

独立行政法人国民生活センターの中期目標期間における業務実績の評価表(案) 資料2

(平成15～19年度)

平成20年8月14日

評 価 項 目	評 価
I 中期目標の項目別評価	
1 業務運営の効率化に関する事項	<p>一般管理費について、中期目標の最終年度(平成19年度)における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度(平成14年度)に対して、13%削減することとなっているが、光熱水料の業務に支障を来たさない程度の徹底的な削減や各業務の仕様を見直し、一般競争入札を増やした。また、人件費においても常勤職員の採用を抑制し、任期付職員の採用や管理職員数の削減等を実施した。更に、国家公務員の給与構造改革を踏まえ、俸給表の引き下げ、特別手当の支給基準の見直し等、国家公務員を上回る改定に取り組んだ。その結果、中期計画の最終年度をまたず目標値を超えた削減実績の達成に努めたことは認められる。</p> <p>業務経費については、電子計算機のシステム維持に係る借料について、機器の見直しにより借料の削減を図り、各地消費生活センターに配置している PIO-NET の経費を削減し、毎年度、前年度比1%以上の経費効率化を図った。</p> <p>また、「電子政府構築計画」(平成15年7月17日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づく国の取組みに準じて、センター業務の効率化を図るため、「最適化計画推進委員会」を開催し、最適化計画を策定するとともに、最適化計画の進捗状況を確認及び推進するためのフォローアップを実施した。</p> <p>これらの成果は、業務効率化に大きく寄与しているものと認められる。</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	<p>(1) 消費生活情報の収集</p> <p>国民生活センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、PIO-NETの運営の効率化</p>

と情報提供の迅速化を図るため、各消費生活センターに設置している PIO-NET 端末機を更新し、新たなシステム運用への円滑な移行とその後の安定的な運用を図った。また、相談受付から PIO-NE 登録までの所要日数も平均 47.9 日で、平成 14 年度末(66.7 日)に比べ 28.1%短縮(中期計画上の目標は 15%以上短縮)されたことは認められる。今後も更なる登録日数の短縮に努められたい。

#### (2) 国民への情報提供

PIO-NET に蓄積されている情報や国民生活センターが処理した苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多発している事例、深刻な事例等に関する情報を重点的に、報道機関等を通じ、中期目標期間中、年平均で 20 テーマ以上の提供を行い、被害の未然防止、拡大防止に寄与した。

また、広範囲な情報提供を行なうため、IT の活用を図ることとしている。主な IT 活用として、ホームページや携帯電話の活用があるが、国民にとって魅力のあるものとなるよう、一層の創意工夫を図られたい。

#### (3) 苦情相談

消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等をより多くの日数配置するよう充実を図り、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、和解に努め、消費者被害の複雑多様化に対応した。

また、直接相談を段階的に縮小して、地方消費生活センターからの経由相談の機能を強化し、国民生活センターの苦情相談件数に占める経由相談の比率が 50%を超えるように適切に対応したと認められる。今後も地方消費生活センターとの連携や支援に努められたい。

#### (4) 関係機関への情報提供

PIO-NET の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センターに対し情報提供を行なっている。特に、PIO-NET 通信の発行や PIO-NET 消費生活相談フォーラムの活用により、密に情報共有をしている。

また、死亡・重篤事故に係る危害情報について、国民生活センターから関係省庁への積極的な情報提供を開始したことは、事故被害の未然防止や拡大防止の観点から有効であると認められる。

(5) 研修

地方公共団体の職員や消費生活相談員、消費者団体、企業の消費者対応部門の職員等を対象として研修を行なっている。特に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ており認められる。今後とも、研修に対する評価を、現場に生かしつつ、講義内容等の更なる工夫に努められたい。

(6) 商品テスト

原因究明テストについて、年々テスト実施期間の短縮を図り、平成 19 年度は平均 66 日で、平成 14 年度末(平均 109 日)に比べ平均 43 日短縮されたことは認められる。今後も、更なる技術の研鑽とノウハウを生かして、期間の短縮を図るよう努められたい。

また、問題提起型テストでは、テスト実施件数が目標値を大幅に超えて増加するよう適切に対応したと認められる。

(7) 調査研究

国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、調査研究を行い、その調査研究結果については、国会など各方面で広く活用されており、その有効性は認められる

<p>3 予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<p>(1) 予算、決算について 何れの年度も、適正に処理されている。</p> <p>(2) 短期借入金について 該当なし</p> <p>(3) 剰余金について 該当なし</p> <p>(4) その他 内閣府令に定める業務運営に関して、施設・設備に関する計画で、平成 18 年度より、3 カ年計画で耐震改修工事に係る業務について、国土交通省関東地方整備局と受託契約を締結し、耐震工事に着手している。</p>
<p>4 人事に関する事項</p>	<p>独立行政法人への移行に伴い、常勤職員の増加抑制に努めたことは認められる。</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>国民生活に関する情報収集・発信の拠点として業務量も増加する中、運営の効率化を図ってきたことは認められる。</p>
<p>2 事業の実施に関する事項</p>	<p>個人情報保護法の施行や、PIO-NET 事業の管理・運営の国からの移管など、業務量の増加に対して、適切に対応したことは認められる。</p>

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	各年度ごとに評価委員会で指摘した事項については、的確に対応した。
Ⅲ 法人の長等の業務運営状況	<p>理事長は、国民生活センターが、各地の消費生活センター等の中核的な機関として積極的な役割を果たすため、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。</p> <p>業務の効率的・効果的な推進を図るため、業績手当制度の導入、職員の意識改革などを進めるとともに、人材の適切な活用などの確かな業務運営を行った。</p> <p>特に、中期目標に掲げられた各般の業務目標について、業務の積極的实施に指導力を発揮し、役員会の主宰等を通じ、それら目標の着実な達成に尽力した。</p>
◎ 総合評価(業務実績全体の評価)	<p>平成15年10月から19年度の4カ年度の業務実績について、消費者問題が、多様化・複雑化する中、業務効率化の取組みがなされるとともに、一部業務は、中期目標期間終了時を待たずに達成されるなど、順調に計画が実施されている。</p> <p>消費者問題は、ますます、多様化・複雑化し、国民生活センターの役割や期待は、高まっている。今後とも、業務運営の効率化及び国民に対して提供する情報の質等の向上を図るとともに、関係機関との連携を強化し、より一層の成果を上げていくことを期待する。</p>