

独立行政法人国民生活センターの平成24事業年度における業務実績の総合評価表

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に関して            庁舎管理業務に係る仕様書の見直し等、年度計画を着実に実行するための優先順位の見直し等により経費の効果的な執行に努め、目標値（予算額）を超えた削減実績を達成した。            なお、借り上げ宿舎制度については、平成25年3月末をもって廃止した。</p> <p>2. 人件費に関して            人件費の効果的な執行に努め、目標値（予算額）を超えた削減実績を達成した。            最広義人件費（①給与、報酬等支給総額②退職手当支給額③非常勤役員等給与④福利厚生費の合計）に関しては、前年度に比べ減少しているが、非常勤役員等給与については、これまで同様、増加傾向にあるため、常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。</p> <p>3. 給与水準に関して            国家公務員の給与水準との差について、昨年度は地域・学歴勘案指数において100.4であったところ、今年度は95.6であった。今後もこの指数が100以下となるよう、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            (1) 随意契約の見直しを進め、契約の競争性・透明性の確保に着実に取り組んだものと認められる。引き続き、入札・契約の一層の適正化に努められたい。            (2) 平成24年度における競争性のない随意契約は、契約件数で17%（平成23年度15%）、契約金額で8%（平成23年度4%）と、それぞれ年度総件数及び総金額の割合では増加したものの、競争性のない随意契約件数は前年度に対し1件減少の8件となっている。「随意契約等見直し計画」を達成できるよう、更なる取組を期待する。            (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、4回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。</p> <p>5. 保有資産の有効活用に関して            (1) 相模原事務所宿泊・研修施設については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定。以下「基本方針」という。）を受けて、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」（以下「消費者行政体制検討会」という。）において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」（以下「意見交換会」という。）が開催されているため、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。            (2) 東京事務所については、基本方針を受けて、国民生活センター（以下「センター」という。）以外の者が移転予定であることを前提として、平成25年度中に国庫納付することとなっている。なお、国庫納付後における東京事務所の在り方については、意見交換会の結論を踏まえ検討することとしている。</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の刷新等に関して

- (1) 「PIO-NET刷新に関する検討会」(以下「検討会」という。)の中間報告に基づき、刷新に向けた作業の一環として、現行の相談業務及びシステムが抱えている課題点並びにその原因、解決策を明らかにするための調査分析を実施した。3月末に同分析に基づく実施結果報告書を取りまとめ、見直し方針(案)を作成した。  
今後も相談員等から意見聴取を行うなど、利用状況等に関する分析を行いながら刷新の作業を進められたい。
- (2) 特定商取引法の改正に伴い、販売購入形態に「訪問購入」を追加するシステム改修を行い、これに併せて「消費生活相談カード記載要領」の改定も実施するなど、訪問購入に関する相談情報の収集に対応した。

2. 「早期警戒指標」の整備に関して

- (1) 利用実績のある国の機関、都道府県消費者行政担当課、消費生活センター等計7箇所を対象として実施した、利用実態把握のためのヒアリング調査の結果を踏まえ、平成25年度中に、システム利用に関する更なる周知のために基本的な操作手順や活用事例を記載したマニュアルを利用ユーザーへ配布することとし、その作成に着手した。  
引き続き、利用ユーザーの拡大など利用の促進に向けた積極的な取組を期待する。
- (2) 平成21年1月から平成25年3月までに特定商取引法違反で行政処分された事業者または同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者397件について、行政処分等された時点の指標値を調べたところ、54.0%が指標値の上位50位以内に入っており、特定商取引法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高く、提供情報の有効性を確認した。

3. 「事故情報データベース」の整備に関して

システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁との協議を踏まえ、改善項目を検討し、①PIO-NET情報の「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトにおける閲覧、②同一チェック方法改善、③同データの再登録対応、④行政向けサイトの画面に対する機能改善等の改修を実施した。

