

独立行政法人国民生活センターの総合評価表（平成21年度業務実績）

評 価 項 目	評 価
I. 項目別評価の総括	
1. 業務運営の効率化に関する事項	<p>1. 一般管理費及び業務経費の執行に関して</p> <p>(1) 一般競争入札等の活用により経費の効率的な執行に努め、目標値（予算額）を超えた削減実績を達成した。</p> <p>(2) これまでの業務の見直しや一般競争入札などの効率化を図ったことにより、管理費や経費の削減が目標値（予算額）を超える結果となったと認められる。今後は、国民生活センターの活動の周知や国民への情報提供の場として、「テレビ番組の提供」に代わる方策を充実させることが望まれる。</p> <p>(3) 業務経費について、今後も費用対効果を踏まえ、経費の削減に努められたい。</p> <p>2. 人件費に関して</p> <p>総人件費については、対平成17年度増減率は平成21年度においてすでに7.8%の削減となっており、総人件費の削減計画は着実に実施されるとともに、目標値（予算額）を超えた総人件費の削減実績を達成した。</p> <p>3. 給与水準に関して</p> <p>毎年、国家公務員の給与水準との差を着実に縮減させてきており、本年も取り組みを実施し公表した。他方、地域・学齢勘案指数において、なお3.1%の差が残存している。東京・相模原の両事務所で同一の給与体系を採用しているという当法人の内部事情によってこの差異を正当化できるかについては疑問があり、地域を異にする事務所を有する他法人の取り組み事例を参酌するなどして、引き続き給与水準の適正化に努められたい。</p> <p>4. 随意契約の見直しに関して</p> <p>(1) 随意契約の見直しを含め、契約の競争性・透明性の確保に着実に取り組んだと認められる。引き続き、入札・契約の一層の適正化に努められたい。</p> <p>(2) 平成21年度における随意契約（企画競争・公募を除く）の割合は、契約件数で26%、契約金額で12%と、それぞれ減少しており、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施していると認められる。</p> <p>(3) 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、監事及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、8回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施し、適切に取り組んでいる。</p> <p>5. 保有資産の有効活用に関して</p> <p>(1) 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先を確保するため、消費者庁及び地方公共団体、民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行っている。同事務所の機能が十分に発揮でき、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成25年度までに図られたい。</p> <p>(2) 相模原事務所については、内閣府官民競争入札等監視委員会と調整のうえ一般競争入札（総合評価方式）を実施し、平成21年度から3ヵ年の契約を締結し、有効活用を図っており、平成21年度における外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を上回った。</p>
2. 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) 消費生活情報の収集・分析・提供に関する事項

- ① PIO-NETの刷新等
- ② 「早期警戒指標」の整備
- ③ 「事故情報データベース」の整備
- ④ 「消費者トラブルメール箱」の運用
- ⑤ 調査研究

1. PIO-NETの刷新等

完全オンライン化を実現したシステムを導入し、平成22年度からの運用開始に向けて旧システムからのデータ移行を実施した。平成21年6月に全自治体に向けて第2次の「PIO-NET追加配備要望調査」を実施し、第2次要望調査以降も消費生活センターからの要望に応え、計416箇所（第1次配備分271箇所、第2次配備分145箇所）への追加配備を行うなど、計画を適切に実施したと認められる。

2. 「早期警戒指標」の整備

「急増指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省、消費生活センターへ毎月提供すると共に、消費者行政フォーラムの「早期警戒指標コーナー」に掲載した。また、「特商法指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省及び地方公共団体の法執行部署に対し3ヶ月毎（計4回）に提供しており、計画を適切に実施したと認められる。

3. 「事故情報データベース」の整備

平成21年12月に「事故情報データベース利用指針」を作成すると共に、関係機関向けデータベースの運用を開始した。消費者への情報提供等収集した情報の有効活用に努められたい。

4. 「消費者トラブルメール箱」の運用

平成21年度の収集件数は、前年度に比べ35.1%減少したが、これは消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報を国民生活センターのホームページ（「消費者トラブルメール箱」のコーナー）で50件提供したことによるものであり、計画を適切に実施したと認められる。「事故情報データベース」の構築に併せた「消費者トラブルメール箱」の運用についての見直しについて、実績は「検討を行った」という内容にとどまっております。今後の取組みを期待したい。

5. 調査研究

平成19年度・20年度に引き続き学童保育サービスに関する調査研究を行い、本年度は都道府県への調査を実施した。調査研究は、広汎で質的にも多様な消費者問題から、適切なバランスをとりつつ設定されるべきであり、特定テーマへの偏りにより、他の分野やテーマへの取り組みが手薄にならないように留意されたい。

(2) 国民への情報提供の強化に関する事項

- ① 報道機関等を通じた情報提供
- ② ホームページ、出版物等による情報提供
- ③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

1. 報道機関を通じた情報提供に関して

（1）記者説明会を26回開催し、計64件の情報提供を行った。国民生活センターの中核業務である情報提供に積極的に取り組み、目標件数（50件）を上回る実績を達成したと認められる。

（2）調査分析及び商品テスト等の結果についての情報提供（63件）のうち、商品テスト結果や生命・身体に関わるものなど25件において事業者名を含む情報提供を行い、この面でも積極的に取り組んだと認められる。

2. ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供に関して

（1）ホームページについては、内容の充実を図るとともに、提供内容の分類の見直しにより、利用者の利便性を図った。

（2）消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を毎月発行した。わかりやすく特集も時節を得たものであり、内容も読者の要望に応じている。

（3）メールマガジンの発行として、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を25回、「子どもサポート情報」を13回発行しており、順調な実施状況である。

（4）発行したメールマガジンの内容を紙媒体でも作成・配布し、更にホームページ上に掲載した。

3. 消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁から協力要請があった「未公開株」に関する注意喚起について、「見守り新鮮情報」に掲載したほか、メールマガジンによる配信を行った。

<p>(3) 苦情相談の充実・強化に関する事項</p> <p>① 苦情相談 ② 個人情報の取扱いに関する苦情相談</p>	<p>1. 苦情相談に関して</p> <p>(1) 職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設置し、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか相談処理の方法に関する学習会を開催し、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。</p> <p>(2) 経由相談の件数は前年度に比べて減少しているが、受付センターから移送されたものが19件、共同処理等が605件と相談処理の面で充実を図った。助言、移送、共同処理等の実を挙げることを通じて、中核的機関に相応しい取り組みを行うことができたと認められる。</p> <p>(3) センサー機能維持の観点に立って、直接相談を適切に実施したと認められる。今後とも、中核的機関として、移送相談とセンサー機能維持との適切なバランスに配慮しつつ、相談業務に取り組むことを期待する。</p> <p>(4) 平成22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始にあわせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を開始しており、計画を適切に実施したと認められる。</p> <p>2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して</p> <p>個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問合せ等に積極的に対応した。</p>
<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施に関する事項</p>	<p>ADR実施のための体制整備が進められ、新規事業の初年度の実績として満足の行く実施状況であると認める。今後も、紛争解決委員会が、法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組まれることを期待する。</p>
<p>(5) 関連機関との連携に関する事項</p> <p>① 消費者庁 ② 消費生活センター ③ 国の行政機関 ④ 独立行政法人 ⑤ 法令照会への対応 ⑥ 情報公開</p>	<p>1. 消費者庁に関して</p> <p>国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。消費者庁との情報共有会議を15回開催し、情報共有会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成するとともに、消費者庁を通じて関係行政機関へ24件の情報提供を行っており、計画を適切に実施している。</p> <p>2. 消費生活センターに関して</p> <p>「消費者行政フォーラム」の改善を行い、PIO-NET運営に関する情報や、国民生活センター及び関係省庁からの連絡事項等を「消費者行政フォーラム」に掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」を毎月2回（計24回）配信した。また、「製品関連事故情報」を毎月（計12回）発行し、各地の消費生活センター等へ配布した。</p> <p>3. 国の行政機関に関して</p> <p>平成21年度は、関係行政機関から寄せられた772件の情報提供依頼へ対応した。</p> <p>4. 独立行政法人に関して</p> <p>製品評価技術基盤機構（NITE）、農林水産消費安全技術センター（FAMIC）及び国立健康・栄養研究所（NIHN）との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図っている。また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。</p> <p>なお今後は、連携・協力の効果について業務実績報告書に記述されたい。</p> <p>5. 法令照会への対応に関して</p> <p>平成21年度に寄せられた法令に基づく照会は701件となり、前年度から235件増加しており順調な実施状況である。なお、業務実績報告書において照会に対する対応状況を記述されたい。</p> <p>6. 情報公開に関して</p> <p>平成21年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,089件、保有個人情報に関する公開請求が3件寄せられ、関連法に則って対応したと認められる。なお、業務実績報告書において、案件の概要や処理方針等、件数以外の事項についても記述されたい。</p>

<p>(6) 研修の充実に関する事項</p> <p>① 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入</p>	<p>1. 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化に関して</p> <p>地方公共団体職員・消費生活相談員向け各種研修への重点化を図り、研修全体の94%を占めることとなった。22年度からの新しいPIO-NETシステムの運用開始に備え、研修内容の更なる充実を期待する。</p> <p>2. 消費生活専門相談員資格認定制度に関して</p> <p>第1次試験は、目標である15箇所を上回る全国22箇所の会場で実施し、第1次試験の地方都市での開催割合は70%となった。その合格者に対し11月に第2次試験を実施し、消費生活専門相談員として354人を認定しており、計画を適切に実施している。</p> <p>また、資格更新講座を全国で19講座実施した。</p> <p>3. 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して</p> <p>官民競争入札を適切に実施した。</p>
<p>(7) 商品テストの強化に関する事項</p> <p>① 生活実態に即した商品テストの実施</p> <p>② 商品テストの効率的な実施</p> <p>③ 商品テスト実施機関の情報収集・提供</p>	<p>1. 生活実態に即した商品テストの実施</p> <p>97件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために16件の情報提供を行うとともに、15件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。</p> <p>2. 商品テストの効率的な実施に関して</p> <p>定型的な43項目のテストは（財）日本食品分析センターなどに委託、また専門性が高い32項目のテストについては、財団法人化学技術戦略推進機構などに委託し、テスト業務の効率化・内容の充実に努めた。</p> <p>3. 商品テスト実施機関の情報収集・提供に関して</p> <p>消費生活センターが平成20年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2009年消費生活年報に掲載するとともに、消費生活センターに情報提供した。公的試験研究機関や公益法人、民間の試験研究機関、大学など261機関について、テストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関する情報をホームページに掲載して情報提供した。</p>
<p>(8) 中核機関としての役割強化に関する事項</p>	<p>消費者庁設置関連法案の国会審議に際し、消費者トラブルの現状や国民生活センターによる情報提供の実績等に関する資料作成依頼等に適切に対応した。また、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」策定のために、消費者庁に設置された「地方消費者行政強化プラン策定本部」に参加しており、計画を適切に実施したと認められる。</p>
<p>(9) 地方公共団体に対する支援に関する事項</p>	<p>経験豊富な消費生活相談員の巡回は、地方の相談体制強化の上で有効な活動であり、更なる助言や指導の実施を期待したい。</p>

