

平成24事業年度業務実績項目別評価表・
総合評価表（平成24年度業務実績）における指摘事項等への対応の実績等

指摘事項等	実績
<p>総合評価表Ⅰ. 1. / 2.</p> <p>人件費の効率的な執行に努め、目標値（予算額）を超えた削減実績を達成した。</p> <p>最広義人件費（①給与、報酬等支給総額②退職手当支給額③非常勤役職員等給与④福利厚生費の合計）に関しては、前年度に比べ減少しているが、非常勤役職員等給与については、これまで同様、増加傾向にあるため常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。</p>	<p>当センターの在り方については、内閣府特命担当大臣を交えた「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において、各事業の相互補完性・一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実させ、消費者行政の推進を図ることが重要とされ、また、行政改革推進会議独立行政法人改革等に関する分科会ワーキンググループでは、当センターの機能の充実の必要性として、高齢者等の見守り体制や啓発事業の拡大、越境消費者トラブル対応と外国人対応、消費者教育担い手の研修・人材育成及び自治体職員・相談員の研修が説明された。また、「消費者教育の推進に関する基本的な方針(平成25年6月28日閣議決定)」においては、当センターが情報提供等について支援を行う役割が明記されたところである。</p> <p>これらの新たな課題に効果的に対応するため、更なる業務の効率化をすすめるとともに、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った。</p> <p>具体的には、広報・啓発部門の充実を図るため、広報室を広報部に格上げする一方、業務・予算・人事について一体的に運用するために、経理部を総務部に統合し、部をひとつ削減した。さらに「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について（平成24年8月7日閣議決定）」に基づき、国家公務員に準じた調整率を適用し、規程の改正を行った。</p>
<p>1 総合評価表Ⅱ. 1. /</p> <p>業務運営の効率化に関する目標は達成している。もっとも、最広義人件費（①給与、報酬等支給総額②退職手当支給額③非常勤役職員等給与④福利厚生費の合計）に関しては、前年度に比べ減少しているが、非常勤役職員等給与については、これまで同様、増加傾向にあるため、常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。</p>	<p>また、非常勤職員等についても同様の趣旨により平成25年度から業務の精査に着手し、企画調整経費、研修経費、紛争解決委員会経費等における非常勤職員等の出勤日数を抑制、人数の削減等を行う一方で相談業務を強化すべく経由相談等の業務に再配分を行った。</p> <p>なお、平成25年度の役職員給与（退職手当を除く）の決算額は、980,442千円となり、予算額1,041,391千円に対し60,949千円の減額（△5.9%）となった。</p>
<p>総合評価表 ◎総合評価</p> <p>業務運営の効率化については、一般管理費（人件費を除く）、業務経費、人件費の削減に努めている。なお、常勤職員</p>	<p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P13 参照</p>

	指摘事項等	実績																		
	<p>による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。</p>																			
2	<p>総合評価表 I. 1. / 3.</p> <p>国家公務員の給与水準との差について、昨年度は地域・学歴勘案指数において100.4であったところ、今年度は95.6であった。今後もこの指数が100以下となるよう、引き続き給与水準の適正化に努められたい。</p>	<p>給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成25年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めている。</p> <p>平成25年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は98.6となり、国家公務員の給与水準を下回っている。</p> <p>当センターは、相談、調査及び商品テスト等の業務を行っているが、これらの業務を実施するためには、高度で専門的な知識が要求されることから、専門職として大卒以上の学歴を有する職員を採用してきた。このため、国家公務員（行政職（一））の大卒者54.2%に対して、当センターは94.3%（このうち大学院修了者は、26.8%）と、大卒以上の割合が極めて高い職員構成となっている。</p> <p>また、当センターは、平成15年9月まで東京事務所を本部として、相模原市に設置した商品テストの職員を含め一括して本部で職員を採用してきた。その後、平成15年10月に本部を相模原市に移転したが、東京都港区及び神奈川県相模原市の両事務所で行う事業には一体関係が認められることから、同一の給与体系を適用しているため、神奈川県相模原市に勤務する職員給与が、指数を高くする要因のひとつとなっている。</p> <p>このような中で、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100以下に維持しているところである。</p> <table border="1" data-bbox="1005 927 1760 1197"> <thead> <tr> <th></th> <th>地域・学歴勘案指数 (対前年度比)</th> <th>対国家公務員指数 (対前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成21年度</td> <td>103.1 (△2.3)</td> <td>114.6 (△2.8)</td> </tr> <tr> <td>平成22年度</td> <td>100.1 (△3.0)</td> <td>111.1 (△3.5)</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>100.4 (+0.3)</td> <td>111.8 (+0.7)</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>95.6 (△4.8)</td> <td>108.3 (△3.5)</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>98.6 (+3.0)</td> <td>111.3 (+3.0)</td> </tr> </tbody> </table>		地域・学歴勘案指数 (対前年度比)	対国家公務員指数 (対前年度比)	平成21年度	103.1 (△2.3)	114.6 (△2.8)	平成22年度	100.1 (△3.0)	111.1 (△3.5)	平成23年度	100.4 (+0.3)	111.8 (+0.7)	平成24年度	95.6 (△4.8)	108.3 (△3.5)	平成25年度	98.6 (+3.0)	111.3 (+3.0)
	地域・学歴勘案指数 (対前年度比)	対国家公務員指数 (対前年度比)																		
平成21年度	103.1 (△2.3)	114.6 (△2.8)																		
平成22年度	100.1 (△3.0)	111.1 (△3.5)																		
平成23年度	100.4 (+0.3)	111.8 (+0.7)																		
平成24年度	95.6 (△4.8)	108.3 (△3.5)																		
平成25年度	98.6 (+3.0)	111.3 (+3.0)																		

