

独立行政法人国民生活センター
第4期中期目標

平成30年3月2日

消費者庁

目次	
第1 政策体系における法人の位置付け及び役割（ミッション）	1
第2 中期目標の期間	2
第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	3
1. 広報事業	3
(1) 国民への情報提供	3
(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供	5
2. 情報収集・分析事業	7
(1) P I O—N E T等の刷新	7
(2) 関係機関への情報提供及び情報交換	9
3. 相談事業	11
(1) 苦情相談	11
(2) 国民への情報提供	14
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	14
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	16
(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上	16
4. 商品テスト事業	17
(1) 商品テストの実施	17
(2) 国民への情報提供	18
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	19
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	20
5. 教育研修事業	21
(1) 実務能力向上のための研修	21
(2) 消費者教育推進のための研修	22
(3) 試験業務	24
(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供	25
(5) 教育研修の合理化と経費の節減	25
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	25
(1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善	26
(2) ADRの結果の相談業務等への活用推進	27
(3) 和解内容の履行確保	27
(4) 消費者裁判手続特例法への対応	27
(5) 国民への情報提供	28
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	28
(1) 特定適格消費者団体との連携、協力	28
(2) 立担保期限の遵守	28
(3) 立担保事案の適切な管理、求償	28
第4 業務運営の効率化に関する事項	28
1. 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	28
2. 総人件費の削減	29
3. 適正な給与水準の維持	30
4. 適正な入札・契約の実施	30
(1) 「調達等合理化計画」に基づく取組の実施及び公表	31
(2) 契約の競争性の推進	31
5. 保有資産の有効活用	31
6. 自己収入の拡大・経費の節減	32
第5 財務内容の改善に関する事項	33
第6 その他業務運営に関する重要事項	33
1. 市場化テストの実施	33
2. 情報セキュリティ対策	33
3. 内部統制の充実・強化	33
4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組	34
（別紙）政策体系図	35

※第3の1. ～7. の各項目を、「独立行政法人の目標の策定に関する指針」（平成26年9月2日総務大臣決定、平成27年5月25日改定）に基づき「一定の事業等のまとめり」として扱う。

独立行政法人国民生活センター

第4期中期目標

平成30年3月2日
消費者庁

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第29条の規定により、独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を次のとおり定める。

第1 政策体系における法人の位置付け及び役割（ミッション）

（我が国の消費者政策とセンターの目的）

我が国の消費者政策の基本となる事項は「消費者基本法」（昭和43年法律第78号。平成16年に「消費者保護基本法」を改正。）により定められ、同法第2条では「消費者政策」を「消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策」と定義し、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立支援」を政策推進の基本理念としている。また、同法第1条では消費者政策の推進により「国民の消費生活の安定・向上を確保する」ことを法の目的として掲げ、その達成に向けて同法第9条において「消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者基本計画を定める」ことを規定している。平成27年度から平成31年度までの5年間を対象とした3回目の策定となる消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定。以下単に「消費者基本計画」という。）では、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策を更に推進していくとしている。

センターは、「独立行政法人国民生活センター法」（平成14年法律第123号。以下「センター法」という。）第3条において、「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とともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施する」ことを目的として掲げている。

（国の政策体系におけるセンターの位置付け）

国の政策体系との関係でセンターの位置付けをみると、消費者基本計画において、消費者庁は「消費者行政の司令塔・エンジン役」、センターは「消費者問題に関する中核的実施機関」と位置付けられており、消費者政策の「実施体制の充実・強化」が同計画で求められている。また、センターは、消費者基本法第25条において、「国民の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における中核的な機関として積極的な役割を果たす」とも位置付けられている。さらに、平成21年9月の消費者庁の創設と共に施行された「消費者安全法」（平成21年法律第50号）第9条において、センターは、都道府県・市町村に対し、都道府県・市町村による消費生活相談等の事務

の実施に関し、「情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修その他の必要な援助を行う」ことや、同法第14条に基づき、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析及び取りまとめに対する「資料の提供、意見の表明、消費者事故等の原因の究明のために必要な調査、分析又は検査の実施」等の協力を行うといった位置付けが規定されている。

(消費者を取り巻く環境の変化とセンターが取り組む重点領域)

消費者を取り巻く環境をみると、消費者基本計画では「人口減少、高齢化・独居化の進行」、「高度情報通信社会の進展、消費生活におけるグローバル化の進展」等の環境変化により消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題も多様化・複雑化しているとの基本認識を示した上、「高齢者や障害者などの社会的弱者を狙った悪質商法などによる消費者被害は跡を絶た」ないとしてこうした消費者を取り巻く環境を踏まえ、「高齢者、障害者などの被害に遭いやすい消費者の被害の防止と救済を図ることが急務」との政策対応を求めている。このような環境変化の一方で、依然として消費者と事業者との間の情報の質・量及び交渉力の格差は変わっていない。この格差を縮小し、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るとともに、消費者被害の迅速な回復を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供や被害回復のための取組等を行うことが必要とされている。また、平成23年3月に発生した東日本大震災、平成28年4月に発生した熊本地震を通じて国民の安全・安心に対する関心が一層高まっている。こうした環境変化の中、生命又は身体被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置（平成24年10月）されて以降、センターは、消費者庁との連携を強化してきたところ、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが引き続き求められている。

