

# 独立行政法人国民生活センター 第4期中期計画

平成30年3月30日  
(平成31年3月22日変更)  
(令和2年3月26日変更)  
(令和2年5月26日変更)  
(令和2年6月24日変更)  
(令和3年3月26日変更)  
(令和4年2月1日変更)  
(令和4年3月23日変更)  
(令和4年9月26日変更)  
(令和5年2月21日変更)

独立行政法人国民生活センター

## 目次

第1	基本方針	2
第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	4
1.	広報事業	4
(1)	国民への情報提供	5
(2)	消費者教育の推進に関する情報の提供	7
2.	情報収集・分析事業	8
(1)	PIONEER等の刷新、利用承認等	8
(2)	関係機関への情報提供及び情報交換	10
3.	相談事業	11
(1)	苦情相談	11
(2)	国民への情報提供	14
(3)	関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	15
(4)	関係行政機関等に対する改善要望	16
(5)	消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上	16
4.	商品テスト事業	16
(1)	商品テストの実施	17
(2)	国民への情報提供	18
(3)	関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	18
(4)	関係行政機関等に対する改善要望	20
5.	教育研修事業	21
(1)	実務能力向上のための研修	21
(2)	消費者教育推進のための研修	22
(3)	試験業務	24
(4)	調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供	25
(5)	教育研修の合理化と経費の節減	25
6.	適格消費者団体援助事業	25
7.	裁判外紛争解決手続（ADR）事業	26
(1)	ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善	26
(2)	ADR結果の相談業務等への活用推進	26
(3)	和解内容の履行確保	27
(4)	消費者裁判手続特例法への対応	27
(5)	国民への情報提供	27
8.	特定適格消費者団体立担保支援事業	27
(1)	特定適格消費者団体との連携、協力	28
(2)	立担保期限の遵守	28
(3)	立担保事案の適切な管理、求償	28
第3	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	28
1.	一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	28
2.	総人件費の削減	28
3.	適正な給与水準の維持	29
4.	適正な入札・契約の実施	29
5.	保有資産の有効活用	30
6.	自己収入の拡大・経費の節減	31
第4	予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	31
第5	短期借入金の限度額	31
第6	不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画	31
第7	重要な財産の処分等に関する計画	31
第8	剰余金の使途	31
第9	その他業務運営に関する重要事項	31
1.	市場化テストの実施	31
2.	情報セキュリティ対策	32

3.	内部統制の充実・強化	32
4.	商品テスト及び教育研修の新たな取組	32
5.	情報システムの整備及び管理	33
第10	その他主務省令で定める業務運営に関する事項	33
1.	施設及び整備に関する計画	33
2.	人事に関する計画	33
3.	中期目標期間を超える債務負担	33
4.	積立金の処分に関する事項	33
別紙1		34
別紙2		37
別紙3		39
資金計画		39

# 独立行政法人国民生活センター

## 第4期中期計画

平成30年3月30日  
(変更) 平成31年3月22日  
(変更) 令和2年3月26日  
(変更) 令和2年5月26日  
(変更) 令和2年6月24日  
(変更) 令和3年3月26日  
(変更) 令和4年2月1日  
(変更) 令和4年3月23日  
(変更) 令和4年9月26日  
(変更) 令和5年2月21日  
独立行政法人国民生活センター

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第29条の規定に基づき、平成30年3月2日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった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、同法第30条の規定に基づき、次のとおり、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。）を定める。

### 第1 基本方針

（我が国の消費者政策とセンターの目的）

我が国の消費者政策の基本となる事項は「消費者基本法」（昭和43年法律第78号。平成16年に「消費者保護基本法」を改正。）により定められ、同法第2条では「消費者政策」を「消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策」と定義し、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立支援」を政策推進の基本理念としている。また、同法第1条では消費者政策の推進により「国民の消費生活の安定・向上を確保する」ことを法の目的として掲げ、その達成に向けて同法第9条において「消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者基本計画を定める」ことを規定している。平成27年度から令和元年度までの5年間を対象とした3回目の策定となる消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定。以下単に「消費者基本計画」という。）では、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策を更に推進していくとしている。

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、「独立行政法人国民生活センター法」（平成14年法律第123号。以下「センター法」という。）第3条において、「国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施する」ことを目的として掲

げていたところ、これに加え、「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」（令和4年法律第99号。以下「契約法等改正法」という。）により、センターの目的に、「消費者紛争を予防するための活動を支援する」こと及び重要消費者紛争について法による解決のための手続を「適正かつ迅速に」実施する旨が明示された。

#### （国の政策体系におけるセンターの位置付け）

国の政策体系との関係でセンターの位置付けをみると、消費者基本計画において、消費者庁は「消費者行政の司令塔・エンジン役」、センターは「消費者問題に関する中核的实施機関」と位置付けられており、消費者政策の「実施体制の充実・強化」が同計画で求められている。また、センターは、消費者基本法第25条において、「国民の消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等における中核的な機関として積極的な役割を果たす」と位置付けられている。さらに、平成21年9月の消費者庁の創設と共に施行された「消費者安全法」（平成21年法律第50号）第9条において、センターは、都道府県・市町村に対し、都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施に関し、「情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修その他の必要な援助を行う」ことや、同法第14条に基づき、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析及び取りまとめに対する「資料の提供、意見の表明、消費者事故等の原因の究明のために必要な調査、分析又は検査の実施」等の協力を行うといった位置付けが規定されている。