* 業務実績報告書 P14～15 参照

	指摘事項等	実績
3	<p><u>総合評価表 I. 1. / 4. (1)</u> 随意契約の見直しを進め、契約の競争性・透明性の確保に着手に取り組んだものと認められる。<u>引き続き、入札・契約の一層の適正化に努められた</u>。</p> <p><u>総合評価表 I. 1. / 4. (2)</u> 平成 24 年度における競争性のない随意契約は、契約件数で 17% (平成 23 年度 15%)、契約金額で 8% (平成 23 年度 4%) と、それぞれ年度総件数及び総金額の割合では増加したものの、競争性のない随意契約件数は前年度に対し 1 件減少の 8 件となっている。「随意契約等見直し計画」を達成できるよう、<u>更なる取組を期待する。</u></p>	<p>平成 25 年度における競争性のない随意契約は、契約件数で 10% (平成 24 年度 17%)、契約金額で 4% (平成 24 年度 8%) と、年度総件数及び総金額の割合は前年度と比較していずれも減少しており、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。</p> <p>なお、競争性のない随意契約 6 件のうち、5 件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとしたものであり、残りの 1 件は、一般競争入札により調達した貸貸借機器の再配備作業である。当該契約については、全て契約監視委員会において審査されたが、委員から見直し等の指摘を受けたものはなかった。</p> <p>監事による契約内容のチェックについては、予定価格が 100 万円を超えるものは、契約稟議書を監事に回付するとともに内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行った。</p> <p>また、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成 21 年 11 月 17 日閣議決定)に基づき、監事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、4 回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。なお、委員から見直し等の指摘はなかった。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P15~18 参照</p>
4	<p><u>総合評価表 I. 2. (1) / 1. (1)</u> 「P I O-N E T刷新に関する検討会」(以下「検討会」という。)の中間報告に基づき、刷新に向けた作業の一環として、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、解決策を明らかにするための調査分析を実施した。3 月末に同分析に基づく実施結果報告書を取りまとめ、見直し方針(案)を作成した。 今後も相談員等から意見聴取を行うなど、<u>利用状況等に関する分析を行いながら刷新の作業を進められたい。</u></p>	<p>昨年度作成した分析業務の実施結果と見直し方針(案)を踏まえ、見直し方針(案)の確定と最適化計画(案)の作成に着手した。そして、最適化計画(案)は 7 月 19 日に開催された第 10 回検討会で承認を得た。 また、最適化計画(案)の確定に基づき以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターへ「P I O-N E T刷新に関する説明会」の実施 (8 月 5 日から 9 月 10 日までに全国 8 箇所 23 回) ・調達仕様書の作成 ・画面プロトタイプ作成 (アンケートとともに 12 月 16 日に配布) ・調達の実施「P I O-N E T2015 に係る構築、サーバ等機器貸借及び運用・保守業務一式」 (12 月 5 日に意見招請の公示実施、2 月 5 日に入札公告を実施) <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P21~22 参照</p>

