

## 第 1 回有識者懇談会の御指摘を踏まえた自己評価の修正について

令和元年 8 月  
国民生活センター

第 1 回有識者懇談会での委員の御指摘を踏まえて、以下の 9 項目について、自己評価の記載内容に修正を加えた。

【項目別調書 No. 6】 頁数 39

## 3. 相談事業

## (2) 国民への情報提供

主要な経年データ				自己評価	評価：B	
指標等	達成目標	基準値	平成 30 年度			
情報提供数 (消費者トラブル メール箱 FAQ 件 数)	—	52 件	30 件	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>平成 30 年度は、定例の記者説明会だけでなく HP 上で機動的に公表するなどし、33 件の情報提供を行った。</p> <p>消費者トラブルが著しく増加している事案や、新制度開始に伴う消費者トラブル発生への注意喚起などの緊急案件については、迅速な公表を行った。</p> <p>ウェブサイトに設置している「消費者トラブルメール箱」においては、寄せられた情報の中から目新しい情報を中心に積極的に分析し追跡調査を行い、<b>事業者に表示等の改善要望を行った結果、13 件について対応が図られた。</b></p> <p>平成 30 年度は寄せられる情報のうち、多数案件や目新しい案件など重要性の高いものを中心に解決策やアドバイス、未然防止のための FAQ を迅速に <b>30 件</b> 掲載した。<b>その結果 FAQ へのアクセス件数は 1.7 倍増加した。</b></p> <p>また、電話対応の相談では入りにくい案件について注意喚起資料を作成し公表を行った。これらを踏まえ、B と評価する。</p>		
注意喚起公表件数 (相談情報部公表 分)	—	36 件	33 件			
取材対応件数 (相談情報部対応 分)	—	—	786 件			
消費者 トラブル メール 箱	受信 件数	—	9,387 件	9,886 件	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和元年度も引き続き、P I O - N E T 等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、積極的に公表する。</p> <p>また、インターネットを活用して広く消費者から寄せられる情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件やツールの特性を活かした目新しい案件など重要性の高いものを中心に積極的に追跡調査を行い、迅速に分析したうえで、解決策やアドバイスをウェブサイト等で情報提供を行う</p>	
	FAQ コ ーナーへ のアクセ ス件数	—	132,054 件	226,459 件		

4. 商品テスト事業

(4) 関係行政機関等に対する改善要望

主要な経年データ				自己評価	評価：A
指標等	達成目標	基準値	平成 30 年度		
関係行政機関等への要望件数	—	11 件	9 件	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を行った件数は平成 28 年度実績より下回ったが、「強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生」（平成 30 年 4 月 19 日）の公表の関連で、経済産業省商務情報政策局製品安全課がウェブサイトにて独立行政法人国民生活センターのウェブサイトリンクを設定して注意喚起を実施したことをはじめ、8 件の公表案件における改善要望において延べ 4 の省庁、16 の事業者団体及び事業者により対応がとられ、<b>国民生活センターの情報が効果的に活用された</b>。さらに、過去の公表案件では、「美容を目的とした『プエラリア・ミリフィカ』を含む健康食品」（平成 29 年 7 月 13 日）の公表の関連で、食品衛生法等の一部を改正する法律（平成 30 年 6 月 13 日公布）において、特別の注意を必要とする成分等を含む食品について、事業者から行政への健康被害情報の届出を求めることとなり、令和元年 5 月 20 日の厚生労働省の薬事・食品衛生審議会食品衛生分科会新開発食品調査部会にて、その指定成分としてプエラリア・ミリフィカも含まれることが了承されたことや、「高さが調整できる入浴用いすの脚の破損に注意」（平成 28 年 9 月 15 日）の公表の関連で、一般財団法人製品安全協会が入浴用いすの SG 基準を平成 30 年 9 月 1 日付で改正したことなど、法改正や規格・基準の改正につながった。</p> <p>これらのことを踏まえ、<b>国民生活センターの情報が省庁、事業者団体及び事業者において効果的に活用され、改善につながったことから、年度計画を十分に達成しているため、A と評価する。</b></p>	
要望における関係行政機関等の対応件数	—	8 件	8 件	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和元年度も引き続き、商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p>	

