

平成15年度評価委員会からの指摘に関する対応状況

	評価委員会からの指摘事項	対 応 状 況
1	出版物、テレビ番組に関するアンケートについて、サンプルの取り方やアンケート回収率に差異が見られることについて、留意する必要がある。	○「たしかな目」「国民生活」「くらしの豆知識」の出版物について 平成16年度における3種類の出版物に関する満足度アンケート調査については、評価委員会からの指摘事項を踏まえ、国民生活センター内部でそのあり方について検討を行い、調査の基本となるアンケート対象者のサンプリング方法を以下通りとして実施した： ◇定期購読者のいる「たしかな目」と「国民生活」については、定期購読者リストより無作為に抽出した読者に満足度アンケートを実施した。なお、アンケート送付数の上限値は、実施費用も勘案し、各々の定期購読者の5%とした。 ◇「くらしの豆知識」については定期購読者がいないため、当センター主催の研修受講者及び「くらしの豆知識」の購入を直接申し出た一般消費者を対象として実施した。 平成16年度における各出版物満足度アンケート調査結果概要は以下の通り： ◇「たしかな目」 実施時期：平成17年3月 対象者数：定期購読者約4,000名の5%にあたる200名 回 収 率：43.5%（回答者数87名） 満 足 度：平均4.4 ◇「国民生活」 実施時期：平成17年1月 対象者数：定期購読者約2,000名の5%にあたる100名 平成16年9月以降に新規定期購読者となった30名 回 収 率：53.8%（回答者数70名） 満 足 度：平均4.1 ◇「くらしの豆知識」 実施時期：平成17年3月 対象者数：295名（内訳は以下の通り） 当センター主催の研修受講者 180人、一般消費者 115人 回 収 率：64.7%（内訳は以下の通り） 当センター主催の研修受講者 118人（65.6%） 一般消費者 73人（63.5%）

		満 足 度：平均4.5 ○テレビ番組「ご存じですか 消費者ミニ情報」について テレビ番組に関する満足度アンケート調査については、専門会社に依頼して調査を実施した。 平成16年度における各出版物満足度アンケート調査結果概要は以下の通り： 実施時期：平成17年3月 実施場所：大阪及び仙台 対象者数：大阪40名、仙台40名 計80名 回 収 率：実際に対面しての調査のため100% 満 足 度：平均4.6
2	年々複雑化する消費者契約紛争等に関わる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により一層の活用を図り、あっせん実績の向上が図られることを期待する。	平成16年度においても、弁護士や住宅、自動車の専門家を配置し、複雑化、高度化、専門化する各種消費生活相談の対応に活用した。各専門家からのアドバイスを活用した相談処理内容は以下の通り： ・ 弁護士からのアドバイスを活用した相談処理内容例 ①入居後2ヶ月で死亡した母の有料老人ホームの解約 ②敷金を上回る修繕費を請求された賃貸アパート ③足に合わずに履くことができないリウマチ患者のためのオーダー靴 ④キャンセルできない結婚式用に予約し式後に入荷したCD ⑤家庭教師が来ないまま連絡がとれなくなった家庭教師派遣業者 ・ 一級建築士からのアドバイスを活用した相談処理内容例 ①次々に不具合が発生し、原因不明で修繕もできない新築分譲マンション ②同様の苦情があるにもかかわらず、アフターサービス期間を過ぎたからと言って、天井のヒビの修理を有料という不動産業者 ③再工事の依頼に全く対応しない注文住宅業者 ・ 自動車専門家からのアドバイスを活用した相談処理内容例 ①購入直後から不具合のある輸入車 ②ハンドルをとられたり、ブレーキの効きにも違和感があるので原因究明してほしい輸入限定車
3	個人情報の取扱いに関する苦情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、複数のトピックスを取り上げる余地があったのではないかな。	平成16年度においては、平成17年4月の個人情報保護法全面施行を踏まえ、以下のテーマで3回の情報提供を実施した： ①個人情報を聞き出す「フィッシング」詐欺に要注意（平成16年11月5日公表） ②子どもの個人情報に係る消費者トラブルの現状と対応（平成17年3月4日公表） ③個人情報流出事故に関する事業者調査結果（平成17年3月25日公表） －急がれる個人情報管理体制の強化－

