

## 独立行政法人国民生活センターの平成21事業年度における業務実績の総合評価表

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>1. 一般管理費及び業務経費の執行に関して</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) これまでの業務の見直しや一般競争入札などの効率化を図ったことにより、管理費や経費の削減が目標値（予算額）を超える結果となったと認められる。今後は、国民生活センターの活動の周知や国民への情報提供の場として、「テレビ番組の提供」に代わる方策を充実させることが望まれる。</p> <p>(3) 業務経費について、今後も費用対効果を踏まえ、経費の削減に努められたい。</p> <p>2. 人件費に関して</p> <p>総人件費については、対平成17年度増減率は平成21年度においてすでに7.8%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るとともに、目標値（予算額）を超えた総人件費の削減実績を達成した。</p> <p>3. 給与水準に関して</p> <p>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、本年も取り組みを実施し公表した。他方、地域・学齢勘案指数において、なお3.1%の差が残存している。東京・相模原の両事務所で同一の給与体系を採用しているという当法人の内部事情によってこの差異を正当化できるかについては疑問があり、地域を異にする事務所を有する他法人の取り組み事例を参酌するなどして、引き続き給与水準の適正化に努められたい。</p> <p>4. 随意契約の見直しに関して</p> <p>(1) 随意契約の見直しを含め、契約の競争性・透明性の確保に着実に取り組んだと認められる。引き続き、入札・契約の一層の適正化に努められたい。</p> <p>(2) 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26%、契約金額で12%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実施していると認められる。</p> <p>(3) 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、監事及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、8回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施し、適切に取り組んでいる。</p> <p>5. 保有資産の有効活用に関して</p> <p>(1) 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を確保するため、消費者庁及び地方公共団体、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ている。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。</p> <p>(2) 相模原事務所については、内閣府官民競争入札等監視委員会と調整のうえ一般競争入札（総合評価方式）を実施し、平成21年度から3カ年の契約を締結し、有効活用を図っており、平成21年度における外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を上回った。</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	

(1) 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 「事故情報データベース」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

完全オンライン化を実現したシステムを導入し、平成22年度からの運用開始に向けて旧システムからのデータ移行を実施した。平成21年6月に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、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）への追加配備を行うなど、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

「急増指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省、消費生活センターへ毎月提供すると共に、消費者行政フォーラムの「早期警戒指標コーナー」に掲載した。また、「特商法指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省及び地方公共団体の法執行部署に対し3ヶ月毎月（計4回）に提供しており、計画を適切に実施したと認められる。

3. 「事故情報データベース」の整備

平成21年12月に「事故情報データベース利用指針」を作成すると共に、関係機関向けデータベースの運用を開始し、計画を適切に実施したと認められる。消費者への情報提供等収集した情報の有効活用に努められたい。

4. 「消費者トラブルメール箱」の運用

平成21年度の収集件数は、前年度に比べ35.1%減少したが、これは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（「消費者トラブルメール箱」のコーナー）で50件提供したことによるものであり、計画を適切に実施したと認められる。「事故情報データベース」の構築に併せた「消費者トラブルメール箱」の運用についての見直しについて、実績は「検討を行った」という内容にとどまっております。今後の取組みを期待したい。

5. 調査研究

平成19年度・20年度に引き続き学童保育サービスに関する調査研究を行い、本年度は都道府県への調査を実施した。調査研究は、広汎で質的にも多様な消費者問題から、適切なバランスをとりつつ設定されるべきであり、特定テーマへの偏りにより、他の分野やテーマへの取り組みが手薄にならないように留意されたい。

(2) 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、出版物等による情報提供
- ③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

1. 報道機関を通じた情報提供に関して

(1) 記者説明会を26回開催し、計64件の情報提供を行った。国民生活センターの中核業務である情報提供に積極的に取り組み、目標件数(50件)を上回る実績を達成したと認められる。

(2) 調査分析及び商品テスト等の結果についての情報提供(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い、この面でも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、内容の充実を図るとともに、提供内容の分類の見直しにより、利用者の利便性を図った。

(2) 消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を毎月発行した。わかりやすく特集も時節を得たものであり、内容も読者の要望に応じている。

(3) メールマガジンの発行として、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回発行しており、順調な実施状況である。

(4) 発行したメールマガジンの内容を紙媒体でも作成・配布し、更にホームページ上に掲載した。

3. 消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁から協力要請があった「未公開株」に関する注意喚起について、「見守り新鮮情報」に掲載したほか、メールマガジンによる配信を行った。

- (3) 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) 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置し、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか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。

