

令和3年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

令和3年3月30日

(変更) 令和3年12月22日

(変更) 令和4年2月9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、令和3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。

なお、下記の諸業務の遂行に際しては、政府全体における全国的な新型コロナウイルスへの対応状況等を注視しつつ、主催事業の実施形態、感染予防の充実などに十分配慮することとする。

第1 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. 広報事業

(1) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

- ・機動的に記者説明会を開催し、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアを通じた国民への情報提供を行う。
- ・記者説明会開催のほか、ウェブサイトを利用して迅速かつ的確な公表を行う。

② ウェブサイト、出版物等による情報提供

- ・消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」を毎月1回、ウェブサイトへ掲載し、読者から5段階中平均4以上の評価を得る。併せて、簡易冊子版を作成し、全国の消費生活センター等へ配布する。
- ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行及びウェブサイトへの掲載などにより、広く国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。
- ・消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた冊子「くらしの豆知識」を年1回発行・販売し、購入者から5段階中平均4以上の評価を得る。併せて、視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」を作成・配布する。

③ 消費者庁が行う注意喚起への協力

消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイト等を利用して消費者に情報提供するとともに、それらをSNSで情報提供するために必要な整備を行う。

④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供

災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。

(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供

① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供

- ・地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」等の情報提供を行う。
- ・消費生活センター等を経由するなどして「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や、高齢者、障害者等の支援機関及びその構成員へ「見守り新鮮情報」等を提供し、高齢者、障害者等への情報提供やメールマガジン「見守り新鮮情報」への登録を働きかける。
- ・支援機関等による広報活動の状況を把握しつつ、広報を受けた高齢者等の反響を把握する方策を検討する。

② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供

- ・消費者教育に関する先進的な取組について、ウェブサイトおよびウェブ版「国民生活」において紹介するとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペースで掲示を行う。
- ・SNSを活用して188（消費者ホットライン）の広報を積極的に行う。

③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用

- ・PIO-NET情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、「見守り新鮮情報」を作成する。
- ・令和2年度に試行した若者向けの新たな情報提供を参考として、引き続き効果的な情報提供を検討する。

2. 情報収集・分析事業

(1) PIO-NET等の刷新、利用承認等

① PIO-NETの刷新

- ・全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「PIO-NET」という。）に

については、令和3年度中に刷新しシステムの運用を開始する。また新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能（AI）、音声認識、本人認証等の新技術の導入について検討する。

- ・消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。
- ・令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外からP I O - N E Tに接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新（DX）に関する取組に活用するとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。
- ・加えて、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援等の取組に活用する。

② P I O - N E Tの利用承認

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E Tの利用承認を適切に実施する。

③ 事故情報データベースの運営

事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。

（2）関係機関への情報提供及び情報交換

① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進

- ・「早期警戒指標」の出力機能をP I O - N E Tの機能として消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関に提供するとともに、研修等の機会を得て、同機能の周知を図り活用を促進する。
- ・全国の消費生活センター等における「早期警戒指標」の利用者数の維持向上を図り7,000人を目指す。

② 消費生活センター等への情報提供

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」など、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」（P I O - N

E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。

③ 行政機関等との情報交換

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、P I O-N E T情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。

④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O-N E T利用

- ・適格消費者団体・特定適格消費者団体（以下「適格消費者団体等」という。）におけるP I O-N E Tの利用について、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、P I O-N E T端末の配備に向けた検討を進める。
- ・適格消費者団体等からの要請に応じた「急増指標」に基づく情報提供を実施するとともに法令照会への対応を積極的に行う。

3. 相談事業

(1) 苦情相談

① 経由相談及びセンター受付相談

消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。

イ. 経由相談

専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センター等と共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

ロ. センター受付相談

消費者ホットライン等を活用した地方支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。さらに、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等の支援として、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。

② 個人情報に関する苦情相談

- ・円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等へ情報の共有を図る。
- ・個人情報に関する苦情相談事例を分析し、その結果を「消費生活相談緊急情報」

