

平成 22 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>(内部統制の充実・強化)</p> <p>今後の評価に当たっては、貴委員会の見解を評価結果において明らかにした上で、更なる内部統制の充実・強化に資するような評価が行われることを期待する。</p>	<p>当センターにおける内部統制の充実・強化に係る取り組みは以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミッションの役職員への周知徹底について 毎週開催している役員会及び部長会の議論を、部会、課会等を通して直ちに職員に伝達するフローにより、法人のミッション等を適時、役職員に伝達。 ・組織運営や業務の重要ミッション、リスクについて 理事長と理事間、理事と職員間、理事長と職員間で、直接に指示・報告・確認が行われるなど、両方向のスムーズなコミュニケーションが日常レベルでなされ、風通しの良い統制環境を実現。 ・法令等遵守について コンプライアンス委員会を設置し、平成 23 年度にコンプライアンス・マニュアルを策定、役職員に周知。また、コンプライアンス及びモニタリングの観点から、公益通報体制を整えていたが、平成 23 年度に体制強化のため外部通報窓口設置の準備を開始（平成 24 年 4 月設置済み）。 ・リスクの洗い出しについて 内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、リスクの評価、把握、対応については、監事監査を実施し、その結果明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしている。 ・「情報と伝達」「ICT への対応」について 情報セキュリティ委員会を設置するとともに、情報の適正管理評価の仕組みとして、チェックシートを活用した自己点検及びセキュリティ監査者による監査を実施。また、情報資産管理の徹底、職員の情報セキュリティに対する意識の醸成・向上を図るため、情報セキュリティ研修を行い、理事長を含む役職員全員が出席。 <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P9 参照</p>
2	<p>(基本方針への対応等)</p> <p>今後の評価に当たっても、基本方針に基づく平成 23 年度以降の措置事項についてフォローアップしていくことが求められる。</p> <p>また、行政刷新会議において検討している独立行政法人の組織・制度の見直しの結論が出された場合には、今後の評価に当たって、その内容にも留意することが必要である。</p>	<p>(平成 23 年度における新たな措置状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相模原の研修施設で行う研修は平成 23 年 9 月末で廃止した。なお、同年 10 月以降は東京事務所の会議室、他の国の施設、自治体の施設等を使用して研修を実施している。 ・企画競争により社団法人全国消費生活相談員協会に委託した「土日休日相談業務」について、平成 24 年度の業務委託は、一般競争入札（総合評価落札方式）を実施し、業者選定を行った。 <p>(組織の見直しについて)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの在り方の見直しについては、「独立行政法人の制度及び組織の見直し基本方針」

	指摘事項等	実績
		<p>(平成 24 年 1 月 20 日閣議決定)における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成 25 年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、現在、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討しているところ、今後、同検討会の結論を踏まえ、更に検討を進めることとしている。</p>
3	<p>(震災関連) 次年度の評価については、①被災者支援及び復旧・復興対応に関する取組の場合は、当該取組が法人本来のミッションによるものであるか否かについて、②震災の影響で目標が未達成となった業務の場合は、震災との因果関係等について、それぞれ精査し厳格な評価を行うことが必要である。</p>	<p>平成 2 3 年度における、東日本大震災による震災対応関係の業務の実施状況及び業務への影響は以下のとおり。</p> <p>①被災者支援及び復旧・復興対応に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上における「震災に関する消費生活情報」コーナーの開設 東日本大震災に関する情報を以下のとおり発信。なお、23 年 4 月には、掲載情報が増えてきたため、同コーナーのリニューアルを実施。また、被災地ではインターネット環境が不十分な状況であったことから、PDF ファイルで提供していた情報をすべて html 化。 <ul style="list-style-type: none"> (i) 震災に関する消費生活情報（相談情報とアドバイス）の提供 震災関連で寄せられた相談情報（過去の事例を含む）の提供や便乗商法、詐欺に関する相談窓口を案内 (ii) 震災関連の社告の提供 震災に伴う「保険会社の対応や連絡先」等の情報を提供 (iii) 行政関係リンク集 中央省庁や地方自治体、その他団体の震災に関するホームページの紹介 ・メールマガジンを活用した震災情報の配信 高齢者・障がい者を対象としたメールマガジン「見守り新鮮情報」や、子どもを対象としたメールマガジン「子どもサポート情報」にて震災情報を配信。 ・研修受講料の免除 震災により、被災地の地方公共団体から、復興対策に要する経費捻出のため受講料の支払いが困難である旨の申し出があったため、岩手県、宮城県、福島県、茨城県並びに県下の政令指定都市、及び市の消費者行政担当課 108 カ所に対して研修受講料免除措置を実施。併せて「全国消費者フォーラム」でも同様の措置を実施した結果、256 人が免除対象者となった。 ・消費生活専門相談員資格更新の延長措置等 消費生活専門相談員資格の更新手続きを行えない者のうち、希望者 4 名には資格更新の延長（有

