

平成25年度
独立行政法人国民生活センター
業務実績報告書

平成26年6月
独立行政法人 国民生活センター

平成25年度 独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

目次

I. はじめに	4 頁
II. 独立行政法人国民生活センターの概要	5 頁
1. 目的	
2. 業務の範囲	
3. 沿革	
4. 根拠法	
5. 主務大臣	
6. 所在地	
7. 資本金の状況	
8. 役員の状況	
9. 職員の状況	
10. 法人の組織	
III. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告	8 頁
1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について	
2. 平成25年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について	
IV. 法人の長等による業務運営状況について	9 頁
1. 理事長のリーダーシップについて	
2. 内部統制、コンプライアンス体制の整備等について	
3. 理事による業務運営状況について	
4. 監事による業務運営状況の把握等について	
V. 平成25年度における業務実績について	11 頁
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	11 頁
(1) 一般管理費及び業務経費	11 頁
(2) 人件費	13 頁
(3) 給与水準	14 頁
(4) 随意契約の見直し	15 頁
(5) 保有資産の有効活用	18 頁
(6) 自己収入の拡大・経費の節減	21 頁
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目標を達成するためとるべき措置	21 頁
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供	21 頁
① P I O - N E T の刷新	
② 「早期警戒指標」の整備	
③ 「事故情報データベース」の活用	
④ 調査研究	
(2) 国民への情報提供の強化	29 頁
① 報道機関等を通じた情報提供	
② ホームページ、出版物等による情報提供	
ア. ホームページ	
イ. 出版物	
ウ. 高齢者や障がい者等への情報提供	
③ 「消費者トラブルメール箱」の運用	
④ 消費者庁の行う注意喚起への協力	

(3) 苦情相談の充実・強化・・・・・・・・・・・・・・・・	74 頁
① 苦情相談	
ア. 経由相談	
イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援	
② 個人情報の取扱いに関する苦情相談	
(4) 裁判外紛争解決手続の実施・・・・・・・・・・・・・・・・	81 頁
① 紛争解決委員会の開催等	
② 検討会議、情報共有会議の開催	
③ 紛争解決委員会委員の改選	
④ 事前問合せ対応	
⑤ 和解仲介手続等の実施	
⑥ 結果概要の公表	
⑦ 広報活動及び地方公共団体等との連携	
(5) 関係機関との連携・・・・・・・・・・・・・・・・	83 頁
① 消費者庁等	
② 消費生活センター等	
③ 国の行政機関	
④ 独立行政法人	
⑤ 消費者団体	
⑥ 法令照会への対応	
(6) 関係行政機関等に対する改善要望・・・・・・・・	96 頁
(7) 研修の充実・・・・・・・・・・・・・・・・	102 頁
① 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化	
② 国家公務員向け研修の実施	
③ 消費生活専門相談員資格認定制度	
④ 市場化テストの実施	
(8) 商品テストの強化・・・・・・・・・・・・・・・・	111 頁
① 生活実態に即した商品テストの実施	
② 商品テストの効率的な実施	
③ 商品テスト実施機関の情報収集・提供	
(9) 震災からの復興に向けた取組・・・・・・・・	124 頁
① 震災関連情報の収集・提供	
② 消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施	
③ 放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等	
④ 必要な施策の実施	
(10) 消費者教育の推進・・・・・・・・・・・・・・・・	125 頁
① 民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等	
② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用	
③ 消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修	
④ 消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供	
(11) 地方公共団体に対する支援・・・・・・・・	128 頁
① 巡回訪問	
② P I O - N E T の追加配備	
(12) 中核機関としての役割強化・・・・・・・・	129 頁
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画・・・・・・・・	130 頁
4. 短期借入金の限度額・・・・・・・・	131 頁
5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画・・・・・・・・	131 頁

6. 重要な財産の処分等に関する計画	132 頁
7. 剰余金の使途	132 頁
8. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	132 頁
(1) 施設・設備に関する計画	132 頁
(2) 人事に関する計画	133 頁
(3) 中期目標期間を超える債務負担	133 頁
(4) 積立金の処分に関する事項	133 頁
(5) 情報セキュリティ対策	134 頁
(6) 事業の審査及び評価	134 頁
(7) 国際協力	135 頁
(8) 内部統制の充実・強化	135 頁
(9) 情報公開	136 頁
VI. 財務の状況	138 頁
1. 財務諸表の要約	
2. 財務状況	
3. 事業の説明	
(別紙1～3)	
平成25年度予算、平成25年度収支計画、平成25年度資金計画	148 頁

