

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別調査No.	備考欄
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	見込評価	期間実績評価		
1. 業務運営の効率化に関する事項									
(1) 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費	A	B	B	B	B	B	B	1	
借上げ宿舍制度の見直し経費	A					B	B	2	事情変化
(2) 人件費 人員配置の適正化	A	B	B	B	B	B	B	3	
PIONEET関連業務に係る人件費	A	B	B			B	B	4	事情変化
(3) 給与水準 給与水準	A	B	C	B	B	B	B	5	
給与体系の見直し	A	B	B	B	B	B	B	6	
(4) 随意契約等の見直し	A	B	B	C	B	B	B	7	
(5) 保有資産の有効活用 相模原事務所研修施設における稼働率の確保				C	C	B	C	8	27年度に項目追加
相模原事務所研修施設における研修の実施				C	C	C	C	9	27年度に項目追加
一般利用者への施設貸し出し				B	B	B	B	10	27年度に項目追加
施設利用者へのアンケート調査等				B	A	A	A	11	27年度に項目追加
建物管理				B	B	B	B	12	27年度に項目追加
相模原事務所研修施設の活用に関する検討	A	B				B	B	13	事情変化
東京事務所での在り方の検討	A					B	B	14	事情変化
相模原事務所での在り方の検討	A	B				B	B	15	事情変化
(6) 自己収入の拡大・経費の節減	A	B	B	B	B	B	B	16	

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別調査No.	備考欄
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	見込評価	期間実績評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIONEETの刷新 システムの構築・運用	A	B	B			B	B	17	事情変化
登録日数の短縮(全国分)	A	B	B	A	A	A	A	18	
登録日数の短縮(センター受付分)	A	B	B	B	B	B	B	19	
新しいキーワードによる運用	A	B	B			A	A	20	事情変化
逆引き辞書、入力補助機能の検討	A	B	B			B	B	21	事情変化
②「早期警戒指標」の活用 早期警戒指標に基づく情報の提供	A	B	B	B	B	B	B	22	
早期警戒指標の利活用の促進	A	B	B	B	B	B	B	23	
③PIONEETの利用承認	A	B	B	B	B	B	B	24	
④「事故情報データベース」の活用	A	B	B	B	B	B	B	25	
⑤調査研究	A	B	B	A	A	B	B	26	
(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 情報提供の実施	A	A	B	A	B	A	A	27	
事業者名を含めた公表	A	B	B	B	B	B	B	28	
②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ ホームページ利用者の利便性の向上	A	B	B	B	B	B	B	29	
ホームページによる情報提供	A	B	B	B	B	B	B	30	
「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布	A	B	B	B	B	B	B	31	

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別調査No.	備考欄
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	見込評価	期間実績評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
「国民生活」読者等へのアンケート調査	A	B	B	B	B	B	B	32	
イ. 出版物	A	B	B	B	B	B	B	33	
ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 メールマガジンの発行	A	B	B	B	B	B	B	34	
メールマガジン等の活用	A	B	B	B	B	B	B	35	
③「消費者トラブルメール箱」の運用	A	B	B	B	B	B	B	36	
④消費者庁の行う注意喚起への協力	A	B	B	B	A	B	B	37	
(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 経由相談の解決能力の向上	A	B	B	B	B	B	B	38	
相談の統一的な処理への取組	A	B	B	B	B	B	B	39	
イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施	A	B	B	B	B	B	B	40	
土日祝日相談の実施	A	B	B	B	B	B	B	41	
消費者ホットライン三相化への対応				B	B	B	B	42	27年度に項目追加
②個人情報の取扱いに関する苦情相談	A	B	B	B	B	B	B	43	
③越境消費者トラブルに関する苦情相談				B	B	B	B	44	27年度に項目追加
(4) 裁判外紛争解決手続の実施 ①裁判外紛争解決手続の適切な実施	A	B	B	A	A	A	A	45	
②消費者裁判手続特例法への対応				B	B	B	B	46	27年度に項目追加

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別調査No.	備考欄
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	見込評価	期間実績評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知	A	B	B	B	B	B	B	47	
情報共有の実施	A	B	B	B	B	B	B	48	
公共料金に関する意見・相談等の報告	A	B	B	B	B	B	B	49	
関係行政機関への情報提供	A	B	B	B	B	B	B	50	
②消費生活センター等 PIONEET運営に関する情報の配信	A	B	B	B	B	B	B	51	
「消費生活相談緊急情報」の発行	A	B	B	A	A	A	A	52	
「製品関連事故情報」の発行	A	B	B	B	B	B	B	53	
③国の行政機関	A	B	B	B	B	B	B	54	
④独立行政法人	A	B	B	B	B	B	B	55	
⑤消費者団体 適格消費者団体のPIONEET利用のための環境整備	A	B	B	B	B	B	B	56	
消費者団体への情報提供	A	B	B	B	B	B	B	57	
⑥法令照会への対応	A	B	B	B	B	B	B	58	
(6) 関係行政機関等に対する改善要望	A	B	B	B	B	B	B	59	

項目別評定総括表

中期目標	年度評価					中期目標期間 評価		項目別 調査No.	備考欄
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	見込 評価	期間 実績 評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
(7) 研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化 消費者行政職員研修、消費生活 相談員研修	A	B	C	B	B	B	B	60	27年度に項目 改定
消費者教育推進のための研修	A	B	C	C	C	C	C	61	27年度に項目 改定
相談員資格の有資格者への研修	/	/	/	B	B	B	B	62	28年度に項目 追加
消費生活サポーター研修の実施	/	/	B	C	C	C	C	63	27年度に項目 追加
企業職員研修	A	B	C	C	D	C	C	64	
研修の周知	/	/	B	B	B	B	B	65	27年度に項目 追加
受講希望者の環境整備	/	/	B	B	B	B	B	66	27年度に項目 追加
遠隔研修の推進	A	B	B	B	A	B	B	67	
国家公務員向け研修実施の検討	A	B	B	B	B	B	B	68	
受講者等へのアンケート調査	A	A	A	A	A	A	A	69	
市場化テストの実施	A	B	B	B	B	B	B	70	
②都道府県における巡回訪問事業の 支援	A	B	B	B	B	B	B	71	
③消費生活相談員資格試験 消費生活相談員資格試験の実施	/	/	B	B	B	B	B	72	28年度に項目 追加
地域偏在の解消を図った試験の実 施	A	A	A	A	A	A	A	73	

中期目標	年度評価					中期目標期間 評価		項目別 調査No.	備考欄
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	見込 評価	期間 実績 評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
④消費生活専門相談員資格認定制度 消費生活専門相談員資格の審査及び 認定	A	B	B	B	B	B	B	74	
消費生活専門相談員資格更新のため の講座の実施	A	B	B	A	A	B	A	75	
消費生活専門相談員資格認定制度に 係る業務の見直し	/	/	/	B	B	B	B	76	28年度に項目 追加
(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 商品テストの実施	A	A	B	B	B	B	B	77	
消費者庁への協力	A	B	B	B	B	B	B	78	
外部有識者による評価の実施	A	B	B	B	B	B	B	79	
②商品テストの効率的な実施 関係機関との連携	A	B	B	B	B	B	B	80	
外部試験機関等への委託	A	B	B	B	B	B	B	81	
テストの支援	A	B	B	B	B	B	B	82	
③商品テスト実施機関の情報収集・提 供 商品テスト実施機関や商品テスト 実施状況等の情報収集・提供	A	B	B	B	B	B	B	83	
地方公共団体等への商品テスト情 報の提供	A	B	B	B	B	B	B	84	
(9) 立担保の実施 ①特定適格消費者団体との連携、協力	/	/	/	/	B	/	B	85	29年度に項目 追加
②立担保期限の遵守	/	/	/	/	—	/	—	86	29年度に項目 追加
③立担保の適切な管理、求償	/	/	/	/	—	/	—	87	29年度に項目 追加

3

項目別評定総括表

中期目標	年度評価					中期目標期間 評価		項目別 調査No.	備考欄
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	見込 評価	期間 実績 評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
(10) 震災からの復興に向けた取組 ①震災関連情報の収集・提供	A	B	B	B	B	B	B	88	
②消費生活相談員研修等での食品と 放射能等に関連する講義の実施	A	B	B	B	B	B	B	89	
③放射性物質検査に関する地方公共 団体への支援等	A	B	B	B	B	B	B	90	
④必要な施策の実施	—	—	—	—	—	—	—	91	
(11) 消費者教育の推進 ①民生委員等への研修を行う講師養 成のための研修、情報提供等	A	B	B	B	B	B	B	92	
②P I O - N E T 情報等の消費者教 育への活用	A	B	B	B	B	B	B	93	
③消費生活相談員等向けの専門知識 習得のための研修	A	B	B	B	B	B	B	94	
④消費者教育に関する先進的取組に 関する情報の収集・提供	A	B	B	B	B	B	B	95	
(12) 中核機関としての役割強化	A	B	B	B	B	B	B	96	
(13) 政府機関の地方移転に関する取 組	/	/	/	B	B	B	B	97	28年度に項目 追加
3. 予算（人件費の見積もりを含 む。）、収支計画及び資金計 画	A	B	B	B	B	B	B	98	
4. 短期借入金の限度額	—	—	—	—	—	—	—	99	
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	A	—	—	—	—	—	—	100	
6. 重要な財産の処分等に関する 計画	—	—	—	—	—	—	—	101	

中期目標	年度評価					中期目標期間 評価		項目別 調査No.	備考欄
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	見込 評価	期間 実績 評価		
7. 剰余金の使途									
(1) 商品テスト業務に係る検査・分析 機器等を充実させるための更新・ 整備	—	—	—	—	—	—	—	102	
(2) 情報の収集及び提供に係る高度情 報化を図るための機器等の整備	—	—	—	—	—	—	—	103	
(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化 対応のための改修・整備	—	—	—	—	—	—	—	104	
8. その他業務運営に関する事項									
(1) 施設・設備に関する計画	—	—	—	—	—	—	—	105	
(2) 人事に関する計画	A	B	B	B	B	B	B	106	
(3) 中期目標期間を超える債務負担	—	—	—	—	—	—	—	107	
(4) 積立金の処分に関する事項	A	—	—	—	—	—	—	108	
(5) 情報セキュリティ対策	A	B	B	B	B	B	B	109	28年度に項目 改定
(6) 事業の審査及び評価	A	B	B	B	B	B	B	110	
(7) 国際協力	A	B	B	B	B	B	B	111	
(8) 内部統制の充実・強化 内部監査・監事監査の実施	A	B	B	B	B	B	B	112	28年度に項目 改定
(8) 内部統制の充実・強化 コンプライアンス研修の実施	/	B	B	B	B	B	B	113	28年度に項目 追加
(9) 情報公開	A	B	B	B	B	B	B	114	

※平成25年度はA、B、C、Dの4段階評価（Aを標準とする）。ただし、A+評価を行うことが可能。

平成26年度以降はS、A、B、C、Dの5段階評価（Bを標準とする）。

4

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【1】			
1 (1)	一般管理費及び業務経費		
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考情報)
一般管理費 (予算額)		201,820千円	195,765千円	195,318千円 (189,892千円※)	233,017千円 (189,458千円※)	232,021千円 (183,774千円※)	226,508千円 (178,261千円※)	平成26年度は消費税増税相当額が予算措置された。平成27年度以降は相模原事務所研修施設再開に伴い宿泊収入予算増見合い額が予算措置された。
一般管理費 (決算額)		193,273千円	154,956千円	215,242千円	188,296千円	192,585千円	214,907千円	
増減額 (当該年度予算額-前年度予算額)		△6,242千円	△6,055千円	△447千円 (△5,873千円※)	37,699千円 (△5,860千円※)	△996千円 (△5,684千円※)	△5,513千円 (△5,513千円※)	
増減比 (計画値)	△3.0%以上	—	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	平成26年度は消費税増税相当額を除いた対前年度増減比、平成27年度以降は相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を除いた対前年度増減比。
増減比 (増減額÷前年度予算額) (実績値)		△3.0%	△3.0%	△0.2% (△3.0%※)	19.3% (△3.0%※)	△0.4% (△3.0%※)	△2.4% (△3.0%※)	
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
業務経費 (予算額)		1,562,700千円	1,497,787千円	1,454,433千円 (1,418,462千円※)	1,503,415千円	1,510,381千円	1,752,651千円	平成26年度は消費税増税相当額が予算措置された。
業務経費 (決算額)		1,433,018千円	1,473,357千円	1,423,511千円	1,489,777千円	1,475,176千円	1,596,861千円	
増減額 (当該年度予算額-前年度予算額)		△231,084千円	△64,913千円	△43,354千円 (△79,325千円※)	△13,638千円	6,996千円	242,270千円	

5

1. 業務運営の効率化に関する事項

増減比 (計画値)	△1.0%以上	—	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	平成25年度及び平成27年度から平成29年度は新規拡充分を除いた対前年度増減比、平成26年度は消費税増税相当分及び新規拡充分を除いた対前年度増減比。
増減比 (増減額÷前年度予算額)		△12.9%	△4.2% [△4.2%]	△2.9% (△5.3%※) [△9.0%]	3.4% [△4.5%]	0.5% [△1.0%]	16.0% [△1.7%]	[] 内の数値は、平成25年度及び平成27年度から平成29年度は新規拡充分を除いた対前年度増減比、平成26年度は消費税増税相当分及び新規拡充分を除いた対前年度増減比。
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

※ () 内の数値は、平成26年度は消費税増税相当額を除いたもの、平成27年度及び平成28年度は、相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を除いたもの。

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
一般管理費 (人件費を除く。)について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。業務経費については、毎年経費については、毎年経費の効率化を図る。 なお、激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。	一般管理費 (人件費を除く。)について、毎年度、前年度比3%以上の削減を行う。	<主な定量的指標> ・一般管理費前年度増減比 ・業務経費前年度増減比 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 一般管理費及び業務経費について、中期目標で定めた削減率を達成するとともに、経費の効率化に向けた取組を行った。 (一般管理費) 各年度の予算額は、前年度予算額に対し3%を削減した。ただし、平成26年度は消費税増税の引上げに伴い、消費税増税相当分が予算措置されたため、これを加算している。また、平成27年度以降は、年度ごとに相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分が予算措置されたため、各年度の予算額に加算している。これらの影響を除けば、対前年度予算に対し、△3%となっている。 予算執行にあたっては、平成25年度に東京事務所・相模原事務所の庁舎管理業務の仕様書見直し等により外部委託費を削減したほか、各年度保守修繕を真に緊急性の高いものに限定するなど、経費の効率化に努め、予算額からの更なる削減を行った。ただし、平成26年度については、相模原事務所研修施設の翌年度再開が決定されたことから、研修施設としての安全面・衛生面での緊急性が高い改修工事を行い、29,916千円を執行したため、予算額を19,924千円超過した。 (業務経費)	<自己評価> 評定：B 各年度の予算については、一般管理費、業務経費ともに中期目標で定めた対前年度削減率に基づいて算定し、消費税増税相当分及び新規拡充分等を加算している。また、予算執行にあたっては、業務の優先順位等の見直しを行い、真に緊急性が高いものに限定するなど、経費削減に取り組む、相模原施設再開に伴う改修工事を実施した平成26年度の一般管理費を除いて、予算額からの更なる削減を行った。 これらを踏まえれば、所期の目的を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 今後も引き続き、一般管理費 (人件費を除く) については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費削減	評定 B <評定に至った理由> 各年度の一般管理費 (人件費を除く。) については、前年度比3.0%の削減となり、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標 (前年度比3%以上の削減) を達成している。 また、各年度の業務経費については、前年度比1%の削減となり、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標 (前年度比1%以上の削減) を達成している。 <今後の課題> 中期目標、中期計画における削減目標 (一般管理費 (人件費を除く。)) : 前年度比3%以上の削減、業務経費: 前年度比1%以上の削減) を引き続き達成する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

6

1. 業務運営の効率化に関する事項

			<p>各年度の予算額は、前年度予算額に対し1%減を行う。</p> <p>以上を削減した。ただし、平成26年度は消費税率の引上げに伴い、消費税増税相当分が予算措置されたため、これを加算している。また、各年度において、新規事業及び既存の事業の拡充に対応するため、以下の予算が措置された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度：D-ラーニング研修の実施(45,571千円) ・平成27年度：教育研修事業の充実強化(54,641千円)、越境消費者トラブル対応(59,790千円) ・平成28年度：消費者裁判手続特例法施行への対応(22,000千円) ・平成29年度：特定適格消費者団体の仮差押えの担保金に係る措置に関する事業(6,574千円)、情報セキュリティ強化事業(89,625千円)、消費者行政新未来創造オフィス運営等経費(171,860千円) <p>予算執行にあたっては、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、業務の優先順位の見直し等、適宜調整を行い、情報システムの改修を緊急性の高いものに限定するなど経費削減に取組み、予算額からの更なる削減を行った。</p> <p>なお、平成25年度補正予算(第1号)「好循環実現のための経済対策」として消費者関連情報の活用に向けた基盤整備のための経費1,499,034千円が措置され、P I O - N E T及び周辺機器の刷新を実施した。また、平成28年度補正予算(第2号)「未来への投資を実現する経済対策」として265,028千円が措置された。このうち、研修事業の充実強化(徳島県における研修の実施)については平成28年度に完了し、情報セキュリティ強化及び研修施設については平成28年度中に調達手続を実施し、平成29年度中に整備を完了した。</p>		
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【2】			
1(1)	借上宿舍制度の見直し		
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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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							
中期目標	中期計画	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
<p>激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。</p>	<p>激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。</p>	<p><主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —</p>	<p><主要な業務実績> 平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までの激変緩和措置を終了し、住宅手当を支給する制度に全面的に移行した。</p>	<p><自己評価> 評価：B 中期目標で定めたとおり、平成25年9月末までの激変緩和措置を終了し、住宅手当を支給する制度に全面的に移行した。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 特になし。</p>	<p>評価：B <評定に至った理由> 中期目標で定めたとおり、平成25年9月末までの激変緩和措置を終了し、住宅手当を支給する制度に全面的に移行したことにより所期の目標を達成している。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし</p>	<p>評価：B <評定に至った理由> 中期目標で定めたとおり、平成25年9月末までの激変緩和措置を終了し、住宅手当を支給する制度に全面的に移行したことにより所期の目標を達成している。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし</p>	

4. その他参考情報

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【3】			
1 (2)	人件費（人員配置の適正化）		
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	(参考情報)
役員給与 (退職手当を除く) の予算額		1,041,391 千円	1,041,391 千円	1,132,076 千円	1,171,219 千円	1,127,731 千円	1,246,880 千円	
役員給与 (退職手当を除く) の決算額		999,591 千円	980,442 千円	1,095,051 千円	1,114,992 千円	1,120,675 千円	1,153,618 千円	
減額 (決算額－予算額)		△41,800 千円	△60,949 千円	△36,025 千円	△56,227 千円	△7,056 千円	△93,262 千円	
減額率 (減額/予算額)		△4.0%	△5.9%	△3.2%	△4.8%	△0.6%	△7.5%	

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。また、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O N E T」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる	・総人件費について、政府における総人件費削減の取組を踏まえ直すために、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・役員給与（退職手当を除く）の予算額 ・役員給与（退職手当を除く）の決算額 ・減額（決算額－予算額） ・減額率（減額/予算額） <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施状況 <p><評価の視点></p>	<p><主要な業務実績></p> <p>当センターの在り方については、内閣府特命担当大臣を交えた「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において、各事業の相互補完性・一体性を確保し、それぞれの機能を維持充実させ、消費者行政の推進を図ることが重要とされ、また、行政改革推進会議独立行政法人改革等に関する分科会ワーキンググループでは、当センターの機能の充実の必要性として、高齢者等の見守り体制や啓発事業の拡大、越境消費者トラブル対応と外国人対応、消費者教育担い手の研修・人材育成及び自治体職員・相談員の研修が説明された。また、「消費者教育の推進に関する基本的な方針（平成 25 年 6 月 28 日閣議決定）」においては、当センターが情報提供等について支援を行</p>	<p><自己評価></p> <p>総人件費を見直すため、更なる業務の効率化や重点配置を行う業務の検討等を行い、毎年度次年度の人事異動計画を策定し、実行した。総人件費については、政府の取組を踏まえ対応した。また、非常勤職員等についても業務の精査を行い、適正配置に努めた。これらを踏まえれば、所期の目的を達成しているため、B と評価する。</p> <p><課題と対応></p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>毎年度人事異動計画を策定し、業務の効率化や職員の適正配置、非常勤職員の業務の精査を行うなど、総人件費抑制に一定の成果を挙げたものと認められる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、人員配置の適正化と効率的な組織作り等による人件費削減への方向が維持されることが必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

1. 業務運営の効率化に関する事項

削減について検討を行い、平成 27 年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。	<p>う役割が明記されたところである。</p> <p>こうした状況の中、政府における総人件費削減の取組を踏まえて総人件費を見直すため、更なる業務の効率化や職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、次年度の人事異動計画を策定し、人員配置の適正化を図った。また、非常勤職員等について、業務を精査し、適正配置を行った。</p> <p>平成 26 年度は、平成 25 年度に策定した人事異動計画に基づき、広報室を広報部に格上げして広報・啓発部門の充実を図る一方、業務・予算・人事について一元的に運用するため経理部を総務部に統合した。</p> <p>平成 27 年度は、監事機能を強化するための監事室の設置、消費者庁からの業務移管による越境消費者トラブルに係る相談体制構築のための相談情報部の体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むための職員配置を行った。</p> <p>平成 28 年度は、消費者庁越境消費者センターの移管による越境消費者トラブルに係る相談体制構築のための相談情報部の更なる体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むための職員配置を実施した。</p> <p>平成 29 年度は、平成 29 年 10 月に施行された改正独立行政法人国民生活センター法で新たに規定された特定適格消費者団体が消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てることが困難な場合に、担保を立てることができる業務が追加されたことを踏まえ、適格消費者団体を支援するため職員配置を実施した。</p> <p>今中期目標期間中、国家公務員に準じた給与構造改革や退職手当の引下げ等を行い、政府における総人件費削減の取組を行った。</p> <p>なお、非常勤職員についても、相談業務及び教育研修業務への重点化を図った。</p>	<p>引き続き、更なる業務の効率化や職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、総人件費削減に向けた取組を実施する。</p>
---	---	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【4】			
1 (2)	人件費 (P I O-N E T関連業務に係る人件費)		
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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								
中期目標	中期計画	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			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)	
総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。 また、全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「P I O-N E T」という。)の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成 27 年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。	・全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「P I O-N E T」という。)の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、P I O-N E T 関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成 27 年度の年度計画において具体的な削減に係る措置を講ずる。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O-N E T の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について、以下の通り検討し、人員削減を実施した。 平成 25 年度に、平成 24 年度に策定した「P I O-N E T の業務・システムの見直し方針(案)」を業務の必要性・効率化の観点から改定し、P I O-N E T の最適化計画を策定、併せて人件費削減について検討を行い、平成 26 年度に、アカウント申請のシステム化、一括データ修正機能の導入、複数システムのシングルサインオン機能の導入により業務の効率化を推進することで 2 名程度の人員削減が可能との結論に達した。検討結果を踏まえ、平成 27 年度において、P I O-N E T の運営に携わる人員を 2 名削減した。	<自己評価> 評定：B 平成 27 年度の P I O-N E T 刷新にあたり、総人件費の削減について平成 25 年度から検討を行い、平成 27 年度に P I O-N E T の運営に携わる人員を 2 名削減した。 これらを踏まえれば、所期の目的を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 特になし	評定 B	<評定に至った理由> 平成 27 年度の P I O-N E T 刷新にあたり、業務の必要性・効率性の観点から最適化計画を策定するとともに、人件費削減についても検討が行われ、その結果、平成 27 年度に P I O-N E T の運営に携わる人員について、2 名の人員削減を達成しており、一定の効果は得られたと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、P I O-N E T 関連業務について、効率的な運用を行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	
4. その他参考情報								

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【5】			
1 (3)	給与水準(給与水準)		
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	(参考情報)
ラスパイレ指数(地域別・学歴別)(計画値)	100.0	—	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
ラスパイレ指数(地域別・学歴別)(実績値)		95.6	98.6	99.8	100.3	98.1	99.7	
達成度			101.4%	100.2%	99.7%	101.9%	100.3%	

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	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			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)	
給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレ指数を 100.0 とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、そ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。	・給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレ指数を 100.0 とする。 なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。	<主な定量的指標> ・ラスパイレ指数(地域別・学歴別) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めた。 その結果、各年度のラスパイレ指数(地域・学歴を勘案した対国家公務員指数)は、平成 25 年度 98.6、平成 26 年度 99.8、平成 27 年度 100.3、平成 28 年度 98.1、平成 29 年度 99.7 となった。 なお、各年度「役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表した。	<自己評価> 評定：B 給与水準を抑制し、地域・学歴勘案のラスパイレ指数を 100.0 とするための措置を講じた結果、平成 27 年度に 100.0 を若干上回ったものの、概ね目標を達成した。 なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き国民の理解と納得が得られる適正な給与水準とするための措置を講ずることとする。	評定 B	<評定に至った理由> 職員の給与水準については、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数 100.0 以下を目標に、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めてきた結果として、平成 27 年度には 100.0 を若干上回ったものの、おおむね目標を達成していると判断できる。 <今後の課題> 引き続き、対国家公務員ラスパイレ指数(年齢・地域・学歴勘案)が 100.0 を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を継続する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	
4. その他参考情報								

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【6】			
1 (3)	給与水準（給与体系の見直し）		
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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								
中期目標	中期計画	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			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)	
給与水準について、組織の活性化等が図られるよう、地域・学歴別の給与水準を、国・地方公共団体の給与水準に引き上げ、給与体系の見直しを行う。また、国家公務員の給与水準の適正化を図る。この取組は、その取組状況や検証結果について公表する。	給与水準の適正化を図る。この取組は、その取組状況や検証結果について公表する。	<p>＜主な定量的指標＞</p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p>＜その他の指標＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 <p>＜評価の視点＞</p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p>＜主要な業務実績＞</p> <p>給与体系について、組織の活性化等が図られるよう、昇格・昇給体系も含めて見直すため、以下の取組を実施した。</p> <p>平成 25 年度には、給与体系の見直し案策定に資するため、国家公務員の年代別、役職別などに、俸給額、昇給率及び給与カーブなどの分析を行い、センターの給与体系との比較、検討を行った。その結果、センターの高年齢層（50 歳代）及び若年層（20 歳代）の賃金上昇率が若干高く、中堅層（30 歳代～40 歳代）の昇給率が若干低いことなどの調査結果を得た。</p> <p>見直し案の策定に当たっては、「公務員の給与改定に関する取組について（平成 25 年 11 月 15 日閣議決定）」において、国家公務員の給与については①地場の賃金をより公務員給与に反映させるための見直し、②50 歳代台後半層の</p>	<p>＜自己評価＞</p> <p>評定：B</p> <p>平成 25 年度に国家公務員の給与体系との比較分析を行い、各年度において「公務員の給与改定に関する取組について」の趣旨を踏まえ検討を行い、人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。</p> <p>なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>引き続き、組織の活性化が図られるよう、国家公務員の給与体系等を勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めた給与体系の見直しを行うこととする。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p>＜評定に至った理由＞</p> <p>「公務員の給与改定に関する取組について」（平成 28 年 10 月 14 日閣議決定）の趣旨等を踏まえ、国民生活センターの給与体系を見直し、給与水準の適正化に努めたことは、評価できる。</p> <p>＜今後の課題＞</p> <p>引き続き、公務員の給与体系等を踏まえた上で、適切な給与体系となるよう見直しをしていく必要がある。</p> <p>＜その他事項＞</p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p>＜評定に至った理由＞</p> <p>「公務員の給与改定に関する取組について」（平成 28 年 10 月 14 日閣議決定）の趣旨等を踏まえ、国民生活センターの給与体系を見直し、給与水準の適正化に努めたことは、評価できる。</p> <p>＜今後の課題＞</p> <p>引き続き、公務員の給与体系等を踏まえた上で、適切な給与体系となるよう見直しをしていく必要がある。</p> <p>＜その他事項＞</p> <p>特になし</p>		

1. 業務運営の効率化に関する事項

			<p>官民の給与差を念頭に置いた高齢層職員の給与構造の見直し、③職員の能力・実績のよりの確かな処遇への反映など給与体系の抜本改革に取り組み、平成 26 年度中から実施に移す、とされていた。これを踏まえ、国家公務員給与の今後の具体的措置の動向をみつつ、給与水準を十分考慮しながら、平成 26 年度以降、可能なものから反映させていくこととした。</p> <p>給与体系の見直しについては、各年度の閣議決定「公務員の給与改定に関する取組について」の趣旨を踏まえ検討を行い、人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。</p> <p>また、平成 27 年度から国家公務員において実施する、「給与制度の総合的見直し」に基づく地域間の適正な措置・世代間の給与配分等の見直しを参考に、平成 27 年 4 月 1 日付で俸給表を切替え、1 号俸の昇給抑制を実施した。</p> <p>平成 28 年度においては、「公務員の給与改定に関する取組について（平成 28 年 10 月 14 日閣議決定）」の主旨を踏まえ、平成 28 年の人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。</p> <p>平成 29 年度においては、「公務員の給与改定に関する取組について（平成 29 年 11 月 17 日閣議決定）」の主旨を踏まえ、平成 29 年の人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。</p>		
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報	

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【7】		
1 (4)	随意契約等の見直し	
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考情報)
契約件数 (実績値) ①		47件	61件	44件	65件	40件	63件	
契約金額 (実績値) ②		608,362千円	632,922千円	4,177,543千円	636,568千円	570,786千円	746,566千円	
競争性のない随意契約件数 (実績値) ③ (③÷①)		8件 (17.0%)	6件 (9.8%)	7件 (15.9%)	6件 (9.2%)	9件 (22.5%)	7件 (11.1%)	
競争性のない随意契約金額 (実績値) ④ (④÷②)		46,648千円 (7.7%)	23,497千円 (3.7%)	39,037千円 (0.9%)	26,714千円 (4.2%)	145,640千円 (25.5%)	27,935千円 (3.7%)	
競争性のある契約件数 (実績値) ⑤ (⑤÷①)		39件 (83.0%)	55件 (90.2%)	37件 (84.1%)	59件 (90.8%)	31件 (77.5%)	56件 (88.9%)	
競争性のある契約金額 (実績値) ⑥ (⑥÷②)		561,714千円 (92.3%)	609,426千円 (96.3%)	4,138,506千円 (99.1%)	609,854千円 (95.8%)	425,146千円 (74.5%)	718,631千円 (96.3%)	
一者応札・一者応募		9件 (121,384千円)	11件 (320,773千円)	11件 (1,276,637千円)	4件 (162,621千円)	4件 (123,257千円)	12件 (189,827千円)	
「契約監視委員会」開催回数 (実績値)		4回	4回	4回	4回	4回	4回	
対象件数 (実績値)		15件	17件	19件	10件	11件	25件	
委員から見直し等の指摘があった件数 (実績値)		0件	0件	0件	0件	0件	0件	

1. 業務運営の効率化に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
<p>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す。また、監事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。</p> <p>①「独立行政法人にお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、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づき、着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。</p> <p>②競争性のある契約の割合が契約件数全体の84.1%(平成26年度実績)を下回らないよう努めること。</p> <p>③契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。</p>	<p>「独立行政法人にお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」に基づき、「契約監視委員会」開催回数とともに、原則として一般競争入札等によることとする。また、「契約監視委員会」委員から見直し等の指摘があった件数</p> <p>競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その取組に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。</p>	<p><主な定量的指標> ・競争性のない随意契約 (契約件数・契約金額) ・競争性のある契約 (契約件数・契約金額) ・一者応札・一者応募 (契約件数・契約金額) ・「契約監視委員会」開催回数 ・「契約監視委員会」対象件数 ・「契約監視委員会」委員から見直し等の指摘があった件数</p> <p><その他の指標> ・なし</p> <p><評価の視点> —</p>	<p><主要な業務実績> 随意契約等の適正化等の推進について、以下の取組みを着実に実施した(平成25年度から平成29年度の実績は上記の通り)。</p> <p>平成25年度及び平成26年度においては、センターが策定した「随意契約等見直し計画」に基づき取組を行い、競争性のない随意契約については、真にやむを得ないもののみとした。</p> <p>平成27年度から平成29年度においては、「独立行政法人における調達等合理化計画」の取組の推進について(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づきセンターが各年度に策定した「調達等合理化計画」に沿った取組を着実に実施した。なお、平成28年度は、電気の供給契約において、契約期間中に契約事業者が事業撤退したことにより緊急に新たな供給先と随意契約を締結せざるを得なくなったため、及び既に調達をした物品に隣接して使用する物品等の調達において互換性を確保するために既調達物品等の調達相手方と随意契約をする必要があった等の理由により、競争性のある随意契約の割合が契約件数全体の77.5%となり、中期目標(平成27年12月2日変更)で定めた84.1%を下回ったものの、平成29年度においては、目標を達成することができた。</p> <p>なお、競争性のない随意契約及び一者応札・一者応募となった契約については、毎年度4回開催している監事(2名)及び外部有識者で構成する「契約監視委員会」において審査されたが、委員から見直し等の指摘を受けたものはなかった。</p> <p>また、「随意契約等見直し計画」の取組状況、「調達等合理化計画」及び「調達等合理化計画に係る自己評価」等、契約に係る情報は、ホームページに遅滞なく掲載し公開した。</p>	<p><自己評価> 評定：B 各年度において随意契約等の適正化等の取組を推進した結果、競争性のある契約の割合が平成28年度は77.5%であったものの、平成25年度90.2%、平成26年度84.1%、平成27年度90.8%、平成29年度88.9%となった。</p> <p>また、契約監視委員会を4回開催し、入札及び契約内容の透明性確保に努めた。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き随意契約の適正化を推進するための取組を推進する。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由> 平成28年度は、契約事業者の事業撤退という不測の事態により、競争性のある随意契約の割合が77.5%と目標値を下回っているものの、その他の年度においては目標値を上回る随意契約の割合となっている。また、契約監視委員会を年4回開催し、契約の適正化を図る取組を実施してきた。</p> <p><今後の課題> 引き続き、競争性及び透明性をより高めた契約に努めるとともに、調達情報や契約に係る情報の公表により適正な契約の推進を確保していくとともに、不測の緊急事態においては、迅速で的確な対応が必要である。</p> <p><その他事項> 特になし</p>	<p><評定に至った理由> —</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>

