

1 従来の実施に要した経費				(単位：千円)		
			23年度	24年度	25年度	
(企業職員研修)						
研修の企画および運営に係る業務	人件費	常勤職員	777	781	764	
		非常勤職員	0	0	40	
	物件費		1,145	607	163	
	委託費等	委託費定額部分	2,520	840	0	
		成果報酬等				
		旅費その他	985	169	72	
業務計		5,427	2,397	1,039		
計 (a)			5,427	2,397	1,039	
参考値 (b)	減価償却費					
	退職給付費用		161	97	45	
	間接部門費		71	41	41	
(a) + (b)			5,659	2,535	1,125	
			23年度	24年度	25年度	
(全国消費者フォーラム)						
研修の企画および運営に係る業務	人件費	常勤職員	666	1,169	1,144	
		非常勤職員	71	97	94	
	物件費		3,051	3,186	3,251	
	委託費等	委託費定額部分	299	338	613	
		成果報酬等				
		旅費その他	695	774	747	
業務計		4,782	5,564	5,849		
計 (a)			4,782	5,564	5,849	
参考値 (b)	減価償却費					
	退職給付費用		138	145	67	
	間接部門費		58	59	60	
(a) + (b)			4,978	5,768	5,976	

(注記事項)

1. 各費目の内容は以下のとおりである。
 - (1) 人件費：給与賞与諸手当、法定福利費。
 - (2) 非常勤職員とは、受講申込み者のデータ入力に携わった派遣職員および当日の運営に携わった非常勤職員、事務補助員である。
 - (3) 物件費：通信運搬費、会場借料、消耗品費、印刷製本費、会議費等
 - (4) 委託費等：
 - ①定額部分は、平成23年度および平成24年度における企業職員研修の準備・当日運営委託費、全国消費者フォーラムにおいては当日の運営等委託費。
 - ②旅費その他は、研修講師に対する諸謝金、旅費。このほか全国消費者フォーラムについては発表者への謝礼（1団体について5,000円分の図書券を進呈）。
 - (5) 間接部門費：間接部門は法人共通部門として経理部、総務部の経費を研修業務に従事している常勤職員数の割合により算定。

2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

		23年度	24年度	25年度
(企業職員研修)				
にお研 係よ修 るびの 業運企 務営画	常勤職員	0.23	0.13	0.13
	非常勤職員	0	0	0.02
	小計	0.23	0.13	0.15
(全国消費者フォーラム)				
にお研 係よ修 るびの 業運企 務営画	常勤職員	0.19	0.19	0.19
	非常勤職員	0.03	0.05	0.05
	小計	0.22	0.24	0.24
(合計)				
	常勤職員	0.42	0.32	0.32
	非常勤職員	0.03	0.05	0.07
	合計	0.45	0.37	0.39

(業務の繁閑の状況とその対応)

受講者・発表者の募集を開始した時期から繁忙期（目安として企業職員研修は3ヶ月前、全国消費者フォーラムは5ヶ月前）となるが、特に著しいのは実施直前である。

(注記事項)

