

## 独立行政法人国民生活センターの主要な事務及び事業の改廃に関する見直し案

平成 25 年 1 月 25 日  
消 費 者 庁

「独立行政法人国民生活センターの主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性」(平成 25 年 1 月 21 日付け政委第 6 号)を踏まえ、独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)の主要な事務及び事業については、独立行政法人として真に担うべきものに特化し、業務運営の効率性、自律性及び質の向上を図る観点から、国の財政支出の縮減にもつながるよう、「独立行政法人国民生活センターの中期目標期間終了時における組織・業務全般の見直しについての当初案」(別紙参照)に記載した事項に加え、以下の方向で見直しを行うものとする。

また、独立行政法人の的確な評価のためには、目標が明瞭性・客観性を備えていることが不可欠であり、中期目標の策定に当たっては、達成すべき内容や水準等を可能な限り具体的かつ定量的に示すとともに、定性的な目標とせざるを得ない場合であっても、目標の到達度について第三者が検証可能なものとなるよう努めるものとする。

**第 1 事務及び事業の見直し**

全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「P I O-N E T」という。)は、地方における消費生活に関する苦情相談情報を収集・分析するための基盤となる情報システムであるが、P I O-N E Tに苦情相談情報が登録されるまでの期間は、平成 19 年度実績において平均 47.9 日間であるところ、システム刷新等により 23 年度実績において平均 32.4 日間に短縮されているものの、依然として登録までに 1 か月以上の時間を要している。この原因として、①相談を受け付けた時点でのデータの即時入力に徹底されていない、②登録前の決裁に時間が掛かっている、③相談員の業務時間内にデータ入力が終わらずに積み残しとなっているなど、運用面の問題があると考えられる。また、国民生活センター及び消費者庁は、消費生活センターにおける業務量や相談員の勤務実態を始めとする P I O-N E Tの運用面に関する現状を定量的に把握できていないなど、地方公共団体との協力を十分に行っていない。

このため、平成 27 年 3 月に実施を予定している P I O-N E Tの刷新に当たって、苦

情相談情報を迅速に共有することにより、消費者被害の拡大を防止する観点から、国民生活センターは、現状分析及び運用改善について地方公共団体に協力を要請し、P I O - N E T の運用面での改善を行うことにより、苦情相談情報が登録されるまでの期間の一層の短縮を図るものとする。また、次期中期目標等において、具体的な取組及び苦情相談情報が登録されるまでの期間に係る目標を明記するものとする。

## 第2 事務所等の見直し

東京事務所及び相模原事務所の見直しに当たっては、消費者行政全体の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方も含め、最も効率的・効果的に業務運営を行うことのできる体制となるよう検討を行うものとする。

## 第3 業務全般に関する見直し

上記第1及び第2に加え、業務全般について以下の取組を行うものとする。

- 1 内部統制については、更に充実・強化を図るものとする。その際、総務省の「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」が平成22年3月に公表した報告書（「独立行政法人における内部統制と評価について」）、及び総務省政策評価・独立行政法人評価委員会から独立行政法人等の業務実績に関する評価の結果等の意見として各府省独立行政法人評価委員会等に通知した事項を参考にするものとする。
- 2 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。
- 3 「平成23年度決算検査報告」（平成24年11月2日会計検査院）の指摘も踏まえた見直しを行うものとする。
- 4 1から3までのほか、既往の閣議決定等に示された政府方針に基づく取組について、着実に実施するものとする。

独立行政法人国民生活センターの中期目標  
期間終了時における組織・業務全般の  
見直しについての当初案

平成25年1月11日

消費者庁

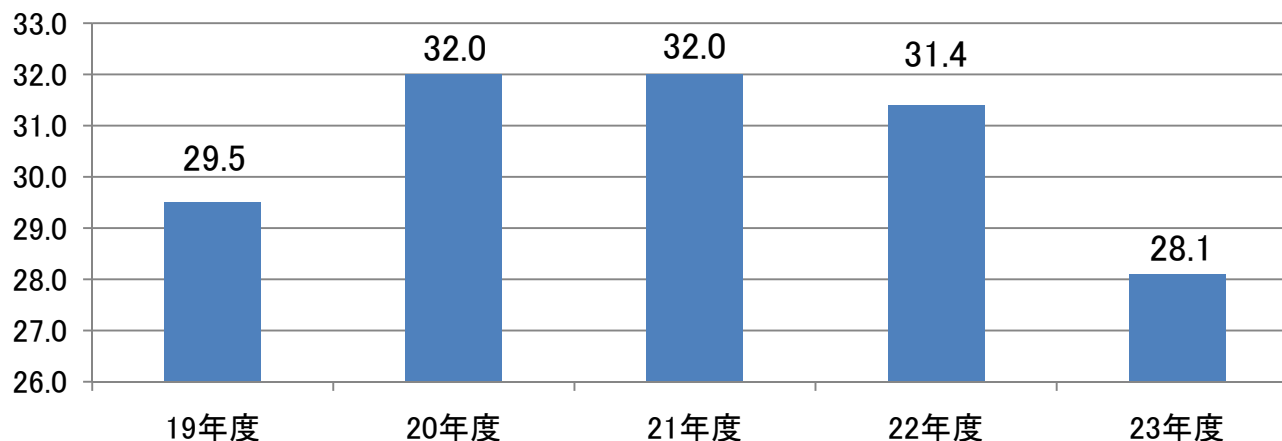
# I 中期目標の達成状況等の概要

## 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

- ・ 一般管理費 ⇒ 毎年度、前年度比3%以上の削減を達成
- ・ 業務経費 ⇒ 毎年度、前年度比1%以上の削減を達成
- ・ 人件費 ⇒ ラスパイレス指数110.2(平成17年度)を100.1(平成22年度)に  
※ただし、平成23年度は100.4に増加。非常勤職員給与も大幅増。主務大臣も最広義人件費を削減すべきとの検証結果。
- ・ 保有資産の有効活用 ⇒ 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受け、平成23年度末に相模原事務所の研修施設としての利用を廃止。

## (参考) 運営費交付金の推移

(億円)



