

## 令和2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 小堀 厚司
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)	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度要求	
	当初予算	3,234	3,290	3,045	3,120	4,617
	補正予算	0	906	1,132	135	
	前年度から繰越し	475	0	1,339	2,306	
	翌年度へ繰越し	0	▲ 1,339	▲ 2,306	0	
	予備費等	0	0	0	0	
	計	3,709	2,857	3,210	5,561	4,617
執行額	3,709	2,857	3,210			
執行率(%)	100%	100%	100%			
当初予算+補正予算に対する執行額の割合(%)	115%	68%	77%			
歳出予算目	2年度当初予算	3年度要求	主な増減理由			
【支出】			消費生活相談体制のデジタル化や、消費者取引の国際化への対応に必要となる経費を要求したことによる増。			
業務経費	1,730	3,084				
一般管理費	192	187				
人件費	1,324	1,470				
【収入】						
その他	▲ 126	▲ 124				
計	3,120	4,617				

成果目標及び成果実績(アウトカム)	定量的な成果目標 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、令和元年度の評価は9月実施。	成果指標 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)	/	単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 4年度	目標最終年度 -年度
			成果実績 %(B評価以上の割合)	94.1	97.3	94.7	-	-	-
			目標値	-	-	-	-	-	-
(独)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「独立行政法人国民生活センター令和元年度業務実績項目別評定表」									
活動指標及び活動実績(アウトプット)	活動指標 記者説明会を開催し、情報提供を行う。	活動指標	/	単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	3年度活動見込
		活動実績 回	回	59	63	76	-	-	-
活動指標及び活動実績(アウトプット)	活動指標 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。	活動指標	/	単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	3年度活動見込
		活動実績 件	件	535	529	507	-	-	-
活動指標及び活動実績(アウトプット)	活動指標 生活実態に即した商品テストの実施。	活動指標	/	単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	3年度活動見込
		活動実績 件	件	211	221	201	-	-	-
活動指標及び活動実績(アウトプット)	活動指標 「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110番」の実施。	活動指標	/	単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	3年度活動見込
		活動実績 件	件	20,069	20,145	19,505	-	-	-
活動指標及び活動実績(アウトプット)	活動指標 重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する平均所要日数。	活動指標	/	単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	3年度活動見込
		活動実績 日	日	88.4	92.3	91.2	-	-	-
単位当たりコスト	算出根拠 (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。	算出根拠	/	単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	
		単位当たりコスト			-	-	-	-	
		計算式	/		-	-	-	-	

事業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。	○	新たな消費者問題が発生する都度、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、タイムリーに注意喚起を実施しており、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。	○	(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。	○	消費者行政の中核的実施機関として、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物件もあることから、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。
事業の有効性	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。
	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。
関連事業	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	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実施機関として、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、令和元年度は効率化・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	平成27年度から利用を再開した研修施設について、引き続き外部貸出しの推進を含め有効活用を図る。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とともに、引き続き、効率的な予算執行を図ること。

### 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

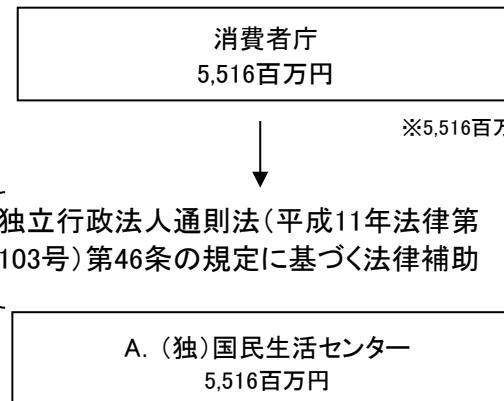
適切な指標(アウトカム及びアウトプット等)の設定について、継続的な検討を図るとともに、引き続き、効率的な予算執行に努める。

### 備考

#### 関連する過去のレビューシートの事業番号

平成22年度	0052	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						
平成31年度							

※令和元年度実績を記入。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。



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。

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)

B. 業務経費  
1,728百万円

C. 一般管理費  
225百万円

D. 人件費  
1,212百万円

固定資産((株)富士通マーケティング等)  
ほか

外部委託費(株クリーン工房等)  
ほか

人件費(役職員人件費等)

※AとB～Dとの合算額との差異2,351百万円は、翌年度の繰越額2,306百万円、当期利益(リース会計処理影響額除く。)46百万円及び新たな卸資産の会計処理影響額△1百万円によるものです。

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			B.株式会社富士通マーケティング		
	費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	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費に関する経費	5,516	固定資産・消耗品費	PC-LANシステムに係るサーバ等購入	224
				固定資産・消耗品費	PC-LANシステムに係る端末等の購入	89
				保守・修繕費	PC-LANシステム・業務支援システムの運用支援等業務	37.2
				外部委託費	PC-LANシステムに係るサーバ等構築業務	20
				保守・修繕費	PC-LANシステムに係るサーバ等保守・運用支援	9.2
				保守・修繕費	消費生活相談データベースシステムの運用保守業務	9
				保守・修繕費	情報セキュリティ強化のための機器運用保守等	8
	計		5,516	外部委託費	PC-LANシステムに係る端末等構築業務	5
				消耗品費	ウィルス対策ソフトウェア更新及びLTOデータカートリッジ購入	2
				外部委託費	元号及び消費税率の変更に伴うシステム設定変更作業	2
	計		5,516	計		405.4
C.株式会社クリーン工房			D.人件費			
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)	
外部委託費	相模原事務所企画・管理・運営業務	49	人件費	役職員人件費		1,189
			人件費	退職手当		23
計		49	計			1,212

## 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 つた 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	(独)国民生活センターにおける各業務の運営	5,166	運営費交付金 付 付	-	-	

## B. 業務經費

