

前理事長所掌項目の各年度における評価結果

年度 評価	平成19年度	平成20年度	平成21年度
A+	0	0	0
A	55	61	61
B	0	0	2
C	0	0	0
D	0	0	0
項目数計	55	61	63

評価項目（平成19年度）	理事長
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	
(1) 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。また、「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」を踏まえた人件費削減（退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。）を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた役職員の給与の見直しに取り組む。	A
(2) 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	
平成17年度中に策定した最適化計画を推進する。	A
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 ① P I O - N E T の運営 ・平成18年度に実施した「全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）に係る刷新可能性調査」の結果を踏まえ、「P I O - N E T システムの最適化計画」を策定する。	A
・P I O - N E T の安定的運用に資するため、キーワード改定作業に着手する。	A
・地方センター等からの要望を踏まえ、P I O - N E T 端末機の増設を検討の上、実施する。	A
・各省庁へのP I O - N E T 端末新設のために必要なシステム整備等を行う。	A
・作成した相談データを受付時に送信することを励行させるとともに、その送信頻度を向上させるよう、地方センターに要請する。	A
・消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の習熟のための方策（問合せ対応のための窓口の運営、電子掲示板の運営、P I O - N E T 運営連絡会議など）を引き続き実施する。	A
・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。	A
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
(2) 国民への情報提供 ①報道機関等を通じた情報提供 ・P I O - N E T の情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者（団体）及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。	A
②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供 ア. ホームページ ・引き続き社会的に問題となっていて消費者の関心の高い情報の提供を行うこと等により、アクセス件数の増加を図る。	A
・携帯電話による情報提供の充実を図る。	A
イ. テレビ番組 ・視聴者モニターにアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。	A
ウ. 定期出版物等 ・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	A
・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	A

評価項目（平成19年度）	理事長
<ul style="list-style-type: none"> ・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。 	A
<p>(3) 苦情相談</p> <p>① 苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>② 個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>③ 地方センターの苦情相談処理への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>④ 消費者苦情処理専門委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>⑤ 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>(4) 関係機関への情報提供</p> <p>① 地方センターへの情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>② 行政機関等との情報交流</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政機関からのP I O-N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O-N E T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
<ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>③ 消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体やN P Oが活動や交流のために利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を、東京事務所の耐震補強工事期間中を除き、毎月1回開催する。 	A
<p>(5) 研修</p> <p>① 研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体の職員及び消費生活相談員を対象とする研修を6コース実施する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を13コース実施する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員および消費生活相談員を対象とする消費生活相談員移動セミナー（地方都市開催）を26コース実施する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。 	A

評価項目（平成19年度）	理事長								
<ul style="list-style-type: none"> ・地域における消費者活動推進者（消費者活動に関心のある消費者及び行政職員、消費生活相談員等）を対象とした研修を1コース実施する。 	A								
<ul style="list-style-type: none"> ・相模原市と共催で、一般市民、一般消費者、行政職員、消費生活相談員等を対象とした公開講座を1コース実施する。 	A								
<ul style="list-style-type: none"> ・研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 	A								
②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、全国15ヶ所以上で実施する。 	A								
（6）商品テスト <ul style="list-style-type: none"> ①原因究明テスト <ul style="list-style-type: none"> ・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								
<ul style="list-style-type: none"> ・テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。 	A								
<ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。 	A								
<ul style="list-style-type: none"> ・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。 	A								
<ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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、P I O - N E T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								
<ul style="list-style-type: none"> ・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								
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	A								
4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	/								
5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし	/								
6. 剰余金の使途 <ul style="list-style-type: none"> （1）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 （2）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 （3）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備 	/								
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 <ul style="list-style-type: none"> （1）施設・設備に関する計画 平成19年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。（単位：百万円） <table border="1" data-bbox="357 1832 971 2069" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>施設・整備の内容</th> <th>予定額</th> <th>財源</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京事務所耐震改修工事</td> <td>321</td> <td rowspan="2">施設整備費補助金</td> </tr> <tr> <td>東京事務所電気設備改修工事</td> <td>170</td> </tr> </tbody> </table> 	施設・整備の内容	予定額	財源	東京事務所耐震改修工事	321	施設整備費補助金	東京事務所電気設備改修工事	170	A
施設・整備の内容	予定額	財源							
東京事務所耐震改修工事	321	施設整備費補助金							
東京事務所電気設備改修工事	170								

