

令和4年度行政事業レビューシート (消費者庁)

事業名	国民生活センターの運営			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	地方協力課	課長 加藤 卓生				
会計区分	一般会計									
根拠法令 (具体的な条項も記載)	消費者基本法第25条 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 独立行政法人国民生活センター中期計画					
主要政策・施策	-			主要経費	その他の事項経費					
事業の目的 (目指す姿を簡潔に。3行程度以内)	国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にする。									
事業概要 (5行程度以内。別添可)	①国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。 ②国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。 ③①及び②に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。 ④国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。 ⑤国民生活に関する情報を収集すること。 ⑥重要消費者紛争の解決を図ること。 ⑦特定適格消費者団体(消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律第96号)第2条第10号に規定する特定適格消費者団体をいう。)が行う同法第56条第1項の申立てに係る仮差押命令の担保を立てること。 ⑧①から⑦までの業務に附帯する業務を行うこと。									
実施方法	交付									
予算額・執行額 (単位:百万円)			令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度要求			
	予算 の 状 況	当初予算	3,045	3,120	3,026	3,026	3,936			
		補正予算	1,132	1,091	257	-				
		前年度から繰越し	1,339	2,306	2,980	1,169	-			
		翌年度へ繰越し	▲ 2,306	▲ 2,980	▲ 1,169	-				
		予備費等	0	0	0	0				
		計	3,210	3,537	5,094	4,195	3,936			
	執行額		3,210	3,537	5,094					
	執行率 (%)		100%	100%	100%					
	当初予算+補正予算に対する執行額の割合 (%)		77%	84%	155%					
令和4・5年度 予算内訳 (単位:百万円)	歳出予算目	令和4年度当初予算	令和5年度要求	主な増減理由						
	【支出】			-						
	業務経費	1,601	2,493							
	一般管理費	183	178							
	人件費	1,368	1,391							
	【収入】									
	その他	▲ 126	▲ 126							
計	3,026	3,936								
活動内容 (アクティビティ)	国民、関係行政機関、関係団体に対する国民生活に関する情報提供や、消費者と事業者との間の消費者トラブルに係る相談対応、紛争解決手続の実施、地方公共団体に対するPIO-NETシステムを通じた情報提供支援、相談支援、相談支援のための商品テスト、紛争解決支援、研修の実施									
活動目標及び活動実績 (アウトプット)	活動目標	活動指標		単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度活動見込	5年度活動見込	
	記者説明会を開催し、情報提供を行う	記者説明会の開催回数	活動実績	回	76	56	53	-	-	
			当初見込み	回	59	59	59	59	-	
活動目標及び活動実績 (アウトプット)	活動目標	活動指標		単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度活動見込	5年度活動見込	
	裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会を適切に対応する	裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会の対応件数	活動実績	件	507	481	529	-	-	
			当初見込み	件	644	644	644	644	-	
活動目標及び活動実績 (アウトプット)	活動目標	活動指標		単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度活動見込	5年度活動見込	
	生活実態に即した商品テストを実施する	生活実態に即した商品テストの実施件数	活動実績	件	201	165	192	-	-	
			当初見込み	件	224	224	224	224	-	

活動目標及び活動実績 (アウトプット)	活動目標	活動指標	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度 活動見込	5年度 活動見込
	「経由相談」、「休日相談」、「平日バックアップ相談」、「お昼の消費生活相談」、「各種特設電話相談」を実施する	「経由相談」、「休日相談」、「平日バックアップ相談」、「お昼の消費生活相談」、「各種特設電話相談」の相談受付件数		活動実績 当初見込み	件	19,505	16,952	15,779
活動目標及び活動実績 (アウトプット)	重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を迅速に実施する	重要消費者紛争に関する和解の仲介等の手続平均所要日数	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度 活動見込	5年度 活動見込
				日	91.2	93.8	93.3	-
単位当たりコスト	算出根拠		単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	4年度活動見込	
	(独)国民生活センターの事業を実施する上で必要な交付金のため、単位当たりコストの算出は困難。		単位当たりコスト	-	-	-	-	
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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	中間目標 -年度	目標最終年度 -年度
	主務大臣による業務の実績に関する評価を維持向上させる。なお、令和3年度の評価は8月実施予定。	主務大臣による業務の実績に関する評価(S、A、B、C、Dの5段階評価、標準は「B」)。(B以上の項目数/項目数)	成果実績 <small>※B評価以上の割合</small>	97.2	100	-	-	-
			目標値	-	-	-	-	-
			達成度	%	-	-	-	-
根拠として用いた統計・データ名 (出典)	国民生活センターウェブサイト及び消費者庁ウェブサイト「令和3年度業務実績に関する評価項目別評価表」(予定)							

