

平成25年行政事業レビューシート

(総務省)

事業名	電気通信事業分野における消費者利益確保のための事務経費		担当部局	総合通信基盤局		作成責任者	
事業開始・終了(予定)年度	平成6年度～		担当課室	消費者行政課 データ通信課		課長 玉田 康人 課長 河内 達哉	
会計区分	一般会計		政策・施策名	V-4 情報通信技術利用環境の整備			
根拠法令 (具体的な条項も記載)	電気通信事業法 青少年インターネット環境整備法 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律 プロバイダ責任制限法第3条、第4条 総務省設置法第4条第66号及び第94号		関係する計画、通知等	消費者基本計画(平成22年3月30日閣議決定 施策番号109,154,155.) 青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画(平成21年6月30日インターネット青少年有害情報対策・環境整備推進会議決定) 犯罪に強い社会の実現のための行動計画2008(平成20年12月22日犯罪対策関係会議決定)等			
事業の目的 (目指す姿を簡潔に。3行程度以内)	電気通信事業分野における急速な技術革新に伴い高度化・多様化する電気通信サービスの進展に対応して、電気通信市場の健全な発達・適正な消費者利益を確保するための施策を総合的に実施。						
事業概要 (5行程度以内。別添可)	電気通信分野における急速な技術革新に伴い電気通信サービスは一層高度化・多様化しているが、一方で依然増加傾向にある迷惑メール送信、サービス利用に伴うトラブルの多様化・複雑化等が課題となっている。こうした状況に的確に対応するため、的確且つタイムリーに電気通信の消費者利益に関する政策立案等を図り、電気通信サービス利用者の苦情・相談対応及び利用者保護に係る問題の抽出・分析、迷惑メール対策の実施、インターネット上の違法・有害情報への適切な対応の促進等、消費者等への電気通信サービスに関する情報提供、法令等の周知を推進する。						
実施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input checked="" type="checkbox"/> 委託・請負 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> 負担 <input type="checkbox"/> 交付 <input type="checkbox"/> 貸付 <input type="checkbox"/> その他						
予算額・執行額 (単位:百万円)	予算の状況	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度要求	
		当初予算	267	240	254	255	
		補正予算	0	0	0	0	
		繰越し等	0	0	0	0	
	計	267	240	254	255		
	執行額 計	207	212	217			
	執行率(%)	77.5%	88.3%	85.4%			
成果目標及び成果実績 (アウトカム)	成果指標		単位	22年度	23年度	24年度	目標値 (年度)
	本事業は、 ・各種調査研究や利用者から総務省に寄せられた申告等をもとに、利用者利益の確保のための施策の検討や消費者への情報提供を実施するもの ・消費者からの苦情・相談を受け付けるものであり、その件数は電気通信サービスの態様や規制の改廃等により増減するもの ・特定電子メール法違反が確認された者に対する同法に基づく行政指導や行政処分につながるもの ・プロバイダ等による違法・有害情報の削除等を効率的・効果的に促進することを目的とするものであり、定量的・具体的な成果目標を示すことはできない。	成果実績		—	—	—	—
			達成度	%	—	—	—
活動指標及び活動実績 (アウトプット)	活動指標		単位	22年度	23年度	24年度	25年度活動見込
	電気通信消費者相談センターの苦情・相談件数	活動実績(当初見込み)		件	8,421 (—)	7,873 (—)	6,811 (—)
		特定電子メール等送信適正化業務委託の相談受付件数	件	5,648 (—)	6,109 (—)	5,582 (—)	— (—)
		特定電子メール等送信適正化業務委託の情報受付件数	件	7,201,325 (—)	20,585,030 (—)	25,625,400 (—)	— (—)
		特定電子メール等送信適正化業務委託のモニター受信機受信件数	件	456,660 (—)	446,158 (—)	509,135 (—)	— (—)
単位当たりコスト	2781 (円/件) 6.0 (円/件)		算出根拠	13940千円(本省相談員給与等)/5013件(本省相談件数(4356件)+消費生活センターの相談件数(657件)) 158百万円(予算執行額)/26,140,117件(相談受付・情報受付・モニター受信機受信の合計件数)			
平成25年度予算内訳	費目	25年度当初予算	26年度要求	主な増減理由			
	諸謝金	3.2					
	委員等旅費	2.3					
	庁費	5.2					
	電気通信技術研究開発調査費	112.7					
	電気通信利用環境整備推進委託費	131.3					
	計	255					