(注)平成20年度については、別途、補正予算として、約99億円が措置されている。

## Ⅱ 事務・事業の見直しに係る当初案の概要

### 1. 広報事業

業務を着実に実施するとともに、事業の役割・位置付けについて整理。

(行政サービス実施コストに与える影響)

業務運営の効率化により、更に経費を節減。

### 2. 情報管理事業

PIO-NETについて、全国の消費生活センター等における消費生活相談業務の支援等を引き続き行うため、平成27年3月末にシステム刷新等を行うべく、必要な作業を実施。

※消費者庁及び国民生活センターの各種ネットワークやシステムの構築・管理運営については、平成23年度以降の予算において、消費者庁が行っていた実施的な業務について抜本的に再整理済み。

- ①消費者庁の地方消費者行政サポートシステム構築事業を、PIO-NETによる対応を行う方向で事業を廃止(消費者庁予算22年度2010万円→23年度・24年度0円)。
- ②消費者庁の医療機関ネットワーク構築事業について、医療機関からのネットワークやデータベースの構築等を国民生活センターにおいて実施することとし、消費者庁予算を大幅に削減(消費者庁予算平成23年度4,319万円→24年度2,278万円)。

(行政サービス実施コストに与える影響)

システム刷新・業務運営の効率化により、更に経費を節減。

### 3. 相談事業

引き続き、専門分野に特化した相談員、職員を配置するなど「経由相談」の専門性を向上させるとともに、「土日祝日相談」及び「平日バックアップ相談」も引き続き実施することにより、消費生活相談に直接に対応する機会を確保し、消費者問題の早期発見、相談支援のためのノウハウを一層蓄積するなどにより、支援相談を充実・強化。

※ 従来の直接相談については、「事務・事業の見直しの基本方針」に基づき、平成23年3月末で廃止。

(行政サービス実施コストに与える影響)

業務運営の効率化により、更に経費を節減。

### 4. 商品テスト事業

引き続き外部の検査機関を積極的に活用し、効率的な事業運営に努める。

※製品評価技術基盤機構(NITE)及び農林水産消費安全技術センター(FAMIC)との間で、平成23年5月17日に協定を締結。国民生活センターから両機関に商品テスト事業に必要な分析を迅速に依頼できるようにするとともに、民間検査機関の情報を共有し、活用について協力済み。

(行政サービス実施コストに与える影響)

業務運営の効率化により、更に経費を節減。

## 5. 研修事業

地方消費者行政の支援のため、地方自治体の消費生活相談員を対象とした研修を積極的に実施し、地方での開催やインターネットを活用したオンライン研修等を推進。  
消費者庁で実施している研修との関係を含め、事業の役割・位置付けについて整理。

(行政サービス実施コストに与える影響)

業務運営の効率化により、更に経費を節減。

## 6. 紛争解決手続事業

引き続き、消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、和解仲介手続を実施し、終了事案の手続の結果を積極的に公表するとともに、一層の効率化を図る。

(行政サービス実施コストに与える影響)

業務運営の効率化により、更に経費を節減。

## 7. 企画調整事業

事業の一層の効率化を図った上で、引き続き事業を実施。

(行政サービス実施コストに与える影響)

業務運営の効率化により、更に経費を節減。

## Ⅲ 組織・運営の見直しに係る当初案の概要

### 1. 不要資産の国庫返納

東京事務所が置かれた建物は合築のため、平成25年度中に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、同事務所の建物及び敷地を平成25年度中に国庫納付。

### 2. 事務所等の見直し

相模原事務所の在り方について検討の上、決定。

### 3. 取引関係の見直し

- 引き続き、随意契約等見直し計画に基づき、随意契約を原則として一般競争入札へ移行。一者応札・応募となった契約は、実質的な競争性が確保されるよう改善を図り、コストを削減し、透明性を確保。
- 「独立行政法人が行う契約に係る情報の公表について」等に基づき、引き続き契約に係る情報の公開を推進し、適切に対応。
- 引き続き、「公共サービス改革基本方針」に基づき、官民競争入札等の積極的な導入を推進。また、随意契約や一者応札になっている案件について精査し、競争性の向上を図るとともに、国民生活センター契約監視委員会等を通じて、調達効率化や随意契約の見直し等についての取組を推進。



#### 4. 人件費・管理運営の適正化

- 次期中期目標期間中においても、総人件費を毎年度1%以上削減するとともに、借上宿舍廃止後も、地域学歴勘案のラスパイレス指数が100.0となるよう人件費を削減。また、最広義人件費を平成21年度の水準にまで抑制。
- 業務運営コストを削減する観点から、次期中期目標期間を通じて、平成23年度比で、一般管理費を9%以上削減、事業費を3%以上削減。

#### 5. 自己収入の拡大

- 出版物の販売、研修受講料等について、引き続き受益者負担が適正かどうかを検証し、必要に応じて見直し。
- 研修事業について、引き続き地方公共団体との共催を図るなど、経費を節減。

