が溶解 13. 汁椀の溶出 14. ガラス製なべぶたの破損 15. キャンプ用折りたたみ椅子の破損 16. 鍋の着脱式取手が外れて火傷 17. 食品添加物豆腐用にがりの身体へ の影響に関する疑義 18. ヘアアイロンで火傷 19. 乾電池式灯油ポンプの灯油流出 20. ヘアマニキュアで棚が溶解 21. 簡易式折りたたみベッドに指を挟 み切断 22. 回転ヘアブラシの絡み 23. 電磁調理器で発煙	1. すいとんの粉で作ったドーナツ が破裂 2. 缶詰の破裂 3. 缶詰のプルトップ取付強度 4. 食用油の発火 5. いくら入りおにぎりの衛生といく らの確認 6. フードプロセッサの誤作動で受 傷 7. ガスコンロ（グリル）のふっ素樹 脂部の毒性ガス発生に関する調 査 8. 粉ミルク用小分け容器キャップの 誤飲の危険性 9. キャンプ用ガソリンコンロの破裂 10. 浄水器蛇口の付着物分析と安全性 11. 蛇口直結式の浄水蛇口からの流出 物と安全性 12. 包丁のパッケージの危険性 13. やかん内部付着物分析と安全性 14. ハロゲンヒーターのランプ破裂 15. ホットカーペットで熱中症 16. 椅子の強度 17. シーツの材質の鑑定 18. 三脚脚立の後ろ支柱の折損 19. 紳士下着の目寄せ（織糸の部分的 ずれ） 20. マッサージ器の発熱 21. メガネフレームの鋭利度 22. 救急絆創膏による皮膚の剥がれ 23. まつ毛パーマ液の成分 24. ヘアクリームの染毛効果 25. 熱さまし用のジェル状シートによ る窒息事故 26. オゾン発生器のオゾン濃度と殺菌 性 27. 電気蚊取器の焼損 28. マスクの異臭 29. 水中で水素を発生する商品の活性 酸素消去能 30. ノート型パソコンの蓋の亀裂	1. おろししょうがの入った瓶が開口 時に破損し切傷 2. 豆乳の電子レンジ加熱による突沸 でやけど 3. 霊芝（健康食品）表面へのワック ス使用の有無 4. 食器洗い乾燥機の水漏れ 5. 食器洗い乾燥機（ビルトインタイ プ）の水漏れ 6. ガスコンロ点火時の異常燃焼によ る着衣着火でやけど 7. 芯が下がらず消火できない石油コ ンロ 8. 雪平鍋（ステンレス製）の取っ手が 焼損 9. ほ乳瓶の底が使用中に破損 10. 空気清浄機能付き電気掃除機の騒 音や空気浄化性能 11. 水洗トイレ用芳香洗剤が手洗い 部の排水口を塞ぎ、水漏れ 12. 多用途洗剤の表示と洗浄性能 13. ペットボトル加湿器の転倒による やけど 14. スチール製折りたたみ椅子で指挟 み 15. 食器棚のコンセントが焼損 16. すだれの異臭による呼吸器障害 17. 光触媒の効果を謳った押入れシー トの空気浄化性能 18. 三脚脚立の後支柱の折損による転 落 19. 電動丸のこで左手親指を切断 20. クリーニング包装袋中の黄ばみ原 因物質（酸化防止剤BHT）含有量 21. クレゾール臭がする美容液でかぶ れ 22. 毛染めができるヘアクリームに含 まれる酢酸鉛 23. パソコン用マザーボードのアルミ 電解コンデンサの不良 24. ノート型パソコンの液濡れによる	1. カップめんの変形によるや けど 2. 牛肉の和牛表示への疑義 3. 訪問販売による高額な味噌の塩分 と保存料 4. ベビーフードの酸味 5. 大豆イソフラボン量表示の適正さ 6. ビルトイン型ガスオープンレンジ が勝手に着火 7. スライサーの刃体背部で受傷 8. 塗箸による皮膚障害 9. フライパンの着脱式の取っ手が緩 み落下 10. 片手鍋の鍋底表面材が剥落 11. 水洗トイレ用芳香洗剤が手洗い 部の排水口を塞ぎ水漏れ 12. 