4. 「消費者トラブルメール箱」の運用に関して

- (1) 収集件数は前年度に比べて6%増加した。また収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、ホームページ等で情報提供した。  
引き続き、広く消費者から情報収集するため、収集方法等の工夫を期待する。
- (2) 多数案件等の重要性の高い情報について、解決策やアドバイス、未然防止のための情報をホームページのFAQコーナーに掲載した。FAQについて、平成24年度は60件の追加・更新を行い、計画を適切に実行した。

5. 調査研究に関して

特定テーマを「くらしの中のインターネット」として、「第40回国民生活動向調査」を実施した。本調査では、東日本大震災後の消費者の意識と行動の変化について、前回調査(第39回国民生活動向調査)との比較を行う視点から「行っていること、心がけていること」等について併せて調査を行った。また、同調査結果に基づき、概要及び報告書を作成し、記者発表を行った。

- (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) 報道機関を通じた情報提供に積極的に取り組み、目標の50件を上回る実績を達成した。
  - (2) 情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁と情報を共有した。
  - (3) 事業者名を含めた情報提供に適切に取り組んだ。
  - (4) 消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な公表に努めており、P I O - N E T 情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）33件のうち、20件については、事案の選定から1ヶ月以内、6件については、1ヶ月以上2ヶ月以内に公表している。
2. ホームページ、出版物等による情報提供に関して
  - (1) ウェブ版「国民生活」の配信を開始し、センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。また、各月号をまたぐ連載記事を連載ごとに表示するなど、電子媒体ならではの利便性を高める仕組みを導入した。
  - (2) メールマガジンとして、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を27回、「子どもサポート情報」を12回発行した。なお、一方的な情報提供にとどまることなく、その実効性の確保にも配慮されたい。
  - (3) ホームページに関しては、迅速なコンテンツの追加、更新が行われ、随時必要な情報発信が行われた。なお、ホームページ全体の使い勝手については、ホームページ閲覧者（相談員、報道、一般、子ども等）のそれぞれに応じた利便性を更に高めるなど、ホームページ全体の再構築に向けた取組を期待したい。
3. 消費者庁の行う注意喚起への協力に関して
 

ホームページの「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意喚起を500件紹介し、メールマガジンでも周知した。引き続き、消費者庁だけでなく他の中央省庁等が行う注意喚起についても積極的に紹介することを期待する。

- (3) 苦情相談の充実・強化に関する事項
- ① 苦情相談
  - ② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

1. 苦情相談に関して
  - (1) 職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チームを設置し、弁護士等の専門家へのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談においてはあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。
  - (2) 消費生活センターへの支援として、話し中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」や「土日祝日相談」を適切に実施した。
2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して
 

消費生活センター等から寄せられる問い合わせ等に積極的に対応した。

- (4) 裁判外紛争解決手続の実施に関する事項

紛争解決委員会が、独立行政法人国民生活センター法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組むことができるよう、事務局として適切にサポートした。なお、申請から手続終了までの平均所要日数は102.2日であり、国民生活センター法施行規則所定の目標値である4ヶ月以内において和解仲介手続を実施した。

(5) 関連機関との連携に関する事項

- 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

1. 消費者庁に関して

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。財産事案情報共有打合せを45回、生命身体事案等情報共有打合せを29回、消費者政策検討会議を3回開催することにより、消費者庁と情報共有を行っており計画を適切に実施している。

2. 消費生活センターに関して

消費生活センターと業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する情報を掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」定例号を毎月2回、臨時号を年間16回（計40回）配信した。また、「製品関連事故情報」を毎月（計12回）発行した。

3. 国の行政機関に関して

関係行政機関からの976件の情報提供依頼へ対応した。

4. 独立行政法人に関して

製品評価技術基盤機構（N I T E）、農林水産消費安全技術センター（F A M I C）及び国立健康・栄養研究所（N I H N）との間で、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た。  
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。  
今後も、センターの知見の水準を適切に把握した上で、3法人との連携・協力、製品事故情報、消費者情報等の共有化を進めるとともに、3法人等と協力することによる効率的な商品テストが行われることを期待する。

5. 法令照会への対応に関して

法令に基づく照会は803件であり、迅速かつ適切に対応した。

6. 情報公開に関して

センターが保有する文書等に関する公開請求が1,579件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

(6) 研修の充実に関する事項

- 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
- ② 消費生活専門相談員資格認定制度
- ③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

