

平成19年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料01	：国民生活センターのあゆみ	1～2頁
資料02	：行政改革の重要方針（抄）（独立行政法人に関する条文）	3～6頁
資料03	：平成19年度における独立行政法人国民生活センター中期目標	7～10頁
資料04	：平成19年度における独立行政法人国民生活センター中期計画	11～20頁
資料05	：平成19年度独立行政法人国民生活センター年度計画	21～28頁
資料06	：平成19年度 特別顧問会議（第8回、第9回）議事要旨	29～32頁
資料07	：P I O－N E Tの構成・機能	33頁
資料08	：全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O－N E T）の 業務・システム最適化計画報告書	34～44頁
資料09	：P I O－N E T消費生活相談フォーラム画面イメージ	45～46頁
資料10	：平成18年度における消費者トラブルメール箱 月別受付件数	47頁
資料11	：平成18年度における消費者トラブルメール箱 商品・役務別受信件数	48頁
資料12	：平成18年度における「消費者トラブルメール箱」に寄せられた 情報の収集結果とトラブルの概要	49～60頁
資料13	：「くらしの豆知識2007」にて取上げた情報一覧	61～62頁
資料14	：平成19年度「くらしの豆知識」読者向け満足度アンケート調査票	63頁
資料15	：平成19年度発行の「国民生活」特集テーマ一覧	64頁
資料16	：平成19年度「国民生活」読者向け満足度アンケート調査票	65頁
資料17	：平成19年度発行の「たしかな目」特集記事一覧	66頁
資料18	：平成19年度「たしかな目」読者向け満足度アンケート調査票	67頁
資料19	：国民生活センターにおける相談処理の流れ	68頁
資料20	：平成19年度実施の苦情相談あっせん事例	69～70頁
資料21	：平成19年度全国消費者フォーラムでの分科会概要	71～74頁
資料22	：平成19年度における教育研修事業評価結果一覧	75頁
資料23	：平成19年度消費生活専門相談員資格認定試験受験申込者数及び 都道府県別認定者数	76頁
資料24	：平成19年度 商品テスト技術の向上のための研修参加・情報収集等一覧 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	77～78頁
資料25	：平成19年度 原因究明テストの概要	79～88頁
資料26	：平成19年度 問題提起型テストの概要	89～95頁
資料27	：商品テスト分析・評価委員会委員名簿	96頁
資料28	：平成19年度 商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧	97頁
資料29	：平成19年度における調査研究業務に関わる評価一覧（テーマ別）	98頁
資料30	：平成19年度における調査研究業務に関わる各評価者の主なコメント一覧 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	99～100頁
資料31	：平成19年度決算額等（対前年度比較）	101～107頁

国民生活センターのあゆみ

年月	主な出来事
1969年 7月	国民生活センター設立構想を発表（国民生活白書閣議報告関連）
1970年 5月	国民生活センター法公布（法律第94号）
10月	国民生活センター発足。
1971年 2月	月刊「国民生活」創刊
5月	「生活行政情報」創刊
10月	消費者行政職員研修・一般講座開始
〃	国民生活センター提供テレビ、ラジオ番組放送開始
1972年 3月	「くらしの豆知識」創刊
7月	国民生活センター会館竣工・移転（港区高輪）
1973年 2月	電子計算機運用開始
1974年 11月	商品比較テスト開始
1975年 1月	消費生活相談員養成講座開始
1980年 3月	商品テスト・研修施設竣工（神奈川県相模原市）
1981年 2月	隔月刊「たしかな目」創刊
1984年 2月	消費者問題企業トップセミナー開始
4月	全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）運営開始
1988年 10月	「消費生活年報」創刊
1990年 10月	国民生活センター創立20周年（記念式典実施、「二十年史」刊行）
1991年 7月	消費生活専門相談員資格制度発足
12月	「たしかな目」月刊化
1992年 4月	消費生活専門相談員資格・第1回認定（試験実施は1991年度より）
1994年 6月	商品テスト3号棟竣工
〃	情報プラザ設置
1995年 10月	「消費者苦情処理専門委員会」設置
〃	インターネットにホームページ開設
6月	自動車テスト走行路の完成
1997年 4月	組織の再編成
〃	新相談カードの導入と利用開始

