

## 独立行政法人国民生活センターの平成23事業年度における業務実績の総合評価表（案）

| 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に関して<br/>派遣職員による役員秘書の見直し、年度計画を着実に実行するための優先順位の見直し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. 人件費に関して<br/>人件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>3. 給与水準に関して<br/>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たところ、本年度は地域・学歴勘案指数において、100.4と微増した。この指数を100以下にするよう、更なる取組を期待する。</p> <p>4. 随意契約の見直しに関して<br/>（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。<br/>（2）平成23年度における競争性のない随意契約は、契約件数で15%（平成22年度22%）、契約金額で4%（平成22年度17%）と、平成22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。<br/>（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<br/>（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。<br/>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、現在、「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」（以下「消費者行政体制検討会」という。）において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討しているため、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。<br/>（2）東京事務所については、基本方針を受けて、国民生活センター以外の者が移転予定であることを前提として、平成25年度中に国庫納付することとなっている。なお、国庫納付後における東京事務所の在り方については、消費者行政体制検討会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. PIO-NETの刷新等に関して

- (1) 平成22年度に寄せられた改善要望のうち、優先度の高い項目についてシステム改善を段階的に実施した。改善できていない項目もなお残っているため、更なる取組を期待する。
- (2) 新規配備及び追加配備に関する要望調査を実施し、配備を決定した。

2. 「早期警戒指標」の整備に関して

- (1) 消費者庁と国民生活センターで、「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げるため、「財産事案情報共有打合せ」を開催したところ、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は5件、16事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、5件（100%）、9事業者（56.3%）であることから、急増指標の有効性を確認した。
- (2) 平成21年1月から平成24年3月までに特定商取引法違反で行政処分された事業者または同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者305件について、行政処分等された時点の指標値を調べたところ、55.0%が指標値の上位50位以内に入っており、特定商取引法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高く、提供情報の有効性を確認した。

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、システムの改修に着手した。

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4%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FAQコーナーに掲載した。FAQについて、平成23年度は54件の追加・更新を行い、計画を適切に実行した。

5. 調査研究に関して

昨年度調査会社の調査方法の不備から再入札となり、さらに震災の影響で延び延びになっていた国民生活動向調査を、震災に関連する質問項目を新たに加えた上、本年度実施した。

(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。
- (2) 情報提供の際は、国民生活センターの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・分析を実施した。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た。なお、平成23年10月以降消費者庁との間で「財産事案情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から庁と情報共有している。
- (3) 事業者名を含めた情報提供に適切に取り組んだ。
- (4) 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）35件のうち、21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・分析を行い公表に繋がった。

2. ホームページ、出版物等による情報提供に関して

- (1) アクセス数が最も多い「全国の消費生活センター等」コーナーについて、より多くの情報を寄せられるようにするなど、利便性を向上させた。
- (2) 被害が甚大な消費者事件に関する情報は、特に迅速に提供した。
- (3) 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12回発行した。

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361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4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・共同処理等や直接的な相談においてはあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。
- (2) 消費生活センターへの支援として、話し中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」や「土日祝日相談」を適切に実施した。
2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して
- 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。なお、申請から手続終了までの平均所要日数は134.2日であり、概ね迅速に処理できていると認められるが、国民生活センター法施行規則所定の目標値である4ヶ月以内に近づけるよう、紛争解決手続主宰者である委員会の独立性を尊重しつつ、一層の工夫を図りたい。

- (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。事案検討タスクフォースを9回、財産事案情報共有打合せを24回、消費者政策検討会議を4回開催することにより、消費者庁と情報共有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
- 関係行政機関からの706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
- 法令に基づく照会は720件であり、適切に対応した。
6. 情報公開に関して
- 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1,476件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

|  |   |
|--|---|
| <p>(6) 研修の充実に関する事項</p> <p>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<br/> ② 消費生活専門相談員資格認定制度<br/> ③ 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入</p> | <p>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<br/> 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95%を占めることとなった。</p> <p>2. 消費生活専門相談員資格認定制度に関して<br/> 第1次試験は、目標である15箇所を上回る全国26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約8割となった。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249人を認定しており、計画を適切に実施した。</p> <p>なお、資格認定試験の申込者が前年度より減少していることから、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する。</p> <p>3. 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して<br/> 官民競争入札を適切に実施した。</p>  |
| <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<br/> ② 商品テストの効率的な実施<br/> 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<br/> 236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11件の情報提供を行った。記者説明会等を通じて公表した11件においては、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<br/> 定型的なテストは、(財)日本食品分析センターなどに84項目のテストを委託し、ガラスのひずみ観察等の専門性の高いテストは、(一財)日本文化用品安全試験所などに65項目のテストを委託し、テスト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<br/> 消費生活センターが平成22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、「消費生活年報2011」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>組織の見直しについては、平成22年12月以降「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」、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」、消費者行政体制検討会で、議論が行われている。</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。</p>  |
| <p>3. 予算、短期借入金、不要財産の処分、剰余金に関する事項</p>   | <p>平成23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17百万円増加しているのは、研修宿泊収入が6百万円減収となったものの、図書雑誌出版収入が購読者の増加により13百万円及び事業外収入が10百万円、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7,035百万円は、「地方支援事業」の平成23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23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385百万円減少したものである。なお、地方支援事業については、放射性物質検査機器の購入に当たり、一般競争入札を実施したこと等により、予算額を1,291百万円下回った。</p> <p>計画どおり、5,836,781千円を不要財産として平成24年3月15日に国庫納付した。</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、業務効率化・人員抑制の要請と適切に両立を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>PIO-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>   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| II. 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      | 業務運営の効率化に関する目標は達成している。もっとも、非常勤職員等の雇用を増やした結果、その給与が大幅に増加し、最広義人件費（①給与、報酬等支給総額②退職手当支給額③非常勤役員等給与④福利厚生費の合計）が増加している。常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。  |
| 2. 事業の実施に関する事項        | 「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」、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」、消費者行政体制検討会、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。   |
| 3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項 | 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。  |
| 4. その他                | 平成22年度に寄せられた改善要望のうち、優先度の高い項目についてシステム改善を段階的に実施した。改善できていない項目もなお残っているため、更なる取組を期待する。   |
| III. 法人の長等の業務運営状況     | <p>1. 理事長は、各事業の運営に当たっては定例役員会を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに、中期計画及び当該年度計画に基づき業務の精力的な推進を図った。また、業務の効率的な推進のために業績手当制度を運用し、職員の意識改革と人材の適正活用に努め、国民生活センターの総合力の発揮に尽力するなど、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、所掌する事業及び震災対応業務を確実かつ円滑に遂行するよう努め、理事長を的確に補佐した。</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、業務の適正な執行を促進した。</p> <p>4. 内部統制に関しては、以下のとおり拡充・強化に取り組んでいると認められる。</p> <p>(1) ミッションの役職員への周知徹底については、毎週開催している役員会及び部長会の議論を、部会、課会等を通じて直ちに職員に伝達することにより、法人のミッション等の適時の役職員への伝達を行うとともに、各種機会において、理事長による講話等を実施し、役職員に、消費者行政全体の中における法人のミッションの明確化及びその位置付けや重要性について伝達し、周知徹底を図った。</p> <p>(2) 法令等遵守については、コンプライアンス・マニュアルの周知徹底等により、理事長のトップマネジメントのもと、リスク対応に努めた。</p> <p>(3) 内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、リスクの評価、把握、対応については、監事監査を実施し、その結果明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしている。また、前年度の監事監査での指摘事項についてはフォローアップを実施し、その後の対応状況について監事に対して報告を行った。</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