評価項目（平成19年度）	理事長										
(2) 人事に関する計画 ①方針 ・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	A										
②人員に係る指標 期末の常勤職員は、120人以内とする。	A										
(3) 中期目標期間を超える債務負担 ①平成17年度から平成23年度までのコンピュータの賃貸借 ②平成18年度から平成20年度までの東京事務所耐震改修工事 <table border="1" data-bbox="357 488 1177 725"> <tr> <td>債務負担の限度額</td> <td>784百万円</td> </tr> <tr> <td>債務負担を行う年度</td> <td>平成18年度</td> </tr> <tr> <td>支出を行うべき年度</td> <td>平成18年度以降3箇年度</td> </tr> <tr> <td>当該中期計画中の支出予定額</td> <td>431百万円</td> </tr> <tr> <td>債務負担を必要とする理由</td> <td>東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため</td> </tr> </table>	債務負担の限度額	784百万円	債務負担を行う年度	平成18年度	支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度	当該中期計画中の支出予定額	431百万円	債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため	A
債務負担の限度額	784百万円										
債務負担を行う年度	平成18年度										
支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度										
当該中期計画中の支出予定額	431百万円										
債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため										
(4) 積立金の処分に関する事項 なし											

計

評価項目(平成20年度)	理事長
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	
(1) 一般管理費及び業務経費 ・一般管理費(人件費を除く)については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。	A
(2) 人件費 ・総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律(平成18年法律第47号)等に基づき、5年間で5%以上削減(退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。)する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」(平成18年7月7日閣議決定)に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。	A
(3) 給与水準 ・給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。	A
(4) 随意契約の見直し ・随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。	A
(5) 保有資産の有効活用 ・センターの保有する施設の有効活用等を図るため、相模原事務所について、関係機関と調整し、民間競争入札を実施するとともに、東京事務所の在り方を検討する。	A
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 ① P I O - N E T の刷新等 ・苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、消費生活センターからの苦情相談情報の収集方法について再検討を行い、消費生活センターの意見等も踏まえて調整した上で、検討結果を仕様書(要件定義書)に反映させる。	A
・内閣府の「P I O - N E T 追加配備実施要綱(平成20年11月28日付)」に基づき、都道府県を通じて全自治体に対して「P I O - N E T 追加配備要望調査」を実施し、その結果をもとに配備先を決定した上で、追加配備を行う。	A
・平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画に基づき、上記の業務体系の再検討を踏まえた仕様書(要件定義書)を作成し、調達手続き(入札)を行い、システム開発を開始する。	A
・平成19年度に検討を行った P I O - N E T の「分類・キーワード」の改定案を取りまとめ、これに対する消費生活センターの意見も踏まえた上で関連するマニュアルの改定版を作成し、全国の消費生活センターに配布する。	A
② 「早期警戒指標」の整備 ・ P I O - N E T 情報を直接検索した結果を人の手で分析して問題性を抽出するこれまでの方法を見直し、 P I O - N E T 情報から「早期警戒指標」を作成するため、外部有識者を含めて検討を行うとともに、指標値に基づく定期的な監視・分析のための手法を開発する。	A
③ 「事故情報データベース」の整備 ・事故情報データベースの構成と運用方針について、内閣府と協議を行うとともに、 P I O - N E T を含む類似の情報収集システムに関する情報を収集し、事故情報データベースが備えるべき機能について、外部有識者の意見も聴取しつつ仕様書を作成し、システム開発を開始する。	A
・内閣府を通じて関係省庁との間で、入力される情報の共有方法等と関係省庁の保有する事故情報の共有化について協議を行い、一定の結論を得る。	A
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
⑤ 調査研究 ・消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、 P I O - N E T 情報を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。	A

評価項目(平成20年度)	理事長
<p>(2) 国民への情報提供の強化</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>②ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンテンツの迅速な追加・更新、既存コーナー運用方法の見直し等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。 	A
<p>イ. 出版物</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。 	A
<p>ウ. テレビ番組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターの情報を活用して、悪質な販売手口や製品事故等に関する情報を毎月2回以上定期的に放映する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 放映された番組内容をホームページを通じて動画配信する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 視聴者モニターに対するアンケート調査を実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 	A
<p>エ. 高齢者や障害者等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン(高齢者版、子ども版)を発行する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。 	A
<p>(3) 苦情相談の充実・強化</p> <p>①苦情相談</p> <p>ア. 経由相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>イ. 直接相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>(4) 裁判外紛争解決手続の整備</p> <p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、裁判外紛争解決手続を整備する。</p>	A