4. その他参考情報

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【8】		
1 (5)	保有資産の有効活用（相模原事務所研修施設における稼働率の確保）	
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考情報)
宿泊室稼働率 (計画値)		—	—	—	65.0%以上	61.9%以上	64.7%以上	平成28、29年度の計画値は徳島県での研修事業実施分を差し引いて変更
宿泊室稼働率 (実績値)		—	—	—	42.3%	41.0%	49.5%	
達成度		—	—	—	65.1%	66.2%	76.5%	
研修室稼働率 (計画値)		—	—	—	66.3%以上	56.8%以上	59.8%以上	平成28、29年度の計画値は徳島県での研修事業実施分を差し引いて変更
研修室稼働率 (実績値)		—	—	—	69.9%	59.2%	74.7%	
達成度		—	—	—	105.4%	104.2%	124.9%	

1. 業務運営の効率化に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		
					(期間実績評価)		
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上） (注)の確保を目指す。センター主催の研究において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行う。稼働率確保の状況を確認・検証する。 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。 (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上） (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	<主な定量的指標> ・宿泊室稼働率 ・研修室稼働率 <その他の指標> ・【9】～【12】の実施状況等 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成27年5月に研修施設を再開し、稼働率を確保するため、以下の取組を行った。 ①研修コース数の増加と研修内容等を見直し、多くの者が研修に参加できるための方策を実施（平成28、29年度の実施コース数は相模原事務所実施分） ・平成27年度：当初71コースから73コースと2コース増、その他、参加しやすい環境を整えるため、日程の短縮、研修内容の見直し等を実施 ・平成28年度：当初75コースから76コースと1コース増、その他、少人数でのグループ学習や意見交換、IT講習室の活用など、研修カリキュラムを見直し ・平成29年度：77コース実施。引き続き、少人数でのグループ学習や意見交換、IT講習室の活用などカリキュラムを工夫 ②関係機関等に施設案内パンフレットの送付及び配布等実施 ・平成27年度：関係機関等329件に17,894部のパンフレットの送付・配布を実施 ・平成28年度：関係機関等380件に19,245部のパンフレットの送付・配布を実施 ・平成29年度：関係機関等959件に13,120部のパンフレットの送付・配布を実施 ③快適性を確保するための利用者アンケートを実施し、その結	<自己評価> 評定：C 研修施設の稼働率を確保するため、研修コース数の増加、利用案内パンフレットの配布等、施設利用者に対する利用者アンケートの実施による利便性の向上を着実に実施し、研修室の稼働率は目標を達成したが、宿泊室の稼働率は目標を達成できなかった。カリキュラムの見直しや研修コース数を増やすなど、宿泊室の稼働率を確保するための取組みを行ったが、地方創生の一環で研修の一部を徳島県で実施したため、平成28年度の宿泊室稼働率は平成27年度より低下した一方、外部利用による施設の有効活用を積極的に図り、達成度は上昇した。 平成29年度においては研修コース数の増加、利用案内パンフレットの配布等、施設利用者に対する利用者アンケートの実施による利便性の向上を着実に実施した。各講座の受講者全体のうちおよそ2割は相模原事務所研修施設近郊の自治体（主に神奈川県下、東京都下）からの参加であるが、内規により旅費が支給されないため宿泊ができない者も多く、宿泊室稼働率の目標達成が困難な要因のひとつとなっているが、前述の取組の結果、達成度は平成28年度から10ポイント増加した。 これらのことを総合的に勘案して、Cと評価する。	評定 C	<評定に至った理由> 研修施設については、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」及び「行政改革推進本部（第3回会合）」における検討を経て、平成27年5月から利用を再開したところである。研修施設の稼働率は目標を達成した一方で、宿泊室の稼働率は、平成27年度、平成28年度ともに目標値に届いておらず、所期の目標を達成することは困難な状況といえる。 <今後の課題> 研修の年間の実施スケジュールの早期開示や施設利用に関する積極的な広報を行うことで、外部利用者の対象（学生を含む）を広げ、利用促進に努めるとともに、時宜に応じた研修テーマの設定や受講者のニーズに応じた研修支援や宿泊環境を整備することで、研修受講者を増加させるよう努める必要がある。また、今後は実施に即した目標の設定も必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

			<p>果を踏まえた宿泊室設備の整備等を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度の満足度：研修施設95.2%、宿泊施設84.0% ・平成28年度の満足度：研修施設97.0%、宿泊施設89.8% ・平成29年度の満足度：研修施設97.4%、宿泊施設90.8% <p>④建物管理等について、従来実施してきた施設受付管理、設備整備、警備業務、清掃業務に加えて、管理人業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施。</p> <p>上記措置を講じ、一定水準の稼働率を確保した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度の稼働率：宿泊室42.3%、研修室69.9%/土日祝日の貸し出し数：宿泊室245室、研修室17室 ・平成28年度の稼働率：宿泊室41.0%、研修室59.2%/土日祝日の貸し出し数：宿泊室598室、研修室35室 ・平成29年度の稼働率：宿泊室49.5%、研修室74.7%/土日祝日の貸し出し数：宿泊室1,499室、研修室116室 <p>なお、宿泊室並びに研修室の稼働率が平成27年度に比べ、平成28年度が下がっている理由は、地方創生の一環で研修の一部を徳島県で実施したためである。</p>	<p><課題と対応></p> <p>引き続き、外部利用を促進するために、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講座を他の時期にずらすなどの調整を行う。また、福祉関係の団体の研修会の利用が定期的に入るなど、一度利用があった団体等には繰り返し利用してもらうためのPRを強化する。さらに、研修講座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、当施設の利用を検討する方の利便性向上を図る。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、外部利用もさらに促進できるよう周知活動等にも積極的に取り組んでいく。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報	
平成27年度計画より項目追加	

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【9】		
1 (5)	保有資産の有効活用（相模原事務所研修施設における研修の実施）	
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考情報)
コース数(計画値)		—	—	—	71 コース	83 コース	83 コース	
コース(実績値)		—	—	—	73 コース	90 コース	91 コース	平成28年度相模原事務所研修施設 実施分：76 コース 平成29年度相模原事務所研修施設 実施分：77 コース
達成度		—	—	—	102.8%	108.4%	109.6%	
人員(計画値)		—	—	—	5,112 人以上	5,976 人以上	5,976 人以上	
人員(実績値)		—	—	—	3,959 人	4,671 人	5,046 人	平成28年度相模原事務所研修施設 実施分：4,241 人 平成29年度相模原事務所研修施設 実施分：4,537 人
達成度		—	—	—	77.5%	78.2%	84.4%	

1. 業務運営の効率化に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
<p>相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上）の確保を目標とし、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。</p> <p>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。</p> <p>(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。</p>	<p>・研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することにより、相模原事務所研修施設で実施するコース数を平成29年度は67.5パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上）の確保を目標とし、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コース数 ・人員 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>平成27年5月に再開した相模原事務所研修施設の有効活用のため、以下の取組を行った。また、平成28年5月からは徳島県においても研修を実施した。</p> <p>①研修コース数の増加</p> <p>消費生活相談員研修、消費者教育推進のための研修、企業職員研修等を充実させることにより、研修施設閉鎖以前過去5年間の最大実績である23コースと比較して、多くの研修を実施した。相模原事務所研修施設における各年度の実績は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度：73 コース実施（約3.2倍） ・平成28年度：76 コース実施（約3.3倍） ・平成29年度：77 コース実施（約3.3倍） <p>なお、徳島県での実施分を含む平成28年度は90コース、平成29年度は91コース実施した。</p> <p>②研修受講者数</p> <p>当初予定していた研修回数より実施研修数を増加したり、同一のテーマで複数回研修を実施したり、受講対象者を拡大するなど、研修に参加しやすい環境を整え、研修受講者の確保に努めた。相模原事務所研修施設における各年度の実績は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度：3,959 人 ・平成28年度：4,241 人（前年度比282人増） ・平成29年度：4,537 人（前年度比296人増） <p>なお、徳島県での実施分を含む受講者数は平成28年度は4,671人、平成29年度は5,046人であった。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：C</p> <p>中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って業務を実施するとともに、研修コース数を計画値よりも多く実施する等、受講者の確保に努めた。これらの取組の結果、コース数は研修施設閉鎖以前過去5年間の最大値である23コースを大幅に上回る数を実施することができた。また、人員の計画値を達成できなかったものの、研修に参加しやすい環境を整えるため、受講者のニーズに応じた研修コース数の増加、研修日程の短縮、研修内容の変更、受講対象の拡大を行うなど、受講者を確保するための方策を実施した。</p> <p>これらのことを総合的に勘案して、Cと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>より一層、研修テーマ設定や受講者のニーズに応じた研修日程を作成すること等により、予定人員目標を達成するための取組を積極的に実施するとともに、実態に即した目標設定が課題である。</p>	<p>評定</p> <p>C</p> <p><評定に至った理由></p> <p>平成27年5月に再開した研修施設については、新たなテーマでの研修講座を設けるなどして、コース数は研修施設閉鎖以前過去5年間の最大実績である23コースを大幅に上回る数を実施した。</p> <p>一方で、研修受講者数については、研修に参加しやすい環境を整えるための工夫を行ったものの、平成27年度、平成28年度ともに所期の目標を下回っており、今後、受講者数増加に向けて改善が必要である。</p> <p><今後の課題、改善に向け取り組むべき方針></p> <p>時宜に応じた研修テーマの設定やコースの充実に加え、受講者のニーズに応じた研修日程を組むことで、研修受講者数自体も増加させるよう努める必要がある。</p> <p><その他の事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他の事項></p>

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【10】			
1 (5)	保有資産の有効活用（一般利用者への施設貸し出し）		
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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							
中期目標	中期計画	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)	B	(期間実績評価)
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成 27 年度は 6.5 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 7.1 パーセント以上、研修室：平成 27 年度は 6.6 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 6.7 パーセント以上）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸し出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。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。	・一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣地方公共団体や独立行政法人、消費者志向の経営に関する取組を行っている業界団体等に対して周知や広報などを実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> 周知・広報活動 配布パンフレット <評価の視点> ・	<主要な業務実績> 平成 27 年 5 月に再開した研修施設の一般利用者への施設貸し出しを増やすため、以下の取組を行った。 ①関係機関等に施設案内パンフレットの送付及び配布等実施 ②広報用に施設案内に関するパンフレットを作成し、近隣の各種学校及び事業者団体、消費者関連各種委員会、団体、会議・イベント等において配布。 ・平成 27 年度：関係機関等 329 件に 17,894 部のパンフレットの送付・配布を実施 ・平成 28 年度：関係機関等 380 件に 19,245 部のパンフレットの送付・配布を実施 ・平成 29 年度：関係機関等 959 件に 13,120 部のパンフレットの送付・配布を実施 上記のほか、訪問して説明を行うなど周知・広報活動を積極的に実施した。	<自己評価> 評定：B 施設再開に当たり積極的な周知や広報活動を実施した結果、宿泊室の一般利用者が前年度の約 2 倍、施設再開初年度の 27 年度の約 4 倍に増えたことを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き利用促進のための早めの広報活動を押し進めることとした。	評定 <評定に至った理由> 関係機関等への施設案内パンフレットの送付及び配布等の実施を行うほか、繰り返し利用が期待できる近隣の高等学校や大学、事業者団体などを中心に積極的な周知・広報活動を実施した結果、外部利用が増加していることは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、一般利用者への施設貸し出しを増やすため、教育機関のほか、近隣の機関を対象に積極的な周知、広報を実施するとともにリピーターの確保が必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

1. 業務運営の効率化に関する事項

(注) 「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成 27 年度以降の研修充実・強化後の稼働率。			②施設利用を促す取組 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、一般の外部利用者を確保する工夫を行った。その結果、これまで利用がなかった遠隔地の大学や高等学校の利用につながるといった成果が得られた。 また、施設を利用した研修受講者や一般利用者に対して、商品テストに関する講義や施設案内を実施し、施設の再利用を促す取組を実施した。 ・平成 27 年度：研修受講者に対し 34 件、一般利用者に対し 40 件 ・平成 28 年度：研修受講者に対し 22 件、一般利用者に対し 35 件 ・平成 29 年度：研修受講者に対し 29 件、一般利用者に対し 30 件			
--	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報
平成 27 年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【11】		
1 (5)	保有資産の有効活用（施設利用者へのアンケート調査等）	
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考情報)
研修施設利用者満足度(計画値)		—	—	—	75.0%	75.0%	75.0%	
研修施設利用者満足度(実績値)		—	—	—	95.2%	97.0%	97.4%	
達成度		—	—	—	126.9%	129.3%	129.9%	
宿泊施設利用者満足度(計画値)		—	—	—	75.0%	75.0%	75.0%	
宿泊施設利用者満足度(実績値)		—	—	—	84.0%	89.8%	90.8%	
達成度		—	—	—	112.0%	119.7%	121.1%	

25

1. 業務運営の効率化に関する事項

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	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								
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)						
<p>相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率(宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.5パーセント以上)を確保し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるようにするための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。</p> <p>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。</p> <p>(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。</p>	<p>多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査(利用実態調査、満足度調査等を含む)等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。</p> <table border="1"> <tr> <td>研修室</td> <td>人数</td> </tr> <tr> <td>研修室</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td>研修室</td> <td>83</td> </tr> </table>	研修室	人数	研修室	83	研修室	83	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 研修施設利用者満足度 宿泊施設利用者満足度 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 検討状況 <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>平成27年5月に再開した研修施設の有効活用を図るため、以下の取組を行った。</p> <p>①市場化テストを通じた利用者アンケートの実施</p> <p>施設利用者の快適性を確保するため、管理運営業務について市場化テストを実施した。市場化テストを通じた今期中期計画の期間中の研修施設利用者アンケートでは、平均すると96.5%の人から「満足」という評価を受け、宿泊施設利用者アンケートでは、平均すると88.2%の人から「満足」という評価を受け、いずれも市場化テスト測定指標である75%以上を上回る結果であった。また、アンケートに寄せられた要望事項について可能な限り対応し、利便性の改善につながる取組を行った結果、再開初年度であった27年度と比較し29年度においては満足度が向上した。</p> <p>②地方公共団体に対する意向調査の実施</p> <p>各年度の研修計画策定の参考とするため、地方公共団体に対して研修受講者派遣に関する意向調査を実施し、多くの受講対象者が研修に参加できるよう研修計画の策定を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度：844の地方公共団体から回答(回収率64.8%) 平成28年度：892の地方公共団体から回答(回収率68.0%) 平成29年度：1,033の地方公共団体から回答(回収率77.7%) 	<p><自己評価></p> <p>評定：A</p> <p>施設利用者のアンケート調査を通じた施設の改善及び研修開催日程の策定を行い、利用者の利便性の確保及び向上を図った結果、研修施設利用者満足度は平均すると96.5%であり、また、宿泊施設利用者満足度は平均すると88.2%と、いずれも市場化テスト測定指標である75.0%を上回る高い水準となっている。また、毎年度地方公共団体からの意向調査結果を踏まえ、地方公共団体のニーズに合わせた研修計画を策定した。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き利用者のアンケート調査を行い、予算の範囲内で施設等の改修等を行い、施設利用者の利便性向上を図る。</p>	<p>評定</p> <p>A</p> <p>評定</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>施設利用者のアンケート調査では市場化テスト測定指標を大きく上回る非常に高い満足度を得る一方、改善要望が出された事項は速やかに改善を行うなど、施設利用者の利便性向上が着実に図られていると認められる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、施設利用者に対するアンケート調査を行い、施設や設備の利便性向上に努め、受講者増加に繋げられるようにする必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>
研修室	人数												
研修室	83												
研修室	83												

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【12】			
1 (5)	保有資産の有効活用 (建物管理)		
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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

中期目標	中期計画	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					(見込評価)	(期間実績評価)
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率(宿泊室：平成 27 年度は 65 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 71.7 パーセント以上、研修室：平成 27 年度は 66.3 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 67.5 パーセント以上)(注)の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 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。	・従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人(フロント)業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じて一般競争入札を実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 従来実施してきた建物維持管理(受付案内業務、清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運搬業務、環境衛生管理業務)に加えて、管理人(フロント)業務や夜間警備業務について市場化テストによる民間競争入札を実施し民間委託を行った。(契約期間：平成 27 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで)	<自己評価> 評定：B 従来実施してきた建物維持管理に加えて、管理人(フロント)業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施した。これらを踏まれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き民間委託を実施する。	評定 B <評定に至った理由> 実施してきた建物維持管理に加えて、管理人(フロント)業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託の活用を実施したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、民間委託を実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

る活用を実施する。 (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成 27 年度以降の研修充実・強化後の稼働率。						
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

平成 27 年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【13】			
1 (5)	(5) 保有資産の有効活用（相模原事務所研修施設の活用に関する検討）		
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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

中期目標	中期計画	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
(5) 保有資産の有効活用 ①相模原事務所について、研修施設の活用方法を、同事務所等の在り方について検討する。	(5) 保有資産の有効活用 ①相模原事務所について、研修施設の活用方法を、同事務所等の在り方について検討する。	<p><主な定量的指標> ・なし</p> <p><その他の指標> ・なし</p> <p><評価の視点> -</p>	<p><主要な業務実績> (平成 25 年度) 相模原事務所研修施設は、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成 22 年 12 月 7 日閣議決定)において、平成 24 年度中に研修施設としては廃止とされたが、国民生活センターの機能を維持・充実していくことを基本に、厳しい財政状況も踏まえ、研修施設の有効活用を図っていく必要があることから、平成 25 年 1 月から 4 月までの 4 回にわたり、消費者庁と国民生活センターの検討チームによる「国民生活センター相模原事務所の活用に関する検討会」を実施した。</p> <p>その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成 25 年 12 月 24 日閣議決定)において、「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成 26 年夏までに結論を得る。」とされたことから、平成 26 年 2 月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコ</p>	<p><自己評価> 評定：B 「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえ、相模原事務所研修施設については平成 27 年 5 月から再開した。なお、当該中期目標は平成 27 年 3 月に変更(削除)されている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 再開した相模原事務所研修施設の有効活用が課題である。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由> 相模原事務所の研修施設の再開にあたっては、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」において検討が行われ、本懇談会の検討結果を踏まえ、相模原事務所の再開がなされた。</p> <p>なお、当該中期目標は平成 27 年 3 月に変更(削除)されている。</p> <p><今後の課題> 引き続き、再開した相模原事務所研修施設の有効活用を図る。</p> <p><その他事項> 特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題> <その他事項></p>

1. 業務運営の効率化に関する事項

			<p>卜検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成 26 年 7 月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成 26 年 3 月 4 日に第 1 回懇談会が開催された。</p> <p>(参考) 独立行政法人改革等に関する基本的な方針での講すべき措置内容 ○相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成 26 年夏までに結論を得る。</p> <p>(平成 26 年度) 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成 25 年 12 月 24 日閣議決定)を踏まえ、相模原事務所については、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」において検討がされ、「センターに期待されている効率的かつ効果的な研修を実施するためには、再開に必要な研修環境の手当てを行った後、研修施設を再開することが望ましい」との報告書が平成 26 年 8 月にとりまとめられた。</p> <p>「行政改革推進会議 独立行政法人改革等に関する分科会 第 3 ワーキンググループ(第 8 回)」(平成 26 年 8 月 25 日)では「国民生活センター相模原事務所を再開するとの消費者庁の方針については、了承する」、また「行政改革推進本部(第 3 回会合)」(平成 26 年 8 月 29 日)では「必要な研修環境の手当てを行った上で研修施設を再開する」とされた。</p> <p>以上を踏まえ、相模原事務所研修施設については平成 27 年度より再開することとなった。</p>		
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【14】			
1 (5)	(5) 保有資産の有効活用（東京事務所の在り方の検討）		
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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

中期目標	中期計画	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
			評定	B	評定		
(5) 保有資産の有効活用 ②東京事務所について「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、「東京事務所において、東京事務所に合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。	(5) 保有資産の有効活用 ②東京事務所について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、「東京事務所において、東京事務所に合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (平成25年度) 東京事務所について、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)の「組織の見直し」において、東京事務所を平成25年度中に国庫納付することとされた。 さらに、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成24年1月20日閣議決定)における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、平成24年度においては、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」の結果に基づき、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求(平成26年1月移行を想定)を行った。 その後、平成24年12月内閣府特命大臣(消費者及び食品安全)の判断に	<自己評価> 評定：B 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、「東京事務所においては、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。 なお、中期目標は平成27年3月に現記載に変更されている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、東京事務所の有効活用を図る。	評定 B	<評定に至った理由> 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。なお、当該中期目標は平成27年3月に現記載に変更されている。 <今後の課題> 引き続き、東京事務所の有効活用を図る。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

			より、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」において「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等との方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)と有識者との「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、平成25年7月23日の中間整理においても、あらゆる選択肢を排除せず、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターとの連携に関する検証結果及び今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつ、引き続き検討することとされた。 このため、東京事務所の在り方については、これら検討会等の結果を踏まえて検討することとしていたところ、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。 (参考) 独立行政法人改革等に関する基本方針での講ずべき措置内容 ○東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。			
--	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【15】			
1 (5)	(5) 保有資産の有効活用（相模原事務所の在り方の検討）		
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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

中期目標	中期計画	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
(5) 保有資産の有効活用 ③相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	(5) 保有資産の有効活用 ③相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (平成 25 年度) 相模原事務所のうち研修施設について、平成 26 年 2 月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成 26 年 7 月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成 26 年 3 月 4 日に第 1 回懇談会が開催された。 このため、相模原事務所の商品テスト施設については、当該懇談会の結論及び今消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの在り方に関する検討を踏まえ、検討を行うこととした。	<自己評価> 相模原事務所研修施設が平成 27 年度より再開することとなったことも踏まえ有識者との検討を実施し、商品テストについては、相模原事務所にセンター自らテスト機器・施設を所有しつつ、生活実態を踏まえた商品テストを効果的、効率的に実施していくこととした。 なお、当該中期目標は平成 27 年 3 月に変更（削除）されている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、生活実態を踏まえた商品テストを効果的・効果的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、	評価 B <評定に至った理由> 相模原事務所研修施設が平成 27 年度より再開することとなったことも踏まえ、有識者との検討を実施し、商品テストについては、自らテスト機器・施設を所有し、生活実態を踏まえた商品テストを効果的、効率的に実施することとしている。なお、当該中期目標は平成 27 年 3 月に変更（削除）されている。 <今後の課題> 引き続き、商品テストを効果的・効果的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、製品安全に関する研修を効果的に実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

		検討として、商品テストを実施している消費生活センター及び他機関に商品テストを依頼している消費生活センターに対し「相談処理のための商品テストに関するアンケート」を実施するとともに、商品テストを実施している消費者センターに対しテスト機器の整備状況をヒアリングし、テスト施設保有の有効性を確認した。 (平成 26 年度) 平成 25 年度に消費生活センターに対して実施した「相談処理のための商品テストに関するアンケート」の結果をもとに有識者との検討を実施し、また、相模原事務所研修施設が平成 27 年度より再開されることを踏まえ、商品テストについては、相模原事務所にセンター自らテスト機器・施設を所有しつつ、生活実態を踏まえた商品テストを効果的、効率的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、製品安全に関する研修を実施していくこととした。	製品安全に関する研修を効果的に実施する。		
--	--	---	----------------------	--	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【16】		
1 (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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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

中期目標	中期計画	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
					評定	B	評定
出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうかを検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化するに要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。	<p><主な定量的指標> ・なし</p> <p><その他の指標> ・検討状況</p> <p><評価の視点> ・</p>	<p><主要な業務実績> 出版物販売価格及び研修受講料・宿泊料等の受益者負担について、設備維持コスト変動等状況を踏まえ毎年度検証を行い、当該年度の価格を設定した。</p> <p>(くらしの豆知識等の出版物) 各年度、当該年度版発行にあたり、前年度における発行経費(印刷製本費、デザインレイアウト料、執筆謝金、職員人件費等)及び発行部数の実績に基づき単価を試算し、販売価格(税抜本体価格)が適正かどうかを検証した。その結果、販売価格との大幅な乖離がなかったため、平成 25 年度から平成 29 年度に発行した出版物については、販売価格は据え置きとした。</p> <p>(研修受講料) 各年度、研修受講料(税抜本体価格)が受益者負担として適正か検証した。その結果、平成</p>	<p><自己評価> 評定：B</p> <p>年度ごとに出版物の販売価格、研修受講料、相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正かどうかの検証結果を行い、価格を設定した。</p> <p>また、研修事業について、会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図った。</p> <p>これらを踏まえば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 出版物販売価格及び研修受講料・宿泊料等について、今後も受益者負担の適正性について検証を行い、各年度の価格を決定する。</p>	<p><評定に至った理由> 各年度において、主たる自己収入である出版物の販売収入と、研修受講料及び相模原事務所研修施設宿泊料収入について、受益者負担が適正かどうかの検証結果を踏まえた上で一定の収入を挙げたこと、また、研修事業について、会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図ったことは、評価できる。</p> <p><今後の課題> 出版物販売価格及び研修受講料・宿泊料等について、今後も受益者負担の適正性について検証を行い、各年度の価格を決定する必要がある。特に、研修施設宿泊料については、受益者負担を求める観点から、固定経費においても実績を踏まえた単価設定を行うべきである。</p> <p><その他事項> 特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

1. 業務運営の効率化に関する事項

			<p>25 年度、平成 26 年度は価格を据え置いた。平成 27 年度は、相模原事務所研修施設再開にあたり研修内容を座学中心から参加・体験型に変更したことに伴い、価格の改定を行った。平成 28 年度、平成 29 年度は、平成 27 年度に定めた価格との大幅な乖離がなかったため、価格は据え置きとした。</p> <p>なお、研修経費削減のため、平成 26 年度より「専門講座地域コース」の会場借料を共催先の地方公共団体の負担としている。</p> <p>(研修施設宿泊料) 平成 27 年 5 月に再開した相模原事務所研修施設宿泊室の宿泊料について、宿泊室の利用及び維持管理に係る経費等に基づき試算し、価格を設定した。また、平成 29 年度についても、平成 27 年度、平成 28 年度と同様に検証を行い、受益者負担として適正であることを確認したことから、宿泊料金は据え置きとした。</p>		
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【17】		
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新 (システムの構築・運用)	
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) 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)
当該項目の重要度、難易度	—	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条第 5 号、第 42 条第 1 項・第 2 項「消費者基本法」第 25 条
	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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
									予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	2,526,997
									決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	1,153,851
									経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	1,030,956
									経常損益(千円)	2,135	6,456	△ 3,428	2,135
									行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	1,021,258
									従事人員数	20	21	21	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
<p>P I O - N E T について、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するたため、平成 27 年度までに業務改善及びシステム改修を行う。</p> <p>なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を 10 日以内に短縮することを旨とする(センサーが自ら受け付けた相談については、平均 5 日以内に短縮する。)</p> <p>また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。</p>	<p>P I O - N E T について、消費者庁「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するたため、平成 27 年度までに業務改善及びシステム改修を行う。</p>	<p><主な定量的指標> ・なし</p> <p><その他の指標> ・実施状況</p> <p><評価の視点> —</p>	<p><主要な業務実績> P I O - N E T の業務改善及びシステム改修について、以下のとおり実施した。</p> <p>①平成 24 年度に作成した分析業務の実施結果と見直し方針(案)を踏まえ、平成 25 年度には、見直し方針及び最適化計画を策定し、最適化計画に基づき、システムの構築に着手した。</p> <p>着手後は、要件定義、基本設計、詳細設計を完了させ、平成 27 年 3 月末には結合テストを行うとともに、消費生活センターへの「P I O - N E T 刷新に関する説明会」を全国 8 か所で 25 回実施した。</p> <p>②新システム利用開始準備として、以下を実施し、平成 27 年 9 月 28 日に新システムによる運用を開始した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ P I O - N E T 2015 専用端末・専用回線配備。 ・ L G W A N 経由での P I O - N E T 2015 利用自治体における環境整備支援。 ・利用者のための問合せ窓口(ヘルプデスク)業務民間競争入札の実施と問合せ対応体制整備。 ・地方公共団体職員、相談員及び中央省庁等関係者向けの操作研修を計 88 回開催。 	<p><自己評価> 評定: B</p> <p>「最適化計画」計画に基づき、調達を行い、システムの開発とともに運用開始前に必要な研修の実施、専用端末・専用回線の配備等を完了させ、計画どおり平成 27 年 9 月 28 日に新しいシステムによる運用を開始した。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、P I O - N E T 2015 システムの安定稼働を行う。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由> 「最適化計画」計画に基づき、調達を行い、システムの開発とともに運用開始前に全国各地で必要な研修の実施、専用端末・専用回線の配備等を完了させ、計画どおり平成 27 年 9 月 28 日に新しいシステムによる運用を開始したことは評価できる。</p> <p><今後の課題> 引き続き、P I O - N E T 2015 システムの安定稼働を行うことが必要である。併せて、更なる利便性向上に向けて、次期 P I O - N E T システムの検討を開始する必要がある。</p> <p><その他事項> 特になし</p>	<p><評定に至った理由> (見込評価時との乖離がある場合には重点的に理由を記載)</p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【18】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新 (登録日数の短縮 (全国分))		
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) 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 10 条第 5 号、第 42 条第 1 項・第 2 項 「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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	
入力項目数 (実績値)				101 項目	89 項目	—	—	予算額 (千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	1,096,708
削減数 (実績値)					12 項目	—	—	決算額 (千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
削減した項目数 (実績値)					14 項目	—	—	経常費用 (千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
追加した項目数 (実績値)					2 項目	—	—	経常損益 (千円)	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	286,197
登録日数 (計画値)	10 日以内	—			10 日以内	10 日以内	10 日以内	行政サービス実施コスト (千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
登録日数 ※刷新前 (実績値)		30.7 日	28.5 日	26.5 日	23.6 日	—	—	従事人員数	20	21	21	21	21
登録日数 ※刷新後 (実績値)		—	—	—	9.0 日	7.0 日	6.7 日						
達成度					110.0%	130.0%	133.0%						

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		
					評価	A	評価
<p>P I O - N E T について、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理を導入することに加え、刷新に伴う業務改善及びシステム改修を行う。</p> <p>なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を 10 日以内に短縮することを目指す。</p> <p>また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。</p>	<p>刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を 10 日以内に短縮することを目指す。</p> <p>また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 入力項目数 入力項目削減数 P I O - N E T への登録日数 (全国分) <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>P I O - N E T の刷新に当たり、入力項目の削減、仮登録の仕組みの導入に加え、登録日数の短縮化に向けて、以下のとおり実施した。</p> <p>(入力項目の見直し)</p> <p>入力項目の見直し(案)を踏まえた画面のプロトタイプを作成した後、消費生活センターから意見聴取を行い、システム構築を進めた。</p> <p>削減した項目は 14 項目、追加した項目は 2 項目で入力項目は 101 項目から 89 項目となった。</p> <p>(仮登録の仕組みの導入)</p> <p>決裁前の情報を閲覧・登録可能にする仮登録導入についてのアンケートを実施し、仮登録導入を踏まえた運用ルールの検討を行い、「P I O - N E T 刷新に関する説明会」(全国 8 箇所で開催)において、仮登録導入に伴う運用ルールの改定について説明を行い、地方公共団体の理解を得て、運用ルールを確定した。併せて、「P I O - N E T データ取扱規則」の改正を行った。</p> <p>その後、相談情報の提供と P I O - N E T 利用や、登録日数短縮のための仮登録機能運用に関する内容を定めた契約書について、P I O - N E T を利用する全ての地方公共団体との取り交わし手続を完了させた。</p> <p>その結果、P I O - N E T 登録日数は 30.7 日から 9.0 日と大幅に短縮され、平成 29 年度はさらに短縮され、6.7 日となった。</p>	<p><自己評価></p> <p>評価: A</p> <p>P I O - N E T の刷新に当たり、入力項目の見直しや仮登録の仕組みの導入により、登録日数の短縮を進めた。</p> <p>その結果、平成 27 年度に P I O - N E T 登録日数は 23.6 日から 9.0 日と大幅に短縮され、計画値の 10 日以内を達成した。</p> <p>また、平成 28 年度の登録日数は 7.0 日、平成 29 年度の登録日数は 6.7 日となり、登録日数の短縮が進んでいるところである。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、A と評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>平成 30 年度以降も引き続き、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮の取組に努める。</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>P I O - N E T 2015 の運用が安定的に運営され、地方公共団体等での円滑な運用が継続された結果、決裁前の情報を閲覧登録する仕組み (仮登録機能) の運用ルールに基づく登録日数の短縮も進み、平成 28 年度には登録日数が 7.0 日となり、計画値の 10 日以内を達成した点は評価できる。本登録についても、平成 28 年 11 月の P I O - N E T 運営連絡会議において地方公共団体担当職員に対し、登録早期化を働き掛けている。また、P I O - N E T 用キーワードの逆引き辞書の運用が開始され、利用者への利便性を高めたことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>安定的なシステム運用を確立し、引き続き消費生活相談員の負担軽減のためのシステム改善を図る必要がある。</p> <p>また、引き続き、決裁前の情報を閲覧登録する仕組み (仮登録機能) の運用ルールに基づき、登録日数の更なる短縮に努め、情報の迅速な展開を図るべきである。併せて、本登録についても登録早期化を働き掛けることが必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【19】		
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O - N E Tの刷新（登録日数の短縮（センター受付分））	
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）施策番号6(2)⑦	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5号、第42条第1項・第2項別法条文など） 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
登録日数 (計画値)	5日以内	—	—	—	5日以内	5日以内	5日以内	予算額（千円）	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	1,565,072
登録日数 ※刷新前 (実績値)		22.7日	11.3日	10.8日	12.5日	—	—	決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	1,626,099
登録日数 ※刷新後 (実績値)		—	—	—	5日	4.3日	4.3日	経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	306,145
								経常損益（千円）	2,292	6,481	△ 3,428	46,928	306,145
								行政サービス実施 コスト（千円）	1,398,054	1,420,766	2,927,398	1,373,389	1,683,069
								従事人員数	41	42	40	41	41

