

総合評価表（平成16年度業務実績）

| 評価項目 | 評価 |
|---|--|
| I. 項目別評価の総括 | |
| <p>1. 業務運営の効率化に関する事項</p> | <p>1. 一般管理費及び業務経費の執行に関して (1) 中期目標に定められた経費の効率化を図るため、効率化係数を踏まえた平成16年度予算要求を行い、予算額の削減を行った。また、決算額においても、一般管理費については、定期購読の見直し、消耗品の調達コストの削減及び購入の抑制、保有備品の利活用などを行い、経費のさらなる削減を図った。業務経費については、電子計算機のネットワーク環境の見直し、地方で行う研修業務の一部民間委託、市民活動の情報を収集するために行っていた生活情報モニターネットワークへの委託事業の廃止などにより経費の削減を図るとともに、削減された費用を他の必要とする事業へ充当し、業務の質の向上、効率的・効果的な執行に努めた。 (2) 年度計画を着実に実行するため、業務の進捗状況と経費執行について四半期ごとにヒアリングを行い、優先順位の見直し等を行った。</p> <p>2. 業務の効率化に関して (1) 16年4月から効率的な業務運営を可能とするため、部・課・室の大幅改廃を含む組織の再編を行った。 (2) 業務の効率化を図るための最適化計画の検討・策定について、「最適化計画検討委員会」を設置し、基本方針やIT化に対応した業務改革、情報セキュリティ対策、関係機関との連携協力システムなど、最適化計画（案）の骨子作成に向けた議論を行い、「ITの積極的な活用」等の方針を示した。今後、方針に基づき、早期に最適化計画を策定し、業務の効率化を図られることを期待する。 (3) センターの効果的な業務遂行に資するため「特別顧問会議」を9月と3月に召集し、センター業務の重要事項について各顧問から意見を聴取するとともに、その意見を踏まえた効率的な業務の運営に努めた。</p> |
| <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> <p>(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> | <p>1. PIO-NETの運営に関して (1) 増加する苦情相談に対応するため、予算コスト削減を含めた大規模データベースの構築・運営等に関する最新の情報収集等を行い、ホストコンピュータの見直しに着手した。今後、ホストコンピュータのシステム構築が最適で最大の効果をあげるよう期待したい。 (2) 相談カード項目の改善を行うため、「記載すべき事項」を絞り、相談員の負担軽減を図った。 (3) 直接入力システム構築に向け、計画を大幅に前倒しし、準備作業を完了させた。 (4) 今まで紙媒体でのみ地方センターに配布されていた「キーワードマニュアル」を電子化することにより、機能性の充実、コストの削減など、効率的な活用ができるよう改善を図った。</p> <p>2. 消費者トラブルメール箱に関して (1) 16年度においても、社会的問題となっている架空請求・不当請求等に関する情報が多いものの、消費者から多岐にわたる問題の情報が数多く寄せられており、収集件数が年度計画を大きく上回った。また、個人情報保護法の全面施行を踏まえて、個人情報自動的に削除ができるように、システムの改良を行った。 (2) 収集した情報を基に、事業者に対する事実確認等の追跡調査を行い、また、商品テスト部における当該製品の実際の検証を取り入れ、問題点を探った。 (3) 対象事業者に製品の改善を要望するとともに、業界団体、関係各省等に要望を行った。これにより、新品にも関わらず不具合が生じたDVDレコーダーの出荷停止と在庫の回収の対応が事業者からなされ、また、直収型固定電話サービスのトラブルについて、総務省による事業者への改善指導がなされるなど、消費者利益の増進に役立った。</p> |
| <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> | <p>1. PIO-NETに収集された苦情相談、消費者からの直接相談、地方センターからの経由相談による情報を基に、問題性、緊急性の高い消費者問題を見極め、調査・分析を行い、消費者に分かりやすい形で各種メディアに幅広く情報を提供するとともに、積極的に関係各省及び事業者団体等への要望、情報提供を行った。このようにして政策対応の必要性につき注意を喚起したことにより、「無認可共済」に関する保険業法の改正が行われ、また、日本ではまだ被害の出ていなかった「フィッシング」に関して、関係省庁による対策協議会が立ち上げられるなど、政策立案の必要性を促し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立った。</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 (1) 定期刊行物及びテレビを通じた情報提供については、消費者被害の未然防止・解決に役立つ情報をタイムリーに提供するとともに、読者やテレビ視聴者モニターのアンケートに寄せられた要望を適宜取り入れ、内容の充実に努めた。 (2) 前年度に比べ、各種出版物のアンケート回収率が向上した。引き続き、回収率向上のための創意工夫を期待したい。 (3) 相談件数の激増の大きな要因である架空請求・不当請求に関して、業者名や対策マニュアルをホームページ及び携帯サイトに公表した。また、10月に発生した新潟県中越地震への対応として、震災後に必要な情報をホームページ及び携帯サイトに掲載した。このような、消費者問題の未然防止・解決等に役立つ情報をいち早く提供することにより、ホームページアクセス件数の大幅な増加につながった。</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
- ⑤ 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備

