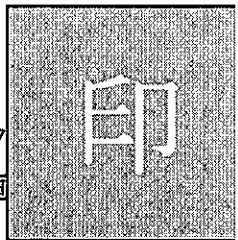


25独国生総第217号
平成26年 1月21日

内閣府独立行政法人評価委員会
委員長 上野 俊彦 殿

独立行政法人国民生活センタ
理事長 松本 恒

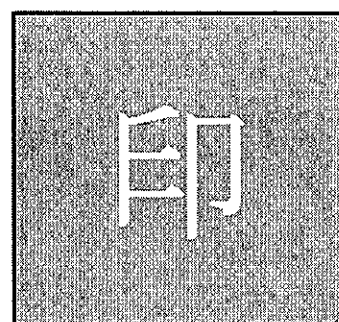


独立行政法人国民生活センターの役員の退職について

標記について、当センターの下記役員が退職いたしましたので、その退職手
当に係る業績勘案率の算定をお願いいたします。

記

氏 名	■■■■■
役 職	理 事 長
在職期間	平成22年4月20日から平成25年7月31日



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26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。

理事長 XXXXXXXXXX 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26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)

前理事長の基準業績勘案率の算定

1. 業績勘案率の算定期間 平成22年4月20日～平成25年7月31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22年度(W)

$$\begin{array}{ccccc} A+ & A & B & C & D \\ (0 \times 5 + 60 \times 4 + 0 \times 3 + 1 \times 2 + 0 \times 1) / 61 = 4.0 \end{array}$$

$$\underline{W = 1.0}$$

② 平成23年度(X)

$$\begin{array}{ccccc} A+ & A & B & C & D \\ (0 \times 5 + 60 \times 4 + 0 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1) / 60 = 4.0 \end{array}$$

$$\underline{X = 1.0}$$

③ 平成24年度(Y)

$$\begin{array}{ccccc} A+ & A & B & C & D \\ (0 \times 5 + 58 \times 4 + 0 \times 3 + 0 \times 2 + 0 \times 1) / 58 = 4.0 \end{array}$$

$$\underline{Y = 1.0}$$

④ 平成25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

$$\begin{array}{l} (W \times 12 \text{月} + X \times 12 \text{月} + Y \times 12 \text{月} + Z \times 4 \text{月}) / 40 \text{月} = \text{基準業績勘案率} \\ (1.0 \times 12 \text{月} + 1.0 \times 12 \text{月} + 1.0 \times 12 \text{月} + 1.0 \times 4 \text{月}) / 40 \text{月} = \underline{\underline{1.0}} \end{array}$$

平成25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26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 升 田 純

平成25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。

理事長 XXXXXXXXXX 平成25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26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25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25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

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22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度(仮)
A+	0	0	0	0
A	60	60	58	82
B	0	0	0	0
C	1	0	0	0
D	0	0	0	0
項目数計	61	60	58	82

評価項目（平成22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・運営業務について、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 ・ 平成22年度より運用を開始する新P I O - N E T（以下「P I O - N E T 2010」）の安定的な稼働を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況等を調査し、システムを改善する。	A
・ P I O - N E T 端末の追加配備要望調査を実施し、その結果を踏まえて更なる追加配備を行う。	A
・ 都道府県及び政令市の消費者行政担当部局においてP I O - N E T 2010が利用できるよう、回線敷設などの環境整備を図る。	A
・ 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等の動向に関する情報の収集・調査を行う。	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
・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム」（仮称）を構築し、国や地方公共団体の消費者行政担当部局での運用に供する。	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安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。	A
・ 消費者庁との協議を踏まえて、インターネットを活用した事故情報の収集を開始する。	—
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

評価項目（平成22年度）	理事長
・ インターネットを活用した事故情報の収集開始に併せて、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。	—
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。	C
（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とともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。	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所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。	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、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

評価項目（平成22年度）	理事長
（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
・ 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 ・ 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
・ 追加配備されたＰＩＯ－ＮＥＴ端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月２回掲載する。	A
・ 追加配備されたＰＩＯ－ＮＥＴ端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	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
⑥情報公開 ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。	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 ・ 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
・ 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
・ 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
②消費生活専門相談員資格認定制度 ・ 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
・ 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
・ 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
③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・ 官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。	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

評価項目（平成22年度）	理事長
・ 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
・ 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
（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、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、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 別紙１から別紙３のとおり。（省略）	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	61
A	60
C	1

