

内閣府所管の新設独立行政法人について

1 独立行政法人国民生活センター

○ 法人の概要

- ・ 国民生活センターの概要及び中期目標等の概要 ————— 1頁
- ・ 国民生活センターの各事業年度の業務の実績に関する評価基準 ————— 4頁

○ 参考資料

- ・ 内閣府独立行政法人評価委員会の評価体制 ————— 17頁
- ・ 独立行政法人国民生活センター 中期目標・中期計画対比表及び
年度計画 ————— 19頁

2 独立行政法人北方領土問題対策協会

○ 法人の概要

- ・ 北方領土問題対策協会の概要及び中期目標等の概要 ————— 45頁
- ・ 北方領土問題対策協会の各事業年度の業務の実績に関する評価基準 — 49頁

○ 参考資料

- ・ 内閣府独立行政法人評価委員会の評価体制 ————— 59頁 -
- ・ 独立行政法人北方領土問題対策協会 中期目標・中期計画対比表及び
年度計画 ————— 61頁

独立行政法人国民生活センターの概要

- 1 目 的 国民生活の安定・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・調査研究を行うこと。
- 2 業務概要 目的を達成するため、以下の業務を行う。
 - ① 国民に対する国民生活の改善に関する情報提供
 - ② 国民からの苦情、問合せ等に対する情報提供
 - ③ 類する業務を行う行政庁、団体等への情報提供
 - ④ 国民生活の実情等に関する総合的な調査研究
 - ⑤ 国民生活に関する情報収集 等
- 3 主たる事務所 神奈川県相模原市
- 4 役 員 6名（理事長1 理事3 監事（非常勤）2）
・理事長の任期は4年、理事及び監事の任期は2年
- 5 職 員 職員 126名（平成15年度末）
- 6 資本金 91億67百万円 ※全額政府出資
- 7 予 算 平成16年度

（単位：百万円）

収 入		支 出	
運営費交付金	2, 520	事業費	1, 092
事業収入等	278	一般管理費等	1, 707
合 計	2, 799	合 計	2, 799

※それぞれの係数を四捨五入しているため、合計と合致しないものがある。

独立行政法人国民生活センター中期目標等の概要

1. 中期目標の期間

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

2. 業務運営の効率化に関する事項

(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、特殊法人時の最終年度（平成 14 年度）に対して、13%削減

(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

3. 国民に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

(1) 消費生活情報の収集

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 への登録までの所要日数を、15%以上短縮

(2) 国民への情報提供

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、報道機関等を通じて年平均で 20 テーマ以上提供

出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供については、I T の一層の活用を図り、携帯電話による情報提供を強化

(3) 苦情相談

① 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を充実

② 個人情報の取扱いに関する苦情相談機能を充実強化

③ 地方消費生活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

④ 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、有識者等で構成する消費者苦情処理専門委員会を活用小委員会を活用など柔軟な運用を図り、年4件以上の情報を提供

⑤ 地方消費生活センターのほか、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機能を整備

(4) 関係機関への情報提供

違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等、消費者団体、事業者団体、NPO等と定期的に情報交換

(5) 研修

地方公共団体の相談員等に対し、新たなニーズに即して研修を実施。各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施

消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るため、相談員資格の審査・認定を実施。地方での相談員の人材供給するため、地方都市においても実施

(6) 商品テスト

個別の製品関連事故等の原因究明を通じて被害の再発防止等に資するため、原因究明テストを実施。テスト技術の向上を図り、テスト期間を短縮

人の生命・身体など国民生活に重大な影響を及ぼすテーマを取り上げて、広く問題提起を行うテストを実施。年平均12件以上実施

(7) 調査研究

PIO-NET情報などを活用して調査研究を行い、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

独立行政法人国民生活センターの各事業年度の業務の実績に関する評価基準

平成 16 年 2 月 23 日

国民生活センター分科会決定

内閣府独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会（以下「分科会」という。）は、本評価基準に基づき独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）の各事業年度に係る業務の実績に関する評価を実施するものとする。

