

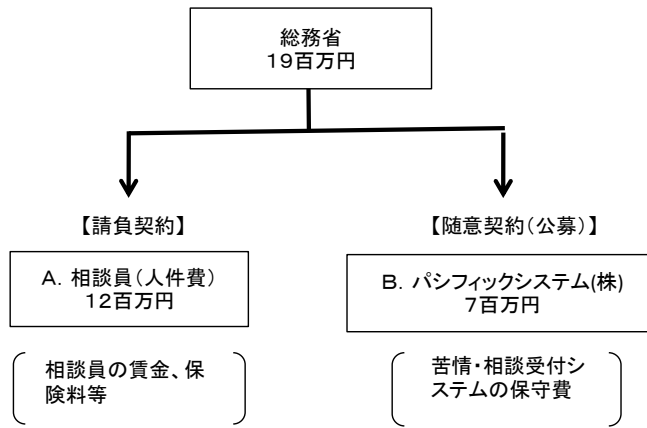
平成23年行政事業レビューシート

(総務省)

事業名	ICT社会における苦情・相談処理システムの整備・充実		担当部局庁	総合通信基盤局		作成責任者		
事業開始・終了(予定)年度	平成13年度～		担当課室	消費者行政課		課長 玉田 康人		
会計区分	一般会計		施策名	V-2 情報通信技術高度利活用の推進				
根拠法令 (具体的な条項も記載)	電気通信事業法 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(施策番号109)				
事業の目的 (目指す姿を簡潔に。3行程度以内)	ICT分野の急速な技術革新と規制改革による競争の進展により、高度化・多様化した電気通信サービスが国民各層に広く普及・浸透する中で、電気通信サービスの利用者からの苦情・相談等に対し、適切なアドバイスを行うとともに、その利用に係る問題等を抽出・分析することにより、今後の政策の企画・立案に反映させる。							
事業概要 (5行程度以内。別添可)	(1)電気通信サービスの利用者からの苦情・相談等に対し、適切なアドバイスを行う。 (2)電気通信サービスの利用者から寄せられた利用に係る問題等を抽出・分析を行う。 (3)寄せられた問題点等を分析し、政策への企画立案に反映を図る。(電気通信事業法施行規則、消費者保護ガイドライン等の改正。)							
実施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input checked="" type="checkbox"/> 業務委託等 <input type="checkbox"/> 補助 <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	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度要求		
		当初予算	49	16	20	20	24	
		補正予算	0	0	0	0		
		繰越し等	0	0	0	0		
	計	49	16	20	20	24		
	執行額	35	14	19				
執行率(%)	71.4%	87.5%	95.0%					
成果目標及び成果実績 (アウトカム)	成果指標		成果実績	単位	20年度	21年度	22年度	目標値 (年度)
	本件事業の相談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であり、具体的な成果目標は示すことができない。			達成度	%			
活動指標及び活動実績 (アウトプット)	活動指標		活動実績 (当初見込み)	単位	20年度	21年度	22年度	23年度活動見込
	本件事業の相談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であり、具体的な成果目標は示すことができない。なお、平成22年度は8,421件(本省5,197件、総合通信局3,224件)の苦情・相談に対応した。			苦情・相談 受付件数	10,943	9,105	8,421	— ( ) ( )
単位当たりコスト	2,000(円/件)		算出根拠	11,814千円/5,941件 (本省相談員給与等)/(本省相談件数(相談センター(5,197)+消費生活センター(744))				
平成23・24年度予算内訳	費目	23年度当初予算	24年度要求	主な増減理由				
	電気通信技術 研究開発調査費	20	24	(賃金等)相談員の期末手当及び退職手当の積み増し				
	計	20	24					

事業所管部局による点検			
	評価	項目	特記事項
目的・予算の状況	○	広く国民のニーズがあり、優先度が高い事業であるか。	
	○	国が実施すべき事業であるか。地方自治体、民間等に委ねるべき事業ではないか。	
	—	不用率が大きい場合は、その理由を把握しているか。	
資金の流れ・使途・費目	△	支出先の選定は妥当か。競争性が確保されているか。	・苦情・相談システムの保守の業者については、公募により随意契約を行った。
	○	単位あたりコストの削減に努めているか。その水準は妥当か。	
	—	受益者との負担関係は妥当であるか。	
	—	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。	
活動実績・成果実績	○	他の手段と比較して実効性の高い手段となっているか。	
	○	適切な成果目標を立て、その達成度は着実に向上しているか。	
	—	活動実績は見込みに見合ったものであるか。	
	—	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となっているか。	
	○	整備された施設や成果物は十分に活用されているか。	
点検結果	<p>(1) 苦情・相談受付システム(CTIシステム)の保守・運用費については、適宜、運用実績について報告を受け経費を精査。また、一般競争入札における適合基準等の見直しについて検討し、複数者の応札により、システム保守・運用にかかる費用の低減が図れるよう努めている。</p> <p>(2) 電気通信消費者相談センターの相談員の人件費(賃金、保険料等)については、都内の消費生活センター等の相談員の時給をもとに算定を行うことで適正化を図っている。</p>		
予算監視・効率化チームの所見			
一部改善	類似施策の統合等を検討し、さらなる経費の効率化を図るべき		
上記の予算監視・効率化チームの所見を踏まえた改善点(概算要求における反映状況等)			
電気通信分野の適正な監督を目的とする類似分野の施策である「特定電子メール等送信適正化業務委託」、「特定無線設備等に係る市場調査の実施」、「相互承認協定(MRA)推進のための各国基準認証制度調査及び研修会」と統合し、経費の効率的執行が可能となる体制を整備			
補記 (過去に事業仕分け・公開プロセス等の対象となっている場合はその結果も記載)			

※平成22年度実績を記入



**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・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.相談員(賃金等)			E.		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
賃金等	相談員賃金、保険料等	12			
計		12	計		0
B.パシフィックシステム(株)			F.		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
雑役務費	システム保守費(一式)	7			
計		7	計		0
C.			G.		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
計		0	計		0
D.			H.		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
計		0	計		0

支出先上位10者リスト

B.

	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)	苦情・相談受付システムの保守等	7	随意契約	100%
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					