評価項目（平成23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、「随意契約等見直し計画」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・運営業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。	A
・ 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に基づき、相模原事務所の研修施設としての廃止の具体化について検討する。	—
・ 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。	—
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 ・ 平成22年度より運用を開始した新 P I O - N E T（「P I O - N E T 2010」）の安定的な稼働を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況及び改善要望等を元に、システムを改善する。	A
・ 開設日が週3日以下で P I O - N E T 端末の配備を希望する消費生活相談窓口については、予算の状況、利用環境の整備等を勘案しつつ、優先順位に応じて順次、端末機の配備を行う。	A
・ 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、昨年度の動向調査を踏まえ、最新の検索技術等について調査・研究に着手する。	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
・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」（P I O - A L E R T）の安定的な稼働を図るとともに、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。	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安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。	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

評価項目（平成23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」を定期発行するとともに、コンテンツのホームページへの掲載について検討する。	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とともに、視覚障害者のためのデジ版を作成する。	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．「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・都道府県・政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。	A
・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。	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、消費生活センターからの経由相談に引き続き積極的に対応する。	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、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23年度）	理事長
・ 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 ・ P I O - N E T の安定的運用に資するため、「P I O - N E T つうしん」を含む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」に掲載する。	A
・ 緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。	A
・ 緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	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
⑥情報公開 ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。	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 ・ 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
・ 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
・ 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
・ 独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に基づき、相模原の研修施設で行う研修については、廃止することを前提にその後の研修の実施方法を検討する。	A
②消費生活専門相談員資格認定制度 ・ 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
・ 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
・ 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
③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・ 官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。	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23年度）	理事長
・ 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
（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。	—
（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、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、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 別紙1から別紙3のとおり。（省略）	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に充てるために用いるものとする。	
5. 不要財産の処分に関する計画 ・ 平成20年度補正予算（第2号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費のうち、平成24年度末までの所要見込み額を除いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。	A
6. 重要な財産の処分等に関する計画 予定なし	
7. 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	
8. 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 予定なし	
（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 予定なし	
計	60

評価項目（平成24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
・ 借り上げ宿舍制度については、平成23年末、国家公務員宿舎についての削減計画が取りまとめられ、更なる削減努力を行うこととなったこと等を踏まえ、平成24年度中に運用の見直しを検討する。	A
（2）人件費 ・ 総人件費については、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成23年10月28日閣議決定）の趣旨を踏まえた人件費の見直しを行う。	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、「随意契約等見直し計画」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 ・ 「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15日閣議決定）に基づき、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。	—
・ 研修施設として廃止した相模原事務所の今後の在り方について、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。	—
・ 東京事務所について、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）に基づき、国庫納付後における新たな東京事務所の在り方について、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。	—
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 ・ 平成22年度より運用を開始した新 P I O - N E T（P I O - N E T 2010）の安定的な稼働を図るとともに、苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間の更なる短縮等を図るため、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」での議論を踏まえ、P I O - N E T システムに関する刷新の基本方針を策定する。	A
・ 平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画で目標とされた事項が、P I O - N E T 2010 で達成されているかについて、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」における議論を踏まえて検証する。	A
「P I O - N E T 刷新に関する検討会」での議論及び最新の検索技術等についての調査・研究結果を踏まえつつ、テキストマイニング等の次期システムへの採用について検討する。	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
・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」（P I O - A L E R T）の安定的な稼働を図るとともに、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。	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安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。	A

評価項目（平成24年度）	理事長
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 ・ 消費者問題の専門情報としてWEB版「国民生活」のコンテンツを作成し、定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。	A
・ WEB版「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とともに、視覚障害者のためのデジ版を作成する。	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. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・ 都道府県・政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。	A
・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。	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、消費生活センターからの経由相談に引き続き積極的に対応する。	A

評価項目（平成24年度）	理事長
（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、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
・ 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 ・ P I O - N E T の安定的運用に資するため、「P I O - N E T つうしん」を含む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」に掲載する。	A
・ 緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月２回掲載する。	A
・ 緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	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
⑥情報公開 ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。	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 ・ 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
・ 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
・ 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
・ 相模原事務所が、研修施設としては廃止されたことを踏まえ、外部施設における研修の適切な実施を図る。	A
②消費生活専門相談員資格認定制度 ・ 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
・ 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
・ 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

評価項目（平成24年度）	理事長
③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・ 「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15日閣議決定）に基づき、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。	—
（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
・ 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
（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。	—
（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、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員等を訪問させ、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 別紙1から別紙3のとおり。（省略）	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. 不要財産の処分に関する計画 予定なし	
6. 重要な財産の処分等に関する計画 予定なし	
7. 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	
8. 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 予定なし	