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

41

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
P I O - N E Tについて、「P I O - N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを旨とする（センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。） また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・P I O - N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する。 ・「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを旨とする（センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。） また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	<主定量的指標> P I O - N E Tへの登録日数（センター受付分） <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O - N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談の登録までの平均日数を5日以内に短縮するため、以下のとおり実施した。 データ登録に係る業務フローを見直すとともに、登録日数短縮への対応策を検討し、体制を整備した結果、平成25年度は11.3日、平成26年度は10.8日まで短縮した。 平成27年度は、平成25年度に整備した体制での登録作業を実施するとともに、平成27年9月28日から運用を開始したP I O - N E T2015の仮登録の仕組みより、センターが自ら受け付けた相談については、相談受付日から仮登録となるまでの日数を5日とし、より速い登録が実現できるよう措置を実施した。 その結果、平成27年度刷新前（4月1日から9月27日までの相談受付分）の登録日数は12.5日であったが、刷新後の登録日数は5日となった。 平成28年度は、前年度に引き続き、登録日数短縮への具体的な取組として、相談情報部一次決裁データを翌日中に情報管理部で二次決裁するという体制での登録作業を実施すると同時に、前年度同様、相談受付日から仮登録となるまでの日数を5日とし、登録の早期化を図った。 その結果、平成28年度における登録日数は4.3日となった。また、平成29年度においても同様の取り組みを行った結果、登録日数は4.3日となった。	<自己評価> 評価：B 決裁処理早期化のための体制での登録作業を実施するとともに、仮登録となるまでの日数を5日に設定し、登録の早期化を図った結果、平成28年度は4.3日、平成29年度も4.3日となり、計画値の5日以内を実現した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮の取組に努める。	評価：B <評定に至った理由> 仮登録となるまでの日数を5日に設定したが、平成28年度は実績値が4.3日となり、目標値である刷新後の年平均5日以内に達成している。また、本登録についても決裁処理早期化に努めていることは評価できる。 <今後の課題> 仮登録はあくまでも国民生活センター内の決裁を得ていない、内容が限られた連報の登録情報であるため、引き続き、本登録に係る日数を短縮し、鮮度の高い情報を活用するための取組を進めることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

42

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【20】		
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新 (新しいキーワードによる運用)	
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) 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 10 条第 5 号、第 42 条第 1 項・第 2 項 「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 行政事業レビューシート 事業番号 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
商品キーワード数(実績値)				2,122	1,179				予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	
削減数				—	943				決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	
内容等キーワード数(実績値)				786	454				経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	
									経常損益(千円)	2,135	6,456	△ 3,428	
									行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	
									従事人員数	20	21	21	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績		自己評価		(見込評価)	(期間実績評価)
P I O - N E T について、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成 27 年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を 10 日以内に短縮することを目指す(センターが自ら受け付けた相談については、平均 5 日以内に短縮する。) また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	<ul style="list-style-type: none"> キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。 実施状況 	<ul style="list-style-type: none"> ＜主な定量的指標＞ 商品キーワード数 内容等キーワード数 ＜その他の指標＞ 実施状況 ＜評価の視点＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ＜主要な業務実績＞ キーワードの抜本的な見直しについて、以下のとおり実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ①平成 25 年度において、消費者庁、各省庁及び消費生活センターからの意見を踏まえ、キーワード削減方針を確定させた。平成 26 年度において、商品キーワードを 943 個(44%)、内容等キーワードを 332 個(42%)削減した。 ②マニュアル改訂を行い、「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル(2015 年度版)」を平成 27 年 3 月に消費生活センター等に発送した。 さらに、P I O - N E T の刷新を踏まえた「消費生活相談カード記載要領」の作成にも着手した。 ③平成 27 年 4 月から「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル(2015 年度版)」による運用を開始するとともに、P I O - N E T 2015 運用開始後は、新しいキーワードについて、「P I O - N E T つうしん」や「消費生活相談カード作成セミナー」で説明を行った。 なお、改訂後のキーワードが適切に入力されているかどうかを検証するとともに、入力データの精査作業を通じて入力状況を適宜把握し、入力が適切にされていることを確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ＜自己評価＞ 評定：A P I O - N E T 刷新に当たり、商品キーワードを 44%、内容等キーワードを 42%削減した上で、マニュアル改定を行い、P I O - N E T 2015 運用開始に備えた。 運用開始後は「P I O - N E T つうしん」や「消費生活相談カード作成セミナー」で説明を行うなど、新しいキーワードの運用円滑化に対応した。 なお、平成 29 年度においても同様の取組を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、A と評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、新しいキーワードの運用円滑化の取組に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 評定 A 評定 	<ul style="list-style-type: none"> ＜評定に至った理由＞ P I O - N E T 2015 への刷新においては、消費者庁、各省庁、消費生活センターからの意見を聴取し、キーワード削減方針を確定させ、商品キーワードを 44%、内容等キーワードを 42%削減した上で、マニュアル改定を行い運用開始に備えた。運用開始後は「P I O - N E T つうしん」や「消費生活相談カード作成セミナー」で説明を行うなど、新しいキーワードの利用円滑化に対応し、所期の目標を十分に達成していると評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、新しいキーワードの運用円滑化の取組に努める必要がある。併せて、更なる利便性向上に向けて、次期 P I O - N E T システムにおける新しいキーワードの検討を開始する必要がある。 ＜その他事項＞ 特になし 		

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【21】		
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新 (逆引き辞書、入力補助機能の検討)	
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) 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 10 条第 5 号、第 42 条第 1 項・第 2 項 「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 行政事業レビューシート 事業番号 0011

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 24 年度 実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
								予算額 (千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
								決算額 (千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
								経常費用 (千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
								経常損益 (千円)	2,135	6,456	△ 3,428		
								行政サービス実施 コスト (千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
								従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
P I O - N E T について、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成 27 年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を 10 日以内に短縮することを目指す (センターが自ら受け付けた相談については、平均 5 日以内に短縮する。) また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。 ・評価の視点> —	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 逆引き辞書の作成について、以下のとおり実施した。 運用面での利便性等から Excel による逆引き辞書を作成することとし、検証後の意見を踏まえ改修を進め、平成 27 年度から利用を開始した「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル (2015 年度版)」への対応と利用者向けの操作手順書の整備を行った。さらに、平成 28 年度中に消費生活センター等で利用を開始できるよう準備を行い、平成 28 年度中に消費者行政フォーラムを通じて「P I O - N E T 用キーワード逆引き検索シート」として公開、運用を開始した。 また、テキストマイニング技術の導入により、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与の次期システムへの採用については、費用対効果の面で現段階での導入は見送り、引き続きテキストマイニング技術に関する情報収集を行う一方で、相談情報入力者の負荷軽減に資するため、P I O - N E T 2015 の入力システムに、利用者が入力した「商品・役務名」や「購入・契約先キーワード」を基に、「第 1 商品キーワード」の候補を表示する入力補助機能を装備した。	<自己評価> 評定: B 逆引き辞書を作成するとともに「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル (2015 年度版)」への対応と利用者向けの操作手順書の整備を行った。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、逆引き辞書の運用を行う。	評定 B 評定 <評定に至った理由> 逆引き辞書を作成するとともに「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル (2015 年度版)」への対応と利用者向けの操作手順書の整備を行い、所期の目標を達成していると評価できる。 <今後の課題> 引き続き、逆引き辞書の運用効果を上げるように努める。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【22】			
2(1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用（早期警戒指標に基づく情報の提供）		
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）施策番号1(2)①、3(2)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条第5号、第42条第1項・第2項「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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
提供回数（定期）（実績値）		12回	12回	12回	12回	12回	12回		予算額（千円）	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	1,565,072
提供回数（財産 事案情報共有打 合せ）		45回	49回	46回	43回	45回	39回		決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	1,626,099
情報提供件数 (実績値)		14件	10件	9件	14件	4件	13件		経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	306,145
									経常損益（千円）	2,292	6,481	△ 3,428	46,928	306,145
									行政サービス実施 コスト（千円）	1,398,054	1,420,766	2,927,398	1,373,389	1,683,069
									従事人員数	41	42	40	41	41

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

47

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)	
消費者被害の未然防 止・拡大防止を図るた め、新たな手口・悪質 事例等を早期に明らか にする「早期警戒指 標」を活用し、消費者 庁、関係省庁、関係 センター等の迅速な情 報提供を行う。	・消費者被害の未然防 止・拡大防止を図るた め、新たな手口・悪質 事例等を早期に明らか にする「早期警戒指 標」を活用し、消費者 庁、関係省庁、関係 センター等の迅速な情 報提供を行う。	<主な定量的指標> ・中央省庁、地方公共 団体等への提供回数（定 期） ・「財産事案情報共有打 合せ」での提供回数 ・「急増指標」を活用し た情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点>	<主要な業務実績> 早期警戒指標に基づく情報の提供につ いて、以下のとおり実施した。 ①早期警戒指標に基づく情報提供にあつ て、早期警戒指標の有効性について確認 した。 早期警戒指標の1つである「特商法指 標」については、特商法違反で行政処分 等された事業者と行政処分等された時 点の直近の指標値を調べ、「特商法指 標」が特商法違反で行政処分される事 業者を予測した確率は高いと考えられ た。 もう1つの「急増指標」については、消 費者庁で実施した消費者安全法に基づ く事業者名を特定した公表件数と、急 増指標上位30位での検出率を調べ、高 いことが分かった。 ②早期警戒指標（「急増指標」及び「特 商法指標」）に基づく情報は、消費 者庁、関係省庁、関係独立行政法人、 消費生活センター等へ定期的に提供し たほか、定期的に開催される消費者 庁との打合せにおいて活用した。 センターでは「急増指標」に基づく情 報の特徴や問題点を分析し、「急増指 標」を活用した情報提供を実施した。 ○情報提供件数 ・平成25年度：10件 ・平成26年度：9件 ・平成27年度：14件 ・平成28年度：4件 ・平成29年度：13件 (年度平均：10.0件)	<自己評価> 評価：B 早期指標に基づく情報を、消費者 庁、関係省庁、関係独立行政法人、 消費生活センター等へ定期的に提供 したほか、消費者庁との打合せにお いて活用した。 さらに、「急増指標」を活用した 情報提供は、基準値に満たなかった 年度もあったものの、着実に実施し た。 これらを踏まれば所期の目標を 達成しているためBと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「早期警戒指標」を 活用し、消費者庁等へ新たな手口・悪 質事例等の迅速な情報提供を行う。	評価：B <評定に至った理由> 「早期警戒指標」を定期的に消費 者庁等へ提供し、「急増指標」を 活用した情報提供を着実に実施して きたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「早期警戒指標」を 活用し、指標に基づく情報を消費 者庁等へ継続的に提供する必要が ある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> (見込評価時との乖離がある場合には 重点的に理由を記載) <今後の課題> <その他事項>				

4. その他参考情報

48

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【23】		
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用（早期警戒指標の利活用の促進）	
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）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）
当該項目の重要度、難易度	—	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項「消費者基本法」第25条
	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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用ユーザー数 (実績値)		2,969人	3,584人	4,698人	4,920人	6,719人	9,507人	予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	1,096,708
								決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
								経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
								経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	31,001	286,197
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
								従事人員数	20	21	21	21	21

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					評定	B
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-ALERTの利用ユーザー数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施状況 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 	<p><主要な業務実績></p> <p>早期警戒指標の利活用について、以下のとおり実施した。</p> <p>平成22年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」(PIO-ALERT)の利用頻度を上げるため、基本的な操作手順を記載した「PIO-ALERTの活用事例と操作方法」を作成し、利用ユーザーへ配布した結果、平成25年度は平成24年度に比べ利用ユーザー数が21%増加したが、アンケートの結果、ユーザーを拡大することが、利用状況の推進につながると判断したため、メインセンター以外の消費生活センターへのユーザー拡大を実施したところ、平成26年度は利用ユーザー数が4,698に増加した(31.1%増)。</p> <p>また、次期PIO-ALERTへの統合のため、システム設計を進めるとともに、特商法指標の見直しを実施した。新指標では特商法違反で行政処分される事業者を予測する確率の改善を目指した。</p> <p>PIO-ALERT2015に早期警戒指標を集計する機能を組み込み、平成27年9月28日から運用を開始した。PIO-ALERT2015運用開始後は、早期警戒指標の安定的な稼働を維持するとともに、「PIO-ALERTつうしん」を通じて、全国の消費生活センターにおける早期警戒指標集計機能の利用促進を図り、平成27年度の利用者数は4,920人になった。</p> <p>さらに、「PIO-ALERTセミナー」において同機能について説明し、利用を推奨した。また、平成28年度において早期警戒指標の利用促進のために、「PIO-ALERTデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を作成した。平成28年度の利用者数は6,719人(基準値2,969人の2.3倍)になった。また、平成29年度においては、「PIO-ALERTデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を「PIO-ALERTセミナー」などで配布、説明し、利用推奨を図った。その結果、平成29年度の利用者数は9,507人(基準値2,969人の3.2倍)となった。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>「消費生活相談早期警戒システム」の安定的な運用に努めたほか、PIO-ALERT2015に早期警戒指標集計機能を組み込み、平成27年9月28日から運用開始した。</p> <p>運用開始後は、PIO-ALERTつうしんを通じて早期警戒指標集計機能の利用促進を図ったことなどから、平成29年度の利用者数は基準値の3.2倍になった。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、PIO-ALERT2015の早期警戒指標集計機能の安定的な稼働を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>PIO-ALERT2015の早期警戒指標を集計する機能の安定的稼働を行うとともに、PIO-ALERTセミナーでの早期警戒指標に関する説明及び「PIO-ALERTデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」作成により、早期警戒指標集計機能の利用促進を図ったことで、利用ユーザー数が大きく伸びたことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、PIO-ALERT2015の早期警戒指標集計機能の安定的な稼働のもと、早期警戒指標の各消費生活センターにおける利活用を推進する。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p>(見込評価時に検出されなかった課題、新中期目標の変更が必要になる事項等あれば記載)</p> <p><その他事項></p>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【24】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ③ P I O - N E T の利用承認		
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) 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10条第5号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	1,096,708
								決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
								経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
								経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	31,001	286,197
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
								従事人員数	20	21	21	21	21

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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					
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)			
地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。	地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点>	<主要な業務実績> P I O - N E T の利用承認について、以下のとおり実施した。 毎年度、消費者庁が策定した配備基準(平成26年6月26日消費者庁決定)に基づき配備調査を実施し、次期 P I O - N E T 端末の配備台数を確定させた。 また、平成27年度において、消費者庁から「LGWAN経由の P I O - N E T 利用」(平成27年12月22日付)が示されたことを受け、同利用に関する要望調査を毎年度実施し、平成28年度、新たに計158箇所の新規利用拠点を追加することとし、地方公共団体における P I O - N E T 2015 の利用拡大を図った。 なお、平成27年度中に新規 LGWAN 利用を承認し、平成28年度中に利用を開始した103拠点については、P I O - N E T 2015 との接続や相談情報入力のために必要な情報提供等を実施した。 また、平成29年度は23の地方公共団体からの新規利用申請を承認すると同時に、平成28年度中に承認した39の新規利用申請について、P I O - N E T 2015 との接続や相談情報入力のために必要な情報提供等を実施した。		<自己評価> 評定: B 消費者庁が策定した配備基準に基づき、P I O - N E T 2015 の端末配備台数を確定させるとともに、消費者庁から「LGWAN経由の P I O - N E T 利用」が示されたことを受け、地方公共団体からの要望を踏まえ、LGWAN経由での P I O - N E T 2015 新規利用を承認した。 なお、平成29年度においても、23の新規利用申請を承認し、P I O - N E T 2015 の利用拡大を図った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> ・引き続き、地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。		評定	B	評定			
							<評定に至った理由> 消費者庁が策定した配備基準に基づき、地方公共団体からの要望を募り、LGWAN経由での P I O - N E T 2015 利用申請を追加承認するなど適切に事務を実施し、利用拡大が図られたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、定期的に要望調査を行い、新規 LGWAN 利用者を増やすとともに、適切に対応する。 <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>			

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【25】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ④「事故情報データベース」の活用		
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) 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10条第5号、第42条第1項・第2項「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
									予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	1,096,708
									決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
									経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
									経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	31,001	286,197
									行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
									従事人員数	20	21	21	21	21

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。	事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。	<主な定量的指標> ・データ収集参画機関 <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 事故情報データベースの活用について、以下のとおり実施した。 消費者庁との協議を踏まえ、平成24年度にシステム改善を実施した「PIO-NE T「処理結果」行政開示対応」の運用を開始するとともに、消費者庁との協議に基づく情報分析能力の強化等のために、消費者庁が希望したシステムの一部改修や同システムの基盤更改に対応した。 さらに、日本中毒情報センターと協議し、同センター保有の事故情報を登録した。また、厚生労働省の「食中毒発生情報処理システム」提供データ精度向上のため、事故発生の具体的な場所が表示されるよう、改修を行った。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集についても、消費者庁と協議を行い、引き続き検討した。	<自己評価> 評定：B システムの安定的な運用を図るとともに、消費者庁との協議に基づくシステムの一部改修等に対応した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施し、データ精度の向上を図った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。 また、インターネットの活用等についても、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。	評定 B <評定に至った理由> システムの安定的な運用を実施したことに加え、日本中毒情報センター保有の事故情報の登録により、データ内容の充実を図ったことは評価できる。<今後の課題> 引き続き、関係機関等との重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、関係省庁とも協議し、事故情報データベース情報の有効活用が図られるよう取り組むこと。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【26】

2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ⑤調査研究		
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) 施策番号1 (2)①、3 (2)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条第4号 「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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
調査研究の情報提供件数(実績値)		1件	1件	1件	1件	1件	1件(※)	予算額(千円)	393,375	387,909	269,027	249,836	259,495
「国民生活研究」発行回数(実績値)		4回	2回	2回	2回	2回	2回	決算額(千円)	382,457	370,897	259,302	249,984	252,212
								経常費用(千円)	382,972	371,455	260,808	249,077	252,973
								経常損益(千円)	158	25	0	1,502	7,715
								行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	201,821	232,939	158,196
								従事人員数	21	21	15	16	17

(※) 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、比較法学会シンポジウムで中間報告を行っている。 ※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

55

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
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、P I O - N E T 情報等を活用し、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。	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、P I O - N E T 情報等の活用や、海外の消費者行政の動向について情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	<主な定量的指標> ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数 <その他の指標> ・調査研究等の内容 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活に重大な影響を及ぼす問題についてテーマを設定し、調査及び公表を行った。主な取組は以下の通り。 ○アンケート調査 ・平成25年度 「第41回国民生活動向調査」を実施した。 特定テーマを「くらしと海外」とし、国際化する消費生活における人々の意識と行動を探った。さらに、東日本大震災後に「行っていること、心がけていること」についても過去2回の調査との比較を行う視点から、併せて調査し、調査結果の概要及び報告書を作成し公表した。 ・平成26年度 越境消費者トラブルについて、全国の消費生活センターにおける越境消費者取引に関する相談受付の状況や相談対応の実状等を明らかにするため、相談員を対象としたアンケート調査を実施し、公表した。 ・平成27年度 平成27年3月に公表した「消費生活相談員を対象とした『越境消費者取引の相談対応等に関する調査』」の結果及びP I O - N E T に蓄積された事例等を基に、越境消費者取引の類型整理と事例分析により相談対応上の課題を探ることを目的とした報告書を平成28年3月に公表した。 ・平成28年度 在住外国人・訪日外国人に関し、消費生活センターにおける対応の現況について、全国の消費生活センターを対象にアンケート調査を実施した(平成28年2月)が、さらに、調査対象のうち特徴的・先進的な取組を行う消費生活センターに対し、その状況についてヒアリングによる追加調査を行い、公表した。 ・平成29年度 全国の消費生活センターにおける、障害者の消費生活相談への対応や啓発事業の実施に関する現況を把握し、対応上の課題、障害者福祉部局等との連携の在り方などを	<自己評価> 評定：B 「国民生活研究」について、特集を定め、毎年度2回発行した。また、特定テーマに対するアンケート調査を行い、報告書を作成し公表した。さらに、平成28年度から科学研究費助成事業による交付を受け、積極的に調査研究に取り組んだ。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> ・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、P I O - N E T 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。	評定 B <評定に至った理由> 毎年度、調査研究の情報提供件数の目標を著実に達成した。「国民生活研究」の発行回数は、経費削減により基準値の年4回に対し、毎年度、2回の発行となっているものの、1回当たりの質及び量の充実により求められる水準を維持していると評価できる。また、外部資金として文部科学省科学研究費補助金を獲得して新たな調査研究の枠組みを構築し取組を開始したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案において、P I O - N E T 情報等の活用や、海外の消費者行政等の情報収集を通じて調査研究を行い、より広く国民に情報提供する仕組みを構築する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

56

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

		<p>検討するうえでの基礎資料とするため、消費生活センターを対象としたアンケート調査とヒアリング調査を実施し、平成 30 年 1 月に結果を公表した。</p> <p>○科学研究費助成事業による調査研究</p> <p>平成 28 年度より新たに交付を受けた科学研究費助成事業による科学研究費補助金により、「消費者被害の救済手段と抑止手法の多様化及び両者の連携に関する比較法政策的研究」と題し、海外の消費者行政等の動向も含めた調査研究を行った。本調査研究では、担当研究者の諸外国での現地調査による最新情報の収集と文献調査を行い、年 4 回程度の研究会を実施し、平成 28 年度には、シンポジウムを大学と共同主催したほか、年間の研究成果報告のまとめとして、年度報告書を公表した。さらに、平成 29 年度は、比較法学会シンポジウムで本調査研究の中間報告を行った。</p> <p>○「国民生活研究」特集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度：「国境を越える消費生活相談—越境消費者取引に関する相談とその解決に向けて」 ・平成 26 年度：「進化・多様化する決済手段と消費者トラブル」 ・平成 27 年度：「アジア諸国の消費者問題・消費者政策の動向」 ・平成 28 年度：「広告に関する消費者問題」 ・平成 29 年度：「成年年齢の引下げをめぐる消費者問題」 			
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【27】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 (情報提供の実施)		
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) 施策番号1 (2)①、3 (2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
記者公表件数(計画値)	50件	—	50件	50件	50件	50件	50件	予算額(千円)	1,077,920	1,141,227	1,162,296	1,150,154	1,394,462
記者公表件数(実績値)		78件	80件	73件	58件	68件	59件	決算額(千円)	1,003,883	1,060,605	1,088,481	1,100,650	1,354,659
相談情報部		29件※2	33件	31件	28件	36件※2	26件	経常費用(千円)	1,174,924	1,193,578	1,231,213	1,225,902	1,326,422
商品テスト部		45件※2	42件	37件	25件	28件※2	27件	経常損益(千円)	329	40	5	23,367	65,954
紛争解決委員会事務局		4件	4件	4件	4件	4件	4件	行政サービス実施コスト(千円)	1,099,725	1,204,338	1,143,832	1,213,429	1,164,491
広報部※1		1件	1件	1件	1件	1件	1件	従事人員数	65	69	65	70	71
上席調査研究員			—	—	—	—	1件						

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

達成度			160.0%	146.0%	116.0%	136.0%	118.0%						
記者説明会開催回数(実績値)	16回	23回	21回	23回	19回	22回							
ホームページ又はFAX公表回数(実績値)	16回	12回	13回	14回	21回	9回							
新聞(在京6紙)掲載回数(実績値)	58回	86回	106回	98回	68回	90回							
テレビ・ラジオ放送回数(実績値)	46回	89回	73回	65回	53回	48回							
地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(実績値)	77回	284回	592回	565回	216回	561回							
事案の選定から1ヶ月以内の公表件数(実績値)	20件	17件	22件	20件	25件	26件							
事案の選定から1ヶ月以上2ヶ月以内の公表件数(実績値)	6件	6件	4件	6件	5件	10件							

※1. 平成24年度、25年度は企画課

※2. 相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

(注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
<p>PIO-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発している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。</p>	<p>PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 記者公表件数 記者説明会開催回数 ホームページ又はFAX公表回数 新聞（在京6紙）掲載回数 テレビ・ラジオ放送回数 地方紙掲載回数（ネット掲載を含む） 事案の選定から1ヵ月以内の公表件数 事案の選定から1ヵ月以上2ヵ月以内の公表件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>PIO-NET等で収集される情報をもとに、記者説明会を機動的に以下の通り実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者公表件数 平成25年度：80件 平成26年度：73件 平成27年度：58件 平成28年度：68件 平成29年度：59件 公表した情報については、以下の通り取り上げられている。 ○新聞（在京6紙）掲載回数 平成25年度：86回 平成26年度：106回 平成27年度：98回 平成28年度：68回 平成29年度：90回 テレビ・ラジオ放送回数 平成25年度：89回 平成26年度：73回 平成27年度：65回 平成28年度：53回 平成29年度：48回 地方紙掲載回数（ネット掲載を含む） 平成25年度：284回 平成26年度：592回 平成27年度：565回 平成28年度：216回 平成29年度：561回 PIO-NET情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く） 平成25年度：30件 平成26年度：33件 平成27年度：28件 平成28年度：33件 平成29年度：16件 事案の選定から1ヵ月以内の公表件数 平成25年度：17件 平成26年度：22件 平成27年度：20件 平成28年度：25件 平成29年度：26件 	<p><自己評価></p> <p>評定：A</p> <p>毎年度、記者説明会を機動的に開催するなどし、各年度計画値の50件を大きく上回る情報提供を行った。また、公表した情報については、毎年度基準値（平成24年度実績値）を上回る回数、新聞、テレビ・ラジオに取り上げられた。これらを踏まえれば、初期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>今後も、PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、情報提供を行う。</p>	<p>評定</p> <p>A</p> <p><評定に至った理由></p> <p>各年度において、記者説明会を機動的に開催するなどし、全ての年度で目標の50件を上回る情報提供を達成した。また、公表した情報については、新聞、テレビ・ラジオに多く取り上げられ、報道機関等を有効に活用した情報提供を実施した。さらには、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、迅速な公表を行ったことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析し、報道機関等への発表を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を目指す必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<ul style="list-style-type: none"> 事案の選定から1ヵ月以上2ヵ月以内の公表件数 平成25年度：6件 平成26年度：4件 平成27年度：6件 平成28年度：5件 平成29年度：10件 			
--	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【29】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (ホームページ利用者の利便性の向上))		
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) 施策番号1 (2)①、3 (2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	274,367
								決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
								経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
								経常損益(千円)	0	15	0	△844	13,892
								行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
								従事人員数	8	13	11	13	13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

65

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、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わかりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページ利用者の利便性向上を図るため、消費者の関心や問題性の高い情報について、適宜、コーナーの開設や入替、情報の更新を行い迅速に掲載した。平成29年度は年末年始に「ジャパンライフ専用ダイヤル」のページを開設しトップページに掲載、成人式の晴れ着レンタルの「はれのひ」トラブルに関連し「着物等のレンタルトラブル」を開設するなど注意喚起を迅速に行った。 また、発表情報をした情報についてFacebookでも情報提供を行った。 高齢者・障害者をはじめすべての人々が利用しやすいホームページとするために、平成23年に総務省が公表した「みんなの公共サイト運用モデル(2010年度改訂版)」で求める「JIS X 8341-3:2010の達成度調査」を実施し、明らかになった問題点について平成26年度に修正を行い、ウェブアクセシビリティの向上を図った。 さらに、平成27年度においては、訪日・在日外国人の増加に対応するため、英語版ホームページを見直し、デザインとともに情報内容の充実を図った。 平成28年度においては、2016年度に改訂された「JIS X 8341-3:2016」に基づくウェブアクセシビリティ調査を実施し、利用者の利便性向上のためのスマートフォン対応を含めたリニューアルに向けた準備を行った。 平成29年度は、スマートフォン対応を含むサイトリニューアルに向けて、新サイトのデザインを決定するとともに、現行サイトからの移行作業等を開始した。	<自己評価> 評定: B ホームページ利用者の利便性向上のため、消費者の関心や問題性の高い情報について適宜、コーナーの開設や入替、情報の更新を行う他、英語版ホームページのリニューアルを実施した。 また、「みんなの公共サイト運用モデル(2010年度改訂版)」に合わせたホームページになるよう修正を行い、ウェブアクセシビリティの向上を図った。 さらに、平成30年度のスマートフォン対応を含めたリニューアルに向けて、新サイトのデザインを決定するとともに、現行サイトからの移行作業等を開始した。これらを踏まえば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 今後もホームページにおいて迅速な情報提供を行う。平成30年度はホームページリニューアルを行い、スマートフォン対応を行うとともに、新デザインでのホームページを公開し運用を開始する	評定 B <評定に至った理由> 英語版ホームページのリニューアルを実施するほか、「消費生活相談員資格試験」開始に伴い新コーナーの開設や地震等の災害発生時には専用ページを早期に立ち上げ、便乗商法等への注意喚起等を随時更新し注意を促すなど、利用者のニーズに沿った情報提供を行ったことは評価できる。 <今後の課題> アクセシビリティ調査で指摘された課題を解消するとともに、ホームページの構造・情報分類を見直し、新デザインのホームページの運用を早期に開始できるよう準備を行うことが必要である。 また、スマホの急速な普及などの情報化の進展に対応した利便性の高いホームページの運用を行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

66

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【30】		
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (ホームページによる情報提供))	
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) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		
								予算額 (千円)	175,936
								決算額 (千円)	154,118
								経常費用 (千円)	165,476
								経常損益 (千円)	0
								行政サービス実施コスト (千円)	105,517
								従事人員数	8

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

67

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、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提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者の関心が高い情報を掲載するほか、社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に情報提供した。各年度に行ったホームページによる緊急性が高い主な情報提供は以下のとおり。 (平成25年度) ・「いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！」 ・「「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落し」などのうたい文句に注意-」 ・「東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！」 ・「東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！(No.2) -オリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話-」 ・「ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有」 (平成26年度) ・「子どものオンラインゲームでの課金トラブル」 ・「自然災害に便乗した悪質商法」 ・「電子マネー等のキャッシュレス決済に関するトラブル」 ・「乳幼児(特に1歳以下)のボタン電池の誤飲に注意！」 ・「公的機関をかたって個人情報削除を持ちかける詐欺にご注意！」 (平成27年度) ・「プリペイドカードを不正に取得しようとする詐欺」 ・「個人情報漏えい便乗した手口」 ・「自然災害に便乗した悪質商法」 ・「国民生活センターをかたる詐欺」 ・「マイナンバー制度に便乗した詐欺」 ・「日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！」 ・「SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！日本語のサイトでも契約先は海外事業者」 ・「マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！」	<自己評価> 評定：B 毎年度、ホームページに消費者の関心が高い情報を掲載したほか、社会的関心の高まった消費者問題など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供した。このほか、平成28年度において、緊急性が高い情報等を素早く拡散させるために、外部サービス(SNS)を利用した情報配信(Facebook)を開始した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	評定 B	<評定に至った理由> 各年度、情報提供した事案については、いずれも国民の関心が高いものであり、ホームページに消費者の関心が高い情報を掲載したほか、社会的関心の高まった消費者問題など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供した。また、緊急性が高い情報等を素早く周知させるためのツールとして Facebook を利用したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、緊急性の高い問題について、その情報を迅速に収集するために採り得る手法・ツールを検討するとともに、情報通信技術の進展に対応したツールを用いて、より多くの消費者に対し、情報提供を迅速に行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>			