使用期間表示に問題のある冷蔵庫 用脱臭剤 13. 洗濯用合成洗剤使用後の残留物で アレルギー 14. 遠赤外線暖房器の吹出口の焦げ 15. 電気ストーブから異臭 16. オイルヒーターの発煙・異臭 17. 電気カーペットの焦げ 18. 電気敷毛布でやけど 19. 回転式ダイニングチェアの脚が破 損 20. 丸椅子の座面を支えているボルト の破損 21. 100円ショップの電球型蛍光ラン プが破裂 22. 蛍光灯スタンドから発煙 23. 灯油缶の蓋が短期間で破損 24. 催涙スプレーの漏洩で喉の痛み 25. 踏み台の天板が沈んで転倒し、足 首、膝、手首を負傷 26. 色にじみを生じた高価な婦人用T シャツ 27. 婦人用ショートブーツのかかとが 取れて転倒・打撲 28. 買い物袋から発生する刺激臭	1. 炭酸飲料を飲み粘膜浮腫 2. 電気湯沸かしポットのスイッチか ら発煙 3. ティーポットが破損し指に怪我 4. 天然漆塗装が疑われた塗箸 5. 保冷ジョッキから漏れた保冷液の 安全性 6. 熱湯を入れた冷水筒が破損し大腿 部等にやけど 7. 五徳上で滑りやすい天ぷら鍋 8. 両手鍋の片手が折損 9. 土鍋から鉛が溶出 10. 土鍋から黒い液 11. 土鍋から黒い液 12. バーナーを付けたガスボンベが爆 発しやけど 13. 銀イオン除菌の水洗トイレ用芳香 洗剤の銀濃度 14. 除湿乾燥機から発煙 15. シルク100%が疑われた布団 16. 電動リクライニングベッドで幼児 が首を挟まれ窒息死 17. 電源コードの差込口から発煙 18. テーブルタップから発煙 19. 脚立の支柱が曲がり転落・怪我 20. 三脚脚立の支柱が曲がり転落し怪 我 21. 破損したガリレオ温度計の液体で 化学やけど 22. 玩具のアルカリ乾電池から液漏れ 23. ラジオのアルカリ乾電池が破裂 24. 懐中電灯のアルカリ乾電池が液漏 れしやけど 25. 耳かけ型アラームのボタン電池が 破裂 26. 自転車用ライトのアルカリ乾電池 が破裂し顔に傷 27. コンドームの破損 28. 繊維入りマスクから目の痛み 29. ヘナ配合の白髪染めで痛み 30. かみそりのプラスチックが破損し

	<p>31. 腕時計端部の鋭利度 32. 電子ゲーム玩具の操作ボタンの応答性 33. 鉄道模型の保管ケースの異臭 34. 水槽の藻取り薬剤中の除草剤濃度 35. 普通自動車の直進走行性の不具合 36. 普通自動車内の異臭 37. ワゴン車のホイールが変形 38. スノーチェーンの破断 39. 自動車盗難防止装置の焼損 40. カーシャンプーによる自動車塗装表面の色落ち 41. 折りたたみ式自転車の組立不良 42. 折りたたみ式自転車の前輪がコントロール不能となった原因 43. 電動アシスト自転車に装着した補助いすの落下 44. 自転車の車輪の強度 45. ユニットバスの手すりが折損</p>	<p>動作不良 25. 携帯電話充電用アダプタ（自動車用）のコネクターボタンの破損 26. 電子辞書の液濡れによる動作不良 27. デジタル・オーディオプレーヤーの漏電 28. 水着（ポリウレタン糸）の脆化 29. 目覚まし時計の発熱 30. 木製玩具からの異臭による頭痛 31. 乳幼児玩具の不織布がほどけ誤飲 32. 舐めると取れる風船玩具の表面物質の安全性 33. 幼児用三輪車の伸縮する押し手棒が急に短くなる危険 34. キャンドルの異常燃焼で顔や手にやけど 35. 軽自動車のエンジンルーム内が焼損 36. 普通自動車の直進走行性の不具合 37. 普通自動車の左前輪・支持部が走行中に外れた 38. 原動機付自転車の鍵の折損 39. 自動車用タイヤが走行中破損 40. 