

## 1. 独立行政法人の概要（その1）

NO.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター	職員の身分	非公務員型
法人概要	<p>【目的】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及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について独立行政法人国民生活センター法による解決のための手続を実施する。</p> <p>【事業概要】</p> <p>① 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。          ② 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。          ③ ①及び②に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。          ④ 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。          ⑤ 国民生活に関する情報を収集すること。          ⑥ 重要消費者紛争の解決を図ること。          ⑦ ①から⑥の業務に附随する業務を行うこと。</p>						
沿革	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1962年(昭和37年) 特殊法人 国民生活研究所 発足</li> <li>・1970年(昭和45年) 特殊法人 国民生活センター 発足</li> <li>・2003年(平成15年) 独立行政法人 国民生活センター 発足</li> </ul>						
中期目標期間	平成25年4月～平成30年3月（5年間）						
				平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
役員総数[官庁OB] (現役出向) (4/1時点)				5	6	6	5[0] (0)
常勤役員数				3	4	4	3
非常勤役員数				2	2	2	2
常勤職員数[官庁OB] (現役出向) (4/1時点)				127	126	122	118[0] (2)
うち間接部門				21	20	19	17
うち事業部門				106	106	103	101
非常勤職員数 (官庁OB) (4/1時点)				75 ( 0 )	87 ( 0 )	91 ( 0 )	91 ( 0 )
給与水準【事務・技術職員】 (年齢・地域・学歴勘案)				111.1 ( 100.1 )	111.8 ( 100.4 )	108.3 ( 95.6 )	— ( — )
給与水準【研究職員】 (年齢・地域・学歴勘案)				— ( — )	— ( — )	— ( — )	— ( — )

NO.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター		職員の身分	非公務員型	
		年度		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度		
		予算/決算		決算	決算	決算	当初予算		
国からの 財政支出額 の推移 (百万 円)	一般会計(百万円)		3,202	3,144	2,721	2,687			
	うち運営費交付金		3,202	3,144	2,721	2,687			
	うち施設整備費補助金		-	-	-	-			
	うち施設整備以外の補助金・交付金		-	-	-	-			
	うち委託費		-	-	-	-			
	うち出資金		-	-	-	-			
	特別会計(特会名)(百万円)		-	-	-	-			
	うち運営費交付金		-	-	-	-			
	うち施設整備費補助金		-	-	-	-			
	うち施設整備以外の補助金・交付金		-	-	-	-			
	うち委託費		-	-	-	-			
	うち出資金		-	-	-	-			
	計		3,202	3,144	2,721	2,687			
支出額の推移(百万円)		3,934	9,564	3,815	2,798				
うち当該年度分		(3,117)	(2,804)	(2,691)	(2,798)				
うち前年度からの繰越分		(817)	(6,759)	(1,124)	(-)				
収入額の推移(百万円)		4,237	10,064	3,957	2,798				
うち当該年度分		(3,420)	(3,305)	(2,833)	(2,798)				
うち前年度からの繰越分		(817)	(6,759)	(1,124)	(-)				
国の財政支出/収入額(%)		93.6	95.1	96.0	96.0				
財務データ (平成24年度、百万円)		資産合計	11,671	うち流動資産	2,518				
		負債合計	1,590	純資産合計	10,081	うち利益剰余金	1,766		

注) 1. 支出額の推移及び収入額の推移のうち、平成23年度の前年度からの繰越金には、国庫納付金5,837(百万円)を含む。

2. 国の財政支出/収入額(%)は当該年度の収入額に対する国の財政支出の割合を示している。

3. 単位未満を四捨五入している関係で、合計額が一致しないところがある。

# 1. 独立行政法人の概要（その2）

NO.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

## ○事務・事業の構造等（平成25年度）

事務・事業名	①事務・事業の内容及び②当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容	支出額 (平成24年度決算) (百万円)	収入額（百万円） (平成24年度決算)		特定関連会社・公益法人への支出 (百万円) (平成24年度)		
			内訳	(名称)	(額)	法人名	額
			合計				
広報事業	①消費者被害の防止・救済を図るため、ホームページや雑誌等による広報・普及啓発を行う。 ②別紙1のとおり	201	合計		201	—	22
			国費	運営費交付金	117	(公社) 全国消費生活相談員協会	22
			自己収入	図書雑誌出版収入	84	—	—
情報・分析事業	①消費者被害の防止・救済を図るため、全国の消費生活センター等における苦情相談情報を収集・分析するPI0-NET事業や事故情報データベースシステム等を運営し、その結果を国民に情報提供する。 ②別紙1のとおり	1,398	合計		1,398	—	3
			国費	運営費交付金	1,190	(一社) 行政情報システム研究所	3
			自己収入	前年度からの繰越金	208	—	—
相談事業	①全国の消費生活センター等の苦情相談業務を支援するために経由相談を行うとともに、地方支援の一環として、平日バックアップ相談、土日祝日相談、お昼の消費生活相談を行う。また、相談処理や苦情相談情報等を踏まえ、消費者被害の未然防止・拡大防止のために手口等の問題を明らかにし、広く消費者に対して、注意喚起を行うとともに、行政機関や事業者団体等に対して、制度等に関する改善要望を実施する。 ②別紙1のとおり	446	合計		446	—	6
			国費	運営費交付金	344	(一社) 中央調査社	6
			自己収入	前年度からの繰越金	101	(公社) 全国消費生活相談員協会	73
商品テスト事業	①全国の消費生活センター等で受け付けた商品等に関する苦情相談の解決支援のためのテストを行う。また、苦情相談情報等を踏まえ、消費者被害の未然防止・拡大防止のために商品群の問題を明らかにし、広く消費者に対して、情報提供するための商品テストを行うとともに、行政機関や事業者団体等に対して、制度や商品等に関する改善要望を実施する。 ②別紙1のとおり	935	合計		935	—	—
			国費	運営費交付金	423	—	—
			自己収入	前年度からの繰越金	512	—	—
研修事業	①全国の消費生活センター等で相談に対応する消費生活相談員や消費者行政に携わる行政職員等に対する研修を行う。また、消費者教育の推進のため、消費生活相談員等に対する研修を行う。 ②別紙1のとおり	198	合計		198	—	2
			国費	運営費交付金	178	(一財) 私学研修福祉会	2
			自己収入	前年度からの繰越金	13	—	—
ADR事業	①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、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行う。 ②別紙1のとおり	186	合計		186	—	—
			国費	運営費交付金	186	—	—
			自己収入	研修収入	7	—	—
企画調整	①消費者行政の推進を図るため、全国の消費生活センター等や関係省庁等との連携・調整を行う。また、消費生活専門相談員資格認定事業を行う。 ②別紙1のとおり	450	合計		450	—	—
			国費	運営費交付金	141	—	—
			自己収入	前年度からの繰越金	289	(公社) 全国消費生活相談員協会	1
自己収入	図書雑誌出版収入	1	—	—			
自己収入	研修収入(受講料等収入)	19	—	—			