年月	主な出来事
1999年3月	家庭内事故解析棟竣工
2000年4月	メールマガジン「生活ニューネットマガジン」配信開始
10月	国民生活センター創立30周年
2001年1月	中央省庁再編に伴い、経済企画庁所管から内閣府所管へ移行
3月	IT時代対応の研修を可能とする「IT教室」竣工
12月	「たしかな目」創刊20周年記念行事実施
〃	12月18日の閣議決定で、「独立行政法人」への移行等が決定
2002年4月	ホームページに、「消費者トラブルメール箱」を開設
7月	ホームページに、携帯電話用（iモード対応）サイトを開設
8月	「消費生活相談データベース」運用開始
11月	独立行政法人国民生活センター法成立（第155回通常国会）
12月	独立行政法人国民生活センター法公布（平成14年12月4日法律第123号）
2003年10月	10月1日、独立行政法人国民生活センター設立 （特殊法人国民生活センターは、9月30日付で廃止）
〃	独立行政法人国民生活センター中期計画認可
〃	独立行政法人国民生活センター業務方法書認可
〃	独立行政法人国民生活センター年度計画届出
2004年4月	組織の再編成
10月	「くらしの情報交流プラザ」開設
〃	ホームページに、「くらしの情報交流プラザ」サイトを開設
2005年3月	PIONEER事業の運営経費「生活情報体制整備等交付金」の国民生活センターへの移管に伴い、独立行政法人国民生活センター中期計画を一部変更（3月29日付で認可される）
4月	相談調査部に「個人情報相談窓口」開設
〃	消費生活相談情報の収集を迅速化するための「相談カード直接作成システム」導入
8月	携帯電話用サイトをiモード、au、ボーダフォンの各サービスに対応
2006年3月	「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」及び東京事務所の耐震補強工事実施決定を受け、独立行政法人国民生活センター中期計画（第1次）の一部変更
〃	インターネットホームページを全面リニューアル
2007年4月	「危害情報室」設置
12月	PIONEER端末の中央省庁等への設置を開始

行政改革の重要方針（抄）

平成 17 年 12 月 24 日

閣 議 決 定

「小さくて効率的な政府」を実現し、財政の健全化を図るとともに、行政に対する信頼性の確保を図ることは、政府にとって喫緊かつ最重要課題の一つである。

このため、政府はこれまで「行政改革大綱」（平成 12 年 12 月 1 日閣議決定。以下「12 年改革大綱」という。）及び「今後の行政改革の方針」（平成 16 年 12 月 24 日閣議決定。以下「16 年改革方針」という。）等に基づき、「官から民へ」、「国から地方へ」等の観点から行政改革を推進してきた。

今後、「小さくて効率的な政府」への道筋を確かなものとするためには、与党の議論を踏まえこれまで以上に事業の仕分け・見直しなどを行いつつ、行政のスリム化、効率化を一層徹底することが必要である。この観点から、以下のとおり、更に推進すべき行政改革の重要課題について、現段階で新たに政府として具体的な方針を策定するものを一括して取りまとめ、既往の行革方針等で示された事項と併せ、これらを更に推進し改革を続ける。

また、本重要方針で定める改革の今後における着実な実施のため、基本的な改革の方針、推進方策等を盛り込んだ「行政改革推進法案（仮称）」を策定し、平成 18 年通常国会に提出する。

（ 中 略 ）

2 独立行政法人、公営競技関係法人、その他政府関係法人の見直し

（1）独立行政法人の組織・業務全般の見直し等

ア 平成 17 年度末に中期目標期間が終了する 24 法人について、「中期目標期間終了時における独立行政法人の組織・業務全般の見直しについて」（平成 15 年 8 月 1 日閣議決定）に基づき厳しく見直し、「平成 17 年度末に中期目標期間が終了する独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性について」（平成 17 年 11 月 14 日政策評価・独立行政法人評価委員会）に沿った措置（概要は別表 1 のとおり）を講ずる。

これにより、

- ① 24 法人は 20 法人に整理・統合（平成 17 年度末までに中期目標期間が終了する法人は 56 法人あり、昨年はそのうち 32 法人について見直しを実施。昨年及び本年の見直しにより、56 法人は 42 法人に整理・統合。）