評価項目(平成20年度)	理事長
<p>(5) 関係機関との連携</p> <p>①消費生活センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ P I O - N E T の安定的運用に資するため、P I O - N E T 運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム(仮称)」に掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」を発行する都度「P I O - N E T つうしん」として再掲載する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「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
<p>②国の行政機関</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>③独立行政法人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>④法令照会への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>⑤情報公開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。 	A
<p>(6) 研修の充実</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
<p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を平成20年度より実施する。 	A
<p>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者・企業向け研修への市場化テストの導入に向け、実施要項(案)を作成するとともに、官民競争入札等監視委員会の審議スケジュールに沿い、所定の審議を経る。 	A
<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"> ・ 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。 	A

評価項目(平成20年度)	理事長						
・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。	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						
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・機器などの情報を収集し、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						
(8) 中核機関としての役割強化 ・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。	A						
3. 予算(人件費の見積もりを含む。)、収支計画及び資金計画	A						
4. 短期借入金の限度額 ・短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。							
5. 重要な財産の処分等に関する計画 計画なし							
6. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備							
(2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備							
(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備							
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 ・平成20年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。	A						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設・設備の内容</th> <th>予定額(百万円)</th> <th>財源</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京事務所 耐震改修工事</td> <td>354</td> <td>施設整備費補助金</td> </tr> </tbody> </table>	施設・設備の内容	予定額(百万円)	財源	東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費補助金	
施設・設備の内容	予定額(百万円)	財源					
東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費補助金					
(2) 人事に関する計画 ・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	A						
・職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。	A						
(3) 中期目標期間を超える債務負担 ・中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	A						
(4) 積立金の処分に関する事項 計画なし							

評価項目（平成21年度）	理事長
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	
(1) 一般管理費及び業務経費 ・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。	A
(2) 人件費 ・ 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。	A
(3) 給与水準 ・ 給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。	A
(4) 随意契約の見直し ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。	A
(5) 保有資産の有効活用 ・ 相模原事務所の施設の企画・管理・運營業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。	A
・ 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。	A
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 ① P I O - N E T の刷新等 ・ 次期P I O - N E Tに係るシステムを刷新するとともに、刷新に伴う運用体系を整備して、平成22年度からの運用開始に備える。	A
・ P I O - N E T 端末について、第1回の追加配備を行うとともに、再度、要望調査を実施のうえ、更なる追加配備を行う。	A
・ 総合行政ネットワーク（LGWAN）網をP I O - N E T に利用するため、消費生活センターへのLGWANの敷設状況を調査する。	A
・ 改定されたP I O - N E T の「分類・キーワード（2009年度版）」を運用に供する。	A
② 「早期警戒指標」の整備 ・ P I O - N E T 情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。	A
・ 早期警戒指標の効果的活用を資するため、利用ツール等の作成や利用環境の整備について検討を行う。	A
③ 「事故情報データベース」の整備 ・ 「事故情報データベース」を構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する事故情報等の共有化を図るとともに、インターネットを活用して事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて収集する。	A
・ 「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。	B
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
・ 「事故情報データベース」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。	B

評価項目（平成21年度）	理事長
⑤調査研究 ・消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O - N E T 情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。	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
②ホームページ、出版物等による情報提供 ア．ホームページ ・コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	A
・緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	A
イ．出版物 ・消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行する。	A
・「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。	A
・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。	A
ウ．高齢者や障害者等への情報提供 ・高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	A
・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。	A
③消費者庁の行う注意喚起への協力 ・消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。	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
（4）裁判外紛争解決手続の実施 ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。	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
・定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。	A

評価項目（平成21年度）	理事長
<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。 	A
<p>②消費生活センター</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」を含むPIO-NET運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> 「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
<ul style="list-style-type: none"> 「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
<p>③国の行政機関</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>④独立行政法人</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>⑤法令照会への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
<p>⑥情報公開</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報公開請求に対して適切に対応する。 	A
<p>（6）研修の充実</p>	
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。 	A
<ul style="list-style-type: none"> 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。 	A
<ul style="list-style-type: none"> 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。 	A
<p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 	A
<ul style="list-style-type: none"> 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。 	A
<ul style="list-style-type: none"> 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 	A
<p>③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者・企業向け研修への市場化テストの導入に向け、実施要項（案）を作成し、官民競争入札を導入する。 	A
<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"> 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
<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> 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
<p>②商品テストの効率的な実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