(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19件、共同処理等が605件と相談処理の面で充実を図った。助言、移送、共同処理等の実を挙げることを通じて、中核的機関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) 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、中核的機関として、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22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始にあわせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を開始しており、計画を適切に実施したと認められる。

2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して

個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問合せ等に積極的に対応した。

- (4) 裁判外紛争解決手続の実施に関する事項

ADR実施のための体制整備が進められ、新規事業の初年度の実績として満足に行く実施状況であると認める。今後も、紛争解決委員会が、法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組まれることを期待する。

- (5) 関連機関との連携に関する事項

- ① 消費者庁
- ② 消費生活センター
- ③ 国の行政機関
- ④ 独立行政法人
- ⑤ 法令照会への対応
- ⑥ 情報公開

1. 消費者庁に関して

国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供し、た。消費者庁との情報共有会議を15回開催し、情報共有会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成するとともに、た。消費者庁を通じて関係行政機関へ24件の情報提供を行っており、計画を適切に実施している。

2. 消費生活センターに関して

「消費者行政フォーラム」の改善を行い、PIO-NET運営に関する情報や、国民生活センター及び関係省庁からの連絡事項等を「消費者行政フォーラム」に掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」を毎月2回(計24回)配信した。また、「製品関連事故情報」を毎月(計12回)発行し、各地の消費生活センター等へ配布した。

3. 国の行政機関に関して

平成21年度は、関係行政機関から寄せられた772件の情報提供依頼へ対応した。

4. 独立行政法人に関して

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、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図っている。また、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。

なお今後は、連携・協力の効果について業務実績報告書に記述されたい。

5. 法令照会への対応に関して

平成21年度に寄せられた法令に基づく照会は701件となり、前年度から235件増加しており順調な実施状況である。なお、業務実績報告書において照会に対する対応状況を記述されたい。

6. 情報公開に関して

平成21年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,089件、保有個人情報に関する公開請求が3件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応したと認められる。なお、業務実績報告書において、案件の概要や処理方針等、件数以外の事項についても記述されたい。

<p>(6) 研修の充実に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>② 消費生活専門相談員資格認定制度</li> <li>③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入</li> </ul>	<p>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</p> <p>地方公共団体職員・消費生活相談員向け各種研修への重点化を図り、研修全体の94%を占めることとなった。。22年度からの新しいPI0-NETシステムの運用開始に備え、研修内容の更なる充実を期待する。</p> <p>2. 消費生活専門相談員資格認定制度に関して</p> <p>第1次試験は、目標である15箇所を上回る全国22箇所の会場で実施し、第1次試験の地方都市での開催割合は7割となった。その合格者に対し11月に第2次試験を実施し、消費生活専門相談員として354人を認定しており、計画を適切に実施している。</p> <p>また、資格更新講座を全国で19講座実施した。</p> <p>3. 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して</p> <p>官民競争入札を適切に実施した。</p>
<p>(7) 商品テストの強化に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 生活実態に即した商品テストの実施</li> <li>② 商品テストの効率的な実施</li> <li>③ 商品テスト実施機関の情報収集・提供</li> </ul>	<p>1. 生活実態に即した商品テストの実施</p> <p>97件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために16件の情報提供を行うとともに、15件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。</p> <p>2. 商品テストの効率的な実施に関して</p> <p>定型的な43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32項目のテストについては、財団法人化学技術戦略推進機構などに委託し、テスト業務の効率化・内容の充実を努めた。</p> <p>3. 商品テスト実施機関の情報収集・提供に関して</p> <p>消費生活センターが平成20年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2009年消費生活年報に掲載するとともに、消費生活センターに情報提供した。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261機関について、テストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関する情報をホームページに掲載して情報提供した。</p>
<p>(8) 中核機関としての役割強化に関する事項</p>	<p>消費者庁設置関連法案の国会審議に際し、消費者トラブルの現状や国民生活センターによる情報提供の実績等に関する資料作成依頼等に適切に対応した。また、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」策定のために、消費者庁に設置された「地方消費者行政強化プラン策定本部」に参加しており、計画を適切に実施したと認められる。</p>
<p>(9) 地方公共団体に対する支援に関する事項</p>	<p>経験豊富な消費生活相談員の巡回は、地方の相談体制強化の上で有効な活動であり、更なる助言や指導の実施を期待したい。</p>