② 19 法人の役職員の身分は非公務員化（昨年及び本年の見直しにより、51 法人の特定独立行政法人中、44 法人の役職員の身分が非公務員化。）

これらの法人の新たな中期目標については、政策評価・独立行政法人評価委員会及び独立行政法人に関する有識者会議の指摘に沿って、目標期間中に達成すべき水準をできる限り定量的・具体的に定める。特に、業務運営の効率化については、厳格かつ具体的な一般管理費及び事業費の削減・効率化目標を示すことにより、一層効率的な業務運営を目指す。

イ 特殊法人等から移行して設立された独立行政法人の見直し

特殊法人等から移行して設立された独立行政法人の中期目標期間の終了時期が平成 18 年度以降初めて到来することとなる。これらの法人については、「官から民へ」の観点から事業・組織の必要性を厳しく検討し、その廃止・縮小・重点化等を図ることはもとより、法人の事業の裏付けとなる国の政策についてもその必要性にまでさかのぼった見直しを行うことにより、国の財政支出の縮減を図る。

ウ 平成 18 年度における見直し

平成 18 年度においては、当該年度末に中期目標期間が終了する独立行政法人（9 法人）に加え、平成 19 年度末に中期目標期間が終了する法人（31 法人）についても、円滑かつ効果的な見直しを行う観点から、業務・組織全般の見直しの検討に着手し、相当数について結論を得る。

融資業務等を行う独立行政法人については、平成 20 年度末に中期目標期間が終了する法人も含め、平成 18 年度中に政策金融改革の基本方針の趣旨を踏まえた融資業務等の見直しを行い、結論を得る。

これらの法人の見直しに当たっては、平成 18 年夏を目途に、政府としての基本的な考え方を取りまとめる。また、政策評価・独立行政法人評価委員会としての見直しの方針を取りまとめる。

（ 中 略 ）

4 総人件費改革の実行計画等

（1）総人件費改革の実行計画

公務員の総人件費について、定員の大幅な純減と給与制度改革の強力な推進により、大胆に削減する。その際、政府の規模の大胆な縮減に向けて、国家公務員（94.8 万人、郵政公社職員を含む。）の総人件費について、対 GDP 比でみて今後 10 年間で概ね半減させるといったような長期的な目安も念頭におきながら改革を進めるとともに、地方公務員についてもこれを踏まえた削減努力を要請し、官のリストラ努力

について国民の理解を得られるよう、あらゆる手段を駆使して改革を断行する。

このため、「総人件費改革基本方針」（平成 17 年 11 月 14 日経済財政諮問会議）に即し実行計画を定めることとし、業務の大胆かつ構造的な見直しを実現するための枠組み及び独立行政法人等について総人件費を削減する具体的な実行措置等を含め、今後 5 年間で事項すべき取組を定める。

これらを、平成 18 年度予算や地方財政計画から順次反映させることとする。

（ 中 略 ）

ウ その他の公的部門の見直し

① 独立行政法人及び国立大学法人法に基づく法人

(ア) 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。

(イ) 各法人は、中期目標に従い、今後 5 年間で 5 %以上の人件費（注）の削減を行うことを基本とする（日本司法支援センター及び沖縄科学技術研究基盤整備機構を除く。）これに加え、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に取り組むものとする。

各法人の長は、これらの取組を含む中期計画をできる限り早期に策定し、主務大臣は、中期計画における削減目標の設定状況や事後評価等を通じた削減の進捗状況等を把握するものとする。

（注）今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。

(ウ) 上記の(イ)の取組を踏まえ運営費交付金等を抑制する。

(エ) 各省庁の独立行政法人評価委員会及び国立大学法人評価委員会は、各法人の人件費削減の取組状況や国家公務員の水準を上回る法人の給与水準の適切性等に関し厳格な事後評価を実施するとともに、総務省の政策評価・独立行政法人評価委員会においても 2 次評価を行うこととし、これらの結果を公表する。