他方、こうしたセンターの役割が高まる中、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況において事業の一層の効率化を図ることによって、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められている。

したがって、センターが、平成30年4月から始まる第4期中期目標期間において引き続き国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ消費者行政の中核的実施機関としてその機能の維持・強化を求められていることを踏まえつつ質の高い行政サービスを効率的かつ効果的に提供していくため、この中期目標を設定する。

(別紙) 政策体系図

第2 中期目標の期間

センターの第4期中期目標の期間は、平成30年4月1日から平成35年3月31日までの5年間とする。

第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

1. 広報事業

センターは、消費者基本計画において「消費者への情報提供」を行うことがうたわれ、センター法第3条に掲げられた3つの目的のうちの1つとして「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の提供」を行うことが規定されている。この目的を達成するため、同法第10条において「国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する」業務や「国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する」業務を実施することが規定されている。消費者基本計画やセンター法の規定に基づき、以下の情報提供を行うとともに、広報事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

(1) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に行う。

【指標】

- ・新聞（在京6紙、ネット掲載を含む）掲載回数（平成28年度実績：68回）
- ・テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）放送回数
（平成28年度実績：53回）

【目標水準の考え方】

国民への情報提供を広く行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じた広報が極めて有効であるが、当該報道に接した読者や視聴者の数を正確に捉えることは困難であることから、新聞（在京6紙、ネット掲載を含む）の掲載回数、テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）の放送回数を目標とし、達成水準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・記者説明会開催回数（平成28年度実績：19回）
- ・地方紙掲載回数（ネット掲載を含む）（平成28年度実績：216回）

② ウェブサイト、出版物等による情報提供

相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用し

て、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載やその印刷版（簡易冊子版）の消費生活センター等への配布、また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進（無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。）、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。

【指標】

- ・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.5）
- ・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上

【目標水準の考え方】

毎月発行するウェブ版「国民生活」を着実にウェブサイトへ掲載し、重要なテーマに関する特集を組むなど時宜に応じた編集の工夫を行い、その内容の有用性につき広く国民への周知を図るとともに、特集記事等の内容に対し読者の満足度を測る項目をアンケートに盛り込み、5段階評価で平均4以上の読者評価が得られることを目標とする。「くらしの豆知識」についても、アンケートにおいて購入者の満足度を測る項目を盛り込み、5段階評価で平均4以上の購入者評価が得られることを目標とする。

【関連指標】

- ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数
（平成28年度実績：5,550,235件）
- ・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数
（平成28年度実績：1,195部）
- ・「くらしの豆知識」販売部数（平成28年度実績：245,970部）
- ・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数
（平成28年度実績：1,200部）
- ・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数
（平成28年度実績：24回）

③ 消費者庁が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、可能な限りの媒体を利用して消費者

に情報提供する。

【関連指標】

- ・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成28年度実績：571件）
- ・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成28年度実績：1,190件）

④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供

消費者基本計画では、平成23年3月に発生した東日本大震災後の国民の消費生活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品等の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して「災害時の消費生活に関する情報提供」の充実を求めているほか、重大事故を始めとする消費者事故の発生時において「消費者への注意喚起等の必要な措置」を求めている。これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。

【関連指標】

- ・災害等関連情報の提供件数

(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供

「消費者教育の推進に関する法律」（平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。）及び変更中の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定。以下「消費者教育推進基本方針」という。）を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。

① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供

消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動に努める。また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法につい

て消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。

【指標】

- ・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数
（平成28年度実績：21,873人）
- ・情報提供を実施した支援機関数

【目標水準の考え方】

「見守り新鮮情報」（メールマガジン）についても「国民生活」と同様に、その内容がより多くの人に認識され、より多くの人に読まれることに意義があることから、発行回数そのものを単に増加させることよりも、発行されたものがより多くの人に読まれるよう、登録者数を着実に増加させることを重視する目標とする。そのための手段については、これまで実施してきたウェブサイトでの登録呼び掛け及びセンターが主催又は参加する各種フォーラムやイベント、講演会、研修等の様々な場で積極的に登録を呼び掛けることに加え、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者や「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員等への情報提供を行うことにより、高齢者・障害者本人のみならず、これら支援関係者・構成員等の登録の実現と大幅な増加につなげていく積極的な取組を行うことから、達成水準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数
（平成28年度実績：28回）
- ・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数
（平成28年度実績：1,200部）

② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供

消費者教育推進法第18条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等において、新たに情報の内容を広報する資料（ポスター、パンフレット等含む）を作成して掲示する。また、先進的な取組で作成された資料や物品の展示を実施するとともに、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS（ソーシャル・ネットワー

キング・サービス) を活用した188 (消費者ホットライン) の広報を積極的に行う。

【関連指標】

- ・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数
- ・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数
- ・展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更新回数

③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用

消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、公民館その他の社会教育施設等において、消費生活センター等が収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう P I O - N E T 情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。

【関連指標】

- ・相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数
(平成28年度実績：24回)

2. 情報収集・分析事業

消費者基本法第25条において、センターは、「国民の消費生活に関する情報の収集及び提供」を行うことが規定され、センター法第10条及び第42条では国民生活に関する情報を収集、分析し、国民や関係機関等へ提供することが規定されている。情報収集・分析事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

