

平成27年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成27年 3月31日
(変更) 平成27年 6月24日
(変更) 平成28年 3月16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、平成27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、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減（消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く）を行う。

(2) 人件費

- ・ 平成26年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。
- ・ 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。）の刷新に際し、平成25年度の検討結果を踏まえ、PIO-NET関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画に基づく措置を講ずる。

(3) 給与水準

- ・ 給与水準については、平成26年度の検証結果を踏まえ、平成27年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするために、必要な措置を講じる。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。なお、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。
- ・ 昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。

(4) 随意契約等の見直し

- ・ 「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、原則として一般競争入

札等によることとする。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とともに、その割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努める。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

- ・ 相模原事務所については、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：65パーセント以上、研修室：66.3パーセント以上）^(注)の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。
- ・ 研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、相模原事務所研修施設で実施するコース数を71コース、人員を5,112人以上とする。
- ・ 一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。
- ・ 多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。
- ・ 従来実施してきた建物管理について、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施する。

(注)「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」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率、コース数及び合計予定人員。

(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前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。

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については、システムの構築を完了させ、新しいシステムによる運用を開始する。
- ・ 刷新に当たり、P I O－N E Tへの登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目の削減及び決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールについて消費者庁と連携し、地方公共団体等との合意を形成し、情報の提供とP I O－N E Tの利用に関する契約を利用者（地方公共団体）と締結する。
- ・ センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O－N E Tへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組を実施する。
- ・ 前年度に改訂し、全国の消費生活センターへ送付したキーワードマニュアルについて、変更になったルールを地方公共団体等へ周知し、新しいキーワードによる運用を開始する。
- ・ 逆引き辞書の導入・運用について検討するとともに、新たな入力補助機能の導入についても検討する。

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。
- ・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」について、新しいP I O－N E Tに組み込んだ上で、安定的な稼動を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。

③ 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。

④「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ため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。

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、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。

⑤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とりまとめ、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へ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。
- ・ 「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とともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。

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件以上新設又は更新し、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等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及びお昼の消費生活相談を実施し、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。
- ・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して、地方自治体への支援など適切な対応を行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 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、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。
なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。

③越境消費者トラブルに関する苦情相談

- ・ 地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、越境消費者相談への対応を適切

に行うとともに、全国の消費生活センター等に対して相談対応に資する情報を提供する。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

①裁判外紛争解決手続の適切な実施

- ・ 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。

②消費者裁判手続特例法への対応

- ・ 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)(消費者裁判手続特例法)の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を検討する。

(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。
- ・ 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

- ・ 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

- ・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所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、利用のための環境整備を進める。
- ・ 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教育研修事業の充実強化

- ・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、コース数を増やす。
- ・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。
- ・ 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」の実施に向けて、カリキュラムの検討等を実施する。
- ・ 「企業職員研修」のコース数を追加し、コース内容を実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

| 研修内容 | コース数 | 人員 |
|---------------------|------|-------|
| 地方消費者行政職員・消費生活相談員研修 | 48 | 3,456 |
| 消費者教育推進のための研修 | 13 | 936 |
| 事業者を対象者とした研修 | 10 | 720 |

※相模原事務所研修施設で実施する講座

- ・ 上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。
- ・ 研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争入札）を実施する。

②都道府県における巡回訪問事業の支援

- ・ 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。

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

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。
- ・ 改正消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験の実施に向けて準備を行う。

(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年間10件以上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

- ・ 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。
- ・ 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は、外部の試験研究機関等へ委託する。
- ・ 消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

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、中核機関として役割を果たすため、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。

(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震災関連情報の収集・提供

- ・ 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、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施

- ・ 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実施する。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等

- ・ 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民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメールマガジン「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

②P I O－N E T情報等の消費者教育への活用

- ・ 高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。

④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供

- ・ 消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。

(11) 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（人件費の見積もりを含む。）、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り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
- ・ 不要財産等の処分に関する計画はない。
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について、引き続き可能なものを実施する。
- (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
- ・ —
- (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。
前年度実施した情報セキュリティ規程準拠性調査の結果を踏まえ、情報セキュリティ規程の改定に着手する。

- (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対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。
- (8) 内部統制の充実・強化
 - ・ 内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。
 - ・ コンプライアンスに係る職員研修を行う。
- (9) 情報公開
 - ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

平成27年度予算

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|-------------|----------|
| 収入 | |
| 運営費交付金 | 2, 8 5 1 |
| 事業収入等 | 1 6 3 |
| 計 | 3, 0 1 3 |
| 支出 | |
| 業務経費 | 2, 5 2 7 |
| うち広報事業経費 | 2 0 5 |
| 情報・分析事業経費 | 1, 0 5 1 |
| 相談事業経費 | 4 3 3 |
| 商品テスト事業経費 | 3 5 4 |
| 研修事業経費 | 2 6 9 |
| 企画調整事業経費 | 4 5 |
| 紛争解決委員会事業経費 | 1 7 0 |
| 一般管理費 | 4 8 7 |
| 計 | 3, 0 1 3 |

- (注) 1. 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。
2. 人件費は、各事業等に配賦している。

【人件費の見積り】

1, 0 1 1百万円を支出する。

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。

平成27年度収支計画

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|--------------|--------|
| 費用の部 | 3, 184 |
| 經常費用 | 3, 184 |
| 業務経費 | 1, 496 |
| 一般管理費 | 233 |
| 人件費 | 1, 277 |
| 減価償却費 | 177 |
| 財務費用 | 0 |
| 収益の部 | 3, 184 |
| 經常収益 | 3, 184 |
| 運営費交付金収益 | 2, 849 |
| 事業収入等 | 163 |
| 資産見返運営費交付金戻入 | 172 |
| 經常利益 | 0 |
| 目的積立金取崩額 | — |
| 当期総利益 | 0 |

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

平成27年度資金計画

(単位：百万円)

| 区 別 | 金 額 |
|-------------|-------|
| 資金支出 | 7,950 |
| 業務活動による支出 | 2,981 |
| 投資活動による支出 | 4,567 |
| 財務活動による支出 | 17 |
| 翌年度への繰越金 | 385 |
| 資金収入 | 7,950 |
| 業務活動による収入 | 3,014 |
| 運営費交付金による収入 | 2,851 |
| 事業収入等 | 164 |
| 投資活動による収入 | 4,565 |
| 財務活動による収入 | — |
| 前年度からの繰越金 | 370 |

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。