1. 常勤職員は、以下のとおり、研修業務に配置された人員又は当該業務の従事割合から算定した。

企業職員研修

①平成23年度（7コース）は、1日あたり3時間で7ヶ月従事したものと換算。

②平成24年度および平成25年度（いずれも各2コース）は、1日あたり3時間で4ヶ月従事したものと換算。

全国消費者フォーラム

各年度とも1日あたり3時間で6ヶ月従事したものと換算。

2. 非常勤職員とは、受講申込者のデータ入力を行う派遣職員、準備および当日の運営（約7時間）に携わった非常勤職員および事務補助員である。

3 従来の実施に要した施設および設備

1. 企業職員研修

使用会議室	所在地	面積(m ²)	定員(人)	使用設備等
平成23年度(7コース)				
(財)全国町村議員会館2階1~3会議室	千代田区一番町25	234	225	いずれも以下の設備等を使用。 ・講師控室 ・拡声装置およびワイヤレスマイクroフォン(3本) ・ノートパソコン ・プロジェクター ・スクリーン ・ホワイトボード ・ICレコーダー
(財)全国町村議員会館2階1・2会議室	千代田区一番町25	153	135	
札幌エルプラザ4階大研修室	札幌市北区北8条西3丁目	161	90	
あいにふ(福岡市立婦人会館)9階大研修室	福岡市中央区舞鶴2-5-1	234	300	
エル・おおさか(大阪府立労働センター)6階大会議室	大阪市中央区北浜東3-14	204	200	
ウイंकあいち(愛知県産業労働センター)11階中会議室(1103)	名古屋市中央区名駅4-4-38	173	108	
あすてっぷKOBÉ(神戸市男女共同参画センター)2階セミナー室1	神戸市中央区橘通3-4-3	150	96	
平成24年度(2コース)				
アイビーホール3階「ナルド」	渋谷区渋谷4-4-25	236	162	
OMMビル(大阪マチャンダイズマートビル)2階1・2会議室	大阪市中央区大手前1-7-31	232	147	
平成25年度(2コース)				
いずれも独立行政法人国民生活センター東京事務所2階大会議室	港区高輪3-13-22	248	140	

2. 全国消費者フォーラム

平成23年度~平成25年度いずれも「アルカディア市ヶ谷」(千代田区九段北4-2-25)を使用

使用会議室	面積(m ²)	定員(人)	使用設備等
3階 富士(ロビーオープン形式)	530	700	全体会の会場として使用。また、以下の設備を使用。 ・ステージ ・拡声装置およびワイヤレスマイクroフォン(9本) ・吊看板 ・ICレコーダー
3階 天城(着席形式)	25	12	講師・来賓控室として使用
3階 高尾(着席形式)	25	12	講師・来賓控室として使用
5階 赤城(着席形式)	68	30	講師打合わせ室として使用
4階 鳳凰(スクール形式)	167	103	いずれも分科会の会場として使用。また、分科会毎に以下の設備等を使用。 ・ステージ
5階 大雪(スクール形式)	220	162	・拡声装置およびワイヤレスマイクroフォン(5本)
5階 穂高(スクール形式)	220	162	・ノートパソコン
6階 阿蘇(スクール形式)	220	162	・プロジェクター
6階 霧島(スクール形式)	220	162	・スクリーン
			・ホワイトボード
			・吊看板
			・前垂れ(ビラ)3枚
			・ICレコーダー
			・デジタルカメラ

※この他、地方からバスで参加する消費者団体のために、駐車場を使用。

(注記事項)

1. 全国消費者フォーラムは、当事業を実施する事業者が施設・設備を用意する必要がある。

4 従来の実施における目的の達成水準

	単位	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
		目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
(企業職員研修)							
研修の質に関する要求水準							
受講者数	人	350 (1回あたり 50人)	499	240 (1回あたり 120人)	254	200 (1回あたり 100人)	209
研修回数	回	7	7	2	2	2	2
受講者の満足度	5段階評 価	4.0以上	4.6	4.0以上	4.6	4.0以上	4.4
※ 要求水準以外の参考指標							
満足度アンケート回収率	%	-	93	-	90	-	85
1回あたりの経費	千円	-	664	-	808	-	117
(全国消費者フォーラム)							
研修の質に関する要求水準							
受講者数	人	600	622	600	635	600	581
研修回数	回	1	1	1	1	1	1
受講者の満足度	5段階評 価	4.0以上	4.4	4.0以上	4.4	4.0以上	4.4
※ 要求水準以外の参考指標							
満足度アンケート回収率	%	-	67	-	57	-	61
1回あたりの経費	千円	-	4,045	-	4,298	-	4,611
受講料収入	千円	-	447	-	524	-	470
(注記事項)							
1. 各指標の数値計算・把握の方法については、別添のとおり。							
2. 企業研修の満足度およびアンケート回収率は全回数の平均値。							
3. 全国消費者フォーラムの満足度およびアンケート回収率は3項目（別添参照）の平均値。							
4. 全国消費者フォーラムの受講料単価は1,000円(税込)。							
5. いずれも1回あたりの経費は人件費を除く。企業職員研修は全会場の平均値。							