また、契約法等改正法により、センター法に、適格消費者団体が行う差止請求関係業務に対する援助（第10条第6号）、重要消費者紛争解決手続の計画的実施（第23条の2、第32条の2）及び事業者の名称等の公表（第42条第2項）が追加され、センターの役割強化が図られている。

#### （消費者を取り巻く環境の変化とセンターが取り組む重点領域）

消費者を取り巻く環境をみると、消費者基本計画では「人口減少、高齢化・独居化の進行」、「高度情報通信社会の進展、消費生活におけるグローバル化の進展」等の環境変化により消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題も多様化・複雑化しているとの基本認識を示した上、「高齢者や障害者などの社会的弱者を狙った悪質商法などによる消費者被害は跡を絶たない」としてこうした消費者を取り巻く環境を踏まえ、「高齢者、障害者などの被害に遭いやすい消費者の被害の防止と救済を図ることが急務」との政策対応を求めている。このような環境変化の一方で、依然として消費者と事業者との間の情報の質・量及び交渉力の格差は変わっていない。この格差を縮小し、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るとともに、消費者被害の迅速な回復を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供や被害回復のための取組等を行うことが必要とされている。ま

た、平成23年3月に発生した東日本大震災、平成28年4月に発生した熊本地震を通じて国民の安全・安心に対する関心が一層高まっている。こうした環境変化の中、生命又は身体被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置（平成24年10月）されて以降、センターは、消費者庁との連携を強化してきたところ、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが引き続き求められている。

また、契約法等改正法により追加された適格消費者団体が行う差止請求関係業務に対する援助（第10条第6号）、重要消費者紛争解決手続の計画的実施（第23条の2、第32条の2）、事業者の名称等の公表（第42条第2項）のほか、「被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策」（令和4年11月10日、「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議）では、相談対応に当たる消費生活相談員等のスキル向上・研修、注意喚起等及び裁判外紛争解決手続（ADR）の充実等、消費生活相談等の強化が求められている。また、「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書（令和4年10月17日公表）では、消費生活相談の情報の保存期間の延長、事業者へ再発防止等の取組を働きかけるための制度的担保の検討等の提言がなされていることから、センターの役割強化を図る必要がある。

他方、こうしたセンターの役割が高まる中、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況において事業の一層の効率化を図ることによって、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められている。

したがって、センターは、平成30年4月から始まる第4期中期目標期間において、引き続き国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ消費者行政の中核的实施機関として設定された中期目標を達成するため、質の高い行政サービスを効率的かつ効果的に提供していくよう、この中期計画を設定する。

## **第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**

### **1. 広報事業**

センターは、消費者基本計画において「消費者への情報提供」を行うことがうたわれ、センター法第3条に掲げられた3つの目的のうちの1つとして「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」を行うことが規定されている。この目的を達成するため、同法第10条において「国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する」業務や「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」業務を実施することが規定されている。消費者基本計画やセンター法の規定に基づき、以下の情報提供を行うとともに、広報事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

## (1) 国民への情報提供

### ① 報道機関等を通じた情報提供

相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に行い、新聞掲載回数やテレビ・ラジオでの放送回数の維持向上に努める。

#### イ. 記者説明会によるマスメディアを通じた広報

国民への情報提供を広く迅速に行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じた広報が極めて有効であることから、機動的に記者会見を開催し、情報提供の充実を図る。

#### ロ. ウェブサイト上での公表

マスメディアを通じた広報に加え、ウェブサイト上で迅速かつ的確な公表を行い、情報提供の充実を図る。

#### 【指標】

- ・新聞（在京6紙、ネット掲載を含む）掲載回数（平成28年度実績：68回）
- ・テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）放送回数（平成28年度実績：53回）

#### 【関連指標】

- ・記者説明会開催回数（平成28年度実績：19回）
- ・地方紙掲載回数（ネット掲載を含む）（平成28年度実績：216回）

### ② ウェブサイト、出版物等による情報提供

相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。

#### イ. ウェブサイト

消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」をウェブサイトへ掲載する。

また、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。

ロ. 出版物等

ウェブ版「国民生活」の印刷版（簡易冊子版）を作成し、消費生活センター等へ配布する。

また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年 1 回発行の冊子「くらしの豆知識」を発行するとともに販売推進（無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。）に取り組む。

さらに、ウェブ版「国民生活」読者、及び「くらしの豆知識」購入者よりアンケートで 5 段階中平均 4 以上の評価を得る。

**【指標】**

- ・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5 段階評価中平均 4 以上（平成 28 年度実績：平均 4.5）
- ・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5 段階評価中平均 4 以上

**【関連指標】**

- ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（平成 28 年度実績：5,550,235 件）
- ・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数（平成 28 年度実績：1,195 部）
- ・「くらしの豆知識」販売部数（平成 28 年度実績：245,970 部）
- ・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数（平成 28 年度実績：1,200 部）
- ・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数（平成 28 年度実績：24 回）

**③ 消費者庁が行う注意喚起への協力**

消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイトや SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

**【関連指標】**

- ・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成 28 年度実績：571 件）
- ・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成 28 年度実績：1,190 件）

**④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供**

災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時

適切に提供する。

**【関連指標】**

- ・災害等関連情報の提供件数

**(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供**

**① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供**

地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動及び、「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数の維持向上に努める。

また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法について消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。

