独立行政法人国民生活センターの平成２０事業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	１．一般管理費及び業務経費の執行に関して （１）一般管理費（人件費を除く）は、中期計画で定めた効率化係数（３．０％）に基づき、平成２０年度予算額の削減を行った。 （２）業務経費（当初予算ベース）は、中期計画で定めた効率化係数（１．０％）に基づき、平成２０年度予算額の削減を行った。 （３）一般競争入札等の活用により、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と認められる。今後も更なる入札の実施や事業経費の削減に努められたい。 ２．人件費に関して 総人件費については、対平成１７年度増減率は平成２０年度においてすでに５％の削減となっており、総人件費の削減計画は着実に実施されていると認められる。引き続き人件費の改革を続けられたい。 ３．給与水準に関して （１）毎年、国家公務員の給与水準との差を着実に縮減させてきており、当該事業年度においても取り組みを実施し、公表したことは認められる。 （２）地域・学歴勘案指数においては、なお５．４％の差が残存しており、引き続き給与水準の適正化に努められたい。 ４．随意契約の見直しに関して （１）随意契約（企画競争・公募を除く）の割合は、契約件数で３７％(平成１９年度６３％)、契約金額で３０％（平成１９年度５３％）とそれぞれ減少した。 （２）随意契約見直しの取り組みが着実に進められているが、一般競争入札などの適正な契約の更なる実施を求めたい。 ５．保有資産の有効活用に関して （１）相模原事務所については、企画・管理・運営業務の民間競争入札（市場化テスト）により入札を実施し、平成２１年度から３ヵ年の契約を締結したことは、保有資産の有効活用に資するものと認められる。 （２）東京事務所については、消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成２５年度までに図られたい。
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	
⑴消費生活情報の収集・分析・提供に関する事項 ①　PIO-NETの刷新等 ②　「早期警戒指標」の整備 ③　「事故情報データバンク」の整備 ④　「消費者トラブルメール箱」の運用 ⑤　調査研究	１．PIO-NETの刷新等に関して 苦情相談情報の収集方法に関するアンケート結果を踏まえ、情報の受付から登録までの再検討を行った。寄せられた意見を踏まえて、次期システムの仕様書（要件定義書）を作成し、総合評価落札方式で調達を実施するなど、計画を適切に実施したと認められる。 ２.「早期警戒指標」の整備に関して （１）「平成２１年度からの運用開始に向け、警察庁や消費生活センター等での試験運転を行った。 （２）平成２１年度からの運用開始に向け、適切に準備作業を実施したと認められる。 ３.「事故情報データバンク」の整備に関して （１）平成２１年３月に総合評価落札方式による入札公告を実施。平成２１年度には「事故情報データバンク」の運用開始を目指す。 （２）平成２１年度の「事故情報データバンク」の運用開始に向け、適切に準備作業を実施したと認められる。運用開始に向けて、情報の共有化をはかる関係省庁との連携は肝要であり、今後そのための調整と連携先の拡大を図ることが必要である。 ４.「消費者トラブルメール箱」の運用に関して 多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報を国民生活センターのホームページで目標の５０件が提供された。 ５．調査研究に関して 「学童保育の安全に関する調査研究」という、時節にあったテーマを取り上げたと認められる。
⑵国民への情報提供の強化に関する事項 ①　報道機関等を通じた情報提供 ②　ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供	１．報道機関を通じた情報提供に関して （１）記者説明会を計２３回開催し、目標の５０件を上回る５９件の情報提供を行った。国民生活センターのコア業務である情報提供に積極的に取り組み、目標件数を上回る実績を達成したと認められる。 （２）報道機関等を通じて行った情報提供（５９件）のうち、商品テスト結果や生命・身体に関わるものなど３１件において事業者名を含む情報提供を行った。事業者名を含めた情報提供に積極的に取り組んだと認められる。 ２．ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供に関して （１）ホームページについては、新設コーナー、コンテンツの追加などの内容充実とデザインの工夫で、ホームページの利便性が向上したと評価できる。更に見やすく、よみやすく、使いやすいデザイン、レイアウトの工夫を図られたい。 （２）月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、「月刊国民生活」を創刊し、毎月発行した。内容は充実しており、多くの読者に広が

	ることを期待する。 （３）高齢者、障害者等へのメールマガジン「見守り新鮮情報」を２５回、「子どもサポート情報」を１２回発行した。消費者トラブルに巻き込まれやすい高齢者や障害者、子供たちの暮らしの安全・安心を守る視点と工夫が生きており、今後、更に内容の充実を求めたい。 （４）発行したメールマガジンの内容でリーフレットを作成し、配布及びホームページ上に掲載した。印刷物での情報提供は重要であり、一層の充実を期待する。
⑶苦情相談の充実・強化に関する事項 ①　苦情相談 ②　個人情報の取扱いに関する苦情相談	１．苦情相談に関して （１）６分野の専門チームの設置、相談処理の方法に関する学習会を開催するなど、専門的な相談の充実と強化のための具体的な取り組みが行われており、これらの対応を通じてチームの力量と機能強化が図られるよう努められたい。 （２）経由相談の件数は前年度に比べて減少しているが、受付センターから移送されたものが５２件、共同処理等が４５８件と相談処理の面で充実を図った。移送、共同処理等の実を挙げることを通じて、ナショナルセンターに相応しい取り組みを行うことができたと認められる。 （３）相談件数９，８４１件のうち、直接相談は５，１４４件となり、前年度に比べて１，０８８件増加した。センサー機能維持の観点に立って、直接相談を適切に実施したと認められる。今後とも、ナショナルセンターとして、移送相談とセンサー機能維持との適切なバランスに配慮しつつ、相談業務に取り組むことを期待する。 （４）平成２１年度からの土日祝日の相談窓口開設に向けて、土日祝日に相談を実施している自治体等から情報収集を行うなど、適切な準備作業が行なわれたと認められる。平成２１年度からの消費者サービスに資することを期待したい。 ２．個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して 苦情相談件数は増加傾向にあるが、消費者からの相談に積極的に対応するよう努めた。
