

独立行政法人国民生活センターの平成 16 年度業務実績評価の概要

1. 総合評価

平成 16 年度の業務実績を見ると、中期目標の達成に向け順調に計画を実施している。特に国民生活センターが発信する各種情報がテレビ、ラジオ及び新聞等のメディアに数多く取り上げられており、国民生活センターの存在価値を示している。

(主な取組)

- ① 効率的な業務運営を可能とするため、部・課・室の大幅改廃を含む組織の再編を行った。また、業務の最適化計画の検討・策定について、「ITの積極的な活用」等の方針を示した。
- ② P I O-N E T の運営に関して、直接入力システム構築に向け、計画を大幅に前倒しし、準備作業を完了させた。
- ③ 消費者トラブルメール箱に関して、消費者から多岐にわたる問題の情報が数多く寄せられ、収集件数が年度計画を大きく上回った。また、対象事業者、業界団体、関係各省等に必要な要望を行った。これにより、新品にも関わらず不具合が生じた DVD レコーダーの出荷停止等の対応が事業者からなされるなど、消費者利益の増進に役立った。
- ④ 報道機関等を通じた情報提供に関して、消費者に分かりやすい形で各種メディアに幅広く情報を提供するとともに、積極的に関係各省及び事業者団体等への要望、情報提供を行った。これにより、「フィッシング」に関して、関係省庁による対策協議会が立ち上げられるなど、政策立案の必要性を促し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立った。
- ⑤ 架空請求・不当請求に関して、業者名や対策マニュアルをホームページ及び携帯サイトに公表した。また、10 月に発生した新潟県中越地震への対応として、震災後に必要な情報をホームページ及び携帯サイトに掲載した。
- ⑥ 個人情報の保護に関する法律が平成 17 年 4 月から全面施行されることに伴い、「個人情報に係る相談処理マニュアル」を作成し、地方公共団体の相談窓口配布するとともに、専門の相談員を配置した苦情相談窓口を国民生活センターに新たに設置するなど、苦情相談機能の充実を図った。
- ⑦ P I O-N E T に収集された消費者相談情報を整理し、行政機関等に積極的に情報提供を行った。特に経済産業省に対し、特定商取引法に係る相談内容等を積極的に情報提供することにより、悪質事業者に対する行政処分が行われ、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立った。
- ⑧ 原因究明テストに関して、製品関連事故等の原因究明のため、科学的に信頼性のあるテストを実施した。そのテスト結果を地方センター等に情報提供するとともに、記者公表や国民生活センターのホームページ等への掲載により、国民に対して広く周知し、被害の救済・未然防止・再発防止に努めた。
- ⑨ 問題提起型テストに関して、人の生命・身体に関する事故や苦情等の国民生活に重大な影響を及ぼす案件について適宜取り上げ、適切な情報提供を行った。
- ⑩ 国民生活や消費者問題の実態などに関する調査研究に関して、問題解決の方策を明らかにし、施策等の提言につなげた。

2. 指摘事項等

- ① 業務の最適化計画の方針に基づき、早期に最適化計画を策定し、業務の効率化を図ることを期待する。
- ② ホストコンピュータのシステム構築が最適で最大の効果をあげることを期待する。
- ③ 引き続き、各種出版物のアンケート回収率向上のため、創意工夫を期待する。
- ④ 相談に当たる消費生活専門相談員等の資質の向上をより一層図るとともに、高度専門相談のさらなる活用を行う。
- ⑤ 消費者苦情処理専門委員会の運営に関して、事務局体制の更なる強化、小委員会の機動的な活用など、創意工夫を図ること。
- ⑥ 消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備については、民間ADR（裁判外紛争解決手続）機関に関する情報の収集にとどまっていることから、次年度以降の作業の進捗に期待する。
- ⑦ 「くらしの情報交流プラザ」が消費者団体、NPO 団体等に積極的に活用され、情報交流、ネットワークづくりの中心的な役割を果たすことを期待する。
- ⑧ 個人情報保護、PI0-NETの直接入力などの新たな業務の研修の充実に努めること。
- ⑨ 学校において消費者教育を担う教員や学生を対象とした研修について、消費者教育支援センター等と連携を図りつつ、より一層の充実に努めること。
- ⑩ 一部の研修において、企画の際の想定参加者数を下回る研修が見られたことから、参加者を増加させるための対策や内容の充実などに工夫を図ること。
- ⑪ 消費生活専門相談員資格試験の受験生を増加させるための施策等について検討すること。
- ⑫ 今後も職員の資質向上を図るため、創意工夫を行うこと。
- ⑬ 引き続き、国民に対する積極的かつ分かりやすい形での情報提供に努めること。
- ⑭ 消費者政策の中核的機関として、今後、より一層、その役割を果たすべく創意工夫を図ること。
- ⑮ 組織再編の取り組みが推進されており、今後も必要に応じた見直しを行うこと。
- ⑯ 任期付職員の採用について、その成果を踏まえつつ活用を図ること。
- ⑰ 業績手当の導入は、職員の意識改革に資するものであり、その取り組みが一層促進することを期待する。
- ⑱ 役職員の給与制度等については、引き続き透明性を確保するとともに、給与水準と業務内容の適切な関係に留意すること。

3. その他

- ① 平成15年度の業務実績評価の際に当分科会から指摘した事項について、的確に対応した。
- ② 役員については、その職務を十分に果たしていると認められる。理事長は、業務の効率的・効果的な推進を図るため、職員の意識改革を進め、業績手当制度の導入を検討し、人材の適切な活用を図るなどの確かな業務運営を行い、中期計画の推進に精力的に努めた。