68

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<p>・「マイナンバー制度を悪用したお知らせメールにご注意ください！」</p> <p>(平成 28 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「2016 年 4 月 1 日からの電力小売り全面自由化開始に合わせた注意喚起」 ・「平成 28 年熊本地震発生に伴う便乗情報等に関する注意情報」 ・「鳥取県中部地震発生に伴う便乗商法等に関する注意情報」 ・「国民生活センターをかたる詐欺への注意情報」 ・「2017 年 4 月 1 日からのガス小売り全面自由化開始に合わせた注意喚起」 ・「鳥インフルエンザ発生時に専用ページの更新」 <p>(平成 29 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ガスの小売全面自由化開始に合わせた注意喚起」 ・「架空請求ハガキの注意喚起」 ・「電力の小売全面自由化 1 年半経過の注意喚起」 ・「ガスの小売全面自由化から半年経過の注意喚起」 ・「国民生活センターをかたる電話等の増加に伴う専用ページの更新」 ・「年末年始に開設した『ジャパライブ専用ダイヤル』を開設しホームページの目立つ位置に掲載」 ・「『はれのひ』のトラブルに関連し着物のレンタルトラブルのページ掲載」 ・「鳥インフルエンザ発生時に専用ページの更新」 ・「『ジャパライブ専用ダイヤル』の実施結果の掲載」 <p>この他、平成 28 年度には、緊急性が高い情報等を素早く拡散させるために、外部サービス（SNS）を利用した情報配信（Facebook）を開始した。</p>		
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【31】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布))		
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) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号、第42条第2項 「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 行政事業レビューシート 事業番号0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
ウェブ版「国民生活」掲載回数(計画値)	12回	-	12回	12回	12回	12回	12回	予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	274,367
ウェブ版「国民生活」掲載回数(実績値)		12回	12回	12回	12回	12回	12回	決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
全記事総アクセス数(実績値)		502,222件	996,349件	2,106,984件	2,699,068件	5,550,235件	6,305,023件	経常損益(千円)	0	15	0	△844	13,892
簡易冊子版配布部数(実績値)		1,200部	1,200部	1,100部	1,180部	1,195部	1,230部	行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
								従事人員数	8	13	11	13	13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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				
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)		
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、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提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。 ・全記事総アクセス数 ・簡易冊子版配布部数 ・簡易冊子版配布先	<主な定量的指標> ・ウェブ版「国民生活」掲載回数 ・全記事総アクセス数 ・簡易冊子版配布部数 <その他の指標> ・簡易冊子版配布先 <評価の視点> -	<主要な業務実績> (ウェブ版「国民生活」) 毎年度、ホームページにウェブ版「国民生活」を毎月1回掲載した。また、「国民生活」には、センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。 ○全記事総アクセス数：平成28年度、29年度の平均約593万件 (簡易冊子版) ウェブ版「国民生活」のホームページ掲載に併せ、簡易冊子版を1,230部印刷し、全国の消費生活センター・消費者団体、執筆者等へ配布した。	<自己評価> 評定：B ウェブ版「国民生活」に、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載し、毎月、ホームページで提供した。 また、ホームページ掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「国民生活」を定期的に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版を関係各所に配布する。	評定	B	評定	<評定に至った理由> ウェブ版「国民生活」に、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載し、消費者への定期的な情報提供が行われた。また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布し、周知の展開を図ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、簡易冊子版の配布については適切な部数とする必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当務及び事業に関する基本情報【32】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (「国民生活」読者等へのアンケート調査))		
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) 施策番号1 (2)①、3 (2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
平均満足度 (計画値)	4以上	—	4以上	4以上	4以上	4以上	4以上	予算額 (千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	274,367
平均満足度 (実績値)		4.4	4.4	4.5	4.5	4.5	4.5	決算額 (千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
達成度			110.0%	112.5%	112.5%	112.5%	112.5%	経常費用 (千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
								経常損益 (千円)	0	15	0	△ 844	13,892
								行政サービス実施コスト (千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
								従事人員数	8	13	11	13	13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に適切な情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、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提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	<主な定量的指標> ・アンケート調査結果 (平均満足度) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 毎年度、読者への満足度アンケート調査を実施し、満足度については5段階評価で毎年度平均で「4.5」を得た。さらに、アンケート調査の結果、「特集」「暮らしの法律Q&A」「暮らしの判例」「誌上法学講座」「事例で学ぶ消費生活相談の関連法規」「インターネット取引のトラブル」「賃貸住宅の基礎知識」等の記事が相談現場等で役立っていることがわかった。また、アンケート結果から得られた意見をテーマとして取り上げ、誌面に反映させた。	<自己評価> 評定：B ・満足度アンケート調査を実施したところ、満足度について5段階評価で毎年度平均で「4.5」であり、目標値である4以上となった。また、相談現場で役立っている記事等についての把握も行い、さらにアンケートによって得られた意見を誌面に反映させる対応を行った。 ・これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	評定 B <評定に至った理由> 毎年度、アンケート調査における満足度が目標値を上回った。また、アンケート調査で寄せられた意見や要望を誌面に反映させたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、内容の充実、読者のニーズを汲み取るようなアンケート項目を設定することや読者の属性ごとの満足度が確認できるようなアンケート項目の追加を検討する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【33】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (イ. 出版物)		
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) 施策番号1 (2)①、3 (2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「くらしの豆知識」発行回数(計画値)	1回	—	1回	1回	1回	1回	1回	予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	274,367
「くらしの豆知識」発行回数(実績値)		1回	1回	1回	1回	1回	1回	決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
販売部数(実績値)		320,321部	289,556部	248,837部	244,647部	245,970部	224,124部	経常損益(千円)	0	15	0	△844	13,892
デジタル版作成部数(実績値)		1,100部	1,100部	1,100部	1,200部	1,200部	1,245部	行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
								従事人員数	8	13	11	13	13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、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提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行する。 ・「くらしの豆知識」販売部数 ・デジタル版作成部数 ・その他の指標 ・なし	<p><主要な業務実績></p> <p>年1回、「くらしの豆知識」を発行するとともに、視覚障害者の利用に供するためのデジタル版を作成し、消費者情報の普及を図った。 (販売部数：年度平均約25万部、デジタル版：年度平均1,170部)</p> <p>また、平成28年度から、オールカラーでひと回り大きいA5判にリニューアルし、平成29年度には、カラーユニバーサルデザインの認証を得て、色覚障害者を含め、より多くの人に見やすい配色の誌面とした。さらに、従来から行っていた発行者の意義を差し替えて印刷・製本し販売するサービスにおいて、新たに表紙にキャラクターや写真等を自由に入れられるようにした。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B 「くらしの豆知識」を年1回発行するとともに、視覚障害者のためのデジタル版を作成した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデジタル版を作成する。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p>評定</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>各年度で「くらしの豆知識」を年1回発行するとともに、視覚障害者のためのデジタル版を作成したことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>「くらしの豆知識」の更なる拡販を実施するとともに、引き続き、視覚障害者のためのデジタル版の作成に努めることが重要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【34】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供（ウ、高齢者や障害者等への情報提供（メールマガジンの発行））		
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）施策番号1(2)①、3(2)④ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	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1号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「見守り新鮮情報」発行回数（実績値）		27回	27回	32回	30回	28回	28回	予算額（千円）	175,936	258,602	204,849	217,610	274,367
「見守り新鮮情報」登録者数（実績値）		19,340人	19,371人	20,629人	21,298人	21,873人	22,326人	決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
「子どもサポート情報」発行回数（実績値）		12回	12回	13回	12回	14回	14回	経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
「子どもサポート情報」登録者数（実績値）		3,809人	4,048人	4,305人	4,583人	4,875人	5,134人	経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
								行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
								従事人員数	8	13	11	13	13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に適切な情報を提供。特に消費者トラブルメール箱に関する情報は積極的に活用し、分析した上で、必要情報を迅速かつより分かりやすく提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	高齢者や障害者に加えて、それの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	<主な定量的指標> ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」登録者数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> （見守り新鮮情報） 高齢者や障害者等の暮らしの安全・安心を守るため、悪質商法、事故情報等の重要な情報をコンパクトにまとめたメールマガジン「見守り新鮮情報」を毎年度発行した（年度平均約29回）。なお、「見守り新鮮情報」の登録者数は平成29年度では22,326人となり、基準値である平成24年度の実績値である19,340人から2,986人増加した。 （子どもサポート情報） いま注意すべき、子どもに関連する製品の事故情報や、子育て世帯を狙った悪質商法など、家族や子育て支援関係者を対象としたメールマガジン「子どもサポート情報」を毎年度発行した（年度平均約13回） なお、「子どもサポート情報」の登録者数は平成29年度では5,134人となり、基準値である平成24年度の実績値である3,809人から1,325人増加した。	<自己評価> 評定：B 「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」ともに毎年度、基準値以上の回数を発行し、登録者数においても基準値を上回った。これらを踏まれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「見守り新鮮情報」「子どもサポート情報」を発行する。	評定 B <評定に至った理由> 各年度とも「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」ともに基準値を上回る回数を発行し、啓発等に努めたことは評価できる。 <今後の課題> アンケートやヒアリングの結果を参考に、取り上げる事案の選定を行うとともに、利用者（メールマガジン登録者）の更なる拡大のための周知活動に努める必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【35】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ウ、高齢者や障害者等への情報提供 (メールマガジン等の活用))		
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) 施策番号1 (2)①、3 (2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「見守り新鮮情報」発行回数 (実績値)		27回	27回	32回	30回	28回	28回	予算額 (千円)	556,167	613,890	559,063	581,898	780,784
「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数 (実績値)		282,332件	238,905件	331,617件	317,559件	356,284件	281,484件	決算額 (千円)	504,083	570,030	541,559	547,343	768,098
「子どもサポート情報」発行回数 (実績値)		12回	12回	13回	12回	14回	14回	経常費用 (千円)	674,196	702,098	683,826	677,089	739,531
「子どもサポート情報」PDF版アクセス数 (実績値)		122,825件	70,847件	103,290件	97,757件	83,196件	67,317件	経常損益 (千円)	171	15	5	8,416	38,837
「くらしの危険」発行回数 (実績値)		6回	6回	6回	6回	6回	6回	行政サービス実施コスト (千円)	591,654	711,616	639,314	631,928	609,409
「くらしの危険」アクセス数 (実績値)		163,601件	116,751件	169,111件	206,511件	239,551件	232,703件	従事人員数	37	40	38	41	42

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

79

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、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提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に配布し、情報提供する。 ・「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数 ・「子どもサポート情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」PDF版アクセス数 ・「くらしの危険」発行回数 ・「くらしの危険」アクセス数	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」発行回数 「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数 「子どもサポート情報」発行回数 「子どもサポート情報」PDF版アクセス数 「くらしの危険」発行回数 「くらしの危険」アクセス数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>(メールマガジンの活用)</p> <p>発行したメールマガジン(見守り新鮮情報、子どもサポート情報)の内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを毎年度作成し、ホームページ上に掲載した(見守り新鮮情報)年度平均アクセス数約30.5万件、「子どもサポート情報」年度平均アクセス数約8.5万件)。</p> <p>このほかに「くらしフェスタ(東京都)」「子ども読見学デー(消費者庁)」「消費者教育フェスタ(文部科学省)」等において、印刷物にして配布し、情報提供を行った。</p> <p>(「くらしの危険」の発行)</p> <p>全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を毎年度6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した(年度平均アクセス数約19万件)。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定: B</p> <p>メールマガジン(見守り新鮮情報、子どもサポート情報)の情報を活用して作成したイラスト入りのカラーリーフレットについては誰もが自由に啓発用資料として活用できるようホームページに掲載し、また、各種イベントにおいて印刷物を配布し情報提供を行った。</p> <p>さらに、「くらしの危険」を毎年度6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せて国民生活センターホームページに掲載した。</p> <p>「見守り新鮮情報」「子どもサポート情報」「くらしの危険」のそれぞれについては、アクセス数の増減はあったが、総合すると基準値を上回った。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>毎年度、リーフレットへ多くのアクセスがあり、平成26年度以降は基準値のアクセス件数を上回った。また、「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載したことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、情報提供先の拡大を積極的に行う必要がある。</p> <p><その他の事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他の事項></p>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【36】		
2 (2)	国民への情報提供の強化 ③「消費者トラブルメール箱」の運用	
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) 施策番号1 (2)①、3 (2)④「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号・第5号、第42条第2項「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数(計画値)	50件	—	50件	50件	50件	50件	50件	予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
情報提供件数(実績値)		60件	60件	45件	67件	52件	50件	決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
達成度			120.0%	90.0%	134.0%	104.0%	100.0%	経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
受信件数(実績値)		13,503件	15,058件	13,721件	9,122件	9,387件	10,245件	経常損益(千円)	158	25	0	15,927	19,948
総アクセス件数(実績値)		290,316件	283,838件	293,012件	162,707件	136,348件	129,708件	行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
FAQコーナー77セブ件事数(実績値)		181,363件	234,831件	190,438件	157,653件	132,054件	108,227件	従事人員数	21	21	19	20	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分速に分析した上で、必要情報を迅速かつより分かりやすく提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数 ・受信件数 ・総アクセス件数 ・「FAQコーナー」アクセス件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 	<p><主要な業務実績></p> <p>「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載し、以下の通り情報提供等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「消費者トラブルメール箱」の追加・更新件数 ・平成25年度：追加・更新60件 ・平成26年度：追加・更新45件、掲載準備17件 ・平成27年度：追加・更新67件 ・平成28年度：追加・更新52件 ・平成29年度：追加・更新50件 <p>なお、受付件数、アクセス件数は以下の通りとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数 ・平成25年度：15,058件 ・平成26年度：13,721件 ・平成27年度：9,122件 ・平成28年度：9,387件 ・平成29年度：10,245件 ○「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数 ・平成25年度：283,838件 ・平成26年度：293,012件 ・平成27年度：162,707件 ・平成28年度：136,348件 ・平成29年度：129,708件 ○「FAQコーナー」へのアクセス件数 ・平成25年度：234,831件 ・平成26年度：190,438件 ・平成27年度：157,653件 ・平成28年度：132,054件 ・平成29年度：108,227件 	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>消費者トラブルメール箱での解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数は、計画値とほぼ同回数実施した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続きインターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを時宜に応じてホームページ等でわかりやすく提供する。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>消費者トラブルメール箱で解決策や消費者へのアドバイスの情報提供(追加・更新)件数は、計画値を上回ったことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、「消費者トラブルメール箱」のFAQコーナーに掲載している解決策や消費者へのアドバイスについて、迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスが計画値を上回ることを目指す。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【37】		
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ④消費者庁の行う注意喚起への協力	
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) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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1号、第42条第2項 「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 行政事業レビューシート 事業番号0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁注意情報の紹介件数(実績値)		500件	520件	591件	522件	571件	606件	予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	274,367
他省庁注意情報の紹介件数(実績値)		1,017件	1,506件	1,194件	973件	1,190件	1,025件	決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
								経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
								経常損益(千円)	0	15	0	△844	13,892
								行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
								従事人員数	8	13	11	13	13

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)	
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を提供する。	・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限り ・他省庁注意情報の紹介の媒体を利用して消費者に情報を提供する。	<主な定量的指標> ・消費者庁注意情報の紹介件数 ・他省庁注意情報の紹介件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> -	<主要な業務実績> ホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、毎年度、消費者庁が行った注意情報を紹介し、メールマガジンでも周知した(年度平均約562件)。 また、消費者庁が行う注意喚起等について国民生活センターホームページにて情報提供を行うとともに、リーフレットを連携して作成するなど消費者庁の実施するキャンペーンに協力した。 さらに、政府広報へのテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を行った(平成27年度:11件、平成28年度:3件、平成29年度:11件)。	<自己評価> 評定: B 消費者庁が行った注意情報等をホームページで紹介し、メールマガジンでも周知した。 その他、消費者庁が行う注意喚起等についてホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力した。 また、平成27年度より新規に、政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	評定	B	評定	
					<評定に至った理由> 消費者庁が行う注意喚起等についてホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力するなどし、新規に、政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を行ったことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者庁が行う注意喚起について、様々な手段・媒体を利用して消費者への情報提供を行う必要がある。 <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【38】		
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 (経由相談の解決能力の向上)	
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) 施策番号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条第2号・第8号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
専門家からのヒアリング回数(実績値)		588回	612回	702回	898回	839回	758回	予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
事例研究会の実施回数(実績値)		37回	45回	49回	36回	36回	35回	決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
消費者への注意喚起(実績値)		29件	33件	31件	29件	28件	26件	経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
関係機関への情報提供(実績値)		29件	27件	23件	19件	22件	23件	経常損益(千円)	158	25	0	15,927	19,948
要望(実績値)		2件	10件	4件	5件	3件	5件	行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
110番実施回数(実績値)		2回	2回	2回	1回	2回	2回	従事人員数	21	21	19	20	20
110番相談受付件数(実績値)		20件	171件	118件	12件	970件	368件						

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的にを行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あせんと併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を数くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。</p>	<p><主な定量的指標> ・専門家からのヒアリング回数(高度専門相談を含む) ・事例研究会の実施回数 ・消費者への注意喚起件数 ・関係機関への情報提供件数 ・関係機関への要望件数 ・110番実施回数 ・110番での相談受付件数</p> <p><その他の指標> ・実施状況</p> <p><評価の視点> —</p>	<p><主要な業務実績> 職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チーム(金融・保険、情報通信、特商法、個人情報)を設け、以下の通り実施した。 ①弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリングを、いずれの年度も基準値である588件を大幅に上回る回数行った。 ○専門家からのヒアリング回数(高度専門相談を含む) ・平成25年度:612回(基準値の1.0倍) ・平成26年度:702回(1.2倍) ・平成27年度:898回(1.5倍) ・平成28年度:839回(1.4倍) ・平成29年度:758件(1.3倍) ②相談事例の研究会(事例検討会は毎月1回程度各チームで実施)を実施し、経由相談の解決能力の向上に努めた。 ○事例研究会の実施回数 ・平成25年度:45回 ・平成26年度:49回 ・平成27年度:36回 ・平成28年度:36回 ・平成29年度:35回 また、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため以下の取組を行った。 ○消費者への注意喚起 ・平成25年度:33回 ・平成26年度:31回 ・平成27年度:29回 ・平成28年度:28回 ・平成29年度:26回 ○関係機関への情報提供 ・平成25年度:27回 ・平成26年度:23回 ・平成27年度:19回 ・平成28年度:22回 ・平成29年度:23回 ○要望(政策的意見書提出)等 ・平成25年度:10回 ・平成26年度:4回 ・平成27年度:5回 ・平成28年度:3回 ・平成29年度:5回 ○110番実施回数 ・平成25年度:2回</p>	<p><自己評価> 評定:B 専門家へのヒアリングや事例研究会を行い、また、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあせんの充実に取り組みとともに、消費者被害の未然防止、拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望を行った。 また、110番の実施では、周知や開権の方法を工夫し多くの案件を受付けた。 これらを踏まえれば、初期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を数くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。</p>	<p>(見込評価) 評定 B</p> <p><評定に至った理由> 専門家へのヒアリングは、基準値を上回る事例検討会を行い、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあせんの充実に取り組みとともに、消費者被害の未然防止、拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望を行った。また、110番については、「熊本地震消費者トラブル110番」を実施し、被災地域の支援を行い、「アクティブシニアのトラブル増加!60歳以上の消費者トラブル110番」では、周知や開権の方法を工夫し、多数の案件を受け付け、対応に努めたものと評価できる。</p> <p><今後の課題> 引き続き、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力を高める必要がある。</p> <p><その他事項> 特になし</p>	<p>(期間実績評価) 評定</p> <p><評定に至った理由> —</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度：2回 ・平成27年度：1回 ・平成28年度：2回 ・平成29年度：2回 <p>受付件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：171回 ・平成26年度：118回 ・平成27年度：12回 ・平成28年度：970回 ・平成29年度：368回 <p>(専門チーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融・保険 ・情報通信(通信販売、情報通信機器の品質等を含む) ・特商法関係(電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等) ・個人情報(上記チームから数人の職員・相談員で構成) ・決済手段(平成27年10月から開始) <p>(110番実施内容)</p> <p>(平成25年度)「ねらわれてます高齢者悪質商法110番」(平成25年9月17日～18日)、「ネット回線勧誘トラブル110番」(平成25年6月14日～15日)</p> <p>(平成26年度)「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」(平成26年11月21日～22日)、「ねらわれてます!高齢者悪質商法110番」(平成26年9月16日～17日)</p> <p>(平成27年度)「ねらわれてます!高齢者悪質商法110番」(平成27年9月10日～11日)</p> <p>(平成28年度)「熊本地震消費者トラブル110番」(平成28年4月28日～7月14日)、「アクティブシニアのトラブル増加!60歳以上の消費者トラブル110番」(平成28年9月15日～16日)</p> <p>(平成29年度)「アクティブシニアのトラブル増加!60歳以上の消費者トラブル110番」(平成29年9月14日～15日)「ジャパンプライム専用ダイヤル」(平成29年12月29日～平成30年1月3日)</p>			
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【39】		
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 (相談の統一的处理への取組)	
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)
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
経由相談 (実績値)		5,918 件	7,233 件	7,687 件	7,116 件	7,589 件	7,271 件	予算額 (千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
うち助言 (実績値)		4,816 件	5,562 件	6,250 件	6,152 件	6,608 件	6,153 件	決算額 (千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
うち移送・共同処理等 (実績値)		964 件	1,434 件	1,150 件	728 件	859 件	1,023 件	経常費用 (千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
								経常損益 (千円)	158	25	0	15,927	19,948
								行政サービス実施コスト (千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
								従事人員数	21	21	19	20	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・消費生活センター等において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、事業者と一帯において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	<主な定量的指標> ・経由相談件数 ・うち助言件数 ・うち移送・共同処理件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活センター等において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は、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い、以下の通り相談の統一的处理に取り組んだ。 ○経由相談件数 ・平成25年度：7,233 件 うち、助言 5,562 件 うち、移送・共同処理 1,434 件 ・平成26年度：7,687 件 うち、助言 6,250 件 うち、移送・共同処理 1,150 件 ・平成27年度：7,116 件 うち、助言 6,152 件 うち、移送・共同処理 701 件 ・平成28年度：7,589 件 うち、助言 6,608 件 うち、移送・共同処理 859 件 ・平成29年度：7,271 件 うち、助言 6,153 件 うち、移送・共同処理 1,023 件	<自己評価> 評価：B 各地の消費生活センターからの経由相談に対し、迅速丁寧な助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的处理に取り組んだ。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費生活センター等において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い、相談の統一的处理に取り組む。	<評定に至った理由> 各地の消費生活センターからの経由相談の件数が基準値を上回り、迅速丁寧な助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的处理に取り組んだことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費生活センター等の支援のため経由相談を実施し、相談事案に応じた適切なアドバイスと相互の協力を図ることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【40】			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援（平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施）		
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）施策番号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条第2号・第8号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
平日バックアップ相談（実績値）		3,512件	3,375件	3,150件	3,518件	3,740件	3,714件	予算額（千円）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
うち、あっせん件数（実績値）		190件	241件	211件	311件	175件	318件	決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
お昼の消費生活相談（実績値）		—	2,080件	3,072件	3,036件	3,021件	3,056件	経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
うち、あっせん件数（実績値）		—	167件	252件	274件	168件	254件	経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
合計（実績値）		3,512件	5,455件	6,222件	6,554件	6,761件	6,770件	行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
うち、あっせん件数（実績値）		190件	408件	463件	585件	343件	572件	従事人員数	21	21	19	20	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等から消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p>消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p>＜主な定量的指標＞ ・平日バックアップ相談件数 ・うちあっせん件数 ・お昼の消費生活相談件数 ・うちあっせん件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ —</p>	<p>＜主要な業務実績＞ 消費生活センターの窓口支援として、「平日バックアップ相談」及び「お昼の消費生活相談」を以下の通り実施した。 ○平日バックアップ相談件数 ・平成25年度：3,375件 うち、あっせん件数241件 ・平成26年度：3,150件 うち、あっせん件数211件 ・平成27年度：3,518件 うち、あっせん件数311件 ・平成28年度：3,740件 うち、あっせん件数175件 ・平成29年度：3,714件 うち、あっせん件数318件 ○お昼の消費生活相談件数 ・平成25年度：2,080件 うち、あっせん件数167件 ・平成26年度：3,072件 うち、あっせん件数252件 ・平成27年度：3,036件 うち、あっせん件数274件 ・平成28年度：3,021件 うち、あっせん件数168件 ・平成28年度：3,056件 うち、あっせん件数254件</p>	<p>＜自己評価＞ 評定：B 毎年度、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんによる消費生活センター等の支援を積極的に行った。 これらを踏まれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、消費者ホットライン等を活用した地方支援として、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う。</p>	<p>評定 B</p>	<p>＜評定に至った理由＞ 各年度、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談のうち、あっせん自体の件数は基準値の件数をほぼ達成し、相談受付件数（合計）は基準値を上回る相談を受け付けて対応し、消費生活センター等の支援となったことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、消費生活センター等の支援のため、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行うことを目指す。 ＜その他事項＞ 特になし</p>	<p>＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞</p>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【41】		
2 (7)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 (土日祝日相談の実施)	
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) 施策番号6(1)④	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)
当該項目の重要度、難易度	—	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第8号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
	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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
土日祝日相談(実績値)		9,177件	7,636件	7,553件	5,571件	5,431件	6,149件	予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
うち、あっせん件数(実績値)		103件	83件	25件	29件	11件	30件	決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
								経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
								経常損益(千円)	158	25	0	15,927	19,948
								行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
								従事人員数	21	21	19	20	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	<主な定量的指標> ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、以下の通り土日祝日相談(平成27年度からは「休日相談」)を実施した。 ○実施日数 ・平成25年度:112日 ・平成26年度:111日 ・平成27年度:113日 ・平成28年度:114日 ・平成29年度:114日 ○相談件数 ・平成25年度:7,636件(16回線)うち、あっせん83件 ・平成26年度:7,553件(12回線)うち、あっせん25件 ・平成27年度:5,571件(10回線)うち、あっせん29件 ・平成28年度:5,431件(10回線)うち、あっせん11件 ・平成29年度:6,149件(10回線)うち、あっせん30件	<自己評価> 評定:B 土日祝日相談について、1回線数当たり、毎年度ほぼ同水準の件数で受付を行った。 また、あっせんについては、迅速丁寧な助言、処理により消費生活センター等の支援を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。	評定 B <評定に至った理由> 土日祝日相談の相談件数は基準値と比べ減少しているが、28年度前半には「熊本地震消費者110番」を同時並行で行うなど支援面は充実していた。また、あっせん件数は寄せられる相談内容にもよるため、前年度より減少しているものの、迅速で必要十分な助言、処理により消費生活センター等の支援を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を実施し、必要に応じて平日にその案件の継続処理を行い、あっせんを積極的に行うことを目指す。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> (見込評価時に検出されなかった課題、新中期目標の変更が必要になる事項等あれば記載) <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【42】			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 (消費者ホットライン三桁化への対応)		
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) 施策番号6(1)④、6(2)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10条第2号・第8号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
土日祝日相談(実績値)		—	—	—	5,571件	5,431件	6,149件	予算額(千円)	—	—	433,006	438,441	468,364
うち、あっせん件数(実績値)		—	—	—	29件	11件	30件	決算額(千円)	—	—	395,902	422,516	448,416
								経常費用(千円)	—	—	396,079	417,860	449,484
								経常損益(千円)	—	—	0	15,927	19,948
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	371,230	425,080	408,417
								従事人員数	—	—	19	20	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	<主な定量的指標> ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者ホットラインの三桁化に伴い相談件数の増加が見込まれる地方センターを支援するため、また、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談(平成27年度からは「休日相談」)を以下の通り実施した。 ○実施日数 ・平成27年度: 113日 ・平成28年度: 114日 ・平成29年度: 114日 ○相談件数 ・平成27年度: 5,571件(10回線)のうち、あっせん29件 ・平成28年度: 5,431件(10回線)のうち、あっせん11件 ・平成29年度: 6,149件(10回線)のうち、あっせん30件 また、消費者ホットラインの三桁化に伴い相談件数の増加が見込まれる地方の消費生活センターを支援するため、休日相談対応マニュアルを作成し、消費者行政フォーラム上にて電子媒体で配布した。	<自己評価> 評定: B 毎年度、土日祝日相談について、1回線数当たり三桁化前とほぼ同水準で相談を受け付けた。また、必要に応じて平日に継続相談処理を行い、あっせんを積極的に行った。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き土日祝日に開所していない消費生活センターの支援として、土日祝日に消費者ホットライン(188)にかかってきた相談を受け取るべく、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。	評定 B <評定に至った理由> 各年度で土日祝日相談の回線数当たりの相談件数は、三桁化前と同水準で相談を受け付けた。また、必要に応じて平日にも継続相談処理を行い、あっせんを積極的に行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、土日祝日に開所していない消費生活センターの支援として、土日祝日に188にかかってきた相談を受け取るべく、土日祝日相談を実施し、必要に応じて平日に継続相談処理を行い、あっせんを積極的に行うことが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【43】			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ②個人情報の取扱いに関する苦情相談		
関連する政策・施策	「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) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(2)②	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2号・第8号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
個人情報相談件数(実績値)		177件	130件	117件	88件	68件	52件	予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
説明会での説明回数(実績値)		3回	2回	3回	2回	0回	0回	決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数		2回	2回	5回	2回	2回	3回	経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
								経常損益(千円)	158	25	0	15,927	19,948
								行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
								従事人員数	21	21	19	20	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
個人情報に関する苦情相談について、「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案を集約・分析し、対応事例等を作成すること等により、各種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。	個人情報に関する苦情相談について、「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案を集約・分析し、対応事例等を作成すること等により、各種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。	<p><主定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報相談件数 個人情報保護法説明会等での説明回数 「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 検討状況 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、毎年度個人情報の取扱いに関する経由相談を以下の通り受け付けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○個人情報相談受付件数 ・平成25年度: 130件 ・平成26年度: 117件 ・平成27年度: 88件 ・平成28年度: 68件 ・平成29年度: 52件 <p>また、「個人情報保護法説明会(消費者庁と共催)」のうち、平成25年度は2会場、平成26年度は3会場、平成27年度は2会場において、当センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。</p> <p>そのほか、個人情報に関する苦情相談の事例を収集・分析し、全国の消費生活センター等に新たに情報提供すべき事例等の検討を行い、「消費生活相談緊急情報」に以下の通り掲載し各地センターへ情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度: 2回 相談処理における個人情報の取扱いに係る、関係法令上のルール及び一般的な対応方法などについて ・平成26年度: 5回 個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改訂に関する情報などについて ・平成27年度: 2回 個人情報に関する苦情相談の事例を収集・分析し、マイナンバー制度や個人情報保護法の改正に関する個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改訂に関する情報などについて ・平成28年度: 2回 個人情報の流出に伴う事業者の対応情報などについて ・平成29年度: 3回 	<p><自己評価></p> <p>評定: B</p> <p>個人情報に関する経由相談への対応、個人情報保護法説明会での説明を適切に実施した。また、個人情報に関する事例を収集・分析し、相談対応上必要となる情報を各地消費生活センターに共有した。</p> <p>そのほか、平成28年度においては、個人情報保護法の改正について、個人情報保護委員会を招いて勉強会を実施したほか、個人情報相談マニュアルの改訂のために、外部の有識者を招いた検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めるなど、知見の共有を図った。</p> <p>平成29年度においては、個人情報保護法の改正への対応として個人情報保護委員会事務局他外部有識者を招いた検討会を開催し、「個人情報保護に関する相談処理マニュアル」を全面改訂し、各地消費生活センターに提供した。</p> <p>これらを踏まれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、個人情報に関する苦情相談について、関係機関との情報共有を図る。</p> <p>また、個人情報に関する苦情相談の情報を「消費生活相談緊急情報」を通じて消費生活センター等に提供する。</p>	<p>(見込評価)</p> <p>評定: B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>個人情報に関する経由相談としての対応、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。また、個人情報保護法の改正に対応するため、個人情報保護委員会を招いて勉強会を実施したほか、「個人情報相談マニュアル」の改訂のために、外部の有識者を招いた検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めたことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>個人情報保護法の改正状況を踏まえ、引き続き、個人情報に関する苦情相談について、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図るとともに、個人情報相談マニュアルの改訂を進めることが必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>(期間実績評価)</p> <p>評定: B</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<p>個人情報の流出に伴う事業者の対応情報について</p> <p>また、平成 28 年度には、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律」の平成 27 年 9 月 9 日の公布を受け、個人情報保護法の改正について、個人情報保護委員会を招いて勉強会を実施したほか、個人情報相談マニュアルの改訂のために、外部の有識者を招へいした検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めた。</p> <p>平成 29 年度には、改正個人情報保護法の施行にあわせて「個人情報に係る相談処理マニュアル」を全面改訂し、各地の消費生活センターに提供した。</p>			
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報						

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【44】			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ③越境消費者トラブルに関する苦情相談		
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) 施策番号5(3)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2号・第8号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談件数(実績値)		—	—	—	4,299件	4,475件	4,086件	予算額(千円)	—	—	433,006	438,441	468,364
海外提携機関数(実績値)		—	—	—	8	12	12	決算額(千円)	—	—	395,902	422,516	448,416
								経常費用(千円)	—	—	396,079	417,860	449,484
								経常損益(千円)	—	—	0	15,927	19,948
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	371,230	425,080	408,417
								従事人員数	—	—	19	20	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。	平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。	<主な定量的指標> ・相談件数 ・海外提携機関数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点>	<主要な業務実績> 平成22年11月から平成27年3月まで消費者庁で開設していた「消費者庁越境消費者センター」を相談体制を整備し、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日の相談受付開始日より以下の通り受け付けている。 ○相談受付件数 ・平成27年度: 4,299件 ・平成28年度: 4,475件 ・平成29年度: 4,086件 また、CCJ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「CCJ」ニュースコーナーを設置し、CCJでの相談処理事案や解約通知等の英文のテンプレートなどの情報を掲載し情報提供した。 その他、CCJで受け付けた相談情報を基に、平成27年度8月には記者説明会とホームページ掲載を、平成28年度9月には記者説明会をそれぞれ1件ずつ行い、消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関へ情報を提供した。 海外の関係機関との連携強化・拡大を進めた結果、平成29年度の海外提携機関数は3月末現在で合計12機関となった。	<自己評価> 評定: B 「越境消費者センター」の業務を国民生活センターに移管して以降、毎年度多数の相談を受け付けた。また消費者への情報提供も記者公表やホームページ等を通じて積極的に行ったほか、海外の12機関との連携も実現した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き相談受付業務、情報提供業務を適切に行い、関係機関との連携強化を進める。	評定 B <評定に至った理由> 国民生活センターの「越境消費者センター(CCJ)」は、多くの相談に対応してきた。また、消費者への情報提供も記者公表やホームページ等を通じて積極的に行った。さらには、4機関と正式提携し、CCJの提携機関は合計で12機関としたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、海外事業者と日本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の多い国・地域を中心に海外消費者機関との連携拡大を図る。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【45】			
2 (7)	裁判外紛争解決手続の実施 ①裁判外紛争解決手続の適切な実施		
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) 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10条第6号「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事前問合せ対応件数(実績値)		1,078件	1,139件	1,063件	1,030件	969件	1,158件	予算額(千円)	128,378	139,428	170,227	129,815	145,314
申請件数(実績値)		151件	151件	167件	155件	167件	172件	決算額(千円)	117,343	119,678	151,020	130,791	138,145
平均所要日数(計画値)	4か月以内	—	4か月以内	4か月以内	4か月以内	4か月以内	4か月以内	経常費用(千円)	117,756	120,024	151,308	130,953	137,407
平均所要日数(実績値)		102.2日	96.1日	86.3日	102.1日	86.4日	88.4日	経常損益(千円)	0	0	0	△976	7,169
達成度			124.9%	139.0%	117.5%	138.9%	135.7%	行政サービス実施コスト(千円)	131,275	121,004	133,288	156,421	146,665
地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数		9回	6回	16回	18回	18回	16回	従事人員数	7	8	8	9	9
外部機関との連携のための意見交換会実施回数		3回	6回	7回	8回	7回	6回						