⑷裁判外紛争解決手続の整備に関する事項	紛争解決委員１５名を任命し、紛争解決委員会準備会を２回開催。業務規程及び重要消費者紛争の指定案の審議を行った。また、国民への周知徹底を図るため、広報活動を行った。更に事務局体制を整備するなど、改正国民生活センター法による新規事業の円滑な実施に向け、準備作業を適切に実施したと認められる。平成２１年４月からの施行により、当初目標が大いに発揮され、機能が高まることを期待したい。
⑸関連機関との連携に関する事項 ①　消費生活センター ②　国の行政機関 ③　独立行政法人 ④　法令照会への対応 ⑤　情報公開	１．消費生活センターに関して これまで隔月（年６回）発行であった「製品関連事故情報」を目標を上回る１０回発行し、各地の消費生活センター等へ配布した。 ２．国の行政機関に関して 関係行政機関に消費者利益を害する違法・不当行為に関する情報提供をするとともに、情報提供を行った５９件のうち１５件について、厚生労働省、経済産業省、公正取引委員会等に政策提言を行ったことは、計画を適切に実施したと認められる。 ３．独立行政法人に関して 関連する独立行政法人との連携を図るため、製品評価技術基盤機構（ＮＩＴＥ）、農林水産消費安全技術センター（ＦＡＭＩＣ）及び国立健康・栄養研究所（ＮＩＨＮ）との間で、製品事故情報、消費者情報等の共有化を図るとともに、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。 ４．法令照会への対応に関して 弁護士会や警察からの照会が増加したほか、平成１９年度より開始した適格消費者団体からの照会が前年度の２倍以上となった。 ５．情報公開に関して PIO-NET情報等に関する公開請求が９５９件寄せられ、情報公開法に則って適切に対応したと認めるが、今後対応内容の記載や情報公開の方法について検討されたい。
⑹研修の充実に関する事項 ①　地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ②　消費生活専門相談員資格認定制度 ③　消費者・企業向け研修への市場化テスト導入	１．地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化に関して 経験豊富な相談専門家の地方巡回訪問のモデル事業や自治体の窓口巡回は、消費生活相談体制の強化・底上げに資するもので、今後は本格的な事業として取り組む体制を求めたい。 ２．消費生活専門相談員資格認定制度に関して 消費生活専門相談院資格認定試験の第１次試験は、目標である全国１５箇所の会場で実施。その内地方都市での開催割合は６割となり、目標を上回った。 ３．消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して 平成２１年度の導入に向け、実施要綱素案を作成し、意見募集を行った。
⑺商品テストの強化に関する事項 ①　生活実態に即した商品テストの実施 ②　商品テストの効率的な実施 ③　商品テスト実施機関の情報収集・提供	１．生活実態に即した商品テストの実施 ８０件のテストを実施し、その中から消費者に対し１８件の情報提供を行うとともに、企画・基準の見直しや法令違反に関する９件の政策提言を行った。 ２．商品テストの効率的な実施に関して 定型的な３１項目のテストは（財）日本食品分析センターなどに委託、また専門性が高い２９項目のテストについては、NPO法人室内環境技術研究会などに委託し、テスト業務の効率化・内容の充実に努めた。 ３．商品テスト実施機関の情報収集・提供に関して 公的試験研究機関や公益法人、民間の試験研究機関、大学など７２６機関を対象にテストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機

	器などに関するアンケート調査を実施し、２５９機関から情報を収集した。更に、ホームページに掲載して情報提供した。
⑻中核機関としての役割強化に関する事項	中核機関としての役割強化に向け、冷凍食品への農薬混入、こんにゃく入りゼリーによる窒息事故等の事案について、内閣府での調整を踏まえ、関係省庁との情報共有に資するべく「消費者安全情報総括官会議」等に適宜苦情情報等を提供した。また、内閣府に設置された「連鎖販売取引苦情調査チーム」に苦情情報を提供し、全国の高等学校へ配布・啓発するための「連鎖販売取引」に関するリーフレットを作成する等適切に対応した。
３．予算、短期借入金、剰余金に関する事項	１．平成２０年度予算の計画額と決算額の差額に関して （１）収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し１６百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が購読者の減少により７百万円の減収、研修・宿泊収入が８百万円の減収となったためである。 （２）収入の「施設整備費補助金」の実績額が計画額に比し３７０百万円増加しているのは、東京事務所耐震改修工事等において、設計変更による工事の遅れに伴う平成１９年度予算繰越額があったためである。 （３）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、平成２０年度補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として９，８９１百万円が措置されたが、関係機関と調整のうえ、今後３年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているためである。また、補正に係る経費を除く既定分については、電子計算機のシステムの借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことによるものである。 （４）支出の「施設整備費」の実績額が計画額に比し３５４百万円増加しているのは、東京事務所耐震改修工事等において、設計変更による工事の遅れに伴う平成１９年度予算繰越額を執行したためである。 ２．平成２０年度収支計画の計画額と実績額の差額に関して （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、平成２０年度補正予算により措置された予算額を関係機関と調整のうえ、今後３年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているもののほか、電子計算機のシステムの借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことによるものである。 （２）「一般管理費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、経常費用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減少しているのは、平成２０年度補正予算により措置された予算額を関係機関と調整のうえ、今後３年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているため、収益化額が減少したためである。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、図書雑誌出版収入及び研修宿泊収入の減収によるものである。 ３．平成２０年度資金計画の計画額と実績額の差額に関して （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、平成２０年度補正予算により措置された予算額を関係機関と調整のうえ、今後３年程度の地方消費者行政活性化事業を支援することとしているため、業務経費の支出が少なかったためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、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少なかったためである。 （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、図書雑誌出版収入及び研修宿泊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少なかったためである。 補正予算により措置された経費を除く既定分については、経費の抑制等に努め、計画を着実に実行したものと認められる。
４．施設・設備に関する事項	平成18年度に着手した東京事務所耐震改修工事については、平成２１年３月３１日に計画通りに完了したものと認められる。
５．人事に関する事項	常勤職員の抑制に努め、業務量が増大する中で、関連する業務を見直し組織の一部を再編するなど努力は認められる。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図られたい。
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	裁判外紛争解決手続の整備、PIO-NETの刷新、「事故情報データバンク」の構築、「早期警戒指標」の開発等により業務量が増大する中で、関連する業務を見直し組織の一部を再編するなど業務運営の効率化を図ったものと認められる。
２．事業の実施に関する事項	「事故情報データバンク」収集対象となる情報を保有する１０機関のうち、３機関（経済産業省、製品評価技術基盤機構、日本中毒情報センター）と協議を開始しするなど、的確に対応した。今後とも、３機関との情報共有を推進するとともに、他の７機関との情報共有化に向けた取り組みも、今後着実に実施するよう期待する。
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、各種研修会に参加させ、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期待したい。

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	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と認められる。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と認められる。 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と認められる。 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及び内部統制の状況、有効性について、的確に把握しているものと認められる。 ４．内部統制については、第三者の専門的知見の活用については、いまだ緒に就いたのみで、その具体的な効果の発現は、今後に待つべき状況といえる。また、講じた措置の積極的公表は行われていないことから、今後の対応に期待したい。
◎　総合評価（業務実績全体の評価）	平成２０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、消費者庁設立などに伴い、多様化する消費者問題への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。 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、自治体へのPIO-NET端末の追加配備先が決定したことで、地方のネットワークを強化することにより、情報の共有に寄与することが期待される。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。更に、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。 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と認められるが、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。 国民生活センターは「消費者の権利」確立のための大変重要な組織である。しかし独立行政法人の整理合理化計画の中で、機能の縮小もあり、限られた予算や人員の中で、果たすべき役割を十分に担っているとは評価しにくい。消費者庁設立に伴う機能強化を期待するとともに、途上にある課題に積極的に取り組まれることを期待する。