I. 評価の目的

各事業年度の評価は、当該事業年度における中期目標の達成に向けた中期計画の実施状況を調査・分析し、当該事業年度における業務の実績の全体について総合的な評定を行うことにより中期目標の達成を図るために必要な業務運営の改善等に資することを目的とする。

II. 評価の方法等

1 評価方法

評価は、中期計画に定められた各項目について調査・分析し、それぞれの実施状況について評価を行う「項目別評価」と、項目別評価等を考慮して当該事業年度におけるセンターの実績を総合的に評価する「総合評価」により行う。

2 項目別評価

- ・項目別評価は、分科会が定める評価表に基づき行う。
- ・項目別評価は、中期計画の各項目に対応する年度計画の項目等に即し、それぞれの場合に応じ以下の4段階により行う。なお、評価項目に複数の指標がある場合には、指標ごとの評価を総合して当該項目の評価とする。

①定量的な指標が設定されている評価項目の場合

- A：中期計画の達成に向け業務が順調に実施されている。
- B：中期計画の達成に向け業務が概ね順調に実施されている。
- C：中期計画の達成に向け業務が順調に実施されているとはいえない。
- D：中期計画の達成に向け業務がほとんど実施されていない。

②分科会委員の協議により評価するとされている評価項目の場合

A：満足のいく実施状況

B：ほぼ満足のいく実施状況

C：やや満足のいかない実施状況

D：満足のいかない実施状況

- ・センターは、業務の実績報告書及び自ら行った評価等を記入した評価表を提出し、それらについての説明を行うものとする。なお、各項目の自己評価がC又はDの場合には、業務運営の改善措置を明らかにする。
- ・評価は、上記資料を参考にし、分科会委員の協議により客観的に行う。
- ・委員の協議により、特に優れた業務実績を挙げていると判断された場合には、上記①及び②に規定する区分に加え「A+」と評価できる。

3 総合評価

- ・総合評価は、分科会が定める総合評価表に基づき行う。
- ・総合評価は、項目別評価結果等を総合し、当該事業年度におけるセンターの実績全体について行う。
- ・総合評価は、自主改善努力等中期計画及び年度計画に掲げられていない事項も含めた評価を行う。
- ・必要に応じ、業務運営の改善その他勧告すべき内容を記述する。

4 評価結果の通知及び公表

- ・評価結果は、独立行政法人通則法第32条に基づき、センター及び政策評価・独立行政法人評価委員会に遅滞なく通知するものとする。
- ・評価結果は、遅滞なく公表するものとする。
- ・業務運営の改善その他の勧告の必要がある場合には、内閣府独立行政法人評価委員会の議決を求めるものとする。

5 評価基準の見直し

本評価基準は、事業年度の評価結果等を踏まえ必要に応じ見直すものとする。

独立行政法人国民生活センターの平成15年度の業務実績に関する項目別評価表

中期計画の各項目	評価項目 (15年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績 (記載事項)	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
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. 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										
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、特殊法人時の最終年度（平成14年度）に対して、13%削減する。 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。	一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	・一般管理費における経費の効率的な執行状況 ・業務経費の効率的な執行状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 ・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。								
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。	最適化計画を策定するための検討を、各部課室において開始する。	・最適化計画策定のための検討状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。								
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	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 ① 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。	(1) 消費生活情報の収集 ① P I O-N E T の運営 ・地方センターにおける相談カードの作状況及びP I O-N E T への入力状況の現状を把握するため、地方センターに対し実態調査を実施する。	・地方センターに対する実態調査の実施 ・調査結果を受けての今後の対応	実施	—	—	未実施	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
	・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。	・1週間に1回以上のデータ更新の実施状況	実施	—	—	未実施					
②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消費者トラブルメール箱 ・「消費者トラブルメール箱」について、年度内（半年間）に1,750件を上回る情報を収集する。	・情報収集件数の結果	1750件以上	1300件以上1750件未満	500件以上1300件未満	500件未満					
寄せられた情報については、年4	・「消費者トラブルメール箱」に寄	・2回公表の実績	2回公表	1回公表	—	未実施					

