

独立行政法人国民生活センター中期計画

(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

PIONET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にて公正・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

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。

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
<u>東京事務所耐震改修工事</u>	<u>431</u>	<u>施設整備費補助金</u>

【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。

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

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

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

業務経費＝前年度の業務経費相当額× $\alpha 2$ （効率化係数）× γ （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
経常費用	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。

<title>中期計画（平成15年度下半期～平成19年度） </title>