

総合評価表（平成18年度業務実績）（案）

資料2

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	一般管理費及び業務経費の執行に関して (1) 一般管理費は、中期計画で定めた効率化係数(物件費3.69%減、人件費2.44%)に基づき、平成18年度予算額の削減を行った。 (2) 一般管理費の物件費は、省エネの徹底、総合管理業務の仕様の見直し等を行い、決算額は、予算額に対して、3.0%の削減となった。 (3) 一般管理費のうち退職手当を除く人件費の決算額は、予算額に対して、4.5%の削減となった。 (4) 業務経費は、電子計算機のシステム維持等に係る借料の削減、LAN専用回線等についての一般競争入札の実施等により、決算額は、予算額に対して、7.4%の削減となった。 (5) 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ことは評価できる。国民一般の理解と納得が得られるよう、更なる努力を期待したい。 (6) 職員の給与水準削減のための工夫と努力により、前年度に比べて国家公務員の給与水準に近づく結果となったことは評価できる。
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. PIO-NETの運営に関して (1) PIO-NETへの登録所要日数は平均49.8日(平成19年5月末現在)で、平成14年度末(66.7日)に比べ25.3%短縮された。PIO-NETシステム見直しの一環として、地方センターの端末更新を円滑に実施し終え、その後の安定的な運用を図ったことで、PIO-NET登録日数の大幅な短縮につながったものと理解する。この努力を今後とも期待する。 2. 消費者トラブルメール箱 (1) 情報収集件数が目標件数の2倍強と大幅に上回っており、その実績は評価できる。 (2) 情報収集の増加傾向にある消費者トラブルメール箱の認知をさらに高め、更なる情報の有効活用により、消費者の利益増大につながるよう期待したい。
(2) 国民への情報提供に関する事項	1. 報道機関等を通じた情報提供に関して 18年度においては、22テーマの情報提供を行ない、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者（団体）及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を行なった結果、新聞、テレビ等で数多く取り上げられ、消費者トラブルの拡大防止に大いに貢献したと認められる。 2. 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供に関して (1) トップページへのアクセス数は、前年度に比べて18万件減少しているものの、各ページへのアクセス件数の合計である総ページビュー件数でみると、期首年度に比べて増加している。これは、積極的な情報提供とそれらページへの直接アクセスという利用の変化によるものと理解する。一方で、架空請求という時季的要因の消失にともない、トップページへのアクセス件数は期首並みとなっていることも事実であり、期首年度に比し20%超のアクセス件数増加と言う中期目標の達成はおぼつかない。ホームページが国民にとってより魅力あるものとなるよう、なお、一層の工夫を図られたい。 (2) 携帯電話における情報提供の充実・拡大を図る一方で、アクセス数など、利用拡大と利用状況の把握に努められたい。
(3) 苦情相談に関する事項	1. 苦情相談に関して 専門家との連携により適切な苦情処理を実施し、あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた。 2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して 内閣府及び国民生活センターにおいて、個人情報に関する苦情相談情報を集約・共有するため、それぞれが保有するデータの相互提供を行なう等、個人情報相談収集業務のための体制の充実強化に努めた。 3. 地方センターの苦情相談処理への支援に関して 平成18年度に受け付けた相談のうち、経由相談の占める割合は51.5%であった。更に、地方センターとの連携を図り、情報提供や問題解決の円滑化、迅速化努められたい。 4. 消費者苦情処理専門委員会の運営に関して 高度な法的判断を要する事案等について、小委員会の更なる活用等、委員会運営の創意工夫に努め、目標の事案数を各地の消費生活センター等に情報提供することにより、消費者利益を擁護すべく努めた。 5. 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備に関して 国民生活センターのホームページに「総合法律支援法とADR」の記事を掲載し、ADRに関する情報を一層充実させた。
(4) 関連機関への情報提供に関する事項	1. 地方センターへの情報提供に関して 「PIO-NET通信」を毎月1回、計12回発行し、各地方センターに提供した。引き続き、電子媒体の活用による業務の効率化に努められたい。 2. 行政機関との情報交流に関して 行政機関への情報提供が飛躍的に増大し、特に死亡・重篤事故に係る危害情報の自発的な提供により、事故被害の未然防止や拡大防止に