経済財政運営と構造改革に関する基本方針（抄）

平成 17 年 6 月 21 日

閣 議 決 定

（ 略 ）

第 2 章 「小さくて効率的な政府」のための 3 つの変革

（ 中略 ）

（2）公務員の総人件費改革

（公務員の総人件費削減）

公務員の総人件費について、国・地方ともに定員の「純減目標」などの明確な目標を掲げて強力に取り組む。

このため、下記の事項に留意しつつ、総人件費改革のための基本指針を平成 17 年度秋までに策定し、平成 18 年度の予算や地方財政計画から順次反映させる。これらにより、公的部門全体の総人件費の抑制に取り組む。

（ 中略 ）

⑦ 特殊法人、独立行政法人、公益法人等、公的部門全体の人件費を抑制する。こうした取組を通じ、当該法人に対する補助金や運営費交付金を見直す。

独立行政法人国民生活センター 中期目標

平成 15 年 10 月 1 日

(改正 平成 18 年 3 月 31 日)

内閣府国民生活局

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、これまで、特殊法人として、30 年余にわたり、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機関として機能してきた。

現在、国民生活を取り巻く環境は、少子・高齢化の進行、IT化の進展、経済の国際化等により大きく変化しつつあり、これを背景として、全国の消費生活センター（以下「地方センター」という。）及び国民生活センターへの消費者からの苦情相談は、平成 14 年度には 10 年前の 4.4 倍に達し、内容も多様化・複雑化している。このような中で、国民一人一人の自由な選択と活動が確保できる環境を整備していくためには、センターが、国民生活における自己決定や主体的な行動を可能とする様々な情報を収集・分析し、適切に提供していくことが必要である。

したがって、センターが、本中期目標期間中、国、地方公共団体及び関係団体と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、その業務について、質の向上を図りつつ効率的かつ効果的に実施していくため、この目標を設定する。

1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成 15 年 10 月 1 日から平成 20 年 3 月 31 日までの 4 年 6 月間とする。

2. 業務運営の効率化に関する事項

- (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 18 年度以降の 5 年間において国家公務員に準じた人件費削減を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。

- (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。

- (3) 「電子政府構築計画」（平成 15 年 7 月 17 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づく国の取組みに準じて、センター業務の効率化を図るための最適化計画を策定する。

3. 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事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集

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、P I O - N E T（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、相談カードも含めたシステム全体の見直しを行い、相談受付からP I O - N E Tへの登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。

(2) 国民への情報提供

①報道機関等を通じた情報提供

P I O - N E T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）。

②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供

出版物、テレビ番組、ホームページ等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。

デジタル・ディバイドの問題にも配慮しつつI Tの一層の活用を図ることとし、より広範な情報提供を行うため、携帯電話による情報提供の強化を図る。

(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、迅速かつ公正に苦情相談に当たる。

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苦情相談機能の充実強化を図る。

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。

直接相談を段階的に縮小して地方センターからの経由相談の機能を強化し、中期目標の期末年度において、センターの苦情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%)

地方センターの整備状況等を踏まえつつ、最終的には地方センターからの経由相談に特化する。

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で公正・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、消費生活に重大な影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある苦情の処理に資するため、小委員会を活用するなど組織等を見直しするとともに、その柔軟な運用を図り、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する。

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。

(4) 関係機関への情報提供

①地方センターへの情報提供

PIONET 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。

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。

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い、連携を図る。

(5) 研修

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、消費者団体等の職員、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。

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。

②消費生活専門相談員資格の審査及び認定

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。

(6) 商品テスト

①原因究明テスト

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。実施に当たっては、テスト技術の向上及びテスト期間の短縮を図る。

②問題提起型テスト

センターや地方センターが受け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)

(7) 調査研究

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、P I O - N E T 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。

4. 財務内容の改善に関する事項

「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。

独立行政法人国民生活センター中期計画

平成 15 年 10 月 1 日
独立行政法人国民生活センター
(改正 平成 18 年 3 月 31 日)

(序文)

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 15 年 10 月 1 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を定める。

(基本方針)

独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国、地方公共団体及び関係団体と緊密に連携しつつ、全国の消費生活センター(以下「地方センター」という。)を始めとする国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、総合的見地から情報提供及び調査研究を行う。

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(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。

- (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。
- (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。

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

① P I O - N E T 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、P I O - N E T(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、P I O - N E T 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。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 P I O - N E T 登録までの 1 件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。利用者が P I O - N E T 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。