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

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91%を占めることとなった。  
今後も、地方消費者行政の充実・強化に資するよう、その実効性を担保しつつ研修が実施されることを期待する。

2. 消費生活専門相談員資格認定制度に関して

第1次試験は、目標である15箇所を上回る全国27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約7割となった。その合格者に対し11月から12月に第2次試験を実施し、消費生活専門相談員として275名を認定しており、計画を適切に実施した。  
なお、今年度は資格認定試験の申込者が前年度より21名増加し、1,158名であった。引き続き、ポスターの配布等によって更なる関心をひきつけ、受講者の掘り起こしになる工夫を期待する。

3. 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して

「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）を受けて、消費者行政体制検討会において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、意見交換会が開催されている。これらの検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の市場化テストの実施については、市場化テストの対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に検討することとした。

<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  ② 商品テストの効率的な実施  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に関して</p> <p>263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34件の情報提供を行った。このうち、10件については、消費者に対して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、行政に対して商品の必要性を消費者に広く周知・啓発することや事業者への指導を要望し、業界団体・事業者に対しては、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。また、各地の消費生活センターにおける苦情相談解決のためのテストのうち、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった24件について情報提供を行った。</p> <p>2. 商品テストの効率的な実施に関して</p> <p>電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、(一財)電気安全環境研究所などに105項目のテストを委託し、ステロイドの定量分析等の専門性が高いテストは、(財)日本食品分析センターなどに37項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。  今後も、センターの知見の水準の維持・向上に努め、委託することが適当なテストについては他の機関へ依頼する等、他の機関との連携・協力により効率的な商品テストが行われることを期待する。</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23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、「消費生活年報2012」に掲載し、消費生活センターに情報提供した。</p>
<p>(8) 中核機関としての役割強化に関する事項</p>	<p>組織の見直しについては、平成22年12月以降「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」、消費者行政体制検討会において議論が行われ、現在、大臣主催の意見交換会において、大臣自ら有識者から意見を聴取しているところ、国民生活センターの組織の具体的な在り方については、同意見交換会の結論を踏まえて検討することとしている。</p>
<p>(9) 地方公共団体に対する支援に関する事項</p>	<p>市区町村相談窓口からの要望に基づき、経験豊富な消費生活相談員を地方に派遣し、相談への対応、困難な事案の解決等に関して助言を行った。  また、東日本大震災の被災地の相談窓口等に消費者問題の専門家を派遣する事業を消費者庁と共同で実施し、被災地4県の自治体からの依頼に基づき、弁護士、司法書士などの専門家を3,646回派遣した。  今後も、地方消費者行政の充実・強化に資するよう、その実効性を担保しつつ、必要な支援が行われることを期待する。</p>
<p>3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<p>平成24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36百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が27百万円減収、研修宿泊収入が8百万円減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」の決算額1,124百万円は、「地方支援事業」の平成24年度における執行額等である。</p> <p>(3) 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、24年度既定予算分は、出版物のウェブ化に伴う印刷製本費の減、業務運営に供する固定資産・備品購入費及びその他の経費の抑制等を図ったことにより、予算額が130百万円減少したものである。なお、地方支援事業については、放射能物質検査機器の購入にあたり、一般競争入札を実施したこと等により、予算額を594百万円下回った。</p> <p>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>センターに対する国民の期待の高度化に伴い、新たな課題への取組が広範囲に求められている中で、業務運営の効率化・人員抑制の要請にも適切に対応し、これらの両立を図ったと認められる。  また、職員の資質向上及び業務の効率化に資するため、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実施し、参加人数は延べ2,522名、参加総件数は189件であった。</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>業務運営の効率化に関する目標は達成している。もっとも、最広義人件費(①給与、報酬等支給総額②退職手当支給額③非常勤役職員等給与④福利厚生費の合計)に関しては、前年度に比べ減少しているが、非常勤役職員等給与については、これまで同様、増加傾向にあるため、常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。</p>

