

## 独立行政法人国民生活センターの総合評価表（平成22年度業務実績）

評価項目	評価
I. 項目別評価の総括	
1. 業務運営の効率化に関する事項	<p>1. 一般管理費及び業務経費の執行に関して 一般競争入札の実施、ハイヤー借上げの廃止等により経費の効果的な執行に努め、目標値（予算額）を超えた削減実績を達成した。</p> <p>2. 人件費の執行に関して 目標値（予算額）を超えた総人件費の削減実績を達成した。</p> <p>3. 給与水準に関して 毎年、国家公務員の給与水準との差を着実に縮減させてきており、本年も取組を実施し公表した。地域・学歴勘案指数において、なお0.1%の差が残存しており、これが0となるよう、引き続き給与水準の適正化に努められたい。</p> <p>4. 随意契約の見直しに関して （1）随意契約の見直しを進め、契約の競争性・透明性の確保に着実に取り組んだものと認められる。引き続き、入札・契約の一層の適正化に努められたい。 （2）平成22年度における随意契約（企画競争・公募を除く）は、契約件数で18件（平成21年度20件）、契約金額で204,165千円（平成21年度350,169千円）と、平成21年度に対して、それぞれ減少しており、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施していると認められる。 （3）「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、監事及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、4回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。</p> <p>5. 保有資産の有効活用に関して （1）民間競争入札を計画どおり実施し、相模原事務所の有効活用を適切に図った。平成22年度における外部利用者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を下回ったが、これは東日本大震災によるキャンセルが発生したためであり、キャンセルがなかった場合は、いずれも前年度を上回っていた。 なお、相模原事務所宿泊・研修施設については、「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。以下「基本方針」という。）を受けて、平成23年度中に同施設で行う研修を廃止するとともに、平成24年度中に同施設を廃止することとなった。 （2）消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先を確保するため、消費者庁及び地方公共団体、民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。なお、東京事務所については、基本方針を受けて、平成25年度中に国庫納付することとなったため、国庫納付後における東京事務所の在り方については、基本方針における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。</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・分析・提供に関する事項

- ① PIO-NETの刷新等
- ② 「早期警戒指標」の整備
- ③ 「事故情報データベース」の整備
- ④ 「消費者トラブルメール箱」の運用
- ⑤ 調査研究

### 1. P I O－N E Tの刷新等に関して

- (1) 消費生活センターから改善希望項目についてヒアリングを実施し、システム改善を段階的に実施した。
- (2) 都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局が霞ヶ関WANとLGWANの相互接続を利用してP I O－N E T 2010を利用できるようにした。

### 2. 「早期警戒指標」の整備に関して

- (1) 平成21年1月から平成23年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または特商法違反で警察に従業員が逮捕された事業者203社について、行政処分等された時点の指標値を調べたところ、54.7%が指標値の上位50位以内に入っており、特商法指標が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと認められる。また、特商法指標を利用している法執行部門にヒアリングを行ったところ端緒情報として有用であるとの意見が多く、指標事業の有効性が確認された。
- (2) 急増指標を活用した情報提供を6件実施し、報道機関を通じて、消費者に注意喚起した。

### 3. 「事故情報データベース」の整備に関して

システムの安定的な運用を図るとともに、消費者庁と改善項目を検討し各種機能の追加を行った。また、参画機関の追加を行い、計12機関となった。さらに、国民向け画面においては、運用開始当初、P I O－N E Tから転載した情報はメインセンターの情報のみであったが、それ以外の情報についても閲覧できるよう改修するなど計画を適切に実行したと認められる。

### 4. 「消費者トラブルメール箱」の運用に関して

- (1) 収集件数は前年度に比べて62.2%増加した。また収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、ホームページ等で情報提供した。
- (2) 多数案件等の重要性の高い情報について、解決策やアドバイス、未然防止のための情報をホームページのF A Qコーナーに掲載した。  
F A Qについて、平成22年度は50件の追加・更新を行っている。

### 5. 調査研究に関して

一般入札により調査会社を選定し調査を開始したが、当該調査会社のサンプリング方法に問題があることが判明したため、再入札を実施した。また、東日本大震災の影響で調査票の送付を延期した（次年度に時期を見て実施予定）。今後の早急な実施、公表に努めるとともに、計画が達成できなかったことにつき、計画性、効率性の視点からの検証を加え、今後確実に計画が実施できるよう努められたい。