I. はじめに

平成15年10月に国民生活センターが独立行政法人化して以来、10年半が経過した。この間、当センターは全国の消費生活センター等から収集した消費者相談情報を分析し、消費者被害を未然に防止するための情報提供を行うとともに、教育研修、消費者問題に関する調査研究等を精力的に実施してきた。こうした事業を通じて、多様化・複雑化する消費者問題に適切に対応し、消費者基本法で定められた消費者行政に関する中核的機能を積極的に果たしてきたところである。

また、近年では平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関連する被災地支援や消費者安全法の一部改正に伴い、平成24年10月1日に消費者庁に設置された消費者安全調査委員会への協力を図った。

一方、当センターの在り方の見直しについては、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）を踏まえ、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」（平成22年12月～平成23年8月）において、消費者庁長官及び国民生活センター理事長を含む当事者間での検討が行われた。タスクフォース取りまとめ（平成23年8月26日）を受けた政務三役の協議の結果、「第三者を含めた検証の機会も設けた上で、政府の独立行政法人改革の動きを視野に入れて、然るべき時期に政務としての判断を行う」とされた。

続いて、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」（平成23年10月～12月）では第三者からの検証が行われ、その中間取りまとめ（同年12月6日）を踏まえ、同年12月27日の政務決定においては、「国へ移行することが妥当」「具体的な移行の在り方については、別途検討の場を設けて、消費者行政全体の機能強化を図る観点から検討し、平成24年夏までに結論を得る」とされた。

この政務決定や、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（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」との決定等を踏まえ、「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」（平成24年2月～8月）が開催され、国民生活センターを含めた消費者行政の在り方について検討が行われた。同年8月22日に取りまとめられた報告書では、国民生活センターの国への移行にあたっては「独立性を法的に担保した『特別の機関』として、消費者庁を移行先とすることが有力な考え方」とされ、政務決定（平成24年8月28日）においては、消費者庁に対し、その実現に向けて検討を行うよう指示がなされた。

その後、平成24年末の政権交代を受け就任した森消費者担当大臣の判断により、また、「平成25年度予算編成の基本方針」（平成25年1月24日閣議決定）における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず、引き続き検討することとされた。

これを受けて「消費者行政の体制整備のための意見交換会」（平成25年3月～）において引き続き検討が行われ、平成25年12月3日に森消費者担当大臣より「組織形態としては独立行政法人の新たな類型の一つである『中期目標管理法人』とすることが相応しい」等の方針が示された。

その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「中期目標管理型の法人とする」「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る」「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされた。

なお、『中期目標管理法人』への移行は独立行政法人通則法改正など制度面の措置後、

平成27年4月とされたところである。

本報告書では、これらの状況を踏まえ、当センターの平成25年度における業務実績とその成果を取りまとめた。

II. 独立行政法人国民生活センターの概要

1. 目的

独立行政法人国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とする。

(独立行政法人国民生活センター法 第3条)

2. 業務の範囲

- (1) 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する。
- (2) 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する。
- (3) 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供する。
- (4) 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行う。
- (5) 国民生活に関する情報を収集する。
- (6) 重要消費者紛争の解決を図る。
- (7) 前各号の業務に附帯する業務を行う。

(独立行政法人国民生活センター法 第10条)

3. 沿革

昭和37年 6月1日 特殊法人国民生活研究所として設立

昭和45年10月1日 特殊法人国民生活センターに改組

平成15年10月1日 独立行政法人国民生活センター設立

※当センターのあゆみについては別添資料1を参照

4. 根拠法

「独立行政法人国民生活センター法（平成14年12月4日法律第123号）」

平成16年6月に公布・施行された「消費者基本法」において、当センターは苦情処理のあっせん等における中核的な機関として位置づけられた。また、平成20年5月には、当センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）の整備について盛り込まれた「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律（平成20年法律第27号）」が公布され、平成21年4月1日施行とされた。

5. 主務大臣

内閣総理大臣

6. 所在地

相模原 〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1

電話（042）758-3161（総合案内）

東京 〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

電話（03）3443-6211（総合案内）

7. 資本金の状況

(単位：円)

区分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	9,166,546,650	0	△264,944,653	8,901,601,997
資本金合計	9,166,546,650	0	△264,944,653	8,901,601,997