	単位	定義
研修の質に関する要求水準		
受講者数	人	当日の受講辞退者を除いた研修の受講者数。なお、全国消費者フォーラムについては、消費者団体等の発表者および招待者数を含む。
研修回数	回	研修の実施回数。
受講者の満足度	5 段階 評価	<p>研修の受講者に対して行うアンケート調査（当センターが指定する様式）の満足度の合計値。 【質問項目】</p> <p>1. 企業職員研修 今回の内容は、今後の企業活動や業務に役立つと思いますか？ 役立つと思う→評価5 多分役立つと思う→評価4 どちらともいえない→評価3 多分役立つと思う→評価2 全く役立つと思う→評価1</p> <p>2. 全国消費者フォーラム： 受講者の満足度① 今回のテーマは、消費者活動の方向性を探る内容として適切だったと思いますか？ 適切だった→評価5 概ね適切だった→評価4 どちらともいえない→評価3 あまり適切でなかった→評価2 全く適切でなかった→評価1</p> <p>受講者の満足度② 今回の内容は、今後のくらしや活動、学習に役立つと思いますか？ 役立つと思う→評価5 多分役立つと思う→評価4 どちらともいえない→評価3 多分役立つと思う→評価2 全く役立つと思う→評価1</p> <p>受講者の満足度③ 今回の開催方式は、消費者問題に関する発表・討論の場として適切だったと思いますか？ 適切だった→評価5 ほぼ適切だった→評価4 どちらともいえない→評価3 あまり適切でなかった→評価2 適切でなかった→評価1</p> <p>判定方法は以下のとおり。 $(\text{評価5} \times \text{評価5の判定者数} + \text{評価4} \times \text{評価4の判定者数} + \text{評価3} \times \text{評価3の判定者数} + \text{評価2} \times \text{評価2の判定者数} + \text{評価1} \times \text{評価1の判定者数}) \div \text{アンケート回答者数} =$ ※小数点第2位を四捨五入して算出</p>
受講料収入	千円	全国消費者フォーラムの実施に係わる受講料。なお、消費者団体等の発表者および招待者からは徴収していない。