事業所管部局による点検					
	項目	評価	評価に関する説明		
国 必 費 投 入 の 要 求	広く国民のニーズがあるか。国費を投入しなければ事業目的が達成できないのか。	○	電気通信事業分野における急速な技術革新に伴い高度化・多様化する電気通信サービスの進展に対応して、様々な問題が出ているところ、消費者利益の確保のために本事業を実施することは広く国民のニーズがあり、優先度の高い事業となっている。		
	地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。	○			
	明確な政策目的(成果目標)の達成手段として位置付けられ、優先度の高い事業となっているか。	○			
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。	○	一般競争入札により競争性を確保している。随意契約の場合は相見積りを取る・公募を行う・企画競争を実施する等の手続きを行っている。		
	受益者との負担関係は妥当であるか。	－			
	単位当たりコストの水準は妥当か。	○			
	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。	○			
事 業 性 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。	○	本事業を通じて得られた成果・知見については、消費者利益の確保のための各種施策に活用されている。		
	活動実績は見込みに見合ったものであるか。	－			
	整備された施設や成果物は十分に活用されているか。	○			
重 複 排 除	類似の事業がある場合、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	類似事業名			所管府省・部局名
点 検 結 果	<p>・近年一層高度化・多様化している電気通信サービスについて、サービス利用に伴うトラブルについても多様化・複雑化等が課題となっている。こうした状況に的確に対応するための様々な施策については、基本的には一般競争入札により競争性を確保しており、随意契約の場合には相見積りを取る、公募を行う、企画競争を実施するなど適正な手続を確保している。</p> <p>・各種調査研究の成果は「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境のあり方に関するWG」の検討に活用されたほか、調査研究の結果を踏まえたパンフレットを作成し配布を行った。また、電気通信消費者相談センター及びインターネット上の違法・有害情報対応相談センターに寄せられた苦情・相談の情報は消費者利益の確保のための施策立案に活用されている。さらに、迷惑メールの分析・処理システムを用いた分析を効果的に実施することで、迷惑メール対策の強化を図っている。</p>				
外部有識者の所見					
行政事業レビュー推進チームの所見					
所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況					
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	0063.0075.0106.0107.0108	平成23年	0065.0078.0106.0107.0108	平成24年	0069.0081.0097.0098.0099

※平成24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。

総務省
217百万円

【随意契約(少額)】

A (株)ジェー・ビー・エフ1百万円

(1)電気通信サービスQ & A(平成24年度版)印刷
(2)電気通信サービスQ & A(平成25年度版)印刷

【随意契約(少額)】

B (株)朝日梱包1百万円

(1)電気通信サービスQ & A(平成24年度版)発送
(2)電気通信サービスQ & A(平成25年度版)発送

【随意契約(企画競争)】

C アド・エイム2百万円

電気通信サービスQ & A(平成25年度版)版下作成

【一般競争入札】

D (株)アストジェイ1百万円

転送電話サービス事業者の実態把握のための

【一般競争入札】

E (株)情報通信総合研究所3百万円

スマートフォンの安全・安心な利用の普及啓発活動に関する調査研究の請負

①【一般競争入札】 ②【随意契約(少額)】
③【随意契約(公募)】

F パシフィックシステム(株)9百万円

①電気通信サービスの苦情・相談受付システム(CTIシステム)の政府共通PF移行に向けた要件定義書作成等支援業務の請負
②総務省LAN更改に伴う電気通信サービスの苦情・相談受付システム(CTIシステム)の動作検証等業務の請負
③電気通信サービスの苦情・相談受付システム(CTIシステム)の保守・運用等支援業務

G 諸謝金、委員等旅費及び速記代その他3百万円

〔総務省内等で支出〕

【総合評価入札】

H (株)野村総合研究所8百万円

電気通信役務の利用者の苦情・相談の実態調査並びに電気通信事業者の業界構造及び勧誘販売の実態把握に関する調査研究

I.相談員(人件費)14百万円

相談員の賃金、保険料等

【一般競争入札】
J.(一財)日本データ通信協会119百万円

(1)相談窓口や迷惑メール分析・処理システム等を通じた迷惑メールに関する情報の収集、分析及び提供
(2)特定電子メール法の違反者の所在や送信実態等の調査
(3)迷惑メール防止技術の研究開発及びその導入の状況に関する調査

【一般競争入札】
K(株)NTTデータ・エム・シー・エス11百万円

迷惑メール分析・処理システムの管理・保守等

【一般競争入札】
L.アクティブ・ティ(株)7百万円

迷惑メール情報提供用プラグインの配布・運用等

【一般競争入札】(国庫債務負担行為 平成24年)
M.. 株式会社メディア開発総研32百万円

・相談業務の実施
・相談内容の集計・分析等による違法・有害情報への対応に関する現状及び今後の課題の分析
・プロバイダ、学校関係者等に向けたセミナーの実施

【一般競争入札】
N. (株)JMC5百万円

インターネット利用におけるトラブル事例等に関する調査研究

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)