評価項目（平成21年度）	理事長
・ 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
(8) 中核機関としての役割強化 ・ 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。	A
(9) 地方公共団体に対する支援 ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、平成20年度に実施したモデル事業の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ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
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	A
4. 短期借入金の限度額 ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	
5. 重要な財産の処分等に関する計画 計画なし	
6. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	
(2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	
(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 計画なし	
(2) 人事に関する計画 ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	A
・ 職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。	A
(3) 中期目標期間を超える債務負担 ・ 中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	A
(4) 積立金の処分に関する事項 計画なし	
計	63
A	61
B	2

前理事長の業績について

1. 就任及び退任日

- ・平成19年4月1日に独立行政法人国民生活センター理事長就任
- ・平成22年3月31日に退任

2. 在職期間

3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。）を代表し、その業務を総理する。

4. 主たる業務

前理事長は、就任当初からセンターの運営責任者として役職員の先頭に立ち、センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、調査研究、商品テスト、研修等を総括し、全国の消費生活センター等と連携して消費者問題に関する中核的機能を果たすべく積極的に取り組んだ。

各事業の運営にあたっては、定例役員会（毎週火曜日）を主催し、重要事項について方針を取りまとめるとともに個々の情報提供の内容等を決定し、中期目標と中期計画に基づき業務を精力的に推進して、次に挙げる業績を上げた。

1) 業務運営の効率化に関するもの

○総務業務

業務運営の効率化を推進し、中期計画に基づく年度計画については、目標達成のため各部を的確に指導した。また、平成20年度から24年度においてセンターが達成すべき業務内容に関する中期計画の作成を積極的に指揮した。センター業務の重要事項について意見を求め効果的な業務遂行に資するために設置した「特別顧問会議」を開催し、各顧問からの意見を踏まえつつ業務運営を行った。

人件費削減を行うため、常勤職員の採用を抑制し、雇用期間の定めのある職員を採用したほか、管理職員数の削減等を実施した。さらに国家公務員の給与構造改革を踏まえ、勤務成績を反映した給与制度の整備、俸給表の引下げ、特別手当の支給基準の見直し等、積極的に改革に取り組んだ。その結果、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」等に基づき18年度以降5年間で5%以上削減する計画に関して、平成21年度では対平成17年度比7.8%の減となった。

給与水準については、現状の水準が適切か検証し、その結果を踏まえた取組状況について公表を指揮した。

業務の効果的な推進のために業績手当制度を運用し、職員の意識改革と人材の適性活用に努め、センターの総合力の発揮に尽力した。

消費者問題の解決に寄与するため、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など、関係省庁との連絡調整を的確に指揮した。消費者団体をはじめ内外の消費者関連機関と積極的な情報交流を図った。

裁判外紛争解決手続の整備を始めとする国民生活センター法の改正の際には、国会関係者、関係省庁との連絡調整を精力的に指揮した。

さらに、消費生活相談員の賃金単価を引上げ、健康保険や厚生年金に新たに加入させるなど、相談員の待遇改善についても尽力した。

なお、平成 22 年 4 月 1 日付人事の決定過程における「任期付職員採用（平成 22 年 3 月 18 日付：以下、「採用」という）」及び「紛争解決委員会事務局長発令（平成 22 年 3 月 29 日付：以下、「発令」という）」について調査・審議を実施した、任期付職員採用及び紛争解決委員会事務局長発令に関する第三者調査委員会は平成 22 年 9 月 22 日付「意見書」において、以下のとおりの意見を述べた。

- 採用・発令の手続きの公正性は、「手続違反の違法性等の問題はないものと認められるものの、形式的には、公募による職員採用とその後の理事長の任免権限に基づく事務局長任命行為ではあるが、実際には、公募による競争性・透明性が十分に保たれないまま職員以外から事務局長を採用したと見ることができ、十分な手続的公正さが確保されたとは認められない。」
- 採用・発令の妥当性は、「公務員の再就職に関し厳正な精査が求められているとの観点から見ると、妥当性を欠いたものと評価せざるを得ない。」

○経理業務

中期計画に基づく年度計画の着実な遂行を図るため、実施計画予算を策定し、効果的・効率的な予算執行に努めた。また、管理業務の効率化を図り、中期目標を上回る経費の抑制を図った。さらに、随意契約見直し計画を策定し、随意契約の適正化を指揮した。一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図った。