において消費生活センター等に情報提供を行う。

③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談

- ・海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター（CCJ）」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。
- ・CCJに寄せられた相談の解決方法等について「消費生活相談緊急情報」で消費生活センター等と情報共有を図る。
- ・令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためAI・IT技術を活用した自動翻訳機能の導入等相談体制の強化に活用する。
- ・令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、国民の安全・安心の確保を図るため、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応するCCJの相談体制の強化に活用する。

④ 訪日外国人旅行者への対応

外国語通訳サービス（三者間通話システム）等を活用し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談に対応するとともに、関係機関と連携し外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。

また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためチャットボットの設置等相談体制の強化等に活用する。

⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応

災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。

また、令和2年度補正予算（第2号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症対策の強化を図るため、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の相談体制の強化に活用する。

さらに、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、「ウィズコロナ」下での消費者の不安に付け込んだ悪質な消費者トラブルへの対応等のためのホットラインの相談体制の強化に活用する。

（2）国民への情報提供

① 報道機関を通じた情報提供

- ・ P I O—N E T等に蓄積されている情報やセンターで処理され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財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。
- ・ 各報道機関等からの取材に迅速に対応する。

② ウェブサイト等による情報提供

センターのウェブサイトには設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。

（3）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換

① 消費者庁等への情報提供、情報共有

- ・ 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とともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O—N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。
- ・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。
- ・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

② 消費生活センター等への情報提供

消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を月2回以上「消費者行政フォーラム」に掲載する等、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交換

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違

法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行うとともに、情報提供を行う。

④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等へ新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。

(4) 関係行政機関等に対する改善要望

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上

消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条の 3 による消費生活相談員の法定化（平成 26 年 6 月 13 日同法改正）や、同法第 11 条及び消費者基本計画第 4 章 6（2）の消費生活相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し専門職として、その職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。

4. 商品テスト事業

(1) 商品テストの実施

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。

① 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト

- ・地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。
- ・商品テスト依頼以外に、商品に係る専門的技術相談等に対応する。
- ・重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。

② 注意喚起のための商品テスト

- ・P I O - N E T や消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、テスト結果を消費者庁へ情報提供する。
- ・消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

- ・情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行う。
- ・必要に応じて関係機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化する。

(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等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事事例を調査・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迅速に分析してとりまとめ、情報提供を行う。
- ・国民への情報提供に当たっては、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取り組む。
- ・各報道機関等からの取材に迅速に対応する。

② ウェブサイト、出版物等による情報提供

- ・ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。
- ・「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。

(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換

① 消費者庁等への情報提供、情報共有

- ・重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ情報提供する。
- ・生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。
- ・東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。
- ・商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。

イ. 関係機関への情報提供

商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供するため、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ついては、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。

ロ. 放射性物資に関する検査体制の整備及び実施体制の維持充実

- ・東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援する。
- ・検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会の実施や地方公共団体からの依頼に基づき、研修会への講師派遣を行う。

② 消費生活センター等への情報提供

- ・商品テストに係る技術情報として、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・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイトを通じて消費生活センター等に情報提供を行う。
- ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談対応等から得られた情報や知見についても消費生活センター等に情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交換

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、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との間で緊密な情報交換を行う。

④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除

類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。

(4) 関係行政機関等に対する改善要望

商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

5. 教育研修事業

(1) 実務能力向上のための研修

- ・消費者行政職員、消費生活相談員を対象に「消費者行政職員研修」「消費生活相談員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。

- ・相談員資格の有資格者を対象に「専門知識アップデートのための研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。
- ・企業の消費者部門担当者等の職員を対象に「企業職員研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。
- ・各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。
- ・消費者行政に関する国家公務員向けの研修については、センターが実施する研修を活用するとともに、消費者庁が実施する研修の支援を行う。
- ・研修コースごとに、受講者に対する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、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をしてもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。
- ・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、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をしてもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。
- ・令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、研修受講者の安全・安心の確保のため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。
- ・令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、オンライン研修の拡充に活用する。

