

平成17年度業務実績に対する指摘事項への対応状況

資料2

	評価委員会からの指摘事項	対応状況
1	<p>主要業務ごとの経費の執行状況や中期目標で定められた効率化の状況について、<u>更なる資料の工夫</u>を図りたい。</p>	<p>昨年度作成した業務別決算額に加えて、<u>比較貸借対照表、比較損益計算書等</u>を作成し、資料の工夫を図った。</p>
2	<p><u>次世代 PIO-NET のホストコンピュータシステム</u>について、コスト圧縮に留意しつつ、最適で最大の効果をあげるよう期待する。</p>	<p>平成18年度にPIO-NET <u>刷新可能性調査</u>を実施した。 さらに、この調査結果を踏まえ、平成19年度にPIO-NET 最適化計画を策定することとしている。</p>
3	<p>「<u>消費生活相談データベース</u>」の更新回数が数値目標に達していないのは、ホストコンピュータの機器増設工事等による特殊要因によるものと理解する。来年度は定期的な更新に努め、目標値をクリアすることを期待する。</p>	<p>週2回（火曜、木曜）更新を行うこととしているが、平成17年度は、ホストコンピュータのメンテナンス日の設定や祝日が更新日と重なるなどの結果、99回しか更新ができなかったことから、平成18年度は、ホストコンピュータのメンテナンス日に配慮することにより、<u>100回以上の更新を達成</u>した（合計101回）。</p>
4	<p><u>消費者トラブルメール箱</u>については、引き続き収集した情報の有効活用により消費者利益の増進に貢献するよう期待する。</p>	<p>平成18年度は、消費者トラブルメール箱において8,082件の情報を収集した。収集した情報については、必要に応じて追跡調査を行い、事業者対応の改善や、業界団体、関係省庁等への情報提供に繋げた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① <u>電気・電子製品に関するトラブル情報</u>の概要と、追跡調査結果から見た問題点等についてまとめ、消費者及び関係機関に情報提供。 ② 青少年が容易に購入可能な<u>玩具銃</u>について、関係条例に抵触する可能性があると考えられたため、当該自治体の関係部署に情報提供。 ③ <u>洗濯機の脱水槽</u>に指が巻き込まれた事故について情報提供 ④ 「独立行政法人国民生活管理センター」や「消費生活センター」を名乗る<u>架空請求</u>について当センターホームページ等に事例として紹介し注意喚起。

5	<p>ホームページは、リニューアル実施で利用しやすくなり、時宜に適った情報の提供に努めたが、アクセス件数減少の分析を行うとともに、内容に更なる充実を図り、<u>利用者アクセス増加</u>につながることを期待したい。</p>	<p>高齢者や障害者などだれにとっても利用しやすいようにJISに沿ってWebコンテンツをリニューアルし、新しい情報はすべて本規格に準拠して作成・提供した。</p> <p><u>トップページへのアクセス件数</u>については、架空請求問題の広がりに合わせて急激に増加したが、平成17、18年度は同問題の沈静化に伴いピーク時の平成16年度に比べると減少となっている。なお、最近では、ウェブページ検索機能の進歩等により、当該ページに直接アクセスされることが多くなり、<u>総ページビュー数</u>でみると、期首年度（15年度）の2,325万件から平成18年度には2,426万件に増加している。</p>
6	<p><u>携帯電話による情報提供</u>について、今後、アクセス件数が増加することを期待したい。</p>	<p>従来のiモードに加えて、au、ソフトバンク各携帯会社<u>専用サイトを構築</u>するとともに、報道発表資料コーナーを新設した。</p>
7	<p><u>定期刊行物</u>のうち「国民生活」と「たしかな目」については、<u>アンケート調査</u>で高い評価を得られたこと、また、前年度に比べアンケートの回収率が向上しているが、更なる回収率向上に努められたい。</p>	<p><u>定期刊行物に関する読者アンケート調査</u>については、従来からの郵送・ファックスのほか、平成17年度からはインターネットの回答専用サイトを加え、さらに18年度はメールによるアンケートを行った。</p>
8	<p><u>出版物</u>の内容が充実し満足度が高い反面、販売部数の減少により出版収入が減少している。情報提供媒体としては文字情報も重要と考えているので、<u>販売促進策</u>を検討されたい。</p>	<p><u>販路開拓等</u>の努力により、「たしかな目」「国民生活」「くらしの豆知識」「リーフレット」を合わせた<u>総販売額</u>は、平成18年度は1億4,806万円となり、前年度（1億4,672万円）に比べ増加した。</p>
9	<p><u>消費者苦情処理専門委員会</u>の運営に関しては、事案数が目標に満たなかったものの、より高度で重要な事案の処理と、その情報提供により、消費者利益の擁護を図ったと認められる。提供情報が当該事案及び同種事案の適正な解決に寄与するよう、提供情報の質の維持に留意しつつ、引き続き<u>目標の達成</u>に努められたい。</p>	<p>平成18年度、消費者苦情処理専門委員会に年度計画で設定した<u>4件の案件を諮問</u>した。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル ② 個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブルについて ③ 製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル ④ 5年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機のリース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載された書面が交付されなかったトラブル <p>これら4案件については、それぞれ小委員会を開催し助言内容を取りまとめた。取りまとめ結果は、各地の消費生活センター及び苦情処理専門委員会等に対して情報提供を行うとともに、当センターホームページに掲載した。</p>