<p>3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<p>・平成21年度予算の計画額と決算額の差額に関して</p> <p>(1) 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し73百万円増加しているのは、図書雑誌出版収入が購読者の増加により34百万円及び利子収入が39百万円、それぞれ増収となったためである。</p> <p>(2) 収入の「前年度からの繰越額」の実績額が586百万円発生しているのは、「地方支援事業」※を、平成21年度において執行した経費である。</p> <p>※「地方支援事業」は、平成20年度補正予算において措置された消費者政策強化対策に係る経費で、関係機関と調整のうえ、平成21年度から3年程度、地方消費者行政活性化事業を支援するとしている。</p> <p>(3) 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、地方支援事業に係る経費を586百万円執行したためである。また、既定分については、電子計算機のシステムの借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことによるものである。</p> <p>(4) 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し84百万円減少しているのは、特別手当の支給月数を減らし、人事院勧告を踏まえ給与の減額改定を行ったためである。</p> <p>支出、収入の決算額が計画額に比べ増加しているのは、地方支援事業を執行したことによるものであり、一般管理費（人件費除く）、業務経費（当初予算ベース）、人件費決算額（退職手当を除く）は、予算額より決算額を抑制している。短期借入金、剰余金は該当なし。</p>
<p>4. 人事に関する事項</p>	<p>消費者行政並びに国民生活センターに対する国民の期待の高度化に伴い、新たな課題への取り組みが広範囲に求められる中、国民から同時に求められている業務効率化と人員抑制の要請との両立を図ったと認められる。</p>
<p>5. 中期目標期間を超える債務負担に関する事項</p>	<p>PIO-NETシステムを効率的に運用するため、次期中期目標期間にわたって契約（平成26年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結したことは適切である。</p>
<p>II. その他の業務実績等に関する評価</p>	
<p>1. 業務運営の改善に関する事項</p>	<p>職員に対する給与の支給に関し、食事手当等の現金の支給を廃止するなど会計検査院から改善の措置を求められたのに応じ、21年1月以降これを支給しないこととする処置を講じており、適切に対応した。</p>
<p>2. 事業の実施に関する事項</p>	<p>消費者庁創設に伴う連携強化関連事務、事業仕分けなど行政刷新活動に伴う事務など本来業務に追加された業務量の増大に適切に対応した。</p>
<p>3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項</p>	<p>職員の資質向上と業務の効率化に資するため、国民生活センターの組織・運営等に係る研修及び個別業務に関連した研修を行ったところ、参加人数は延べ423名、研修の開催総件数は97件となった。今後も職員の資質向上を図るための創意工夫を期待したい。</p>
<p>4. その他</p>	<p>来年度の事業実績報告においては、評価のために以下報告されたい。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商品テストの消費者被害の未然防止・拡大防止のための情報提供について、その要望されたことの改善状況 2. 事業者名を含む情報提供の実績 3. 調査分析及び商品テスト等の結果に関する情報提供に関する新聞等への掲載実績
<p>III. 法人の長等の業務運営状況</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理事長は、多様化・複雑化する消費者問題に対して、的確に対応するため、役員会を召集・主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに、中期計画の精力的な推進を図ったと認められる。また、業務の効率的・効果的な推進を図るため、経費の削減に努めるとともに、人材の適切な活用などの確かな業務運営にあたったと認められる。 2. 理事は、役員会において、国民生活センターの重要事項について、積極的に提案を行うなど、理事長を的確に補佐していると認められる。 3. 監事は、役員会に常時出席し、積極的に意見交換を行うとともに、監事監査計画により監査を行い、国民生活センターの業務運営状況について、的確に把握しているものと認められる。