	指摘事項等	実績
		<p>効期間の延長)を実施。また、更新手続きの申込みがない者21名(連絡がとれないもの含む)に対しては、自動的に資格更新の延期を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「震災に関する悪質商法110番」の開設 震災による被害を受け、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、平成23年3月27日より7月29日までの120日間、開設。開設当初は、岩手県、宮城県、福島県の3県を対象地域として相談を受け付けていたが、4月11日から茨城県も対象地域に追加。 ・被災地への専門家派遣 被災地においては、自治体の相談窓口の機能が低下する一方で、生活再建に伴う消費生活相談への対応が必要であることから、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を消費者庁と共同で平成23年5月から開始。 ・地方自治体への放射性物質検査機器の貸与事業 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。 <p>②震災の影響で目標が未達成となった業務 「第39回国民生活動向調査」は、当初、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、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延期したことから、実施が延期となったものである。 なお、調査の再開に際し、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>③その他 今後、災害等有事が生じた際の参考とすべく、東日本大震災において、当センターが取り組んだ様々な事業について、資料として取りまとめた。また、内部の電子掲示板に掲載し、情報共有を図った。</p>

	指摘事項等	実績																				
4	<p>(早期警戒指標について)</p> <p>貴委員会の評価結果をみると、「早期警戒指標」のうち「急増指標」については、「急増指標を活用した情報提供を6件実施し、報道機関を通じて、消費者に注意喚起した」としているのみで、その有効性や情報提供の効果についての評価が行われていない。</p> <p>今後の評価に当たっては、「早期警戒指標」のうち「急増指標」について、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の観点から、その有効性や情報提供の効果についての評価を行うべきである。</p>	<p>法執行機関は捜査の端緒情報を公開しないため、早期警戒指標が行政処分の直接の端緒情報となったかどうか明らかにすることは困難である。そのため、以下の方法で指標の有効性について確認した。</p> <p>【急増指標】</p> <p>「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げる検討の場としては、消費者庁及び当センターで定期的開催している「財産事案情報共有打合せ」が挙げられる。当該会議は、消費者庁及び当センターにおいて迅速かつ効率的な注意喚起ないし情報提供を実施するため、両者で定期的な情報共有することを目的として平成23年10月より発足し、週1回のペースで開催されている。当該会議において、当センターから主に急増指標上位30位の情報を提供し、審議に活用している。</p> <p>当該会議発足以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は5件、16事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、5件(100%)、9事業者(56.3%)であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「鉱山の採掘」や「鉱物」に関する権利の勧誘に関する注意喚起(10月21日、消費者庁) ・「医療機関債」の勧誘に関する注意喚起(1月20日、消費者庁) ・風力発電に係る「土地の権利」を巡る投資勧誘に関する注意喚起(2月14日、消費者庁) ・「太陽光発電事業」の「合同会社加盟店」の募集に関する注意喚起(2月17日、消費者庁) ・国内で取扱いの少ない「外国通貨の両替」の勧誘に関する注意喚起(3月13日、消費者庁) <p>(参考)</p> <p>平成21年6月以降、消費者庁・当センターで実施した事業者名を特定した公表は10件、29事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、9件(88.9%)、16事業者(55.6%)である。また、平成23年度は、「急増指標」を活用した情報提供を13件実施した。</p> <p>急増指標を活用した情報提供案件テーマ(計13件)</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">No.</th> <th style="text-align: left;">テーマ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで!</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>大学生に広がる投資用教材DVDの紹介販売トラブル</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>仏像の勧誘に注意!</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>安愚楽牧場に関するトラブル速報!第1、2、3弾</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>新手の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル!</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされしないで!</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>市役所職員をかたる還付金詐欺が再び増加!</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>悪質“出会いケイサイト”における高額請求の被害</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、“除霊のため”</td> </tr> </tbody> </table>	No.	テーマ	1.	アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで!	2.	大学生に広がる投資用教材DVDの紹介販売トラブル	3.	仏像の勧誘に注意!	4.	安愚楽牧場に関するトラブル速報!第1、2、3弾	5.	新手の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル!	6.	「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされしないで!	7.	市役所職員をかたる還付金詐欺が再び増加!	8.	悪質“出会いケイサイト”における高額請求の被害	9.	開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、“除霊のため”
No.	テーマ																					
1.	アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで!																					
2.	大学生に広がる投資用教材DVDの紹介販売トラブル																					
3.	仏像の勧誘に注意!																					
4.	安愚楽牧場に関するトラブル速報!第1、2、3弾																					
5.	新手の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブル!																					
6.	「買い取る」を口実にした外国通貨の取引にだまされしないで!																					
7.	市役所職員をかたる還付金詐欺が再び増加!																					
8.	悪質“出会いケイサイト”における高額請求の被害																					
9.	開運ブレスレットや数珠の購入をきっかけに、“除霊のため”																					

	指摘事項等	実績
		<p>“運気を上昇させるため”と次々に開運商品を売りつける手口に要注意！</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. 実体不明の「グリーン電力証書」の販売トラブル 11. 「賞金が当たった」という詐欺的なDMに注意！ 12. 増加する自動車の売却トラブル 13. 「美容医療・契約トラブル110番」の実施結果報告 <p>【特商法指標】</p> <p>「特商法指標」開発後の平成21年1月から平成24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同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は305社あることが確認されている。この305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。PIONEERデータが存在しなかった3社を除いた302社のうち、166社(55.0%)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」(いわゆる事業者名)は1年間で約15万種類が入力されており、166社はそのわずか、0.11%である。「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。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書P19~21参照</p>