

平成 21 事業年度業務実績項目別評価表・
総合評価表（平成 21 年度業務実績）における指摘事項等への対応の実績等

	指摘事項等	実績																								
1	<p>総合評価表 I-1/1. (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、<u>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。</u></p>	<p>国民生活センターの活動の周知や国民への情報提供については、国民生活センターホームページや「月刊国民生活」等の刊行物を利用しているところ、特にホームページについては、利用者の個々の情報へのアクセスへのしやすさに問題が出てきていたため、平成 22 年度は情報分類とデザインを中心としたリニューアルを実施した。</p> <p>また、高齢者のインターネット利用も増加しており高齢者・障害者により配慮したホームページを運営する必要があることから、HTMLの作成にあたっては、日本工業規格「JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器・ソフトウェア・サービス-第 3 部：ウェブコンテンツ」に基づいて検証を行った上で作業を行う等、その充実に努めているところである。</p>																								
2	<p>総合評価表 I-1/1. (3) 業務経費について、今後も<u>費用対効果を踏まえ、経費の削減に努められた</u>い。</p>	<p>平成 22 年度においては、P I O-N E T のホストコンピュータをサーバシステムへの切替及びこれに係る運用支援業務について一般競争入札を実施し、賃借料等を削減したほか（△86,048 千円）、業務参考資料について、電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用による電子配信を行うことにより、印刷製本費を削減（年間△2,123 千円）するなど、業務経費の削減に努めた。</p> <p>これにより、業務経費（当初予算ベース）について、平成 22 年度決算額は、1,795,208 千円（契約済繰越額を含む。）となり、平成 22 年度予算額 1,827,697 千円（平成 21 年度予算額に中期計画で定めた効率化係数 1.0% を織り込んだ 1,769,567 千円と、新たに商品テスト機能強化に係る経費 58,130 千円を加えた額）に対し、32,489 千円（△1.8%）の削減となった。</p>																								
3	<p>総合評価表 I-1/3. 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、<u>地域・学歴勘案指数</u>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、<u>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</u>などして、引き続き給与水</p>	<p>人件費削減を行うため、国家公務員の給与構造改革を踏まえて実施した昇給幅の抑制を平成 22 年度も引き続き実施することにより、平成 22 年度における<u>対国家公務員比較指数</u>は 111.1、<u>地域・学歴を勘案した指数</u>では 100.1 と、いずれも前年度より着実に低下している。</p> <table border="1" data-bbox="763 1066 2018 1390"> <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> <tr> <td>平成 22 年度</td> <td>111.1（△3.5）</td> <td>100.1（△3.0）</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）	平成 22 年度	111.1（△3.5）	100.1（△3.0）
	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）																								
平成 22 年度	111.1（△3.5）	100.1（△3.0）																								

	指摘事項等	実績
	<u>準の適正化に努められたい。</u>	
4	<p>総合評価表 I-1/4. (1) <u>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。</u></p>	<p>平成 22 年度における随意契約（企画競争・公募を除く）は、契約件数で 18 件（平成 21 年度 20 件）、契約金額で 204,165 千円（平成 21 年度 350,169 千円）と、平成 21 年度に対して、それぞれ減少しており、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。</p> <p>また、「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、4 回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。</p>
5	<p>総合評価表 I-1/5. (1) <u>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。</u></p>	<p>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た。</p> <p>なお、東京事務所については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受けて、25 年度中に国庫納付することとなった。このため、国庫納付後における東京事務所の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。</p>
6	<p>総合評価表 I-2-(1)/3. <u>「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た。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。</u></p> <p>総合評価表 ◎総合評価/ <u>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</u></p>	<p>システムの安定的な運用をはかると共に、消費者庁と改善項目を検討し、お知らせ機能の拡張、検索キーワードランキング編集機能追加、参画機関やリコールサイトへのリンク、画像の登録機能追加、LGWANによる地方公共団体への接続、参画機関の追加を行った。参画機関は 12 機関となった。</p> <p>さらに、国民向け画面においては、運用開始当初、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）から転載した情報はメインセンターの情報のみであったが、メインセンター以外の情報についても閲覧できるように改修した。</p>

	指摘事項等	実績
	<p>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。事故情報データバンク」の整備については、平成 21 年 12 月に「事故情報データバンク利用指針」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。「事故情報データバンク」に蓄積された情報の有効活用に努められたい。</p>	
7	<p>総合評価表 1-2-(1)/4.</p> <p>「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。</p> <p>「事故情報データバンク」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、今後の取組みを期待したい。</p>	<p>昨年度から延期になっていた国民からの情報登録については、消費者庁より 22 年度は機能を実装しないとの回答が 22 年 6 月 1 日にあり、事故情報の収集に向けての開発を中止した。</p>