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。

(2) 国民への情報提供

①報道機関等を通じた情報提供

P I O - N E T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。

②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供

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。

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。

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。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。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。

(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。

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。

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%)

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で公正・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。

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。

(4) 関連機関への情報提供

①地方センターへの情報提供

PIONET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。

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。

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。

(5) 研修

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。

②消費生活専門相談員資格の審査及び認定

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。

(6) 商品テスト

①原因究明テスト

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、技術的な協力を行う。

②問題提起型テスト

センターや地方センターが受け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。

(7) 調査研究

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、P I O－N E T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。

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

予算 別紙1のとおり

収支計画 別紙2のとおり

資金計画 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。

5. 重要な財産の処分等に関する計画

重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

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

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。

(単位：百万円)

施設・整備の内容	予 定 額	財 源
東京事務所耐震改修工事	431	施設整備費補助金

【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。
- 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。

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。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

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

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

(4) 積立金の処分に関する事項

なし

中期計画予算

平成15年度～平成19年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	12,756
事業収入等	1,140
その他の収入	68
施設整備費補助金	431
計	14,395
支 出	
業務経費	6,603
一般管理費	1,136
人件費	6,158
その他の支出	68
施設整備費	431
計	14,395

【注記】

1. 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。
2. 平成17年度以降の業務経費については、全国消費生活情報ネットワーク・システムの管理・運営に係る経費を追加している。
3. 中期計画予算の見積りに当たっては、消費者物価指数の伸び率を年0%、給与改定等の伸び率を年0%、効率化係数を業務経費については99.0%、人件費及び一般管理費については97.34%、政策係数を0%と仮定して計算している。

【人件費の見積り】

期間中総額4,916百万円を支出する。

但し、上記の額は、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。

【運営交付金の算定ルール】

1. 平成15年度は、積み上げ方式とする。
2. 平成16年度以降については、次の算定ルールを用いる。

$$\text{運営費交付金} = \text{人件費} + (\text{業務経費} + \text{一般管理費}) \times \beta (\text{消費者物価指数}) - \text{自己収入見積額} + \delta (\text{特殊要因増減})$$

$$\text{人件費} = (\text{基本給等} + \text{社会保険料負担金} + \text{児童手当拠出金}) \times \alpha 1 (\text{効率化係数}) + \text{退職手当}$$

$$\text{基本給等} = \text{前年度の} (\text{役員報酬} + \text{職員基本給} + \text{職員諸手当} + \text{超過勤務手当}) \times (1 + \text{給与改定率等})$$

$$\text{業務経費} = \text{前年度の業務経費相当額} \times \alpha 2 (\text{効率化係数}) \times \gamma (\text{政策係数})$$

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額× $\alpha 1$ （効率化係数）

$\alpha 1$ 、 $\alpha 2$ 、 β 、 γ 、 δ については、以下の諸点を勘案した上で、各年度の予算編成過程において、当該年度における具体的な係数値を決定する。

$\alpha 1$ （効率化係数）：業務の効率化を進め、中期目標の期間中、平均で前年度比2.66%程度の業務の効率化を図る。

$\alpha 2$ （効率化係数）：業務の効率化を進め、新規に追加又は拡充されるものを除いて、毎年度、前年度に対して1%程度の業務の効率化を図る。

β （消費者物価指数）：前年度における実績値を使用する。

γ （政策係数）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人評価委員会による評価等を総合的に勘案し、具体的な係数値伸び率を決定する。

δ （特殊要因増減）：法令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

収支計画

平成 15 年度～平成 19 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	13,897
經常費用	13,897
業務経費	6,603
一般管理費	1,136
人件費	6,158
減価償却費	—
財務費用	—
臨時損失	—
収益の部	13,897
運営費交付金収益	12,757
事業収入等	1,140
資産見返運営費交付金戻入	—
臨時利益	—
純利益	0
目的積立金取崩	—
総利益	0

【注記】

1. 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。
2. 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 15 年度～平成 19 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	14,395
業務活動による支出	13,897
投資活動による支出	495
財務活動による支出	4
次期中期目標の期間への繰越金	0
資金収入	14,395
業務活動による収入	13,897
運営費交付金による収入	12,757
事業収入等	1,140
投資活動による収入	435
財務活動による収入	64
前期中期目標の期間よりの繰越金	0