	指摘事項等	実績																								
5	<p>総合評価表Ⅰ. 2. (1) / 2. (1)</p> <p>利用実績のある国の機関、都道府県消費者行政担当課、消費生活センター等計7箇所を対象として実施した、利用実態把握のためのヒアリング調査の結果を踏まえ、平成25年度中に、システム利用に関する更なる周知のために基本的な操作手順や活用事例を記載したマニュアルを利用ユーザーへ配布することとし、その作成に着手した。</p> <p><u>引き続き、利用ユーザーの拡大に向けた取組を期待する。</u></p>	<p>平成22年度に運用を開始した「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た。</p> <p>昨年度実施したヒアリング調査の結果から、システムの改善よりも、基本的な操作方法が周知されていないため、利用頻度が低いことがわかった。</p> <p>そこで、今年度は、基本的な操作手順を記載した「PIO-ALERTの活用事例と操作方法」を作成し、7月8日に利用ユーザーへ配布した。</p> <p>その結果、平成25年度は平成24年度に比べ利用ユーザー数が21%増加した。</p> <p>また、10月4日にPIO-ALERTの活用状況に関するアンケートを送付し、アンケート結果をとりまとめた。</p> <p>アンケートの結果、利用ユーザー数は増加したが、抜本的な改善には至っておらず、ユーザーを拡大することが、利用状況の推進に繋がると判断したため、来年度以降にメインセンター以外の消費生活センターへもユーザーを拡大することとした。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P24～26 参照</p>																								
6	<p>総合評価表Ⅰ. 2. (1) / 4. (1)</p> <p>収集件数は前年度に比べて6%増加した。また収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、ホームページ等で情報提供した。</p> <p>引き続き、広く消費者から情報収集するため、<u>収集方法等の工夫を期待する。</u></p>	<p>平成25年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は15,058件となり、前年度を上回った。</p> <p>なお、平成25年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は283,838件で、前年度とほぼ同数のアクセスがあった。このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は234,831件で、前年度比30%増となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の約83%を占めていた。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受信件数</td> <td>8,394件</td> <td>15,431件</td> <td>12,762件</td> <td>13,503件</td> <td>15,058件</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>△37%</td> <td>84%</td> <td>△13%</td> <td>6%</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>1日当りの件数</td> <td>23件</td> <td>34件</td> <td>35件</td> <td>37件</td> <td>41件</td> </tr> </tbody> </table> <p>「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、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は、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載している。FAQは平成20年度から順次追加・更新しているが、平成25年度は60件の追加・更新を行い、平成26年3月末時点の総件数は、245件となっている。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P72～73 参照</p>		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	受信件数	8,394件	15,431件	12,762件	13,503件	15,058件	前年度比	△37%	84%	△13%	6%	12%	1日当りの件数	23件	34件	35件	37件	41件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																					
受信件数	8,394件	15,431件	12,762件	13,503件	15,058件																					
前年度比	△37%	84%	△13%	6%	12%																					
1日当りの件数	23件	34件	35件	37件	41件																					

	指摘事項等	実績
7	<p>総合評価表 I. 2. (2) / 2. (2)</p> <p>メールマガジンとして、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を27回、「子どもサポート情報」を12回発行した。なお、一方的な情報提供にとどまることなく、<u>その実効性の検証にも考慮されたい。</u></p>	<p>平成25年度には、「見守り新鮮情報」を27回、「子どもサポート情報」を12回発行した。また、利用状況の把握については、調査方法及びアンケート項目を整理したところであり、検討を継続する。各号で取り上げたテーマは以下のとおり。</p> <p>「見守り新鮮情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金は宅配便で送れ！？買え買え詐欺に気をつけて！ ・健康食品は注文していないのに損害賠償請求書！？ ・今度はダイヤモンド！買え買え詐欺にご注意 ・「東京オリンピック」を悪用した詐欺的トラブルに注意！ ・豆乳等によるアレルギーに注意！ <p>「子どもサポート情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイトは日本語だけど！？海外通販のトラブル ・気をつけて！歯みがき中の事故！ ・屋内遊戯施設での事故に注意！ ・クレジットカードの管理は大丈夫？オンラインゲームの決済トラブル ・引っ越しサービスをめぐるトラブルに注意！ <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P69～71 参照</p>
8	<p>総合評価表 I. 2. (2) / 2. (3)</p> <p>迅速なコンテンツの追加、更新が行われ、随時必要な情報発信が行われた。なお、ホームページ全体の使い勝手については、ホームページ閲覧者（相談員、報道、一般、子ども等）に応じた利便性を更に高めるなど、<u>ホームページ全体の再構築に向けた取組を期待したい。</u></p>	<p>高齢者・障害者をはじめすべての人々が利用しやすいホームページとするために、平成23年に総務省が発表した「みんなの公共サイト運用モデル（2010年度改定版）」で求める「JIS X 8341-3:2010 の達成度調査」を実施し、調査結果をホームページに公表した。課題については検討を進め、平成26年度に修正することとした。</p> <p>JIS X 8341-3:2010 を踏まえ、ホームページ用原稿を作成する際に注意すべき点についてまとめた「ガイドライン」及び「チェックシート」を当センター内電子掲示板に掲載し、原稿作成者に遵守を働きかけた。</p> <p>スマートフォン利用者の増加に合わせて、読みやすい印象となるよう画像入りの概要記事の作成等を実施した。また、ホームページ閲覧者の属性に対応した使い勝手の向上の手法等について情報収集し、検討を継続する。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P66～67 参照</p>

