

独立行政法人国民生活センター 平成15年度業務実績に関する総合評価表

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. 経費の削減に関して 今回の評価の対象期間は、中期計画の経費削減目標の適用からは外れているものの、中期計画の最終年度までに目標を達成できるよう、契約における一般競争入札比率を上げ（前年同期で平成14年36.4%から平成15年37.5%）、また、総合管理業務の委託内容やその他諸経費等の見直しに努めた。</p> <p>2. 業務の効率化に関して 最適化計画策定の第一歩として「中期目標」を踏まえつつ、次年度からの組織再編へ向け、相談調査部門、広報部門等の強化すべき部署、統合すべき部署について検討を行い、平成16年度の組織改編に結びつけた。</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に関する事項 ① PIO-NETの運営 ② 消費者トラブルメール箱	<p>1. 近年、急激に増加している消費生活相談件数（平成15年度における相談件数は平成11年度の3倍以上）に対応していく上で、相談員がカード記入する際に係る負担を軽減するための調査を行い、類似の相談を受けた際の記入の簡略化を図った。</p> <p>2. 架空請求、不当請求等の被害が拡大し、マスコミ等に取り上げられるなどして、世間の関心が高まった要因はあるが、架空請求、不当請求等を中心にトラブルメール箱に収集された件数が年度計画を大きく上回った（年度計画：1,750件、実際の回収：2,328件）。また、収集した情報を基に「架空請求」に関する消費者トラブルの防止について、要望を全国銀行協会に出し、適切な対応を促した。</p>
(2) 国民への情報提供に関する事項 ① 報道機関等を通じた情報提供 ② 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供	<p>1. 関係各省へ積極的な情報提供を行った結果、商品取引所法施行規則をはじめとした、経済産業省や金融庁等が所管する法令改正等に貢献した。</p> <p>2. 国民に対し、ホームページなどの身近な媒体を通じて、被害防止・問題解決に役立つ情報をタイムリーに提供し、トップページのアクセス数増加につなげた。</p> <p>3. アンケートについて、サンプルの取り方やアンケートの回収率に差異が見られることについて、留意する必要がある。</p>
(3) 苦情相談に関する事項 ① 苦情相談 ② 個人情報の取扱いに関する苦情相談 ③ 地方センターの苦情相談処理への支援 ④ 消費者苦情処理専門委員会	<p>1. 年々複雑化する消費者契約紛争等に関わる苦情処理を行うにあたり、弁護士等の専門家のアドバイスのより一層の活用を図り、あっせん実績の向上が図られることを期待する。</p> <p>2. 個人情報の取り扱いに関する苦情相談については、本格的始動に向けての準備段階として内容が十分かどうかは平成17年度の施行以降に明らかになるとみられるが、相談分析については、社会的に注目を集めている分野であるので、複数のトピックを取り上げる余地があったのではないかと。</p> <p>3. 地方センターに対し、定期的なものに加え、急増する情報通信関連に係る相談の処理マニュアルを発行するなど、臨機応変な対応を行った。消費者基本法25条において、国民生活センターが消費生活に関する情報の収集及び提供、苦情処理のあっせん及び相談における中核的機関と位置づけられたこともあり、その役割を一層果たすよう努められたい。また、情報を一方的に提供するのみならず、それらに対する地方センターの反響にも留意することも重要である。</p> <p>4. 消費者苦情処理専門委員会に関して ① 消費者苦情処理専門委員会において複数の案件を処理し、更なる活用を図るためには、小委員会を設置するだけでなく、事務局の体制を更に強化する必要がある。 ② 処理件数は目標を達成できなかったものの、難しい案件に積極的に挑戦している。 ③ 当該委員会で得た結論が、地方センターにおける実務に浸透しているかにつき、追跡調査するとともに、その実効性を確保するために、関係省庁との連携をより一層図る必要がある。</p>