**【指標】**

- ・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数（平成 28 年度実績：21,873 人）
- ・情報提供を実施した支援機関数

**【関連指標】**

- ・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数（平成 28 年度実績：28 回）
- ・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数（平成 28 年度実績：1,200 部）

**② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供**

学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等において、新たに情報の内容を広報する資料（ポスター、パンフレット等含む）を作成して掲示する。また、先進的な取組で作成された資料や物品の展示を実施するとともに、ウェブサイトにおける先進

的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用した188（消費者ホットライン）の広報を積極的に行う。

**【関連指標】**

- ・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数
- ・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数
- ・展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更新回数

**③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用**

PIONET情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。

**【関連指標】**

- ・相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数（平成28年度実績：24回）

**2. 情報収集・分析事業**

消費者基本法第25条において、センターは、「国民の消費生活に関する情報の収集及び提供」を行うことが規定され、センター法第10条及び第42条では国民生活に関する情報を収集、分析し、国民や関係機関等へ提供することが規定されている。情報収集・分析事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

また、「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、PIONETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長に向けた取組等を進める。

**(1) PIONET等の刷新、利用承認等**

**① PIONETの刷新**

全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「PIONET」という。）については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能（AI）、音声認識、本人認証等の新技術の導入を検討し、令和2年度までにPIONETの刷新を行う。

平成30年度補正予算（第2号）により追加的に措置された運営費交付金については、消費生活相談体制の強化等を図るためのPIONETシス

テム改修及びデータ遠隔地保管に活用する。

また、令和元年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、安心と成長の未来を拓く総合経済対策の一環として、超スマート社会や持続可能な開発目標の実現に向けたイノベーションと社会実装の促進等を図るため P I O－N E Tへの A I を活用した機能の導入等に活用する。

さらに、令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外から P I O－N E Tに接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新（D X）に関する取組に活用するとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。

加えて、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援等の取組に活用する。

消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付から P I O－N E Tに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。

#### 【指標】

- ・全国の消費生活センター等における登録日数7日以内（平成28年度実績：7.0日）
- ・センター受付相談の登録日数4日以内（平成28年度実績：4.3日）

### ② P I O－N E Tの利用承認

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

#### 【関連指標】

- ・P I O－N E T利用承認件数（平成28年度実績：39件）

### ③ P I O－N E Tに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長等

P I O－N E Tに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間

の延長に向けた取組等を進める。

#### ④ 事故情報データベースの運営

事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。

### (2) 関係機関への情報提供及び情報交換

#### ① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」の出力機能をP I O-N E Tの機能として消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関に提供するとともに、同機能の周知を図り活用を促進する。

また、全国の消費生活センター等における「早期警戒指標」の利用者数の維持向上を図り 7,000 人を目指す。

##### 【指標】

- ・全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000 人(平成 28 年度実績 : 6,719 人)

#### ② 消費生活センター等への情報提供

P I O-N E Tの安定的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」など、P I O-N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。

##### 【関連指標】

- ・「P I O-N E Tつうしん」発行回数 (平成 28 年度実績 : 13 回)
- ・P I O-N E Tに関する事務連絡発出回数 (平成 28 年度実績 : 26 回)
- ・P I O-N E T刷新に関する資料等発行回数 (平成 28 年度実績 : 16 回)
- ・「早期警戒指標」発行回数 (平成 28 年度実績 : 12 回)
- ・消費者行政フォーラムログイン数 (平成 28 年度実績 : 約 74.9 万回)

#### ③ 行政機関等との情報交換

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、P I O-N E T情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。

##### 【関連指標】

- ・情報提供依頼への対応件数 (平成 28 年度実績 : 1,894 件)

- ・法令照会（警察／裁判所／弁護士会／適格消費者団体／センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）／その他）（平成28年度実績：644件＜内訳＞警察：277件、裁判所：12件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件）
- ・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件）

#### ④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O－N E T利用

適格消費者団体・特定適格消費者団体（以下「適格消費者団体等」という。）におけるP I O－N E Tの利用について、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、P I O－N E T端末の配備に向けた検討を進める。

また、適格消費者団体等からの要請に応じた「急増指標」に基づく情報提供を実施するとともに法令照会への対応を積極的に行う。

##### 【関連指標】

- ・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成28年度実績：6団体＜内訳＞適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体）
- ・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59件）

### 3. 相談事業

消費者基本計画では、消費者政策として「消費者と事業者との間の苦情処理・紛争解決」がうたわれ、センターは、「消費生活センター等の相談支援機能の強化に努める」こととされている。また、消費者基本法第25条では「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」こと、センター法第10条では「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」ことが規定されている。

また、契約法等改正法により、事業者に対する再発防止等の取組の働きかけに活用する観点から、センター法に、消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益を保護するため特に必要があると認める場合の事業者の名称等の公表が規定された。

これらの規定を踏まえ、相談事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

#### （1）苦情相談

##### ① 経由相談及びセンター受付相談

消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。

## イ. 経由相談

専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センター等と共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

## ロ. センター受付相談

消費者ホットライン等を活用した地方支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。さらに、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。