燃費の向上をうたったシールの燃費向上効果 41. 折りたたみ自転車のペダルが折損し骨折 42. 幼児用自転車の補助車輪が曲がり幼児が転倒・骨折 43. 自転車用空気ポンプの本体パイプが外れ足の親指を切断 44. 温水洗浄式便座の温度調節機能故障によるやけどの危険性 45. 浴室換気扇ダクトに生じた黄色い粉の危険性</p>	<p>29. スチーム式吸入器でやけど 30. ケミカルヘナ・ブラック（ヘナ配合白髪染め）で湿疹・痛み 31. ヘアドライヤーの発火によるやけど 32. 介護用椅子型ポータブルトイレから尿漏れ 33. 酸素スプレー缶の酸素濃度の適正さ 34. 電子辞書の蓋のヒンジが破損 35. シュレッダーによる指切断事故 36. 自転車型健康器具でテレビ画面の乱れ 37. 首用ストレッチ器具で首が絞まり失神寸前 38. 粘土の使用で咳き込む 39. 胡蝶蘭の水苔から発生する刺激臭 40. 缶詰のペットフードで犬が下痢 41. 普通自動車の直進性の不具合 42. 自動車用撥水型ウインドウォッシャー液による視界悪化で事故 43. カーマットがブレーキに挟まり事故 44. 自動車用油圧式ガレージジャッキ使用中に車体が横転 45. 自転車の前フォーク破損による転倒事故 46. 自転車の前輪の動きが下り坂で鈍くなり、転倒・骨折 47. 折りたたみ自転車のチェーンが外れて転倒 48. 折りたたみ自転車で下り坂を走行中、ブレーキが効かず転倒・骨折 49. 幼児用自転車の脱着可能なペダルが外れ、転倒・負傷 50. 電動自転車の充電用プラグから発火 51. 電動自転車のペダルがロックし、グリップが外れ足首を負傷</p>	<p>怪我 31. 温浴効果をうたった岩石の放射線量 32. 通話不能の携帯電話機 33. 充電不能の携帯電話機 34. 通話不能の携帯電話機 35. 通話不良の携帯電話機 36. 液晶画面が映らない携帯電話機 37. 充電不能の携帯電話機 38. ルームランナーのモーターから火花 39. グリップから抜け飛んだバドミントンラケット 40. 振動運動ベルトでやけど 41. 振動運動ベルトで低温やけど 42. 液体入り歯固めの強い塩素臭 43. 強い臭いの樹脂製動物玩具 44. ディスクに傷が付くゲーム機 45. 注入式ガスライターの炎で顔に大やけど 46. 犬用キャリーバッグからの異臭 47. 小型自動車のブレーキが利かず事故で怪我 48. 駐車中の小型自動車から出火 49. 普通自動車のブレーキが利かず衝突し骨折 50. 電動自転車のグリップが外れて転倒し怪我 51. 自転車の前かごステーの折損し怪我 52. 折りたたみ自転車のペダル折損で足の小指を骨折 53. セラミック活水装置取り付けによる水道水の悪臭</p>
23件	45件	45件	51件	53件

問題提起型テスト実施件数

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
1. 牛乳の品質と衛生 2. そばを含有する可能性のある食品のテストと調査 3. 乗用車用タイヤの安全な使い方 4. 花粉などの捕集をうたったマスク 5. 携帯電話等の液晶ディスプレイの強度 6. 薄型カラーテレビ	1. ベビーカーの安全性 2. いわゆる排水口に流すタイプの食用油処理剤等 3. 飲み残り清涼飲料容器の破裂 4. メリロート（ハーブの一種）を含む「健康食品」 5. 洗濯乾燥機の実使用性 6. 豆腐の品質と衛生 7. まつ毛パーマ液の成分 8. 揚げ物調理における食用油の発火 9. エアゾール式簡易消火具 10. 電気カーペット 11. ハロゲンヒーター 12. 