事業所管部局による点検・改善

国費投入の必要性	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。	○
地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。		○	(独)国民生活センターの行う事業は、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事業であり、その事業の特性から地方公共団体や民間等には実施することが困難である。
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。		○	消費者行政の中核の実施機関として、消費者への注意喚起を始めとする各種事業によって、消費者被害への未然防止・拡大防止が図られることから、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。	△	
	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	原則的に一般競争入札を実施しているところであるが、結果的に一者応札になっているものもあることから、一層の競争性確保のための取組が必要である。
	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。	○	国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易に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事業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。	-	-
	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。
不用率が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)	-	-	
繰越額が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)	○	中期目標・中期計画に沿ったものであり、妥当である。	
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。		○	総合評価方式による一般競争入札の実施により、効果的かつ低コストで事業が実施されている。
	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。		○	収集した情報に基づき作成された「見守り新鮮情報」や「子どもサポート情報」については、メールマガジンで配信するとともにリーフレットをウェブサイトに掲載し、国民に対して自由に利用可能としており、啓発に活用されている。
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)			-
	事業番号		事業名	
			-	
点検・改善結果	点検結果	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、消費者問題に関する中核的实施機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、効率的かつ効果的に質の高い行政サービスを提供していく必要があり、令和3年度は効率化・合理化を進めながら、その要請に応えるべく年度計画に即して業務を遂行したものである。業務運営の効率化については、一般管理費、業務経費及び人件費の削減に努めたものであり、今後も継続していく。		
	改善の方向性	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、消費者問題に関する中核的实施機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、令和4年度も引き続き効率化・合理化を進めながら、その要請に応えるべく業務を遂行する。 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。		
外部有識者の所見				
-				
行政事業レビュー推進チームの所見				
現状通り	適切な指標(アウトカム及びアウトプット等)の設定について、継続的な検討を図る。特にアウトプットについては実施した後に得られる結果等を記載出来るか。各箇所より具体的に記載できるよう検討すること。 また、一者応札の改善・競争性の無い随意契約は要因を検討し、改善・適切な予算執行を図りたい。			
所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況				
現状通り	適切な指標(アウトカム及びアウトプット等)の設定及びアウトプットの記載内容について検討を図る。また、引き続き効率的な予算執行に努める。			
備考				
-				
関連する過去のレビューシートの事業番号				
平成23年度	0054			
平成24年度	0010			
平成25年度	0012			
平成26年度	0012			
平成27年度	0012			
平成28年度	0012			
平成29年度	0011			
平成30年度	0010			
令和元年度	消費者庁 - 0011			
令和2年度	消費者庁 0040			
令和3年度	2021 消費 20 0038			

※令和3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。

消費者庁
6,262百万円

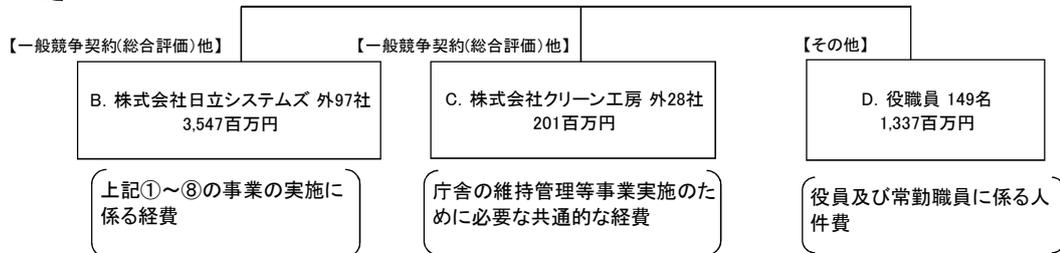
〔独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第46条の規定に基づく法律補助〕

【運営費交付金】

A. (独)国民生活センター
6,262百万円

国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすることを目的とし、具体的には、以下の業務を行う。

- ① 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。
- ② 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供すること。
- ③ ①及び②に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供すること。
- ④ 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行うこと。
- ⑤ 国民生活に関する情報を収集すること。
- ⑥ 重要消費者紛争の解決を図ること。
- ⑦ 特定適格消費者団体(消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律第96号)第2条第10号に規定する特定適格消費者団体をいう。)が行う同法第56条第1項の申立てに係る仮差押命令の担保を立てること。
- ⑧ ①から⑦までの業務に附帯する業務を行うこと。