	指摘事項等	実績
8	<p><u>総合評価表 I-2-(1)/5.</u></p> <p>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。<u>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。</u></p>	<p>前回の国民生活動向調査から3年が経過していることから、今年度「第39回国民生活動向調査」を行うこととした。今回は調査対象を見直し、男性、単身世帯を追加し、特定テーマとしては「身の回りの危険と安全への対応」として調査票を作成した。</p> <p>調査の実施については、一般競争入札により調査会社を選定し調査を開始したが、当該調査会社のサンプリング方法に問題があることが判明したため、再入札を実施した。新たな調査会社に業務委託し、調査票の発送準備を整えたところ、3月11日東日本大震災が発生した。調査地点となる仙台市を含む大震災の甚大な被害を考慮し調査票の送付を延期した(次年度に時期をみて実施予定)。</p>
9	<p><u>総合評価表 I-2-(3)/1. (3)</u></p> <p>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、<u>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。</u></p>	<p>平成22年度に受付けた相談13,178件のうち、経由相談は5,939件(45.1%)で、前年度に比べて622件、11.7%増であった。移送・共同処理等の件数は834件で、前年度と比べ33.7%増(210件増)であった。また、直接相談は7,239件(54.9%)で、前年度より2,567件、55%増となった。直接相談が増加した理由としては、可能な限り電話回線を拡大したこと、なるべく話中にならないよう相談の受付後、事務用電話でこちらから掛け直すようにしたことなどが要因として考えられる。</p>
10	<p><u>総合評価表 I-2-(4)</u></p> <p>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の行く実施状況であると認める。今後も、<u>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。</u></p> <p><u>総合評価表 ◎総合評価</u></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</p>	<p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において重要消費者紛争に関し、中立・公正な立場から紛争解決に取り組み、終了した事案の手續の結果概要の公表を行った。</p> <p>また、事業者名を含む結果概要の公表制度の明確化を図るために、委員会の下にワーキング・グループを発足させ、討議を重ねた上で報告書を作成し、公表に係る考え方について委員会において周知を図った。</p> <p>(和解仲介手續の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請件数……137件(うち、年度中に手續が終了したもの103件) ・取下げ等を除く手續終了事案(90件)のうち、和解が成立したもの……53件(約6割) <p>(結果概要の公表)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を公表したもの……76件(うち、17件については、事業者名を含め公表)

	指摘事項等	実績
	<p>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、<u>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。</u></p>	
11	<p><u>総合評価表 I-2-(5)/4.</u> 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、<u>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。</u></p>	<p>平成22年度においては、テスト担当者会議等を実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行ったほか、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため機動的にNITEとはテスト担当者によるTV会議等を開催した。 また、技術協力の一環として、各法人の職員を国民生活センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱しているほか、当センターからはNITEの「JIS試買検査運営委員会」の委員委嘱に対応し、技術的助言や知見を活用している。</p>
12	<p><u>総合評価表 I-2-(5)/5.</u> 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、<u>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。</u></p>	<p>照会事項は、悪質業者の逮捕・摘発を行うための捜査や消費者問題関連裁判の参考資料として活用されており、当センターがこれら法令に基づく情報照会に対応することは、間接的に消費者利益の擁護に繋がっている。平成22年度は689件の法令照会に対応した。</p>

	指摘事項等	実績
13	<p>総合評価表 I-2-(5)/6.</p> <p>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、関連法に則って対応したと認められる。なお、<u>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。</u></p>	<p>平成 22 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 1,146 件、保有個人情報に関する公開請求が 1 件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。また、内閣府情報公開審査会に諮問中の 3 件についても適切に対応した。</p> <p>なお、主な請求内容は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個別の事業者名を指定して、当該事業者に係る苦情相談の受付年月を知りたいといったもの ・ 個別の商品・サービスを指定し、当該商品に係る苦情相談の概要を知りたいといったもの
14	<p>総合評価表 I-2-(6)/1.</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。<u>22 年度からの新しい PIO-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。</u></p>	<p>平成 22 年度に開催した研修コース数は計 77 コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は 74 コースであり、全体の 96%を占めている。消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や手法等を内容に盛り込むことにより、研修を通じて全国消費生活センター等で消費者行政に従事する方々の活動への支援を行っている。</p> <p>また、その一環として、新しい PIO-NET システムや消費生活相談早期警戒システム(PIO-ALERT)の効果的な運用のために必要となる知識について講義および実習により実施した。</p>
15	<p>総合評価表 I-2-(9)/</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、<u>更なる助言や指導の実施を期待したい。</u></p>	<p>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 457 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で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 378 市町村 巡回訪問回数 : 4,798 回</p> <p>助言した内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談処理への助言 ・ P I O-N E T、相談カードの書き方 ・ 相談を受ける上での心構え等 ・ 特商法等の専門分野に関する助言 ・ 消費者教育・啓発 等