1. 内部統制に関して

以下のとおり拡充・強化に取り組んでいると認められる。

- (1) ミッションの役職員への周知徹底については、毎週開催している役員会及び部長会の議論を、部会、課会等を通じて直ちに職員に伝達することにより、法人のミッション等の適時の役職員への伝達を行うとともに、各種機会において、理事長による講話等を実施し、役職員に、消費者行政全体の中における法人のミッションの明確化及びその位置付けや重要性について伝達し、周知徹底を図った。
- (2) 法令等遵守については、コンプライアンス・マニュアルの周知徹底等により、理事長のトップマネジメントのもと、リスク対応に努めた。
- (3) 内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、リスクの評価、把握、対応については、監事監査を実施し、その結果明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしている。また、前年度の監事監査での指摘事項についてはフォローアップを実施し、その後の対応状況について監事に対して報告を行った。

2. 基本方針への対応等に関して

- (1) 相模原の研修施設で行う研修は平成23年9月末で廃止し、10月以降は東京事務所の会議室、他の国の施設、自治体の施設等を使用して研修を実施した。なお、相模原事務所宿泊・研修施設については、消費者行政体制検討会の結論を踏まえて検討することとしている。
- (2) 企画競争により（社）全国消費生活相談員協会に委託した「土日休日相談業務」について、平成24年度の業務委託は、一般競争入札（総合評価落札方式）を実施し、業者選定を行った。
- (3) 毎年、国家公務員の給与水準との差を着実に減少させていたところであるが、国への出向・途中退職等の影響により、平成23年度における地域・学歴を勘案したラスパイレス指数は100.4と微増した。この指数を100以下にするよう、更なる取組を期待する。
- (4) 組織の見直しについては、平成22年12月以降「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」、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」、消費者行政体制検討会で、議論が行われている。

3. 震災関連への対応に関して

- (1) ホームページ上に「震災に関する消費生活情報」コーナーを開設するとともに、メールマガジンを活用した震災情報の配信を行った。
- (2) 被災地の地方公共団体の研修受講料の免除を行うとともに、消費生活専門相談員資格の更新手続きを行えない者の資格更新の延長（有効期間の延長）等を実施した。
- (3) 震災による被害を受け、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、平成23年3月27日から7月29日までの120日間、「震災に関する悪質商法110番」を開設した。
- (4) 被災地の相談窓口等に消費者問題の専門家を派遣する事業を消費者庁と共同で平成23年5月から開始した。
- (5) 放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で実施した。
- (6) 昨年度調査会社の調査方法の不備から再入札となり、さらに震災の影響で延び延びになっていた国民生活動向調査を、震災に関連する質問項目を新たに加えた上、本年度実施した。

4. 早期警戒指標に関して

- (1) 消費者庁と国民生活センターで、「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げるため、「財産事案情報共有打合せ」を開催しているところ、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は5件、16事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、5件（100%）、9事業者（56.3%）であることから、急増指標の有効性を確認した。
- (2) 平成21年1月から平成24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同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者305件について、行政処分等された時点の指標値を調べたところ、55.0%が指標値の上位50位以内に入り、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く、情報提供の有効性を確認した。

5. 公益法人等に対する会費の支出、職員宿舎については、政府方針等を踏まえ、見直すことを期待する。

◎ 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改めて位置付けられたところであり、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 23 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。なお、常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。

消費生活情報の収集・分析・提供については、早期警戒指標の整備が行われ、一定の成果が上がったことは評価できる。

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組み、消費者保護、被害の拡大防止に寄与した。

苦情相談の充実・強化については、職員及び消費生活相談員で構成する4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・共同処理等や直接的な相談においてはあっせんの充実に取り組むとともに、消費生活センターの支援として、話し中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」や「土日祝日相談」を適切に実施したと認められる。

裁判外紛争解決手続の実施については、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。