#### 6. 事業の審査、評価

- 各事業の審査・評価について、外部評価の仕組みの導入について検討し、必要に応じて導入。

#### 7. 在り方についての検討を踏まえた対応

- 在り方についての検討を踏まえ、適切に対応。

I. 中期目標期間終了時における独立行政法人の組織・業務全般の見直しの当初案整理表

法人名	独立行政法人国民生活センター			府省名	消費者庁	
沿革	昭 37. 6 特殊法人国民生活研究所 → 昭 45. 10 特殊法人国民生活センター → 平 15. 10 独立行政法人国民生活センター					
中期目標期間	第 1 期：平成 15 年 10 月 1 日～平成 20 年 3 月 31 日（4 年 6 ヶ月） 第 2 期：平成 20 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日（5 年間）					
役員数及び職員数 (平成 24 年 1 月 1 日現在) ※括弧書きで監事の数を記載。 役員数は監事を含めた数字を記載。	役員数（うち、監事の人数）			職員の実員数		
	法定数	常勤の実員数	非常勤の実員数	常勤職員		非常勤職員
	6 人（2 人）	4 人（0 人）	2 人（2 人）	129 人		86 人
年 度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度(要※)
国からの財政支出額の推移 (単位：百万円)	一般会計	3,305	3,202	3,202	3,144	2,814
	特別会計	0	0	0	0	0
	計	3,305	3,202	3,202	3,144	2,814
	うち運営費交付金	2,951	3,202	3,202	3,144	2,814
	うち施設整備費等補助金	354	0	0	0	0
	うちその他の補助金等	0	0	0	0	0
うち政府出資金	0	0	0	0	0	
支出予算額の推移 (単位：百万円)	3,449	3,345	3,345	3,287	2,962	
利益剰余金（又は繰越欠損金）の推移 (単位：百万円)	4	8	9	7		
発生要因 見直し内容	ファイナンスリース取引に関する会計処理					
	独立行政法人会計基準等に基づき、ファイナンスリース取引については、リース期間通期において損益は中立となる。					
運営費交付金債務残高 (単位：百万円)	9,922	9,509	8,999	2,762		
行政サービス実施コストの推移 (単位：百万円)	3,088	3,661	3,971	3,610	(見込み)	3,252 (見込み)
見直しに伴う行政サービス実施コストの改善内容及び改善見込み額	業務運営の効率化等により経費の節減を行う。					
中期目標の達成状況 (業務運営の効率化に関する事項等) (平成 23 年度実績)	<ul style="list-style-type: none"> <li>中期目標期間中は、毎年度各項目の評価は「A」であった。</li> <li>一般管理費については、毎年度、前年度比 3% 以上の削減を行うとの目標を達成している。</li> <li>業務経費については、毎年度、前年度比 1% 以上の削減を行うとの目標を達成している。</li> </ul>					

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 人件費については、地域学歴換算のラスパイレス指数につき、110.2（平成17年度）→100.1（平成22年度）まで引き下げ、平成22年度の役職員に係る人件費の総額を平成17年度に比べて5%以上削減すべきところ、7.5%の削減を達成した。しかしながら、平成23年度において、地域学歴換算のラスパイレス指数が100.4に増加していることに加え、非常勤職員等に対する給与が中期目標期間当初の平成20年度に比べ大幅に増加していることもあり、主務大臣から、借上宿舍制度の廃止後もラスパイレス指数が増加しないようにするとともに、最広義人件費の削減が指示されている。</li><li>・ 保有資産の有効活用については、「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）を受け、相模原事務所について、平成23年度末に研修施設としての利用は廃止した。</li></ul> |
|--|--|

## Ⅱ. 事務及び事業の見直しに係る当初案

<b>法人名</b>	独立行政法人国民生活センター			<b>府省名</b>	消費者庁	
<b>事務及び事業名</b>	広報事業					
<b>事務及び事業の概要</b>	<p>①商品テストや情報分析結果などに基づく注意喚起情報に関する記者公表</p> <p>②相談員や行政職員などに最新の消費者問題を提供する「月刊国民生活」</p> <p>③消費生活に係わる幅広いテーマを一般消費者(若年層から高齢層まで)に伝える「くらしの豆知識」</p> <p>④公表情報のほか消費者問題を幅広く収集し掲載している「ホームページ」</p> <p>⑤高齢者、障がい者、および高齢者や障がい者を見守る人向けの「見守り新鮮情報」、子育て世帯向けの「子どもサポート情報」を含む5本のメールマガジン</p> <p>⑥高齢者、障がい者、若年層、市民講師養成のための「出前講座」</p>					
<b>事務及び事業に係る予算額</b> (単位：百万円)		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度(要求)
	<b>支出予算額</b>	163	162	144	132	
	<b>国からの財政支出額</b>	79	77	59	32	
<b>事務及び事業に係る職員数</b> (各年1月1日現在、ただし、24年度は4月1日現在)	常勤	13人	13人	8人	7人	-
	非常勤	11人	10人	9人	9人	-
<b>「基本方針」での指摘</b>	-					
<b>事務及び事業の見直しに係る具体的措置</b> (又は見直しの方向性)	<p>各種媒体を活用した広報事業は、消費者被害の実態や注意点などを周知することにより、被害の未然防止・拡大を図るものであり、業務の着実な実施を行うとともに、本事業の役割・位置付けについて整理する。</p>					
<b>備考〔補足説明〕</b>						

<p>行政サービス実施コストに与える影響 (改善に資する事項)</p>	<p>業務運営の効率化により、更なる経費の節減を行う。</p>
---	---------------------------------

## Ⅱ. 事務及び事業の見直しに係る当初案

<b>法人名</b>	独立行政法人国民生活センター		<b>府省名</b>	消費者庁		
<b>事務及び事業名</b>	情報管理事業					
<b>事務及び事業の概要</b>	① 苦情相談に関する情報のPIO-NETへの登録（全国の消費生活センターによる） ② PIO-NET情報の管理（情報の蓄積・維持・精度管理、消費生活センターからの問合せ対応等） ③ PIO-NET情報を基にした早期警戒指標の運用・整備 ④ 関係機関等からのPIO-NET情報の提供依頼への対応（国会議員、中央省庁、法令に基づく照会、取材等） ⑤ ①～④を実施するためのデータベースシステムの維持・管理（全て民間業者に委託）					
<b>事務及び事業に係る予算額</b> (単位：百万円)		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度（要求）
	<b>支出予算額</b>	1,238	1,233	1,203	989	
	<b>国からの財政支出額</b>	1,237	1,231	1,202	989	
<b>事務及び事業に係る職員数</b> (各年1月1日現在、ただし、24年度は4月1日現在)	常勤	21人	22人	22人	20人	-
	非常勤	13人	15人	14人	15人	-
<b>「基本方針」での指摘</b>	消費者庁及び国民生活センターの各種ネットワークやシステムの構築・管理運営については、役割の抜本的な見直しを行い、業務を再編・整理する。					
<b>事務及び事業の見直しに係る具体的措置</b> (又は見直しの方向性)	全国消費生活相談情報ネットワーク・システム（PIO-NET）について、全国の消費生活センター等における消費生活相談業務の支援等を引き続き行うため、平成27年3月末にシステム刷新等を行うべく、必要な作業を進める。 なお、消費者庁及び国民生活センターの各種ネットワークやシステムの構築・管理運営については、平成23年度以降の予算において、消費者庁が行っていた実施的な業務について抜本的な再整理を行った。具体的には、①消費者庁の地方消費者行政サポートシステム構築事業（消費者庁平成22年度予算2,012万円）については、国民生活センターが運営しているPIO-NETによる対応を行う方向で事業を廃止した（消費者庁平成23年度・24年度予算0円）。②消費者庁の医療機関ネットワーク構築事業（消費者庁平成22年度予算5,301万円）については、医療機関からのネットワークやデータベースの構築等を国民生活センターにおいて実施することとし、消費者庁予算を大幅に削減した（消費者庁平成23年度予算4,319万円、24年度予算2,278万円）。					

