

独立行政法人国民生活センター役員退職金に係る  
業績勘案率（案）について

平成21年 月 日  
内閣府独立行政法人評価委員会

独立行政法人国民生活センターの退職役員に関する業績勘案率（案）については、以下のとおりとする。

理事 [REDACTED] 業績勘案率は、1.0とする。

（決定の方法）

「内閣府所管独立行政法人の役員退職金に係る業績勘案率について」（平成17年8月23日内閣府独立行政法人評価委員会決定）に基づき決定

（決定の理由）

平成21年 月 日開催の国民生活センター分科会において審議  
業績勘案率（算定方法は別紙）1.0を基本とし、退職した役員の業績等について、法人から説明を受け審議したところ、基準業績勘案率を変更すべき特段の事情はないと判断し、業績勘案率（案）を「1.0」にすることに決定した。

(別紙)

前理事の基準業績勘案率の算定

1. 業績勘案率の算定期間 平成19年10月1日～平成21年9月30日

2. 算定方法

「内閣府所管独立行政法人の役員退職金に係る業績勘案率について」2.(1)に基づき、退職した役員が在職した各事業年度毎に基準値を設定し、各事業年度毎の在職月数に応じて加重平均した値(小数点第2位以下は四捨五入)を基準業績勘案率とした。

(1) 各事業年度の基準値(職責にかかる項目数により算定)

① 平成19年度(X)

$$\begin{array}{cccccc} A+ & A & B & C & D & \\ (0 \times 5 + 20 \times 4 + 0 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1) / 20 = 4.0 \end{array}$$

$$\underline{X=1.0}$$

② 平成20年度(Y)

$$\begin{array}{cccccc} A+ & A & B & C & D & \\ (0 \times 5 + 23 \times 4 + 0 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1) / 23 = 4.0 \end{array}$$

$$\underline{Y=1.0}$$

③ 平成21年度(Z)

(役員が在職した期間の法人の業績実績の状況、前年度の業績実績との比較などにより分科会において決定)

$$\underline{Z=1.0}$$

(2) 基準業績勘案率の算定

$$(X \times 6月 + Y \times 12月 + Z \times 6月) / 24月 = \text{基準業績勘案率}$$

$$(1.0 \times 6月 + 1.0 \times 12月 + 1.0 \times 6月) / 24月 = \underline{1.0}$$

前理事所掌項目の各年度における評価結果

評価 \ 年度	平成19年度	平成20年度
A+	0	0
A	20	23
B	0	0
C	0	0
D	0	0
項目数計	20	23

評価項目（平成19年度）	理事
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	/
(1) 消費生活情報の収集 ②消費者トラブルメール箱 ・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。	A
・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。	A
(3) 苦情相談 ①苦情相談 ・消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。	A
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報保護相談データベースを安定的に運用し、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する苦情相談情報を収集する。	A
・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針を踏まえ、苦情相談対応を積極的に行う。	A
③地方センターの苦情相談処理への支援 ・経由相談の充実や、消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。	A
・年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が50%以上とする。	A
④消費者苦情処理専門委員会 ・都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会の更なる活用など委員会運営の創意工夫に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。	A
⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 ・引き続きホームページのADR機関情報専用コーナーの内容充実を図る。	A
(4) 関係機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 ・引き続き地方センター向けの電子的な事務連絡、情報提供、情報交換を安定的に行い、業務運営の迅速化、効率化に資する。	A
②行政機関等との情報交流 ・行政機関からのPIO-NET情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。	A
・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、PIO-NET情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。	A
・消費者契約法に基づく適格消費者団体からの照会への対応を開始する。	A
(6) 商品テスト ①原因究明テスト ・テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。	A
・テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。	A
・全国商品テスト企画会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。	A
②問題提起型テスト ・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。	A
・テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。	A
(7) 調査研究 ・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NETなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。	A
・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。	A

