独立行政法人国民生活センター 令和元年度業務実績 項目別評定表

令和2年9月 消費者庁

				年	度評価	<u> </u>					
		平成 3	0 年度	令和元	元年度	1 令和	令和	令和	項目別 調書No.	頁数	備考
		自己評価	主務 大臣 評価	自己評価	主務大臣評価	2年 度	3年	4年 度	丽者NU.	奴	
1 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	目標を追	達成する	ために	とるべ	き措置		
1. Д	広報事業 	_	_	В	В				_	3	
	(1) 国民への情報提供	В	В	В	В				[1]	4	
	(2)消費者教育の推進に関する情報の提供	В	В	В	В				[2]	11	
2. †	青報収集・分析事業	_	_	В	В				-	17	
	(1) PIO-NET等の刷新、利 用承認等	<u>BO</u>	<u>BO</u>	<u>BO</u>	<u>BO</u>				[3]	18	
	(2)関係機関への情報提供及び情報交換	В	В	В	В				[4]	23	
3. 柞	目談事業	-	-	В	В				_	29	0
	(1)苦情相談	В	В	В	В				[5]	30	
	(2) 国民への情報提供	В	В	В	В				[6]	40	
	(3)関係機関への情報提供、情報 共有及び情報交換	В	В	В	В				[7]	43	
	(4)関係行政機関等に対する改善要望	В	В	В	В				[8]	47	
	(5)消費生活相談員の処遇改善を 通じた相談事業の質の維持・向上	В	В	В	В				[9]	49	
4. R	商品テスト事業	_	_	В	В				_	51	
	(1)商品テストの実施	В	В	В	В				[10]	52	
	(2) 国民への情報提供	В	В	Α	Α				[11]	58	
	(3)関係機関への情報提供、情報 共有及び情報交換	В	В	В	В				[12]	60	
	(4)関係行政機関等に対する改善 要望	А	Α	В	В				[13]	67	
5. 孝		-	_	В	В				_	69	
	(1)実務能力向上のための研修	В	В	В	В				[14]	70	
	(2) 消費者教育推進のための研修	А	В	А	Α				[15]	76	
	(3)試験業務	В	В	В	В				[16]	81	
	(4)調査研究及び海外の消費者行 政の情報収集・提供	А	Α	В	В				[17]	85	
	(5)教育研修の合理化と経費の節減	В	В	В	В				[18]	87	
6. 扌	世	_	_	В	В				_	89	
	(1) ADRの適切な実施及び利用 しやすいADRへの改善	В	В	В	В				【19】	90	
	(2) ADR結果の相談業務等への 活用推進	В	В	В	В				[20]	94	
	(3) 和解内容の履行確保	В	В	В	В				[21]	96	

(4)消費者裁判手続特例法への対 応	В	В	В	В			[22]	98	
(5) 国民への情報提供	В	В	В	В		[[23]	100	
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	_	-	В	В			_	102	
(1)特定適格消費者団体との連 携、協力	В	В	В	В		[[24]	103	
(2)立担保期限の遵守	_	_	В	В		[[25]	105	
(3) 立担保事案の適切な管理、求償	_	_	_	_		ľ	[26]	107	
第2 業務運営の効率化に関する目標を達成する	こめにと	るべき	措置						
1. 一般管理費(人件費を除く。)及び業務 経費の削減	В	В	В	В			[27]	108	
2. 総人件費の削減	В	В	В	В		ľ	[28]	112	
3. 適正な給与水準の維持	В	В	В	В		1	[29]	114	
4. 適正な入札・契約の実施	С	С	С	В		1	[30]	116	
5. 保有資産の有効活用	В	В	С	С		[[31]	119	
6. 自己収入の拡大・経費の節減	В	В	В	В		[[32]	123	
第3 予算(人件費の見積もりを含む。)、収 支計画及び資金計画	В	В	В	В		ľ	[33]	124	
第4 短期借入金の限度額	_	-	_	_			[34]	125	
第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	_	_	_	_			[35]	126	
第6 重要な財産の処分等に関する計画	_	_	_	_		[[36]	127	
第7 剰余金の使途	_	_	_	_		[[37]	128	
第8 その他業務運営に関する事項									
1. 市場化テストの実施	В	В	В	В			[38]	129	
2. 情報セキュリティ対策	В	В	В	В		[[39]	131	
3. 内部統制の充実・強化	В	В	В	В		[[40]	133	
4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組	В	В	В	В		[[41]	135	
第9 その他主務省令で定める業務運営に関する	事項					, ,			
1. 施設及び整備に関する計画	_	_	_	_			[42]	137	
2. 人事に関する計画	В	В	В	В			[43]	138	
3. 中期目標期間を超える債務負担	_	_	_	_			[44]	139	
4. 積立金の処分に関する事項	В	В	_	_			[45]	140	

[※]重要度を「高」と設定している項目については各評語の横に「〇」を付す。 難易度を「高」と設定している項目については各評語に下線を引く。

1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報										
1. 広報事業	広報事業全般										
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 3 (2) ⑨、4 (2) ②、6 (1) ④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条								
当該項目の重要度、難易 度	_	関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038								

①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプン	ット情報(財務情報	吸及び人員に関す	る情報)	
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	
								予算額(千円)	199, 432	216, 034		
								決算額(千円)	187, 020	208, 513		
								経常費用 (千円)	186, 168	201, 024		
								経常損益 (千円)	16, 087	9, 845		
								行政コスト (千円)	164, 581 (<u>*</u>)	306, 820		
								従事人員数	13	13		

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

令和3年度

令和4年度

3.	中期目標期間の業務に係	中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
	中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・	主務大臣による評価						
	中 州 日保	中期前四	平 及前 四	業務実績	自己評価	土傍八足による評価					
	1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	(1) 国民への情報提供【B】 (2) 消費者教育の推進に関する情報の提供【B】	<評定と根拠> 評定:B 各項目を通じて、所期の目標を達成したもの と評価した。	評定B<評定と根拠> 該当する項目別評定は、いずれも「B」 となり、単位評定も「B」とする。					
					<課題と対応> なし	<課題と対応> 該当する項目別評定に記載のとおり。					

1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報【1】										
1. 広報事業	(1) 国民への情報提供										
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 3 (2) ⑨、6 (1) ④		「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条								
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038								

2. 主要な経年データ ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 新聞(在京6紙、 68 回 63 回 予算額(千円) 76 回 199, 432 216,034 ネット掲載含む) 掲載回数 テレビ・ラジオ 決算額 (千円) 53 回 40 回 54 回 187,020 208, 513 (NHK 及び在京キー 局) 放送回数 ウェブ版国民生活 5段階評価中 経常費用 (千円) の読者アンケート 4.5 4.5 4.6 186, 168 201,024 平均4以上 結果 「くらしの豆知 5段階評価中 経常損益 (千円) 4.7 4.7 16,087 9,845 識」の購入者アン 平均4以上 ケート結果 行政コスト 記者説明会開催 164, 581 19 回 19 回 23 回 306, 820 (千円) 回数 (**) 地方紙掲載回数 216 回 493 回 172 回 従事人員数 (ネット掲載を含 13 13 む) ウェブ版「国民生 5,550,235件 5,825,883件 6,977,070件 活」全記事総アク セス数 ウェブ版「国民生 活」を印刷した簡 1, 195 部 1,245 部 1,270 部 易冊子版の配布部 数

第1. 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にとるべき措置

「くらしの豆知識」販売部数	-	245, 970 部	198, 409 部	193, 887 部				
録音図書「デイジ 一版くらしの豆知 識」作成部数	_	1, 200 部	1, 270 部	1,310部				
相談情報や商品テ スト情報を活用し た「見守り新鮮情 報」の発行回数	_	24 回	29 回	27 回				
消費者庁が行った 注意喚起情報の 紹介件数	_	571 件	666 件	810 件				
他省庁が行った注 意喚起情報の 紹介件数	_	1, 190 件	969 件	867 件				
災害等関連情報の 提供件数	_	_	17 件	46 件				

3.	中期目標期間の業務に係	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣に。	よる評価			
	H H C H	th ##\$1.ad	左连礼声	ナル河 年代無然	法人の業務実績・自	己評価	→水上 正 力	・トフ証価
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	- よる評価
	① 報道機関等を通じ	① 報道機関等を通じ	① 報道機関等を通じ	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
	た情報提供	た情報提供	た情報提供	①	①報道機関等を通じた情報提供	評定 : B		
	相談事業や商品テ	相談事業や商品テ	・機動的に記者説明	・新聞(在京6紙、ネッ		① 報道機関等を通じた情報提供		との評価結果が妥当
	スト事業において分	スト事業において分	会を開催し、新聞	ト掲載を含む)掲載回		・記者説明会を年間 23 回、ホ	であると確認できた。	
	析し、取りまとめた	析し、取りまとめた	やテレビ・ラジオ	数(平成 28 年度実	に説明する方針は保ちつつ、迅速に情報提供	ームページ公表を 14 回実施し	117 3 2 1 1 2 1 2 1 2 1	
	情報について、記者	情報について、記者	などのマスメディ	績:68回)	すべき事案や社会的関心の高い事案(架空請	た。	<課題と対応>	
	説明会の機動的な開	説明会の機動的な開	アを通じた国民へ	・テレビ・ラジオ(NH	求や新型コロナウイルス感染症に便乗した悪	公表した情報については、新		き、読者の評価が得
	催や、ウェブサイト	催や、ウェブサイト	の情報提供を行	K及び在京キー局)放	質商法等)については、記者説明会の開催に	聞に 76 回、テレビ・ラジオに	られるよう「国民生活	
	上での公表など記者	上での公表など記者	う。	送回数	こだわらず、ウェブサイトで迅速な公表を行	54 回、地方紙(ネット掲載含	識」の内容を充実させ	
	説明会以外の方法に	説明会以外の方法に	・記者説明会開催の	(平成 28 年度実績:	い、記者への通知を行う(「ホームページ公	む)に 172 回取り上げられた。	_ · · =	レビ・ラジオの放送
	よる公表により、報	よる公表により、報	ほか、ウェブサイ	53 回)	表」年間 14 回実施)など、臨機応変に対応し	・公表情報はもちろんのこと、	等については、報道機	
	道機関等を通じた情	道機関等を通じた情	トを利用して迅速		た。	それ以外の情報についても必要	えるよう時宜に応じた	
	報提供を時宜に応じ	報提供を時宜に応じ	かつ的確な公表を	2		に応じてウェブサイトやSNS	要がある。	
	て積極的に行う。	て積極的に行い、新	行う。	・ウェブ版「国民生活」	また、台風や大雨等の災害時や新型コロナ	で速やかに情報提供を行った。		
	【指標】	聞掲載回数やテレ		読者へのアンケート結	ウイルス感染症等関連の緊急時の情報につい	・Facebook では 156 回、		
	・新聞(在京6	ビ・ラジオでの放送		果 5段階評価中平均	ては、ウェブサイトの特設コーナー(テーマ	Twitter では 176 回の情報発信		
	紙、ネット掲載を	回数の維持向上に努		4以上(平成28年度	別特集:「自然災害時の悪質商法」及び「新	を行った。		
	含む)掲載回数	める。		実績:平均4.5)	型コロナウイルス感染症関連」)を設置し、			

(平成28年度実 績:68回)

・テレビ・ラジオ (NHK及び在 京キー局) 放送 回数

(平成28年度実 績:53回)

【目標水準の考え 方】

国民への情報提 供を広く行う手段 として、新聞やテ レビ・ラジオなど のマスメディアに よる報道を通じた 広報が極めて有効 であるが、当該報 道に接した読者や 視聴者の数を正確 に捉えることは困 難であることか ら、新聞(在京6 紙、ネット掲載を 含む)の掲載回 数、テレビ・ラジ オ(NHK及び在 京キー局)の放送 回数を目標とし、 達成水準は設定し ないこととする。

【関連指標】

- · 記者説明会開催 回数(平成28年 度実績:19回)
- · 地方紙掲載回数 (ネット掲載を 含む) (平成28 年度実績:216 口)

イ. 記者説明会によ るマスメディアを 通じた広報

国民への情報提

供を広く迅速に行 う手段として、新 聞やテレビ・ラジ オなどのマスメデ ィアによる報道を 通じた広報が極め て有効であること から、機動的に記 者会見を開催し、 情報提供の充実を 図る。

ロ. ウェブサイト上 での公表

マスメディアを 通じた広報に加 え、ウェブサイト 上で迅速かつ的確 な公表を行い、情 報提供の充実を図

【指標】

- ·新聞(在京6紙、 ネット掲載を含 む) 掲載回数(平 成 28 年度実績: 68 回)
- ・テレビ・ラジオ (NHK及び在京 キー局)放送回数 (平成28年度実 績:53回)

【関連指標】

- 記者説明会開催回 数(平成28年度 実績:19回)
- 地方紙掲載回数 (ネット掲載を含 すで) (平成 28 年 度実績:216回)

• 「くらしの豆知識」購 | 入者へのアンケート結 果 5段階評価中平均 4以上

〈関連指標>

- 記者説明会開催回数 (平成 28 年度実績: 19 回)
- ・地方紙掲載回数(ネッ 28 年度実績: 216 回)

- ・ウェブ版「国民生活」 全記事総アクセス数 (平成 28 年度実績: 5,550,235件)
- ・ウェブ版「国民生活」 を印刷した簡易冊子版 の配布部数 (平成 28 年度実績:
- 1, 195 部)
- 「くらしの豆知識」販 売部数(平成28年度 実績:245,970部)
- ・録音図書「デイジー版 くらしの豆知識」作成 部数

(平成 28 年度実績: 1,200部)

相談情報や商品テスト 情報を活用した「見守 り新鮮情報」の発行回

(平成 28 年度実績: 24 回)

- 消費者庁が行った注意 喚起情報の紹介件数 (平成 28 年度実績: 571 件)
- 他省庁が行った注意喚 起情報の紹介件数(平 成 28 年度実績: 1,190 件)

災害等関連情報の提供 件数

頻繁に情報を更新するとともに、更新した旨 ② ウェブサイト、出版物等によ を記者へ通知するなど、より迅速な情報提供 に留意した。

ロ. ウェブサイト上での公表

毎回記者説明会終了と同時に遅滞なくウェ ブサイトに情報を公開した。

また、記者説明会を開催しないウェブサイ トでの公表(ホームページ公表)や定期公表 物の掲載を着実に行った。

ト掲載を含む) (平成 ※詳細は【資料1、2】参照

る情報提供

・消費者問題に関する専門情報 を編集したウェブ版「国民生 活」を年間 12 回ホームページ へ掲載するとともに、簡易冊子 版を作成し、全国の消費生活セ ンター等へ1,270 部配布した。 全記事の総アクセス数は 6,977,070 件であった。

また、読者アンケートを実施 し、読者満足度 4.6 を得た。

さらに、取り上げてほしいテ ーマ等についての意見や要望を 聞き紙面に反映した。

- ・メールマガジン「見守り新鮮 情報」を年間29回発行した。 そのうち27回は、相談情報や 商品テスト情報を活用し作成し た。また、メルマガの配信やウ ェブサイトへの掲載、Facebook や Twitter での発信等により、 広く情報が行き渡るよう取り組 んだ。
- ・2020 年版「くらしの豆知識」 を8月末に発行した。特集を2 本立てとし、発行にあたり「C UDマーク」の認証を取得し

また、デイジー版を作成し、 全国の消費生活センター及び点 字図書館等に1,310部を配布し

購入者アンケートでは、購入 者満足度 4.7 を得た。

③ 消費者庁が行う注意喚起への 協力

- 消費者庁が行った注意喚起情 報810件、他省庁が行った注意 喚起情報 867 件をすべてウェブ サイトで紹介し、メールマガジ ン等でも周知した。
- ④ 災害時、消費者事故発生時そ の他の緊急時等における情報提
- ・改元に便乗した消費者トラブ ル、地震・豪雨・台風等の災害 発生時、また新型コロナウイル ス感染症に関連した情報提供等

② ウェブサイト、出版物等による情報提供

相談事業や商品テ スト事業において分 析し、取りまとめた 情報を活用して、ウ ェブサイト、出版物 等を通じて国民生活 の諸問題に係る情報 を適時適切に提供す る。また、消費者問 題に関する専門的情 報を編集したウェブ 版「国民生活」のウ ェブサイトへの掲載 やその印刷版(簡易 冊子版) の消費生活 センター等への配 布、また、消費者ト ラブル対策に役立つ 情報をコンパクトに まとめた年1回発行 の冊子「くらしの豆 知識」の販売推進

(無料の視覚障害者 向け録音図書「デイ ジー版くらしの豆知 識」の配布推進を含 む。)、高齢者・障 害者等に最新の消費 者被害状況を迅速に 伝えることを目的と する「見守り新鮮情 報」のメールマガジ ン発行及びウェブサ イトへの掲載などに よって、高齢者・障 害者等を含めたより 広い国民や全国の消 費生活センター等に 必要な情報が行き渡 るよう取り組む。

【指標】

・ウェブ版「国民 生活」読者への アンケート結果 5段階評価中平 均4以上(平成 28年度実績:平

② ウェブサイト、出版物等による情報提出

相談事業や商品テスト事業においまとめた情報を活用して、出版物等を活用して、出版物等を通じて、出版物等を通問題に係る情報を適時適切に提供する。

イ. ウェブサイト 消費者問題に関 する専門的情報を 編集したウェブ版 「国民生活」をウ ェブサイトへ掲載 する。

また、高齢者・ 障害者等に最新の 消費者被害状況を 迅速に伝えること を目的とする「見 守り新鮮情報」の メールマガジン発 行及びウェブサイ トへの掲載などに よって、高齢者・ 障害者等を含めた より広い国民や全 国の消費生活セン ター等に必要な情 報が行き渡るよう 取り組む。

ロ. 出版物等 ウェブ版「

ウェブ版「国民 生活」の印刷版 (簡易冊子版)を 作成し、消費生活 センター等へ配布 する。

また、消費者とともに また、消費者では、 ラブル対策に役りの情報をコンパクトにまとめた年1 回発行の冊子「くを 発行するとともに

② ウェブサイト、出版物等による情報提供

②ウェブサイト、出版物等による情報提供 イ. ウェブサイト

・ホームページ

リニューアル後の課題となっていた表記や 見せ方等のばらつきの修正を順次行い、改善 を行った。

また、記事の掲載期間のルールを策定し、 新鮮で正確な情報を迅速に提供するというウェブサイトの目的に沿うよう運用方針を再確 認し、掲載記事の整理を開始した。

・ウェブ版「国民生活」

消費者問題の専門情報として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページへ掲載した。

全記事の総アクセス数は令和元年度末で 6,977,070件であった。

また、前年度末に読者アンケートを実施 し、取り上げて欲しいテーマ等についての意 見や要望を令和元年度の紙面に反映した。

(連載記事:7本、特集・単発記事:23本) 取り上げて欲しいテーマとして多かったものは、「情報通信(インターネット等)」 「若者に多い相談・トラブル」「悪質商法、 手口、詐欺等」「高齢者に多い相談・トラブル」「啓発に利用できる記事」「法律」等。 (特集・連載・単発記事等の例)

- ・変わる消費生活 所有から利用へ -
- ・高齢社会の金融サービスを考える
- ・若者の消費者トラブルを防ぐには
- ・身近な製品の事故から高齢者を守る
- ・チケット不正転売禁止法でどう変わる?
- ・モバイル端末の様々な補償サービス

・メールマガジン「見守り新鮮情報」を年間29回発行し、そのうち27回は、相談情報や商品テスト情報を活用し作成した。また、メールマガジンの配信やウェブサイトへの掲載、FacebookやTwitterでの発信などにより、広く国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組んだ。

口. 出版物等

・ウェブ版「国民生活」

消費者問題の専門情報として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本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各地消費生活センター、消費者団体等へ1,270部配布した。

を、ウェブサイトの特設コーナーを設け、適宜迅速に提供するとともに Facebook や Twitterでも発信を行うなど、年間 46回の情報提供を行った。

これらを踏まえ、Bと評価する。

<課題と対応>

「国民生活」や「くらしの豆知識」について、読者の高評価を今後も維持するよう努める。また、新聞、テレビ・ラジオの放送等について、報道機関に

の放送等について、報道機関に より多く取り上げてもらえるよ う引き続き情報提供の工夫に努 均4.5)
・「くらしの豆知 識」購入者への アンケート結果 5段階評価中平 均4以上

【目標水準の考え 方】

毎月発行するウ ェブ版「国民生 活」を着実にウェ ブサイトへ掲載 し、重要なテーマ に関する特集を組 むなど時宜に応じ た編集の工夫を行 い、その内容の有 用性につき広く国 民への周知を図る とともに、特集記 事等の内容に対し 読者の満足度を測 る項目をアンケー トに盛り込み、5 段階評価で平均4 以上の読者評価が 得られることを目 標とする。「くら しの豆知識」につ いても、アンケー トにおいて購入者 の満足度を測る項 目を盛り込み、5 段階評価で平均4 以上の購入者評価 が得られることを

【関連指標】

目標とする。

- ・ウェブ版「国民 生活」全記事総 アクセス数 (平成28年度実 績:5,550,235 件)
- ・ウェブ版「国民 生活」を印刷し た簡易冊子版の 配布部数 (平成28年度実

販売推進(無料の 視覚障害者向け録 音図書「デイジー 版くらしの豆知 識」の配布推進を 含む。)に取り組

さらに、ウェブ版「国民生活」読者、及び「くらしの豆知識」購入者よりアンケートで5段階中平均4以上の評価を得る。

【指標】

- ・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績:平均4.5)
- ・「くらしの豆知 識」購入者へのア ンケート結果 5 段階評価中平均4 以上

【関連指標】

- ・ウェブ版「国民生 活」全記事総アク セス数(平成28 年度実績: 5,550,235件)
- ・ウェブ版「国民生 活」を印刷した簡 易冊子版の配布部 数(平成28年度 実績:1,195部)
- ・「くらしの豆知 識」販売部数(平 成 28 年度実績: 245,970 部)
- ・録音図書「デイジ 一版くらしの豆知 識」作成部数(平 成 28 年度実績: 1,200 部)
- ・相談情報や商品テ スト情報を活用し た「見守り新鮮情

簡易冊子版を送付している消費生活センター及び消費者団体を対象とした読者アンケートを実施し、満足度について5段階評価で「4.6」を得た。

※詳細は【資料3】参照

「くらしの豆知識」

2020年版「くらしの豆知識」を8月30日に発行した。

特集は「ひとり立ちを応援!消費生活ナビ」と「災害に備える」の2本立てとした。また、色覚障がい者を含めより多くの人に見やすい配色の紙面とするため、発行にあたり、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の「CUD(カラーユニバーサルデザイン)マーク」の認証を取得した。

2020 年版「くらしの豆知識」のデイジー版 を作成し、全国の消費生活センター及び点字 図書館等に1,310 部を配布した。

国民生活センターを通じた注文実績のある 2020年版の購入者にアンケートを実施し、満 足度については5段階評価で「4.7」を得た。 2020年版について、電子書籍化の検討を行 い、6サイトでの販売を開始した。

くらしの豆知識の販売部数は、令和元年度 末で193,887部であった。

※詳細は【資料4】参照

- ・ ウェブサイトについて、障がい者に配慮したホームページを提供するためのウェブアクセシビリティ対応を日々実施するとともに、情報提供資料を作成する部署の職員を対象に、ウェブアクセシビリティへの理解を深めるための研修を2回実施した。
- Facebook や Twitter による情報発信を積極 的に行った。特に Twitter では、テキスト情 報だけではなく、特に安全分野の情報につい ては動画による注意喚起の掲載も行った。

Facebook での発信:156回 Twitter での配信:176回

笛 1	国民に対し	て提供するサー	ビスその他の業務の	の質の向上に関する	ろ目煙を達成す	るためにとるべき措置
77 I .	出しいしかし			'ノ 艮 'ノl'IJ 11(ヒl大l タ ')	コロホモ 生ルグリ	

MI: EDUCATO CALA	/ U / = - · · C · · / E · · · /			
(ま1,195部) ・「くらしの豆知 ・「くらしの豆類 ・「くらしの一部数 ・「では、1,245,970 部) ・録のでは、28年度 ・は、200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、1,200部 ・相では、28年度 ・相では、28年度 ・は、24回)	報」の発行回数 (平成 28 年度実 績: 24 回)			
③ 消費者庁が行う注 意喚起への協力 消費者庁が行う注 意喚起について、可 能な限りの媒体を利 用して消費者に情報 提供する。	_	意喚起への協力	③ 消費者庁が行う注意喚起への協力 「中央省庁からの情報」コーナーで、消費 者庁が行った注意喚起情報情報を810件、他 省庁が行った注意喚起情報を867件紹介し、 メールマガジン(生活ニューネットマガジ ン)でも周知した。 また、特に重要な情報について(新型コロナウイルス感染症対策に関しての消費行動に 関する情報等「マスクについてのお願い」 「食料品についてのお願い」「買い物をする ときのお願い」)はFacebook、Twitterでも	
【関連指標】 ・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数(平成28年度実績:571件) ・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数(平成28年度実績:1,190件)	【関連指標】 ・消費者庁が行った 注意喚起情報の紹 介件数(平成 28 年度実績:571 件) ・他省庁が行った注 意喚起情報の紹介 件数(平成 28 年 度実績:1,190 件)		情報提供した。	
④ 災害時、消費者事 故発生時その他の緊 急時等における情報 提供 消費者基本計画で は、平成23年3月に 発生した東日本大震	④ 災害時、消費者事 故発生時その他の緊 急時等における情報 提供 災害発生又は消費 者事故発生により収 集した情報、相談事	故発生時その他の緊	④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供 ・「平成」から「令和」への改元に便乗したトラブル ・令和元年6月18日の山形県で発生した地震・7月3日の九州地方の大雨・8月の台風10号	

第	1. 国民に対して提供	するサービスその他のタ	業務の質の向上に関す	うる目標を達成するためにとるべき措置
	災後の国民の消費生	業において緊急対応	業において緊急対応	・ 9 月 の 台風 15 号
	活において「消費者	で設置した特設電話	で設置した特設電話	・10月・11月の台風 19・20・21号
	による必要以上の購	相談や都道府県では	相談や都道府県では	・新型コロナウイルス感染症
	入等による生活必需	相談対応が困難な事	相談対応が困難な事	等の発生時、関連する消費者トラブルや適切
	品等の品不足」、	例に関する特設電話	例に関する特設電話	な消費行動について、関連する情報や消費者
	「福島第一原発事故	相談等により収集し	相談等により収集し	
	による風評被害」が	た情報を、ウェブサ	た情報を、ウェブサ	
	発生したことを指摘	イト等を通じて適時	イト等を通じて適時	
	して「災害時の消費	適切に提供する。	適切に提供する。	連」)を設置し、ウェブサイトの目立つ位置
	生活に関する情報提			に掲載する等を行うとともに、Facebookや
	供」の充実を求めて	【関連指標】		Twitter で発信を行う等、年間 46 件を情報提
	いるほか、重大事故	・災害等関連情報の		供した。
	を始めとする消費者	提供件数		
	事故の発生時におい			
	て「消費者への注意			
	喚起等の必要な措			
	置」を求めている。			
	これらを踏まえ、災			
	害発生又は消費者事			
	故発生により収集し			
	た情報、相談事業に			
	おいて緊急対応で設			
	置した特設電話相談			
	や都道府県では相談			
	対応が困難な事例に 関する特設電話相談			
	等により収集した情			
	報を、ウェブサイト			
	等を通じて適時適切			
	に提供する。			
	(二)此(アッツ)			
	【関連指標】			
	· 災害等関連情報			
	の提供件数			
	- 1/2 // 11 2//			

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報【2】											
1. 広報事業	(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供											
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 4 (2)②、 6 (1)④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条									
当該項目の重要度、難易	_	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038									
度		業レビュー										

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	、 プット(アウ	トカム)情報					②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
「見守り新鮮情報」メールマガジン	_	21,873 人	22, 696 人	22,886 人				予算額(千円)	199, 432	216, 034			
情報提供を実施し た支援機関数	_	_	53 機関	53 機関				決算額(千円)	187, 020	208, 513			
「見守り新鮮情報」(メールマガジン)発行回数	-	28 回	29 回	29 回				経常費用(千円)	186, 168	201, 024			
録音図書「デイジ 一版くらしの豆知 識」作成部数	_	1, 200 部	1, 270 部	1,310 部				経常損益(千円)	16, 087	9, 845			
ウェブサイトにお ける専用ページの 更新回数	_	_	10 回	10 回				行政コスト (千円)	164, 581 (<u>*</u>)	306, 820			
ウェブ版国民生活 における取組の 紹介回数	-	_	11 回	12 回				従事人員数	13	13			
展示スペース等に おける展示内容の 更新回数	-	_	29 回	21 回									
相談情報を活用し た「見守り新鮮情 報」発行回数	_	24 回	27 回	27 回									

3.	中期目標期間の業務に係る	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣に	よる評価		
		-L-140-31	F-4-1-7		法人の業務実績・自	1己評価	
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価
	「消費者教育の推進			<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定 B
	に関する法律」(平成					評定:B	<評定と根拠>
	24年法律第61号。以下			・「見守り新鮮情報」		①高齢者、障害者等及びこれらの	自己評価書の「B」との評価結果が妥当
	「消費者教育推進法」			(メールマガジン)登		者への支援を行う関係者等への	であると確認できた。
	という。)及び変更中			録者数(平成28年度		情報提供	
	の「消費者教育の推進			実績:21,873人)		・メールマガジン「見守り新	<課題と対応>
	に関する基本的な方			・情報提供を実施した支		鮮情報」の登録者は令和元年	令和2年度も引き続き、「見守り新鮮情
	針」(平成25年6月28			援機関数		度末で22,886人であった。	報」の内容を充実させ登録者数が増えるよ
	日閣議決定。以下「消し			HITS In Its Innt		・消費者庁が開催する「高齢	う努める必要がある。
	費者教育推進基本方			<関連指標>		消費者・障害消費者見守りネ	また、高齢者等の支援機関やその構成員
	針」という。)を踏ま					ットワーク連絡協議会」構成	に対する情報提供の在り方の検討を更に進
	え、消費者教育の推進			・「見守り新鮮情報」		員 53 機関及び地方公共団体	めるとともに、SNS 等を活用するなどし、若
	に関する以下の取組を			(メールマガジン)発		へ、「見守り新鮮情報」で29	者を含めた幅広い年齢層、多様な対象に向
	実施する。			行回数(平成 28 年度		回の情報提供を行った。	けた消費者教育の推進に資する情報提供を
				実績:28回)		・ 支援機関等の広報活動の状	積極的に行う必要がある。
	① 高齢者、障害者等	_	① 高齢者、障害者等		①高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を		
	及びこれらの者への	及びこれらの者への	及びこれらの者への		行う関係者等への情報提供	ため、見守り新鮮情報の周知	
	支援を行う関係者等	支援を行う関係者等	支援を行う関係者等				
	への情報提供	への情報提供	への情報提供	績:1,200部)	録者数は令和元年度末で22,886人であっ	ンター及び消費者安全確保地	
	消費者教育推進法		・地域において高齢* ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** *	_	た。	域協会を設置している自治体	
	第13条第1項の規定			・ウェブサイトにおける		ヘアンケート調査を行った。	
	及び消費者教育推進		する消費者教育が				
	基本方針に基づき、	に行われるようにす	適切に行われるよ		消費者見守りネットワーク連絡協議会」構	識」のデイジー版を作成し、	
	センターは、地域に			・ウェブ版「国民生活」		全国の消費生活センター及び	
	おいて高齢者、障害		費者庁が開催する 「高齢消費者・障			所 点字図書館等に 1,310 部を配 布した。	
	者等に対する消費者		同断何負有・障害消費者見守りネ		った。	・ 地方消費者行政の在留外国	
	教育が適切に行われるようにするため、	者・障害消費者見守	ットワーク連絡協				
	「見守り新鮮情報」	りネットワーク連絡	議会」構成員及び		の方法について有効な方策を検討するた	国人向けリーフレット「賃貸	
	等の情報提供を、消				め、見守り新鮮情報の周知や活用に関し	住宅の退去トラブルに注	
	費者庁が開催する			・相談情報を活用した	て、消費生活センター及び消費者安全確保		
	「高齢消費者・障害						
	消費者見守りネット		提供を行う。	行回数	ケートを実施した。アンケートは851カ所	1	
	ワーク連絡協議会」	消費者安全法に基づ	・消費者庁と連携	(平成 28 年度実績:	を対象とし、696 カ所(回収率 81.8%)の		
	構成員及び地方公共		し、消費生活セン		回収を得、次年度の企画の参考とする予定	-	
	団体に対して行うほ		ター等を経由して		である。	・ ウェブ版「国民生活」で、	
	か、新たに消費者庁		「消費者安全確保		また、連携のためのルート構築のため、	多様な担い手による意欲的か	
	と連携し、消費者安		地域協議会」(見		新たに2団体との意見交換を行う準備を行		
	全法に基づく「消費		守りネットワー		ったが、新型コロナウイルス感染症の影響		
	者安全確保地域協議		ク)構成員や、高		で中止となった。	7.	
	会」(見守りネットワ		齢者、障害者等の		1 III C 65 2 7 C 0	・ ウェブサイトで、消費者教	
	一ク)構成員や民生		支援機関及びその		・ 2020 年版「くらしの豆知識」のデイジー		
	委員協議会・社会福		構成員へ「見守り		版を1,310部作成し、全国の消費生活セン		
	社協議会・介護福祉		新鮮情報」等を提		ター及び点字図書館等へ配布した。	更新を10回行うとともに、	
	士の活動組織等の支		供し、高齢者、障		200 mm m m m m m m m m m m m m m m m m m	展示スペースでの掲示やデジ	
	援機関及びその構成		害者等への情報提		・ 地方消費者行政の在留外国人支援に資す		

供やメールマガジ

ン「見守り新鮮情

報」への登録を働

・平成30年度に実

施したヒアリング

先から、協力が得

られそうな組織を

選定し、連携のモ

デル事業を実施す

きかける。

国民に対して促択
員に対し、消費生活
センター等を経由し
て情報の提供を行う
ことなどにより、セ
ンターの情報が高齢
者、障害者等に到達
しやすいよう積極的
な広報活動に努め
る。また、支援機関等
による広報活動の状
況を把握し、これを
踏まえて、支援機関
及びその構成員に対
する情報提供の方法
について消費生活セ
ンターを経由する以
外の有効な方策を検
討し、目標期間中に
適宜実施していくこ
ととする。なお、実施
する方策は、年度計
画において具体的に
定める。併せて、広報
を受けた高齢者等の
反響を把握する仕組
みを検討し、構築し
た仕組みを活用し
て、当該取組の見直
しや成果の把握を行
う。

【指標】

・「見守り新鮮情 報」(メールマ ガジン)登録者

(平成28年度実 績:21,873人)

情報提供を実施 した支援機関数

【目標水準の考え 方】

「見守り新鮮情 報」(メールマガ ジン) についても 「国民生活」と同 様に、その内容が より多くの人に認 識され、より多く の人に読まれるこ

の情報が高齢者、障 害者等に到達しやす いよう積極的な広報 活動及び、「見守り 新鮮情報」(メール マガジン) 登録者数 の維持向上に努め

また、支援機関等 による広報活動の状 況を把握し、これを 踏まえて、支援機関 及びその構成員に対 する情報提供の方法 について消費生活セ ンターを経由する以 外の有効な方策を検 討し、目標期間中に 適宜実施していくこ ととする。なお、実 施する方策は、年度 計画において具体的 に定める。併せて、 広報を受けた高齢者 等の反響を把握する 仕組みを検討し、構 築した仕組みを活用 して、当該取組の見 直しや成果の把握を 行う。

【指標】

「見守り新鮮情 報」(メールマガ ジン)登録者数 (平成 28 年度実 績:21,873人) ・情報提供を実施し

た支援機関数

【関連指標】

・「見守り新鮮情 報」(メールマガ ジン)発行回数 (平成28年度実 績:28回)

・録音図書「デイジ 一版くらしの豆知 識」作成部数(平 成 28 年度実績: 1,200部)

るため、在留外国人向けの消費者トラブル 防止を目的としたリーフレット「賃貸住宅 の退去トラブルに注意!」を8言語(英 語、中国語 (簡体字、繁体字)、韓国語、 タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、日本 語)で作成し提供した。

の更新を 21 回行った。

• Facebook や Twitter での情 報発信の際に 188 の広報を 各々67回と積極的に行った。

③消費生活相談実例等の消費者教 育への活用

- 消費生活相談事例が消費者 教育に活用されるよう、見守 り新鮮情報等の作成にあた り、PIO-NET情報を活 用したテーマを選定したもの を 27 回発行した。
- ・ 成年年齢引き下げに向け て、若者を対象とした新規の 情報提供の試行として、漫画 及びインフルエンサー漫画家 によるSNSでの情報発信 「#映え?萎え?episode」 を4本作成し配信を行った。

これらを踏まえ、Bと評価す る。

<課題と対応>

令和2年度は、高齢者等の支 援機関やその構成員に対する情 報提供のあり方の検討をさらに 進めると共に、引き続き、幅広 い年齢層、多様な対象に向けた 消費者教育の推進に資する情報 提供を積極的に行う。

第1. 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にとるべき措置 とに意義があるこ とから、発行回数 そのものを単に増 加させることより も、発行されたも のがより多くの人 に読まれるよう、 登録者数を着実に 増加させることを 重視する目標とす る。そのための手 段については、こ れまで実施してき たウェブサイトで の登録呼び掛け及 びセンターが主催 又は参加する各種 フォーラムやイベ ント、講演会、研 修等の様々な場で 積極的に登録を呼 び掛けることに加 え、民生委員、社 会福祉主事、介護 福祉士その他の支 援関係者や「消費 者安全確保地域協 議会」(見守りネ ットワーク)構成 員等への情報提供 を行うことによ り、高齢者・障害 者本人のみなら ず、これら支援関 係者・構成員等の 登録の実現と大幅 な増加につなげて いく積極的な取組 を行うことから、 達成水準は設定し ないこととする。 【関連指標】 ・「見守り新鮮情 報」(メールマ ガジン)発行回 (平成28年度実 績:28回) ・録音図書「デイ ② 消費者教育の推進 ジー版くらしの に関する先進的な取

			0目標を達成するためにとるべき措直
豆知識」作成部		組の情報提供	
数		・消費者教育に関す	
(平成28年度実		る先進的な取組に	
績:1,200部)		ついて、ウェブサ	
		イトおよびウェブ	
② 消費者教育の推進	② 消費者教育の推進	版「国民生活」に	
に関する先進的な取	に関する先進的な取	おいて紹介すると	
組の情報提供	組の情報提供	ともに、東京事務	
消費者教育推進法	学校、地域、家	所及び相模原事務	② 消費者教育の推進に関する先進的な取
第18条第1項の規定		所の展示スペース	組の情報提供
及び消費者教育推進	様々な場において行	で掲示を行う。	・ ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実
基本方針に基づき、	われている消費者教	・SNSを活用して	践事例集」のコーナーに、多様な担い手に
センターは、学校、地		188(消費者ホッ	よる意欲的かつ実践的な消費者教育の取組
域、家庭、職域その他	取組の情報を提供す	トライン)の広報	例を年間 12 回掲載した。
の様々な場において	るため、東京事務所	を積極的に行う。	
行われている消費者	及び相模原事務所の		・ ウェブサイトで、消費者教育用教材や消
教育に関する先進的	展示スペース等にお		費生活センターの取組紹介の更新を 10 回行
な取組の情報を提供	いて、新たに情報の		うとともに、東京事務所及び相模原事務所
するため、東京事務	内容を広報する資料		の展示スペース等における掲示(展示物、
所及び相模原事務所	(ポスター、パンフ		配布物)及びデジタルサイネージのコンテ
の展示スペース等に	レット等含む)を作		ンツの更新を 21 回行った。
おいて、新たに情報	成して掲示する。ま		
の内容を広報する資	た、先進的な取組で		・ SNSにより 188 (消費者ホットライ
料(ポスター、パンフ	作成された資料や物		ン)の広報を積極的に行った。
レット等含む)を作	品の展示を実施する		Facebook における 188 の周知
成して掲示する。ま	とともに、ウェブサ		156 回の投稿中 67 回
た、先進的な取組で	イトにおける先進的		Twitter における 188 の周知
作成された資料や物	な取組専用ページへ		176 回の投稿中 67 回
品の展示を実施する	の掲載を積極的に行		
とともに、ウェブサ	- う。 さらに、若者		
イトにおける先進的	向けの取組として、		
な取組専用ページへ	若者が慣れ親しむS		
の掲載を積極的に行	NS (ソーシャル・		
う。さらに、若者向] ネットワーキング・		
けの取組として、著	サービス)を活用し		
者が慣れ親しむSN	た 188(消費者ホッ		
S (ソーシャル・ネッ	トライン)の広報を		
トワーキング・サー	- 積極的に行う。		
ビス)を活用した188	3		
(消費者ホットライ	【関連指標】		
ン)の広報を積極的	・ウェブサイトにお		
に行う。	ける先進的な取組		
	専用ページの更新		
【関連指標】	回数		
・ウェブサイトに	・ウェブ版「国民生		
おける先進的な	活」における先進		
取組専用ページ	的な取組の紹介回		
の更新回数	数		
・ウェブ版「国民	・展示スペース等に		
生活」における	おける先進的な取		
先進的な取組の	組の展示内容の更		
	<u> </u>		<u> </u>

第1. 国以に対して延囲	9 3 9 6 7 6 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	未物の貝の門上に関す	の日保は EM ものにこの 1941年
紹介回数	新回数	③ 消費生活相談実例	
・展示スペース等		等の消費者教育への	
における先進的		活用	
な取組の展示内		・PIO-NET情報	
容の更新回数		を活用して時宜を得	
		たテーマを選定し、	
③ 消費生活相談実例	③ 消費生活相談実例	「見守り新鮮情報」	③消費生活相談実例等の消費者教育への活用
等の消費者教育への	等の消費者教育への	を作成する。	・ 「見守り新鮮情報」を、29 回発行した。
活用	活用	・成年年齢引下げに向	そのうち、PIO-NET情報を活用した
消費者教育推進法	PIO-NET情	けて、PIO-NE	テーマを選定したものを 27 回発行した。
第13条第2項の規定		T情報を活用した若	
及び消費者教育推進		者向け情報の発行準	
基本方針に基づき、	し、情報提供する。	備を行う。	とした新規の情報提供の試行として、漫画
センターは、公民館			及びインフルエンサー漫画家によるSNS
その他の社会教育施			での情報発信「#映え?萎え?episode」を
設等において、消費			4本作成し配信を行った。
生活センター等が収			(タイトル)
集した情報の活用に			・「お試し」のつもりだったのに定期購入
よる実例を通じた消			\Z !
費者教育が行われる			・通販サイトで買った商品が届かない!?
ようPIO-NET			・うまくやれば儲かる?それって本当?
情報を活用して時宜			・相談を聞くだけでお金がもらえる?
を得たテーマを選定			
し、情報提供する。			
【関連指標】			
・相談情報を活用			
した「見守り新			
鮮情報」発行回			
数数			
平成28年度実			
績:24回)			
//2 • 2 • 1 1 //			

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報									
2.情報収集・分析事業	情報収集・分析事業全般								
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)①、 6 (2)⑦	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、42条 「消費者基本法」第25条						
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038						

主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
								予算額(千円)	2, 298, 115	2, 357, 388				
								決算額 (千円)	989, 960	1, 341, 089				
								経常費用 (千円)	1, 150, 304	1, 208, 497				
								経常損益 (千円)	17, 896	5, 737				
								行政コスト (千円)	1, 096, 519 (<u>*</u>)	1, 396, 404				
								従事人員数	22	20				

^(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 (1) PIO-NET等の刷新、利用承認等【B】 |1.情報収集・分析事業 |1.情報収集・分析事業 |1.情報収集・分析事業 | <評定と根拠> В 評定 <以下略> (2) 関係機関への情報提供及び情報交換【B】 <以下略> <以下略> 評定:B <評定と根拠> 各項目を通じて、所期の目標を達成したもの 該当する項目別評定は、いずれも「B」 と評価した。 となり、単位評定も「B」とする。 <課題と対応> <課題と対応> なし 該当する項目別評定に記載のとおり。

1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報【3】										
2.情報収集・分析事業	(1) PIO-NET等の刷新、利用承認等										
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成30年7月22日改定)」施策番号6(2)⑦	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条								
当該項目の重要度、難易度	重要度:「高」 登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。 難易度:「高」 第3期中期目標期間における短縮努力により目標(消費生活センター等10日以内、センター5日以内)の登録日数をすでに大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑みた目標として定めているため。	業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038								

2. 主要な経年デー	主要な経年データ															
①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)							
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
全国の消費生活センターにおける 登録日数	7日以内	7.0 日	6.6 日	6.7日					予算額(千円)	2, 298, 115	2, 357, 388					
国民生活センター 受付相談の 登録日数	4日以内	4.3 日	4.2 日	4.3 日					決算額(千円)	989, 960	1, 341, 089					
PIO-NET 利用承認件数	-	39	12	8					経常費用(千円)	1, 150, 304	1, 208, 497					
									経常損益(千円)	17, 896	5, 737					
									行政コスト (千円)	1, 096, 519 (<u>*</u>)	1, 396, 404					
									従事人員数	22	20					

