

平成 20 事業年度業務実績に対する国民生活センター分科会指摘事項等への対応の実績等

	指摘事項等	実績																					
1	総合評価表 I-1/1. (3) 一般競争入札などの活用により、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。今後も一層、一般競争入札などの促進を図り、事業経費の削減に努められたい。	平成 21 年度においては、テレビ番組の提供事業を廃止したほか(△99,916 千円)、一般競争入札の実施により消費生活相談データベースシステムの賃借料を削減(平年度化ベース△10,009 千円)するなど、事業経費の削減に努めた。 これにより、業務経費(当初予算ベース)の平成 21 年度決算額は 1,718,513 千円(契約済繰越額を含む)となり、中期計画で定めた効率化係数 1.0%を織り込んだ平成 21 年度予算額(当初予算ベース) 1,787,441 千円からさらに 68,928 千円(△3.9%)の削減となった。 * 業務実績報告書 P10 参照																					
2	総合評価表 I-1/2. 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。	平成 21 年度においては、国家公務員の給与構造改革を踏まえた昇給幅の抑制を引き続き実施し、特別手当の支給月数を減じる等して、総人件費の削減に努めた。 これにより、平成 21 年度の人件費決算額(退職手当を除く)は 1,101,789 千円となり、中期計画予算で定めた効率化係数 1%等を織り込んだ平成 21 年度予算額 1,170,978 千円からさらに△69,189 千円(△5.9%)の減額となった。 平成 22 年度の総人件費を平成 17 年度に比べて 5%以上削減する計画に対しては、平成 21 年度における対平成 17 年度増減率は△7.8%となった。 * 業務実績報告書 P11 参照																					
3	総合評価表 I-1/3. (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。 総合評価表◎ 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きつつあると認められるが、今後とも引き続き給与水準の適正化に努められたい。	昇給幅の抑制、管理職数の削減、管理職手当の縮減、特別手当の減額等の措置を講ずることにより、平成 21 年度における対国家公務員比較指数は 114.6、地域・学歴を勘案した指数では 103.1 と、いずれも前年度より着実に低下している。 * 業務実績報告書 P11 参照 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>対国家公務員指数 (対前年度比)</th> <th>地域・学歴勘案指数 (対前年度比)</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 (△0.9)</td> <td>110.2 (△1.6)</td> </tr> <tr> <td>平成 18 年度</td> <td>122.4 (△2.1)</td> <td>108.6 (△1.6)</td> </tr> <tr> <td>平成 19 年度</td> <td>119.2 (△3.2)</td> <td>107.0 (△1.6)</td> </tr> <tr> <td>平成 20 年度</td> <td>117.4 (△1.8)</td> <td>105.4 (△1.6)</td> </tr> <tr> <td>平成 21 年度</td> <td>114.6 (△2.8)</td> <td>103.1 (△2.3)</td> </tr> </tbody> </table>		対国家公務員指数 (対前年度比)	地域・学歴勘案指数 (対前年度比)	平成 16 年度	125.4	111.8	平成 17 年度	124.5 (△0.9)	110.2 (△1.6)	平成 18 年度	122.4 (△2.1)	108.6 (△1.6)	平成 19 年度	119.2 (△3.2)	107.0 (△1.6)	平成 20 年度	117.4 (△1.8)	105.4 (△1.6)	平成 21 年度	114.6 (△2.8)	103.1 (△2.3)
	対国家公務員指数 (対前年度比)	地域・学歴勘案指数 (対前年度比)																					
平成 16 年度	125.4	111.8																					
平成 17 年度	124.5 (△0.9)	110.2 (△1.6)																					
平成 18 年度	122.4 (△2.1)	108.6 (△1.6)																					
平成 19 年度	119.2 (△3.2)	107.0 (△1.6)																					
平成 20 年度	117.4 (△1.8)	105.4 (△1.6)																					
平成 21 年度	114.6 (△2.8)	103.1 (△2.3)																					
4	総合評価表 I-1/4. (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一層の促進を求めたい。	平成 21 年度における随意契約(企画競争・公募を除く)の割合は、契約件数で 25%(平成 20 年度 37%)、契約金額で 12%(平成 20 年度 30%)とそれぞれ減少しており、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。 * 業務実績報告書 P12 参照																					
5	総合評価表 I-1/5. (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など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、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。	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、同事務所の機能を十分に発揮し、消費者行政の強化につながる移転先の確保するため、消費者庁及び地方公共団体及び民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。 * 業務実績報告書 P14 参照																					