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。	・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満				
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。	・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。 また、消費者被害防止の情報など緊急を要する内容については、可能な限り速やかに掲載する。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満				
		・緊急を要する被害内容か否かの状況判断					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。			
(3) 苦情相談 ① 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、あせせん等による苦情相談処理を行う。	(3) 苦情相談 ① 苦情相談 消費生活相談の複雑多様化や国際化等に対応するため、専門家との連携を図りつつ、迅速かつ公正なあせせんを実施すること等により、適切な苦情相談処理を行う。	・弁護士等専門家の配置状況	実施	—	—	未実施	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。			
② 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。	② 個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・年度内に、P I O - N E T に入力された個人情報に係る相談について分析を行い、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定状況を踏まえつつ、「個人情報の保護に関する法律」の全面施行に向けての準備に着手する。	・個人情報に係る苦情相談の分析	実施	—	—	未実施	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。			
③ 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	③ 地方センターの苦情相談処理への支援 ・経由相談の実施や消費生活相談緊急情報の発行などによる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。	・経由相談の処理状況（件数、相談内容の分析）	発行	—	—	未発行	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。			

処理、地方センターへの助言などの經由相談について、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經由相談の比率を50%以上とする。(平成14年度実績39.5%)		・中核機関としての業務運営状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。			
	・年度内(半年間)においては、全相談件数に占める經由相談の比率が40%を上回るよう努める。	・經由相談の比率状況	40%以上	—	—	40%未満
④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が公正・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。	④消費者苦情処理専門委員会 ・消費者苦情処理専門委員会については、都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内(半年間)に2件の情報提供を行うように努める。	・小委員会活用のための見直しと地方センターに対する2件の情報提供	見直しと2件以上の情報提供	見直しと1件の情報提供	見直しのみ	未実施
⑤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) 関連機関への情報提供 ①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	(4) 関係機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 ・地方センターにおけるPIO-NETの安定的な運営に資するため、PIO-NET運営に関する情報を掲載した「PIO-NET通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。	・「PIO-NET通信」の毎月1回の発行及び地方センターへの提供	実施	—	—	未実施
		・「PIO-NET通信」への掲載内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。			

意向や要望を聴取し、その結果を活用する。							
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。	②行政機関等との情報交流 ・行政機関からのP I O - N E T 情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。 ・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの紹介について、P I O - N E T 情報を活用して対応する。	・行政機関からの情報提供依頼の件数と対応状況 ・裁判所、警察、弁護士会からの照会依頼の件数と対応状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 ・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
③消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換 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N P O 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。	③消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換 ・消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。 ・年度内（半年間）に、3以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。 ・消費者団体やN P O が活動や交流のために利用できる場所となる「情報交流プラザ（仮称）」の平成16年度中の開設に向け、準備を進める。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 ・3以上の事業者団体等と定期的な意見交換会の開催 ・情報交流プラザ開設に向けての準備状況	平均4以上 平均3以上平均4未満 平均2以上平均3未満 平均2未満 3回以上実施 2回実施 1回実施 未実施 ・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
(5) 研修 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を図るため、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。	(5) 研修 ① 研修 ・地方公共団体の職員を対象とする研修を年度内（半年間）に3コース実施する。 ・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を年度内（半年間）に6コース（地方都市開催1コース）実施する。	・3コースの研修の実施 ・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 ・6コースの研修の実施 ・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	3コース実施 2コース実施 1コース実施 未実施 平均4以上 平均3以上平均4未満 平均2以上平均3未満 平均2未満 6コース実施 4コースまたは5コース実施 2コースまたは3コース実施 2コース未満 平均4以上 平均3以上平均4未満 平均2以上平均3未満 平均2未満				