IV. 評価委員会等（政独委、整理合理化計画含む）からの指摘事項に対する対応状況	「平成21年度業務実績評価の具体的取組について（政独委）」に係る「3 保有資産の管理・運用等」、「6 内部統制」については別紙1を参照。平成20年度業務実績に対する政独委二次評価における指摘事項については別紙2参照。
◎ 総合評価（業務実績全体の評価）	<p>消費者庁の設立に伴い、国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国、地方公共団体及び関係機関等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的機関として、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ことが求められる。21年度は効率化・合理化を進めながら、その要請にこたえるべく計画に即して業務を遂行したものと認められる。</p> <p>業務運営の効率化については、一般管理費（人件費を除く）、業務経費、人件費の削減に努めている。</p> <p>消費生活情報の収集・分析・提供については、PIO-NETの刷新等については、完全オンライン化を実現したシステムを導入し、平成22年度からの運用開始に向けて旧システムからのデータ移行を実施するなど計画を適切に実施した。事故情報データベースの整備については、平成21年12月に「事故情報データベース利用指針」を作成すると共に、関係機関向けデータベースの運用を開始した。「事故情報データベース」に蓄積された情報の有効活用に努められたい。</p> <p>国民への情報提供については、報道機関等を通じた情報提供に、積極的に取り組み、記者説明会については目標件数を上回る実績を達成した。事業者名を含めた情報提供に適切に取り組み、消費者保護、被害の拡大防止に寄与した。</p> <p>苦情相談の充実・強化については、助言、移送、共同処理等の実を挙げることを通じて、経由相談を適切に実施し、また、センサー機能維持の観点に立って、直接相談を適切に実施し、中核的機関に相応しい取組みを行いえたと認められる。さらに、土日祝日相談窓口の開設についても計画を適切に実施したと認められる。</p> <p>裁判外紛争解決手続きの実施については、改正国民生活センター法による新規事業の初年度の実績として満足のいく実施状況と認める。今後も、紛争解決委員会が、法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組まれることを期待する。</p>

「平成21年度業務実績評価の具体的取組について（政独委）」に関する実績等について

項目	実績等	評価・意見等
「3 保有資産の管理・運用等」について		
(実物資産)		
2-3-1 保有する資産全般の見直し状況について、「独立行政法人の抜本的な見直しについて」（平成21年12月25日閣議決定）、「独立行政法人整理合理化計画」（平成19年12月25日閣議決定）等を踏まえ、以下に示す法人における取組等に関する評価に特に留意する。その際、積立金の規模にも注目する。また、財源調達の際の実質的なコストを勘案し、それに見合う便益が得られるかどうかを慎重に検証した上で、保有資産の要否及び種類を決定しているか考慮する。		
<p>● 建物、構築物、土地等について、</p> <p>i) 法人の任務・設置目的との整合性、任務を遂行する手段としての有用性・有効性等、</p> <p>ii) 事務・事業の目的及び内容に照らした資産規模の適切性</p> <p>iii) 現在の場所に立地する業務上の必要性等</p> <p>iv) 資産の利用度等</p> <p>v) 経済合理性</p> <p>といった観点に沿った保有の必要性についての検証（民間等からの賃貸により使用するものについても、これに準じて検証）</p> <p>1</p>	<p>事務・事業を行うため、相模原事務所（本部）及び東京事務所を設置し、それぞれ土地、建物、構築物、等を保有している。</p> <p>○東京事務所について 「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）において、「東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方について検討する。」としている。一方、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成20年6月12日）において、東京事務所と合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれた。これを受け、消費者への情報提供や行政機関等との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、東京事務所の機能が十分発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成25年度までに図ることとしている。平成21年度においては、消費者庁、地方公共団体及び民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。</p> <p>○相模原事務所について 「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）において、「相模原事務所の企画・管理・運營業務について民間競争入札を実施し、有効活用を図る。」としている。また、「公共サービス改革基本方針」（平成19年12月24日閣議決定）において、市場化テストの対象として選定されたことから、内閣府官民競争入札等監理委員会と調整のうえ一般競争入札（総合評価方式）を実施し、平成21年度から3カ年の契約を締結し、有効活用を図っている。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P14 参照</p> <p>○借上宿舎について 「職員宿舎規則」（平成15年10月1日達第59号）の規定に基づき、職務に関連してセンターの業務の運営に必要と認められる職員、又は住宅事情により勤務に支障をきたすおそれがあると認められる職員に対して、民間等の賃貸住宅を職員宿舎として借り上げ、貸与している。</p>	<p>左記のとおり適切に対応されている。</p> <p>借上宿舎については、保有資産見直しに関する政府全体の取組みの進展を踏まえつつ、入居資格の定めが形骸化していないか（すべての希望者に入居資格が認められるものになっていないか）、法人の費用負担額が適正な水準にあるか、借上宿舎に居住する職員と住居手当を受給しつつ自ら住宅を賃借する職員との間に生ずる負担の差が合理的に説明できるか等の観点から検討を加え、必要に応じ見直しを行うことを期待する。</p>

	項目	実績等	評価・意見等
2	<p>● 上記の検証結果及び財務諸表における減損又はその兆候の状況等を踏まえ、</p> <p>i) 本来業務に支障のない範囲での有効活用可能性の多寡、</p> <p>ii) 効果的な処分</p> <p>といった観点に沿った処分等の検討及び検討結果を踏まえた取組</p>	<p>相模原事務所及び東京事務所のいずれも、減損又はその兆候はない。東京事務所については、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成20年6月12日）において、合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれたことから、移転後、国庫返納する方向で検討している。</p> <p>また、相模原事務所については、有効活用を図るため、公共サービス基本方針（平成19年12月24日閣議決定）において、市場化テストの対象として選定された。このため、平成21年度から3ヵ年の契約を締結し、外部貸出について、民間事業者の創意工夫により有効活用を図っている。</p> <p style="text-align: center;">* 業務実績報告書 P14 参照</p> <p>借上宿舍を貸与するにあたっては、「職員宿舍規則の実施について」（平成15年10月1日達第61号）の規定に基づき、通勤距離が45キロメートル以内で、かつ、通勤時間が1時間30分以内にある地域に所在する賃貸住宅から選定することとしている。</p>	<p>左記のとおり適切に対応されている。</p> <p>借上宿舍については、空きが発生している事実はなく、すべて職員宿舍として現に活用されている。</p>
	(金融資産)		
3	<p>● 個別法に基づく事業において運用する資産（以下「事業用資産」という。）について、任務を遂行する手段としての有用性・有効性、事務・事業の目的及び内容等に照らした資産規模の適切性の観点からの見直し及び見直し結果を踏まえた取組</p>	該当なし	—
4	<p>● 融資等業務以外の債権のうち貸付金について、当該貸付の必要性の検討</p>	該当なし	—
	(知的財産等)		
5	<p>● 実施許諾等に至っていない知的財産について、その原因・理由、実施許諾の可能性、維持経費等を踏まえた保有の必要性の観点からの見直し及び見直し結果を踏まえた取組</p>	該当なし	—
	2-3-2 資産の運用・管理について、以下に示す法人における取組等に関する評価に特に留意する。		
	(実物資産)		