評価項目（平成24年度）	理事長
（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 予定なし	
計	58

評価項目（平成25年度（仮））	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
・激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。	A
（2）人件費 ・総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等の業務を精査し、真に必要な業務に限定するための計画を策定する。	A
・全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O - N E T」という。）の刷新に際し、最適化計画策定の段階で関連する業務の必要性・効率性の検討を行う。	A
（3）給与水準 ・給与水準については、平成24年度の検証結果を踏まえ、平成25年度の地域・学歴勘案のラスパイレ指数を100.0とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要に応じて措置を講じる。	A
・国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系について調査して現状を把握し、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直し案を策定する。 なお、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要に応じて措置を講じる。	A
（4）随意契約等の見直し ・随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性・透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	A
（5）保有資産の有効活用 ・相模原事務所について、研修施設の活用方法等を検討し、その結果について具体的な作業を進める。	A
・東京事務所について、東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転に関する状況を踏まえ、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進める。	—
・相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	—
（6）自己収入の拡大・経費の節減 ・出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。	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	

評価項目(平成25年度(仮))	理事長
(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 ・ P I O - N E T について、消費者庁「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、「業務の効率化・合理化」、「利便性の維持・向上」、「安全性・信頼性の確保」、「経費節減」の観点から、地方公共団体等と調整した上で、最適化計画を策定し、同計画を反映させた仕様書(要件定義書)を作成するとともに、調達手続き(入札)を行う。	A
・ 刷新に当たり、P I O - N E T への登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するための具体的な方法について検討し、消費者庁と協議の上決定する。また、これら取組について、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行う。	A
・ センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O - N E T への登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組について検討する。	A
・ キーワードの抜本的な整理について検討を行い、地方公共団体等との調整等を適切に実施するとともに、マニュアルの全面的な見直しに向けた検討を行う。	A
・ 消費者庁「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、逆引き辞書の次期システムへの採用方法について検討する。	A
②「早期警戒指標」の活用 ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	A
・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」(P I O - A L E R T)の安定的な稼働を図るとともに、ユーザーである国や地方公共団体の消費者行政担当部局等のシステム利用促進のため、簡易説明資料を作成し、配布する。	A
③「事故情報データベース」の活用 ・ 事故情報データベースを活用し、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重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。 ・ なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁と協議の上、検討を開始する。	A
④調査研究 ・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、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 情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、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 ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、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
・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。	A
・ 「国民生活」について、内容の充実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以上の平均満足度の評価を得る。	A

評価項目(平成25年度(仮))	理事長
イ. 出版物 ・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とともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。	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、学校等に対して配布し、情報提供する。	A
③「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し、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を中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。	A
④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、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	A
(3) 苦情相談の充実・強化 ① 苦情相談 ア. 経由相談 ・専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。	A
・消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や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. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。	A
・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	A
② 個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等について次年度に必要なに応じて改訂・追補等を実施するための検討を行う。	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、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し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	A
(5) 関係機関との連携 ① 消費者庁等 ・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
・財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、PIO-NET等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	A
・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	A
・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	A
② 消費生活センター等 ・PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌)など、PIO-NET運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(PIO-NET業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。	A

評価項目(平成25年度(仮))	理事長
・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。	A
・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	A
③国の行政機関 ・法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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う。	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消費者団体 ・適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備に着手する。	A
・消費者団体への情報提供を積極的に行う。	A
⑥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) 関係行政機関等に対する改善要望 ・消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	A
(7) 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 ・消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。	A
・研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	A
・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
・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
②国家公務員向け研修の実施 ・消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	A
③消費生活専門相談員資格認定制度 ・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
・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
・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
④市場化テストの実施 ・企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監理委員会と連携しつつ策定する。	A

評価項目（平成25年度（仮））	理事長
（８）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 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間１０件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	A
・「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。	A
・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、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
・消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	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・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	A
・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討する。	A
（９）震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ①震災関連情報の収集・提供 ・食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。	A
②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施 ・消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。	A
③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等 ・放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	A
④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	A
（10）消費者教育の推進 消費者教育の推進に関する法律（平成２４年法律第６１号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。 ①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等 ・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメルマガ「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。	A
②P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用 ・高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メルマガジンの提供や講座等を実施する。	A
③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修 ・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。	A
④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供 ・消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。	A

