

平成23年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成23年 3月31日
(変更) 平成24年 2月21日
独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第31条の規定に基づき、平成23年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

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

(1) 一般管理費及び業務経費

- ・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。

(2) 人件費

- ・ 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。

(4) 随意契約の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ・ 相模原事務所の施設の企画・管理・運營業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。
- ・ 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に基づき、相模原事務所の研修施設としての廃止の具体化に

ついて検討する。

- ・ 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。

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) 消費生活情報の収集・分析・提供

① P I O - N E T の刷新等

- ・ 平成22年度より運用を開始した新P I O - N E T (P I O - N E T 2010) の安定的な稼動を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況及び改善要望等を元に、システムを改善する。
- ・ 開設日が週3日以下でP I O - N E T 端末の配備を希望する消費生活相談窓口については、予算の状況、利用環境の整備等を勘案しつつ、優先順位に応じて順次、端末機の配備を行う。
- ・ 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等について調査・研究に着手する。

② 「早期警戒指標」の整備

- ・ P I O - N E T 情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」(P I O - A L E R T) の安定的な稼動を図るとともに、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。

③ 「事故情報データベース」の整備

- ・ 事故情報データベースの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。

④ 「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。

⑤ 調査研究

- ・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

- ・ P I O－N E T等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。
- ・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

- ・ コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

イ. 出版物

- ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行するとともに、コンテンツのホームページへの掲載について検討する。
- ・ 「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。

ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。

③消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。

(3) 苦情相談の充実・強化

① 苦情相談

ア. 経由相談

- ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。
- ・ 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援

- ・ 都道府県・政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。
- ・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。

② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報の取扱いについて、消費生活センターからの経由相談に引き続き積極的に対応する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。

(5) 関係機関との連携

① 消費者庁

- ・ 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。
- ・ 定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。
- ・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。

② 消費生活センター

- ・ 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」を含む 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」

に掲載する。

- ・ 緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。
- ・ 緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

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

④独立行政法人

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

⑤法令照会への対応

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

⑥情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

(6) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。
- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。
- ・ 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。
- ・ 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に基づき、相模原の研修施設で行う研修については、廃止す

ることを前提にその後の研修の実施方法を検討する。

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相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。

(7) 商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。
- ・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。
- ・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ 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・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。
- ・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。

- (8) 中核機関としての役割強化
 - ・ 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。
- (9) 地方公共団体に対する支援
 - ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員等を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。
- 3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
別紙1から別紙3のとおり。
- 4. 短期借入金の限度額
 - ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。
- 5. 不要財産の処分に関する計画
 - ・ 平成20年度補正予算（第2号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費のうち、平成24年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。
- 6. 重要な財産の処分等に関する計画
計画なし
- 7. 剰余金の使途
 - (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
 - (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
- 8. 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
計画なし
 - (2) 人事に関する計画
 - ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。
 - ・ 職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

(4) 積立金の処分に関する事項

計画なし

平成23年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	3, 144
事業収入等	144
前年度からの繰越金	7, 164
計	10, 452
支出	
業務経費	3, 119
一般管理費	210
人件費	1, 285
国庫納付金	5, 837
計	10, 452

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【人件費の見積り】

990百万円を支出する。

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。

平成23年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	4,628
経常費用	4,628
業務経費	2,886
一般管理費	200
人件費	1,285
減価償却費	249
財務費用	8
収益の部	4,625
経常収益	4,625
運営費交付金収益	4,369
事業収入等	143
資産見返運営費交付金戻入	113
経常損失	2
目的積立金取崩額	—
当期総損失	2

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成23年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	39,071
業務活動による支出	4,405
投資活動による支出	26,402
財務活動による支出	5,969
翌年度への繰越金	2,295
資金収入	39,071
業務活動による収入	3,309
運営費交付金による収入	3,144
事業収入等	166
投資活動による収入	26,303
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	9,459

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。