

## 独立行政法人国民生活センター 中期目標（案）・中期計画（案）

中期目標（案）	中期計画（案）
<p>独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、これまで、特殊法人として、30年余にわたり、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行う機関として機能してきた。</p> <p>現在、国民生活を取り巻く環境は、少子・高齢化の進行、IT化の進展、経済の国際化等により大きく変化しつつあり、これを背景として、全国の消費生活センター（以下「地方センター」という。）及び国民生活センターへの消費者からの苦情相談は、平成14年度には10年前の4.4倍に達し、内容も多様化・複雑化している。このような中で、国民一人一人の自由な選択と活動が確保できる環境を整備していくためには、センターが、国民生活における自己決定や主体的な行動を可能とする様々な情報を収集・分析し、適切に提供していくことが必要である。</p> <p>したがって、センターが、本中期目標期間中、国、地方公共団体及び関係団体と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、その業務について、質の向上を図りつつ効率的かつ効果的に実施していくため、この目標を設定する。</p> <p>《参考》PIO-NETに登録された苦情相談件数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成4年度 191,200件</li> <li>・平成14年度 849,080件（約4.4倍）</li> </ul>	<p>（序文）</p> <p>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 年 月 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。</p> <p>（基本方針）</p> <p>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。</p>

<p>1. 中期目標の期間</p> <p>センターの中期目標の期間は、平成 15 年 10 月 1 日から平成 20 年 3 月 31 日までの 4 年 6 月間とする。</p>	
<p>2. 業務運営の効率化に関する事項</p> <p>(1) 一般管理費（人件費を含む。新規に追加又は拡充される業務に係る経費、退職手当、租税公課等を除く。）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。</p> <p>《参考》平成 14 年度経常経費 2,762 百万円  うち一般管理費 1,730 百万円 (100%)  うち退職手当 114 百万円  租税公課等 158 百万円  削減対象経費 1,459 百万円 (84%)</p> <p>(2) 「電子政府構築計画」(平成 15 年 7 月 17 日各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議決定) に基づく国の取組みに準じて、センター業務の効率化を図るための最適化計画を策定する。</p>	<p>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</p> <p>(1) 一般管理費（人件費を含む。新規に追加又は拡充される業務に係る経費、退職手当、租税公課等を除く。）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。</p> <p>(2) 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。</p>

### 3. 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事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

#### (1) 消費生活情報の収集

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、相談カードも含めたシステム全体の見直しを行い、相談受付からP I O - N E Tへの登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。

《参考》地方消費生活センターの設置数（平成14年4月現在）

・都道府県	167箇所
・政令指定都市	16箇所
・市町村	280箇所
計	463箇所

### 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

##### 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、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。

##### 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）

( 2 ) 国民への情報提供

報道機関等を通じた情報提供

PIO - NET 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)。

《参考》報道機関を通じた情報提供の例 (平成 14 年度)

- ・高配当をうたって勧誘する出資金集め商法
- ・利用した覚えのない電話情報料の請求
- ・訪問販売によるリフォーム工事
- ・ジェット噴流機能付き 24 時間風呂の死亡事故 等

出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供

出版物、テレビ番組、ホームページ等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。

デジタル・ディバイドの問題にも配慮しつつ IT の一層の活用を図ることとし、より広範な情報提供を行うため、携帯電話による情報提供の強化を図る。

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

報道機関等を通じた情報提供

PIO - NET 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。

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

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、迅速かつ公正に苦情相談に当たる。

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苦情相談機能の充実強化を図る。

《参考》個人情報の保護に関する法律案に対する付帯決議（抄）

（平成 15 年 5 月 21 日 参議院個人情報特別委員会）

- 7 国民が苦情窓口を利用しやすく、また円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、…国民生活センター機能の充実強化とその活用…を図るとともに、国民に対する情報提供、担当職員の教育、研修を推進すること。

( 3 ) 苦情相談

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。

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。

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。

直接相談を段階的に縮小して地方センターからの経由相談の機能を強化し、中期目標の期末年度において、センターの苦情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%)

地方センターの整備状況等を踏まえつつ、最終的には地方センターからの経由相談に特化する。

《参考》国民生活センターの苦情相談実績(平成 14 年度)

- ・直接相談 5,031 件
- ・経由相談 3,283 件(39.5%)

《参考》地方センターの整備状況

平成 4 年度

- ・人口 5 万人以上の市・区数 457 団体
- ・センター設置済み市・区数 198 団体(43.3%)

平成 14 年度

- ・人口 5 万人以上の市・区数 474 団体
- ・センター設置済み市・区数 279 団体(58.9%)

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%)

#### 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で公正・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、消費生活に重大な影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある苦情の処理に資するため、小委員会を活用するなど組織等を見直しするとともに、その柔軟な運用を図り、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する。

#### 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。

#### 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で公正・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。

#### 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) 関係機関への情報提供

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。

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。

《参考》行政機関等からの依頼に基づく情報提供実績

行政機関 184 件、警察 35 件、裁判所 8 件(平成 14 年度)

《参考》行政機関への改善要望件数 11 件(平成 14 年度)

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い、連携を図る。

(4) 関連機関への情報提供

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。

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。

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

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、消費者団体等の職員、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。

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。

《参考》平成 14 年度地方開催実績：43 コース中 17 コース

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。

《参考》平成 14 年度地方開催実績：16 都道府県で実施

( 5 ) 研修

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。

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

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。実施に当たっては、テスト技術の向上及びテスト期間の短縮を図る。

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)

( 6 ) 商品テスト

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。

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。

《参考》調査研究実績（平成 14 年度）

- ・国民生活動向調査（商品、サービスに対する不満・被害の実態等）
- ・金融分野の投資取引における消費者保護に関する調査研究
- ・ハウスメーカーのシックハウス対応と課題に関する調査研究
- ・介護が必要な高齢者のための住宅改修に関する調査研究
- ・知的障害者、精神障害者、痴呆性高齢者の消費者被害と権利擁護に関する調査研究
- ・子供の消費者トラブルと情報提供の在り方に関する調査研究
- など

(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。

<p>4 . 財務内容の改善に関する事項</p> <p>「2 . 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。</p>	<p>3 . 予算（人件費の見積りを含む。）収支計画及び資金計画</p> <p>予算 &lt; 検討中 &gt;  収支計画 &lt; 検討中 &gt;  資金計画 &lt; 検討中 &gt;</p> <p>4 . 短期借入金の限度額</p> <p>短期借入金の限度額は 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。</p> <p>5 . 重要な財産の処分等に関する計画</p> <p>重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。</p> <p>6 . 剰余金の使途</p> <p>&lt; 検討中 &gt;</p> <p>7 . 施設・設備に関する計画</p> <p>&lt; 検討中 &gt;</p> <p>8 . 人事に関する計画</p> <p>&lt; 検討中 &gt;</p>
--	--