【注記】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19年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成19年3月16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19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) 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。また、「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」を踏まえた人件費削減（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。）を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた役職員の給与の見直しに取り組む。
- (2) 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。
- (3) 平成17年度中に策定した最適化計画を推進する。

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

① P I O - N E T の運営

- ・平成18年度に実施した「全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）に係る刷新可能性調査」の結果を踏まえ、「P I O - N E T システムの最適化計画」を策定する。
- ・P I O - N E T の安定的運用に資するため、キーワード改定作業に着手する。
- ・地方センター等からの要望を踏まえ、P I O - N E T 端末機の増設を検討の上、実施する。
- ・各省庁へのP I O - N E T 端末新設のために必要なシステム整備等を行う。
- ・作成した相談データを受付時に送信することを励行させるとともに、その送信頻度を向上させるよう、地方センターに要請する。
- ・消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の習熟のための方策（問合せ対応のための窓口の運営、電子掲示板の運営、P I O - N E T 運営連絡会議など）を引き続き実施する。
- ・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。

② 消費者トラブルメール箱

- ・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。
- ・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。

(2) 国民への情報提供

①報道機関等を通じた情報提供

- ・ P I O - N E T の情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に 20 テーマ以上提供する。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。

②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供

ア．ホームページ

- ・引き続き社会的に問題となっていて消費者の関心の高い情報の提供を行うこと等により、アクセス件数の増加を図る。
- ・携帯電話による情報提供の充実を図る。

イ．テレビ番組

- ・視聴者モニターに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よう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。

ウ．定期出版物等

- ・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。
- ・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。
- ・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。

(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。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・個人情報保護相談データベースを安定的に運用し、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する苦情相談情報を収集する。
- ・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針を踏まえ、苦情相談対応を積極的に行う。

③地方センターの苦情相談処理への支援

- ・ 経由相談の充実や、消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、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。
- ・ 年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が50%以上とする。

④消費者苦情処理専門委員会

- ・ 都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会の更なる活用など委員会運営の創意工夫に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。

⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備

- ・ 引き続きホームページのADR機関情報専用コーナーの内容充実を図る。

(4) 関係機関への情報提供

①地方センターへの情報提供

- ・ 地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。
- ・ 引き続き地方センター向けの電子的な事務連絡、情報提供、情報交換を安定的に行い、業務運営の迅速化、効率化に資する。

②行政機関等との情報交流

- ・ 行政機関からのP I O-N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。
- ・ 法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O-N E T情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。
- ・ 消費者契約法に基づく適格消費者団体からの照会への対応を開始する。

③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換

- ・ 消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。
- ・ 平成19年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。
- ・ 消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、“くらしの情報交流プラザ☆さろん”を、東京事務所の耐震補強工事期間中を除き、毎月1回開催する。

(5) 研修

①研修

- ・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を6コース実施する
- ・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を13コース実施する。
- ・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およ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（地方都市開催）を26コース実施する。
- ・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。
- ・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を2コース実施する。
- ・地域における消費者活動推進者（消費者活動に関心のある消費者及び行政職員、消費生活相談員等）を対象とした研修を1コース実施する。
- ・相模原市と共催で、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を1コース実施する。
- ・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。

②消費生活専門相談員資格の審査及び認定

- ・消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、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、全国15ヶ所以上で実施する。

(6) 商品テスト

①原因究明テスト

- ・テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。
- ・テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。
- ・全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。

②問題提起型テスト

- ・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。
- ・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。
- ・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。

(7) 調査研究

- ・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、P I O-N E T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う。
- ・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。

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6億円とし、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. 重要な財産の処分等に関する計画

計画なし

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

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19年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。

(単位：百万円)

施設・整備の内容	予定額	財源
東京事務所耐震改修工事	321	施設整備費補助金
東京事務所電気設備改修工事	170	

(2) 人事に関する計画

①方針

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

②人員に係る指標

期末の常勤職員は、120人以内とする。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

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

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

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

(4) 積立金の処分に関する事項

計画なし

平成19年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	2,803
事業収入等	253
施設整備費補助金	491
計	3,547
支 出	
業務経費	1,542
一般管理費	235
人件費	1,279
施設整備費	491
計	3,547

