

○独立行政法人国民生活センター業務方法書

平成15年10月2日
変更 令和5年1月5日

第1章 総則

(目的)

第1条 この業務方法書は、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第28条第1項の規定に基づき、独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）の業務の方法について基本的事項を定め、もってその業務の適正な運営に資することを目的とする。

(業務運営の基本方針)

第2条 センターは、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こと、消費者紛争を予防するための活動を支援すること並び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適正かつ迅速に実施し、及びその利用を容易にすることを目的とするセンターの業務の公共的重要性に鑑み、関係機関と密接な連携に努め、その業務の効果的かつ効率的な運営を図るものとする。

第2章 業務の方法

(国民に対する国民生活の改善に関する情報提供)

第3条 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10条第1号及び第9号の規定により、次の各号の業務を行う。

- (1) 全国消費生活情報ネットワークシステムの情報その他センターが収集した情報を整理、加工する。
- (2) 前号により得た情報について、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認める場合には、その結果を公表し、又は関係行政機関に対し、意見を付して当該結果を通知する。
- (3) 商品テストを実施する。

- (4) 国民生活の改善に関する情報を放送、出版、インターネット等を媒体として提供する。
- (5) センター法第40条第1項の規定により、和解の仲介の申請をした消費者が当該和解仲介手続の目的となった請求について訴えを提起するときは、訴訟の準備又は追行の用に供する資料を提供することができる。

(国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対する必要な情報提供等)

第4条 センターは、センター法第10条第2号及び第9号の規定により次の各号の業務を行う。

- (1) 苦情相談の受付・処理を行う。消費者から苦情の申出があった場合には、当該苦情の解決に必要な情報を提供するとともに、当該苦情の処理のためのあっせんを行う。
- (2) 前号の業務に必要な商品テストを実施する。

(行政庁、団体等の依頼に応じた国民生活に関する情報提供等)

第5条 センターは、センター法第10条第3号及び第9号の規定により、次の各号の業務を行う。

- (1) 地方公共団体等に対して消費生活相談情報や危害情報を提供する。
- (2) 地方公共団体等が発行する啓発資料の基礎となる情報を提供する。
- (3) 地方公共団体等の苦情処理に必要な商品テストの実施及び商品テストへの技術協力を行う。
- (4) 行政機関、裁判所等からの依頼に基づく情報提供を行う。
- (5) 行政機関、裁判所等からの依頼に基づく商品テストを実施する。
- (6) 地方公共団体、消費者団体、事業者等を対象とした研修を行う。
- (7) 消費生活相談員資格試験及び消費生活専門相談員資格認定試験を行う。

(国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究の実施)

第6条 センターは、センター法第10条第4号の規定により、次の各号の業務を行う。

- (1) 消費者問題をはじめとする国民生活に関する基礎的、総合的な調査研究を実施する。
- (2) センターが収集した各種の情報等を構造的に分析し、政策提言型の調査研究を実施する。

(国民生活に関する情報の収集等)

第7条 センターは、センター法第10条第5号及び第9号の規定により、次の各号の業務を行う。

- (1) 地方公共団体等から消費生活相談情報の収集を行う。
- (2) 地方公共団体等及び協力病院から危害情報の収集を行う。
- (3) 前各号以外の関係機関等から国民生活に関する情報の収集を行う。
- (4) 消費者団体等との交流を行う。

(適格消費者団体への援助)

第8条 センターは、センター法第10条第6号の規定により、適格消費者団体が行う差止請求関係業務（消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条第1項に規定する差止請求関係業務をいう。）の円滑な実施のために必要な援助の業務を行う。

(重要消費者紛争の解決を図るための手続の実施等)

第9条 センターは、センター法第10条第7号の規定により、次の各号の業務を行う。

- (1) 重要消費者紛争を指定する。
- (2) 紛争解決委員会（以下「委員会」という。）を設置し、委員会において重要消費者紛争の解決を図るための手続等を実施する。
- (3) 委員会に事務局を置き、重要消費者紛争の解決が図られるよう委員会の事務を処理する。
- (4) 委員会等の求めに対し、資料の提供、商品テストの実施その他必要な協力を行う。

