

独立行政法人国民生活センターの中期目標期間の業務実績に関する評価表（平成20～24年度）

評 価 項 目	評 価
<p>I. 中期目標の項目別評価</p> <p>1. 業務運営の効率化に関する事項</p>	<p>1. 一般管理費（人件費を除く）及び業務経費に関して 一般競争入札の実施等により、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>2. 人件費に関して 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>3. 給与水準の見直しに関して 毎年、国家公務員の給与水準との差を着実に縮減させてきたところ、地域・学歴勘案指数において、平成23年度は平成22年度の100.1に比して、100.4と微増したが、平成24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>4. 随意契約の見直しに関して 「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、「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1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、委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。</p> <p>5. 保有財産の有効活用に関して (1) 平成20年度から平成23年度に関しては、民間競争入札を計画どおり実施し、相模原事務所の有効活用を適切に図った。平成24年度に関しては、相模原事務所宿泊・研修施設については、「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。以下「基本方針」という。）を受けて、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」（以下「消費者行政体制検討会」という。）において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」（以下「意見交換会」という。）が開催されているため、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。 (2) 東京事務所については、基本方針を受けて、国民生活センター（以下「センター」という。）以外の者が移転予定であることを前提として、平成25年度中に国庫納付することとなっている。なお、国庫納付後における東京事務所の在り方については、意見交換会の結論を踏まえ検討することとしている。</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

### 1. 消費生活情報の収集・分析・提供

#### (1) P I O - N E T の刷新等に関して

P I O - N E T 刷新に向け、計画を適切に実施した。ただし、P I O - N E T 刷新では、相談情報の早期登録のためのシステム面での対応は基本的に達成できたものの、業務改善についての自治体の理解が十分に得られなかったこともあり、相談結果を直ちにP I O - N E T への登録に繋げる業務体系の転換までには至っていない実情にある。次期刷新では業務改善も含めて課題の克服に努めることを期待する。

#### (2) 「早期警戒指標」の整備に関して

平成22年12月から「消費生活相談早期警戒システム」（略称：P I O - A L E R T）を運用開始し、早期警戒指標による情報が関係諸機関により有効に活用され、消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与している。

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。

#### (3) 「事故情報データバンク」の整備に関して

計画に従ってシステムの運用を開始し、その後もシステムの安定的な運用を図ることにより、P I O - N E T 情報の「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトにおける閲覧等、分かりやすく迅速な情報を提供するための取組が進められたと認められる。

#### (4) 「消費者トラブルメール箱」の運用に関して

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コーナーに掲載している。FAQについて、毎年50件以上の追加・更新を行っており、計画を適切に実行した。

#### (5) 調査研究に関して

平成20年度、21年度は調査研究を計画的に実施した。なお、平成22年度は、調査会社の調査方法の不備から再入札となり、計画していた国民生活動向調査を年度内に実施できなかった。同調査は、その後震災の影響で延び延びになっていたが、震災に関連する質問項目を新たに加えた上、平成23年度に実施した。平成24年度は、東日本大震災後の消費者の意識と行動の変化について、平成23年度の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。

### 2. 国民への情報提供の強化

#### (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、目標の年間50件を上回る実績を達成したと認められる。

②事業者名を含めた情報提供に適切に取り組んだと認められる。

#### (2) ホームページ、出版物等による情報提供に関して

①平成22年度にホームページのリニューアルを図るなど、利便性を向上させたと認められる。また、被害が甚大な消費者事件に関する情報は、特に迅速に提供したと認められる。なお、ホームページについては、閲覧者（相談員、報道、一般、子ども向け等）のそれぞれに応じた利便性を更に高めるべく、ホームページ全体の再構築を期待したい。

②消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を毎月発行し、内容も読者の要望に応じている。また、平成24年度からウェブ版「国民生活」の配信を開始し、読者から要望の多い相談事例や法律知識に関する記事などを掲載した。

