事業番号　0010 - 03

# 平成３０年度セグメントシート（　国民生活センター　）

| セグメント名 | 独立行政法人国民生活センター運営費交付金（相談事業） | | | 担当部局庁 | 消費者庁 | 作成責任者 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 事業開始年度 | 平成１５年度 | 事業終了（予定）年度 | 終了予定なし | 担当課室 | 消費者教育・地方協力課 | 課長　尾原　知明 |
| 会計区分 | 一般会計 | | | | | |
| セグメント単位の考え方 | | | | | | |
| 根拠法令（具体的な条項も記載） | 消費者基本法第25条<br>独立行政法人国民生活センター法第10条 | | | 関係する計画、通知等 | 独立行政法人国民生活センター中期目標及び中期計画 | |
| 主要政策・施策 | - | | | 主要経費 | その他の事項経費 | |

| | |
|---|---|
| 事業目的（目指す姿を簡潔に。3行程度以内） | ①経由相談：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、全国の消費生活センター等を支援するため。<br>②消費者ホットラインを活用した地方支援：消費者庁による「消費者ホットライン(188)」で、平日に都道府県・政令市の消費生活センター等に電話したがつながらなかった相談を受け付ける平日バックアップ相談、及び土日祝日に相談窓口を開設していない消費生活センター等の代わりに相談を受け付ける土日祝日相談、消費生活センターの相談窓口が昼休み中の時間を中心に相談を受け付けるお昼の消費生活相談を実施し、全国の消費生活センター等を支援するため。<br>③国民生活センター越境消費者センター（CCJ）：海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者の相談を解決する。<br>④注意喚起情報の提供：上記で入手した情報・ノウハウ等を基に国民・消費者に注意喚起を行うため。 |
| 事業概要（5行程度以内。別添可） | ①全国の消費生活センター等から寄せられる消費生活相談、個人情報相談について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、又は、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。<br>②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け付け、公正な立場で相談の解決を行う。<br>③インターネットを活用し広く消費者トラブル情報を収集し、多数案件や新規手口などを中心に解決策やアドバイスをホームページ上に掲載する。<br>④海外の消費者相談機関と連携し、日本の消費者と海外の事業者のトラブル解決を支援する。<br>⑤相談等で入手した情報を分析し、手口や危険性などを国民・消費者に対して注意喚起を行う。 |
| 実施方法 | 交付 |

予算額・執行額（単位：百万円）

| | | | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度要求 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 経常収益 | 予算額：運営費交付金 | | 433 | 438 | 468 | 466 | |
| | 執行額 | 運営費交付金 | 396 | 434 | 468 | | |
| | | 補助金等 | - | - | - | | |
| | | その他 | 0 | 0.2 | 0 | | |
| | | 計 | 396 | 434.2 | 468 | | |
| | 運営費交付金収益の割合 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | | |
| | 運営費交付金収益化基準 | | 費用進行基準 | 業務達成基準 | 業務達成基準 | 業務達成基準 | |
| 経常費用 | 予算額 | | 433 | 439 | 468 | 467 | |
| | 執行額 | | 396 | 418 | 449 | | |
| | 執行率 | | 91% | 95% | 96% | | |

平成30・31年度予算内訳（単位：百万円）

| 歳出予算目 | 30年度当初予算 | 31年度要求 | 主な増減理由 |
|---|---|---|---|
| 【支出】 | | | |
| 業務経費 | 285 | | |
| 一般管理費 | - | | |
| 人件費 | 181 | | |
| 【収入】 | | | |
| その他 | 0 | 0 | |
| 計 | 466 | 0 | |

| 成果目標及び成果実績（アウトカム） | 定量的な成果目標 | 成果指標 | | 単位 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 中間目標 30 年度 | 目標最終年度 － 年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。 | 経由相談のうち移送・共同処理等の件数 | 成果実績 | 件 | 728 | 859 | 1,009 | | |
| | | | 目標値 | 件 | 964 | 964 | 964 | 859 | － |
| | | | 達成度 | % | 75.5 | 89.1 | 104.7 | | |
| 根拠として用いた統計・データ名（出典） | － | | | | | | | | |