備考〔補足説明〕	
行政サービス実施コストに与える影響 (改善に資する事項)	システム刷新を行うとともに、業務運営の効率化により、更なる経費の節減を行う。

## Ⅱ. 事務及び事業の見直しに係る当初案

法人名	独立行政法人国民生活センター			府省名	消費者庁	
事務及び事業名	相談事業					
事務及び事業の概要	<p>①商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなどの相談を専門の相談員が電話等で受付け、公正な立場で相談の解決を行なう。</p> <p>②全国の消費生活センター等から寄せられる相談処理の方法等へのアドバイス等を行い、必要に応じて消費生活センターと共同で処理、あるいは、全面的に移管され処理することで消費生活センター等を支援する。</p> <p>③全国の消費生活センター等から寄せられる個人情報の取扱いに関する相談について、相談処理の方法等へのアドバイス等を行う。</p> <p>④相談等で入手した情報をもとに分析し、手口や危険性などを国民・消費者へ注意喚起を行う。</p>					
事務及び事業に係る予算額 (単位：百万円)		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度(要求)
	支出予算額	128	144	137	142	
	国からの財政支出額	128	144	137	141	
事務及び事業に係る職員数 (各年1月1日現在、ただし、24年度は4月1日現在)	常勤	19人	19人	19人	18人	-
	非常勤	28人	31人	32人	33人	-
「基本方針」での指摘	<p>相談事業については、消費生活センターの支援に特化することとする。具体的には、現行の直接相談については廃止するとともに、それ以外の土日祝日相談及び経由相談については、法人の在り方を検討する中で、法人の事業としての廃止を含めて検討を行い、平成23年夏までに結論を得る。</p>					
事務及び事業の見直しに係る具体的措置 (又は見直しの方向性)	<p>引き続き、専門分野に特化した相談員、職員を配置するなど「経由相談」の専門性向上させるとともに、「土日祝日相談」及び「平日バックアップ相談」も引き続き実施することにより、消費生活相談に直接に対応する機会を確保し、消費者問題の早期発見、相談支援のためのノウハウを一層蓄積するなどにより、支援相談の充実・強化を図る。</p> <p>なお、従来の直接相談については、平成23年3月末で廃止している。</p>					
備考〔補足説明〕						



<p>行政サービス実施コストに与える影響 (改善に資する事項)</p>	<p>業務運営の効率化により、更なる経費の節減を行う。</p>
---	---------------------------------

## Ⅱ. 事務及び事業の見直しに係る当初案

<b>法人名</b>	独立行政法人国民生活センター		<b>府省名</b>	消費者庁		
<b>事務及び事業名</b>	商品テスト事業					
<b>事務及び事業の概要</b>	<p>① 消費者からの苦情相談を解決するためのテスト事業</p> <p>② ①の事案及び PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）情報を分析して拡大被害のおそれがある商品群をテストし、国民・消費者に注意喚起する事業</p> <p>③ 全国の消費生活センター等からの商品・技術に関する相談等に対する助言・情報提供を行う事業</p> <p>④ 全国の消費生活センターを対象とした、商品テストを実施する上での技術向上のための「商品テスト技術評価研究会」「商品テスト企画会議」の開催事業</p>					
<b>事務及び事業に係る予算額</b> (単位：百万円)		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度(要求)
	<b>支出予算額</b>	86	152	144	142	
	<b>国からの財政支出額</b>	86	152	144	142	
<b>事務及び事業に係る職員数</b> (各年1月1日現在、ただし、24年度は4月1日現在)	常勤	21人	21人	27人	28人	-
	非常勤	3人	4人	4人	5人	-
<b>「基本方針」での指摘</b>	<p>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。また、民間検査機関の活用方策について具体化する。</p>					
<b>事務及び事業の見直しに係る具体的措置</b> (又は見直しの方向性)	<p>引き続き外部の検査機関を積極的に活用し、効率的な事業運営に努める。</p> <p>なお、製品評価技術基盤機構（NITE）及び農林水産消費安全技術センター（FAMIC）との間で、平成23年5月17日に協定を締結しており、国民生活センターから両機関に商品テスト事業に必要な分析を迅速に依頼できるようにするとともに、民間検査機関の情報を共有し、活用について協力している。</p>					
<b>備考〔補足説明〕</b>						

<p>行政サービス実施コストに与える影響 (改善に資する事項)</p>	<p>業務運営の効率化により、更なる経費の節減を行う。</p>
---	---------------------------------

## Ⅱ. 事務及び事業の見直しに係る当初案

<b>法人名</b>	独立行政法人国民生活センター			<b>府省名</b>	消費者庁	
<b>事務及び事業名</b>	研修事業					
<b>事務及び事業の概要</b>	<p>消費生活に関わる以下の研修を実施している。</p> <p>① 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修（地方開催を含む）</p> <p>② 地方公共団体の消費者行政職員を対象とした研修</p> <p>③ 消費者団体の会員等を対象とした研修</p> <p>④ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修</p> <p>⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修（地方開催を含む）</p>					
<b>事務及び事業に係る予算額</b> (単位：百万円)		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度(要求)
	<b>支出予算額</b>	70	65	52	42	
	<b>国からの財政支出額</b>	29	23	22	33	
<b>事務及び事業に係る職員数</b> (各年1月1日現在、ただし、24年度は4月1日現在)	常勤	12人	11人	11人	14人	-
	非常勤	4人	5人	5人	11人	-
<b>「基本方針」での指摘</b>	相模原の研修施設で行う研修については、廃止することを前提にその後の研修の実施方法を検討する。					
<b>事務及び事業の見直しに係る具体的措置</b> (又は見直しの方向性)	<p>地方消費者行政の支援のため、地方自治体の消費生活相談員を対象とした研修を積極的に実施するとともに、相模原の研修施設で行う研修の廃止や地方自治体の勤務体制等に配慮し、地方での開催やインターネットを活用したオンライン研修等を推進する。</p> <p>また、消費者庁で実施している研修との関係を含め、本事業の役割・位置付けについて整理する。</p> <p>なお、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、同年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ている。</p>					
<b>備考〔補足説明〕</b>						