<p>3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<p>・平成21年度予算の計画額と決算額の差額に関して</p> <p>(1) 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し73百万円増加しているのは、図書雑誌出版収入が購読者の増加により34百万円及び利子収入が39百万円、それぞれ増収となったためである。</p> <p>(2) 収入の「前年度からの繰越額」の実績額が586百万円発生しているのは、「地方支援事業」※を、平成21年度において執行した経費である。</p> <p>※「地方支援事業」は、平成20年度補正予算において措置された消費者政策強化対策に係る経費で、関係機関と調整のうえ、平成21年度から3年程度、地方消費者行政活性化事業を支援するとしている。</p> <p>(3) 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、地方支援事業に係る経費を586百万円執行したためである。また、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。</p> <p>(4) 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し84百万円減少しているのは、特別手当の支給月数を減及び人事院勧告を踏まえ給与の減額改定を行ったためである。</p> <p>支出、収入の決算額が計画額に比べ増加しているのは、地方支援事業を執行したことによるものであり、一般管理費（人件費除く）、業務経費（当初予算ベース）、人件費決算額（退職手当を除く）は、予算額より決算額を抑制している。短期借入金、剰余金は該当なし。</p>
<p>4. 人事に関する事項</p>	<p>消費者行政並びに国民生活センターに対する国民の期待の高度化に伴い、新たな課題への取り組みが広範囲に求められる中、国民から同時に求められている業務効率化・人員抑制の要請と、よく両立を図ったと認められる。</p>
<p>5. 中期目標期間を超える債務負担に関する事項</p>	<p>PIO-NETシステムを効率的に運用するため、次期中期目標期間にわたって契約（平成26年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結したことは適切である。</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>会計検査院からの職員に対する給与の支給に当たり、食事手当等の現金の支給を廃止するなどするよう改善の処置を要求に対しては、21年1月以降これを支給しないこととする処置を講じており、適切に対応した。</p>
<p>2. 事業の実施に関する事項</p>	<p>消費者庁創設に伴う連携強化関連事務、事業仕分けなど行政刷新活動に伴う事務など本来業務に追加された業務量の増大に適切に対応した。</p>
<p>3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項</p>	<p>職員の資質向上と業務の効率化に資するため、国民生活センターの組織・運営等に係る研修及び個別業務に関連した研修を行ったところ、参加人数は延べ423名、研修の開催総件数は97件となった。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。</p>
<p>4. その他</p>	<p>来年度の事業実績報告においては、評価のために以下報告されたい。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品テストの消費者被害の未然防止・拡大防止のための情報提供について、その要望されたことの改善状況</li> <li>2. 事業者名を含む情報提供の実績</li> <li>3. 調査分析及び商品テスト等の結果に関する情報提供に関する新聞等への掲載実績</li> </ol>

<p>Ⅲ. 法人の長等の業務運営状況</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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の確かな業務運営にあたったと認められる。</li> <li>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。</li> <li>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ものと認められる。</li> </ol>
<p>Ⅳ. 評価委員会等（政独委、整理合理化計画含む）からの指摘事項に対する対応状況</p>	<p>「平成21年度業務実績評価の具体的取組について（政独委）」に係る「3 保有資産の管理・運用等」、「6 内部統制」については別紙1を参照。平成20年度業務実績に対する政独委二次評価における指摘事項については別紙2参照。</p>
<p>◎ 総合評価（業務実績全体の評価）</p>	<p>消費者庁の設立に伴い、国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として、その業務について質の向上を図りつつ、効率的かつ効果的に実施していくことが求められるところ、21年度は効率化・合理化を進めながら、その業務をよく遂行したものと認められる。</p> <p>業務運営の効率化については、一般管理費（人件費を除く）、業務経費、人件費の削減に努めている。</p> <p>消費生活情報の収集・分析・提供については、PIO-NETの刷新等については、完全オンライン化を実現したシステムを導入し、平成22年度からの運用開始に向けて旧システムからのデータ移行を実施するなど計画を適切に実施した。事故情報データベースの整備については、平成21年12月に「事故情報データベース利用指針」を作成すると共に、関係機関向けデータベースの運用を開始した。「事故情報データベース」に蓄積された情報の有効活用にも努められた。</p> <p>国民への情報提供については、報道機関等を通じた情報提供に、積極的に取り組み、記者説明会については目標件数を上回る実績を達成した。事業者名を含めた情報提供に適切に取り組み、消費者保護、被害の拡大防止に寄与した。</p> <p>苦情相談の充実・強化については、助言、移送、共同処理等の実を挙げることを通じて、経由相談を適切に実施し、また、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、中核的機関に相応しい取り組みを行いえたことと認められる。さらに、土日祝日相談窓口の開設についても計画を適切に実施したと認められる。</p> <p>裁判外紛争解決手続きの実施については、改正国民生活センター法による新規事業の初年度の実績として満足のいく実施状況と認める。今後も、紛争解決委員会が、法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組まれることを期待する。</p>