| 成果目標及び成果実績（アウトカム） | 定量的な成果目標 | 成果指標 | | 単位 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 中間目標 30 年度 | 目標最終年度 － 年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。 | 関係機関へ情報提供し、行政処分や業務改善等の対応件数 | 成果実績 | 件 | 1 | 4 | 3 | | |
| | | | 目標値 | 件 | － | － | － | － | － |
| | | | 達成度 | % | － | － | － | | |
| 根拠として用いた統計・データ名（出典） | － | | | | | | | | |

| 成果目標及び成果実績（アウトカム）欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙1】に記載 | チェック | |
|---|---|---|

| 活動指標及び活動実績（アウトプット） | 活動指標 | | 単位 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 活動見込 | 31年度 活動見込 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 「経由相談」、「土日祝日相談」、「平日バックアップ相談」、「お昼の消費生活相談（平成25年7月29日開始）」、「各種110番」の実施 | 活動実績 | 件 | 19,253 | 20,751 | 20,069 | － | － |
| | | 当初見込み | 件 | 18,627 | 18,627 | 18,627 | 20,751 | － |

| 単位当たりコスト | 算出根拠 | | 単位 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度活動見込 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 相談業務実施に係る経費／相談受付件数 | 単位当たりコスト | 円 | 8,683.9 | 9,103.3 | 8,930.1 | － |
| | | 計算式 | 円 / 件 | 167,191,746/19,253 | 188,902,080/20,751 | 179,217,284/20,069 | － |