5. 教育研修事業

(1) 実務能力向上のための研修

主要な経年データ				自己評価	評価：B
指標等	達成目標	基準値	平成 30 年度		
受講者等アンケート結果における満足度	5 段階評価中平均 4 以上	4.8	4.7	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消費者教育推進のための研修」、「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」「企業職員研修」等の研修を実施した。実施にあたっては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努めた。なお、相模原、徳島で実施した研修については、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、受講効果を高める工夫をした。</p> <p>また、これまで受講者数の確保が難しかった企業職員研修を 1 日又は半日の東京事務所での研修に変更したことで、1 講座あたりの受講者数を大幅に増加させることができた。</p> <p>遠隔研修については、消費者行政担当課・消費生活センターへの周知を工夫し、登録箇所数を平成 29 年度より増加させるとともに (913→963)、委託事業者との契約を単年度から 2 年間に変更した。平成 30 年度に作成したコンテンツは、令和元年度の新作コンテンツの配信が順次始まる 6 月～7 月までの配信とし、4 月に新たに担当となった者にも速やかに受講してもらえるようにした。</p> <p>受講者に対するアンケート調査及び受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査については、より客観的な評価をしてもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすなどの改善を実施したことで、精度を向上させることができた。&lt;指標&gt;である「受講者等アンケート結果における満足度 5 段階評価中平均 4 以上」について、実績は平均 4 以上を大きく上回り (4.8 と 4.7)、さらにアンケートで得た情報を研修内容の充実に活用することができた。</p> <p>これらを踏まえ、アンケート結果における満足度に関する達成目標を大きく上回ったこと、研修の実施にあたり各研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し受講者の確保に努めたことから年間計画を確実に実施しているため、B と評価する。</p>	
受講者所属先自治体アンケート結果における満足度	5 段階評価中平均 4 以上	4.9	4.8		
消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数	—	83 回	87 回		
うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数	—	60 回	62 回		
うち地方都市における研修実施回数：専門講座地域コース	—	10 回	12 回		
(うち地方都市における研修実施回数：相談関連業務支援コース)	—	13 回	13 回		
消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数	—	4,924 人	4,788 人		
うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数	—	3,673 人	3,586 人	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>引き続き、アンケート調査により研修対象者のニーズを把握するとともに、事例検討型・参加体験型研修など受講効果の高く得られる研修を実施する。</p> <p>また、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、より一層、受講者を確保する。</p>	

相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数	—	1回	1回	
相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数	—	66人	70人	
事業者を対象とした研修実施回数	—	7回	4回	
事業者を対象とした研修人員数	—	229人	420人	
遠隔研修の登録箇所数	—	844箇所	963箇所	
遠隔研修のコンテンツ本数	—	10本	12本	
消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数	—	35人	51人	

5. 教育研修事業

(2) 消費者教育推進のための研修

主要な経年データ				自己評価	評価：A
指標等	達成目標	基準値	平成30年度		
消費者教育推進のための研修実施回数	—	18回	13回	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>消費者教育推進のための研修の実施においては、前年度の受講者数の実績や地方公共団体の研修参加に要する予算枠の縮小等の状況を踏まえるとともに、事業実施の効率性も考慮して、実施回数や予定人員の見直しを行いつつ、より受講効果が高められるよう、研修のラインナップや内容の最適化にも取り組んだ。</p> <p>また、研修の実施効果を検証するため、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査において、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているか分かるよう質問項目を増やした。</p> <p>さらに、中期目標・中期計画・年度計画の内容に加えて、政府が一丸となって推進している「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、これまでに実績のない取組である教員免許状更新講習の実施に向け、複数の大学と協議を行い、実施が決定した講習については年度内に周知を開始するとともに、開講に向けた具体的な準備を実施した。なお、従来から実施している教員を対象とした消費者教育講座については、受講者の参加しやすさを踏まえ、これまでの相模原や徳島、東京以外の地域で実施するため、共催先を募るなど次年度の実施に向け具体的な準備を行った。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を達成したことに加え、中期目標・中期計画・年度計画に記載のない新たな取組を行ったことから、Aと評価する。</p>	
消費者教育推進のための研修人員数	—	610人	549人		
「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数	—	3回	3回		
具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数	—	6回	5回		
「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数	—	13回	5回		
コーディネーター育成研修実施回数	—	2回	2回		
教員向け研修実施回数	—	1回	3回		
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数	—	5回	4回		
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数	—	159人	151人	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成30年度のアンケート調査の結果を踏まえて、研修内容を充実させるとともに、研修の実施効果検証のための方法についてもさらに検討する。</p> <p>また、引き続き「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、適切に対応する。</p>	