③「くらしの豆知識」を毎年1回発行し、消費者情報の普及を図った。

④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」を毎年25回以上、「子どもサポート情報」を毎年11回以上発行した。

⑤発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、ホームページ上に掲載した。

(3) 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、消費者庁の注意喚起を紹介するとともに、メールマガジンでも周知に協力した。

3. 苦情相談に関して

(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4～6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・拡大防止のための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。

②平成22年度までは、計画に従い直接相談を適切に実施した。平成23年3月末に、基本方針により、直接相談は廃止となったが、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」を適切に実施しており、更なる取組を期待する。

(2) 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して

平成22年度までは、計画に従い個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談を適切に実施した。平成23年3月末に、基本方針により、直接相談は廃止となった。その後は、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。

4. 裁判外紛争解決手続の実施に関して

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、申請から手続終了に係る国民生活センター法施行規則所定の目標値が4ヶ月以内であるところ、平成23年度の平均所要日数は134.2日であり、平成24年度は102.2日であった。今後も迅速に処理されるよう、紛争解決手続主宰者である委員会の独立性を尊重しつつ、一層の工夫を図りたい。

5. 関係機関との連携

(1) 消費者庁に関して

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。事案検討タスクフォース、財産事案情報共有打合せ、生命身体事案等情報共有打合せ及び消費者政策検討会議を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。また、消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行っている。

(2) 消費生活センターに関して

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」を毎月2回配信した。また、「製品関連事故情報」を毎月発行した。

(3) 国の行政機関に関して

関係行政機関からの情報提供依頼へ対応した。

(4) 独立行政法人に関して

製品評価技術基盤機構（NITE）、農林水産消費安全技術センター（FAMIC）及び国立健康・栄養研究所（NIHN）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。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。

なお、基本方針において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。

(5) 法令照会への対応に関して

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迅速かつ適切に対応した。

(6) 情報公開に関して

センターが保有する文書等に関する公開請求、保有個人情報に関する公開請求は、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

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に関して

- ①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9割以上という計画を適切に実行した。
- ②アンケート調査の結果は、研修内容の充実のために活用するとともに、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得ており、計画を適切に実行した。

(2) 消費生活専門相談員資格認定制度に関して

- ①第1次試験は、目標である15箇所以上の会場で毎年実施し、第1次試験の地方都市での開催割合は平成20年度には約6割であったものが、平成23年度には約8割となった。その合格者に対し第2次試験を実施し、合格者を消費生活専門相談員として認定しており、計画を適切に実施している。
- ②毎年、資格更新講座を実施しており、計画を適切に実施している。

(3) 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して

平成20年度から平成23年度に関しては、官民競争入札を適切に実施した。平成24年度に関しては、「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）を受けて、消費者行政体制検討会において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、意見交換会が開催されている。これらの検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の市場化テストの実施については、市場化テストの対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に検討することとした。

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に関して

- ①テストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために情報提供を行った。記者説明会等を通じて公表したもののについては、消費者に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、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界・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。

	<p>②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った。</p> <p>③商品テスト分析・評価委員会を開催し、商品テストデザイン及びテスト結果について評価を受け、この意見を反映させるとともに、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実に繋げた。</p> <p>(2) 商品テストの効率的な実施に関して</p> <p>定型的なテストは、(財)日本食品分析センターなどにテストを委託し、専門性の高いテストは、(一財)日本文化用品安全試験所などにテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。</p> <p>(3) 商品テスト実施機関の情報収集・提供に関して</p> <p>①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・機器などに関する情報をホームページ掲載して情報提供をした。</p> <p>②消費生活センターが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、消費生活年報に掲載することにより、消費生活センターに情報提供した。</p> <p>8. 中核機関としての役割強化</p> <p>基本方針を受け、平成22年12月以降「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」、消費者行政体制検討会において議論が行われ、現在、大臣主催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ているところ、センターの組織の具体的な在り方については、同意見交換会の結論を踏まえて検討することとしている。</p> <p>9. 地方公共団体に対する支援</p> <p>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>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>1. 予算、決算について</p> <p>いずれの年度も、適正に処理されている。</p> <p>2. 短期借入金について</p> <p>該当なし。</p> <p>3. 不要財産の処分について</p> <p>計画どおり、5,836,781千円を不要財産として平成24年3月15日に国庫納付した。</p> <p>4. 剰余金について</p> <p>該当なし。</p>

