

独立行政法人国民生活センター 中期目標

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。

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。

(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。

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。

(2) 国民への情報提供

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) 。

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。

(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。

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經由相談に特化する。

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、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。

(4) 関係機関への情報提供

地方センターへの情報提供

PIONET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。

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。

(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。

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)

(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。

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。