5 従来の実施方法等

企業職員研修（場所：都内および全国各地）

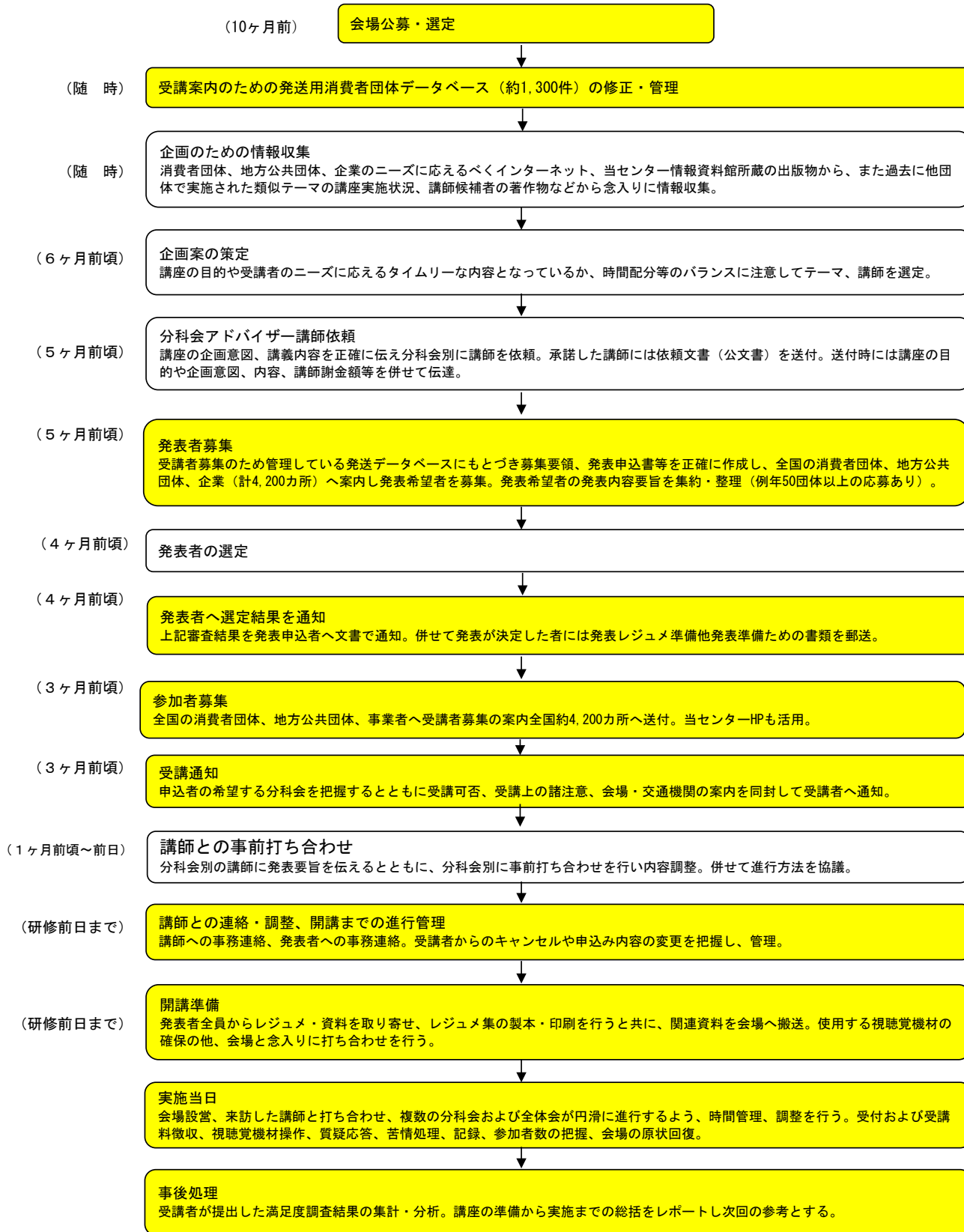


（事業の目的を達成する観点から重視している事項）
 企業の消費者関連部門担当者に対して、消費者問題の動向や消費者関連業務に必要な情報を提供し、企業における消費者志向の向上に資することを目的に企画・実施する。

（注記事項）
 1. 業務フロー図中の実施時期については、当センターが従来実施している標準的な時期を目安として記載した。
 2. [] の業務が市場化テスト対象範囲。

5 従来の実施方法等

全国消費者フォーラム（場所：アルカディア市ヶ谷）



（事業の目的を達成する観点から重視している事項）

消費者が直面する様々な問題とその解決に向けて、消費者、企業、学生、行政、NPOなどそれぞれの立場で活動、学習、調査・研究等を行った成果について報告・討論する場を提供することを目的に企画・実施する。