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価											
	中期目標	中期計画	在由計画	法人の業務実績・自己評価		1己評価	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・					
		中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	業務実績自己評価		主務大臣による評価				
	消費者基本計画第4			<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В				

章6(2)「全国消費 生活情報ネットワーク システム(PIO-N ET)を適切に運用す るとともに、国の行政 機関や地方公共団体に よる法執行、事業者の 指導への活用を促進す る」との規定に基づ き、以下を実施する。

① PIO-NETの ① PIO-NETの 刷新 刷新

全国消費生活情報

ネットワークシステ

ム (以下「PIO-

NET」という。)

については、消費生

活相談の現場におけ

る利用の負担軽減と

効率化による速やか

な情報収集、情報分

析機能の向上による

迅速な法執行や法改

正の企画立案といっ

た行政機関等におけ

に、新たな解析手法

であるテキストマイ

ニングの導入や、人

工知能(AI)、音

声認識、本人認証等

の新技術の導入を検

討し、令和2年度ま

でにPIO-NET

平成30年度補正

予算(第2号)によ

り追加的に措置され

た運営費交付金につ

いては、消費生活相

談体制の強化等を図

るためのPIO-N

ETシステム改修及 びデータ遠隔地保管

消費者庁との連携

による地方公共団体

等の理解と協力を得

て相談受付後の一層

速やかな登録を引き

に活用する。

の刷新を行う。

る活用促進のため

全国消費生活情報 ネットワークシステ ム (以下「PIO-NET」という。) については、消費生 活相談の現場におけ る利用の負担軽減と 効率化による速やか な情報収集、情報分 析機能の向上による 迅速な法執行や法改 正の企画立案といっ た行政機関等におけ る活用促進のため に、新たな解析手法 であるテキストマイ ニングの導入や、人 工知能(AI)、音 声認識、本人認証等 の新技術の導入を検 討し、平成32年度ま でにPIO-NET の刷新を行う。

消費者庁との連携 による地方公共団体 等の理解と協力を得 て相談受付後の一層 速やかな登録を引き 続き促すことなどに より、相談受付から PIO-NETに登 録されるまでの平均 日数(以下「登録日 数」という。)を短 縮するよう努める (センターが自ら受 け付けた相談につい ても短縮に努め

- 全国の消費生活センタ 一等における登録日数 7日以内(平成28年 度実績:7.0日)
- ・センター受付相談の登 録日数4日以内(平成 28 年度実績: 4.3 日)

(関連指標>

実績:39件)

① PIO−NETの ②

刷新 • 全国消費生活情報 ネットワークシス テム(以下「PI O-NETIとい う。) について は、刷新に向け て、現状のシステ ム及び消費生活業 務を分析し、問題 点・課題等を整理 する。また新たな 解析手法であるテ キストマイニング の導入や、人工知 能(AI)、音声 認識、本人認証等 の新技術の導入に ついて検討し、次 期PIO-NET 刷新計画を作成す る。

・消費者庁との連携 による地方公共団 体等の理解と協力 を得て相談受付後 の一層速やかな登 録を引き続き促す ことなどにより、 相談受付からPI O-NETに登録 されるまでの平均 日数(以下「登録 日数」という。) として、全国の消 費生活センター等 における登録日数 を7日以内、セン

ター受付相談の登

認件数(平成28年度

・刷新に向けた取組について PIO-NET利用承

①PIO-NETの刷新

2019 年 7 月、 P I O - N E T 刷新に関する プロジェクト管理支援事業者及びPIO-N ETシステムの構築・運用保守事業者を調達 にて選定し、システムの設計・開発・構築作 業に取り組んだ。

「PIO-NET刷新に関する検討会」 (2018年5月開催)において優先的取組み事項 とされた、消費生活相談の現場における負担 軽減や迅速な法執行等に有用な事業者名の名 寄せ機能、及び、情報セキュリティ強化のた めのデータの遠隔地保管について機能要件を 確定し、システム構築を開始した。また同じ く優先的取組事項とされたAI技術等を活用 したチャットボットについては、実証実験の 調達に向け、プレテストを実施した。

PIO-NET刷新における他の調達(各 地消費生活センターに設置する専用端末、回 線等) についても仕様書を作成し意見招請の ための公告を実施した。

登録日数短縮のための取組みについて

全国の消費生活センター等における登録日 数については、適宜地方公共団体に早期登録 を呼びかけ、登録日数の短縮を進めた。令和 元年度における登録日数は6.7日となった。 センター受付相談の登録日数については、 センター内の相談受け付け部署とデータ管理 部署の連携を緊密にし、相談受付後のデータ 処理時間を短くするための取組みを行い、令 ② P I O − N E T の利用承認 和元年度における登録日数は4.3日となっ

評定:B

① PIO-NETの刷新

・刷新に向けた取組み

2019年7月、PIO-NET 刷新に関するプロジェクト管理 支援事業者及びPIO-NET 者を調達にて選定し、システム した。

事業者名の名寄せ機能につい いて検証作業を行った。またB | 要がある。 CP対策としてデータの遠隔地 保管についても機能面における 要件を確定し、システム構築を 開始した。チャットボットにつ いても簡易プレテストを実施 し、実証実験の仕様書作成に向 けての基礎資料とした。

PIO-NET2020 において 各地消費生活センターに設置す る専用端末の台数や設置個所を 適正に把握するため、地方自治 体に対して4月に調査を実施 し、1月に専用端末配備の決定 通知にて連絡すると共に、専用 端末や専用回線の調達を開始し

なお、これら調達について は、「PIO-NET刷新に関 する検討会」にて取り纏められ たロードマップに従い実施し

・登録日数短縮のための取組み 各種取組みの結果、全国の消費 生活センター等における登録日 数が6.7日、センターにおける 登録日数が 4.3 日となった。

令和元年度中に8の新規利用 申請を承認し、かつ、新規利用 を開始した13拠点での円滑な 利用のための情報提供等を実施 した。

③事故情報データバンクの運営

消費者庁での利用状況を踏ま えてシステム業務フローの再整 <評定と根拠>

自己評価書の「B」との評価結果が妥当 であると確認できた。

<課題と対応>

令和2年度においても、PIO-NET システムの構築・運用保守事業 | 刷新に向け、新型コロナウイルス感染拡大 の状況を踏まえながら、必要な調達や研修 の設計・開発・構築作業を開始 | 等の実施、PIO-NET利用機関関係者 との調整等を適切に行う必要がある。

また、難易度の高い目標ではあるが、登 ては要件を確定後、データを用|録日数の更なる短縮に向けた取組を行う必

男 I. 国民に対して提供	りるリーレスでの他の身	長傍の貝の円上に関り	る目標を達成するためにとるべき措直
る。)。	続き促すことなどに	録日数を4日以内	理及び改善策を検討し、同一事
	より、相談受付から	とするよう努め	故チェックに関するフローの不
【 + 垃 + 画 】			具合修正、ユーザー申請、登録
【指標】	PIO-NETに登	る。	
・全国の消費生活	録されるまでの平均		業務に関する作業改善などを実
センター等にお	日数(以下「登録日		施することで、円滑な運営がで
ける登録日数7	数」という。)とし		きるようにした。
目以内(平成28	て、全国の消費生活		事故情報データバンクを適切
年度実績:7.0	センター等における		で円滑な運営するため、消費者
			「一方の意見・要望の確認をし、来
日)	登録日数を7日以		
・センター受付相	内、センター受付相		年度のシステム更新へ向けての
談の登録日数4	談の登録日数を4日		意見招請用の仕様書の作成を開
日以内(平成28	以内とするよう努め		始した。
年度実績:4.3	る。		
目)			これらを踏まえ、Bと評価す
	【 + 1 + 1 = 1		る。
	【指標】		√J ∘
【目標水準の考え	・全国の消費生活		
方】	センター等にお		
登録日数の短縮	ける登録日数7		<課題と対応>
については、その	日以内(平成 28		①PIO-NETの刷新
重要性を全国の消	年度実績:7.0		・刷新に向けた取組み
費生活センター等			令和2年度においても、令和
	·		
及びセンターが認			2年度末のPIO-NET刷新
識して相談現場で	談の登録日数4		に向け、必要な調達や構築等の
の短縮努力やPI	日以内(平成 28		実施、PIO-NET利用機関
O-NETのシス	年度実績:4.3		関係者との調整等を行う。
テム改良等を行っ	日)		・登録日数短縮のための取組み
た結果、従来全国	Н /		令和2年度も引き続き、全国
平均で30~40日程			の消費生活センター等に早期登
度要していた登録			録の重要性を認識してもらうよ
日数が、平成28年			うにするなどして、登録日数の
度実績で消費生活			更なる短縮に向けた取組みを行
センター等におい			う。また、センター受付相談の
ては7.0日(当初			登録日数についても、4日以内
目標は10日)、セ			を早期に実現できるように努め
ンターにおいては			る。
4.3日(当初目標			
は5日)まで大幅			②PIO-NETの利用承認
に短縮を超過達成			令和2年度においても、地方
した。引き続き、			公共団体からの要望を踏まえ、
超過達成した実績			PIO-NETの利用承認を適
ベースと同等程度			切に実施する。
以上の成果を維持			
することが有益で			③事故情報データバンクの運営
あり重要度も高い			令和2年度においても、消費
とみられることか			者庁と連携しながら、事故情報
ら、消費生活セン			データバンクの適切な運営を実
			mata。
ター等においては			
7日以内、センタ			システム更新の調達を適宜実
ーにおいては4日			施する。
以内の目標とす			
る。			
	<u> </u>		

【壬西庄、京】				
【重要度:高】				
登録日数を短縮				
することは、消費				
者被害の早期認識				
のために極めて重				
要であり、消費者				
被害の発生又は拡				
大の防止及び被害				
の迅速な回復に資				
するものであるた				
め。				
(A) ₀				
【難易度:高】				
第3期中期目標				
期間における短縮				
努力により目標				
(消費生活センタ				
一等10日以内、セ				
ンター5日以内)				
の登録日数をすで				
に大幅に短縮し、				
困難な目標を超過				
達成したところで				
あるが、登録日数				
短縮の重要性に鑑				
み、引き続き、新				
技術の導入や消費				
生活センター等、				
センター及び消費				
者庁の連携による				
短縮努力等によ				
り、第3期中期目				
標の水準から更な				
る高みを目指し、				
超過達成した実績				
ベースと同等程度				
以上の水準とし				
て、登録日数を全				
国の消費生活セン				
ター等では7日以				
内、センターでは				
4日以内を目指す				
目標設定とする。				
2 PIO-NETの	② PΙΟ-ΝΕΤΦ	2 PIO-NETO	②PIO-NETの利用承認	
利用承認	利用承認	利用承認	地方公共団体によるLGWAN経由でのP	
地方公共団体から	地方公共団体から	地方公共団体から	IO-NET2015 新規利用申請を随時受け付	
の要望を踏まえ、P	の要望を踏まえ、P	の要望を踏まえ、P	け、令和元年度は8の地方公共団体からの新	
IO-NETの利用	IO-NETの利用	IO-NETの利用	規利用申請を承認し、地方公共団体における	
承認を適切に実施す	承認を適切に実施す	承認を適切に実施す	PIO-NET2015の利用拡大を図った。	
		-		

00	る。	る。	また、令和元年度中に新規利用を開始した	
			13 拠点について、円滑に利用を開始できるよ	
【関連指標】	【関連指標】		う、各拠点の担当者にPIO-NET2015 と	
• P I O - N E T	• P I O – N E T		の接続や相談情報入力のために必要な情報提	
利用承認件数	利用承認件数		供等を実施した。	
(平成28年度実	(平成 28 年度実			
績:39件)	績:39件)			
事故情報データバ	③ 事故情報データバ	③ 事故情報データバ	③事故情報データバンクの運営	
クの運営	ンクの運営	ンクの運営	事故情報データバンクを適切に運営するた	
事故情報データバ	事故情報データバ	事故情報データバ	め、消費者庁での利用状況を聴き取り、整理	
ク(参画機関は13	ンクについて、消費	ンクについて、消費	して、システム業務フローの再整理及び改善	
(関) について、消	者庁と連携しながら	者庁と連携しながら	策の検討を行った。検討結果を踏まえ、同一	
者庁と連携しなが	適切な運営を実施す	適切な運営を実施す	事故チェックに関するフロー、ユーザー申	
適切な運営を実施	る。	る。	請、登録業務に関する作業改善などを実施	
~る。	- 0		し、円滑な運営を行うと共に、来年度のシス	
- 0			テム更新へ向けての意見招請用の仕様書の検	
			討を開始した。	

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【4】		
2.情報収集・分析事業	(2) 関係機関への情報提供及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)①、6 (2)⑦	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
全国の消費生活センター等における 早期警戒指標 利用者数	7,000人	6, 719 人	8, 223 人	7, 166 人				予算額(千円)	2, 298, 115	2, 357, 388			
「PIO-NET つうしん」発行回 数	-	13 回	12 回	12 回				決算額(千円)	989, 960	1, 341, 089			
PIO-NETに 関する事務連絡 発出回数	_	26 回	16 回	17 回				経常費用(千円)	1, 150, 304	1, 208, 497			
PIO-NET刷 新に関する資料等 発行回数	_	16 回	4回	6 回				経常損益(千円)	17, 896	5, 737			
「早期警戒指標」 発行回数	-	12 回	12 回	12 回				行政コスト (千円)	1, 096, 519 (<u>*</u>)	1, 396, 404			
消費者行政フォー ラムログイン数	_	74.9万回	78.0万回	77.6万回				従事人員数	22	20			
情報提供依頼への 対応件数	_	1,894件	1,051件	1,040件									

第1. 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にとるべき措置

法令照	照会	_	644 件	529 件	507 件				
	警察	_	277 件	131 件	150 件				
	裁判所	_	12 件	10 件	5件				
ź	弁護士会	_	286 件	290 件	266 件				
	商格消費 者団体	_	59 件	93 件	85 件				
法	センター 法第 40 条 第 1 項	_	1件	2件	1 件				
	その他		9件	3件	0 件				
公益目的を 法人その他 ら消費者和 進に特に書 ると判断	也団体か 可益の増 寄与し得	_	110 件	155 件	169 件				
「急増指標 づく情報提 数	是供団体	_	6 団体	15 団体	16 団体				

3.	中期目標期間の業務に係る	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣によ	よる評価 こうしゅう こうしゅう こうしゅう こうしゅう こうしゅう こうしゅう こうしゅう こうしゅう しゅうしゅう しゅう			
	+++1 = +==	+ +112	左索到亚		法人の業務実績・自	己評価	→ 7 ⁄4 (. IT.)	- トッ 元/元
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	土務天臣(こよる評価
	① 「早期警戒指標」	① 「早期警戒指標」	① 「早期警戒指標」			<評定と根拠>	評定	В
	利用機能の提供及び	利用機能の提供及び	利用機能の提供及び		①「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の		<評定と根拠>	
	活用の促進	活用の促進	活用の促進	・全国の消費生活センタ		①「早期警戒指標」利用機能の提	自己評価書の「B」	との評価結果が妥当
	消費者被害の発生	消費者被害の発生	• 「早期警戒指標」	一等における早期警戒		供及び活用の促進	であると確認できた。	
	又は拡大の防止を図	又は拡大の防止を図	の出力機能をPI	指標利用者数 7,000人		PIO-NETの「早期警戒		
	るため、新たな手	るため、新たな手	O-NETの機能		警戒指標」を提供した。また、センターが主	指標」出力機能の関係機関への	<課題と対応>	
	口・悪質事例等を早	口・悪質事例等を早	として消費者庁、	6,719人)	催したPIO-NET利用者向けの各種研修	提供及びPIO-NET利用者	令和2年度も引き約	たき、「早期警戒指
	期に明らかにする	期に明らかにする	関係省庁、関係独		において、早期警戒指標の利用方法等を分か	向け研修での利用促進により、	標」利用機能の提供及	なび活用の促進、消費
	「早期警戒指標」	「早期警戒指標」の	立行政法人、消費		りやすく記載した「PIO-NETデータを	7,166 人の利用者があった。	生活センター等への情	
	(「急増指標」及び	出力機能をPIO-	生活センター等の		利用した早期警戒指標利用ガイド」を活用		との情報交換及び特別	三適格消費者団体等の
	「特商法指標」の2	NETの機能として	関係機関に提供す	-		②消費生活センター等への情報提	PIO-NET利用促	
	種類)の出力機能を	消費者庁、関係省	るとともに、研修			供	必要がある。	
	PIO-NETの機	庁、関係独立行政法	等の機会を得て、	しん」発行回数(平成		「消費者行政フォーラム」を		
	能として消費者庁、	人、消費生活センタ	同機能の周知を図	28 年度実績:13 回)		活用して「PIO-NETつう		
	関係省庁、関係独立	ー等の関係機関に提	り活用を促進す	・PIO-NETに関す		しん」などPIO-NET運営		

行政法人、消費生活 センター等の関係機 関に提供するととも に、同機能の活用を 促進する。

【指標】

・全国の消費生活 センター等にお ける早期警戒指 標利用者数 7,000人 (平成28年度実 績:6,719人)

【目標水準の考え 方】

早期警戒指標を 毎月着実に発行す ることとし、その 上で毎月の利用者 数を確保してその 内容を確実に知ら せることに意義が あることから、P IO-NETにお いて同機能の利用 者を平成28年度実 績と同等程度以 上、確保するよう 努めることを目標 とする。

② 消費生活センター 等への情報提供

PIO-NETO運営等について、消 費生活センター等に 対し情報提供を行 う。

【関連指標】

- [PIO-NE Tつうしん」発 行回数(平成28 年度実績:13 口)
- PIO-NET に関する事務連 絡発出回数(平 成28年度実績:

供するとともに、同 機能の周知を図り活 用を促進する。

また、全国の消費 生活センター等にお ける「早期警戒指 標」の利用者数の維 持向上を図り 7,000 人を目指す。

【指標】

全国の消費生活 センター等にお ける早期警戒指 標利用者数 7,000 人 (平成 28 年度実績: 6,719人)

② 消費生活センター 等への情報提供

PIO-NETO 安定的運用に資する ため、「PIO-N ETつうしん」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」(P IO-NET業務の サポート用電子掲示 板)に掲載する。

【関連指標】

· 「PIO-NE Tつうしん | 発 行回数(平成 28

ンター等における 「早期警戒指標」 の利用者数の維持 向上を図り 7,000 人を目指す。

る事務連絡発出回数 ・全国の消費生活セ (平成28年度実績:

16 回)

26 回) PIO-NET刷新に 関する資料等発行回数 (平成 28 年度実績:

- · 「早期警戒指標」発行 回数(平成28年度実 績:12回)
- ・消費者行政フォーラム ログイン数(平成 28 年度実績:約74.9万

- 情報提供依頼への対応 件数(平成28年度実 績:1,894件)
- 法令照会(警察/裁判 所/弁護士会/適格消 費者団体/センター法 第40条第1項(和解 の仲介手続によって紛 争が解決されなかった 消費者の訴訟支援) / その他) (平成28年 度実績:644 件<内訳 >警察:277件、裁判 所:12件、弁護士会: 286 件、適格消費者団 体:59件、センター法 第40条第1項(和解 の仲介手続によって紛 消費者の訴訟支援): 1件、その他:9件) PIO-NETO安定的運用に資する ・公益目的を有する法人 ため、「PIO-N その他団体から消費者 利益の増進に特に寄与 し得ると判断される照 会(平成28年度実

を、随時「消費者行 績:110件) 政フォーラム」 (P 4)

② 消費生活センター

ETつうしん」な

運営に関する情報

ど、PIO-NET

IO-NET業務の

サポート用電子掲示

板) に掲載する。

等への情報提供

・「急増指標」に基づく 情報提供団体数(平成 28 年度実績: 6 団体< 内訳 > 適格消費者団 体:5団体、特定適格 消費者団体:1団体) ・適格消費者団体からの 照会への対応件数(平

争が解決されなかった **②消費生活センター等への情報提供**

平成30年度においては、PIO-NETの 期警戒指標 出力機能を提供す 安定的運用に資するための各種情報を「消費 者行政フォーラム」を通じて迅速に消費生活 センター等に提供した。提供情報は以下の通 Ŋ .

- PIO-NETつうしん(12回)
- PIO-NETに関する事務連絡(17回)
- PIO-NET刷新に関する資料等(6回)
- 早期警戒指標(12回)

に関する情報提供を迅速に行っ た。

③行政機関等との情報交換

関係行政機関からの情報提供 依頼 1,040 件及び、弁護士会等 からの法令に基づく照会 507件 について、全て適切に対応し

(4)適格消費者団体・特定適格消費 |渚団体のPIO-NET利用|

PIO-NETの利用

適格消費者団体へのPIO-NETに係る情報の開示範囲拡 大について各種調整及び地方公 共団体への意見照会を行い、令 和元年度よりPIO-NET情 報の提供範囲拡大を実施するこ ととした。

「急増指標」に基づく情報提供 適格消費者団体及び特定適格 消費者団体への情報提供を計12 回実施した。

これらを踏まえ、Bと評価す

<課題と対応>

①「早期警戒指標」利用機能の提 供及び活用の促進

令和2年度においては、関係 機関へのPIO-NETの「早 るとともに、早期警戒指標の利 用促進を図る。

②消費生活センター等への情報提

令和2年度においては、「P IO-NETつうしん」などP IO-NET運営に関する情報 を、「消費者行政フォーラム」 へ迅速に掲載する。

③行政機関等との情報交換

令和2年度においても、法令 に基づく迅速かつ厳正な行政処 分等に資するため、事業者情報 を含め、行政機関との間で緊密

 	, o / こ / こ / こ / 1 回 / 3 / 1		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Teco che	T
26回)	年度実績:13		成 28 年度実績:59		な情報交換を行うのと同時に、
· PIO-NET	回)		件)		裁判所、警察、弁護士会、適格
刷新に関する資	• P I O – N E T				消費者団体等からの法令に基づ
料等発行回数	に関する事務連				く照会に対して迅速かつ適切に
(平成28年度実	絡発出回数(平				対応する。
績:16回)	成 28 年度実績:				
• 「早期警戒指	26 回)				 ④適格消費者団体・特定適格消費
標」発行回数	• P I O – N E T 届				者団体のPIO-NET利用
					・PIO-NETの利用について
(平成28年度実	新に関する資料等				
績:12回)	発行回数(平成 2				令和2年度においても、適格
・消費者行政フォ	年度実績:16回)				消費者団体等へのPIO-NE
ーラムログイン	• 「早期警戒指				T端末配備に向けた検討を進め
数(平成28年度	標」発行回数				る。
実績:約74.9万	(平成 28 年度実				・「急増指標」に基づく情報提供
回)	績:12回)				について
	・消費者行政フォ				令和2年度においても、適格
	ーラムログイン				消費者団体等からの申請に基づ
	数(平成 28 年度				き、急増指標に基づく情報提供
	実績:約74.9万				を行う。
	□)				
③ 行政機関等との情	③ 行政機関等との情	③ 行政機関等との情		③行政機関等との情報交換	
報交換	報交換	報交換		法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等の	
法令に基づく迅速	法令に基づく迅速	法令に基づく迅速		ため、関係行政機関から寄せられた 1,040 件	
かつ厳正な行政処分	かつ厳正な行政処分	かつ厳正な行政処分		の情報提供依頼に対応した。	
等に資するため、消	等に資するため、事	等に資するため、事		また、裁判所、警察、弁護士会、適格消費	
費者利益を侵害する	業者情報を含め、行	業者情報を含め、行		者団体等からの法令に基づく照会、計507件	
違法・不当行為の取	政機関等との間で緊	政機関等との間で緊		について適切に対応した。	
締り等を行う行政機	密な情報交換を行	密な情報交換を行			
関等との間で緊密な	い、PIO-NET	が、PIO-NET			
情報交換を行う。	情報を提供するとと	情報を提供するとと			
情報交換を行う。					
【目】本北台一種【	もに、警察、裁判	もに、警察、裁判			
【関連指標】	所、弁護士会、適格	所、弁護士会、適格			
・情報提供依頼へ	消費者団体等からの	消費者団体等からの			
の対応件数(平	法令照会に対応す	法令照会に対応す			
成28年度実績:	る。	る。			
1,894件)					
・法令照会(警察	【関連指標】				
/裁判所/弁護	・情報提供依頼へ				
士会/適格消費	の対応件数(平				
者団体/センタ	成 28 年度実績:				
一法第40条第1	1,894件)				
項(和解の仲介	・法令照会(警察				
手続によって紛	/裁判所/弁護				
争が解決されな	士会/適格消費				
かった消費者の	者団体/センタ				
訴訟支援) /そ	一法第 40 条第				
の他)	1項(和解の仲				
(平成28年度実	介手続によって				
績:644件<内	紛争が解決され				
訳>警察:277	なかった消費者				
				•	<u>'</u>

71 I	 国内に対して促放 		术 /为v/ 貝 v/ l·li 上 (C 因) ·	5目標を達成するためにとる [、]	C 14 E	
	件、裁判所:	の訴訟支援)/				
	12件、弁護士	その他)(平成				
	会:286件、適	28 年度実績:				
	格消費者団	644 件<内訳>				
	体:59件、セ	警察:277件、				
		表判所:12件、				
	ンター法第40					
	条第1項(和	弁護士会:286				
	解の仲介手続	件、適格消費者				
	によって紛争	団体:59件、セ				
	が解決されな	ンター法第 40				
	かった消費者	条第1項(和解				
	の訴訟支	の仲介手続によ				
	援):1件、	って紛争が解決				
	その他:9	されなかった消				
	件)	費者の訴訟支				
	・公益目的を有す	援):1件、そ				
	る法人その他団	の他:9件)				
	体から消費者利	・公益目的を有す				
	益の増進に特に	る法人その他団				
	寄与し得ると判	体から消費者利				
	断される照会	益の増進に特に				
	(平成28年度実	寄与し得ると判				
	績:110件)	断される照会				
	177	(平成 28 年度				
		実績:110件)				
		3 4/15(: ==: 117)				
	④ 滴格消费者团休。	④ 滴格消费者団体・	④ 滴格消费者団休。	(a)滴格 :	当費者団体・特定滴格消費者団体のPI	
	④ 適格消費者団体· 特定適格消费者団体	④ 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体・	④ 適格消費者団体・ 特定適格消费者団体・		消費者団体・特定適格消費者団体のPI FT利甲	
	特定適格消費者団体	特定適格消費者団体	特定適格消費者団体	O – N I	ET利用	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利	特定適格消費者団体 のPIO-NET利	特定適格消費者団体 のPIO-NET利	O-NI • PI 0	ET利用 O-NETの利用について	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用	O-NI • PI (適	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 適格消費者団体・	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・	O-NI ・PI(適 の利	ET利用 〇一NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 又は拡大の防止及び	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・ 特定適格消費者団	O-NI ・PI(適材 の利見 して、	E T 利用 O — N E T の利用について 各消費者団体等における P I O — N E T 用について、同団体への情報面の支援と . 平成 30 年の同法改正衆議院付帯決議に	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 又は拡大の防止及び 迅速な回復を図るた	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体 (以下「適格消費者	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・ 特定適格消費者団 体(以下「適格消	O-NI ・PI(適材 の利別 して、 よる	E T 利用 O — N E T の利用について 各消費者団体等における P I O — N E T 用について、同団体への情報面の支援と . 平成 30 年の同法改正衆議院付帯決議に 「 P I O — N E T に係る情報の開示の範	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 又は拡大の防止及び 迅速な回復を図るた め、消費者団体訴訟	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体 (以下「適格消費者 団体等」という。)	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・ 特定適格消費者団 体(以下「適格消 費者団体等」とい	O-NI ・PI(適 の利 して、 よる 囲の打	E T 利用 O - N E T の利用について 各消費者団体等における P I O - N E T 用について、同団体への情報面の支援と 、平成 30 年の同法改正衆議院付帯決議に 「P I O - N E T に係る情報の開示の範 拡大」対応を開始し、同団体からの求め	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 又は拡大の防止及び 迅速な回復を図るた め、消費者団体訴訟 制度(適格消費者団	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体 (以下「適格消費者 団体等」という。) におけるPIO-N	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・ 特定適格消費者団 体(以下「適格消 費者団体等」とい う。)におけるP	O-NI ・PI(適材 の利 して、 よる 囲の打	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 平成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の範 広大」対応を開始し、同団体からの求め じて、新たに処理結果情報の「処理結	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 又は拡大の防止及び 迅速な回復を図るた め、消費者団体訴訟 制度(適格消費者団 体が事業者の不当な	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 のPIO-NET利用 適格消費者団体・特定適格消費者団体 (以下「適格消費者 団体等」という。) におけるPIO-N ETの利用につい	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・ 特定適格消費者団 体(以下「適格消 費者団体等」とい う。)におけるP IO-NETの利	O-NI ・PI(適材 の利 して、 よる 囲の打	E T 利用 O - N E T の利用について 各消費者団体等における P I O - N E T 用について、同団体への情報面の支援と 、平成 30 年の同法改正衆議院付帯決議に 「P I O - N E T に係る情報の開示の範 拡大」対応を開始し、同団体からの求め	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 又は拡大の防止及び 迅速な回復を図るた め、消費者団体訴訟 制度(適格消費者団 体が事業者の不当な 勧誘行為等の差止請	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体 (以下「適格消費者 団体等」という。) におけるPIO-N ETの利用につい て、引き続き、地方	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・ 特定適格消費者団 体(以下「適格消 費者団体等」とい う。)におけるP IO-NETの利 用について、引き	O-NI ・PI(適利 の利 して、 よ 囲に 果」	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 、平成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の範 拡大」対応を開始し、同団体からの求め じて、新たに処理結果情報の「処理結 等を含めて広く情報提供を実施した。	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 又は拡大の防止及び 迅速な回復を図るため、消費者団体訴訟 制度(適格消費者団体訴訟 制度(適格消費者団体が事業者の不当な 勧誘行為等の差止請 求をすることができ	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 のPIO-NET利用 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体 (以下「適格消費者 団体等」という。) におけるPIO-N ETの利用につい て、引き続き、地方 公共団体等関係者と	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・ 特定適格消費者団体(以下「適格消費者団体(以下「当適格消費者」におけるのではいるのではいるのではいる。 IO-NETの利用について、引き 続き、地方公共団	O-NI ・PI(適材 のしよる 田の応 果」 **	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 平成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の範 広大」対応を開始し、同団体からの求め じて、新たに処理結果情報の「処理結 等を含めて広く情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供について	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 スは拡大の防止及び 迅速な回復を図るた め、消費者団体訴訟 制度(適格消費者団体訴訟 制度事業者の不差止請 求をすることがで適格	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体・ (以下「適格消費者 団体等」という。) におけるPIO-N ETの利用につい て、引き続き以供者と の調整を踏まえ、P	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 ・適格消費者団体・ ・適格消費者団体・ ・適格消費者団体・ ・適格消費者 ・適格消費者 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	O-NI ・PI(適利 のしよ 囲に 果 ・「急 適 が に り の に り の り り り り り り り り り り り り り り	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 、平成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の範 拡大」対応を開始し、同団体からの求め じて、新たに処理結果情報の「処理結 等を含めて広く情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供について 各消費者団体等からの要請に応じ、「急	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利用 消費者被害の発生 八は拡大ののからのでは、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、 一、	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 のPIO-NET利用 適格消費者団体・ 特定適格消費者団体・ 特定適格が適格が多いではおいる。 ではおけるPIOいではおけるの利用につい地方との利用につい地方との対対は、 で共団体・ ではおけるのがある。 ではおいるのがある。 ではおいるのでは、 ではおいるのでは、 ではいいのがある。 ではいいのでは、 ではいいのではいいのでは、 ではい	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 ・適格消費者では、	O-NI ・PI(適利) のしよ囲に果 ・「急域 増指	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 、平成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の範 広大」対応を開始し、同団体からの求め じて、新たに処理結果情報の「処理結 等を含めて広く情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供について 各消費者団体等からの要請に応じ、「急 漂に基づく情報の提供に関する合意書」	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 の発生 の発生 の発生 の発生 の発生 の必 の の の の の の の の の の の の の の の の の の	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 のPIO-NET利用 適格消費者可体・ 特では、 特では、 特では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	特定適格消費者団体のPIO-NET列用 ・適格消費者である。 ・適格消費者では、 ・適格のののでは、 ・適格のでは、 ・適格のでは、 ・ででは、 ・でででは、 ・でででは、 ・ででででする。 ・でででは、 ・ででできる。 ・でででする。 ・でででできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・ででできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・でできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・ででできる。 ・でででできる。 ・でででででできる。 ・でででできる。 ・でででででででできる。 ・ででででででででででできる。 ・でででででででででででででででででででででででででででででででででででで	O-NI ・	ET利用 O-NETの利用について 格消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 平成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の範 拡大」対応を開始し、同団体からの求め じて、新たに処理結果情報の「処理結 等を含めて広く情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供について 格消費者団体等からの要請に応じ、「急 標に基づく情報の提供に関する合意書」 交したうえで、急増指標に基づく情報提	
	特定適格消費者団体 のPIO-NET利 用 消費者被害の発生 可能性力 可能性力 可能性力 可能性力 可能性力 可能性的 可能性的 可能性的 可能性的 可能性的 可能性的 可能性的 可能性的	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 のPIO-NET利用 適格消費者団体・特定では、 特定では、 ではないでいいでは、 ではおいのでは、 ではおいのでは、 ではいい	特定適格消費者団体のPIONET 10 中 N E T 列用	O-NI ・ の・日 で のしよ囲に果 ・ 「急適指取を 供を	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 、平成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の範 拡大」対応を開始し、同団体からの求め じて、新たに処理結果情報の「処理結 等を含めて広く情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供について 各消費者団体等からの要請に応じ、「急 標に基づく情報の提供に関する合意書」 交したうえで、急増指標に基づく情報提 毎月(計12回)実施した。令和2年3月	
	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 消費者でのPIO-NET利用 消費者被害の企業を 可能力力。 消費者被害の企業を 可能力。 消費者被害的。 對方式。 對方式。 對方式。 對方式。 對方式。 對方式。 對方式。 對方式	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 一別を用する。 一別を開発を関係を対して、 一部では、 一述は 一述は 一述は 一述は 一述は 一述 一述 一述 一述 一述 一述 一述 一述	特定適格消費者団体のPIO内用 一下である。 一下である。 一下では、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででして、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででして、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででして、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででは、 一ででし、 一ででは、	O・NI O・NI の ・NI の ・NI	ET利用 O-NETの利用について 格消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 、平成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の範 広大」対応を開始し、同団体からの求め じて、新たに処理結果情報の「処理結 等を含めて広く情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供について 格消費者団体等からの要請に応じ、「急 標に基づく情報の提供に関する合意書」 交したうえで、急増指標に基づく情報提 毎月(計12回)実施した。令和2年3月 こおける情報提供先は以下の通りとなっ	
	特定適格消費者団体のPIONET利用 一NET利用 一別 書者のPIONET利用 一別 書者ののPIONET利用 一部費者である。 一部費者では、 一部では、 一では 一では 一で	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 一別を用する。 一別を開始を 一別を開始を 一別を開始を 一別では 一部では 一部では 一部では 一部では 一部では 一部では 一部では 一部で 一部で 一部で 一部で 一部で 一部で 一部で 一部で	特定適格のPIO 用	O・ I 適利であるが、 急適指を供時でのしよ囲に果 ・ 増を供時で	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 可形をでは、同団体の関系では、では、のでは、同団体の関系ででででは、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、で	
	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 調費者のPIO-NET利用 消費者でのPIO-NET利用 消費者での企業をできる。 消費者での企業をできる。 消費者でのできる。 消費者でのできる。 対策では、 のでは、 のでは、 のでできる。 のでで。 ので。 のできる。 のでで。 のでで。 のでで。 のでで。 のでで。 のでで。	特定適格消費者団体のPIONET利用 一別ET利用 一別ET利用 一個格別所 一個格別所 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的	特定適格のPIO用 ・ でのPIO中 ・ でのPIO中 ・ でのPIO中 ・ では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	O・NI(適利である) に果 「 増を供時で 単を点いる) は	ET利用 O-NETの利用について 格消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 可解して、同団体への情報のの支援と で成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の成立で、同団体からの関係がある。 が大」対応を開始し、同団体からの理結果である。 「大」対応を開始した。 を含めて広く情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供について を消費者団体等からの要請に応じ、「急 に基づく情報の提供に応じ、「急 に基づく情報の提供にある合意書」では表別で、急増指標に基づく情報提供にある。 を対したうえで、急増指標に基づく情報提供にある。 を対しる情報提供先は以下の通りとなって に対しる情報提供先は以下の通りとなって のは、大は令和元年度新規追加団体) の格消費者団体	
	特定適格消費者団体のPIONET利用 一NET利用 一別 書者のPIONET利用 一別 書者ののPIONET利用 一部費者である。 一部費者では、 一部では、 一では 一では 一で	特定適格のPIO用 一下である。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一	特定 一方 一方 一方 一方 一方 一方 一方 一方 一方 一方	O・NI(適利である) に果 「 増を供時で 単を点いる) は	ET利用 O-NETの利用について 各消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 可形をでは、同団体の関系では、では、のでは、同団体の関系ででででは、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、で	
	特定適格消費者団体のPIO-NET利用 調費者のPIO-NET利用 消費者でのPIO-NET利用 消費者での企業をできる。 消費者での企業をできる。 消費者でのできる。 消費者でのできる。 対策では、 のでは、 のでは、 のでできる。 のでで。 ので。 のできる。 のでで。 のでで。 のでで。 のでで。 のでで。 のでで。	特定適格消費者団体のPIONET利用 一別ET利用 一別ET利用 一個格別所 一個格別所 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的一個的 一個的	特定適格のPIO用 ・ でのPIO中 ・ でのPIO中 ・ でのPIO中 ・ では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	O・NI(値利) てるのに、	ET利用 O-NETの利用について 格消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 可解して、同団体への情報のの支援と で成30年の同法改正衆議院付帯決議に 「PIO-NETに係る情報の開示の成立で、同団体からの関係がある。 が大」対応を開始し、同団体からの理結果である。 「大」対応を開始した。 を含めて広く情報提供を実施した。 増指標」に基づく情報提供について を消費者団体等からの要請に応じ、「急 に基づく情報の提供に応じ、「急 に基づく情報の提供にある合意書」では表別で、急増指標に基づく情報提供にある。 を対したうえで、急増指標に基づく情報提供にある。 を対しる情報提供先は以下の通りとなって に対しる情報提供先は以下の通りとなって のは、大は令和元年度新規追加団体) の格消費者団体	
	特定適格のPIOPIOPIOPIOTIOOPIOTIOOPIOTOOOOOOOOOOOO	特定適格のPIO用 一下である。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一下でする。 一	特定 一方 一方 一方 一方 一方 一方 一方 一方 一方 一方	O・NI(値利) である の で は の し よ 囲 に 果 ・	ET利用 O-NETの利用について 格消費者団体等におけるPIO-NET 用について、同団体への情報面の支援と 用について、同団体への情報面の支援談に 可解ののでは、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、で	
	特定適格のPIO・日本 一下である 一でである 一でできれ 一ででできれ 一ででできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできれ 一でできな 一でできな 一でできな 一でできな 一でででででででででででででででででででででででででででででででででででで	特定適格のPIO用 一下である。 特定のPIO用 一下では、 一下では、 一下では、 一下では、 一下では、 一下では、 一下では、 一にでは、 一にでは、 一にでいる。。。。 一にでは、 一にでいる。。。 一にでいた。。。 一にでいる。。 一にでいる。。 一にでいる。。 一にでいる。 一にで、 一にで、 一にで、	特定のPIO用 ・ である でのPIO ・ である でのPIO ・ では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	O・	ET利用 O-NETの利用について 格消費者団体等におけるPIO-NET 相について、同団体への情報面の支援と 用について、同団体への情報面の支援談に 可形を同団体の開示の説にの関係の関係がある。 「PIO-NETに係る情報の関係の関係がある。」 が大にの関係がある。 が大に必要に関係を実施した。 はまれば、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、大きなが、は、は、大きなが、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は	
	特定適格のPIOPIOPIOPIOPIOPIOTOPIOTOOOOOOOOOOOOOOO	特定のPIO用 一格 一名 一名 一名 一名 一名 一名 一名 一名 一名 一名	特のPIの用 ・ で で で で で の の の の の の の の の の の の の	O・NI(適利) てるの応』 急適利でるの応』 急適指を供時で (()()()()()()()()()()()()()()()()()()(ET利用 O-NETの利用について 格消費者団体等におけるPIO-NET 日について、同団体への情報面の支援 用について、同団体への情報面の支援 同団体への情報のの支援 で、の同法改正衆議院付帯決の範 「PIO-NETに係る情報の開示の求め 「PIO-NETに係る情報の関係の関係である。 「PIO-NETに係る情報の関係のである。 「PIO-NETに係る情報の関係の関係の表別では、一般では、同団体がある。」 「PIO-NETに係る情報の関係の関係の表別では、一般では、同団体が関係を実施した。令和2年3月をは、一般では、一般では、一般では、一般では、一般では、一般では、一般では、一般で	
	特定の日本 (1) (1) (1) (2) (2) (3) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4	特定のPIO用 一格 一名 一名 一名 一名 一名 一名 一名 一名 一名 一名	特のPI 体者格とるの引共のP末検体応」供も対 で PI 体者格とるの引共のP末検体応」供も対 を で で で で で で で で で で で で で で で で で で で	O・	ET利用 O-NETの利用について 格消費者団体等におけるPIO-NET 日について、の情報面の支援 問いて、同団体への情報面の支援 関いて、の同法改正衆議院付帯決の関 ののでは、の同法のでは、では、のでは、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、で	

第1. 国民に対して提供する	るサービスその他の業務の質の向上	こ関する目標を達成するためにとるべき措置		
必要であり、「消費	・「急増指標」に	⑦消費者支援》	ネット北海道	
者契約法の一部を改	基づく情報提供		坊止ネットワーク東海★	
正する法律」(平成	団体数(平成 28		者問題ネットワーク	
28年法律第61号)及	年度実績:6団	⑩消費者ネッ		
び「独立行政法人国	体<内訳>適格		ネットとうほく★	
民生活センター法等	消費者団体:5		ネットワークいしかわ	
の一部を改正する法	団体、特定適格	③えひめ消費		
律」(平成29年法律	消費者団体: 1			
第43号)の附帯決議	団体)	●特定適格消費		
において、消費者団	• 適格消費者団体	①消費者機構	3本	
体訴訟制度の担い手	からの照会への	②消費者支援	幾構関西	
である適格消費者団	対応件数(平成	③埼玉消費者	波害をなくす会	
体等に対するPIO	28 年度実績:			
-NETの配備等に	59 件)			
よる支援を行うこと				
とされた。このた				
め、引き続き、地方				
公共団体等関係者と				
の調整を踏まえ、P				
IO-NET端末の				
配備に向けた検討を				
進めるほか、消費者				
団体からの要請に基				
づきPIO-NET				
情報の提供を積極的				
に行う。				
【関連指標】				
・「急増指標」に				
基づく情報提供 団体数				
(平成28年度実				
績:6団体<				
内訳>適格消				
費者団体:5				
団体、特定適				
格消費者団				
体:1団体)				
・適格消費者団体				
からの照会への				
対応件数(平成				
28年度実績:59				
件)				
117				

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報											
3.相談事業	相談事業全般											
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 3 (2) ⑩、 5 (3) ①、 5 (3) ②、 6 (1) ④、 6 (1) ⑤、	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第10条の3、第11条、第42条 「消費者基本法」第25条									
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038									

2.	主要な経年デー	-タ												
	①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
	指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額(千円)	389, 904	402, 013			
			/						決算額(千円)	385, 136	393, 656			
									経常費用 (千円)	386, 190	402, 568			
									経常損益 (千円)	4, 768	8, 357			
									行政コスト (千円)	409, 306 (<u>*</u>)	517, 250			
									従事人員数	22	23			
									(※) 平成:	30年度は「行政サー」	ビス実施コスト計算	書」の金額を記載。		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 1. 相談事業 1. 相談事業 (1) 苦情相談【B】 <評定と根拠> 1. 相談事業 В 評定 (2) 国民への情報提供【B】 評定:B <以下略> <以下略> <以下略> <評定と根拠> (3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 各項目を通じて、所期の目標を達成したもの 該当する項目別評定は、いずれも (4) 関係行政機関等に対する改善要望【B】 と評価した。 「B」となり、単位評定も「B」とす (5)消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維 る。 持・向上【B】 <課題と対応> なし <課題と対応> 該当する項目別評定に記載のとおり。

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報【5】												
3. 相談事業	(1) 苦情相談												
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (3)①、5 (3)②、6 (1)④、6 (1)⑤	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条										
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038										

2. 主要な経年データ

①主要	なアウトフ	プット (アウ)	トカム)情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)							
#	旨標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
	貴者機関との 提携件数	_	_	1件	2件				予算額(千円)	389, 904	402, 013					
	家からの リング回数	_	839 回	759 回	720 回				決算額(千円)	385, 136	393, 656					
事例研究	会の実施回数	_	36 回	36 回	36 回				経常費用(千円)	386, 190	402, 568					
	相談件数	_	7, 589 件	7, 295 件	7,006件			経常損益 (千円)	4, 768	8, 357						
経由相談	うち助言 件数	_	6,608件	6,437件	4,081件				行政コスト (千円)	409, 306 (<u>*</u>)	517, 250					
	うち移送・共同処理等	_	859 件	858 件	2,925 件				従事人員数	22	23					
平日バックアップ		_	3,740件	3,887件	3,896件											
相談	うちあっせ ん件数	_	175 件	218 件	163 件											
	相談件数	_	3,021件	2,899件	2, 580 件											
お昼の消 費生活 相談	うちあっせ ん件数	_	168 件	189 件	112 件											

