

独立行政法人国民生活センターの平成25事業年度における業務実績の総合評価表（案）

評 価 項 目	評 価
I. 項目別評価の総括	
1. 業務運営の効率化に関する事項	<p>1. 一般管理費及び業務経費に関して</p> <p>庁舎管理業務に係る仕様書の見直し等、年度計画を着実に実行するための優先順位の見直し等により経費の効果的な執行に努め、目標値（予算額）を超えた削減実績を達成した。</p> <p>なお、「PIO-NET刷新に関する検討会」の検討結果を踏まえ、PIO-NET刷新のためのシステム構築等に係る入札手続きを開始した。</p> <p>2. 人件費に関して</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非常勤役員等給与④福利厚生費の合計）に関しては、非常勤役員等給与が効率化等によって減少したことなどにより、前年度より4.0%減少しており、抑制に努めたものと認められる。</p> <p>引き続き中期目標を踏まえ、更なる業務の効率化など必要な取組を実施されたい。</p> <p>3. 給与水準に関して</p> <p>国家公務員の給与水準との差について、今年度は地域・学歴勘案指数において、98.6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>4. 随意契約の見直しに関して</p> <p>(1) 随意契約の見直しを進め、契約の競争性・透明性の確保に着実に取り組んだものと認められる。引き続き、入札・契約の一層の適正化に努められたい。</p> <p>(2) 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、それぞれ年度総件数及び総金額の割合で減少している。引き続き「随意契約等見直し計画」を達成できるよう、更なる取組を期待する。</p> <p>(3) 「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。</p> <p>5. 保有資産の有効活用に関して</p> <p>(1) 相模原事務所宿泊・研修施設については、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、同研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得るとされたところ、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」が設置され、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催された。</p> <p>(2) 東京事務所については、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことから、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。</p> <p>6. 自己収入の拡大・経費の削減に関して</p> <p>出版物や研修受講料について受益者負担の適正化に関する検証を実施し、価格や受講料が妥当であることを確認した。また、経費節減のため平成26年に実施する「専門講座地域コース」の会場借料は、地方公共団体の負担とすることとした。</p>

<p>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事項</p> <p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ① PIO-NETの刷新 ② 「早期警戒指標」の活用 ③ 「事故情報データバンク」の活用 ④ 調査研究 	<p>1. PIO-NETの刷新等に関して</p> <p>(1) 見直し方針(案)の確定と最適化計画(案)の作成に着手し、最適化計画(案)については第10回PIO-NET刷新に関する検討会において承認された。また、これに基づき消費生活センターへの説明会の実施や調達の実施を行った。今後も相談員等から意見聴取を行うなど、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。</p> <p>2. 「早期警戒指標」の活用に関して</p> <p>(1) 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、利用ユーザーへ配布したところ、昨年度に比べ利用ユーザーが21%増加した。引き続き、利用ユーザーの拡大など利用の促進に向けた積極的な取組を期待する。</p> <p>(2) 平成21年1月から平成26年3月までに特定商取引法違反で行政処分された事業者または同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者480件について、行政処分等された時点の指標値を調べたところ、51.1%が指標値の上位50位以内に入っており、特定商取引法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高く、提供情報の有効性を確認した。</p> <p>3. 「事故情報データバンク」の活用に関して</p> <p>システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁との協議を踏まえ、「PIO-NET「処理結果」行政開示対応」を実施した。</p> <p>引き続き、情報の有効活用を図るため、利用の促進に向けた積極的な取組を期待する。</p> <p>4. 調査研究に関して</p> <p>特定テーマを「くらしと海外」として、「第41回国民生活動向調査」を実施した。本調査では、東日本大震災後の消費者の意識と行動の変化について、過去2回の調査(第39回及び第40回国民生活動向調査)との比較を行う視点から「行っていること、心がけていること」等について併せて調査を行った。また、同調査結果に基づき、概要及び報告書を作成し、記者発表を行った。</p>
---	---

(2) 国民への情報提供の強化に関する事項

- ① 報道機関等を通じた情報提供
- ② ホームページ、出版物等による情報提供
- ③ 「消費者トラブルメール箱」の運用
- ④ 消費者庁の行う注意喚起への協力

