

平成20年2月28日

内閣府国民生活局

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<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、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、平成15年10月に、それまでの特殊法人から独立行政法人化された。そして、平成16年に、消費者保護基本法が消費者基本法に抜本改正され、同法第25条において、センターは、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的機関としての役割が明確に位置付けられた。</p> <p>消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進み、消費者問題は多様化・複雑化し、消費者トラブルが増加している。また、最近の製品事故等を背景に国民の安全・安心に関する関心が高まっている。こうしたなかで、消費者が事業者に比べ情報の質・量及び交渉力において不利な立場にあることから、その格差を縮小するために、センターが、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要である。</p> <p>したがって、センターが、独立行政法人化されてから平成20年3月までの最初の中期目標期間中の実績を踏まえ、平成20年4月からの新しい中期目標期間中に、引き続き、国、地方公共団体及び関係機関等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的機関として、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>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的機関として、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>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p>1. 中期目標の期間</p> <p>センターの中期目標の期間は、<u>平成20年4月1日から平成25年3月31日までの5年</u>とする。</p> <p>2. 業務の効率化に関する事項</p> <p>(1) <u>一般管理費について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。</u></p> <p>(2) <u>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、人件費の削減について引き続き着実に実施するとともに、「経済財政改革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、人件費改革の取組を平成23年度まで継続する。併せて、国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。</u></p> <p>(3) <u>給与水準について検証を行い、これを維持する合理的な理由がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。</u></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. 業務の効率化に関する事項</p> <p>(1) 一般管理費（退職手当を除く。）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、特殊法人の最終年度（平成14年度）に対して、13%削減する。 「行政改革の重要方針」（平成17年12月24日閣議決定）を踏まえ、平成18年度以降の5年間において国家公務員に準じた人件費削減を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた給与体系の見直しを進める。</p> <p>(2) 業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。</p> <p>(3) 「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>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p>(4) <u>契約については、原則として一般競争入札等によるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化を推進するものとする。</u></p> <p>① <u>国民生活センターが策定する「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、その取組状況を公表すること。</u></p> <p>② <u>一般競争入札等により契約を行う場合であっても、特に企画競争や公募を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施すること。</u></p> <p>(5) <u>保有資産の有効活用</u></p> <p>① <u>相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運営業務について民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。</u></p> <p>② <u>東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。</u></p>	