	項目	実績等	評価・意見等									
7	<p>● 建物、構築物、土地等について、</p> <p>i) 活用状況等の把握</p> <p>ii) 活用が低調な場合は、その原因の明確化及びその妥当性の検証</p> <p>iii) 維持管理経費、施設利用収入等の把握</p> <p>iv) アウトソーシング等による管理業務の効率化及び利用拡大等による自己収入の向上に係る取組</p> <p>※ 民間等からの賃貸により使用するものについても、これに準じて評価</p>	<p>○東京事務所について</p> <p>「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）において、「東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方について検討する。」としている。一方、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成 20 年 6 月 12 日）において、東京事務所と合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれた。これを受け、消費者への情報提供や行政機関等との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、東京事務所の機能が十分発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成 25 年度までに図ることとしている。平成 21 年度においては、消費者庁、地方公共団体及び民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。</p> <p>○相模原事務所について</p> <p>「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）において、「相模原事務所の企画・管理・運營業務について民間競争入札を実施し、有効活用を図る。」としている。また、「公共サービス改革基本方針」（平成 19 年 12 月 24 日閣議決定）において、市場化テストの対象として選定されたことから、内閣府官民競争入札等監理委員会と調整のうえ一般競争入札（総合評価方式）を実施し、平成 21 年度から 3 カ年の契約を締結し、有効活用を図っている。</p> <p>平成 21 年度における外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を上回った。また、相模原事務所の維持管理業務について、一般競争入札を実施し、年額 736 千円を削減した。</p> <p>（参考）外部利用状況</p> <table border="1" data-bbox="955 1075 1397 1171"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ宿泊者数</td> <td>1,653人</td> <td>1,710人</td> </tr> <tr> <td>宿泊収入</td> <td>6,334千円</td> <td>6,507千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 業務実績報告書 P14 参照</p> <p>○借上宿舎について</p> <p>センターが借上宿舎の賃料として負担する額は、「職員宿舎規則の実施について」（平成 15 年 10 月 1 日達第 61 号）の 3 で規定している額（最大 63,000 円）である。</p> <p>具体的には、入居者 4 名以上の場合は月 63,000 円、入居者 2～3 名の場合は月 60,000 円、入居者 1 名の場合は月 53,000 円である。</p> <p>実際の契約先の賃料が、センターが規定する額を超える場合は、その越えた額のすべてを、そこに入居する職員が負担している。</p> <p>その上で、「職員宿舎規則」（平成 15 年 10 月 1 日達第 59 号）第 10 条第 2 項の規定に基づき、センターが賃料として負担する額の 3 割に相当する額を、宿舎の使用料として入居職員から徴収し、事業外収入としている。</p>	区分	平成20年度	平成21年度	延べ宿泊者数	1,653人	1,710人	宿泊収入	6,334千円	6,507千円	<p>左記のとおり適切に対応されている。</p> <p>借上宿舎については、空きが発生している事実はなく、すべて職員宿舎として現に活用されている。保有資産見直しに関する政府全体の取組みの進展を踏まえつつ、入居資格の定めが形骸化していないか（すべての希望者に入居資格が認められるものになっていないか）、法人の費用負担額が適正な水準にあるか、借上宿舎に居住する職員と住居手当を受給しつつ自ら住宅を賃借する職員との間に生ずる負担の差が合理的に説明できるか等の観点から検討を加え、必要に応じ見直しを行うことを期待する。</p>
区分	平成20年度	平成21年度										
延べ宿泊者数	1,653人	1,710人										
宿泊収入	6,334千円	6,507千円										
	(金融資産)											
8	<p>● 個別法に基づく事業において運用する資金について、運用方針等の明確化及び運用体制の確立</p>	<p>該当なし</p>	<p>—</p>									
	「5 契約」について											