1. 報道機関を通じた情報提供に関して

- (1) 報道機関を通じた情報提供に積極的に取り組み、目標の50件を上回る実績を達成した。
- (2) 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情報を共有した。
- (3) 事業者名を含めた情報提供に適切に取り組んだ。
- (4) 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、迅速な公表に努めており、P I O - N E T 情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）30件のうち、17件については、事案の選定から1ヶ月以内、6件については、1ヶ月以上2ヶ月以内に公表している。

2. ホームページ、出版物等による情報提供に関して

- (1) 高齢者・障害者をはじめとする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調査を実施し、課題については検討を進め平成26年度に修正を行うこととした。また、スマートフォン利用者の増加にあ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。
- (2) 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、その実効性の確保にも配慮されたい。
- (3) 「くらしの豆知識」2014年版を平成25年9月に刊行し、また視覚障害者の利用に供するため、デジ版を平成26年3月に作成した。

3. 「消費者トラブルメール箱」の運用に関して

- (1) 収集件数は前年度に比べて12%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。
引き続き、広く消費者から情報収集するため、収集方法等の工夫を期待する。
- (2) 多数案件等の重要性の高い情報について、解決策やアドバイス、未然防止のための情報をホームページのFAQコーナーに掲載した。FAQについて、平成25年度は60件の追加・更新を行い、計画を適切に実行した。

4. 消費者庁の行う注意喚起への協力に関して

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520件紹介し、他省庁が行う注意喚起情報等についても1,506件を紹介し、それぞれメールマガジンでも周知した。
引き続き、消費者庁や他の中央省庁等が行う注意喚起について積極的に紹介することを期待する。

(3) 苦情相談の充実・強化に関する事項

- ① 苦情相談
- ② 個人情報に関する苦情相談

1. 苦情相談に関して

- (1) 職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チームを設置し、弁護士等の専門家へのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談においてはあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。
また、各チームごとに定期的な事例検討会を実施し、注意喚起や検討会の報告書等につなげた。
- (2) 消費生活センターへの支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」や「土日祝日相談」、「お昼の消費生活相談」を適切に実施した。
「土日祝日相談」については、国民からの相談に対するニーズを踏まえ、質が維持されるよう期待する。

2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して

消費生活センター等から寄せられる問い合わせ等に積極的に対応した。

<p>(4) 裁判外紛争解決手続の実施に関する事項</p>	<p>紛争解決委員会が、独立行政法人国民生活センター法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組むことができるよう、事務局として適切にサポートした。なお、申請から手続終了までの平均所要日数は96.1日であり、国民生活センター法施行規則所定の目標値である4ヶ月以内において和解仲介手続を実施した。</p>
<p>(5) 関連機関との連携に関する事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 消費者庁等 ② 消費生活センター等 ③ 国の行政機関 ④ 独立行政法人 ⑤ 消費者団体 ⑥ 法令照会への対応 	<p>1. 消費者庁等に関して</p> <p>(1) センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。財産事案情報共有打合せを49回、生命身体事案等情報共有打合せを46回、消費者政策検討会議を3回開催することにより、消費者庁と情報共有を行っており計画を適切に実施している。</p> <p>(2) 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、P I O-N E Tに登録された公共料金値上げに関する相談データの精査を実施し、消費者庁へ報告した。</p> <p>2. 消費生活センター等に関して</p> <p>消費生活センターと業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する情報を掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」定例号を毎月2回、臨時号を年間33回（計57回）配信した。また、「製品関連事故情報」を毎月（計12回）発行した。</p> <p>また、P I O-N E Tつうしんの活用状況に関するアンケートを全国の消費生活センターへ送付し、業務に役立つ97.7%という回答を得ている。</p> <p>3. 国の行政機関に関して</p> <p>関係行政機関からの1,568件の情報提供依頼へ対応した。</p> <p>4. 独立行政法人に関して</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法人との連携・協力、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>5. 消費者団体に関して</p> <p>(1) 適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について消費者庁での検討結果を踏まえ、次期P I O-N E Tシステムを適格消費者団体との接続を踏まえた仕様とした。</p> <p>(2) 前年度末の見直しに基づき、適格消費者団体への「消費生活年報2013」の発行部数を増やし、また意見交換会を行った。</p> <p>6. 法令照会への対応に関して</p> <p>法令に基づく照会は839件であり、迅速かつ適切に対応した。</p>
<p>(6) 関係行政機関等に対する改善要望に関する事項</p>	<p>記者説明会等により消費者へ80件の情報提供を行い、その内22件について関係行政機関や業界団体等に制度改正や表示の改善など消費者被害の未然防止のための要望を行った。</p>