### 【関連指標】

- ・ 専門家からのヒアリング回数（平成 28 年度実績：839 回）
- ・ 事例研究会の実施回数（平成 28 年度実績：36 回）
- ・ 経由相談件数（平成 28 年度実績：7,589 件）
  - ・ うち助言件数（平成 28 年度実績：6,608 件）
  - ・ うち移送・共同処理等件数（平成 28 年度実績：859 件）
- ・ 平日バックアップ相談件数（平成 28 年度実績：3,740 件）
  - ・ うちあっせん件数（平成 28 年度実績：175 件）
- ・ お昼の消費生活相談件数（平成 28 年度実績：3,021 件）
  - ・ うちあっせん件数（平成 28 年度実績：168 件）
- ・ 休日相談件数（平成 28 年度実績：5,431 件）
  - ・ うち即日対応件数（平成 28 年度実績：5,420 件）

## ② 個人情報に関する苦情相談

円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等へ情報の共有を図る。

### 【関連指標】

- ・ 個人情報相談件数（平成 28 年度実績：72 件）
- ・ 「消費生活相談緊急情報」での情報提供（平成 28 年度実績：2 回）

## ③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談

海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境

消費者センター（CCJ）」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。

また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためAI・IT技術を活用した自動翻訳機能の導入等相談体制の強化に活用する。

さらに、令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、国民の安全・安心の確保を図るため、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応するCCJの相談体制の強化に活用する。

**【指標】**

- ・海外消費者機関との新規提携件数

**【関連指標】**

- ・CCJ受付の相談件数（平成28年度実績4,473件）
- ・「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成28年度実績：8回）
- ・海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関）

**④ 訪日外国人旅行者への対応**

平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通話システム）等を活用して、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談に対応するとともに、関係機関と連携し外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。

また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためチャットボットの設置等相談体制の強化等に活用する。

**【関連指標】**

- ・訪日外国人苦情相談数

**⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応**

災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援

助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。

また、令和2年度補正予算（第2号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症対策の強化を図るため、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の相談体制の強化に活用する。

さらに、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、「ウイズコロナ」下での消費者の不安に付け込んだ悪質な消費者トラブルへの対応等のためのホットラインの相談体制の強化に活用する。

#### 【関連指標】

- ・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」））
- ・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）

## （2）国民への情報提供

### ① 報道機関を通じた情報提供

PIONEET等に蓄積されている情報やセンターで処理され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財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じて情報提供を行う。

#### 【関連指標】

- ・公表件数（相談情報部公表分）（平成28年度実績：36件）
- ・取材対応件数

### ② ウェブサイト等による情報提供

センターのウェブサイトには設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。

#### 【指標】

- ・情報提供数（平成28年度実績：52件）

#### 【関連指標】

- ・「消費者トラブルメール箱」受信件数（平成 28 年度実績：9,387 件）
- ・「消費者トラブルメール箱」FAQ コーナーへのアクセス件数（平成 28 年度実績：132,054 件）

### （3）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換

#### ① 消費者庁等への情報提供、情報共有

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T 等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

#### 【指標】

- ・関係機関等への情報提供件数（相談情報部提供分）（平成 28 年度実績：31 件）

#### 【関連指標】

- ・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成 28 年度実績：42 件）
- ・消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成 28 年度実績：63 件）
- ・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成 28 年度実績：29 件）
- ・情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成 28 年度実績：6 件）

#### ② 消費生活センター等への情報提供

消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を月 2 回以上「消費者行政フォーラム」に掲載する等、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

#### ③ 行政機関等との情報交換

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行うとともに、情報提供を行う。

【関連指標】

- ・審議会や検討会等からのヒアリング対応回数(平成 28 年度実績:40 件)

④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等へ新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。

【関連指標】

- ・「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成 28 年度実績：4 件）

(4) 関係行政機関等に対する改善要望

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

【指標】

- ・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分）（平成 28 年度実績：3 件）

【関連指標】

- ・関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）

(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上

消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条の 3 による消費生活相談員の法定化（平成 26 年 6 月 13 日同法改正）や、同法第 11 条及び消費者基本計画第 4 章 6（2）の消費生活相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し専門職として、その職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。

4. 商品テスト事業

消費者基本法第 25 条において、センターは、「消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等」における中核的な機関として積極的な役割を果たすことが規定されている。

また、契約法等改正法により、事業者に対する再発防止等の取組の働きかけに活用する観点から、センター法に、消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益を保護するため特に必要があると認める場合の事業者の名称等の公表等が規定された。

商品テスト事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実

施する。

## (1) 商品テストの実施

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。

### ① 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト

地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。また、重大事故等のおそれのあるテスト結果については消費者庁へ情報提供する。

### ② 注意喚起のための商品テスト

PIO-NETや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても消費者庁へ情報提供する。また、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テスト事業を強化する。

#### 【指標】

- ・テスト依頼への技術相談を含めた対応率 100%（平成28年度実績：100%）
- ・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）

#### 【関連指標】

- ・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件）
  - ・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む））
  - ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件）
  - ・うち注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）
- ・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件）
  - ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件）

- ・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件）
- ・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関）
- ・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）
  - ・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件）
  - ・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件）
- ・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件）
- ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数（平成28年度実績：10件）
- ・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件）

## （２）国民への情報提供

### ① 報道機関等を通じた情報提供

PIONET等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・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迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。

#### 【関連指標】

- ・公表件数（商品テスト部公表分）（平成28年度実績：28件）
- ・事業者名を含めた公表件数（商品テスト部公表分）（平成28年度実績：7件）
- ・取材対応件数

### ② ウェブサイト、出版物等による情報提供

ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。

#### 【関連指標】

- ・ウェブサイト又はFAX公表回数（平成28年度実績：28件）
- ・「くらしの危険」発行回数（平成28年度実績：6件）
- ・「くらしの危険」アクセス数（平成28年度実績：239,551件）