評価項目（平成25年度（仮））	理事長
（11）地方公共団体に対する支援 上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。 ①巡回訪問 ・相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	A
②P I O－N E Tの追加配備 ・地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの追加配備を適切に実施する。なお、配備の実施にあたっては、消費者庁とも協議の上、利用頻度等に応じた適切な配備方法について検討する。	A
（12）中核機関としての役割強化 ・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する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	—
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	
・別紙1から別紙3までのとおり。 ・毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	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. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画	
・東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。	—
6. 重要な財産の処分等に関する計画 予定なし	
7. 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	—
8. その他業務運営に関する事項	
（1）施設・設備に関する計画 ・施設・設備に関する計画の見込みはない。	
（2）人事に関する計画 ・地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体における実態について調査の上検討を行い、可能なものから実施する。	A
（3）中期目標期間を超える債務負担 ・当期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。	—
（4）積立金の処分に関する事項 ・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	—

評価項目(平成25年度(仮))	理事長
(5) 情報セキュリティ対策 ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	A
(6) 事業の審査及び評価 ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	A
(7) 国際協力 ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。	A
(8) 内部統制の充実・強化 ・ 内部監査を適切に実施し、内部統制を強化するとともに、監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	A
(9) 情報公開 ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。	A

計

82

前理事長の業績について

1. 就任及び退任日

- ・平成22年4月20日に独立行政法人国民生活センター理事長就任
- ・平成25年7月31日に退任

2. 在職期間

3年4ヶ月

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

理事長は、当センターの事業である情報収集、情報提供、相談処理、商品テスト、研修等を統括し、全国の消費生活センター等との連携を通じて、その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（毎週火曜日開催）を主宰し、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、中期計画及び当該年度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25年度から平成29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。

総人件費については、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した。さらに、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続した。「国家公務員の給与減額支給措置について」（平成23年6月3日閣議決定）及び「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成23年10月28日閣議決定）を踏まえ、給与減額支給措置を、役員は平成24年4月から（平成26年3月まで）、俸給に対し△9.77%、特別手当△9.77%、職責手当△9.77%の減額を実施し、職員は平成24年6月から（平成26年5月まで）、俸給に対し△4.77%～△9.77%、特別手当△9.77%、管理職手当△10%の減額を実施した。

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。

センター職員の資質向上と業務の効率化に資するため、センターの業務に関連する内容の研修を行った。

○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。経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために優先順位の見直し等、適宜調整を指示した。

「随意契約等見直し計画」に基づき随意契約の適正化を指揮するとともに、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った。

監事（２人）及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、入札及び契約過程並びに契約内容の透明性を確保するよう努めた。

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

地方の消費者行政を支援するため、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「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」を積極的に推進した。

東日本大震災の被災地においては、自治体の相談窓口の機能が低下する一方で、生活再建に伴う消費生活相談への対応が必要であったことから、被災地の相談窓口等に消費者問題の専門家を派遣する事業を消費者庁と共同で実施した。

○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。

情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁との情報共有に尽力した。また、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件

については、迅速な公表に努めた。

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等を発行し、高齢者や障害者等への情報提供を指揮した。

消費者問題の国民への啓発に尽力するとともに、『月刊国民生活』、「ウェブ版国民生活」、「くらしの豆知識」などによる消費者情報の普及に努めた。

○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PI0-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）については、次期PI0-NETに係るシステムの刷新と運用体系の整備を指揮するなど、その強化と充実に尽力した。

平成22年度より運用を開始したPI0-NET2010について、利用者である各地センターの行政職員、相談員等の業務に支障が生じないように、安定的な稼働を図り、平成24年度には、特商法改正に伴う、システム改修（「訪問購入」の追加）を行った。

また、消費者庁にて開催されていた「PI0-NET刷新に関する検討会」において、次期システムは「相談員の入力・登録の負担を軽減する」「現場での相談にもっと役立つものにする」「費用を軽減する」などの方針が示されたことから、現行の相談業務及びシステムが抱えている課題点並びにその原因と解決策を明らかにするための調査分析を実施し、実施結果報告書を取りまとめるなど、見直し方針案の作成を推進した。

PI0-NET情報の活用については、「早期警戒指標（「急増指標」及び「特商法指標」）」の運用を積極的に推進した。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した。

早期警戒指標等を利用して相談情報から重要な事案を発見し、消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム（PI0-ALERT）」の安定的なシステム運用に努めるとともに、ユーザーである自治体担当者等の利用実態をヒアリングし、利用ツールの作成及び利用環境の整備について検討を指示した。