(7) 研修の充実に関する事項

- 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
- ② 国家公務員向け研修の実施
- ③ 消費生活専門相談員資格認定制度
- ④ 市場化テストの実施

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に関して

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92%を占めることとなった。
今後も、地方消費者行政の充実・強化に資するよう、地方公共団体のニーズに積極的に応じた研修が実施されることを期待する。

2. 国家公務員向けの研修の実施

消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について、消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修に消費者庁職員及び聴講希望が寄せられた金融庁職員を聴講生として受け入れた。

3. 消費生活専門相談員資格認定制度に関して

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1月に第2次試験を実施し、消費生活専門相談員として200名を認定しており、計画を適切に実施した。
なお、今年度は資格認定試験の申込者は902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。

4. 市場化テストの実施に関して

「公共サービス改革基本方針」（平成25年6月14日閣議決定）において、国民生活センターの在り方についての検討状況を踏まえ、平成26年以降の官民競争入札等の実施について対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を策定するとされたところ、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）においてセンターの在り方について閣議決定されたことから、監理委員会と連携して、平成27年度から市場化テストを実施することとした。

(8) 商品テストの強化に関する事項

- ① 生活実態に即した商品テストの実施
- ② 商品テストの効率的な実施
- ③ 商品テスト実施機関等の情報収集・提供

1. 生活実態に即した商品テストの実施に関して

245件のテストを実施し、このうち、12件については、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った。そのうち、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の要望を6件、業界団体・事業者に対しては、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善の要望を10件行った。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のうち、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった24件について情報提供を行った。

2. 商品テストの効率的な実施に関して

電気用品安全法やJIS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95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40項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。
今後も、センターの知見の水準の維持・向上に努め、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、他の機関との連携・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。

3. 商品テスト実施機関の情報収集・提供に関して

消費生活センターが平成24年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報2013」への掲載や、商品テストについてはセンターのホームページに掲載するなど消費生活センターに情報提供した。

(9) 震災からの復興に向けた取組に関する事項

- ① 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、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
- ② 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行う。
- ③ 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。
- 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。

1. 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、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行うことに関して
ホームページの「中央省庁からの情報」において、消費者庁・厚生労働省・文部科学省の資料を紹介するとともにメールマガジンで周知を行った。
2. 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行うことに関して
「食品中の放射線物質に関するリスクコミュニケーション」の講義を消費者行政職員講座において2回、消費生活相談員基礎講座（理論コース）において1回実施した。
3. 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ことに関して
自治体向け放射線物質検査機器貸与事業のフォローアップを行ったほか、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と合同で開催した。
4. その他に関して
必要となった施策はない。

(10) 消費者教育の推進に関する事項

- ① 高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。
- ② P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。
- ③ 消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。
- ④ 消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

1. 高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行うことに関して
有識者や消費生活相談員等へのヒアリングや地方公共団体に対するアンケートを実施し、この結果を踏まえてカリキュラムを策定した。また、メールマガジン「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に年間27本配信した。
2. P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用することに関して
P I O - N E T に登録された相談情報を活用し、「見守り新鮮情報」を27本作成した。また、センター相談事例やP I O - N E T 情報を元に消費者教育学生セミナーや消費者教育講座において講義を実施した。
3. 消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施することに関して
消費者教育講座の講師となる消費者行政職員や消費生活相談員に対して「消費者教育に携わる講師養成講座」を基礎コース2回、応用編（対象者別コース）を5回実施した。
4. 消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供することに関して
センターホームページに消費者教育用教材や消費生活センターの先進的な消費者教育情報を紹介する専用ページを設け、適宜更新を行った。