【人件費の見積り】

1,044百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬並びに職員基本給、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。

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成19年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	3, 1 5 3
經常費用	3, 1 5 3
業務費	1, 2 7 8
一般管理費	3 6 7
人件費	1, 2 7 9
財務費用	2 1
減価償却費	2 0 8
収益の部	3, 4 3 4
經常収益	3, 4 3 4
運営費交付金収益	3, 1 3 6
事業収入等	2 5 3
資産見返運営費交付金戻入	4 6
經常利益	2 8 1
目的積立金取崩	0
当期総利益	2 8 1

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成19年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	6,821
業務活動による支出	2,940
投資活動による支出	3,227
財務活動による支出	159
翌年度への繰越金	496
資金収入	6,821
業務活動による収入	3,035
運営費交付金による収入	2,803
事業収入等	231
投資活動による収入	3,137
財務活動による収入	0
前年度からの繰越金	650

(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

特別顧問会議（第8回）議事要旨

1. 開催概要

- (1) 開催日時：2007年10月11日（木）15：00～16：30
- (2) 開催場所：独立行政法人国民生活センター東京事務所 特別会議室
- (3) 出席者：＜委員＞
有馬 真喜子氏、鶴田 俊正氏、兵頭 美代子氏、
堀部 政男氏、宮部 義一氏、山岡 義典氏
＜国民生活センター＞
中名生理事長、田口理事、柴崎理事、島野理事 ほか

2. 質疑応答の記録

- ※ 表記凡例…委員：委員からの質疑または意見
国セン：国民生活センターの回答
- ※国民生活センターは略称「国セン」と表記

1. 直接相談について

- 委員：報道によれば、直接相談を廃止するということだが、地方の消費生活センターが住民からの相談を受け付ける体制を強化することが前提であるべきである。
- 国セン：身近な相談機関を強化することは重要であると考えている。地方公共団体の消費生活センターは、約550箇所あるが、全ての市町村に設置されているというわけではない。地方における財政難もあるようである。国センとしては、地方の消費生活センターから受け付ける経路相談等を通じ、地方の支援に取り組んでまいりたい。
- 委員：直接相談は是非残してほしい。

2. 研修について

- 委員：研修は重要であることから、更なる充実をお願いしたい。

3. PIO-NETについて

- 委員：各府省へのPIO-NET端末の設置状況如何。
- 国セン：年内に設置すべく準備を行っている。
- 委員：入力日数の現状如何。
- 国セン：平成18年度は約50日であり、今期中期計画の目標を達成する見込みである。現在PIO-NETのシステムの刷新を検討しているところであり、更なる入力日数の短縮に向けて、地方公共団体のご協力もいただきながら、努力してまいりたい。
- 委員：自殺やいじめなどの教育問題についてもPIO-NETに入ってくるならば、どんどん情報提供すべきである。
- 国セン：PIO-NETには、主として消費生活に関する相談が情報として蓄積されている。ご指摘の

教育問題等については、行政相談などの専門の窓口もあり、そちらでも取扱っているが、当センターの相談窓口にそういった相談が寄せられた場合には、しかるべき窓口を案内している。

4. 商品テストについて

委員：国センのように客観的に評価できる機関が商品テストを実施することは不可欠である。報道によれば、国センが商品テストを縮小することのことが事実関係如何。

国セン： 国センにおける商品テストは、消費者の実際の生活の中で多様な使われ方を想定しつつ、テスト方法も含めて、試行錯誤しながらテストを行っており、こうしたテストは今後も実施していく。

内閣府において9月にまとめられた「国民生活センターの在り方等に関する検討会」最終報告によれば、外部機関への外部化について言及されているが、趣旨としては、定型的なテスト等について外部化を行うことにより、効率化を行うものと理解している。