	相談件数	_	5,431件	5,886 件	5,883件				
休日 相談	うち即日		5,420件	5,854件	5,816件				
	対応件数相談件数		72 件	35 件	29 件				
		_	2回	6回	6 回				
	相談件数	_	4,473件	6,257件	6,018件				
越境	「消費生活 相談緊急情	_	8回	8回	11 回				
消費者 相談	海外消費者 機関との提 携機関数	_	12 機関	13 機関	15 機関				
	日外国人	_	_	62 件	369 件				
	電話相談施回数	_	2回	3回	1回				
相	談件数			日) *2:60歳以上の 消費者トラブル 110番(平成30 年9月13日~14	140 件*1 *1:令和元年秋 台風関連消費者 ホットライン (令和元年11月 1日~12月13 日)				

	る目標、計画、業務実績、					
				法人の業務実績・自		
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等		自己評価	主務大臣による評価
① 経由相談及びセン	① 経由相談及びセン	① 経由相談及びセン	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定 B
ター受付相談	ター受付相談	ター受付相談	3	①経由相談及びセンター受付相談	評定:B	<評定と根拠>
消費者基本計画第	消費生活センター	消費生活センター	・海外消費者機関との新	イ. 経由相談		白コ亚価書の「D」しの証価は用が必出
4章6(1)「国民生	等への支援のための	等への支援のための	規提携件数	令和元年度に受け付けた経由相談は7,006	①経由相談及びセンター受付相談	であると確認できた
活センターによる消	取組として、以下の	取組として、以下の		件であった。このうち、助言は4,081件、移	専門家へのヒアリング、事例	てなりると作用的できる。
費生活センター等の	取組を行う。	取組を行う。	<関連指標>	送・共同処理等は 2,925 件だった。	検討会を行い、経由相談の解決	<課題と対応>
相談支援機能の強			1	3 分野(金融・保険、情報通信、特商法)	能力の向上を図った。	令和2年度も引き続き、相談業務におけ
化」に基づき、セン	イ.経由相談	イ. 経由相談	専門家からのヒアリン	の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ	経由相談では迅速丁寧な助	る解決能力の向上及び統一的処理に取り組
ターにおいて、弁護	専門分野に特化	専門分野に特化		外部の専門家からのヒアリング (720回) や	言、移送・共同処理等を実施	むとともに、新型コロナウイルス感染症の
士・専門技術者等専	した相談員・職員	した相談員・職員	実績:839回)	相談事例の研究会 (36回) を行った。	し、事案に応じて事業者との交	拡大の影響等を踏まえて態勢強化の検討を
門家からのヒアリン	で構成されるチー		・事例研究会の実施回数		渉を行い、相談の統一的な処理	位人の影響等を踏まれて態劣強化の検討を 行う必要がある。
グを行う等により専	ム制を敷くととも	ム制を敷くととも		風関連消費者ホットライン」を行い、周知や	に取り組んだ。	また、消費生活センター、海外関係機関
門分野に特化したセ	に、弁護士・専門			開催の方法を工夫し、140件の相談を受け付	センター受付相談では、平日	等との連携強化等について、引き続き適切
ンターの消費生活相	技術者等専門家の		・経由相談件数(平成 28		バックアップ相談及びお昼の消	な対応を行う必要がある。
談員・職員を育成	活用により消費生	活用により消費生		7 - 3	費生活相談を合計すると、基準	な対応を行う必要がある。
し、消費生活センタ	活センター等から		・うち助言件数 (平成 28	。 ロ、センター受付相談	値よりやや減少するものの、積	
一等からの経由相談	の経由相談の解決	の経由相談の解決		令和元年度に受け付けた「平日バックアッ	極的にあっせんに取り組み、相	
の解決能力の向上を	能力の向上を図	能力の向上を図	・うち移送・共同処理等		談処理の経緯、結果等を各地セ	
図る。また、消費生	る。また、消費生			ん件数は163件であった。また、「お昼の消	ンター等にフィードバックし	
活センター等におい	活センター等にお	活センター等にお		費生活相談」の相談件数は2,580件、うちあ	た。	
て対応困難な分野に	いて対応困難な分		・平日バックアップ相談		令和元年 11 月 1 日~12 月 13	
関する相談について	野に関する苦情相	野に関する苦情相			日までは外部委託なく業務の効	
は、移送・共同処理	談や全国的に共通	談や全国的に共通		114 日実施し、相談件数は 5,883 件、うち即	率化を図りつつ「令和元年秋台	
等の対応を消費生活	性のある苦情相談		うちあっせん件数(平		風関連消費者ホットライン」を	
センター等と連携を	については、消費			H /4/16/19/10/09/01/01/01/01/01/01/01/01/01/01/01/01/01/	運営し、被災地域センター、消	
図りながら積極的に	生活センター等と	生活センター等と	件)		費者の支援を行った。	
行い、その対応から	共同して、又は移		・お昼の消費生活相談件		g i · Age i · Ae	
得られるノウハウや					休日相談においては、相談件	
知見を消費生活セン	者との交渉を行	者との交渉を行	績:3.021件)		数は基準値を上回り、迅速丁寧	
ター等へ周知する。	い、相談の統一的		・うちあっせん件数(平		な助言、処理により即日対応を	
さらに消費者ホット	な処理に取り組	な処理に取り組	成 28 年度実績:168		行い、1,350ヶ所の消費生活セ	
ラインの三桁化	む。 む。	む。	件)		ンター等のバックアップを適切	
(188) に伴う消費	3 0	3 0	・休日相談件数(平成 28	3	に行った。	
生活相談の増加に対	ロ・センター受付相	ロ、センター受付相	年度実績:5,431件)		(-1, - 1, -0)	
応し、平日バックア	談	談	・ うち即日対応件数 (平		②個人情報に関する相談	
ップ相談、お昼の消	消費者ホットラ	消費者ホットラ			個人情報相談については、個	
費生活相談、休日相	イン等を活用した	イン等を活用した			人情報保護法の改正を踏まえつ	
談(必要な年末年始)	地方支援として、	地方支援として、			つ、適切に相談処理を行った。	
対応含む。)を適切	平日バックアップ		· 個人情報相談件数(平		- ()=)*(- A)() = 1 = 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
に実施し、あっせん	相談、お昼の消費		成 28 年度実績:72		③越境消費者トラブルに関する苦	
を積極的に行う。	生活相談を実施	生活相談を実施	件)		情相談	
○ \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	し、あっせんを積		· 「消費生活相談緊急情		令和元年度、越境消費者セン	
【関連指標】	極的に行う。さら				ターは、6,018件の相談を受け	
・専門家からのヒ	に、土日祝日に相				付けた。	
アリング回数	談窓口を開所して	談窓口を開所して			消費者への情報提供もホーム	
(平成28年度実	いない消費生活セ				ページ等を通じて積極的に行う	
績:839回)	ンター等の支援と		・CCJ受付の相談件数		とともに、各地の消費生活セン	

苦情相談 個人情報に関する	苦情相談 円滑かつ的確な処	苦情相談 ・円滑かつ的確な処	令和元年度に受け付けた個人情報に関する 経由相談件数は 29 件であった。	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
② 個人情報に関する	② 個人情報に関する	② 個人情報に関する	②個人情報に関する苦情相談	した相談員・職員で構成される
	0, 440 (†)			・経由相談では専門分野に特化
	年度実績: 5,420件)			令和2年度も引き続き、以下 の分野で適切な対応を行う。
	件数(平成 28			<課題と対応>
	・うち即日対応			
	績:5,431件)			
	(平成28年度実			
	• 休日相談件数			
	件)			3°
	年度実績:168			これらを踏まえ、Bと評価す
	件数(平成 28			
	・うちあっせん			アップを図った。
) (120 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1	件)			の消費生活センター等のバック
実績:5,420件)	年度実績:3.021			110番窓口を設置し、被災地域
件数(平成28年度	相談件数(平成 28			関係機関等とも連携し、迅速に
うち即日対応	・お昼の消費生活			令和元年秋台風においては、
績:5,431件)	件)			談対応
(平成28年度実	年度実績:175			他の緊急時等における特設電話相
• 休日相談件数	件数(平成 28			⑤災害時、消費者事故発生時その
実績:168件)	・うちあっせん			
件数(平成28年度	3,740件)			請した。
・うちあっせん	28 年度実績:			海外向けの情報展開の協力を要
3.021件)	プ相談件数(平成			い、日本政府観光局(JNTO)に
28年度実績:	平日バックアッ			ナム語)による情報提供を行
相談件数(平成	実績:859件)		ラブル 110 番」95 件)	体字)、韓国語、タイ語、ベト
・お昼の消費生活	(平成 28 年度		「60 歳以上の消費者ト	語(英語、中国語(簡体字・繁
実績:175件)	同処理等件数		ブル 110 番」875 件、	ほか、訪日外国人に向けて多言
件数(平成28年度	・うち移送・共		「熊本地震消費者トラ	た相談に関する情報提供を行う
・うちあっせん	件)		(平成 28 年度実績:	開設から1年の間に寄せられ
3,740件)	実績:6,608		• 特設電話相談受付件数	369 件の相談を受け付けた。
成28年度実績:	(平成 28 年度		ラブル 110 番」))	談対応を行い、令和元年度は
プ相談件数(平	・うち助言件数		「60 歳以上の消費者ト	ベトナム語、日本語) による相
・平日バックアッ	績:7,589件)		者トラブル 110 番」、	語、中国語、韓国語、タイ語、
件)	(平成28年度実		2回(「熊本地震消費」	トラブルに対して6ヵ国語(英
実績:859	・経由相談件数		(平成 28 年度実績:	し、訪日外国人旅行者の消費者
(平成28年度	年度実績:36回)		・特設電話相談実施回数	客消費者ホットライン」を設置
同処理等件数	施回数(平成 28		(5)	平成30年12月に「訪日観光
・うち移送・共	・事例研究会の実		・訪日外国人苦情相談数	④訪日外国人旅行者への対応
績:6,608件)	839 回)			
(平成28年度実	成 28 年度実績:		度末:12機関)	点)。
・うち助言件数			携機関数(平成 28 年	
, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	アリング回数(平			家国・地域数は20カ国・地域 となった(令和2年3月末時
(平成28年及美 績:7,589件)	・専門家からのヒ		槇:8四) ・海外消費者機関との提	象国・地域数は26ヵ国・地域
・経田相談件剱 (平成28年度実	【関連指標】		数 (平成 28 年度美 績:8回)	し、提携機関数は15機関、対
・経由相談件数	心で11 /。	/inで11 /。	数(平成 28 年度実	ては、新たに2機関と正式提携
一	応を行う。	応を行う。	・「信食生活性酸素忌情 報」による情報提供回	■ 乗りた。
施回数(平成28 年度実績:36	て即日に適切な対		4,473 (千) • 「消費生活相談緊急情	報にしてリーュースを11回掲 載した。
施回数(平成28	実施し、原則とし	実施し、原則とし	4,473件)	報にCCJニュースを 11 回掲

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、個人情報 に関する苦情相談の 事例を集約・分析 し、消費生活センタ 一等に周知すること により、各種相談機 関における個別の相 談事例から得られる 知見を蓄積し、その 共有を図るものとす る。

【関連指標】

- · 個人情報相談件 数(平成28年度 実績:72件)
- 「消費生活相談 緊急情報」での 情報提供(平成 28年度実績: 2 回)

③ 越境消費者トラブ ルに関する苦情相談

消費者基本計画第 4章5(3)「近年増 加している越境消費 者トラブルについ て、国民生活センタ ーにおける相談対応 を実施するととも に、連携先となる海 外機関との更なる連 携強化・拡大に努め る」との規定に基づ き、海外事業者と我 が国の消費者のトラ ブルに関する相談窓 口である「越境消費 者センター(CC J)」を活用し、越 境消費者トラブルに

関する相談対応を適

理に資するため、苦 情相談機能を発揮 し、また、個人情報 に関する苦情相談の 事例を集約・分析 し、消費生活センタ 一等へ情報の共有を 図る。

【関連指標】

- 個人情報相談件 数(平成28年度 実績:72件)
- 「消費生活相談 緊急情報」での 情報提供(平成 28 年度実績: 2 口)

理に資するため、 苦情相談機能を発 揮し、また、個人 情報に関する苦情 相談の事例を集 約・分析し、消費 生活センター等へ 情報の共有を図

・個人情報に関する 苦情相談事例を分 析し、その結果を 「消費生活相談緊 急情報」において 消費生活センター 等に情報提供を行 う。

③ 越境消費者トラブ

ルに関する苦情相談 ルに関する苦情相談 海外事業者と我が 国の消費者のトラブ ルに関する相談窓口 である「越境消費者 センター(CC J)」を運営し、越 境消費者トラブルに 関する相談対応を適 切に行う。また、消 費者庁と連携し、越 境消費者トラブルが 多い国・地域を中心 に提携先海外消費者 機関の拡大を図る。

【指標】

• 海外消費者機関 との新規提携件 数

③ 越境消費者トラブ

海外事業者と我が 国の消費者のトラ ブルに関する相談 窓口である「越境 消費者センター (CCJ)」を運 営し、越境消費者 トラブルに関する 相談対応を適切に 行う。また、消費 者庁と連携し、越 境消費者トラブル が多い国・地域を 中心に提携先海外 消費者機関の拡大

を図る。 ・CCIに寄せられ た相談の解決方法 等について「消費

また、個人情報の流出に伴う事業者の対応 情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載 し、各地の消費生活センターへ情報提供した (計6回)。

> して、平日バックアップ相談、 お昼の消費生活相談を実施し、 あっせんを積極的に行い、その 結果を各地センター等にフィー ドバックする。

により解決能力の向上を図る。

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、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

組む。

い、相談の統一的な処理に取り

消費生活センター等の支援と

休日相談についても引き続き 実施し、原則、即日対応を図 り、事案によっては継続処理と しあっせんを行う。

個人情報相談については、保 護法改正後の相談状況を踏まえ つつ、適切に相談処理を行うほ か、各地の消費生活センター等 をはじめ関係機関との情報共有 を図る。

越境消費者トラブルに関する 苦情相談においても、相談受付 業務、情報提供業務を適切に行 い、海外提携機関を含め関係機 関との連携強化を進める。

訪日外国人旅行者への対応に おいても、令和2年度も、引き 業務を適切に行う。

また訪日外国人旅行者及びイ ンバウンド関係の関係機関・団 体に対して、本相談窓口の積極 的な周知を行う。

の他緊急時においては、被災地 域の消費生活センター等の意向 を踏まえ、110番窓口を設置す る等迅速に支援を図る。

③越境消費者トラブルに関する苦情相談

平成22年11月から平成27年3月まで消費 続き、相談受付業務、情報提供 者庁で開設していた「消費者庁越境消費者セ ンター」の相談体制を整備し、事業として恒 常的に行うことを目的として、平成27年度か ら国民生活センターに移管し、「国民生活セ ンター越境消費者センター(CCJ)」と名 称を変更して、平成27年6月1日より相談受・ 災害時、消費者事故発生時そ 付を開始した。平成30年度には完全内製化を 達成し、ホームページのリニューアルを行 い、スマートフォン用の画面も整えた。

令和元年度、越境消費者センターは6,018 件の相談を受け付け、これらの情報を基に消 費者に対して内容に応じた助言や情報提供を 行った。

また、6月、8月及び2月には消費者への 情報提供を行うとともに関係機関へ情報提供 した。併せて、ССJの相談処理のノウハウ を各地の消費生活センターと共有するため、 「消費生活相談緊急情報」において「CCJ ニュース」を設置し、CCJでの相談処理事

第Ⅰ	. 国民に対して提供す	るサービスをの他の美	美務の質の同上に関す!	る日悰を達成するために	_とるへさ措直	
	切に行う。また、消		生活相談緊急情		案や解約通知等の英文のテンプレートなどの	
	費者庁と連携し、越	【関連指標】	報」で消費生活セ		情報を情報提供した。	
	境消費者トラブルが	・CCJ受付の相	ンター等と情報共		また、海外提携機関との連携強化・拡大に	
	多い国・地域を中心	談件数 (平成 28	有を図る。		ついては、令和元年度は新たに2機関(ラト	
	に提携先海外消費者	年度実績 4,473			ビア、エストニア)と正式提携した。	
	機関を拡大する。	件)				
		「消費生活相談				
	【指標】	緊急情報」によ				
	•海外消費者機関	る情報提供回数				
	との新規提携件	(平成 28 年度				
	数	実績:8回)				
		・海外消費者機関				
	【目標水準の考え	との提携機関数				
	方】	(平成 28 年度				
	消費者基本計画に	末:12機関)				
	おいては、「消費生	, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,				
	活におけるグローバ					
	ル化の進展」等の環					
	境変化により消費生					
	活の多様化・高度化					
	が進むとともに消費					
	者問題も多様化・複					
	雑化しているとの基					
	本認識が示されてお					
	り、我が国の消費者					
	が海外事業者との間					
	で消費者トラブルと					
	なる事案が増加して					
	いる。海外に所在す					
	る事業者との間のト					
	ラブルを国内の機関					
	のみで解決すること					
	は困難な場合が多い					
	ことから、CCJと					
	提携を結ぶ海外消費					
	者機関を増加させ、					
	多国にわたり所在す					
	る多様な海外事業者					
	との交渉を、海外機					
	関を利用して実施す					
	ることが効果的かつ					
	効率的であるため、					
	海外消費者機関との					
	新規提携件数を目標					
	とする。ただし、海					
	外消費者機関との新					
	規提携は、相手国機					
	関の意向や事情に大					
	きく左右されること					
	から、達成水準は設					
	定しないこととす					

る。 【 ・	 (4) ないでは、大きないでは、ないでは、大きないでは、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、	(4) か ステ訪訪た係す機相報し報 対 ステ訪訪た係す機相報し報 対 ステ訪訪た係す機相報し報 が ステ訪訪た係す機相報し報 が ステ訪訪た係す機相報し報 が ステ訪訪た係す機相報し報 が ステ訪訪た係す機相報し報 でハ語行 でス、がっに応係人 用情	(4) (JNT0) にも海外向けの情報展開の協力という。 (1) (JNT0) にも海外向けの情報との協力との相談をの話した。 (JNT0) にも海外向けの情報展開の協力との相談を要請した。 (JNT0) にも海外向けの情報展開の協力と変した。 (JNT0) にも海外向けの情報展開の協力と要請した。	

第1.	国民に対して提供す	するサービスその他の美	業務の質の向上に関する	る目標を達成するためにとるべき措置	
	ンターは、関係機関				
	と連携し、訪日外国				
	人旅行者が訪日中に				
	被害に遭いやすい消				
	費者トラブルについ				
	て、訪日外国人旅行				
	者に向けた積極的な				
	情報提供を行う。ま				
	た、訪日外国人旅行				
	者が訪日中に被害に				
	遭った消費者トラブ				
	ルに係る苦情相談に				
	ついては、平成30年				
	度に新たに設置する				
	訪日外国人向け電話				
	相談窓口において、				
	外国語通訳サービス				
	(三者間通話システ				
	ム)の活用等により				
	被害の救済に取り組				
i i	むとともに、外国人				
7	相談対応で得た情				
= =	報・ノウハウを活用				
	して多言語による情				
3	報提供を行う等、訪				
	日外国人の消費者被				
4	害の発生又は拡大の				
	防止に役立てる。				
	【関連指標】				
	• 訪日外国人苦情				
	相談数				
5	災害時、消費者事	⑤ 災害時、消費者事	⑤ 災害時、消費者事	⑤災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等	
	故発生時その他の緊	故発生時その他の緊	故発生時その他の緊	における相談対応	
	急時等における相談	急時等における相談	急時等における相談	令和元年秋台風に関し、被災地域及び被災	
	対応	対応	対応	者の方々の支援と、地元消費生活センター等	
	消費者基本計画で	災害時、消費者事	災害時、消費者事	のバックアップを目的として、災害救助法の	
	は、平成23年3月に	故発生時その他の緊	故発生時その他の緊	適用があった市町村が所在する1都13県を対	
	発生した東日本大震	急時等における相談	急時等における相談	象にした特設電話相談窓口「令和元年秋台風	
	災後の国民の消費生	対応を適切に行うと	対応を適切に行うと	関連消費者ホットライン」を開設し、11月1	
	活において「消費者	ともに、地方公共団	ともに、地方公共団	日(金)から12月13日(金)までの43日間	
	による必要以上の購	体の意向を踏まえ、	体の意向を踏まえ、	に140件の相談(問合せを含む)を受け付	
	入等による生活必需	都道府県・市町村等	都道府県・市町村等	け、情報提供を行った。	
	品等の品不足」、	に対し援助者の派遣	に対し援助者の派遣		
	「福島第一原発事故	や災害時の緊急対応	や災害時の緊急対応の特別を表現で		
	による風評被害」が	の特設電話及び都道	の特設電話及び都道		
	発生したことを指摘して災害時の深悪生	府県では相談対応が	府県では相談対応が		
	して災害時の消費生	困難な事例に関する	困難な事例に関する		
	活に関する相談体制	特設電話の設置等に	特設電話の設置等に		
(の充実を求めている	よる支援を迅速に実	よる支援を迅速に実		

绺 1	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にとるべき措	: ##
- 5-1 -	国民に対し	て伊思するサートへての他の表格の目の凹上に関する日保を耳成するためにとるべき値	

<i>x</i> 7 1 ⋅ 1:	国民ICM U CIEM 9		和別の貝の同工に因う	る日保を達成りるため		
3	こと、また、重大事	施する。	施する。			
	数等を始めとする消					
	費者事故等の発生時	【関連指標】				
	には収集した事故情	• 特設電話相談実				
	報に基づき消費者へ	施回数(平成 28				
	の注意喚起等の必要	年度実績:2回				
	な措置を求めている	(「熊本地震消				
	ことを踏まえ、災害	費者トラブル				
	時、消費者事故発生	110番」、「60				
	時その他の緊急時等	歳以上の消費者				
	における相談対応を	トラブル 110				
j j	適切に行う。	番」))				
	さらに、地方公共	特設電話相談受				
	団体の意向を踏ま	付件数(平成 28				
3	え、都道府県・市町	年度実績:「熊				
	村等に対し援助者の	本地震消費者ト				
	派遣や平成28年度の	ラブル 110 番」				
	「熊本地震消費者ト	875件、「60歳				
	ラブル110番」や平	以上の消費者ト				
	成26年度の「キャッ	ラブル 110 番」				
	シュレスでの買い物	95 件)				
	トラブル110番」と	30 TT)				
	司様の緊急対応の特					
	設電話及び都道府県					
	では相談対応が困難					
	な事例に関する特設					
	電話の設置等による					
	支援を迅速に実施す					
7	る。					
	【関連指標】					
	• 特設電話相談実					
	施回数(平成28					
	年度実績:2回					
	(「熊本地震消					
	費者トラブル					
	110番」、「60					
	歳以上の消費者					
	トラブル110					
	番」))					
	• 特設電話相談受					
	付件数(平成28					
	年度実績:「熊					
	本地震消費者ト					
	ラブル110番」					
	875件、「60歳					
	以上の消費者ト					
	ラブル110番」					
	95件)					

ス件数

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【6】		
3.相談事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 3 (2) ⑨	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 情報提供数 52 件 30 件 30 件 予算額(千円) 389, 904 402,013 (消費者トラブルメ ール箱 FAQ 件数) 注意喚起公表件数 36 件 33 件 39 件 決算額 (千円) 385, 136 393, 656 (相談情報部公表 分) 取材対応件数(相 786 件 893 件 経常費用 (千円) 402, 568 386, 190 談情報部対応分) 受信 9,387件 9,886件 10, 198 件 経常損益 (千円) 4,768 8, 357 件数 消費者ト 行政コスト 409, 306 FAQ⊐ ラブルメ 517, 250 (千円) (※) ール箱 132,054件 226,459件 534,840件 のアクセ

23

従業人員数

3.	中期目標期間の業務に係る	目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係	る自己評価及び主務大臣に	よる評価				
	计 中 口 抽	th ## 31 mg	左曲計画	ナル証価や無効	法人の業績	務実績・自己評価	→	テトブ部位	
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	土務人足(主務大臣による評価	
	消費者基本計画第4			<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	
	章5(2)「消費者事故					評定:B	<評定と根拠>		
	等の情報収集及び発			• 情報提供数 (平成 28			自己評価書の「B」	との評価結果が妥当	
	生・拡大防止」に基づき、以下の情報提供を			年度実績:52件)		① 報道機関を通じた情報提供 令和元年度は、定例の記者説	であると確認できた。		
	行う。					明会だけでなくHP上で機動的			
	11 / 0			 		に公表するなどし、39件の情報			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

情報提供

P I O-NET等 に蓄積されている情 報やセンターで処理 された苦情相談を分 析し、消費者に同種 被害が多数発生して いる事例、深刻な被 害事例等に関する財 産事案に係る情報を 迅速に分析して取り まとめ、報道機関を 通じた情報提供を行 う。

【関連指標】

- · 公表件数(相談 情報部公表分) (平成28年度実 績:36件)
- 取材対応件数

② ウェブサイト等に よる情報提供

センターのウェブ サイトに設置してい る「消費者トラブル メール箱」や「注目 テーマ」のコンテン ツについては、寄せ られた情報を積極的 に活用し、分析した 上で、必要な情報を 迅速かつより分かり やすくウェブサイト 等を通じて提供す る。

【指標】

•情報提供数(平 成28年度実績:52 件)

【目標水準の考え 方】

情報提供につい ては、回数の多さ を目標とするより もそれぞれの提供 の内容が重要であ

① 報道機関を通じた ① 報道機関を通じた 情報提供

PIO一NET等 に蓄積されている情 報やセンターで処理 された苦情相談を分 析し、消費者に同種 被害が多数発生して いる事例、深刻な被 害事例等に関する財 産事案に係る情報を 迅速に分析して取り まとめ、報道機関を 通じた情報提供を行 う。

【関連指標】

- 公表件数(相談 情報部公表分) (平成28年度実 績:36件)
- 取材対応件数

② ウェブサイト等に よる情報提供

センターのウェブ サイトに設置してい る「消費者トラブル メール箱」や「注目 テーマ」のコンテン ツについては、寄せ られた情報を積極的 に活用し、分析した 上で、必要な情報を 迅速かつより分かり やすくウェブサイト 等を通じて提供す る。

【指標】

·情報提供数(平 成 28 年度実績: 52件)

【関連指標】

「消費者トラブ ルメール箱|受 信件数 (平成 28 年度実績:9,387 件)

・「消費者トラブ

① 報道機関を通じた ① 情報提供

· 公表件数 (相談情報部

公表分) (平成28年

ル箱」受信件数(平成

28 年度実績: 9,387

「消費者トラブルメー

ル箱」FAQコーナー

へのアクセス件数(平

成 28 年度実績:

132,054件)

度実績:36件)

- PIO—NET等 に蓄積されている 情報やセンターで・取材対応件数 処理された苦情相 ② 談を分析し、消費 ・「消費者トラブルメー 者に同種被害が多 数発生している事 例、深刻な被害事 例等に関する財産 事案に係る情報を 迅速に分析して取 りまとめ、報道機 関を通じた情報提 供を行う。
- ・ 各報道機関等から の取材に迅速に対応 する。

② ウェブサイト等に よる情報提供

センターのウェブ サイトに設置してい る「消費者トラブル メール箱」や「注目 テーマ のコンテン ツについては、寄せ られた情報を積極的 に活用し、分析した 上で、必要な情報を 迅速かつより分かり やすくウェブサイト 等を通じて提供す る。

① 報道機関を通じた情報提供

記者説明会等により消費者へ39件の情報提 供を行った。

各報道機関等からの取材について、全て締 切日までに計893件対応した。

② ウェブサイト等による情報提供

「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おり、令和 元年度は30件の追加・更新を行い、令和2年 3月末時点の総件数は、268件となってい

また、事業者に表示等の改善要望を行った 結果、8件について、対応が図られた。

なお、「FAQコーナー」へのアクセス件 数は534,840件であった。

※詳細は【資料5】参照

提供を行った。

消費者トラブルが著しく増加 している事案や、新制度開始に 伴う消費者トラブル発生への注 意喚起などの緊急案件について「情報提供する必要がある。 は、迅速な公表を行った。

また、新型コロナウイルス関 連の消費者トラブルについて、 速報的に、断続的に情報提供を 行った。

② ウェブサイト等による情報提

ウェブサイトに設置している 「消費者トラブルメール箱」に おいては、寄せられた情報の中 から目新しい情報を中心に積極 的に分析し追跡調査を行い、事 業者に表示等の改善要望を行っ た結果、8件について対応が図 られた。

また、消費者トラブルメール 箱に寄せられた新型コロナウイ ルスに便乗した悪質商法(マス クの販売広告メール) について 注意喚起資料を作成し公表を行

令和元年度は寄せられる情報 のうち、多数案件や目新しい案 件など重要性の高いものを中心 に解決策やアドバイス、未然防 止のためのFAQを迅速に30 件掲載した。その結果FAQへ のアクセス件数は2.3倍増加し

これらを踏まえ、Bと評価す る。

<課題と対応>

令和2年度も引き続き、PI O-NET等で収集される情報 を迅速に分析してとりまとめ、 積極的に公表する。

また、インターネットを活用 して広く消費者から寄せられる 情報を収集し、寄せられる情報 のうち、多数案件やツールの特 性を活かした目新しい案件など 重要性の高いものを中心に積極 的に追跡調査を行い、迅速に分 析したうえで、解決策やアドバ

令和2年度も引き続き、相談情報を迅速 に分析して取りまとめ、積極的に公表する とともに、重要性の高いものを中心に追跡 調査を行い、解決策等をウェブサイト等で

MI. BUILDIEN		(1)) 1 2 (1)	o h ly c 在ly / o le w/		
ることから、その	ルメール箱」F			イスをウェブサイト等で情報提	
内容を充実させて	AQコーナーへ			供を行う。	
新たな手口や消費	のアクセス件数				
者トラブルメール	(平成 28 年度				
箱等に寄せられる	実績:132,054				
手口を中心とした	件)				
情報を着実に情報					
提供することを目					
標とする。なお、					
情報提供件数は、					
消費者トラブルの					
傾向等によって変					
動すると考えられ					
ることから達成水					
準は設定しないこ					
ととする。					
【関連指標】					
・「消費者トラブ					
ルメール箱」受					
信件数(平成28					
年度実績:					
9,387件)					
・「消費者トラブ					
ルメール箱」F					
AQコーナーへのアクセス供料					
のアクセス件数					
(平成28年度実					
績:132,054					
件)					

4. その他参考情報			

1. 当事務及び事業に関する基	甚本情報【7】		
3. 相談事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策			「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038
	<u> </u>		A Property of the Control of the Con

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	プット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	ト情報(財務情報	B及び人員に関す	つる情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関等への情報提供件数(相談情報部提供分)	-	31 件	25 件	35 件				予算額(千円)	389, 904	402, 013			
重大事故等のおそ れがあるものにつ いての情報提供件 数	_	42 件	42 件	32 件				決算額(千円)	385, 136	393, 656			
消費者事故等のお それがあるものに ついての情報提供 件数	-	63 件	86 件	70 件				経常費用(千円)	386, 190	402, 568			
消費者庁への 報告件数 (公共料金等)	_	29 件	33 件	67 件				経常損益(千円)	4, 768	8, 357			
情報提供における 関係行政機関の対 応件数(相談情報 部:行政処分や業 務改善等の対応)	_	6件	5件	12 件				行政コスト (千円)	409, 306 (<u>*</u>)	517, 250			
審議会や検討会等 からのヒアリング 対応回数	-	40 回	60 回	75 回				従事人員数	22	23			
「早期警戒指標」 を活用した情報提 供件数	-	4 件	13 件	15 件									

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3.	中期目標期間の業務に係る	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣によ	とる評価 これの		
	Hn □ l==	<u> </u>			法人の業務実績・自	己評価	2-76 17) - 1 - 7-75 /77
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価
	① 消費者庁等への情	① 消費者庁等への情	① 消費者庁等への情	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定 B
	報提供、情報共有	報提供、情報共有	報提供、情報共有	①		評定: B	<評定と根拠>
	消費者事故等の発	消費者事故等の発	・消費者事故等の発	・関係機関等への情報提	記者説明会等により消費者へ39件の情報提	①消費者庁等への情報提供、情報	自己評価書の「B」との評価結果が妥当
	生に関して、必要な	生に関して、必要な	生に関して、必要	供件数(相談情報部提	供を行い、そのうちの35件については、関係	共有	であると確認できた。
	事項を適切な方法で	事項を適切な方法で	な事項を適切な方		機関等に情報提供を行った。	消費者事故等の発生に関し	
	消費者庁へ通知する	消費者庁へ通知する	法で消費者庁へ通		その結果、12 件については、省庁横断的な		<課題と対応>
	とともに、財産事案	とともに、財産事案		<関連指標>	取組や、関係省庁から都道府県等自治体担当	ともに、消費者庁をはじめ関係	令和2年度も引き続き、消費者に同種の
	に係る情報共有のた	に係る情報共有のた	財産事案に係る情	_	部署宛てに消費者向け注意喚起の通知文書を	省庁に必要な情報提供を行っ	被害が多数発生している事例、深刻な被害
	めの会議の場等を通	めの会議の場等を通		・重大事故等のおそれが		た。とくに、重大事故等や消費	事例等を消費者庁へ情報提供することを始
	じ、PIO-NET	U, PIO-NET	議の場等を通じ、	あるものについての情		者事故のおそれがあるものにつ	め、関係省庁、関係行政機関等への情報提
	等に蓄積されている	等に蓄積されている	PIO-NET等		掲載する等の対応が確認できた。	いては必要な事項を消費者庁に	供、情報共有について適切な対応を行う必
	情報等の分析結果	情報等の分析結果	に蓄積されている		令和元年度に国民生活センターに寄せられ	速やかに通知した。	要がある。
	や、消費者に同種被	や、消費者に同種被		・消費者事故等のおそれ		また、消費者に同種被害が多	
	害が多数発生してい	害が多数発生してい	や、消費者に同種				
	る事例、深刻な被害	る事例、深刻な被害	被害が多数発生し	情報提供件数(平成 28		害事例等については消費者庁と	
	事例等について、消	事例等について、消	ている事例、深刻		また、消費者事故等のおそれがあるものに	財産事案や生命身体に係る情報	
	費者庁との情報共有	費者庁との情報共有	な被害事例等につ		ついて、消費者庁へ70件の情報提供を行っ	共有のための会議の場を複数回	
	をより緊密に行う。	をより緊密に行う。	いて、消費者庁と	(公共料金等) (平成		開催し、相互に消費者被害に関	
	また、公共料金の値	また、公共料金の	の情報共有をより		主な公共料金として電気、ガス、鉄道、バ	する情報を提供しあうことによ	
	上げが消費生活に及	値上げが消費生活に	緊密に行う。	・情報提供における関係	ス、タクシー、郵便・信書便、たばこの7項	り、日常的に緊密な情報共有を	
	ぼす影響の大きさに	及ぼす影響の大きさ	・公共料金の値上げ		目について、PIO-NETに登録された公	図った。	
	鑑み、公共料金に関	に鑑み、公共料金に	が消費生活に及ぼ				
	して受け付けた意	関して受け付けた意	す影響の大きさに		報告を行った。令和元年度は、消費税増税の	録された公共料金の値上げに関	
	見・相談内容等を取	見・相談内容等を取	鑑み、公共料金に	応)(平成 28 年度実	影響を受け、報告件数が倍増となった。	する相談件数を取りまとめると	
	りまとめ、消費者庁	りまとめ、消費者庁	関して受け付けた			ともに、主な相談事例について	
	へ報告する。	へ報告する。	意見・相談内容等			消費者庁へ報告した。	
	さらに、関係行政	さらに、関係行政		・審議会や検討会等から			
	機関への情報提供を	機関への情報提供を	費者庁へ報告す	のヒアリング対応回数		②消費生活センター等への情報提	
	積極的に行う。	積極的に行う。	3.	(平成 28 年度実績:		供 	
	V Lie lime V		・関係行政機関への	40件)		令和元年度は、「消費生活相	
	【指標】	【指標】	情報提供を積極的に	_		談緊急情報」定例号を消費者行	
	・関係機関等への	• 関係機関等への	行う。	・「早期警戒指標」を活		政フォーラムに毎月2回掲載し	
	情報提供件数	情報提供件数		用した情報提供件数		たほか、臨時号も71回掲載	
	(相談情報部提	(相談情報部提		(平成 28 年度実績:		し、相談対応等から得られた情報の根本がある。	
	供分)	供分)(平成 28 5 度 字		4件)		報・知見を消費生活センター等	
	(平成28年度実	年度実績:31				に迅速に提供した。	
	績:31件)	件)				②にひが明なしのはおさね	
	「口無人淮の去こ	【 目目/井+1○十二 】				③行政機関等との情報交換	
	【目標水準の考え	【関連指標】				消費者庁等の省庁や、事業	
	方】	・重大事故等のお				者・事業者団体とは、書面による様の場合は、	
	相談事例等から 得られる新たな手	それがあるもの についての情報				る情報提供に限らず、必要に応	
	日・悪質事例等の 日・悪質事例等の	提供件数(平成)				じてヒアリング等を実施し、消費者トラブルの実態等について	
	日・悉負事例等の 情報は、消費者被	28 年度実績: 42				情報共有を図っており、必要な	
	情報は、相質有傚 害の発生又は拡大	28 年及夫稹:42 件)				情報提供や改善等の依頼を行っ	
	一番の発生又は拡入 の防止を図るため	・消費者事故等の				情報旋供や以善等の依頼を行う た。	
	重要であることか	おそれがあるも				/Co	
	里女 (めることが)	からしょうかのり					

弗Ⅰ. 国民に対しく提供	するサービスでの他の	来務の負の内上に関する	5目標を達成するためにとるべき措直		
ら、関係機関等へ	のについての情			④「早期警戒指標」の活用と関係	
の情報提供件数を				機関等への情報提供	
目標とする。これ				「早期警戒指標」を活用し、	
らは、情報提供件				消費者への情報提供とともに、	
数の多さを目標と	・消費者庁への報			関係省庁等関係機関に迅速な情	
するよりも消費者	告件数(公共料			報提供を行った。	
被害の多数性、普				,,	
温性、深刻性等を				これらを踏まえ、Bと評価す	
より迅速に関係機				る。	
関等へ情報提供す	・情報提供におけ				
ることが重要であ	る関係行政機関				
ることから、達成	の対応件数(相			<課題と対応>	
水準は設定しない				令和2年度も引き続き、以下	
こととする。	処分や業務改善			の分野で適切な対応を行う。	
F HH > to Lor N	等の対応)(平			・財産事案や生命身体事案に係	
【関連指標】	成 28 年度実			る情報共有のための会議の場等	
・重大事故等のお	績:6件)			を通じ、消費者に同種被害が多	
それがあるもの				数発生している事例、深刻な被	
についての情報				害事例について、消費者庁との	
提供件数				情報共有をより緊密に行う。	
(平成28年度実				また、重大事故等や消費者事	
績:42件)				故のおそれがあるものについて	
・消費者事故等の				は、必要な事項を消費者庁に速	
おそれがあるも				やかに通知する。	
のについての情				・ 主な公共料金に関して、受け	
報提供件数				付けた意見・相談内容等を取り	
平成28年度実				まとめ、消費者庁へ報告を行	
績:63件)				Ó.	
・消費者庁への報				「消費生活相談緊急情報」を	
告件数(公共料				消費者行政フォーラムに月2回	
金等) (平成28				以上掲載する。	
年度実績:29				・ 消費生活相談情報の収集・分	
件)				析結果等を基に、関係行政機関	
* * *					
情報提供におけ				等に対して、制度等に関する改	
る関係行政機関				善要望を積極的に行う。	
の対応件数				「早期警戒指標」を活用し、	
(相談情報部:				積極的に消費者に情報提供を行	
行政処分や業務				うとともに、関係省庁等にも情	
改善等の対応)				報提供、情報共有を図る。	
(平成28年度実				THE WITH CM 300	
績:6件)					
② 消費生活センター	② 消費生活センター	② 消費生活センター	②消費生活センター等への情報提供		
等への情報提供	等への情報提供	等への情報提供	令和元年度は「消費生活相談緊急情報」定		
消費生活センター	消費生活センター	消費生活センター	例号を月2回(計24回)発行したほか、臨時		
等からの経由相談及	等からの経由相談及	等からの経由相談及	号を年間71回「消費者行政フォーラム」に掲		
びセンター受付相談		びセンター受付相談	載し、計95回配信した。		
			戦 し、司 90 凹凹間 しだ。		
への対応から得られ	への対応から得られ	への対応から得られ			
る知見や苦情相談に	る知見や苦情相談に	る知見や苦情相談に			
係る緊急情報につい	係る緊急情報を迅速	係る緊急情報を迅速			
て、消費生活センタ	に提供するため、	に提供するため、			
- 1 114 2 2 11 - 1 7	1 10000	(-0CV () 01C-2(I		

	供するサービスその他の	•	
一等に対して、月			
回以上の情報提供を	を情報」を月2回以上	情報」を月2回以上	
行う。	「消費者行政フォー	「消費者行政フォー	
	ラム」に掲載する	ラム」に掲載する	
	等、消費生活センタ	等、消費生活センタ	
	一等に対し情報提供	一等に対し情報提供	
	を行う。	を行う。	
 ③ 行政機関等との	 	③ 行政機関等との情	3行政機関等との情報交換
報交換	報交換	報交換	行政機関の検討会等に 75 回出席し、ヒアリ
法令に基づく迅流		法令に基づく迅速	ング等に対応した。
かつ厳正な行政処分		かつ厳正な行政処分	財産事案に係る情報共有のための消費者庁
等に資するため、注		等に資するため、消	との会議の場である財産事案情報共有打合せ
費者利益を侵害する		費者利益を侵害する	を33 回開催した。
違法・不当行為の国		違法・不当行為の取	2 00 IIII 2 7C0
締り等を行う消費		締り等を行う消費者	
庁を始めとした行		庁を始めとした行政	
機関等との間で緊急		機関等との間で緊密	
な情報交換を行う。		な情報交換を行うと	
【関連指標】	ともに、情報提供を	ともに、情報提供を	
・審議会や検討会		行う。	
等からのヒアリン	· ·	11 7 9	
グ対応回数(平原			
28年度実績:40	等からのヒアリ		
20千及美粮:40 件)	ング対応回数		
17)	(平成 28 年度実		
	績:40件)		
4 「早期警戒指標」		分 「日如敬录·长师,	◆「日期数学长標」の活用し間点機関策。の様
の活用と関係機関等		④ 「早期警戒指標」	④「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情
への情報提供	の活用と関係機関等		報提供
消費者被害の発生		への情報提供	「早期警戒指標」に基づく情報の特徴や問
又は拡大の防止を		消費者被害の発生	題点を分析し、その結果については、記者説
るため「早期警戒技		又は拡大の防止を図	明会等を通じて情報提供しており、令和元年
標」を活用し、消費		るため「早期警戒指	度は「早期警戒指標」を活用した情報提供を
者庁、関係省庁、		標」を活用し、消費	15 件実施した。
係独立行政法人、注		者庁、関係省庁、関	
費生活センター等の		係独立行政法人、消	
関係機関等へ新たれ		費生活センター等の	
手口・悪質事例等の		関係機関等へ新たな	
迅速な情報提供を行	テー 手口・悪質事例等の	手口・悪質事例等の	
う。	迅速な情報提供を行	迅速な情報提供を行	
	う。	う。	
【関連指標】			
	【関連指標】		
• 「早期警戒指	* P 4 1. P 2		
・「早期警戒指 標」を活用した			
	・「早期警戒指標」		
標」を活用した情	・「早期警戒指標」		

4. その他参考情報

件)

実績:4件)

1.当事務及び事業に関する基本情報【8】									
3. 相談事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望								
関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 42 条 「消費者基本法」第 25 条						
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038						

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 関係行政機関等へ 3件 7件 7 件 予算額(千円) 389, 904 402,013 の要望件数(相談 情報部要望分) 関係行政機関の対 3件 6件 決算額 (千円) 385, 136 393, 656 応件数(相談情報 部要望分) 経常費用 (千円) 386, 190 402, 568 経常損益 (千円) 4, 768 8, 357 行政コスト 409, 306 517, 250 (千円) (**)

23

22

従事人員数

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 消費者基本計画の 消費生活相談情報の 消費生活相談情報の 評定 В ・関係行政機関等への要 記者説明会等により消費者へ39件の情報提評定:B 「新たな課題の解決に 収集・分析結果等を基 収集・分析結果等を基 <評定と根拠> 向けて今後も不断の努 に、関係行政機関等に に、関係行政機関等に 望件数(相談情報部要 供を行い、そのうちの7件については、関係 消費者庁等の省庁や、事業 自己評価書の「B」との評価結果が妥当 力を続け、消費者政策 対して制度等に関する 対して制度等に関する 望分) (平成 28 年度 行政機関や事業者団体等に要望を行った。 者・事業者団体とは、書面によ であると確認できた。 実績: 3件) その結果、6件については、関係省庁によ る要望に限らず、日常的に意見 の更なる充実を目指し 改善要望を積極的に行 改善要望を積極的に行

