

令和2年度行政事業レビューシート (内閣府)

事業名	消費税転嫁等対策に必要な経費			担当部局庁	内閣府	作成責任者					
事業開始年度	平成25年度	事業終了(予定)年度	令和2年度	担当課室	消費税価格転嫁等相談対応室	河野 琢次郎					
会計区分	一般会計										
根拠法令(具体的な条項も記載)	消費税の円滑かつ適正な転嫁のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法附則第3条			関係する計画、通知等	消費税の円滑かつ適正な転嫁・価格表示に関する対策の基本的な方針(中間整理の具体化)<平成24年10月26日消費税の適正かつ円滑な転嫁等に関する対策推進本部決定>						
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)	政府共通のアクセスしやすい相談窓口として、電話(全国共通番号)及びメールにより、全国各地からの消費税の転嫁拒否等に関する相談に対応し、制度の内容や考え方を案内するとともに、買いたたき等の被害を受けている事業者等からの相談についてはその内容を聴取し、必要に応じ主管の官庁に対応を求めるとともに、消費税転嫁対策特別措置法違反被疑情報の受付機関として機能することにより、消費税率引上げに伴う消費税の円滑かつ適正な転嫁等の確保を図る。										
事業概要(5行程度以内。別添可)	消費税価格転嫁等総合相談センター(以下「総合相談センター」という。)では、①消費税の総額表示義務の特例等に関する相談、②消費税の転嫁拒否に関する相談、③消費税の転嫁を阻害する表示に関する相談、④便乗値上げに関する相談、⑤軽減税率制度の内容に関する相談を電話及びメールにより受け付けることとしている。寄せられた相談等は、ナビダイヤル、フリーダイヤルを活用して迅速に総合相談センターの担当窓口につなぐほか、総合相談センターのオペレーターが直接相談に応じるなどして、的確な問題解決を図ることとしている。加えて、電話・メールでの相談業務において得られた転嫁拒否事案等の違反被疑情報等を調査実施する省庁に提供し、これらの情報は当該省庁において活用されている。										
実施方法	直接実施、委託・請負										
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				
	予算の状況	当初予算	206	204	175	172	0				
		補正予算									
		前年度から繰越し									
		翌年度へ繰越し									
		予備費等									
	計		206	204	175	172	0				
	執行額		181	169	170						
	執行率(%)		88%	83%	97%						
当初予算+補正予算に対する執行額の割合(%)		88%	83%	97%							
令和2・3年度予算内訳(単位:百万円)	歳出予算目		2年度当初予算	3年度要求	主な増減理由						
	消費税転嫁等対策業務庁費		172	0	消費税の円滑かつ適正な転嫁のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法が令和3年3月31日に失効することに伴い、内閣府消費税価格転嫁等相談対応室及び総合相談センターが廃止されるため、3年度要求は行わない。						
	計		172	0							
成果目標及び成果実績(アウトカム)	定量的な成果目標		成果指標			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 - 年度	目標最終年度 2 年度
	相談案件のうち、消費税転嫁特措置3条及び8条の違反被疑情報の主要な受付4機関(公正取引委員会、中小企業庁、消費者庁、総合相談センター)の一つとして1/4を超える、30%以上のシェアを目標とする。		政府全体の受付窓口で受け付けた違反被疑情報の件数合計に占める総合相談センターで受け付けた件数の割合		成果実績	%	20	7	7	-	-
					目標値	%	30	30	30	-	30
					達成度	%	67	23	23	-	-
根拠として用いた統計・データ名(出典)		消費税転嫁措置法3条及び8条の違反被疑情報受付件数(内部データ)									
成果目標及び成果実績(アウトカム)欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙1】に記載										チェック	

活動指標及び活動実績 (アウトプット)	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	活動実績	活動実績		
①電話及びメールでの相談対応等件数		件	968	2,796	9,992	-	-
		当初見込み	-	-	-	-	-
活動指標及び活動実績 (アウトプット)	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	活動実績	活動実績		
②相談事例等総合相談センターの活動に係る公表資料 (内閣府HP)へのアクセス件数		件	21,618	77,901	232,961	-	-
		当初見込み	-	-	-	-	-
活動指標及び活動実績 (アウトプット)	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	活動実績	活動実績		
③関係行政機関への情報提供件数(転嫁拒否等、阻害 表示、便乗値上げ)		件	34	57	546	-	-
		当初見込み	-	-	-	-	-
活動指標及び活動実績 (アウトプット)	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	活動実績	活動実績		
④内閣府HPでの相談事例の公表件数		件	53	50	48	-	-
		当初見込み	-	-	-	-	-
単位当たり コスト	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	円	14,040	4,894	2,565
	相談処理業務に係る人件費/相談センターへの相談件 数等	計算式	/	13,591,670円/968件	13,682,844円/2,796件	25,624,730円/9,992件	-

