

総合評価表（平成15年度業務実績）

評価項目	評価
. 項目別評価の総括	
1. 業務運営の効率化に関する事項	<p>委員からの意見                      A委員：一般管理費や業務経費について、その内容の見直しや一般競争入札の導入などにより経費の削減を実施できたことは評価できるが、なお一層の努力が必要である。                      E委員：半年間なので本格化していない。16年度以降に期待。</p> <p>素案                      1. 経費の削減に関して                      今回の評価の対象期間は、中期計画の経費削減目標の適用からは外れているものの、中期計画の最終年度までに目標を達成できるよう、契約における一般競争入札比率をあげ（前年同期で平成14年36.4%から平成15年37.5%）、また総合管理業務の委託内容やその他諸経費等の見直しに努めた結果、一般経費、業務経費ともに削減したことは評価できる。                      2. 業務の効率化に関して                      最適化計画策定の第一歩として「中期目標」を踏まえつつ、次年度からの組織再編へ向け、相談調査部門、広報部門等の強化すべき部署、統合すべき部署について検討を行ったことは、業務の効率化につながるものとして評価できる。</p>
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項	
(1)消費生活情報の収集に関する事項 PIO-NETの運営 消費者トラブルメール箱	<p>委員からの意見                      E委員：全体として力を入れて実績を順調にあげている。</p> <p>素案                      1. 近年、急激に増加している消費生活相談件数（平成15年度における相談件数は平成11年度の3倍以上）に対応していく上で、相談員がカード記入する際に係る負担を軽減するための調査を行い、類似の相談を受けた際の記入の簡略化を図ったことは有意義である。                      2. 架空請求、不当請求等の被害が拡大し、マスコミ等に取り上げられるなどして、世間の関心が高まった要因はあるが、架空請求、不当請求等を中心にトラブルメール箱に収集された件数が年度計画を大きく上回ったこと（年度計画：1,750件、実際の回収：2,328件）は評価できる。また、収集した情報を基に「架空請求」に関する消費者トラブルの防止について要望を全国銀行協会に提出したことは有意義である。</p>
(2)国民への情報提供に関する事項 報道機関等を通じた情報提供 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供	<p>委員からの意見                      A委員：各種媒体を通じて国民への情報提供が積極的に行われていることが、数字や内容の面で評価できるが、その評価の点では、モニターや定期刊行物などのアンケート調査によるものであるため、やや曖昧になりがち。アンケート調査の母数を増やす努力とその上での評価を期待したい。</p> <p>素案                      1. 関係各省へ積極的な情報提供を行った結果、商品取引所法施行規則をはじめとした、経済産業省や金融庁等が所管する法令改正等に貢献したことは高く評価できる。                      2. 国民に対し、ホームページなどの身近な媒体を通じてトラブル状況や被害防止・問題解決に役立つ情報をタイムリーに提供することは、トップページのアクセス数増加につながったことのみならず、潜在的な被害防止にも貢献したと考えられる。                      3. アンケートについて、定期出版物のアンケートの回収率が著しく低く、サンプルに偏りが生じている可能性が高いが、テレビの視聴者モニターのアンケート回収率は100%という落差がある状況で、評価に当たって、こうしたサンプルの違いは考慮する必要がある。</p>
(3)苦情相談に関する事項 苦情相談 個人情報の取扱いに関する苦情相談	<p>委員からの意見                      A委員：消費者苦情処理専門委員会は、小委員会を活用して、地方センターに対する情報を提供を目標数どおり実施することを期待したい。</p>

地方センターの苦情相談処理への支援  
消費者苦情処理専門委員会

素案

1. 年々複雑化する消費者契約紛争等の内容に鑑み、苦情処理を行うにあたり弁護士等の専門家のアドバイスを受けることは適切な対応といえる。今後はこのシステムの活用の促進が図られ、あっせん実績の向上が図られることを期待する。
2. 個人情報の取り扱いに関する苦情相談については、本格的始動に向けての準備段階として内容が十分かどうかは平成17年度の施行以降に明らかになるとみられるが、相談分析については、社会的に注目を集めている分野であるので、複数のトピックを取り上げる余地があったのではない。
3. 地方センターに対し、定期的なものに加え、急増する「情報通信関連に係る相談処理マニュアル」を発行するなど、臨機応変な対応を行ったことは評価できる。消費者基本法25条において、国民生活センターが消費生活に関する情報の収集及び提供、苦情処理のあっせん及び相談における中核的機関と位置づけられたこともあり、引き続きその役割を強化されたい。また、情報を一方的に提供するのみならず、それらに対する地方センターの反響にも留意することも重要である。
4. 消費者苦情処理専門委員会に関して  
消費者苦情処理専門委員会において複数の案件を処理し、更なる活用を図るためには、小委員会を設置するだけでなく、事務局の体制を更に強化する必要がある。  
処理件数は目標を達成できなかったものの、案件自体は難しいものに積極的に挑戦している点は評価できる。  
当該委員会で得た結論が、地方センターにおける実務に浸透しているかにつき追跡調査するとともに、その実効性を確保するために、関係省庁との連携をより一層図る必要がある。