関係機関の保有する事故情報を一元的に収集する「事故情報データベース」の安定的な運用を図るとともに、消費者庁との協議を踏まえて改善項目を検討し、機能の改修を指揮した。インターネットを活用した国民向けデータベースの安定的な運用に尽力した。

消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるためセンターのホームページ上に開設した「消費者トラブルメール箱」を運用し、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た。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は、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。

○相談業務

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。

経由相談については専門的知見を有する職員及び消費生活相談員で構成する専門チー

ムを設け、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望(政策的意見書提出)等を指揮した。

また、あっせんの充実強化に取り組み、全国の弁護士会に働きかけ、弁護士と消費生活相談員を対象に消費生活相談における弁護士と消費生活相談員の役割の違い、消費生活相談員によるあっせんの重要性等について研修会を全国各地で行った。

一元的な消費生活相談窓口である消費者庁「消費者ホットライン」が話し中で繋がらない場合のバックアップとして、「平日バックアップ相談」を開始し、各地の消費生活センターの窓口支援を図った。さらに、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、センターにおいて土日祝日相談を実施した。

さらに、2013年7月29日から開始した「お昼の消費生活相談」の開設に向けて尽力した。

消費生活センター等からの個人情報に関する相談について積極的に対応した。

消費生活に重大な影響を及ぼす問題について調査研究を実施し、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に努めた。

○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、生活実態に即した商品テスト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。

商品テスト結果に基づいて消費者に対して商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対して商品の必要性を消費者に広く周知・啓発することや事業者への指導を要望し、業界団体・事業者に対しては、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。また、各地の消費生活センターにおける苦情相談解決のためのテストにおいては、全件対応を指揮するとともに、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があったものについては情報提供を行った。

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、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。

専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、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・技能等の活用に努めた。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」を実施し、その結果を業務に反映させるよう指示した。

消費生活上の事故情報を医療機関から収集する枠組みを構築し、必要に応じて医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の現地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を立ち上げ消費者庁と共同で運営を行った。

消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポー

トを消費者庁と共同で実施した。

○研修業務

全国の消費生活センターの相談処理や啓発・消費者教育の能力を高めるため、消費者行政に携わる地方公共団体の職員や消費生活相談員を対象とした研修への重点化を推進した。消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や手法等を内容に盛り込むことにより、研修を通じて全国の消費生活センター等で消費者行政に従事する者への支援を図った。

これと併せて、企業の消費者志向の向上に資することを目的とした企業研修、消費者団体等の活動を促進する消費者研修、消費者教育の充実を図るための教員研修を実施することにより、消費者利益の擁護を図った。

新たな研修方法として、東京で開催した研修講座をインターネットを活用して、各地へ配信する試みを実施した。

消費生活相談員の資質・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実施に尽力した。

○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）を円滑かつ効果的に実施するため、外部委員からなる「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が円滑に実施できるよう、適切な委員の選任および紛争解決委員会事務局の体制整備に尽力した。また、終了した事案の手続の結果概要の公表および相談処理におけるあっせん解決の参考に資するため解決指針の提供等を推進した。

平成25年4月1日～7月31日における■■■■前理事長の業績について

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）を代表してその業務を総理し、業務を積極的に推進した。

○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。

総人件費については、役職員の退職手当に関し、国家公務員の給与構造改革等を踏まえた見直しを実施した。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。

センター職員の資質向上と業務の効率化に資するため、センターの業務に関連する内容の研修を行った。

○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、また、効果的・効率的な予算の執行管理を行うための実施計画予算を策定するとともに、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために優先順位の見直し等、適宜調整を指示した。

「随意契約等見直し計画」に基づき、競争性のない随意契約の削減に加え前年度以前に一者応札・一者応募となった契約について点検・見直しの指揮をするとともに、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った。

監事（2人）及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、随意契約等見直し計画の達成に向けた具体的な取り組みとして、入札及び契約過程並びに契約内容等について定期的な点検を実施するように指揮した。

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

地方の消費者行政を支援するため、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「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」を積極的に推進し、相談窓口強化に役立った」との評価を9割以上の消費生活相談専門

家及び巡回先相談員から得た。

平成 25 年度は「巡回訪問事業」を都道府県が主体となって実施できるよう、「巡回訪問事業の手引」の作成等に尽力した。

○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。

情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁との情報共有に尽力した。また、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な公表に努めた。