	指摘事項等	実績
6	<p><u>総合評価表 I-2-(1)/3</u> 平成 21 年度における「事故情報データベース」の運用開始を目指して、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するなど、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を期待したい。</p>	<p>平成 21 年度においては、「事故情報データベース」の収集対象となる機関（関係各省、日本司法支援センター、製品評価技術基盤機構等 計 10 機関）と保有するデータの登録や項目の連携について調整を行い、平成 21 年 12 月から関係機関向けデータベースによる事故情報の共有化を開始した。なお、所要の整備を行い、平成 22 年 3 月からは消費生活センターによる接続も可能とした。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P17, 18 参照</p>
7	<p><u>総合評価表 I-2-(2)/2. (1)</u> 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。さらに見やすく、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。</p>	<p>平成 21 年度においては、利用者の利便性向上の観点から目指す情報へのアクセスをスムーズにするため、専門家の助言を受けながらコンテンツの分類を見直したほか、トップページのデザインのリニューアルについて検討を行った。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P47 参照</p>
8	<p><u>総合評価表 I-2-(2)/2. (2)</u> 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。</p>	<p>平成 21 年度においては、前年度に引き続き「月刊国民生活」の巻末に読者アンケートを添付し、寄せられた意見や感想等を編集に活用した。また、国民生活センターが実施する相談員養成講座や消費者教育学会の総会等で販売促進用リーフレットを配布し、読者増に向けた取組みを図った。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P48 参照</p>
9	<p><u>総合評価表 I-2-(2)/2. (3)</u> 高齢者、障害者など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、さらに内容の充実を求めたい。</p>	<p>平成 21 年度においては、各地の消費生活センターにチラシを配布して情報提供を依頼したほか、高齢者団体や障がい者団体等からヒアリングを行うなど、メールマガジンの内容の充実に努め、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を 25 回、「子どもサポート情報」を 13 回発行した。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P49 参照</p>

	指摘事項等	実績																								
10	<p>総合評価表Ⅰ-2-(3)/1.(1) 6分野の専門チームを設置し、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た。引き続き、これらの対応を通じてチームの力量と機能の強化が図られるよう努められたい。</p>	<p>平成 20 年度に引き続き、職員及び消費生活相談員で構成する 6 分野の専門チームを設け、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか、特商法や割販法、相談処理の方法に関する学習会を開催し、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。</p> <p>(専門チーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 金融、保険 ・ 情報通信 ・ 不動産、品質関連 ・ 特商法関係 (電話勧誘、マルチ、内職、サイドビジネス等) ・ 特商法関係 (医療、美容、教育サービス、旅行、訪問販売等) ・ 個人情報 <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P52 参照</p>																								
11	<p>総合評価表Ⅰ-2-(3)/1.(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。</p>	<p>平成 21 年度に受付けた直接相談 4,672 件 (46.8%) については、相談の内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行なった。また、経由相談 5,317 件 (54.2%) については、消費生活センターと共同してあっせん解決を試みるなど、消費生活センターにおける相談処置の支援に努めた。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 17 年度</th> <th>平成 18 年度</th> <th>平成 19 年度</th> <th>平成 20 年度</th> <th>平成 21 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>経由相談</td> <td>4,179</td> <td>4,373</td> <td>5,541</td> <td>4,697</td> <td>5,317</td> </tr> <tr> <td>直接相談</td> <td>4,112</td> <td>4,123</td> <td>4,056</td> <td>5,144</td> <td>4,672</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8,291</td> <td>8,496</td> <td>9,597</td> <td>9,841</td> <td>9,989</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P52, 53 参照</p>		平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	経由相談	4,179	4,373	5,541	4,697	5,317	直接相談	4,112	4,123	4,056	5,144	4,672	合計	8,291	8,496	9,597	9,841	9,989
	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度																					
経由相談	4,179	4,373	5,541	4,697	5,317																					
直接相談	4,112	4,123	4,056	5,144	4,672																					
合計	8,291	8,496	9,597	9,841	9,989																					
12	<p>総合評価表Ⅰ-2-(6)/1. 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。</p>	<p>平成 21 年度においては、地域の消費生活相談体制の強化に向け、経験豊富な消費生活相談員 392 名を消費生活相談専門家として委嘱し、経験の浅い相談員が一人に対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を巡回し、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。</p> <p>巡回訪問先 : 45 都道府県の 289 市町村 巡回訪問回数 : 2,203 回</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P83 参照</p>																								
13	<p>総合評価表Ⅰ-5/ 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ことなどを通じて常勤職員の抑制に努めたと認められる。引き続き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。</p>	<p>裁判外紛争解決手続の実施、P I O - N E T の刷新、「事故情報データベース」の構築、地方支援業務の開始など、喫緊の重要課題に対応するため、業務量の増加に応じて適正な人員を配置し、業務運営の効率化を図った。</p> <p>なお、平成 21 年度においては任期付職員を 6 人、非常勤職員を 10 人雇用したところであるが、業務運営の効率化を図ることによって、常勤職員については期首の 122 人から期末の 124 人にとどめ、その増加抑制に努めた。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P83 参照</p>																								
14	<p>総合評価表Ⅱ-2/ 「事故情報データベース」の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</p>	<p>平成 21 年度においては、「事故情報データベース」の収集対象となる機関 (関係各省、日本司法支援センター、製品評価技術基盤機構等 計 10 機関) と保有するデータの登録や項目の連携について調整を行い、平成 21 年 12 月から関係機関向けデータベースによる事故情報の共有化を開始した。なお、所要の整備を行い、平成 22 年 3 月からは消費生活センターによる接続も可能とした。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P17, 18 参照</p>																								

