

事業番号

2022 - 消費 - 21 - 0037 - 03

令和4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	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						
セグメント単位の考え方	中期目標等に定められている業務内容に基づき区分						
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			
事業目的 (目指す姿を簡潔に。3行程度以内)	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。 ②商品やサービス等消費生活全般に関する苦情や問合せ等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。 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等を中心に解決策やアドバイスをウェブサイト上に掲載する。 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。 ⑤訪日観光客の事業者とのトラブル解決を支援する。 ⑥相談等で入手した情報を分析し、手口や危険性等を国民・消費者に対して注意喚起を行う。						
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。 ②商品やサービス等消費生活全般に関する苦情や問合せ等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。 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等を中心に解決策やアドバイスをウェブサイト上に掲載する。 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。 ⑤訪日観光客の事業者とのトラブル解決を支援する。 ⑥相談等で入手した情報を分析し、手口や危険性等を国民・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)		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	
	経常収益	予算額: 運営費交付金	402	667	809	481	
		運営費交付金	402	434	540		
		補助金等	-	-	-		
		その他	0	0	0		
		計	402	434	540		
	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	業務達成基準	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	402	667	809	481	
		執行額	394	446	531		
執行率		98%	67%	66%			
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	286					
	一般管理費	-					
	人件費	195					
	【収入】						
	その他	0	0				
計	481	0					
活動内容 (アクティビティ)	消費生活センターを対象にした相談処理支援、国民を対象とした相談対応、相談情報をもとにした関係行政機関への情報提供						

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	
	全国の消費生活センターへの相談処理支援、国民に対する相談対応を積極的に行う。	「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(平成25年7月29日開始)」、「各種特設電話相談」の相談受付件数		活動実績	件	19,505	16,952	15,779	-
		当初見込み	件	20,751	20,751	20,751	-	-	
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		
	相談業務実施に係る経費/相談受付件数		万円	0.9	1.2	1.4	-		
		計算式	万円/件	17,680/19,505	20,309/16,952	21,508/15,779	-		
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	
	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	2,925	2,403	1,780	/	/
			目標値	件	859	859	859	-	-
			達成度	%	340.5	279.7	207.2	/	/
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	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	
	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	12	2	6	/	/
			目標値	件	6	6	6	-	-
			達成度	%	200	33.3	100	/	/
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		
独法等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				
	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。				
事業の効率性	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」、「休日相談」、「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」の実施によって、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。				
	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。			無	原則として一般競争入札を実施しており、競争性が確保されているため妥当であると考えている。				
	競争性のない随意契約となったものはないか。			無					
	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相談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	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おり、成果実績は成果目標に見合ったものである。				

業の有効性	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。	-	-
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	「経由相談」、「休日相談」、「平日バックアップ相談」、「お屋の消費生活相談」の実施により、着実に地方支援を行っている。また、全国の消費生活センター等から寄せられる相談等で収集した情報を分析し、手口や危険性等について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」、「休日相談」、「平日バックアップ相談」、「お屋の消費生活相談」を実施し、消費者行政の中核的实施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	-		

※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

〔独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第46条に基づく法律補助〕

【運営費交付金】

A. (独)国民生活センター(相談事業)
334百万円

全国の消費生活センターの苦情処理相談業務を支援するために経由相談を行うとともに、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・政令指定都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ための平日バックアップ相談、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消費者からの相談を直接受け付ける「お昼の消費生活相談」、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ための土日祝日相談、個人情報相談、訪日外国人向けの相談を実施するとともに、消費者に対して注意喚起情報を提供する。具体的には以下のとおりである。

- 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。
- ②商品やサービス等消費生活全般に関する苦情や問合せ等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。
- 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等を中心に解決策やアドバイスをウェブサイト上に掲載する。
- 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。
- ⑤訪日観光客のトラブル解決を支援する。
- ⑥相談等で入手した情報を分析し、手口や危険性等を国民・消費者に対して注意喚起を行う。