## （３）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換

### ① 消費者庁等への情報提供、情報共有

重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、PIONET等に蓄積されて

いる情報等を調査・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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

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

さらに、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。

#### イ. 関係機関への情報提供

商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。

#### ロ. 放射性物資に関する検査体制の整備及び実施体制の維持充実

東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援する。さらに、実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会の実施や地方公共団体からの依頼に基づき、研修会への講師派遣を行う。

#### 【指標】

- ・ 関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件）

#### 【関連指標】

- ・ 相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：10件）
- ・ 相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：7件）
- ・ 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件）
- ・ 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件）
- ・ 情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部提供分：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件）
- ・ 放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件）
- ・ 放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回）
- ・ 放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回）

## ② 消費生活センター等への情報提供

商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイト等を通じて消費生活センター等に情報提供を行う。また、消費生活センター等のテスト技術職員等との間で、商品テストに係る技術情報等の情報交換を行う。

### 【関連指標】

- ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回）
- ・「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回）
- ・消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関）
- ・商品テスト情報のデータベースへの登録件数（平成28年度実績：232件）

## ③ 行政機関等との情報交換

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、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う。

### 【関連指標】

- ・審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回）

## ④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除

類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。

## （4）関係行政機関等に対する改善要望

商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

### 【指標】

- ・関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分）（平成28年度実績：11件）

### 【関連指標】

- ・関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（平成28年度実績：

8件)

## 5. 教育研修事業

センターは、消費者基本計画第4章4(2)「消費者教育の推進」及び第4章6「国や地方の消費者行政の体制整備」、消費者教育推進法、消費者教育推進基本方針及び消費者安全法に基づき、時々刻々と変化する状況に応じた受講ニーズを把握しつつ、消費者庁が推進する施策の内容も踏まえ、消費者教育の担い手を育成するための研修、消費者行政職員及び消費生活相談員等を対象とした研修等の実施において中核的な機関として積極的な役割を果たす必要がある。教育研修事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

また、「被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策」も踏まえ、靈感商法を含めた悪質商法等に対してより効果的に対応できるよう、相談の現場の実態を踏まえ、地方の消費生活相談員等を対象とした研修を実施する。

### (1) 実務能力向上のための研修

「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消費者教育推進のための研修」、「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」「企業職員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。

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

さらに、研修コースごとに、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者及び地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなど工夫に努め、アンケートの精度向上を行う。

また、令和2年度補正予算(第3号)により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、研修受講者の安全・安心の確保のため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。

さらに、令和3年度補正予算(第1号)により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、オンライン研修の拡充に

活用する。

**【指標】**

- ・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上  
(平成28年度実績：平均4.8)
- ・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上 (平成28年度実績：平均4.9)

**【関連指標】**

- ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数 (平成28年度実績：83回)
  - ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数 (平成28年度実績：60回 (地方都市における研修を除く))
  - ・うち地方都市における研修実施回数 (平成28年度実績：専門講座地域コース10回、相談関連業務支援コース (講師派遣事業) 13回)
- ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数 (平成28年度実績：4,924人)
  - ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数 (平成28年度実績：3,673人 (地方都市における研修を除く))
- ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数 (平成28年度実績：1回)
- ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数 (平成28年度実績：66人)
- ・事業者を対象とした研修実施回数 (平成28年度実績：7回)
- ・事業者を対象とした研修人員数 (平成28年度実績：229人)
- ・遠隔研修の登録箇所数 (平成28年度実績：844箇所)
- ・遠隔研修のコンテンツ本数 (平成28年度実績：10本)
- ・消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数 (平成28年度実績：35人)

**(2) 消費者教育推進のための研修**

消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。

**① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施**

民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する研修の講師を担う消費生活相談員、消費者行政職員等を対象とした「消費者教育推進のための研修」を実施する。また、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等

を実施する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。

**【関連指標】**

- ・消費者教育推進のための研修実施回数（平成 28 年度実績：18 回）
- ・消費者教育推進のための研修人員数（平成 28 年度実績：610 人）
- ・「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成 28 年度実績：3 回）

**② 「実例を通じた消費者教育」の推進**

P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。

**【関連指標】**

- ・具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成 28 年度実績：6 回）

**③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施**

消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。

**【関連指標】**

- ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成 28 年度実績：13 回）

**④ コーディネーター育成のための研修の実施**

消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。

**【関連指標】**

- ・コーディネーター育成研修実施回数（平成 28 年度実績：2 回）

**⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施**

消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教

育講座」を実施する。

【関連指標】

- ・教員向け研修実施回数（平成 28 年度実績：1 回）

⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施

「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。

【関連指標】

- ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成 28 年度実績：5 回）
- ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成 28 年度実績：159 人）

(3) 試験業務

① 消費生活相談員資格試験

消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成 28 年 4 月 26 日登録）として適正に実施する。

消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国 20 箇所以上で実施する。なお、そのうち、5 箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。また、今後、更新制導入の可否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報等を消費者庁へ提供する。

【指標】

- ・試験実施箇所数 全国 20 箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数 5 箇所以上（平成 28 年度実績：20 箇所）