	指摘事項等	実績
	組みも、着実に実施するよう期待する。	
15	総合評価表Ⅱ-3/ 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。	平成 21 年度においては、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、組織・運営等に関する研修及び個別業務に関連した研修を行った（外部の専門機関の研修への派遣を含む）。 (組織・運営等に関する研修) ・ 内部統制 (4 回) ・ 業績評価 (2 回) ・ メンタルヘルス (2 回) 等 (個々の業務に関連する研修) ・ 改正特定商取引法 ・ 割賦販売法 (3 回) ・ 健康食品の表示 (6 回) ・ 情報公開・個人情報保護制度の運用 (1 回) ・ 食品に関するリスクコミュニケーション (1 回) ・ 無機分析セミナー～ICP 発光分析法と原子吸光分析法を中心として～ (1 回) 等 研修の開催総件数は 97 件、参加人数は延べ 423 名となった。 * 業務実績報告書 P84 参照
16	総合評価表Ⅲ-4/ 内部統制については、第三者の専門的知見の活用を含め、いまだ緒に就いたばかりであり、今後体制整備に努めるべきである。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。	平成 21 年度においては、内部統制・ガバナンス強化に向けた体制整備のため「コンプライアンス推進規程」、「コンプライアンス委員会運営規則」、「公益通報処理規程」を定め、役職員が法令を遵守し、社会規範を尊重するとともに、業務が高い倫理性をもって実施することとしている。 * 業務実績報告書 P8 参照
17	総合評価表 ◎総合評価/ さらに、自治体への P I O - N E T 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。	平成 21 年度においては、平成 20 年度に実施した第 1 次の追加配備要望調査に続き、全自治体に向けて第 2 次の「PIO-NET 追加配備要望調査」を実施した。また、第 2 次要望調査以降も消費生活センターからの要望に応え、計 416 箇所（第 1 次配備分 271 箇所、第 2 次配備分 145 箇所）への PIO-NET 端末の追加配備を行った。 * 業務実績報告書 P15 参照
18	総合評価表 ◎総合評価/ P I O - N E T など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。	平成 21 年度においては、記者説明会を機動的に 26 回開催し、計 64 件の情報提供を行った。このうち、国民生活センターが実施した調査分析及び商品テスト等の結果については、目標の 50 件を上回る 63 件の情報提供を行った。 (主な内訳) 取引関連 22 件 商品テスト関連 16 件 危害情報関連 14 件 その他 11 件 また、平成 21 年度に報道機関等を通じて行った情報提供 (63 件) のうち、商品テスト結果や生命・身体に関わるものなど 25 件において事業者名を含む情報提供を行った。 (事業者名を含む情報提供) 商品テスト関連 15 件 取引関連 6 件 危害情報関連 4 件 * 業務実績報告書 P21～46 参照

	指摘事項等	実績
19	<p>総合評価表 ◎総合評価</p> <p>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。消費者庁設立に伴う機能強化を期待するとともに、<u>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。</u></p>	<p>消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携のあり方を整理し、他の省庁や独法との連携を構築するための検討に着手した。</p>