（注記事項）

1. 業務フロー図中の実施時期については、当センターが従来実施している標準的な時期を目安として記載した。
2. [] の業務が市場化テスト対象範囲。

平成23年度

会場、開催日		カリキュラム
① 東京会場 ＜製造業向け＞		12:30～12:50 受付
		12:50～13:00 オリエンテーション
開催日	平成23年10月31日(月)	13:00～13:30 【講義】 国民生活センターの役割と課題
場 所	(財)全国町村議員会館 2階 1～3会議室 (千代田区一番町25)	(独) 国民生活センター理事 井守 明央
		13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践
		(社) 消費者関連専門家会議専務理事 長谷川 公彦
		15:20～16:50 【講義】 製造業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識
		弁護士 森 大樹
② 東京会場 ＜非製造業向け＞		12:30～12:50 受付
		12:50～13:00 オリエンテーション
開催日	平成23年11月7日(月)	13:00～13:30 【講義】 国民生活センターの役割と課題
場 所	(財)全国町村議員会館 2階 1・2会議室 (千代田区一番町25)	(独) 国民生活センター理事 井守 明央
		13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践
		(社) 消費者関連専門家会議事務局長 石川 純子
		15:20～16:50 【講義】 非製造業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識
		弁護士 森 大樹
③ 札幌会場		12:30～12:50 受付
		12:50～13:00 オリエンテーション
開催日	平成23年11月18日(金)	13:00～13:30 【講義】 札幌市における消費者行政の現況
場 所	札幌エルプラザ 4階 大研修室 (札幌市北区北8条西3丁目)	札幌市消費者センター
		13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践
		(社) 消費者関連専門家会議専務理事 長谷川 公彦
		15:20～16:50 【講義】 企業と消費者の相互理解と信頼の構築について
		弁護士 片山 登志子
④ 福岡会場		12:30～12:50 受付
		12:50～13:00 オリエンテーション
開催日	平成23年12月1日(木)	13:00～13:30 【講義】 福岡市における消費者行政の現況
場 所	あいれふ (福岡市立婦人会館) 9階 大研修室 (福岡市中央区舞鶴2-5-1)	福岡市消費生活センター
		13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践
		(社) 消費者関連専門家会議西日本支部長 馬場 新一
		15:20～16:50 【講義】 企業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識
		弁護士 中村 忠史
⑤ 大阪会場		12:30～12:50 受付
		12:50～13:00 オリエンテーション
開催日	平成23年12月16日(金)	13:00～13:30 【講義】 大阪府における消費者行政の現況
場 所	エル・おおさか (大阪府立労働センター) 6階 大会議室 (大阪市中央区北浜東3-14)	大阪府消費生活センター
		13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践
		(社) 消費者関連専門家会議理事長 滝田 章
		15:20～16:50 【講義】 消費者対応とコンプライアンス
		弁護士 森原 憲司
⑥ 名古屋会場		12:30～12:50 受付
		12:50～13:00 オリエンテーション
開催日	平成24年1月18日(水)	13:00～13:30 【講義】 愛知県における消費者行政の現況
場 所	ウイंक あいち (愛知県産業労働センター) 11階 中会議室(1103) (名古屋市中村区名駅4-4-38)	愛知県県民生活部県民生活課
		13:40～15:10 【講義】 消費者対応部門の役割と実践
		(社) 消費者関連専門家会議西日本支部長 馬場 新一
		15:20～16:50 【講義】 企業の消費者対応に必要な法律・制度の基礎知識

【参考資料1】企業職員研修実施例(プログラム)

		弁護士	中村 忠史
⑦ 神戸会場		12:30～12:50 受付	
		12:50～13:00 オリエンテーション	
開催日	平成24年2月3日(金)	13:00～13:30 【講義】神戸市における消費者行政の現況	
場所	あすてっぷKOBÉ (神戸市男女共同参画センター) 2階 セミナー室 1 (神戸市中央区橘通3-4-3)	神戸市市民参画推進局市民生活部消費生活課	
		13:40～15:10 【講義】消費者対応部門の役割と実践	
		(社)消費者関連専門家会議理事長	滝田 章
		15:20～16:50 【講義】消費者対応とコンプライアンス	
		弁護士	竹内 朗

名

平成24年度

会場及び開催日	カリキュラム
① 東京会場 開催日：平成24年12月10日(月) 場所：アイビーホール3階 「ナルド」 (渋谷区渋谷4-4-25)	12:30～12:50 受付
	12:50～13:00 オリエンテーション
	13:00～13:10 【開講挨拶】独立行政法人国民生活センター
	13:10～15:10 【講義】企業と消費者の協働～CSRをどう実践するか 弁護士 五味 祐子
	15:10～15:20 休憩
② 大阪会場 開催日：平成25年1月15日(火) 場所：OMMビル (大阪マチャン'イマ'マートビル) 2階 1・2会議室 (大阪市中央区大手前1-7-31)	12:30～12:50 受付
	12:50～13:00 オリエンテーション
	13:00～13:10 【開講挨拶】独立行政法人国民生活センター
	13:10～15:10 【講義】近江商人の三方よし経営～CSRの日本的源流～ 同志社大学経済学部教授 末永 國紀
	15:10～15:20 休憩
	15:20～17:20 【講義】明日から使える消費者対応 ～好ましい結果が訪れる対応方法～ 有限会社 カスタマーケアプラン代表 中村 友妃

