

# 令和元年度（2019年度）

## 独立行政法人国民生活センター

### 業務実績等報告書

令和2年（2020年）6月  
独立行政法人 国民生活センター

1

業務実績等報告書総括表

	年度評価					項目別 調査№	頁数	備考
	平成 30年 度	令和 元年 度	令和 2年 度	令和 3年 度	令和 4年 度			
<b>第1 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置</b>								
1. 広報事業	—	B				3		
(1) 国民への情報提供	B	B				[1]	5	
(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供	B	B				[2]	13	
2. 情報収集・分析事業	—	B				19		
(1) P I O-N E T等の刷新、利用承認等	B	O				[3]	21	
(2) 関係機関への情報提供及び情報交換	B	B				[4]	27	
3. 相談事業	—	B				33		
(1) 苦情相談	B	B				[5]	35	
(2) 国民への情報提供	B	B				[6]	45	
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B				[7]	49	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	B	B				[8]	53	
(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上	B	B				[9]	55	
4. 商品テスト事業	—	B				57		
(1) 商品テストの実施	B	B				[10]	59	
(2) 国民への情報提供	B	A				[11]	65	
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B				[12]	67	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	A	B				[13]	75	
5. 教育研修事業	—	B				77		
(1) 実務能力向上のための研修	B	B				[14]	79	
(2) 消費者教育推進のための研修	A	A				[15]	85	
(3) 試験業務	B	B				[16]	91	
(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供	A	B				[17]	95	
(5) 教育研修の合理化と経費の節減	B	B				[18]	97	
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	—	B				99		
(1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善	B	B				[19]	101	
(2) ADR結果の相談業務等への活用推進	B	B				[20]	105	
(3) 和解内容の履行確保	B	B				[21]	107	
(4) 消費者裁判手続特例法への対応	B	B				[22]	109	
(5) 国民への情報提供	B	B				[23]	111	
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	—	B				113		
(1) 特定適格消費者団体との連携、協力	B	B				[24]	115	
(2) 立担保期限の遵守	—	B				[25]	117	
(3) 立担保事業の適切な管理、求償	—	—				[26]	119	

<b>第2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置</b>								
1. 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	B	B				[27]	121	
2. 総人件費の削減	B	B				[28]	125	
3. 適正な給与水準の維持	B	B				[29]	127	
4. 適正な入札・契約の実施	C	C				[30]	129	
5. 保有資産の有効活用	B	C				[31]	133	
6. 自己収入の拡大・経費の節減	B	B				[32]	137	
第3 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	B	B				[33]	138	
第4 短期借入金の限度額	—	—				[34]	139	
第5 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画	—	—				[35]	140	
第6 重要な財産の処分等に関する計画	—	—				[36]	141	
第7 剰余金の使途	—	—				[37]	142	
<b>第8 その他業務運営に関する事項</b>								
1. 市場化テストの実施	B	B				[38]	143	
2. 情報セキュリティ対策	B	B				[39]	145	
3. 内部統制の充実・強化	B	B				[40]	147	
4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組	B	B				[41]	149	
<b>第9 その他主務省令で定める業務運営に関する事項</b>								
1. 施設及び整備に関する計画	—	—				[42]	151	
2. 人事に関する計画	B	B				[43]	152	
3. 中期目標期間を超える債務負担	—	—				[44]	153	
4. 積立金の処分に関する事項	B	—				[45]	154	