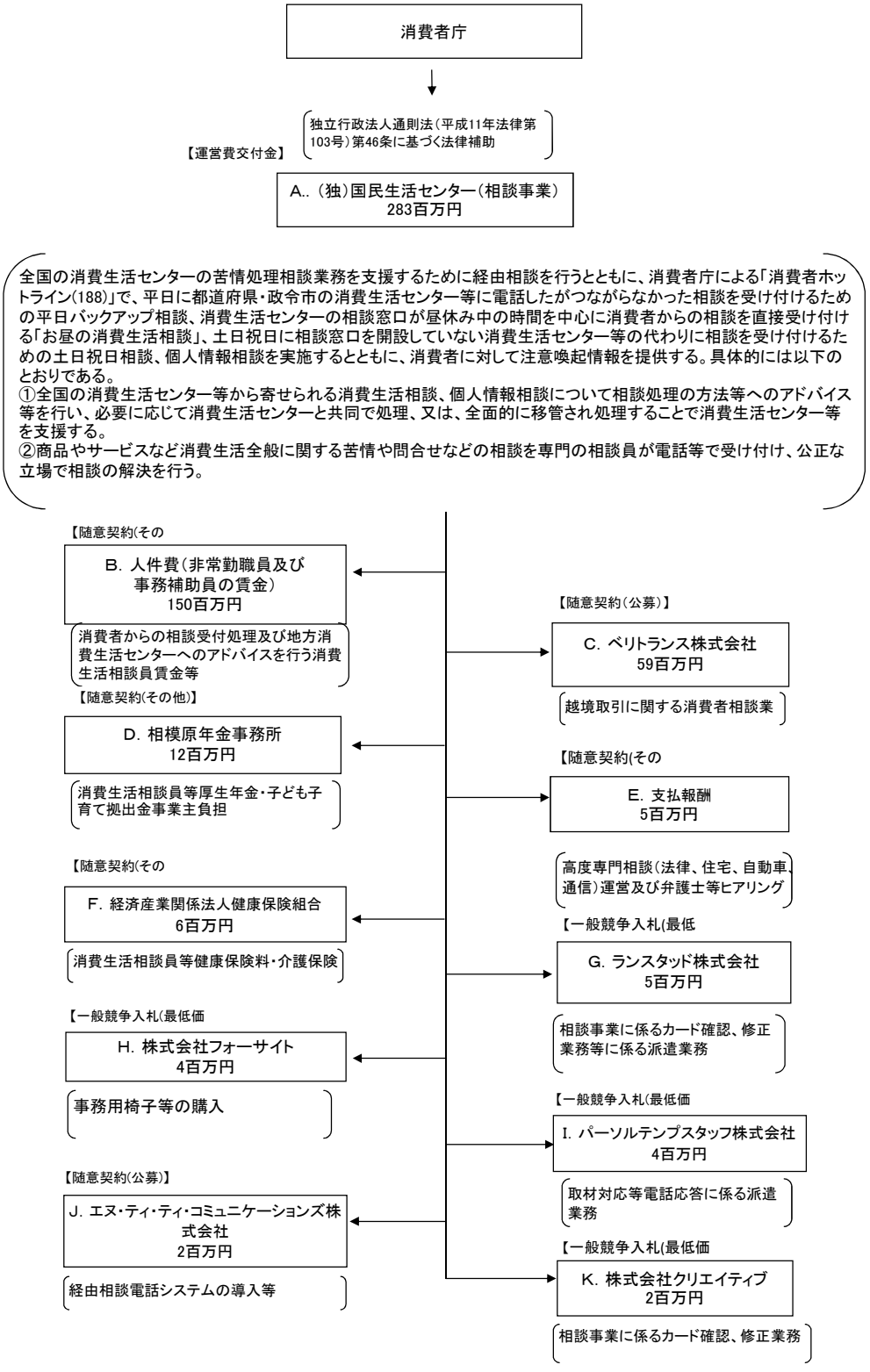
| 独法等所管部局による点検・改善 | | | |
|---|---|---|---|
| | 項　目 | 評 価 | 評価に関する説明 |
| 国費投入の必要性 | 事業の目的は国民や社会のニーズを的確に反映しているか。 | ○ | 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、相談情報を基に、国民へ注意喚起を行うとともに、全国の消費生活センター等から寄せられる相談処理方法等へのアドバイスを実施していることから、国民や社会のニーズを的確に反映しているといえる。 |
| | 地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。 | ○ | 「経由相談」、「平日バックアップ相談」、「土日祝日相談」、「お昼の消費生活相談」は、全国の消費生活センター等を支援するための業務であり、地方公共団体や民間団体で行うのは困難である。 |
| | 政策目的の達成手段として必要かつ適切な事業か。政策体系の中で優先度の高い事業か。 | ○ | 消費者行政の中核的実施機関として、「経由相談」、「平日バックアップ相談」、「土日祝日相談」、「お昼の消費生活相談」によって、全国の消費生活センターの支援を行っていることから、優先度の高い事業である。 |
| 事業の効率性 | 競争性が確保されているなど支出先の選定は妥当か。 | △ | 既に調達した物品等に連接して使用する物品等の調達において、互換性を確保するために既調達物品等の調達の相手方と随意契約をする場合はあるが、原則的に一般競争入札を実施している。 |
| | 一般競争契約、指名競争契約又は随意契約（企画競争）による支出のうち、一者応札又は一者応募となったものはないか。 | 有 | |
| | 競争性のない随意契約となったものはないか。 | 有 | |
| | 受益者との負担関係は妥当であるか。 | ○ | 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、相談情報を基に、国民へ注意喚起を行うとともに、全国の消費生活センター等から寄せられる相談処理方法等へのアドバイスを実施するための経費であり、国として推進すべき事業を（独）国民生活センターが実施していることから、受益者との負担関係は妥当である。 |
| | 単位当たりコスト等の水準は妥当か。 | ○ | 原則として、一般競争入札を実施しており、コスト等の水準は妥当である。 |
| | 資金の流れの中間段階での支出は合理的なものとなっているか。 | － | － |
| | 費目・使途が事業目的に即し真に必要なものに限定されているか。 | ○ | 国民生活の安定及び向上に寄与するための極めて重要な各事業の実施のために、適切な配分、効率化・合理化の上で支出されている。 |
| | その他コスト削減や効率化に向けた工夫は行われているか。 | ○ | 一般管理費及び業務経費について、中期計画等に沿って効率化を図っている。 |
| 事業の有効性 | 成果実績は成果目標に見合ったものとなっているか。 | ○ | 直近の実績をベースに成果目標を設定しており、着実に事業が実施されたことが独立行政法人評価制度において確認されていることから、成果実績は成果目標に見合ったものである。 |
| | 事業実施に当たって他の手段・方法等が考えられる場合、それと比較してより効果的あるいは低コストで実施できているか。 | ○ | 事業者の選定に当たっては、一般競争を原則としており、競争性を確保しコスト低減を図っている。 |
| | 活動実績は見込みに見合ったものであるか。 | ○ | 中期計画・年度計画での目標値を達成しており、見込みに見合っている。 |
| | 整備された施設や成果物は十分に活用されているか。 | - | － |
| 関連事業 | 関連する事業がある場合、他部局・他府省等と適切な役割分担を行っているか。（役割分担の具体的な内容を各事業の右に記載） | - | |