	・生活大学移動セミナー（地方都市開催）を年度内（半年間）に5コース実施する。	・5コースの研修の実施	5コース実施	3コースまたは4コース実施	2コース実施	2コース未満						
		・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上平均4以上	平均2以上平均3未満	平均2未満						
	・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を年度内（半年間）に2コース実施する。	・2コースの研修の実施	2コース実施	1コース実施	—	未実施						
		・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上平均4未満	平均2以上平均3未満	平均2未満						
	・小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を年度内（半年間）に1コース実施する。	・研修の実施	1コース実施	—	—	未実施						
		・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上平均4未満	平均2以上平均3未満	平均2未満						
	・消費者活動リーダーを対象とした研修を年度内（半年間）に1コース実施する。	・研修の実施	1コース実施	—	—	未実施						
		・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上平均4未満	平均2以上平均3未満	平均2未満						
	・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。	・アンケート調査結果を受けて研修内容等の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。									
②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。	②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 ・消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、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、全国18ヶ所で実施する。	・地理的条件を配慮した全国18ヶ所での試験の実施	18ヶ所実施	12ヶ所～17ヶ所実施	6ヶ所～11ヶ所実施	6ヶ所未満						
(6) 商品テスト ①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	(6) 商品テスト ①原因究明テスト ・テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。	・テスト技術向上の研鑽とテスト期間の短縮	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。									

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。	・テスト実施件数は、年度内（半年間）で23件以上とする。	・23件以上のテスト実施	23件以上 実施	17件～22 件実施	10件～16 件実施	10件未満 実施	
	・全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。	・企画ブロック会議及び技術評価研究会の実施	実施	—	—	未実施	
②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。	②問題提起型テスト ・テスト実施件数は、年度内（半年間）で6件以上とする。	・6件以上のテスト実施	6件以上 実施	4件～5 件実施	2件～3 件実施	2件未満 実施	
（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、PIONEER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。	・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。	・それぞれの媒体を通じた情報提供の迅速性					
	・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。	・分析・評価委員会の開催	実施	—	—	未実施	
		・業務への反映状況					
	（7）調査研究 ・実施予定の調査研究課題について、外部有識者の意見を聴取するとともに、年度内（半年間）に終了した調査研究について、外部有識者による評価を実施する。	・外部有識者の意見聴取	実施	—	—	未実施	
		・外部有識者による評価結果					

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、 収支計画及び資金計画 別紙のとおり	3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、 収支計画及び資金計画 別紙のとおり	・予算、収支計画、資金計画に 対する実績額	・独立行政法人からの説明等を受け、 分科会委員の協議により判定する。					
4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、 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。	4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、 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。	・短期借入金の発生状況（金額、 理由、限度額の範囲内かどうか）	・独立行政法人からの説明等を受け、 分科会委員の協議により判定する。					
5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし	5. 重要な財産の処分等に関する計画 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	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・設備	・剰余金の発生状況及び使途等	・独立行政法人からの説明等を受け、 分科会委員の協議により判定する。					
7. その他内閣府令で定める業務運営に 関する事項 (1) 施設及び設備に関する計画 該当なし	7. その他内閣府令で定める業務運営に 関する事項 (1) 施設及び設備に関する計画 該当なし							
(2) 人事に関する計画 ① 方針 1) 業務運営の効率化により、常 勤職員の増加抑制に努める。 2) 個人情報保護法の施行に係る 相談及び研修に対応するため の人員の確保を図る。 ② 人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首126人 に対して123人以内とする。なお、 上記2)を除外した場合にあっては 中期計画期間中6人削減する。	(2) 人事に関する計画 ① 方針 業務運営の効率化により、常勤 職員の増加抑制に努める。 ② 人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首の126人 と同じとする。	・業務運営の効率化の状況 ・期末の常勤職員数の状況等	・独立行政法人からの説明等を受け、 分科会委員の協議により判定する。 ・独立行政法人からの説明等を受け、 分科会委員の協議により判定する。					
(3) 積立金の処分に関する事項 なし	(3) 積立金の処分に関する事項 なし							