- 注) 1. 特定関連会社・公益法人への支出は、契約金額が100万円以下の少額随意契約を除く。  
 2. 単位未満を四捨五入している関係で、合計額が一致しないところがある。  
 3. 様式1と様式2の収入額の差額は、次年度への繰越分である。

NO.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

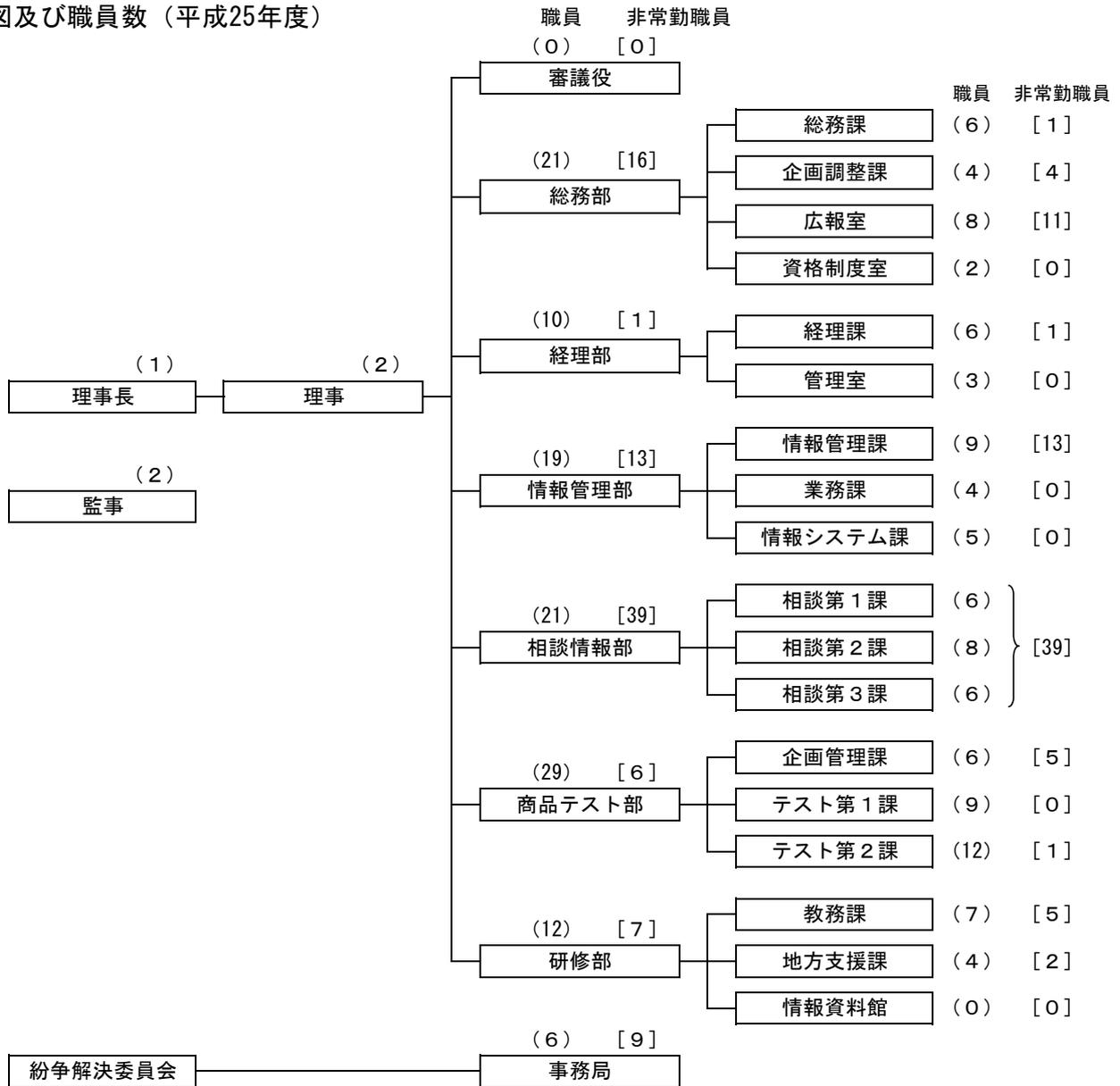
○国からの財政支出のうち特別会計からの支出の状況（特別会計別内訳）  
 <平成24年度決算合計>