※AとB～Dとの合算額との差異1,177百万円は、翌年度の繰越額1,169百万円、当期利益(リース会計処理影響額除く。)9百万円及び新たな棚卸資産の会計処理影響額▲1百万円によるものです。
※B～Dの事業者数は、年間支払額1百万円以上の事業者の合計数で、非常勤職員・専門家等の個人は除いております。

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)

費目・用途
(「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。費目と用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			B.日立システムズ株式会社		
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
運営費交付金	国民生活センターの各事業の運営に関する経費	6,262	固定資産	PIO-NET2020システムに係るソフトウェア購入	573
-	-	-	外部委託費	PIO-NET2020に係るPC・周辺機器の導入等	323
-	-	-	外部委託費	PIO-NET2020システムの構築業務	138
-	-	-	外部委託費	PIO-NET2020に係るヘルプデスク業務	63
-	-	-	保守・修繕費	PIO-NET2020に係る運用・保守業務	59
-	-	-	外部委託費	PIO-NET2015の運用等支援業務	16
計		6,262	計		1,172
C.株式会社クリーン工房			D.役員		
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
外部委託費	相模原事務所建物維持管理業務	27	人件費	役員人件費	1,196
外部委託費	相模原事務所研修宿泊関係業務	12	人件費	退職手当	141
計		39	計		1,337

支出先上位10者リスト

A.(独)国民生活センター

	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	独立行政法人国民生活センター	4021005002918	(独)国民生活センターにおける各業務の運営	6,262	運営費交付金交付	-	-	-

B.業務経費

	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	株式会社日立システムズ	6010701025710	PIO-NET2020システムの構築業務及びソフトウェア購入	711	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
2	ソフトバンク株式会社	9010401052465	PIO-NET2020ネットワーク機器・回線導入業務	447	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
3	株式会社日立システムズ	6010701025710	PIO-NET2020にかかるPC・周辺機器の導入等	323	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
4	株式会社クニエ	9010601030238	PIO-NET刷新に関するプロジェクト管理支援等業務	255	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
5	ソフトバンク株式会社	9010401052465	PIO-NET2020に係るネットワーク回線サービス	177	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
6	NTT・TCリース株式会社	3010401151289	PIO-NET2020に係るPC・周辺機器の賃貸借	89	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
7	三菱HCキャピタル株式会社	4010001049866	PIO-NET2020に係るサーバ等機器賃貸借	82	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
8	セコムトラストシステムズ株式会社	4011001040781	PIO-NET2020データセンター賃貸借	66	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
9	株式会社日立システムズ	6010701025710	PIO-NET2020に係るヘルプデスク業務	63	一般競争契約 (総合評価)	3	32.8%	-
10	NECフィールディング株式会社	3010401022977	PC-LANシステム用リモート接続環境の構築業務	59	一般競争契約 (最低価格)	1	76.5%	-

C.一般管理費

	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	株式会社クリーン工房	4030001002410	相模原事務所建物維持管理業務	27	一般競争契約 (総合評価)	1	99%	-
2	株式会社東武	6370001021309	東京事務所総合管理業務	25	一般競争契約 (最低価格)	-	-	-
3	国税庁	7000012050002	東京事務所土地使用料	18	随意契約 (その他)	-	-	-
4	相模原市	1000020141500	固定資産税・都市計画税	12	その他	-	-	-
5	株式会社クリーン工房	4030001002410	相模原事務所研修宿泊関係業務	12	一般競争契約 (総合評価)	1	90.3%	-
6	東京電力エナジーパートナー株式会社	8010001166930	東京事務所・相模原事務所の電力の供給	8	一般競争契約 (最低価格)	9	72.4%	-
7	東京都	8000020130001	固定資産税・都市計画税	7	その他	-	-	-
8	NECネットエスアイ株式会社	6010001135680	東京事務所電話交換機システム更新	7	一般競争契約 (最低価格)	1	89.6%	-
9	太陽有限責任監査法人	4010405002470	会計監査人業務	4	一般競争契約 (総合評価)	-	-	-
10	株式会社みらい電力	8180001120937	東京事務所・相模原事務所の電力の供給	3	一般競争契約 (最低価格)	-	-	-

D.人件費(役職員)

	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	個人	-	役職員人件費	1,196	その他	-	-	-
2	個人	-	退職手当	141	その他	-	-	-