

独立行政法人国民生活センターの平成 1 7 年度業務実績に関する総合評価表

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>一般管理費及び業務経費の執行に関して</p> <p>(1)中期目標で定められた効率化係数（一般管理費 3.69%減、業務経費 1%減）に基づき、平成 17 年度予算額の削減を行った。</p> <p>(2)一般管理費のうち物件費は、省エネの徹底、総合管理業務の仕様の見直しなどを行い、決算額は予算額に対して 2.4%の削減となった。</p> <p>(3)一般管理費のうち退職手当を除く人件費の決算額は、予算額に対して 3.7%の削減となった。</p> <p>(4)業務経費は、電子計算機のシステム維持等に係る借料の削減、LAN専用回線等についての一般競争入札の実施等により、決算額は予算額に対して 2.7%の削減となった。</p> <p>(5)主要業務ごとの経費の執行状況や中期目標で定められた効率化の状況について、更なる資料の工夫を図られたい。全体として経費の効率的な執行に努めたと認められる。</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	<p>1 . PIO-NETの運営に関して</p> <p>(1) 次世代PIO-NETのホストコンピュータシステムについて、コスト圧縮に留意しつつ、最適で最大の効果をあげるよう期待する。</p> <p>(2) 「消費生活相談データベース」の更新回数が数値目標に達していないのは、ホストコンピュータの機器増設工事等による特殊要因によるものと理解する。来年度は、定期的な更新に努め、目標値をクリアすることを期待する。</p> <p>2 . 消費者トラブルメール箱に関して</p> <p>目標数値を大幅に上回る情報収集に努めるとともに、収集した情報を適切にフィードバックし、一部の事例で事業者の対応改善につながるなどの成果を挙げている。引き続き収集した情報の有効活用により消費者利益の増進に貢献するよう期待する。</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>1 . 報道機関等を通じた情報提供に関して</p> <p>情報提供は、国民生活センターの中心業務である。時節にあった重要性の高いテーマを積極的に情報提供し、各情報が新聞（163 回）、テレビ・ラジオ（72 回）に数多く取り上げられており、消費者トラブルの拡大防止に大いに貢献したと認められる。また、「個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル」について、その問題性を指摘し、改善を要望した結果、政令の改正につながるなど成果を挙げた。</p> <p>2 . 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供に関して</p> <p>(1) ホームページは、リニューアル実施で利用しやすくなり、時宜に適った情報の提供に努めたが、アクセス件数減少の分析を行うとともに、内容の更なる充実を図り、利用者のアクセス増加につながることを期待したい。</p> <p>(2) 携帯電話による情報提供について、今後、アクセス件数が増加することを期待したい。</p> <p>(3) テレビ番組は、アンケート調査で高い評価が得られているが、視聴者の声を番組の企画・構成に反映させた結果と認められる。</p> <p>(4) 定期出版物のうち、「くらしの豆知識」についてアンケート調査で高い評価が得られたのは、消費者のニーズに対応した適切なテーマ選択の結果であると認められる。「国民生活」と「たしかな目」については、アンケート調査で高い評価を得られたこと、また、前年度に比べアンケートの回収率が向上しているが、更なる回収率向上に努められたい。なお、出版物の内容が充実し満足度が高い半面、販売部数の減少により出版収入が減少している。情報提供媒体としては文字情報も重要と考えるので、販売促進策を検討されたい。</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 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 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備	<p>1 . 苦情相談に関して</p> <p>専門家との連携により適切な苦情処理を実施した。</p> <p>2 . 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して</p> <p>17 年度の重点業務にふさわしく、個人情報相談受付処理業務のための体制を大幅に充実強化した。</p> <p>3 . 経由相談に関して</p> <p>各地の消費生活センター単独では解決の困難な事案について幅広く対応した。</p> <p>4 . 消費者苦情処理専門委員会の運営に関して</p>