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p data-bbox="129 204 1113 236">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</p> <p data-bbox="129 284 1113 435">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的機関として、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。</p> <p data-bbox="145 483 566 515">(1) 消費生活情報の収集・分析</p> <p data-bbox="129 563 477 595">① <u>PIO-NETの刷新</u></p> <p data-bbox="129 611 1113 675"><u>警戒すべき情報を早期に発見し、迅速な提供が行えるようにするために、業務の在り方を見直し、可能なものから早急に実施する。</u></p> <p data-bbox="129 691 1113 802"><u>全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）を刷新し、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図る。PIO-NET刷新システムの設計に当たっては、業務体系を再構築したうえで行う。</u></p> <p data-bbox="129 850 477 882">② <u>「早期警戒指標」の整備</u></p> <p data-bbox="129 898 1113 1042"><u>消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を整備し、消費者や関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。</u></p> <p data-bbox="129 1090 589 1121">③ <u>事故情報データベース等の整備</u></p> <p data-bbox="129 1137 1113 1281"><u>事故情報データベース等を整備し、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集するとともに、情報分析能力を強化する。入力された情報は、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情報とともに速やかに共有する。</u></p>	<p data-bbox="1144 204 2128 236">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</p> <p data-bbox="1144 284 2128 435">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。</p> <p data-bbox="1160 483 1491 515">(1) 消費生活情報の収集</p> <p data-bbox="1144 563 2128 754">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、PIO-NET（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PIO-NET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。</p>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p>④ 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。</p> <p>（2）国民への情報提供</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供 P I O－N E T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情報を<u>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。</u></p> <p>②ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供 <u>ホームページ、出版物、テレビ番組等</u>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。</p>	<p>（2）国民への情報提供</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供 P I O－N E Tに蓄積されている情報やセンターが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）。</p> <p>②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・デバイドの問題にも配慮しつつI T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。</p>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p data-bbox="143 204 331 233">(3) 苦情相談</p> <p data-bbox="125 284 271 312">①苦情相談</p> <p data-bbox="125 325 1120 437"><u>苦情相談業務について、直接相談を実施しつつ、弁護士、専門技術者等専門家の活用により地方消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図る。</u></p> <p data-bbox="125 488 595 517">②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p data-bbox="125 529 1120 641">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。</p>	<p data-bbox="1162 204 1350 233">(3) 苦情相談</p> <p data-bbox="1144 284 1290 312">①苦情相談</p> <p data-bbox="1144 325 2139 437">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。</p> <p data-bbox="1144 488 1615 517">②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p data-bbox="1144 529 2139 641">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。</p> <p data-bbox="1144 692 1671 721">③地方センターの苦情相談処理への支援</p> <p data-bbox="1144 734 2139 801">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。</p> <p data-bbox="1144 813 2139 922">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%)</p> <p data-bbox="1144 935 2139 1002">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。</p>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p data-bbox="143 204 566 233">（4）<u>裁判外紛争解決手続の整備</u></p> <p data-bbox="125 242 1120 354"><u>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改正案の成立状況を踏まえ、裁判外紛争解決手続の導入に向け、消費者苦情処理専門委員会の助言を得つつ、所要の整備等を行う。</u></p>	<p data-bbox="1144 204 1525 233">④消費者苦情処理専門委員会</p> <p data-bbox="1144 242 2136 395">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実については、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。</p> <p data-bbox="1144 405 2136 558">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。</p> <p data-bbox="1144 609 1845 638">⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備</p> <p data-bbox="1144 647 2136 759">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。</p>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p data-bbox="141 201 510 233">(5) 関係機関への情報提供</p> <p data-bbox="123 280 624 312">① <u>地方消費生活センター</u>への情報提供 P I O - N E T 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、<u>地方消費生活センター</u>に対し情報提供を行う。</p> <p data-bbox="123 483 479 515">② 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に<u>資する。</u></p> <p data-bbox="123 686 781 718">③ <u>関係機関等との情報交換等</u>を行い、連携を図る。</p>	<p data-bbox="1160 201 1529 233">(4) 関係機関への情報提供</p> <p data-bbox="1142 280 1532 312">① 地方センターへの情報提供 P I O - N E T 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。</p> <p data-bbox="1142 443 1498 475">② 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。</p> <p data-bbox="1142 646 2139 718">③ 消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換等を定期的に行い、連携を図る。</p>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p>(6) 研修</p> <p>①研修 <u>地方消費生活センター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き、その充実を図る。</u> 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。</p> <p>②消費生活専門相談員資格認定制度 <u>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。</u> <u>消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、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。</u></p> <p>③市場化テストの実施 <u>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。</u></p>	<p>(5) 研修</p> <p>①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、新たなニーズに則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。</p> <p>②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 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。</p>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p data-bbox="143 204 360 233">(7) 商品テスト</p> <p data-bbox="125 284 389 312">①商品テストの実施</p> <p data-bbox="125 323 1120 435"><u>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とともに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。</u></p> <p data-bbox="125 486 680 515">②商品テストの実施機関情報の収集・提供</p> <p data-bbox="125 526 1120 596"><u>中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、提供する役割を積極的に果たす。</u></p>	<p data-bbox="1162 204 1379 233">(6) 商品テスト</p> <p data-bbox="1144 284 1375 312">①原因究明テスト</p> <p data-bbox="1144 323 2139 435">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。</p> <p data-bbox="1144 486 1406 515">②問題提起型テスト</p> <p data-bbox="1144 526 2139 676">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。</p> <p data-bbox="1144 687 2139 758">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)</p>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p data-bbox="141 204 595 233">(8) <u>関係省庁、関係機関との連携</u></p> <p data-bbox="125 284 1120 395"><u>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。</u></p>	<p data-bbox="1160 204 1352 233">(7) 調査研究</p> <p data-bbox="1144 284 2139 437">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。</p>

新中期目標（平成20年4月から平成25年3月）	現行中期目標（平成15年10月から平成20年3月）
<p data-bbox="129 204 568 233">4. 財務内容の改善に関する事項</p> <p data-bbox="129 284 1120 354">「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 data-bbox="129 405 421 434">5. <u>中期目標の見直し</u></p> <p data-bbox="129 485 1120 555"><u>消費者行政推進会議及び国民生活審議会での検討結果等を踏まえて所要の検討を行い、本中期目標を見直すこととする。</u></p>	<p data-bbox="1144 204 1583 233">4. 財務内容の改善に関する事項</p> <p data-bbox="1144 284 2134 354">「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>