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

5	育1. 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に	ことるべき措置		
	ていくことが求められ	う。	う。		る事業者に対する行政処分(「相談激増!	交換会等を実施し、消費者トラ	<課題と対応>
	る」(第1章)に基づ	【指標】		<関連指標>	「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購	ブルの実態等について情報共有	令和2年度も引き続き、消費生活相談情
	き、消費生活相談情報	・関係行政機関等		・関係行政機関の対応件	入」に!?―解約したくても「解約できな	を図っており、必要な情報提供	報の収集・分析結果等を基に、関係行政機
	の収集・分析結果等を	への要望件数		数(相談情報部要望	い」、「高額で支払えない」…―)や関係省	や改善等の依頼を行った。	関等に対して、制度等に関する改善要望を
	基に、関係行政機関等	(相談情報部要		分)	庁・事業者団体等による消費者への注意喚起	これらを踏まえ、Bと評価す	積極的に行う必要がある。
	に対して制度等に関す	望分)(平成 28			等(「インターネットでのチケット転売に関	る。	
	る改善要望を積極的に	年度実績:3			するトラブルが増加しています!」「『お金		
	提出する。	件)			がない』では断れない!きっぱり断りましょ		
	【指標】				う一断っても借金させてまで強引に契約を迫	<課題と対応>	
	• 関係行政機関等	【関連指標】			る手口にご注意!―」他)の対応が確認でき	令和2年度も引き続き、消費	
	への要望件数	・関係行政機関の			た。	生活相談情報の収集・分析結果	
	(相談情報部要	対応件数(相談				等を基に、関係行政機関等に対	
	望分)	情報部要望分)				して、制度等に関する改善要望	
	(平成28年度実					を積極的に行う。	
	績:3件)						
	【目標水準の考え						
	方】						
	制度改正等への						
	要望は、消費者被						
	害の発生又は拡大						
	の防止に直接的に						
	結びつくものであ						
	り、センターの大						
	きな役割の一つで						
	あることから、関						
	係行政機関等への						
	要望件数を目標と						
	する。ただし、消						
	費者被害は、発生						
	するまで内容の普						
	遍性、深刻性等は ハルミザ 初度の						
	分からず、都度の						
	対応が必要である						
	ことから、達成水						
	準は設定しないこととする。						
	ととりる。 【関連指標】						
	・関係行政機関の						
	対応件数(相談情						
	報部要望分)						
	+以44女主刀/						

4. その他参考情報

1.当事務及び事業に関する基本情報【9】										
3.相談事業	(5)消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上									
関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「消費者安全法」第 10 条の 3 、第 11 条							
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038							

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 予算額 (千円) 389, 904 402,013 決算額 (千円) 385, 136 393, 656 経常費用 (千円) 386, 190 402, 568 経常損益 (千円) 4,768 8, 357 行政コスト 409, 306 517, 250 (千円) (※) 従事人員数 22 23

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3.	中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自	己評価	十 数十压)	こよる評価			
	中朔日倧	中朔計画	平及訂画	土な評価拍信寺	業務実績	自己評価	土伤人足り	こよる評価			
	消費者安全法(平成	消費者安全法(平成	消費者安全法(平成		<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В			
	21年法律第50号)第10	21 年法律第 50 号)第	21 年法律第 50 号)第		消費生活相談員は、法定の資格試験に合格		<評定と根拠>				
	条の3による消費生活	10条の3による消費生	10条の3による消費生		した者又はこれと同等以上の専門的な知識及	専門職としての職務と能力を		との評価結果が妥当			
	相談員の法定化(平成	活相談員の法定化(平	活相談員の法定化(平	<関連指標>	び技術を有する者とされている(消費者安全		であると確認できた。				
	26年6月13日同法改	成 26 年 6 月 13 日同法	成 26 年 6 月 13 日同法	_	法)。	いるほか、専門性の向上のため					
	正) や、同法第11条及	改正)や、同法第11	改正)や、同法第 11		センター・オブ・センターズとしての役割	の研修や勉強会への参加の機会	<課題と対応>				
	び消費者基本計画第4	条及び消費者基本計画	条及び消費者基本計画		を担う当センターの消費生活相談員について	を確保した。		『遇改善を通じた相談			

章6(2)の消費生活	第4章6(2)の消費	第4章6(2)の消費	は、その専門職としての職務と能力に見合う	これらを踏まえ、Bと評価す	事業の質の維持・向上に向けて取り組む必
相談員に係る規定等を	生活相談員に係る規定	生活相談員に係る規定	処遇を提供すべく、他の一般の非常勤職員と	る。	要がある。
踏まえ、センターの消	等を踏まえ、センター	等を踏まえ、センター	別の賃金テーブルを設けて採用している。		
費生活相談員に対し、	の消費生活相談員に対	の消費生活相談員に対	具体的には、消費生活相談員の最低ランク	<課題と対応>	
専門職としての職務と	し専門職として、その	し専門職として、その	の賃金テーブルは、他の一般の非常勤職員の	今後とも消費生活相談員の処	
能力に鑑み適切な評価	職務と能力に鑑み適切	職務と能力に鑑み適切	最高ランクの賃金テーブルを上回るように設	遇改善を通じた相談事業の質の	
を行い、処遇改善を通	な評価を行い、処遇改	な評価を行い、処遇改	定している。	維持・向上に向けて取り組む。	
じた人材確保により相	善を通じた人材確保に	善を通じた人材確保に	また、消費生活相談員としての更なる専門		
談事業の質の維持・向	より相談事業の質の維	より相談事業の質の維	性の向上を目指し、当センター教育研修部が		
上を図る。	持・向上を図る。	持・向上を図る。	実施する消費生活相談員向け研修を受講した		
			ほか、別途、専門の講師を招へいした勉強会		
			を定期的に開催した。		

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報									
4. 商品テスト事業	商品テスト事業全般									
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 1 (2)①、1 (3)③、6 (2)⑧	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条							
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038							

②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報) 平成 30 年度
平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年
予算額(千円) 401, 354 373, 005
決算額(千円) 393,602 370,064
経常費用 (千円) 410,644 398,611
経常損益 (千円) 7,752 2,941
行政コスト (千円) 395, 918 (※) 599, 619
従事人員数 29 30

^(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 1. 商品テスト事業 1. 商品テスト事業 1. 商品テスト事業 (1) 商品テストの実施【B】 <評定と根拠> В 評定 (2) 国民への情報提供【A】 評定:B <以下略> <以下略> <以下略> <評定と根拠> (3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 各項目を通じて、所期の目標を達成したもの 該当する項目別評定は、(2)国民へ (4) 関係行政機関等に対する改善要望【B】 と評価した。 の情報提供【11】を除き、「B」とな り、単位評定も「B」とする。 <課題と対応> なし <課題と対応> 該当する項目別評定に記載のとおり。

1. 当事務及び事業に関する基本情報【10】										
4. 商品テスト事業	(1) 商品テストの実施									
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 1 (2)①、 1 (3)③	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 42 条 「消費者基本法」第 25 条							
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038							

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	・ プット(アウ	トカム)情報					②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)							
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
テスト依頼への技 術相談を含めた 対応率	100%	100%	100%	100%					予算額(千円)	401, 354	373, 005			
注意喚起のための 商品テスト 実施件数	-	10 件	11 件	11 件					決算額(千円)	393, 602	370, 064			
商品テスト 実施件数	_	230 件	226 件	209 件					経常費用(千円)	410, 644	398, 611			
うち消費生活 センター等か らの依頼に基 づく商品テス ト実施件数 (当該年度実 施済みのもの のみ。これ以 外に次年度に 渡り商品テス ト実施中のも のがある。)	_	214 件	210 件	190 件					経常損益(千円)	7, 752	2, 941			
うち消費者庁 からの依頼に 基づく商品テ スト実施件数	-	6件	5件	8件					行政コスト (千円)	395, 918 (※)	599, 619			

カエ・国民に対し		C / · C * / [E	100米/000 頁 0	M-16M7 8	37207122 2	, こ11日戸					
うち注意喚起 のための商品 テスト実施件 数	_	10 件	11 件	11 件			従事人員数	29	30		
消費生活センター 等からの依頼・相 談件数	_	373 件	291 件	231 件							
うち消費生活 センタ 一等 からの商品テ スト依頼の受 付件数	_	205 件	218 件	169 件							
うち消費生活 センター等か らの技術相談 等の件数	_	168 件	73 件	62 件							
医療機関ネットワ 一ク参画機関数	_	30 機関	24 機関	24 機関							
基本情報収集件数	_	8,286件	5,791件	5,239件							
詳細情報収集件数	_	281 件	199 件	230 件							
追跡調査実施件数	_	4件	4件	4件							
商品テスト分析・ 評価委員会開催数	_	20 件	22 件	18 件							
委員会の意見を反 映させた情報提供 件数	_	10 件	22 件	18 件							
他機関の知見等の 活用回数	_	27 件	48 件	42 件							

ę	. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自	己評価	主務大臣による評価				
	中朔日倧 	中朔計画	午及訂画	土な評価拍信寺	業務実績	自己評価	土伤八足	による評価			
	消費者被害の発生又	消費者被害の発生又	消費者被害の発生又	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В			
	は拡大の防止を図るた	は拡大の防止を図るた	は拡大の防止を図るた	・テスト依頼への技術相		評定:B	<評定と根拠>				
	め、消費者の生活実態	め、消費者の生活実態	め、消費者の生活実態	談を含めた対応率		消費者被害の発生又は拡大の	白己証価書の「B」	との評価結果が妥当で			
	に即して必要な商品テ	に即して必要な商品テ	に即して必要な商品テ	100%		防止を図るため、消費者の生活	あると確認できた。				
	ストを行う。具体的に	ストを行う。	ストを行う。	(平成 28 年度実績:		実態に即して必要な商品テスト					
	は、地方公共団体から			100%)		を実施した。	<課題と対応>				
	依頼のあった相談解決	① 地方公共団体から	① 地方公共団体から	・注意喚起のための商品	① 地方公共団体から依頼のあった相談解決の	地方公共団体から依頼のあっ		売き、消費者被害の発			
	のための商品テスト及	依頼のあった相談解	依頼のあった相談解	テスト実施件数(平成	ための商品テスト及び②注意喚起のための商品	た相談解決のための商品テスト		図るため、消費者の生			

びPIO-NETや消 費者庁と共同運営し、 全国の参画医療機関よ り注意喚起等に有効な 端緒情報を収集する医 療機関ネットワークな どの事故情報から、重 篤性や多発性、新規性 等の観点から事案を選 定した注意喚起のため の商品テストを積極的 に実施するとともに、 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 し、重大事故等のおそ れのあるテスト結果に ついても情報提供す る。また、消費者安全 法第14条の規定を踏ま え、消費者事故等の原 因究明や情報提供のた めに、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。 なお、情報提供案件に ついては、各分野の有 識者により構成される 商品テスト分析・評価 委員会により、テスト の企画立案及びテスト 結果の分析・評価、公 表の妥当性等について 審議を行うほか、必要 に応じて関係機関との 連携強化、外部化を始 め、商品テスト事業を 強化する。

【指標】

・テスト依頼への 技術相談を含め た対応率 100%

(平成28年度実 績:100%)

・注意喚起のため の商品テスト実施 件数 (平成28年度 実績:10件)

決のための商品テス ト

② 注意喚起のための 商品テスト

PIO−NETや 消費者庁と共同運営 し、全国の参画医療 機関より注意喚起等 に有効な端緒情報を 収集する医療機関ネ ットワークなどの事 故情報から、重篤性 や多発性、新規性等 の観点から事案を選 定した注意喚起のた めの商品テストを積 極的に実施するとと もに、重大事故等の おそれのあるテスト 結果についても消費 者庁へ情報提供す る。また、消費者事 故等の原因究明や情 報提供のために、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。

なお、情報提供案 件については、各 野の有識者により構成される商品テスト が・評価委員会に 立案及びテストに 立案及びデスト の分析・評価、公表

決のための商品テス ト

- ・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、技術相談を含 め原則として全て に対応する。
- ・重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。

② 注意喚起のための 商品テスト

- ・PIO-NETや 消費者庁と共同運 営し、全国の参画 医療機関より注意 喚起等に有効な端 緒情報を収集する 医療機関ネットワ ークなどの事故情 報から、重篤性や 多発性、新規性等 の観点から事案を 選定した注意喚起 のための商品テス トを積極的に実施 するとともに、テ スト結果を消費者 庁へ情報提供す
- ・消費者事故等の原 因究明や情報提供 のために、消費者 庁(消費者安全調 査委員会を含 む。)からのよめ に応じ必要な協力 を行う。
- ・情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員トにより、テストの企画立案及びテス

28 年度実績:10 件)

- ・商品テスト実施件数 (平成 28 年度実績: 230 件)
- 等からの依頼に基づく 商品テスト実施件数 (前年度受付分を含む) (平成28年度実績:214件(前年度受付分を含む))
- ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト 実施件数(平成28年 度実績:6件)
- 商品テスト実施件数 (平成 28 年度実績: 10 件)
- ・消費生活センター等からの依頼・相談件数 (平成28年度実績: 373件)
- ・うち消費生活センター 等からの商品テスト依頼の受付件数(平成28 年度実績:205件)
- ・うち消費生活センター 等からの技術相談等の 件数 (平成 28 年度実 績: 168 件)
- ・医療機関ネットワーク 参画機関数 (平成 28 年度実績:30機関)
- 医療機関ネットワーク 基本情報収集件数(平 成28年度実績:8,286 件)
- ・うち詳細情報収集件数 (平成 28 年度実績: 281 件)
- うち追跡調査実施件数 (平成 28 年度実績: 4件)
- ・商品テスト分析・評価 委員会開催回数(平成 28 年度実績: 20 件)
- ・商品テスト分析・評価 委員会の意見を反映さ せた情報提供件数(平

テスト

- ・ 地方公共団体からテスト依頼のあった 231 件のうち、技術相談等により解決したものが 62 件、テスト受付をしたものが 169 件と対応 率は 100%であった。
- ・うち消費生活センター ・ 商品テストを 209 件実施した。

うち、地方公共団体から依頼のあった商品 テストは前年度からの受付分も含め 190 件実 施し、重大事故等のおそれのあるテスト結果 を消費者庁へ情報提供した。

うち、消費者庁の依頼に応じて8件のテストを実施した。

うち、消費者被害の未然防止・拡大防止の ために、11件の注意喚起のための商品テスト を公表し、消費者庁に情報提供した。

・うち注意喚起のための ※詳細は【資料6】参照

- 消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営し、24の医療機関が参画した。基本情報5,239件、そのうち詳細情報を230件収集し、うち、4件については現地調査等の追跡調査を実施し、消費者庁へ情報提供した。
- ・ 消費者安全調査委員会からの依頼を受け、 専門委員を調査に派遣した。
- ・各専門分野の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、テストデザイン及び結果、危害事案について12回(18件)開催し、評価結果を業務に反映し、うち情報提供実施済みの案件の18件について、委員会の意見を反映させた。
- ・ 専門的な知見活用のため、独立行政法人や 大学、医療機関、業界団体等に 42 件のヒアリ ングを実施した。

・医療機関ネットワーク ※主な事例は下記のとおり。

- ・ 国立医薬品食品衛生研究所に、皮膚障害原 因物質の分析方法についてヒアリングを実施 した。
- ・ 東洋大学ライフデザイン学部に、おむつ交換台からの転落事故などの調査のため、ベビー休憩室における利用者の行動についてヒアリングを実施した。
- ・ 日本空気入りビニール製品工業組合事務局 に、業界の動向や規格についてヒアリングを 実施した。
- ・ 成蹊大学理工学部に、柔軟仕上げ剤から発生するTVOCの分析についてヒアリングを実施した。
- ・ 商品テストの効率化・充実を図るため外部

については、技術相談を含めた 対応率は100%であった。う ち、重大事故等のおそれのある テスト結果を消費者庁へ情報提 供した。

注意喚起のための商品テストは平成 28 年度実績と同程度実施した。その際、PIO-NE Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの表情報から、重篤性や多発性、新規性等喚起のための高品テストを積極的に実施するとともに、テスト結果を消費者に、特別に対した。

消費者事故等の原因究明や情報提供のために、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った。

情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うとともに、必要に応じて関係機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化した。

これらのことを踏まえ、年度 計画を達成しているため、Bと 評価する。

<課題と対応>

令和2年度も引き続き、消費 者被害の発生又は拡大の防止を 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実施 する。

テスト依頼への技術相談を含めた対応率は100%とし、また、注意喚起のための商品テスト実施件数は平成28年度実績と同等程度実施する。

については、技術相談を含めた 活実態に即して必要な商品テストを実施す 対応率は100%であった。う る必要がある。

> 技術相談を含めたテスト依頼への対応率 を引き続き100%とし、また、注意喚起のた めの商品テストは平成28年度実績と同程度 の件数を引き続き行う必要がある。

第1	. 国民に対して提供す	Fるサービスその他の第	養務の質の同上に関する	6目標を達成するため(にとるべき措直
		の妥当性等について	ト結果の分析・評	成 28 年度実績:10	試験研究機関等にテストを 129 項目委託し
	【目標水準の考え	審議を行うほか、必	価、公表の妥当性	件)	た。
	方】	要に応じて関係機関		・他機関の知見等の活用	
	地方公共団体か	との連携強化、外部	行う。		※主な事例は以下のとおり。
	ら依頼のあった相	化を始め、商品テス	・ 必要に応じて関係		1. 定型的な規格・基準に基づくテスト
	談解決のための商		機関との連携強化		・電動アシスト自転車のアシスト比率の測定
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	ト事業を強化する。			
	品テストについて	T +1-1-m 1	や外注を行い、商		・錠剤・カプセル状の健康食品の崩壊性試験
	は、中核的機関と	【指標】	品テスト事業を強		・ベビーカーの安定性試験
	しての地方支援の	テスト依頼への	化する。		2. 専門性の高いテスト
	役割に鑑み、引き	技術相談を含め			・風によるフロートの漂流速度測定
	続き原則として全	た対応率			・ミネラルウォーターの異臭分析
	てに対応する。	100%(平成28			・えびの種別判別
	注意喚起のため	年度実績:			
	の商品テスト実施	100%)			※詳細は【資料7】参照
	件数については、	・注意喚起のため			
	同テストの重要度	の商品テスト実			
	が高いことから、	施件数(平成28			
	今後もこれまで以	年度実績:10			
	上の実施が期待さ	件)			
	れる。しかし、注				
	意喚起が必要とな	【関連指標】			
	る事案は年度によ	・商品テスト実施			
	り様々であり、単	件数(平成28年			
	に当該テストの件	度実績:230件)			
	数を増加させるこ	・うち消費生活			
	とよりも、テスト	センター等か			
	内容を充実させ、	らの依頼に基			
	より有益な情報発	づく商品テス			
		ト実施件数			
	信をしていくこと				
	が重要であること	(前年度受付			
	から、達成水準は	分を含む)			
	設定しないことと	(平成28年度			
	する。	実績:214件			
		(前年度受付			
	【関連指標】	分を含む))			
	商品テスト実施	・うち消費者庁			
	件数(平成28年	からの依頼に			
	度実績:230件)	基づく商品テ			
	・うち消費生活	スト実施件数			
	センター等か	(平成28年度			
	らの依頼に基	実績:6件)			
	づく商品テス	・うち注意喚起			
	ト実施件数	のための商品			
	(前年度受付	テスト実施件			
	分を含む)	数 (平成28			
	(平成28年度	年度実績:10			
	実績:214件	件)			
	(前年度受付	・消費生活センタ			
	分を含む))	一等からの依			
	・うち消費者庁	頼・相談件数			
	からの依頼に	(平成28年度実			
	5 - 12/12/10	(1/90=01/00)			

第	1. 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	.めにとるべき措直		
	基づく商品テ	績:373件)					
	スト実施件数	・うち消費生活					
	(平成28年度	センター等か					
	実績:6件)	らの商品テス					
	・うち注意喚起	ト依頼の受付					
	のための商品	件数(平成28					
	テスト実施件	年度実績:					
	数 (平成28	205件)					
	年度実績:10						
	件)	センター等か					
	消費生活センタ	らの技術相談					
	一等からの依	等の件数(平					
	頼・相談件数	成28年度実					
	(平成28年度実						
	績:373件)	・医療機関ネット					
	・うち消費生活	ワーク参画機関					
	センター等か	数(平成28年度					
	らの商品テス	実績:30機関)					
	ト依頼の受付	・医療機関ネット					
	件数	ワーク基本情報					
	(平成28年度	収集件数(平成					
	実績:205	28年度実績:					
	件)	8,286件)					
	・うち消費生活	うち詳細情報					
	センター等か	収集件数(平					
	らの技術相談	成28年度実					
	等の件数	績:281件)					
	(平成28年度	うち追跡調査					
	実績:168	実施件数(平					
	件)	成28年度実					
	医療機関ネット	績:4件)					
	ワーク参画機関	・商品テスト分					
	数(平成28年度	析・評価委員会					
	実績:30機関)	開催回数(平成					
	・医療機関ネット	28年度実績:20					
	ワーク基本情報	件)					
	収集件数(平成	・商品テスト分					
	28年度実績:	析・評価委員会					
	8,286件)	の意見を反映さ					
	・ うち詳細情報	せた情報提供件					
	収集件数(平	数(平成28年度					
	成28年度実	実績:10件)					
	績:281件)	・他機関の知見等					
	・うち追跡調査	の活用回数(平					
	実施件数(平	成28年度実績:					
	成28年度実	27件)					
	績:4件)						
	・商品テスト分						
	析・評価委員会						
	開催回数(平成						
	28年度実績:20						
		i .	Í.	1	J	l .	i

第1. 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	にとるべき措置	
件)					
・商品テスト分					
析・評価委員会					
の意見を反映さ					
せた情報提供件					
数					
(平成28年度実					
績:10件)					
・他機関の知見等					
の活用回数(平					
成28年度実績:					
27件)					

4. その他参考情報			

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【11】		
4. 商品テスト事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 1 (2)①	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	・ プット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	ト情報 (財務情報	B及び人員に関す	る情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
公表件数 (商品テスト部公表分)	_	28 件	24 件	26 件				予算額(千円)	401, 354	373, 005			
事業者名を含めた 公表件数 (商品テ スト部公表分)	_	7件	6件	6件				決算額(千円)	393, 602	370, 064			
取材対応件数	_	250 件	164 件	204 件				経常費用 (千円)	410, 644	398, 611			
ウェブサイト又は FAX公表回数	_	28 件	24 件	26 件				経常損益(千円)	7, 752	2, 941			
「くらしの危険」 発行回数	_	6 回	6 回	6 回				行政コスト (千円)	395, 918 (<u>*</u>)	599, 619			
「くらしの危険」 アクセス件数	_	239, 551 件	244,814 件	345, 459 件				従事人員数	29	30			

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中和口神	十 ₩\$ ₩	左连扎束	ナム証価投票 依	法人の業務実績・自	己評価	- サーロントフ部/用
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価
① 報道機関等を通じ	① 報道機関等を通じ	① 報道機関等を通じ	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定 A
た情報提供	た情報提供	た情報提供	_	①報道機関等を通じた情報提供	評定: A	<評定と根拠>
P I O—NET等	P I O—N E T等	PIO-NET等		PIO-NET等や医療機関ネットワーク		DIO-NET等に装むされている合字・
に蓄積されている危	に蓄積されている危	に蓄積されている	<関連指標>	等に登録された事故事例を調査・分析し消費	ている危害・危険、品質等に関	危険等に関する相談情報等に登録された事故
害・危険、品質等に	害・危険、品質等に	危害・危険、品質	①	者事故の拡大防止、未然防止等のため、26件	りる作政情報で医療機関イツト	車例を調本・分析 消费者に同種被害が名
関する相談情報や医	関する相談情報や医	等に関する相談情	・公表件数(商品テスト	の情報提供を行った。	ワーク等に登録された事故事例	粉発生している事例等に関する情報を迅速に
療機関ネットワーク	療機関ネットワーク	報や医療機関ネッ	部公表分)(平成 28	うち、事業者名を含めた公表を6件行っ	を調査・分析し、消費者に同種	分析して取りまとめ、必要に応じて、関係省
等に登録された事故	等に登録された事故	トワーク等に登録	年度実績:28件)	た。また、各報道機関等からの 204 件の取材	傚吉か多剱発生しくいる事例、	
事例を調査・分析	事例を調査・分析	された事故事例を	・事業者名を含めた公表	に対して原則として即日の対応を行った。	深刻な被害事例等に関する情報	できる
し、消費者に同種被	し、消費者に同種被	調査・分析し、消	件数(商品テスト部公	なお、消費者の商品事故の未然防止、拡大	を迅速に分析してとりまとめ、	州州郊公で其準値に港たわい塩煙けなる
害が多数発生してい	害が多数発生してい	費者に同種被害が	表分)(平成 28 年度	防止等を図るための効果的な情報発信を行う	必要に応じて、消費者庁、海上	が、公表の内容及びその影響力を踏まえる
る事例、深刻な被害	る事例、深刻な被害	多数発生している	実績:7件)	ための協力について Amazon と合意を取り交わ	保安庁、相談情報部と連携して	W C AN OF THE MAN BY CHANGE OF THE STREET

事例等に関する情報 を迅速に分析して取 りまとめ、情報提供 を行う。

【関連指標】

- · 公表件数 (商品 テスト部公表 分) (平成28年 度実績:28件)
- 事業者名を含め た公表件数(商 品テスト部公表 分) (平成28年 度実績:7件) 取材対応件数

② ウェブサイト、出 版物等による情報提

ウェブサイト、出 版物等を通じて国民 生活に関する諸問題 に係る情報を適時適 切に提供する。特に 「くらしの危険」に ついては、公表情報 を積極的に活用し、 事故防止に必要な情 報をより分かりやす く提供する。

【関連指標】

- ウェブサイト又 はFAX公表回 数(平成28年度 実績:28件)
- 「くらしの危 険」発行回数 (平成28年度実 績:6件)
- 「くらしの危 険」アクセス数 (平成28年度実 績:239,551 (生)

事例等に関する情報 を迅速に分析して取 りまとめ、情報提供 を行う。

【関連指標】

- 公表件数 (商品 テスト部公表 分) (平成28年 度実績:28件)
- 事業者名を含め た公表件数(商 品テスト部公表 分) (平成28年 度実績:7件) 取材対応件数
- ② ウェブサイト、出 版物等による情報提

ウェブサイト、出 版物等を通じて国民 生活に関する諸問題 に係る情報を適時適 切に提供する。特に 「くらしの危険」に ついては、公表情報 を積極的に活用し、 事故防止に必要な情 報をより分かりやす く提供する。

【関連指標】

- ウェブサイト又 はFAX公表回 数(平成28年度 実績:28件)
- 「くらしの危 険」発行回数 (平成28年度実 績:6件)
- 「くらしの危 険」アクセス数 (平成28年度実 績:239,551 件)

事例等に関する情 ② てとりまとめ、情

報提供を行う。

- に当たっては、製 品事故などによる 消費者被害の発生・「くらしの危険」アク や拡大を防ぐ観点 から、事業者名を 含めた公表に取り 組まり。
- 各報道機関等から の取材に迅速に対 応する。
- ② ウェブサイト、出 版物等による情報提
 - ウェブサイト、出 版物等を通じて国 民生活に関する諸 問題に係る情報を 適時適切に提供す る。 ・「くらしの危険」
 - については、公表 情報を積極的に活 用し、事故防止に 必要な情報をより 分かりやすく提供 する。

事例、深刻な被害 ・取材対応件数

- 報を迅速に分析し・ウェブサイト又はFA X公表回数(平成 28 年度実績:28件)
- ・国民への情報提供・「くらしの危険」発行 回数(平成28年度実 績:6件)
 - セス数 (平成28年度 実績:239,551件)

した(令和元年6月6日公表)。その結果、 国民生活センターが公表する危害、危険に関 する注意喚起情報について、Amazon の当該商 品を購入した消費者へメール (「Amazon あん しんメール」) が配信あるいは当該商品ペー ジに掲載され、該当する商品を購入した消費 者もしくは購入しようとしている消費者に適 切なタイミングで直接情報を届けられること となった。

②ウェブサイト、出版物等による情報提供

ウェブサイトを通じて 26 件の情報提供を行 った。また、くらしの危険を6回発行し、 345,459件のアクセスがあった。特に、2020 年1月末に「ベビーベッド」のテーマを発行 した頃を中心にアクセス数が増加している。

情報提供を行った。

費者に直接情報が届けられるな排常に高く評価できる。 ための効果的な対応がとられ

り組んだ。特に、「健康食品」 容液」の公表では30社と多数 の事業者名を含めた公表となっ

各報道機関等から寄せられた 200 件以上の取材に迅速に対応 した。

ウェブサイト、出版物等を通 じて国民生活に関する諸問題に 係る情報を適時適切に提供し

「くらしの危険」について は、公表情報を積極的に活用 し、事故防止に必要な情報をよ り分かりやすく提供し、平成28 年度よりも約10万件多いアク セス数となった。

これらのことを踏まえ、年度 計画を十分に達成しているた め、Aと評価する。

<課題と対応>

令和2年度も引き続き、報道 機関等を通じた情報提供及びウ ェブサイト、出版物等による情 報提供を実施する。

と、非常に重要な公表をしてきており、取り Amazon と合意を取り交わした 分け Amazon と合意を取り交わしたことによ ことにより、国民生活センターり、国民生活センターが公表した危害、危険 が公表した危害、危険に関する に関する 7件の注意喚起情報 (「脚立・はし 7件の注意喚起情報(「脚立・「ご」、「液体スマホケース」、「まつ毛美容 はしご」、「液体スマホケー液」、「ジャンプ式折りたたみ傘」、「ベビ ス」、「まつ毛美容液」、「ジーベッド」、「カセットボンベ」、「スプレ ャンプ式折りたたみ傘」、「ベー缶」)について、該当する商品を購入した ビーベッド」、「カセットボン 消費者に直接情報が届けられるなど、消費者 べ」、「スプレー缶」) につい の商品事故の未然防止、拡大防止等をより一 て、該当する商品を購入した消層図るための効果的な対応が採られたことは

ど、消費者の商品事故の未然防 加えて、国民への情報提供に当たっては、 止、拡大防止等をより一層図る |「健康食品」の公表では63社、「まつ毛美 容液」の公表では30社と多数の事業者名を 含めた公表を行い、また各報道機関等から寄 国民への情報提供に当たって せられた 200 件以上の取材に迅速に対応した は、製品事故などによる消費者にと、「くらしの危険」について、公表情報 被害の発生や拡大を防ぐ観点かを積極的に活用し、事故防止に必要な情報を ら、事業者名を含めた公表に取より分かりやすく提供し、平成28年度より も約10万件多いアクセス数(140%以上)を の公表では63社、「まつ毛美」達成したことも非常に高く評価できる。

<課題と対応>

令和2年度も引き続き、報道機関等を通 じた情報提供及びウェブサイト、出版物等 による情報提供を適切に実施する必要があ

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する	基本情報【12】		
4. 商品テスト事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 1 (3)③	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易 度	_	関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

基準値									②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関への 情報提供件数	-	15 件	12 件	13 件					予算額(千円)	401, 354	373, 005			
相談解決のための テストにおける重 大事故等テスト結 果の情報提供件数	-	10 件	17 件	13 件					決算額(千円)	393, 602	370, 064			
相談解決のための テストにおける法 律に抵触するおそ れのあるテスト結 果の情報提供件数	_	7件	7件	11 件					経常費用(千円)	410, 644	398, 611			
重大事故等のおそ れがあるものにつ いての情報提供件 数 (消費者安全法 の通知関連)	-	4件	2件	6件					経常損益(千円)	7,752	2, 941			
消費者事故等のお それがあるものに ついての情報提供 件数 (消費者安全 法の通知関連)	_	0件	12 件	6 件					行政コスト (千円)	395, 918 (※)	599, 619			
情報提供における 関係行政機関の 対応件数	_	2件	5件	6件					従事人員数	29	30			
放射性物質に関す る精密検査 実施件数	-	7件	4件	2件										

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

放射性物質に関す る全国研修会 実施回数	-	1 回	1回	1回					
放射性物質に関す る研修会への 講師派遣回数	_	1回	0 回	O 回					
消費生活センター 等のテスト技術職 員等との情報交換 回数	-	2回	2回	2 回					
「製品関連事故情報」作成回数 (製品関連)	-	12 回	12 回	12 回					
消費生活センター 等に情報提供した テスト実施機関数	-	261 機関	254 機関	254 機関					
商品テスト情報の データベースへの 登録件数	-	232 件	231 件	187 件					
審議会や検討会等への出席回数	-	20 回	25 回	20 回					

-t-+n	-t- +tn =1:	左索到来		法人の業務実績・自	己評価	主務大臣による評価	
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価		
① 消費者庁等への情	① 消費者庁等への情	① 消費者庁等への情	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
報提供、情報共有	報提供、情報共有	報提供、情報共有	①	①消費者庁等への情報提供、情報共有	評定:B	 <評定と根拠>	
重大事故等や消費	重大事故等や消費	・重大事故等や消費	・関係機関への情報提供	・ 商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対	重大事故等や消費者事故等の		との評価結果が妥当で
者事故等のおそれが	者事故等のおそれが	者事故等のおそれ	件数(商品テスト部:	して 13 件の公表案件において情報提供を行っ	おそれがある商品テスト結果に	あると確認できた。	
ある商品テスト結果	ある商品テスト結果	がある商品テスト	関係行政機関への情報	た。	関して、必要な事項を適切かつ		
に関して、必要な事	に関して、必要な事	結果に関して、必	提供)(平成 28 年度	うち、6件の公表案件における情報提供に	迅速に消費者庁へ情報提供し	<課題と対応>	
項を適切かつ迅速に	項を適切かつ迅速に	要な事項を適切か	実績:15件)	ついて、延べ4の省庁、6の事業者団体及び	た。		売き、消費者庁を始め
消費者庁へ通知する	消費者庁へ通知する	つ迅速に消費者庁		事業者が対応を行った。	生命身体事案に係る情報共有		青報提供、情報共有及
とともに、生命身体	とともに、生命身体	へ情報提供する。	<関連指標>	・ 相談解決のためのテストにおける重大事故	のための会議の場等を通じ、P	び情報交換を適切に行	
事案に係る情報共有	事案に係る情報共有	生命身体事案に係	①	等のテスト結果を消費者庁へ13件情報提供し	IO-NET等に蓄積されてい		をに当たっては、関係
のための会議の場等	のための会議の場等	る情報共有のため	・相談解決のためのテス	た。	る情報等の分析結果や、消費者		テストが重複しないよ
を通じ、PIO-N	を通じ、PIO-N	の会議の場等を通	トにおける重大事故等	・ 相談解決のためのテストにおける法律に抵	に同種被害が多数発生している	う調整することに留意	
ET等に蓄積されて	ET等に蓄積されて	C, PIO-NE	テスト結果の情報提供	触のするおそれのあるテスト結果を 11 件情報	事例、深刻な被害事例等につい		Z,) Ø 0
いる情報等を調査・	いる情報等を調査・	T等に蓄積されて	件数(平成 28 年度実	提供した。	て、消費者庁との情報共有をよ		
分析し、消費者に同	分析し、消費者に同	いる情報等の分析	績:10件)	・ 重大事故等のおそれがあるものについての	り緊密に行った。		
種被害が多数発生し	種被害が多数発生し	結果や、消費者に	・相談解決のためのテス	6件情報提供した。	東日本大震災からの復興を支		
ている事例、深刻な	ている事例、深刻な	同種被害が多数発	トにおける法律に抵触	・ 消費者事故等のおそれがあるものについて	援するため、放射性物質に関す		
被害事例等につい	被害事例等につい	生している事例、	するおそれのあるテス	6件情報提供した。	る検査について、引き続き地方		
て、消費者庁との情	て、消費者庁との情	深刻な被害事例等	ト結果の情報提供件数	・ 放射性物質検査機器の貸与事業のフォロー	公共団体における実施体制を支		
報共有をより緊密に	報共有をより緊密に	について、消費者	(平成 28 年度実績:	アップとして、スクリーニングレベル(基準	援するとともに、地方公共団体		
行う。	行う。	庁との情報共有を	7件)	値の半分)を超えた食品等の精密検査を2件	からの依頼に基づく検査を積極		
また、東日本大震	また、東日本大震	より緊密に行う。	・重大事故等のおそれが	実施し、依頼先へ報告した。	的に実施した。		

災からの復興を支援 するため、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。

さらに、商品テス ト等の対象商品・役 務に関連する関係省 庁、事業者団体など への情報提供を積極 的に行う。

【指標】

関係機関への 情報提供件数 (商品テスト 部:関係行政 機関への情報 提供) (平成 28年度実績: 15件)

【目標水準の考え 方】

商品テスト等を 実施した情報はそ れぞれの内容に応 じて、関係省庁、 事業者団体におい て活用されるよう 適切に提供するこ とが重要であるた め、達成水準は設 定しないこととす る。

【関連指標】

- ・相談解決のため のテストにおけ る重大事故等テ スト結果の情報 提供件数(平成 28年度実績:10
- ・相談解決のため のテストにおけ

災からの復興を支援 するため、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。

さらに、商品テス ト等の対象商品・役 務に関連する関係省 庁、事業者団体など への情報提供を積極 的に行う。

イ. 関係機関への 情報提供

商品テスト等 を実施した情報 はそれぞれの内 容に応じて、関 係省庁、事業者 団体において活 用されるよう適 切に提供するこ とが重要であ る。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 は、対象商品・ 役務に関連する 関係省庁、事業 者団体などへの 情報提供を迅速 かつ積極的に行 う。

- 口. 放射性物資に 関する検査体制
- の整備及び実施 体制の維持充実 東日本大震災 からの復興を支 援するため、放 射性物質に関す

- ・東日本大震災から の復興を支援する ため、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
- ・商品テスト等の対 象商品・役務に関 連する関係省庁、 事業者団体などへ の情報提供を積極 的に行う。
- イ. 関係機関への情 ・放射性物質に関する全 報提供

商品テスト等を 実施した情報はそ れぞれの内容に応 じて、関係省庁、 事業者団体におい て活用されるよう 適切に提供するた ② 被害が多数発生し ている事例、深刻 な被害事例等につ いては、対象商 品・役務に関連す る関係省庁、事業 者団体などへの情 報提供を迅速かつ 積極的に行う。

- ロ. 放射性物資に関 する検査体制の整 備及び実施体制の 維持充実
- らの復興を支援 するため、放射 性物質に関する

報提供件数

(平成 28 年度実績: 4件)

- ・消費者事故等のおそれ があるものについての 情報提供件数 (平成 28 年度実績: 0件)
- ・情報提供における関係 行政機関の対応件数 (商品テスト部:行政 処分や業務改善等への 要望についての対応) (平成 28 年度実績: 2件)
- ・放射性物質に関する精 密検査実施件数(平成 28 年度実績: 7件)
- 国研修会実施回数(平 成 28 年度実績: 1 口)
- ・放射性物質に関する研 修会への講師派遣回数 (平成 28 年度実績: 1 回)
- め、消費者に同種・消費生活センター等の テスト技術職員等との 情報交換 (平成 28 年度実績:
 - 2回) • 「製品関連事故情報」 作成回数 (製品関連) (平成28年度実績: 12 回)
 - ・消費生活センター等に 情報提供したテスト実 施機関数 (平成 28 年度実績:

261 機関)

商品テスト情報のデー タベースへの登録件数 (平成 28 年度実績: 232 件)

・東日本大震災か・審議会や検討会等への 出席回数(平成28年 度実績:20回)

あるものについての情 ・ 検査実施体制の維持充実のため、放射性物 質に関する全国研修会を1回開催した。

商品テスト等の対象商品・役 務に関連する関係省庁、事業者 団体などへの情報提供を積極的 に行った。

商品テスト等を実施した情報 はそれぞれの内容に応じて、関 係省庁、事業者団体において活 用されるよう適切に提供するた め、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 例等については、対象商品・役 務に関連する関係省庁、事業者 団体などへの情報提供を迅速か つ積極的に行った。

東日本大震災からの復興を支 援するため、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 援した。

検査実施体制の維持充実のた め、放射性物質に関する全国研 修会を実施した。

商品テストに係る技術情報と して、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 商品テスト情報等を収集し、ウ ェブサイトを通じて消費生活セ ンター等に情報提供を行った。

消費生活センター等のテスト 技術職員等との情報交換を行う とともに、商品テスト情報をデ ータベース等に登録するほか、 相談対応等から得られた情報や 知見についても消費生活センタ 一等に情報提供を行った。

法令に基づく迅速かつ厳正な 行政処分等に資するため、商品 テストを通じて得た知見や専門 性を活かし、行政機関との間で 緊密な情報交換を行った。

類似又は同種の商品テストを 実施する関係機関等との間で、 定期的な会議を行うなど緊密な 情報交換を行い、連携をより強 化するとともに、商品テストが 重複することのないよう調整を 行った。

これらのことを踏まえ、年度 計画を達成しているため、Bと 評価する。

る法律に抵触する合法律に抵触する検査についは、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、	
るおそれのある て、引き続き地 引き続き地方公 つおそれのある やれ2年度も引き続き、消費	
テスト結果の情 方公共団体にお 共団体における 指示等への情報提供や情報共	
報提供件数(平 ける実施体制を 実施体制を支援 有、消費生活センター等への情	
7件) に、実施体制の ・検査実施体制の 200 ・検査実施体制の	
・重大事故等のお 維持充実のた 維持充実のた 維持充実のた 連携及びテスト重複の排除を行	
それがあるもの め、放射性物質 め、放射性物質 う。	
についての情報 に関する全国研 に関する全国研	
提供件数 修会の実施や地 修会の実施・ を を を を を を を を を を を を を を を を を を を	
(平成28年度実 方公共団体から 方公共団体から 方公共団体から	
績:4件) の依頼に基づ の依頼に基づ の依頼に基づ	
・消費者事故等の き、研修会への き、研修会への	
おそれがあるも 講師派遣を行 講師派遣を行	
のについての情しう。	
報提供件数	
(平成28年度実 【指標】	
績:0件) ・関係機関への	
情報提供におけ情報提供作数	
る関係行政機関というでは、「商品テスト」	
の対応件数(商 部提供分:関 になった。 おおったのは、 は、 は	
品テスト部:行 係行政機関へ 係行政機関へ はおりの はなり	
政処分や業務改 の情報提供) の情報提供)	
善等への要望に (平成28年度 1 (平成28年度 1) (平成28年度	
ついての対応) 実績:15件)	
(平成28年度実	
着:2件)	
・放射性物質に関し、・相談解決のためし、・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
する精密検査実しのテストにおけしのテストにおけり	
施件数(平成28 る重大事故等テ	
年度実績:7 スト結果の情報 スト結果の情報	
件)	
・ 放射性物質に関 28年度実績: 10	
する全国研修会 件)	
実施回数 (平成 ・相談解決のため	
28年度実績: 1 のテストにおけ	
回)る法律に抵触す	
・放射性物質に関しるおそれのある	
する研修会へのプラスト結果の情	
講師派遣回数	
(平成28年度実 成28年度実績:	
・重大事故等のお	
それがあるもの	
についての情報	
提供件数(平成	
28年度実績:4	
件)	
・消費者事故等の	
おそれがあるも	
のについての情	

笛 -	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	ス日煙を達成するため	にレスベキ増署		
<i>7</i> 77 -	・ 当人に対して近代	報提供件数(平	<i>木切∨</i> ヶ貝 V / 円 ユ(⊂ 天)		につ、C旧匠	<u> </u>	
		成28年度実績:					
		0件)					
		情報提供におけ					
		る関係行政機関					
		の対応件数(商					
		品テスト部提供					
		分:行政処分や					
		業務改善等への					
		要望についての					
		対応)(平成28					
		年度実績:2					
		件)					
		・放射性物質に関					
		する精密検査実					
		施件数(平成28					
		年度実績:7					
		件)					
		・放射性物質に関					
		する全国研修会					
		実施回数(平成					
		28年度実績: 1					
		□)					
		・放射性物質に関					
		する研修会への講					
		師派遣回数(平成					
		28年度実績: 1					
		回)					
		<u></u>					
	② 消費生活センター	② 消費生活センター	② 消費生活センター		②消費生活センター等への情報提供		
	-	_	等への情報提供		・消費生活センター等のテスト技術職員等と		
	商品テストに係る				の情報交換を2回実施した。		
	技術情報等につい	技術情報として、テ			・ 「製品関連事故情報」を、計12回作成し、		
	て、消費生活センタ	スト実施機関が実施			「消費者行政フォーラム」に毎月掲載した。		
	一等に対し情報提供				・ ホームページで消費生活センター等に紹介		
	を行う。	験内容、保有する施			している外部テスト機関は254機関となっ		
	د ۱۱ / o	設・機器などの情報	有する施設・機器		た。		
	【関連指標】	及び商品テスト情報			・ 商品テスト情報のデータベースへ 187 件登		
	・消費生活センタ	等を収集し、ウェブ			最した。		
	一等のテスト技				×1 € 0		
	術職員等との情						
	報交換	情報提供を行う。ま	生活センター等に				
	(平成28年度実		情報提供を行う。				
	(平成28年及美 績:2回)	一等のテスト技術職					
	・「製品関連事故	員等との間で、商品					
	情報」作成回数	テストに係る技術情					
	情報」作成四数 (製品関連)	報等の情報交換を行					
	(平成28年度実		を打りとともに、 商品テスト情報を				
		う。	間面 プスト 情報を データベース等に				
	績:12回) . 消费生活力以及						
	・消費生活センタ	【目目/共+1○+吐 【	登録するほか、相談対応等から得ら				
	一等に情報提供	【関連指標】	談対応等から得ら				