※ 総務省からの支出合計額と各ブロックの合計額は、四捨五入をしているため一致しない。

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.株式会社ジェー・ビー・エフ			E.株式会社情報通信総合研究所		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
印刷費	印刷・製本費	1	人件費	地域活動(連絡会、シンポジウム等)実施、ヒアリング、報告書作成	2.6
			旅費	地域活動(連絡会、シンポジウム等)実施、ヒアリング等	0.4
			謝金等	地域活動(連絡会、シンポジウム等)に伴う有識者への謝金、及び旅費	0.2
計		1	計		3
B.株式会社朝日梱包			F.パシフィックシステム株式会社		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
発送費	発送費	1	雑役務費	システム保守・運用費	6
			人件費	要件定義書作成支援業務、動作検証業務	3
計		1	計		9
C.株式会社アド・エイム			H.株式会社野村総合研究所		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
人件費	版下作成費	2	人件費	苦情・相談データの分析及び実態調査	8
計		2	計		8
D.株式会社アストジェイ			I.相談員(人件費)		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
人件費	調査員、アンケート実施費用等	1	賃金等	相談員賃金、保険料等	14
計		1	計		14

J.一般財団法人日本データ通信協会			N.株式会社JMC		
費目	使 途	金 額 (百万円)	費目	使 途	金 額 (百万円)
労務費	人件費	91	調査研究費	インターネット利用におけるトラブル事例等に関する調査	5
その他経費	設備施設料等	18			
一般管理費	管理費	9			
設備備品費	リース・レンタル費等	1			
計		119	計		5
K.株式会社NTTデータ・エム・シー・エス			O.		
費目	使 途	金 額 (百万円)	費目	使 途	金 額 (百万円)
人件費	システム保守運用	5			
設備費	データセンター利用料	3			
機器保守費	ハードウェア保守	2			
通信費	回線費	0.3			
計		11	計		0
L.アクティブ・ティ株式会社			P.		
費目	使 途	金 額 (百万円)	費目	使 途	金 額 (百万円)
人件費	保守・運用作業費	6			
設備費	サーバー使用料等	1			
計		7	計		0
M.株式会社メディア開発綜研			Q.		
費目	使 途	金 額 (百万円)	費目	使 途	金 額 (百万円)
人件費	相談員の人件費	11			
人件費等	実務アドバイザー、相談内容集計等	9			
物件費等	物件費、相談業務用システム等	9			
諸謝金	顧問弁護士への謝金	3			
計		32	計		0

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)

支出先上位10者リスト

A.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)ジェー・ピー・エフ	電気通信サービスQ&A(平成24年度版)印刷製本	0.2	随意契約 (少額)	—
2	(株)ジェー・ピー・エフ	電気通信サービスQ&A(平成25年度版)印刷製本	0.8	随意契約 (少額)	—
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

B.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)朝日梱包	電気通信サービスQ&A(平成24年度版)発送	0.5	随意契約 (少額)	—
2	(株)朝日梱包	電気通信サービスQ&A(平成25年度版)発送	0.5	随意契約 (少額)	—
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

C.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)アド・エイム	電気通信サービスQ&A(平成25年度版)版下作成	2	随意契約 (企画公募)	—
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

D.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)アストジェイ	転送電話サービス事業者の実態把握のための調査	1	2	100.0%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

E.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)情報通信総合研究所	スマートフォンの安全・安心な利用の普及啓発活動に関する調査研究の請負	3	5	91.4%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

F.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	パシフィックシステム(株)	電気通信サービスの苦情・相談受付システム(CTIシステム)の更改に係る要件定義書作成等支援業務の請負	2	1	100.0%
2	パシフィックシステム(株)	電気通信サービスの苦情・相談受付システム(CTIシステム)の動作検証等業務の請負	1	随意契約 (少額)	—
3	パシフィックシステム(株)	電気通信サービスの苦情・相談受付システムの保守及び運用	6	随意契約 (公募)	—
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

H.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)野村総合研究所	電気通信役務の利用者の苦情・相談の実態調査並びに電気通信事業者の業界構造及び勧誘販売の実態把握等に関する調査研究	8	1	96.6%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

I.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	個人A	苦情・相談受付業務	5	—	—
2	個人B	苦情・相談受付業務	5	—	—
3	個人C	苦情・相談受付業務	5	—	—
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

J.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(一財)日本データ通信協会	特定電子メール等送信適正化業務委託	119	2	100.0%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

K.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)NTTデータ・エム・シー・エス	迷惑メール分析・処理システムの管理・保守	11	2	97.4%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

L.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	アクティブ・ティ(株)	迷惑メール情報提供用プラグインの配布・運用等	7	2	100.0%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

M.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)メディア開発綜研	相談業務の実施等 ※国庫債務負担行為:平成24年度～平成26年度(3カ年)	32	2	99.1%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

N.

	支出先	業務概要	支出額 (百万円)	入札者数	落札率
1	(株)JMC	インターネット利用におけるトラブル事例等に関する調査	5	2	66.2%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					