(特定適格消費者団体への援助)

第10条 センターは、センター法第10条第8号の規定により、特定適格消費者団体（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）第2条第10号に規定する特定適格消費者団体をいう。）が行う同法第56条第1項の申立てに係る仮差押命令の担保を立てるための手続等を実施する業務を行う。

第3章 業務委託・受託の基準

(業務の委託)

第11条 センターは、その業務の効率的かつ効果的な運営に資すると認めるときは、第3条から第9条までに規定する業務の一部を委託することができる。

2 センターは、業務を委託しようとするときは、受託者と業務の委託に関する契約を締結するものとする。

(業務委託契約)

第12条 前条の契約においては、次の事項を定めるものとする。

- (1) 委託業務の名称
- (2) 委託業務の目的
- (3) 委託業務の実施の方法
- (4) 委託業務に係る経費
- (5) その他必要な事項

(業務の受託)

第13条 センターは国、地方公共団体、公益法人その他の団体等の委託を受けて第6条に規定する業務を行うことができる。

2 センターは、業務の委託を受けようとするときは、委託者と業務の受託に関する契約を締結するものとする。

(業務受託契約)

第14条 前条の業務の受託契約においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- (1) 受託業務の名称
- (2) 受託業務の目的
- (3) 受託業務の実施の方法
- (4) 受託業務に係る経費
- (5) その他必要な事項

第4章 競争入札等の契約に関する基本的な事項

(契約方式)

第15条 センターは、売買、貸借、請負その他の契約を締結する場合において

は、次項及び第3項に規定する場合を除き、一般競争により契約を締結するものとする。

- 2 契約の性質又は目的により競争に加わるべき者が少数で前項の競争に付する必要がない場合及び同項の競争に付することが不利と認められる場合においては、指名競争に付することができる。
- 3 契約の性質又は目的が競争を許さない場合、緊急を要し、競争に付することができない場合及び競争に付することが不利と認められる場合においては、随意契約によることができる。
- 4 契約に係る予定価格が少額である場合等においては、第1項及び第2項の規定にかかわらず、指名競争に付し又は随意契約によることができる。
- 5 第1項及び第2項に規定する競争に付する場合においては、契約の目的に応じ、予定価格の制限の範囲内で最低又は最高の価格による者を契約の相手方とするものとする。
- 6 契約の性質又は目的から前項の規定により難い契約については、同項の規定にかかわらず、価格及びその他の条件がセンターにとって最も有利なものをもって申込みをした者を契約の相手方とすることができる。

(会計規程への委任)

第16条 この章に定めるもののほか、センターが行う契約に関して必要な事項は、通則法第49条に規定する規程で定める。

第5章 有識者による会議

(有識者による会議)

第17条 センターは、外部の有識者による会議を設け重要事項についてその意見を求め、業務の効果的な遂行に資することができる。

第6章 役員（監事を除く。）の職務の執行が通則法、センター法又は他の法令に適合することを確保するための体制その他センターの業務の適正を確保するための体制の整備に関する事項

(内部統制に関する基本方針)

第18条 センターは、役員（監事を除く。以下この章において同じ。）の職務の執行が通則法、センター法又は他の法令に適合することを確保するため

の体制その他センターの業務の適正を確保するための体制を整備するとともに、継続的にその見直しを図るものとする。

(法人運営に関する基本的事項)

第19条 センターは、法人の運営基本理念及び運営方針を策定するものとする。

2 センターは、役員及び職員（以下「役職員」という。）の倫理指針及び行動指針を定めるものとする。

(役員会の設置及び役員の分掌に関する事項)

第20条 センターは、役員会の設置及び役員の分掌に関する規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。

- (1) 理事長を頂点とした意思決定ルールの明確化
- (2) 理事長の意思決定を補佐する役員会の設置
- (3) 役員の事務分掌明示による責任の明確化

(中期計画等の策定・評価及び予算の適正な配分に関する事項)

