

**平成 22 事業年度業務実績項目別評価表・
総合評価表（平成 22 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																											
<p>総合評価表 I. 1. / 3.</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、本年も取組を実施し公表した。地域・学歴勘案指数において、なお 0.1%の差が残存しており、これが 0 となるよう、引き続き給与水準の適正化に努められたい。</p>	<p>平成 23 年度においては、俸給の切替に伴う俸給月額経過措置の廃止や、国家公務員が平成 23 年 4 月に、これまで給与構造改革において抑制してきた昇給を若年・中年層に 1 号俸回復させたところ当センターではその実施を見送るなどの措置を講じて給与水準の抑制に努めたほか、勤務成績を反映した給与制度の運用等、積極的に改革に取り組んでいる。</p> <p>なお、平成 23 年度の対国家公務員指数は 111.8（対前年度 0.7 ポイント増）、地域・学歴を勘案した指数では 100.4（対前年度 0.3 ポイント増）と、前年度に比して微増している。これは、国家公務員に比して低い給与であった職員が、消費者庁への出向、中途退職等により、指数算定対象から除外となったことによる影響がある。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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> <tr> <td>平成 23 年度</td> <td>111.8（0.7）</td> <td>100.4（0.3）</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P12、13 参照</p>		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）	平成 23 年度	111.8（0.7）	100.4（0.3）
	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）																										
平成 22 年度	111.1（△3.5）	100.1（△3.0）																										
平成 23 年度	111.8（0.7）	100.4（0.3）																										

	指摘事項等	実績
2	<p>総合評価表 I. 1. / 4. (1)</p> <p>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、<u>入札・契約の一層の適正化に努められたい。</u></p>	<p>平成23年度における競争性のない随意契約は、契約件数で15%（平成22年度22%）、契約金額で4%（平成22年度17%）と、それぞれ減少し、「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> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P13～15 参照</p>
3	<p>総合評価表 I. 2. (1) / 5.</p> <p>一般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。また、東日本大震災の影響で調査票の送付を延期した（次年度に時期を見て実施予定）。<u>今後の早急な実施、公表に努めるとともに、計画が達成できなかったことにつき、計画性、効率性の視点からの検証を加え、今後確実に計画が実施できるよう努められたい。</u></p>	<p>「第39回国民生活動向調査」については、平成22年度内の実施を計画していたが、一般競争入札にて選定した調査会社のサンプリング方法に問題があったため、再入札を実施し23年度初めの公表を目指していた。しかし、3月11日の東日本大震災の発生に伴い、仙台市を含め調査地点となる各地域における甚大な被害を考慮し調査票の発送を見合わせ、調査の開始を延期したものである*。</p> <p>調査の実施に際し、調査項目には震災に関連する質問項目を新たに加え、タイムリーな消費者の生活実態を調査することとし、当該震災関連の項目に関しては、調査票回収後、直ちに概要をまとめ、震災半年後にあたり、防災月間でもある9月に速報版として公表した。また、調査結果全体の報告書について、有識者を集めて「国民生活動向調査に関する検討委員会」のヒアリングを経て、12月に報道発表を行った。</p> <p>なお、再入札等の実施にあたっては、外部の有識者を加えた検討委員会を設置し、入札仕様書等の妥当性につき検討を行ったうえで実施した。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P23、24 参照</p> <p>※ 政策評価・独立行政法人評価委員会「平成22年度における内閣府所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果についての意見について」（平成23年12月9日）<u>別紙6</u>「東日本大震災による各独立行政法人等の業務への影響及び震災対応関係の業務の実施状況」にて報告済み</p>
4	<p>総合評価表 I. 2. (3) / 1. (2)</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。相談業務に関する国の方針決定を踏まえつつ、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</u></p>	<p>直接相談廃止（平成23年3月末）後は、センサー機能・臨床機能を維持すべく、「平日バックアップ相談」、「土日祝日相談」、各種110番を実施することで、消費生活相談に直接に対応する機会の確保に努めている。これらの直接的相談の受付件数は、平日バックアップ相談が1,344件、土日祝日相談が8,183件、各種110番（震災110番、高齢者110番、出会い系110番、美容医療110番）が1,802件であった。</p> <p>なお、平成23年度に受付けた経由相談は6,345件で、前年度と比べ406件増であった。特に、「移送・共同処</p>

	指摘事項等	実績
	<p>等の観点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>理等」の件数が大きく増加しており、平成23年度は前年度と比べ326件増の1,160件であった。 ※業務実績報告書 P73～77 参照</p>
5	<p>総合評価表 I. 2. (4) / 紛争解決委員会が、独立行政法人国民生活センター法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組むことができるよう、事務局として適切にサポートしたと認められる。なお、次年度以降、申立ないし受理から初回期日までの所要日数・あっせん案の提示までの所要日数等、迅速性の評価に関わるデータを提供するよう期待する。</p> <p>総合評価表 ◎総合評価 / 裁判外紛争解決手続については、重要消費者紛争の適正・迅速な解決のために適切に実施したと認められる。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>	<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、終了した事案の手続の結果概要の公表を行った。 また、委員会の下に「仲介委員と事務局との役割分担等のあり方に関するワーキング・グループ」を始めとした各種ワーキング・グループを設置し、全体委員会における審議方式の合理化や仲介委員と事務局との役割分担等のあり方、和解内容の履行確保等に関する具体的な検証・検討を行った。</p> <p>(和解仲介手続の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請件数…150件（年度中に手続が終了したもの179件<昨年度からの持ち越し含む>） ・取下げ等を除く手続終了事案（167件）のうち、和解が成立したもの…122件（約7割） ・平均所要日数…134.2日（初回期日開催まで…86.4日、和解案の提示まで…120.3日） <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……147件（うち、14事案については、事業者名を含め公表） <p>※業務実績報告書 P78～81 参照</p>