- (2) 国民への情報提供の強化に関する事項
- 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
  - ③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

1. 報道機関を通じた情報提供に関して
- (1) 報道機関を通じた情報提供に積極的に取り組み、目標の50件を上回る実績を達成したと認められる。
- (2) 事業者名を含めた情報提供に適切に取り組んだと認められる。
- (3) 消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な事故が生じている緊急事案については、迅速な公表に努めており、P I O－N E T情報等が端緒の公表事案（商品テスト事案を除く）37件のうち、10件については、事案の選定から1月以内、15件については、1月以上2月以内に調査・分析を行い公表に至っている。
2. ホームページ、出版物等による情報提供に関して
- (1) ホームページのリニューアルを図るなどして、利便性を向上させたと認められる。
- (2) 東日本大震災の発生に伴い注意情報を掲載したコーナーを新設したほか、緊急性が高い問題につき、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供したと認められる。
- (3) 消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を毎月発行した。内容も読者の要望に応じている。
- (4) メールマガジンとして、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を11回発行しており、情報提供がわかりやすく、適切に行われている。
3. 消費者庁の行う注意喚起への協力に関して
- ホームページの「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意喚起を335件紹介し、メールマガジンでも周知に協力した。

- (3) 苦情相談の充実・強化に関する事項
- ① 苦情相談
  - ② 個人情報の取扱いに関する苦情相談

1. 苦情相談に関して
- (1) 職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設置し、弁護士等の専門家へのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。
- (2) センサー機能維持の観点に立って、直接相談を適切に実施したと認められる。相談業務に関する国の方針決定を踏まえつつ、今後とも、中核的機関として、移送相談とセンサー機能維持等の観点との適切なバランスに配慮しつつ、相談業務に取り組むことを期待する。
2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して
- 個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問合せ等に積極的に対応した。

- (4) 裁判外紛争解決手続の実施に関する事項

紛争解決委員会が、独立行政法人国民生活センター法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組むことができるよう、事務局として適切にサポートしたと認められる。なお、次年度以降、申立ないし受理から初回期日までの所要日数・あっせん案の提示までの所要日数等、迅速性の評価に関わるデータを提供するよう期待する。

(5) 関係機関との連携に関する事項

- ① 消費者庁
- ② 消費生活センター
- ③ 国の行政機関
- ④ 独立行政法人
- ⑤ 法令照会への対応
- ⑥ 情報公開

1. 消費者庁に関して

国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。9月までに消費者庁との情報共有会議を4回開催し、10月からは事案検討タスクフォースを9回の計13回開催し、両会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成するとともに、消費者庁を通じて関係行政機関に20件の情報提供を行っており、計画を適切に実施している。

2. 消費生活センターに関して

消費生活センターと業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O－N E T運営に関する情報を掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」を毎月2回（計24回）配信した。また、「製品関連事故情報」を毎月（計12回）発行した。

3. 国の行政機関に関して

平成22年度は、関係行政機関から寄せられた1,179件の情報提供依頼へ対応した。

4. 独立行政法人に関して

製品評価技術基盤機構（N I T E）、農林水産消費安全技術センター（F A M I C）及び国立健康・栄養研究所（N I H N）との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。

また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。

なお、基本方針において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。

5. 法令照会への対応に関して

平成22年度に寄せられた法令に基づく照会は689件であり、適切に対応した。

6. 情報公開に関して

平成22年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,146件、保有個人情報に関する公開請求が1件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

また、内閣府情報公開審査会に諮問中の3件についても適切に対応した。

(6) 研修の充実に関する事項

- 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 消費生活専門相談員資格認定制度
- ③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入

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に関して

地方公共団体職員・消費生活相談員向け各種研修への重点化を図り、研修全体の96%を占めることとなった。

2. 消費生活専門相談員資格認定制度に関して

第1次試験は、目標である15箇所を上回る全国23箇所の会場で実施し、第1次試験の地方都市での開催割合は74%となった。その合格者に対し11月に第2次試験を実施し、消費生活専門相談員として359人を認定しており、計画を適切に実施している。