男 I . 国民に刈して促供	りるリーレスでの他の	来伤の貝の凹上に関り	る日保を運成りるために	ことの、3担匠		
したテスト実施	・消費生活センタ	れた情報や知見に				
機関数	一等のテスト技					
(平成28年度実						
績:261機関)	報交換(平成28					
・商品テスト情報		たける11 /。				
のデータベース	回)					
への登録件数	・「製品関連事故					
(平成28年度実						
績:232件)	(製品関連)					
	(平成28年度実					
	績:12回)					
	・消費生活センタ					
	一等に情報提供					
	したテスト実施					
	機関数(平成28					
	年度実績:261					
	機関)					
	・商品テスト情報					
	のデータベース					
	への登録件数					
	(平成28年度実					
	績:232件)					
③ 行政機関等との情	③ 行政機関等との情	③ 行政機関等との情		③行政機関等との情報交換		
和	報交換	報交換		消費者事故の未然防止・拡大防止に寄与す		
法令に基づく迅速				るため、行政機関の検討会等に20回出席し		
かつ厳正な行政処分	かつ厳正な行政処分			た。		
等に資するため、商	等に資するため、商			0		
品テストを通じて得	品テストを通じて得					
た知見や専門性を活	た知見や専門性を活					
かし、消費者利益を	かし、消費者利益を					
侵害する違法・不当						
行為の取締り等を行	行為の取締り等を行					
う行政機関等との間	う行政機関等との間					
で緊密な情報交換を	で緊密な情報交換を					
行う。	行う。	新福な情報文換を17 う。				
11 70	11 70	J 0				
	【関連指標】					
・審議会や検討会	・審議会や検討会					
等への出席回数	等への出席回数					
平成28年度実	平成28年度実					
精: 20回)	績:20回)					
NA ・ 20円 <i>)</i>	NR ・ 4V凹 <i> </i> /					
4 関係機関等との情	4 関係機関等との情	4 関係機関等との情		④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト		
報交換、連携及びテ	報交換、連携及びテ	報交換、連携及びテ		重複の排除		
スト重複の排除	スト重複の排除	スト重複の排除		・ 製品評価技術基盤機構(NITE)と事故情報		
類似又は同種の商				やテスト情報の共有を図るための会議を12回		
品テストを実施する	品テストを実施する			開催し、双方の公表に重複がないことを確認		
関係機関等との間	関係機関等との間	関係機関等との間		した。また、実施するテストについても重複		
で、定期的な会議を				がないことを確認した。		
	- へんかかかななばん	し、足効川は云娥と		74・44 ~ ~ ~ 4年世 ~ / / / / / / / / / / / / / / / / / /	1	

行うなど緊密な情報	行うなど緊密な情報 交換を行い、連携を より強化するととも	 製品評価技術基盤機構(NITE)と意見交換会を2回実施した。 農林水産消費安全技術センターと意見交換
に、商品テストが重に、商品テストが重に、商品テストが重に、商品テストが重に、商品テストが重に、商品テストが重に、商品テストが重に、商品テストが重になる。	に、商品テストが重	会を1回実施した。
複することのないよ 複することのないよ	複することのないよ	・農林水産消費安全技術センターが開催する
う調整を行う。	う調整を行う。	会議へ国民生活センターから講師派遣を3回 実施した。 ・ 技術協力の一環として、製品評価技術基盤 機構、医薬基盤・健康・栄養研究所、医薬品 医療機器総合機構の職員を国民生活センター の「商品テスト分析・評価委員会」の委員と して委嘱し、技術的助言や知見の活用を行っ た。

1 .	その	也参考	情報

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【13】		
4. 商品テスト事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 6 (2) ⑧	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、42 条 「消費者基本法」第 25 条
当該項目の重要度、難易 度	_	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報									ト情報 (財務情報	B及び人員に関す	でる情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係行政機関等へ の要望件数	_	11 件	9件	10 件					予算額(千円)	401, 354	373, 005			
要望における 関係行政機関等の 対応件数	_	8件	8件	6件					決算額(千円)	393, 602	370, 064			
									経常費用(千円)	410, 644	398, 611			
									経常損益(千円)	7, 752	2, 941			
									行政コスト (千円)	395, 918 (*)	599, 619			
									従事人員数	29	30			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 自己評価 業務実績 商品テスト結果等を 商品テスト結果等を 商品テスト結果等を <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 基に、関係行政機関等 基に、関係行政機関等 基に、関係行政機関等 ・関係行政機関等への要 商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対 評定:B <評定と根拠> に対して制度等に関す に対して制度等に関す に対して制度等に関す 望件数(商品テスト部 して 10 件の公表案件において改善要望を行っ 商品テスト結果等を基に、関 自己評価書の「B」との評価結果が妥当 る改善要望を積極的に る改善要望を積極的に る改善要望を積極的に 要望分) 係行政機関等に対して制度等に であると確認できた。 (平成 28 年度実績: うち、6件の公表案件における改善要望に 関する改善要望を行った件数は 行う。 行う。 行う。 11件) ついて、延べ2の省庁、22の事業者団体及び 平成 28 年度実績より下回った <課題と対応> 【指標】 【指標】 〈関連指標> 事業者が対応を行った。 が、「まつ毛美容液による危害

<u> </u>			71497	9 1 1 1/31 9 1 <u>— 7</u> 7 1 7 9 1 <u>— 1</u>			
	・関係行政機関等	・関係行政機関等		・関係行政機関等の対応		が急増!-効能等表示の調査も	令和2年度も引き続き、商品テスト結果
	への要望件数	への要望件数		件数(商品テスト部要		あわせて実施ー」(令和元年8	等を基に、関係行政機関等に対して制度等
	(商品テスト部	(商品テスト部		望分)(平成 28 年度	※主な事例は以下のとおり。	月8日)の公表の関連で、厚生	に関する改善要望を積極的に行う必要があ
	要望分)	要望分)(平成		実績:8件)	○錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関	労働省が、各都道府県衛生主管	る。
	(平成28年度実	28年度実績:11			する実態調査-形状から、医薬品だと思っ	部(局)長宛てに、令和元年8	
	績:11件)	件)			ていませんか?-(令和元年8月1日)の	月8日付「まつ毛美容液を標榜	
					公表の関連で、公益財団法人日本健康・栄	する化粧品等の安全性確保につ	
	【目標水準の考え	【関連指標】			養食品協会がGMP認定工場に対する錠	いて」通知を発出したことをは	
	方】	・関係行政機関等			剤・カプセル状等製品の崩壊試験の義務化	じめ、6件の公表案件における	
	商品テスト結果	の対応件数(商			し、GMP認証企業や会員企業宛てに通知	改善要望において延べ2の省	
	等により明らかに	品テスト部要望			文書を発出した。	庁、22の事業者団体及び事業者	
	なった問題点につ	分)(平成28年			○まつ毛美容液による危害が急増!−効能等	により対応がとられ、国民生活	
	いて、関係省庁や	度実績:8件)			表示の調査もあわせて実施ー(令和元年8	センターの情報が効果的に活用	
	事業者団体に規				月8日)の公表の関連で、厚生労働省が、	されたことを踏まえ、国民生活	
	格・基準の制定・				各都道府県衛生主管部(局)長宛てに、令	センターの情報が省庁、事業者	
	見直し及び改善を				和元年8月8日付「まつ毛美容液を標榜す	団体及び事業者において効果的	
	要望するために				る化粧品等の安全性確保について」通知を	に活用され、改善につながっ	
	は、商品テスト内				発出した。	た。	
	容等を充実させ、				○ジャンプ式折りたたみ傘の事故に注意ー飛	これらのことを踏まえ、年度	
	的確な情報提供を				び出した手元が顔や身体に衝突し重篤なけ	計画を達成しているため、Bと	
	していくことが重				がをすることも- (令和元年9月12日) の	評価する。	
	要であるため、達				公表の関連で、日本洋傘振興協議会から、		
	成基準は設定しな				協議会ウェブサイトに折りたたみ傘の取扱		
	いこととする。				い説明および使用上の注意について掲載す		
					るとともに、会員企業へ、製品への取扱い	令和2年度も引き続き、商品	
	【関連指標】				方法・注意事項の表記について再度周知・	テスト結果等を基に、関係行政	
	・関係行政機関等				指導し、安全(セーフティ)機構の装着を	機関等に対して制度等に関する	
	の対応件数(商				促す旨の回答があった。	改善要望を積極的に行う。	
	品テスト部要望						
	分)						
	(平成28年度実						
	績:8件)						

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報										
5. 教育研修事業	教育研修事業全般										
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 3 (2) ⑧、 4 (2) ②、 4 (2) ⑥、 6 (1) ④、 6 (2) ①、 6 (2) ⑧	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条 消費者安全法第11条の11第1項								
当該項目の重要度、難易 度	_	関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038								

2. 主要な経年デー	2. 主要な経年データ												
①主要なアウ	D主要なアウトプット (アウトカム) 情報								ノト情報(財務情報及び人員に関する情報)				
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額(千円)	280, 973	263, 870			
		/						決算額 (千円)	287, 984	258, 295			
								経常費用 (千円)	288, 272	277, 320			
								経常損益 (千円)	△5, 118	4, 482			
								行政コスト (千円)	233, 565 (%)	358, 208			
								従事人員数	16	18			
									16				

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 1. 教育研修事業 (1) 実務能力向上のための研修【B】 1. 教育研修事業 1. 教育研修事業 <評定と根拠> В 評定 (2) 消費者教育推進のための研修【A】 <以下略> <以下略> 評定:B <以下略> <評定と根拠> (3) 試験業務【B】 各項目を通じて、所期の目標を達成したもの 該当する項目別評定は、(2)消費者 (4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供 と評価した。 教育推進のための研修【15】を除き、 「B」となり、単位評定も「B」とす (5) 教育研修の合理化と経費の節減【B】 <課題と対応> る。 なし <課題と対応> 該当する項目別評定に記載のとおり。

1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報【14】										
5. 教育研修事業	(1) 実務能力向上のための研修										
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 3 (2)⑧、4 (2)②、6 (2)⑧		「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条 「消費者基本法」第 25 条								
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038								

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 平成30年度 指標等 達成目標 (平成 28 年 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 受講者等アンケー 5段階評価中 予算額(千円) 4.8 4.7 4.7 280, 973 263,870 ト結果における 平均4以上 満足度 受講者所属先自治 5段階評価中 4.9 4.8 4.7 決算額 (千円) 287, 984 258, 295 体アンケート結果 平均4以上 における満足度 消費者行政職員研 83 回 87 回 76 回 経常費用 (千円) 288, 272 277, 320 修、消費生活相談 員研修実施回数 うち相模原 事務所研修 施設及び徳 経常損益 (千円) 60 回 62 回 56 回 $\triangle 5,118$ 4, 482 島県内で実 施する研修 実施回数 うち地方都 市における 行政コスト 233, 565 研修実施回 10 回 12 回 10 回 358, 208 (千円) 数:専門講 (※) 座地域コー ス (うち地方 都市におけ る研修実施 従事人員数 13 回 13 回 10 回 16 18 回数:相談 関連業務支 援コース)

)(= :		1	2 //4/2	1	1	1	2 7 1 1 1			,	1
消費者行政職員研 修、消費生活相談 員研修人員数	-	4, 924 人	4, 788 人	4, 384 人							
うち相模原 事務所研修 施設及び徳 島県内で実 施する研修 人員数	_	3, 673 人	3, 586 人	3, 465 人							
相談員資格の有資 格者向け「専門知 識アップデート講 座」実施回数		1回	1回	1 回							
相談員資格の有資 格者向け「専門知 識アップデート講 座」人員数		66 人	70人	51 人							
事業者を対象とした研修実施回数	-	7 回	4 回	2回							
事業者を対象とした研修人員数	-	229 人	420 人	160 人							
遠隔研修の 登録箇所数	_	844 箇所	963 箇所	988 箇所							
遠隔研修のコンテンツ本数	-	10本	12本	12 本							
消費生活相談員向 け研修への国家公 務員の受入数	_	35 人	51 人	34 人							

3.	. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価												
	九 田 拝	计抽票	在由計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自	十 <u>数</u> 十円 2	- 一一一 - 一 - 一 - 一 - 一 - 一 - 一 - 一 - 一 -						
	中朔日倧	中期目標中期計画年度計画		土な計価担保寺	業務実績	自己評価	主務大臣による評価						
	消費者行政職員、消				<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В					
	費生活相談員等にとど	修」、「消費生活相談	費生活相談員を対象	・受講者等アンケート結	〔消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修		<評定と根拠>						
	まらず、社会福祉関係	員研修」、「消費者教	に「消費者行政職員	果における満足度 5	実施(地方都市での開催を除く)〕	「消費者行政職員研修」、	自己評価書の「B」	との評価結果が妥当					
	者、学校教育関係者、	育推進のための研	研修」「消費生活相	段階評価中平均4以上	・以下の研修を実施した。	「消費生活相談員研修」、「消	であると確認できた。						

努める。

消費者教育の担い手、 また、消費者の利益の 擁護又は増進を図るた めの活動を行う民間の 団体又は個人、さらに は、消費者志向の経営 を意識する事業者を対 象とした研修を実施す る。また、消費生活相 談窓口等への現場復帰 や就職を目指す「消費 生活相談員」等の資格 を有する者を対象とし た、専門知識アップデ ートのための研修を実 施する。研修の手法と しては、効果の高い事 例検討型・参加体験型 研修を主体とするとと もに、研修対象者のニ ーズに積極的に応じ、 その充実を図る。な お、事業者を対象とし た研修については、参 加しやすさを念頭に実 施方法等を工夫する。

また、各地の地理的 条件に配慮して、地方 都市においても高い水 準の研修を実施すると 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。

【指標】

・受講者等アンケ ート結果におけ る満足度 5段 階評価中平均4 以上

(平成28年度実 績:平均4.8)

· 受講者所属先自 治体アンケート 結果における満 足度 5段階評 価中平均4以上 (平成28年度実 績:平均4.9)

【目標水準の考え

修」、「消費生活サポ ーター研修」、「専門 知識アップデートのた めの研修」「企業職員 研修」を実施し、事例 檢討型 · 参加体験型研 修とするとともに、研 修対象者のニーズに積 極的に応じ、その充実 を図る。また、研修の 対象となる関係機関等 に幅広く周知し、研修 への参加を促し、受講 者の確保に努める。

また、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 た遠隔研修を実施す

さらに、研修コース ごとに、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、受講者及び 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。な お、評価段階数や質問 項目数を増やすこと、 アンケート項目を多様 化し回答の選択肢を多 くするなどの工夫に努 め、アンケートの精度 向上を行う。

【指標】

・受講者等アンケ ート結果における満 足度 5段階評価中 平均4以上

(平成28年度実 績: 平均 4.8)

· 受講者所属先自

談員研修」を実施 し、事例検討型・参 加体験型研修とする・受講者所属先自治体ア とともに、研修対象 者のニーズに積極的 に応じ、その充実を 図る。また、研修の 対象となる関係機関 等に幅広く周知し、 研修への参加を促 し、受講者の確保に

- 相談員資格の有資格 者を対象に「専門知 識アップデートのた めの研修」を実施す る。研修の対象とな る関係機関等に幅広 く周知し、研修への 参加を促し、受講者 の確保に努める。
- ・企業の消費者部門担 当者等の職員を対象 に「企業職員研修」 を実施する。研修の 対象となる関係機関 等に幅広く周知し、 研修への参加を促 努める。
- ・ 各地の地理的条件に 配慮して、地方都市 においても研修を実 施するとともに、イ ンターネット等を活 用した遠隔研修を実 施する。
- ・消費者行政に関する 国家公務員向けの研 ターが実施する研修 を活用するととも に、消費者庁が実施 する研修の支援を行 う。
- 研修コースごとに、 受講者に対するアン ケート調査を実施す る。アンケート調査 充実に活用するとと

(平成28年度実績:平 均 4.8)

ンケート結果における 満足度 5段階評価中 平均4以上(平成28 年度実績: 平均 4.9)

〈関連指標>

- 消費者行政職員研修、 消費生活相談員研修実 施回数(平成28年度 実績:83回)
- うち相模原事務所研 修施設及び徳島県 内で実施する研修 実施回数(平成28 年度実績:60回 (地方都市におけ る研修を除く))
- ・うち地方都市におけ る研修実施回数 (平成28年度実 績:専門講座地 域コース 10 回、相 談関連業務支援コ ース(講師派遣事 業) 13回)
- し、受講者の確保に・消費者行政職員研修、 消費生活相談員研修人 員数(平成28年度実 績:4,924人)
 - うち相模原事務所研 修施設及び徳島県 内で実施する研修 人員数(平成28年 度実績:3,673人 (地方都市におけ る研修を除く))
- 修については、セン・相談員資格の有資格者 向け「専門知識アップ デート講座」実施回数 (平成 28 年度実績: 1回)
 - ・相談員資格の有資格者 向け「専門知識アップ デート講座」人員数 (平成 28 年度実績: 66 人)
- の結果は研修内容の・事業者を対象とした研 修実施回数(平成28

- ○消費者行政職員研修:8回、423人(予定 人員 576 人、充足率 73.4%)
- ○消費生活相談員研修:48回、3.042人(予 定人員 3,412 人、充足率 89.2%) *新型コロナウイルス感染拡大の影響により 3回(予定人員216人)を中止とした。
- ○消費者教育推進のための研修:13回、495 人(予定人員633人、充足率78.2%) *新型コロナウイルス感染拡大の影響により 1回(予定人員30人)を中止とした。
- ○消費生活サポーター研修: 4回、143人 (予定人員 200 人、充足率 71.5%)

[研修内容等の充実]

上記研修については、前年度の受講者アン ケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選 定や講義内容の充実を図るとともに、最近の 消費者トラブル事例等を活用した事例検討・ 参加体験型研修を取り入れた。

[相談員資格の有資格者対象の研修実施]

- ○専門知識アップデート講座:1回、51人 (予定人員 72 人、充足率 70.8%)
- *新型コロナウイルス感染拡大の影響により 直前のキャンセルが一定数あった。

[企業職員対象の研修実施]

○企業職員研修:2回、160人(予定人員 160) 人、充足率 100.0%)

[そのほかの研修実施]

- ○消費者リーダー研修(全国消費者フォーラ ム):1回(予定人員600人)
- *新型コロナウイルス感染拡大の影響により中 止とした。

[地方都市での研修実施]

- ○専門講座地域コース:10回(北海道・札幌 市、千葉県、大阪府、福島県、静岡県、愛 知県、石川県、滋賀県、宮崎県、山口 県)、625人(予定人員660人、充足率 94.7%)
- ○教員を対象にした消費者教育講座(地域コ ース):2回(茨城県、京都市)、70人 (予定人員 60 人、充足率 116.7%)

費者教育推進のための研修」、 「消費生活サポーター研修」、

「専門知識アップデートのため の研修」「企業職員研修」等の 研修を実施した。実施にあたっ ては、研修の対象となる関係機 関等に幅広く周知し、研修への 参加を促し、受講者の確保に努 めた。なお、相模原、徳島で実 計・参加体験型研修を取り入 れ、受講効果を高める工夫をし

なお、消費者行政職員研修、 消費生活相談員研修の実施回数 が、基準値となる平成28年度 の実績値よりやや減少している が、これは、教員免許状更新講 習への参画、教員や消費者教育 コーディネーターを対象とした 研修の地方開催の実施など、消 費者教育を推進するための研修 の比重を高める研修年間計画と したことによるものである。ま た、新型コロナウイルスの感染 拡大の影響により、開催を中止 した研修が生じたことも作用し ている。

遠隔研修については、消費者 行政担当課・消費生活センター への周知を工夫し、登録箇所数 を平成30年度より増加させる とともに (963→988) 、委託事 業者との契約を単年度から2年 間に変更した。平成30年度に 作成したコンテンツは、令和元 年度の新作コンテンツの配信が 順次始まる6月~7月までの配 信とし、4月に新たに担当とな った者にも速やかに受講しても らえるようにした。

受講者に対するアンケート調 査及び受講者を派遣した地方公 共団体へのアンケート調査につ いては、より客観的な評価をし てもらうため、評価段階数や質 問項目数を増やすなどの改善を 実施したことで、精度を向上さ せることができた。<指標>で ある「受講者等アンケート結果 における満足度 5段階評価中

<課題と対応>

令和2年度も引き続き、アンケート調査 から研修対象者のニーズを把握するととも に、事例検討型・参加体験型研修など受講 効果の高い研修を実施する必要がある。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大 の影響等を踏まえて受講方法の工夫を行う とともに、研修への参加を促すため、関係 施した研修については、事例検|機関等に幅広く周知し、より一層、受講者 を確保する必要がある。

研修内容に対す る受講者へのアン ケートについて は、受講者から好 意的な回答がなさ れる場合も多く、 5段階評価におい て3 (普通) 未満 の2、1の評価が 付されることは少 ないことから、4 の評価を標準と し、4以上の評価 を確実に得られる よう努めることを 目標とする。ま た、アンケートの 精度を向上させる ため、評価段階数 や質問項目数を増 やすこと、各項目 の質問内容を多様 化し回答の選択肢 を多くすることな ど、工夫に努める こととする。

【関連指標】

· 消費者行政職員 研修、消費生活 相談員研修実施 回数

(平成28年度実 績:83回)

うち相模原事 務所研修施設及 び徳島県内で実 施する研修実施 回数

> (平成28年度 実績:60回 (地方都市 における研 修を除 <))

・うち地方都市 における研修実 施回数

(平成28年度 実績:専門

治体アンケート 結果における満 足度 5段階評 価中平均4以上 (平成 28 年度 実績:平均 4.9)

【関連指標】

- 消費者行政職員 研修、消費生活 相談員研修実施 回数 (平成 28 年度実績:83 回)
- うち相模原事 務所研修施設 及び徳島県内 で実施する研 修実施回数 (平成 28 年 度実績:60回 (地方都市に おける研修を 除く))
- ・うち地方都市 における研修 実施回数(平 成28年度実 績:専門講座 地 域コース 10回、相談関 連業務支援コ ース(講師派 遣事業) 13 回)
- 消費者行政職員 研修、消費生活 相談員研修人員 数 (平成 28 年 度実績:4,924 人)
- うち相模原事 務所研修施設 及び徳島県内 で実施する研 修人員数(平 成 28 年度実 績:3,673人 (地方都市に おける研修を

評価を得る。なお、 より客観的な評価を 価段階数や質問項目 数を増やすこと、ア ンケート項目を多様・遠隔研修のコンテンツ 化し回答の選択肢を 多くするなどの工夫 に努め、アンケート・消費生活相談員向け研

もに、5段階評価で

の精度向上を行うと ともに、改善による 効果を検証する。

・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、5段階評価で 平均満足度4以上の 評価を得る。なお、 より客観的な評価を してもらうため、評 価段階数や質問項目 数を増やすこと、ア ンケート項目を多様 化し回答の選択肢を 多くするなどの工夫 に努め、アンケート の精度向上を行うと ともに、改善による

効果を検証する。

年度実績:7回)

- 平均満足度4以上の・事業者を対象とした研 修人員数(平成28年 度実績:229人)
- してもらうため、評・遠隔研修の登録箇所数 (平成 28 年度実績: 844 箇所)
 - 本数(平成28年度実 績:10本)
 - 修への国家公務員の受 入数 (平成 28 年度実 績:35人)

- ○消費者教育コーディネーター講座(地域コ ース):2回(北海道、佐賀県)36人(予 定人員 60 人、充足率 60.0%)
- ○相談関連業務支援コース(講師派遣事 業):10回(宮城県、栃木県、新潟県、山 梨県、長野県、富山県、京都府、和歌山 県、愛媛県、大分県)、294人(予定人員 400人、充足率 73.5%)
- ○消費者教育推進研修支援コース 教員 (講師) 派遣事業):2回(宮城県、島根県)、88 人(予定人員60人、充足率146.7%)
- ○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育 コーディネーター (講師派遣事業):2回 (兵庫県、長崎県)、57人(予定人員60 人、充足率 95.0%)

[遠隔研修]

○遠隔研修:計12回、4.318人〈アンケート 回答数(受講者数に相当)>、登録箇所数;

※詳細は【資料8】参照

[国家公務員の受け入れ]

・ 国民生活センターが実施する研修に、国家 公務員34人を聴講者として受け入れた。

「周知及び受講者の確保」

- ・消費者行政職員、消費生活相談員を対象の研 修については、受付システムを用いて消費者 行政担当課・消費生活センターに対し講座受 講者募集開始の案内メールを送付し、受講者 確保に努めた。
- 教員を対象とした消費者教育講座、消費者教 育学生セミナー、消費生活サポーター研修、 企業職員研修、専門知識アップデート講座、 全国消費者フォーラムについては、関係機関 等に幅広く周知を行い、受講者の確保に努め た。

「受講者アンケート」

受講者に対するアンケート調査については、 平成30年度に各講義の評価段階数、質問項目 を増やして実施したところ、各講義がより客 観的に評価され、また質問を増やしたことで 講座の手法や時間設定等について詳細な評価 を得ることができたため、令和元年度におい

平均4以上 について、実績は 平均4以上を大きく上回り (4.7と4.7)、さらにアンケ ートで得た情報を研修内容の充

実に活用することができた。

また、研修の地方開催に関す る地方公共団体からのニーズの 高まりを踏まえ、令和2年度よ り、消費者行政職員を対象にし た研修 (新設) 及び消費生活相 談員を対象にした研修(拡充) を地方ブロック単位で開催する ため、予算要求し事業予算を確 保するとともに、実施に向けた 所要の準備を行った。

これらを踏まえ、アンケート 結果における満足度に関する達 成目標を大きく上回ったこと、 研修の実施にあたり各研修の対 象となる関係機関等に幅広く周 知し受講者の確保に努めたこと から年間計画を確実に実施して いるため、Bと評価する。

<課題と対応>

引き続き、アンケート調査に より研修対象者のニーズを把握 するととともに、事例検討型・ 参加体験型研修など受講効果の 高く得られる研修を実施する。

また、関係機関等に幅広く周 知し、研修への参加を促し、よ り一層、受講者を確保する。

さらに、研修の地方開催に関 する地方公共団体のニーズに対 応し、研修の地方開催拡充の取 組を推進する。

なお、新型コロナウイルス感 染拡大の影響により、令和2年 度の研修の一部をすでに中止し ており、今後の状況を踏まえつ つ、臨機応変に対応する。

丛 1	国見に対して担併中で連	じっての40の要数の所の白しに関わて口無たまけれてたなにしてごも	. 4114
お - 1 - 1	国民に対しく徒供するサン	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にとるべき	指迫

第1.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にとるべき措置	
講座地域コ	除く))	ても、引き続き平成30年度と同じ項目につい	
ース10回、	・相談員資格の有	てアンケートを実施した。また、令和元年度	
相談関連業	資格者向け「専	においては、平成30年度のアンケート調査で	
務支援コー	門知識アップデ	得られた講師に対する評価、講座の手法、講	
ス(講師派	ート講座」実施	義時間の設定等に関する詳細なニーズや意見	
遣事業) 13	回数(平成 28	等を企画立案に活かした。	
回)	年度実績:1		
・消費者行政職員	回)	〔地方公共団体へのアンケート〕	
研修、消費生活		・ 受講者を派遣した地方公共団体へのアンケ	
相談員研修人員		ート調査については、平成30年度に研修カテ	
数	門知識アップデ	ゴリーごとに詳細な質問を設けるなど質問項	
(平成28年度実	ート講座」人員	目を増やすことで、より客観的な評価をして	
績:4,924人)	数 (平成 28 年	もらい、精度を向上させたが、令和元年度に	
・うち相模原事		おいては、さらに回答してもらいやすいよう	
務所研修施設及		に質問項目を工夫し精度を向上させた。(満	
び徳島県内で実		足度平均:平成30年度4.8→令和元年度	
施する研修人員		4.7)。また、令和元年度においては、平成	
数数	実績:7回)	30 年度のアンケート調査で得られた受講後の	
(平成28年度		活動で活用できなかった研修内容や、研修で	
実績:	した研修人員数	学びたかった内容等に関する詳細なニーズや	
3,673人	(平成 28 年度実	意見等を企画立案に活かした。	
(地方都市			
における研	・遠隔研修の登録		
修を除	箇所数(平成 28		
<))	年度実績:844 箇		
・相談員資格の有	所)		
資格者向け「専	・遠隔研修のコン		
門知識アップデ			
ート講座」実施	成 28 年度実績:		
回数	10本)		
(平成28年度実	• 消費生活相談員		
績:1回)	向け研修への国		
・相談員資格の有	家公務員の受入		
資格者向け「専	数(平成 28 年		
門知識アップデ	度実績:35人)		
ート講座」人員			
数			
(平成28年度実			
績:66人)			
・事業者を対象と			
した研修実施回			
数(平成28年度			
実績:7回)			
・事業者を対象と			
した研修人員数			
(平成28年度実			
績:229人)			
・遠隔研修の登録			
箇所数(平成28			
年度実績:844			
箇所)			

第	31. 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にとるべき措置								
	・遠隔研修のコン								
	テンツ本数(平								
	成28年度実績:								
	10本)								
	• 消費生活相談員								
	向け研修への国								
	家公務員の受入								

4. その他参考情報		
1. CVIDS THAN		

(平成28年度実

績:35人)

1. 当事務及び事業に関する基本情報【15】							
5. 教育研修事業	(2) 消費者教育推進のための研修						
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 4 (2)②、4 (2)⑤、4 (2)⑥、6 (1)④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条 「消費者基本法」第 25 条				
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038				

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
消費者教育推進の ための研修実施 回数	_	18 回	13 回	22 回					予算額(千円)	280, 973	263, 870			
消費者教育推進 のための 研修人員数	-	610 人	549 人	797 人					決算額(千円)	287, 984	258, 295			
「民生委員等向け 消費者教育に携わ る講師養成講座」 実施回数	_	3回	3回	3回					経常費用(千円)	288, 272	277, 320			
具体的な相談事例 を取り上げたり紹 介したりなどして 実施した消費者教 育関連の研修実施 回数	_	6 回	5 回	6 回				-	経常損益(千円)	△5, 118	4, 482			
「消費者教育に携 わる講師養成講 座」等実施回数	I	13 回	5 回	6 回					行政コスト (千円)	233, 565 (※)	358, 208			
コーディネーター 育成研修実施回数	I	2 回	2 回	4 回					従事人員数	16	18			
教員向け研修実施 回数	I	1回	3回	9回										
「地域の見守りネットワーク推進の ための講座」 実施回数	_	5回	4回	4回										
「地域の見守りネットワーク推進の ための講座」 人員数	-	159 人	151 人	143 人										

3	. 中期目標期間の業務に係	る目標、計画、業務実績	、中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣に	よる評価		
	H ## D ##	h ## i ==	左连引云	シムボケ州が	法人の業務実績・自	己評価	<u> </u>
		円期計画 	牛皮計画	王な評価指標等 	業務実績	自己評価	王務大臣による評価
3	中 書の **	中 者 大修 会社係講相職「たす者消協ッみ教の費修修た等に活況て直 及本をの取 等めの 福士者師談員消め 安費議トを育育生」等、をお用把検し	及本をの取 等めの 福祉関修費費対者の 基全」ワを教手 一講実 を受た という という という はまま で まま	主な評価指標等 主な評価指標等	法人の業務実績・自業務実績 《主要な業務実績> ①高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施 ・以下の研修を実施した。 ・以背費者を中心に若者向けった。 ・消費者基礎を中心に若者向けった。 ・消費者基礎を申した。 ・方月20日~22日)、2回合計67人(予定人員100人、新議成講座〔基礎の用空人員100人、新議成講座〔応用コース〕員50人、充足率67.0%) ・地域の見守りネットワーク推進のための講座(11月18日~19日)、41人(予定人員50人、充足率88.0%) ・地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け)〈1日コース〉(12月13日)、50人(予定人員50人、充足率100.0%) ・地域の見守りネットワーク推進のための講座 (地域で取り組む人向け)〈1日コース〉(12月13日)、50人(予定人員50人、充足率32.0%) ・地域の見守りネットワーク推進のための講座 (地域で取り組む人向け) in 徳島(9月5日~6日)、16人(予定人員50人、充足率32.0%) ・地域の見守りネットワーク推進のための講座 (地域で取り組む人向け) in 徳島〈1日コース〉(8月5日)、36人(予定人員50人、充足率72.0%) ・・研修の実施効果を検証するため、研修実施から6か月以上経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのよう	自己	りも大幅に回数や受講者数を増やしたことは高く評価できる。 研修実施から6か月以上経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをヒアリングし、その活用状況を把握したことは評価できる。 <課題と対応> 令和元年度のアンケート調査の結果や、
	る。 【関連指標】 ・消費者教育推進 のための研修実 施回数(平成28 年度実績:18 回) ・消費者教育推進	等に活用する。 【関連指標】 ・消費者教育推進 のための研修実	知見等をそれぞれ の地域においてど のように活用して いるかの状況把握 の方法について検 討を重ね、今後の 見直し等に活用す る。	・「地域の見守りネット ワーク推進のための講	に活用しているかを電話及びメール (FAX) で ヒアリングしたところ、「研修で学んだ手法 を出前講座で活用した」といった活用状況が 把握できた。		

Fake _		- パーフェル・ペート - 田 トフロ	للل ا
半 1	国民に対して提供するサ	- 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にとるべる	を控告
77 1 .		- ヒノハ (マノ)[[[マノ 未7カマノ 貝 マノ][[]] 「(に)[[]) 「() ロ (示で)手 () () 「() に () /(に () ()) (* 1 H I I I I

度実績:610 績:3回) ② 「実例を通じた消 費者教育」推進のた めの消費生活センタ 一等への支援 消費者教育推進法 第13条第2項の規定 及び消費者教育推進 基本方針に基づき、 消費生活センター等 が収集した情報の活 用による「実例を通 じた消費者教育」が 行われるようにする ため、消費生活セン ター等に対し、情報 提供等についての支 援を行う。 【関連指標】 具体的な相談事 例を取り上げた り紹介したりな どして実施した 消費者教育関連 の研修実施回数 (平成28年度実 績:6回) ③ 消費生活相談員等 への専門的知識修得

のための研修の実施 消費者教育推進法 第16条第1項の規定 及び消費者教育推進 基本方針に基づき、 消費生活相談員等に 対する消費者教育に 関する専門的知識を 修得するための研修 を実施する。

のための研修人 員数 (平成28年

度実績:610人) · 「民生委員等向 • 「民生委員等向 け消費者教育に 携わる講師養成 け消費者教育に 携わる講師養成 講座」実施回数 (平成 28 年度 講座」実施回数 (平成28年度実 実績:3回)

> ② 「実例を通じた消 費者教育」の推進

のための研修人

員数 (平成28年

PIO-NET情 報等の収集・分析を 通じ、「実例を通じ た消費者教育」が行 われるようにするた め、「消費者教育に 携わる講師養成講 座」を実施する。

【関連指標】

具体的な相談事 例を取り上げた り紹介したりな どして実施した 消費者教育関連 の研修実施回数 (平成 28 年度

実績:6回)

③ 消費生活相談員等 への専門的知識修得 のための研修の実施

> 消費生活相談員等 に対する消費者教育 に関する専門的知識 を修得するため、 「消費者教育に携わ る講師養成講座」を

実施する。

② 「実例を通じた消 費者教育」の推進

PIO-NET情 報等の収集・分析を 通じ、「実例を通じ た消費者教育」が行 われるようにするた め、「消費者教育に 携わる講師養成講 座」を実施する。

のための研修の実施 消費生活相談員等 に対する消費者教育 に関する専門的知識 を修得するため、 「消費者教育に携わ る講師養成講座」を 実施する。

③ 消費生活相談員等

への専門的知識修得

②「実例を通じた消費者教育」の推進

- ・ 以下の講師養成講座において、具体的な相 談事例を取り上げたり、紹介したりなどして 実施した。
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔基礎コ ース〕基礎を中心に若者向け・高齢者向け の講座実施を目指す1、2回目(4月24日 応していく。 ~26 日、5月20日~22日)、2回合計67 人(予定人員100人、充足率67.0%)
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コ ース〕若年者(小・中学生を中心に)への 講座実施に向けて(6月17日~19日)、 55 人(予定人員 50 人、充足率 110.0%
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コ ース〕若年者(高校・大学生を中心に)へ の講座実施に向けて(7月17日~19 日)、62人(予定人員50人、充足率 124.0%
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コ ース〕若年者(高校・大学生を中心に)へ の講座実施に向けて in 徳島 (9月25日~ 27 日) 、17 人(予定人員 50 人、充足率 34.0%)
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コ ース〕高齢者及び見守り関係者への講座実施 に向けて(7月8日~10日)、34人(予定 人員 50 人、充足率 68.0%)
- ③消費生活相談員等への専門的知識修得のため の研修の実施
- ・以下の研修を実施した。
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔基礎コ ース〕基礎を中心に若者向け・高齢者向け の講座実施を目指す1、2回目(4月24日 ~26 日、5月20日~22日)、2回合計67 人(予定人員 100 人、充足率 67.0%)
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コ ース〕若年者(小・中学生を中心に)への 講座実施に向けて(6月17日~19日)、 55 人 (予定人員 50 人、充足率 110.0%

また、引き続き「若年者への 消費者教育の推進に関するアク ションプログラム」を踏まえ、 適切に対応するとともに、この ような取組が、教員免許状更新 講習の実施主体である地方の大 学と、その地域の消費者トラブ ルの現状を把握している地元の 消費生活センターとの間での連 携により実施できるよう、当セ ンターが得たノウハウ等をさま ざまな機会をとらえて、周知し ていく。

なお、消費者教育推進のため の研修の実施においても、新型 コロナウイルスの感染拡大の状 況を踏まえつつ、臨機応変に対

【関連指標】

「消費者教育に 携わる講師養成 講座」等実施回

(平成28年度実 績:13回)

【関連指標】

・「消費者教育に 携わる講師養成 講座」等実施回 数 (平成 28 年 度実績:13回)

④ コーディネーター④ コーディネーター 実施

消費者教育推進基 本方針に基づき、消 費者教育を担う多様 な関係者や場をつな ぐために調整をする 役割を担うコーディ ネーターを育成する ための研修を実施す る。

【関連指標】

・コーディネータ 一育成研修実施 回数(平成28年 度実績:2回)

⑤ 消費者教育の担い 手育成のための教員 向け研修の実施

消費者教育推進基 本方針に基づき、消 費者教育の担い手で ある教職員の指導力 向上のため、大学や 教育委員会等におけ る教員養成課程や現 職教員研修等におい て消費者教育に関す る内容が積極的に取 り入れられ、充実す るよう、教員向け研 修を実施する。

育成のための研修の 育成のための研修の実施

消費者教育を担う 多様な関係者や場を つなぐために調整を する役割を担うコー ディネーターを育成 するため、「消費者 教育コーディネータ 一育成講座」を実施 する。

【関連指標】

・コーディネータ 一育成研修実施 回数(平成28年 度実績:2回)

⑤ 消費者教育の担い 向け研修の実施

消費者教育の担い 手である教職員の指 導力向上のため、大 学や教育委員会等に おける教員養成課程 や現職教員研修等に おいて消費者教育に 関する内容が積極的 に取り入れられ、充 実するよう、「教員 を対象とした消費者 教育講座」を実施す る。

4 コーディネーター

育成のための研修の

実施 消費者教育を担う 多様な関係者や場を つなぐために調整を する役割を担うコー ディネーターを育成 するため、「消費者 教育コーディネータ 一育成講座」を実施 する。

⑤ 消費者教育の担い 手育成のための教員 手育成のための教員向け 研修の実施

消費者教育の担い 手である教職員の指 導力向上のため、大 学や教育委員会等に おける教員養成課程 や現職教員研修等に おいて消費者教育に 関する内容が積極的 に取り入れられ、充 実するよう、「教員 を対象とした消費者 教育講座」を実施す る。

- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コ ース〕 若年者(高校・大学生を中心に)へ の講座実施に向けて(7月17日~19 日)、62人(予定人員50人、充足率 124.0%)
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コ ース〕若年者(高校・大学生を中心に)へ の講座実施に向けて in 徳島 (9月25日~ 27 日)、17 人(予定人員 50 人、充足率 34.0%)
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コ ース〕高齢者及び見守り関係者への講座実 施に向けて(7月8日~10日)、34人(予 定人員 50 人、充足率 68.0%)

④コーディネーター育成のための研修の実施

- ・受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修 を地方で実施した。
- ○消費者教育コーディネーター講座(地域コ ース)北海道(8月9日)、20人(予定人 員 30 人、充足率 66.7%)
- ○消費者教育コーディネーター講座(地域コ ース)佐賀県(10月4日)、16人(予定人 員 30 人、充足 53.3%)
- ○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育 コーディネーター (講師派遣事業) 兵庫県 (12月12日)、24人(予定人員30人、充 足率 80.0%)
- ○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育 コーディネーター (講師派遣事業) 長崎県 (8月23日)、33人(予定人員30人、充 足率 110.0%)

⑤消費者教育の担い手育成のための教員向け研 修の実施

- ・受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修 を地方で実施した。
- ○教員を対象にした消費者教育講座(地域コ ース) 茨城県(10月4日)、30人(予定人 員 30 人、充足率 100.0%)
- ○教員を対象にした消費者教育講座(地域コ ース)京都市(11月1日)、40人(予定人 員 30 人、充足率 133.3%)
- ○消費者教育推進研修支援コース 教員 (講師) 派遣事業)宮城県(8月5日)、52人(予 定人員 30 人、充足率 173.3%)
- ○消費者教育推進研修支援コース 教員 (講師) 派遣事業)島根県(11月29日)、36人 (予定人員 30 人、充足率 120.0%)

【関連指標】

・教員向け研修実 施回数 (平成28 年度実績:1 回)

⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施

消費者安全法第11 条の3の規定に基づ く「消費者安全確保 地域協議会」(見守 りネットワーク)の 枠組みを活用した高 齢者の見守り等消費 者教育の実施と担い 手の育成のため、構 成員等に対する研修 又は講師派遣研修等 を実施する。なお、 実施にあたっては参 加しやすさを念頭に 開催場所も含めて工 夫する。また、研修 で得た知見等をそれ ぞれの地域において どのように活用して いるかの状況把握の 方法について検討 し、今後の見直し等 に活用する。

【関連指標】

- ・「地域の見守り ネットワーク推 進のための講 座」実施回数 (平成28年度実 績:5回)
- ・「地域の見守り ネットワーク推 進のための講 座」人員数 (平成28年度実 績:159人)

【関連指標】

·教員向け研修実 施回数(平成28 年度実績:1 回)

「消費者安全確保 地域協議会」(見守 りネットワーク)の 枠組みを活用した高 齢者の見守り等消費 者教育の実施と担い 手の育成のため、 「地域の見守りネッ トワーク推進のため の講座」を実施す る。なお、実施にあ たっては参加しやす さを念頭に開催場所 も含めて工夫する。 また、研修で得た知 見等をそれぞれの地 域においてどのよう に活用しているかの 状況把握の方法につ いて検討し、今後の 見直し等に活用す る。

【関連指標】

ネットワーク構 進のための画数 (平成 28 年度 実績:5回) ・「地域ワーク講 ボットための 進の人員数 座」 28 年度実成 28 年度実

績:159人)

「地域の見守り

| | | ⑥ 「見守りネットワ

- 等の実施 · 「消費者安全確保 地域協議会」(見 守りネットワー ク) の枠組みを活 用した消費者教育 の実施と担い手の 育成のため、「消 費生活サポーター 研修」又は講師派 遣研修等を実施す る〔再掲〕。な お、実施にあたっ ては参加しやすさ を念頭に開催場所 も含めて工夫す る。 研修の実施効果を

- ・「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、新たな形で教員を対象とした消費者教育講座(教員免許更新講習)を以下のとおり実施した。
- ○教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)玉川大学(7月31日)15人 (予定人員30人、充足率50%)
- ○教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)相模女子大学(8月22日)11 人(予定人員30人、充足率36.7%)
- ○教員を対象にした消費者教育講座(教員免 許更新講習)大阪教育大学(7月30日)30 人(予定人員35人、充足率85.7%)
- ○教員を対象にした消費者教育講座(教員免 許更新講習)神戸学院大学(8月2日)45 人(予定人員30人、充足率150.0%)
- ○教員を対象にした消費者教育講座(教員免 許更新講習)桃山学院大学(8月5日)86 人(予定人員100人、充足率86.0%)