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

2

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	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	評価	
1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	(1) 国民への情報提供【B】 (2) 消費者教育の推進に関する情報の提供【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上の公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に行う。 【指標】 ・新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)掲載回数(平	① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上の公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に実行し、新聞掲載回数やテレビ・ラジオでの放送回数の維持向上を図る。	① 報道機関等を通じた情報提供 ・機動的に記者説明会を開催し、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアを通じた国民への情報提供を行う。 ・記者説明会開催のほか、ウェブサイトを利用して迅速かつ的確な公表を行う。	<指標> ① 新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)掲載回数(平成28年度実績:68回) ・テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)放送回数(平成28年度実績:53回) ② ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績:平均4.5)	<主要な業務実績> ① 報道機関等を通じた情報提供 イ. 記者説明会を年間23回開催し、記者に丁寧な説明する方針は保ちつつ、迅速に情報提供すべき事業や社会的関心の高い事業(架空請求や新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法等)については、記者説明会の開催にこだわらず、ウェブサイト上で迅速な公表を行い、記者への通知を行う(「ホームページ公表」年間14回実施)など、臨機応変に対応した。 また、台風や大雨等の災害時や新型コロナウイルス感染症等関連の緊急時の情報については、ウェブサイトの特設コーナー(テーマ別特集:「自然災害時の悪質商法」及び「新型コロナウイルス感染症関連」)を設置し、頻繁に情報を更新するとともに、更新した旨を記者へ通	<評定と根拠> 評定:B ① 報道機関等を通じた情報提供 ・記者説明会を年間23回、ホームページ公表を14回実施した。公表した情報については、新聞に76回、テレビ・ラジオに54回、地方紙(ネット掲載含む)に172回取り上げられた。 ・公表情報はもちろんのこと、それ以外の情報についても必要に応じてウェブサイトやSNSで速やかに情報提供を行った。 ・Facebookでは156回、Twitterでは176回の情報発信を行った。 ② ウェブサイト、出版物等による情報提供	<評定と根拠> 評定:B <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>成28年度実績：68回)</p> <p>・テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)放送回数(平成28年度実績：53回)</p> <p>【目標水準の考え方】</p> <p>国民への情報提供を広く行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じて広報が極めて有効であることから、当該報道に接した読者や視聴者の数を正確に捉えることは困難であることから、新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)の掲載回数、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)の放送回数を目標とし、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記者説明会開催回数(平成28年度実績：19回)</li> <li>地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績：216回)</li> </ul>	<p>イ. 記者説明会によるマスメディアを通じて広報</p> <p>国民への情報提供を広く迅速に行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じて広報が極めて有効であることから、機動的に記者会見を開催し、情報提供の充実を図る。</p> <p>ロ. ウェブサイト上での公表</p> <p>マスメディアを通じて広報に加え、ウェブサイトで迅速かつ確かな公表を行い、情報提供の充実を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)掲載回数(平成28年度実績：68回)</li> <li>テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)放送回数(平成28年度実績：53回)</li> </ul> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記者説明会開催回数(平成28年度実績：19回)</li> <li>地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績：216回)</li> </ul>	<p>・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上</p> <p>&lt;関連指標&gt;</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記者説明会開催回数(平成28年度実績：19回)</li> <li>地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績：216回)</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数(平成28年度実績：5,550,235件)</li> <li>ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数(平成28年度実績：1,195部)</li> <li>「くらしの豆知識」販売部数(平成28年度実績：245,970部)</li> <li>録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数(平成28年度実績：1,200部)</li> <li>相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数(平成28年度実績：24回)</li> </ul> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数(平成28年度実績：571件)</li> <li>他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数(平成28年度実績：1,190件)</li> </ul> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>災害等関連情報の提供件数</li> </ul>	<p>知するなど、より迅速な情報提供に留意した。</p> <p>ロ. ウェブサイト上での公表</p> <p>毎回記者説明会終了と同時に遅滞なくウェブサイトに情報を公開した。</p> <p>また、記者説明会を開催しないウェブサイトでの公表(ホームページ公表)や定期公表物の掲載を着実に行った。</p> <p>※詳細は【資料1、2】参照</p>	<p>・消費者問題に関する専門情報を編集したウェブ版「国民生活」を年間12回ホームページに掲載するとともに、簡易冊子版を作成し、全国の消費生活センター等へ1,270部配布した。</p> <p>全記事の総アクセス数は6,977,070件であった。</p> <p>また、読者アンケートを実施し、読者満足度4.6を得た。</p> <p>さらに、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を聞き紙面に反映した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メールマガジン「見守り新鮮情報」を年間29回発行した。そのうち27回は、相談情報や商品テスト情報を活用して作成した。また、メルマガの配信やウェブサイトへの掲載、FacebookやTwitterでの発信等により、広く情報が行き渡るよう取り組んだ。</li> <li>・2020年版「くらしの豆知識」を8月末に発行した。特集を2本立てとし、発行にあたり「CUDマーク」の認証を取得した。また、デイジー版を作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に1,310部を配布した。</li> </ul> <p>購入者アンケートでは、購入者満足度4.7を得た。</p>	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁が行った注意喚起情報810件、他省庁が行った注意喚起情報867件をすべてウェブサイトで紹介し、メールマガジン等でも周知した。</li> </ul> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改元に伴って便乗した消費者トラブル、地震・豪雨・台風等の災害発生時、また新型コロナウイルス感染症に関連した情報提供等を、ウェブサイトの特設コーナーを設け、適宜迅速に提供するとともにFacebookやTwitterで</li> </ul>