(11) 地方公共団体に対する支援に関する事項

- ① 巡回訪問
- ② P I O - N E T の追加配備

1. 巡回訪問に関して
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き」を作成し、都道府県に配布した。
2. P I O - N E T の追加配備に関して
消費者庁が作成した平成25年度追加配備基準に基づき、要望調査を実施し、その結果11箇所（箇所）に配備することとした。平成25年度内に7箇所（箇所）に追加配備を実施した。

<p>(12) 中核機関としての役割強化に関する事項</p>	<p>「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において大臣自ら有識者から意見を聴取し、「組織形態としては独立行政法人の新たな類型の一つである『中期目標管理法』とすることが相応しい」等の方針が示され、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において「中期目標管理型の法人とする」「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る」「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされた。</p> <p>なお、消費者庁において「国民生活センター相模原事務所の活用に関する懇談会」を開催し、研修施設の再開について検討を実施しているところである。</p>
<p>3. 予算、短期借入金、不要財産の処分、剰余金に関する事項</p>	<p>平成25年度予算の計画額と決算額の差額に関して</p> <p>(1) 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し22百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が9百万円減収、研修宿泊収入が3百万円減収及び事業外収入が9百万円減収となったためである。</p> <p>(2) 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、25年度当初予算については、非常勤職員手当及び派遣職員経費を抑制した等により予算額から24百万円減少したものである。なお、全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新及び関連システムの改修等経費については、1,499百万円のうち、平成26年度に1,355百万円繰り越している。</p> <p>(3) 支出の「一般管理費」の実績額が計画額に比し41百万円減少しているのは、庁舎管理業務について、仕様書の見直し等により外部委託費を削減するとともに、年度計画において、相模原事務所研修施設の活用方法等の検討及び東京事務所の移転に向けた取組を進めることとしたことから、両事務所の修繕を緊急性の高いもののみ限定し、保守・修繕費を節減したこと等によるためである。</p> <p>短期借入金、剰余金は該当なし。</p>
<p>4. その他業務運営に関する事項</p>	
<p>(1) 人事に関する事項</p>	<p>センターに対する国民の期待の高度化に伴い、新たな課題への取組が広範囲に求められている中で、業務運営の効率化・人員抑制の要請にも適切に対応し、これらの両立を図ったと認められる。</p>
<p>(2) 中期目標期間を超える債務負担に関する事項</p>	<p>該当なし</p>
<p>(3) 積立金の処分に関する事項</p>	<p>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について主務省と協議し、全額を国庫納付した。</p>
<p>(4) 情報セキュリティ対策に関する事項</p>	<p>セキュリティポリシーの改定の検討を行っていたが、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」の見直しが行われていることから、その情報の収集を継続して行っている。</p>
<p>(5) 事業の審査及び評価に関する事項</p>	<p>学識経験者を委員とする「商品テスト分析・評価委員会」を設置し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受けており、業務の外部委託については、外部評価委員による総合評価も行っている。</p> <p>引き続き、外部評価の仕組みについて検討し、見直しに努められたい。</p>
<p>(6) 国際協力に関する事項</p>	<p>海外からの研修生の受け入れや海外への職員派遣の要請等に積極的に対応した。</p>
<p>(7) 内部統制の充実・強化に関する事項</p>	<p>「リスクの評価と対応」・「モニタリング」について内部監査を適切に実施するとともに、監事監査における指摘事項に対し、被監査部署にて具体的対応策を策定し監事に報告を行い、進捗状況についてモニタリングを行う仕組みを導入した。</p> <p>コンプライアンスについては、コンプライアンス委員会を設置し、「コンプライアンスマニュアル」を策定し周知を図った。</p>
<p>(8) 情報公開に関する事項</p>	<p>センターが保有する文書等に関する公開請求が1,686件寄せられ、その全てに適切に対応した。</p>
<p>II. その他の業務実績等に関する評価</p>	