⑥「見守りネットワーク」構成員等への研修等 の実施

- ・以下の研修を実施した。
- ○地域の見守りネットワーク推進のための講座 (11月18日~19日)、41人(予定人員50人、充足率82.0%)
- ○地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け) 〈1日コース〉(12月13日)、50人(予定人員50人、充足率100.0%)
- ○地域の見守りネットワーク推進のための講座 in 徳島(9月5日~6日)、16人(予定人員50人、充足率32.0%)
- ○地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け) in 徳島〈1日コース〉(8月5日)、36人(予定人員50人、充足率72.0%)
- ・ 研修の実施効果を検証するため、研修実施から6か月以上経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかを電話及びメール(FAX)でヒアリングしたところ、「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった活用状況が把握できた。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報【16】							
5. 教育研修事業	(3) 試験業務						
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 6 (2)①	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条 「消費者基本法」第 25 条 消費者安全法第 11 条の 11 第 1 項				
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038				

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 | 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 20 箇所 20 箇所 20 箇所 5 箇所(地域偏在 試験実施箇所数 5箇所(地域偏在 20 箇所 5 箇所(地域偏在 予算額(千円) 280, 973 263, 870 解消会場) 解消会場) 解消会場) 1,298人 1,108人 決算額 (千円) 287, 984 1,714人 258, 295 受験申込者数 735 人 279 人 325 人 経常費用 (千円) 288, 272 277, 320 合格者数 1,714人 1,298人 1,108人 受験申込者数 経常損益 (千円) $\triangle 5, 118$ 4, 482 /735 人 /279 人 /325 人 /資格認定者 1, 194 人 837 人 917 人 行政コスト 233, 565 更新対象者 358, 208 /960 人 /630 人 /695 人 (千円) (※) /更新者 6回/1箇所及 6回/1箇所及 6回/1箇所及 更新講座実施回数 従事人員数 18 /実施箇所数/受 びインターネッ びインターネッ びインターネッ 16 講による更新者数 卜配信/520 人 卜配信/356 人 ト配信/438 人 1,194人 837 人 917 人 更新対象者 /960 人 /630 人 /695 人 /更新者 /80.4% /75.3% /75.8% /更新率

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
	七井口神	th ##3↓	年度計画	法人の業務実績・自己評価				
	中期目標	中期計画	年度 計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣は	- よる評価
	① 消費生活相談員資	① 消費生活相談員資	① 消費生活相談員資		<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
	格試験	格試験	格試験	1)	① 消費生活相談員資格試験	評定: B	<評定と根拠>	
	消費者安全法第11	消費生活相談員資	• 消費生活相談員資		・ 当センターは、消費者安全法第 11 条の 11			との評価結果が妥当
	条の11第1項の規定	格試験を登録試験機	格試験を登録試験	20 箇所以上のうち、よ	第1項の規定に基づき、登録試験機関(平成	・ 令和元年度は、第1次試験を	であると確認できた。	

に基づき、消費生活 相談員資格試験を登 録試験機関(平成28 年4月26日に登録) として適正に実施す

消費生活相談員資 格試験の実施に当た っては、消費生活相 談員資格保有者の地 域偏在の解消を図る という観点から、都 道府県に試験会場設 置に関する意向調査 を実施し、資格保有 者数や地域バランス 等を考慮した上で、 地方都市においても 実施する。また、今 後、更新制導入の要 否について検討がな されるに際しては、 消費生活相談員資格 の制度に係る運用状 況等に留意し、検討 のための資料及び情 報を消費者庁へ提供 する。

【指標】

• 試験実施箇所数 全国20箇所以上 のうち、より地 域偏在解消を図 る観点から設置 する会場数 5 箇所以上 (平成 28年度実績:20 箇所)

【目標水準の考え 方】

試験実施箇所数 については、平成 27年度の26箇所か ら、平成28年度に は受験者の利便性 に支障がないよう 配慮しつつ実施経 費を削減して20箇 所へ絞り試験を実

関(平成28年4月 26 日登録) として適 正に実施する。

消費生活相談員資 格試験の実施に当た っては、消費生活相 談員資格保有者の地 域偏在の解消を図る という観点から、都 道府県に試験会場設 置に関する意向調査 を実施し、資格保有 者数や地域バランス 等を考慮した上で、 全国 20 箇所以上で 実施する。なお、そ のうち、5箇所以上 の会場を地域偏在解 消を図る観点から設 置する。また、今 後、更新制導入の要 否について検討がな されるに際しては、 消費生活相談員資格 の制度に係る運用状 況等に留意し、検討 のための資料及び情 報等を消費者庁へ提 供する。

【指標】

• 試験実施箇所数 全国 20 箇所以 上のうち、より 地域偏在解消を 図る観点から設 置する会場数 5 箇所以上(平 成 28 年度実 績:20 箇所)

【関連指標】

- 受験申込者数 (平成 28 年度: 1.714 人) · 合格者数 (平成
- 28 年度:735 人)

機関として適正に 実施する。

- 消費生活相談員資 格保有者の地域偏 在の解消を図ると いう観点から、都 <関連指標> 道府県に試験会場 ① 調査を実施し、資 バランス等を考慮 した上で、全国 20 ②
- る。なお、そのう ち、5箇所以上の 会場を地域偏在解 消を図る観点から 設置する。
- · 今後、更新制導入 の要否について検 討がなされるに際 しては、消費生活 相談員資格の制度 に係る運用状況等 に留意し、検討の ための資料及び情 報等を消費者庁へ 提供する。

り地域偏在解消を図る 観点から設置する会場 数 5 箇所以上(平成 28 年度実績: 20 筒

- 設置に関する意向 ・受験申込者数 (平成 28 年度:1,714 人)
- 格保有者数や地域 ・ 合格者数 (平成 28 年 度:735人)
- 箇所以上で実施す ・受験申込者数/資格認 定者(平成 28 年度: 1,714 人/735 人)
 - 更新対象者/更新者 (平成 28 年度: 1,194 人/960人)
 - 更新講座実施回数/実 施箇所数/受講による ※詳細は【資料9】参照 更新者数(平成28年 度:6回/1箇所及び インターネット配信/ 520人)
 - 更新対象者/更新者/ 更新率(平成28年 度:1,194 人/960 人 /80.4%

28年4月26日に登録)として、「2019年度 消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のた めの試験)を実施した。

第1次試験は、令和元年10月に全国20箇 所で実施する予定であったところ、令和元年 東日本台風(令和元年台風第19号)の影響に より、9会場については試験を中止し、全国 11 箇所で実施した。試験を中止した9会場に ついては、11月に延期して実施した。

その合格者に対し12月に第2次試験を実施 した。試験の実施に当たっては、試験業務規 程に則り、適切に運営を行った。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏ま え、令和元年 12 月に消費生活相談員資格試験 合格者として325人に合格証を発行した。令 和元年度における受験申込者数は1,108人、 実受験者数は874人、合格率(実受験者に対 する合格者の割合) は37.2%であった。

資格制度の周知拡大と受験者の利便性の向 上のため、当センター記者説明会にて試験実 施に関する資料を配布し、当センターホーム ページ上に受験要項を掲載した。また、全国 の消費生活センターには、受験要項ととも に、周知のために作成したポスター、リーフ レットを配布し、あわせてホームページや広 報紙への試験日程等の掲載を依頼した。消費 者法や消費生活論等の授業を実施している大 学、男女共同参画センター等にも受験要項、 リーフレットを配布し、その他、資格試験の 専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲 載された。

上記の他、令和元年度新たに、試験対策講 座実施団体、受験対策講座実施自治体、ハロ ーワーク、マザーズハローワーク、事業者団 体、大学(研究室、ゼミ、学生支援課等) 等、新たな層の開拓、資格保有者数が少ない 地域へのアプローチを行った。

ホームページには、受験要項の他、受験申 込書をダウンロードできるページを設け、ま 2 消費生活専門相談員資格認定 た、過去5年分の試験問題を掲載した。

令和元年度の消費生活相談員資格試験の第 1次試験について、消費生活相談員資格保有 者の地域偏在解消を図る観点から、都道府県 に試験会場設置に関する意向調査を実施し、 資格保有者数や地域バランス等を考慮した上 で、全国20箇所で実施した。なお、そのう ち、5箇所については、地域偏在解消を図る

10月に全国 20箇所で実施する 予定であったところ、令和元年 東日本台風(令和元年台風第 19 11 会場で実施し、9 会場につい ては11月に延期して実施し た。危機管理の一環として、あ らかじめ予備の試験問題を用意 試験を実施することができた。

を実施した。合否については、 合否判定基準に則り適切に採 点、評価を実施し、消費生活相 談員資格試験合格者として 325 人に合格証を発行した。

また、受験者の利便性の向上 と資格制度の周知拡大のため、 ホームページ上に受験申込書を ダウンロードできるページを設 けたほか、ポスター、リーフレ ット等を作成し、新たな層の開 拓、資格保有者数が少ない地域 へのアプローチを行い、広く周 知した。

- ・ 令和元年度は、目標の20箇 所で資格試験を実施した。受験 者の利便性が低下しないよう15 箇所の試験地を選定し、さら に、受験申込者数が少ない地域 での受験者を増やすため、5箇 所については、地方公共団体に 試験会場設置に関する意向調査 を実施し、地域偏在解消を図る 観点から設置した。
- 更新制導入の要否について検 討がなされる際にすぐに情報を 提供できるよう、消費生活相談 員資格の制度に係る運用状況等 のデータを整備した。

令和元年度は、第1次試験を 全国 20 箇所で実施し、その合 格者に対し第2次試験を実施し た。合否については、合否判定 基準に則り適切に採点、評価を 実施し、消費生活専門相談員と して 325 人を認定した。

また、令和元年度における更

<課題と対応>

令和2年度も引き続き、適切に消費生活 号)の影響により、10月は全国 相談員資格試験を運営し、消費生活専門相 談員資格認定試験及び資格更新を適正に実 施し、消費生活相談員の能力・資質の向上 に努める必要がある。

また天災や新型コロナウイルス感染症へ しておいたことで、混乱なく再一の対応など、試験の実施に関する危機管理 を充実させるとともに、現職相談員以外の その合格者に対し第2次試験 | 新たな受験者が増加するように利便性の向 上や周知拡大に努める必要がある。

> さらに、「消費生活相談員資格試験」合 格者が「消費生活専門相談員資格」の更新 時期を迎えた際に更新手続を行うかについ て、その状況及び本制度に対するニーズを 把握することとし、引き続き検討を行う必 要がある。

施した。第4期中 期目標期間におい ても受験生の利便 性に配慮し、交通 の要衝を中心に全 国15箇所以上で開 催し、さらに、よ り資格保有者の地 域偏在解消を図る 観点から設置する 会場数として、全 国5箇所以上を目 標設定とする。

【関連指標】

- 受験申込者数 (平成28年度: 1,714人)
- · 合格者数(平成 28年度:735 人)

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、 消費生活相談員資格 試験と併せて、5年 ごとに更新を必要と する消費生活専門相 談員資格の審査及び 認定を行う。

消費生活センター 等での実務に就いて いない消費生活専門 相談員資格保有者が 5年ごとに資格の更 新を行う際に受講す る講座を実施する。

なお、消費生活専 門相談員資格認定制 度に係る業務に関し ては、その実施状況 等を見つつ、必要な 業務の見直しについ て検討を行う。

【関連指標】

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、 消費生活相談員資格 試験と併せて、5年 ごとに更新を必要と する消費生活専門相 談員資格の審査及び 認定を行う。

消費生活センター 等での実務に就いて いない消費生活専門 相談員資格保有者が 5年ごとに資格の更 新を行う際に受講す る講座を実施する。

なお、消費生活専 門相談員資格認定制 度に係る業務に関し ては、その実施状況 等を見つつ、必要な 業務の見直しについ て検討を行う。

【関連指標】

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 相談員資格試験と 併せて、5年ごと に更新を必要とす る消費生活専門相 談員資格の審査及 び認定を行う。
- ・消費生活センター 等での実務に就い ていない消費生活 専門相談員資格保 有者が5年ごとに 資格の更新を行う 際に受講する講座 を実施する。
- 消費生活専門相談 員資格認定制度に 係る業務に関して は、その実施状況 等を見つつ、必要 な業務の見直しに ついて検討を行

観点から設置した。

更新制導入の要否について検討がなされる 際にすぐに情報を提供できるよう、都道府県 別の合格者数をはじめとする消費生活相談員 資格の制度に係る運用状況等のデータを整備 したが、消費者庁より更新制導入に関する照 会がなされなかったため、資料提供等は実施 していない。

② 消費生活専門相談員資格認定制度

認定に当たっては、第1次試験、第2次試 <課題と対応> 験を課して合否判定を行っているが、平成28① 消費生活相談員資格試験 年度からは、消費生活相談員資格試験が、本 ・ 令和2年度においても、登録 資格認定試験を兼ねている。

第1次試験及び第2次試験の結果を踏ま え、令和2年1月に消費生活専門相談員資格 認定者として325人を認定した。令和元年度 における受験申込者数は1,108人、実受験者 数は874人で、合格率(実受験者に対する合 格者の割合) は37.2%であった。

資格保有者のレベルの維持を図るため、平 成20年度から資格更新時に消費生活相談業務 保有者の地域偏在の解消を図る に従事していない者に対し、資格更新講座の 受講を義務づけた。なお、資格の更新は5年 ごとに行っている。

令和元年度における更新対象者 917 人のう ち、更新講座の受講による更新者は438人、 実務経験による更新者は257人、合計695人 となった。

※詳細は【資料 10】参照

・ 令和元年度においては、受講者のニーズを 踏まえ、利便性が高いインターネット配信を メインに資格更新講座を実施した。

6月に当センター東京事務所において資格 更新講座 2 講座 (受講必須講座) を実施し、 同時に収録を行った。その映像を元に研修コ

新対象者 917 人のうち、更新講 座の受講による更新者は438 人、実務経験による更新者は 257人、合計695人となった。

- ・資格更新講座は、受講者のニ ーズを踏まえ、利便性が高いイ ンターネット配信をメインに実 施し、消費生活相談現場で働く 上で必要な法律の改正等の最新 情報を提供した。
- 消費生活専門相談員資格の更 新状況により本制度のニーズを 把握するとしていたところ、令 和元年度は、資格更新対象者の うち 75.8%が資格を更新してお り、7割台半ばと高い水準を保 っており、本制度のニーズは依 然として高いことが確認でき

これらを踏まえ、Bと評価す

- 試験機関として、試験業務規程 に則り、適切に消費生活相談員 資格試験を運営する。
- 天災や新型コロナウイルスの 対応など、試験の実施に関する 危機管理をいっそう充実させ
- ・ 令和2年度も引き続き、資格 観点から、都道府県に試験会場 設置に関する意向調査を実施 し、資格保有者数や地域バラン ス等を考慮した上で、全国20 箇所以上で試験を行う。なお、 その内5箇所以上を、より地域 偏在解消を図る観点から設置す る会場数とする。
- 資格試験の受験者を増やし、 相談現場への安定的な人材提供 を図るため、更に新たな層の開 拓、資格保有者数が少ない地域 へのアプローチを図り、広報を
- 更新制導入の要否について検 討がなされる際に、より精度の

第1.	国民に対して提供す	「るサービスその他の美	養務の質の向上に関す	る目標を達成するため	にとるべき措置		
	・受験申込者数/	• 受験申込者数/	う。		ンテンツを作成・編集し、希望する資格更新	高いデータを提供できるよう、	
	資格認定者(平	資格認定者(平			対象者に一定期間オンデマンド配信し、イン	準備する。	
	成28年度:	成 28 年度:			ターネットでの受講を可能とした。インター	② 消費生活専門相談員資格認定	
	1,714人/735	1,714 人/735			ネット配信に関しては、地方公共団体向けの	制度	
	人)	人)			遠隔研修(D-ラーニング)と配信環境を共有	・ 令和2年度においても、消費	
	・更新対象者/更	• 更新対象者/更			して構築したことにより経費の効率化を図	生活専門相談員資格認定試験及	
	新者(平成28年	新者(平成 28 年			り、さらに、受講必須2講座の他、地方公共	び資格更新を適正に実施し、消	
	度:1,194人/	度:1,194人/			団体相談員向けに作成した2講座を受講任意	費生活相談員の能力・資質の向	
	960人)	960人)			講座として資格更新対象者に提供することが	上に努める。	
	• 更新講座実施回	• 更新講座実施回			できた。	・ 令和2年度も引き続き、資格	
	数/実施箇所数	数/実施箇所数			インターネット環境が整っておらず、ま	保有者の資質・能力の維持・向	
	/受講による更	/受講による更			た、東京事務所での受講が難しい資格更新対	上を図るため、消費生活センタ	
	新者数	新者数(平成 28			象者に対しては、DVDの貸し出しを行っ	一等での実務に就いていない資	
	(平成28年度:	年度:6回/1			た。	格保有者が資格の更新を行う際	
	6回/1箇所及	箇所及びインタ			更新講座の内容は、消費生活相談現場で働	に受講する講座をインターネッ	
	びインターネッ	ーネット配信/			く上で必要な法律の改正等の最新情報であ	ト配信にて実施する。	
	ト配信/520	520 人)			る。	• 「消費生活相談員資格試験」	
	人)	・更新対象者/更				合格者が「消費生活専門相談員	
	• 更新対象者/更	新者/更新率			· 「消費生活相談員資格試験」を「消費生活	資格」の更新時期を迎えた際に	
	新者/更新率	(平成 28 年度:			専門相談員資格認定試験」が兼ねる形で実施	更新手続を行うかについて、そ	
	(平成28年度:	1,194 人/960 人			し、合格者には「消費生活相談員資格」と	の状況及び本制度に対するニー	
	1,194人/960人	/80.4%)			「消費生活専門相談員資格」の二つの資格を	ズを把握することとし、引き続	
	/80.4%)				同時に認定し、試験事務の重複を避け、効率	き検討を行う。	
					化を図っている。		
					「消費生活専門相談員資格」を現に保有す		
					る者は5,400名を超え、その多くが相談員と		
					して現在も勤務している。消費生活専門相談		
					員資格の更新状況により本制度のニーズを把		
					握するとしていたところ、令和元年度の資格		
					更新率は75.8%と、平成28年度の80.4%よ		
					り下がったものの、7割台半ばを超える高い		
					水準を保っており、本制度のニーズは依然と		
					して高いことが確認できた。本業務は、引き		
					続き維持していく必要がある。 「消費生活相談員資格試験」合格者が「消		
					「相質生活相談貝質恰試験」合格もか「相		
					資生活専門相談貝貨格」の更新時期を迎えた 際に更新手続を行うかについて、その状況及		
					「际に更新手続を行うかについて、その状況及 び本制度に対するニーズを把握することと		
					い本前度に対する一一人を拒握することと し、引き続き検討を行う。		

4. その他参考情報

		* * *						
1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報【17】							
5. 研修事業	(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供							
関連する政策・施策			「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条					
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038					

2. 主要な経年データ

①主要なア	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
調査研究の 情報提供件数 (実績値)	-	1 件	1件 (※1)	1件				予算額(千円)	280, 973	263, 870			
「国民生活研究 発行回数 (実績値)	_	2回	2回	2 回				決算額(千円)	287, 984	258, 295			
								経常費用(千円)	288, 272	277, 320			
								経常損益 (千円)	△5, 118	4, 482			
								行政コスト (千円)	233, 565 (% 2)	358, 208			
								従事人員数	16	18			

^(※1) この他、文部科学省科学研究費助成事業により調査研究を行い、学会シンポジウムで研究成果の報告を行っている。

(※2) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

中和日福	中期計画	左座計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自	己評価	主務大臣による評価	
中期目標	中朔計画	年度計画	土な評価指標寺	業務実績	自己評価	土務人足	こよる評価
国・地方の消費者政	国・地方の消費者政	国・地方の消費者政	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
策の企画立案や消費者	策の企画立案や消費者	策の企画立案や消費者	_	「消費者被害の防止や救済のための見守り	評定:B		
行政の国際的展開に資	行政の国際的展開に資	行政の国際的展開に資		事業に関する現況調査―消費者安全確保地域		自己証価書の「B」	との評価結果が妥当で
するため、消費生活に	するため、消費生活に	するため、消費生活に	<関連指標>	協議会の取組を中心に一」を実施し、令和2	防止や救済のための見守り事業	あると確認できた。	
重大な影響を及ぼす問	重大な影響を及ぼす問	重大な影響を及ぼす問	・調査研究の情報提供件	年3月に調査結果を公表した。本調査では、	に関する現況について、全国の		
題について、PIO-	題について、PIO-	題について、PIO-	数	全国の消費生活センター等 851 箇所を対象と	消費生活センター等に対するア	<課題と対応>	
NET情報等を活用し	NET情報等を活用し	NET情報等の活用	「国民生活研究」発行	したアンケート調査と、特徴的または先進的	ンケート調査と、他の地方公共		売き、国・地方の消費
つつ調査研究を行うと	つつ調査研究を行うと	や、海外の消費者行政	回数	な取組を行っている地方公共団体にヒアリン	団体に先がけた効果的な取組と		当費者行政の国際的展

弟Ⅰ. 国民に対して提供。	するサービスその他の。	業務の質の同上に関する	5目標を達成するためにとるべき措直		
ともに、海外の消費者	ともに、海外の消費者	の動向についての情報	グ調査を行った。その結果、消費者安全確保	して、多くの労力を割かずに成	開に資するため、消費生活に重大な影響を
行政の動向について情	行政の動向について情	収集を通じて、調査研	地域協議会の取組について一定の効果がうか	果を上げた消費者安全確保地域	及ぼす問題について、PIO-NET情報
報収集を行い、広く国	報収集を行い、広く国	究を行い、広く国民に	がえた一方で、構成員等との連携の難しさ	協議会にヒアリング調査を行う	等の活用や、海外の消費者行政等の動向に
民に情報提供する。	民に情報提供する。	情報提供する。	や、業務負担増を感じた自治体は相当数あ	ことにより、今後に向けて参考	ついての情報収集を通じて、調査研究を行
			り、協議会の設置について具体的な検討に至	となる報告書をまとめ、ホーム	い、広く国民に情報提供する必要がある。
【関連指標】	【関連指標】		っていない地方公共団体が多いことなど、課	ページ公表により調査結果を広	
・調査研究の情報	・調査研究の情報		題があることも明らかになった。	く情報提供した。	
提供件数	提供件数		また、「国民生活研究」を2回発行し、第	また、「国民生活研究」を2	
・「国民生活研	• 「国民生活研		59 巻第1号では、ドイツの民事訴訟制度やア	回発行し、ドイツの民事訴訟制	
究」発行回数	究」発行回数		メリカにおける民事制裁金制度を取り上げ、	度やアメリカの民事制裁金制度	
			海外の動向についての論考を掲載した。2号	に関する論考を掲載し、海外の	
			では「医療と消費者~コミュニケーションの	動向に触れるとともに、PIO	
			重要性~」と題する特集を組み、PIO-N	-NET情報を活用し、医療に	
			ET情報を活用し、医療に関する消費生活相	関する消費生活相談の概要を取	
			談の概要を取りまとめ、法律学者から医師な	りまとめた。	
			ど幅広い専門家による論考を掲載した。	これらの結果を踏まえ、Bと	
				評価する。	
				<課題と対応>	
				令和2年度も引き続き、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、PIO	
				- NET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。	

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報【18】								
5. 教育研修事業	(5) 教育研修の合理化と経費の節減								
関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「消費者基本法」第 25 条						
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038						

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 予算額(千円) 280, 973 263, 870 決算額 (千円) 287, 984 258, 295 経常費用 (千円) 288, 272 277, 320 経常損益 (千円) 4, 482 $\triangle 5, 118$ 行政コスト 233, 565 358, 208 (千円) (※) 従事人員数 16 18

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3.	. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
	计 # 日 # # # # # # # # # # # # # # # # #	计相识型	年度計画	ナル河体や神谷	法人の業務実績・自	己評価	子 数十压)	テトフ部位			
	中期目標	中期計画	年 及 計	主な評価指標等	業務実績	自己評価	土務人足(こよる評価			
	教育研修事業につい	教育研修事業につい	研修受講者のニーズ	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В			
	て、研修受講者のニー	て、研修受講者のニー	や受講者数の動向を踏	_		評定:B	 <評定と根拠>				
	ズや受講者数の動向を	ズや受講者数の動向を	·		・ 企業職員研修については、令和元年度にお		自己評価書の「B」	との評価結果が妥当で			
	踏まえ、カリキュラム	* : :		· · · = · · · · · · · ·	いても受講者ニーズ(都心の便利な場所で、	数の動向を踏まえ、企業研修に	あると確認できた。				
	の内容の工夫や研修コ	の内容の工夫や研修コ	スに応じた開催時期の	_	1日又は半日の研修を受講したい)を踏ま	ついては引き続き1日の東京事					
	ースに応じた開催時期	ースに応じた開催時期	設定等による合理化を		え、引き続き開催場所を東京事務所とし、日	務所での研修としたことで、予	<課題と対応>				
	の設定等による合理化	の設定等による合理化	図るとともに、地方公		程を1日としたことで、予定の受講者数を確	定の受講者を確保することがで		売き、研修の合理化と			

を図るとともに、地方	を図るとともに、地方	共団体との共催を図る	保することができた。	(充足率 100.0%)	きた。	経費の節減を図るよう努める必要がある。
公共団体との共催を図	公共団体との共催を図	など経費を節減する。	・ 令和元年度に地方公	共団体と共催して実施	地方公共団体との共催の研修	
るなど経費を節減す	るなど経費を節減す		する研修については、	回数を増やし、経費の	の回数を増やし、経費の節減を	
る。	る。		節減の観点から、会場	費を自治体側の負担と	図った。	
			した。			
			(平成 30 年度 12 回、令	和元年度 14 回)	これらを踏まえ、B評価とす	
					る。	
					<課題と対応>	
					引き続き、研修の合理化と経	
					費の節減を図るよう努める。さ	
					らに、次年度については、研修	
					の地方開催に関する地方公共団	
					体のニーズ等を踏まえ、地方開	
					催の研修を大幅に増加させる	
					が、経費を節減するため、地方	
					公共団体との共催で実施し、会	
					場費等の経費を節減する。	

4.その他参考情報

THE BRIDGE CLERKY OF COMEON WOOD OF THE COME COME CHE								
1. 当事務及び事業に関する基本情報								
6.裁判外紛争解決手続(ADR)事業	裁判外紛争解決手続(ADR)事業全般							
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条~42条 「消費者基本法」第25条 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例の関する法律」附則 第6条					
当該項目の重要度、難易 度	_	関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038					

2.	主要な経年デー	-タ												
	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報						②主要なインプッ	卜情報(財務情報	R及び人員に関す	る情報)				
	指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額(千円)	144, 930	146, 709			
									決算額 (千円)	140, 983	138, 812			
				/					経常費用(千円)	141, 444	144, 279			
									経常損益 (千円)	3, 947	7, 897			
									行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089			
									従事人員数	9	9			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 1. 裁判外紛争解決手続 1. 裁判外紛争解決手続 1. 裁判外紛争解決手続 | (1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善 <評定と根拠> 評定 В (ADR) 事業 (ADR) 事業 (ADR) 事業 [B]評定:B <評定と根拠> <以下略> <以下略> <以下略> (2) ADR結果の相談業務等への活用推進【B】 各項目を通じて、所期の目標を達成したもの 該当する項目別評定は、いずれも「B」 (3) 和解内容の履行確保【B】 と評価した。 となり、単位評定も「B」とする。 (4)消費者裁判手続特例法への対応【B】 (5) 国民への情報提供【B】 <課題と対応> <課題と対応> なし 該当する項目別評定に記載のとおり。

国民生活センター

東京事務所以外

(都内、地方) での 期日開催回数

勤務時間外の期日

開催回数

22 回

9回

24 回

35 回

19 回

42 回

 1. 当事務及び事業に関する基 6. 裁判外紛争解決手続(ADR)事業 	基本情報【19】 (1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条〜42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 令和2年度 指標等 平成30年度 令和3年度 令和2年度 令和3年度 達成目標 (平成 28 年 令和元年度 令和4年度 平成 30 年度 令和元年度 令和4年度 度実績値) 申請日から手続終 平均 95 日以内 予算額(千円) 86.4 日 92.3 日 91.2 日 144, 930 146, 709 了までの日数 60%以上 60.6% 67.9% 64.9% 決算額(千円) 138, 812 和解率 140, 983 事前問合せ対応 969 件 1,074件 1,151件 経常費用 (千円) 141, 444 144, 279 件数 167 件 177 件 204 件 経常損益(千円) 3,947 7,897 申請件数

行政コスト

(千円)

従事人員数

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

211,089

9

149,057

9

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 消費者紛争の迅速・ 消費者紛争の迅速・ <主要な業務実績> 消費者紛争の迅速・ <指標> <評定と根拠> В 評定 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争 評定: B 適正な解決と同種紛争 適正な解決と同種紛争 ・申請日から手続終了ま 適正な解決と同種紛争 <評定と根拠> での日数 平均 95 日 の発生又は拡大の防止 の未然防止のため、A の未然防止のため、A の未然防止のため、委員会によるADR手続 開催場所や開催時間の柔軟化 自己評価書の「B」との評価結果が妥当で のため、ADRを適切 DRを適切に実施し、 DRを適切に実施し、 以内 に係る事務を適切に実施した。また、改元に を推進した結果、指標における あるとの結果が確認できた。 に実施し、解決水準を 解決水準を確保しつ • 和解率 60%以上 伴い、申請書類の項目を見直したほか、開催 達成目標をクリアしたうえで関 解決水準を確保しつ

確保しつつ、申請日か ら4か月以内の手続終 了(センター法施行規 則第18条) とその期間 短縮に努めるととも に、和解率を高めるよ う努める。また、消費 者がセンターのADR を利用しやすいよう申 請書類の記入項目数、 記入内容等の簡素化を 図り、センター東京事 務所以外(都内、地方 都市) での開催や勤労 者が出席しやすい夕刻 からの開催といった開 催場所や開催時間の柔 軟化についても推進す る。

【指標】

・申請日から手続 終了までの日数 平均95日以内

【目標水準の考え 方】

申請日から手続 終了までの所要日 数の過去5年間の 実績は、平成24年 度102.2日、平成 25年度96.1日、平 成26年度86.3日、 平成27年度102.1 日、平成28年度 86.4日と年度によ り振れがあるこ と、また、所要日 数は消費者及び事 業者(複数の場合 あり)の双方の都 合に依存し紛争内 容も様々であるた め紛争解決委員会 及びセンターの紛 争解決委員会事務 局のみの取組では 短縮が難しいこ と、さらに、過度 に所要日数の短縮

つ、申請日から手続終 了までの日数を平均95 日以内とし、和解率が 60%以上となるよう努 める。また、消費者が センターのADR(以 下「センターADR」 という。)を利用しや すいよう申請書類の記 入項目数、記入内容等 の簡素化を図り、セン ター東京事務所以外 (都内、地方都市等) での開催や勤労者等が 出席しやすい夕刻から の開催といった開催場 所や開催時間の柔軟化 についても推進する。

【指標】

- 申請日から手続 終了までの日数 平均 95 日以内 •和解率 60%以
- 【関連指標】

上

- 事前問合せ対応 件数(平成28年 度実績値:969 件)
- · 申請件数 (平成 28 年度実績値: 167 件)
- · 平均所要日数 (平成28年度実 績値:86.4日)
- センター東京事 務所以外(都 内、地方都市 等) での期日開 催回数 (平成25 年度から平成28 年度までの平 均:22回)
- ・勤務時間外の期 日開催回数(平 成 28 年度実績 值:9回)

了までの日数を平均95 日以内とし、和解率が | <関連指標> 60%以上となるよう努・事前問合せ対応件数 める。また、消費者が センターのADR (以 下「センターADR」 という。)を利用しや すいよう申請書類の記 入項目数、記入内容等 の簡素化を図り、セン ター東京事務所以外

(都内、地方都市等)

での開催や勤労者等が

出席しやすい夕刻から

の開催といった開催場

所や開催時間の柔軟化

についても推進する。

つ、申請日から手続終

- (平成 28 年度実績 值:969件)
- ・申請件数(平成28年 度実績値:167件)
- ·平均所要日数(平成 28 年度実績値:86.4日)
- ・センター東京事務所以 外(都内、地方都市 等) での期日開催回数 (平成 25 年度から平 成 28 年度までの平 均:22回)
- 勤務時間外の期日開催 回数(平成28年度実 績値:9回)

場所や開催時間の柔軟化を推進した。

他のADR機関との意見交換を6回(うち 1回は新規の機関)開催した。

※詳細は【資料 11】参照

連指標の各項目においても基準 | <課題と対応> 年を上回る実績を達成してい

他方で、申請日から手続終了 までの日数については基準値よ りも若干長期化している。

これらを踏まえ、Bと評価す

〈課題と対応〉

引き続き、ADRを適切に実 施し、解決水準を確保しつつ、 申請日から手続終了までの日数 を平均95日以内とし、和解率 が60%以上となるよう努める。

また、消費者がセンターのA DRを利用しやすいよう、セン ター東京事務所以外(都内、地 方都市等) での開催や勤労者等 が出席しやすい夕刻からの開催 といった開催場所や開催時間の 柔軟化についても推進する。

令和2年度も引き続き、ADRを適切に 実施し、解決水準を確保しつつ、申請日か ら手続終了までの日数を平均95日以内と し、和解率が60%以上となるよう努める必 要がある。

また、消費者が国民生活センターのAD Rを利用しやすいよう、開催場所や開催時 間の柔軟化について、更に推進する必要が ある。

第1. 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にとるべき措置 を図ることよりも 本来の目的である 適切な解決水準を 確保することが重 要であること等か ら、上記過去5年 間の年度平均の所 要日数が94.6日で あることを勘案 し、実績ベースを 重視した目標とし て「95日以内」と し、紛争解決委員 会及びセンターの 紛争解決委員会事 務局の責によらな い明らかに特殊な 事案があれば業務 実績評価において 勘案する。 【指標】 ·和解率 60%以 上 【目標水準の考え 方】 和解率の過去5 年間の実績は、平 成24年度64.6%、 平成25年度 58.6%、平成26年 度60.1%、平成27 年度66.2%、平成 28年度60.6%とお おむね6割を示 し、他のADR機 関の和解率と比較 しても良好な実績 を示しており、引 き続き、和解率の 向上に努めていく ことが期待され る。一方で、和解 率の数値の性質か らその引上げには 一定の限界がある こと、和解率の数 値の引上げを過度 に優先すれば消費 者にとり和解水準

第1. 国民に対して提供するサービス	スその他の業務の質の向上に関する目標を達成	はするためにとるべき措置	
の低下につながる			
おそれもあること			
から、和解率につ			
いては過去の実績			
ベースを重視した			
目標とし、これを			
着実に達成した上			
で更なる高みを目			
指すことが重要で			
あることから、過			
去実績と同等程度			
以上を目指した			
「60%以上」を目			
標とする。			
【関連指標】			
・事前問合せ対応			
件数(平成28年			
度実績値:969			
件)			
・申請件数(平成			
28年度実績値:			
167件)			
• 平均所要日数			
(平成28年度実			
績値:86.4日)			
・センター東京事			
務所以外(都			
内、地方都市			
等)での期日開			
催回数			
(平成25年度か			
ら平成28年度ま			
での平均:22			
旦) #4.交吐用从 の #4			
・勤務時間外の期			
日開催回数(平			
成28年度実績			
値:9回)			
4. その他参考情報			
エ・ C 1/1回参いな 旧 #K			

//	<u> </u>	9.10							
1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報【20】								
6. 裁判外紛争解決手続(ADR)事業	(2) ADR結果の相談業務等への活用推進								
八)ず未									
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)④		「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条〜42条 「消費者基本法」第25条						
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038						

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	主要なアウトプット(アウトカム)情報									②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
申請を支援した消 費生活センター等 へのフィードバッ ク件数	_	_	118 件	94 件					予算額(千円)	144, 930	146, 709				
									決算額(千円)	140, 983	138, 812				
									経常費用(千円)	141, 444	144, 279				
									経常損益(千円)	3, 947	7, 897				
									行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089				
									従事人員数	9	9				

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		→ 主務大臣による評価	
中朔日倧 	中朔計画	平度 計画	土な評価指標寺	業務実績	自己評価	土伤人足(による評価
センターが実施した	センターが実施した	センターが実施した	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
ADRの結果を全国の	ADRの結果を全国の	ADRの結果を全国の	_		評定:B	<評定と根拠>	
消費生活センター等の	消費生活センター等の	消費生活センター等の		・申請を支援した消費生活センター等へAD	申請を支援した消費生活センタ		との評価結果が妥当
相談業務等へ活用する	相談業務等へ活用する	相談業務等へ活用する	<関連指標>	R結果のフィードバック、解決水準の確保に	ー等へADR結果のフィードバ	であると確認できた。	
ため、消費生活相談員	ため、消費生活相談員	ため、消費生活相談員	・申請を支援した消費生	よる「解決指針」の提示等の取組を行った。	ック、解決水準の確保による		
等の「期日」(紛争解	等の「期日」(紛争解	等の「期日」(紛争解	活センター等へのフィ	・ 地方公共団体との連携を強化するととも	「解決指針」の提示等の取組を	<課題と対応>	

//	,		- · · //, · · · · · / · · · · · · ·			
決委員と消費者、事業	決委員と消費者、事業	決委員と消費者、事業	ードバック件数	に、消費生活相談員に対する裁判外紛争解決	行った結果、申請を支援した消	令和2年度も引き続き、消費生活相談員
者との話合いの場) へ	者との話合いの場) へ	者との話合いの場) へ		手続制度や申請方法等の周知・啓発を図るた	費生活センター等へは全件でフ	等の「期日」への同席等や申請を支援した
の同席等や申請を支援	の同席等や申請を支援	の同席等や申請を支援		め、全国 14 カ所で研修会を開催した。	ィードバックを実施している。	消費生活センター等へのADR結果のフィ
した消費生活センター	した消費生活センター	した消費生活センター				ードバック、解決水準の確保による「解決
等へのADR結果のフ	等へのADR結果のフ	等へのADR結果のフ			これらを踏まえ、Bと評価す	指針」の提示等の取組を行う必要がある。
ィードバック、解決水	ィードバック、解決水	ィードバック、解決水			る。	
準の確保による「解決	準の確保による「解決	準の確保による「解決				
指針」の提示等の取組	指針」の提示等の取組	指針」の提示等の取組				
を行う。	を行う。	を行う。			<課題と対応>	
					引き続き、消費生活相談員等	
【関連指標】	【関連指標】				の「期日」への同席等や申請を	
・申請を支援した	・申請を支援した				支援した消費生活センター等へ	
消費生活センタ	消費生活センタ				のADR結果のフィードバッ	
一等へのフィー	一等へのフィー				ク、解決水準の確保による「解	
ドバック件数	ドバック件数				決指針」の提示等の取組を行	
					う。	

4. その他参考情報

77 1: EDM-77 0 CIRCIN 7	37 37 COEO/KMOOOO	C 11 E									
1. 当事務及び事業に関する基本情報【21】											
6. 裁判外紛争解決手続(AD	判外紛争解決手続(AD (3) 和解内容の履行確保										
R)事業											
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条〜42条 「消費者基本法」第25条								
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038								

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報									ト情報(財務情報	股及び人員に関す	る情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
和解から仲裁への移行		I	2件	0件					予算額(千円)	144, 930	146, 709			
消費者による裁判への支援		I	1件	1件					決算額(千円)	140, 983	138, 812			
									経常費用(千円)	141, 444	144, 279			
									経常損益(千円)	3, 947	7, 897			
									行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089			
									従事人員数	9	9			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

市押日福	中期計画	年度計画	 主な評価指標等	法人の業務実績・自	己評価	主務大臣に	・トフ部年
中期目標	中朔計画	年度計画	土な評価拍係寺	業務実績	自己評価	土伤人足に	- よる評価
事業者による和解内					<評定と根拠>	評定	В
容の履行を確保し、消					評定: B	<評定と根拠>	
費者被害の救済を実現				・ 事業者による和解内容の履行を確保し、消		自己評価書の「B」	との評価結果が妥当
	するため、事案の性質			費者被害の救済を実現するため、和解書の執		であると確認できた。	
	に応じ、和解書の執行		_	行証書化による履行の確保を支援した。	を確保し、消費者被害の救済を	, , ,	
	証書化による履行の確			・ 手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する		<課題と対応>	
保、和解から仲裁への				消費者に対し、資料提供による支援を適切に	書化による履行の確保を支援し	令和2年度も引き続	き、事案の性質に応
移行、消費者による裁	移行、消費者による裁	移行、消費者による裁		行った。	ている。	じ、和解書の執行証書	

判への積極的な支援等	判への積極的な支援な	判への積極的な支援等		また、手続が不調で終了し、	保、和解から仲裁への移行、消費者による
の取組を行う。	どの取組を行う。	の取組を行う。		訴訟提起を希望する消費者に対	裁判への積極的な支援等の取組を行う必要
				し、資料提供を適切に行ってい	がある。
				る。	
				これらを踏まえ、Bと評価す	
				る。	
				<課題と対応>	
				引き続き、事案の性質に応	
				じ、和解書の執行証書化による	
				履行の確保、和解から仲裁への	
				移行、消費者による裁判への積	
				極的な支援等の取組を行う。	

4. その他参考情報		

) - :		C 11 D										
1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報【22】											
6.裁判外紛争解決手続(AD	・争解決手続(AD (4)消費者裁判手続特例法への対応											
R)事業												
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1) ④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条~42条 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」附則 第6条									
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038									

2. 主要な経年データ

①主要なアウ	①主要なアウトプット(アウトカム)情報									②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
特定適格消費者団 体との意見交換	_	_	3回	1 回					予算額(千円)	144, 930	146, 709				
									決算額(千円)	140, 983	138, 812				
									経常費用(千円)	141, 444	144, 279				
									経常損益(千円)	3, 947	7, 897				
									行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089				
									従事人員数	9	9				

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

中期目標	中期計画	年度計画	 主な評価指標等	法人の業務実績・自	主務大臣に	テトス部体	
中州日倧			土な評価担保寺	業務実績	自己評価	土伤八足的	- よる計価
「消費者の財産的被				<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
害の集団的な回復のた					評定:B	<評定と根拠>	
めの民事の裁判手続の				・ 特定適格消費者団体と打ち合わせを行い、	特定適格消費者団体と打ち合		との評価結果が妥当
特例に関する法律」	被害の集団的な回復の			消費者裁判手続特例法の施行前事案や差止請		であると確認できた。	
(平成25年法律第96	ための民事の裁判手続			求について意見交換を実施した。	例法の施行前事案や差止請求に		
号。以下「消費者裁判	の特例に関する法律」	裁判手続の特例に関			ついて意見交換を実施し、本手	<課題と対応>	
手続特例法」とい	(平成 25 年法律第 96	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			続利用の準備を進めている。	令和2年度も引き続	き、消費者裁判手続
う。)は、附則第2条	号。以下「消費者裁判	年法律第96号。以			これらを踏まえ、Bと評価す	特例法附則第6条に規	

)(V 1)		来的少英少国宝石的分		3 7 5 7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
	手続特例法」とい	下「消費者裁判手続	る。	を促進し、その必要な措置を適切に実施す
	う。)附則第6条に規	特例法」という。)	<課題と対応>	るとともに、消費者裁判手続特例法の施行
関する消費者の請求に	定するADRの利用を	附則第6条に規定す	引き続き、消費者裁判手続特	後の事案であっても国民生活センターのA
係る金銭の支払義務に	促進し、その必要な措	るADRの利用を促		DRを消費者が選択しようとする場合に
は適用されないことか	置を適切に実施する。	進し、その必要な措	Rの利用を促進し、その必要な	は、第2段階の簡易確定手続への参加の利
ら、消費者の財産的被	このセンターADR	置を適切に実施す	措置を適切に実施するととも	点と国民生活センターのADRの選択に係
害が適切に回復される	の利用に際しては、第	る。	に、消費者裁判手続特例法の施	る情報提供を適切に行う必要がある。
よう、消費者裁判手続	1 段階の共通義務確認	・センターADRの利	行後の事案であってもセンター	
特例法附則第6条に規	訴訟中のセンターAD	用に際しては、第1	ADRを消費者が選択しようと	
定するADR(以下	Rの保留が有益な場合	段階の共通義務確認	する場合には、第2段階の簡易	
「センターADR」と	もあることから、申請	訴訟中のセンターA	確定手続への参加の利点とセン	
いう。)の利用を促進	又は手続の進行を留保	DRの保留が有益な	ターADRの選択に係る情報提	
し、その必要な措置を	する仕組み、併合手続	場合もあることか	供を適切に行う。	
適切に実施する。	を行う仕組みを検討す	ら、申請又は手続の		
このセンターADR	る。	進行を留保する仕組		
の利用に際しては、第	また、消費者裁判手	み、併合手続を行う		
1 段階の共通義務確認	続特例法の施行後の事	仕組みを検討する。		
訴訟中のセンターAD	案であってもセンター	• 消費者裁判手続特例		
Rの保留が有益な場合	ADRを消費者が選択	法の施行後の事案で		
もあることから、セン	しようとする場合に	あってもセンターA		
ターは、申請又は手続	は、第2段階の簡易確	DRを消費者が選択		
の進行を留保する仕組	定手続への参加の利点	しようとする場合に		
み、併合手続を行う仕	とセンターADRの選	は、第2段階の簡易		
組みを検討する。	択に係る情報提供を適	確定手続への参加の		
また、消費者裁判手	切に行う。	利点とセンターAD		
続特例法の施行後の事		Rの選択に係る情報		
案であってもセンター		提供を適切に行う。		
ADRを消費者が選択				
しようとする場合に				
は、センターは、第2				
段階の簡易確定手続へ				
の参加の利点とセンタ				
ーADRの選択に係る				
情報提供を適切に行				
う。				