また、資格認定試験の申込者が前年度より増加したことは、受講者の増加を図り、その利便性の向上のための取組が効を奏したものと認められる。更なる関心をひきつけ、受講者の掘り起こしになる工夫を期待したい。

3. 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して

官民競争入札を適切に実施した。

<p>(7) 商品テストの強化に関する事項</p> <p>① 生活実態に即した商品テストの実施</p> <p>② 商品テストの効率的な実施</p> <p>③ 商品テスト実施機関の情報収集・提供</p>	<p>1. 生活実態に即した商品テストの実施に関して 152件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために13件の情報提供を行った。記者説明会等を通じて公表した13件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界・事業者に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。</p> <p>2. 商品テストの効率的な実施に関して 定型的なテストは、（財）日本食品分析センターなどに56項目のテストを委託し、におい成分の確定等の専門性の高いテストは、（財）機械振興協会などに41項目のテストを委託し、テスト業務の効率化・内容の充実に繋げた。</p> <p>3. 商品テスト実施機関の情報収集・提供に関して 消費生活センターが平成21年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2010年消費生活年報に掲載し、消費生活センターに情報提供した。</p>
<p>(8) 中核機関としての役割強化に関する事項</p>	<p>基本方針を受け、消費者庁長官・次長・総務課長・地方協力課長と国民生活センター理事長・各理事をメンバーとする「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」を設置し、平成23年夏を目途とする取りまとめに向けて、国民生活センターの在り方について議論を行った。</p> <p>また、地方公共団体等の積極的な取組に対する期待や消費者庁と当センターとの連携・協力の取組をまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の取組を具体化するため、消費者庁に設置された「地方消費者行政推進本部」に本部員として参加した。</p>
<p>(9) 地方公共団体に対する支援に関する事項</p>	<p>経験豊富な消費生活相談員を地方に派遣し、相談への対応、困難な事案の解決等に関して助言を行った。この活動は、地方の相談体制強化の上で有効であり、今後の更なる助言や指導の実施を期待したい。</p>
<p>3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<p>平成22年度予算の計画額と決算額の差額に関して</p> <p>（1）収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比して75百万円増加しているのは、図書雑誌収入が購読者の増加により50百万円、研修宿泊収入が3百万円及び利子収入が19百万円、それぞれ増収となったためである。</p> <p>（2）収入の「前年度からの繰越額」の実績額555百万円は、「地方支援事業」の平成22年度における執行額である。</p> <p>（3）支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、平成22年度既定予算分は、情報システム機器の借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことにより、予算額が32百万円減少したものである。なお、地方支援事業に係る予算の執行が少なかったため、計画額より2,361百万円下回った。</p> <p>（4）支出の「人件費」に実績額が計画額に比し51百万円減少しているのは、人事院勧告を踏まえ給与のマイナス改定及び昇給幅の抑制を行ったためである。</p> <p>短期借入金、剰余金は該当なし。</p>
<p>4. 人事に関する事項</p>	<p>国民生活センターに対する国民の期待の高度化に伴い、新たな課題への取組が広範囲に求められている中、国民から同時に求められている業務効率化・人員抑制の要請の両立を適切に図ったと認められる。</p>
<p>5. 中期目標期間を超える債務負担に関する事項</p>	<p>PI0-NETシステムを効率的に運用するため、次期中期目標期間にわたって契約（平成26年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結したことは適切である。</p>
<p>Ⅱ. 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>基本方針を受け、「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」を設置し、国民生活センターの在り方について議論しており、平成23年夏を目途に、検討結果の取りまとめを行うこととしている。</p>
<p>2. 事業の実施に関する事項</p>	<p>行政刷新会議による事業仕分け、「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」、東日本大震災等、中期計画で定められていた以外の諸課題や事象に対しても、的確に対応した。</p>
<p>3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項</p>	<p>平成22年度については、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、組織・運営等に関する研修及び個別業務に関連した研修を行った。</p>