5. 「書き込み自由の事故情報データベース」について

委員：「書き込み自由の事故情報データベース」の構築はありがたい。こういった事故情報など必要な情報が必要な方に届かないのが問題である。

委員：国民に製品事故に関する必要な情報を幅広く届けるために、例えば、NHKのニュースの最後に「安全情報」を流すというようなことも考えられるのではないかな。

6. 独立行政法人の整理合理化計画について

委員： 政府においては、年内に独立行政法人の整理合理化計画を策定することのだが、独立行政法人を一律に扱うのは問題である。ある部分は大胆に削減するとしても、必要ところは機能強化していくべきである。

消費者問題の根本は、企業と消費者の間に情報の非対称性が存在するというものである。

また、規制緩和による自由化のコストを国センが担っているのであり、その役割は益々重要である。

国セン：当センターとしても合理化できる部分については合理化を図っていくが、当センターに対する消費者・生活者の期待は高い。合理化をしつつも、なお足りない部分については、予算や人員も含めて、しかるべき対応をお願いしたい。

委員：国民生活の安定を図るためには、国センの役割は重要であり、機能の充実が必要である。

特別顧問会議（第9回）議事要旨

1. 開催概要

- (1) 開催日時：2008年3月7日（金）14：00～16：00
- (2) 開催場所：独立行政法人国民生活センター東京事務所 4階会議室
- (3) 出席者：＜委員＞
 - 有馬 真喜子氏、神田 敏子氏、鶴田 俊正氏
 - 日野 正晴氏、兵頭 美代子氏、堀部 政男氏、
 - 渡邊 光一郎氏＜国民生活センター＞
 - 中名生理事長、田口理事、柴崎理事、島野理事 ほか

2. 質疑応答の記録

- ※ 表記凡例…委員：委員からの質疑または意見
国セン：国民生活センターの回答
- ※国民生活センターは略称「国セン」と表記

(1) 人員について

- 委員：次期中期計画において、様々な業務を行うこととなるようだが、今の人員で業務を遂行することができるのか。
- 国セン：「独立行政法人整理合理化計画」において、独立行政法人が人件費等の削減を行うことが明記されているところ。一方で、次期中期計画期間中には、新たな業務を行うこととしており、人員については、主務官庁に対し、措置していただけるようお願いしているところである。
- 委員：国センの役割は他の独立行政法人とは違う。主務官庁に対し人員が必要であることをもっと主張すべきである。

(2) 裁判外紛争解決手続(ADR)について

- 委員：国センが裁判外紛争解決手続(ADR)を行うための国セン法改正案が閣議決定されたということだが、ADRを効果的に実施するためには、専門のスタッフを確保することが重要である。
- 国セン：国セン法改正案では、和解の仲介や仲裁を行う委員や特別委員を置くこととし、年間200件程度の処理を行うことが想定されているが、そのためには、それを支える事務局体制が必要である。事務局には、20人程度が必要であり、弁護士等の専門のスタッフに入ってもらうことも考えなければならない。
- 委員：国センの強みは、横断性である。個別分野の民間ADRとの連携が重要ではないか。
- 国セン：国センが行うADRは、全国的な解決の指針を示すことを目的としている。民間ADRとの連携は重要であり、民間ADRがより専門性があるような場合には、当該機関を紹介するなどし、連携を図ってまいりたい。

(3) 危害情報について

委員： 危害情報については、スピードが大事であるので、スピーディに情報提供してほしい。

また、国センのホームページを通じて、情報提供しているとのことだが、ホームページをご覧になれない方もいるので、そのあたりのフォローも重要ではないか。

国セン： 危害情報については、国民の皆様は早期に周知する必要があるものについて、まず第一報としてお知らせし、被害の未然防止・拡大防止を図っているところ。

委員： NHKで危害情報を流すようなことも考えられるのではないか。

(4) 各地の消費生活センター等への支援について

委員： 各地の消費生活センター等の役割は重要であるが、予算の削減や体制面の低下が指摘されている。研修や相談の支援、消費生活専門相談員資格の更新時研修など、国センから各地消費生活センター等への支援を充実させるべきである。研修は地理的条件を勘案すべきである。

また、消費者団体への研修を充実させてほしい。

国セン： 各地の消費生活センターや消費者団体の役割は重要であると考えており、研修や経由相談を通じて支援を行っていききたい。

また、消費生活専門相談員資格の更新時研修は地理的条件を勘案し、地方においても行うこととしている。

PIO-NETの構成・機能