第21条 センターは、中期計画等の策定及び評価に関する規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。

- (1) 中期計画等の策定過程の整備
- (2) 中期計画等の進捗管理体制の整備
- (3) 中期計画等に基づき実施する業務の評価体制の整備
- (4) 中期計画等の進捗状況のモニタリング
- (5) 部門の業務手順の作成
- (6) 評価活動の適切な運営に関する以下の事項

- イ 業務手順に沿った運営の確保
- ロ 業務手順に沿わない業務執行の把握
- ハ 恣意的とならない業務実績評価

(7) 上記モニタリング及び自己評価を基にした適切な業務実績報告の作成

2 センターは、前項の規程等には、予算の適正な配分に関する次の事項を定めなければならない。

- (1) 運営費交付金を原資とする予算の配分が適正に実施されることを確保するための体制整備
- (2) 評価結果を法人内部の予算配分等に活用する仕組みの構築

(内部統制の推進に関する事項)

第22条 センターは、内部統制の推進に関する規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。

- (1) 役員を構成員とする内部統制委員会等の設置
- (2) 内部統制を担当する役員の決定
- (3) 本部における内部統制推進部門の指定及び推進責任者の指定
- (4) 内部統制を担当する役員、内部統制推進部門及び推進責任者間における報告会の実施
- (5) 内部統制を担当する役員から内部統制委員会への報告及び改善策の検討
- (6) 内部統制を担当する役員と職員との面談の実施
- (7) 内部統制を担当する役員によるモニタリング体制の運用
- (8) 内部統制推進部門におけるモニタリング体制の運用
- (9) 研修会の実施
- (10) コンプライアンス違反等の事実発生時における対応方針等
- (11) 反社会的勢力への対応方針等

(リスク評価と対応に関する事項)

第23条 センターは、業務実施の障害となる要因を事前にリスクとして識別、分析及び評価し、当該リスクへの適切な対応を可能とする規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。

- (1) リスク管理委員会の設置
- (2) 業務部門ごとの業務フローの作成
- (3) 業務フローごとに内在するリスク因子の把握及びリスク発生原因の分析
- (4) 把握したリスクに関する評価
- (5) リスク顕在時における対応方針、広報方針・体制
- (6) 保有施設の点検及び必要な補修等
- (7) 事故・災害等の緊急時に関する事項
 - イ 防災業務計画及び事業継続計画（BCP）の策定並びに計画に基づく訓練等の実施
 - ロ 事故・災害時の対策本部の設置、構成員の決定
 - ハ 事故・災害時の初動体制の構築及び情報収集の迅速な実施

(情報システムの整備と利用に関する事項)

第24条 センターは、情報システムの整備及び利用に関する規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。なお、業務変更に伴う情報システムの改変は適宜速やかに行うものとする。

(1) 情報システムの整備に関する事項

- イ 業務執行に係る意思決定プロセス、経費支出の承認プロセスに係るチェックシステムの構築
- ロ 理事長の指示、法人のミッションが確実に役職員に伝達される仕組み
- ハ 職員から役員に必要な情報が伝達される仕組み

(2) 情報システムの利用に関する事項

- イ 業務システムを活用した効率的な業務運営（情報化の推進）
- ロ 情報を利用可能な形式に整えて活用できる以下の事項
 - (i) 法人が保有するデータの所在情報の明示
 - (ii) データへのアクセス権の設定
 - (iii) データを汎用アプリケーションで利用可能とするツールの構築
 - (iv) 機種依存形式で作成されたデータ等に関するAPI（アプリケーション・プログラミング・インターフェイス）の策定

（情報セキュリティの確保及び個人情報保護に関する事項）

第25条 センターは、情報セキュリティの確保及び個人情報保護に関する規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。