平成25年度

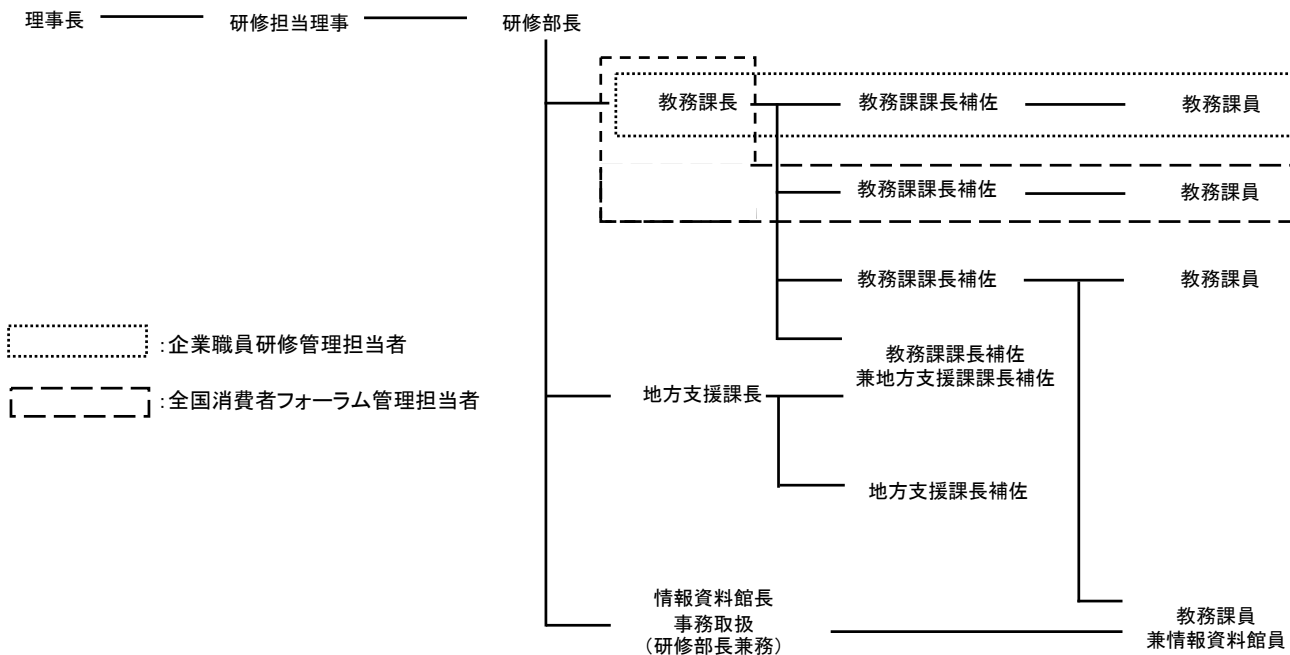
テーマ及び開催日	カリキュラム
① テーマ： 消費者市民社会と企業の役割 ー消費者教育の新たな展開をめざして 開催日：平成25年12月9日(月) 場所：(独)国民生活センター 2階大会議室 (港区高輪3-13-22)	12:20～12:50 受付
	12:50～13:00 開講・オリエンテーション
	13:00～14:30 【講義】消費者市民社会の実現と企業の役割 国民生活センター理事長 松本 恒雄
	14:40～15:40 【消費者教育実践事例報告1】 食育出張授業の報告と実践例 カルビー株式会社 カスタマーリレーション部 天野 泰守・太田 江美
	15:50～16:50 【消費者教育実践事例報告2】 消費者教育教材の報告と実践例 第一生命保険株式会社DSR品質推進部 消費者関係推進室 次長 木目田 武史
② テーマ： 消費者からの声をどう生かすか ー揺らぐ製品の安全性ー 開催日：平成26年1月28日(火) 場所：(独)国民生活センター 2階大会議室 (港区高輪3-13-22)	12:20～12:50 受付
	12:50～13:00 開講・オリエンテーション
	13:00～14:30 【講義】再考！企業の社会的責任 国民生活センター理事長 松本 恒雄
	14:40～16:40 【講義】消費者からの声をどう生かすか 弁護士 片山 登志子