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	<主な定量的指標> ・事前問合せ対応件数 ・申請件数 ・手続終了までの平均所要日数 ・地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数 ・外部機関との連携のための意見交換会実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに対応し、和解仲介手続の申請を以下の通り新たに受け付けた。 ○事前問合せ対応件数 ・平成25年度: 1,139件 ・平成26年度: 1,063件 ・平成27年度: 1,030件 ・平成28年度: 969件 ・平成29年度: 1,158件 ○申請件数 ・平成25年度: 151件 ・平成26年度: 167件 ・平成27年度: 155件 ・平成28年度: 167件 ・平成29年度: 172件 ○手続終了件数 ・平成25年度: 159件 ・平成26年度: 155件 ・平成27年度: 158件 ・平成28年度: 181件 ・平成29年度: 164件 ○取り下げ等 ・平成25年度: 19件 ・平成26年度: 17件 ・平成27年度: 16件 ・平成28年度: 11件 ・平成29年度: 10件 ○実質的な和解仲介件数 ・平成25年度: 140件 ・平成26年度: 138件 ・平成27年度: 142件 ・平成28年度: 170件 ・平成29年度: 154件 ○和解成立 ・平成25年度: 82件 ・平成26年度: 83件 ・平成27年度: 94件 ・平成28年度: 103件 ・平成29年度: 114件	<自己評価> 評定: A 消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに適切に対応した。 また、重要消費者紛争に関し、新たに申請を受け付けたほか、手続が終了した事案の平均所要日数は約91.7日であり、目標の4か月を大幅に下回った。 その他、地方公共団体との研修会・意見交換会や外部機関との意見交換会を積極的に開催した。 これらを踏まれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において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日以内とするよう努める。	評定 A <評定に至った理由> 重要消費者紛争に関し、事案の平均所要日数は目標の4か月以内を大幅に下回っている。そのほか、地方公共団体との研修会・意見交換会や外部機関との意見交換会を積極的に開催したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を申請から4か月以内に手続を終了するよう努め、和解の成立を目指す必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 A <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<p>○平均所要日数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・平成29年度：88.4日 <p>また、地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する裁判外紛争解決手続制度や申請方法等の周知・啓発を図るため、以下の通り全国で研修会・意見交換会を開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：6カ所 ・平成26年度：16カ所 ・平成27年度：18カ所 ・平成28年度：18カ所 ・平成29年度：16カ所 <p>その他、関係機関や他のADR機関との意見交換会を開催し、連携の在り方についても以下の通り意見交換を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：6回 ・平成26年度：7回 ・平成27年度：8回 ・平成28年度：7回 ・平成29年度：6回 			
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報						

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【46】			
2 (4)		裁判外紛争解決手続の実施 ②消費者裁判手続特例法への対応	
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) 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)	「消費者の財産的被害の集団的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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	—	—	214,860	174,504	207,259
								決算額(千円)	—	—	196,048	175,415	197,139
								経常費用(千円)	—	—	196,339	175,577	195,607
								経常損益(千円)	—	—	0	△911	10,120
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	179,700	201,129	205,072
								従事人員数	—	—	12	13	13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律第96号)附則第6条を踏まえ、同法律の施行前に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利便性の促進等の措置を講ずる。	消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律第96号)の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利便性の促進等の措置を講ずる。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 裁判外紛争解決手続の利用を促進するため、以下の通り実施した。 (平成27年度) 消費者庁消費者制度課との会議を4回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備等の進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に関する紛争解決委員会の対応等について意見交換を行った。 その結果、特定適格消費者団体が平成28年度中に作成する業務規程の内容について、協議を行うことになった。 (平成28年度) 消費者庁制度課及び特定適格消費者団体との検討会議を各1回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備などの進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に係る委員会の対応等について意見交換を行った。 (平成29年度) 「独立行政法人国民生活センターADRの実施状況に関する検討報告書」(平成29年7月 消費者庁)の趣旨を踏まえ、業務規程を改正して共通義務確認訴訟判決まで申請又は手続の進行を一時的に留保する規定を追加した。	<自己評価> 評定: B 消費者庁消費者制度課や特定適格消費者団体との会議を開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備等の進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に関する紛争解決委員会の対応等について意見交換を行い、法の施行前の対応の方針を定めた。また、施行前事案に関する申請に係る委員会の対応等について意見交換を行った。 さらに、「独立行政法人国民生活センターADRの実施状況に関する検討報告書」の趣旨を踏まえ、業務規程を改正して共通義務確認訴訟判決まで申請又は手続の進行を一時的に留保する規定を追加した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き消費者裁判手続特例法への対応について検討を行う。	評定 B <評定に至った理由> 消費者庁消費者制度課及び特定適格消費者団体との検討会議を年度毎に各1回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備などの進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する申請に係る委員会の対応等について意見交換を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者裁判手続特例法への対応について関係する省庁・団体・有識者と検討を行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【47】			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（消費者安全法に基づく消費者事故等の通知）		
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）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）	「消費者安全法」第12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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
重大事故等の疑いがあるものについての情報提供件数		58件	111件	37件	64件	46件	65件	予算額（千円）	521,753	527,337	603,233	932,544	1,120,095
平日バックアップ相談・土日祝日相談等		49件	70件	22件	47件	34件	45件	決算額（千円）	499,800	490,575	546,922	892,250	1,084,125
トラブルメール箱		9件	41件	7件	10件	8件	5件	経常費用（千円）	500,728	491,480	547,387	1,014,655	1,055,932
医師からの事故情報受付窓口		—	—	6件	6件	4件	14件	経常損益（千円）	158	25	0	24,211	52,062
紛争解決委員会への申請、事前問合せ		0件	0件	2件	1件	0件	1件	行政サービス実施コスト（千円）	508,071	492,721	504,518	1,048,002	1,005,002
消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数		40件	143件	29件	65件	108件	127件	従事人員数	28	29	27	57	58
トラブルメール箱		19件	121件	10件	40件	62件	54件						
CCJ		—	—	—	—	1件	2件						
医師からの事故情報受付窓口		—	—	3件	3件	0件	45件						
紛争解決委員会への申請、事前問合せ		21件	22件	16件	22件	45件	26件						

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)	
消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報の分析結果や、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、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報の分析結果や、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、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	<主な定量的指標> ・重大事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 ・消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁への情報提供を以下の通り実施した。 ○重大事故等の疑いがあるもの ・平成25年度：111件 ・平成26年度：37件 ・平成27年度：64件 ・平成28年度：46件 ・平成29年度：65件 ○消費者事故等の疑いがあるもの ・平成25年度：143件 ・平成26年度：29件 ・平成27年度：65件 ・平成28年度：108件 ・平成29年度：127件	<自己評価> 評定：B 年度間に差はあるものの、センターに寄せられた消費者事故等のおそれがあるものについて、その都度、消費者庁に情報提供した。 これらを踏まれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。	評定 B <評定に至った理由> 国民生活センターに寄せられた消費者事故等の疑いがあるものについて、多くの件数を消費者庁に情報提供し、消費者事故等の予防に資することについては評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者事故等の発生に関して、必要な事項を随時適切に消費者庁へ通知する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>				

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【48】			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等 (情報共有の実施)		
関連する政策・施策	「(独) 国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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3号「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
財産事案情報共有打合せ回数(実績値)		45回	49回	46回	43回	45回	39回	予算額(千円)	854,265	784,156	831,853	847,418	1,036,726
生命身体事案等情報共有打合せ回数(実績値)		29回	46回	45回	43回	44回	46回	決算額(千円)	803,917	749,869	771,200	806,083	1,004,974
消費者政策検討会議開催回数(実績値)		3回	3回	3回	4回	4回	3回	経常費用(千円)	963,465	887,094	910,884	928,326	976,725
								経常損益(千円)	329	39	5	25,252	47,844
								行政サービス実施コスト(千円)	948,583	924,501	907,870	936,289	916,744
								従事人員数	56	52	50	52	53

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	<主定量的指標> ・財産事案情報共有打合せ回数 ・生命身体事案等情報共有打合せ回数 ・消費者政策検討会議開催回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> ・	<主要な業務実績> P I O - N E T等に蓄積されている消費者事故等の分析結果や事例等について、財産事案情報共有打合せや生命身体事案等情報共有打合せの場において消費者庁との情報共有を以下の通り実施した。 ○財産事案情報共有打合せ ・平成25年度: 49回 ・平成26年度: 46回 ・平成27年度: 43回 ・平成28年度: 45回 ・平成29年度: 39回 ○生命身体事案等情報共有打合せ ・平成25年度: 46回 ・平成26年度: 45回 ・平成27年度: 43回 ・平成28年度: 44回 ・平成29年度: 46回 また、消費者政策検討会議を以下の通り実施し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。なお、事案によっては消費者庁と共同の政策検討チームを立ち上げ、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するための枠組み作り等に向けた検討を行った。 ○消費者政策検討会議 ・平成25年度: 3回 ・平成26年度: 3回 ・平成27年度: 4回 ・平成28年度: 4回 ・平成29年度: 3回	<自己評価> 評定: B 財産事案情報共有打合せや、生命身体事案等情報共有打合せを複数回開催し、消費者庁と相互に消費者被害に関する情報を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。 また、消費者政策検討会議を開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携の在り方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について意見交換を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	(見込評価) 評定: B <評定に至った理由> 財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議、消費者政策検討会議を複数回開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携の在り方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について緊密な情報共有を行った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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、会議の場等を通じて消費者庁との情報共有を図り、業務に活用させることが必要である。 <その他事項> 特になし	(期間実績評価) 評定: B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【49】		
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（公共料金に関する意見・相談等の報告）	
関連する政策・施策	「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	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3号 「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0011

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24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁への報告回数（実績値）	—	—	1回	1回	1回	1回	1回	予算額（千円）	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	1,565,072
								決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	1,626,099
								経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	1,668,204
								経常損益（千円）	2,292	6,481	△3,428	46,928	306,145
								行政サービス実施コスト（千円）	1,398,054	1,420,766	2,927,398	1,373,389	1,683,069
								従事人員数	41	42	40	41	41

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、PIONEER等に蓄積されている情報等の分析結果や、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、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	<主な定量的指標> ・消費者庁への報告回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 主な公共料金として電気、ガス、水道、鉄道、バス、公共放送の6項目（平成27年度、平成29年度は水道、公共放送は除外）について、PIONEERに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、センターで受け付けた主な相談事例について消費者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便（信書便）、他の行政サービス、タバコについても件数を報告した。	<自己評価> 評定：B 関係事例全件について、提供する項目を精査して消費者庁に情報提供した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価とする。	評定 B <評定に至った理由> PIONEERに登録された公共料金の値上げに関する相談件数を取りまとめるとともに、主な相談事例について消費者庁へ報告したことは、評価できる。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【50】			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（関係行政機関への情報提供）		
関連する政策・施策	「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	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3号、第42条2項「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
情報提供件数 (実績値)		46件	45件	36件	34件	45件	36件		予算額(千円)	773,606	743,197	787,220	802,729	974,781
相談情報部		29件 _※	27件	23件	20件	31件 _※	23件		決算額(千円)	732,422	706,844	726,172	761,459	945,980
商品テスト部		18件 _※	18件	13件	14件	15件 _※	13件		経常費用(千円)	891,691	843,770	865,853	883,702	918,525
対応件数(実績値)		20件	18件	13件	3件	6件	9件		経常損益(千円)	329	25	5	25,187	44,893
相談情報部		10件	8件	10件	1件	4件	5件		行政サービス実施コスト(千円)	862,933	875,632	861,458	891,581	858,337
商品テスト部		10件	10件	3件	2件	2件	4件		従事人員数	50	48	46	48	49

※相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数（注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)	
消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、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、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・関係機関への情報提供件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者への情報提供を以下の通り実施した。 ○情報提供件数 ・平成25年度：80件 ・平成26年度：73件 ・平成27年度：58件 ・平成28年度：68件 ・平成29年度：59件 また、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供を行った。 ○関係省庁及び事業者団体等への情報提供件数 ・平成25年度：45件 ・平成26年度：36件 ・平成27年度：34件 ・平成28年度：45件 ・平成29年度：36件 なお、関係省庁及び事業者団体等への情報提供の結果、以下の通り行政処分や業務改善等の対応がとられたことを確認した。 ○対応件数 ・平成25年度：18件 ・平成26年度：13件 ・平成27年度：3件 ・平成28年度：6件 ・平成29年度：9件	<自己評価> 評定：B 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	評定 B <評定に至った理由> 関係省庁や事業者団体等への情報提供件数は基準値に近い件数であり、消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要十分な情報提供や改善等の依頼を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係省庁や事業者・事業者団体へ適切に情報提供を行う必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 B <評定に至った理由> 関係省庁や事業者団体等への情報提供件数は基準値に近い件数であり、消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要十分な情報提供や改善等の依頼を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係省庁や事業者・事業者団体へ適切に情報提供を行う必要がある。 <その他事項> 特になし				

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【51】			
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等（P I O-N E T運営に関する情報の配信）		
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）施策番号6(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5号、第42条第1項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
P I O-N E T つうしん掲載回数（実績値）		12回	17回	14回	14回	13回	12回	予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	1,096,708
P I O-N E T に関する事務連絡 掲載回数（実績値）	24回	26回	18回	18回	26回	13回	決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683	
P I O-N E T 刷新に関する資料 等掲載回数（実績値）	—	9回	12回	85回	16回	1回	経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720	
早期警戒指標 掲載回数（実績値）	12回	12回	12回	12回	12回	12回	経常損益（千円）	2,135	6,456	△3,428	31,001	286,197	
消費者行政フォー ラムログイン 数（実績値）	291,558	330,111	356,019	541,423	748,987	767,155	行政サービス実施 コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652	
							従事人員数	20	21	21	21	21	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
P I O-N E T等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・P I O-N E Tの安定運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」(相談カード)の記載方法やキーワードを目的とした情報提供を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。	<主定量的指標> ・P I O-N E Tつうしん掲載回数 ・P I O-N E Tに関する事務連絡掲載回数 ・P I O-N E T刷新に関する資料等掲載回数 ・早期警戒指標掲載回数 ・消費者行政フォーラムログイン数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O-N E T運営に関する情報の配信について、以下のとおり実施した。 消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する以下の情報を掲載した。 ○P I O-N E Tつうしん ・平成25年度：17回 ・平成26年度：14回 ・平成27年度：14回 ・平成28年度：13回 ・平成29年度：12回 ○P I O-N E Tに関する事務連絡 ・平成25年度：26回 ・平成26年度：18回 ・平成27年度：18回 ・平成28年度：26回 ・平成29年度：13回 ○早期警戒指標 ・平成25年度：12回 ・平成26年度：12回 ・平成27年度：12回 ・平成28年度：12回 ・平成29年度：12回 ○P I O-N E T刷新に関する資料等 ・平成25年度：1回 ・平成26年度：12回 ・平成27年度：85回 ・平成28年度：16回 ・平成29年度：1回	<自己評価> 評定：B 「消費者行政フォーラム」に、「P I O-N E Tつうしん」などP I O-N E T運営に関する情報を随時掲載し、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行った。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、P I O-N E Tの安定運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」などP I O-N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。	評定 B <評定に至った理由> 「P I O-N E Tつうしん」や「消費者行政フォーラム」に、情報を随時掲載しており、また、「消費者行政フォーラムログイン数」が大幅に増加していることから、より多くの情報提供が実施されたものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、P I O-N E T刷新に係る情報が「P I O-N E Tつうしん」に多数掲載されたが、随時「消費者行政フォーラム」に掲載するなど情報の周知徹底を図ることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【52】			
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等（「消費生活相談緊急情報」の発行）		
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）施策番号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条第2号・第8号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「消費生活相談緊急情報」月2回以上掲載月数（計画値）	12月	—	12月	12月	12月	12月	12月	予算額（千円）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
「消費生活相談緊急情報」月2回以上掲載月数（実績値）		12月	12月	12月	12月	12月	12月	決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
配信回数（実績値）		40回	57回	63回	47回	68回	79回	経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
アクセス件数（実績値）		75,700件	110,470件	126,648件	176,074件	159,194件	186,667件	行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
								従事人員数	21	21	19	20	20

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
PIONEER等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を月2回以上掲載した月数 ・「消費生活相談緊急情報」配信回数 ・「消費生活相談緊急情報」ダウンロード件数	<主な定量的指標> ・「消費生活相談緊急情報」を月2回以上掲載した月数 ・「消費生活相談緊急情報」配信回数 ・「消費生活相談緊急情報」ダウンロード件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 相談対応等から得た情報を消費生活センター等に迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回（計24回）発行した。 また、「消費生活相談緊急情報」臨時号を作成し、「消費者行政フォーラム」に掲載した。 ○「消費生活相談緊急情報」（臨時号）掲載回数 平成25年度：33回 平成26年度：39回 平成27年度：23回 平成28年度：44回 平成29年度：55回 なお、「消費者行政フォーラム」からダウンロードされた「消費生活相談緊急情報」の件数は以下の通りである。 ○アクセス数 平成25年度：110,470件 平成26年度：126,648件 平成27年度：176,074件 平成28年度：159,194件 平成29年度：186,667件	<自己評価> 評定：A 毎年度、「消費生活相談緊急情報」定例号を消費者行政フォーラムに毎月2回掲載したほか、臨時号も複数回掲載し、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 各年度平均約63回掲載し、基準値の40回を大きく上回る情報提供を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「消費生活相談緊急情報」を月2回以上「消費者行政フォーラム」に掲載する等、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	評定 A	<評定に至った理由> 毎年度、「消費生活相談緊急情報」定例号を消費者行政フォーラムに毎月2回（計24回）掲載したほか、臨時号も基準値を大きく上回る回数の配信をしており、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供したことは評価できる。また、「消費生活相談緊急情報」へのアクセス件数は、中期計画期間を通じて基準値を20%以上上回る水準を維持していることに加え、年ごとの増減を伴いながらも中期計画期間内の基調としては増加傾向にあったと考えられる。 これらを踏まえ、所期の目標を上回る成果が得られていると認められることから、A評定とする。 <今後の課題> 引き続き、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【53】		
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等（「製品関連事故情報」の発行）	
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）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10条第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
「製品関連事故情報」作成回数（実績値）		12回	12回	12回	12回	12回	12回		予算額（千円）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
「製品関連事故情報」掲載月数（計画値）	12月	—	12月	12月	12月	12月	12月		決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
「製品関連事故情報」掲載月数（実績値）		12月	12月	12月	12月	12月	12月		経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
アクセス件数（実績値）		12,067件	11,339件	12,336件	10,797件	15,470件	17,553件		行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
									従事人員数	29	27	27	28	29

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
PIONEER等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを行う。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	<主な定量的指標> ・「製品関連事故情報」を掲載した月数 ・「製品関連事故情報」配信件数 ・「製品関連事故情報」アクセス件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 各年度、「製品関連事故情報」を毎月（計12回）作成し、「消費者行政フォーラム」に毎月掲載し、以下の通りのアクセス件数を得た。 ○アクセス件数 平成25年度：11,339件 平成26年度：12,336件 平成27年度：10,797件 平成28年度：15,470件 平成29年度：17,553件	<自己評価> 評定：B 「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月、計12回掲載し、商品テストや相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	評定 B <評定に至った理由> 「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月、計12回掲載し、商品テストや相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。アクセス件数は平均して基準値を上回った。また、各地消費生活センターの相談員等より「類似の相談が寄せられており詳しく聞きたい」等の影響を得たことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> (見込評価時に検出されなかった課題、新中期目標の変更が必要になる事項等あれば記載) <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【54】		
2 (5)	関係機関との連携 ③国の行政機関	
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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3号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
情報提供依頼への対応件数(実績値)		976件	1,568件	2,506件	2,457件	1,894件	1,539件		予算額(千円)	3,496,740	3,283,457	2,106,884	2,289,548	2,330,984
検討会等への出席回数(実績値)		90回	112回	130回	97回	63回	71回		決算額(千円)	2,090,820	3,253,757	2,072,114	1,981,505	2,375,875
									経常費用(千円)	2,128,727	2,037,436	3,697,997	2,116,966	2,390,218
									経常損益(千円)	2,478	6,525	△3,423	57,690	338,805
									行政サービス実施コスト(千円)	2,090,096	2,060,273	3,619,447	2,072,829	2,291,185
									従事人員数	82	80	82	85	87

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)	
法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に関する取組等を行う。	法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に関する取組等を行う。	<主な定量的指標> ・行政機関からの情報提供依頼への対応件数 ・行政機関の検討会等への出席回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O - N E T 情報を活用した行政機関との情報交換について、以下のとおり実施した。 関係行政機関から寄せられる P I O - N E T 情報の情報提供依頼へ迅速に対応した。 ○情報提供依頼への対応件数 ・平成25年度：1,568件 ・平成26年度：2,506件 ・平成27年度：2,457件 ・平成28年度：1,894件 ・平成29年度：1,539件 (年度平均：1,992.8件) 行政機関からの依頼に対応し、各種検討会等にも P I O - N E T 情報を紹介した。 ○検討会等への出席回数 ・平成25年度：112回 ・平成26年度：130回 ・平成27年度：97回 ・平成28年度：63回 ・平成29年度：71回 (年度平均：94.6回)	<自己評価> 評定：B 関係行政機関から寄せられる P I O - N E T 情報の情報提供依頼への対応は、減少傾向ではあるが、平均で基準値の2倍以上の件数を迅速に対応した。 また、検討会等への出席回数も減少傾向ではあるが、平均で基準値を上回った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に関する取組等、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	評定 B <評定に至った理由> 行政機関からの情報提供依頼への対応件数は、基準値を十分に上回った。また、検討会等への出席回数は平均で基準値を達成し、依頼に対しては、より適切に対応したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分に関する取組等、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行っていく必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>				

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【55】			
2 (5)	関係機関との連携 ④独立行政法人		
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) 施策番号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10条第3号・第8号 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
会議等の実施回数(実績値)		13回	13回	13回	13回	13回	13回	予算額(千円)	576,368	527,341	623,241	614,124	765,912
国民生活センターからの講師派遣回数(実績値)		5回	3回	3回	1回	1回	1回	決算額(千円)	554,511	495,194	589,572	588,927	749,776
国民生活センターへの講師派遣回数(実績値)		1回	2回	1回	3回	2回	2回	経常費用(千円)	714,800	632,400	730,582	714,919	722,014
								経常損益(千円)	186	44	5	10,762	32,660
								行政サービス実施コスト(千円)	692,042	639,508	717,640	699,440	608,116
								従事人員数	41	38	42	44	46

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数(注)予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。	・関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	<主な定量的指標> ・会議等の実施回数 ・国民生活センターからの講師派遣回数 ・国民生活センターへの講師派遣回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 関連する独立行政法人との情報共有について、以下のとおり実施した。 毎年度、製品評価技術基盤機構との実務者会議を年間12回、国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議を1回実施した。 また、各法人が開催する会議等へセンターから講師派遣を行ったほか、センターが開催する研修には製品評価技術基盤機構等から講師が派遣された。 さらに技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所の職員を当センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として、技術的助言や知見の活用を得たほか、平成28年度には、国立健康・栄養研究所と共同研究を1件行った。	<自己評価> 評定：B 製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所との会議を実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行った。特に、製品評価技術基盤機構とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者によるTV会議等を開催した。 また、技術協力の一環として、各法人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。 さらに、各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣したほか、国民生活センターが開催する消費生活相談員研修に講師が派遣されるなど、研修等に関し連携を図った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、製品評価技術基盤機構など関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	評定 B <評定に至った理由> 毎年度、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所との会議等の実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組について意見交換等を行ってきた。製品評価技術基盤機構とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者によるTV会議等を開催した。また、技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所の職員を当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ことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との商品テスト、研修等に関し連携を図っていく必要がある。 <その他事項> 特になし		

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【56】		
2 (5)	関係機関との連携 ⑤消費者団体（適格消費者団体のP I O - N E T利用のための環境整備）	
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）施策番号4(3)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3号「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
急増指標に基づく情報提供先（実績値）	-	-	-	-	-	6団体	6団体	予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	1,096,708
								決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
								経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
								経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	286,197
								行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
								従事人員数	20	21	21	21	21

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)	
適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具 体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に 行う。	適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具 体化を進める。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・対応状況 ＜評価の視点＞ —	＜主要な業務実績＞ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、以下のとおり実施した。 消費者庁での検討の結果を踏まえ、適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用のための環境整備について検討し、次期P I O - N E Tシステムは適格消費者団体との接続も踏まえた仕様とした。 平成27年度には、P I O - N E T情報の閲覧可能部分、利用履歴形式等について変更できる機能をP I O - N E T2015へ搭載し、適格消費者団体の利用のための環境整備を進めた。 消費者庁においてまとめられた「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」（平成28年6月30日）を受け、適格消費者団体への急増指標に基づく情報の提供等に関し、消費者庁と調整を行い、地方公共団体からの意見集約を行った。 また、各消費生活センターに対して、P I O - N E T運営連絡会議において適格消費者団体への情報提供に関する説明を実施すると同時に、適格消費者団体関係者向けの説明会を開催した。 平成29年1月、センターに対する適格消費者団体・特定適格消費者団体からの申請を開始し、計6団体（適格消費者団体：5、特定適格消費者団体：1）の申請を受け、平成29年2月から6団体に対して急増指標に基づく情報提供を開始した。 平成29年度は、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への急増指標に基づく情報提供を毎月（計12回）実施した。	＜自己評価＞ 評定：B 消費者庁との協議を踏まえ、適格消費者団体でのP I O - N E T利用のための環境整備を進め、平成28年6月30日付で取りまとめられた「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」を受け、各種説明会を実施した後、平成29年2月から6団体に向けて急増指標に基づく情報提供を開始し、平成29年度には同団体に計12回の情報提供を実施した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ ・適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用が開始されたところだが、引き続き、関係者との調整を踏まえ、利用に際した環境整備等を進める。	評定	B	評定	理由
					＜評定に至った理由＞ 平成29年1月、センターに対する適格消費者団体・特定適格消費者団体からの申請受け付けを開始し、5適格消費者団体、1特定適格消費者団体から計6件の申請を受け付け、平成29年2月から6団体に向けて急増指標に基づく情報提供を開始したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、環境整備を進め、実現に努めることが必要である。 ＜その他事項＞ 特になし	＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞		

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【57】		
2 (5)	関係機関との連携 ⑤消費者団体（消費者団体への情報提供）	
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）施策番号 4 (3)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 3 号「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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
消費者団体との意見交換会等の開催回数（実績値）		2 回	1 回	3 回	3 回	3 回	2 回	予算額（千円）	2,736,034	2,548,594	1,265,497	1,411,487	1,303,967
適格消費者団体からの照会への対応件数（実績値）		69 件	52 件	47 件	51 件	59 件	98 件	決算額（千円）	1,342,689	2,550,368	1,282,688	1,145,477	1,374,822
								経常費用（千円）	1,220,486	1,196,928	2,767,675	1,159,764	1,414,327
								経常損益（千円）	2,135	6,471	△ 3,428	30,090	296,317
								行政サービス実施コスト（千円）	1,238,182	1,218,922	2,735,868	1,149,438	1,479,724
								従事人員数	33	33	33	34	34

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
適格消費者団体における P I O - N E T の利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・消費者団体への情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・消費者団体との意見交換会等の開催回数 ・適格消費者団体からの法令に基づく照会への対応件数 <その他の指標> なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者団体への情報提供について、以下のとおり実施した。 毎年度 1 回以上、消費者団体との意見交換会を実施した。 ○意見交換会開催回数 ・平成 25 年度：1 回 ・平成 26 年度：3 回 ・平成 27 年度：3 回 ・平成 28 年度：3 回 ・平成 29 年度：2 回 （年度平均：2.4 回） 適格消費者団体からの法令に基づく照会への対応を行った。 ○照会対応件数 ・平成 25 年度：52 件 ・平成 26 年度：47 件 ・平成 27 年度：51 件 ・平成 28 年度：59 件 ・平成 29 年度：98 件 （年度平均：60.2 件）	<自己評価> 評定：B 消費者団体との意見交換会を実施し、今後の連携等について実務的な意見交換を行った。 また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に対応した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	評定 B <評定に至った理由> 消費者団体との意見交換会等の開催をおおむね年 3 回実施しており、適格消費者団体からの照会への対応件数についても、基準値を若干下回るものの十分な実績があったことから、消費者団体への情報提供を適切に行っていると評価できる。 <今後の課題> 引き続き、適格消費者団体からの照会への対応につき、更に迅速に行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> （見込評価時に検出されなかった課題、新中期目標の変更が必要になる事項等あれば記載） <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【58】		
2 (5)	関係機関との連携 ⑥法令照会への対応	
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)
当該項目の重要度、難易度	—	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号「消費者基本法」第25条
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0011	

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
法令照会(実績値)		803件	839件	710件	656件	644件	535件	予算額(千円)	3,300,603	3,111,404	1,837,857	2,039,712	2,071,489
警察(実績値)		268件	391件	305件	334件	277件	163件	決算額(千円)	1,886,273	3,094,509	1,812,812	1,731,521	2,123,663
裁判所(実績値)		26件	12件	9件	11件	12件	3件	経常費用(千円)	1,922,647	1,877,351	3,437,189	1,867,889	2,137,245
弁護士会(実績値)		439件	383件	347件	257件	286件	268件	経常損益(千円)	2,464	6,481	△3,423	56,188	331,090
適格消費者団体(実績値)		69件	52件	47件	51件	59件	98件	行政サービス実施コスト(千円)	1,884,191	1,924,681	3,417,626	1,839,890	2,132,989
消費者委員会(実績値)※1		0件	0件	0件	0件	0件	0件	従事人員数	70	69	67	69	70
センター法40条1項(実績値)		1件	1件	2件	2件	1件	2件						
その他(実績値)※2		0件	0件	0件	1件	9件	1件						
情報提供規程8条3項3号及び6項(実績値)		49件	84件	118件	100件	113件	167件						

※1 消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく照会 ※2 関税法等に基づく法令照会

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数(注)予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
	・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく情報提供規程8条6項照会に対して迅速かつ適切に対応する。	<主な定量的指標> ・法令照会への対応件数 ・情報提供規程8条6項照会に対して迅速かつ適切に対応する <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 法令に基づく照会に対して、以下のとおり実施した。 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に全対応した。 ○法令に基づく照会件数 ・平成25年度：839件 ・平成26年度：710件 ・平成27年度：656件 ・平成28年度：644件 ・平成29年度：535件 (年度平均：676.8件) 「国民生活センター情報提供規程」第8条第3項3号及び6項に基づく照会に全件対応した。 ○情報提供規程に基づく照会件数 ・平成25年度：84件 ・平成26年度：118件 ・平成27年度：100件 ・平成28年度：113件 ・平成29年度：167件 (年度平均：116.4件)	<自己評価> 評定：B 法令に基づく照会については、減少傾向ではあるが、全件対応した。また、「国民生活センター情報提供規程」第8条3項3号及び6項に基づく照会については、年度の増減はあるが、平均では基準値の2.3倍の件数に対応した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	評定 B <評定に至った理由> 法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応してきたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> (見込評価時に検出されなかった課題、新中期目標の変更が必要になる事項等あれば記載) <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【59】			
2 (6)	関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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3号、第42条第2項「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
要望件数(実績値)		13件	22件	14件	13件	14件	14件	予算額(千円)	773,606	743,197	787,220	802,729	974,781
相談情報部		2件	10件	4件	5件	4件 _注	5件	決算額(千円)	732,422	706,844	726,172	761,459	945,980
商品テスト部		11件	12件	10件	8件	11件 _注	9件	経常費用(千円)	891,691	843,770	865,853	883,702	918,525
対応件数(実績値)		—	17件	9件	9件	11件	8件	経常損益(千円)	329	25	5	25,187	44,893
相談情報部		—	6件	3件	4件	3件	2件	行政サービス実施コスト(千円)	862,933	875,632	861,458	891,581	858,337
商品テスト部		—	11件	6件	5件	8件	6件	従事人員数	50	48	46	48	49

※相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数(注)予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に取り組む。	消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に取り組む。	<主な定量的指標> ・行政機関等への改善要望件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ情報提供を行うとともに、関係行政機関や事業者団体等に制度改正や表示の改善など、消費者被害の未然防止のための要望を、以下の通り実施した。 ○情報提供 平成25年度: 80件 平成26年度: 73件 平成27年度: 58件 平成28年度: 68件 平成29年度: 59件 ○関係行政機関等への要望 平成25年度: 22件 平成26年度: 14件 平成27年度: 13件 平成28年度: 14件 平成29年度: 14件 その結果、以下の通り行政処分や業務改善等の対応が確認された。 ○対応件数 平成25年度: 17件 平成26年度: 9件 平成27年度: 9件 平成28年度: 11件 平成29年度: 8件	<自己評価> 評定: B 消費者へ情報提供するとともに、関係行政機関や事業者団体等に対して制度等に関する改善要望を積極的に履行し、行政処分や業務改善等の対応が確認できた。 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による要望に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して、制度等に関する改善要望を積極的に履行する。	評定: B <評定に至った理由> 記者会見等により消費者へ情報提供を行うとともに関係省庁や事業者団体等への要望に対し、適切に対応を行ってきた。消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行っていく必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【60】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（消費者行政職員研修、消費生活相談員研修）		
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）施策番号6(2)⑧ 「独立行政法人整理合理化計画」（平成19年12月24日閣議決定） 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者行政職員研修、消費生活相談員研修、消費生活相談員うち、相模原事務所研修施設で実施する講座		75 コース	59 コース	60 コース	73 コース	83 コース	86 コース	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
〃 (実績値) ※		—	—	—	4,263 人	4,924 人	5,148 人	決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
達成度		—	—	—	104.2%	113.2%	115.1%	経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
うち、相模原事務所研修施設で実施する講座		—	—	—	3,456 人	3,816 人	3,816 人	経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
〃 (実績値) ※		—	—	—	2,945 人	3,673 人	3,839 人	行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
達成度		—	—	—	85.2%	96.3%	100.6%	従事人員数	12	11	15	16	17