(1) P I O - N E T 等の刷新

消費者基本計画第4章6(2)「全国消費生活情報ネットワークシステム(P I O - N E T) を適切に運用するとともに、国の行政機関や地方公共団体による法執行、事業者の指導への活用を促進する」との規定に基づき、以下を実施する。

① P I O - N E T の刷新

全国消費生活情報ネットワークシステム(以下「P I O - N E T」という。)については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能(A I)、音声認識、本人認証等の新技術の導入を検討し、平成32年度までにP I O - N E Tの刷新を行

う。

消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）を短縮するよう努める（センターが自ら受け付けた相談についても短縮に努める。）。

【指標】

- ・全国の消費生活センター等における登録日数7日以内（平成28年度実績：7.0日）
- ・センター受付相談の登録日数4日以内（平成28年度実績：4.3日）

【目標水準の考え方】

登録日数の短縮については、その重要性を全国の消費生活センター等及びセンターが認識して相談現場での短縮努力やP I O-N E Tのシステム改良等を行った結果、従来全国平均で30～40日程度要していた登録日数が、平成28年度実績で消費生活センター等においては7.0日（当初目標は10日）、センターにおいては4.3日（当初目標は5日）まで大幅に短縮を超過達成した。引き続き、超過達成した実績ベースと同等程度以上の成果を維持することが有益であり重要度も高いとみられることから、消費生活センター等においては7日以内、センターにおいては4日以内の目標とする。

【重要度：高】

登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。

【難易度：高】

第3期中期目標期間における短縮努力により目標（消費生活センター等10日以内、センター5日以内）の登録日数をすでに大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑み、引き続き、新技術の導入や消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携による短縮努力等により、第3期中期目標の水準から更なる高みを目指し、超過達成した実績ベースと同等程度以上の水準として、登録日数を全国の消費生活センター等では7日以内、センターでは4日以内を目指す目標設定とする。

② 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。

【関連指標】

- ・ P I O - N E T利用承認件数（平成28年度実績：39件）

③ 事故情報データベースの運営

事故情報データベース（参画機関は13機関）について、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。

(2) 関係機関への情報提供及び情報交換

① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、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」（「急増指標」及び「特商法指標」の2種類）の出力機能をP I O - N E Tの機能として消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関に提供するとともに、同機能の活用を促進する。

【指標】

- ・ 全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000人
（平成28年度実績：6,719人）

【目標水準の考え方】

早期警戒指標を毎月着実に発行することとし、その上で毎月の利用者数を確保してその内容を確実に知らせることに意義があることから、P I O - N E Tにおいて同機能の利用者を平成28年度実績と同等程度以上、確保するよう努めることを目標とする。

② 消費生活センター等への情報提供

P I O - N E Tの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

【関連指標】

- ・ 「P I O - N E Tつうしん」発行回数（平成28年度実績：13回）
- ・ P I O - N E Tに関する事務連絡発出回数（平成28年度実績：26回）
- ・ P I O - N E T刷新に関する資料等発行回数（平成28年度実績：16回）
- ・ 「早期警戒指標」発行回数（平成28年度実績：12回）
- ・ 消費者行政フォーラムログイン数（平成28年度実績：約74.9万回）

③ 行政機関等との情報交換

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う。

【関連指標】

- ・ 情報提供依頼への対応件数（平成28年度実績：1,894件）
- ・ 法令照会（警察／裁判所／弁護士会／適格消費者団体／センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）／その他）
（平成28年度実績：644件＜内訳＞警察：277件、裁判所：12件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件）
- ・ 公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件）

④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O－N E T利用

消費者被害の発生又は拡大の防止及び迅速な回復を図るため、消費者団体訴訟制度（適格消費者団体が事業者の不当な勧誘行為等の差止請求をすることができる制度及び特定適格消費者団体が事業者の不当な行為により生じた消費者の財産的被害を集団的に回復することができる制度）が導入されている。同制度の担い手である適格消費者団体等が、より実効的に活動をするためには、消費者被害の情報に関する支援が必要であり、「消費者契約法の一部を改正する法律」（平成28年法律第61号）及び「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」（平成29年法律第43号）の附帯決議において、消費者団体訴訟制度の担い手である適格消費者団体等に対するP I O－N E Tの配備等による支援を行うこととされた。このため、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、P I O－N E T端末の配備に向けた検討を進めるほか、消費者団体からの要請に基づきP I O－N E T情報の提供を積極的に行う。

【関連指標】

- ・ 「急増指標」に基づく情報提供団体数
（平成28年度実績：6団体＜内訳＞適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体）
- ・ 適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59件）

3. 相談事業

消費者基本計画では、消費者政策として「消費者と事業者との間の苦情処理・紛争解決」がうたわれ、センターは、「消費生活センター等の相談支援機能の強化に努める」こととされている。また、消費者基本法第25条では「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」こと、センター法第10条では「国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する」ことが規定されている。これらの規定を踏まえ、相談事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

(1) 苦情相談

① 経由相談及びセンター受付相談

消費者基本計画第4章6(1)「国民生活センターによる消費生活センター等の相談支援機能の強化」に基づき、センターにおいて、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により専門分野に特化したセンターの消費生活相談員・職員を育成し、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。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携を図りながら積極的に行い、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに消費者ホットラインの三桁化(188)に伴う消費生活相談の増加に対応し、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談(必要な年末年始対応含む。)を適切に実施し、あっせんと積極的にを行う。