	指摘事項等	実績
16	<p>総合評価表Ⅱ-3/ <u>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。</u></p>	<p>平成22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。</p> <p>(職員の資質向上と業務の効率化に関する研修)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業績評価(2回) ・情報セキュリティ(2回) ・メンタルヘルス(1回) ・プレゼンテーション能力(1回) 等 <p>(個々の業務に関連する研修)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民法と契約の基礎 ・紛争解決の諸制度 ・健康食品の表示 ・試験・分析・計測及び機械安全に関する研修 ・基礎から学ぶ編集 等 <p>研修の参加人数は延べ1,376名、開催総件数は118件であった。</p>
17	<p>総合評価表Ⅱ-4/ <u>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。</u> <u>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</u> <u>2. 事業者名を含む情報提供の実績</u> <u>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の掲載実績</u></p>	<p>商品テストに関連する公表案件13件についてはすべて事業者名公表しており、そのうちの6件については、行政による対応や事業者等による製品及び表示の改善状況を確認している。</p> <p>また、公表した情報については、新聞49回(在京6紙)、テレビ・ラジオに33回取り上げられた(平成23年3月31日現在)。</p> <p>【平成22年度商品テスト部公表案件】</p> <p>(1)風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品(平成22年4月21日公表) 厚生労働省は、薬事法に抵触するおそれがあるとして所管の都道府県に対して、薬事法に基づく調査・指導を依頼した。</p> <p>(2)乗用車の電子キーによるトラブルに注意! -消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル- (平成22年5月12日公表)</p> <p>(3)ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーの現状について(2010年)(平成22年5月18日公表)</p> <p>(4)電気ケトルによるやけど事故に注意!(平成22年6月9日公表) 業界に対して安全等にかかわる企画・基準の検討をするよう要望した結果、(社)日本電機工業会が「電気ケトルの転倒流水対策に関する自主基準」を策定した。</p> <p>(5)パワーウインドウの安全性(平成22年7月22日公表)</p>

	指摘事項等	実績
		<p>消費者庁や関係省庁等による「パワーウィンドウによる挟込み事故に関する検討会」が開催され、関係省庁や関係団体から注意喚起が行われ、メーカーでは窓が閉まる力を提言させる等の取組を継続して行うこととなった。</p> <p>(6)火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！(平成22年8月18日公表) 厚生労働省は、各都道府県衛生主管部局に対し、当該製品に使用上の注意事項の記載を徹底するとともに、製品の安全性の向上に努めるよう要請した。</p> <p>(7)電子タバコの安全性を考える(平成22年8月18日公表) 厚生労働省は国民生活センターの公表と同日に、消費者に注意を呼びかけるメッセージをホームページに掲載するとともに、都道府県に対し薬事法に基づき販売者などの監視指導を徹底するよう依頼した。さらに、同年12月27日、厚生労働省はカートリッジからニコチンが検出された全銘柄の蒸気からもニコチンが検出されたという調査結果を出し、無承認無許可医薬品等の販売等として薬事法に違反する疑いがあるため、販売元等に対して薬事法に抵触する製品の販売中止や回収等の指導を行った。</p> <p>(8)子供用防災頭巾の安全性(平成22年9月1日公表)</p> <p>(9)小径タイヤの折りたたみ自転車(A-RideX)の強度不足に注意！(平成22年9月22日公表)</p> <p>(10)二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについてー(平成22年11月11日公表)</p> <p>(11)小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性(平成22年11月18日公表)</p> <p>(12)回転ハンガーの安全性(平成22年12月21日公表) 当該事業者のうち、9事業者についてホームページ上や取扱説明書に、衣類の掛け過ぎによる転倒の注意、購入前の寸法確認、設置場所等についての表示が追加された。</p> <p>(13)電気炊飯器による子どものやけどに注意！(平成23年3月17日公表)</p>
18	<p><u>総合評価表 ◎総合評価</u></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、<u>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。</u></p> <p>21年度は効率化・合理化を進めながら、その要請にこたえるべく計画に</p>	<p>関係機関との連携を密にするため、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁との間では、平成22年度は、9月までに情報共有会議を4回、10月からは事案検討タスクフォースを9回の計13回開催した。国民生活センターでは両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した。 消費生活センターにおける相談処理を支援する観点から、消費生活センターに対しP I O-N E Tの運営や苦情相談に係る情報を「消費者行政フォーラム」等で提供しているほか、「全国消費生活センター所長会議(平成21年5月22日開催)」や全国7ブロックで開催される「ブロック別消費生活センター所長会議」を通じ、消費者被害対応や連携関係のあり方等について積極的に情報交換を行った。 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(N I T E)、農林水産消費安全技術センター(F A M I C)及び国立健康・栄養研究所(N I H N)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た。

	指摘事項等	実績
	<p>即して業務を遂行したものと認められる。</p>	<p>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。</p> <p>なお、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。</p>