		合計	〇〇特別会計	〇〇特別会計	〇〇特別会計
特別会計	法人合計（百万円）				
		該当なし			

# 1. 独立行政法人の概要（その3）

NO.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

## ○組織図及び職員数（平成25年度）



- ・ 経理部管理室及び商品テスト部は、相模原事務所(神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1)
- ・ それ以外は、東京事務所(東京都港区高輪3-13-22)

No.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

## 1. 独立行政法人の概要（その4）

○国の政策実施機関としていかなる政策体系の中に法人がいかに位置づけられているのか、また、法人の業務について我が国の成長や国民の安全・安心の確保等の観点からいかなる成果をあげているか

### 【法人の位置づけ】

国民生活センターは、消費者行政における中核的な実施機関であり、消費者行政の推進にあたって①司令塔機能の発揮、②地方消費者行政の推進、③消費者に対する注意喚起において必要不可欠な存在として位置づけられている。

#### 1. 司令塔機能の発揮に必要不可欠な存在

消費者庁は平成21年9月に創設され、消費者被害に関する情報を一元的に集約し、消費者問題全般にわたり政策の企画立案を行っている。また、消費者庁は自ら制度の企画立案や改正、法執行を行っているほか、多くの府省庁においてもそれぞれの権限・責任のもとで消費者行政が行われていることから、他府省庁に対して早急な対応や制度改正等の働きかけを実施している。（消費者行政における司令塔機能）

国民生活センターは40年以上にわたり、消費者行政の推進に当たって極めて重要な役割を果たしており、消費者被害全般にわたり相談を受け付けるほか、全国の消費生活センターに寄せられた相談情報をPI0-NET（パイオネット。全国消費生活情報ネットワーク・システム）により収集している。国民生活センターでは、収集・分析した情報を消費者庁に提供するとともに、消費者庁に対して制度改正等の改善要望をしており、これらの情報や改善要望は、消費者庁が政策の企画立案や法執行を自ら行ったり、他府省庁への働きかけを行う際の重要な情報源となっている。

このように、国民生活センターは、消費者庁が消費者行政を推進し、消費者行政における司令塔機能を発揮する上で必要不可欠な存在として位置づけられている。

#### 2. 地方消費者行政の推進に必要不可欠な存在

都道府県や市区町村は、消費者に身近な行政機関として、消費生活センター等の相談窓口を設置し、住民からの消費生活相談への対応や、相談情報の収集や、情報の提供などの事務を行っている。（消費生活相談は約85万件。消費者が事業者を支払った金額の合計額は2,151億円。）

消費者問題は複雑化・高度化し絶えず変化しており、また、消費者と事業者との間には情報の質・量や交渉力の格差があることから、消費生活センター等において住民からの消費生活相談に迅速・適切に対応するには、相談処理に関する高度の知見・ノウハウが必要となる。また、生命身体等に関する相談を解決するためには、商品テストの実施が必要となる場合がある。

国民生活センターは、PI0-NETを全国の消費生活センター等に配備することで、相談を通じて得られる被害情報（処理情報を含む）を収集するとともに、相談業務の参考情報として消費生活センター等が利用できるようにしている。また、国民生活センターでは、相談処理、商品テスト、相談情報の分析等の各業務により得られた豊富な情報や専門的な知見・ノウハウを長年培い蓄積しており、こうした情報や知見・ノウハウを、消費生活センター等から持ち込まれる困難事案の解決支援（経由相談）、相談員等への研修、商品テストなどに活用することで、消費生活センター等における迅速・適切な相談処理や、啓発を通じた被害の未然防止・拡大防止を可能にしている。

このように国民生活センターは、地方消費者行政の推進において必要不可欠な存在として位置付けられている。

#### 3. 消費者に対する注意喚起、教育・啓発に必要不可欠な存在

消費者問題は複雑化・高度化し絶えず変化しており、特定の地域にとどまらず広域的に発生している。

消費者被害の防止・救済のためには、消費者被害の実態や問題点、注意点・解決方法などが、広く消費者に対して、迅速・機動的に提供される必要がある。国民生活センターは自らが直に相談処理や商品テストを実施しているため、実際の被害に即した詳細かつ機動的な注意喚起等を行うことが可能である。また、消費者問題の広域性のため、国民生活センターによって一律に、広域的に注意喚起等を行うことは効果的である。

このように国民生活センターは、消費者に対する注意喚起、教育・啓発に必要不可欠な存在として位置付けられている。

### 【法人の成果】（数値は、平成24年度の実績）

#### 1. 司令塔機能に資する情報収集・提供、改善要望

・消費生活相談情報のデータベースであるPI0-NETにより、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集（85.3万件）。

・PI0-NETを各省庁等に配備。現在、消費者庁ほか12省庁等において、約550ユーザーが消費者政策の企画立案や法執行に活用。

・行政機関や事業者団体等に対して、制度や商品等に関する改善要望を実施（12件）。

・省庁等からの依頼に応じて、PI0-NET情報を提供。各省庁等において、消費者政策の企画立案や法執行等に活用（国会・中央省庁への提供は976件）。

・消費者庁は毎週打合せを行い、直近の消費者被害に関する情報を共有したり、対応の必要性の高い事案について検討するなど、日常的に緊密な連携を図っている。

No.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

## 1. 独立行政法人の概要（その4）

2. 全国各地の消費生活相談窓口に対して、ワンストップ・サービスとして、地方消費者行政を支援

[相談]