【関連指標】

- ・ 専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回)
- ・ 事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回)
- ・ 経由相談件数(平成28年度実績:7,589件)
 - ・ うち助言件数(平成28年度実績:6,608件)
 - ・ うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件)
- ・ 平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件)
 - ・ うちあっせん件数(平成28年度実績:175件)
- ・ お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件)
 - ・ うちあっせん件数(平成28年度実績:168件)
- ・ 休日相談件数(平成28年度実績:5,431件)
 - ・ うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件)

② 個人情報に関する苦情相談

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、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等に周知することにより、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

【関連指標】

- ・個人情報相談件数（平成28年度実績：72件）
- ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供（平成28年度実績：2回）

③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談

消費者基本計画第4章5(3)「近年増加している越境消費者トラブルについて、国民生活センターにおける相談対応を実施するとともに、連携先となる海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」との規定に基づき、海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター（CCJ）」を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。

【指標】

- ・海外消費者機関との新規提携件数

【目標水準の考え方】

消費者基本計画においては、「消費生活におけるグローバル化の進展」等の環境変化により消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題も多様化・複雑化しているとの基本認識が示されており、我が国の消費者が海外事業者との間で消費者トラブルとなる事案が増加している。海外に所在する事業者との間のトラブルを国内の機関のみで解決することは困難な場合が多いことから、CCJと提携を結ぶ海外消費者機関を増加させ、多国にわたり所在する多様な海外事業者との交渉を、海外機関を利用して実施することが効果的かつ効率的であるため、海外消費者機関との新規提携件数を目標とする。ただし、海外消費者機関との新規提携は、相手国機関の意向や事情に大きく左右されることから、達成水準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・CCJ受付の相談件数（平成28年度実績4,473件）
- ・「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成28年度実績：8回）
- ・海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関）

④ 訪日外国人旅行者への対応

東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会の開催（平成32年）に向けて、また、「総合的なTPP等関連政策大綱」を踏まえ、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日公表）における「訪日外国人旅行者数を2020年（平成32年）に4,000万人、2030年に6,000万人」、「訪日外国人旅行者消費額を2020年に8兆円、2030年に15兆円」との目標や、消費者基本計画第2章5における「消費者政策においても、短期滞在する外国人旅行者を含む我が国に在留する外国人に対する対応、例えば情報提供や相談対応における多言語対応などが求められている」との政策的要請に基づき、センターは、関係機関と連携し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭いやすい消費者トラブルについて、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う。また、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談については、平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通話システム）の活用等により被害の救済に取り組むとともに、外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う等、訪日外国人の消費者被害の発生又は拡大の防止に役立てる。

【関連指標】

- ・ 訪日外国人苦情相談数

⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応

消費者基本計画では、平成23年3月に発生した東日本大震災後の国民の消費生活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品等の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して災害時の消費生活に関する相談体制の充実を求めていること、また、重大事故等を始めとする消費者事故等の発生時には収集した事故情報に基づき消費者への注意喚起等の必要な措置を求めていることを踏まえ、災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行う。

さらに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や平成28年度の「熊本地震消費者トラブル110番」や平成26年度の「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」と同様の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。

【関連指標】

- ・ 特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」））
- ・ 特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）

(2) 国民への情報提供

消費者基本計画第4章5(2)「消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止」に基づき、以下の情報提供を行う。

① 報道機関を通じた情報提供

PIO-NET等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財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。

【関連指標】

- ・公表件数（相談情報部公表分）（平成28年度実績：36件）
- ・取材対応件数

② ウェブサイト等による情報提供

センターのウェブサイトには設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。

【指標】

- ・情報提供数（平成28年度実績：52件）

【目標水準の考え方】

情報提供については、回数の多さを目標とするよりもそれぞれの提供の内容が重要であることから、その内容を充実させて新たな手口や消費者トラブルメール箱等に寄せられる手口を中心とした情報を着実に情報提供することを目標とする。なお、情報提供件数は、消費者トラブルの傾向等によって変動すると考えられることから達成水準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・「消費者トラブルメール箱」受信件数（平成28年度実績：9,387件）
- ・「消費者トラブルメール箱」FAQコーナーへのアクセス件数（平成28年度実績：132,054件）

(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換

① 消費者庁等への情報提供、情報共有

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とともに、財産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。また、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。

さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

【指標】

- ・ 関係機関等への情報提供件数（相談情報部提供分）
（平成28年度実績：31件）

【目標水準の考え方】

相談事例等から得られる新たな手口・悪質事例等の情報は、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため重要であることから、関係機関等への情報提供件数を目標とする。これらは、情報提供件数の多さを目標とするよりも消費者被害の多数性、普遍性、深刻性等をより迅速に関係機関等へ情報提供することが重要であることから、達成水準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・ 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数
（平成28年度実績：42件）
- ・ 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数
（平成28年度実績：63件）
- ・ 消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件）
- ・ 情報提供における関係行政機関の対応件数
（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成28年度実績：6件）

② 消費生活センター等への情報提供

消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報について、消費生活センター等に対して、月2回以上の情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交換