※平成28、29年度は相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業実施分

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、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推進する。さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数を増やす。 ・うち、相模原事務所研修施設で実施する講座のコース数及び人員 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者行政職員研修及び消費生活相談員研修のコース数を平成27年度以降、それ以前より約3割増加させた。 なお、平成27年5月に再開した相模原事務所研修施設において実施した消費者行政職員研修及び消費生活相談員研修の実績は以下のとおり（平成28、29年度は相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業実施分を含む）。 ○研修コース数 ・平成27年度：50コース（全体では73コース） ・平成28年度：60コース（全体では83コース） ・平成29年度：61コース（全体では86コース） なお、相模原事務所研修施設閉鎖中は、消費者行政職員研修及び消費生活相談員研修は全体で平成25年度59コース、平成26年度60コースを実施。 ○研修受講者数 ・平成27年度：2,945人 ・平成28年度：3,673人 ・平成29年度：3,839人	<自己評価> B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施し、事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じつつ、実施コース数については、平成27年度以降、それ以前より約3割増加させ、計画値を上回った。 しかし、相模原事務所研修施設における研修の計画人員数の達成度が平成27年度は再開初年度ということもあり85.2%に留まったが、平成28年度は徳島県での研修事業実施分も含めて96.3%と前年度より約10ポイント達成度を増加することができ、平成29年度は100.6%となった。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、受講者数を更に確保できるよう努める。	評定：B B	<評定に至った理由> 行政職員研修及び消費生活相談員研修は平成25年度以降徐々に増加しており、平成28年度には83コース実施した。このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的な実施は、平成27年度は目標値の53コースより少ない48コースに留まったが、平成28年度においては、7コース多い60コースを実施した。相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的な実施における人員目標に対する達成度は27年度から10ポイント以上向上した。また、事例検討型・参加体験型のカリキュラムを積極的に各講座に取り入れたほか、時宜に応じた講座の内容や受講者の要望や事情を踏まえ研修講座を追加して実施するなど充実を図ったことは評価できる。 <今後の課題、改善に向けて取り組むべき方針> 引き続き、受講者数を更に確保できるよう、時宜に応じた内容の研修や受講者のニーズに応える研修の充実に向けていく必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目改定

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【61】			
2(7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（消費者教育推進のための研修）		
関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(2)②、4(2)⑤、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者教育推進のための研修※ コース数		—	—	—	13コース	18コース	18コース	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
〃 (実績値)		—	—	—	13コース	18コース	18コース	決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
達成度		—	—	—	100.0%	100.0%	100.0%	経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
消費者教育推進のための研修※ 人員		—	—	—	936人	1,296人	1,296人	経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
〃 (実績値)		—	—	—	654人	610人	766人	行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
達成度		—	—	—	70.1%	47.1%	59.1%	従事人員数	12	11	15	16	17
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」※ コース数 (実績値)					(2コース)	5コース	5コース						
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」※ 人員 (実績値)					(141人)	159人	257人						

※平成28、29年度は相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業実施分

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績		自己評価		(見込評価)	
							評定	評定
消費生活相談員、地方公共団体の職員と どもならず、社会福祉 関係者、学校教育関係 者、消費者教育の担 手等、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 の経営にあたる事業者 を対とした研修を実施 する。その際には、 再開された相模原研修 施設を活用して、効果 の高い事例検診型・参 加体験型研修を実施 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 た遠隔研修を推進す る。 さらに、消費者行政 に関する国家公務員向 けの研修の実施につ いて検討を行う。	・「消費者教育推進の ための研修」につい て、地域における消費 者教育推進を支援する ため、研修対象者を社 会福祉関係者、学校教 育関係者、消費者教育 の担い手等にも拡大 し、高齢者の見守りや 地域の消費者教育を推 進する担い手を育成す るための研修を実施す 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 た遠隔研修を推進す る。 さらに、消費者行政 に関する国家公務員向 けの研修の実施につ いて検討を行う。	<主定量的指標> ・消費者教育推進のため の研修のコース数及び人 員 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成27年5月に再開した相模原事務所研修 施設において実施した消費者教育推進のための 研修において、以下の取組を行った。 (カリキュラムの工夫) 地域において消費者講座の講師となる消費者 行政職員や消費生活相談員を対象にした「消費 者教育に携わる講師養成講座」においては、受 講者のニーズに合わせて、基礎コース、応用コ ースと段階別に実施し、消費者教育に関する知 識や技法の向上を図った。 また、平成28年度には、新たな試みとし て、「親子教室・消費生活展での簡易実験講師 養成講座」を新設した。さらに、受講対象を広 げるため、現在は地方公共団体の消費生活相談 業務に携わっていない消費生活相談員の有資格 者向けの講座として「専門知識更新セミナー」 を新設し、受講者の確保に努めた。 平成29年度は「消費者教育に携わる講師養成 講座（対象者別コース）」に「幼児～小学校 低学年・保護者」「高校・大学・新社会人」 「特別支援学級等」を新設し、よりきめ細かい 対象者に向けた講座を実施した。 なお、研修コース数・受講者数の実績は以下 のとおり。 ○研修コース数、研修受講者数 ・平成27年度：13コース（うち2コースは 「見守りのための消費者教育講座」として実 施）654人 ・平成28年度：18コース 610人 ・平成29年度：18コース 766人 ※平成28年度と平成29年度の「地域の見守り ネットワーク推進のための講座」は、消費者教 育推進のための研修としてではなく、新たに消 費生活サポーター研修の категория を設置し、 そちらで実施。	<自己評価> 評定：C 中期目標、中期計画及び各年度計画に 沿って業務を実施したが、計画人員数の 達成度が平成27年度は70.1%、平成28 年度は47.1%、平成29年度は59.1%と 計画値を下回った。しかし、平成28年度 及び平成29年度に実施した「消費生活サ ポーター研修」は平成27年度においては 「消費者教育推進のための研修」のカテ ゴリー内で実施しており、「消費生活サ ポーター研修」の受講者を合わせると平 成28年度は769人と平成27年度より115 人増加、平成29年度は1,023人と平成27 年度より369人増加している。 また、段階別カリキュラムの設置、新 たな内容の研修の実施を行い、研修対象 者のニーズに積極的に応じ、内容の充実 を図り、受講者のアンケート結果では5 段階評価ですべて4以上の評価を得た。 これらのことを総合的に勘案して、Cと 評価する。 <課題と対応> 消費者教育の推進や地域の見守りネッ トワークの推進という国が進める政策課 題を地方公共団体に実行してもらった ため、担い手の養成に資する研修講座を計 画し、一人でも多くの受講者を得るた め、カリキュラム等の工夫をすることと ともに、研修に参加しやすくなる方策につ いて消費者庁と連携を取りながら環境を整 備していくこととした。	<見込評価> C <評定に至った理由> 消費者教育推進のための研 修は、18コースの予定人員 数に対する達成度は平成27 年度70.1%、平成28年度 47.1%と低いものであった。 また、別カテゴリーとして分 割した「消費生活サポーター 研修」は、平成27年度は 「消費者教育推進のための研 修」のカテゴリー内で実施し ていたものであり、「消費生 活サポーター研修」の受講者 数も合わせると、「消費者教 育推進のための研修」とし ての平成28年度の受講者数 は、平成27年度の654人 から769人(18%増)に増えて いるものの、改善を要すると 認められる。 <今後の課題、改善に向け取 り組むべき方針> 受講者数の目標達成に向 け、受講者の意欲を高め るような有益かつニーズに応 える研修を企画し、消費者庁 と連携をとりながら環境を整 備して広範に周知させる広報 活動を一層推進する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> (見込評価時に検出されなかった課 題、新中期目標の変更が必要にな る事項等あれば記載) <その他事項>		

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目改定

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【62】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（相談員資格の有資格者への研修）		
関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定） 施策番号4(2)②、4(2)⑤、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業	行政事業レビューシート 事業番号0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「専門知識更新セミナー」※ コース数		—	—	—	—	1コース	1コース	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
「専門知識更新セミナー」※ 人員		—	—	—	—	66人	68人	決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
								経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
								経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
								行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
								従事人員数	12	11	15	16	17

※相模原事務所研修施設で実施

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員と どもならず、社会福祉 関係者、学校教育関係 者、消費者教育の担 手等、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 の経営にあたる事業者 を対象とした研修を実 施する。その際には、 再開された相模原研修 施設を活用して、効果 の高い事例検討型・参 加体験型研修を実施す 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 た遠隔研修を推進す る。 さらに、消費者行政 に関する国家公務員向 けの研修の実施につ いて検討を行う。	・「消費者教育推進の ための研修」について 「専門知識更新セミナ ー」のコース数及び人員 数の目標値を定め、そ の他の指標等 ・実施状況 ・評価の視点	<主要な業務実績> 平成28年度より、消費生活専門相談員等 の資格保有者のうち、相談現場での経験が ない者、現在相談業務に従事していない者 を対象に、消費者教育に関する専門知識等 をブラッシュアップし、消費者教育の担 手等として活躍してもらうことを目的に、 「専門知識更新セミナー」を新設して1コ ース実施した。 受講申込み受付開始から数日で予定人員 (72人)に達したため、申込受付を締め切 ったが、その後受講キャンセルが出たこと で、66人での実施となった。 平成29年度は名称を「専門知識アップデ ート講座」に変更し1コース実施した。受 講者の募集にあたっては、受講キャンセル が出た場合に追加で申込みを受け付けられ るよう対策を取り、全体で75人の申込みが あったが、最終的な受講者数は68人とな った。	<自己評価> 評価：B 受講対象者を行政関係者ではな く、一般の者から募ったため、受講 申し込み後のキャンセルに関する予 想が難しく、平成28年度は予定人員 数の72名の申し込みを受けた時点で 受付を締め切ったところ、その後キ ャンセルが出たため66人で実施し た。平成29年度はキャンセルが出た 場合に追加で申込みが受け付けられ るよう対策をした。 受講者アンケートでは5段階評価 で平成28年度は4.8、平成29年度は 4.9と高い評価を得ており、講座の実 施目的は達成した。 これらを踏まえれば、所期の目標 を達成しているため、Bと評価す る。 <課題と対応> 一定の受講ニーズのある講座であ ることが確認できたので、内容面も 含め講座として定着させていき たい。	評価：B <評定に至った理由> 受講対象者を行政関係者ではな く、一般の者から募り、キャンセ ルが出た場合の対応についての課 題はあるが、28年度の受講者アン ケートでは5段階評価で4.8と高い 評価を得ており、講座の実施目的は 概ね達成したことは評価できる。 <今後の課題> 行政関係者ではない一般の者を 対象とした新設の講座について は、募集方法や予定人員を超えた 場合のキャンセル対応を検討し、 工夫を行う必要がある。一定の受 講ニーズのある講座であることが 確認できたので、内容面も含め講 座として定着させることが必要で ある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>		

4. その他参考情報

平成28年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【63】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（消費生活サポーター研修の検討）		
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）施策番号4(2)⑦、6(2)⑧「地方消費者行政強化作戦」	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8号「消費者基本法」第25条「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費生活サポーター研修コース数		-	-	-	-	5コース	5コース	予算額(千円)	-	-	269,027	249,836	259,495
〃 (実績値)		-	-	-	-	5コース	5コース	決算額(千円)	-	-	259,302	249,984	252,212
達成度		-	-	-	-	100.0%	100.0%	経常費用(千円)	-	-	260,808	249,077	252,973
消費生活サポーター研修人員		-	-	-	-	360人	360人	経常損益(千円)	-	-	0	1,502	7,715
〃 (実績値)		-	-	-	-	159人	257人	行政サービス実施コスト(千円)	-	-	227,412	232,939	158,196
達成度		-	-	-	-	44.2%	71.4%	従事人員数	-	-	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員と目ざらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、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推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するための「消費生活サポーター研修」を実施する。 ・その他の指標 ・検討状況 ・評価の視点	<主要な業務実績> 平成27年度は、「消費者教育推進のための研修」の 카테고리の中で「地域の見守りネットワーク推進のための講座」として2コース実施するとともに、「消費生活サポーター研修」の実施に向け情報収集等を行い、有識者へのヒアリングを計13回実施し、外部有識者から構成するカリキュラム検討委員会を実施した。 平成28年度は平成27年度に実施したカリキュラム検討委員会の内容を踏まえ、消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」を新設して5コース実施した。そのうち3コースは消費者行政職員等を受講対象者とし、2コースは消費生活サポーターとして活動を行う者・サポーター育成を行う者を受講対象者とし、それぞれの役割を踏まえ、別のカリキュラムを策定し合計159人が受講した。 平成29年度は5コースのうち2コースは消費者行政職員等を受講対象者とし、2コースは消費生活サポーターとして活動を行う者・サポーター育成を行う者を受講対象者とし、それぞれの役割を踏まえ、別のカリキュラムを策定した。また「地域の見守りネットワーク推進のためのシンポジウムin徳島」では、予定人員の100人を超える申込みがあったものの、当日の荒天により最終的な受講者数は95人となった。	<自己評価> 評定：C 中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って業務を実施し、消費生活サポーター研修の実施について検討し、実施した。受講対象者別にコースを設けることで、NPOや生協、地域包括支援センター、社会福祉協議会など、これまでの受講対象者である消費者行政関係者とは異なる行政の外から支援する者の受講につなげた。 人員については達成できなかったものの、平成29年度は1日で完結するシンポジウム形式で実施したことにより、より多くの受講者を得ることができ、達成度は平成28年の44.2%から71.4%と27ポイント上がった。また、受講者アンケートでは5段階評価で年度平均4.7と高い評価を得た。 これらのことを総合的に勘案して、Cと評価する。 <課題と対応> 引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、受講者のニーズに応じた内容や日程、会場等を含めて検討し、受講者数を確保できるよう努めることとしたい。	評定 C <評定に至った理由> 消費者問題解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手の養成は重要な課題であり、「消費生活サポーター研修」を新設し、5コースを実施したことは評価できる。一方で、受講者数は159人であり、予定人員数に対する達成度が44.2%であった。受講対象者別にコースを設け、NPOや生協、地域包括支援センター、社会福祉協議会など、これまでの受講対象である消費者行政関係者とは異なる行政の外から支援する者の受講に結びつけることはできたが、全体として所期の目標を下回っていると判断され、改善を要すると認められる。 <今後の課題> 引き続き、受講者のニーズに応じた内容や日程、コース数を検討し、特に行政の外から支援する者が受講する場合の費用負担の在り方について、消費者庁と連携し、受講者数を確保できるよう努める必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【64】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（企業職員研修）		
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）施策番号4 (3)②、6 (2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事業者を対象とした研修コース数					10コース	7コース	7コース	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
〃（実績値）		2コース	2コース	2コース	12コース	7コース	7コース	決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
達成度					120.0%	100.0%	100.0%	経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
事業者を対象とした研修人員					720人	504人	504人	経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
〃（実績値）					408人	229人	184人	行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
達成度					56.7%	45.4%	36.5%	従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数（注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	（見込評価）		（期間実績評価）
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、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推進する。さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。	<主な定量的指標> ・事業者を対象とした研修のコース数及び人員 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 企業職員研修の実施において、以下の取組を行った。 （研修の実施） 消費者庁や事業者団体の協力のもと、平成27年度は12コース、平成28年度は7コース、平成29年度は7コースを実施した。内容は、消費者対応部門の基礎知識、特定商取引法、景品表示法、機能性表示食品制度などの消費者関連法規等の解説、消費者庁からの要請に基づき消費者志向経営について、消費者庁の担当官や学識経験者等の講義等により行った。 なお、平成25年度、平成26年度においてはそれぞれ2回東京事務所にて実施した。（周知活動） 平成27年度は消費者庁や事業者団体の協力を得て、研修の周知活動に取り組むとともに、地方の企業職員のアクセスを確保するため、大阪府及び愛知県において各1回研修を実施した。 平成28年度は受講者を増やすため、周知活動に一層力を入れて取り組み、視覚的に受講意欲を高めるようなチラシを作成し、事業者団体にチラシの配布を依頼したほか、経済団体や事業者団体を訪問し、受講者を増やすための方策に関するヒアリング、各団体のホームページやメールマガジンで周知してもらった。また、消費者庁のホームページでも毎回トップページに講座案内を掲載してもらった。 平成29年度も引き続き視覚的に受講意欲を高めるようなチラシを作成したり、消費者庁のホームページでも案内を掲載してもらったり、事業者団体へ周知の協力要請したりするなど周知のための取組を行った。 しかし、受講者増加には結びつかず、結果的には受講者数は平成28年度、平成29年度とも前年度を下回る結果となった。	<自己評価> 評定：C 平成27年度のコース数は計画値を2コース上回った（120%）ものの、人員については各方面への周知やニーズの把握に努め、講座の内容や講師にも工夫を凝らしたにも関わらず平成27年度、平成28年度、平成29年度ともに計画値を下回った（平均約46%）。これらのことを総合的に勘案して、Cと評価する。 <課題と対応> 企業職員向け研修の在り方については、企業職員の受講ニーズを踏まえ、抜本的な見直しを行う必要があると見え、内容はもとより、より受講しやすい日程や場所について検討したところ、都心の交通アクセスの便利な場所で宿泊を伴わない方法で実施するのが、ニーズに合致すると判断し、平成30年度からは、東京事務所において1日研修として実施する予定である。	評定 C <評定に至った理由> 企業職員研修については、各方面への周知やニーズの把握に努め、講座の内容や講師にも工夫を凝らし、計画どおり研修コース数を実施したが、平成27年度、平成28年度の計画人員数に対する達成度が低かったことからこの評価とする。 <今後の課題、改善に向け取り組むべき方針> 経済団体や事業者団体から寄せられている意見を参考に受講者のニーズを的確に反映した研修の企画を行うほか、経済団体や事業者団体への要請を検討する等、改善に向けて、計画的に取組を進める必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	
4. その他参考情報							

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【65】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（研修の周知）		
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）施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011		

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）	-	-	269,027	249,836	259,495
								決算額（千円）	-	-	259,302	249,984	252,212
								経常費用（千円）	-	-	260,808	249,077	252,973
								経常損益（千円）	-	-	0	1,502	7,715
								行政サービス実施コスト（千円）	-	-	227,412	232,939	158,196
								従事人員数	-	-	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員とは、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、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推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。 ・実施状況 ・評価の視点	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ -	＜主要な業務実績＞ 研修の参加を促すため、研修の対象となる関係機関等に対して、以下の取組を行った。 ①消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修 平成27年度より、申込・受付方法を提案・実施させる形式による外部委託を実施し、専用の研修申込受付システムを用いて研修内容の紹介、受付等を行うとともに、消費者行政担当課・消費生活センターに対して研修受付開始の案内メールの送付、消費者行政フォーラムへの掲載などの周知を図り、研修申込者の利便性向上を図った。 ②企業職員研修、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、全国消費者フォーラム 平成27年度より、センターのホームページによる募集・告知を行ったほか、募集案内について受講対象者の特性に合わせて、消費者庁ホームページへの掲載、関係機関への案内状の発送等の周知活動を行った。 さらに、平成28年度、平成29年度には、講座ごとに受講意欲を高めるようにチラシを作成するとともに、文科省などのメールマガジン等を活用した周知活動を行った。 ③専門知識アップデート講座、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） 平成28年度より、センターのホームページによる募集・告知を行ったほか、募集案内について消費者庁ホームページへの掲載、関係機関・福祉団体への案内状の発送等の周知活動を行った。	＜自己評価＞ 評定：B 中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って業務を実施した。これらを踏まえれば、前期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す取組を実施する。	評定 B 評定	＜評定に至った理由＞ 教育研修事業の充実強化（研修の周知）において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す取組を実施する必要がある。 ＜その他事項＞ 特になし	＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【66】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（受講希望者の環境整備）		
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）施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011		

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
									予算額（千円）	-	-	269,027	249,836	259,495
									決算額（千円）	-	-	259,302	249,984	252,212
									経常費用（千円）	-	-	260,808	249,077	252,973
									経常損益（千円）	-	-	0	1,502	7,715
									行政サービス実施コスト（千円）	-	-	227,412	232,939	158,196
									従事人員数	-	-	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)	
消費生活相談員、地方公共団体の職員と どもならず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、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推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。 ＜評価の視点＞	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞	＜主要な業務実績＞ 受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図るため、以下の取組を実施した。 ①消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修 従来は郵送やFAXを利用した申込受付を行っていたが、平成27年度より、申込・受付方法を提案・実施させる形式による外部委託を実施し、専用の研修申込受付システムを用いて研修内容の紹介、受付等を行い、研修申込者の利便性向上を図った。 ②企業職員研修、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、全国消費者フォーラム 平成27年度より、センターのホームページを活用した申込受付を実施し、受講希望者の研修申込が容易となるよう環境整備を図った。 ③専門知識アップデート講座、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） 平成28年度より、センターのホームページを活用した申込受付を実施し、受講希望者の研修申込が容易となるよう環境整備を図った。	＜自己評価＞ 評定：B 中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って業務を実施した。これらを踏まえれば、前期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、受講希望者の研修申し込みが容易になるよう環境整備を図る。	評定 B ＜評定に至った理由＞ 教育研修事業の充実強化（受講希望者の環境整備）において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、受講希望者の研修申し込みが容易になるよう環境整備を図る必要がある。 ＜その他事項＞ 特になし	＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞				

4. その他参考情報
平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【67】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化 (遠隔研修の推進)		
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) 施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
地方都市における研修実施数(実績値)		—	23 コース	23 コース	23 コース	23 コース	25 コース	予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
遠隔研修の登録箇所数(実績値)		—	671 箇所	677 箇所	770 箇所	844 箇所	913 箇所	決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
遠隔研修のコンテンツ数(実績値)		3本	5本	8本	9本	10本	12本	経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
								経常損益(千円)	14	44	0	1,502	7,715
								行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
								従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数(注)予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

149

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、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推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	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推進する。 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推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	<主な定量的指標> ・地方都市における研修実施数 ・遠隔研修の登録箇所数 ・遠隔研修のコンテンツ数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> (地方都市における開催) 毎年度、都道府県・政令指定都市を対象に「専門講座地域コース」及び「消費生活相談関連業務支援コース」の開催希望を募り、地域バランスを考慮して平成29年度は合計25コース実施した。 (遠隔研修(D-ラーニング研修)) 平成24年度に試行的に実施した遠隔研修を、平成25年度より市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに受講対象を拡大した。加えて受講期間、配信本数を拡大することで遠隔研修の推進に努めた。 平成25年度は、671箇所に対して5本のコンテンツを配信し、平成29年度には913箇所に対して12本のコンテンツを配信した。配信箇所数は1.3倍以上、配信本数は2倍以上となった。 また、平成29年度は講座の理解度を確認するため、新たに確認テストの仕組みを導入した。	<自己評価> 評定：B 地方都市における開催については、開催希望を募り、地域バランスを考慮して実施した。 また、遠隔研修については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努め、受講者へのアンケート調査結果では5段階評価で毎年度平均で4.7の評価を得た。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き地方都市で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研修の充実を図る。	評定 B 評定 評定	<評定に至った理由> 地方都市における研修開催については、開催希望を募り、地域バランスを考慮して実施した。また、遠隔研修(D-ラーニング研修)については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信の意向調査を実施し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努め、受講者へのアンケート調査結果では4.7の高い評価を得た点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、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研修の充実を図ることが必要である。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

150

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【68】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（国家公務員向け研修実施の検討）		
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）施策番号6(1)⑥、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条第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
消費生活相談員向け研修への国家公務員の総受入数（実績値）		—	56人	31人	27人	35人	47人		予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
昇任時相談窓口等体験研修の受入数（実績値）			4人	5人	4人	7人	8人		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
									経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
									経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
									行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
									従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費生活相談員、地方公共団体の職員と どもならず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、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推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。 ・昇任時相談窓口等体験研修の受入数 ・その他の指標 ・検討状況 ・評価の視点	<主要な業務実績> 消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について、消費者庁と協議を行い、平成25年度から、消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修に受講を希望する消費者庁職員を聴講者として受け入れた。また、金融庁、文部科学省、経済産業省からも聴講希望が寄せられたため、同様に聴講者を受け入れた。 また、消費者庁の実施する昇任時相談窓口等体験研修に協力し、研修生を受け入れ、センターの業務に関する説明や体験研修を実施した。	<自己評価> 評定：B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き国家公務員の研修への聴講を受け入れる。	評定 B 評定	<評定に至った理由> 教育研修事業の充実強化（国家公務員向け研修実施の検討）において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、国家公務員の聴講を受け入れるとともに、消費者庁の実施する国家公務員向け研修に協力する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> (見込評価時に検出されなかった課題、新中期目標の変更が必要になる事項等あれば記載) <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【69】		
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化 (受講者等へのアンケート調査)	
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) 施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011	

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受講者へのアンケート結果(計画値)	4以上	—	4以上	4以上	4以上	4以上	4以上	予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
受講者へのアンケート結果(実績値)(うち相模原研修施設で実施した研修)		4.8 (—)	4.7 (—)	4.8 (—)	4.7 (4.8)	4.8 (4.8)	4.7 (4.8)	決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
達成度(うち相模原研修施設で実施した研修)			117.5% (—)	120.0% (—)	117.5% (120.0%)	120.0% (120.0%)	117.5% (120.0%)	経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
受講者所属先自治体へのアンケート結果(計画値)	4以上	—	4以上	4以上	4以上	4以上	4以上	経常損益(千円)	14	44	0	1,502	7,715
受講者所属先自治体へのアンケート結果(実績値)		4.9	4.9	4.9	4.8	4.9	4.9	行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
達成度			122.5%	122.5%	120.0%	122.5%	122.5%	従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員と連携し、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、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推進する。さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・研修コース毎に、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の5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。	<主な定量的指標> ・受講者へのアンケート結果(5段階評価)の平均値 ・受講者所属先自治体へのアンケート結果(5段階評価)の平均値 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> (研修受講者へのアンケート) 研修受講者のアンケート評価は、5段階評価で毎年度平均約4.7であり、また、全ての研修講座で4以上の満足度評価を得た。 (受講者所属先自治体へのアンケート) 全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等のうち、研修への受講申込みがあった機関に対し、毎年度、研修の評価に関するアンケートを行った結果、5段階評価で毎年度平均約4.9の満足度評価を得た。	<自己評価> 評定：A 消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上に資する研修を実施するため、消費者行政の推進に必要な実務知識、消費生活相談において必要となる具体的な技法、消費生活相談に携わるうえで求められる相談員としての心構えや意識・考え方を習得させる研修を実施し、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図るため、アンケートを実施し、アンケートに寄せられた事項を研修内容や受講環境の改善のため取り入れ、研修内容の充実・改善を行った。その結果、研修受講者へのアンケート、受講者所属先自治体へのアンケートともに、計画値を大きく上回る評価を得た。 これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> 引き続き研修受講者の満足度が得られる研修を実施する。	評定 A <評定に至った理由> 消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上に資する研修として、実務知識、具体的な技法、相談員としての心構えや意識・考え方を習得させるため、事例検討型・参加体験型研修も取り入れた研修を実施し、受講者及び地方公共団体から目標を上回る評価を得たことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、研修受講者の満足度が得られる研修を目指し、アンケートで寄せられた意見を活用した研修内容の充実に加え、受講環境についても更に充実させられるよう努めることが重要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【71】			
2 (7)	研修等の充実 ②都道府県における巡回訪問事業の支援		
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) 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条第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「巡回訪問研修」実施回数(実績値)		—	7回	6回	4回	3回	1回	予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	274,367
受講者へのアンケート調査結果(巡回訪問担当者・行政職員)		—	4.8	4.9	4.9	4.8	5.0	決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
「実務担当者会議」実施回数(実績値)		—	—	3回	4回	3回	3回	経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
「地方支援便り」発行回数※(実績値)		—	12回	12回	12回	12回	12回	経常損益(千円)	0	15	0	△844	13,892
								行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
								従事人員数	8	13	11	13	13

※平成26年度までは「巡回訪問便り」

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となつて、都道府県が実施できるような、都道府県と連携をとり、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となつて、都道府県が実施できるような、都道府県と連携をとり、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	<主な定量的指標> ・「巡回訪問研修」実施回数 ・受講者へのアンケート調査結果(巡回訪問担当者・行政職員) ・「実務担当者会議」実施回数 ・「地方支援便り」発行回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成25年度に、巡回訪問事業の意義・課題、事業企画・運用のポイント、市町村に出向く際の必要事項等をまとめた「巡回訪問事業の手引」を作成し、都道府県へ提供した。 さらに、「巡回訪問事業の手引」をテキストとして活用した「巡回訪問研修」を毎年度実施し、また、巡回訪問担当者の教授方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌「地方支援便り」(平成26年度までは「巡回訪問便り」)を毎年度各12回発行することにより、都道府県が巡回訪問事業を円滑に実施できるよう支援を行った。 また、「巡回訪問担当者(相談員)」を対象とした「巡回訪問担当者会議」を開催し、出席者へのアンケートでは高い評価を得た。 都道府県の市町村支援のために都道府県行政職員が情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を実施した。 この他、巡回訪問担当者及び相談担当初任者向けの業務参考資料として「消費生活相談における心構え一聴き取りとあっせんポイント」を改訂し全国の消費生活センター等に配布した。	<自己評価> 評定: B 平成25年度に「巡回訪問事業の手引」を作成・配布するとともに、テキストとして活用した「巡回訪問研修」の実施し、受講者へのアンケート調査結果では5段階評価で毎年度平均で4.9の評価を得た。 また、「地方支援便り」(平成26年度までは「巡回訪問便り」)を毎年度各12回発行することにより、都道府県が巡回訪問事業を円滑に実施できるよう支援を行った。 さらに、平成26年度からは、都道府県行政職員が互いに情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を実施するなど都道府県との連携・支援を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 平成29年度で巡回訪問支援事業を終了。	評定 B <評定に至った理由> 各年度、「巡回訪問担当者会議」への出席者へのアンケート調査結果では平均4.8以上の高い評価を得た。また、「地方支援便り」を毎月発行し、都道府県行政職員が情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を「消費生活相談支援」、「消費者教育・啓発等」のテーマで実施するなど都道府県への支援を行った点は評価できる。 <今後の課題> 平成29年度で巡回訪問支援事業を終了。 <その他の事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他の事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【72】		
2 (7)	研修等の充実 ③消費生活相談員資格試験（消費生活相談員資格試験の実施）	
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）施策番号 6 (2)① 「地方消費者行政強化作戦」	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 1 項、同法第 11 条の 9
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	
受験申込者数 (実績値)						1,714 人	1,551 人		予算額 (千円)	—	—	269,027	249,836	259,495
合格者数 (実績値)						735 人	539 人		決算額 (千円)	—	—	259,302	249,984	252,212
合格率						47.4%	38.9%		経常費用 (千円)	—	—	260,808	249,077	252,973
									経常損益 (千円)	—	—	0	1,502	7,715
									行政サービス実施コスト (千円)	—	—	227,412	232,939	158,196
									従事人員数	—	—	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者安全法第 11 条の 1 第 1 項の規定に基づき、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、地方都市においても実施する。	・消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。	<主な定量的指標> ・受験申込者数 ・「消費生活相談員資格試験」合格者数 ・合格率（実受験者に対する合格者の割合） <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成 28 年度より、内閣総理大臣による登録試験機関として「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。 平成 28 年度は、第 1 次試験及び第 2 次試験の結果を踏まえ、平成 28 年 12 月に消費生活相談員資格試験合格者として 735 人に合格証を発行した（受験申込者数 1,714 人、合格率 47.4%）。 平成 29 年度は、第 1 次試験及び第 2 次試験の結果を踏まえ、平成 29 年 12 月に消費生活相談員資格試験合格者として 539 人に合格証を発行した（受験申込者数 1,551 人、合格率 38.9%）。	<自己評価> 評価：B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、登録試験機関として、試験業務規程にのっとり、消費生活相談員資格試験を適切に運営する。	評価	B	評価
					<評定に至った理由> 平成 28 年度では、全国 20 か所で第 1 次試験を実施し、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、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施した。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他、ポスター、リーフレット等を作成し、広く周知したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、登録試験機関として試験の実施に当たっては、試験業務規程にのっとり、適切に運営していく必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報
平成 28 年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【73】		
2 (7)	研修等の充実 ③消費生活相談員資格試験（地域偏在の解消を図った試験の実施）	
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）施策番号6(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	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1項、同法第11条の9
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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
試験実施箇所数 (計画値)	15箇所以上	—	15箇所以上	15箇所以上	15箇所以上	15箇所以上	15箇所以上	予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
試験実施箇所数 (実績値)		27箇所	27箇所	27箇所	26箇所	20箇所	20箇所	決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
達成度			180.0%	180.0%	173.3%	133.3%	133.3%	経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
								経常損益(千円)	14	44	0	1,502	7,715
								行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
								従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績		自己評価		(見込評価)	(期間実績評価)
消費者安全法第11条の1第1項の規定に基づき、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、地方都市においても実施する。	・資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	<主な定量的指標> ・試験実施箇所数 <その他の指標> ・ <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成25年度から27年度は、消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験について、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、それぞれの年度で27箇所、27箇所、26箇所を実施した。 平成28年度からは、消費生活相談員資格試験（国家資格取得のための試験）が、消費生活専門相談員資格認定試験を兼ねており、平成28年度、29年度の第1次試験については、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、地方公共団体に会場設置希望を聞いたうえで、地域バランス等を考慮して試験会場を設置し、受験申込者が少ない地域を含む全国20箇所を実施した。	<自己評価> 評定：A ・毎年度平均24箇所で開催試験を実施し、目標の15箇所を大きく上回る箇所数で実施した。 ・また、試験会場の設置に当たっては、受験申込者が少ない地域も含め、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、地方公共団体に会場設置希望を聞いた上で試験会場を設置し、地理的条件にも十分に配慮した。 ・これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> 引き続き、資格保有者の地域偏在の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とする。	評定：A <評定に至った理由> 各年度、目標の15箇所を大きく上回る箇所数で試験資格を実施した。登録試験機関として国家資格試験を実施するに当たり、試験問題の輸送や試験監督員の配置等を強化するため、会場数を絞り実施経費を削減しつつ、受験者の利便性に支障がないよう、配慮した。また、受験申込者が少ない地域での受験者を増やすため、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、地域バランス等を考慮して、会場を設置したことが評価できる。 <今後の課題> 引き続き、資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、地方都市も含めた全国15箇所以上で資格試験を実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>		