5. 教育研修事業

(3) 試験業務

主要な経年データ				自己評価	評価：B
指標等	達成目標	基準値	平成 30 年度		
試験実施箇所数	20 箇所 5 箇所（地域偏在解消会場）	20 箇所	20 箇所 5 箇所（地域偏在解消会場）	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>①消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 30 年度は、第 1 次試験を全国 20 箇所でスケジュール通りに実施し、その合格者に対し第 2 次試験を実施した。合否については、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施し、消費生活相談員資格試験合格者として 279 人に合格証を発行した。なお、合格者については、平成 28 年度の第 1 回目試験から減少しているが、合格率を引き上げていた現職相談員等の受験が落ち着いたことが影響していると考えられる。</li> <li>また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、ポスター、リーフレット等を作成し、広く周知した。</li> <li>平成 30 年度は、目標の 20 箇所で資格試験を実施した。受験者の利便性が低下しないよう 15 箇所の試験地を選定し、さらに、受験申込者数が少ない地域での受験を増やすため、5 箇所については、地方公共団体に試験会場設置に関する意向調査を実施し、地域偏在解消を図る観点から設置した。</li> <li>更新制導入の要否について検討がなされる際にすぐに情報を提供できるよう、常に、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等データを整備した。</li> </ul> <p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 30 年度は、第 1 次試験を全国 20 箇所でスケジュール通りに実施し、その合格者に対し第 2 次試験を実施した。合否については、合否判定基準に則り適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として 279 人を認定した。</li> <li>また、平成 30 年度における更新対象者 837 人のうち、更新講座の受講による更新者は 356 人、実務経験による更新者は 274 人、合計 630 人となった。</li> <li>資格更新講座は、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに実施し、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を提供した。</li> <li>消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、平成 30 年度は、資格更新対象者のうち 75.3%が資格を更新しており、7 割台半ばと高い水準を保っており、本制度のニーズは依然として高いことが確認できた。</li> </ul> <p>これらを踏まえ、B と評価する</p>	
受験申込者数	—	1,714 人	1,298 人		
合格者数	—	735 人	279 人		
受験申込者数 ／資格認定者	—	1,714 人 ／735 人	1,298 人 ／279 人		
更新対象者 ／更新者	—	1,194 人 ／960 人	837 人 ／630 人		
更新講座実施回数 ／実施箇所数 ／受講による更新者数	—	6 回／1 箇所 及びインターネット配信 520 人	6 回／1 箇所 及びインターネット配信 356 人		

<p>更新対象者 ／更新者 ／更新率</p>	<p>—</p>	<p>1,194 人 ／960 人 ／80.4%</p>	<p>837 人 ／630 人 ／75.3%</p>	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>① 消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次年度においても、登録試験機関として、試験業務規程にのっとり、適切に消費生活相談員資格試験を運営する。</li> <li>・ 次年度も引き続き、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国 20 箇所以上で試験を行う。なお、その内 5 箇所以上を、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数とする。</li> <li>・ 更新制導入の要否について検討がなされる際に、より精度の高いデータを提供できるよう、準備する。</li> </ul> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次年度においても、消費生活専門相談員資格認定試験及び資格更新を適正に実施し、消費生活相談員の能力・資質の向上に努める。</li> <li>・ 次年度も引き続き、資格保有者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格保有者が資格の更新を行う際に受講する講座をインターネット配信にて実施する。</li> <li>・ 「消費生活相談員資格試験」合格者が「消費生活専門相談員資格」の更新時期を迎えた際に更新手続を行うかについて、その状況及び本制度に対するニーズを把握することとし、引き続き検討を行う。</li> </ul>
--------------------------------	----------	--------------------------------------	------------------------------------	---



