

独立行政法人国民生活センター 次期中期計画（案）

平成 25 年 3 月 日
独立行政法人国民生活センター

（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 25 年 2 月 28 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、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、消費者問題に関する中核的实施機関として積極的な役割を果たす。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

（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、毎年度、前年度比 3% 以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比 1% 以上の削減を行う。
- ・ 激変緩和措置を設けた上で平成 24 年度に廃止した借上宿舎制度については、平成 25 年 9 月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

（2）人件費

- ・ 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ために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。
- ・ 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。）の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、PIO-NET 関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成 27 年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。

（3）給与水準

- ・ 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と

納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とする。

そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。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。

また、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) 随意契約等の見直し

- ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

(5) 保有資産の有効活用

- ①相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。
- ②東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。
- ③相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。

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にとるべき措置

(1) 消費生活情報の収集・分析・提供

① P I O－N E Tの刷新

- ・ P I O－N E Tについて、消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年3月末までに業務改善及びシステム改修を行う。
- ・ 刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O－N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。
- ・ P I O－N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する。
- ・ キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。

③ 事故情報データベースの活用

- ・ 事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。

④ 調査研究

- ・ 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、海外の消費者行政等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。

(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取りまとめ、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、出版物等による情報提供

ア．ホームページ

- ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、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。
- ・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。
- ・ 「国民生活」について、内容の充実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以上の平均満足度の評価を得る。

イ．出版物

- ・ 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．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、学校等に対して配布し、情報提供する。

③「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し、

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を中心に迅速に分析した上で、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。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(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。
- ・ 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. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援

- ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。
- ・ 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、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。

②個人情報に関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、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、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

- ・ 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、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、

申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

(5) 関係機関との連携

①消費者庁等

- ・ 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、財産事案や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、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、消費者庁と緊密な情報共有を図る。
- ・ 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

- ・ 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」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌)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。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

- ・ 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・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

④独立行政法人

- ・ 関連する独立行政法人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。

⑤消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥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。

(6) 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。

(7) 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

- ・ 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。
- ・ 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とともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。
- ・ 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。

②国家公務員向け研修の実施

- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

③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箇所以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実施する。

④市場化テストの実施

- ・ 企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。

(8) 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

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、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、原則として全てに対応する。
- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、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。
- ・ 商品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。

②商品テストの効率的な実施

- ・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、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・技能等を活用するとともに、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について、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。

③商品テスト実施機関等の情報収集・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・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

- ・ 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。
 - ①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
 - ②消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。
 - ③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。
 - ④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

- ・ 消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。
 - ①高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。
 - ②P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。
 - ③消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。
 - ④消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

(11) 地方公共団体に対する支援

- ・ 上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。
 - ①巡回訪問
 - ・ 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の

質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

②P I O－N E Tの追加配備

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの追加配備を適切に実施する。

(12) 中核機関としての役割強化

- ・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

- ・ 別紙1から別紙3までのとおり。
- ・ 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。

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. 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

- ・ 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。

6. 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。

7. 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

8. その他業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

- ・ 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ことにより、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
- ・ 当期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
- ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。
- (5) 情報セキュリティ対策
- ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。
- (6) 事業の審査及び評価
- ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。
- (7) 国際協力
- ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。
- (8) 内部統制の充実・強化
- ・ 内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。
- (9) 情報公開
- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

中期計画予算
平成 25 年度～平成 29 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	13,710
自己収入	554
前中期目標期間繰越積立金取崩収入	914
計	15,178
支 出	
業務経費等	8,255
一般管理費	922
人件費	6,001
計	15,178

(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 4,868 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。

【運営費交付金の算定ルール】

- ・ 毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

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

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

$$\text{基本給等} = \text{前年度の} (\text{役員報酬} + \text{職員基本給} + \text{職員諸手当} + \text{超過勤務手当})$$

$$\text{業務経費} = \text{前年度の業務経費相当額} \times \alpha 1 \times \delta$$

$$\text{一般管理費} = \text{前年度の一般管理費相当額} \times \alpha 2$$

【注記】

業務経費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

一般管理費の効率化係数 ($\alpha 2$): 各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

消費者物価指数 (β): 各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

人件費調整係数 (γ): 各事業年度の予算編成過程において給与昇給率等を勘案して、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

政策係数 (δ): 国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人の評価委員会による評価等を総合的に勘案し、各事業年度の予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

特殊要因 (ε): 法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

【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

- ・ 業務経費の効率化係数 ($\alpha 1$): 平成25年度は0.982065、平成26年度以降は、0.99と仮定した。
- ・ 一般管理費の効率化 ($\alpha 2$): 中期計画期間中は、0.97と仮定した。
- ・ 消費者物価指数 (β): 中期計画期間中は1.00と仮定した。
- ・ 人件費調整係数 (γ): 平成25年度は0.917972、平成26年度は1.089357、平成27年度以降は1.00と仮定した。
- ・ 政策係数 (δ): 中期計画期間中は1.00と仮定した。

【業務経費等について】

業務経費等には、センターが国に移管される場合に必要となる経費を含む。なお、センターが国に移管される場合に必要となる経費については、不用と判断された場合は、遅滞なく国庫納付する。

収支計画
平成25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	15,878
經常費用	15,878
業務経費	8,255
一般管理費	922
人件費	6,001
減価償却費	700
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	14,964
運営費交付金収益	13,710
自己収入	554
資産見返運営費交付金戻入	700
臨時利益	0
純利益（△純損失）	△914
前期中期目標期間繰越積立金取崩額	914
目的積立金取崩額	0
総利益	0

(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。

【注記】

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25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	15,178
業務活動による支出	15,178
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
次期中期目標期間への繰越金	0
資金収入	15,178
業務活動による収入	14,264
運営費交付金による収入	13,710
自己収入	554
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
前期中期目標期間よりの繰越金	914

(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。