	項目	実績等	評価・意見等
9	2-5 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成21年11月17日閣議決定)に基づき法人が行うこととされた点検及び見直しの取組状況についての評価に特に留意する。	「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成21年11月17日閣議決定)に基づき、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保するため、監事(2人)及び外部有識者(3人)で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置した。平成21年度においては8回の委員会を開催し、委員による点検・見直しを実施した。 * 業務実績報告書 P12 参照	左記のとおり適切に対応されている。
	(知的財産等)		
10	● 特許権等の知的財産について、出願・活用の実績及びそれに向けた次の取組 i) 出願に関する方針の策定 ii) 出願の是非を審査する体制の整備 iii) 知的財産の活用に関する方針の策定・組織的な活動 iv) 知的財産の活用目標の設定 v) 知的財産の活用・管理のための組織体制の整備 等	該当なし	-
	「6 内部統制」について		
	2-6-1 法人の長のマネジメントに係る以下の評価について、特に留意する。		
11	● 法人のミッションを役職員に対し、具体的に周知徹底しているか。	所内で運用しているグループウェア上に「国民生活センター法」「中期目標」「年度計画」等を常時掲示し、役職員がいつでも閲覧することができるようにすることにより、法人のミッションを周知徹底している。 また、「コンプライアンス推進規程」等の法令順守に関する規程類についても同様に掲示し、コンプライアンスの実践を事務・業務運営上の最重要事項の一つとして位置づけて取り組むことを役職員に周知徹底することとしている。	左記のとおり適切に対応されている。
12	● 法人のミッション達成を阻害する課題(リスク)のうち、組織全体として取り組むべき重要なものについて把握し、対応しているか。また、それを可能とするための仕組みを適切に構築しているか。	「公益通報の処理及び公益通報者保護規程」を策定することにより、法令違反等の行為の早期発見とこれを是正する体制を整え、もって法令遵守の徹底を行うこととしている。 また、センターにおけるコンプライアンスを推進するため「コンプライアンス委員会運営規則」に基づきコンプライアンス委員会を立ち上げ、コンプライアンスの推進に関する事項等について検討と審議を行うこととしている。	左記のとおり適切に対応されている。
13	● 法人の長は、内部統制の現状を適切に把握しているか。また、内部統制の充実・強化に関する課題がある場合には、当該課題に対応するための計画が適切に作成されているか。	法人の長は、役員会を毎週1回開催することにより、法人内部の統制の現状を適切に把握している。 また、内部統制の充実・強化に関する課題が生じた場合には、当該課題に対応するためコンプライアンス委員会において、対応策等の検討と体制整備等の計画を策定することとしている。	規程類は、情報セキュリティ関係のものも含め整備されている。その確実な実行を期待する。
14	2-6-2 法人の長のマネジメントに係る以下の推奨的な取組についての評価について、注視する。 ● マネジメントの単位ごとのアクションプランを設定しているか(評価指標の設定を含む)。 ● アクションプランの実施に係るプロセス及び結果について、適切にモニタリングを行い、その結果を次のア	法人の長は、総務担当理事に内部業績評価検討委員会を四半期毎に開催させ、年度計画の評価項目ごとに、その進捗状況を把握させるとともに、その後の計画について精査・検討を行わせ、役員会で報告させている。	左記のとおり適切に対応されている。

	項目	実績等	評価・意見等
	クシヨンプランや予算等に反映させているか。		
	2-6-3 監事の以下の活動についての評価に特に留意する。		
15	● 監事監査において、前述（2-6-1）の法人の長のマネジメントについて留意したか。	監事監査の実施においては、内部統制の充実・強化の観点から、効率的な業務運営がなされているかに関して監査を行うとともに、特にコンプライアンス体制の整備状況等について重点的に監査を行った。	左記のとおり適切に対応されている。
16	● 監事監査において把握した改善点等については、必要に応じ、法人の長、関係役員に対し報告しているか。	監事監査において把握した改善点等については、独立行政法人通則法第38条第2項に基づく意見書を作成し、理事長へ提出している。	左記のとおり適切に対応されている。
	「8 中期目標期間終了時の見直しを前提にした評価」について		
	2-8-1 次の点に特に留意する。		
17	● 中期目標において、目標期間中に取り組むこととされている事項のうち、取組時期等が明記されていないものについて、目標達成に向けた各年度における具体的な取組状況の評価	該当なし	—

（備考）実績等は国民生活センターにおいて実績等について記載した。

平成20年度業務実績に対する政独委二次評価における指摘事項に関する実績等

指摘事項等	実績等	評価・意見等
1 ＜契約事務手続に係る執行体制や審査体制の確保＞ 審査体制の整備方針（整備していない場合は整備しないこととした方針）に留意した検証が評価結果において言及されていない等の状況がみられた。	入札及び契約過程の並びに契約内容の透明性を確保するため、監事（2人）及び外部有識者（3人）で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置した。 * 業務実績報告書 P12 参照	左記の通り適切に対応されている。
2 ＜契約事務手続に係る執行体制や審査体制の確保＞ 契約事務の一連のプロセスに留意した検証が評価結果において言及されていない等の状況がみられた。	事業部署が行う予定価格が10万円を超える随意契約については、経理部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、経理部署が、事業部署が作成した仕様書等審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続きを行っている。 なお、予定価格が100万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。さらに、内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。 * 業務実績報告書 P13 参照	左記の通り適切に対応されている。
3 ＜契約事務手続に係る執行体制や審査体制の確保＞ 執行・審査の担当者（機関）の相互けん制に留意した検証が評価結果において言及されていない等の状況がみられた。	○ 入札及び契約過程の並びに契約内容の透明性を確保するため、監事（2人）及び外部有識者（3人）で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置した。 ○ 事業部署が行う予定価格が10万円を超える随意契約については、経理部署に契約稟議書の全てを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者（代行者）の決裁を行っている。また、一般競争入札（企画競争・公募を含む。）については、経理部署が、事業部署が作成した仕様書等審査を行い、入札公告及び予定価格の積算等の入札から落札までの一連の事務手続きを行っている。 なお、予定価格が100万円を超える契約については、監事にも回付し、契約の適正性を図っている。さらに、経理部署以外の職員による内部監査により、随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行っている。 * 業務実績報告書 P12、13 参照	左記の通り適切に対応されている。
4 ＜契約事務手続に係る執行体制や審査体制の確保＞ 審査機関から法人の長に対する報告等整備された体制の実効性確保の考え方に留意した検証が評価結果において言及されていない等の状況がみられた。	「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会設置規則」において、「契約方式の決定方法、一般競争入札に係る参加資格の設定理由・入札の経緯、随意契約の理由・経緯等について審議を行い、必要な意見の具申を行う。」と規定している。また、内部監査報告については、理事長に文書により内部監査結果を報告することで、これら体制の実効性を図ることとしている。 * 業務実績報告書 P13 参照	左記の通り適切に対応されている。