	<p>事案数は目標に満たないものの、より高度で重要な事案の処理と、その情報提供により、消費者利益の擁護を図ったと認められる。提供情報が当該事案及び同種事案の適正な解決に寄与するよう、提供情報の質の維持に留意しつつ、引き続き目標の達成に努められたい。</p> <p>5．苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備に関して 計画どおり、ホームページにADR（裁判外紛争解決手続）専用コーナーを開設した。</p>
<p>(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</p>	<p>1．地方センターへの情報提供に関して 「PIO-NET通信」の電子配信を実行するなど、計画を適切に実施した。</p> <p>2．行政機関等との情報交流に関して 行政機関等からの600件を超える情報提供の依頼に応じ、特定商取引法違反による行政処分が増大にも寄与した。</p> <p>3．消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流に関して 消費者フォーラムは、参加割合、参加者からのアンケート結果からみても、充実した内容であったものと認められる。</p>
<p>(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</p>	<p>1．研修に関して 各コースの参加割合は、昨年度のようなばらつきもなく、いずれも目標数値を上回った。また、参加者の満足度も高いことから、ニーズに即した内容であったと認められる。 とくに、消費者活動リーダーを対象とした研修については、昨年度に比べ参加者数もかなり増加し、目標数値も達成していることから、テーマ選定等の改善に努めたものと認められる。一方、消費者教育の推進の観点から、教員を対象とした研修への参加者数を増やすことも必要である。</p> <p>2．消費生活専門相談員資格試験に関して 地方都市での試験会場を増やすとともに、ホームページから受験申込書をダウンロードできるページを新設したことなどから、受験申込者が増加している。引き続き、受験者数増加のための取組みに期待する。</p>
<p>(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</p>	<p>1．原因究明テストに関して 目標のテスト件数を達成し、テスト期間も前年度の85日から80日に短縮した。</p> <p>2．問題提起型テストに関して 目標のテスト件数を達成し、新聞・テレビ等を通じ国民に情報を提供した。</p>
<p>(7)調査研究に関する事項</p>	<p>1．「有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査」を実施し、厚生労働省等に対して改善要望を行ったところ、老人福祉法施行規則の改正につながった。</p> <p>2．「多重債務問題の現状と対応に関する調査研究」を実施し、金融庁等に対し改善要望を行った。調査結果は、金融庁や与党における貸金業制度の見直しの議論に寄与した。 いずれも施策等の提言につながる調査研究であったと認められる。</p>
<p>3．予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<p>1．平成17年度収支計画における「予算、収支計画及び資金計画」と実績との差異に関して (1)費用の部で実績額が計画額に比し減少している理由は、 ・「業務経費」は主として経費の抑制によるもののほか、PIO-NET機器整備費等の繰越等があったためである。 ・「一般管理費」は、東京事務所空調設備機器更新費の繰越等があったためである。 ・「人件費」は、退職者が予定より少なかったことによるものである。 ・「減価償却費」は、消費生活相談カード直接入力システムに要するリース資産（パソコン）の減価償却費が発生したためである。 (2)収益の部の「事業収入等」の実績額が計画額に比べ減少したのは、研修・宿泊収入が6百万円の増収になったものの、図書雑誌出版収入が53百万円の減収となったためである。</p> <p>2．経常損失が5百万円発生しているが、リース資産の会計処理による損失5,264千円と貸倒引当金の繰入を56千円計上したものであり特段問題はないと考える。</p> <p>3．運営費交付金債務残高の発生理由は、入札差額が生じたことなどによる経費の減少等に伴い、運営費交付金の収益化額が計画を下回ったためであり、本事業年度に実施すべき業務については計画どおりに実施済みである。</p> <p>全体として計画に従い適切に執行したものと認められる。</p>

	4．人事に関する事項	1．年度末定年制度を平成 18 年度から導入するための準備を整えた。 2．独立行政法人通則法第 63 条で、職員給与については「その職員の勤務成績が考慮されるものでなければならない」と規定されていることを踏まえ、平成 17 年 4 月から目標管理に基づく業績手当制度を導入した。 3．業務運営の効率化により常勤職員の増加抑制に努めた。
	その他の業務実績等に関する評価 1．業務運営の改善に関する事項 2．事業の実施に関する事項 3．職員の能力開発等人事管理に関する事項 4．その他	個人情報保護法の全面施行、PIO-NETの運用に係る事務が内閣府から移管されたこと等により業務量が増加する中、業務運営の効率化を図り、これに対応した。 17 年度からの、PIO-NET事業の管理・運営に関する国からの移管及び「消費生活相談カード直接作成システム」の導入を実施し、各地の消費生活センターと協力しつつ新システムの定着を図った。 職員の資質の向上を図るため、各種講習会等に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。今後も職員の資質向上を図るため、創意工夫を行うべきである。 平成 16 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。
	法人の長等の業務運営状況	1．理事長は、 (1) 国民生活に関する情報ネットワークの中核的な機関としての役割を果たすため、役員会を召集・主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに、中期計画の推進に精力的に努めたと認められる。 (2) 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、人材の適切な活用などの確な業務遂行にあたり、リーダーシップを発揮したと認められる。 2．理事は、各担当分野における業務の遂行を的確に監理し、役員会において、国民生活センターの重要事項について積極的に提案を行うなど、理事長を的確に補佐したと認められる。 3．監事は、役員会に常時出席し、積極的に意見交換を行うとともに、監事監査計画により監査を行い、国民生活センターの業務運営状況について、的確に把握していると認められる。
	総合評価（業務実績全体の評価）	平成 17 年度の業務の実績を見ると、中期目標の達成に向け順調に計画を実施している。特に、国民への情報提供では、時節にあった重要性の高いテーマを報道機関などに情報提供し、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、消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与している。 PIO-NET等に収集された情報を基に調査・分析を行い、問題性、緊急性の高い消費者問題について、関係各省及び事業者団体等へ要望、情報提供を行うなど実績を挙げた。また、商品テスト、調査研究においても、事業者団体、行政機関に改善点を指摘することにより、適切な対応を促した。引き続き、PIO-NET等に寄せられる苦情相談情報を活用し、問題性、緊急性の高い消費者問題を見極めつつ、内容を分析し、消費者に分かりやすい形で情報提供を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に努められたい。 研修や商品テストの実施等を通じた地方センターへの支援、消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流を行うなど、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関としての役割を果たしている。今後、より一層、その役割を果たすべく、創意工夫を図られたい。 業務効率化の観点から、業績手当の導入を実施したことは、職員の意識改革に資するものであり、円滑な制度の定着を期待する。なお、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、給与水準については、国民生活センター運営費の大部分を国庫に依存することなどから、国民一般の理解と納得を得られるものとなるよう努められたい。