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【74】		
2 (7)	研修等の充実 ④消費生活専門相談員資格認定制度（消費生活専門相談員資格の審査及び認定）	
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）施策番号6(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「第23回消費者保護会議決定」（平成2年12月）
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業 行政事業レビューシート 事業番号0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受験申込者数 (実績値)		1,158人	902人	845人	909人	1,714人	1,551人	予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
資格認定者(実績値)		275人	200人	210人	188人	735人	539人	決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
合格率		27.4%	25.3%	28.6%	23.9%	47.4%	38.9%	経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
更新対象者						1,194人	957人	経常損益(千円)	14	44	0	1,502	7,715
更新者						960人	764人	行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
								従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
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。	<主な定量的指標> ・受験申込者数 ・「消費生活専門相談員資格」認定者数 ・合格率（実受験者に対する合格者の割合） ・「消費生活専門相談員資格」更新対象者数 ・更新者数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成27年度までは、消費生活専門相談員資格認定試験として実施し、第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、消費生活専門相談員資格認定者として認定した（平成25年度から平成27年度の合格率は平均25.9%）。 平成28年度からは、消費生活相談員資格試験（国家試験）が、消費生活専門相談員資格認定試験を兼ねており、平成28年度は消費生活相談員資格試験の第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、消費生活専門相談員資格認定者として735人を認定した（合格率：47.4%）。平成29年度は、同様に、消費生活専門相談員資格認定者として539人を認定した（合格率：38.9%）。	<自己評価> 評定：B ・スケジュールどおりに全国で第1次試験を実施し、その合格者に対し第2次試験を実施した。可否については、可否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施した。 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、ポスター作成、チラシ配布等を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。	評定 B <評定に至った理由> 各年度、スケジュールどおりに全国で第1次試験、第2次試験を実施し、適切な運用を行った。また、平成28年度は、消費生活相談員資格試験も兼ねた消費生活相談員資格試験として、全国20箇所第1次試験を実施し、その合格者に対し第2次試験を実施した。可否判定については、基準にのっとり適切に採点、評価を実施し、消費生活相談員として735人の認定をした点、資格更新対象者1,194人のうち960名の更新が行われたことは評価できる。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	
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づ、必要な業務の見直しについて検討を行う。				<課題と対応> ・引き続き、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。	<今後の課題> 引き続き、積極的に周知活動を行い、新たな人材の確保に努めるとともに、試験を適正に実施し、相談員の資質・能力の向上を努めることが必要である。	<その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【75】		
2 (7)	研修等の充実 ④消費生活専門相談員資格認定制度（消費生活専門相談員資格更新のための講座の実施）	
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）施策番号6(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「第23回消費者保護会議決定」（平成2年12月）
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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
更新講座実施回数（実績値）		7講座	7講座	6講座	9講座	6講座	6講座	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
更新講座実施箇所数（実績値）		5箇所	6箇所	5箇所	6箇所	1箇所及びインターネット配信	1箇所及びインターネット配信	決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
更新講座の受講による更新者（実績値）		307人	291人	386人	467人	520人	490人	経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
								経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
								行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
								従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
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直し、必要な業務の見直しについて検討を行う。	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。	<主な定量的指標> ・更新講座実施回数 （「集合形式講座数」及び「インターネット配信形式講座数」） ・更新講座実施箇所数 （「集合形式講座実施箇所数」及び「インターネット配信」） ・更新講座の受講による更新者 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成25年度から平成27年度においては、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を対象に、5年ごとに行う資格更新講座を全国で複数箇所、複数回実施した。 また、平成28年度は、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入し、6月に当センター東京事務所で資格更新講座3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ンテンツを作成・編集し、希望する資格更新者に3講座を一定期間配信した。なお、インターネット環境が整っておらず、また、東京事務所での受講が難しい資格更新対象者に対しては、DVDの貸し出しを行った。 平成29年度においては、利便性が高いインターネット配信を主に実施することとし、東京事務所での集合研修を2講座（受講必須講座）、インターネット配信を4講座（受講必須講座2講座、受講任意講座2講座）実施した。インターネット配信に関しては、講座の理解度を確保するため、確認テストの仕組みを新たに導入した。	<自己評価> 評定：A 平成27年度までは、資格更新講座を全国で複数箇所、複数回実施した。平成28年度からは、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入し、平成29年度においてはインターネット配信に関する、講座の理解度を確保するため、確認テストの仕組みを新たに導入した。資格保有者の資質・能力の向上等を図るため、適切に資格更新講座を実施した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> ・引き続き、資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座をインターネット配信にて実施する。	評定 A <評定に至った理由> 平成28年度から、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入し、適切に資格更新講座を実施し資格保有者の確保に貢献したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座をインターネット配信するなど利用者の事情により利便性を確保する必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 B <評定に至った理由> 平成28年度から、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入し、適切に資格更新講座を実施し資格保有者の確保に貢献したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座をインターネット配信するなど利用者の事情により利便性を確保する必要がある。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【76】			
2 (7)	研修等の充実 ④消費生活専門相談員資格認定制度（消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務の見直し）		
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）施策番号6(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	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8号 「第23回消費者保護会議決定」（平成2年12月）
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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
更新対象者						1,194人	957人	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
更新者						960人	764人	決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
更新率						80.4%	79.8%	経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
								経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
								行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
								従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
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、必要となる講座を実施する。 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直し、必要な業務の見直しについて検討を行う。	・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直し、必要な業務の見直しについて検討を行う。 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直し、必要な業務の見直しについて検討を行う。	＜主な定量的指標＞ ・「消費生活専門相談員資格」更新対象者数 ・更新者数 ・更新率（更新対象者に対する更新者の割合） ＜その他の指標＞ ＜評価の視点＞	＜主要な業務実績＞ 平成28年度より、「消費生活相談員資格試験」を「消費生活専門相談員資格認定試験」が兼ねる形で実施し、合格者には「消費生活相談員資格」と「消費生活専門相談員資格」の二つの資格を同時に認定し、試験事務の重複を避け、効率化を図った。 平成28年度は、資格更新対象者のうち80.4%が資格を更新しており、また、平成28年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者について、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみであった。平成29年度は、資格更新対象者のうち79.8%と平成28年度同様8割程度と高い水準を保っており、また、平成29年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者について、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者はおらず、本制度に対するニーズは引き続き維持していく必要があると考える。 「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、引き続き検討を行っている。	＜自己評価＞ 評定：B 平成28年度は、資格更新対象者のうち80.4%が資格を更新しており、また、平成28年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者について、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみであった。平成29年度は、資格更新対象者のうち79.8%と平成28年度同様8割程度と高い水準を保っており、また、平成29年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者について、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者はおらず、本制度のニーズを把握した。これらを踏まえると、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 「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。	評定 B ＜評定に至った理由＞ 平成28年度現在で、「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は5,000名を超え、その多くが消費生活相談員として現在も勤務しており、資格更新対象者のうち80.4%が資格を更新している。また、平成28年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者のうち、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみと、本制度のニーズの有効性についても評価できる。 ＜今後の課題＞ 「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継続して把握し、引き続き検討を行うことが必要である。 ＜その他事項＞ 特になし	＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞

4. その他参考情報

平成28年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【77】			
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (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) 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 10 条第 1 号・第 8 号、第 42 条第 2 項 「消費者基本法」第 25 条 「消費者安全法」第 9 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 0011

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 24 年度 実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
商品テスト実施件数 (実績値)		263 件	245 件	217 件	197 件	224 件	211 件	予算額 (千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
注意喚起のための商品テスト実施件数 (計画値)	10 件	—	10 件	決算額 (千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564				
注意喚起のための商品テスト実施件数 (実績値)		10 件	12 件	13 件	10 件	10 件	10 件	経常費用 (千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
達成度			120.0%	130.0%	100.0%	100.0%	100.0%	経常損益 (千円)	171	0	5	9,260	24,945
依頼テスト実施件数 (実績値)		253 件	233 件	204 件	187 件	214 件	201 件	行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
依頼テスト情報提供件数 (実績値)		24 件	24 件	20 件	11 件	12 件	12 件	従事人員数	29	27	27	28	29
消費生活センター等からの依頼件数 (実績値)		339 件	391 件	354 件	302 件	373 件	344 件						
技術相談等 (実績値)		92 件	154 件	154 件	113 件	168 件	123 件						
商品テスト受付件数 (実績値)		247 件	237 件	200 件	189 件	205 件	221 件						
全件対応率 (計画値)	100%	—	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%						
全件対応率 (実績値)		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%						
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%						

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、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、地方法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、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成 24 年法律第 77 号)の施行を踏まえ、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を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、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、地方法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、原則として全てに対応する。	<主な定量的指標> ・商品テスト実施件数 ・注意喚起のための商品テスト実施件数 ・依頼テスト実施件数 ・依頼テスト情報提供件数 ・消費生活センターから商品テスト依頼件数 ・技術相談等 ・商品テスト受付件数 ・全件対応率 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、注意喚起のための商品テストを以下の通り実施し、消費者に対して注意喚起を行った。 ○商品テスト実施件数 平成 25 年度: 245 件 平成 26 年度: 217 件 平成 27 年度: 197 件 平成 28 年度: 224 件 平成 29 年度: 211 件 ○注意喚起のための商品テスト実施件数 平成 25 年度: 12 件 平成 26 年度: 13 件 平成 27 年度: 10 件 平成 28 年度: 10 件 平成 29 年度: 10 件 また、各地の消費生活センターから依頼のあった商品テストについて内容を検討し、過去の同種事例や知見による技術相談等を行った。また、テストとして受け付けたものに関しては、全件対応した。 ○消費生活センターからの商品テスト依頼件数 平成 25 年度: 391 件 うち、技術相談等 154 件 うち、テスト受付 237 件 平成 26 年度: 354 件 うち、技術相談等 154 件 うち、テスト受付 200 件 平成 27 年度: 302 件 うち、技術相談等 113 件 うち、テスト受付 189 件 平成 28 年度: 373 件 うち、技術相談等 168 件 うち、テスト受付 205 件 平成 29 年度: 344 件 うち、技術相談等 123 件 うち、テスト受付 221 件	<自己評価> 評定: B 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、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全てに対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行い、注意喚起のための商品テストを年間 10 件以上実施し情報提供するとともに、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、原則として全てに対応する。	評定 B <評定に至った理由> テスト実施件数も毎年一定数をこなし、達成目標を上回ってきた。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全てに対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ったことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、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、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も原則として全件対応の必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			各地の消費生活センターから依頼のあった商品テストのうち、事業者が対応した結果も加え以下の通り情報提供（共有）を行った。 ○情報提供件数 平成 25 年度：24 件 平成 26 年度：20 件 平成 27 年度：11 件 平成 28 年度：12 件 平成 29 年度：12 件			
--	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【78】			
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (消費者庁への協力)		
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) 施策番号1 (2)①、1 (3)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8号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁依頼テスト実施件数 (実績値)		4件	5件	3件	2件	6件	5件	予算額 (千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
重大事故等テスト結果の情報提供件数 (実績値)		18件	8件	5件	9件	10件	15件	決算額 (千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
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 (実績値)		6件	5件	5件	3件	7件	3件	経常費用 (千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
医療機関ネットワーク参加機関数 (実績値)		13機関	24機関	24機関	30機関	30機関	24機関	経常損益 (千円)	171	0	5	9,260	24,945
基本情報収集件数 (実績値)		5,003件	6,906件	7,853件	7,733件	8,286件	5,576件	行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
詳細情報収集件数 (実績値)		280件	169件	305件	261件	281件	224件	従事人員数	29	27	27	28	29
追跡調査実施件数 (実績値)		7件	3件	6件	3件	4件	2件						

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、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、地方公共団体から依頼があった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する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、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。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企業立案業務を強化する。	・「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、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。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企業立案業務を強化する。	<主な定量的指標> ・消費者庁の依頼に応じたテスト実施件数 ・重大事故等に該当するもの等に関する商品テスト結果の消費者庁への情報提供件数 ・法律に抵触するおそれのあるテスト結果の消費者庁への情報提供件数 ・医療機関ネットワーク参加機関数 ・基本情報収集件数 ・詳細情報収集件数 ・追跡調査実施件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者庁の依頼に応じてテストを実施したほか、消費生活センターが重大事故として通知したものに等に関するテスト結果を消費者庁に情報提供した。 ○消費者庁の依頼に応じたテスト実施件数 平成25年度：テスト実施5件 平成26年度：テスト実施3件 平成27年度：テスト実施2件 平成28年度：テスト実施6件 平成29年度：テスト実施5件 ○重大事故等テスト結果の情報提供件数 平成25年度：情報提供8件 平成26年度：情報提供5件 平成27年度：情報提供9件 平成28年度：情報提供10件 平成29年度：情報提供15件 また、消費者安全法以外の法律に抵触するおそれのあるテスト結果についても、以下の通り消費者庁に情報提供を行った。 平成25年度：情報提供5件 平成26年度：情報提供5件 平成27年度：情報提供3件 平成28年度：情報提供7件 平成29年度：情報提供3件 さらに平成29年度においては、消費者庁の公表6件に関して実験画像を提供した。 医療機関ネットワーク事業については、30の医療機関が参画し(平成25、26年度は24機関)、基本情報及び詳細情報を収集し、そのうちの数件については現地調査等の追跡調査を実施した。 ○基本情報収集件数 平成25年度：基本情報6,906件、 詳細情報169件、 うち、追跡調査実施3件 平成26年度：基本情報7,853件、 詳細情報305件、 うち、追跡調査実施6件 平成27年度：基本情報7,733件、 詳細情報261件、 うち、追跡調査実施3件 平成28年度：基本情報8,286件、 詳細情報281件、	<自己評価> 評定：B ・毎年度、消費者庁の依頼に応じて商品テストを実施したほか、重大事故等に該当するもの等について商品テスト結果を消費者庁に情報提供した。 また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、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。	評定 B <評定に至った理由> 消費者庁の依頼に応じて商品テストを実施したほか、重大事故等に該当するもの等について商品テスト結果を消費者庁に情報提供した。 また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行ったことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者庁からの依頼に応じて商品テストを行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

				うち、追跡調査実施 4 件 平成 29 年度：基本情報 5,576 件、 詳細情報 224 件、 うち、追跡調査実施 2 件			
--	--	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【79】		
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施（外部有識者による評価の実施）	
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）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10条第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品テスト分析・評価委員会開催回数（実績値）		36回	25回	25回	21回	20回	17回	予算額（千円）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
委員会の意見を反映させた情報提供件数（実績値）		8件	8件	11件	8件	10件	17件	決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
								経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
								経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
								行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
								従事人員数	29	27	27	28	29

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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				
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)		
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、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、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、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、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。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	<主な定量的指標> ・商品テスト分析・評価委員会開催回数 ・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 <その他の指標> ・なし <評価の視点>	<主要な業務実績> 商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を以下の通り開催し、商品テストデザイン、商品テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。 ○商品テスト分析・評価委員会開催回数 平成25年度：25回 平成26年度：25回 平成27年度：21回 平成28年度：20回 平成29年度：17回 なお、消費者への情報提供案件のうち複数件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を以下の通り反映させた。 ○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25年度：8件 平成26年度：11件 平成27年度：8件 平成28年度：10件 平成29年度：17件	<自己評価> 評定：B 商品テスト公表案件全件について、商品テストデザイン、テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させた。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、商品テストの課題設定及び成果について、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	評定 B 評定	<評定に至った理由> 商品テスト公表案件全件について、商品テストデザイン、商品テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させたことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、注意喚起のための商品テストについて外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>				

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【80】			
2 (8)	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 (関係機関との連携)		
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) 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 10 条第 8 号 「消費者基本法」第 25 条 「消費者安全法」第 9 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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	
他機関の知見等の活用回数 (実績値)		31 回	23 回	26 回	27 回	27 回	35 回		予算額 (千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
									決算額 (千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
									経常費用 (千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
									経常損益 (千円)	171	0	5	9,260	24,945
									行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
									従事人員数	29	27	27	28	29

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、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、地方公共団体から依頼があった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「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成 24 年法律第 77 号)の施行を踏まえ、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。)からの求めに応じた必要な協力をを行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが確実に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	<主な定量的指標> ・他機関の知見等の活用回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、省庁、独立行政法人や大学、医療機関、業界団体にヒアリングを行い、専門的な知見や技術情報等をテスト等に、以下の通り活用した。 平成 25 年度: 23 回 平成 26 年度: 26 回 平成 27 年度: 27 回 平成 28 年度: 27 回 平成 29 年度: 35 回	<自己評価> 評定: B 専門性が高いテストの実施や評価にあたって、関係機関の専門的な知見等を複数回活用した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。	評定 B <評定に至った理由> 専門性が高いテストの実施や評価にあたって、関係機関の専門的な知見等を複数回活用しており、連携が図られているものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係機関との連携を強化し、その専門的な知見や技術を活用した効率的な商品テストを実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【81】			
2 (8) ②	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 (外部試験機関等への委託)		
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) 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10条第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
定型的なテストの委託件数(実績値)		105項目	95項目	85項目	57項目	45項目	51項目		予算額(千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
専門性の高いテストの委託件数(実績値)		37項目	40項目	50項目	47項目	31項目	44項目		決算額(千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
									経常費用(千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
									経常損益(千円)	171	0	5	9,260	24,945
									行政サービス実施コスト(千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
									従事人員数	29	27	27	28	29

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、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、地方公共団体から依頼があった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する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、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。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが確実にかつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を積極的に強化し、それぞれの機能が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型な規格・基準に基づきテストや専門性の高いテストなどについて外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	<主な定量的指標> ・定型的なテストの委託件数 ・専門性の高いテストの委託件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストを委託した。また、専門性が高いテストについてもテストを委託した。 平成25年度: 定型的なテスト95項目、専門性の高いテスト40項目 平成26年度: 定型的なテスト85項目、専門性の高いテスト50項目 平成27年度: 定型的なテスト57項目、専門性の高いテスト47項目 平成28年度: 定型的なテスト45項目、専門性の高いテスト31項目 平成29年度: 定型的なテスト51項目、専門性の高いテスト44項目	<自己評価> 評定: B 定型的なテスト及び専門性の高いテストの実施に当たっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図り、また、テスト内容の充実につなげた。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。	評定 B <評定に至った理由> 定型的なテスト及び専門性の高いテストの実施に当たっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図り、また、テスト内容の充実につなげており、効率化と充実化を図ったものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係機関と連携し、定型的なテストや専門性の高いテストを外部の試験研究機関等へ委託し、効率化と充実化を図ることが重要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>				

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【82】			
2 (8)	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 (テストの支援)		
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) 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10条第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
依頼テスト実施件数(実績値)		253件	233件	204件	187件	214件	201件		予算額(千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
									決算額(千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
									経常費用(千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
									経常損益(千円)	171	0	5	9,260	24,945
									行政サービス実施コスト(千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
									従事人員数	29	27	27	28	29

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、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、民間関係機関との連携強化を図る。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者被害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。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等との関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型な規格・基準に基づきテストや専門性の高いテストなどについて、消費者安全法の一部を改正する法律(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者被害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。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	<主な定量的指標> ・消費生活センター等からの依頼テスト実施件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活センター等からの依頼に基づいて、前年度からの受け付け分を含め商品テストを以下の通り実施した。 平成25年度:233件 平成26年度:204件 平成27年度:187件 平成28年度:214件 平成29年度:201件	<自己評価> 評定:B 消費生活センター等からの依頼に全件対応し、商品テストを基準値(平成24年度実績値)と同程度実施した。 これらを踏まれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	評定 B <評定に至った理由> 消費生活センター等からの依頼に全件対応し、商品テストを実施したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費生活センター等では対応困難なテストを積極的に実施し、全件対応を目指すことが重要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【83】			
2 (8)	商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 (商品テスト実施機関や商品テスト実施状況等の情報収集・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) 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 10 条第 8 号 「消費者基本法」第 25 条 「消費者安全法」第 9 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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
消費生活センターに情報提供したテスト実施機関数 (実績値)		259 件	260 件	263 件	262 件	261 件	260 件	予算額 (千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
								決算額 (千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
								経常費用 (千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
								経常損益 (千円)	171	0	5	9,260	24,945
								行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
								従事人員数	29	27	27	28	29

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する。	・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消費生活センター等商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	<主な定量的指標> ・消費生活センターに情報提供したテスト実施機関数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページを通じ情報提供している商品テスト実施機関について、毎年度登録情報を更新した (平成 29 年度現在 260 件)。また、消費生活センターからの外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介した。さらに、消費生活センターが各年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト (比較・試買テスト等) の実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報」に掲載したほか、商品テスト (比較・試買テスト等) についてはホームページに掲載した。	<自己評価> 評定: B 毎年度、テスト機関に関する情報を精査し、消費生活センターに情報提供を行ったほか、消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テストについては消費生活年報やホームページで情報提供を行った。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、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消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	評定 B <評定に至った理由> テスト機関に関する情報を精査し、消費生活センターに情報提供を行ったほか、消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テストについては消費生活年報やホームページで情報提供を行った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、テスト機関がテスト可能な商品やテスト内容、保有する施設・機器などの情報、及び消費生活センターなどの商品テスト実施状況の情報を収集し、ホームページ等を通じて公開する必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【84】		
2 (8)	商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 (地方公共団体等への商品テスト情報の提供)	
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) 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 10 条第 8 号 「消費者基本法」第 25 条 「消費者安全法」第 9 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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
データベースへの登録件数 (実績値)		—	—	399 件	582 件	814 件	766 件	予算額 (千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
								決算額 (千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
								経常費用 (千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
								経常損益 (千円)	171	0	5	9,260	24,945
								行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
								従事人員数	29	27	27	28	29

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新情報提供に際しては、新たにデータベースを構築するなどにより、地より、中核的機関として地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築することに加え、検討・実施することにより、地より、中核的機関として地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	<主な定量的指標> ・データベースへの登録件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費者行政フォーラム」に、各地消費生活センターからの依頼に基づき当センターが実施した商品テストの報告書を全国の消費生活センターで共有できるデータベースを構築するため、平成 25 年度に登録データとして使用することの可否を消費生活センターに確認するとともに収集要領を作成し、平成 26 年度に構築を行った。 各年度データベースの登録は以下の通りであり、平成 29 年 3 月末の登録件数は 766 件となった。 ○データベース登録件数 平成 26 年度：399 件 (平成 25 年度実施分の 233 件を含む) 平成 27 年度：183 件 平成 28 年度：232 件 平成 29 年度：185 件	<自己評価> 評定：B ・データベースを構築し、データを随時登録する等して情報提供を積極的に行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、データベースに登録し、情報提供を行う。	評定 B <評定に至った理由> データベースを構築し、多くのテストデータを随時登録し蓄積してきたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、積極的にデータベースの更新を行い、情報提供を行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> (見込評価時との乖離がある場合には重点的に理由を記載) <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【85】		
2 (9)	立担保の実施等 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) 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7号 「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 —

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度			
適格消費者団体連絡協議会参加回数		—	—	—	—	—	2回	予算額(千円)	—	—
								決算額(千円)	—	—
								経常費用(千円)	—	—
								経常損益(千円)	—	—
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—
								従事人員数	—	—

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)		
特定適格消費者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。	特定適格消費者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。	<主な定量的指標> ・適格消費者団体連絡協議会参加回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成29年10月1日に施行された「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」により、センターが、その担保を立てることができるよう当該業務が追加された。当該業務を円滑に行うため、消費者機構日本及び消費者支援機構関西に対し、「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程(案)」についてヒアリングを実施した。また、「第2回特定適格消費者団体に対する立担保に係る審査準備委員会」において両団体から「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程(案)」について意見聴取を行った。その後、作成した規程について説明をし、情報共有を行った。 その他、特定適格消費者団体との事前相談による連携のため、以下の会に参加した。 ・第23回適格消費者団体連絡協議会(9/9) ・第24回適格消費者団体連絡協議会(3/3)	<自己評価> 評定：B 立担保業務の円滑な実施を図るため、特定適格消費者団体との連携を適切に行った。 ・これを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、適格消費者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。	評定		評定	<評定に至った理由> (見込評価時との乖離がある場合には重点的に理由を記載) <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報
平成29年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【86】			
2 (9)	立担保の実施等 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) 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7号 「消費者基本法」第25条 「消費者の財産的被害の集団的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	—

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
立担保件数	—	—	—	—	—	—	0件	予算額(千円)	—	—	—	—	9,229
期限までに立てた件数	—	—	—	—	—	—	0円	決算額(千円)	—	—	—	—	5,200
担保金額(合計)	—	—	—	—	—	—	0円	経常費用(千円)	—	—	—	—	5,054
								経常損益(千円)	—	—	—	—	4,029
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	—	—	8,961
								従事人員数	—	—	—	—	0

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)	
特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	<主な定量的指標> ・立担保件数(うち、期限までに立てた件数) ・担保金額(合計) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請がなかったことから業務実績なし。 なお、体制整備、適切な立担保実施のため、以下の会を開催した。 ・特定適格消費者団体に対する立担保に係る審査準備委員会(7/25、8/24) ・第1回審査委員会(10/20)	<自己評価> 評定:— <課題と対応> 担保を立てる事案が生じた場合は、適切に実施する。	評定		評定	<評定に至った理由> (見込評価時との乖離がある場合には重点的に理由を記載) <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

平成29年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【87】			
2 (9)	立担保の実施等 ③立担保事案の適切な管理、求償		
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) 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7号 「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		—

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
立担保件数	—	—	—	—	—	—	0件	予算額(千円)	—	—	—	—	9,229
担保金額(合計)	—	—	—	—	—	—	0円	決算額(千円)	—	—	—	—	5,200
求償対象件数	—	—	—	—	—	—	0件	経常費用(千円)	—	—	—	—	5,054
求償対象金額(合計)	—	—	—	—	—	—	0円	経常損益(千円)	—	—	—	—	4,029
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	—	—	8,961
								従事人員数	—	—	—	—	0

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	<主な定量的指標> ・立担保件数 ・担保金額(合計) ・求償対象件数 ・求償対象金額(合計) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請がなかったことから業務実績なし。	<自己評価> 評定：— <課題と対応> 担保を立てる事案が生じた場合は、適切に実施する。	評定	評定	
					<評定に至った理由> (見込評価時との乖離がある場合には重点的に理由を記載) <今後の課題> <その他事項>		

4. その他参考情報

平成29年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【88】		
2 (10)	震災からの復興に向けた取組 ①震災関連情報の収集・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) 施策番号1(4)⑥	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1号・第5号、第42条第2項 「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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数(実績値)		—	3件	7件	4件	2件	4件	予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	274,367
								決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
								経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
								経常損益(千円)	0	15	0	△844	13,892
								行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
								従事人員数	8	13	11	13	13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。	食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。	<ul style="list-style-type: none"> 主定量指標 情報提供件数 その他の指標 なし 評価の視点 	<ul style="list-style-type: none"> 主要な業務実績 毎年度、食品と放射性物質に関する情報について、当センターホームページの「中央省庁からの情報」で資料を紹介するとともに、メールマガジンで周知した。各年度における情報提供の内容は以下のとおり。 平成25年度：3件 <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁「食品と放射能Q&A」の更新について 厚生労働省「食品中の放射性物質の検査結果の検索サイトの公開」 文部科学省「新しい放射線副読本について」 平成26年度：7件 <ul style="list-style-type: none"> 政府広報オンライン「ご存知ですか？食品中の放射性物質の基準値は、子どもたちの安全に特に配慮して定められています」 消費者庁「風評被害に関する消費者調査の結果等について(第4回)」 消費者庁「食品と放射能Q&A(第9版)」 環境省「除染・放射線に関する『まんが なすびのギモン』(食品編)の発行について 消費者庁「風評被害に関する消費者調査の結果等について(第5回)」 食品安全委員会「食品安全モニター課題報告「食品の安全性に関する意識等について」 環境省「放射線による健康影響等に関するポータルサイト」の開設について 平成27年度：4件 <ul style="list-style-type: none"> 復興庁「放射線リスクに関する基礎的情報」更新(平成27年4月) 復興庁「放射線リスクに関する基礎的情報」更新(平成27年6月) 復興庁「放射線リスクに関する基礎的情報」更新(平成28年3月) 消費者庁「食品と放射能Q&A(第10版)」「食品と放射能Q&Aミニ(第2版)」 平成28年度：1件 <ul style="list-style-type: none"> 環境省「除染・放射線に関する『動画 なすびのギモン』(水道の水は飲んでも大丈夫?)」 平成29年度：4件 <ul style="list-style-type: none"> 環境省「なすびのギモン」更新(平成29年9月) 環境省「なすびのギモン」更新(平成29年11月) 環境省「なすびのギモン」更新(平成30年1月) 消費者庁「食品と放射能Q&A(第12版)」「食品と放射能Q&Aミニ(第4版)」(平成30年3月) 	<ul style="list-style-type: none"> 自己評価 評定：B 毎年度、食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページやメールマガジンを通じて情報提供を行った。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 課題と対応 引き続き、食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 評定 B 評定に至った理由 各年度で食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページやメールマガジンを通じて情報提供を行ったことは評価できる。 今後の課題 引き続き、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じて情報提供を積極的に行うことが重要である。 その他事項 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> 評定 評定に至った理由 各年度で食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページやメールマガジンを通じて情報提供を行ったことは評価できる。 今後の課題 引き続き、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じて情報提供を積極的に行うことが重要である。 その他事項 特になし 	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【89】			
2 (10)	震災からの復興に向けた取組 ②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施		
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) 施策番号1(4)⑥	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
講義実施回数(実績値)		—	3回	2回	3回	2回	2回	予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
								決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
								経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
								経常損益(千円)	14	44	0	1,502	7,715
								行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
								従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)	
消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・消費生活相談員・行政職員向けの食品や放射能等に関する講義の実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 毎年度、消費生活相談員・行政職員等に対する研修の中で「食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーション」の講義を適切に実施した。	<自己評価> 評定：B ・中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、研修等において、食品と放射能等に関する講義を実施する。	評定 B	評定 B	<評定に至った理由> 消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、食品と放射能等に関する講義を研修等で積極的に実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【90】			
2 (10)	震災からの復興に向けた取組 ③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等		
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) 施策番号1(4)⑥	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8号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
精密検査実施件数(実績値)		—	81件	33件	16件	7件	2件		予算額(千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
全国研修会実施回数(実績値)		—	1回	1回	1回	1回	1回		決算額(千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
研修会派遣回数(実績値)		—	2回	1回	1回	1回	0回		経常費用(千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
									経常損益(千円)	171	0	5	9,260	24,945
									行政サービス実施コスト(千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
									従事人員数	29	27	27	28	29

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
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。	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。	<主な定量的指標> ・精密検査実施件数 ・全国研修会実施回数 ・研修会派遣回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 地方公共団体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分以上)を超えた食品等の精密検査を以下の通り実施し、依頼先へ報告した。 ○精密検査実施件数 平成25年度: 81件 平成26年度: 33件 平成27年度: 16件 平成28年度: 7件 平成29年度: 2件 また毎年度、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で1回開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に要請に応じて職員を1回(平成25年度は2回、平成29年度は0回)派遣した。	<自己評価> 評定: B 毎年度、地方公共団体の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を行った。 また、検査方法等に関する全国研修会及び講師派遣を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、放射性物質に関する検査について、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。	評定 B <評定に至った理由> 毎年度、地方公共団体の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を行い、検査方法等に関する全国研修会及び講師派遣を継続的に行った点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、研修会等の開催により地方公共団体における放射性物質に関する検査の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必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【91】			
2 (10)	震災からの復興に向けた取組 ④必要な施策の実施		
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）施策番号 1 (4)⑥	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 9 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 0011

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							
指標等	達成目標	基準値 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
	予算額（千円）		—	—	44,633	44,689	61,945
	決算額（千円）		—	—	45,028	44,624	58,994
	経常費用（千円）		—	—	45,031	44,624	58,200
	経常損益（千円）		—	—	0	65	2,951
	行政サービス実施コスト（千円）		—	—	46,412	44,708	58,407
	従事人員数		—	—	4	4	4

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 震災からの復興に向けた取組については、食品と放射性物質に関する情報の提供や研修の実施、放射性物質に関する検査等を実施したが、その他必要な施策については計画はなし。	<自己評価> 評定：— <課題と対応> —	評定	—	評定
					<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし。 <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【92】			
2 (11)	消費者教育の推進 ①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等		
関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(2)②	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1号、第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条第1項・第2項、第16条第1項、第18条第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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数		—	3回	2回	5回	8回	10回	予算額（千円）	372,073	430,655	473,876	467,446	533,862
「見守り新鮮情報」配信本数（実績値）		28回	27回	32回	30回	28回	28回	決算額（千円）	358,664	393,331	470,591	458,384	522,746
消費者教育関連イベント参加回数（実績値）		—	6回	6回	7回	6回	6回	経常費用（千円）	371,556	389,868	474,860	460,324	523,463
								経常損益（千円）	14	59	0	658	21,607
								行政サービス実施コスト（千円）	311,423	343,293	376,498	398,366	317,685
								従事人員数	20	24	26	29	30

