

独立行政法人国民生活センターの中期目標・中期計画（案）の概要

1. 基本方針

国民生活センター及び地方の消費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、内容も複雑多様化

国民生活センターは、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、業務を効率的かつ効果的に実施する必要。この観点から中期目標及び中期計画を策定

2. 中期目標期間

平成15年10月1日～平成20年3月31日（4年6月間）

3. 業務運営の効率化

運営費交付金による業務の効率化に関する目標を設定し、経費節減を実施

4. 国民へのサービスなど業務の質の向上

消費生活情報の収集

地方の消費生活センターへの相談事例をP I O - N E T（コンピュータネットワーク）に登録する時間の短縮目標を設定し、消費者被害の把握と情報提供を迅速化

国民への情報提供

報道機関を通じた消費者被害の情報提供の拡大に関する目標を設定
出版物、テレビ番組、ホームページ等により適時適切に情報を提供。I Tの活用により情報提供の強化を図るとともに、読者等への満足度調査を実施

苦情相談

専門的相談を充実し、消費者被害の複雑多様化等に適切に対応。個人情報保護に関する苦情相談機能を充実強化

直接相談の段階的縮小と地方センターからの経由相談機能を強化する目標を設定
学識経験者等で構成する消費者苦情処理専門委員会を積極的に活用

民間のP Lセンターなども含めた消費者トラブルの総合的窓口としての機能を整備

関係機関への情報提供

地方センターに、I Tを活用して、一層迅速に情報提供
行政機関等と緊密に情報交換し、迅速な行政処分等を通じて消費者被害を防止
消費者団体やN P Oとの連携を推進

研 修

消費者被害の動向等の新たなニーズに即応して研修を実施。地方都市においても実施するほか、受講者への満足度調査を実施

商品テスト

製品関連事故の原因究明テストについて、実施件数増に関する目標を設定
人の生命・身体などに関わる事故や苦情等について苦情処理テストを実施し、迅速に公表。テストの課題設定及び成果について外部有識者による外部評価を実施

調査研究

消費生活に重大な影響を及ぼす問題について調査研究を実施。外部有識者による評価を実施

5. その他 < 予算等については検討中 >