

平成23事業年度業務実績項目別評価表・  
総合評価表（平成23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>1</p> <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たところ、本年度は地域・学歴勘案指数において、100.4と微増した。この指数を100以下にするよう、<u>更なる取組を期待する。</u></p> <p>総合評価表IV. / 2. (3) 毎年、国家公務員の給与水準との差を着実に減少させていたところであるが、国への出向・途中退職等の影響により、平成23年度における地域・学歴を勘案したラスパイレズ指数は100.4と微増した。この指数を100以下にするよう、<u>更なる取組を期待する。</u></p>	<p>給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成24年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めている。</p> <p>職員の給与水準について、平成24年度の対国家公務員指数は108.3（対前年度3.5ポイント減）、地域・学歴を勘案した指数では95.6（対前年度4.8ポイント減）と、前年度に比して減少した。</p> <p>これは、専門職としての色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたことや、東京と相模原の両事務所で行う事業に一体関係があり、同一の給与体系を適用していることなどから、国家公務員に比した指数は高くなっているものの、平成24年度においては、国家公務員が平成24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層に1～2号俸回復させたところ当センターではその実施を見送ったほか、平成23年度のラスパイレズ指数（地域・学歴勘案）100.4を100.0に低減させるべく夏季特別手当において低減策を講じるなど給与水準の抑制に努めた結果である。</p> <table border="1" data-bbox="837 715 1944 1117"> <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> <tr> <td>平成24年度</td> <td>108.3 (△3.5)</td> <td>95.6 (△4.8)</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)	平成24年度	108.3 (△3.5)	95.6 (△4.8)
	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)																													
平成24年度	108.3 (△3.5)	95.6 (△4.8)																													
<p>2</p> <p>総合評価表I. 1. / 4. (1) 随意契約の見直しを進め、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24年度における競争性のない随意契約は、契約件数で17%（平成23年度15%）、契約金額で8%（平成23年度4%）と、それぞれ年度総件数及び総金額の割合では増加したものの、競争性のない随意契約件数は前年度に対し1件減少の8件となっており、「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>なお、競争性のない随意契約8件のうち、5件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとしたものであり、残りの3件は、総務省政府共通ネットワーク事務局が統括し運用請負業者を決定している政府</p>																														

	指摘事項等	実績
		<p>共通ネットワークの導入、一般競争入札により調達した機器のソフトウェア改修及び一般競争入札により業者を決定し構築した情報システムの設定変更作業である。これら契約については、全て契約監視委員会において審査されており、委員からの見直し等の指摘を受けたものはなかった。</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><u>総合評価表Ⅰ. 2. (1) / 1. (1)</u> 平成22年度に寄せられた改善要望のうち、優先度の高い項目についてシステム改善を段階的に実施した。改善できていない項目もなお残っているため、更なる取組を期待する。</p> <p><u>総合評価表Ⅱ. 4. /</u> 平成22年度に寄せられた改善要望のうち、優先度の高い項目についてシステム改善を段階的に実施した。改善できていない項目もなお残っているため、更なる取組を期待する。</p>	<p>消費者庁にて開催されていた「P I O-N E T刷新に関する検討会」（以下「検討会」という。）の中間報告を受け、定量的データを含めた現状の姿を可視化し、現行の相談業務及びシステムが抱えている課題点並びにその原因、解決策を明らかにするための調査分析を実施した。3月末に実施結果報告書を取りまとめ、見直し方針(案)を作成した。</p> <p>また、平成24年度は、特定商取引法の改正に伴い、販売購入形態に「訪問購入」を追加するシステム改修を行い、これに併せて「消費生活相談カード記載要領」の改定も実施するなど、訪問購入に関する相談情報の収集に対応した。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P18～20 参照</p>
4	<p><u>総合評価表Ⅰ. 2. (4) /</u> 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。なお、申請から手続終了までの平均所要日数は134.2日であり、概ね迅速に処理できていると認められるが、<u>国民生活センター法施行規則所定の目標値である4ヶ月以内に近づけるよう、紛争解決手続主宰者である委員会の独立性を尊重し</u></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和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表等を行った。</p> <p>(和解仲介手続の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請件数…151件</li> <li>・手続終了事案…159件（前年度からの持ち越し事案数…53件、平成24年度内に受付及び終了した事案数…106件）</li> <li>・取下げ等を除く手続終了事案（130件）のうち、和解が成立したもの…84件</li> <li>・平均所要日数…102.2日（初回期日開催まで…83.0日、和解案の提示まで…115.4日）</li> </ul> <p>(結果概要の公表)</p>