	指摘事項等	実績等	評価・意見等																														
5	<p><随意契約見直し計画の実施・進捗状況等> 随意契約に対する厳しい批判があることを踏まえ、法人の取組を加速させるよう、<u>随意契約見直し計画の実施・進捗状況等の検証結果</u>について、引き続き評価結果において明らかにすべきである。</p>	<p>平成19年12月に策定した随意契約見直し計画の進捗状況は、以下のとおり。情報処理システム等の切り替え時に一般競争入札に移行することとした3件を除き、全て一般競争入札に移行した。</p> <p>(参考) 随意契約見直し計画の進捗状況</p> <p style="text-align: right;">(単位: 件、億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">18年度</th> <th colspan="2">19年度</th> <th colspan="2">20年度</th> <th colspan="2">21年度</th> <th colspan="2">見直し計画</th> </tr> <tr> <th>件数</th> <th>金額</th> <th>件数</th> <th>金額</th> <th>件数</th> <th>金額</th> <th>件数</th> <th>金額</th> <th>件数</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>53</td> <td>13.0</td> <td>27</td> <td>10.4</td> <td>18</td> <td>9.8</td> <td>11</td> <td>8.6</td> <td>8</td> <td>0.6</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P13 参照</p>	18年度		19年度		20年度		21年度		見直し計画		件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	53	13.0	27	10.4	18	9.8	11	8.6	8	0.6	<p>左記の通り適切に対応されている。</p>
18年度		19年度		20年度		21年度		見直し計画																									
件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額																								
53	13.0	27	10.4	18	9.8	11	8.6	8	0.6																								
6	<p><契約の第三者委託> 一括再委託の禁止措置について、<u>契約書のひな型等において措置条項を定めていないなど、その実効性が必ずしも十分に担保されているとは言い難い状況にあるが、その原因・理由を明らかにした上で評価がされていない。</u></p>	<p>「随意契約の方法による委託契約に関する事務の取扱について」を制定し、一括再委託の禁止、再委託の承認及び履行体制の把握及び報告徴収について規定し、当該契約を行う場合の適正な履行を図ることとした。なお、当該契約の実績はない。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P13 参照</p>	<p>左記の通り適切に対応されている。</p>																														
7	<p><一般競争入札における1者応札> 評価結果において、<u>1者応札となっている原因等の把握がなされた上で、改善方策の妥当性等について言及されていない。</u></p>	<p>一般競争入札における1者応札については、以下のとおりであり、一般競争入札に占める1者応札割合は減少した。また、平成20年度契約の見直し関連で、1者応札案件については、契約監視委員会に、「公告期間の延長」や「公告実施時期の繰上げ」等の改善内容を説明し、点検を実施した。引き続き、一般競争入札に当たり、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行うこととする。</p> <p>(参考) 一般競争入札における1者応札の状況 (上段: 件数、下段: 金額、億円)</p> <p style="text-align: right;">(上段: 件数、下段: 金額、億円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">平成20年度</th> <th colspan="3">平成21年度</th> <th rowspan="2">増減</th> <th rowspan="2">割合増減</th> </tr> <tr> <th>一般競争入札件数</th> <th>一般競争入札における1者応札数</th> <th>一般競争入札における1者応札割合</th> <th>一般競争入札件数</th> <th>一般競争入札における1者応札数</th> <th>一般競争入札における1者応札割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>48</td> <td>12</td> <td>25.0%</td> <td>55</td> <td>7</td> <td>12.7</td> <td>△5</td> <td>△12.3</td> </tr> <tr> <td>12.4</td> <td>1.3</td> <td>10.4%</td> <td>23.6</td> <td>4.7</td> <td>19.9</td> <td>3.5</td> <td>9.5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P14 参照</p>	平成20年度			平成21年度			増減	割合増減	一般競争入札件数	一般競争入札における1者応札数	一般競争入札における1者応札割合	一般競争入札件数	一般競争入札における1者応札数	一般競争入札における1者応札割合	48	12	25.0%	55	7	12.7	△5	△12.3	12.4	1.3	10.4%	23.6	4.7	19.9	3.5	9.5	<p>左記の通り適切に対応されている。</p>
平成20年度			平成21年度			増減	割合増減																										
一般競争入札件数	一般競争入札における1者応札数	一般競争入札における1者応札割合	一般競争入札件数	一般競争入札における1者応札数	一般競争入札における1者応札割合																												
48	12	25.0%	55	7	12.7	△5	△12.3																										
12.4	1.3	10.4%	23.6	4.7	19.9	3.5	9.5																										