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等を発行し、高齢者や障害者等への情報提供を指揮した。

消費者問題の国民への啓発に尽力するとともに、「ウェブ版国民生活」、『くらしの豆知識』などによる消費者情報の普及に努めた。

○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（全国消費生活情報ネットワーク・システム）については、次期 PIO-NET に係るシステムの刷新と運用体系の整備を指揮するなど、その強化と充実に尽力した。

平成 22 年度より運用を開始した PIO-NET2010 について、利用者である各地センターの行政職員、相談員等の業務に支障が生じないように、安定的な稼働を図った。

また、消費者庁にて開催されていた「PIO-NET 刷新に関する検討会」において、次期システムは「相談員の入力・登録の負担を軽減する」「現場での相談にもっと役立つものにする」「費用を軽減する」などの方針が示されたことから、現行の相談業務及びシステムが抱えている課題点並びにその原因と解決策を明らかにするための調査分析を踏まえ、最適化計画案の作成を推進した。

PIO-NET 情報の活用については、「早期警戒指標（「急増指標」及び「特商法指標」）」の運用を積極的に推進した。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した。

早期警戒指標等を利用して相談情報から重要な事案を発見し、消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム（PIO-ALERT）」の安定的なシステム運用に努めるとともに、ユーザーである自治体担当者等の利用実態のヒアリングを踏まえ、簡易説明資料『PIO-ALERT の活用事例と操作方法』を作成した。

関係機関の保有する事故情報を一元的に収集する「事故情報データベース」の安定的

な運用を図るとともに、消費者庁との協議を踏まえて改善項目を検討し、機能の改修を指揮した。インターネットを活用した国民向けデータベースの安定的な運用に尽力した。

消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるためセンターのホームページ上に開設した「消費者トラブルメール箱」を運用し、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た。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は、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。

○相談業務

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。

経由相談については専門的知見を有する職員及び消費生活相談員で構成する専門チームを設け、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望(政策的意見書提出)等を指揮した。

また、あっせんの充実強化に取り組み、全国の弁護士会に働きかけ、弁護士と消費生活相談員を対象に消費生活相談における弁護士と消費生活相談員の役割の違い、消費生活相談員によるあっせんの重要性等についての研修会を全国各地で行った。

一元的な消費生活相談窓口である消費者庁「消費者ホットライン」が話し中で繋がらない場合のバックアップとして、「平日バックアップ相談」を開始し、各地の消費生活センターの窓口支援を図った。さらに、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、センターにおいて土日祝日相談を実施した。

さらに、「お昼の消費生活相談」の開設に向けて尽力し、2013年7月29日から開始する運びとなった。

消費生活センター等からの個人情報に関する相談について積極的に対応した。

消費生活に重大な影響を及ぼす問題について調査研究を実施し、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に努めた。

○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、生活実態に即した商品テスト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。

商品テスト結果に基づいて消費者に対して商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対して事業者への指導を要望し、業界団体・事業者に対しては、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。また、各地の消費生活センターにおける苦情相談解決のためのテストにおいては、全件対応を指揮するとともに、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があったものについては情報提供を行った。

さらに、全国の消費生活センターからの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。

専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、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・技能等の活用に努めた。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」を実施し、その結果を業務に反映させるよう指示した。

消費生活上の事故情報を医療機関から収集する枠組みを構築し、必要に応じて医療機関や被害者、関係者からの聴取、事故現場、現物の現地調査などを行い、同種・類似事故の再発防止に資する取組を推進するため、医療機関ネットワーク事業に参画する病院を13から24に増やし、消費者庁と共同で運営を行った。

消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で実施した。

○研修業務

全国の消費生活センターの相談処理や啓発・消費者教育の能力を高めるため、消費者行政に携わる地方公共団体の職員や消費生活相談員を対象とした研修への重点化を推進した。消費生活相談へ対応するための様々な分野の最新知識や手法等を内容に盛り込むことにより、研修を通じて全国の消費生活センター等で消費者行政に従事する者への支援を図った。

これと併せて、企業の消費者志向の向上に資することを目的とした企業研修、消費者団体等の活動を促進する消費者研修、消費者教育の充実を図るための教員研修を推進することにより、消費者利益の擁護を図った。

新たな研修方法として、東京で開催した研修講座をインターネットを活用して、各地へ配信する試みを実施した。

消費生活相談員の資質・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実施に尽力した。

○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）を円滑かつ効果的に実施するため、外部委員からなる「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が円滑に実施できるよう、適切な委員の選任および紛争解決委員会事務局の体制整備に尽力した。また、終了した事案の手続の結果概要の公表および相談処理におけるあっせん解決の参考に資するため解決指針の提供等を推進した。