---	--	---	--	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>① ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載やその印刷版(簡易冊子版)の消費生活センター等への配布、また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進(無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績：平</li> </ul>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。</p> <p>イ. ウェブサイト</p> <p>消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」をウェブサイトへ掲載する。</p> <p>また、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>ロ. 出版物等</p> <p>ウェブ版「国民生活」の印刷版(簡易冊子版)を作成し、消費生活センター等へ配布する。</p> <p>また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」を</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」を毎月1回、ウェブサイトへ掲載し、読者から5段階中平均4以上の評価を得る。併せて、簡易冊子版を作成し、全国の消費生活センター等へ配布する。</li> <li>・メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行及びウェブサイトへの掲載などにより、広く国民や全国の消費生活センター等に必要情報が行き渡るよう取り組む。</li> <li>・消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた冊子「くらしの豆知識」を年1回発行・販売し、購入者から5段階中平均4以上の評価を得る。併せて、視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」を作成・配布する。</li> </ul>	<p>②ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>イ. ウェブサイト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・リニューアル後の課題となっていた表記や見せ方等のばらつきを修正を順次行い、改善を行った。</li> <li>また、記事の掲載期間のルールを策定し、新鮮で正確な情報を迅速に提供するというウェブサイトの目的に沿うよう運用方針を再確認し、掲載記事の整理を開始した。</li> <li>・ウェブ版「国民生活」</li> <li>消費者問題の専門情報として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページへ掲載した。</li> <li>全記事の総アクセス数は令和元年度末で6,977,070件であった。</li> <li>また、前年度末に読者アンケートを実施し、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望を令和元年度の紙面に反映した。(連載記事：7本、特集・単発記事：23本)</li> <li>取り上げて欲しいテーマとして多かったものは、「情報通信(インターネット等)」「若者に多い相談・トラブル」「悪質商法、手口、詐欺等」「高齢者に多い相談・トラブル」「啓発に利用できる記事」「法律」等。</li> <li>(特集・連載・単発記事等の例)</li> <ul style="list-style-type: none"> <li>・変わる消費生活 - 所有から利用へ -</li> <li>・高齢社会の金融サービスを考える</li> <li>・若者の消費者トラブルを防ぐには</li> <li>・身近な製品の事故から高齢者を守る</li> <li>・チケット不正転売禁止法でどう変わる？</li> <li>・モバイル端末の様々な補償サービス</li> </ul> </ul>	<p>も発信を行うなど、年間46回の情報提供を行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>「国民生活」や「くらしの豆知識」について、読者の高評価を今後も維持するよう努める。</p> <p>また、新聞、テレビ・ラジオの放送等について、報道機関により多く取り上げてもらえるよう引き続き情報提供の工夫に努める。</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>イ. ウェブサイト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブ版「国民生活」</li> <li>消費者問題の専門情報として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を各地消費生活センター、消費者団体等へ1,270部配布した。</li> </ul> <p>ロ. 出版物等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブ版「国民生活」</li> <li>消費者問題の専門情報として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を各地消費生活センター、消費者団体等へ1,270部配布した。</li> </ul>
--	---	---	---	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>均4.5)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上</li> </ul> <p>【目標水準の考え方】</p> <p>毎月発行するウェブ版「国民生活」を着実にウェブサイトへ掲載し、重要なテーマに関する特集を組むなど時宜に応じた編集の工夫を行い、その内容の有用性につき広く国民への周知を図るとともに、特集記事等の内容に対し読者の満足度を測る項目をアンケートに盛り込み、5段階評価で平均4以上の読者評価が得られることを目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（平成28年度実績：5,550,235件）</li> <li>・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数（平成28年度実</li> </ul>	<p>販売推進（無料の視聴障害者向け録音図書「デジ版くらしの豆知識」の配布推進を含む。）に取り組む。</p> <p>さらに、ウェブ版「国民生活」読者、及び「くらしの豆知識」購入者よりアンケートで5段階中平均4以上の評価を得る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.5）</li> <li>・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上</li> </ul> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（平成28年度実績：5,550,235件）</li> <li>・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数（平成28年度実績：1,195部）</li> <li>・「くらしの豆知識」販売部数（平成28年度実績：245,970部）</li> <li>・録音図書「デジ版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部）</li> <li>・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数（平</li> </ul>		<p>簡易冊子版を送付している消費生活センター及び消費者団体を対象とした読者アンケートを実施し、満足度について5段階評価で「4.6」を得た。</p> <p>※詳細は【資料3】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしの豆知識」2020年版「くらしの豆知識」を8月30日に発行した。</li> <li>特集は「ひとり立ちを応援！消費生活ナビ」と「災害に備える」の2本立てとした。</li> <li>また、色覚障がい者を含めより多くの人に見やすい配色の紙面とするため、発行にあたり、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の「CUD（カラーユニバーサルデザイン）マーク」の認証を取得した。</li> <li>2020年版「くらしの豆知識」のデジ版を作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に1,310部を配布した。</li> <li>国民生活センターを通じた注文実績のある2020年版の購入者にアンケートを実施し、満足度については5段階評価で「4.7」を得た。</li> <li>2020年版について、電子書籍化の検討を行い、6サイトでの販売を開始した。</li> <li>くらしの豆知識の販売部数は、令和元年度末で193,887部であった。</li> </ul> <p>※詳細は【資料4】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェブサイトについて、障がい者に配慮したホームページを提供するためのウェブアクセシビリティ対応を日々実施するとともに、情報提供資料を作成する部署の職員を対象に、ウェブアクセシビリティへの理解を深めるための研修を2回実施した。</li> <li>・FacebookやTwitterによる情報発信を積極的に行った。特にTwitterでは、テキスト情報だけでなく、特に安全分野の情報については動画による注意喚起の掲載も行った。</li> <li>Facebookでの発信：156回</li> <li>Twitterでの発信：176回</li> </ul>		