| 所管府省名 | 事業番号 | 事業名 |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| 点検・改善結果 | 点検結果 | 「経由相談」、「土日祝日相談」、「平日バックアップ相談」、「お昼の消費生活相談」の実施により、地方支援を行っている。また、相談等で収集した情報を基に手口等を分析し、消費者への注意喚起を実施している。 |
| | 改善の方向性 | 引き続き、「経由相談」、「土日祝日相談」、「平日バックアップ相談」、「お昼の消費生活相談」を実施し、消費者行政の中核的機関として積極的に地方支援を行う。また、独立行政法人改革の一環として策定することとされた調達等合理化計画に沿って、一層の調達の合理化を進める。一者応札となった場合は、要因分析を行うとともに契約監視委員会での検証を行い、改善に努める。 |
| 備考 | | |

**資金の流れ**
（資金の受け取り先が何を行っているかについて補足する）
（単位：百万円）

※平成29年度実績を記入。執行実績がない新規事業、新規要求事業については現時点で予定やイメージを記入。




※職員人件費185百万円は除外している

**費目・使途**
（「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。費目と使途の双方で実情が分かるように記載）

A.（独）国民生活センター（相談事業）

| 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
|---|---|---|
| 運営費交付金 | 相談事業の運営費に関する経費 | 283 |
| | | |
| 計 | | 283 |

B.人件費（非常勤職員及び事務補助員の賃金）

| 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
|---|---|---|
| 人件費 | 非常勤職員賃金 | 146 |
| 人件費 | 事務補助員賃金 | 4 |
| 計 | | 150 |

C.ベリトランス株式会社

| 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
|---|---|---|
| 外部委託費 | 越境取引に関する消費者相談業務 | 59 |
| 計 | | 59 |

D.相模原年金事務所

| 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
|---|---|---|
| 法定福利費 | 消費生活相談員等厚生年金・子ども子育て拠出金事業主負担 | 12 |
| 計 | | 12 |

E.支払報酬

| 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
|---|---|---|
| 支払報酬 | 高度専門相談（法律、住宅、自動車、通信）運営及び弁護士等ヒアリング謝金 | 5 |
| 計 | | 5 |

F. 経済産業関係法人健康保険組合

| 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
|---|---|---|
| 法定福利費 | 消費生活相談員等健康保険料・介護保険料事業主負担 | 6 |
| 計 | | 6 |

G.ランスタッド株式会社

| 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
|---|---|---|
| 外部委託費 | 相談事業に係るカード確認、修正業務等に係る派遣業務 | 5 |
| | | |
| 計 | | 5 |

H.株式会社フォーサイト

| 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
|---|---|---|
| 備品費等 | 事務用椅子の調達および処分 | 3.6 |
| 備品費等 | 脇机などの調達 | 0.3 |
| 計 | | 3.9 |

**費目・使途欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙2】に記載**　チェック ☑

**支出先上位10者リスト**

A.（独）国民生活センター（相談事業）

| | 支 出 先 | 法 人 番 号 | 業 務 概 要 | 支 出 額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (独)国民生活センター | 4021005002918 | 相談事業の運営費に関する経費 | 283 | 運営費交付金交付 | － | － | |