(4) 関連機関への情報提供に関する事項

地方センターへの情報提供  
行政機関等との情報交流  
消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流

委員からの意見

A委員：消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換のための消費者フォーラムについては、満足度4.1の評価を得たことはよいが、今後、更に効果を挙げるため、開催時期、開催数、テーマ設定や内容などの検討が必要。

素案

1. PIO-NETによる行政機関への情報提供を積極的に行ったことは評価できる。
2. ADR基本法等が検討されている中、事業者団体と定期的に情報交換の場を持ったことは、より効率的な苦情処理のあり方に資するものとして評価できる。

(5) 研修に関する事項

研修  
消費生活専門相談員資格の審査及び認定

委員からの意見

A委員：小学校、中学校、高校の教員を対象とした研修は、参加者が少なく、回数も1回となっているが、学校における消費者教育の充実に資するという中期計画に沿うためにも、今後は、回数を増やし、参加人数を増加させる努力が必要である。

素案

1. 対象も内容も異なる各種研修を行っているにも関わらず、アンケート結果が総じて4.0以上というのは極めて優秀な結果である。一方、アンケートを受ける側が、いわゆる一般人から、消費者行政に関して専門性の高い消費相談員等と幅広く、その評価を一律に扱うのは適切でない可能性がある。
2. 消費生活専門相談員資格審査において地理的条件に配慮して、全国18箇所で行ったことは評価できる。引き続き、各地の地理的条件に配慮した人材供給の確保が望まれる
3. 学校教育関係者に対する研修を推進するに当たっては、消費者教育支援センター等との間で一層の連携を図ることが必要である。

(6) 商品テストに関する事項

原因究明テスト  
問題提起型テスト

委員からの意見

A委員：平成15年下半期における商品テストは、原因究明、問題提起型いずれのテストもその実施と各媒体への公表の在り方について評価できる。テストの課題設定と成果については、商品テスト分析評価委員会の文章化された明確な評価や問題提起が望まれる。

素案

1. 一般に職員に対する研修の実施が少ない中、日々進歩する技術を学習する場をより多く設けて効率的な運営に資した点は評価できる。
2. 件数を達成したのみならず、時宜にかなった商品を取り上げ、国民生活センターの長年の蓄積を生かした原因究明テスト、問題提起型テストを行い、国民の消費生活環境の確保に資するような情報提供を行ったことは評価できる。

<p>(7)調査研究に関する事項</p>	<p>委員からの意見 A委員：課題設定やその成果に対する評価は当を得ている。消費者からの苦情相談が格段に増えている中、調査研究対象の広がりや効率よい課題の結果提出と発表が期待される。</p> <p>素案 1．本調査研究の計画、終了の双方の段階において外部有識者より評価を受けるシステムを構築したことは、充実した調査研究を実施していく上で意義深いものと考えられる。そして、その評価会合において、取り上げられたテーマは、社会的関心が高いものであり、調査の成果も有意義との評価を受けたことは、評価に値する。ただし、評価会合のあり方については、各委員に書面で評価表を提出し、それに基づいて委員のみで評価を決定するなど、運営の厳格化を図る余地がないか検討する必要がある。 2．評価会合のあり方については、一回の会合の場で評価を決定するのではなく、各委員に書面の提出を求め、委員のみで評価を決定するなど、運営をより厳格にする必要がある。</p>
<p>3．予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<p>委員からの意見 A委員：概ね妥当である。</p> <p>素案 1．新たに導入された独立行政法人会計基準に基づき適正に処理されている。 2．業務の効率化という観点に立って、超過勤務手当の動向にも注意を払う必要がある</p>
<p>4．人事に関する事項</p>	<p>委員からの意見 A委員：15年度の人事計画は、期末に126人（常勤職員）のままとしたが、途中退職者が続出し、結果117人となった。その間、パート職員を雇用せずに済んだのは、大変な合理化と評価できるが、それならば今後の人事計画をどう考えるのか注目したい。 E委員：退職制度の検討必要。</p> <p>素案 1．現行制度においては、退職時期が退職年齢に達した者の誕生月の月末とのことだが、業務を計画的、効率的に行うにあたり、こうした退職制度自体を見直す必要があるのではないかと。 2．一口に常勤職員といっても、新規採用者と退職者の間には専門的な技能等の観点から、遂行できる業務の質が異なると考えられる。また、同様のことは、常勤職員の仕事を非常勤職員へ振り替える際にも言え、常勤職員の数だけで議論するのではなく、業務の効率化が結果的に人員増の抑制に結びついたことを積極的に示す必要がある。</p>
<p>・その他の業務実績等に関する評価</p>	
<p>1．業務運営の改善に関する事項</p>	<p>委員からの意見 A委員：地方センターへの情報提供のため、全相談件数の45%にあたる経由相談を積極的に実施し、更にP I O - N E Tの地方センターにおける運営が安定するための情報提供として、P I O - N E T通信を1回作成し、地方センターの支援を実施したことは大いに評価できる。</p> <p>素案 1．最適化計画の策定に向けた取組みの一つとして、短期間で組織の大幅な見直しをしたことは評価できる。 2．P I O - N E Tを積極的に活用して、行政機関等に提供した結果、法改正の実現など、具体的な政策立案に資したことは評価できる。 3．苦情処理・紛争解決の中核機関として、苦情処理に係る情報提供を迅速かつ積極的に行ったことは評価できる。</p>
<p>2．事業の実施に関する事項</p>	<p>委員からの意見 A委員：商品テストの技術の向上と期間の短縮を目指して、テスト職員を対象に学習会や技術習得のための指導、訓練のための講習会に参加させ、テスト期間の短縮を図った。</p>