【関連指標】

- ・受験申込者数（平成 28 年度：1,714 人）
- ・合格者数（平成 28 年度：735 人）

## ② 消費生活専門相談員資格認定制度

消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

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

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

### 【関連指標】

- ・受験申込者数／資格認定者（平成28年度：1,714人／735人）
- ・更新対象者／更新者（平成28年度：1,194人／960人）
- ・更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数（平成28年度：6回／1箇所及びインターネット配信／520人）
- ・更新対象者／更新者／更新率（平成28年度：1,194人／960人／80.4%）

## （4）調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。

### 【関連指標】

- ・調査研究の情報提供件数
- ・「国民生活研究」発行回数

## （5）教育研修の合理化と経費の節減

教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を図るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

## 6. 適格消費者団体援助事業

センターは、センター法第10条第6号に規定する「適格消費者団体が行う差止請求関係業務（消費者契約法第13条第1項に規定する差止請求関係業務をいう。）の円滑な実施のために必要な援助を行う」業務を円滑かつ効果的に実施するため、適格消費者団体に対する情報提供の強化のほか、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助を行う。

## 7. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業

センターは、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施する中核的な機関として、センター法第3章第2節の規定に基づき、積極的に裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という。）を実施するとともに、事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、「独立行政法人国民生活センターADRの実施状況に関する検討会報告書」（平成29年7月28日公表）第Ⅲ章において提言された今後の対応に係る取組として、以下の項目を実施する。

また、「被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策」において示されたADRの充実等の趣旨及び契約法等改正法により追加されたADRの計画的実施の趣旨を踏まえ、ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を実施する。

### （1）ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤労者等が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。

また、ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を行う。

#### 【指標】

- ・申請日から手続終了までの日数 平均95日以内
- ・和解率 60%以上

#### 【関連指標】

- ・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件）
- ・申請件数（平成28年度実績値：167件）
- ・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日）
- ・センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回）
- ・勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）

### （2）ADR結果の相談業務等への活用推進

センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務

等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。

**【関連指標】**

- ・申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数

**(3) 和解内容の履行確保**

事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的な支援などの取組を行う。

**(4) 消費者裁判手続特例法への対応**

消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）附則第6条に規定するADRの利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。

このセンターADRの利用に際しては、第1段階の共通義務確認訴訟中のセンターADRの保留が有益な場合もあることから、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。

また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、第2段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。

**(5) 国民への情報提供**

国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。

**【関連指標】**

- ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：4件）
- ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：23件）

**8. 特定適格消費者団体立担保支援事業**

センターは、センター法第10条第8号に規定する「特定適格消費者団体が行う消費者裁判手続特例法第56条第1項の申立てに係る仮差押命令の担保を

立てる」(以下「立担保」という。)業務及びセンター法第43条の2「長期借入金をする」等の業務を円滑かつ効果的に行うため、以下の項目を実施する。

#### (1) 特定適格消費者団体との連携、協力

特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。

#### (2) 立担保期限の遵守

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

#### (3) 立担保事案の適切な管理、求償

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

### 第3 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

#### 1. 一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費の削減

一般管理費(人件費を除く。)について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。

なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を行う。

##### 【指標】

- ・一般管理費増減比 -3.0%以上(平成28年度実績:-3.0%)
- ・業務経費増減比 -1.0%以上(平成28年度実績:-1.0%)

又は

- ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.21%以上

##### 【関連指標】

- ・一般管理費
- ・業務経費

#### 2. 総人件費の削減

総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適

正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また、P I O－N E Tの刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、令和2年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

**【関連指標】**

- ・ 役職員給与（退職手当を除く）の予算額／決算額
- ・ 減額／減額率

**3. 適正な給与水準の維持**

給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証を行った上で、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が100を上回らないようにする。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

**【指標】**

- ・ ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）100以下

**4. 適正な入札・契約の実施**

「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、契約は原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、その割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

**【指標】**

- ・ 競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上（平成24～28年度の平均実績85%）

**【関連指標】**

- ・ 契約件数
- ・ 契約金額
- ・ 競争性のない随意契約件数

- ・競争性のない随意契約金額
- ・競争性のある契約金額
- ・一者応札・一社応募
- ・「契約監視委員会」開催回数
- ・対象件数
- ・委員から見直し等の指摘があった件数

## 5. 保有資産の有効活用

相模原事務所について、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会報告書」（平成26年8月公表）の趣旨に基づき、宿泊室及び研修室の毎年度一定水準の稼働率の確保を目指す。具体的には、宿泊室稼働率については、平成30年度の指標を42%とし、第4期中期目標期間中に毎年度2%上昇させ、最終年度の令和4年度に50%とする。また、研修室稼働率については、平成30年度の指標を58%とし、第4期中期目標期間中に毎年度1%上昇させ、最終年度の令和4年度に62%とする（宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母日数を365日（閏年度は366日）とする）。

さらに、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実（食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実）に努める。

また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

### 【指標】

（宿泊室稼働率）

- ・平成29年度 40%（基準値）
- ・平成30年度 42%
- ・令和元年度 44%
- ・令和2年度 46%
- ・令和3年度 48%
- ・令和4年度 50%

（研修室稼働率）

- ・平成29年度 57%（基準値）
- ・平成30年度 58%
- ・令和元年度 59%
- ・令和2年度 60%
- ・令和3年度 61%
- ・令和4年度 62%