※ 項目別評価表の自己評価は、独立行政法人が自ら定めた年度計画をどの程度執行したかについて自ら評価したものであり、評価委員会が業務実績評価を行う際の重要な判断材料となるものである。
評価委員会は、独立行政法人が行った定量的な指標に基づく自己評価については、自己評価に誤りがないか、指標に基き適切な自己評価をしているか等について調査・分析を行い、評価委員会として評価を行った。
定性的な指標に基づく自己評価については、あくまで評価の際の参考とし、評価委員会において評価基準に基づき評価を行った。

総 合 評 価 表 (平成15年度業務実績)

評 価 項 目	評 価
I. 項目別評価の総括	
1. 業務運営の効率化に関する事項	
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事項	
(1) 消費生活情報の収集に関する事項 ① PID-NETの運営 ② 消費者トラブルメール箱	
(2) 国民への情報提供に関する事項 ① 報道機関等を通じた情報提供 ② 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供	
(3) 苦情相談に関する事項 ① 苦情相談 ② 個人情報の取扱いに関する苦情相談 ③ 地方センターの苦情相談処理への支援 ④ 消費者苦情処理専門委員会	
(4) 関連機関への情報提供に関する事項 ① 地方センターへの情報提供 ② 行政機関等との情報交流 ③ 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流	
(5) 研修に関する事項 ① 研修 ② 消費生活専門相談員資格の審査及び認定	
(6) 商品テストに関する事項 ① 原因究明テスト ② 問題提起型テスト	

(7) 調査研究に関する事項	
3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項	
4. 人事に関する事項	
II. その他の業務実績等に関する評価	
1. 業務運営の改善に関する事項	
2. 事業の実施に関する事項	
3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項	
4. その他	
III. 法人の長等の業務運営状況	
◎ 総合評価（業務実績全体の評価）	

参 考 資 料

委員会と分科会の役割

平成13年6月27日
第2回独立行政法人評価委員会決定

内閣府独立行政法人評価委員会及び両分科会との間の審議事項の分担は下記のとおりとし、内閣府独立行政法人評価委員会議事規則第3条に基づく分科会での議決事項は下表の分科会の項に記述されている事項とする。

委 員 会	分 科 会
(1) 委員会の運営等に必要な事項 ①委員長の互選 ②委員会議事規則の制定・改正 ③分科会の議決をもって委員会の議決とする事項の議決 (2) 主務大臣への意見の申出 ①業務方法書の作成、変更 ②中期目標の制定、変更 ③中期計画の作成、変更 ④中期目標期間終了後の法人の業務、組織の在り方 ⑤役員報酬等の支給の基準 (3) 独立行政法人への勧告（必要がある場合） ①各事業年度の実績評価を受けて、独立行政法人への業務運営の改善等 ②中期目標期間の実績評価を受けて、独立行政法人への業務運営の改善等 (4) 業務の実績評価 中期目標期間の実績評価	(1) 分科会の運営等に必要な事項 ①分科会長の互選 ②分科会議事規則の制定・改正 (2) 主務大臣への意見の申出 ①財務諸表の承認 ②毎事業年度の利益の処理 ③限度額を超える短期借入金 ④重要な財産の譲渡 ⑤積立金の処分 (3) 業務の実績評価 各事業年度の実績評価

内閣府独立行政法人評価委員会

【本委員会】

委員長	おおもり 大森 彌	千葉大学法経学部教授
委員長代理	あさくら 朝倉 敏夫	読売新聞東京本社取締役論説委員長
委員	あめみや 雨宮 孝子	松蔭女子大学経営文化学部教授
委員	いいた 飯田 健一	国土館大学大学院客員教授
委員	いじゅういん 伊集院 礼子	NHK放送文化研究所主任研究員
委員	おおこうち 大河内 美保	主婦連合会常任委員
委員	おの 小野 旭	東京経済大学経済学部教授
委員	かみや 神谷 万丈	防衛大学校助教授
委員	でづか 出塚 清治	日本公認会計士協会公益法人会計監査専門部会長
委員	とうかい 東海 幹夫	青山学院大学経営学部教授
委員	ながくら 長倉 美恵子	元東京学芸大学教授
委員	ほかぞの 外園 豊基	早稲田大学教育学部教授
委員	みくろや 御厨 貴	東京大学先端経済工学研究センター教授
委員	やまもと 山本 豊	上智大学法学部教授