<p>行政サービス実施コストに与える影響 (改善に資する事項)</p>	<p>業務運営の効率化により、更なる経費の節減を行う。</p>
---	---------------------------------

## II. 事務及び事業の見直しに係る当初案

<b>法人名</b>	独立行政法人国民生活センター	<b>府省名</b>	消費者庁			
<b>事務及び事業名</b>	紛争解決手続事業					
<b>事務及び事業の概要</b>	①申請手続等に関する問合せ対応 ②紛争解決手続の実施 ③結果概要の公表 ④地方公共団体等のADR機関との連携 ⑤関係機関等からの情報の提供依頼への対応（地方公共団体、取材等）					
<b>事務及び事業に係る予算額</b> (単位：百万円)		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度（要求）
	<b>支出予算額</b>	89	58	79	79	
	<b>国からの財政支出額</b>	89	58	79	79	
<b>事務及び事業に係る職員数</b> <small>(各年1月1日現在、ただし、24年度は4月1日現在)</small>	常勤	8人	9人	8人	8人	-
	非常勤	7人	7人	11人	10人	-
<b>「基本方針」での指摘</b>	事業の一層の効率化を図る。					
<b>事務及び事業の見直しに係る具体的措置</b> (又は見直しの方向性)	引き続き、消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、和解仲介手続を実施し、終了事案の手続の結果を積極的に公表するとともに、一層の効率化を図る。 なお、電話会議システムを利活用するなどにより、迅速かつ効率的な事務処理に努めている。					
<b>備考〔補足説明〕</b>						

<p>行政サービス実施コストに与える影響 (改善に資する事項)</p>	<p>業務運営の効率化により、更なる経費の節減を行う。</p>
---	---------------------------------

## II. 事務及び事業の見直しに係る当初案

<b>法人名</b>	独立行政法人国民生活センター			<b>府省名</b>	消費者庁	
<b>事務及び事業名</b>	企画調整事業					
<b>事務及び事業の概要</b>	①国民生活センターの業務全般に関する企画立案、総合調整、連携等業務 ②消費生活センター等との会議の開催 ・全国消費生活センター所長会議（年1回） ・ブロック別消費生活センター所長会議（全国7ブロック、年1回ずつ）					
<b>事務及び事業に係る予算額</b> (単位：百万円)		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度(要求)
	<b>支出予算額</b>	12	15	36	37	
	<b>国からの財政支出額</b>	10	13	21	13	
<b>事務及び事業に係る職員数</b> <small>(各年1月1日現在、ただし、24年度は4月1日現在)</small>	常勤	9人	10人	13人	7人	-
	非常勤	4人	4人	11人	7人	-
<b>「基本方針」での指摘</b>	事業の一層の効率化を図る。					
<b>事務及び事業の見直しに係る具体的措置</b> (又は見直しの方向性)	事業の一層の効率化を図った上で、引き続き事業を行う。					
<b>備考〔補足説明〕</b>						



<p>行政サービス実施コストに与える影響 (改善に資する事項)</p>	<p>業務運営の効率化により、更なる経費の節減を行う。</p>
---	---------------------------------