平成23年度		テーマ：今、消費者ができること—支える、結び合う、ともに歩む	
実施日：平成24年3月19日（月）		会場：アルカディア市ヶ谷	
【受付】	11：45～12：30	<5階ロビー>	
【分科会】	12：30～15：30		
第1分科会	<会場：6階 霧島>	消費者支援の多角的な取り組み	
	アドバイザー	国土館大学法学部教授（国民生活センター客員講師）	山口 康夫
	司会進行	社団法人 全国消費生活相談員協会	坪田 郁子
第2分科会	<会場：6階 阿蘇>	消費者教育への多彩な取り組み	
	アドバイザー	相山女学園大学現代マネジメント学部教授	東 珠実
	司会進行	社団法人 全国消費生活相談員協会	堤 浩子
第3分科会	<会場：5階 穂高>	消費者被害の防止への多面的な取り組み	
	アドバイザー	立正大学心理学部教授	西田 公昭
	司会進行	社団法人 全国消費生活相談員協会	中田 秀子
第4分科会	<会場：5階 大雪>	安心・安全な社会実現への多岐的取り組み	
	アドバイザー	弁護士	杉浦 英樹
	司会進行	社団法人 全国消費生活相談員協会	黒田 千鶴子
第5分科会	<会場：4階 鳳凰>	環境に配慮した生活様式への多様な取り組み	
	アドバイザー	明治学院大学国際学部教授	熊本 一規
	司会進行	社団法人 全国消費生活相談員協会	阿部 一恵
【全体会】	<会場：3階 富士>		
	15：50～16：00	主催者挨拶	独立行政法人国民生活センター理事長
		来賓挨拶	内閣府特命担当大臣
	16：00～17：15	各分科会アドバイザーによる分科会のまとめ	（進行：東 珠実教授）
	17：15	閉会	

平成24年度		テーマ：地域で取り組む消費者の自立支援－消費者教育・啓発活動のこれから－	
実施日：平成25年2月25日（月）		会場：アルカディア市ヶ谷	
【受付】	11：40～12：30	<5階ロビー受付>	
【分科会】	12：30～15：30		
第1分科会	<会場：6階 霧島>	子ども・若者を対象とした消費者教育・啓発活動	
	アドバイザー	椋山女学園大学現代マネジメント学部教授	東 珠実
	司会進行	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	宮澤 美世子
第2分科会	<会場：6階 阿蘇>	高齢者・障がい者・民生委員を対象とした消費者教育・啓発活動	
	アドバイザー	弁護士	大橋 洋介
	司会進行	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	黒田 千鶴子
第3分科会	<会場：5階 穂高>	消費生活センター・消費者団体が取り組む消費者啓発活動	
	アドバイザー	弁護士	島田 広
	司会進行	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	阿部 一恵
第4分科会	<会場：5階 大雪>	事業者・事業者団体が取り組む消費者教育	
	アドバイザー	弁護士	青島 明生
	司会進行	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	堤 浩子
第5分科会	<会場：4階 鳳凰>	消費生活センター・消費者団体が取り組む消費者教育	
	アドバイザー	城西国際大学経営情報学部准教授	阿部 信太郎
	司会進行	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	中田 秀子
【全体会】	<会場：3階 富士>		
	15：50～16：00	主催者挨拶	独立行政法人国民生活センター理事長 野々山 宏
		来賓挨拶	内閣府特命担当大臣 森 まさこ
	16：00～17：15	各分科会アドバイザーによる分科会のまとめ	(進行：東 珠実教授)
	17：15	閉会	