【国立公文書館分科会】

分科会長	ほかぞの 外園 豊基	早稲田大学教育学部教授
分科会長代理	ながくら 長倉 美恵子	元東京学芸大学教授
	いじゅういん 伊集院 礼子	NHK放送文化研究所主任研究員
	でづか 出塚 清治	日本公認会計士協会公益法人会計監査専門部会長
	みくろや 御厨 貴	東京大学先端経済工学研究センター教授

【国民生活センター分科会】

分科会長	やまもと 山本 豊	上智大学法学部教授
分科会長代理	あめみや 雨宮 孝子	松蔭女子大学経営文化学部教授
	いじゅういん 伊集院 礼子	NHK放送文化研究所主任研究員
	おおこうち 大河内 美保	主婦連合会常任委員
	おおもり 大森 彌	千葉大学法経学部教授

【北方領土問題対策協会分科会】

分科会長	いいた 飯田 健一	国土館大学大学院客員教授
分科会長代理	かみや 神谷 万丈	防衛大学校助教授
	あさくら 朝倉 敏夫	読売新聞東京本社執行役員・論説委員長
	でづか 出塚 清治	日本公認会計士協会公益法人会計監査専門部会長
	みくろや 御厨 貴	東京大学先端経済工学研究センター教授

【駐留軍等労働者労務管理機構分科会】

分科会長	おの 小野 旭	東京経済大学経済学部教授
分科会長代理	とうかい 東海 幹夫	青山学院大学経営学部教授
	あさくら 朝倉 敏夫	読売新聞東京本社取締役論説委員長
	あめみや 雨宮 孝子	松蔭女子大学経営文化学部教授
	おおもり 大森 彌	千葉大学法経学部教授

独立行政法人国民生活センター 中期目標・中期計画

平成15年10月2日

中 期 目 標	中 期 計 画
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。 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。 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。 《参考》P I O－N E T に登録された苦情相談件数 ・平成 4 年度 191,200 件 ・平成 14 年度 849,080 件（約 4.4 倍）	（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 15 年 10 月 1 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、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。

1. 中期目標の期間

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。

2. 業務運営の効率化に関する事項

- (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、特殊法人時の最終年度（平成 14 年度）に対して、13%削減する。

《参考》平成 14 年度経常経費	2, 7 6 2 百万円
うち一般管理費	1, 7 3 0 百万円 (100%)
うち退職手当	1 1 4 百万円

削減対象経費	1, 6 1 6 百万円 (93%)
--------	--------------------

- (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。

- (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。

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（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、特殊法人時の最終年度（平成 14 年度）に対して、13%削減する。

- (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。

- (3) 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。

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

①P 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。

②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

(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 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

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・ディ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。

る情報を収集する。（平成 14 年度実績；3,254 件）

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

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。

②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、A D R（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

① 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。

② 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

① 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。

② 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。

③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%)

③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%)

④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。

⑤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。

④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。

⑤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

①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。

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。

《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）

③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

①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。

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。

③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

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、個人情報の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

②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

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、個人情報の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。

②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

①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。

②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

①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。

②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。

4. 財務内容の改善に関する事項

「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。

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 別紙1のとおり

収支計画 別紙2のとおり

資金計画 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6億円とし、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

重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

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
なし

	(2) 人事に関する計画 ① 方針 1) 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。 2) 個人情報保護法の施行に係る相談及び研修に対応するための人員の確保を図る。 ② 人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首 126 人に対して 123 人以内とする。なお、上記 2) を除外した場合にあっては中期計画期間中 6 人削減する。 《参考 1》 1) 期首の常勤職員数 126 人 2) 期末の常勤職員数の見込み 123 人 《参考 2》 中期目標期間中の人件費の総額見込み 4, 948 百万円 (3) 積立金の処分に関する事項 なし
--	--

中期計画予算

平成15年度～平成19年度

(単位:百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	10,728
事業収入等	1,140
その他の収入	68
計	11,936
支 出	
業務経費	4,574
一般管理費	1,136
人件費	6,158
その他の支出	68
計	11,936