	指摘事項等	実績
6	<p>総合評価表 I. 2. (6) / 2.</p> <p>第1次試験は、目標である15箇所を上回る全国23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74%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359人を認定しており、計画を適切に実施している。</p> <p>また、資格認定試験の申込者が前年度より増加したことは、受講者の増加を図り、その利便性の向上のための取組が効を奏したものと認められる。</p> <p><u>更なる関心をひきつけ、受講者の掘り起こしになる工夫を期待したい。</u></p>	<p>受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、新たにホームページ上に過去5年分の試験問題を掲載した。このほか、平成22年度に引き続き消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、新聞や資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。</p> <p>なお、平成23年度の受験申込者数は平成22年度の1,580人より443人減少し、前年度比-28%であった。受験申込者数の減少は一般受験申込者数の減少と、東京、大阪等の大都市部の受験申込者数減少の影響が大きかったと考えられる。また、東日本大震災の被災地県である宮城県会場と岩手県会場の受験申込者数が大幅に減少しており、東日本大震災の影響も要因の一つと推測される。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P101、102 参照</p>
7	<p>総合評価表 I. 2. (9) /</p> <p>経験豊富な消費生活相談員を地方に派遣し、相談への対応、困難な事案の解決等に関して助言を行った。<u>この活動は、地方の相談体制強化の上で有効であり、今後の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501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449市町村 巡回訪問回数：5,317回</p> <p>消費生活相談専門家が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 ・PIO-NET、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

	指摘事項等	実績
		<p>なお、平成24年度については、約5,760回の巡回を予定している。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P116、117 参照</p>
8	<p>総合評価表Ⅱ. 4. /</p> <p>PIO-NETの効果的な運営など、情報ネットワークの構築と情報やノウハウの共有には、消費者庁や地方消費者センターとの連携・協力が欠かせない。<u>今後の組織再編も念頭に置きつつ、効果のある連携・協力の体制整備を進めることが求められる。</u></p>	<p>消費者庁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23年度は、事案検討タスクフォースを9回開催、財産事案情報共有打合せを24回開催した。また、消費者政策検討会議を4回開催し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。当センターでは、これらの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。 <p>また、消費生活センター等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"> ・PIO-NETを通じて、各地センターの相談処理をサポートするとともに、PIO-NETの利用方法（入力、検索・集計・分析など）に関する問合せへの対応や相談カードの記載方法やキーワード付与等の考え方を記載した「PIO-NETつうしん」（月1回）を消費者行政フォーラムに掲載した。さらに、平成23年度は新規配備箇所への操作説明を実施した（75箇所）。 ・「PIO-ALERT」（消費生活相談早期警戒システム）の提供により、各自治体でオンラインによる早期警戒指標の出力が可能になった。平成23年度は要望を踏まえ、ユーザー数の拡大を図った。 ・「消費生活相談緊急情報」（月2回）、「製品関連事故情報」（月1回）として、最新の消費者トラブルについて深掘りした情報を提供（消費者行政フォーラムに掲載）。
9	<p>総合評価表 ◎総合評価 /</p> <p>現在、国民生活センターにおける組織の在り方の見直しや、関係機関との</p>	<p>全国の消費生活センター等に対する地方支援として、全国各地の消費生活相談窓口に対して、ワンストップ・サービスとして以下の支援を実施した。</p>

指摘事項等	実績
<p>連携や役割分担の在り方が問われている時期ではあるが、<u>地方消費者行政支援や情報提供・情報共有の在り方について、利用者の立場に立った業務の推進が図られることを期待する。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各地センター等に相談処理のアドバイス等を行う「経由相談」を実施。専門的知見を有する職員や消費生活相談員を適切に配置し、各地の消費生活センターにおける相談処理を支援。 ・消費者行政強化等のニーズを受け、消費生活相談員および行政職員向けの研修への重点化（95%）や、研修の地方開催を積極的に実施。 ・各地の消費生活センターにおける苦情相談解決のためのテストを225件実施。 ・全国7カ所でADR説明会（研修会）を開催し、裁判外紛争解決手続制度や申請方法等について説明会を実施。また、新たにADR機関の設置や苦情処理委員会の充実を検討している地方公共団体等に手続等の情報を提供し、他の裁判外紛争解決（ADR）機関との連携の在り方についても関係諸機関と意見交換を実施。 ・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501名を消費生活相談専門家として委嘱。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。 ・東日本大震災による被災地支援として、被災地の相談窓口等に消費者問題の専門家を派遣する事業や、消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で実施。