### Ⅲ 組織・運営の見直しに係る当初案

法人名	国民生活センター
-----	----------

見直し項目	組織・運営の見直しに係る具体的措置(又は見直しの方向性)	備考〔補足説明〕	(参考)基本方針の関連部分
1. 不要資産の 国庫返納	<p>○ 東京事務所の国庫納付 東京事務所が置かれた建物については、国民生活センター以外の者が所有する建物と合築されており、平成25年度中に当該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、同事務所が置かれた建物及びその敷地について、平成25年度中に国庫納付することとしている。</p> <p>『基本方針：東京事務所を国庫納付する。』</p>	<p>○ 東京事務所が置かれた建物については、国民生活センター以外の者が所有する建物と合築されており、平成25年度中に当該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、同事務所が置かれた建物及びその敷地について、平成25年度中に国庫納付することとしている。</p> <p>○ 平成20年度第2次補正予算で措置された予算額について、平成24年度末までの所要見込額の見直しを行い、独立行政法人通則法に基づき、5,836,781千円を不要財産として国庫納付(平成24年3月15日)した。</p>	<p>東京事務所を国庫納付する。</p> <p>○ 国の資産を有効かつ効率的に活用する観点から、独立行政法人の利益剰余金や保有する施設等について、そもそも当該独立行政法人が保有する必要があるか、必要な場合でも最小限のものとなっているかについて厳しく検証し、不要と認められるものについては速やかに国庫納付を行う。</p> <p>○ 不要な施設等の納付方法については、原則として現物により速やかに納付することとし、国は、納付を受けたものを含めた国有財産全体の有効活用を図る。</p> <p>○ なお、本基本方針で個別に措置を講ずべきとされたもの以外のものについても、各独立行政法人は、貸付資産、知的財産権も含めた幅広い資産を対象に、自主的な見直しを不断に行う。</p>
2. 事務所等の 見直し	<p>① 東京事務所 東京事務所が置かれた建物については、国民生活センター以外の者が所有する建物と合築されており、平成25年度中に当該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、同事務所が置かれた建物及びその敷地について、平成25年度中に国庫納付することとしている。</p> <p>② 相模原事務所 在り方について検討の上決定していく。</p> <p>『基本方針：相模原研修所については、研修施設としては廃止する。』</p>	<p>② 相模原事務所の施設は、平成23年度末をもって研修施設・宿泊施設としては廃止した。</p>	<p>相模原研修所については、研修施設としては廃止する。</p> <p>○ 国の財政資金を独立行政法人の本来業務に効果的に充当するため、事務所等の運営については、徹底的な整理・統廃合や組織・府省の枠を超えた共用化を行い、管理部門経費を削減する。</p> <p>○ 海外事務所については、個々の必要性をゼロベースで検証し、整理・統廃合を行うとともに、経費削減、ユーザーへの利便性の観点から、同一都市にあり、政策連携効果が見込まれるもの等については、情報管理の必要性等にも配慮しつつ、施設の共用化を図る。</p> <p>○ このため、海外事務所を有する各独立行政法人や主務府省は、相互の情報共有や共同の検討を行うこと等により連携を強化する。</p> <p>○ 職員研修・宿泊施設については、本部事務所、民間宿泊施設、貸会議室等の利用により機能を代替できるものは廃止する。</p> <p>○ 本部事務所、地方支所、職員宿舍等その他の資産についても、事業規模を施設に合わせて考える現状維持的な姿勢を改め、規模・コスト・立地等を再検証し、徹底した効率化・合理化を図り、独立行政法人の事務・事業や実施方法の見直しに伴い不要となるものの整理・統廃合、共用化を行う。</p>
3. 取引関係の 見直し ① 随意契約の 見直し等	<p>○ 引き続き随意契約等見直し計画に基づき、随意契約を原則として一般競争入札へ移行し、一者応札・応募となった契約について、実質的な競争性が確保されるよう改善を図り、コストの削減や透明性の確保を図る。</p>	<p>○ 社団法人全国消費生活相談員協会との関係については、次の取組を実施。 ・国民生活センターとの役員兼務を平成22年5月に全て解消。 ・東京事務所の廃止とともに全国消費生活相談員協会に賃貸使用は行わない旨を平成22年5月に通知。 ・平成23年度まで企画競争により社団法人全国消費生活相談員協会に委託していた「土日祝日相談業務」の平成24年度における業務委託について、一般競争入札(総合評価落札方式)により業者選定を行った。 ○ 平成22年度に一者応札・一者応募となり、引き続き平成23年度においても契約を行った6件については、公告期間を平均21.2日(平成22年度)から平均25.0日(平成23年度)と延長し、公告期間の十分な確保を図った。</p>	<p>事務所の場所、契約等を通じ密接な関係を有する社団法人全国消費生活相談員協会との関係を見直し</p> <p>○ 各独立行政法人は、「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)に基づき策定した随意契約等見直し計画を着実に実施する。具体的には、随意契約については、原則として一般競争入札等に移行することとし、一般競争入札等であっても一者応札・応募となった契約については、実質的な競争性が確保されるよう、公告方法、入札参加条件、発注規模の見直し等の改善を図り、コストの削減や透明性の確保を図る。</p> <p>○ また、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」に基づき、主務大臣及び各独立行政法人(契約監視委員会)は、各法人において締結された契約についての改善状況をフォローアップし、毎年公表する。総務省は、その結果を取りまとめ、公表する。</p>
② 契約に係る 情報の公開	<p>○ 「独立行政法人が行う契約に係る情報の公表について」(平成23年6月3日内閣官房行政改革推進室長)等に基づき、引き続き契約に係る情報の公開を推進し、適切に対応する。</p>	<p>○ ホームページで「独立行政法人の契約に係る情報の公表に伴うご協力お願い」 (<a href="http://www.kokusen.go.jp/compe/pdf/kyoryoku-20110611.pdf">http://www.kokusen.go.jp/compe/pdf/kyoryoku-20110611.pdf</a>)により、所要の情報の提供及び情報の公表の同意について、入札参加者等への周知を図っている。 なお、現在、当該取組に該当する契約は、発生していない。</p>	<p>○ 独立行政法人が実施する事務・事業の大半は、財源として国民の税金が充てられていることから、国民に対し、その使途についての説明責任を十全に果たすとともに、徹底した透明性を確保する必要がある。</p> <p>○ 現在、独立行政法人会計基準に基づき、特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等(以下「関連法人」という。)に係る情報が開示されているところであるが、関連法人以外の法人であっても、独立行政法人と一定の関係を有するものについては、その情報公開の範囲を拡大することが適当である。</p> <p>○ このような観点から、独立行政法人が、当該独立行政法人において管理又は監督の地位にある職を経験した者が再就職しており、かつ、総売上高又は事業収入に占める当該独立行政法人との取引高が相当の割合である法人と契約をする場合には、当該法人への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況について情報を公開するなどの取組を進める。</p>
③ 関連法人の 利益剰余金等の 国庫納付等	—	<p>関連法人がないため該当なし</p>	<p>○ 各独立行政法人は、関連法人との間で競争性のない随意契約や実質的な競争が確保されていない契約(競争入札における一者応札や企画競争における一者応募)等が行われていた場合、当該関連法人の利益剰余金又は内部留保の有無を速やかに精査し、相応の部分について国庫納付する。あるいは当該部分の額について国費の負担軽減に資するための措置を講ずるよう努める。</p>