4	地方センターに対し、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。	地方センターに対して定期的に提供している情報としては「消費生活相談緊急情報」と「製品関連事故情報」が挙げられる。これらの情報提供については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布後直ぐに多くの問合せがあることや、経由相談を受ける際に必ずといっていいほど引用されることから、その有用性が確認できる。また、同様の事例等を見て相談処理に役立てている、相談者にフィードバックした等の声も寄せられている。
5	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。	平成16年度においては、消費者苦情処理専門委員会の担当の調査役と担当の職員を置き、また、他の相談調査部の職員との連携を強化し、業務を推進している。
6	消費者苦情処理専門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。	国民生活センター主催の研修・講座に参加する消費生活相談員に、消費者苦情処理専門委員会小委員会からの助言に対する活用実態を口頭にて聴取したところ、同種の苦情相談を受付けた際に、小委員会の助言を参考に相談処理が行われていることを確認している。 また、平成16年度に情報提供した「自動車販売業者の倒産にかかわる消費者トラブル」と「携帯電話端末の交換等に伴う有料コンテンツ引継ぎのトラブル」に関する小委員会の助言については、問題改善に寄与すべく、前者を経済産業省に、後者を文化庁にそれぞれ情報提供している。
7	各種研修の実施に関し、アンケートの対象者がいわゆる一般人から消費生活専門相談員までと幅広く、その評価を一律に扱いかどうか検討されるべきである。	平成16年度においては、以下の通り評価の内容を変えて対応した： ・業務の関連で講座を受講する行政職員、相談員等については、「(業務に) 役立つ講義内容だったか」を5段階で評価。さらに、受講者の派遣自治体に対し研修効果等について意見聴取を行った。 ・一般消費者へは、「(講座の内容が) 良かったか」に関して5段階で評価。
8	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。	平成16年度においても、消費者教育支援センターとの共催による「教員を対象とした消費者教育講座」、日本消費者教育学会と共催による「消費者教育学生セミナー」をそれぞれ実施しており、これらの研修について、今後カリキュラム内容をより一層充実させ、受講者のニーズに応じていく。
9	調査研究に関する外部有識者の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。	評価表を新たに作成し、評価項目に従って意見交換を行うよう改めた。また、評価会合後に、評価委員は、当該評価表の各項目について段階別の評定含む評価を個々の調査研究毎に行い、評価の厳格性を確保した。

10	現行の退職制度との関連にも留意しつつ、超過勤務手当のあり方についても検討すべきである。	業務運営の効率化及び各事業への適正人員配置のために、年度当初に組織改編を行い、重点業務への人員のシフトを行うとともに各部署に対し超過勤務時間数の上限を示達し、業務の円滑な運営と効率化を図るようにした。
11	現行の退職制度においては、退職時期が退職年齢に達した者の誕生日の月末とのことだが、業務を計画的、効率的に行うに当たり、こうした退職制度自体を見直すことも含めて、取り得る方策を検討すべきである。	満60歳となる日の属する月の月末が定年となっているが、業務執行の観点から、平成18年度から年度末定年への移行を検討しているところである。
12	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充実させることを期待する。	平成16年度においては、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、財務省「予算編成支援システム」、環境省「VOCs分析」、社会経済生産性本部「メンタルヘルス推進支援セミナー」等で訓練や研修を受けたほか、「司法制度改革と仲裁ADR」「個人情報保護法と相談対応」「特殊クレーマー対応と個人情報問題」「WebアクセシビリティJIS規格」「スタイルシートによるホームページの作成」等各種講習会に参加して研鑽を図った。
13	理事長は、今後も独立行政法人化した趣旨を活かし、長としての熱意を示し、実績を挙げられるよう期待する。理事は、理事長の業務運営を的確に補佐し、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するなど、その職務を果たしていくことを期待する。	平成16年度において、理事長は、国民生活センターの全業務を統括し、センターが消費者基本法に定められている消費者問題に関する中核的な機関として積極的な役割を果たすべく、定例役員会（毎週火曜日開催）を主宰して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、中期計画に基づき業務を精力的に推進した。平成16年度においては、4月に組織の改革を行うとともに、消費者苦情相談が急増を続け消費者問題が複雑化・深刻化するなか、年度業務計画に即し各業務の推進を指揮した。特に、PIO-NETシステム運営の国からの全面移管、個人情報保護法の全面施行に伴うデータベース作成にあたっての関係方面との調整、消費者トラブルメール箱の拡充と情報提供の強化、NPO等との交流促進等において、率先して業務の遂行にあたった。また、業務の積極的・効果的な推進のために、職員の意識改革を進め、業績手当制度の導入の検討等を推進し人材の適正活用に努め、センターとしての総合力の発揮に尽力した。 また、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、業務の推進を図った。 川本理事は、総務企画部（総合調整、企画、評価等）、経理管理部、相談調査部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、年度計画の着実な遂行、個人情報保護業務の開始等のため各部業務の総合調整を積極的に図るとともに、PIO-NETシステム移行等の予算確保、センター予算の効率的執行等に努め、また、苦情相談及びそれに基づく情報提供・調査分析等を指導し、消費者被害の拡大防止・未然防止に尽力した。 田中理事は、情報分析部、広報交流部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、PIO-NETシステムの円滑な移管や、NPOとの交流の基盤となる「くらしの交流プラザ」の開設を推進するとともに毎月の記者説明