（2）消費者教育推進のための研修

消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。

① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施

- ・民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する研修の講師を担う消費生活相談員、消費者行政職員等を対象とした「消費者教育推進のための研修」を実施する。

- ・消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する。
- ・研修の実施効果を検証するため、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討を重ね、今後の見直し等に活用する。

② 「実例を通じた消費者教育」の推進

PIONET情報等の収集・分析を通じ、「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。

③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施

消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。

④ コーディネーター育成のための研修の実施

消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター講座」を実施する。

⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施

消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。

⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施

- ・「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する〔再掲〕。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。
- ・研修の実施効果を検証するため、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討を重ね、今後の見直し等に活用する。

(3) 試験業務

① 消費生活相談員資格試験

- ・消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。
- ・消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、都道府県に

試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国 20 箇所以上で実施する。なお、そのうち、5 箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。

- ・今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報等を消費者庁へ提供する。

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消費生活相談員の資質・能力の向上を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。
- ・消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、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 情報等の活用や、海外の消費者行政の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

(5) 教育研修の合理化と経費の節減

研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を図るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業

(1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善

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、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの日数を平均 95 日以内とし、和解率が 60%以上となるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤労者等が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。

(2) ADR結果の相談業務等への活用推進

センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場合）への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。

（３） 和解内容の履行確保

事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的な支援等の取組を行う。

（４） 消費者裁判手続特例法への対応

- ・ 消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）附則第6条に規定するADRの利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。
- ・ 消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、第2段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。

（５） 国民への情報提供

国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。

7. 特定適格消費者団体立担保支援事業

（１） 特定適格消費者団体との連携、協力

特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。

（２） 立担保期限の遵守

特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。

（３） 立担保事案の適切な管理、求償

担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。

第2 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（人件費を除く。）及び業務経費の削減

一般管理費（人件費を除く。）について、前年度比3%以上の削減、業務経費について、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。

なお、令和3年度に新規に追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く。

2. 総人件費の削減

- ・総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化等を通じて人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。
- ・次期P I O - N E Tにおいては、データの精度向上を目指し、またデータ入力の手援機能の具体的な見直しを行い、業務の効率化を図る。

3. 適正な給与水準の維持

- ・給与水準については、令和2年度の検証結果を踏まえ、令和3年度の年齢・地域・学歴勘案のラスパイレス指数が100を上回らないようにする。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。
- ・国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

4. 適正な入札・契約の実施

「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、契約は原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、その割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。また、同決定に基づき設置された監事及び外部有識者によって構成する契約監視委員会において、個々の契約案件の事後点検を行い、その審議概要を公表するとともに、契約に係る情報の公開を引き続き推進し、さらに、監事及び会計監査人によるチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

5. 保有資産の有効活用

- ・相模原事務所について、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会報告書」（平成26年8月公表）の趣旨に基づき、宿泊室については48%、研修室については61%の稼働率の確保を目指す（稼働率を算定する分母日数を365

日とする)。

- ・研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実（食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実）に努める。
- ・建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

6. 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。なお、宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。

第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（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は別紙1から別紙3までのとおりとする。

（作成方針）

独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

第4 短期借入金の限度額

短期借入金の限度額は、8億円とする。

（理由）

国からの運営費交付金の受け入れ等が3か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。

第5 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

なし

第6 重要な財産の処分等に関する計画

なし

第7 剰余金の使途

剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。

第8 その他業務運営に関する重要事項

1. 市場化テストの実施

「公共サービス改革基本方針」（平成29年7月閣議決定）に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。

- ・相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊関係業務
(契約期間：令和3年4月から令和6年3月までの3年間)

2. 情報セキュリティ対策

- ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定に改訂等があった場合には適宜見直し、これに基づいた情報セキュリティ対策を講じる。
- ・センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化のために、セキュリティシステム等の導入を行う。
- ・情報セキュリティ対策の実施状況を把握し、PDCAサイクルにより翌年度に向けた情報セキュリティ対策の改善を図る。

3. 内部統制の充実・強化

「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」（平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。