- ・ 経由相談において、消費生活センター等に相談処理のアドバイス等を実施（5,918件）。
- ・ センサー機能・臨床機能を確保し、質の高い経由相談に資するため、消費者からの相談を直接受け付け。
  - － 「平日バックアップ相談」：平日、消費生活センター等に繋がらない相談に対応（3,512件）
  - － 「土日祝日相談」：土日祝日に、地域の相談窓口がない相談に対応（9,177件）
  - － その他、お昼の消費生活相談（平成25年7月29日より実施）や、特定トラブルに関する「110番」を実施
- ・ 相談処理で得たノウハウや情報は、マニュアル等を作成し、消費生活センター等に情報提供。

[情報・分析]

- ・ PIO-NETにより、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集（85.3万件）。（再掲）
- ・ 消費生活センター等にPIO-NET端末を配備（1,056カ所、3,831台。平成25年6月1日現在）。消費生活センター等はPIO-NETにより相談情報（処理情報を含む）を収集するとともに、全国の相談情報を自センター等における相談業務の参考情報として活用。

[商品テスト]

- ・ 消費生活センター等から依頼される商品テストを実施し、消費生活センター等における苦情相談の解決に資する（253件）。
- ・ 消費生活センター等からの商品や技術等に関する問い合わせ、相談に対応（1,280件）。

[研修]

- ・ 全国の相談員や行政職員等への研修を実施し、相談員等の能力及び知識水準を向上（82コース。受講者数7,505名）。

[ADR]

- ・ 裁判外紛争解決手続（ADR）ADRでは、解決が全国的に重要である消費者紛争全般について、消費生活センター等の相談を経たものを中心に、和解の仲裁・仲介を実施。
- ・ ADRへの申請件数は、151件。和解率は6割以上。
- ・ 手続の中で得たノウハウや情報は、紛争解決指針として消費生活センター等に情報提供。

3. 消費者に対する注意喚起

- ・ 相談、商品テスト、PIO-NET情報の分析等に基づき、悪質商法に関する手口や製品による危害情報など、消費者に対する注意喚起を機動的に実施し、消費者被害を未然防止・拡大防止（78件）。

- － 取引案件 25件
- － 商品テスト案件 34件
- － 危害案件 7件

など

- ・ 報道機関からの取材件数は約1,800件。新聞（在京6紙）掲載は58回、地方紙掲載は77回、テレビ報道は46回。
- ・ 高齢消費者や障害者、若年層などの被害防止・救済のため「見守り事業」を実施。
  - － 「見守り新鮮情報」：悪質商法、製品事故等の情報をいち早く伝えるメールマガジン（年27回発行、メール受信者約2万人）
  - － 「消費者問題出前講座」：消費者問題に関する小講座に専門家を派遣（1,000カ所）

国民生活センターは全国の消費生活センターにおける相談処理を支援したり、消費者に対する注意喚起を行うことで、消費者被害の防止・救済に大きく寄与している。

また、国民生活センターが消費者庁をはじめ関係行政機関に対して行う情報提供や改善要望が活用されることで、消費者庁のみならず、消費者庁の司令塔機能を支えることにより関係省庁においても法執行や制度改正が行なわれており、消費者被害の防止・救済が図られている。

このように、国民生活センターの業務により、消費者被害の防止・救済が図られ、国民の消費生活における安全・安心が確保されることにより、我が国経済の6割を占める個人消費の拡大、ひいては我が国経済の成長に役立っている。

No.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

## 1. 独立行政法人の概要（その4）

○独立行政法人として発足する以前との比較において、独法制度を活用することによりどのようなメリット・デメリットがあったか

<p>【メリット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中期的な目標管理のもと、効率的な業務運営が可能となった。</li> <li>・自主的・裁量的な業務運営が可能となった。</li> </ul> <p>【デメリット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多層的な評価が行われており、評価に対応するための事務的な負担が大きい。</li> <li>・独立行政法人に対して一律の制度等が適用されており、新規事業を実施する際の予算額・職員数を十分確保できない。</li> </ul>
--

○関連する行政事業レビューシート（平成25年度）

府省名	事業番号	事業名
消費者庁	0012	独立行政法人国民生活センター運営費交付金

○法人の業務における民間委託の状況

①内部管理業務（調達、給与、研修など）、庁舎管理業務、システム関連業務			
業務名	具体的業務委託内容	支出額（24年度決算）	委託先
	別紙2のとおり		
②①以外の業務			
業務名	具体的業務委託内容	支出額（24年度決算）	委託先
	別紙2のとおり		

No.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

## 2. 個別法人の組織等の在り方について（その1）

### （1）独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）について

#### ① 措置内容

##### (1) 【商品テスト事業】

○我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、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。

##### (2) 【国民生活センターの在り方の検討】

○消費者・生活者の視点に立った行政への転換を進めていく中で、国民生活センターが、消費者問題全体に取り組む中心的な存在となるよう、今後の在り方について、国民生活審議会の意見も聞きつつ検討し、平成19年度内に結論を得る。

○国民生活センターが担う情報の収集・分析、相談、商品テスト等の業務全般に関し、関係機関との役割分担・連携等の具体的な方策について、内閣府が中心・中核となって関係省庁等と十分に協議し、関係者間で双方向に情報を交換することにより関係者が必要な情報を共有し、適切な役割分担の下で、それぞれの役割を有機的に果たさせるための情報及び組織のネットワークを確立する。