		会をリードし、また、ホームページの充実、「たしかな目」等の定期刊行物の分かりやすい編集を通じた国民への情報提供等に指導力を発揮し、消費者問題の啓発等に尽力した。 藤村理事は、総務企画部（人事・労務・福利厚生）、商品テスト部、教育研修部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。特に、職員の業績評価制度の検討、人材の活用・人材の育成等を主導するとともに、商品テストを着実に推進して製品関連の事故防止等に尽力し、また、効果的な教育研修、消費生活相談員資格制度の運営を通じて消費者行政担当者や消費生活専門相談員等の養成と資質向上に貢献した。 木村監事及び山下監事は、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するとともに、効果的な内部監査の枠組み作りを促進した。また、定例役員会に常時出席し、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。
14	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。	平成16年度においては、国会、中央省庁からの情報提供依頼635件に対応しており、内閣府等に対する情報提供において、政策立案等に大きく寄与しており、また、経済産業省については、特定商取引法による行政処分に繋がるケースが多く見られ、消費者被害の防止に貢献した。 また、政府・審議会・政党等から説明・意見提示要請に応じ、積極的に対応を行った。 ・第17回金融審議会金融分科会第一部会 議題：外為証拠金取引の現状等 ・自民党 内閣部会・生活安全関係団体委員会合同会議 議題：探偵社・興信所に関する新たな法制度の検討についてヒアリング ・国民生活審議会 第2回消費者団体訴訟制度検討委員会 議題：消費生活相談における約款中の不当条項及び不当な勧誘行為について ・民主党 消費者団体訴訟制度ワーキングチーム 議題：架空・不当請求の現状について ・第28回金融トラブル連絡調整協議会 議題：金融トラブルの苦情紛争事例のケース・スタディ ・自民党 オレオレ詐欺撲滅ワーキングチーム 議題：架空・不当請求による新手の犯罪について ・自民党 内閣部会 調査業に関するワーキングチーム 議題：「探偵業新法」（議員立法）要綱素案についての意見（興信所に関する苦情相談及び主な事例） ・民主党 人権消費者問題プロジェクトチーム 議題：PL法成立から現在に至るまでの経過 ・自民党 内閣部会 消費者問題に関するプロジェクトチーム 議題：「消費者団体訴訟制度の骨格」についてヒアリング

15	PIO-NETのデータを今後益々分析の充実と高度化を図るとともに、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べきである。	平成16年度においては、以下12のテーマについて要望及び情報提供を実施した： ①個品割賦購入あっせん契約に関する消費者トラブルについて ②パケット通信における接続先の開示等について ③役務付き学習教材の消費者取引における適正化について ④架空請求に関する消費者トラブルの防止について ⑤中古車取引に関わるトラブルについて ⑥個品割賦購入あっせん契約に関する消費者トラブルの防止について ⑦「まつ毛パーマ」のトラブルについて ⑧家庭用電気治療器具に関するトラブルについて ⑨結婚相手紹介サービスに関するトラブルについて ⑩個品割賦購入あっせん契約に係わる与信の適正化について ⑪直収型固定電話サービスに係る苦情について ⑫携帯電話端末の交換等に伴う有料コンテンツ引継ぎのトラブルについて
16	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を図っていくべきである。	「最適化計画検討委員会」を設置し、関係各部の連携の下検討を進めており、平成17年度央を目途に最適化計画を策定することとしている。

－以 上－