	寄与した。今後、更なる情報交流を進め、情報の収集・提供等における中核的機関としての役割を高めるよう努められたい。 3. 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換に関して 消費者フォーラムは、参加割合、参加者からのアンケート結果からみても、充実した内容であったものと認められる。
(5) 研修に関する事項 ① 研修 ② 消費生活専門相談員資格の審査及び認定	1. 研修に関して 消費者との窓口となる消費生活相談員の研修が、受講者数、参加割合及び満足度とも高い数字を示し、人気のほどが伺える。各研修の成果が、現場に生かされることを期待するとともに、更に多くの人に参加できるように、受講システムの構築に努められたい。 2. 消費生活専門相談員資格の審査及び認定に関して 資格認定試験を16カ所で実施し、そのうち地方都市での開催は10カ所で開催割合は62.5%となった。引き続き受講者が増えるよう努められたい。
(6) 商品テストに関する事項 ① 原因究明テスト ② 問題提起型テスト	1. 原因究明テストに関して テスト実施機関の平均は昨年に比し、5日ほど長くなったが、実施件数の大幅な増加によるところが大きいと判断される。このような事態に備え、更なる技術の研鑽とノウハウを生かして、期間の短縮が図られることを期待したい。 2. 問題提起型テストに関して 目標の件数に達し、新聞、テレビ及びホームページを通じ国民に広く情報を提供したものと認められる。
(7) 調査研究に関する事項	1. 平成18年度は3テーマについて、行政や業界への要望や情報提供を行ない、高い評価を得ているものと認められる。 2. 評価の方法として、4段階評価法は、他との比較から分かりにくいので、検討が必要である。
3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項	1. 年度計画予算と決算の差額に関して ・収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、研修・宿泊収入が増収となる一方、図書雑誌出版収入が定期購読者の減少等により減収となったためである。 ・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、電子計算機のシステムの借料等の削減やその他経費の抑制を図ったことによるものである。 ・支出の「人件費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、採用の抑制等を図ったためである。 ・「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているものの、経費の抑制に努め、適切に執行したものと認められる。 ・競争入札及び契約の適正化については、前年度に比べ一般競争契約が増加し、随意契約の件数が減少している。また、契約金額に占める随意契約の割合も減少していることから取組みは進んでいるものと評価できる。今後とも、入札及び契約の適正化、契約に係る情報公開等を通じた業務運営の一層の効率化を図られたい。
4. 人事に関する事項	1. 適切な人員管理を図るため、定年退職日を「満60歳となる日の属する月の末日」から「年度末」に改定し実施した。 2. 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。
Ⅱ. その他の業務実績等に関する評価	
1. 業務運営の改善に関する事項	各地の消費生活センター等に配置しているPIO-NET端末機については、18年度に予定していた更新作業を円滑に完了するとともに、リース費用の削減を図った。
2. 事業の実施に関する事項	製品事故の多発への対応として、18年10月より、国民生活センターから自主的に死亡・重篤事故に係る危害情報について、関係省庁に情報の提供を開始するなど、的確に対応した。さらなる関係省庁との情報共有に努められたい。
3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項	1. 職員の資質の向上を図るため、各種講習会に参加させ、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。
4. その他	平成18年度の業務実績評価の際に当分科会から指摘した事項について、迅速かつ的確に対応した。

Ⅲ.	法人の長等の業務運営状況	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。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な業務運営にあたった。 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。 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。
◎	総合評価（業務実績全体の評価）	平成18年度の独立行政法人国民生活センターの業務の実績については、中期目標の達成に向け順調に計画を実施している。国民生活センターが発信する各種情報がテレビ、ラジオ及び新聞等のメディアに数多く取り上げられ、消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与している。 PIO-NET等に収集された情報を基に調査・分析を行い、問題性、緊急性の高い消費者問題について、積極的に関係各省及び事業者団体等への要望、情報提供を行った。また、商品テスト、調査研究においても、事業者団体、行政機関に改善点を指摘することにより、適切な対応を促した。引き続き、PIO-NET等に寄せられる苦情相談情報を積極的に活用し、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情報提供を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に努められたい。 関係省庁への情報提供や、地方センターへの支援等については、積極的にその役割を果たしているが、今後、より一層、その役割を果たすべく、連携の強化に努められたい。 職員の給与水準については、前年度に比べて、国家公務員の給与水準に近づいたことは評価できるが、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今後とも国民の理解が得られるものとなるよう努められたい。