

平成19年度における業務実績の総合評価表（案）

資料 1 - 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	<p>一般管理費及び業務経費の執行に関して</p> <p>(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%減）に基づき、平成19年度予算額の削減を行った。</p> <p>(2) 一般管理費のうち物件費については、電気料金の5%の値上げがあったが、省エネの徹底により、決算額は予算額に対して、0.2%の削減となった。</p> <p>(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3.0%削減となった。</p> <p>(4) 業務経費は、図書館情報システム機器の保守や危害情報収集のために病院に設置している端末機の更新に際して、競争入札の実施を行う等、決算額は予算額に対して、8.3%削減となった。</p> <p>(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努力は認められる。特に、人件費の削減への取組の結果は顕著であり、業務運営の効率化への努力は大いに認められる。</p>
<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</p> <p>(1) 消費生活情報の収集に関する事項</p> <p>① PIO-NETの運営</p> <p>② 消費者トラブルメール箱</p> <p>(2) 国民への情報提供に関する事項</p> <p>① 報道機関等を通じた情報提供</p> <p>② 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供</p>	<p>1. PIO-NETの運営に関して</p> <p>(1) 地方センターに対し、追加配備の要望調査を行い、90箇所の追加配備を完了し、PIO-NET端末設置箇所数は485箇所となった。</p> <p>(2) PIO-NETへの登録日数は平均47.9日（平成20年5月末日現在）で、平成14年度末（66.7日）に比べ28.1%短縮された。PIO-NET登録までのデータ送信の迅速化を図る上で、登録日数を大幅に短縮させた努力は大いに認められる。</p> <p>2. 消費者トラブルメール箱</p> <p>平成19年度の情報収集件数が目標件数の約3倍と大幅に上回っている。</p> <p>1. 報道機関等を通じた情報提供に関して</p> <p>(1) 平成19年度においては、目標の20テーマを大幅に上回る33テーマの情報提供を行った。</p> <p>(2) 消費者問題が多様化し業務量が増大する中で、報道機関への情報提供とそれに伴う関係事業者及び関係行政機関への要望や情報提供が数の上で増大したことは、被害の未然防止や拡大防止に大いに貢献することになる。その結果として、報道機関で取り上げられた回数も増大しており、消費者へ注意喚起を促す上で、センター一丸になつての努力は大いに認められる。</p> <p>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</p> <p>(1) ホームページのアクセス件数が目標の20%に達しなかったが、トップページのアクセス件数、総ページビュー件数の何れも前年度より増加しており、内容の充実も図っていることは認められる。消費者にとってアクセスしやすく内容の充実と分かりやすさを旨とする更なる試みを求めたい。</p> <p>(2) 中期目標を達成し得なかった要因を分析し、次期中期目標以降、ホームページの見せ方を更に工夫すること等、国民にとって一層魅力的なホームページの構築に努められたい。</p>
<p>(3) 苦情相談に関する事項</p> <p>① 苦情相談</p> <p>② 個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p>③ 地方センターの苦情相談処理への支援</p> <p>④ 消費者苦情処理専門委員会</p> <p>⑤ 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備</p>	<p>1. 苦情相談に関して</p> <p>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、相談者と相談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。</p> <p>2. 個人情報の取扱いに関する苦情に関して</p> <p>個人情報に関する苦情相談情報を円滑に収集・蓄積した。また、消費者からの相談に積極的に対応し、相談窓口での相談対応強化に努めた。</p> <p>3. 地方センターの苦情相談処理への支援に関して</p> <p>地方センターの中核的機関として担う経由相談が件数の増加とその比率57.7%が目標値を大きく上回るなど、地方センター支援の役割を適切に果たしており、また、事故情報や緊急情報の発行による苦情相談処理への支援も大いに認められる。</p> <p>4. 消費者苦情処理専門委員会の運営に関して</p> <p>平成19年度においては、4件について小委員会を開催し、助言を取りまとめるとともに、地方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。</p> <p>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</p> <p>国民生活センターのホームページに「地方公共団体のあっせん事案と国民生活センターの法的検討事案」の記事を掲載し、ADRに関する情報を一層充実させた。</p>