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・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。

【関連指標】

- ・審議会や検討会等からのヒアリング対応回数（平成28年度実績：40件）

④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「早期警戒指標」を活用し、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の関係機関等へ新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。

【関連指標】

- ・「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成28年度実績：4件）

（4）関係行政機関等に対する改善要望

消費者基本計画の「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、消費者政策の更なる充実を目指していくことが求められる」（第1章）に基づき、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提出する。

【指標】

- ・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分）
（平成28年度実績：3件）

【目標水準の考え方】

制度改正等への要望は、消費者被害の発生又は拡大の防止に直接的に結びつくものであり、センターの大きな役割の一つであることから、関係行政機関等への要望件数を目標とする。ただし、消費者被害は、発生するまで内容の普遍性、深刻性等は分からず、都度の対応が必要であることから、達成水準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）

（5）消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上

消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条の3による消費生活相談員の法定化（平成26年6月13日同法改正）や、同法第11条及び消費者基本計画第4章6（2）の消費生活相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し、専門職としての職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。

4. 商品テスト事業

消費者基本法第25条において、センターは、「消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等」における中核的な機関として積極的な役割を果たすことが規定されている。商品テスト事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

(1) 商品テストの実施

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、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、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及びP I O - N E Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、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し、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても情報提供する。また、消費者安全法第14条の規定を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、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。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テスト事業を強化する。

【指標】

- ・テスト依頼への技術相談を含めた対応率 100%
（平成28年度実績：100%）
- ・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）

【目標水準の考え方】

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、中核的機関としての地方支援の役割に鑑み、引き続き原則として全てに対応する。

注意喚起のための商品テスト実施件数については、同テストの重要度が高いことから、今後もこれまで以上の実施が期待される。しかし、注意喚起が必要となる事案は年度により様々であり、単に当該テストの件数を増加させることよりも、テスト内容を充実させ、より有益な情報発信をしていくことが重要であることから、達成水準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件）

- ・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数(前年度受付分を含む)(平成28年度実績:214件(前年度受付分を含む))
- ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数(平成28年度実績:6件)
- ・うち注意喚起のための商品テスト実施件数(平成28年度実績:10件)
- ・消費生活センター等からの依頼・相談件数(平成28年度実績:373件)
 - ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数(平成28年度実績:205件)
 - ・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数(平成28年度実績:168件)
- ・医療機関ネットワーク参画機関数(平成28年度実績:30機関)
- ・医療機関ネットワーク基本情報収集件数(平成28年度実績:8,286件)
 - ・うち詳細情報収集件数(平成28年度実績:281件)
 - ・うち追跡調査実施件数(平成28年度実績:4件)
- ・商品テスト分析・評価委員会開催回数(平成28年度実績:20件)
- ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数(平成28年度実績:10件)
- ・他機関の知見等の活用回数(平成28年度実績:27件)

(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等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・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迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。

【関連指標】

- ・公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件)
- ・事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件)
- ・取材対応件数

② ウェブサイト、出版物等による情報提供

ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。

【関連指標】

- ・ウェブサイト又はF A X公表回数(平成28年度実績:28件)

- ・「くらしの危険」発行回数（平成28年度実績：6件）
- ・「くらしの危険」アクセス数（平成28年度実績：239,551件）

（3）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換

① 消費者庁等への情報提供、情報共有

重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、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、PIO-NET等に蓄積されている情報等を調査・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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

また、東日本大震災からの復興を支援するため、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に実施する。

さらに、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。

【指標】

- ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件）

【目標水準の考え方】

商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要であるため、達成水準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：10件）
- ・相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：7件）
- ・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件）
- ・消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件）
- ・情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件）
- ・放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件）
- ・放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回）
- ・放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回）

② 消費生活センター等への情報提供

商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

【関連指標】

- ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換
(平成28年度実績：2回)
- ・「製品関連事故情報」作成回数(製品関連)(平成28年度実績：12回)
- ・消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数
(平成28年度実績：261機関)
- ・商品テスト情報のデータベースへの登録件数(平成28年度実績：232件)

③ 行政機関等との情報交換

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、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う。

【関連指標】

- ・審議会や検討会等への出席回数(平成28年度実績：20回)

④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除

類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。

(4) 関係行政機関等に対する改善要望

商品テスト結果等を基に、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。

【指標】

- ・関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分)
(平成28年度実績：11件)

【目標水準の考え方】

商品テスト結果等により明らかになった問題点について、関係省庁や事業者団体に規格・基準の制定・見直し及び改善を要望するためには、商品テスト内容等を充実させ、的確な情報提供をしていくことが重要であるため、達成基準は設定しないこととする。

【関連指標】

- ・関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）
（平成28年度実績：8件）

5. 教育研修事業

センターは、消費者基本計画第4章4（2）「消費者教育の推進」及び第4章6「国や地方の消費者行政の体制整備」、消費者教育推進法、消費者教育推進基本方針及び消費者安全法に基づき、時々刻々と変化する状況に応じた受講ニーズを把握しつつ、消費者庁が推進する施策の内容も踏まえ、消費者教育の担い手を育成するための研修、消費者行政職員及び消費生活相談員等を対象とした研修等の実施において中核的な機関として積極的な役割を果たす必要がある。教育研修事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、以下の項目を実施する。