8. 役員の状況

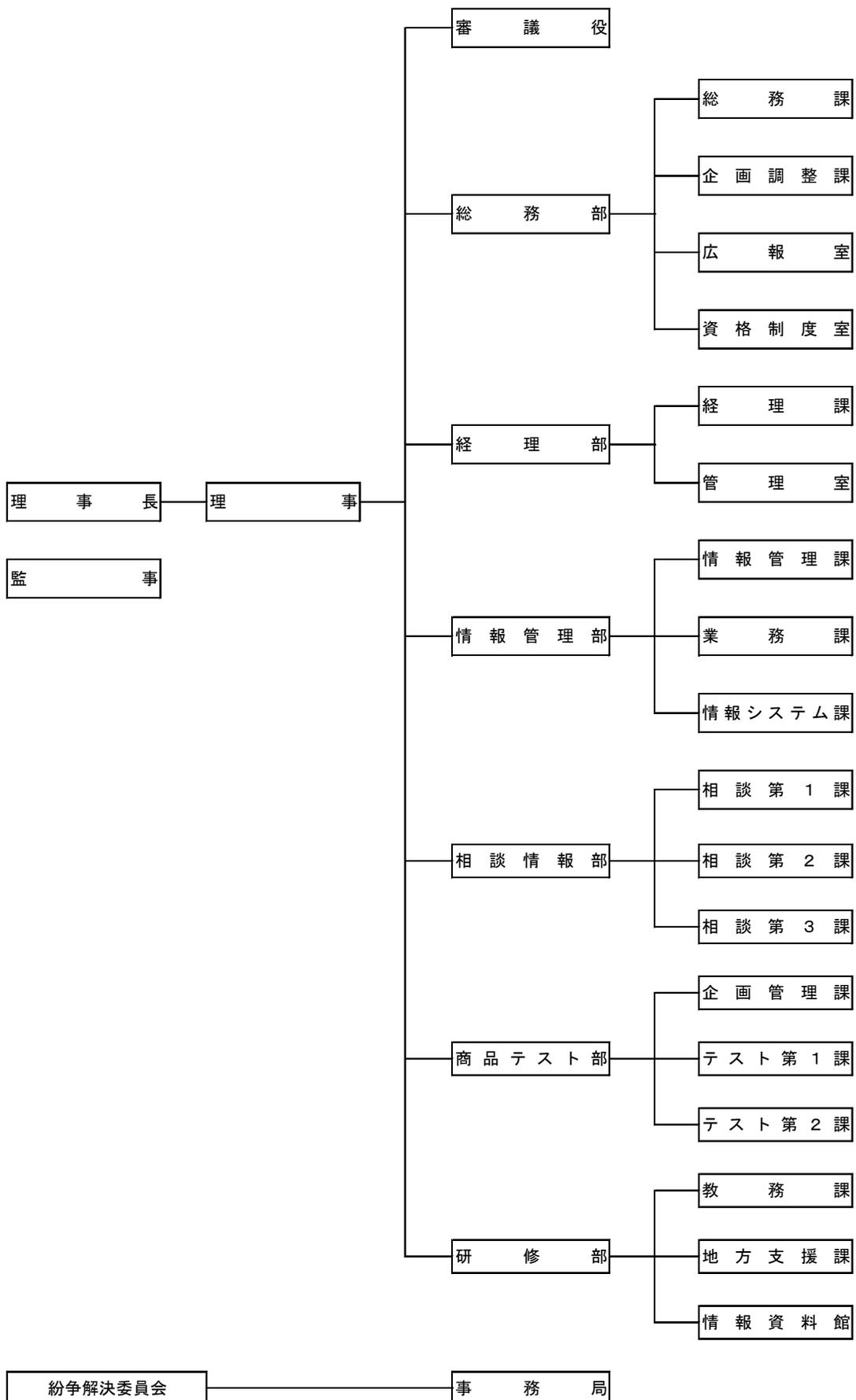
(平成26年3月31日現在)

役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	松本 恒雄	自 平成25年8月1日 至 平成27年9月30日	全部署	平成3年 一橋大学法学部教授 平成11年 一橋大学大学院法学研究科教授 平成12年 一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授兼任 平成21年 一橋大学法科大学院長 (法務専攻長) 平成21年 内閣府消費者委員会委員長
理事	山形 裕	自 平成22年12月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日 再 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	総務部総務課、企画調整課、広報室、情報管理部	昭和55年 国民生活センター入所 平成15年 国民生活センター消費者情報部長 平成22年 (独)国民生活センター総務部長
	井守 明央	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日 再 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	総務部資格制度室、経理部、商品テスト部、研修部	昭和49年 国民生活センター入所 平成12年 国民生活センター普及交流部長 平成19年 (独)国民生活センター審議役
	丹野 美絵子	自 平成25年5月27日 至 平成25年9月30日 再 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	相談情報部、紛争解決委員会事務局(紛争解決手続の実施業務を除く)	平成2年 東京都消費生活総合センター消費生活相談員 平成18年 社団法人全国消費生活相談員協会常任理事・関東支部長 平成23年 社団法人全国消費生活相談員協会理事長
監事 (非常勤)	高橋 京太	自 平成21年10月1日 至 平成23年9月30日 再 平成23年10月1日 至 平成25年9月30日 再 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	全部署の監査	昭和47年 日本輸出入銀行入行 平成11年 国際協力銀行法規担当審議役 平成18年 豊田通商(株)理事
	川戸 恵子	自 平成25年10月1日 至 平成27年9月30日	全部署の監査	昭和41年 東京放送(TBS)アナウンサー 平成12年 報道局編集センター政治部長兼解説委員 平成16年 報道局取材センター政治部解説委員 平成19年 TBSシニアコメンテーター