<p>(4) 関連機関への情報提供に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 地方センターへの情報提供 ② 行政機関等との情報交流 ③ 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 	<ol style="list-style-type: none"> 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、46テーマを取り上げ計画を適切に実施した。 2. 行政機関等との情報交流に関して 行政機関へ積極的に情報提供を行った。特に死亡・重篤事故に係る危害情報については、自発的に内閣府を通じて毎週提供し、業務共有の迅速性を高め、事故被害の未然防止や拡大防止に寄与した。 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。
<p>(5) 研修に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 研修 ② 消費生活専門相談員資格の審査及び認定 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 研修に関して 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、ニーズに即した内容であったと認められる。消費生活相談員のやる気と資質の向上を図ることは、国民生活センター業務の根幹に関わることであり、そのための研修の実施の成果が目標を大きく上回ることは力強いことで大いに認められる。 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ヶ所で開催し、そのうち地方都市での開催は10ヶ所で開催割合は62.5%となった。引き続き受講者が増えるような取り組みを期待したい。
<p>(6) 商品テストに関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 原因究明テスト ② 問題提起型テスト 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 原因究明テストに関して 原因究明テストの実施件数、期間短縮が何れも目標値を大幅に上回った。そのための努力や技術の研鑽は評価できる。更なる研鑽を願いたい。 2. 問題提起型テストに関して 問題提起型テストは、目標を上回る数で実施され、何れも国民の生命や安全に関わる内容であり、その結果が速やかに公表されマスコミを通じて情報提供されたことは、国民の利に資することと認められる。
<p>(7) 調査研究に関する事項</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成19年度の2テーマについて、行政や業界への要望や情報提供を行い、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段階評価法から5段階評価法に改めたことは、他との比較でも分かりやすいと認められる。
<p>3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成19年度予算と決算の差額に関して <ol style="list-style-type: none"> (1) 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、図書雑誌出版収入が平成19年度限りでの廃刊等に伴い、定期購読者の減少により減収となったためである。 (2) 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。 (3) 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、退職者の増加により退職手当が不足となったためである。 (4) 収入の「施設整備費補助金」の実績額が計画額に比し減少し、支出の「施設整備費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、耐震改修工事の設計変更に伴う工事の遅れが発生したためである。 2. 平成19年度収支計画の計画額と実績額の差額に関して <ol style="list-style-type: none"> (1) 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、経費の抑制によるもののほか、リース資産取得等による有形固定資産の取得があったためである。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、経費の抑制によるもののほか、有形固定資産の取得があったためである。 (2) 「人件費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、退職手当が増加したためである。 (3) 収益の部の「運営費交付金収益」の実績額が計画額に比し増加しているのは、中期目標最終年度における運営費交付金債務の精算に伴う収益化額が増加したためである。また、「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入の減収によるものである。 (4) 「経常収支」の実績額が計画額に比し増加しているのは、中期目標最終年度における運営費交付金債務の精算に伴う収益化額が増加したためである。 3. 平成19年度資金計画の計画額と実績額の差額に関して <ol style="list-style-type: none"> (1) 資金支出の「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、業務経費及び一般管理費の支出の減少とともに、固定資産取得による支出が増加したためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の預入及び有形固定資産の取得のための支出が多かったためである。 (2) 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入が減少したためである。また、「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の払戻による収入が多かったためである。
<p>4. 施設・設備に関する事項</p>	<p>平成18年度に着手した東京事務所耐震改修工事を引き続き実施するとともに、国土交通省関東地方整備局と新たに東京事務所電気設備改修工事に係る業務について受諾契約し、当該工事に着手し、計画通りに進んでいるものと認められる。</p>

5. 人事に関する事項	常勤職員の抑制に努め、目標を上回る数で達成させた努力は認められる。業務の効率化と職員の資質向上を念頭に組織の円滑な運営を願いたい。
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	整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）に基づき随意契約の見直し等について、適切に対応している。今後も、さらなる業務の効率化に努められたい。
2. 事業の実施に関する事項	中央省庁にPIO-NET端末を設置するために必要なシステム整備を開始し、平成19年度末までに10省庁への接続が完了し、より迅速な情報提供が可能となった。今後も関係省庁、関係機関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	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の創意工夫を行うべきである。
4. その他	前年度の業務評価の際に、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	<p>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的確な業務運営にあたった。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
◎ 総合評価（業務実績全体の評価）	<p>平成19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て順調に計画を実施している。特に国民への情報提供では、今般、消費者問題が多様化し、行政の対応が注目されている中、国民生活センターが発信する重要性の高いテーマは、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。</p> <p>また、PIO-NET等に収集された情報を基に調査・分析を行い、死亡・重篤事故情報等、問題性、緊急性の高い情報については、迅速かつ的確に関係省庁及び事業者団体等へ要望や情報提供を行った。さらに、PIO-NET端末を各行政機関等に配備し、ネットワークを強化することにより情報の共有に寄与した。今後とも、関係省庁や地方センターとの連携を強化するよう努められたい。</p> <p>商品テスト、調査研究においては、テスト期間が大幅に短縮されたことにより、事業者団体、行政機関に迅速に改善点を指摘することができ、適切な対応を促した。</p> <p>今後とも、PIO-NET等に寄せられる苦情相談を積極的に活用し、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。</p> <p>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。</p>