評価項目(平成20年度)	理事
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	A
(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・P I O - N E T等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	A
・国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	A
(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。	A
・全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	A
イ. 直接相談 ・消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。	A
・土日祝日に相談窓口を開設するための体制について検討を行い、所要の準備を行う。	A
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。	A
(5) 関係機関との連携 ①消費生活センター ・月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を引き続き発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するため、「消費者行政フォーラム(仮称)」等に適宜、掲載する。併せて平成21年度より月2回発行するための準備を行う。	A
・「製品関連事故情報」については、平成21年度からの毎月発行に向けた準備を進めるとともに、平成20年度の後半は試験的に臨時版などを発行し、年度内で8回以上発行する。また、サーバ容量の確保や電子化のフォーマットの検討などに着手する。	A
②国の行政機関 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為等について、事業者情報を含め、関係行政機関に対し、迅速に情報提供・要望を行う。	A
・苦情相談情報、危害・危険情報、商品テスト結果等の分析に基づいて、関係省庁等による消費者行政担当課長会議等の場を通じて、制度・施策の改善につながる政策提言等を行う。	A
③独立行政法人 ・製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	A
④法令照会への対応 ・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に対して迅速かつ適切に対応する。	A
(6) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・地方の消費生活相談体制の強化を図るため、モデル事業として、相談体制の脆弱な地域に経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。	A

評価項目（平成20年度）	理事
<p>(7) 商品テストの強化</p> <p>①生活実態に即した商品テストの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供するとともに、規格・基準の制定や改定等の政策提言を行い、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</li> </ul>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故原因の究明に資する、使用状況等を反映した商品テストの実施に必要な施設・機器の更新・整備を図る。</li> </ul>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。</li> </ul>	A
<p>②商品テストの効率的な実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。</li> </ul>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。</li> </ul>	A
<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を収集し、ホームページを通じて情報提供する。</li> </ul>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。</li> </ul>	A
<p>(8) 中核機関としての役割強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内閣府が中心・中核となって、センターが行う業務全般に関して、関係省庁、関係機関との役割分担・連携等の具体的方策について、十分に協議した結果を踏まえ、適切に対応する。</li> </ul>	A

## 前理事の業績について

### 1. 就任及び退任日

- ・平成19年10月1日に独立行政法人国民生活センター理事就任
- ・平成21年9月30日に退任

### 2. 在職期間

2年

### 3. 職務

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）相談部（平成19年当時は相談調査部）と商品テスト部を所掌。

### 4. 主たる業務

前理事は、センターの相談部及び商品テスト部を所掌する職にあたって、理事長のリーダーシップの下、各業務の円滑な遂行のために事務処理の効率化及び合理化に努め、長く職員として在職した豊富な経験から所掌事務における積極的な指揮を通じ、理事長を的確に補佐し、中期計画に基づく年度計画を着実に遂行して次に挙げる業績を上げた。

#### ○相談業務

消費者から直接寄せられる相談への対応を行いつつ、各地の消費生活センターにおいて適切かつ迅速な相談処理が行われるよう支援する役割を積極的に指揮した。

経由相談について専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、各地消費生活センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用して、より効果的な業務運営を推進した。

職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設け、相談処理の方法に関する学習会を開催し、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。

消費者被害の拡大防止、未然防止のため、相談情報の分析と調査を行い、その結果をふまえて行政や業界へ要望を行うとともに、マスコミへの公表やホームページ等で消費者へ積極的に情報提供した。

「独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）」において、直接相談を継続して実施するとされたことを受け、引き続き直接相談を実施し、相談の内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんに推進した。

「消費者行政推進基本計画」で一元的な相談窓口を設置して365日24時間対応し得る体

制の構築が閣議決定(平成20年6月27日)されたことを受け、国民生活センターでも土日祝日に相談窓口を開設するため、内閣府と意見交換や既に土日祝日に相談を実施している自治体から情報収集を行い、実施に向けての準備を指揮した。

個人情報相談に寄せられた情報については、消費者への普及啓発に資するため、「個人情報相談3年の概要」をまとめ、記者説明会を通じて情報提供を推進した。また、内閣府、各都道府県、国民生活センターの共催で「個人情報保護法に関する説明会・相談会」を全国で実施した。そのアンケート結果を「個人情報に関する消費者の意識—個人情報保護法説明会参加者へのアンケート調査結果報告書—」として作成・記者公表し、全国の消費生活センターに情報提供した。

危害情報業務については、多発する製品事故へ迅速に対応するため、平成19年度より「危害情報室」において国民生活センターが収集した死亡や重篤事故に関する情報の迅速な提供に積極的に取り組んだ。

「消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方」「学童保育の実態と課題に関する調査研究」など国民生活や消費者問題の実態を探る調査研究を実施し、問題解決の方策を明らかにするなど、施策等の提言につながる調査研究業務を指揮した。

#### ○商品テスト業務

原因究明テストにおける技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を指揮した。

全国の消費生活センターに所属する商品テスト担当技術者の技術向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言等を行った。