9. 職員の状況

常勤職員数は平成25年度末において122人(前期末は123人)であり、平均年齢は42.1歳(前期末41.5歳)となっている。このうち、国等からの出向者は3人である。

10. 法人の組織下図のとおり。(平成26年3月31日現在)



Ⅲ. 中期目標・中期計画・年度計画に関する報告

1. 独立行政法人国民生活センター中期目標・中期計画について

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第35条第1項において、主務大臣は中期目標期間の終了時に独立行政法人の組織及び業務の全般にわたる検討を行い、所要の措置を講ずることとされている。これを受け、国民生活センターの第1期中期目標期間の最終年度である平成19年度に、国民生活局長の私的懇談会である「国民生活センターの在り方等に関する検討会」が設置され、当センターの組織や業務について総合的な検討がなされた。また、独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）においては、国民生活センターが行う事務・事業等について、情報分析業務の在り方の抜本的な見直しや関係機関との連携の強化が講ずべき措置として盛り込まれた。

これらを踏まえ、当センターでは、平成20年2月29日付で主務大臣より指示された国民生活センターが達成すべき業務運営に関する目標（中期目標）に則り、「独立行政法人国民生活センター中期計画（以下、中期計画）」を策定した。中期計画は独立行政法人通則法第30条第3項に基づき、内閣府独立行政法人評価委員会国民生活センター分科会及び内閣府独立行政法人評価委員会に諮り了承を得、主務大臣への認可申請を行い同年3月28日に認可された。

また、平成20年10月16日に「安心実現のための緊急総合対策」（平成20年8月29日、政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成20年度補正予算（第1号）が、平成21年1月27日に「生活対策」（平成20年10月30日、新たな経済対策に関する政府与党会議、経済対策閣僚会議合同会議決定）を裏付ける平成20年度補正予算（第2号）が国会において成立した。これらに盛り込まれた消費者政策強化対策費を当センターの運営交付金収入及び業務経費に計上する必要が生じたことから、その都度、中期計画について変更の認可申請を行い、平成20年11月17日、平成21年3月12日に認可がなされた。

平成21年度には、第171国会（通常会）において消費者庁・消費者委員会設置法、消費者安全法が成立（平成21年5月29日成立、同年6月5日公布）し、平成21年9月1日には消費者庁が設置された。消費者庁の設置に伴い、当センターの中期目標が変更されたことを受け、中期計画にも所要の修正を行い、同日付で中期計画の変更が認可された。

さらに、平成23年10月14日行政刷新会議第3回独立行政法人改革に関する分科会における、「平成20年度第2次補正予算に由来して法人に積まれている約80億円について、平成24年度末までの必要見込み額を除き基本的に国庫に返納する方針を確認」との報告を踏まえ、平成24年度末までの事業執行見込額を除いた約58.4億円について、不要財産として国庫納付するべく、中期計画の変更の認可申請を行い、平成24年2月8日に認可された。

第3期については、独立行政法人国民生活センターが達成すべき業務運営に関する目標（中期目標）が平成25年2月28日に指示され、独立行政法人国民生活センターの中期目標を達成するための計画（中期計画）が平成25年3月29日に認可された。

その後、「好循環実現のための経済対策」（平成25年12月5日閣議決定）を受け、第186回国会において平成25年度補正予算（第1号）が成立したため、同対策に盛り込まれた防災・安全対策の加速を図るための経費を中期計画予算、収支計画、資金計画に追加計上するため、第3期中期計画の変更の認可申請を行い、平成26年3月28日に認可された（中期目標及び中期計画については別添資料2、3を参照）。

2. 平成25年度独立行政法人国民生活センター年度計画の届け出について

当センターは、独立行政法人通則法第31条の規定に基づき、平成25年度の業務運営に関する計画である「平成25年度独立行政法人国民生活センター年度計画（以下、「年度計画」という。）」を作成し、平成25年3月30日に主務大臣へ届け出た。