（1）実務能力向上のための研修

消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。また、消費生活相談窓口等への現場復帰や就職を目指す「消費生活相談員」等の資格を有する者を対象とした、専門知識アップデートのための研修を実施する。研修の手法としては、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を主体とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に対応し、その充実を図る。なお、事業者を対象とした研修については、参加しやすさを念頭に実施方法等を工夫する。

また、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても高い水準の研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

【指標】

- ・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上
（平成28年度実績：平均4.8）
- ・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9）

【目標水準の考え方】

研修内容に対する受講者へのアンケートについては、受講者から好意的な回答がなされる場合も多く、5段階評価において3（普通）未満の2、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られるよう努めることを目標とする。また、アンケート

の精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。

【関連指標】

- ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数
(平成28年度実績：83回)
- ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数
(平成28年度実績：60回(地方都市における研修を除く))
- ・うち地方都市における研修実施回数
(平成28年度実績：専門講座地域コース10回、相談関連業務支援コース(講師派遣事業)13回)
- ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数
(平成28年度実績：4,924人)
- ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数
(平成28年度実績：3,673人(地方都市における研修を除く))
- ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数
(平成28年度実績：1回)
- ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数
(平成28年度実績：66人)
- ・事業者を対象とした研修実施回数(平成28年度実績：7回)
- ・事業者を対象とした研修人員数(平成28年度実績：229人)
- ・遠隔研修の登録箇所数(平成28年度実績：844箇所)
- ・遠隔研修のコンテンツ本数(平成28年度実績：10本)
- ・消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数
(平成28年度実績：35人)

(2) 消費者教育推進のための研修

消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。

① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施

消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防止し、安全を確保するための消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する消費者教育の担い手を育成するための研修を実施する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。

【関連指標】

- ・消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回）
- ・消費者教育推進のための研修人員数（平成28年度実績：610人）
- ・「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回）

- ② 「**実例を通じた消費者教育**」推進のための消費生活センター等への支援
消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。

【関連指標】

- ・具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成28年度実績：6回）

- ③ **消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施**
消費者教育推進法第16条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修を実施する。

【関連指標】

- ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成28年度実績：13回）

- ④ **コーディネーター育成のための研修の実施**
消費者教育推進基本方針に基づき、消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するための研修を実施する。

【関連指標】

- ・コーディネーター育成研修実施回数（平成28年度実績：2回）

- ⑤ **消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施**
消費者教育推進基本方針に基づき、消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、教員向け研修を実施する。

【関連指標】

- ・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）

⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施

消費者安全法第11条の3の規定に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、構成員等に対する研修又は講師派遣研修等を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。

【関連指標】

- ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回）
- ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人）

（3）試験業務

① 消費生活相談員資格試験

消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日に登録）として適正に実施する。

消費生活相談員資格試験の実施にあたっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、地方都市においても実施する。また、今後、更新制導入の可否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。

【指標】

- ・試験実施箇所数 全国20箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数 5箇所以上（平成28年度実績：20箇所）

【目標水準の考え方】

試験実施箇所数については、平成27年度の26箇所から、平成28年度には受験者の利便性に支障がないよう配慮しつつ実施経費を削減して20箇所へ絞り試験を実施した。第4期中期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国5

箇所以上を目標設定とする。

【関連指標】

- ・受験申込者数（平成28年度：1,714人）
- ・合格者数（平成28年度：735人）

② 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消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

【関連指標】

- ・受験申込者数／資格認定者（平成28年度：1,714人／735人）
- ・更新対象者／更新者（平成28年度：1,194人／960人）
- ・更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数
（平成28年度：6回／1箇所及びインターネット配信／520人）
- ・更新対象者／更新者／更新率（平成28年度：1,194人／960人／80.4%）

（4）調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供

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情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。

【関連指標】

- ・調査研究の情報提供件数
- ・「国民生活研究」発行回数

（5）教育研修の合理化と経費の節減

教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を図るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業

センターは、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施す

る中核的な機関として、センター法第3章第2節の規定に基づき、積極的に裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という。）を実施するとともに、事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、「独立行政法人国民生活センターADRの実施状況に関する検討会報告書（平成29年7月28日公表）第Ⅲ章において提言された今後の対応に係る取組を実施する。

（1）ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の発生又は拡大の防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から4か月以内の手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。また、消費者がセンターのADRを利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。

【指標】

- ・申請日から手続終了までの日数 平均95日以内

【目標水準の考え方】

申請日から手続終了までの所要日数の過去5年間の実績は、平成24年度102.2日、平成25年度96.1日、平成26年度86.3日、平成27年度102.1日、平成28年度86.4日と年度により振れがあること、また、所要日数は消費者及び事業者（複数の場合あり）の双方の都合に依存し紛争内容も様々であるため紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会事務局のみの取組では短縮が難しいこと、さらに、過度に所要日数の短縮を図ることよりも本来の目的である適切な解決水準を確保することが重要であること等から、上記過去5年間の年度平均の所要日数が94.6日であることを勘案し、実績ベースを重視した目標として「95日以内」とし、紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会事務局の責によらない明らかに特殊な事案があれば業務実績評価において勘案する。