防犯ガラス、防犯フィルムの性能	1. 電動アシスト自転車 2. 虫よけ剤 3. キダチアロエを使った「健康食品」 4. ダイエットなどをうたった「健康食品」 5. 自転車用ランプの性能 6. 卓上型食器洗い乾燥機 7. 酢酸鉛配合の白髪染めクリーム等の安全性 8. ペットボトル加湿器の安全性 9. 乳幼児用玩具の安全性 10. 自動車のドアに挟む事故 11. おしゃれ用カラーコンタクトレンズの安全性 12. 水洗トイレ用芳香洗剤が排水口をふさぐ事故に注意	1. サイクロン方式の掃除機 2. IHクッキングヒーターの安全性と加熱性能 3. 大豆イソフラボンを多く含むとうたった「健康食品」 4. 乳幼児用チェアの安全性 5. 車載ジャッキを使用する際の安全性 6. クリーニングサービスのトラブル防止のために 7. ヘナ配合の白髪染めをうたった商品 8. シュレッダーの安全性にかかわる情報 9. 自転車用空気入れの安全性 10. スプレー缶製品の使用上の安全性 11. 高麗人参を主原料とした「健康食品」 12. 中食のフライ	1. 電動3・4輪車の安全性 2. 踏み台の安全性 3. スチーム式吸入器によるやけどに注意！ 4. 酸化染料を含むヘナ白髪染め 5. 耐熱性の低いガラス製ティーポットの破損に注意！ 6. ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーによる事故防止のために 7. 通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果 8. 電子レンジ用ゆで卵調理器具の使い方に注意！ 9. 石油ファンヒーターによる室内空気汚染 10. 折りたたみ自転車の安全性 11. 高カカオをうたったチョコレート 12. 電動リクライニングベッドの安全性 13. ガステーブル等のグリルからの出火に注意！ 14. 折りたたみ式ベビーカーの安全性 15. 1万円以下の絹（シルク）100%表示のふとん
6件	12件	12件	12件	15件

調査研究結果一覧

平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
<p>1. 入所施設とグループホームで暮らす痴呆性高齢者・知的障害者の金銭管理と権利擁護に関する調査研究</p> <p>2. 消費者取引分野の違法行為による利益の吐き出し法制に関する研究</p> <p>3. 投資取引における消費者向け情報に関する調査研究</p>	<p>1. 美容医療にかかわる消費者被害の未然防止に向けて</p> <p>2. 認知症高齢者、知的障害者、精神障害者のグループホームにおける消費者問題と権利擁護に関する調査研究</p> <p>3. 子どもの個人情報に関わる消費者トラブルの現状と対応</p> <p>4. 訪問販売業界等の自主ルールに係る問題点と改善策</p>	<p>1. 有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究</p> <p>2. 食品関連事業者の消費者対応に関する調査研究</p> <p>3. 多重債務問題の現状と対応に関する調査研究</p>	<p>1. 第三者がとらえた高齢者ホーム</p> <p>2. 利用者と施設長がみた保育サービスの実態</p> <p>3. 不招請勧誘の制限に関する調査研究</p>	<p>1. 消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方</p> <p>2. 学童保育の実態と課題に関する調査研究</p>
3件	4件	3件	3件	2件