#### ② これに対する現時点での考え方

##### (1) 【商品テスト事業】

国民生活センターでは、相談が寄せられた苦情品のみならず商品群として問題が考えられる商品や、PIO-NET等に報告されている商品の被害情報を分析し、事故の防止のために必要な商品テストを企画立案している。このうち、消費者の生活実態に即した商品テスト（消費者の様々な使用状況を多角的に検証し、問題を解明）は国民生活センター自らが実施し、他機関で実施可能な定型的なテスト等については外部化を図っている。また、企画立案業務の強化のため、関係機関との連携強化や、外部化を図っている。

・ 関係機関との連携強化：製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との間で連携・協力に関する合意文書を締結（平成19年度）し、相互に保有する事故情報等の共有化などを実施している。

・ 外部化：i) テスト手法や評価が公定法で定まっている定型的なテスト、ii) 高度な知識・技術、施設・機器などが求められる専門的なテストは積極的に外部化を図っている。

##### (2) 【国民生活センターの在り方の検討】

・ 国民生活審議会 消費者政策部会報告書「国民生活センターのあり方」（平成20年3月24日）では、組織形態について「消費者行政推進会議における消費者行政の一元化のための新組織に関する議論も踏まえて、所要の見直しを図るべき」とされた。

・ 「消費者行政推進基本計画」（平成20年6月27日閣議決定）では、国民生活センターは、「一元的窓口、執行、勧告などの機能を持つ消費者行政全般の司令塔」である新組織（消費者庁）を支援する組織として「消費者相談（国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援）、相談員等を対象とした研修、商品テスト等を拡充するとともに、PIO-NETを刷新し、事故情報データベースを創設するなどシステム整備を加速する」とされた。

・ 関係機関との情報及び組織のネットワークの確立に関しては、国民生活センターでは、消費生活相談情報のデータベースであるPIO-NETについて関係機関における利用を拡大（現在、13省庁等において、約550ユーザーが活用）した。また、国民生活センターから消費者庁をはじめ関係機関に対しては、相談、商品テスト、情報収集・分析などから得られた情報が提供され、また、制度等の改善要望が出されており、消費者庁等における政策の企画立案や法執行で活用されている。

・ 「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理（平成25年7月23日）では、国民生活センターの在り方については、「国民生活センターの在り方については、今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつも、同センターの各機能（※）の一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実すべく、消費者行政の推進の視点に立った検討が必要」との基本認識のもと、あらゆる選択肢を排除せず、

・ 消費者庁、消費者委員会、国民生活センターとの連携に関する検証結果

・ 今後の独立行政法人制度改革の動向

を踏まえつつ引き続き検討、とされた。

※広報・普及啓発、情報・分析、相談、商品テスト、研修、ADRなど

No.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

## 2. 個別法人の組織等の在り方について（その1）

<p>(2) 独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針（平成24年1月20日閣議決定）について</p>	
① 措置内容	<p>消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。</p>
② これに対する現時点での考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）を踏まえ、消費者庁は平成25年度概算要求において、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・独立行政法人国民生活センターを消費者庁の「特別の機関」として国に移管（移管時期は平成26年1月を想定）</li> <li>・国民生活センターの各機能の全てを維持し、基本的に一体性を確保しつつ、より一層充実</li> <li>・名称は「国民生活センター」とするなど、準備を進めてきた。</li> </ul> </li> <li>・平成24年12月に森まさこ内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）より、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度については、国へ移行せず、独立行政法人として活躍してもらうこととする</li> <li>・国民生活センターの今後の在り方については、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず、1年間かけて検討するとの発言があった。</li> </ul> </li> <li>・これを受け、平成25年3月より、内閣府が事務局となり、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するため「消費者行政の体制整備のための意見交換会」を開催し、様々な立場の有識者と意見交換を行ってきたところ。</li> <li>・「消費者行政の体制整備のための意見交換会」中間整理（平成25年7月23日）では、国民生活センターの在り方については、「国民生活センターの在り方については、今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつも、同センターの各機能（※）の一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実すべく、消費者行政の推進の視点に立った検討が必要」との基本認識のもと、あらゆる選択肢を排除せず、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁、消費者委員会、国民生活センターとの連携に関する検証結果</li> <li>・今後の独立行政法人制度改革の動向</li> </ul> を踏まえつつ引き続き検討、とされた。 </li> </ul> <p>※広報・普及啓発、情報・分析、相談、商品テスト、研修、ADRなど</p>
<p>(3) 政策評価・独立行政法人評価委員会及び会計検査院による指摘事項</p>	
① 指摘事項	<p>組織見直しに係る指摘はなし。</p>
② 対応状況	<p>—</p>

No.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

## 2. 個別法人の組織等の在り方について（その2）

(4) (1)～(3)を踏まえた各府省としての組織見直しの考え方について

〔 個々の法人の事務・事業の全部又は一部の民間開放や他の主体への移管が可能な場合には、その旨についても記載。 〕

国民生活センターの事務・事業は、以下の3つの役割を果たしている。

### 1. 司令塔機能の発揮のための改善要望

消費者庁では、国民生活センターにより集約された消費生活相談の現場等から得られた情報や改善要望を活用し、政策の企画立案や制度改正、法執行を自ら行ったり、他府省庁への働きかけをしており、消費者庁が司令塔機能を発揮していく上で、国民生活センターは必要不可欠な存在。

### 2. 地方支援

国民生活センターは全国規模で相談情報を収集、集約・分析し、また、相談処理や商品テスト等の各業務により得られた情報や知見・ノウハウを長年積み蓄積している。消費者問題は複雑化・高度化し絶えず変化しており、特定の地域にとどまらず広域的に発生しているため、こうした情報や知見・ノウハウは、個々の地方公共団体が備えることは困難であり、国民生活センターが地方消費者行政のバックオフィスとして積み蓄積し、各々において活用されることが効率的。