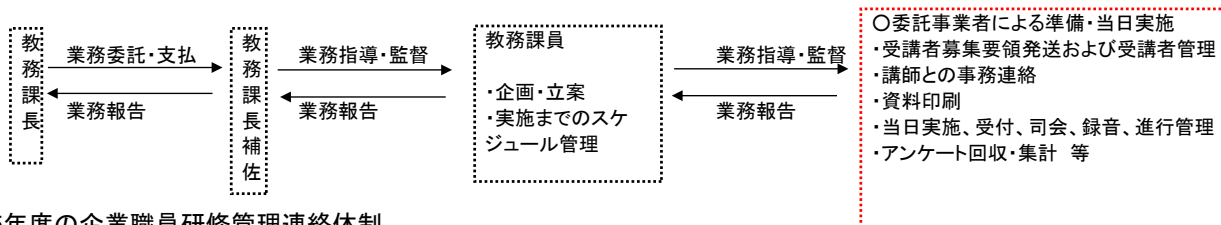
平成25年度		テーマ：消費者が未来を築く ―消費者市民社会の時代へ―	
実施日：平成26年2月25日（火）		会場：アルカディア市ヶ谷	
【受付】	11：40～12：30	<5階ロビー受付>	
【分科会】	12：30～15：30		
第1分科会	<会場：6階 霧島>	安心・安全な暮らしを確保するための新しい取り組み	
	アドバイザー	佐賀大学副学長・経済学部教授 特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム 理事長	岩本 諭
	司会進行	経済アナウンサー	
第2分科会	<会場：4階 鳳凰>	国内外の社会経済情勢や地球環境に配慮した取り組み	
	アドバイザー	東京経済大学現代法学部教授 一般社団法人 フェアトレードタウン 代表理事	渡辺 龍也
	司会進行	公益財団法人 消費者教育支援センター	小林 知子
第3分科会	<会場：5階 穂高>	消費者教育推進のための多様な主体の連携への取り組み	
	アドバイザー	公益財団法人 消費者教育支援センター 総括主任研究員	柿野 成美
	司会進行	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	阿部 一恵
第4分科会	<会場：5階 大雪>	消費者教育推進のための担い手育成の取り組み	
	アドバイザー	公益財団法人 消費者教育支援センター総括主任 研究員	中川 壮一
	司会進行	国民生活センター相談情報部 消費生活相談員	須黒 真寿美
第5分科会	<会場：6階 阿蘇>	消費者団体、NPO、事業者、行政による消費者教育推進の取り組み	
	アドバイザー	椋山女学園大学現代マネジメント学部教授	東 珠実
	司会進行	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	中田 秀子
【全体会】	<会場：3階 富士>		
	15：50～16：00	主催者挨拶	独立行政法人国民生活センター理事長
		来賓挨拶	内閣府特命担当大臣
	16：00～17：15	各分科会アドバイザーによる分科会のまとめ	(進行：東 珠実教授)
	17：15	閉会	

独立行政法人国民生活センター組織図（平成25年度研修部）

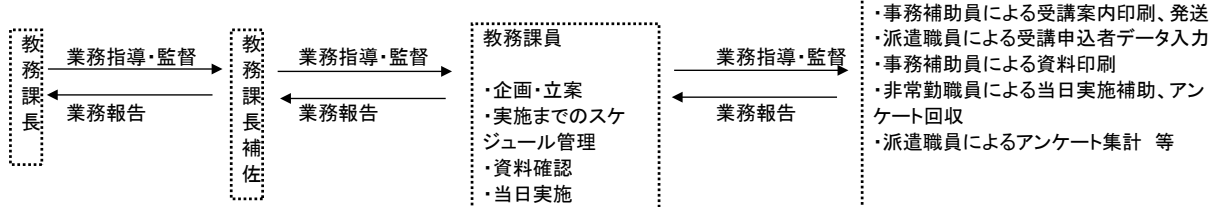


従来業務の管理連絡体制

平成23年度および24年度の企業職員研修管理連絡体制



平成25年度の企業職員研修管理連絡体制



平成23年度～25年度全国消費者フォーラムの管理連絡体制

