

## 平成21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関する実績等

|   | 指摘事項等  | 実績   |
|---|--|--|
| 1 | <p>(保有資産の見直し)</p> <p>今後の評価に当たっては、見直しの基本方針の指摘に沿った法人の取組が適時適切に実施されているかとの観点で評価を行うとともに、具体的な指摘がなかった資産等を使用する法人を含め、全ての法人について、利用実態等が的確に把握され、その必要性や規模の適切性等についての法人による検証が適切に実施されているかとの観点から引き続き評価を行うことが必要である。</p> <p>なお、これらの資産等については、見直しの基本方針において、個々に廃止、国庫納付、共用化等の指摘がなされる結果となったが、こうした利用率が低調であるなど保有の必要性や現所在地に立地する必要性等を検証すべき状況にある資産等については、法人が上記の視点等に沿った適切な検証・取組を行っているかにとどまらず、法人が出した必要性の判断の妥当性や、当該資産等の廃止、国庫納付、共用化等といった個別具体の方向性を明らかにしていくことが必要である。</p> | <p>相模原事務所宿泊・研修施設については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受けて、23年度中に同施設で行う研修を廃止するとともに、24年度中に廃止することとなった。廃止後における同施設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> <p>また、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同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ところである。</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> |
| 2 | <p>(内部統制の充実・強化)</p> <p>ア リーダーシップを発揮できる環境整備</p> <p>今後の評価に当たっては、リーダーシップを発揮できる環境の一層の整備等に向けた課題等についても評価の結果において明らかにすることを期待する。</p>  | <p>理事長は、各事業の運営にあたり、定例役員会（毎週火曜日開催）を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに個々の情報提供の内容等を決定し、中期計画及び当該年度計画に基づき業務を精力的に推進しているところである。</p> <p>また、各理事は、担当の業務を確実に実施するため理事長を的確に補佐し、各部署の長等と綿密なコミュニケーションを取り、必要な指揮監督を行い、所掌する事業を確実に円滑に遂行するよう努めることで、リーダーシップを発揮できる環境の整備に努めている。</p>   |

|   | 指摘事項等  | 実績  |
|---|--|---|
| 3 | イ 法人のミッションの役職員への周知徹底<br>今後の評価に当たっては、ミッションを役職員により深く浸透させるための取組にも留意した評価が行われることを期待する。                            | 所内で運用している電子掲示板に「国民生活センター法」「中期目標」「年度計画」等を常時掲示し、役職員がいつでも閲覧することができるようにすることにより、法人のミッションを周知徹底している。また、「コンプライアンス推進規程」等の法令順守に関する規程類についても同様に掲示し、コンプライアンスの実践を事務・業務運営上の最重要事項の一つとして位置づけて取り組むことを役職員に周知徹底している。  |
| 4 | ウ 組織全体で取り組むべき重要な課題（リスク）の把握・対応等<br>今後の評価に当たっては、評価の結果において対応すべき課題まで明らかにすることを期待する。                               | 「公益通報の処理及び公益通報者保護規程」を策定することにより、法令違反等の行為の早期発見とこれを是正する体制を整え、もって法令遵守の徹底を行うこととしている。<br>また、センターにおけるコンプライアンスを推進するため「コンプライアンス委員会運営規則」に基づきコンプライアンス委員会を立ち上げ、コンプライアンスの推進に関する事項等について検討と審議を行うこととしているほか、「コンプライアンス・マニュアル」の策定に向けて準備を進め、役職員が法令を遵守し、社会規範を尊重するとともに、業務を高い倫理性をもって実施することとしている。 |
| 5 | エ 内部統制の現状把握・課題対応計画の作成<br>今後の評価に当たっては、内部統制の現状を的確に把握した上で、リスクを洗い出し、その対応計画を作成・実行しているかにも留意した評価が行われることを期待する。       | 法人の長は、役員会を毎週1回開催することにより、法人内部の統制の現状を適切に把握している。<br>また、内部統制の充実・強化に関する課題が生じた場合には、当該課題に対応するためコンプライアンス委員会において、対応策等の検討と体制整備等の計画を策定することとしている。   |
| 6 | ア 法人の長のマネジメントに留意した監事監査<br>今後の評価に当たっては、内部統制の一層の充実・強化を図るため、監事監査の課題まで踏み込んだ評価が行われることを期待する。                       | 監事監査の実施においては、内部統制の充実・強化の観点から、効率的な業務運営がなされているかに関して監査を行うとともに、特にコンプライアンス体制の整備状況等について重点的に監査を行った。  |
| 7 | イ 監事監査で把握した改善点等の法人の長等への報告<br>今後の評価に当たっては、このような取組も参考にしつつ、監事監査で把握した改善点等の法人の長等への報告のみならず、その対応状況まで評価が行われることを期待する。 | 監事監査において把握した改善点等については、独立行政法人通則法第38条第2項に基づく意見書を作成し、理事長へ提出している。<br>また、定例役員会に出席し、理事長・理事等と積極的に意見交換を行うことで、業務の適正な執行を促進しているところである。   |

|   | 指摘事項等  | 実績  |
|---|--|---|
| 8 | <p>(早期警戒指標について)</p> <p>早期警戒指標を開発した趣旨に鑑みれば、早期警戒指標によって新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出できているか、消費者被害の未然防止・拡大防止にどう寄与しているかといった観点により重要である。</p> <p>このため、今後の評価に当たっては、早期警戒指標の有効性、情報提供の効果についても評価を行うべきである。</p>  | <p>指標の利用状況等についてユーザーヒアリングを行い、指標事業の有効性について確認した。</p> <p>特商法指標開発後の平成21年1月から平成23年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または特商法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は203社あることが確認されている。この203社について、行政処分等された時点の直近の指標値を調べた。P I O-N E Tデータが存在しなかった2社を除いた200社のうち、111社(54.7%)が指標値の上位50位以内に入っていた。特商法指標が集計単位としている「購入・契約先キーワード」は1年度で約13万種類が入力されており、200社は0.15%に当たる。特商法指標が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。また、特商法指標を利用している法執行部門にヒアリングを行ったところ、法違反被疑行為を発見するための端緒情報として有用であるとの意見が多かった。</p> |
| 9 | <p>(公表に係る評価について)</p> <p>当該項目に関する評価結果をみると、「記者説明会を26回開催し、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」とされているが、P I O-N E T等で収集された情報が迅速に分析され、タイムリーに公表されたかどうかについての評価が行われていない。</p> <p>このため、今後の評価に当たっては、年間の記者説明会の開催回数や情報提供件数にとどまらず、収集情報の分析、取りまとめ、公表といった情報提供に至る各プロセスが適時に行われているかについても評価を行うべきである。</p> | <p>情報提供の際は、各部が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催している。そして、報告書作成後は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。</p> <p>消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急事案については、迅速な公表に努めており、P I O-N E T情報等が端緒の公表事案(商品テスト事案を除く)37件のうち、10件については、事案の選定から1月以内、15件については、1月以上2月以内に調査・分析を行い公表に至っている。</p>  |