4. その他参考情報

MI - EDUCATO CILINA	37 17.60個の未動の質の内工に因う。31 版を定成するためにとる	C 11 E	
1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【23】		
6. 裁判外紛争解決手続(AD	(5) 国民への情報提供		
R)事業			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条~42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易 度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	ト情報(財務情報	最及び人員に関す	うる情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
記者公表件数 (事案数)	_	4件	4件 (139事案)	5件 (178事案)				予算額(千円)	144, 930	146, 709			
事業者名を含めた 記者公表件数 (事案数)	_	23 事案	4件 (9事案)	4件 (19事案)				決算額(千円)	140, 983	138, 812			
								経常費用(千円)	141, 444	144, 279			
								経常損益(千円)	3, 947	7, 897			
								行政コスト (千円)	149, 057 (※)	211, 089			
								従事人員数	9	9			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

中和日福	中期計画	左座計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自	己評価	子 数十円)	こよる評価
中期目標	中朔計画	年度計画	土な評価拍標寺	業務実績	自己評価	土伤人足	による評価
国民生活の安定及び	国民生活の安定及び	国民生活の安定及び	<指標>		<評定と根拠>	評定	В
向上に図るために必要	向上に図るために必要		_	紛争解決委員会において四半期毎に結果概		<評定と根拠>	
と認めるときは、紛争				要の公表を決定し、記者公表を行った。また		自己評価書の「B」	との評価結果が妥当
	解決委員会の決定に従			これに加え、当委員会の制度開始後 10 年の申		であると確認できた。	
	い、結果の概要につい				り、令和元年度は 178 事案の公	117 9 2 1444 1 2 1 20	
の概要について記者公	て記者公表を行うこと	て記者公表を行うこと	決委員会事務局公表	紛争解決委員会では、事業者が手続に合理	表を行った。	<課題と対応>	
表を行うことにより報	により報道機関等を通	により報道機関等を通	分)(平成 28 年度実		また、事業者名を含めた公表		だき、紛争解決委員会
道機関等を通じた国民	じた国民への情報提供	じた国民への情報提供	績値:4件)	に応じない場合等に、事業者名を含めた公表	は 19 事案となったが、これ		の概要について記者公

への情報提供を行う。	を行う。	を行う。	・事業者名を含めた記者	を実施しているところ、該当事案は19事案と	は、紛争解決委員会では、事業	表を行うことにより報道機関等を通じた国
			公表件数(紛争解決委	なった。	者が手続に合理的な理由なく協	民への情報提供を行う必要がある。
【関連指標】	【関連指標】		員会事務局公表分)		力しない場合、義務履行勧告に	
・記者公表件数	・記者公表件数		(平成28年度実績	※詳細は【資料 12】参照	応じない場合等に、当該事業者	
(紛争解決委員	(紛争解決委員		値:23件)		との紛争解決手続について委員	
会事務局公表	会事務局公表				会に申請しても解決を期待する	
分)	分)(平成 28				ことは難しいことを広く国民に	
(平成28年度実	年度実績値:4				知らせるために実施しているも	
績値:4件)	件)				のである。	
・事業者名を含め	・事業者名を含め					
た記者公表件数	た記者公表件数				これらを踏まえ、Bと評価す	
(紛争解決委員	(紛争解決委員				る。	
会事務局公表	会事務局公表					
分)	分)(平成 28					
(平成28年度実	年度実績値:23				<課題と対応>	
績値:23件)	件)				引き続き、紛争解決委員会の	
					決定に従い、結果の概要につい	
					て記者公表を行うことにより報	
					道機関等を通じた国民への情報	
					提供を行う。	

4.	201	也参考'	害机
1 .		凹 少 与	月 平区

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報		
7. 特定適格消費者団体立担保	特定適格消費者団体立担保支援事業全般		
支援事業			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定)	当該事業実施に係る根拠	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 43 条の 2
	「消費者基本計画工程表(平成30年7月22日改定)」施策番号5(1)①	(個別法条文など)	「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例の関する法律」第
当該項目の重要度、難易	_	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038
度		業レビュー	

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	卜情報(財務情報	吸及び人員に関す	る情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額(千円)	5, 420	5, 825			
								決算額(千円)	5, 319	5, 405			
								経常費用 (千円)	5, 329	5, 954			
								経常損益 (千円)	101	420			
								行政コスト (千円)	5, 743 (<u>*</u>)	10, 275			
								従事人員数	0	0			
								(\•\) \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	: 唐は「行政サービ	- ++++ 1 =1 bb =+			

^(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

+++	————————————————————————————————————	左曲計画	法人の業務実績	・自己評価	→ 水 土 ⊏	シェトマ部位
中期目標	中期計画	年度計画	業務実績	自己評価	土務人足	による評価
1.特定適格消費者団体 立担保支援事業 <以下略>		1.特定適格消費者団体 立担保支援事業 <以下略>	(1)特定適格消費者団体との連携、協力【B】 (2)立担保期限の遵守【B】 (3)立担保事案の適切な管理、求償【一】	<評定と根拠> 評定: B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	あるが、(1)特別 連携、協力【24】、 遵守【25】は「B」 「B」とする。 <課題と対応>	B 評価していない項目も 定適格消費者団体との (2) 立担保期限の となり、単位評定も

1. 当事務及び事業に関する基 7. 特定適格消費者団体立担 保支援事業	基本情報【24】 (1)特定適格消費者団体との連携、協力		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)①	(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 43 条の 2 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第 56 条
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	ト情報(財務情報	服及び人員に関す	る情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
適格消費者団体連絡協議会参加回数	_	_	2回	1回				予算額(千円)	5, 420	5, 825			
								決算額(千円)	5, 319	5, 405			
								経常費用(千円)	5, 329	5, 954			
								経常損益(千円)	101	420			
								行政コスト (千円)	5, 743 (<u>*</u>)	10, 275			
								従事人員数	0	0			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

	th ##\$1. □##	左连礼戒	シャシ 年 七 挿 巻	法人の業務実績・自	己評価	→	テトフ部/正
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	上伤人足(こよる評価
特定適格消費者団体	特定適格消費者団体	特定適格消費者団体	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
からの事前相談による	からの事前相談による	からの事前相談による	_	特定適格消費者団体との事前相談による連	評定:B	<評定と根拠>	
情報共有や同団体との	情報共有や同団体との	情報共有や同団体との		携のため、以下の会に参加した。	立担保業務の円滑な実施を図	白己証価書の「R」	との評価結果が妥当で
意見交換等によって連	意見交換等によって連	意見交換等によって連	<関連指標>	○第27回適格消費者団体連絡協議会	るため、特定適格消費者団体と	あると確認できた。	
携を図りながら協力す	携を図りながら協力す	携を図りながら協力す	・適格消費者団体連絡協	$(9/7 \sim 8)$	の連携を適切に行った。		
るよう努める。	るよう努める。	るよう努める。	議会参加回数	※第28回適格消費者団体連絡協議会		<課題と対応>	
				(3/14~15) は、新型コロナウイルス感	これを踏まえ、Bと評価す		売き、特定適格消費者

楽症の感染防止のため中止。 る。	0	団体等と事前相談による情報共有等によっ
		て連携を図りながら協力するよう努める必
また、消費者機構日本、消費者支援機構関		要がある。
西及び埼玉消費者被害をなくす会に対しそれ <課題	題と対応>	
ぞれ、ヒアリングを実施し、意見交換及び情と、	翌年度も引き続き、特定適格	
報共有を実施し連携を図った。 消費	費者団体等と事前相談による	
情報	報共有等によって連携を図り	
その他、審査委員と特定適格消費者団体となった。	がら協力するよう努める。	
の連携を図るため、以下の会議を開催した。		
○第4回審査委員及び特定適格消費者団体		
との意見交換会 (11/29)		

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する	基本情報【25】		
7. 特定適格消費者団体立担份支援業務	R (2) 立担保期限の遵守		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)①	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 43 条の 2 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第 56 条
当該項目の重要度、難易 度	_	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)								
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
立担保件数	_	_	0件	0件					予算額(千円)	5, 420	5, 825			
うち期限ま でに立てた 件数	_	_	0件	0件					決算額(千円)	5, 319	5, 405			
立担保金額 (合計)	_	_	0円	0円					経常費用(千円)	5, 329	5, 954			
									経常損益 (千円)	101	420			
									行政コスト (千円)	5, 743 (<u>*</u>)	10, 275			
									従事人員数	0	0			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

	++++= +==	+++++=+1	左曲計畫	シャシ 年代 無な	法人の業務実績・自	己評価	→水上正)	テトフランケ
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価	
ſ	特定適格消費者団体		特定適格消費者団体	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
	からセンターへ担保を		からセンターへ担保を	_	特定適格消費者埼玉消費者被害をなくす会		<評定と根拠>	
	立てる要請があり有識	立てる要請があり有識	立てる要請があり有識		から3月25日付けで立担保援助要請を受け、	特定適格消費者団体埼玉消費	自己評価書の「B」	との評価結果が妥当
	者による審査を経てセ			• • • • • • • •	3月26日に審査委員会を開催し、同日、セン	者被害をなくす会からの立担保	であると確認できた。	
	ンターが担保を立てる	. , , -		・立担保件数(うち、期	ターにおいて援助開始決定をした。	援助要請について、審査委員会	, ,, =	
	決定をした事案につい	決定をした事案につい	決定をした事案につい	限までに立てた件数)		の開催、援助開始決定を適切に	<課題と対応>	
	ては、裁判所が命じた	ては、裁判所が命じた	ては、裁判所が命じた	· 立担保金額(合計)		実施し、立担保実施に向けた準	令和2年度も引き続	たき、国民生活センタ l
	期限までに担保を立て	期限までに担保を立て	期限までに担保を立て			備を行った。	ーで援助開始決定を行	「つた特定適格消費者 「
	る。	る。	る。				団体からの立担保援助	力要請については、裁
						これを踏まえ、Bと評価する	判所が命じた期限まて	でに担保を立てるよう
							努める必要がある。	
						<課題と対応>	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
						左記の事案については、令和		

第	1. 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にとるべき	告置	
			2年4月に、センターと銀行と	
			の間で支払保証委託契約を締結	
			し、裁判所が命じた期限までに	
			担保を立てたところである。	
			令和2年度も引き続き、セン	
			ターで援助開始決定を行った特	
			定適格消費者団体から立担保援	
			助要請について、裁判所が命じ	
			た期限までに担保を立てるよう	
			努める。	

4.	その他参考情報

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【26】		
	(3) 立担保事案の適切な管理、求償		
支援業務			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(平成 30 年 7 月 22 日改定)」施策番号 5 (1)①	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 43 条の 2 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第 56 条
当該項目の重要度、難易 度	_	関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
立担保件数	_	_	0件	0件				予算額(千円)	5, 420	5, 825			
立担保金額 (合計)	_	_	0円	0円				決算額(千円)	5, 319	5, 405			
求償対象件数	_	_	0件	0件				経常費用 (千円)	5, 329	5, 954			
求償対象金額 (合計)	_	_	0円	0円				経常損益(千円)	101	420			
								行政コスト (千円)	5, 743 (<u>*</u>)	10, 275			
								従事人員数	0	0			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

る。

法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 担保を立てた事案に 担保を立てた事案に 担保を立てた事案に <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 ついて、その後の裁判 ついて、その後の裁判 ついて、その後の裁判 特定適格消費者団体からセンターへ担保要 評定:-<評定と根拠> 手続の経過と権利義務 手続の経過と権利義務 手続の経過と権利義務 請はあったが、令和元年度に被害回復訴訟手 該当がないため、評定は行わない。 続に入った事案はないため、業務実績なし。 <課題と対応> 関係を把握し、適切な 関係を把握し、適切な 関係を把握し、適切な <関連指標> 管理、求償を実施す 管理、求償を実施す 管理、求償を実施す • 立担保件数 担保を立てる事案及び求償が <課題と対応> 必要な事案が生じた場合は、適 • 立担保金額(合計) る。 る。 る。 担保を立てる事案及び求償が必要な事案 切に実施する。 • 求償対象件数 が生じた場合は、適切に実施する必要があ

• 求償対象金額(合計)

4. その他参考情報

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する	基本情報【27】		
1	一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費の削減		
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

主要な経年データ								
評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 29 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
一般管理費 当初予算額	_	226, 508 千円	199, 731 千円	194, 464 千円				平成30年度は特殊要因として、 ・ 蛍光灯安定器(PCB廃棄物)処分経動 47,242千円 が別途予算措置。
一般管理費当初予算 削減割合 (増減額)	△3.0%以上	△3.0% (△5,513 千円)	△11.8% (△26,777 千円)	△2.7% (△5,267 千円)				
一般管理費決算額	_	214, 907 千円	223, 065 千円	217, 623 千円				第4期中期目標期間より従来の「企画調事業」に係る費用を「法人共通」に含んおり、平成30年度決算においては、14,118千円、令和元年度決算においては14,015千円がその影響額である。令和元年度特殊要因分として、・蛍光灯安定期(PCB廃棄分)処理経40,428千円
対前年度予算増減比【増減額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△3.0%以上	△7.4% (△17,114 千円)	△1.5% (△3,443 千円)	9.0% (17,892 千円)				
業務経費 当初予算額	_	1,752,651 千円 (A)	1,663,431 千円 (A´) (1,683,343 千円。 新規拡充分を含む)(B)	1,682,540 千円 (B´)				令和元年度は新規拡充分として、 ・ 成年年齢引下げに向けた若年者の消者教育推進のための教育研修事業 13,128 千円 令和元年度補正予算として ・ PIO-NET2020 導入一時経費 1,132,366 円が別途予算措置
業務経費当初予算 削減割合 (増減額)	△1.0%以上	16.0% (242,270 千円)	△5.1% (△89,220 千円) ((A)と(A´)の比較)	0.0% (△803 千円) ((B) と(B´)の比 較)				<u></u>

業務経費決算額	_	1, 596, 861 千円	(別途、PC-LAN システ ム更新経費 295, 703 千	1,409,805 千円 (別途、PIO-NET 刷新 経費 98,672 千円及び業 務支援システム更新経 費 168,790 千円の合計 額 267,462 千円を翌年 度繰り越し)		平成30年度は新規拡充分として、 ・訪日外国人相談対応経費:19,912千円 平成30年度特殊要因分として、 ・PIO-NET2020刷新調査事業90,000千円 平成30年度補正予算として ・PIO-NETシステム改修及びデータ遠隔地 保管経費:905,710千円 令和元年度は新規拡充分として、 ・成年年齢引下げに向けた若年者の消費者 教育推進のための教育研修事業 :13,128千円 令和元年度補正予算として、 ・PIO-NETにおけるAI・チャットボット 機能の導入及び関連システムの改修等経 費:1,132,000千円
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.0%以上	5. 7% (86, 480 千円)	△19.7% (△345, 389 千円)	△16.2% (△273,538 千円)		当該年度新規拡充分を除いた前年度からの削減割合
一般管理費及び業務経費 当初予算額	_	1,979,159 千円 (C)	1,863,162 千円 (C´) (1,883,074 千円。 新規拡充分を含む)(D)	1,877,004 千円 (D´)		
一般管理費及び業務経費 当初予算削減割合 (増減額)	△1.21%以上	_	△5.9% (△115,997 千円) ((C)と(C´)の比較)	△0.3% (△6,070 千円)((D) と(D´)の比較)		
一般管理費及び業務経費 決算額		1,811,768 千円	1, 630, 327 千円	1,627,428 千円		
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.21%以上	_	△17.6% (△348,832 千円)	△13.6% (△255,646 千円)		

3	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
	中和口裡	中地 乳壶	左连礼束	ナシ河河地浦が	法人の業務実績・自	己評価	主務大臣による評価	
	中期目標中期計画		年度計画主な評価指標等		業務実績	自己評価	土務人足(こよる評価
	一般管理費(人件費	一般管理費(人件費	一般管理費(人件費		, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	<評定と根拠>	評定	В
	を除く。)について、	を除く。)について、	を除く。)について、	• 一般管理費増減比 -	令和元年度一般管理費当初予算額(人件費	評定:B	<評定と根拠>	
	毎年度、前年度比3%	毎年度、前年度比3%	前年度比3%以上の削	3.0%以上(平成 28 年	を除く)は、平成 30 年度当初予算額 199, 731	令和元年度の一般管理費当初	一般管理費決算額等	F達成目標を達成でき
	以上の削減、業務経費	以上の削減、業務経費	減、業務経費につい	度実績:-3.0%)	千円に対し、特殊要因分を除き、消費税率改	予算額(人件費を除く。)につ	ていない指標が一部に	
	について、毎年度、前	について、毎年度、前	て、前年度比1%以上	•業務経費増減比 -	定に伴う増及び効率化係数 3.0%以上を織り	いては、前年度比3%以上の削	年度の消費税の増額分	
	年度比1%以上の削減	年度比1%以上の削減	の削減を行う。ただ	1.0%以上(平成 28 年	込んだ 5, 267 千円減の 194, 464 千円(対前年	減を行ったが、決算額は前年度	管理費当初予算削減害	
	を図る。ただし、いず	を行う。ただし、いず	し、いずれかの計画が	度実績:-1.0%)	比△2.7%)とした。	当初予算比 9.0%増となった。	ており、業務経費決算	
	れかの目標が未達成の	れかの計画が未達成の	未達成の場合において	又は	その後、庁舎の修繕については真に緊急性	これは、第4期中期目標期間よ	業務経費決算額におり	
	場合においては、一般	場合においては、一般	は、一般管理費(人件	一般管理費及び業務経	の高いもののみとしつつ真に必要な経費につ	り従来の「企画調整事業」に係	上回る数値が出ている	
	管理費(人件費を除	管理費(人件費を除	費を除く。)及び業務	費の合計額の増減比 -	いて予算の見直しを行い、見直し後の予算を	る費用を「法人共通」に含んで		= = = = = = = = = = = = = = = = = = = =

<。)	及び業務	経費の
合計	卜額	質について	、前年
度台	信信	├額比1.21	%以上
の肖	川洞	はを図る。	

なお、各年度以降で 新規に追加されるも の、拡充分、特殊要因 や公租公課により増減 する経費を除くことと し、新規に追加される ものや拡充分について は、翌年度から同様の 方式に基づく削減によ り効率化を達成する。

【指標】

又は

- 一般管理費増減 比 -3.0%以上 (平成28年度実 績:-3.0%)
- •業務経費増減比 -1.0%以上(平 成28年度実績: -1.0%)
- 一般管理費及び 業務経費の合計 額の増減比 -1.21%以上

【目標水準の考え 方】

第4期中期目標 においても、毎年 度、一般管理費の 削減額3%以上 (効率化係数 0.97) 、業務経費 の削減額1%以上 (効率化係数 0.99) を原則とす るが、一般管理費 と業務経費の比率 は、おおむね1: 9程度であること から、仮に業務経 費で大幅な削減の 成果を上げて目標 を大きく超過達成 しても、一般管理 費でわずかに削減

く。)及び業務経費の 合計額について、前年 度合計額比 1.21%以上 の削減を行う。

なお、各年度以降で 新規に追加されるも の、拡充分、特殊要因 や公租公課により増減 する経費を除くことと し、新規に追加される ものや拡充分について は、翌年度から同様の 方式に基づく削減によ り効率化を行う。

【指標】

- 一般管理費増減 比 -3.0%以上 (平成28年度実 績:-3.0%)
- 業務経費増減比 -1.0%以上(平 成 28 年度実績: -1.0%) 又は
- 一般管理費及び 業務経費の合計 額の増減比 -1.21%以上

【関連指標】

- 一般管理費
- 業務経費

経費の合計額につい 1.21%以上 て、前年度合計額比

新規に追加されたも

の、拡充分、特殊要因

や公租公課 により増

減する経費を除く。

- 1.21%以上の削減を行 | <関連指標> 一般管理費
- なお、令和元年度に • 業務経費
- 224,040 千円とした。 令和元年度の決算額(平成30年度に措置さ

れ令和元年度に繰り越した「蛍光灯安定器 (PCB 廃棄物) 処分経費 40,428 千円」を除 く。)は、217,623千円となり、令和元年度見 直し後予算額 224,040 千円に対し 6,417 千円 減 (△2.9%)、平成30年度当初予算額 199,731 千円に対し、17,892 千円増(9.0%) となった。

なお、平成30年度決算額223,065千円に対 し5,442 千円減(2.4%)となった。

(業務経費)

令和元年度業務経費当初予算額は、平成30 年度業務経費当初予算額1,683,343千円に対 して消費税率改定に伴う増及び効率化係数 1.0%以上を織り込んだ803千円減の 1,682,540 千円 (対前年度比△0.0%) とし

その後、システム開発経費の抑制等、業務 運営の効率化を図るため、予算の見直しを行 い、見直し後の予算を1,656,707千円とし

なお、令和元年度新規拡充分として、

- 成年年齢引下げに向けた若年者の消費者教 育推進のための教育研修事業 13.128 千円 補正予算として、
- ・PIO—NET におけるAI・チャットボット機 能の導入及び関連システムの改修等経費 1,132,000 千円

が措置された。

令和元年度の決算額は(平成30年度から令 和元年度に繰り越したPC-LAN刷新経費 295,703 千円とPIO-NET調達支援 89,856 千円を除く。) 1,409,805 千円となっ

令和元年度見直し後予算額1,656,707千円 に対し246,902 千円減(△14.9%)、平成30 年度当初予算額 1,683,343 千円に対し 273,538 千円減 (△16.2%) となった。

なお、平成30年度の決算額1,407,262千円 に対し2,543 千円増(0.2%)となった。

(一般管理費及び業務経費)

一般管理費及び業務経費の令和元年度当初 予算額は1,877,004千円とし、平成30年度 1,883,074 千円から 6,070 千円減 (△0.3%) となった。令和元年度決算額は1,627,428千 円となり、平成30年度の一般管理費及び業務 経費の当初予算額1,883,074千円に対し、

おり、令和元年度決算において は、14.015 千円がその影響額で 〈課題と対応〉 あった。

また、令和元年度の業務経費 当初予算額については、前年度 比 0.0%の削減を行い、決算額 は前年度当初予算比△16.2%と なった。

一般管理費及び業務経費の当 初予算額については、

1,877,004 千円と前年度比△ 0.3%の削減を行い、決算合計 額については、前年度予算比△ 13.6%となり、前年度比合計額 比 1.21%以上の削減を行った。 これを踏まえ、Bと評価す

<課題と対応>

翌年度も引き続き、一般管理 費(人件費を除く。) について は、前年度比3.0%以上、業務 経費については、前年度比 1.0%以上の経費削減を行う (新規に追加されたもの、拡充

分、特殊要因や公租公課 によ り増減する経費を除く)。また は、一般管理費(人件費を除 く。) 及び業務経費の合計額に ついて、前年度合計額比1.21% 以上の削減を行い、業務運営の 効率化に努める。

令和2年度も引き続き、一般管理費(人 件費を除く。) については、前年度比 3.0% 以上、業務経費については、前年度比 1.0% 以上の経費削減を行う必要がある(新規に 追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租 公課により増減する経費を除く。)。ある | いは、一般管理費(人件費を除く。) 及び 業務経費の合計額について、前年度合計額 比 1.21%以上の削減を行い、業務運営の効 率化に努める必要がある。

目標を達成できな	255,646 千円減(△13.6%)の削減となっ
かった場合、第3	た。
期中期目標では目	なお、平成30年度決算額1,630,327千円に
標未達成との評価	対し2,899 千円減(△0.2%)となった。
となる。このた	
め、第4期中期目	※財務状況の詳細については、令和元年度
標においては、両	(2019 年度) 独立行政法人国民生活センタ
経費の合計の削減	一事業報告書、財務諸表及び【資料 13】を
金額により目標達	参照。
成の評価を行うこ	
とも可とする。こ	
の方式において、	
毎年度の効率化係	
数を0.9879と設定	
する場合、両経費	
を毎年度それぞれ	
個別に削減(一般	
管理費3%削減、	
業務経費1%削 単 業務経費1%削 単	
減)する場合より	
も5年間の削減額	
が大きくなること	
から、両経費の合	
計額の削減を前年	
度合計額比1.21%	
以上とする目標設	
定とする。	
【関連指標】	
一般管理費	
• 業務経費	

1. 当事務及び事業に関する基本情報【28】					
2	総人件費の削減				
当該項目の重要度、難易度			行政事業レビューシート 事業番号 0038		
		評価・行政事業レビュー			

2. 主要な経年データ 基準値 評価対象となる 達成目標 (平成 28 年度実績 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 (参考情報) 指標 値) 役職員給与(退職手当 1,127,731 千円 1, 185, 774 千円 1,201,652 千円 を除く) の予算額 役職員給与(退職手当 1,120,675 千円 1, 178, 322 千円 1, 188, 728 千円 を除く)の決算額 減額(決算額-予算 △7,056 千円 △7,452 千円 △12,924 千円 $\triangle 0.6\%$ 減額率(減額/予算額) $\triangle 0.6\%$ $\triangle 1.1\%$

	中地 乳毒	左连礼而	ナム河畑投掘が	法人の業務実績・自	己評価	→ 7 ⁄⁄√⊥.IT.):	- トッ 宝正/ITT
中期目標中期計画中期計画年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	こよる評価		
総人件費について	総人件費について	・総人件費について	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
は、政府における総人	は、政府における総人	は、政府における総	_	• 総人件費削減	評定: B	 <評定と根拠>	
件費削減の取組を踏ま	件費削減の取組を踏ま	人件費削減の取組を		令和元年度は、東京オリンピック・パラリ	・ 令和元年度は、平成30年度		との評価結果が妥当
え見直すこととし、更	え見直すこととし、更	踏まえ見直すことと	<関連指標>	ンピックの開催なども控え、平成 30 年 12 月	に策定した人事異動計画を踏ま	であると確認できた。	
なる業務の効率化や、	なる業務の効率化や、	し、更なる業務の効	· 役職員給与(退職手当	に開設した訪日外国人観光客向けの消費者相	え、職員等の配置の適正化を図		
相談業務等への重点配	相談業務等への重点配	率化等を通じて人員	を除く)の予算額/決	談窓口(訪日観光客消費者ホットライン)を充	るとともに、総人件費について	<課題と対応>	
置などの人員配置の適	置などの人員配置の適	配置の適正化を図り	算額	実させるために更に人員の配置を実施した。	は、政府の取組を踏まえ対応し		き、職員等の配置の
正化を図りつつ、非常	正化を図りつつ、非常	つつ、非常勤職員を		また、消費者庁が設置した消費者行政新未	た。	適正化を図るとともに	
勤職員を真に必要な業	勤職員を真に必要な業	真に必要な業務に限		来創造オフィス(以下「オフィス」とい	・PIO-NET刷新による総人	は政府の取組を踏まえ	
務に限定するなど、必	務に限定するなど、必	定するなど、必要な		う。) に参加し、オフィスの質的な充実及び		る。	
要な取組を実施する。	要な取組を実施する。	取組を実施する。		円滑な運営等に資するため、引き続き所要の		また、PIO-NE	T刷新に向けた取組
また、PIO-NE	また、PIO-NE	・PIO-NETの刷		人員配置を実施した。	ETデータ入力に係る負荷の軽	と並行して、業務効率	化による総人件費の
Tの刷新に伴う効率化	Tの刷新に伴う効率化	新に伴う効率化によ		また、国家公務員に準じた給与改定を行っ	減に資する新機能について検討	更なる削減のための検	
による総人件費の更な	による総人件費の更な	る総人件費の更なる		た。	した。その結果、事業者情報を	る。	
る削減について検討を	る削減について検討を	削減について検討を		非常勤職員等についても引き続き業務の精	入力する際の法人番号の活用を	-	
行い、令和2年度の年	行い、令和2年度の年	行う。		査を進める一方で相談業務及び教育研修業務	含んだ事業者名の名寄せ機能を		
度計画に具体的な削減	度計画に具体的な削減			を強化すべく重点配置を行った。	次期PIO-NETにおいて導		
に係る措置を記載す	に係る措置を記載す			なお、令和元年度の役職員給与(退職手当			
る。	る。			を除く)の決算額は、1,188,728 千円とな	件定義書に盛り込んで調達を実		
				り、予算額 1,201,652 千円に対し12,924 千	施し、構築事業者を決定した		
【関連指標】	【関連指標】			円の減額(△1.1%)となった。	後、データを用いた検証作業を		
・役職員給与(退	• 役職員給与(退				実施した。		
職手当を除く)	職手当を除く)			・PIO-NET刷新による総人件費削減	これらを踏まえ、Bと評価す		
の予算額/決算	の予算額/決算			システムの効率的な運用・管理を行うた	る。		

短 短		
領	額	め、次期PIO-NET本体の開発工程に
•減額/減額率	・減額/減額率	て、法人番号の活用を含んだ事業者名の名寄
		せ機能(データ入力時間の短縮及びデータ修 <課題と対応>
		正作業の軽減を図る)について、次期PIO ・ 令和2年度は、令和元年度に
		-NET本体構築の仕様書及び要件定義書に 策定した人事異動計画を踏ま
		盛り込んで調達を実施した。また、構築事業 え、職員等の配置の適正化を図
		者を決定した後、稼働後の運用を踏まえて機 るとともに、総人件費について
		能を整理し、構築事業者において、データをは、政府の取組を踏まえ対応す
		用いた検証作業を実施した。
		・ PIO-NET刷新による総
		人件費削減
		令和2年度においても、PI
		O-NET刷新に向けた取組み
		の中で、業務効率化による総人
		件費の更なる削減のための検討
		を行う。
		(21))°

4.その他参考情報		その作	也参考	情報	
-----------	--	-----	-----	----	--

1. 当事務及び事業に関する基本情報【29】					
3	適正な給与水準の維持				
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038		

2. 主要な経年データ 基準値 評価対象となる 達成目標 (平成 28 年度実績 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 (参考情報) 指標 値) ラスパイレス指数 (地域別・学歴別) 100 以下 100.0 100 以下 100 以下 (計画値) ラスパイレス指数 (地域別・学歴別) 98. 1 99.2 99.7 (実績値) 達成度 101.9% 100.8% 100.3%

中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		己評価	 	による評価	
下 別 口保	中 <i>州</i> 司 四	十度計画	主な評価指標等	業務実績		自己評価	土伤八已	による計画
給与水準について	給与水準について	・給与水準について	<指標>	<主要な業務実績>		<評定と根拠>	評定	В
は、国民の理解と納得	は、国民の理解と納得	は、平成30年度の	・ラスパイレス指数(年	令和元年度は、年齢・対	地域・学歴を勘案し	評定:B	<評定と根拠>	
が得られるよう、国家	が得られるよう、国家	検証結果を踏まえ、	齢・地域・学歴勘案)	た対国家公務員ラスパイ	レス指数は 99.7 と	独立行政法人の給与について	自己評価書の「B」	との評価結果が妥当で
公務員の給与水準を十	公務員の給与水準を十	令和元年度の年齢・	100以下	なり、国家公務員の給与	水準を下回った。	は、改正独立行政法人通則法に	あると確認できた。	
分に考慮し、手当を含	分に考慮し、手当を含	地域・学歴勘案のラ	<関連指標>	給与水準が適切かどうだ	かの検証結果につい	より、国家公務員や民間の給与		
めた役員の報酬、職員	めた役員の報酬、職員	スパイレス指数が	_	ては、「令和元年度の役員	職員の報酬・給与	や当該独立行政法人の業務の実	<課題と対応>	
の給与の在り方につい	の給与等の在り方につ	100 を上回らないよ		等について」をとりまとめ)、取組状況につい	績等を考慮して定めることとさ		に関する取扱いを踏ま
て検証を行った上で、	いて検証を行った上	うにする。なお、給		てホームページ上で公表し	、引き続き適切な	れている。	え、必要に応じて措	
引き続き給与水準の適	で、対国家公務員ラス	与水準の適正化に当		給与水準になるよう努めた	- - o	当センターはこれまで、特別		
正化を図る。職員の給	パイレス指数(年齢・	たっては、その取組				手当の減額、管理職手当の縮		
与水準については、平	地域・学歴勘案)が	状況や検証結果につ				減、昇給幅の抑制、管理職員及	Ż	
成27年度業務実績評価	100 を上回らないよう	いて公表する。				び補佐職員の人数の削減等の指	昔	
における主務大臣によ	にする。なお、給与水	・国家公務員の給与見	,			置を講じて、給与水準の抑制は	-	
る「対国家公務員ラス	準の適正化に当たって	直しが行われた際				努めてきたところである。		
パイレス指数(年齢・	は、その取組状況や検	は、その動向を見つ				このような状況において、令	ì	
地域・学歴勘案)が計	証結果について公表す	つ、必要な措置を講				和元年度は、年齢・地域・学歴	£	
画値の100を上回らな	る。	じる。				を勘案した対国家公務員ラスノ	°	
いよう、人員の構成を	また、国家公務員の					イレス指数は99.7となり、国		
是正し、給与水準の抑	給与見直しが行われた					家公務員の給与水準を下回っ		
制を徹底することが必	際は、その動向を見つ					た。		
要」との指摘事項を踏	つ、必要な措置を講じ					これらを踏まえ、Bと評価す	-	
まえ、引き続き、対国	る。					る。		
家公務員ラスパイレス								
指数(年齢・地域・学	【指標】					<課題と対応>		
歴勘案)が100を上回	・ラスパイレス指					公務員の給与改定に関する取		

らないようにする。 数(年齢・地	扱いを踏まえ、必要に応じて措	
なお、給与水準の適 域・学歴勘案)	置を講じる。	
正化に当たっては、そ 100以下		
の取組状況や検証結果		
について公表する。		
また、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、必要な措置を講じ		
る。		
【指標】		
・ラスパイレス指数		
(年齢・地域・学歴		
勘案) 100以下		
【目標水準の考え方】		
ラスパイレス指		
数(年齢・地域・		
学歴勘案)につい		
ては、第3期中期		
目標の水準		
(100) を勘案		
し、また、平成27		
年度業務実績評価		
における総合評定		
表及び項目別評定		
表で主務大臣が		
「課題、改善事		
項」として指摘し		
た「対国家公務員		
ラスパイレス指数		
(年齢・地域・学		
歴勘案)が計画値		
の100を上回らな		
いよう、人員の構		
成を是正し、給与		
水準の抑制を徹底		
することが必要」		
との指摘事項を踏		
まえ、第4期中期		
目標期間において		
も、引き続き、対		
国家公務員ラスパー		
イレス指数(年)		
齢・地域・学歴勘		
案) 100以下を目		
標とする。		

1. 当事務及び事業に関する基本情報【30】						
4	適正な入札・契約の実施					
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			

2. 主要な経年データ 基準値 評価対象となる 達成目標 (平成 28 年度実績 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 (参考情報) 指標 値) 競争性のある契約の 契約件数全体の 77.5% 81.3% 81.8% 割合 85%以上 契約件数 40 件 48 件 33 件 1 契約金額 570,786 千円 427,888 千円 2,498,388 千円 2 競争性のない 9件 9件 6件 随意契約件数③ (22.5%)(18.8%)(18.2%) $(3\div 1)$ 競争性のない 145,640 千円 45,484 千円 60,466 千円 随意契約金額④ (25.5%)(10.6%)(2.4%) $(4 \div 2)$ 競争性のある 31 件 39 件 27 件 契約件数⑤ (77.5%)(81.3%)(81.8%) $(5\div 1)$ 競争性のある 382,403 千円 2,437,921 千円 425, 146 千円 契約金額⑥ (89.4%)(74.5%)(97.6%) $(6 \div 2)$ 4件 9件 12 件 一者応札・一者応募 (123, 257 千円) (211,246 千円) (754,659 千円) 「契約監視委員会」 4回 $4 \square$ $4 \,\square$ 開催回数 対象件数 15 件 14 件 11 件 委員から見直し等の 0件 0件 0件 指摘があった件数

3	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価											
	1	明目標 中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自	己評価	十 数十四)	アトフ部体				
	円捌日標 				業務実績	自己評価	土務人足(こよる評価				
	契約は、原則として	「独立行政法人にお	「独立行政法人にお	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В				

一般競争入札等による 競争性のあるものと し、以下の取組によ り、随意契約の適正化 等を推進し、契約に係 る情報の公開を引き続 き推進する。

また、監事及び会計 監査人による監査にお いて、入札・契約の適 正な実施についてチェ ックを受けるものとす る。

画」に基づく取組の実 る情報の公開を引き続 施及び公表

ける調達等合理化の取 よる契約内容のチェッ 組の推進について」 (平成27年5月25日総 務大臣決定)に基づ き、センターが策定す る「調達等合理化計 画」に基づく取組を着 実に実施するととも に、その取組状況を公 表する。

(2) 契約の競争性の推 進

競争性のある契約の 割合が契約件数全体の 85%以上となるよう努 める。契約に係る情報 公開を引き続き推進す る。

【指標】

・競争性のある契 約の割合 契約 件数全体の85% 以上(平成24~ 28年度の平均実 績85%)

【目標水準の考え 方】

競争性のある契 約の割合について は、実績ベースで ける調達等合理化の取 組の推進について」

(平成27年5月25日 総務大臣決定)に基づ き、契約の適正化を推 進するため、「調達等 合理化計画」に基づく 取組を着実に実施・公 表するとともに、契約 は原則として一般競争 入札等による競争性の あるものとし、その割 合が契約件数全体の 85%以上となるよう努 (1)「調達等合理化計 める。また、契約に係 き推進する。さらに、 「独立行政法人にお」監事及び会計監査人に クにより、入札・契約 の適正な実施を図る。

【指標】

競争性のある契 約の割合 契約 件数全体の 85% 以上(平成24~ 28 年度の平均実 績 85%)

【関連指標】

- 契約件数
- 契約金額
- ・競争性のない随 意契約件数
- ・競争性のない随 意契約金額
- ・競争性のある契 約金額
- 一者応札・一者 応募
- · 「契約監視委員 会」開催回数
- 対象件数
- ・委員から見直し 等の指摘があっ た件数

ける調達等合理化の取・競争性のある契約の割 組の推進について」

(平成27年5月25日 総務大臣決定)に基づ き、契約の適正化を推 進するため、「調達等 | <関連指標> 合理化計画」に基づく 取組を着実に実施・公 表するとともに、契約 は原則として一般競争 あるものとし、その割 合が契約件数全体の 85%以上となるよう努・一者応札・一者応募 める。また、同決定に 基づき設置された監事 及び外部有識者によっ 員会において、個々の 契約案件の事後点検を 行い、その審議概要を 公表するとともに、契 約に係る情報の公開を

引き続き推進し、さら

に、監事及び会計監査

人によるチェックによ

り、入札・契約の適正

な実施を図る。

合 契約件数全体の 85%以上(平成24~28 年度の平均実績85%)

- 契約件数
- 契約金額
- ・競争性のない随意契約
- 入札等による競争性の ・競争性のない随意契約 金額
 - 競争性のある契約金額
 - 「契約監視委員会」開 催回数
 - 対象件数
- て構成する契約監視委 ・委員から見直し等の指 摘があった件数

令和元年度における競争性のない随意契約評定: C は6件あり、うち2件は、徳島県行政財産(庁 舎等) 有償貸付契約及びPCB廃棄物処理委託 契約、残りの4件は、水道、料金後納等の契約 であり、いずれも真にやむを得ないものであっ

また、競争性のある契約27件のうち、一者 入札、一者応募は12件であった。いずれの契 約も一定の公告期間を確保するとともに、仕 様書内容等についても理解しやすい内容にな っているか等の検討を行ったほか、契約監視 委委員会において審議いただいたところ、委 員から見直し等の指摘はなかった。

令和元年度は、「令和元年度 独立行政法人国民生活センター 調達等合理化計画」に基づき、 公告期間の確保や仕様書を理解 しやすい内容にするなどの対応 を年4回開催し、契約の適正化 を図るための取組を実施してき たところである。業務実績欄で い随意契約はいずれも真にやむ 委員会においても指摘は特にな 約件数の割合が達成目標の85% 以上とならなかったことから、 Cと評価する。

<課題と対応>

き契約の適正化を推進するた 国民生活センター調達等合理化しる必要がある。 実に実施するとともに、契約に 係る情報公開についても引き続し実施を確保する必要がある。 き推進する。さらに、監事及び 会計監査人によるチェックを実 施し、入札・契約の適正な実施 を確保することとする。

<評定と根拠>

令和元年度は、達成目標は、届かなかっ たものの、平成28年度の基準値及び前年度 と比較して改善されてきている。また、競 争性のない随意契約の件数も改善され、と りわけ契約金額全体における競争性のない を行ったほか、契約監視委員会|随意契約の金額の占める割合は大きく改善 している。

「令和元年度独立行政法人国民生活セン ター調達等合理化計画」に基づき、公告期 述べているとおり、競争性のなし間の確保や仕様書を理解しやすい内容にす るなどの対応を行ったほか、契約監視委員 を得ないものであり、契約監視 会を年4回開催し、契約の適正化を図るた めの取組を実施しており、同委員会におい かったものの、競争性のある契一ても特段の指摘がなかったこと等を踏まえ ると一定の評価はできる。

<課題と対応>

令和2年度も引き続き、契約の適正化を 推進するため、「令和2年度独立行政法人 令和2年度においても引き続 国民生活センター調達等合理化計画 を策 定し、当該計画を着実に実施するととも め、「令和2年度独立行政法人」に、契約に係る情報公開についても推進す

計画」を策定し、当該計画を着しまた、監事及び会計監査人による契約内容 のチェックを実施し、入札・契約の適正な

为 4. 未防建省 7. 为于11.1C	-		
平成24年度83.			
0%、25年度			
90.2%、26年度			
84.1%、27年度			
90.8%、28年度			
77.5%であり、平			
均で85.1%とな			
ることから、これ			
と同等水準以上を			
目指すこととし、			
85%以上を目標と			
する。			
【関連指標】			
• 契約件数			
• 契約金額			
・競争性のない随			
意契約件数			
・競争性のない随			
意契約金額			
・競争性のある契			
約金額			
・一者応札・一者			
応募			
・「契約監視委員			
会」開催回数			
• 対象件数			
・委員から見直し			
等の指摘があっ			
た件数			

4. その他参考情報			

る活用を実施する。

58%とし、第4期中期

目標期間中に毎年度

ビスの充実(食事、||<関連指標>|

宿泊室備品・宿泊用・研修コース数

1. 当事務及び事業に関する	. 当事務及び事業に関する基本情報【31】									
5	保有資産の有効活用									
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038							

2. 主要な経年データ 基準値 評価対象となる 達成目標 (平成 29 年度実績 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 (参考情報) 指標 値) 宿泊室稼働率 40% 42% 44%46% 48% 50% (計画値) 宿泊室稼働率 39.5% 37% 31% (実績値) 98.8% 88.1% 70.5% 達成度 研修室稼働率 57% 58% 59% 60% 61% 62% (計画値) 研修室稼働率 55.8% 59%54%(実績値)