4. 人事に関する事項	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。
5. 中期目標期間を超える債務負担に関する事項	P I O - N E T を効率的に運用するため、次期中期目標期間にわたって契約（平成26年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結したことは適切である。
II. その他の業務実績等に関する評価	
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。もっとも、平成20年度から平成23年度に関しては、非常勤職員等の雇用を増やした結果、その給与が大幅に増加し、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）が増加している。平成24年度に関しては、最広義人件費は前年度に比べ減少しているものの、非常勤役員等給与については、これまで同様、増加傾向にある。これらを踏まえ、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。
2. 事業の実施に関する事項	巡回訪問事業、土日祝日相談、P I O - N E T 端末の追加配備など事務量が増加する中で、運営の効率化を図ったと認められる。
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ている。引き続き、研修内容や方法についての見直しも含め、更なる取組が進められることを期待する。
4. その他	各年度の業務実績評価において当分科会から指摘した事項について、迅速かつ的確に対応した。
III. 法人の長等の業務運営状況	
<p>1. 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、業務の効率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> <p>4. 内部統制に関しては、以下のとおり拡充・強化に取り組んでいると認められる。</p> <p>(1) ミッションの役職員への周知徹底については、毎週開催している役員会及び部長会の議論を、部会、課会等を通じて直ちに職員に伝達することにより、法人のミッション等の適時の役職員への伝達を行うとともに、各種機会において、理事長による講話等を実施し、役職員に、消費者行政全体の中における法人のミッションの明確化及びその位置付けや重要性について伝達し、周知徹底を図った。</p> <p>(2) 法令等遵守については、コンプライアンス・マニュアルの周知徹底等により、理事長のトップマネジメントのもと、リスク対応に努めた。</p> <p>(3) 内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、リスクの評価、把握、対応については、監事監査を実施し、その結果明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしている。また、前年度の監事監査での指摘事項についてはフォローアップを実施し、その後の対応状況について監事に対して報告を行った。</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

1. 内部統制に関しては、以下のとおり拡充・強化に取り組んでいると認められる。
  - (1) ミッションの役職員への周知徹底については、毎週開催している役員会及び部長会の議論を、部会、課会等を通じて直ちに職員に伝達することにより、法人のミッション等の適時の役職員への伝達を行うとともに、各種機会において、理事長による講話等を実施し、役職員に、消費者行政全体の中における法人のミッションの明確化及びその位置付けや重要性について伝達し、周知徹底を図った。
  - (2) 法令等遵守については、コンプライアンス・マニュアルの周知徹底等により、理事長のトップマネジメントのもと、リスク対応に努めた。
  - (3) 内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、リスクの評価、把握、対応については、監事監査を実施し、その結果明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしている。また、前年度の監事監査での指摘事項についてはフォローアップを実施し、その後の対応状況について監事に対して報告を行った。
2. 基本方針への対応等に関して
  - (1) 組織の見直しについては、平成22年12月以降「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」、消費者行政体制検討会で、議論が行われている。
  - (2) 直接相談は平成23年3月末に廃止したものの、消費生活センターへの支援として、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」を適切に実施した。
  - (3) 相模原の研修施設で行う研修は平成23年9月末で廃止し、10月以降は東京事務所の会議室、他の国の施設、自治体の施設等を使用して研修を実施した。なお、相模原事務所宿泊・研修施設については、意見交換会の結論を踏まえて検討することとしている。
  - (4) 東京事務所については、センター以外の者が移転予定であることを前提として、平成25年度中に国庫納付することとなっている。なお、国庫納付後における東京事務所の在り方について、意見交換会の結論を踏まえ検討することとしている。
  - (5) 企画競争により（社）全国消費生活相談員協会に委託した「土日休日相談業務」について、平成24年度の業務委託は、一般競争入札（総合評価落札方式）を実施し、業者選定を行った。
  - (6) 毎年、国家公務員の給与水準との差を着実に縮減させてきたところ、地域・学歴勘案指数において、平成23年度は平成22年度の100.1に比して、100.4と微増したが、平成24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。
3. 震災関連への対応に関して
  - (1) ホームページ上に「震災に関する消費生活情報」コーナーを開設するとともに、メールマガジンを活用した震災情報の配信を行った。
  - (2) 被災地の地方公共団体の研修受講料の免除を行うとともに、消費生活専門相談員資格の更新手続きを行えない者の資格更新の延長（有効期間の延長）等を実施した。
  - (3) 震災による被害を受け、消費生活相談を実施できない地域を支援するため、平成23年3月27日から7月29日までの120日間、「震災に関する悪質商法110番」を開設した。
  - (4) 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平成23年5月から開始した。
  - (5) 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。