また、消費生活相談員等への研修、全国の消費生活センターからの高度・専門的な相談や商品テストへの対応などは、国民生活センターの有する情報や知見・ノウハウに基づいて迅速かつ的確に実施されることで実効性が高まり、消費者問題の広域性を考えると、国民生活センターにおいて一律に、広域的に行われることが効率的。

### 3. 消費者に対する注意喚起

消費者問題は複雑化・高度化し絶えず変化しており、特定の地域にとどまらず広域的に発生しており、消費者に対する注意喚起や教育・啓発はマスコミ等を活用して、国民生活センターの有する現場からの情報や知見・ノウハウに基づいて迅速・機動的に実施されることで実効性が高まる。また、消費者問題の広域性を考えると、国民生活センターにおいて一律に、広域的に行われることが効率的。

国民生活センターは、国民から高い認知度、幅広い信頼感を得ており、また、地方消費者行政の現場から厚い信頼を受けており、国民生活センターの認知度・信頼感により、実効性の高い注意喚起が可能。

このため、国民生活センターの組織見直しについては、「国民生活センターの在り方については、今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつも、同センターの各機能（※）の一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実すべく、消費者行政の推進の視点に立った検討が必要」との基本認識のもと、あらゆる選択肢を排除せず、

・消費者庁、消費者委員会、国民生活センターとの連携に関する検証結果

・今後の独立行政法人制度改革の動向

を踏まえつつ検討されることが必要。

※広報・普及啓発、情報・分析、相談、商品テスト、研修、ADRなど

No.	3	所管	消費者庁	法人名	独立行政法人国民生活センター
-----	---	----	------	-----	----------------

### 3. 独立行政法人制度の見直しについて

独立行政法人改革に関する中間とりまとめ～行政改革推進会議での中間的整理のために～（平成25年6月5日独立行政法人改革に関する有識者懇談会）に関して特段の意見・コメントがあれば記載（制度面のみならず、運用面の見直しを含む）

—

## 様式2 ②当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容

事務・事業名	当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容	その内容
広報事業	当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容 消費者基本法（昭和43年5月30日法律第78号） 消費者安全法（平成21年6月5日法律第50号） 消費者契約法（平成12年5月12日法律第61号） 消費者教育の推進に関する法律（平成24年8月22日法律第61号）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターは、消費者に対する啓発及び教育等における中核的実施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。（25条）</li> <li>・消費者庁は、国民生活センターに対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供について必要な措置をとることを求めることができる、と規定されている。（38条3項）</li> <li>・内閣総理大臣は、国民生活センターに、適格消費者団体による差止請求に係る判決等の情報の公表に関する業務を行わせることができる、と規定されている。（39条3項）</li> <li>・国民生活センターは、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士等に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない、と規定されている。（13条1項）</li> <li>・国民生活センターは、公民館等において消費生活センター等の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、必要な措置を講じなければならない、と規定されている。（13条2項）</li> <li>・国民生活センターは、消費者教育に関する情報について収集・提供するよう努めなければならない、と規定されている。（18条1項）</li> </ul>
	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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センター等における消費者教育の推進・拠点化について、国民生活センターが情報提供等について消費生活センターに対し支援を行う役割を担う、とされている。</li> <li>・国は、国民生活センターと連携しつつ、消費者教育ポータルサイトを中心として消費者教育の実践事例や教材等の情報を収集し、広く提供する仕組みを整える、とされている。</li> </ul>
	消費者基本計画（平成22年3月30日閣議決定）（平成25年6月28日一部改定）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者の安全・安心の確保のための施策の着実な実施のため、製造物責任法に関連する裁判例及び裁判外紛争解決事例について、消費者庁は、関係省庁及び国民生活センターなど関係機関との協力体制を整備して収集を行い、これを整理して取りまとめ、消費者庁ウェブサイト等で公表する（担当省庁等：消費者庁、関係省庁等）、とされている。</li> <li>・消費者に対する普及啓発・情報提供として、成年後見制度について、国民生</li> </ul>

事務・事業名	当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容	その内容
情報・分析事業	<p>消費者基本法（昭和43年5月30日法律第78号）</p> <p>消費者安全法（平成21年6月5日法律第50号）</p>	<p>活センター等の様々な経路も活用し、制度の周知を図る（担当省庁等：消費者庁）、とされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民生活センターは、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供における中核の実施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。(25条)</li> <li>・ 消費生活センターの設置要件の一つとして、電子情報処理組織その他の設備（PIO-NET 端末等）を備えていることが規定されている。(10条1項2号、2項2号)</li> <li>・ 国民生活センターは、重大事故等の情報を得たときは、消費者庁に対し通知しなければならない、と規定されている。(12条1項)</li> <li>・ 国民生活センターは、消費者事故等の情報を得た場合に、消費者庁に対し通知するものと規定されている。(12条2項)</li> <li>・ 消費者事故等のみなし通知の方法として、PIO-NET への入力、事故情報データベースへの入力規定されている。(12条4項)</li> <li>・ 消費者庁は、重大事故等の情報の集約・分析・結果の取りまとめを行うために、国民生活センターに対し、資料提供、意見表明、調査・分析等の協力を求めることができる、と規定されている。(14条1項)</li> <li>・ 消費者庁は、国民生活センターに対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供について必要な措置をとることを求めることができる、と規定されている。(38条3項)</li> </ul>
相談	<p>消費者契約法（平成12年5月12日法律第61号）</p> <p>消費者行政推進基本計画（平成20年6月27日閣議決定）</p> <p>消費者基本計画（平成22年3月30日閣議決定）（平成25年6月28日一部改定）</p> <p>消費者基本法（昭和43年5月30日法律第78号）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民生活センターは、適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する提供を提供することができる、と規定されている。(40条1項)</li> <li>・ 国民生活センターは、国の中核的実施機関として、PIO-NET を刷新し、事故情報データベースを創設するなどシステム整備を加速する、とされている。</li> <li>・ 迅速かつ的確な情報収集・発信の体制整備のため、国民生活センターと連携して、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の刷新を円滑に実施する（担当省庁等：消費者庁）、等とされている。</li> <li>・ 国民生活センターは、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する業務についての調査</li> </ul>