4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組

- ・検証・見直しの結果を踏まえて、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、今後は必要に応じて実施する。
- ・検証・見直しの結果を踏まえて、全国的に地方開催研修を拡充するとともに、内容やコース数を見直し、徳島県にふさわしい研修については、引き続き徳島県内で実施する。

第9 その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 施設及び整備に関する計画

施設・設備に関する計画の見込みはない。

2. 人事に関する計画

地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。

3. 中期目標期間を超える債務負担

中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、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

—

令和 3 年度計画予算

(単位：百万円)

区 別	広報事業	情報収集・ 分析事業	相談事業	商品テスト 事業	教育研修 事業	裁判外紛争 解決手続 (ADR) 事業	特定適格消費 者団体立担保 支援事業	法人共通	合計
収 入									
運営費交付金	190	1,263	576	324	282	128	6	514	3,282
自己収入	37	-	-	-	29	-	-	12	78
計	226	1,263	576	324	311	128	6	526	3,360
支 出									
業務経費	226	1,263	576	324	311	128	6	-	2,834
一般管理費	-	-	-	-	-	-	-	526	526
計	226	1,263	576	324	311	128	6	526	3,360

(注) 各欄の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。

【人件費の見積り】

期間中総額 1,041 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。

令和3年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	広報事業	情報収集・ 分析事業	相談事業	商品テスト 事業	教育研修 事業	裁判外紛争 解決手続 (ADR) 事 業	特定適格消費 者団体立担保 支援事業	法人共通	合計
費用の部	187	1,370	526	323	298	122	6	799	3,629
経常費用	187	1,370	526	323	298	122	6	799	3,629
業務経費	91	862	347	102	162	66	1	-	1,632
一般管理費	-	-	-	-	-	-	-	212	212
人件費	95	186	175	203	135	55	4	261	1,115
賞与引当金繰入	-	-	-	-	-	-	-	113	113
退職給付引当金繰入	-	-	-	-	-	-	-	93	93
減価償却費	1	309	3	18	1	0	0	120	451
財務費用	-	13	-	-	-	-	-	0	13
臨時損失	-	-	-	-	-	-	-	-	-
収益の部	187	1,365	526	323	298	122	6	799	3,624
運営費交付金収益	149	1,213	523	305	269	121	6	462	3,047
賞与引当金見返に係る収益	-	-	-	-	-	-	-	113	113
退職給付引当金見返に 係る収益	-	-	-	-	-	-	-	93	93
自己収入	37	-	-	-	29	-	-	12	78
資産見返運営費交付金戻 入	1	152	3	18	1	0	0	119	293
資産見返寄付金戻入	-	0	-	-	-	-	-	-	0
臨時利益	-	-	-	-	-	-	-	-	-

経常利益又は経常損失 (△)	-	△6	-	-	-	-	-	-	0	△6
目的積立金取崩額	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
当期総利益又は当期総損失 (△)	-	△6	-	-	-	-	-	-	0	△6

(注) 各欄の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。

令和3年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	広報事業	情報収集・ 分析事業	相談事業	商品テスト 事業	教育研修 事業	裁判外紛争 解決手続 (ADR) 事 業	特定適格消費 者団体立担保 支援事業	法人共通	合計
資金支出	226	1,263	576	324	311	128	6	526	3,360
業務活動による支出	226	1,111	576	324	311	128	6	524	3,206
投資活動による支出	-	0	-	-	-	-	-	1	2
財務活動による支出	-	151	-	-	-	-	-	1	152
リース債務の返済に よる支出	-	151	-	-	-	-	-	1	152
翌年度への繰越金	-	-	-	-	-	-	-	-	-
資金収入	226	1,263	576	324	311	128	6	526	3,360
業務活動による収入	226	1,263	576	324	311	128	6	526	3,360
運営費交付金による 収入	190	1,263	576	324	282	128	6	514	3,282
自己収入	37	-	-	-	29	-	-	12	78
投資活動による収入	-	-	-	-	-	-	-	-	-
財務活動による収入	-	-	-	-	-	-	-	-	-
前年度よりの繰越金	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(注) 各欄の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。