	<p>素案 今回は初年度、かつ評価期間も10月から3月までと短期間だったにもかかわらず、ほぼすべての年度計画の目標値を達成し得たことは高く評価できる。</p>
<p>3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項</p>	<p>委員からの意見 A委員：生活情報の収集や国民の情報提供、又、商品テスト技術の向上などのため、職員に学習会や講習会に参加させ、技術、知識の取得の機会を与えた。15年度期末には、職員数が126人から117人に減ったままで、業務をこなし、効率化の実績を示すことになった。</p> <p>素案 テスト技術向上のため、専門家からの助言等を受けて研鑽を図ったことは評価できる。 人材育成について、既にテスト職員や外部を対象とした研修は数多く実施してきた実績があるが、今後は一般職員対象の研修をテスト職員のみならず充実させることを検討されたい。</p>
<p>4. その他</p>	<p>素案 業務内容等の外部評価委員会のあり方について、さらなる検討が必要。</p>
<p>法人の長等の業務運営状況</p>	<p>委員からの意見 A委員：独立行政法人化してまだ半年ではあるが、理事長自ら先頭に立って、国民生活の安定と向上に寄与するための情報提供と調査研究を行う国民生活センター（地方センター）の長としての熱意と姿勢がきわ立っているという風に今後を期待する。</p> <p>素案 1. 理事長は、 中期計画の達成へ向け、先頭に立って意欲的に取り組んでいる姿勢が感じられる。今回の場合も短期間であるにもかかわらず、迅速に組織や制度面等の見直しを行って実績に結びつけた点は評価できる。 研究・調査報告等、国民生活センターのあらゆるアウトプットに神経を配って精査している姿勢は評価できる。 2. 理事は、理事長のリーダーシップの下、理事長の業務運営を的確に補佐している。 3. 監事は、監事監査計画により監査を行うとともに、国民生活センターの業務運営状況を的確に把握している。</p>
<p>総合評価（業務実績全体の評価）</p>	<p>委員からの意見 A委員：平成15年度は独立行政法人化して後半の半年間であったが、国民生活センターは国民への情報提供や消費生活情報の収集、地方センターへの支援活動などの点で、業務の効率化や組織の活性化が図られた。今後の目標計画に沿って、更なる努力による効率化が期待される。</p> <p>素案 今回の業務実績評価は独立行政法人化した最初の評価であり、かつ平成15年10月1日から半年間と期間が非常に短かったことを勘案すれば、対象期間中の業務実績が各目標をほぼクリアしていることは高く評価できる。引き続き、中期目標の達成に向けて全力を尽くされたい。 関係行政機関に対し、P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）の情報を提供した結果、法令のより時宜にかなった内容への改正に繋がったことは評価できる。引き続き、各省庁の政策立案に、国民生活センターの情報が活用されるよう、積極的な情報提供を行うことを期待する。 国民に対し、架空請求等の被害が急激に拡大したような案件に関して、P I O - N E Tの情報に基づき、全国規模の相談動向及び適切な対応方法について、速やかに情報提供を行ったことは、被害の未然防止に役立ったと考えられる。 P I O - N E Tの豊富なデータをもとに、国民生活センターに蓄積された技術、経験を駆使して、因果関係等の調査、分析を行って公表した点は評価できる。今後ますます分析の高度化・充実化を図るとともに、分析結果を踏まえ、関係機関に対し、具体的な改善につながる要望を引き続き行っていくことを期待する。 平成17年度末を待たず、できるだけ早期に最適化計画を策定し、方向性をより明確にすることで一層の業務の効率化が図られることを期待する。</p>