	達成度	_	97. 9%	101.7%	91.5%			
3.	中期目標期間の業務に係る	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣に	よる評価			
	-L-14n m (==	<u> </u>	(c. c. 2)	No. 1. The life lime to be	法人の業務実績・自	己評価	2. ₹k . L	1. 7 = T /m
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	よる評価
	相模原事務所につい	相模原事務所につい	・相模原事務所につい	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	С
	て、「国民生活センタ	て、「国民生活センタ	て、「国民生活セン	(宿泊室稼働率)	・ 宿泊室稼働率を確保するため、以下の取組	評定 : C	<評定と根拠>	
	一相模原事務所研修施	一相模原事務所研修施	ター相模原事務所研	・平成 29 年度 40%	を実施した。	宿泊室稼働率を確保するた	宿泊室稼働率を確保で	するため、研修カリキ
	設の活用に関する懇談	設の活用に関する懇談	修施設の活用に関す	(基準値)	○ 研修受講者数を増やすため、時宜にか	め、研修カリキュラム等を工夫	ュラム等を工夫し、受診	#者増を図るととも
	会報告書」(平成26年	会報告書」(平成 26	る懇談会報告書」	・平成 30 年度 42%	なったテーマや講師を選定しつつ、グル	し、受講者増を図るとともに、	に、外部利用者を更に地	曽やすため、ダイレク
	8月公表)の趣旨に基	年8月公表)の趣旨に	(平成 26 年 8 月公	・令和元年度 44%	ープワークなどを行う「事例検討、参	外部利用者をさらに増やすた	トメールによる新規利用	用者の開拓や繰り返し
	づき、宿泊室及び研修	基づき、宿泊室及び研	表)の趣旨に基づ	・令和2年度 46%	加・体験型」の現場ですぐに役立つ研修	め、ダイレクトメールによる新	利用者への電話等による	ろ働きかけ等を積極的
	室の一定水準の稼働率	修室の毎年度一定水準	き、宿泊室について	・令和3年度 48%	内容とするとともに、ウェブを介した研	規利用者の開拓や繰り返し利用	に宝施する第一定の努力	カを行っているが 研
	の確保を目指し、研修	の稼働率の確保を目指	は 44%、研修室につ	・令和4年度 50%	修申込受付システムを活用し、受講者の	者への電話等による働きかけ等	修の地方開催や新型コロ	ュナウイルス咸塾症の
	受講者に加え一般利用	す。具体的には、宿泊	いては59%の稼働率		利便性を引き続き確保した。また、地方	を積極的に美施した。佰汨至稼	影郷笑もあり 宏治会験	会働家の宝績け 31%で
	者の施設利用を一層推	室稼働率については、	の確保を目指す(稼	(研修室稼働率)	からでも研修に参加しやすくするため	慟率の美績は31%で目標達成度	目標達成度としては70.	5%にとどまった。
	進するとともに、より	平成 30 年度の指標を	働率を算定する分母	・平成 29 年度 57%	に、「消費者行政強化交付金」が活用可	としては 70.5%であった(法定	研修室稼働率についる	ては、「事例検討、参
	快適な利用のための施	42%とし、第4期中期	日数を 366 日とす	(基準値)	能な「国が指定する研修(指定講座)」	点検や工事等利用不可日を除	加・体験型」研修を実施	布することにより、研
	設サービスの充実(食	目標期間中に毎年度	る)。	・平成 30 年度 58%	を、全 58 回中 51 回用意した。	く)。目標未達成の要因として	修室等を最大限に活用っ	ナスレンもに 外部利
	事、宿泊室備品・宿泊	2%上昇させ、最終年	・研修受講者に加え一	・令和元年度 59%	○ 外部利用を促進するため、高校や大学	は、①徳島県における研修の開	用者にも積極的に貸出し	をする第一定の努力
	用品、通信環境等の充	度の令和4年度に50%	般利用者の施設利用	・令和2年度 60%	などの教育機関、社会福祉協議会等の福	惟や消質有教育推進のための研	を行っているが 研修の	の地方開催や新型コロー
	実)に努める。	とする。また、研修室	を一層推進するとと	・令和3年度 61%	祉関係機関、近郊の企業など、当施設の	修の地万開催等に伴い、相模原	ナウイルス咸沈症の影響	駆笙もあり 研修字稿
	また、建物管理等に	稼働率については、平	もに、より快適な利	・令和4年度 62%	利用ニーズがありそうな団体・機関等	事務所研修施設における研修の	働家の宝績け54%で目	標達成度としては
	おける民間委託の更な	成 30 年度の指標を	用のための施設サー		2,546件(対前年度比135.7%)にパンフ	実施回数を減らさざるを得なか	91.5%にとどまった。	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,
	て洋田な字歩子で	EOO/ 12) 第 4 期 由 期	ビフの玄宝 (合重	/ 朋本比博 /	1/32 ト 7 669 郊 な 送付 ・ 配 左 1 た 」 主	ったこし の久謙成の必護老今		

レット 7,662 部を送付・配布した。ま ったこと、②各講座の受講者全 達成度を改善するための様々な努力、他律

た、新規利用者の確保を図る一方、一度 体のうちおよそ2割を占める相 的な影響についても一定の考慮を行う必要は

ľ	ŧ	旨	標	1
	-	\rightarrow	1/1/	

(宿泊室稼働率)

- 平成29年度 40% (基準値)
- 平成30年度 42%
- 平成31年度 44%
- 平成32年度 46%
- 平成33年度 48%
- 平成34年度 50%

(研修室稼働率)

- 平成29年度 57% (基準値)
- 平成30年度 58%
- 平成31年度 59%
- 平成32年度 60%
- 平成33年度 61%
- 平成34年度 62%

【目標水準の考え 方】

宿泊室稼働率 は、第3期中期目 標の41.4%以上を 第4期中期目標策 定における平成29 年度基準値とすべ きところ、平成29 年度実績見込が 37.5%と目標未達 成であることを勘 案し、平成29年度 目標値から未達成 分の半分を差し引 いて40%を基準値 とし、平成30年度 から始まる第4期 中期目標期間中に 毎年度2%上昇さ せ、最終年度の平

1%上昇させ、最終年 度の令和4年度に62% とする(宿泊室及び研 修室の稼働率を算定す る分母日数を365日 (閏年度は366日)と する)。

さらに、研修受講者 に加え一般利用者の施 設利用を一層推進する とともに、より快適な 利用のための施設サー ビスの充実(食事、宿 泊室備品•宿泊用品、 通信環境等の充実) に 努める。

また、建物管理等に おける民間委託の更な る活用を実施する。

【指標】

(宿泊室稼働率)

- · 平成 29 年度 40% (基準値)
- 平成30年度 42%
- 令和元年度 44%
- 令和2年度 46%
- 令和3年度 48%
- 令和 4 年度 50%

(研修室稼働率)

- · 平成 29 年度 57% (基準値)
- · 平成 30 年度 58%
- 令和元年度 59%
- 令和2年度 60%
- 令和3年度 61%
- 令和4年度 62%

【関連指標】

・研修コース数

品、通信環境等の充・研修人員 実) に努める。

・ 建物管理等における 民間委託の更なる活 用を実施する。

利用していただいた団体等に繰り返し利 用していただく働きかけにも注力すると ともに、関係他団体等の利用者の紹介も 依頼した。

さらに、当センターのウェブサイト上 に、宿泊施設の利用可能日の情報を随時 更新して掲載し、一般利用者を確保する 工夫を行った。

その結果、宿泊室の稼働率については、 31%と目標未達成となった(目標達成度 70.5%、法定点検や工事等利用不可日を除 く)。しかしながら、令和元年度について は、台風19号と新型コロナウイルス感染拡大 の影響で研修受講者及び外部利用者による施 設利用の予約キャンセルが多数発生したこと により約3.4%分の稼働率が失われ、例年行 っている年度末の利用促進活動も行うことが できず、目標達成に至らなかった。

また、研修受講者に対し13件、地方公共団 体や外部利用者に対し78件、商品テストの講 義や施設案内を行い、本施設の役割や意義を 理解してもらうとともに再利用を促す取り組 みを実施した。

- 研修室稼働率を確保するため、以下の取組 を実施した。
 - 研修の実施に際しては、少人数でのグ ループ学習や意見交換等を行うため、各 研修室、討議室及びIT講習室を最大限 に活用した。
 - 外部利用者にも、研修室や討議室を積 極的に貸し出し、研修室稼働率の確保を 図った。

その結果、研修室の稼働率については、 54%と目標未達成となった(目標達成度 91.5%、法定点検や工事等利用不可日を除 く)。しかしながら、令和元年度について は、宿泊室と同様に台風19号と新型コロナウ イルスの影響で研修受講者及び外部利用者に よる施設利用の予約キャンセルが多数発生し たことにより約3.3%分の稼働率が失われ、 例年行っている年度末の利用促進活動も行う ことができず、目標達成に至らなかった。

なお、令和元年度は相模原事務所研修施設 において年間で55回研修を実施し、3,491人 (予定人員 3,784人) が受講した (新型コロ ナウイルス感染拡大の影響により、3月に開 催を予定していた3回の研修を中止した)。

模原施設近郊の地方公共団体 (主に神奈川県下、東京都下) からの参加者が、内規により旅 費が支給されないため宿泊がで きない場合が多いこと、③国か らの補助金の制度が変更(国庫 ど、複合的な要因が相まって、 んだことが影響している。

施設再開以降の周知活動の成 要がある。 果が現れ、外部利用による宿泊 は、平成30年度の3.978 室ま で右肩上がりで増加してきたと 年後の令和元年度は3,191室と 約6.0倍に増加させてきたとこ ろ、令和元年度については、台ある。 風 19 号による予約のキャンセ ルや新型コロナウイルス感染拡 大の影響で、2月以降の利用が ほぼなくなり、利用室数が大き く減少したことが影響してい

研修室稼働率については、 「事例検討、参加・体験型」研 に、外部利用者にも積極的に貸しする。 し出し、研修室稼働率の実績は 54%で目標達成度としては 91.5%であった(法定点検や工 事等利用不可日を除く)。

目標未達成の要因としては、 ①相模原事務所研修施設おける 研修は、徳島県や地方で開催す る研修の実施回数を増加させた 関係で、前年度より5回少ない 58回としたこと、②新型コロナ ウイルスの感染拡大の影響で2 月以降の研修計3回を中止にし たこと、③外部利用についても 新型コロナウイルスの感染拡大 の影響で2月以降の利用が大き く減少するとともに、利用促進 のための活動が行えなかったこ とが影響している。

あるが、宿泊室稼働率及び研修室稼働率につ いては、改善すべき課題である。

<課題と対応>

既に新型コロナウイルス感染拡大の影響 により、中止せざるを得ない研修が発生し、 負担率の低下)になったことな また、外部利用についても、予約キャンセル が相次いでおり、稼働率の伸び悩みが懸念さ 研修受講者による宿泊が伸び悩 れるところではある。今後は、感染拡大の状 況を見極めつつ、一定の工夫を行っていく必

外部利用を促進するため、感染拡大の状況 を見極めつつ、利用希望の多い夏休みや春休 み期間は研修を他の時期にずらすなどの調 ころ、令和元年度は施設再開後 | 整を行う、一度利用があった団体等には繰り 初めて前年度の実績数を下回る「返し利用してもらうための働きかけを強化 結果となった。外部利用による する、さらに、研修の申込状況を踏まえ、タ 宿泊数は、施設を再開した平成 | 部利用の可否について国民生活センターウ 27 年度は534 室であったが、5 エブサイトに情報を掲載して、当施設の利用 を検討する方の利便性向上に努めるといっ た一定の工夫を引き続き行っていく必要か

> また、稼働率の向上のために、研修テーマ の工夫や受講者ニーズを十分に把握した研 修を実施するとともに、「国が指定する研修 (指定講座) | の数を増やすなど、地方公共 団体が研修に参加しやすくなるように様々 な工夫を引き続き行っていく必要がある。

なお、「市場化テスト」により施設管理業 務を委託している民間事業者による周知活 修を実施することにより、研修┃動を併用するとともに、快適な施設環境を提 **室等を最大限に活用するととも** | 供できるよう、民間事業者のノウハウを活用

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

十0.4年時77.500/ 1	77.16.1 日	- 1 M 村文と利用のより
成34年度に50%と	• 研修人員	一方、より快適な利用のため
する。		より快適な利用のための施設サービスを充 に施設サービスを充実させるた
研修室稼働率		実させるため、アンケートを実施し、宿泊室 め、アンケートを実施し、宿泊
は、平成29年度実		設備の迅速な整備等利便性の改善を実施した 室設備の迅速な整備等利便性の
績(見込)値		(満足度:研修施設 98.4%、宿泊施設 改善を実施した(満足度:研修
57.3%に基づき基		95.1%)。加えて外国人も利用できるよう研 施設 98.4%、宿泊施設
·		
準値(平成29年		修施設や宿泊室内の案内標識等に英語の標記 95.1%)。加えて外国人にも利
度)を57%とし		を加えた。また、施設利用がなかった3月に 用いただけるよう研修施設や宿
(実績(見込)値		通常行えない宿泊室のエアコンやユニットバ 泊室内の案内標識等に英語の表
が目標値を超過達		スの排水溝の掃除等を行った。 記を加えた。また、施設利用が
成しているため実		なかった3月には、通常は行え
績(見込)値をそ		建物管理等について、施設受付管理、設備しない宿泊室のエアコンやユニッ
のまま基準値とす		整備、警備業務、清掃業務及び管理人業務をトバスの排水溝の念入りな掃除
る)、平成30年度		着実に実施した。
から始まる中期目		た。
標期間中に毎年度		宿泊室及び研修室の稼働率に
1%上昇させ、最		ついては、天災や疫病といった
終年度の平成34年		不測の事態の発生による予約キ
度に62%とする。		ヤンセルの影響が響き、目標未
宿泊室及び研修		達成となったものの、外部利用
室の稼働率を算定		は利用促進の結果、施設再開当
する分母日数を		初より大幅に増加しており、施
365日(閏年度は		設利用者の満足度も高い水準を
366日)とする。		維持している。
【関連指標】		これらの結果を総合的に踏ま
研修コース数		え、Cと評価する。
21.12		ん、CC町Щりる。
・研修人員		campa) (disha
		<課題と対応>
		研修の地方開催拡充に関する
		地方公共団体からのニーズを踏
		まえ、令和2年度は、地方で開
		催する研修を大幅に増やすこと
		となった。これに伴い、相模原
		事務所研修施設で実施する研修
		は、令和元年度より8回少ない
		50回を予定したが、すでに新型
		コロナウイルス感染拡大の影響
		により、中止せざるを得ない研
		修が発生している。また、外部
		利用についても、予約キャンセ
		ルが相次いでおり、稼働率の伸
		び悩みが懸念されるところでは
		あるが、引き続き、外部利用を
		促進するために、利用者ニーズ
		を細かく分析した周知活動を積
		極的に行うとともに、利用希望
		の多い夏休みや春休み期間は研
		修を他の時期にずらすなどの調
		整を行う。
		また、一度利用があった団体

第2	2.業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
		等には繰り返し利用してもらう
		ための働きかけを強化する。さ
		らに、研修の申込状況を踏ま
		え、外部利用の可否について当
		センターウェブサイトに情報を
		掲載して、当施設の利用を検討
		する方の利便性向上に努める。
		今後も稼働率の向上のために、
		研修テーマの工夫や受講者ニー
		ズを十分に把握した研修を実施
		するとともに、「国が指定する
		研修(指定講座)」の数を増や
		すなど、地方公共団体が研修に
		参加しやすくなるようなさまざ
		ま工夫を行う。
		なお、「市場化テスト」によ
		り施設管理業務を委託している
		民間事業者による周知活動を併
		用するとともに、快適な施設環
		境を提供できるよう、民間事業
		者のノウハウを活用する。

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
1. 当事務及び事業に関する	基本情報【32】		
6	自己収入の拡大・経費の節減		
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ 評価対象となる 指標 達成目標 基準値 (平成 28 年度実績 値) 中成 30 年度 令和元年度 令和 2 年度 令和 3 年度 令和 4 年度 (参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 自己評価 業務実績 <評定と根拠> 出版物の販売、研修 <指標> <主要な業務実績> 出版物の販売、研修 出版物の販売、研修 В 評定 受講料・宿泊料等につ 受講料・宿泊料等につ 受講料・宿泊料等につ くらしの豆知識等の令和元年度の発行にあ |評定:B <評定と根拠> いて、受益者負担が適 いて、設備維持コスト いて、設備維持コスト たり、平成30年度における発行経費及び発行 令和元年度の出版物の販売価 自己評価書の「B」との評価結果が妥当 変動等状況が変化する <関連指標> 格、研修受講料及び相模原事務 正かどうか検証し、必 変動等状況が変化する 部数の実績に基づき単価を算出し、現行の販 であると確認できた。 要に応じて見直す。宿 都度、受益者負担が適 都度、受益者負担が適 売価格と大きく乖離していないことから、令 所研修施設宿泊料について、受 正かどうか検証し、必 和元年度の販売価格を前年度と同額に据え置 益者負担が適正であるかどうか 泊料の単価について 正かどうか検証し、必 <課題と対応> の検証結果を踏まえた上で決定 は、固定経費の実績を 要に応じて見直す。な 要に応じて見直す。な いた。 令和2年度も引き続き、出版物の販売価 踏まえた価格設定を行 お、宿泊料の単価につ お、宿泊料の単価につ 格、研修受講料、宿泊コスト変動など状況 研修受講料について、それぞれに要する経 いては、固定経費の実 いては、固定経費の実 なお、研修事業について、会 う。 が変化する都度、受益者負担が適正かどう 費等に基づき単価を試算したところ、現行の 績を踏まえた価格設定 績を踏まえた価格設定 場借料を共催先の地方公共団体 か前年度の検証結果を踏まえた上で、必要 を行う。 を行う。 料金が受益者負担として適正であることを確 の負担とし、経費節減を図っ に応じて見直す必要がある。 認した。また、令和元年度についても同様に 検討し適正であることを確認した。 これらを踏まえ、Bと評価す なお、研修経費の節減のため、令和元年度 に実施した「専門講座地域コース」の会場借 料については、平成30年度に引き続き共催先 <課題と対応> 令和2年度において、引き続 の地方公共団体の負担とすることとした。 き、出版物の販売価格、研修受 講料、宿泊コスト変動など状況 が変化する都度、受益者負担が

4. その他参考情報

適正かどうか前年度の検証結果 を踏まえた上で、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 共団体との共催など効率化が見 込まれる方法を引き続き検討・

実施する。)

第3. 予算(人件費の見積もりを含む。)、収支計画及び資金計画

1. 当事務及び事業に関する	基本情報【33】		
	予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画		
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2.	2. 主要な経年データ											
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)			

	H-Hn=1 ===	左曲司志	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		<u>~</u> ₩ [.IT]~	L 7 === /==
中期目標	中期計画	年度計画		王な評価指標等 業務実績 自己	自己評価	主務大臣による評価	
	予算(人件費の見積	予算(人件費の見積り	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
	りを含む。)、収支計	を含む。)、収支計画	_		評定:B	<評定と根拠>	
	画及び資金計画は、別	及び資金計画は別紙1		別紙1から別紙3までのとおり。	令和元年度は、運営費交付金	自己評価書の「B」。	トの評価結果が ジャック
	紙1から別紙3までの	から別紙3までのとお	<関連指標>		額の算定については、運営費交	であると確認できた。	
	とおりとする。	りとする。	_		付金債務残高の発生状況にも留		
	(作成方針)	(作成方針)			意した上で、厳格に行った。ま	<課題と対応>	
	独立行政法人会計基	独立行政法人会計基			た、独立行政法人会計基準等の		き、運営費交付
	準の改定等を踏まえ、	準の改定等を踏まえ、			改訂に伴い、運営費交付金収益	の算定については、運営	
	運営費交付金の会計処	運営費交付金の会計処			の計上基準について、平成 28	の発生状況にも留意した	
	理に当たっては、原則	理に当たっては、原則			年度より業務達成基準を採用し	必要がある。	(/////////////////////////////////
	として業務達成基準に	として業務達成基準に			ている(業務の進行状況と運営		
	よる収益化を採用し、	よる収益化を採用し、			費交付金の対応関係が明確であ		
	収益化単位ごとに予算	収益化単位ごとに予算			る活動を除く管理部門の活動に		
	と実績を管理する。な	と実績を管理する。な			ついては、期間進行基準を採		
	お、毎年の運営費交付	お、毎年の運営費交付			用)。		
	金額の算定について	金額の算定について			これらを踏まえ、Bと評価す		
	は、運営費交付金債務	は、運営費交付金債務			る。		
	残高の発生状況にも留	残高の発生状況にも留					
	意した上で、厳格に行	意した上で、厳格に行			<課題と対応>		
	うものとする。	うものとする。			令和2年度も引き続き、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。		

第4. 短期借入金の限度額

1. 当事務及び事業に関する基本情報【34】							
	短期借入金の限度額						
当該項目の重要度、難易度			行政事業レビューシート 事業番号 0038				
		評価・行政事業レビュー					

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の	業務実績・自己評価	主務大臣による評価		
	中朔日倧 	中州司四	平及計 四	土は評価担保寺	業務実績	自己評価	土伤人臣的	- よる計1個	
		短期借入金の限度額		<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	_	
			は、8億円とする。	_	adapte to a	評定:一	<評定と根拠>		
		(理由)	(理由) 国からの運営費交付	/ 間) 古化価へ	該当なし		該当がないため、評	戸定は行わない。	
		国からの運営費交付 金の受け入れ等が3か							
		金の受け入れ等がるが 月程度遅延した場合に おける資金不足や予定 外の退職者の発生に伴 う退職手当の支給等、 偶発的な出費に対応す るため。	月程度遅延した場合に おける資金不足や予定 外の退職者の発生に伴 う退職手当の支給等、			<課題と対応> 短期借入金の限度額は、8億 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。	営費交付金の資金の出 場合 不測の事能が生	ことは場合等に充てる	

第5. 不要財産又は扶養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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【35】						
	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				
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3	. 中期目標期間の業務に係	中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自	1己評価	主務大臣は	テトス証価
	中朔日倧	中朔司四	平 及訂画	土な評価担保寺	業務実績	自己評価	土伤八臣的	- よる計1個
		なし	なし	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	_
				- <関連指標>	該当なし	評定:一	<評定と根拠> 該当がないため、評	定は行わない。
						<課題と対応> -	<課題と対応> 不要財産等の処分が に実施する必要がある	が生じた場合は、適切

	4. その他参考情報
Ī	

第6. 重要な財産の処分等に関する計画

1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報【36】						
	重要な財産の処分等に関する計画						
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038				

2. 主要な	2. 主要な経年データ								
	対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3	. 中期目標期間の業務に係	期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実	※績・自己評価	十 数十円)	こよる評価
	中朔日倧	中朔司四	十段計画	土は評価相係寺	業務実績	自己評価	土伤八足(による評価
		なし	なし	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	_
				 <関連指標 >	計画なし	評定:一	<評定と根拠> 該当がないため、評	定は行わない。
						<課題と対応> 令和2年度は、重要な財産の 処分等に関する計画の見込みは ない。	三 主文 かがたったが、	等が生じた場合は適切 る。

	4. その他参考情報
Ī	

第7. 剰余金の使途

1. 当事務及び事業に関する	甘木柱却【97】		
1. 日事伤及い事未に関する	本學情報【9/】		
	剰余金の使途		
	NANE O DE		
当該項目の重要度、難易度	_	関連する研究開発評価、政策	行政事業レビューシート 事業番号 0038
コ队ではり生女人、無勿人			打成事末としる マード 事末曲 7 0000
		評価・行政事業レビュー	

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
	中期目標	中期計画	年度計画	子な証無性無効	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
	中朔日倧	中朔司四	平度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	土伤八足(こよる計1個
		剰余金が発生した際		<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	_
		は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・		_	該当なし	評定:-	<評定と根拠>	
		質の向上に資する業務及		<関連指標>			該当がないため、評	#定は行わない。
		び施設・設備の整備に必		_			<課題と対応>	
		要な経費に充てる。	要な経費に充てる。			<課題と対応>		合は適切に処理する必
						_	要がある。	

	4. その他参考情報
ſ	

1. 当事務及び事業に関する基本情報【38】						
市場化テストの実施						
	関連する研究開発評価、政策	行政事業レビューシート 事業番号 0038				
	評価・行政事業レビュー					
	市場化テストの実施	市場化テストの実施				

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣に。	よる評価		
		,		法人の業務実績・自	己評価	
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価
「公共サービス改革	「公共サービス改革	「公共サービス改革	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定B
基本方針」(平成29年	基本方針」(平成 29	基本方針」(平成 29	_	全国消費生活情報ネットワークシステム(P	<u> </u>	<評定と根拠>
7月閣議決定)に基づ	年7月閣議決定)に基	年7月閣議決定)に基		IO-NET) 運用支援業務については、平成		自己評価書の「B」との評価結果が妥当
き民間競争入札により	づき民間競争入札によ	づき民間競争入札によ		30年11月6日に総務省官民競争入札等監理委		であると確認できた。
事業を実施している以	り事業を実施している	り事業を実施している	_	員会において、総合的に良好な実績結果を得ら	とを踏まえ、Bと評価する。	
下の業務については、	以下の業務について	以下の業務について		れていることから、「市場化テスト終了プロセ		<課題と対応>
実施要領に基づき適切	は、実施要領に基づき	は、実施要領に基づき		ス及び新プロセス運用に関する指針」(平成 26		企業・消費者向けの教育研修事業及び相
に運営する。	適切に運営する。	適切に運営する。		年3月19日官民競争入札等監理委員会)に基		模原事務所の企画・管理・運営業務につい
• 全国消費生活情報ネ	• 全国消費生活情報	・全国消費生活情報ネ		づき、終了プロセスへの移行が了承され、令和		ては、契約期間である令和3年3月までの
ットワークシステム	ネットワークシス	ットワークシステム		2年9月をもって市場化テストを終了するこ		間、引き続き業務を適切に実施する必要が
(PIO-NET)	テム (PIO-NET)	(PIO-NET) 運用支援		とが適当との結論が示された。上記業務のほ		ある。
運用支援業務	運用支援業務	業務		か、企業・消費者向けの教育研修事業及び相模	事業及び相模原事務所の企画・	
(契約期間:平成27	(契約期間:平成	(契約期間:平成27		原事務所の企画・管理・運営業務についても	管理・運営業務については、契	
年5月から平成32年	27年5月から令和2	年5月から令和2年		各々適切に実施した。	約期間である令和3年3月まで	
9月までの5年5か	年9月までの5年5	9月までの5年5か			の間、引き続き業務を適切に実	
月間)	か月間)	月間)			施する。	
・企業・消費者向けの	・企業・消費者向け	本契約をもって市場				
教育研修事業	の教育研修事業	化テスト終了。				
(契約期間:平成30	(契約期間:平成	・企業・消費者向けの				
年4月から平成33年	30年4月から令和3	教育研修事業				
3月までの3年間)	年3月までの3年	(契約期間:平成30				
・相模原事務所の企	間)	年4月から令和3年				
画・管理・運営業務	・相模原事務所の企	3月までの3年間)				
(契約期間:平成30	画・管理・運営業	・相模原事務所の企				
年4月から平成33年	務	画・管理・運営業務				
3月までの3年間)	(契約期間:平成	(契約期間:平成30				
	30年4月から令和3	年4月から令和3年				
	年3月までの3年	3月までの3年間)				
	間)					

1. 当事務及び事業に関する基本情報【39】						
2	情報セキュリティ対策					
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 ・政府機関の情報セキ | <指標> 政府機関の情報セキ 政府機関の情報セキ <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 ュリティ対策のための ュリティ対策のための ュリティ対策のため ・ 平成 30 年度の政府機関の情報セキュリティ評定: B <評定と根拠> 対策のための統一基準群の改定を受けて、当 ①政府機関の情報セキュリティ対 統一基準群を踏まえ、 統一基準群を踏まえ、 の統一基準群を踏ま 自己評価書の「B」との評価結果が妥当で 策のための統一基準群の改定をあると確認できた。 え、「独立行政法人 | <関連指標> 「独立行政法人国民生 「独立行政法人国民生 センターのセキュリティポリシの改定を実施 国民生活センター情 受け、国民生活センターのセキ 活センター情報セキュ 活センター情報セキュ した。。 リティ基本方針」、 リティ基本方針」、 報セキュリティ基本 2020年1月のPC-LANシステムを刷新 ュリティポリシの改定を実施し <課題と対応> 方針」、「情報セキ 「情報セキュリティ対 「情報セキュリティ対 し、メールサーバ間の暗号化機能の導入、P 令和2年度において、統一基準群の改訂等 策基準」、「情報セキ 策基準」、「情報セキ C-LAN端末の更新、メール送信時におけ
 ②センターに対するサイバー攻撃 ュリティ対策基 が行われた場合は、情報セキュリティポリシ への防御力、攻撃に対する組織 の改定を検討する必要がある。 ュリティ規則」、「緊 ュリティ規則」、「緊 準」、「情報セキュ る誤送信防止システムの導入を行い、セキュ リティ規則」、「緊 リティ強化を行った。また、組織的なセキュ 急時対応計画書」、 急時対応計画書」、 的対応能力の強化のために、P また、情報セキュリティ対策の改善のため C-LANシステムの刷新し、 の情報セキュリティ対策推進計画を策定し、 リティ強化のため、職員等に対して情報セキ 「情報セキュリティ監 「情報セキュリティ監 急時対応計画書」、 メールサーバ間の暗号化機能の実施する必要がある。 「情報セキュリティ ュリティ研修を実施した。 査者規則」その他の情 査者規則」その他の情 報セキュリティに係る 監査者規則」その他 情報セキュリティ対策推進計画に基づき、 導入、PC-LAN端末の更 報セキュリティに係る の情報セキュリティ 規程類の整備、研修、自己点検等情報セキュ 新、メール送信時における誤送 規定を適時適切に見直 規定を適時適切に見直 信防止システム等の運用を開始 リティ対策を実施した。また今年度の情報セ すとともに、これらに すとともに、これに基 に係る規定に改訂等 づき情報セキュリティ があった場合には適 キュリティ対策の実施状況等を踏まえ次年度 した。また、組織的なセキュリ 基づき情報セキュリテ ィ対策を講じ、センタ 対策を講じ、センター 宜見直し、これに基 の情報セキュリティ対策推進計画案の検討を ティ強化のため、職員等に対し に対するサイバー攻撃 づいた情報セキュリ 行った。 ては、職務や業務の特性を踏ま ーに対するサイバー攻 えた、情報セキュリティ研修を 撃への防御力、攻撃に への防御力、攻撃に対 ティ対策を講じる。 対する組織的対応能力 する組織的対応能力の センターに対するサ 実施した。 の強化に取り組む。ま 強化を実施する。ま イバー攻撃への防御 ③情報セキュリティ対策推進計画 た、情報セキュリティ 力、攻撃に対する組 に基づき、規程類の整備、研 た、情報セキュリティ 対策の実施状況を毎年 織的対応能力の強化 修、自己点検等情報セキュリテ 対策の実施状況を毎年 のために、セキュリ ィ対策を講じた。また、翌年度 度把握し、PDCAサ 度把握し、PDCAサ イクルにより情報セキ イクルにより情報セキ ティシステム導入等 の情報セキュリティ対策推進計 ュリティ対策の改善を ュリティ対策の改善を について調査を行 画案の検討を行った。 う。 図る。 図る。 これを踏まえ、Bと評価す

第8. その他業務運営に関す	る事項
----------------	-----

7), - 1—7(4)(4)—— 1 (4) (4) (4) (4)	
・情報セキュリティ対	る。
策の実施状況を把握	
し、PDCAサイク	
ルにより翌年度に向	<課題と対応>
けた情報セキュリテ	・ 令和2年度において、統一基
ィ対策の改善を図	準群の改訂等が行われた場合
る。	は、当センターの情報セキュリ
	ティポリシの改定を検討する。
	また、情報セキュリティ対策
	の改善のための情報セキュリテ
	ィ対策推進計画の策定し、実施
	する。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報【40】					
3	内部統制の充実・強化				
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038		

2. 主要な経年データ 基準値 評価対象となる 達成目標 (平成 28 年度実績 (参考情報) 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 指標 値) 内部監査の実施回数 1回 1回 1回 (実績値) コンプライアンス研 修実施回数(実績 4回 $4 \, \square$ 1 回 値)

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・日	1己評価	主務大臣に	トス評価
17791日7示	.1.29101110	一及町画	工,空山 [[[]] 11 (平 4)	業務実績	自己評価	土物八色による計画	
「「独立行政法人の	「「独立行政法人の	「「独立行政法人の	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
美務の適正を確保する	業務の適正を確保する	業務の適正を確保する	_	令和元年度は、内部統制のうち、「リスク	評定:B	<評定と根拠>	
」めの体制等の整備」	ための体制等の整備」	ための体制等の整備」		の評価と対応」、「モニタリング」の観点よ	令和元年度は、内部監査、監	自己評価書の「B」	との評価結果が妥当
こついて」(平成26年	について」(平成 26	について」(平成 26	<関連指標>	り内部監査においては、各部署の支出処理、	事監査を適切に実施した。	であると確認できた。	
1月28日総管査第322	年 11 月 28 日総管査第	年11月28日総管査第	内部監査の実施回数	文書管理についての監査を適切に実施し、そ		, ,,= = = 3	
·総務省行政管理局長	322 号総務省行政管理	322 号総務省行政管理	・コンプライアンス研修	の指摘事項について、センター内に周知する	委員会及びコンプライアンス委	<課題と対応>	
知)に基づき、業務	局長通知)に基づき、	局長通知)に基づき、	実施回数	とともに指摘事項への改善を図った。	員会の開催並びにコンプライア	令和2年度も引き続	き、内部監査、監事
法書に定めた事項を	業務方法書に定めた事			内部統制委員会の実施部門である「リスク	ンス研修を開催した。	監査を適切に実施する	
実に実施する。内部	項を確実に実施する。	項を確実に実施する。		管理委員会」において、各部署と連携してり	これらを踏まえ、Bと評価す	査における指摘事項に	
E制の充実・強化を図	内部統制の充実・強化	内部統制の充実・強化		スク管理体制の整備を図り、特に重視すべき	る。	対応策を策定し、その	
ため内部統制委員会	を図るため内部統制委	を図るため内部統制委		リスクについて改正・周知を図った。		ングする必要がある。	
開催や内部通報制度	員会の開催やコンプラ	員会の開催やコンプラ		また、監事監査では、各部署におけるリス		,	
整備・運用等による	イアンスの徹底等、内	イアンスの徹底等、内		ク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘			
ンプライアンスの徹		部統制環境を整備・運		事項に対し、被監査部署において具体的対応			
芸等、内部統制環境を				策を策定のうえ監事に報告を行うとともに、	-		
:備・運用するととも	見直しを行う。また、	見直しを行う。また、		具体的対応策の進捗状況について、監事に対			
不断の見直しを行	定期的に内部監査等に	定期的に内部監査等に		応状況を報告し、その後の進捗状況について	*** 策定し、その対応状況をモニタ		
。また、定期的に内	よりモニタリングや検	よりモニタリングや検		監事が2回モニタリングを実施し、指摘事項	リングする。		
『監査等によりモニタ	証を行い、監事及び会			に係る業務改善・推進箇所への留意を促し			
ングや検証を行い、	計監査人による監査機	計監査人による監査機		て、計画に沿った業務遂行の実効性を確保し			
主事及び会計監査人に	能・体制を強化する。	能・体制を強化する。		た。			
こる監査機能・体制を				会計部門においては、令和元事業年度財務			
化する。	【関連指標】			諸表について会計監査人による監査を行い、			
	・内部監査の実施			財務諸表が適正に表示されている旨の監査報	Į.		
【関連指標】	回数			告を受けた。			
・内部監査の実施	・コンプライアン			さらに、内部統制の環境を整備・運用し不			

男8. ての他業務連名に	対9つ争垻		
回数	ス研修実施回数	断の見直しを行うために、内部統制委員会を	
・コンプライアン		開催し、内部統制各部門における内部統制推	
ス研修実施回数		進状況について把握した。	
		その他、内部統制の更なる推進のため、公	
		益通報窓口については、外部の弁護士及び総	
		務部門の長の2つを設けていたが、令和元年	
		10月より新たな公益通報窓口として、監事	
		にも公益通報することができるよう規程を改	
		正し、センター内に周知した。	
		また、年明け以降急速に拡大した新型コロ	
		ナウイルス感染症に対応するため、様々な状	
		況を想定したBCP(業務継続計画)を検討	
		し、業務が継続できるように体制を整えた。	
		加えて、コンプライアンスの徹底を図るた	
		め、コンプライアンス委員会を開催し、改正	
		労働施策総合推進法において、パワーハラス	
		メントの定義が規定されことや同法の施行に	
		向けた国の取組みや社会の変化に伴う更なる	
		コンプライアンスの推進を踏まえ、コンプラ	
		イアンス・マニュアルを改訂した。	
		また、同委員会の決定を踏まえ、センター	
		におけるコンプライアンスの推進・徹底を図	
		るため、コンプライアンス研修を実施し、最	
		近の事例を踏まえた留意点を中心に講義を行	
		い、同研修を初めて受講する者向けには研修	
		時間を十分に確保して、詳細に講義を行っ	
		た。	
		なお、研修回数は前年度と同数の4回を予	
		定し、そのうち1回を開催したものの、新型	
		コロナウイルス感染症感染防止を図るため、	
		残り3回については延期することとし、改訂	
		したコンプライアンス・マニュアルを全員に	
		配布し、コンプライアンスを推進した。	
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

せ・ し ツ 川 巴 ② ク 旧 取	4.	その他参考情報
--------------------	----	---------

1. 当事務及び事業に関する基本情報【41】								
4	商品テスト及び教育研修の新たな取組							
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038					

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
-									

-L-Hn 1	. I. Here's tour	tra pla → t	主な評価指標等	法人の業務実績・自	己評価	\ 7 6	1 w == /m
中期目標	中期計画	年度計画		業務実績	自己評価	主務大臣に	よる評価
「政府関係機関の地	「政府関係機関の地	・先駆的な商品テスト	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
方移転にかかる今後の	方移転にかかる今後の	の実証的な取組につ	_	政府機関の地方移転に関する取組につい	評定:B	<評定と根拠>	
取組について」(平成	取組について」(平成	いては、事業者の商		て、以下のとおり実施した。	令和元年度の「消費者行政新	自己評価書の「B」。	トの評価結果が妥当
8年9月1日まち・ひ	28年9月1日まち・ひ	品企画、行政による	<関連指標>		未来創造オフィス」において、	であると確認できた。	
と・しごと創生本部決	と・しごと創生本部決	法執行、消費者への	_	「政府関係機関の地方移転にかかる今後の	商品テスト及び研修事業を実施		
定) に基づき実施する	定)に基づき実施する	注意喚起等に活用す		取組について」(平成28年9月1日まち・ひ	した。	<課題と対応>	
5島県を実証フィール	徳島県を実証フィール	るため、報告書を作		と・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県	商品テストにおいては、前年		商品テストは、必
ドとした先駆的な商品	ドとした先駆的な商品	成して公表し、取組		に開設した「消費者行政新未来創造オフィ	度テーマ「錠剤・カプセル状の	に応じて徳島県を実証	
一ストの実証的な取組	テストの実証的な取組	の成果について適切		ス」において、以下のプロジェクトを実施し	健康食品の品質等に関する実態	用する必要がある。	
こついては、事業者の	については、事業者の	に検証・見直しを行		た。	調査一形状から、医薬品だと思	また、研修についてに	は、徳島県にふさ
5品企画、行政による	商品企画、行政による	う。		商品テストにおいては、「錠剤・カプセル	っていませんか?-」及び今年	しい研修を含めて引き	
芸執行、消費者への注	法執行、消費者への注	・これらの検証・見直		状の健康食品の品質等に関する実態調査一形	度テーマ「スプレー缶製品・カ	する必要がある。	78 C 18 FO 7 () () () (
f 喚起等に活用するた	意喚起等に活用するた	しの結果として生じ		状から、医薬品だと思っていませんか?-」	セットボンベによる事故の防止	7 4 2 2 1 4 5 4 6	
の、報告書を作成して	め、報告書を作成して	た新たな計画等につ		及び「スプレー缶製品・カセットボンベによ	策-正しい廃棄で事故を防止!		
会し、取組の成果に	公表し、取組の成果に	いては、年度計画へ		る事故の防止策ー正しい廃棄で事故を防止!	-」の公表を行った。取組の成		
ついて適切に検証・見	ついて適切に検証・見	追記する。		-」をテーマに商品テストのプロジェクトを	果についての検証・見直しの結		
〕しを行う。また、	直しを行う。また、	・「政府関係機関の地		実施した。	果、次年度以降は、必要に応じ		
「政府関係機関の地方	「政府関係機関の地方	方移転にかかる今後		具体的には前年度テーマの「錠剤・カプセ	て、徳島県内を実証フィールド		
多転にかかる今後の取	移転にかかる今後の取	の取組について」に		ル状の健康食品の品質等に関する実態調査-	として活用することとなった。		
且について」に基づき	組について」に基づき	基づき、「徳島独自		形状から、医薬品だと思っていませんか?	研修においては「徳島独自の		
ぼ施する、「徳島独自	実施する、「徳島独自	の研修」を含む研修		-」の公表を行った。また、今年度テーマの	研修」を含む 13 回の研修を実		
)研修」を含む研修の	の研修」を含む研修の	を実施する。		「スプレー缶製品・カセットボンベによる事	施した(新型コロナウイルスの		
所たな取組の成果につ	新たな取組の成果につ			故の防止策-正しい廃棄で事故を防止!-」	感染拡大の影響により、1回を		
いても公表し適切に検	いても公表し適切に検			については、徳島県の協力のもと、県内のモ	中止)。		
正・見直しを行う。こ	証・見直しを行う。こ			ニターから利用中のスプレー缶を収集する等			
ιらの検証・見直しの	れらの検証・見直しの			のフィールド調査を行うとともに、スプレー	これらを踏まえ、Bと評価す		
吉果として生じた新た	結果として生じた新た			缶の利用実態を調べるために全国の消費者に	る。		

な目標等については、 中期目標へ追記する。	な計画等については、 中期計画へ追記する。	対してアンケート調査を実施し、とりまとめ た。さらに再現テストを実施し、その結果に ついて公表を行った 研修においては、「徳島独自の研修」を含 む 13 回の研修を実施した(受講者数 426 人、 予定人員 834 人、充足率 51. 1%)。 *新型コロナウイルス感染拡大の影響により 1 回(予定人員 30 人)を中止とした。 「一のでは、徳島県にふさいいのでは、徳島県にふさいい研修を含めて引き続き、徳島県内で開催する(令和 2 年度は 6 回開催予定)。	

4.	その他参考情報
----	---------

NA 0 . C > 10 T 101 D 14 C /4	Vo. Collection of the Collecti								
1. 当事務及び事業に関する基本情報【42】									
1	施設及び整備に関する計画								
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038						

2. 主要な経年データ

新山	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

计 # 日 # # # # # # # # # # # # # # # # #	h #alani	年度計画	ナシ 証 圧 性 無 炊	法人の業務実績・自	十 数十円);	トフ証圧	
中期目標	中期計画	平度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価	
業務の目的・内容に	業務の目的・内容に	施設・設備に関する	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	_
適切に対応するため、	適切に対応するため、	計画の見込みはない。	_	該当なし	評定:一	<評定と根拠>	
長期的視野に立ちつつ	長期的視野に立ちつつ					該当がないため、評	定を行わない。
老朽化対策等の必要性	老朽化対策等の必要性		<関連指標>				, = = , , , , ,
の高い施設・設備の整	の高い施設・設備の整		_			<課題と対応>	
備を行い、効果的かつ	備を行い、効果的かつ				<課題と対応>		発生した場合、適切
効率的な運用に努め	効率的な運用に努め				_	に実施する。	,
る。	る。					(-)(/2)	

4.	その他参考情報	

1. 当事務及び事業に関する基本情報【43】							
2	人事に関する計画						
当該項目の重要度、難易度			行政事業レビューシート 事業番号 0038				
		評価・行政事業レビュー					

2. 主要な経年データ

評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
地方公共団体との人 事交流人数(実績 値)		1人	0人	0人				
消費者団体での実務 体験人数(実績値)	_	1人	1人	1人				

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

+++++ C +==	라 ## # 1 -	左连到臺	シャショケ+10+m/c	法人の業務実績・自	己評価	→-> ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **	z トッ (ボ/ボ
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣は	こよる評価
地方公共団体等との 人事交流や消費者団体 での実務体験などを通 じ、センター職員に多 方面の業務を経験させ るとともに、研修機会 の提供に努め、職員の 専門性の更なる向上を 図る。	方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の	人事交流や消費者団体 での実務体験などを通 じ、センター職員に多 方面の業務を経験させ	- <関連指標> -		<評定と根拠> 評定: B	であると確認できた。	
					令和2年度も引き続き、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可能 なものを実施する。		

1. 当事務及び事業に関する基本情報【44】							
3	中期目標期間を超える債務負担						
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038				

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 中期目標期間を超え <指標> 中期目標期間を超え 中期目標期間を超え <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 る債務負担について る債務負担について P I O-NET2015 関連機器等コンピュー 評定:-る債務負担について <評定と根拠> は、当該債務負担の必 は、当該債務負担の必 は、当該債務負担の必 タの賃貸借について、5年間リース契約等を 該当がないため、評定を行わない。 要性が認められる場合 | <関連指標> 要性が認められる場合 要性が認められる場合 締結している。 には、次期中期目標期 には、次期中期目標期 -には、次期中期目標期 <課題と対応> 間にわたって契約を行 間にわたって契約を行 間にわたって契約を行 <課題と対応> 令和2年度も引き続き、第4期中期目標 うことがある。 うことがある。 うことがある。 令和2年度以降においても、当 期間の国民生活センターの業務を効率的に 期中期目標期間のセンターの業務 | 実施するため、コンピュータの賃貸借につ を効率的に実施するため、コンピ いて、次期中期目標期間にわたって契約を ュータの賃貸借について、次期中 行うことに留意する必要がある。 期目標期間にわたって契約を行う ことがある。

4. その他参考情報			

1. 当事務及び事業に関する基本情報【45】						
4	積立金の処分に関する事項					
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 中期計画 中期目標 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 前期中期目標期間の 前期中期目標期間の <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 評定:一 最終年度において、独 最終年度において、独 該当なし <評定と根拠> 立行政法人通則法第 44 立行政法人通則法第 44 該当がないため、評定を行わない。 条第1項に規定する整 条第1項に規定する整 <関連指標> <課題と対応> 理を行ってなお積立金 理を行ってなお積立金 <課題と対応> があるときは、センタ があるときは、センタ 積立金の処分が生じた場合は適切に実施 ー法第 43 条第 1 項の ー法第 43 条第 1 項の する必要がある。 規定による内閣総理大 規定による内閣総理大 臣の承認を受けた金額 臣の承認を受けた金額 について、直前の中期 について、直前の中期 計画においてやむを得 計画においてやむを得 ない事由により中期目 ない事由により中期目 標期間を超える債務負 標期間を超える債務負 担としている契約、前 担としている契約、前 期中期目標期間中に発 期中期目標期間中に発 生した経過勘定等の損 生した経過勘定等の損 益影響額に係る会計処 益影響額に係る会計処 理等に充てることとす 理等に充てることとす る。当該金額を控除し る。当該金額を控除し て、なお残余があると て、なお残余があると きは、センター法第43 きは、センター法第43 条第3項の規定に基づ 条第3項の規定に基づ き、その残余の額を国しき、その残余の額を国 庫納付する。 庫納付する。

4. その他参考情報		