事務・事業名	当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容	その内容
	<p>消費者安全法（平成 21 年 6 月 5 日法律第 50 号）</p> <p>消費者行政推進基本計画（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定）</p> <p>消費者基本計画（平成 22 年 3 月 30 日閣議決定）（平成 25 年 6 月 28 日一部改定）</p>	<p>研究等における中核的実施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。（25 条）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民生活センターは、都道府県・市町村に対し、情報の提供その他必要な援助を行うものとする（9 条）と規定されており、その内容として經由相談などが想定されている。</li> <li>・ 消費者庁は、国民生活センターに対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供について必要な措置をとることを求めることができる、と規定されている。（38 条 3 項）</li> <li>・ 国民生活センターをすべての消費者が何でも相談でき、誰もがアクセスしやすい一元的な消費者相談窓口と位置付け、窓口では、相談受付から助言・あっせん、紛争解決まで、一貫して対応する、とされている。</li> <li>・ 国民生活センターは、国の中核的実施機関として、消費者相談（国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援）、相談員等を対象とした研修、商品テスト等を拡充する、とされている。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 迅速かつ的確な情報収集・発信の体制整備のため、国民生活センターと連携して、注意喚起や商品テスト情報の提供をタイムリーに行う（担当省庁等：消費者庁）、とされている。</li> <li>・ 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進のため、及び地方公共団体への支援・連携として、消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、經由相談を強化するとともに、土日祝日相談の実施など「消費者ホットライン」を通じた消費生活センターのバックアップに取り組み、内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあわせんを行う（担当省庁等：消費者庁）、とされている。</li> <li>・ 地方公共団体への支援・連携として、「消費者ホットライン」について、国民生活センターと連携して、消費者の利便に資する形で引き続き実施する（担当省庁等：消費者庁）、とされている。</li> <li>・ 地方公共団体への支援・連携として、国民生活センターでは、現行の土日祝日相談に加えて、平日においても「消費者ホットライン」のバックアップに</li> </ul>

事務・事業名	当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容	その内容
商品テスト	<p>消費者基本法（昭和43年5月30日法律第78号）</p> <p>消費者安全法（平成21年6月5日法律第50号）</p> <p>消費者行政推進基本計画（平成20年6月27日閣議決定）</p> <p>消費者基本計画（平成22年3月30日閣議決定）（平成25年6月28日一部改定）</p>	<p>取り組み（担当省庁等：消費者庁）、とされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民生活センターは、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実施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。（25条）</li> <li>・ 国民生活センターは、都道府県・市町村に対し、情報の提供その他必要な援助を行うものとする（9条）と規定されており、その内容として商品テストの実施などが想定されている。（9条）</li> <li>・ 消費者安全調査委員会は、事故等原因調査等に係る調査等を独立行政法人等（国民生活センター等を想定）に委託することができる、と規定されている。（25条1項）</li> <li>・ 消費者庁は、国民生活センターに対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の消費者に対する提供について必要な措置をとることを求めることができる、と規定されている。（38条3項）</li> <li>・ 国民生活センターは、国の中核的実施機関として、消費者相談（国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援）、相談員等を対象とした研修、商品テスト等を拡充する、とされている。</li> <li>・ 迅速かつ的確な情報収集・発信の体制整備のため、国民生活センターと連携して、注意喚起や商品テスト情報の提供をタイムリーに行う（担当省庁等：消費者庁）、とされている。</li> <li>・ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めるため、国民生活センターにおいて、製品評価技術基盤機構などの関連機関が保有する製品事故情報等の共有化、技術・知見の活用を図るとともに、商品テストの実施に当たっては、各法人の特性を活用した役割分担を促進し、自治体からのテスト以来への対応や、技術的な調査・分析機能を強化するため、手法の改善に取り組み（担当省庁等：消費者庁）、とされている。</li> </ul>
研修	<p>消費者基本法（昭和43年5月30日法律第78号）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民生活センターは、消費者に対する啓発及び教育等における中核的実施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。（25条）</li> </ul>

