

平成16年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

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16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。
- (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) 組織再編を実施し、新たな体制の下で業務の効率化を図るための具体的方策を検討する。

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

①P I O-N E Tの運営

- ・大規模データベースの構築・運営等に関する最新の技術情報等の収集を行う。
- ・ホストシステム見直しの基本的前提として、苦情相談件数の大幅増への対応方法等について、有識者へのヒアリング等を含めた検討を開始する。
- ・相談カード入力項目に関する改善の検討を行う。
- ・パソコンを用いて相談カードの直接作成を行うシステムの導入を検討する。
- ・「電子版キーワードマニュアル」を作成する。
- ・「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

- ・被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させることにより、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

- ・センター及び地方センターに寄せられた個人情報保護法に関する相談情報を収集するため、個人情報保護法相談データベース（仮称）を構築する。
- ・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の策定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、国民からの個人情報に関する相談専用電話を設置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。
- ・地方センターの個人情報の取扱いに関する相談に適切に対応するための相談処理マニュアルを作成する。

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40%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、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、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

- ・政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備について検討を行う。

(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。
- ・地方センターへ提供する情報の内容、迅速に情報提供するための手段及び情報漏洩防止策について検討する。

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。

③消費者団体、事業者団体、N P O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16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N P O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（仮称）」を平成16年度前半に開設する。

(5) 研修

①研修

- ・地方公共団体の職員を対象とする研修を4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34コース（地方都市開催18コース）実施する。
- ・生活大学移動セミナー（地方都市開催）を11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3コース実施する。
- ・消費者活動リーダーを対象とした研修を1コース実施する。
- ・相模原市と共催で公開講座を1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。
- ・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18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・設備

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

計画なし

(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、期首の126人以内とする。

(3) 積立金の処分に関する事項

計画なし

平成16年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	2,520
事業収入等	253
その他の収入	26
前年度からの繰越金	21
計	2,820
支 出	
業務経費	1,092
一般管理費	264
人件費	1,439
その他の支出	26
計	2,820

【人件費の見積り】

1,116百万円を支出する。

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1) 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。

(注2) 前年度からの繰越金は、平成15年度からの運営費交付金（人件費相当額）で当該年度において人件費に充当することとされた経費である。

平成16年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	2,796
經常費用	2,796
業務費	1,092
一般管理費	264
人件費	1,439
減価償却費	2
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	2,796
經常収益	2,796
運営費交付金収益	2,541
事業収入等	253
資産見返運営費交付金戻入	2
臨時利益	0
純利益	0
目的積立金取崩	0
総利益	0

(注1) 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。

(注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。

平成16年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	2,820
業務活動による支出	2,794
投資活動による支出	24
財務活動による支出	2
翌年度への繰越金	0
資金収入	2,820
業務活動による収入	2,773
運営費交付金による収入	2,520
事業収入等	253
投資活動による収入	2
財務活動による収入	24
前年度からの繰越金	21

(注1) 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。

(注2) 前年度からの繰越金は、平成15年度からの運営費交付金（人件費相当額）で当該年度において人件費に充当することとされた経費である。