【指標】

- ・和解率 60%以上

【目標水準の考え方】

和解率の過去5年間の実績は、平成24年度64.6%、平成25年度58.6%、平成26年度60.1%、平成27年度66.2%、平成28年度60.6%とおおむね6割を示し、他のADR機関の和解率と比較しても良好な実績を示しており、引き続き、和解率の向上に努めていくことが期待される。一方で、和解率

の数値の性質からその引上げには一定の限界があること、和解率の数値の引上げを過度に優先すれば消費者にとり和解水準の低下につながるおそれもあることから、和解率については過去の実績ベースを重視した目標とし、これを着実に達成した上で更なる高みを目指すことが重要であることから、過去実績と同等程度以上を目指した「60%以上」を目標とする。

【関連指標】

- ・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件）
- ・申請件数（平成28年度実績値：167件）
- ・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日）
- ・センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回）
- ・勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）

（2）ADRの結果の相談業務等への活用推進

センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。

【関連指標】

- ・申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数

（3）和解内容の履行確保

事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的な支援等の取組を行う。

（4）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。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により消費者裁判手続特例法の施行前事案に関する消費者の請求に係る金銭の支払義務には適用されないことから、消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、消費者裁判手続特例法附則第6条に規定するADR（以下「センターADR」という。）の利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。

このセンターADRの利用に際しては、第1段階の共通義務確認訴訟中の

センターADRの保留が有益な場合もあることから、センターは、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。

また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、センターは、第2段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。

(5) 国民への情報提供

国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。

【関連指標】

- ・ 記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）
（平成28年度実績値：4件）
- ・ 事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）
（平成28年度実績値：23件）

7. 特定適格消費者団体立担保支援事業

センターは、センター法第10条第7号に規定する「特定適格消費者団体が行う消費者裁判手続特例法第56条第1項の申立てに係る仮差押命令の担保を立てる」（以下「立担保」という。）業務及びセンター法第43条の2「長期借入金をする」等の業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下の取組を行う。

(1) 特定適格消費者団体との連携、協力

特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。

(2) 立担保期限の遵守

特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。

(3) 立担保事案の適切な管理、求償

担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。

第4 業務運営の効率化に関する事項

1. 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減

一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、

業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を図る。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を図る。

なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。

【指標】

- ・一般管理費増減比 -3.0%以上（平成28年度実績：-3.0%）
- ・業務経費増減比 -1.0%以上（平成28年度実績：-1.0%）

又は

- ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.21%以上

【目標水準の考え方】

第4期中期目標においても、毎年度、一般管理費の削減額3%以上（効率化係数0.97）、業務経費の削減額1%以上（効率化係数0.99）を原則とするが、一般管理費と業務経費の比率は、おおむね1：9程度であることから、仮に業務経費で大幅な削減の成果を上げて目標を大きく超過達成しても、一般管理費でわずかに削減目標を達成できなかった場合、第3期中期目標では目標未達成との評価となる。このため、第4期中期目標においては、両経費の合計の削減金額により目標達成の評価を行うことも可とする。この方式において、毎年度の効率化係数を0.9879と設定する場合、両経費を毎年度それぞれ個別に削減（一般管理費3%削減、業務経費1%削減）する場合よりも5年間の削減額が大きくなることから、両経費の合計額の削減を前年度合計額比1.21%以上とする目標設定とする。

【関連指標】

- ・一般管理費
- ・業務経費

2. 総人件費の削減

総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また、P I O－N E Tの刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成32年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

【関連指標】

- ・ 役職員給与（退職手当を除く）の予算額／決算額
- ・ 減額／減額率

3. 適正な給与水準の維持

給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、引き続き給与水準の適正化を図る。職員の給与水準については、平成27年度業務実績評価における主務大臣による「対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が計画値の100を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を徹底することが必要」との指摘事項を踏まえ、引き続き、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が100を上回らないようにする。

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。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

【指標】

- ・ ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）100以下

【目標水準の考え方】

ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）については、第3期中期目標の水準（100）を勘案し、また、平成27年度業務実績評価における総合評定表及び項目別評定表で主務大臣が「課題、改善事項」として指摘した「対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が計画値の100を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を徹底することが必要」との指摘事項を踏まえ、第4期中期目標期間においても、引き続き、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）100以下を目標とする。

4. 適正な入札・契約の実施

契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。

また、監事及び会計監査人による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。

(1) 「調達等合理化計画」に基づく取組の実施及び公表

「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、センターが策定する「調達等合理化計画」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。

(2) 契約の競争性の推進

競争性のある契約の割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。契約に係る情報公開を引き続き推進する。

【指標】

- ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上（平成24～28年度の平均実績85%）

【目標水準の考え方】

競争性のある契約の割合については、実績ベースで平成24年度83.0%、25年度90.2%、26年度84.1%、27年度90.8%、28年度77.5%であり、平均で85.1%となることから、これと同等水準以上を目指すこととし、85%以上を目標とする。

【関連指標】

- ・契約件数
- ・契約金額
- ・競争性のない随意契約件数
- ・競争性のない随意契約金額
- ・競争性のある契約金額
- ・一者応札・一社応募
- ・「契約監視委員会」開催回数
- ・対象件数
- ・委員から見直し等の指摘があった件数