2. 事業の実施に関する事項	消費者行政体制検討会、東日本大震災等、中期計画で定められていた以外の諸課題や事象に対しても、的確に対応した。今後も、事業の実施による効果や課題を更なる的確に把握し、今後の事業に反映できるような取組が推進されるよう期待する。
3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項	職員の資質向上と業務の効率化に資するため、組織・運営等に関する研修及び個別業務に関連した研修を行った。
4. その他	特定商取引法の改正に伴い、販売購入形態に「訪問購入」を追加するシステム改修を行い、これに併せて「消費生活相談カード記載要領」の改定も実施するなど、訪問購入に関する相談情報の収集に対応した。
Ⅲ. 法人の長等の業務運営状況	<p>1. 理事長に関して</p> <p>理事長は、各事業の運営に当たっては定例役員会を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに、中期計画及び当該年度計画に基づき業務の精力的な推進を図った。また、消費生活相談におけるあっせんの重要性、消費生活相談員の役割について、弁護士、自治体関係者、消費生活相談員等を対象に自ら研修を実施した。さらに、被災地への専門家派遣、地方自治体への放射性物質検査機器の貸与事業、放射性物質測定フォローアップ事業等の震災対応業務に引き続き尽力するとともに、業務の効果的な推進のために業績手当制度を運用し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め、センターの総合力の発揮に尽力するなど、リーダーシップを発揮して、的確に対応した。</p> <p>2. 理事に関して</p> <p>理事は、所掌する事業及び震災対応業務を確実かつ円滑に遂行するよう努め、理事長を的確に補佐した。</p> <p>3. 監事に関して</p> <p>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、業務の適正な執行を促進した。</p>
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	<p>1. 内部統制に関して</p> <p>優先的に対応すべき重要な課題（リスク）の把握及び対応については、内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、監事監査を実施し、その結果明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしており、また、前年度の監事監査での指摘事項については、翌年度の監事監査実施前にフォローアップを実施し、対応策の現状について監事に対して報告を行った。</p> <p>2. 保有資産の見直しに関して</p> <p>以下のとおり拡充・強化に取り組んでいると認められる。</p> <p>(1) 借り上げ宿舎制度については、平成25年3月末をもって廃止した。</p> <p>(2) 市場化テストの検討については、「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）を受けて、消費者行政体制検討会において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、意見交換会が開催されている。これらの検討状況を踏まえ、平成26年度以降の市場化テストの実施については、市場化テストの対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に検討することとした。</p> <p>(3) 相模原事務所宿泊・研修施設の廃止については、基本方針を受けて、消費者行政体制検討会において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、意見交換会が開催されているため、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。</p> <p>(4) 東京事務所の在り方の検討については、基本方針を受けて、センター以外の者が移転予定であることを前提として、平成25年度中に国庫納付することとなっている。なお、国庫納付後における東京事務所の在り方については、意見交換会の結論を踏まえ検討することとしている。</p>

◎ 総合評価（業務実績全体の評価）

消費者庁の設立に伴い、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改めて位置付けられたところであり、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。平成 24 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。

業務運営の効率化については、センターの重要な役割を果たしつつ、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。なお、常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。

消費生活情報の収集・分析・提供については、P I O - N E T の刷新に向けて、検討会の中間報告に基づき、刷新に向けた作業の一環として、現行の P I O - N E T に係る業務・システム分析業務を実施し、実施結果報告書を取りまとめ、見直し方針(案)を作成するなど、適切に刷新に関する作業を実施したと認められる。

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組み、消費者保護、被害の拡大防止に寄与した。

苦情相談の充実・強化については、職員及び消費生活相談員で構成する 4 分野の専門チームを設置し、弁護士等の専門家へのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経路相談の移送・共同処理等や直接的な相談においてはあっせんの充実に取り組むとともに、消費生活センターの支援として、話し中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」や「土日祝日相談」を適切に実施したと認められる。

裁判外紛争解決手続の実施については、国民生活センター法施行規則所定の目標値である4ヶ月以内において和解仲介手続を実施するなど、重要消費者紛争の適正・迅速な解決のために適切に実施したと認められる。