(6) 平成22年度調査会社の調査方法の不備から再入札となり、さらに震災の影響で延び延びになっていた国民生活動向調査を、震災に関連する質問項目を新たに加えた上、平成23年度実施した。

#### 4. 早期警戒指標に関して

(1) 消費者庁とセンターで、「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げるため、平成23年10月以降「財産事案情報共有打合せ」を開催しているところ、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は10件、22事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、9件(90%)、13事業者(59.1%)であることから、急増指標の有効性を確認した。

(2) 平成21年1月から平成25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397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、P I O - N E Tデータが存在しなかった6社を除いた391社のうち、211社(54.0%)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、情報提供の有効性を確認した。

#### 5. 国民への情報提供に関して

(1) 情報提供の際は、センターの各部が集まり検討する消費者トラブルタスクフォースにて事業を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォース、財産事案情報共有打合せ及び生命身体事案等情報共有打合せを開催した。

(2) 消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な事故が生じている緊急事案については、迅速な公表に努めた。

#### 6. 保有資産の見直しに関して

(1) 借り上げ宿舍制度については、平成25年3月末をもって廃止した。

(2) 市場化テストの検討については、「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)を受けて、消費者行政体制検討会において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、意見交換会が開催されている。これらの検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の市場化テストの実施については、市場化テストの対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に検討することとした。

(3) 相模原事務所宿泊・研修施設の廃止については、基本方針を受けて、消費者行政体制検討会において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、意見交換会が開催されているため、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。

(4) 東京事務所の在り方の検討については、基本方針を受けて、センター以外の者が移転予定であることを前提として、平成25年度中に国庫納付することとなっている。なお、国庫納付後における東京事務所の在り方については、意見交換会の結論を踏まえ検討することとしている。

#### 7. 公益法人等に対する会費の支出については、政府方針等を踏まえ、見直すことを期待する。

◎ 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ているが、目標期間中、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。なお、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 I O - N E T刷新等については、計画を適切に実施した。ただし、P I O - N E T刷新では、相談情報の早期登録のためのシステム面での対応は基本的に達成できたものの、業務改善についての自治体の理解が十分に得られなかったこともあり、相談結果を直ちにP I O - N E Tへの登録に繋げる業務体系の転換までには至っていない実情にある。次期刷新では業務改善も含めて課題の克服に努めることを期待する。

国民への情報提供の方法については、ホームページの再構築によって利便性の向上を図るなど、更なる取組を期待したい。

消費生活情報に関する収集・分析・提供については、早期警戒指標の作成や、事故情報データベースの整備が行われ、分かりやすく迅速な情報を提供するための取組が進められてきたことは評価できる。

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んだ。基本方針に基づき直接相談は廃止となったが、消費生活センターへの支援として、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」を適切に実施しており、更なる取組を期待したい。

裁判外紛争解決手続の実施については、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。