	指摘事項等	実績
9	<p>総合評価表 I. 2. (2) / 3.</p> <p>ホームページの「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意喚起を 500 件紹介し、メールマガジンでも周知した。</p> <p>引き続き、消費者庁だけでなく他の中央省庁等が行う注意喚起についても積極的に紹介することを期待する。</p>	<p>平成25年度は主に、以下の取り組みを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁の注意情報を 520 件紹介し、メールマガジンでも周知した。 ・他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても 1,506 件を紹介し、メールマガジンで周知した。 ・ウェブ版「国民生活」では、消費者庁許可の特定保健用食品マークにかかる情報を掲載した。 ・「くらしの豆知識 2014 年版」では、消費者ホットラインの電話番号を紹介した。 ・消費者庁からの要請により「ICPEN 詐欺防止月間の実施について」を「中央省庁からの情報」コーナーで紹介するとともに、メールマガジンでも周知した。 ・政府広報が行った「高齢者の消費者トラブル未然防止」啓発キャンペーンを「高齢者の消費者被害」ページからリンクし、周知に協力した。 <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P73～74 参照</p>
10	<p>総合評価表 I. 2. (5) / 4.</p> <p>製品評価技術基盤機構 (N I T E)、農林水産消費安全技術センター (F A M I C) 及び国立健康・栄養研究所 (N I H N) との間で、センターが保有する消費生活相談情報と 3 法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。</p> <p>また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。</p> <p>今後も、センターの知見の水準を適切に把握した上で、3 法人との製品事故情報、消費者情報等の共有化を進めるとともに、3 法人等と協力することによる効率的な商品テストが行われることを期待する。</p>	<p>関連する独立行政法人との連携を図るため、製品評価技術基盤機構 (N I T E)、農林水産消費安全技術センター (F A M I C) 及び国立健康・栄養研究所 (N I H N) との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と 3 法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。</p> <p>また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。</p> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P93～95 参照</p>

	指摘事項等	実績														
11	<p>総合評価表 I. 2. (6) / 1.</p> <p>地方公共団体職員・消費生活相談員向け各種研修への重点化を図り、研修全体の 91% を占めることとなった。</p> <p>今後も、地方消費者行政の充実・強化に資するよう、その実効性を担保しつつ研修が実施されることを期待する。</p>	<p>当センターでは、地方公共団体の消費生活相談員、職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象に、消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">①地方公共団体の職員を対象とした研修</td> <td style="width: 10%;">4 コース</td> <td rowspan="5" style="width: 20%; vertical-align: middle;">} 計 59 コース</td> </tr> <tr> <td>②地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修</td> <td>55 コース</td> </tr> <tr> <td>③企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修</td> <td>2 コース</td> </tr> <tr> <td>④消費者団体、一般消費者等を対象とした研修</td> <td>1 コース</td> </tr> <tr> <td>⑤小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修</td> <td>2 コース</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>64 コース</td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">※業務実績報告書 P102~104 参照</p>	①地方公共団体の職員を対象とした研修	4 コース	} 計 59 コース	②地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修	55 コース	③企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	2 コース	④消費者団体、一般消費者等を対象とした研修	1 コース	⑤小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修	2 コース	合計	64 コース	
①地方公共団体の職員を対象とした研修	4 コース	} 計 59 コース														
②地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修	55 コース															
③企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	2 コース															
④消費者団体、一般消費者等を対象とした研修	1 コース															
⑤小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修	2 コース															
合計	64 コース															
12	<p>総合評価表 I. 2. (6) / 2.</p> <p>第 1 次試験は、目標である 15 箇所を上回る全国 27 箇所の会場で実施し、第 1 次試験の地方都市での開催割合は約 7 割となった。その合格者に対し 11 月から 12 月に第 2 次試験を実施し、消費生活専門相談員として 275 名を認定しており、計画を適切に実施した。</p> <p>なお、今年度は資格認定試験の申込者が前年度より 21 名増加し、1,158 名であった。引き続き、ポスターの配布等によって更なる関心をひきつけ、受講者の掘り起こしになる工夫を期待する。</p>	<p>平成 25 年度の取組状況は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方における受験者を増やすため、受験専門誌等に記事掲載を依頼した。 ・ポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。 ・全国自治体に資格試験についてホームページ、広報誌に掲載するよう文書等により依頼した。 ・受験者の掘り起こしのため、新たに広報用のチラシを作成し、資格認定者が少ない県の消費生活センター、全国の男女共同参画センター、大学等に配布した。 ・都道府県担当課・都道府県消費生活センターに対し、平成 26 年度の資格試験会場の開催希望を調査した。 <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P108~109 参照</p>														

