

平成18年度業務実績に対する指摘事項への対応状況（案）

資料1－4

	評価委員会からの指摘事項	対 応 状 況															
1	職員の給与水準削減のための工夫と努力を行い、前年度に比べて<u>国家公務員の給与水準に近づけたことは評価できるが、今後とも国民の理解が得られるよう努められたい。</u>	平成19年度においては、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減、管理職手当の縮減、特別手当の支給月数の削減等の措置により、職員の給与水準を引き下げた。 これらの結果、ラスパイレス指数は以下のように低下した。 <table border="1" data-bbox="754 399 1603 638"> <thead> <tr> <th></th><th>対国家公務員指数</th><th>地域・学歴勘案指数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成16年度</td><td>125.4</td><td>111.8</td></tr> <tr> <td>平成17年度</td><td>124.5</td><td>110.2</td></tr> <tr> <td>平成18年度</td><td>122.4</td><td>108.6</td></tr> <tr> <td>平成19年度</td><td>119.2</td><td>107.0</td></tr> </tbody> </table>		対国家公務員指数	地域・学歴勘案指数	平成16年度	125.4	111.8	平成17年度	124.5	110.2	平成18年度	122.4	108.6	平成19年度	119.2	107.0
	対国家公務員指数	地域・学歴勘案指数															
平成16年度	125.4	111.8															
平成17年度	124.5	110.2															
平成18年度	122.4	108.6															
平成19年度	119.2	107.0															
2	<u>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。</u>この努力を今後とも<u>期待する。</u>	平成19年度においては、地方センターに「平成19年度PIO-NET 関連情報収集」を送付し、データ送信の迅速化について依頼したほか、各種会議においてデータ送信の迅速化について要請した。 また、各都道府県におけるデータ登録状況の把握に努め、データ送信の遅れている自治体には事情をヒアリングし、そのうえで個別にデータ送信の迅速化を図るよう要請した。 この結果、<u>平成19年度における登録までの所要日数は平均47.9日で、平成14年度末(66.7日)に比べ28.1%短縮された。</u>															
3	情報収集の増加傾向にある消費者<u>トラブルメール箱の認知を更に高め、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。</u>	平成19年度は、消費者トラブルメール箱に<u>10,467件の情報を収集した。</u> 寄せられた情報は、個々の事例に関する情報を相談調査部等の関係者間で共有し、相談業務等に活用している。 また、<u>関係機関に情報提供を実施</u>しているほか、寄せられた情報をもとに事業者には事実確認等の<u>追跡調査</u>を行い、<u>事業者対応の改善</u>にもつなげている。															

	評価委員会からの指摘事項	対 応 状 況
4	架空請求という時季的要因の消失に伴いトップページへのアクセス件数は期首並みとなっており、 <u>期首年度に比し20%超のアクセス件数増加を図るため、国民にとってより魅力あるホームページとなるよう、なお一層の工夫を図られたい。</u>	平成19年度は、前年度に比ベトップページへのアクセス件数・総ページビュー件数のいずれも増加した（期首年度比では、それぞれ1.5%増、14.1%増）。 ホームページには記者説明会資料等のコンテンツに加え、以下のような社会的に関心の高まった消費者問題についても掲載し、積極的に情報提供を行った。 ・ 回収・無償修理のお知らせ ・ 中国産冷凍ギョウザ等最新情報 ・ 消費者教育コーナー ・ 新潟県中越沖地震 被災地の方々へ ・ 株式会社NOVAの破産について
5	携帯電話による情報提供の充実・拡大を図る一方で、アクセス数など <u>利用拡大と利用状況の把握に努められたい。</u>	平成19年度においては、携帯電話利用者へ以下を中心に情報提供した。 ・ 相談が多い架空請求上位30業者（毎月1回更新） ・ 商品テスト（記者公表した資料を随時掲載） ・ 報道発表資料（記者公表した資料を随時掲載） ・ 消費生活センター連絡先（随時更新） また、平成19年度は「消費生活センター連絡先」に相談開設日と相談受付時間を追加し、情報提供の充実を図った。
6	経由相談の占める割合が <u>期末年度に50%以上とする</u> との目標を既に達成した。更に、地方センターとの連携を図り、 <u>情報提供や問題解決の円滑化、迅速化に努められたい。</u>	平成19年度においては、受け付けた相談9,596件のうち経由相談は5,541件（57.7%）となり、目標の50%を大きく上回った。 経由相談については、事案により「共同処理」（405件）や「移送」（36件）など積極的に対応し、問題の解決を図ったほか、これらの情報をもとに「消費生活相談緊急情報」を計12回、「製品関連事故情報」を計6回発行し、各地消費生活センターの苦情相談処理への支援を行った。なお、「消費生活相談緊急情報」は毎月電子媒体による配信も行い、利便性の向上を図った。
7	行政機関への情報提供が、飛躍的に増大。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。 <u>今後、更なる情報交流を進め、中核的機関としての役割を高められたい。</u>	平成19年度は合計2,830件（国会 206件、内閣府 143件、経済産業省 1,427件、その他省庁 1,054件）の依頼があり、全てに回答した。死亡・重篤事故に係る危害情報については、死亡事故136件、重篤事故441件について提供を行った。 平成19年度においては、PIO-NET情報を関係各省と共有するため、3月末までに10省庁・1独立行政法人にPIO-NET端末を設置した。

