

## 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。