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等（第13条第1項関係）	高齢者、障害者等への支援を行う民生委員・「消費者教育に携わる等が地域で消費者教育講師養成講座」実施回数 を上げていくことがで「見守り新鮮情報」配 信回数、消費生活相談員等を対象として、 民生委員等への研修を 行う講師を養成すると ともに、情報提供等を行 う。	<主な定量的指標> ・「消費者教育に携わる 講師養成講座」実施回数 ・「見守り新鮮情報」配 信回数 ・消費者教育関連イベ ント参加回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 高齢者、障害者等への支援を行う民生委 員等が地域で消費者教育を上げていくこ とができるようになるため、以下の取組を実 施。 ①消費者教育に携わる講師養成講座の実施 地域において、高齢者、民生委員・福祉 関係者等を対象とした消費者教育講座の講 師となる消費生活相談員・消費者行政職員 に対して「消費者教育に携わる講師養成講 座」を実施するとともに、平成28年度から 消費生活サポーターとして活動を行う者・ サポーター育成を行う者に対する研修を実 施した。 ②「見守り新鮮情報」の配信 高齢者や障害者等の暮らしの安全・安 心を守るため、悪質商法、事故情報等の重 要な情報をコンパクトにまとめたメールマ ガジン「見守り新鮮情報」を毎年度発行し た（年度平均約29回） ③消費者教育関連イベントへの参加 中央省庁、自治体の要請を受け、消費者 教育関連イベントへ参加し、当センターが 作成した情報のうち、消費者教育に資する ものを提供した（年度平均約6回）。	<自己評価> 評定：B 毎年度、「消費者教育に携わる講 師養成講座」を実施するとともに、 平成28年から消費生活サポーター研 修を開始し、消費者教育の発展に努 めた。また、「見守り新鮮情報」を 民生委員や福祉関係者に配信し情報 提供を行った。 さらに、消費者教育関連イベント に参加し、消費者教育に資するもの を情報提供した。 これらを踏まえれば、所期の目標 を達成しているため、Bと評価す る。 <課題と対応> 引き続き、「消費者教育に携わる 講師養成講座」を実施し、民生委員 等に対して「見守り新鮮情報」等の 情報を提供するとともに、消費者教 育関連イベントへ参加する。	評定 B 評定	<評定に至った理由> 毎年度、「消費者教育に携わる 講師養成講座」を実施するほ か、平成28年からは消費生活サ ポーター研修を実施することによ り、消費者教育を広げるための人 材育成に資する取組を行ったこと は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者教育に関する 研修の実施や見守り新鮮情報の配 信等により情報提供を実施する必 要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【93】			
2 (11)	消費者教育の推進 ② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用		
関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(平成25年6月28日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)②	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1号、第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条第1項・第2項、第16条第1項、第18条第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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数(実績値)		22回	26回	25回	23回	24回	24回	予算額(千円)	372,073	430,655	473,876	467,446	533,862
相談情報を活用した「子どもサポート情報」の発行回数(実績値)		9回	11回	9回	6回	8回	9回	決算額(千円)	358,664	393,331	470,591	458,384	522,746
講座実施回数(実績値)		—	1回	1回	6回	6回	2回	経常費用(千円)	371,556	389,868	474,860	460,324	523,463
								経常損益(千円)	14	59	0	658	21,607
								行政サービス実施コスト(千円)	311,423	343,293	376,498	398,366	317,685
								従事人員数	20	24	26	29	30

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第13条第2項関係)	P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。	<ul style="list-style-type: none"> 主な定量的指標> 相談情報を活用したメールマガジンの発行回数 高齢者や高齢者を支援する者等に対する相談情報を活用した講座実施回数 <その他の指標> 実施状況 <評価の視点> 	<ul style="list-style-type: none"> 主要な業務実績> P I O - N E T に登録された消費生活相談事例等を消費者教育に関する研修・普及啓発に以下のとおり活用。 「見守り新鮮情報」での活用：毎年度平均約24回 「子どもサポート情報」での活用：毎年度平均約9回 消費者教育推進のための研修での活用：毎年度平均約3回 また、毎年度、消費者問題出前講座で使用するテキストとして、P I O - N E T に登録された相談情報に基づき作成した「くらしのご用心」2種(高齢者向け、若者向け)を改訂し、P I O - N E T 上の掲示板機能である消費者行政フォーラムを通じて消費生活センター等へ提供した。 	<ul style="list-style-type: none"> 自己評価> 評定：B 毎年度、センターが受け付けた相談事例やP I O - N E T に登録された相談情報を活用し、メールマガジンの発行、消費者問題出前講座用テキストの作成、消費者教育講座を実施した。 これらを踏まれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジン、消費者問題出前講座用テキストの提供や講座等を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 評定 B 評定 	<ul style="list-style-type: none"> <評定に至った理由> 各年度でセンターが受け付けた相談事例やP I O - N E T に登録された相談情報を活用し、メールマガジンの発行、消費者問題出前講座用テキストの作成、消費者教育講座を実施した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、実際の相談実例等を活用し、高齢者や高齢者を支援する者等に対して情報提供や研修を実施する必要がある。 <その他事項> 特になし 	<ul style="list-style-type: none"> <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【94】			
2 (11)	消費者教育の推進 ③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修		
関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定） 施策番号4(2)②	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1号、第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条第1項・第2項、第16条第1項、第18条第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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（実績値）		2回	7回	9回	11回	13回	11回		予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	259,495
									決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
									経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
									経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
									行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
									従事人員数	12	11	15	16	17

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費生活相談員等への研修の実施（第16条第1項関係）	消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。	<主な定量的指標> ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> -	<主要な業務実績> 消費者教育講座の講師となる消費者行政職員及び消費生活相談員に対し、消費者教育に関する専門的知識を習得させる研修として、以下のとおり実施。 ①「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」の実施 消費者教育講座の講師となる消費者行政職員及び消費生活相談員（未経験者、初心者）に対する研修として「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」を実施した。 ・平成25年度：2回 ・平成26年度：4回 ・平成27年度：3回 ・平成28年度：3回 ・平成29年度：2回 ②「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編」の実施 高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生等を対象に、消費者教育講座の講師となる消費者行政職員及び消費生活相談員（講師経験を有するもの）に対しては「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編」を実施した。 ・平成25年度：5回 ・平成26年度：4回 ・平成27年度：8回 ・平成28年度：9回 ・平成29年度：8回 ③その他の研修 平成26年度は、Dラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コースにおいて、「消費者市民教育と地域連携～学校現場で求められることを理解する～」を1回配信し、平成28年度と平成29年度は「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」を1回実施した。	<自己評価> 評定：B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き消費者教育に関する専門的知識を習得するための研修を実施する。	評定 B <評定に至った理由> 消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修を、中期目標及び各計画に沿って実施した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、利用を再開した研修施設を活用し、消費者教育の講師養成のための効果的な研修を実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【95】			
2 (11)	消費者教育の推進 ④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供		
関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定） 施策番号4(2)②	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1号、第8号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条第1項・第2項、第16条第1項、第18条第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0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）	372,073	430,655	473,876	467,446	533,862
								決算額（千円）	358,664	393,331	470,591	458,384	522,746
								経常費用（千円）	371,556	389,868	474,860	460,324	523,463
								経常損益（千円）	14	59	0	658	21,607
								行政サービス実施コスト（千円）	311,423	343,293	376,498	398,366	317,685
								従事人員数	20	24	26	29	30

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

209

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第18条第1項関係)	消費者教育に関する先進的な取組に関する情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (ホームページを通じた情報提供) 平成25年度より、当センターのホームページに消費者教育用教材や消費生活センターの先進的な消費者教育情報を紹介する専用ページを設け、毎年度適宜更新を行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各地の取組を「消費者教育実践事例集」として連載した。特に、消費生活センター等でも実践しやすいもので、かつ、継続的に実施され成果の出ている取組や、他機関と連携し対象者に合わせた工夫が施されている取組を紹介した。 (展示ブースの設置) 平成25、26年度は東京事務所にて消費者教育に関する展示ブースを設けたが、平成27年5月に相模原研修施設が再開したことに伴い、相模原事務所に消費者教育に関する展示ブースを設け、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。 また、平成27年度には、ガス湯沸かし器の事故品を東京事務所、相模原事務所に、平成29年度には、エレベーターの事故検体を相模原事務所に展示した。 (研修講座における情報提供) 消費者教育学生セミナー等の研修講座において、企業の先進的取組に関する講義を実施したほか、全国消費者フォーラムにおいて、消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育に関する取組を報告する場を提供した。	<自己評価> 評定：B ホームページ上の専用ページの更新を適宜行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各団体の取組を紹介した。 また、展示ブースを設け、資料やグッズ等を展示した。 平成27年度には、ガス湯沸かし器の事故品を東京事務所、相模原事務所に、平成29年度には、エレベーターの事故検体を相模原事務所に展示した。 その他、消費者教育学生セミナー等の研修講座における講義や、全国消費者フォーラムにおいて、取組を紹介するなど適切に情報提供した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。	評定 B <評定に至った理由> ホームページ上の専用ページの更新を適宜行ったほか、引き続きウェブ版「国民生活」において、各団体の取組を紹介した。また、相模原事務所に展示ブースを設け、資料やグッズ等及びガス湯沸かし器の事故品を相模原事務所に展示した。その他、消費者教育学生セミナーや、全国消費者フォーラムにおいて、先進的な取組を紹介した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者教育用教材や消費者教育に関する先進的な取組の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	
			4. その他参考情報				

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【96】	
2 (12)	中核機関としての役割強化
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣) 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)③
当該項目の重要度、難易度	関係する政策評価・行政事業レビュー 行政事業レビューシート 事業番号0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
全国センター所長会議実施回数(実績値)			1回	1回	1回	1回	1回	予算額(千円)	80,659	40,959	44,633	44,689	61,945
ブロック別センター所長会議実施回数(実績値)			7回	7回	7回	7回	7回	決算額(千円)	71,495	43,026	45,028	44,624	58,994
								経常費用(千円)	71,774	43,323	45,031	44,624	58,200
								経常損益(千円)	0	15	0	65	2,951
								行政サービス実施コスト(千円)	85,650	48,869	46,412	44,708	58,407
								従事人員数	6	4	4	4	4

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注)予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	<主な定量的指標> ・全国センター所長会議実施回数 ・ブロック別センター所長会議実施回数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点>	<主要な業務実績> 中核機関としての役割強化について、以下のとおり実施した。 (センター在り方について) 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、「中期目標管理型の法人とする」 「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る」 「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされた。 相模原施設の再開については、消費者庁における有識者等による懇談会「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」において検討し、消費者庁における中核的な実施機関としての役割を發揮するために、平成27年度より再開することとした。 また、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」や改正後の独立行政法人通則法等(平成27年4月1日施行)を踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。 (国民生活センター越境消費者センター) 平成23年11月に消費者庁が開設した「越境消費者センター」(C C J)をセンターに移管し、平成27年6月から相談受付を開始した。 (消費者政策検討会議) 消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携等を進めることを目的とした「消費者政策検討会議」を消費者庁長官・国民生活セン	<自己評価> 評定：B 「中期目標管理法人」となるとともに、相模原事務所研修施設の利用を平成27年5月から再開したほか、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。 また、消費者庁から移管された「越境消費者センター」(C C J)による相談受付を平成27年6月から開始した。 消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者政策検討会議を消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めた。 なお、各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」や「ブロック別消費生活センター所長会議」を各地で開催した。消費者庁と国民生活センターの共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、センターの業務・組織の整備や関係機関との役割分担・連携の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ適切な対応を行っていく必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 B <評定に至った理由> 平成27年5月から相模原事務所研修施設での研修を再開させたほか、同年6月より「越境消費者センター」(CCJ)による相談受付も開始した。また、各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」や「ブロック別消費生活センター所長会議」を各地で開催した。消費者庁と国民生活センターの共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、センターの業務・組織の整備や関係機関との役割分担・連携の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ適切な対応を行っていく必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<p>ター理事長の共催で毎年度四半期に1回開催した。</p> <p>(全国消費生活センター所長会議及びブロック別消費生活センター所長会議)</p> <p>各地消費生活センターと情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」を毎年度5月に開催したほか、9月から11月にかけて全国7ブロックに分かれて開催する「ブロック別消費生活センター所長会議」を幹事自治体と共同で開催した。</p>			
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報						

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【97】			
2 (13)	政府機関の地方移転に関する取組		
関連する政策・施策	「政府関係機関の地方移転に係る今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）	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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）	-	-	-	44,689	61,945
								決算額（千円）	-	-	-	44,624	58,994
								経常費用（千円）	-	-	-	44,624	58,200
								経常損益（千円）	-	-	-	65	2,951
								行政サービス実施コスト（千円）	-	-	-	44,708	58,407
								従事人員数	-	-	-	4	4

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
<p>・「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、徳島独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。</p>	<p>・「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、徳島独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。</p>	<p>＜主な定量的指標＞ なし ＜その他の指標＞ 実施状況 ＜評価の視点＞ —</p>	<p>＜主要な業務実績＞ 政府機関の地方移転に関する取組について、以下のとおり実施した。 「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、徳島県に開設した「消費者行政新未来創造オフィス」において、以下のプロジェクトを実施した。 研修については、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修及び徳島独自の研修を実施した。 商品テストについては、「地震による転倒の防止策」をテーマに商品テストのプロジェクトを実施した。 具体的には徳島県の協力のもと、県内のモニター家庭を訪問し、熊本地震や東日本大震災の際に転倒したという相談が多かった自然冷媒ヒートポンプ給湯器などの貯湯タンクについて、その設置状況等の実態を調査した。また、地震に対する転倒防止策を調べるなどして、全国の消費者が活用できるように取りまとめを行った。</p>	<p>＜自己評価＞ 評定：B 平成29年度の「消費者行政新未来創造オフィス」において、研修及び商品テスト事業を開始した。 商品テストにおいては、徳島県や県内の有識者等の協力を得ながら「地震による転倒の防止策」を実施し、取りまとめを行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き同オフィスにおいて、研修事業、商品テストを推進する。 研修については、徳島独自の研修カリキュラムについてさらに検討を行うとともに、徳島独自の研修も含め、年間14コースを実施する。 商品テストについては、徳島県周辺も含めた専門家の知見を活用し、徳島県の協力を得ながら、プロジェクトを実施する。</p>	<p>評定 B ＜評定に至った理由＞ 平成29年度の「消費者行政新未来創造オフィス」における業務開始に向け、徳島県及び消費者庁と協議をしながら、研修及び商品テスト事業、オフィスの環境整備など必要な準備を整えたことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 平成29年度はオフィス開設による業務を着実に進めるとともに、徳島県独自の研修カリキュラムについての検討を行うとともにその実施状況を見極め、翌年度以降の効果的な研修内容の検討を行う必要がある。また、商品テストについては、関係機関とも連携し、プロジェクトを着実に実施する必要がある。 ＜その他事項＞ 特になし</p>	<p>＜評定に至った理由＞ なし ＜今後の課題＞ なし ＜その他事項＞ なし</p>	

4. その他参考情報

平成28年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【98】			
3	予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画		
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）	
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算額を算定し、当該予算額を範囲で業務運営を行うこと。なお、毎年度の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。	別紙1から別紙3までのとおり。 ・毎年度の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。	＜主な定量的指標＞ — ＜その他の指標＞ — ＜評価の視点＞ —	＜主要な業務実績＞ 中期計画に基づいた年度計画予算、収支計画及び資金計画を策定し、計画に沿って、サービスその他の業務の質の向上のために必要な予算を適正に執行した。運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に実施した。各年度の実績は、別紙1～別紙3のとおり。	＜自己評価＞ 評定：B 毎年度、中期計画に基づいた年度計画予算、収支計画及び資金計画を策定し、適正に予算を執行した。また、運営費交付金額の算定についても留意し、厳格に実施した。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、毎年度の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。	評定 B	＜評定に至った理由＞ 運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行ってきた。また、独立行政法人会計基準等の改訂に伴い、運営費交付金収益の計上基準について、平成28年度から業務達成基準を採用したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行う必要がある。 ＜その他事項＞ 特になし	＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【99】			
4	短期借入金の限度額		
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）		
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
「2. 業務運営の効率化に関する事項」では、7億円とし、運営定めた事項について配費交付金の資金の出入を発生させた中期計画の予算に時間差が生じた場合、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。なお、毎年の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。	・短期借入金の限度額は、7億円とし、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に充てるために用いるものとする。	＜主な定量的指標＞ — ＜その他の指標＞ — ＜評価の視点＞ —	＜主要な業務実績＞ 短期借入金の限度額について、該当はなし。	＜自己評価＞ 評定：— ＜課題と対応＞ 短期借入金の限度額は、7億円とし、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に充てるために用いるものとする。	評定 — ＜評定に至った理由＞ 特に該当がないため、評定は行わない。 ＜今後の課題＞ 短期借入金の限度額を運営費交付金の資金の出入に際し、時間差が生じた場合や不測の事態が生じた場合に充てるために用いる。 ＜その他事項＞ 特になし	評定 — ＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【100】			
5	不動産又は不要財産となることを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		
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）		
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 0011

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24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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				
			業務実績	自己評価	（見込評価）	（期間実績評価）				
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の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。	不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。	＜主な定量的指標＞ — ＜その他の指標＞ — ＜評価の視点＞ —	＜主要な業務実績＞ 不動産又は不要財産となることを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について、以下のとおり実施した。 （東京事務所の国庫納付） 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。 （政府出資にかかる不要財産の国庫納付） 特殊法人国民生活センターから承継し、資本金の一部を形成している現金及び預金、有価証券について、主務省と協議の上、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第8条第3項に規定する「社会情勢の変化等により将来にわたり業務を確実に実施する上で必要がなくなったと認められる重要な財産（不要財産）」と認定し、通則法第46条の2第1項及び同第2項の規定に基づき、「政府出資にかかる不要財産の国庫納付認可申請」を主務大臣に提出し、主務大臣の認可を受けた。このため、国庫納付を行うとともに、通則法第46条の2第4項の規定に基づき、資本金減少の手続（変更登記）を行った。 なお、平成26～29年度における計画はなし。	＜自己評価＞ 評定：— ＜課題と対応＞ —	評定	—	評定	—		
					＜評定に至った理由＞ 特に該当がないため、評定は行わない。 ＜今後の課題＞ 特になし ＜その他事項＞ 特になし		＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞			

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【101】			
6	重要な財産の処分等に関する計画		
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）	
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の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。	重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 重要な財産の処分等に関する計画について、該当はなし。	<自己評価> 評定：— <課題と対応> —	評定 —	<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【102】			
7 (1)	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備		
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）	
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の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。	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備について、該当はなし。	<自己評価> 評定：— <課題と対応> —	評定	—	評定	—
					<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【103】			
7 (2)	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備		
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)
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)					
								決算額(千円)					
								経常費用(千円)					
								経常損益(千円)					
								行政サービス実施コスト(千円)					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の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。	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備について、該当はなし。	<自己評価> 評定：— <課題と対応> —	評定	—	評定
					<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【104】			
7 (3)	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備		
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)	
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 0011

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							
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額(千円)							
決算額(千円)							
経常費用(千円)							
経常損益(千円)							
行政サービス実施コスト(千円)							
従事人員数							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の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。	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備について、該当はなし。	<自己評価> 評定：— <課題と対応> —	評定 — <評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【106】		
8 (2)	人事に関する計画	
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)
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
地方公共団体との人事交流人数 (実績値)		0 人	0 人	0 人	1 人	1 人	0 人
消費者団体での実務体験人数 (実績値)		0 人	1 人	1 人	1 人	1 人	1 人

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多岐、センター職員に多岐、センター職員に多岐の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多岐、センター職員に多岐の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	<主な定量的指標> ・地方公共団体との人事交流人数 ・消費者団体での実務体験人数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点>	<主要な業務実績> 人事に関する計画において、以下のとおり実施した。 ①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、地方公共団体や消費者団体に対し、ヒアリングやアンケート調査を行い、実施した。 ②一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会に商品テスト部職員を派遣して、実務を体験させた。 平成 25～29 年度：毎月 1 回 ③平成 27 年 4 月から川崎市との人事交流を実施するとともに平成 28 年度においても引き続き人事交流を実施した。	<自己評価> 評定：B 平成 25 年度から、消費者団体での実務体験を実施するとともに、平成 27、28 年度は川崎市との人事交流を実施した。 なお、消費者団体での実務体験については、平成 29 年度においても同様の取組を実施した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 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検討を行い、可能なものを実施する。	評定 B <評定に至った理由> 消費者団体での実務体験を実施するとともに、川崎市との人事交流を平成 27 年度、平成 28 年度に実施したことは評価できる。 <今後の課題> 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。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【107】			
8 (3)	中期目標期間を超える債務負担		
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)	
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
									予算額 (千円)				
									決算額 (千円)				
									経常費用 (千円)				
									経常損益 (千円)				
									行政サービス実施コスト (千円)				
									従事人員数				

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)	
	・当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 中期目標期間を超える債務負担について、以下のとおり実施した。 平成26年度より、P I O-N E T 端末機等の更新について、国際競争入札による機器の調達を行い5年間のリース契約を締結し、端末機については各地消費生活センターに貸与している。	<自己評価> 評定：— <課題と対応> 当期中期目標期間のセンター業務を効率的に実施するため、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたってリース契約を行っている。	評定 — <評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 平成29年度は、当期中期目標期間のセンター業務を効率的に実施するため、コンピュータの賃貸借を次期中期目標期間にわたり契約を行うことがあることを留意する。 <その他事項> 特になし	評定 — <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【108】			
8 (4)	積立金の処分に関する事項		
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)	
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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
								予算額 (千円)					
								決算額 (千円)					
								経常費用 (千円)					
								経常損益 (千円)					
								行政サービス実施コスト (千円)					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
	・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	<主な定量的指標>— <その他の指標>— <評価の視点>—	<主要な業務実績>— 積立金の処分に関する事項について、以下のとおり実施した。 平成 25 年度において、前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額について主務省と協議し、全額を国庫納付した。	<自己評価>— 評定：— <課題と対応>—	評定 — <評定に至った理由>— 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題>— 特になし <その他事項>— 特になし	<評定に至った理由>— <今後の課題>— <その他事項>—

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【109】		
8 (5)	情報セキュリティ対策	
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)
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
									予算額(千円)				
									決算額(千円)				
									経常費用(千円)				
									経常損益(千円)				
									行政サービス実施コスト(千円)				
									従事人員数				

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
				業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
	政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	・政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 情報セキュリティ対策について、以下のとおり実施した。 平成25年度は、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」の見直し状況を注視し、情報収集を継続した。 平成26年5月19日に改訂された「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」に基づき、当センターの基準の改訂の洗い出しを目的として、「情報セキュリティ規程準拠性調査」を実施した後、平成27年度に情報セキュリティ関連規程の改定作業を完了させるとともに、情報セキュリティ対策向上のため、外部機関に情報システムの脆弱性有無の調査を依頼し、調査結果を踏まえた対応を実施した。 平成28年8月に政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準が改定されたことを受け、情報セキュリティポリシーの更なる改定作業を進め、平成29年度には本ポリシーの適用を行った。 加えて、セキュリティインシデントへの対応のため、センター内にCSIRTを設置した。 職員の情報セキュリティ・リテラシー向上のため情報セキュリティ研修を全役職員を対象にして開催するとともに、研修に出席できなかった職員には研修資料・研修を録画したDVDを配布し、閲覧させた。	<自己評価> 評定：B 政府の方針を踏まえた情報セキュリティ関連規程の改訂作業を行った。 また、セキュリティインシデントへの対応のため、センター内にCSIRTを設置した。 さらに、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているためBと評価する。 <課題と対応> 引き続き、政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図るとともに、職員の情報セキュリティ・リテラシーの向上を図る。	評定 B <評定に至った理由> 政府の統一基準改定を受け、情報セキュリティポリシー改定を進めた。また、セキュリティインシデント対応のため、CSIRTを設置し、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、情報セキュリティに関して全役職員へ周知と注意喚起を行い、情報セキュリティ・リテラシーの向上を徹底する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報
平成28年度計画より項目改定

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【110】			
8 (6)	事業の審査及び評価		
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)		
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 0011

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							
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「商品テスト分析・評価委員会」開催回数		36回	25回	25回	21回	20回	17回
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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		
予算額(千円)							
決算額(千円)							
経常費用(千円)							
経常損益(千円)							
行政サービス実施コスト(千円)							
従事人員数							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。	各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	<主な定量的指標> ・商品テスト・分析評価委員会 開催回数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点>	<主要な業務実績> 商品テスト事業については、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、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受け、業務に反映させた。 さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行った。 また、平成26年度には、平成25年7月から執行的に開始した「お昼の消費生活相談」について、有識者からなる「お昼の消費生活相談等検証会議」を3回開催し、同検証会議において、「お昼の消費生活相談」実施による国民生活センターの各機能への効果が確認されたことから、通常業務として恒常的に実施することとした。	<自己評価> 評定：B 商品テスト事業について、外部有識者からなる会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた。 また、平成26年度には「お昼の消費生活相談」について、「お昼の消費生活相談等検証会議」を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた。 これらを踏まえば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	評定 B <評定に至った理由> 商品テスト事業について、外部有識者からなる会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、センター事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みを必要性の高い事業から検討・導入する必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【111】			
8 (7)	国際協力		
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)	
当該項目の重要度、難易度	一	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 0011

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 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
								予算額 (千円)					
								決算額 (千円)					
								経常費用 (千円)					
								経常損益 (千円)					
								行政サービス実施コスト (千円)					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実績評価)	
海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	<主な定量的指標> なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> 一	<主要な業務実績> 国際協力について、以下のとおり実施した。 (ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト) 独立行政法人国際協力機構 (JICA) からの要請による「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」(平成 26 年 9 月～平成 29 年 9 月)への対応として、長期専門家として、職員 1 名を平成 26 年 9 月から 1 年間、同国に駐在させた。 その他、日本国内での研修、ベトナムでの研修のための短期専門家の派遣など、同プロジェクトへの協力支援を行った。 (韓国消費者院職員受け入れ) 韓国消費者院 (KCA) より、平成 26 年 5 月 1 日から職員 2 名を研修生として受け入れ、約 2 か月に渡って当センターの業務体験や消費者庁、消費生活センター等の視察を実施した。 (韓国消費者院との消費者行政推進のための協定締結) 平成 27 年度に、韓国と今後の両国の消費者行政推進のための協定書として、「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」を韓国消費者院との間で締結した。 (視察対応等) ・平成 25 年度 全国人民代表大会常務委員会法制工作委員会民法庭、マレーシア マラヤ大学及びモンゴル司法関係者 ・平成 26 年度 タイ消費者保護委員会、台湾行政院消費者保護處、台湾監察院 ・平成 27 年度 韓国 OCAP、韓国政務委員会 ・平成 28 年度 中華全国婦女連合会、台湾司法院、韓国消費者院 ・平成 29 年度 タイ Foundation for Consymers		評定：B 平成 25 年度から引き続き「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援を行っている。 また、平成 27 年度には、韓国消費者院と「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」を締結させた。 その他、随時、海外からの視察受入れに対応した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に対して、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。		評定 B <評定に至った理由> 平成 25 年度から「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援を継続的に行ったほか、海外の機関に対する職員研修や視察受入れに対応したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等に積極的に対応する必要がある。 <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【112】		
8 (8)	内部統制の充実・強化 (内部監査・監事監査の実施)	
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)
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
内部監査の実施回数 (実績値)		1回	1回	1回	1回	1回	1回		予算額 (千円)				
									決算額 (千円)				
									経常費用 (千円)				
									経常損益 (千円)				
									行政サービス実施コスト (千円)				
									従事人員数				

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実績評価)
内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	・内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	<主な定量的指標> ・内部監査の実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 内部統制の充実・強化として、内部監査・監事監査の実施について、以下のとおり実施した。 内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点から内部監査では、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施し、指摘事項について、センター内に周知するとともに指摘事項の改善を図った。 監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的対応策を策定の上、監事に報告を行った。 さらに当該具体的対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告するとともに、その後の進捗状況について監事が2回モニタリングを実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。 また、内部統制の一環として、法人の運営基本理念・運営方針及び役職員の倫理指針・行動指針については、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定し、平成26年10月に公表した。 さらに独立行政法人通則法の一部改正を踏まえた業務方法書の改正に基づき、内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」の決定に基づき、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、重要項目についてリスク評価資料を作成した。 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、コンプライアンスに係る最近の動向について報告し、コンプライアンス研修の実施に係る検討を行った。 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った。特に、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。	<自己評価> 評定：B 内部監査、監事監査を適切に実施した。 また、平成27年10月に、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定及び公表し、引き続き推進した。 さらに内部統制委員会の開催やコンプライアンス委員会の開催及びコンプライアンス研修を開催した。 これらを踏まえば、所期の目標を達成しているためBと評価する。 <課題と対応> 引き続き、内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	評定 B <評定に至った理由> 毎年度、内部監査、監事監査を適切に実施してきた。また、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定及び公表し推進するとともに、内部統制委員会、コンプライアンス委員会の開催及びコンプライアンス研修の開催したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、内部統制システムを整備し、コンプライアンス、リスク管理を徹底する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> (見込評価時に検出されなかった課題、新中期目標の変更が必要になる事項等あれば記載) <その他事項>

4. その他参考情報

平成28年度計画より項目改定

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【114】			
8 (9)	情報公開		
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）		
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 0011

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24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報公開請求件数（実績値）		1,579件	1,686件	1,838件	1,995件	2,124件	2,407件	予算額（千円）					
個人情報請求件数（実績値）		0件	2件	3件	1件	11件	34件	決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実績評価)
	・情報公開請求に対して適切に対応する。	<主な定量的指標> ・情報公開請求件数 ・個人情報請求件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点>	<主要な業務実績> ○情報公開 当センターが保有する文書等に関する開示請求が以下の通り寄せられ、「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」に則ってその全てに適切に対応した。各年度の対応件数は以下の通り。 情報公開請求件数 平成25年度：1,686件 平成26年度：1,838件 平成27年度：1,995件 平成28年度：2,124件 平成29年度：2,407件 ○個人情報請求件数 また、当センターが保有する個人情報に対して開示請求が寄せられたが、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」に則って適切に対応した。 平成25年度：2件 平成26年度：3件 平成27年度：1件 平成28年度：11件 平成29年度：34件 なお、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立はなかった。	<自己評価> 評定：B 情報公開請求、個人情報請求に対して法にのっとり適切に対応した。これらのごとを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、情報公開請求に対して適切に対応する。	評定 B <評定に至った理由> 情報公開請求、個人情報請求に対して法にのっとり適切に対応してきたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、すべての情報公開請求、個人情報請求に対して適切な対応をする必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

中期計画の予算等(平成25年度～平成29年度)

別紙1

別紙1 予算

(単位:百万円)

区別	計画額	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	平成25～29年度 実績額合計
		(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	
収入							
運営費交付金	16,112	4,187	2,717	2,851	3,124	3,234	16,112
自己収入	674	89	84	114	125	129	542
計	16,786	4,275	2,801	2,965	3,249	3,363	16,654
支出							
業務経費	9,467	1,617	2,779	1,490	1,584	1,662	9,132
一般管理費	1,122	155	215	188	254	220	1,033
人件費	6,198	1,064	1,166	1,246	1,209	1,298	5,984
計	16,786	2,836	4,160	2,924	3,047	3,180	16,148

(注)1. 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

2. 平成29年度支出には、繰越分として業務経費は65百万円、一般管理費は5百万円を含む。

【人件費の見積り】

計画: 期間中総額5,005百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬(非常勤役員給与を除く。)並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務縦に相当する範囲の費用である。

実績: 期間中実績額は4,764百万円である。

別紙2 収支計画

(単位:百万円)

区別	計画額	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	平成25～29年度 実績額合計
		(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	
費用の部	17,545	2,897	2,922	4,566	3,001	(実績額)	16,784
経常費用	17,545	2,896	2,921	4,565	3,000	3,399	16,781
業務経費	8,812	1,307	1,231	2,840	1,280	1,472	8,130
一般管理費	1,119	153	185	197	192	257	985
人件費	6,198	1,064	1,166	1,246	1,209	1,298	5,984
減価償却費	1,392	368	337	275	308	364	1,651
財務費用	24	4	2	8	10	8	32
臨時損失	—	0	1	0	1	0	3
収益の部	17,548	2,899	2,928	4,562	3,060	3,827	17,276
経常収益	17,548	2,899	2,928	4,562	3,060	3,827	17,276
運営費交付金収益	16,083	2,594	2,653	4,269	2,776	3,481	15,773
自己収入	674	89	84	114	125	129	542
資産見返運営費交付金戻入	791	216	190	179	159	217	961
臨時利益	—	0	—	—	—	0	0
経常利益又は損失(△)	3	3	7	△ 3	61	428	495
目的積立金取崩額	—	—	—	—	—	—	—
総利益又は損失(△)	3	2	6	△ 4	59	428	492

(注)各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

別紙3 資金計画

(単位:百万円)

区別	計画額	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	平成25～29年度 実績額合計
		(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	
資金支出	16,786	8,374	9,888	8,950	5,229	(実績額)	39,676
業務活動による支出	16,786	4,456	2,625	4,297	2,677	2,936	16,991
投資活動による支出	-	1,616	5,272	4,179	1,609	3,169	15,846
財務活動による支出	-	419	154	93	146	145	958
次年度への繰越金	-	1,881	1,837	382	796	986	5,882
資金収入	16,786	8,374	9,888	8,950	5,229	7,236	39,676
業務活動による収入	16,786	4,282	2,807	2,963	3,248	3,389	16,689
運営費交付金による収入	16,112	4,187	2,717	2,851	3,124	3,234	16,112
自己収入	674	96	90	112	123	155	577
投資活動による収入	-	3,068	5,200	4,150	1,600	3,050	17,068
財務活動による収入	-	-	-	-	-	-	-
前年度からの繰越金	-	1,024	1,881	1,837	382	796	5,920

(注)各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。