<p>(4) 関連機関への情報提供に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 地方センターへの情報提供</li> <li>② 行政機関等との情報交流</li> <li>③ 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. P I O - N E Tによる行政機関への情報提供を積極的に行った。</li> <li>2. A D R基本法等が検討されている中、事業者団体と定期的かつ積極的に情報交換を行った。</li> </ol>
<p>(5) 研修に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 研修</li> <li>② 消費生活専門相談員資格の審査及び認定</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各種研修の実施に関し、アンケートによる評価を行い、総じて4.0以上の評価を得た。なお、アンケートの対象者がいわゆる一般人から消費生活相談員まで幅広く、その評価を一律に扱おうかどうかを検討されるべきである。</li> <li>2. 消費生活専門相談員資格審査を、地理的条件に配慮して、全国18箇所で行った。</li> <li>3. 学校教育関係者に対する研修を推進するに当たっては、消費者教育支援センター等との間で一層の連携を図ることが必要である。</li> </ol>
<p>(6) 商品テストに関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 原因究明テスト</li> <li>② 問題提起型テスト</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般に職員に対する研修の実施が少ない中、商品テスト職員に対し、日々進歩する技術を学習する場をより多く設けた。</li> <li>2. 時宜にかなった商品を取り上げ、国民生活センターの長年の蓄積を生かした原因究明テスト、問題提起型テストを行い、適切な情報提供を行った。</li> </ol>
<p>(7) 調査研究に関する事項</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本調査研究の計画、終了の双方の段階において外部有識者より評価を受けるシステムを構築し、評価会合において、取り上げられたテーマは、社会的関心が高いものであり、調査の成果も有意義との評価を受けた。</li> <li>2. 評価会合のあり方については、一回の会合の場で評価を決定するのではなく、各委員に書面の提出を求め、委員のみで評価を決定するなど、運営をより厳格にする必要がある。</li> </ol>
<p>3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新たに導入された独立行政法人会計基準に基づき適正に処理されている。</li> <li>2. 現行の退職制度との関連にも留意しつつ、超過勤務手当のあり方についても検討すべきである。</li> </ol>
<p>4. 人事に関する事項</p>	<p>現行制度においては、退職時期が退職年齢に達した者の誕生月の月末とのことだが、業務を計画的、効率的に行うに当たり、こうした退職制度自体を見直すことも含めて、取り得る方策を検討するべきである。</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>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 最適化計画の策定に向けた取組みの一つとして、短期間で組織の大幅な見直しを行った。</li> <li>2. P I O - N E Tを積極的に活用して、行政機関等に提供した結果、法改正の実現など、具体的な政策立案に貢献した。</li> <li>3. 苦情処理・紛争解決の中核機関として、苦情処理に係る情報提供を迅速かつ積極的に行った。</li> </ol>
<p>2. 事業の実施に関する事項</p>	<p>今回は、10月から3月までと短期間のうち、ほぼすべての年度計画の目標値を達成し得た。</p>

3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項	<p>1. テスト技術向上のため、専門家からの助言等を受けて研鑽を図った。</p> <p>2. 人材育成について、既にテスト職員や外部を対象とした研修は数多く実施してきた実績があるが、今後は一般職員対象の研修を充実させることを期待する。</p>
4. その他	業務内容等の外部評価委員会のあり方について、さらなる検討が必要である。
Ⅲ. 法人の長等の業務運営状況	<p>1. 理事長は、</p> <p>① 独立行政法人に移行してからの半年間の実績を見るかぎり、例えば、(1)組織の再編、(2)消費者関連団体・関連NPOとの連携強化、(3)PIO-NETの直接入力力の推進等について、先頭に立って、組織の活性化を促した。</p> <p>② 今後も独立行政法人化した趣旨を活かし、長としての熱意を示し、実績を挙げられるよう期待する。</p> <p>2. 理事は、理事長の業務運営を的確に補佐し、監事は、監事監査計画により監査を行うとともに、国民生活センターの業務運営状況を的確に把握するなど、その職務を果たしていくことを期待する。</p>
◎ 総合評価（業務実績全体の評価）	<p>独立行政法人に移行した短期間のうちに各目標をほぼクリアした。引き続き、中期目標の達成に向けて全力を尽くされたい。</p> <p>① 関係行政機関に対し、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）の情報を提供した結果、法令のより時宜にかなった内容への改正に繋がった。引き続き、各省庁の政策立案に、国民生活センターの情報が活用されるよう、積極的な情報提供を行うことを期待する。</p> <p>② 国民に対し、架空請求等の被害が急激に拡大したような案件に関して、PIO-NETの情報に基づき、全国規模の相談動向及び適切な対応方法について、速やかに情報提供を行った。</p> <p>③ PIO-NETの豊富なデータをもとに、国民生活センターに蓄積された技術、経験を駆使して、因果関係等の調査、分析を行って公表した。今後ますます分析の充実と高度化を図るとともに、分析結果を踏まえ、関係機関に対し、具体的な改善につながる要望を引き続き行っていくべきである。</p> <p>④ 平成17年度末を待たず、できるだけ早期に最適化計画を策定し、方向性をより明確にすることで一層の業務の効率化を図っていくべきである。</p>