5. 保有資産の有効活用

相模原事務所について、「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」（平成26年8月公表）の趣旨に基づき、宿泊室及び研修室の一定水準の稼働率の確保を目指し、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実（食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実）に努める。

また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

【指標】

(宿泊室稼働率)

- ・平成29年度 40% (基準値)
- ・平成30年度 42%
- ・平成31年度 44%
- ・平成32年度 46%
- ・平成33年度 48%
- ・平成34年度 50%

(研修室稼働率)

- ・平成29年度 57% (基準値)
- ・平成30年度 58%
- ・平成31年度 59%
- ・平成32年度 60%
- ・平成33年度 61%
- ・平成34年度 62%

【目標水準の考え方】

宿泊室稼働率は、第3期中期目標の41.4%以上を第4期中期目標策定における平成29年度基準値とすべきところ、平成29年度実績見込が37.5%と目標未達成であることを勘案し、平成29年度目標値から未達成分の半分を差し引いて40%を基準値とし、平成30年度から始まる第4期中期目標期間中に毎年度2%上昇させ、最終年度の平成34年度に50%とする。

研修室稼働率は、平成29年度実績(見込)値57.3%に基づき基準値(平成29年度)を57%とし(実績(見込)値が目標値を超過達成しているため実績(見込)値をそのまま基準値とする)、平成30年度から始まる中期目標期間中に毎年度1%上昇させ、最終年度の平成34年度に62%とする。

宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母日数を365日(閏年度は366日)とする。

【関連指標】

- ・研修コース数
- ・研修人員

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、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。

第5 財務内容の改善に関する事項

中期目標期間における予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し健全な財務体質の維持を図る。独立行政法人会計基準（平成12年2月16日独立行政法人会計基準研究会策定、平成27年1月27日改訂）等により、運営費交付金の会計処理として、業務達成基準による収益化が原則とされたことを踏まえ、引き続き、収益化単位として業務ごとに予算と実績を管理する。また、「第4. 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及び年度計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うとともに、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。

第6 その他業務運営に関する重要事項

1. 市場化テストの実施

「公共サービス改革基本方針」（平成29年7月閣議決定）に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。

- ・全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O－N E T）運用支援業務（契約期間：平成27年5月から平成32年9月までの5年5か月間）
- ・企業・消費者向けの教育研修事業（契約期間：平成30年4月から平成33年3月までの3年間）
- ・相模原事務所の企画・管理・運営業務（契約期間：平成30年4月から平成33年3月までの3年間）

2. 情報セキュリティ対策

政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定を適時適切に見直すとともに、これらに基づき情報セキュリティ対策を講じ、センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。また、情報セキュリティ対策の実施状況を毎年度把握し、P D C Aサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。

3. 内部統制の充実・強化

「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について（平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催や内部通報制度の整備・運用等によるコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人

による監査機能・体制を強化する。

【関連指標】

- ・内部監査の実施回数
- ・コンプライアンス研修実施回数

4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき実施する徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな目標等については、中期目標へ追記する。

国の政策体系における独立行政法人国民生活センター

国の政策

- 経済社会の発展に即応して、消費者の権利の尊重及びその自立の支援等を基本とした消費者政策の推進（消費者基本法第3条）
⇒ 消費者政策の推進に関する計画の策定（消費者基本計画）
- 消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力の育成（消費者教育の推進に関する法律第3条）
⇒ 消費者教育に関する基本的な方向及び推進内容等を策定（消費者教育の推進に関する基本的な方針）

消費者庁の政策

- 消費者行政の司令塔・エンジン役
- ・地方消費者行政に関する政策の企画・立案、推進
- ・消費者事故に関する情報の集約、分析、発信
- ・消費者安全法に係る「隙間事案」の執行
- ・適格消費者団体・特定適格消費者団体の認定・監督

- ・消費者教育に関する政策の企画・立案、推進
- ・消費生活に関する制度の企画・立案、推進
- ・特定商取引法、景品表示法等に係る執行
- ・食品安全に係る総合調整

国民生活センター

○消費者基本法第25条に基づく役割

国及び消費者団体等の関係機関と連携し、

- ・国民の消費生活に関する情報の収集及び提供
- ・事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談
- ・事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決

における中核的な機関として積極的な役割を果たす

- ・消費者に対する啓発及び教育等
- ・消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等
- ・役務についての調査研究等

事務・事業

○相談対応

- ・消費生活センター等からの経由相談への対応
- ・地方のバックアップ機能としての消費者からの相談受付
- ・越境消費者センターによる相談対応
- ・相談の分析・注意喚起

○相談情報の収集・分析・提供

- ・全国の相談情報の収集・分析
- ・PIO-NETの運営・管理

○商品テスト

- ・相談解決のためのテスト
- ・被害拡大防止のためのテスト及びそれに基づく注意喚起

○広報・普及啓発

- ・記者説明会、出版物等を通じた広報・普及啓発

○特定適格消費者団体立担保支援事業

- ・消費者裁判手続特例法に基づく特定適格消費者団体の被害回復の支援等

○教育研修・資格制度

- ・地方公共団体の消費生活相談員、消費者行政職員等の能力向上のための研修
- ・消費生活相談員資格試験の実施

○裁判外紛争解決手続（ADR）

- ・「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
- ・手続の結果概要を公表