5. 研修事業

(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供

主要な経年データ				自己評価	評価：A
指標等	達成目標	基準値	平成 30 年度		
調査研究の 情報提供件数 (実績値)	—	1 件	1 件 ※	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>調査研究では、成年年齢引下げに向けた対応に関する現況について、全国の消費生活センターに対するアンケート調査と、他の自治体に先がけた効果的な取組として県の消費者教育コーディネーターを市町に対する支援に向けて積極的に活用している長崎県の例など、特徴的・先進的な取組状況のヒアリング調査を行うことにより、今後に向けて参考となる報告書をまとめ、記者公表により調査結果を広く情報提供した。</p> <p>また、「国民生活研究」を 2 回発行し、国における「明治 150 年」関連施策の一環として、明治から現在までの消費生活の変遷に関する論考を掲載するとともに、イギリスやオーストラリアの消費者行政の動向に関する論考を掲載した。</p> <p>さらに、平成 28 年度からは、中期目標・中期計画に記載のない、当センター独自の判断による調査研究の取組を実施するため、国からの運営費交付金によらず、独自の財源として新たに交付を受けた科学研究費助成事業による科学研究費補助金により、海外の消費者行政等の動向も含めた調査研究を行い、消費者被害の救済と抑止に関する各種の法的手法等について、諸外国を比較法研究の対象として取り上げた。3 年間の研究期間の最終年度にあたる平成 30 年度は、3 回の研究会を開催したほか、平成 30 年 11 月に行われた日本消費者法学会第 11 回大会シンポジウムでは、「消費者被害の救済と抑止の手法の多様化—実効性確保のための執行主体のあり方」をテーマとして、これまでの比較法研究の成果を踏まえ、論点別にわが国の消費者法・消費者政策の進むべき方向性を打ち出すための報告を行った。</p> <p>なお、3 年間の研究成果を単行本として出版し、広く国民に情報提供する予定である。</p> <p>上記の通り、調査研究の情報提供を 1 件実施し、「国民生活研究」を 2 回発行した。これに加え、独自に科学研究費補助金を受けて、中期目標・中期計画に記載のない調査研究を 3 年間実施し、平成 30 年度はその研究成果をもとに日本消費者法学会第 11 回大会シンポジウムにおいて、わが国の消費者法・消費者政策の進むべき方向性を打ち出す報告を行った。これらの結果を踏まえ、A と評価する。</p>	
「国民生活研究」発行回数 (実績値)	—	2 回	2 回	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和元年度も引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O - N E T 情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。</p>	

6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業

(5) 国民への情報提供

主要な経年データ				自己評価	評価：B
指標等	達成目標	基準値	平成30年度		
記者公表件数 (事案数)	—	4件 (148事案)	4件 (139事案)	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>紛争解決委員会では四半期毎に結果概要の公表を決定しており、平成30年度は139事案の公表を行った。</p> <p>また、事業者名を含めた公表は9事案となったが、これは、紛争解決委員会では、事業者が手続に合理的な理由なく協力しない場合、義務履行勧告に応じない場合等に、当該事業者との紛争解決手続について委員会に申請しても解決を期待することは難しいことを広く国民に知らせるために実施しているものである。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p>	
事業者名を含めた記者公表件数 (事案数)	—	4件 (23事案)	4件 (9事案)	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>引き続き、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。</p>	