【人件費の見積り】

期間中総額4,948百万円を支出する。

但し、上記の額は、役員報酬並びに職員基本給、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。

【運営交付金の算定ルール】

1. 平成15年度は、積み上げ方式とする。
2. 平成16年度以降については、次の算定ルールを用いる。

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

$$\text{人件費} = (\text{基本給等} + \text{社会保険料負担金} + \text{児童手当拠出金}) \times \alpha 1 (\text{効率化係数}) + \text{退職手当}$$

$$\text{基本給等} = \text{前年度の} (\text{役員報酬} + \text{職員基本給} + \text{職員諸手当} + \text{超過勤務手当}) \times (1 + \text{給与改定率等})$$

$$\text{業務経費} = \text{前年度の業務経費相当額} \times \alpha 2 (\text{効率化係数}) \times \gamma (\text{政策係数})$$

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額× $\alpha 1$ （効率化係数）

$\alpha 1$ 、 $\alpha 2$ 、 β 、 γ 、 δ については、以下の諸点を勘案した上で、各年度の予算編成過程において、当該年度における具体的な係数値を決定する。

$\alpha 1$ （効率化係数）：業務の効率化を進め、中期目標の期間中、平均で前年度比2.66%程度の業務の効率化を図る。

$\alpha 2$ （効率化係数）：業務の効率化を進め、新規に追加又は拡充されるものを除いて、毎年度、前年度に対して1%程度の業務の効率化を図る。

β （消費者物価指数）：前年度における実績値を使用する。

γ （政策係数）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人評価委員会による評価等を総合的に勘案し、具体的な係数値伸び率を決定する。

δ （特殊要因増減）：法令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

【注記】

中期計画予算の見積りに当たっては、消費者物価指数の伸び率を年0%、給与改定等の伸び率を年0%、効率化係数を業務経費については99.0%、人件費及び一般管理費については97.34%、政策係数を0%と仮定して計算している。

収 支 計 画

平成 15 年度～平成 19 年度

(単位: 百万円)

区 別	金 額
費用の部	11,868
経常費用	11,868
業務経費	4,574
一般管理費	1,136
人件費	6,158
減価償却費	—
財務費用	—
臨時損失	—
収益の部	11,868
運営費交付金収益	10,728
事業収入等	1,140
資産見返運営費交付金戻入	—
臨時利益	—
純利益	0
目的積立金取崩	—
総利益	0

【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 15 年度～平成 19 年度

(単位: 百万円)

区 別	金 額
資金支出	11,936
業務活動による支出	11,868
投資活動による支出	64
財務活動による支出	4
次期中期目標の期間への繰越金	0
資金収入	11,936
業務活動による収入	11,868
運営費交付金による収入	10,728
事業収入等	1,140
投資活動による収入	4
財務活動による収入	64
前期中期目標の期間よりの繰越金	0

平成15年度独立行政法人国民生活センター年度計画

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15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) 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。
- (2) 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。
- (3) 最適化計画を策定するための検討を、各部課室において開始する。

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

①PIO-NETの運営

- ・地方センターにおける相談カードの作成状況及びPIO-NETへの入力状況の現状を把握するため、地方センターに対し実態調査を実施する。
- ・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。

②消費者トラブルメール箱

- ・「消費者トラブルメール箱」について、年度内（半年間）に1,750件を上回る情報を収集する。
- ・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内（半年間）に2回、収集結果やトラブルの概要を公表する。

(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 の情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内（半年間）に10テーマ提供する。

②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供

ア. ホームページ

- ・被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させることにより、アクセス件数の増加を図る。

イ. テレビ番組

- ・視聴者モニターに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よう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。

ウ. 定期出版物等

- ・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。
- ・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。
- ・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。また、消費者被害防止の情報など緊急を要する内容については、可能な限り速やかに掲載する。