また、平成25年度一般会計補正予算（第1号）において、国民生活センター運営費交付金に防災・安全対策の加速を図るための経費が追加されたことから、年度計画

に所要の修正を行い平成26年3月28日に変更を届け出た（別添資料4を参照）。

IV. 法人の長等による業務運営状況について

1. 理事長のリーダーシップについて

野々山理事長（～平成25年7月）は、当センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、商品テスト、研修等を統括し、全国の消費生活センター等との連携を通じて、その中核的機能を果たすべく積極的に取り組んだ。各事業の運営にあたっては定例役員会（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た。

特に平成25年度においては、地方消費者行政を支援するため、当センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）事業の周知活動や、次期P I O - N E Tに係るシステムの刷新と運用体系の整備を指揮するとともに、都道府県が実施する巡回訪問事業の質の向上及び円滑な運営に対する支援として、巡回訪問事業運営、巡回先での助言のポイント等をまとめた「巡回訪問事業の手引」の作成や、消費者教育の推進に関する法律の制定を踏まえ、地方消費者行政を支援するため、地域において消費者教育講座の講師となる地方公共団体の職員や消費生活相談員を対象に、「消費者教育に携わる講師養成講座」の実施を指揮した。さらに、インターネットを活用して各地へ研修コンテンツを配信する「D - ラーニング」の実施を指揮した。また、さらに、第二期医療機関ネットワーク事業の立ち上げを指揮し、また放射性物質測定フォローアップ事業等の震災対応業務に引き続き尽力するとともに、消費生活相談におけるあっせんの重要性、消費生活相談員の役割について、弁護士、消費生活相談員等を対象に自ら研修を実施し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め業務の効果的な推進をすすめ、センターの総合力の発揮に尽力した。

松本理事長（平成25年8月～）も、引き続き当センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、商品テスト、研修等を統括し、全国の消費生活センター等との連携を通じて、その中核的機能を果たすべく積極的に取り組んだ。各事業の運営にあたっては定例役員会（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た。

さらに、放射性物質測定フォローアップ事業等の震災対応業務に引き続き尽力するとともに、自ら講話等を実施し、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針（平成25年12月24日閣議決定）」を踏まえ、中期目標管理法化に向けて当センターの役割及びその重要性について直接伝達し、トップ主導でミッションの伝達を行うなど職員の意識改革と人材の適正活用に努め、センターの総合力の発揮に尽力した。また、消費者ホットラインの補完として実施する平日バックアップ相談、土日祝日相談及びお昼の消費生活相談について、消費者被害の適切な救済に向けて積極的に推進した。

2. 内部統制、コンプライアンス体制の整備等について

両理事長主導による統制環境の下で、「独立行政法人における内部統制と評価について（平成22年3月 総務省）」を踏まえ、「モニタリング」、「統制活動」、「リスクの評価と対応」、「ICT（情報通信技術）への対応」等に係る業務を推進した。

また当センターのコンプライアンス指針を新たに策定して体制を整備するとともに、全役職員へのコンプライアンス研修実施を決定し、初回（役員対象）を年度中に実施し、自ら率先して受講してコンプライアンス環境の向上について、リーダーシップを発揮した。

3. 理事による業務運営状況について

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、所掌する事業及び震災対応業務を確実にかつ円滑に遂行するよう努めた。

山形理事は、総務部総務課、企画調整課、広報室、情報管理部、相談情報部(～平成25年5月)、紛争解決委員会事務局(～平成25年5月)を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、P I O-N E Tの刷新、「早期警戒指標」に基づく情報の作成と提供等を推進し、関係機関との総合調整を的確かつ円滑に行った。また、効果的な消費者行政遂行のため、消費者庁との関係強化に精力的に取り組んだ。さらに、消費者問題の啓発等に尽力するとともに、ウェブ版国民生活などによる情報提供等に努め、毎月の記者説明会の円滑な遂行に尽力した。

井守理事は、総務部広報室、資格制度室、経理部、商品テスト部、研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、消費生活相談員資格制度の運営を通じ、消費生活相談員の資質向上を推進した。また、危害情報や商品テスト結果の迅速な提供や事業者名の公表を着実に推進するとともに、消費者安全調査委員会との連携を図り、製品関連の事故防止等に貢献した。商品テスト施設・機器の更新・整備を実施し、関係する他の独立行政法人や各地の消費生活センターとの連携強化、第二期医療機関ネットワーク事業の立ち上げにも尽力した。さらに、消費者教育の推進に関する法律の制定を踏まえ、消費生活相談員等の研修講座の充実によって、各地の消費生活センターにおける消費者苦情処理能力の向上を図るとともに、東京で開催した研修講座についてインターネットを活用して各地へ配信する「D-ラーニング」の実施に尽力した。