【その他】

B. 非常勤職員
209百万円

〔消費者からの相談受付処理及び地方消費生活センターへのアドバイスを行う消費生活相談員賃金等〕

【その他】

D. 日本年金機構
17百万円

〔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〕

【その他】

F. 経済産業関係法人健康保険組合
9百万円

〔消費生活相談員等健康保険料・介護保険料事業主負担〕

【随意契約(企画競争)】

H. 株式会社博報堂
7百万円

〔「訪日観光客消費者ホットライン」の認知度向上のための広告業務〕

【一般競争入札(最低価格)】

J. 株式会社BRICK's
5百万円

〔三者間電話通訳サービス業務〕

【一般競争入札(総合評価)】

C. シャープマーケティングジャパン株式会社
26百万円

〔訪日窓口の専用ホームページ(多言語チャットボット含む。)の構築、運用・保守業務〕

【一般競争入札(総合評価)】

E. 株式会社クニエ
14百万円

〔ホームページ及びチャットボット構築のための調達支援〕

【一般競争入札(最低価格)】

G. NECネットエスアイ株式会社
8百万円

〔電話交換機システムの更新費用〕

【その他】

I. 有識者等
5百万円

〔高度専門相談(法律、住宅、自動車、通信)運営業務及び弁護士等ヒアリング謝金〕

【一般競争入札(最低価格)】

K. 株式会社セールスアウトソーシング
3百万円

〔消費生活相談に関する一次受付対応業務に係る派遣契約〕

※職員人件費206百万円は除外している。

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(相談事業)			B.非常勤職員			
	費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)	
	運営費交付金	相談場の運営に関する経費	334	人件費	非常勤職員	209	
	計		334	計		209	
	C.シャープマーケティングジャパン株式会社			D.日本年金機構			
	費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)	
	固定資産	訪日窓口の専用ホームページ(多言語チャットボット含む)の構築に係るソフトウェア	15	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	17	
	外部委託費	訪日窓口の専用ホームページ(多言語チャットボット含む)の構築	5	-	-	-	
	保守・修繕	訪日窓口の専用ホームページ(多言語チャットボット含む)の運用・保守業務	6	-	-	-	
	計		26	計		17	
E.株式会社クニエ			F.経済産業関係法人健康保険組合				
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)		
外部委託費	ホームページ及びチャットボット構築のための調達支援	14	法定福利費	消費生活相談員等健康保険料・介護保険料事業者負担	9		
計		14	計		9		
G.NECネットエスアイ株式会社			H.株式会社博報堂				
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)		
外部委託費	電話交換機システムの更新費用	7	外部委託費	「訪日観光客消費者ホットライン」の認知度向上のための広告業務	7		
保守・修繕	電話交換機システムの更新費用	1	-	-	-		
計		8	計		7		
費目・用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	<input checked="" type="checkbox"/>

支出先上位10者リスト

A.(独)国民生活センター(相談事業)

1	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	相談事業の運営	334	運営費交付金交付	-	-	

B.非常勤職員等

1	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	209	その他	-	-	

C.シャープマーケティングジャパン株式会社

1	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	シャープマーケティングジャパン株式会社	1040001008905	訪日窓口の専用ホームページ(多言語チャットボット含む)の構築に係るソフトウェア	15	一般競争契約(総合評価)	-	-	
2	シャープマーケティングジャパン株式会社	1040001008905	訪日窓口の専用ホームページ(多言語チャットボット含む)の構築	5	一般競争契約(総合評価)	-	-	
3	シャープマーケティングジャパン株式会社	1040001008905	訪日窓口の専用ホームページ(多言語チャットボット含む)の運用・保守業務	6	一般競争契約(総合評価)	-	-	

D.日本年金機構

1	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	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	17	その他	-	-	

E.株式会社クニエ

	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	株式会社クニエ	9010601030238	ホームページ及びチャットボット構築のための調達支援	14	一般競争契約 (総合評価)	-	-	

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	9	その他	-	-	

G.NECネットエスアイ株式会社

	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	NECネットエスアイ株式会社	6010001135680	電話交換機システムの更新費用	8	一般競争契約 (総合評価)	1	89.5%	

H.株式会社博報堂

	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	株式会社博報堂	8010401024011	「訪日観光客消費者ホットライン」の認知度向上のための広告業務	7	随意契約 (企画競争)	-	-		
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	<input checked="" type="checkbox"/>	

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)	I.有識者等			J.株式会社BRICK's		
	費目	使途	金額 (百万円)	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	外部委託費	3者間電話通訳サービス業務	5
	計		5	計		5
	K.株式会社セールスアウトソーシング			L.		
	費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
	外部委託費	消費生活相談に関する一次受付対応業務に係る派遣契約	3	-		-

I.有識者等

	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	有識者等	-	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	その他	-	-	

J.株式会社BRICK's

	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BRICK's	5011101058228	3者間電話通訳サービス業務	5	一般競争契約 (最低価格)	-	-	

K.株式会社セールスアウトソーシング

	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	株式会社セールスアウトソーシング	7011101033864	消費生活相談に関する一次受付対応業務に係る派遣契約	3	一般競争契約 (最低価格)	1	66.7%	