B.人件費（非常勤職員及び事務補助員の賃金）

| | 支 出 先 | 法 人 番 号 | 業 務 概 要 | 支 出 額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 非常勤職員 | － | 消費者からの相談受付処理及び地方消費生活センターが実施する相談処理へのアドバイス業務 | 146 | 随意契約（その他） | － | － | |
| 2 | 事務補助員 | － | 相談事業の運営補助 | 4 | 随意契約（その他） | － | － | |

C.ベリトランス株式会社

| | 支 出 先 | 法 人 番 号 | 業 務 概 要 | 支 出 額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ベリトランス株式会社 | 4010401049813 | 越境取引に関する消費者相談業務 | 59 | 随意契約（公募） | － | － | |

D.相模原年金事務所

| | 支 出 先 | 法 人 番 号 | 業 務 概 要 | 支 出 額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 日本年金機構(相模原年金事務所) | 4011305001653 | 消費生活相談員等厚生年金・子ども子育て拠出金事業主負担 | 12 | 随意契約（その他） | － | － | |

E.支払報酬

| | 支出先 | 法人番号 | 業務概要 | 支出額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 支払報酬 | － | 高度専門相談（法律、住宅、自動車、通信）運営及び弁護士等ヒアリング謝金 | 5 | 随意契約（その他） | － | － | |

F. 経済産業関係法人健康保険組合

| | 支出先 | 法人番号 | 業務概要 | 支出額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 経済産業関係法人健康保険組合 | 3700150004768 | 消費生活相談員等健康保険料・介護保険料事業主負担 | 6 | 随意契約（その他） | － | － | |

G.ランスタッド株式会社

| | 支出先 | 法人番号 | 業務概要 | 支出額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ランスタッド株式会社 | 1010001084148 | 相談事業に係るカード確認、修正業務等に係る派遣業務 | 5 | 随意契約（その他） | － | － | |

H.株式会社フォーサイト

| | 支出先 | 法人番号 | 業務概要 | 支出額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 株式会社フォーサイト | 7011301006050 | 事務用椅子の調達および処分 | 3.6 | 一般競争契約（最低価格） | 1 | 99.6% | |
| 2 | 株式会社フォーサイト | 7011301006050 | 脇机などの調達 | 0.3 | 随意契約（少額） | － | － | |
| **支出先上位10者リスト欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙3】に記載** | | | | | | | チェック | ☑ |

**国庫債務負担行為等による契約先上位10者リスト**

| | ﾌﾞﾛｯｸ名 | 契約先 | 法人番号 | 業務概要 | 契約額（百万円） | 契約方式 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

| （「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。費目と使途の双方で実情が分かるように記載） | I.パーソルテンプスタッフ株式会社 | | | J.エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） | 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
| | 外部委託費 | 取材対応等電話応答に係る派遣業務 | 4 | 外部委託費等 | 経由相談電話システムの導入等 | 2 |
| | 計 | | 4 | 計 | | 2 |
| | K.株式会社クリエイティブ | | | L. | | |
| | 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） | 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
| | 外部委託費 | 相談事業に係るカード確認、修正業務等に係る派遣業務 | 2 | | | |
| | 計 | | 2 | 計 | | 0 |
| | M. | | | N. | | |
| | 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） | 費 目 | 使 途 | 金 額（百万円） |
| | | | | | | |

I.パーソルテンプスタッフ株式会社

| | 支出先 | 法人番号 | 業務概要 | 支出額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | パーソルテンプスタッフ株式会社 | 1011001015010 | 取材対応等電話応答に係る派遣業務 | 4 | 随意契約（その他） | － | － | |

J.エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

| | 支出先 | 法人番号 | 業務概要 | 支出額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 | 7010001064648 | 経由相談電話システムの導入等 | 2 | 随意契約（公募） | － | － | |

K.株式会社クリエイティブ

| | 支出先 | 法人番号 | 業務概要 | 支出額（百万円） | 契約方式等 | 入札者数（応募者数） | 落札率 | 一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策（支出額10億円以上） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 株式会社クリエイティブ | 3120001143386 | 相談事業に係るカード確認、修正業務等に係る派遣業務 | 2 | 随意契約（その他） | － | － | |