丹野理事(平成25年5月26日までは山形理事)は、相談情報部、紛争解決委員会事務局(紛争解決手続の実施業務を除く)を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、当センターに寄せられた苦情相談の分析や情報提供を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。また、消費者ホットラインの補完として実施する平日バックアップ相談、土日祝日相談及びお昼の消費生活相談の運営について、消費者被害の適切な救済に向けて積極的に推進した。

4. 監事による業務運営状況の把握等について

高橋監事、島崎監事(～平成25年9月)及び川戸監事(平成25年10月～)は、会計監査・業務監査を的確に遂行し、業務の適正な遂行に貢献した。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い、業務の適正な執行を促進した。

V. 平成25年度における業務実績について

以下に、平成25年度計画に示した各種業務の実績を示す。

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置

(1) 一般管理費及び業務経費

i. 一般管理費及び業務経費

－年度計画内容－

一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。

◎業務の概要

中期目標及び中期計画で定められた一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。

◎年度計画実施状況

平成25年度の一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成24年度予算額201,820千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んで6,055千円減の195,765千円となっている。平成25年度の決算額は、154,956千円となり、平成25年度予算額からさらに40,809千円（△20.8%）の削減となった。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 庁舎管理業務について、仕様書の見直し等により外部委託費を削減（△2,872千円）。
- ・ 年度計画において、相模原事務所研修施設の活用方法等の検討及び東京事務所の移転に向けた取組を進めることとしたことから、両事務所の修繕を緊急性の高いもののみ限定し、保守・修繕費を節減（△11,257千円）。

(参考) 一般管理費予算（人件費を除く）の概況

平成25年度一般管理費予算の内訳

(単位：千円)

区 分	平成24年度 予 算 額①	平成25年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	201,820	195,765	△6,055	△3.0

平成25年度予算と決算額

(単位：千円)

区 分	平成25年度 予 算 額①	平成25年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
一般管理費 (人件費を除く)	195,765	154,956	△40,809	△20.8

平成25年度の業務経費当初予算額は、平成24年度予算額1,562,700千円に対して、既定経費の見直し及び中期計画で1%以上と定めた効率化係数を上回る1.8%を織り込み、64,913千円減の1,497,787千円となっている。

平成25年度予算額に対する決算額は、1,473,357千円となり、平成25年度予算額に対し24,430千円減（△1.6%）となった。

また、経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況と経費の

執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、業務の優先順位の見直し等、適宜調整を行った。

具体的な削減内容は以下のとおり。

- ・ 地方消費生活相談窓口支援業務等における実施体制の見直し等により、非常勤職員手当及び派遣職員経費を抑制（非常勤職員手当：△16,158千円、派遣職員経費：△26,988千円）。

なお、平成25年度予算においては、上記のほか、平成26年2月6日に成立した平成25年度補正予算（第1号）により、「好循環実現のための経済対策」の一環として、消費者関連情報の活用に向けた基盤整備（PIONEERの刷新等）のための経費1,499,034千円が措置された。平成25年度においては、消費者庁「PIONEER刷新に関する検討会」の検討結果を踏まえ、PIONEER刷新のためのシステム構築等に係る入札手続を開始した。

（参考1）業務経費予算の概況

平成25年度業務経費予算の内訳

（単位：千円）

区 分	平成24年度 予 算 額①	平成25年度 予 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,562,700	1,497,787	△64,913	△4.2

平成25年度予算と決算額

（単位：千円）

区 分	平成25年度 予 算 額①	平成25年度 決 算 額②	増減額	増減比 (%)
			③=②-①	③/①
支出予算額	1,497,787	1,473,357	△24,430	△1.6

（注）決算額には、平成25年度契約済繰越額17,528千円を含む。

（参考2）平成25年度補正予算の概況

（単位：千円）

区 分	予 算 額	決 算 額
好循環実現のための経済対策 （補正1号）	1,499,034	143,856

（注）決算額は、平成25年度契約済繰越額である。

ii. 借り上げ宿舎制度の見直し

－年度計画内容－

激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

◎業務の概要

「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画（平成24年4月3日行政改革実行本部決定）」により、独立行政法人の職員宿舎について更なる見直しを行うこととされたことを踏まえ、平成24年度中に運用の見直しを検討する。

◎年度計画実施状況

平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までの激

変緩和措置を終え、住宅手当を支給する制度に全面的に移行した。

(2) 人件費

i. 人件費

－年度計画内容－

総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等の業務を精査し、真に必要な業務に限定するための計画を策定する。

◎業務の概要

総人件費については、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施した。さらに、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続した。