1. 苦情相談に関して、消費生活専門相談員を中心に積極的に対応するとともに、多様化・複雑化する苦情相談に対して、弁護士や各種専門家による高度専門相談を活用した。現在の消費者問題は、複雑化、高度化、専門化しており、相談に当たる消費生活専門相談員等の資質の向上をより一層図るとともに、高度専門相談のさらなる活用を行うべきである。
2. 個人情報の保護に関する法律が平成17年4月から全面施行されることに伴い、個人情報の保護に関する苦情相談の中核的機関としての役割を果たすため、「個人情報に係る相談処理マニュアル」を作成し、地方公共団体に設置された相談窓口配布するとともに、専門の相談員を配置した苦情相談窓口を国民生活センターに新たに設置するなど、苦情相談機能の充実を図った。また、個人情報保護法に関する相談情報を収集するためのデータベースの構築に関し、個人情報の保護に関する法律の全面施行までに、相談情報の収集を行うことができる体制を整えた。
3. 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、「共同処理」や「移送」（「処理依頼」）等の経由相談に幅広く対応した。また、新卒の消費者問題トラブル情報や被害が広域化するおそれのある情報等についてまとめた「消費生活相談緊急情報」や製品に関する危害・危険情報をまとめた「製品関連事故情報」を発行し、地方センターにおける消費者トラブルの解決に役立てた。
4. 消費者苦情処理専門委員会に関して
 - (1) 取引・契約関係の苦情相談において、高度な法的判断を要する事案を諮問し、当該委員会の助言を受けて情報提供を行った。また、その情報が地方センター等において活用され、地方センター等における苦情処理の推進に寄与した。
 - (2) 消費者問題が多様化・複雑化し、消費者からの苦情相談件数も大幅に増加している現状にも関わらず、15年度に続き、処理件数が目標を下回る結果となった。当該委員会の運営に関して、事務局体制の更なる強化、小委員会の機動的な活用など、創意工夫を図るべきである。
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
 - (1) 総合法律支援の中核的機関となる「日本司法支援センター」の設立に当たって、必要な情報を積極的に提供するとともに、意見交換を行った。
 - (2) 16年度については、民間ADR（裁判外紛争解決手続）機関に関する情報の収集にとどまっておらず、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を行うために、次年度以降の作業の進捗に期待する。

(4) 関連機関への情報提供に関する事項

- ① 地方センターへの情報提供
- ② 行政機関等との情報交流
- ③ 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流

1. 地方センターで役立つ「PIO-NET通信」「消費生活相談緊急情報」などの情報を迅速に提供するため、電子媒体を用いて行うことを検討し、情報セキュリティポリシー基本方針及び個人情報管理規程を作成した。
2. 行政機関等との情報交流に関して
 - (1) PIO-NETに収集された消費者相談情報を整理し、行政機関等に積極的に情報提供を行った。
 - (2) 特に経済産業省に対し、特定商取引法に関する相談内容等を積極的に情報提供することにより、悪質事業者に対する特定商取引法違反の行政処分が行われ、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立った。
 - (3) 行政機関の審議会、政党が主催する会議に出席し、事案に関する消費者問題の現状と課題について説明を行い、法令の制定等に必要情報を積極的に提供した。
3. 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流に関して
 - (1) 消費者フォーラムの開催に関して、消費者の関心が高いテーマを取り上げた公開講座を開催し、参加者のニーズに答えるとともに、専門的なテーマに分けた分科会を開催するなど、多様化する消費者問題に対応した。これにより、企画の際の想定参加者数を上回る参加者があり、満足度アンケートにおいても4.8と非常に高い評価を受けた。
 - (2) 新たな取り組みとして、消費者団体やNPO団体等が情報交流を行う場として利用できる「くらしの情報交流プラザ」の開設を行った。この「くらしの情報交流プラザ」が消費者団体、NPO団体等に積極的に活用され、情報交流、ネットワークづくりの中心的な役割を果たすことを期待する。

(5) 研修に関する事項

- ① 研修
- ② 消費生活専門相談員資格の審査及び認定

1. 研修について
 - (1) 各種研修の実施に関して、多様化・複雑化する消費者問題に対応した講義等を行い、研修受講者から満足度アンケートで総平均4.4の高い評価を受けた。
 - (2) 個人情報保護、PIO-NETの直接入力などの新たな業務に関する研修の充実にも努めるとともに、学校において消費者教育を担う教員や学生を対象とした研修について、消費者被害の未然防止の観点から、消費者教育支援センター等と連携を図りつつ、より一層の充実にも努めたい。
 - (3) 一部の研修において、企画の際の想定参加者数を下回る研修が見られた。今後、参加者を増加させるための対策や内容の充実などに工夫を図るべきである。
2. 消費生活専門相談員資格試験について、実施会場が目標を下回る15箇所となった。費用対効果の関係から実施箇所の統合を図ったことは、やむを得ないことではあるが、今後、受験生を増加させるための施策等について検討する必要がある。