### 【関連指標】

- ・研修コース数
- ・研修人員

## 6. 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。なお、宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。

## 第4 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は、別紙1から別紙3までのとおりとする。

（作成方針）

独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

## 第5 短期借入金の限度額

短期借入金の限度額は、8億円とする。

（理由）

国からの運営費交付金の受け入れ等が3か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。

## 第6 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

なし

## 第7 重要な財産の処分等に関する計画

なし

## 第8 剰余金の使途

剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。

## 第9 その他業務運営に関する重要事項

### 1. 市場化テストの実施

「公共サービス改革基本方針」（平成29年7月閣議決定）に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき

適切に運営する。

- ・全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）運用支援業務  
（契約期間：平成 27 年 5 月から令和 2 年 9 月までの 5 年 5 か月間）
- ・企業・消費者向けの教育研修事業  
（契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間）
- ・相模原事務所の企画・管理・運営業務  
（契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間）

## 2. 情報セキュリティ対策

政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定を適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化を実施する。また、情報セキュリティ対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。

## 3. 内部統制の充実・強化

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

### 【関連指標】

- ・内部監査の実施回数
- ・コンプライアンス研修実施回数

## 4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成 28 年 9 月 1 日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき実施する徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな計画等については、

中期計画へ追記する。

## 5. 情報システムの整備及び管理

情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。

### 【関連指標】

- ・ PMOによるPJMO支援実績

## 第10 その他主務省令で定める業務運営に関する事項

### 1. 施設及び整備に関する計画

業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。

### 2. 人事に関する計画

地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。

### 3. 中期目標期間を超える債務負担

中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

### 4. 積立金の処分に関する事項

前期中期目標期間の最終年度において、独立行政法人通則法第44条第1項に規定する整理を行ってなお積立金があるときは、センター法第43条第1項の規定による内閣総理大臣の承認を受けた金額について、直前の中期計画においてやむを得ない事由により中期目標期間を超える債務負担としている契約、前期中期目標期間中に発生した経過勘定等の損益影響額に係る会計処理等に充てることとする。当該金額を控除して、なお残余があるときは、センター法第43条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。

中期計画予算  
平成30年度～令和4年度

(単位：百万円)

区別	広報事業	情集収集・ 分析事業	相談事業	商品テスト事 業	教育研修事業	裁判外紛争解決 手続（ADR）事 業	特定適格消費者 団体立担保支援 事業	法人共通	合計
収入									
運営費交付金	848	8,876	2,516	1,814	1,518	684	29	2,608	18,893
自己収入	204	-	-	-	155	-	-	131	491
計	1,053	8,876	2,516	1,814	1,673	684	29	2,739	19,384
支出									
業務経費	1,053	8,876	2,516	1,814	1,673	684	29	-	16,645
一般管理費	-	-	-	-	-	-	-	2,739	2,739
計	1,053	8,876	2,516	1,814	1,673	684	29	2,739	19,384

(注1) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注2) 運営費交付金及び業務経費には、平成30年度補正予算（第2号）により措置された消費生活相談体制の強化等を図るためのPIO-NETシステム改修及びデータ遠隔地保管に係る経費並びに令和元年度補正予算（第1号）により措置された安心と成長の未来を拓く総合経済対策の一環として、超スマート社会や持続可能な開発目標の実現に向けたイノベーションと社会実装の促進等を図るためPIO-NETへのAIを活用した機能の導入等に係る経費が含まれている。

また、令和2年度補正予算（第1号）により措置された新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためAI・IT技術を活用した自動翻訳機能の導入及びチャットボットの設置等相談体制の強化に係る経費が含まれている。

さらに、令和2年度補正予算（第2号）により措置された新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、特定定額給付金の支給に便乗した詐欺が疑われる事案等に対応するため、「新型コロナウイルス給付金消費者ホットライン」を開設し相談体制の強化に係る経費が含まれている。

また、令和2年度補正予算（第3号）により措置された国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外からPIO-NETに接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務

への刷新（DX）に関する取組に活用する経費、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応するCCJの相談体制の強化に活用する経費及び研修受講者の安全・安心の確保のため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラを強靱化する経費が含まれている。

さらに、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援等の取組に活用する経費、「ウィズコロナ」下での消費者の不安に付け込んだ悪質な消費者トラブルへの対応等のためのホットラインの相談体制の強化に活用する経費及びオンライン研修の拡充に活用する経費が含まれている。

#### 【人件費の見積り】

期間中総額5,271百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

#### 【運営費交付金の算定ルール】

- ・毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

運営費交付金＝人件費＋（業務経費＋一般管理費）× $\beta$ （消費者物価指数）－自己収入＋ $\varepsilon$ （特殊要因増減）

人件費＝（基本給等＋社会保険料等事業主負担金）× $\gamma$ ＋退職手当

基本給等＝前年度の（役員報酬＋職員基本給＋職員諸手当＋超過勤務手当）

業務経費＝前年度の業務経費相当額（特殊要因を除く）× $\alpha 1$ × $\delta$

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額（公租公課及び特殊要因を除く）× $\alpha 2$ ＋公租公課

#### 【注記】

業務経費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

一般管理費の効率化係数（ $\alpha 2$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

消費者物価指数（ $\beta$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

人件費調整係数（ $\gamma$ ）：各事業年度の予算編成過程において給与昇給率等を勘案して、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

政策係数（ $\delta$ ）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、主務大臣による評価等を総合的に勘案し、各事業年度の予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

