

平成20年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成20年 3月31日
(変更) 平成20年11月28日
(変更) 平成21年 3月13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20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

- ・ センターの保有する施設の有効活用等を図るため、相模原事務所について、関係機関と調整し、民間競争入札を実施するとともに、東京事務所の在り方を検討する。

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・分析・提供

① P I O-N E Tの刷新等

- ・ 苦情相談の受付からP I O-N E T登録までの期間を抜本的に短縮するために、消費生活センターからの苦情相談情報の収集方法について再検討を行い、消費生活センターの意見等も踏まえて調整した上で、検討結果を仕様書（要件定義書）に反映させる。
- ・ 内閣府の「P I O-N E T追加配備実施要綱（平成20年11月28日付）」に基づき、都道府県を通じて全自治体に対して「P I O-N E T追加配備要望調査」を実施し、その結果をもとに配備先を決定した上で、追加配備を行う。
- ・ 平成19年度策定のP I O-N E T最適化計画に基づき、上記の業務体系の再検討を踏まえた仕様書（要件定義書）を作成し、調達手続き（入札）を行い、システム開発を開始する。
- ・ 平成19年度に検討を行ったP I O-N E Tの「分類・キーワード」の改定案を取りまとめ、これに対する消費生活センターの意見も踏まえた上で関連するマニュアルの改定版を作成し、全国の消費生活センターに配布する。

② 「早期警戒指標」の整備

- ・ P I O-N E T情報を直接検索した結果を人の手で分析して問題性を抽出するこれまでの方法を見直し、P I O-N E T情報から「早期警戒指標」を作成するため、外部有識者を含めて検討を行うとともに、指標値に基づく定期的な監視・分析のための手法を開発する。

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構成と運用方針について、内閣府と協議を行うとともに、P I O-N E Tを含む類似の情報収集システムに関する情報を収集し、事故情報データベースが備えるべき機能について、外部有識者の意見も聴取しつつ仕様書を作成し、システム開発を開始する。
- ・ 内閣府を通じて関係省庁との間で、入力される情報の共有方法等と関係省庁の保有する事故情報の共有化について協議を行い、一定の結論を得る。

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、テレビ番組等による情報提供

ア. ホームページ

- ・ コンテンツの迅速な追加・更新、既存コーナー運用方法の見直し等により、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」を創刊し、定期発行する。
- ・ 「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。

ウ. テレビ番組

- ・ 国民生活センターの情報を活用して、悪質な販売手口や製品事故等に関する情報を毎月2回以上定期的に放映する。
- ・ 放映された番組内容をホームページを通じて動画配信する。
- ・ 視聴者モニターに対するアンケート調査を実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。

エ. 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) 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. 直接相談

- ・ 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。
- ・ 土日祝日に相談窓口を開設するための体制について検討を行い、所要の準備を行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。

(4) 裁判外紛争解決手続の整備

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、国民生活センター法の改正を踏まえ、裁判外紛争解決手続を整備する。

(5) 関係機関との連携

①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運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム（仮称）」に掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」を発行する都度「P I O-N E Tつうしん」として再掲載する。
- ・ 月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を引き続き発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するため、「消費者行政フォーラム（仮称）」等に適宜、掲載する。併せて平成21年度より月2回発行するための準備を行う。
- ・ 「製品関連事故情報」については、平成21年度からの毎月発行に向けた準備を進めるとともに、平成20年度の後半は試験的に臨時版などを発行し、年度内で8回以上発行する。また、サーバ容量の確保や電子化のフォーマットの検討などに着手する。

②国の行政機関

- ・ 消費者利益を侵害する違法・不当行為等について、事業者情報を含め、関係行政機関に対し、迅速に情報提供・要望を行う。
- ・ 苦情相談情報、危害・危険情報、商品テスト結果等の分析に基づいて、関係省庁等による消費者行政担当課長会議等の場を通じて、制度・施策の改善につながる政策提言等を行う。

③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。

④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。

⑤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。
- ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、モデル事業として、相談体制の脆弱な地域に経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。

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

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平成20年度より実施する。

③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

- ・ 消費者・企業向け研修への市場化テストの導入に向け、実施要項（案）を作成するとともに、官民競争入札等監理委員会の審議スケジュールに沿い、所定の審議を経る。

(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とともに、規格・基準の制定や改定等の政策提言を行い、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。
- ・ 事故原因の究明に資する、使用状況等を反映した商品テストの実施に必要な施設・機器の更新・整備を図る。
- ・ 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。

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・機器などの情報を収集し、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

- ・ 内閣府が中心・中核となって、センターが行う業務全般に関して、関係省庁、関係機関との役割分担・連携等の具体的方策について、十分に協議した結果を踏まえ、適切に対応する。

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、7億円とし、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・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20年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。

施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源
東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費補助金

(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20年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	12,842
事業収入等	144
施設整備費補助金	354
計	13,340
支出	
業務経費	11,425
一般管理費	228
人件費	1,333
施設整備費	354
計	13,340

(注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。

(注2) 運営費交付金収入及び業務経費には、平成20年度補正予算(第1号)により措置された「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費及び平成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が含まれている。

【人件費の見積り】

1,022百万円を支出する。

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20年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	12,718
經常費用	12,781
業務経費	10,906
一般管理費	203
人件費	1,333
減価償却費	260
財務費用	16
収益の部	12,722
經常収益	12,722
運営費交付金収益	12,501
事業収入等	144
資産見返運営費交付金戻入	77
經常利益	4
目的積立金取崩額	—
当期総利益	4

(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20年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	29,917
業務活動による支出	11,568
投資活動による支出	16,318
財務活動による支出	186
翌年度への繰越金	1,844
資金収入	29,917
業務活動による収入	12,992
運営費交付金による収入	12,842
事業収入等	150
投資活動による収入	16,122
財務活動による収入	0
前年度からの繰越金	803

(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。