また、非常勤職員等の給与に関し、業務を精査のうえ適正化を実施した。

◎年度計画実施状況

当センターの在り方については、内閣府特命担当大臣を交えた「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において、各事業の相互補完性・一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実させ、消費者行政の推進を図ることが重要とされ、また、行政改革推進会議独立行政法人改革等に関する分科会ワーキンググループでは、当センターの機能の充実の必要性として、高齢者等の見守り体制や啓発事業の拡大、越境消費者トラブル対応と外国人対応、消費者教育担い手の研修・人材育成及び自治体職員・相談員の研修が説明された。また、「消費者教育の推進に関する基本的な方針(平成25年6月28日閣議決定)」においては、当センターが情報提供等について支援を行う役割が明記されたところである。

これらの新たな課題に効果的に対応するため、更なる業務の効率化をすすめるとともに、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し、人員配置の適正化を図った。

具体的には、広報・啓発部門の充実を図るため、広報室を広報部に格上げする一方、業務・予算・人事について一体的に運用するために、経理部を総務部に統合し、部をひとつ削減した。さらに「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について(平成24年8月7日閣議決定)」に基づき、国家公務員に準じた調整率を適用し、規程の改正を行った。

また、非常勤職員等についても同様の趣旨により平成25年度から業務の精査に着手し、企画調整経費、研修経費、紛争解決委員会経費等における非常勤職員等の出勤日数を抑制、人数の削減等を行う一方で相談業務を強化すべく経由相談等の業務に再配分を行った。

なお、平成25年度の役職員給与(退職手当を除く)の決算額は、980,442千円となり、予算額1,041,391千円に対し60,949千円の減額(△5.9%)となった。

ii. 全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新に際した業務の検討

－年度計画内容－

全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「PIO-NET」という。)の刷新に際し、最適化計画策定の段階で関連する業務の必要性・効率性の検討を行う。

◎業務の概要

昨年度実施した「PIO-NETの業務並びにシステムの分析業務」(以下「分

析業務」という。)の結果を踏まえ、業務の必要性・効率性の検討を行い、最適化計画を策定する。

◎年度計画実施状況

昨年度策定した「P I O-N E Tの業務・システムの見直し方針(案)」(以下「見直し方針(案)」という。)について、業務の必要性・効率性の観点から再検討し、改定した「見直し方針(案)」に基づき、最適化計画を策定した。

最適化計画の内容を踏まえ、現行の国民生活センターP I O-N E T運用管理体制を見直し、平成25年度当初の人員から平成26年度には人員を3名削減した。

ただし、P I O-N E T情報の活用が推進されている状況では適正な情報の提供が求められており、刷新後はさらなるデータ精度の向上が求められることとなるため、今後の人員体制については、再検討を要する。

(3) 給与水準

i. 給与水準

—年度計画内容—

給与水準については、平成24年度の検証結果を踏まえ、平成25年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要に応じて措置を講じる。

◎業務の概要

給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。

◎年度計画実施状況

給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成25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。

平成25年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は98.6となり、国家公務員の給与水準を下回っている。

当センターは、相談、調査及び商品テスト等の業務を行っているが、これらの業務を実施するためには、高度で専門的な知識が要求されることから、専門職として大卒以上の学歴を有する職員を採用してきた。このため、国家公務員(行政職(一))の大卒者54.2%に対して、当センターは94.3%(このうち大学院修了者は、26.8%)と、大卒以上の割合が極めて高い職員構成となっている。

また、当センターは、平成15年9月まで東京事務所を本部として、相模原市に設置した商品テストの職員を含め一括して本部で職員を採用してきた。その後、平成15年10月に本部を相模原市に移転したが、東京都港区及び神奈川県相模原市の両事務所で行う事業には一体関係が認められることから、同一の給与体系を適用しているため、神奈川県相模原市に勤務する職員給与が、指数を高くする要因のひとつとなっている。

このような中で、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100以下に維持しているところである。

表：各年度ラスパイレス指数

	地域・学歴勘案指数 (対前年度比)	対国家公務員指数 (対前年度比)
平成21年度	103.1 (△2.3)	114.6 (△2.8)
平成22年度	100.1 (△3.0)	111.1 (△3.5)
平成23年度	100.4 (+0.3)	111.8 (+0.7)
平成24年度	95.6 (△4.8)	108.3 (△3.5)
平成25年度	98.6 (+3.0)	111.3 (+3.0)

ii. 給与体系の見直し

－年度計画内容－

国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系について調査して現状を把握し、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直し案を策定する。

なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要に応じて措置を講じる。

◎業務の概要

給与体系については、国家公務員や標準的な民間企業の給与体系を調査し見直し案の策定をおこなう。

◎年度計画実施状況

給与体系の見直し案策定に資するため、国家公務員の年代別、役職別などに、俸給額、昇給率および給与カーブなどの分析を行い、センターの給与体系との比較、検討を行った。その結果、センターの高年齢層〔50歳代〕および若年層〔20歳代〕の賃金上昇率が若干高く、中堅層〔30歳代～40歳代〕の昇給率が若干低いことなどの調査結果を得た。

なお、見直し案の策定に当たっては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成25年11月15日閣議決定）」において、国家公務員の給与については①地場の賃金をより公務員給与に反映させるための見直し、②50歳代台後半層の官民の給与差を念頭に置いた高齢層職員の給与構造の見直し、③職員の能力・実績のよりの確な処遇への反映など給与体系の抜本改革に取り組み、平成26年度中から実施に移す、とされていた。

これを踏まえ、国家公務員給与の今後の具体的措置の動向を見つつ、給与水準を十分考慮しながら、平成26年度以降、可能なものから反映させていくこととした。

(4) 随意契約の見直し

－年度計画内容－

随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

◎業務の概要

「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、入札・契約の適正な実施を図る。

◎年度計画実施状況

① 平成25年度における契約の状況について

平成25年度における競争性のない随意契約は、契約件数で10%（平成24年度17%）、契約金額で4%（平成24年度8%）と、年度総件数及び総金額の割合は前年度と比較していずれも減少しており、「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。

なお、競争性のない随意契約6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1件は、一般競争入札により調達した賃貸借機器の再配備作業である。当該契約については、全て契約監視委員会において審査されたが、委員から見直し等の指摘を受けたものはなかった。

(参考) 契約の状況

(単位:千円)

区 分		平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	平成 24年度	平成 25年度	(参考) 見直し計画	
競争性のある契約	契約件数	(75.0%) 60	(77.8%) 63	(85.2%) 52	(83.0%) 39	(90.2%) 55	(92.7%) 76	
		契約金額	(88.1%) 2,589,934	(83.0%) 996,509	(96.0%) 874,488	(92.3%) 561,714	(96.3%) 609,426	(98.8%) 1,880,387
	競争入札		契約件数	(68.8%) 55	(54.3%) 44	(68.9%) 42	(68.1%) 32	(45.9%) 28
		契約金額	(80.9%) 2,377,326	(70.9%) 850,969	(85.3%) 776,757	(83.3%) 506,753	(81.2%) 513,899	(92.7%) 1,763,923
	企画競争・公募	契約件数	(6.3%) 5	(23.5%) 19	(16.4%) 10	(14.9%) 7	(44.3%) 27	(13.4%) 11
		契約金額	(7.2%) 212,608	(12.1%) 145,540	(10.7%) 97,731	(9.0%) 54,961	(15.1%) 95,537	(6.1%) 116,464
競争性のない 随意契約	契約件数	(25.0%) 20	(22.2%) 18	(14.8%) 9	(17.0%) 8	(9.8%) 6	(7.3%) 6	
	契約金額	(11.9%) 350,169	(17.0%) 204,165	(4.0%) 36,245	(7.7%) 46,648	(3.7%) 23,497	(1.2%) 23,177	
合 計	契約件数	(100%) 80	(100%) 81	(100%) 61	(100%) 47	(100%) 61	(100%) 82	
	契約金額	(100%) 2,940,104	(100%) 1,200,674	(100%) 910,732	(100%) 608,362	(100%) 632,922	(100%) 1,903,564	

(注)1. (参考)見直し計画の計数は、平成20年度実績に基づく計画である。

2. 企画競争・公募には、不落随意契約及び不調随意契約を含んでいる。

3. 金額はそれぞれ四捨五入しているため合計が一致しない場合がある。

競争契約等に占める一者応札・一者応募割合は前年度から契約件数で2件増加したが、割合では3.1ポイント減少した。このうち、平成24年度に一者応札・一者応募となり、平成25年度においても契約を行った5件は、公告期間を見直し、平均33.8日（平成24年度）から平均36.2日と延長したものの、引き続き一者応札・一者応募となった。

また、その他の一者応札・一者応募となった案件6件についても公告期間は、36.2日を確保するとともに、仕様書内容についても、理解しやすい内容になっているかの検討を行った。特に、情報システム関係は、CIO補佐官に仕様書内容について、入札参加制限等がないかのチェックを受けることとした。

これら一者応札・一者応募となった案件は、契約監視委員会においても、真に競争性を確保する観点で仕様書内容及び入札参加条件等の検証を行い、特に見直し等の指摘を受けたものはなかった。