特殊要因（ $\varepsilon$ ）：法改正等に伴い必要となる措置、現時点で予測不可能な事由により、特定の年度に一時的に発生する資金需要

#### 【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的な係数及びその設定根拠等】

- ・業務経費の効率化係数 ( $\alpha 1$ ): 平成 30 年度は 0.9590351、令和元年度は 0.968149774、令和 2 年度は 0.9873212、令和 3 年度は 0.9013972、令和 4 年度は 0.99 と仮定した。
- ・一般管理費の効率化 ( $\alpha 2$ ): 中期計画期間中は 0.97 と仮定した。
- ・消費者物価指数 ( $\beta$ ): 中期計画期間中は 1.00 と仮定した。
- ・人件費調整係数 ( $\gamma$ ): 平成 30 年度から令和 3 年度までは 1.00、令和 4 年度は 1.04147764 と仮定した。
- ・政策係数 ( $\delta$ ): 平成 30 年度は 1.0119705、令和元年度は 1.00779155、令和 2 年度は 1.03179、令和 3 年度は 1.0165658、令和 4 年度は 1.020216491 と仮定した。
- ・特殊要因 ( $\varepsilon$ ): 業務経費 (情報収集・分析事業) に平成 30 年度の P I O - N E T 刷新調査事業 90 百万円、P I O - N E T システム改修及びデータ遠隔地保管 906 百万円、令和元年度の P I O - N E T への A I を活用した機能の導入等 1,132 百万円、令和 2 年度の A I ・ I T 技術を活用した自動翻訳機能の導入及びチャットボットの設置等相談体制の強化 135 百万円、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の相談体制の強化 71 百万円、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外から P I O - N E T に接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新 (DX) に関する取組に活用する経費、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応する C C J の相談体制の強化に活用する経費及び研修受講者の安全・安心の確保のため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラを強靱化する経費 885 百万円、令和 3 年度のコロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援等の取組に活用する経費、「ウィズコロナ」下での消費者の不安に付け込んだ悪質な消費者トラブルへの対応等のためのホットラインの相談体制の強化に活用する経費及びオンライン研修の拡充に活用する経費 257 百万円、一般管理費に蛍光灯安定器処分経費 47 百万円を計上した。

収支計画  
平成30年度～令和4年度

(単位：百万円)

区別	広報事業	情集収集・ 分析事業	相談事業	商品テスト事 業	教育研修事業	裁判外紛争解決手 続(ADR)事業	特定適格消費者団体 立担保支援事業	法人共通	合計
費用の部	1,054	9,680	2,507	1,899	1,673	682	29	4,285	21,810
経常費用	1,054	9,644	2,507	1,899	1,673	682	29	3,297	20,786
業務経費	455	7,051	1,582	572	909	358	5	-	10,933
一般管理費	-	-	-	-	-	-	-	1,106	1,106
人件費	595	1,045	915	1,239	761	323	24	986	5,888
賞与引当金繰入	-	-	-	-	-	-	-	438	438
退職給付引当金繰入	-	-	-	-	-	-	-	394	394
減価償却費	4	1,548	10	88	3	1	0	372	2,026
財務費用	-	36	-	-	-	-	-	0	36
臨時損失	-	-	-	-	-	-	-	988	988
収益の部	1,054	9,678	2,507	1,899	1,673	682	29	4,285	21,808
運営費交付金収益	846	8,871	2,497	1,811	1,515	681	29	1,968	18,218
賞与引当金見返に係る 収益	-	-	-	-	-	-	-	438	438
退職給付引当金見返に 係る収益	-	-	-	-	-	-	-	394	394
自己収入	204	-	-	-	155	-	-	131	491
資産見返運営費交付金 戻入	4	807	10	88	3	1	0	366	1,279
資産見返寄付金戻入	-	0	-	-	-	-	-	-	0
臨時利益	-	-	-	-	-	-	-	988	988

純損失	-	2	-	-	-	-	-	0	2
目的積立金取崩額	-	-	-	-	-	-	-	-	-
総損失	-	2	-	-	-	-	-	0	2

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

**【注記】**

当法人における退職手当については、役員退職手当支給規程及び職員退職手当支給規程に基づいて支給することとなり、特別手当については、役員給与規程及び職員給与規程に基づいて支給することとなるが、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

資金計画  
平成30年度～令和4年度

(単位：百万円)

区別	広報事業	情集収集・ 分析事業	相談事業	商品テスト 事業	教育研修事業	裁判外紛争解決手 続(ADR)事業	特定適格消費者団 体立担保支援事業	法人共通	合計
資金支出	1,053	8,876	2,516	1,814	1,673	684	29	2,739	19,384
業務活動による支出	1,053	8,137	2,516	1,814	1,673	684	29	2,733	18,639
投資活動による支出	-	-	-	-	-	-	-	-	-
財務活動による支出	-	739	-	-	-	-	-	6	745
リース債務の返済による 支出	-	739	-	-	-	-	-	6	745
次期中期目標期間へ の繰越金	-	-	-	-	-	-	-	-	-
資金収入	1,053	8,876	2,516	1,814	1,673	684	29	2,739	19,384
業務活動による収入	1,053	8,876	2,516	1,814	1,673	684	29	2,739	19,384
運営費交付金による収入	848	8,876	2,516	1,814	1,518	684	29	2,608	18,893
自己収入	-	-	-	-	-	-	-	-	-
投資活動による収入	204	-	-	-	155	-	-	131	491
財務活動による収入	-	-	-	-	-	-	-	-	-
前中期目標期間より の繰越金	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。