	評価委員会からの指摘事項	対 応 状 況																		
8	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、満足度とも高い数字を示し強い関心のほどが伺える。研修成果が、現場に活かされることを期待する。また、更に多くの人が参加できるよう、 <u>受講システムの工夫に努められたい。</u>	平成 19 年度においては、<u>地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修 13 コース(受講者数計 1,362 人、参加割合 155%、満足度 4.8)、消費生活相談業務に従事している行政職員及び消費生活相談員を対象とした研修 26 コース(受講者数計 2,179 人、参加割合 180%、満足度 4.7)</u>を実施した。 また、各種研修の実施にあたっては、各地の消費生活センター等において苦情相談処理業務に従事する消費生活相談員等を支援するため、相模原事務所にある研修施設で研修を実施する他、<u>地方からの要望を踏まえ 3 分の 1 以上を地方都市において実施</u>している。募集人数は、前年度の実績と研修会場の広さ・地域等を考慮して設定しているが、応募者数が大幅に上回った場合は、会場を変更する等の対応を行っている。																		
9	<u>テスト実施期間が長くなったのは、実施件数の増加によるところが大きい。</u> <u>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。</u>	平成 19 年度においては、<u>目標の 45 件を上回る 53 件の原因究明テストを実施した。</u> また、各種セミナーの受講や専門家の指導を受けるなど研鑽を行い、テスト着手から完了までの期間短縮を図った結果、19 年度の<u>テスト期間は平均 66 日</u>となった。 (参考) <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>テスト期間</th><th>実施件数</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 15 年度(下期)</td><td>108 日</td><td>23 件</td></tr> <tr> <td>平成 16 年度</td><td>85 日</td><td>45 件</td></tr> <tr> <td>平成 17 年度</td><td>80 日</td><td>45 件</td></tr> <tr> <td>平成 18 年度</td><td>85 日</td><td>51 件</td></tr> <tr> <td>平成 19 年度</td><td>66 日</td><td>53 件</td></tr> </tbody> </table>	年度	テスト期間	実施件数	平成 15 年度(下期)	108 日	23 件	平成 16 年度	85 日	45 件	平成 17 年度	80 日	45 件	平成 18 年度	85 日	51 件	平成 19 年度	66 日	53 件
年度	テスト期間	実施件数																		
平成 15 年度(下期)	108 日	23 件																		
平成 16 年度	85 日	45 件																		
平成 17 年度	80 日	45 件																		
平成 18 年度	85 日	51 件																		
平成 19 年度	66 日	53 件																		
10	<u>調査研究について、外部有識者の業績評価業績評価が 4 段階評価法になっているが、これを 5 段階評価に変更することにつき、検討されたい。</u>	平成 19 年度においては、 <u>調査研究の業績評価方法を 5 段階評価に変更した。</u>																		

—以 上—