10	<p>消費者教育の推進の観点から、教員を対象とした研修への参加者数を増やすことも必要である。</p>	<p>平成18年度においては、前年度に引き続き「消費者教育学生セミナー」を日本消費者教育学会との共催により、「教員を対象とした消費者教育講座」を(財)消費者教育支援センターの後援を得て実施した。「教員を対象とした消費者教育講座」では、全国家庭科教育協会の機関誌(「家庭科」)に講座の募集案内を掲載し、全国約2,000名の会員に参加を募った。</p> <p>これらの結果、「消費者教育学生セミナー」の受講者は51名、「教員を対象とした消費者教育講座」は27名となった。</p>
11	<p>消費生活専門相談員資格試験に関して、地方都市の試験会場を増やすとともに、ホームページから受験申込書をダウンロードできるページを新設したことなどから、受験申込者が増加している。引き続き、受験者数増加のための取組みに期待する。</p>	<p>平成18年度においては、前年度に引き続き「たしかな目」、「国民生活」に試験実施についての広告を掲載するとともに、ホームページから受験申込書をダウンロードできる体制にし、受験者の利便性を図った。また、新たな取り組みとして、国民生活センターが実施する記者説明会の場において、試験日程等の周知を図った。</p>
12	<p>職員の資質の向上を図るため、各種講習会等に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。今後も職員の資質向上を図るため、創意工夫を行うべきである。</p>	<p>職員の資質向上と業務の効率化に資するため、センター職員全般に係る研修及び個別業務に関連した研修を行った。職員全般に対しては、情報セキュリティ、メンタルヘルス、人事評価制度等に係る研修を行った。</p> <p>また、個々の業務に関連して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の体系化と推進について(内閣府) ・独立行政法人経営セミナー(三菱総研) ・給与構造改革等に関する説明会((財)日本人事行政研究所) ・独立行政法人における情報セキュリティ施策セミナー(株)デュオシステムズ) ・ソフトウェア開発費積算説明会(経済調査会) ・編集技術講座(日本編集制作会社協会) ・ポジティブリスト制の施行と農薬の安全性について(食品科学広報センター) <p>等、外部専門機関が開催する各種講習会に職員を参加させた。</p>

13	<p>業務効率化の観点から、業績手当の導入を実施したことは、職員の意識改革に資するものであり、<u>円滑な制度の定着</u>を期待する。</p>	<p>平成17年度下期に係る目標達成度の評価を行い、管理職については業績手当に反映させた。また、18年度からは<u>全職員が1年単位で目標を設定し、年度終了後に評価</u>を行い、その結果を業績手当に反映させることとした。さらに、平成18年度からは管理職員に対し勤務評定を導入し、これを昇給に反映させることとした。</p>
14	<p>役職員の給与制度等については、引き続き透明性を確保するとともに、給与水準については、国民生活センター運営費の大部分を国庫に依存するものであることから、国民一般の理解と納得を得られるものとなるよう努められたい。</p>	<p>給与制度等の<u>透明性</u>を確保するため、当センターホームページにおいて「役職員の報酬・給与等について」として公表を行っている。併せて、役員給与規程、職員給与規程の公表も行っている。</p> <p>また、<u>給与水準</u>については、平成18年度の給与改定において、役員及び職員とも国家公務員より厳しいマイナス改定（理事長7.09%、理事7.02%、職員5.5%）を行ったほか、12月の特別手当においては一般職員の特別手当を0.05月分削減した。</p> <p>これらのことを通じて、国家公務員の給与水準に近づけるべく努めている。</p>
15	<p>PIO-NET等に寄せられる苦情相談情報を活用し、問題性、緊急性の高い消費者問題を見極めつつ、内容を分析し、消費者に分かりやすい形で<u>情報提供</u>を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に努められたい。</p>	<p>平成18年度においては、PIO-NET情報等を分析し、問題性、緊急性の高いテーマについて<u>報道機関を通じて分かりやすく情報提供</u>。</p> <p>また、被害の未然防止・拡大防止に資するため、悪質な手口に対する注意情報や、製品事故に関する情報等についても<u>ホームページを通じ情報提供</u>を実施した。</p>

—以 上—