事務・事業名	当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容	その内容
	<p>消費者安全法（平成 21 年 6 月 5 日法律第 50 号）</p> <p>消費者教育の推進に関する法律（平成 24 年 8 月 22 日法律第 61 号）13 条 1 項</p> <p>消費者行政推進基本計画（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定）</p> <p>消費者基本計画（平成 22 年 3 月 30 日閣議決定）（平成 25 年 6 月 28 日一部改定）</p> <p>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）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターは、都道府県・市町村に対し、情報の提供その他必要な援助を行うものとする（9 条）と規定されており、その内容として研修の実施などが想定されている。</li> <li>・国民生活センターは、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士等に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない、と規定されている。（13 条 1 項）</li> <li>・国民生活センターは、相談員等に対し、消費者教育に関する専門的知識を習得するための研修の実施等必要な措置を講じなければならない、と規定されている。（16 条 1 項）</li> <li>・国民生活センターは、国の中核の実施機関として、消費者相談（国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援）、相談員等を対象とした研修、商品テスト等を拡充する、とされている。</li> <li>・政府は、国民生活センターと連携して、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点を置き、地方の主要都市において消費生活相談員養成講座や専門事例講座等を実施する、とされている。</li> <li>・国民生活センターについて、消費者教育の担い手養成に関して、幅広く地域活動に従事する者を対象とした人材養成プログラムを開発、提供する拠点と位置付ける、とされている。</li> </ul>
ADR	<p>消費者基本法（昭和 43 年 5 月 30 日法律第 78 号）</p> <p>消費者行政推進基本計画（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定）</p> <p>消費者基本計画（平成 22 年 3 月 30 日閣議決定）（平成 25 年 6 月 28 日一部改定）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターは、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決等における中核の実施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。（25 条）</li> <li>・国民生活センターは、広域的な消費者紛争の解決（ADR）のための体制整備を進める、とされている。</li> <li>・消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進のため、国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争について裁判外紛争解決手続（ADR）を実施する地方公共団体及び民間ADR機関との連携を図る（担当省庁等：消費者庁）、とされている。</li> </ul>

事務・事業名	当該事務・事業の根拠となる法律、閣議決定、計画等の内容	その内容
企画調整	消費者基本法（昭和43年5月30日法律第78号）25条	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供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。（25条）</li> </ul>

①内部管理業務(調達、給与、研修など)、庁舎管理業務、システム管理業務			
業務名	具体的業務委託内容	支出額 (24年度決算) (百万円)	委託先
総合管理業務	相模原事務所における警備・受付・清掃・機械運転業務	28	(株)ボイス
総合管理業務	東京事務所における警備・受付・清掃・機械運転業務	21	(株)東武
平成23事業年度独立行政法人国民生活センター財務諸表の官報掲載	独立行政法人通則法(平成11年7月16日法律第103号)第38条第4項に基づく、財務諸表の官報公告掲載業務	2	東京官書普及(株)
出版物発送業務委託	地方消費生活センター等への国民生活センター出版物等の定期発送業務	2	日本通運(株)
富士ゼロックス製複合機の保守	複合機の安定稼働を確保するための保守及び消耗品の提供業務	4	富士ゼロックス(株)
情報化統括責任者(CIO)補佐官業務	国民生活センターにおける情報化統括責任者(CIO)補佐官業務	22	サインポスト(株)
②①以外の業務			
業務名	具体的業務委託内容	支出額 (24年度決算) (百万円)	委託先
2013年版「くらしの豆知識」印刷・製本	消費者向け小冊子「くらしの豆知識」の印刷製本業務	7	能登印刷(株)
平成24年度作成「リーフレット」印刷及び梱包・発送業務	マルチ取引に係る消費者啓発用リーフレットの印刷及び梱包・発送業務	6	(株)アイネット
Web版『国民生活』レイアウト業務	ホームページに掲載するWeb版「国民生活」の画面レイアウト業務	4	(株)サンビジネス
Web版『国民生活』印刷・製本	地方消費者行政に資するため地方消費生活センター等に配布するWeb版『国民生活』の印刷製本業務	2	前田印刷(株)
「くらしの危険」の印刷・製本	商品関連事故や家庭内事故に係る消費者向けリーフレット「くらしの危険」の印刷製本業務	1	(株)丸井工文社
平成24年度消費者問題出前講座の実施業務	地方における高齢者、障がい者、若年層の消費者被害未然防止及び市民講師養成のための「出前講座」の実施業務	22	(一社)全国消費生活相談員協会
国民生活動向調査実施業務	政令指定都市及び東京23区在住の成人6,000人を対象とした生活面での行動・意識に係る調査の実施業務	6	(一社)中央調査社
消費生活相談及び全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に係る業務並びにシステムの分析業務	PIO-NET刷新に資するためのPIO-NETを活用した相談処理業務及びシステムの現状分析業務	6	デロイトトーマツコンサルティング(株)
霞が関WANサービス	全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の中央省庁等への接続に活用する回線サービス(平成24年12月でサービス終了、政府共通ネットワークへ移行)	3	(一社)行政情報システム研究所
政府共通ネットワークの機器借入及び回線サービス	全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の中央省庁等への接続に活用する回線の導入及び回線サービス(霞が関WANサービスから移行)	6	沖電気工業(株)
全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)のクライアント機器導入に係る運用作業等一式	全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)のクライアント機器増設に伴うメインサーバー等の設定変更業務	6	富士通(株)
全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET2010)のアプリケーション仕様変更作業等及び運用・保守一式	全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に機能を追加するためのアプリケーション仕様変更作業等	4	富士通(株)
「PIO-NET操作マニュアル」印刷及び発送作業	全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)配備先(地方消費者相談窓口等)に配布する操作マニュアルの印刷及び梱包・発送業務	4	(株)キタジマ
平成24年度土日祝日消費生活相談業務	地方消費生活相談窓口支援のため、土日祝日に寄せられる消費生活相談のうち、地方で処理できないものの受付・処理業務	73	(一社)全国消費生活相談員協会
「消費生活相談専門家による巡回事業」業務運営	地方消費生活相談窓口の強化を図るため、経験豊富な消費生活相談員が相談窓口に出向き、経験の浅い消費生活相談員を直接指導する巡回訪問事業運営業務のうち、北海道地区に関するもの	1	(一社)全国消費生活相談員協会

注) 契約金額が100万円以下の少額随意契約を除く。