4. その他	<p>ＰＩＯ－ＮＥＴの効果的な運営など、情報ネットワークの構築と情報やノウハウの共有には、消費者庁や地方消費者センターとの連携・協力が欠かせない。今後の組織再編も念頭に置きつつ、効果のある連携・協力の体制整備を進めることが求められる。</p>
Ⅲ. 法人の長等の業務運営状況	<p>1. 理事長は、年度途中の平成22年4月20日に民間より同職に就任後、多様化・複雑化する消費者問題に対して、的確に対応するため、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、中期計画の精力的な推進を図った。また、業務の効率的・効果的な推進を図るため、経費の削減に努めるとともに、人材の適切な活用などの確な業務運営に当たった。さらに、行政刷新会議による事業仕分け、「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」、東日本大震災等、中期計画で定められていた以外の諸課題や事象に対しても、リーダーシップを発揮して、的確に対応した。</p> <p>2. 理事は、役員会において、国民生活センターの重要事項について、積極的に提案を行い、また、事業仕分け、「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」への対応等本来業務に追加された課題についても、理事長を的確に補佐したと認められる。</p> <p>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ものと認められる。</p>
Ⅳ. 評価委員会等（政独委、整理合理化計画含む）からの指摘事項に対する対応状況	<p>1. 保有資産の見直しに関して</p> <p>（1）相模原事務所宿泊・研修施設については、基本方針を受けて、平成23年度中に同施設で行う研修を廃止するとともに、平成24年度中に同施設を廃止することとなった。</p> <p>（2）東京事務所については、基本方針を受けて、平成25年度中に国庫納付することとなったため、国庫納付後における東京事務所の在り方については、基本方針における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。</p> <p>2. 早期警戒指標に関して</p> <p>（1）平成21年1月から平成23年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または特商法違反で警察に従業員が逮捕された事業者203社について、行政処分等された時点の指標値を調べたところ、54.7%が指標値の上位50位以内に入っており、特商法指標が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率が高いと認められる。また、特商法指標を利用している法執行部門にヒアリングを行ったところ端緒情報として有用であるとの意見が多く、指標事業の有効性が確認された。</p> <p>（2）急増指標を活用した情報提供を6件実施し、報道機関を通じて、消費者に注意喚起した。</p> <p>3. 国民への情報提供に関して</p> <p>情報提供の際は、各部が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催している。そして、報告書作成後は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。</p> <p>消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な事故が生じている緊急事案については、迅速な公表に努めており、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等が端緒の公表事案（商品テスト事案を除く）37件のうち、10件については、事案の選定から1月以内、15件については、1月以上2月以内に調査・分析を行い公表に至っている。</p>

◎ 総合評価（業務実績全体の評価）

消費者庁の設立に伴い、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、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として、その業務について質の向上を図りつつ、効率的かつ効果的に実施していくことが求められる。平成 22 年度は効率化・合理化を進めながら、その要請にこたえるべく計画に即して業務を遂行したものと認められる。

業務運営の効率化については、一般管理費（人件費を除く）、業務経費、人件費の削減に努めている。

消費生活情報の収集・分析・提供については、P I O－N E T の刷新等に関し、消費生活センターから改善希望項目についてヒアリングを実施し、システム改善を段階的に実施するとともに、都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局が霞ヶ関WANとL G W A N の相互接続を利用してP I O－N E T 2010を利用できるようにした。現在、国民生活センターにおける組織の在り方の見直しや、関係機関との連携や役割分担の在り方が問われている時期ではあるが、地方消費者行政支援や情報提供・情報共有の在り方について、利用者の立場に立った業務の推進が図られることを期待する。

国民への情報提供については、報道機関等を通じた情報提供に積極的に取り組み、記者説明会については目標件数を上回る実績を達成した。事業者名を含めた情報提供に適切に取り組み、消費者保護、被害の拡大防止に寄与した。東日本大震災の発生に伴い注意情報を掲載したコーナーをホームページに新設したほか、緊急性が高い問題につき、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供したと認められる。

苦情相談の充実・強化については、助言、移送、共同処理等の実効性を向上させることを通じて、経由相談を適切に実施するとともに、直接相談を適切に実施したと認められる。さらに、土日祝日相談窓口についても計画を適切に実施したと認められる。

裁判外紛争解決手続については、重要消費者紛争の適正・迅速な解決のために適切に実施したと認められる。今後も、紛争解決委員会が、法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組まれることを期待する。