

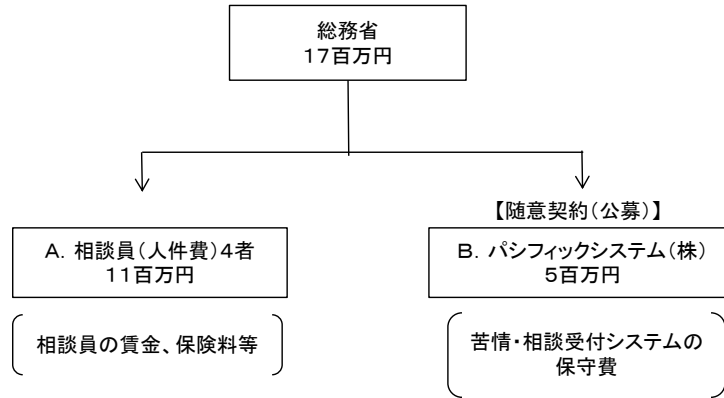
平成24年行政事業レビューシート

(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(平成22年3月30日閣議決定 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)	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスの利用者からの苦情・相談に対し、適切なアドバイスを行う。 ・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・分析する。 ・寄せられた問題点等を分析し、政策の企画・立案への反映を図る。 							
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	当初予算	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度要求	
		補正予算	16	20	20	24	28	
		繰越し等	0	0	0	0		
		計	0	0	0	0		
	執行額	16	20	20	24	28		
	執行率(%)	14	19	17				
成果目標及び成果実績 (アウトカム)	成果指標			単位	21年度	22年度	23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。		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	21年度	22年度	23年度	24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23年度は7,873件(本省4,858件、総合通信局等3,015件)の苦情・相談に対応した。		活動実績 (当初見込み)	苦情・相談受付件数	9,105	8,421	7,873	-
					(-)	(-)	(-)	
単位当たりコスト	2,000(円/件)		算出根拠	11,236千円/5,622件 (本省相談員給与等)/本省相談件数(相談センター(4,858)+消費生活センター(764))				
平成24・25年度予算内訳	費目	24年度当初予算	25年度要求	主な増減理由				
	電気通信技術研究開発調査費	24	28	政府共通プラットフォーム移行支援作業分を増額				
	計	24	28					

事業所管部局による点検			
	評価	項目	評価に関する説明
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。	・電気通信サービスに関し、国に対し苦情・相談を行いたい利用者のニーズに応えるものであり、また、苦情・相談の内容を政策の企画・立案に活かすものであるため、民間等に委ねることはできない。
	○	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となっていないか。	
	—	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、保守内容を精査した上で、公募により確実に保守を行うことができる業者と随意契約を行った。 ・使途は相談員の人件費、苦情・相談システムの保守費用に限定されている。
	○	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。	・電気通信サービスに関し、国に対し苦情・相談を行いたい利用者のニーズに応えるものであり、代替性はない。 ・苦情・相談の内容は消費者利益の確保のための各種施策に活かしている。
	○	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。	
	—	類似の事業があるか。その場合、他部局・他府省等と適切な役割分担となっているか。 ※類似事業名とその所管部局・府省名	
	○	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当基準等を勘案しながら検討し、応札によりシステム保守・運用に係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、都内消費生活センター等の相談員の時給を基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	統合した「電気通信事業分野の適正な監督のための事務経費」の中で、更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)			
執行等改善	類似分野の施策「特定電子メール等送信適正化業務委託」「電気通信消費者権利の保障に関する調査研究(本省)」「インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負」「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」との統合を行い、経費の効率的な執行が可能となる体制を整備。		
補記(過去に事業仕分け・提言型政策仕分け・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)			
関連する過去のレビューシートの事業番号			
平成22年行政事業レビュー	0075	平成23年行政事業レビュー	0078

※平成23年度実績を記入



※各ブロックの合計額は四捨五入しているため一致しない

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	4			
計		4	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	5			
計		5	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

A.

	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	4	—	—
2	個人B	苦情・相談受付業務	4	—	—
3	個人C	苦情・相談受付業務	2	—	—
4	個人D	苦情・相談受付業務	1	—	—
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	パンフィックシステム(株)	苦情・相談受付システムの保守費	5	随意契約 (公募)	—
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					