| | |
|---|--|
| <p>(6) 商品テストに関する事項</p> <p>① 原因究明テスト</p> <p>② 問題提起型テスト</p> | <p>1. 原因究明テストに関して</p> <p>(1) 職員の技術の研鑽を図るため、研修及び講習会に33回、延べ59名を参加させ、テスト期間の短縮につなげた。</p> <p>(2) 国民生活センター及び地方センターで受け付けた製品関連事故等の原因究明のため、科学的に信頼性のあるテストを実施した。そのテスト結果を各地の地方センター等に情報提供するとともに、記者公表や国民生活センターのホームページ等への掲載により、国民に対して広く周知し、被害の救済・未然防止・再発防止に努めた。</p> <p>2. 問題提起型テストに関して</p> <p>(1) 人の生命・身体に関する事故や苦情等の国民生活に重大な影響を及ぼす案件について適宜取り上げ、適切な情報提供を行った。</p> <p>(2) テスト結果に基づき、事業者団体へ商品の安全や品質、表示などの問題について改善の要望を行い、適切な対応を促した。また、行政機関に対して、規格、基準の見直し及び法令違反が疑われる商品への指導等の要望を行った。これにより、行政機関から事業者等に対し指導等が行われ、特に「いわゆる排水口に流すタイプの食用油処理剤」に関しては、公正取引委員会から、販売業者に対して「景品表示法」違反のおそれがあるとして行政指導が行われた。</p> |
| <p>(7) 調査研究に関する事項</p> | <p>1. 国民生活や消費者問題の実態などに関する調査研究から問題解決の方策を明らかにし、施策等の提言につなげた。また、調査研究の結果に基づき、関係団体、行政機関等に改善点の指摘を行い、適切な対応を促した。</p> <p>2. 「調査研究業務に関する評価会合」の運営について、評価方法等の改善が図られた。</p> |
| <p>3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項</p> | <p>1. 平成16年度計画予算、収支計画、資金計画と実績の差異について、</p> <p>(1) 「業務経費」については、主として経費の抑制によるもののほか、PI0-NET機器整備費等の繰越等があったためである。</p> <p>(2) 「人件費」については、主として退職者が多く、新たに採用する職員との給与格差があり、「人件費」総額が減額となったためである。</p> <p>2. 当期損失金275千円の事由は、リース資産の会計処理及び貸倒引当金の繰入れによる発生であり、特段問題はない。</p> <p>3. 運営費交付金債務194,553千円については、15年度と比較して151,356千円増加している。主な事由は、経費の削減等により、運営費交付金の収益化額が計画を下回ったためである。</p> |
| <p>2. 人事に関する事項</p> | <p>1. 平成16年度から任期付き職員の採用など、新たな取り組みを実施した。組織の硬直化を防ぐ観点からも、このような取り組みが引き続き行われることを期待する。</p> <p>2. 業務を計画的・効率的に執行するために、退職制度の見直し（満60歳に属する月末退職から年度末退職へ）について、平成18年度から移行を図るべく検討を行った。</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>16年4月から効率的な業務運営を可能とするための組織再編を行った。今後とも効率的・効果的な業務運営の観点から、必要に応じて見直しを行うべきである。</p> |
| <p>2. 事業の実施に関する事項</p> | <p>17年度からのPI0-NET端末等の一元的な整備・管理及び「消費生活相談カード直接作成システム」の導入に対応するために、16年度計画に予定されていなかった、直接作成システムの国際入札、地方センター等の相談員に対する研修などの準備作業を実施し、17年度からの直接作成システムのスムーズな導入と安定的運用に向け適切に対応した。</p> |

| | |
|------------------------------|---|
| <p>3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項</p> | <p>1. 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。</p> <p>2. 17年度からの業績手当導入に向けて、職員の意識改革を図った。</p> |
| <p>4. その他</p> | <p>平成15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。</p> |
| <p>Ⅲ. 法人の長等の業務運営状況</p> | <p>1. 理事長は、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積極的な役割を果たすため、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た。また、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を検討し、人材の適切な活用を図るなどの確かな業務運営を行い、中期計画の推進に精力的に努めた。</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、積極的に提案を行うなど、理事長を的確に補佐している。</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。</p> |
| <p>◎ 総合評価（業務実績全体の評価）</p> | <p>平成16年度の業務実績を見ると、中期目標の達成に向け順調に計画を実施している。特に国民生活センターが発信する各種情報がテレビ、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、国民生活センターの存在価値を示している。今後も、国民に対する積極的な情報提供に努められたい。</p> <p>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、積極的に関係各省及び事業者団体等への要望、情報提供を行った。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積極的に活用し、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。</p> <p>消費者基本法に明記された、消費者政策における中核的な機関として、地方センターへの支援、消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流など積極的にそ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。</p> <p>業務効率化の観点から、組織再編の取り組みが推進されており、今後も必要に応じた見直しを行うべきである。任期付職員の採用は、組織の活性化の観点から評価できるものであり、その成果を踏まえつつ活用を図るべきである。また、業績手当の導入に踏み切ったことは、職員の意識改革に資するものであり、その取り組みが一層促進されることを期待する。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、給与水準と業務内容の適切な関係に留意するよう努められたい。</p> |