1. 業務運営の改善に関する事項	業務運営の効率化に関する目標は達成している。 引き続き中期目標を踏まえ、更なる業務の効率化など必要な取組を実施されたい。
2. 事業の実施に関する事項	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。 今後も、事業の実施による効果や課題を更に的確に把握し、今後の事業に反映できるような取組が推進されるよう期待する。
3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項	職員の資質向上と業務の効率化に資するため、組織・運営等に関する研修及び個別業務に関連した研修を行った。
4. その他	「P I O-N E Tの業務・システムの見直し方針（案）」について業務の必要性・効率性の観点から再検討し、改定した「見直し方針（案）」に基づき、最適化計画を策定した。
Ⅲ. 法人の長等の業務運営状況	<p>1. 理事長に関して</p> <p>理事長は、各事業の運営に当たっては定例役員会を主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに、中期計画及び当該年度計画に基づき業務の精力的な推進を図った。また、消費生活相談におけるあっせんの重要性、消費生活相談員の役割について、弁護士、自治体関係者、消費生活相談員等を対象に自ら研修を実施した。さらに、地方自治体への放射性物質検査機器の貸与事業、放射性物質測定フォローアップ事業等の震災対応業務に引き続き尽力するとともに、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正活用に努め、センターの総合力の発揮に尽力するなど、リーダーシップを発揮して、的確に対応した。</p> <p>2. 理事に関して</p> <p>理事は、所掌する事業及び震災対応業務を確実かつ円滑に遂行するよう努め、理事長を的確に補佐した。</p> <p>3. 監事に関して</p> <p>監事は、役員会に常時出席し、積極的に意見交換を行うとともに、監事監査計画により監査を行い、業務の適正な執行を促進した。</p>
Ⅳ. 評価委員会等（政独委、整理合理化計画含む）からの指摘事項に対する対応状況	<p>1. 受益者負担の妥当性に関して</p> <p>平成25年度における受益者負担の妥当性に関する取組は以下のとおり。</p> <p>（1）出版物について</p> <p>前年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を試算したところ、販売価格との大幅な乖離は見られず、受益者負担の妥当性が認められた。</p> <p>（2）研修受講料について</p> <p>受益者負担として適正か検証し、現行の受講料（税抜き）が妥当であることを確認した。</p> <p>2. 保有資産の見直しに関して</p> <p>平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までの激変緩和措置を終え、住宅手当を支給する制度に全面的に移行した。</p>

◎ 総合評価（業務実績全体の評価）

消費者庁の設立に伴い、センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として改めて位置付けられたところであり、その業務について質の向上を図りつつ、効率的かつ効果的に実施していくことが求められる。平成 25 年度は効率化・合理化を進めながら、その要請にこたえるべく計画に即して業務を遂行したものと認められる。

業務運営の効率化については、センターの重要な役割を果たしつつ、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。引き続き中期目標を踏まえ、更なる業務の効率化など必要な取組を実施されたい。

消費生活情報の収集・分析・提供については、P I O - N E T の刷新に向けて、最適化計画（案）を策定し、これに基づき消費生活センターへの説明会の実施や調達の実施を行うなど、適切に刷新に関する作業を実施したと認められる。

国民への情報提供については、報道機関等を通じた情報提供に積極的に取り組み、記者説明会については目標件数を上回る実績を達成した。事業者名を含めた情報提供に適切に取り組み、消費者保護、被害の拡大防止に寄与した。

苦情相談の充実・強化については、職員及び消費生活相談員で構成する 4 分野の専門チームを設置し、弁護士等の専門家へのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経路相談の移送・共同処理等や直接的な相談においてはあっせんの充実に取り組むとともに、消費生活センターの支援として、話し中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」や「土日祝日相談」「お昼の消費生活相談」を適切に実施したと認められる。「土日祝日相談」については、国民からの相談に対するニーズを踏まえ、質が維持されるよう期待する。

裁判外紛争解決手続の実施については、国民生活センター法施行規則所定の目標値である4ヶ月以内において和解仲介手続を実施するなど、重要消費者紛争の適正・迅速な解決のために適切に実施したと認められる。