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もの

○地方支援業務

地方の消費生活相談体制の強化を支援するため、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対して助言・指導を行う「相談専門家による巡回事業」を平成 21 年 7 月より本格的に実施するにあたり、その業務を積極的に推進した。

○広報業務

国民への情報提供の強化については、PIO-NET の情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、記者説明会を機動的に開催することにより、その結果を報道機関等を通じて積極的に情報提供した。

これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者（団体）及び関係行政機関への要望及び情報提供を行った。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んだ。

ホームページのコンテンツの迅速な追加・更新等により、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供した。また、悪質商法や製品事故に関するメールマガジンを発行し、高齢者や障害者等への情報提供を指揮した。

○情報業務

全国の消費生活センターに寄せられる苦情相談情報を収集分析する PIO-NET システムの強化と充実に尽力した。

特に、昭和 59 年の運用開始以降、初めて行うシステムの大幅な刷新を推進した。新システムには、苦情相談の受付から PIO-NET 登録までの期間を抜本的に短縮するために、消費生活センターからの苦情相談情報の収集方法について再検討を行い、消費生活センターの意見等も踏まえて調整した上で、検討結果を反映させるとともに、運用体系の見直し・整備を行い、平成 22 年度からの運用開始に尽力した。PIO-NET で収集するデータの精度向上のために「PIO-NET 分類・キーワードマニュアル」「消費生活相談カード記載要領（PIO-NET2010 対応版）」の改定も指揮した。

さらに、内閣府の「PIO-NET 追加配備実施要綱」に基づき、都道府県を通じて全自治体に対して「PIO-NET 追加配備要望調査」を実施し、端末の追加配備先を決定し、その結果、平成 21 年度に PIO-NET 端末の配備先を倍増（416 箇所の追加）させた。

PIO-NET 情報の活用については、検索した結果を人の手で分析して問題性を抽出するこれまでの方法を見直して、「早期警戒指標」を開発し、平成 21 年度より運用を開始させた。指標値に基づく定期的な監視・分析を行い、その情報を消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供するとともに、指標を利用して情報提供を行った。

「事故情報データベース」を構築し、平成 21 年 12 月より運用を開始させた。関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する事故情報等の共有化を図るとともに、インターネットを活用した国民向けデータベースの運用開始（平成 22 年 4 月）に尽力した。

「消費者トラブルメール箱」を運用することで、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し、寄せられる情報のうち件数の多い多数案件や新たな手口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ホームページ上で提供した。

国の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET 情報等を活用した調査研究の推進を指揮した。

○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。

「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を推進した。

「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、平成22年1月からの実施に向けての業務を指揮した。

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、個人情報相談に関する3年間の概要をまとめ、記者説明会を通じての情報提供を推進した。

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尽力した。

「消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方」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

消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費生活センターにおける苦情相談処理等に資するべく、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、生活実態に即した原因究明テストを53件(19年度)から53%増の81件(21年度)の実施に繋げる指揮をし、消費者被害の救済とともに製品の構造や表示などの改善により、消費者被害の再発・拡大防止を図った。

その他、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、商品やテスト技術等に関する相談や問合せ対応の推進を指揮した。

また、問題提起型テストでは、「商品テスト分析・評価委員会」の課題及び評価をテストに反映し、内容の充実・精度向上を図り、安全性や表示などの問題点等を行政や業界へ要望するとともに、消費者への情報提供を指揮した結果、商品の構造や表示の改善、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・拡大防止に貢献した。

○研修業務

全国の消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図った。地方で開催する相談員を対象とした研修の実施を積極的に推進した。平成21年度においては、公共サービス改革基本方針(平成19年12月24日閣議決定)に基づき、消費者・企業向け研修の市場化テストの導入を指揮した。

相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行うとともに、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行

う際に受講する講座の開始に尽力した。

○裁判外紛争解決手続（ADR）業務（紛争解決手続の実施業務を除く）

消費者紛争を裁判によらずに迅速適正に解決する裁判外紛争解決手続（ADR）を導入し実施するために、平成 20 年 4 月に独立行政法人国民生活センター法が改正された。このADRを円滑かつ効果的に実施するため、同月、センターに「ADR準備室」を設置し、改正法の施行準備を指揮した。また、改正法が施行された平成 21 年 4 月には「紛争解決委員会」及び同事務局を発足させ、ADR業務が円滑かつ着実に実施されるよう尽力した。