## 4. 適正な入札・契約の実施

主要な経年データ				自己評価	評価：C		
指標等	達成目標	基準値	平成 30 年度				
競争性のある契約の割合	契約件数全体の 85%以上	77.5%	81.3%	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>平成 30 年度は、「平成 30 年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会を年 4 回開催し、契約の適正化を図るための取組を実施してきたところである。業務実績欄で述べているとおり、競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会においても指摘は特になかったものの、競争性のある契約件数の割合が達成目標の 85%以上とならなかったことから、C と評価する。</p>			
契約件数 ①	—	40 件	48 件				
契約金額 ②	—	570,786 千円	427,888 千円				
競争性のない 随意契約件数③ (③÷①)	—	9 件 (22.5%)	9 件 (18.8%)				
競争性のない 随意契約金額④ (④÷②)	—	145,640 千円 (25.5%)	45,484 千円 (10.6%)				
競争性のある 契約件数⑤ (⑤÷①)	—	31 件 (77.5%)	39 件 (81.3%)			<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和元年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和元年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を策定し、当該計画を着実に実施するとともに、契約に係る情報公開についても引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人による契約内容のチェックを実施し、入札・契約の適正な実施を確保することとする。</p>	
競争性のある 契約金額⑥ (⑥÷②)	—	425,146 千円 (74.5%)	382,403 千円 (89.4%)				
一者応札・一者応募	—	4 件 (123,257 千円)	9 件 (211,246 千円)				
「契約監視委員会」開催回数	—	4 回	4 回				
対象件数	—	11 件	15 件				
委員から見直し等の 指摘があった件数	—	0 件	0 件				

## 5. 保有資産の有効活用

主要な経年データ				自己評価	評価：B
指標等	達成目標	基準値	平成30年度		
宿泊室稼働率 (計画値)	—	40%	42%	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>宿泊室稼働率を確保するため、研修カリキュラム等を工夫し、受講者増を図るとともに、外部利用者をさらに増やすため、ダイレクトメールによる新規利用者の開拓や繰り返し利用者への電話等による働きかけ等を積極的に実施した。宿泊室稼働率の実績は37%で目標達成度としては88.1%であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。目標未達成の要因としては、各講座の受講者全体のうちおよそ2割を占める相模原施設近郊の自治体(主に神奈川県下、東京都下)からの参加者が、内規により旅費が支給されないため宿泊ができない場合が多いこと、国からの補助金の制度が変更になったことなど、複合的な要因が相まって、研修受講者による宿泊が伸び悩んだことが影響した。一方、外部利用による宿泊は、施設を再開した平成27年度は534室であったが、4年後の平成30年度は3,978室と約7.4倍に増加させており、施設再開以降、周知活動の成果が現れてきている。</p> <p>研修室稼働率については、「事例検討、参加・体験型」研修を実施することにより、研修室等を最大限に活用するとともに、外部利用者にも積極的に貸し出し、59%と目標を達成し、目標達成度としては101.7%であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。</p> <p>また、より快適な利用のための施設サービスを充実させるため、アンケートを実施し、宿泊室設備の迅速な整備等利便性の改善を実施した(満足度：研修施設98.1%、宿泊施設93.5%)。加えてレースカーテンや鍵のアクセサリ更新、読書灯の追加配備等を行った。</p> <p>宿泊室稼働率については、目標値に対する達成度が88.1%にとどまったものの、研修室稼働率は目標を達成している。また、宿泊室の外部利用は利用促進の結果増加しており、施設利用者の満足度も高い水準を維持している。</p> <p>これらの結果を総合的に踏まえ、Bと評価する。</p>	
宿泊室稼働率 (実績値)	—	39.5%	37%		
達成度	—	98.8%	88.1%		
研修室稼働率 (計画値)	—	57%	58%		
研修室稼働率 (実績値)	—	55.8%	59%		
達成度	—	97.9%	101.7%		<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>引き続き、外部利用を促進するために、利用者ニーズを細かく分析した周知活動を積極的に行うとともに、利用希望の多い夏休みや春休み期間は研修を他の時期にずらすなどの調整を行う。また、一度利用があった団体等には繰り返し利用してもらうための働きかけを強化する。さらに、研修の申込状況を踏まえ、外部利用の可否について当センターウェブサイトにて情報を掲載して、当施設の利用を検討する方の利便性向上に努める。今後も稼働率の向上のために、研修テーマの工夫や受講者ニーズを十分に把握した研修を実施するとともに、「国が指定する研修(指定講座)」の数を増やすなど、地方公共団体が研修に参加しやすくなるようなさまざまな工夫を行う。なお、「市場化テスト」により施設管理業務を委託している民間事業者による周知活動を併用するとともに、快適な施設環境を提供できるよう、民間事業者のノウハウを活用する。</p>