見直し項目	組織・運営の見直しに係る具体的措置(又は見直しの方向性)	備考〔補足説明〕	(参考)基本方針の関連部分
④ 調達の見直し	<p>○ 引き続き、「公共サービス改革基本方針」(平成22年7月6日閣議決定)に基づき、官民競争入札等の積極的な導入を推進する。また、随意契約や一者応札になっている案件について、競争を制限するような条件、仕様になっていないかどうかについて十分精査し、競争性の向上を図るとともに、国民生活センター契約監視委員会及び内部監査等を通じて、調達の効率化や随意契約の見直し等についての取組を推進する。</p>	<p>○ 「公共サービス改革基本方針(閣議決定平成22年7月6日改定)」で規定された、「企業・消費者向けの教育・研修事業」及び「施設の運営等業務」について、平成21年度から平成23年度において官民競争入札等を導入した。</p> <p>○ 随意契約や一者応札になっている案件について、競争を制限するような条件、仕様になっていないかどうかについて十分精査し、実質的な競争性を高める努力を行うとともに、当面、国民生活センター契約監視委員会及び内部監査等を通じて、調達の効率化や随意契約の見直し等についての取り組みを進めることとした。</p>	<p>○ 各独立行政法人は、類似の事業類型に対応した共同調達の実施等を検討し、コストの縮減を図る。</p> <p>○ 特に研究開発事業に係る調達については、下記の取組を進めるほか、他の研究機関と協力してベストプラクティスを抽出し、実行に移す。 ア) 調達に係る仕様要件の見直しを行う。 イ) 調達方式による価格比較を行い、リース方式が割安な場合は積極的にこれを活用する。また、研究機器や保管機器等について他の研究機関との共同利用等の可能性を検討する。 ウ) 価格調査に当たっては、他の研究機関の購入実績等を確認することなどにより適正価格の把握に努める。</p> <p>○ 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号)に基づく官民競争入札等の積極的な導入を推進し、独立行政法人の提供するサービスの質の維持・向上と経費削減を図る。</p> <p>○ 「公共サービス改革基本方針」(平成22年7月6日閣議決定)に基づき、行政刷新会議に設置された公共サービス改革分科会において、公共サービス改革を推進するための調達の効率化等に関する具体的方策が検討され、平成23年春までに取りまとめられる予定であり、この結論を踏まえ、調達の効率化等を図り、経費の削減等の措置を講ずる。</p>
4. 人件費・管理運営の適正化 ① 人件費の適正化	<p>○ 次期中期目標期間中においても、総人件費を毎年度1%以上削減するとともに、借上宿舍の廃止後においても、地域学歴動向のラスパイレ指数が100.0となるよう人件費の削減に努める。また、最広義人件費を平成21年度の水準にまで下げる。</p> <p>『基本方針:管理職手当の見直し等によりラスパイレ指数を引き下げる取組を着実に実施するとともに、人件費全体の抑制を更に図る。』</p>	<p>○ 給与水準については、「独立行政法人国民生活センターの役職員の報酬・給与等について」において、「引き続き適正化に努めることが必要である。また、借上宿舍制度が運用されているが、現行制度については、国家公務員の宿舍制度に即して廃止すべきであり、必要に応じて住居手当を支給することが適当であると考えられる。現行制度の廃止後においても、対国家公務員指数が増加しないよう、給与水準全体の抑制に向け、更なる努力が必要である。」との主務大臣の検証結果が出されており、抑制が求められている。</p> <p>○ 人件費については、「独立行政法人国民生活センターの役職員の報酬・給与等について」において、「最広義人件費の総額が増加していることは適切でなく、正規職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員は真に必要な業務に限定し、地方消費者行政に対する「集中育成・強化期間」の取組体制を整えた平成21年度の水準まで最広義人件費の抑制に努めるべきである。」との主務大臣の検証結果が出されており、抑制が求められている。</p>	<p>管理職手当の見直し等によりラスパイレ指数を引き下げる取組を着実に実施するとともに、人件費全体の抑制を更に図る。</p> <p>○ 独立行政法人の総人件費については、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」(平成22年11月1日閣議決定)に基づき、今後進める独立行政法人制度の抜本的な見直しの一環として厳しく見直す。</p> <p>○ 国家公務員と比べて給与水準が高い法人は、国民の理解と納得が得られるよう、その水準が国家公務員と同等のものとなるよう努める。 ア) 国家公務員と比べて給与水準が高い法人は、給与水準の適正化に係る具体的な方策と数値目標を内容とする取組を着実に実施する。 イ) 主務大臣は、上記取組の実施状況を的確に把握するとともに、人件費削減の進捗状況、給与水準の在り方等を検証した上で、その結果を、国家公務員と比べて給与水準が高い理由、講ずる措置等と併せ、総務大臣に報告する。 ウ) 総務大臣は、上記の報告を取りまとめ、公表する。</p> <p>○ 各独立行政法人の長、理事及び監事等の報酬については、個人情報保護にも留意しつつ、引き続き個別の額を公表する。</p> <p>○ 給与水準については、監事による監査、評価委員会による事後評価においても、引き続き厳格なチェックを行う。</p>
② 管理運営の適正化	<p>○ 業務運営コストを削減する観点から、次期中期目標期間を通じて、平成23年度比で、一般管理費を9%以上削減、事業費を3%以上削減することを目標とする。</p>	<p>○ 現行中期目標期間中(平成20年度～平成24年度)においては、一般管理費は毎年度3%削減、事業費は毎年度1%削減とし、同等以上の効率化を図ることとしている。次期中期目標期間中もこれらの取組を更に進めることにより、平成23年度比で、一般管理費を8%以上削減、事業費を3%以上削減することを目標とする。</p>	<p>○ 業務運営の在り方を、組織、業務実施方法、人員等の観点から抜本的に見直し、簡素な管理部門、効率的な運営体制を確保することにより、業務運営コストを削減する。このため、一般管理費及び事業費に係る効率化目標について、過去の効率化の実績を踏まえ、これまで以上の努力を行うとの観点から具体的な目標を設定する。</p> <p>○ 法定外福利厚生費、給与振込経費、海外出張旅費などの事務に係る経費及び職員の諸手当については、国家公務員に準じたものとなるよう徹底を図る。</p> <p>○ また、事業費等については、所要額の見積りの考え方を明確にするなど、必要な経費を積算段階から精査できる取組を行い、徹底した透明化、合理化を図るとともに、運営費交付金について、国の予算のガバナンスの観点から、その在り方を検討する。</p> <p>○ 組織のコンプライアンスの確保を推進するため、内部監査業務を的確に実施する体制を整備する。</p>
5. 自己収入の拡大	<p>① 出版物の販売、研修受講料等について、引き続き受益者負担が適正かどうかを検証し、必要に応じて見直しを行う。</p> <p>② 研修事業の実施について、引き続き地方公共団体との共催を図るなど、経費の節減に努める。</p>	<p>○ 出版物の価格及び研修受講料について、受益者に対して適正な負担としており、適宜、検討・見直しを行うこととしている。</p> <p>○ 研修事業の実施について、地方公共団体との共催を図ることにより、研修会場の無償又は低額の提供等を受け、費用の削減を図っている。なお、平成24年度の自己収入について、図書雑誌出版収入の増収を図ることで対前年度2.7%増の計画予算とし、国費の削減を図った。</p>	<p>○ 特定の者が検査料、授業料、利用料、配布価格、技術指導料等を負担して実施する事業については、受益者の負担を適正なものとする観点から、その負担の考え方を整理し、これに基づき、国民生活への影響に配慮しつつ検査料等の見直しを行う。</p> <p>○ また、協賛、寄附等が見込める事業については、その拡大に努めることにより、国費の削減を図る。</p> <p>○ 出版物の版權、研究開発成果等に係る特許等による知的財産の活用等を通じて自己収入の拡大を図る。</p>