	指摘事項等	実績等	評価・意見等
8	<p><一般競争入札における1者応札> 平成19年度に比べて1者応札割合が増加しているが、原因等について評価結果において言及されていない。</p>	<p>一般競争入札における1者応札については、上記のとおりであり、一般競争入札に占める1者応札割合は減少した。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P14 参照</p>	<p>左記の通り適切に対応されている。</p>
9	<p><給与水準に影響する諸手当の適切性> 給与水準の適正化に向けて講ずる措置が十分なものとなっているかという観点から、<u>国と異なる諸手当<期末手当(期末特別手当)、勤勉手当>を支給する理由</u>を検証した上で、その適切性について評価結果において明らかにすべきである。 —職務別加算や成績率の支給割合や、支給額算定方法が国と異なっている—</p>	<p>当センターは、国家公務員の期末手当・勤勉手当に相当するものとして、特別手当を支給している。平成21年度は国と全く同じ支給率(月数)で支給した。</p> <p>国の勤勉手当と同様の主旨の手当として、すでに毎月の給与において職員の業績評価結果に基づく業績手当(業績手当については下記「10.」を参照)を支給しており、特別手当の支給においても、この業績手当に基づく算定方法を取り入れている。このため、特別手当は、国の期末手当に相当する算定方法(職務別加算等)の部分と業績手当に基づく算定方法の部分とに分けることができ、国の期末手当、勤勉手当と同様な考え方で構成されている。</p> <p>これらの合計に支給月数を乗じ、さらに、規程による在職期間、勤務期間を加味して支給額を決定している。</p>	<p>左記の説明によれば、特別手当は国家公務員の期末手当・勤勉手当に相当するものであり、かつ、国と全く同じ支給率(月数)で支給されている。そして、規程による在職期間・勤務期間を加味する等の支給額の算定方法が、国の計算方法と比して有利なものとなっているのでないのであれば、現行の諸手当も不適切なものということとはできない。</p>
10	<p><給与水準に影響する諸手当の適切性> 給与水準の適正化に向けて講ずる措置が十分なものとなっているかという観点から、<u>法人独自の諸手当<業績手当>を支給する理由</u>を検証した上で、その適切性について評価結果において明らかにすべきである。</p>	<p>当センターでは、独立行政法人通則法第63条「特定独立行政法人以外の独立行政法人の職員の給与は、その職員の勤務成績が考慮されるものでなければならない」を踏まえ、平成17年度に業績評価制度に基づく業績手当を導入した。そして、平成17年度の業務実績に関する総合評価において「平成17年4月から目標管理に基づく業績手当制度を導入した」との評価を受け、平成18年度の総合評価においても「業績手当制度導入と円滑な運用により、職員の士気の向上につながることを期待したい」との評価を得た。その上で、平成15~19年度の中長期目標期間の業務実績に関する評価における「法人の長等の業務運営状況」の評価において、「業務の効率的・効果的推進を図るため、業績手当制度の導入、職員の意識改革などを進めるとともに、人材の適切な活用などの的確な業務運営を行ったと認められる」と、業績手当の導入とその運用について肯定的評価を得ているところである。</p> <p>なお、業績評価制度の導入に当たっては、それまでの特別都市手当(国の地域手当に相当する)を廃止し、その財源を業績手当に充当した。</p>	<p>左記のとおり、業績手当での支給は不適切とはいえない。</p>

	指摘事項等	実績等	評価・意見等
11	<p><法定外福利費> 多くの法人が支出を行っていない又は支出を廃止するよう見直しを行っている状況も踏まえ、国民の理解を得られるものとなっているかという観点から、その適切性を評価結果において明らかにすべきである。</p> <p>－国民生活センターは慶弔見舞金、永年勤続表彰等の個人に対する給付等に係る事業に対する法人からの支出（互助組織が法人からの補助（包括補助を含む。）を受けて行う支出も含む。）について指摘を受けている。－</p> <p>実施主体：法人、支出額：332千円、内容：供花、弔電費用・永年勤続表彰</p>	<p>「永年勤続表彰制度」については、平成22年度以降、法人支出を廃止することを含めて検討することとする。</p> <p>供花・弔電については、長年の慣例により、原則として、①供花は、役職員本人及び配偶者、本人の父母及び子供、特別顧問を対象とし、②弔電は、役職員本人及び配偶者、本人の父母及び子供、配偶者の父母、特別顧問、各種委員会委員（規程に載っているもの）を対象とし、一定の範囲に限ってきたが、所管官庁の動向も踏まえながら検討することとしている。</p> <p>なお、慶弔見舞金は出していない。</p>	<p>時代の要請に合わせ、法人支出は廃止する（互助組織による運営に委ねる）方向での見直しが望ましい。</p>

（備考）指摘事項等は政独委二次評価における指摘を記載している、実績等は指摘事項等について国民生活センターにおける実績等について記載している。