(1) 情報セキュリティの確保に関する事項

- イ 情報システムのぜい弱性対策、アクセスログの定期的点検、情報リテラシーの向上など情報システムにまつわるリスクに対するコントロールが適切に整備・運用されていることを担保するための有効な手段の確保
- ロ 情報漏えいの防止

(2) 個人情報保護に関する事項

- イ 個人情報保護に係る点検活動の実施
- ロ 「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」の遵守

（監事及び監事監査に関する事項）

第26条 センターは、監事及び監事監査に関する規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。

- (1) 監事に関する事項
 - イ 監事監査規程の整備に対する監事の関与
 - ロ 理事長と常時意思疎通を確保する体制
 - ハ 補助者の独立性に関すること
 - ニ 法人組織規程における権限の明確化
 - ホ 監事・会計監査人と理事長との会合の定期的な実施
- (2) 監事監査に関する事項
 - イ 監事監査規程に基づく監査への協力
 - ロ 補助者への協力
 - ハ 監査結果に対する改善状況の報告
 - ニ 監査報告の主務大臣及び理事長への報告
- (3) 監事によるモニタリングに必要な以下の事項
 - イ 監事の役員会等重要な会議への出席
 - ロ 業務執行の意思決定に係る文書を監事が閲覧・調査できる仕組み
 - ハ センターの財産の状況を調査できる仕組み
 - ニ 監事と会計監査人との連携
 - ホ 監事と内部監査担当部門との連携
 - ヘ 役職員の不正、違法、著しい不当事実の監事への報告義務
 - ト 監事から文書提出や説明を求められた場合の役職員の応答義務

(内部監査に関する事項)

第27条 センターは、内部監査担当者を設置し内部監査を実施するとともに、内部監査の結果に対する改善措置状況を理事長に報告するものとする。

(内部通報・外部通報に関する事項)

第28条 センターは、内部通報及び外部通報に関する規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。

- (1) 内部通報窓口及び外部通報窓口の設置
- (2) 内部通報者及び外部通報者の保護
- (3) 内部通報及び外部通報が、内部統制を担当する理事や監事に確実にかつ内密に報告される仕組みの整備

(入札・契約に関する事項)

第29条 センターは、入札及び契約に関する規程等を整備するものとする。

同規程等には、次の事項を定めなければならない。

- (1) 監事及び外部有識者（学識経験者を含む。）からなる契約監視委員会の設置
- (2) 入札不調等により中期計画等の達成が困難となる場合の対応方針
- (3) 談合情報がある場合の緊急対応
- (4) 契約事務の適切な実施、相互けん制の確立
- (5) 随意契約とすることが必要な場合の明確化

（情報の適切な管理及び公開に関する事項）

第30条 センターは、情報の適切な管理及び公開に関し、文書管理に関する規程等を整備し、法人の意思決定に係る文書が適切に管理されることを担保するとともに、財務情報を含む法人情報のWeb等での公開に関する規程等を整備するものとする。

（職員の人事・懲戒に関する事項）

第31条 センターは、職員（非常勤職員等を含む。）の人事管理方針に関する規程等を整備するものとする。同規程等には、次の事項を定めなければならない。

- (1) 業務の適正を確保するための定期的な人事ローテーション
- (2) 職員の懲戒基準
- (3) 長期在籍者の存在把握

第7章 雑則

（役員等の責任の一部免除又は限定）

第32条 センターは、役員及び会計監査人の通則法第25条の2第1項の賠償責任について、法令に定める要件に該当する場合には、主務大臣の承認によって、賠償責任額から総務大臣が定める額を控除して得た額を限度として、免除することができる。

（細則）

第33条 センターは、この業務方法書に定めるもののほか、業務の運営に関し、必要な事項について細則を定めるものとする。

附 則

この業務方法書は、内閣総理大臣の認可のあった日から施行し、平成15年10月1日から適用する。

附 則

この改正は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この改正は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この改正は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この改正は、平成29年10月1日から施行する。

附 則

この改正は、令和4年4月1日から施行する。

附 則

この改正は、令和5年1月5日から施行する。