見直し項目	組織・運営の見直しに係る具体的措置(又は見直しの方向性)	備考〔補足説明〕	(参考)基本方針の関連部分
<p>6. 事業の審査、評価</p>	<p>○ 各事業の審査・評価について、外部評価の仕組みの導入について検討し、必要に応じて導入する。</p>	<p>現在、以下のとおり、第三者機関による事業の評価を実施しており、これら評価方法の他の事業への拡大について検討を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別顧問会議:学識経験を有する方々で構成されており、当センター業務の重要事項について審議を行った上で、当センターの理事長に助言することを目的とした委員会</li> <li>・商品テスト分析・評価委員会:商品テストの企画立案及びテスト結果に関し、外部の有識者が、基本方針や実施計画、結果の分析・評価、公表などの事項について審議</li> </ul>	<p>○複数の候補案件からの選択を要する事業については、案件の厳選による効率的な事業実施や、選択・実施過程の更なる透明化を図るため、有識者から成る第三者委員会を設置するなど効果的な外部評価の仕組みを導入する。</p> <p>○また、中間評価において成果が期待できないと評価された事業は廃止するなど、評価結果を事業実施過程に適切に反映させるとともに、事業の選定・採択時(事前)、実施時(中間)、終了時(事後)の各段階における評価結果をホームページ上で公表することなどにより、国民への説明責任を果たす。</p>

前回の「勧告の方向性」における主な指摘事項の措置状況(平成 24 年8月現在)

整理 番号	法人名 (注1)	「勧告の方向性」における主な指摘事項	措置状況 (①措置済み、②対応中、③未措置)
1	国民生活センター (19)	情報の収集・分析・提供業務の抜本的な見直し	① <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 22 年 3 月にシステムを刷新し、Web システムの導入により完全オンライン化を実現した P I O - N E T 2010 を運用開始。</li> <li>・ 新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を開発し、平成 21 年 6 月から情報提供を開始。また、当該指標を効果的に利用するためのツールとして「消費生活相談早期警戒システム」(PIO-ALERT)を開発し、平成 22 年 12 月から運用開始。</li> </ul>
		相談業務の見直し	① <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従来の「直接相談」は、平成 23 年度末で廃止したが、24 年度からは、新たに「消費者ホットライン」を通じた「平日バックアップ相談」を開始し、消費生活相談に直接に対応する機会を確保。</li> <li>・ 「経由相談」については、解決能力の向上を図るべく、専門分野に特化した相談員、職員を配置するなど、専門性を向上。</li> <li>・ 国民生活センター法の改正により平成 21 年 4 月から裁判外紛争解決手続 (A D R) を実施するための体制を整備するとともに、重要消費者紛争について和解仲介・仲裁手続を開始。</li> </ul>

	商品テストの重点化	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品衛生法や JIS 等の規格・基準に基づく定型的なテストは、積極的に外部の試験検査機関に外注し、業務の効率化を推進。また、専門性が高いテストの実施や評価に当っては、独立行政法人や大学、医療機関の専門的な知見や技術情報等をテストに活用。</li> <li>製品事故の原因究明や品質・性能などに係わる商品テストを実施する試験機関の情報、全国の消費生活センターや国民生活センターで実施した商品テスト概要をまとめ、ホームページ等にて提供。</li> </ul>
	研修業務の重点化等	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政の強化等のニーズを受け、消費生活相談員及び行政職員を対象とした研修に重点化（全体の9割以上）</li> <li>資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、資格の更新要件を改め、消費生活センター等で実務に就いていない、消費生活専門相談員資格取得者に対する更新講座を平成 20 年度から実施。</li> </ul>
	在り方の検討及び関係者間の連携の強化	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政推進会議での検討結果及び消費者行政推進基本計画を受け、平成 21 年 9 月に消費者庁が設置された。これを受け、同庁との連携強化を図るべく、中期目標及び中期計画を変更。</li> </ul>
	保有資産の見直し	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>相模原事務所については、市場化テスト（一般競争入札を実施）を通じて、平成 21 年度から有効活用を図った。なお、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）を踏まえ、平成 23 年度末をもって廃止。</li> </ul>

	効率化目標の設定	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>中期目標及び中期計画に、一般管理費（人件費を除く）については、毎年度、前年度比3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比1%以上の削減の目標を設定し、着実に実施。</li> </ul>
	給与水準の適正化等	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>総人件費については、中期計画に削減目標を設定し、平成23年度における対平成17年度増減率は△8.2%となった。</li> <li>ラスパイレス指数については、昇給幅の抑制、管理職手当の縮減等の措置を講ずるとともに、勤務成績を反映した給与制度の運用等の改革に取り組み、平成22年度は100.1（地域・学歴勘案）となったものの、平成23年度は100.4と微増。</li> </ul>
	随意契約の見直し	①	<ul style="list-style-type: none"> <li>「随意契約等見直し計画」に基づく取り組みを着実に進めている。また、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、契約の点検・見直しを実施。</li> </ul>

(注1)「法人名」欄における括弧書きの数字は、見直し実施年度を示す。

(注2)措置状況には、具体的措置内容や措置時期を記載する。未措置の場合には、その理由を記載する。