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。	○	17年ぶりの消費税率の引上げに対処すべく消費税転嫁対策措置法が制定された趣旨や令和元年10月に軽減税率制度が初めて導入されたことを踏まえると、総額表示義務の特例や転嫁拒否等の法律の基本的な考え方や軽減税率制度の内容について、広報と併せて政府として統一かつきめ細やかな相談対応業務を行う必要が高いと認められる。
	地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。	○	政府共通の相談窓口として、全国各地からの相談に対応できるよう設置されたものであり、地方自治体や民間等に委ねることができない事業である。
	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。	-	-
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。	○	初年度において競争性の確保及び低コストで事業を実施するため、一般競争入札により事業者を選定。平成26年度以降は、継続的かつ安定的な業務運営の必要性の観点等から初年度に一般競争入札で落札した事業者と随意契約を締結している。これは、改めて競争入札に付すよりも上記事業者と価格交渉を行うことによりコスト削減を図った方が安価に事業を実施できるためである。ゆえに、支出先の選定は妥当である。
	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。	無	
	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。	○	相談に係るナビダイヤルの通話料金は受益者が負担することとしており、妥当である。
	単位当たりコスト等の水準は妥当か。	○	令和元年10月の消費税率引上げ前後の時期は相談件数が増加し、1件当たりの単位コスト低下しており、それ以外の時期も、相談件数に応じてオペレータの席数等の調整を行っており、妥当である。
	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・用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。	○	総合相談センターの運営業務のために必要不可欠なものに限定されている。
	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)	-	-	
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。	○	低コストで運営できるように、相談件数に応じて体制の縮小(オペレータの人員の削減など)ができる仕組みを導入している。また、相談対応に使用する専用機器について台数の削減を行い、効率化及びコスト削減に向けた取り組みを行った。	

事業の有効性	成果実績は成果目標に見合ったものとなっているか。		△	当初の目標を下回る結果となったが、違反被疑情報の受付機関として一定の役割を果たしている。			
	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。		-	-			
	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。		○	総合相談センターに寄せられた相談については、相談事例としてホームページで広く公表しており、多数のアクセスがあることから、多くの事業者や消費者に活用されているものと考えられる。			
関連事業	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	令和元年10月の消費税率引上げ及び軽減税率の導入に際し、軽減税率制度に関する相談を中心に相談件数が大幅に増加しており、令和元年度は9,992件(平成30年度2,796件)の相談が寄せられている。また、実際に総合相談センターに寄せられた相談を基に作成している相談事例等、総合相談センターのホームページに対するアクセス数は232,961件(平成30年度77,901件)と大幅に増加していることから、これまで以上に、消費税の転嫁等に対する国民の関心が高まっていると考えられる。また、総合相談センターは、違反被疑情報の受付機関として、提供された違反被疑情報を調査を行う行政機関に通知することで、各々において立入調査等の端緒として活用されており、転嫁拒否等の違反行為の是正につながっている。以上から、特措法が失効する令和2年度末までは、引き続き、本事業を実施していく必要がある。					
	改善の方向性	事業の性格から、相談件数の変動は避けられないので、相談件数に応じて体制を構築できる仕組みを導入しているところ、引き続き相談件数に応じた体制を構築することにより、更なる効率的な事業の実施に努めるとともに、多く寄せられている相談事例を分かりやすい形で情報発信するなどして相談対応で得られた知見を日常の相談対応に活用する。					
外部有識者の所見							
点検対象外							
行政事業レビュー推進チームの所見							
終了予定	本年度に事業完了予定のため、事業の適切な進捗管理、予算の効果的かつ効率的な予算執行に努めること。事業終了後、早急に実効性の高いフォローアップに努め、事業の有効性・成果について適切かつ明確になるよう検証し、今後の同種事業実施につなげること。						
所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況							
予定終了通り	所見を踏まえ、総合相談センターの運営経費については、本年度事業終了まで、事業の進捗管理及び予算の効果的かつ効率的な予算執行に努めるとともに、事業の進捗等に係る資料を的確に記録・保管し、事業の有効性・成果について、必要に応じてフォローアップすることができるようにする。						
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	-	平成23年度	-	平成24年度	-	平成25年度	新25-0009
平成26年度	0114	平成27年度	0125	平成28年度	0126	平成29年度	0126
平成30年度	0133						
平成31年度	内閣府 (0142)						

※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。

消費税転嫁等対策に必要な経費
170百万円

総合相談センターの設置運営管理、電話及びメールによる相談対応、ナビダイヤル・インテリジェントサービス及びフリーダイヤル・インテリジェントサービスの提供、電話・専用端末、専用回線、各種システム等の提供・管理 等



【随意契約】

A. エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
170百万円

総合相談センターの運営管理全般、ナビダイヤル・インテリジェントサービス及びフリーダイヤル・インテリジェントサービスの提供、専用回線の提供・管理 等



【再委託】

B. 株式会社NTTネクシア
142百万円

総合相談センターの設置、電話及びメールによる相談対応業務、電話・専用端末、専用回線、各種システム等の提供・管理 等

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. エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社			B. 株式会社NTTネクシア		
費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
雑役務費	総合相談センターの運営管理全般、ナビダイヤル・インテリジェントサービス及びフリーダイヤル・インテリジェントサービスの提供、専用回線の提供・管理 等	28	雑役務費	総合相談センターの設置、電話及びメールによる相談対応業務、電話・専用端末、専用回線、各種システム等の提供・管理 等	142
外部委託	株式会社NTTネクシア	142			
計		170	計		142

費目・使途欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙2】に記載

チェック

支出先上位10者リスト

A.

	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った理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	7010001064648	総合相談センターの運営管理全般、ナビダイヤル・インテリジェントサービス及びフリーダイヤル・インテリジェントサービスの提供、専用回線の提供・管理 等	28	随意契約 (その他)	-	--	

B.

	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った理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	株式会社NTTネクシア	7010401032840	総合相談センターの設置、電話及びメールによる相談対応業務、電話・専用端末、専用回線、各種システム等の提供・管理 等	142	その他	-	--	