(3) 苦情相談

①苦情相談

- ・消費生活相談の複雑多様化や国際化等に対応するため、専門家との連携を図りつつ、迅速かつ公正なあつせんを実施すること等により、適切な苦情相談処理を行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・年度内に、P I O - N E T に入力された個人情報に係る相談について分析を行い、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定状況を踏まえつつ、「個人情報の保護に関する法律」の全面施行に向けての準備に着手する。

③地方センターの苦情相談処理への支援

- ・ 経由相談の実施や消費生活相談緊急情報の発行などによる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。
- ・ 年度内（半年間）においては、全相談件数に占める経由相談の比率が40%を上回るよう努める。

④消費者苦情処理専門委員会

- ・ 消費者苦情処理専門委員会については、都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内（半年間）に2件の情報提供を行うように努める。

（4）関係機関への情報提供

①地方センターへの情報提供

- ・ 地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。

②行政機関等との情報交流

- ・ 行政機関からのP I O-N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。
- ・ 法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの紹介について、P I O-N E T情報を活用して対応する。

③消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交換

- ・ 消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。
- ・ 年度内（半年間）に、3以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。
- ・ 消費者団体やN P Oが活動や交流のために利用できる場所となる「情報交流プラザ（仮称）」の平成16年度中の開設に向け、準備を進める。

（5）研修

①研修

- ・ 地方公共団体の職員を対象とする研修を年度内（半年間）に3コース実施する。

- ・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を年度内（半年間）に6コース（地方都市開催1コース）実施する。
- ・生活大学移動セミナー（地方都市開催）を年度内（半年間）に5コース実施する。
- ・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を年度内（半年間）2コース実施する。
- ・小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を年度内（半年間）に1コース実施する。
- ・消費者活動リーダーを対象とした研修を年度内（半年間）に1コース実施する。
- ・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。

②消費生活専門相談員資格の審査及び認定

- ・消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、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、全国18ヶ所で行う。

（6）商品テスト

①原因究明テスト

- ・テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。
- ・テスト実施件数は、年度内（半年間）で23件以上とする。
- ・全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。

②問題提起型テスト

- ・テスト実施件数は、年度内（半年間）で6件以上とする。
- ・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。
- ・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。

（7）調査研究

- ・実施予定の調査研究課題について、外部有識者の意見を聴取するとともに、年度内（半年間）に終了した調査研究について、外部有識者による評価を実施する。

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6億円とし、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

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・設備

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

なし

(2) 人事に関する計画

①方針

業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。

②人員に係る指標

期末の常勤職員は、期首の126人と同じとする。

(3) 積立金の処分に関する事項

なし

平成 15 年 度 予 算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	1, 2 5 9
事業収入等	1 2 8
その他の収入	1 7
計	1, 4 0 4
支 出	
業務経費	5 7 9
一般管理費	1 3 5
人件費	6 7 3
その他の支出	1 7
計	1, 4 0 4

【人件費の見積り】

平成 15 年度 5 7 7 百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬並びに職員基本給、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 15 年度 収 支 計 画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	1, 3 8 7
經常費用	1, 3 8 7
業務費	5 7 9
一般管理費	1 3 5
人件費	6 7 3
減価償却費	—
財務費用	—
臨時損失	—
収益の部	1, 3 8 7
經常収益	1, 3 8 7
運営費交付金収益	1, 2 5 9
事業収入等	1 2 8
資産見返運営費交付金戻入	—
臨時利益	—
純利益	0
目的積立金取崩	—
総利益	0

【注記】

1. 四捨五入の関係で、合計等は必ずしも一致しない。
2. 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。

平成 15 年度 資 金 計 画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	1, 4 0 4
業務活動による支出	1, 3 8 7
投資活動による支出	1 6
財務活動による支出	1
次期中期目標の期間への繰越金	0
資金収入	1, 4 0 4
業務活動による収入	1, 3 8 7
運営費交付金による収入	1, 2 5 9
事業収入等	1 2 8
投資活動による収入	1
財務活動による収入	1 6
前期中期目標の期間よりの繰越金	—

【注記】四捨五入の関係で、合計等は必ずしも一致しない。