	指摘事項等	実績
13	<p>総合評価表 I. 2. (7) / 2.</p> <p>電気用品安全法や J I S 等の規格・基準に基づく定型的なテストは、(一財) 電気安全環境研究所などに 105 項目のテストを委託し、ステロイドの定量分析等の専門性が高いテストは、(財) 日本食品分析センターなどに 37 項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。</p> <p>今後も、センターの知見の水準を踏まえ、委託することが適当なテストについては他の機関へ依頼する等、他の機関との協力により効率的な商品テストが行われることを期待する。</p>	<p>専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、独立行政法人や大学、医療機関の専門的な知見や技術情報等をテスト等に活用した。</p> <p>(主な事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外から講師を招聘して ICRT database 検索研修を実施した。 ・「子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性」について、独立行政法人産業技術総合研究所の技術協力のもと、花粉防御用眼鏡の張り出し部分が人体へあたえる衝撃性についてテストを実施した。 ・「カラーコンタクトレンズの安全性」について、日本コンタクトレンズ学会、公益社団法人日本眼科医会等と共同でテストを実施している。 ・「柔軟剤のにおい」について、公益社団法人におい・かおり環境協会に対し、柔軟剤測定方法、においのトラブルや消費者へのアドバイスについてヒアリングを実施し、情報提供に活用した。 ・ICRT アジア太平洋ミーティングに参加し、アジア圏のテスト状況について情報交換した(香港)。 <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P120 参照</p>
14	<p>総合評価表 I. 2. (9) /</p> <p>市区町村相談窓口からの要望に基づき、経験豊富な消費生活相談員を地方に派遣し、相談への対応、困難な事案の解決等に関して助言を行った。</p> <p>また、東日本大震災の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、被災地 4 県の自治体からの依頼に基づき、弁護士、司法書士などの専門家を 3,646 回派遣した。</p> <p>今後も、地方消費者行政の充実・強化に資するよう、その実効性を担保しつつ、必要な支援が行われることを期待する。</p>	<p>巡回訪問事業の意義・課題、事業企画・運用のポイント、市町村に出向く際の必要事項等をまとめた「巡回訪問事業の手引」(4冊、合計204ページ)を8月末に完成させ、都道府県へ提供した。</p> <p>「巡回訪問事業の手引」についてアンケート調査を行った結果、38道府県(8割)から役に立ったとの回答を得た。</p> <p>さらに、「巡回訪問事業の手引」をテキストとして活用し、行政職員、巡回訪問担当者(相談員)別の「巡回訪問研修」を全国6ヵ所、合計7回開催した。</p> <p>なお、受講者からは5段階評価で「4.6(行政職員向け)」、及び「4.8(巡回担当者向け)」の評価を得た。</p> <p>また、巡回訪問担当者の教授方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌「巡回訪問便り」の発行を開始した(毎月10日発行)。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書 P128~129 参照</p>

	指摘事項等	実績
15	<p>総合評価表Ⅱ. 2 /</p> <p>消費者行政体制検討会、東日本大震災等、中期計画で定められていた以外の諸課題や事象に対しても、的確に対応した。</p> <p>引き続き、事業の実施による効果や課題を的確に把握し、今後の事業に反映できるような<u>取組が推進されるよう期待する。</u></p>	<p>今後も、緊急時に臨機応変に対応できるよう体制を整備し、業務に取り組む。</p>