その他、食品、家電品、車両・乗り物など生活の中で使用される様々なカテゴリーの商品について、原因究明テストを実施し、商品関連事故等を伴う苦情相談処理に寄与したほか、製品の構造や表示などの改善により、事故等による事業者被害の再発・拡大防止を図った。

また、問題提起型テストでは、テストの課題設定及びテスト結果に対する評価については、「商品テスト分析・評価委員会」での検討結果を積極的に活用した。そのテスト結果から、行政や業界への要望及び消費者への情報提供を指揮した。各要望については、商品本体の表示の改善、所管官庁による措置や指導、業界団体内での問題点の周知徹底などの対応がなされ、商品による事故等の未然防止に貢献した。

高速液体クロマトグラフ質量分析計、揮発性化学物質測定装置一式(ガスクロマトグラフ質量分析計等)など、商品テストに必要な施設・機器について更新・整備を図った。

必要なテストを効率よく実施するため、JIS(日本工業規格)や食品衛生法などの公的な規格・基準に基づく定型的テストは、専門の試験検査機関にテストの委託を図った。



平成21年度における独立行政法人国民生活センター  
役員退職金に係る業績勘案率（案）の基準値について

平成21年 月 日  
内閣府独立行政法人評価委員会  
国民生活センター分科会長 山 本 豊

平成21年度における独立行政法人国民生活センターの退職役員に関する業績勘案率（案）の基準値については、以下のとおりとする。

理事 ██████████ 平成21年度における業績勘案率の基準値は、1.0とする。

（決定の方法）

「内閣府所管独立行政法人の役員退職金に係る業績勘案率について」（平成17年8月23日内閣府独立行政法人評価委員会決定）に基づき決定

（決定の理由）

平成21年 月 日開催の国民生活センター分科会において審議  
平成21年度における当該役員が在職した法人の業務の状況は、平成21年度計画に沿って順調に行われており、前年度の業務実績等を総合的に勘案して決定

評価項目(平成21年度(仮))	理事
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	A
・ 「事故情報データバンク」の構築に併せ、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。	A
(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・ P I O - N E T 等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	A
・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	A
(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。	A
・ 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	A
イ. 直接相談 ・ 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。	A
・ 土日祝日に相談窓口を開設する。	A
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・ 個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。	A
(5) 関係機関との連携	
①消費者庁 ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。	A
・ 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	A
②消費生活センター ・ 「消費生活相談緊急情報」を引き続き発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するため、「消費者行政フォーラム」等に適宜、掲載する。併せて平成21年度より月2回発行する。	A
・ 「製品関連事故情報」を毎月発行する。また、平成22年度からの電子化情報発信に向け、「消費者行政フォーラム」内への専用コーナー設置に着手する。	A
③国の行政機関 ・ 消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。	A
④独立行政法人 ・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	A
⑤法令照会への対応 ・ 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に対して迅速かつ適切に対応する。	A
(7) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	A
・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。	A

評価項目（平成21年度（仮））	理事
・テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。	A
②商品テストの効率的な実施 ・独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。	A
・定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。	A
③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。	A
・消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。	A

計

23

平成21年4月1日～9月30日における前理事の業績について

相談部及び商品テスト部を所掌し、担当業務を積極的に推進した。

○相談業務（4月1日～9月30日）

消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、直接相談を実施した。専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷き、難航する消費者トラブルの解決に取り組んだ。

経由相談については、全国の消費生活センターとの共同処理、移送等で事業者と交渉を行うとともに、全国消費生活センター所長会議で経由相談の利用を呼びかけた。

土日祝日の相談窓口の実施に向け、企画競争公告や説明会を実施するなど、開設のための環境整備を指揮した。

個人情報相談についても、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応した。

危害情報業務においては、危害情報室で、重大な被害を及ぼす又はそのおそれのある製品事故情報の迅速な収集と提供に積極的に取り組み、報道発表のほか、「製品関連事故情報」を毎月発行するなど熱心に取り組んだ。

消費者被害の拡大防止、未然防止のため、相談情報の分析と調査を行い、その結果をふまえて、マスコミへの公表やホームページ等で積極的に情報提供した。

○商品テスト業務（4月1日～9月30日）

事故状況や使用条件を反映した商品テストを、機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を指揮した。

テストが困難な地方の消費生活センターからの依頼によるテストを実施し、うち何件かは消費者被害の未然防止・拡大防止のために結果を公表し、関係行政機関・団体や消費者に情報提供することで事故防止を図った。

独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等をテストに活用した。

テストの効率化・充実を図るため、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託した。