	指摘事項等	実績
	<p><u>つつ、一層の工夫を図りたい。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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……120件（うち、17事案については、事業者名を含め公表）</li> </ul> <p>(ワーキング・グループ、意見交換会等の開催)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手続外和解と結果概要の公表制度等に関するワーキング・グループ</li> <li>・ADR手続の進行等のあり方に関する意見交換会</li> <li>・国民生活センターADRの和解仲介手続に関する情報共有会議</li> </ul> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P74～77 参照</p>
5	<p><u>総合評価表Ⅰ. 2. (6) / 2.</u></p> <p>第1次試験は、目標である15箇所を上回る全国26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約8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249人を認定しており、計画を適切に実施している。</p> <p><u>なお、資格認定試験の申込者が前年度より減少していることから、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する。</u></p>	<p>当センターでは、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、同ホームページ上に過去5年分の試験問題を掲載している。このほか、平成23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。このうち、ポスターについては、新たな受験者の掘り起こしのため、平成23年度に採用したものよりも、訴求性が高いものを採用した。</p> <p>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、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。更に、受験者の利便性の向上のため、地方公共団体に働きかけ、新規の試験会場を2ヶ所増やした。</p> <p>平成24年度は、平成23年度の受験申込者数よりも21人増加し、1,158人となった。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P97～98 参照</p>
6	<p><u>総合評価表Ⅱ. 1. /</u></p> <p>業務運営の効率化に関する目標は達成している。もっとも、非常勤職員等の雇用を増やした結果、その給与が大幅に増加し、最広義人件費(①給与、報酬等支給総額②退職手当支給額③非常勤役職員等給与④福利厚生費の合計)が増加している。<u>常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めること</u></p>	<p>平成24年度においては、引き続き東日本大震災被災地への専門家派遣、地方における消費生活相談の専門性充実のための体制整備及び商品テストにおける依頼テストの全件対応等を行うなど、重要課題への対応のために業務量が著しく増大した。一方、広報業務の電子媒体化による効率化や適正な人員配置など業務運営の効率化を行ったほか、人事交流も積極的に行った。その結果、期末における常勤職員数は123名(去年同期126名であり3名減)となった。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P115 参照</p> <p>「最広義人件費」は減少率9.4%となった。これは「給与、報酬等支給総額」及び「退職手当支給額」が減額となったことが主な要因である。</p> <p>「非常勤役職員等給与」は前年度に比べて14,894千円増(対前年度4.5%増)となった。これは、常勤職員数</p>

	指摘事項等	実績
	<p><u>を期待する。</u></p> <p>総合評価表 ◎総合評価</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。なお、<u>常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。</u></p>	<p>の抑制を実施しなければならない環境下において、一方で急激に増加する業務量に可及的速やかに対応するため、非常勤職員等を雇用したことによる。具体的には、当センターの主要業務である相談業務の相談内容が年々、複雑化、高度化し、相対的に業務量が増加してきており、さらに土日祝日相談対応や地方自治体からの経由相談の業務処理を強化した。他にも地方自治体からの商品テスト依頼の全件対応、法令照会、情報公開件数の増加などが影響している。</p>
7	<p>総合評価表Ⅳ. / 5.</p> <p>公益法人等に対する会費の支出、職員宿舎については、<u>政府方針等を踏まえ、見直すことを期待する。</u></p>	<p>公益法人等に対する会費の支出については、「公益法人に対する支出の公表・点検の方針について」（平成24年6月1日行政改革実行本部決定）を踏まえ、主務省と同一の所管に属する公益法人と契約を締結する場合には、契約締結時に当該法人に国の常勤職員OBが役員として在職していた場合の人数及び応札・応募者数等を公表するとともに、公益法人に対する支出に係る点検・見直し結果を毎年度公表することとした。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P15 参照</p> <p>職員宿舎については、従来の借り上げ宿舎制度について、労働組合と協議した結果、平成25年3月末をもって廃止した。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P11～12 参照</p>