---	--	--	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>績：1,195部）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしの豆知識」販売部数（平成28年度実績：245,970部）</li> <li>・録音図書「デジ版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部）</li> <li>・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数（平成28年度実績：24回）</li> </ul> <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成28年度実績：571件）</li> <li>・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成28年度実績：1,190件）</li> </ul> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>消費者基本計画では、平成29年3月に発生した東日本大震災後の国民の消費生</p>	<p>成28年度実績：24回）</p> <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイトやSNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）等可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成28年度実績：571件）</li> <li>・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成28年度実績：1,190件）</li> </ul> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応</p>	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイト等を利用して消費者に情報提供するとともに、それらをSNSで情報提供するために必要な整備を行う。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応</p>	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>「中央省庁からの情報」コーナーで、消費者庁が行った注意喚起情報情報を810件、他省庁が行った注意喚起情報情報を867件紹介し、メールマガジン（生活ニューネットマガジン）でも周知した。</p> <p>また、特に重要な情報について（新型コロナウイルス感染症対策に関する消費行動に関する情報等「マスクについてのお願い」「食料品についてのお願い」「買い物をするときのお願い」）はFacebook、Twitterでも情報提供した。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「平成」から「令和」への改元に乗便したトランプ</li> <li>・令和元年6月18日の山形県で発生した地震</li> <li>・7月3日の九州地方の大雨</li> <li>・8月の台風10号</li> <li>・9月の台風15号</li> </ul>		
---	---	---	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品等の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して「災害時の消費生活に関する情報提供」の充実を求めているほか、重大事故を始めたとする消費者事故の発生時において「消費者への注意喚起等の必要な措置」を求めている。これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】 ・災害等関連情報の提供件数</p>	<p>で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】 ・災害等関連情報の提供件数</p>	<p>で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p>		<p>・10月・11月の台風19・20・21号 ・新型コロナウイルス感染症等の発生時、関連する消費者トラブルや適切な消費行動について、関連する情報や消費者被害の防止のため、ウェブサイトの特設コーナー（テーマ別特集：「自然災害時の悪質商法」及び「新型コロナウイルス感染症関連」）を設置し、ウェブサイトの目立つ位置に掲載する等を行うとともに、FacebookやTwitterで発信を行う等、年間46件を情報提供した。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。)及び変更中の「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。以下「消費者教育推進基本方針」という。)を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。	① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センター	① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 ・地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」等の情報提供を行う。 ・消費者庁と連携し、消費生活センター等を経由して「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)構成員や、高齢者、障害者等の支援機関及びその構成員へ「見守り新鮮情報」等を提供し、高齢者、障害者等への情報提供やメ	<指標> ① ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン)登録者数(平成28年度実績:21,873人) ・情報提供を実施した支援機関数  <関連指標> ① ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン)発行回数(平成28年度実績:28回) ・録音図書「デザイン版くらしの豆知識」作成部数(平成28年度実績:1,200部) ② ・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数 ・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数 ・展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更新回数 ③ 相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数(平成28年度実績:24回)	<主要な業務実績>  ① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和元年度末で22,886人であった。  ・消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員53機関及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」で29回の情報提供を行った。  ・支援機関等との広域活動の状況を把握し、連携方策を探るため、「見守り新鮮情報」の周知や活用に関して、消費生活センター及び消費者安全確保地域協議会を設置している自治体へアンケート調査を行った。  ・2020年版「くらしの豆知識」のデザイン版を作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に1,310部を配布した。  ・地方消費者行政の在留外国人支援に資するため、在留外国人向けリーフレット「賃貸住宅の退去トラブルに注意!」を8言語で作成し提供した。  ② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供 ・ウェブ版「国民生活」で、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間12回情報提供した。 ・ウェブサイトで、消費者教育用教材や消費生活センター等の消費者教育の取組紹介の更新を10回行うとともに、展示スペースでの掲示やデジタルサイネージのコンテンツの更新を21回行った。	判定と根拠 判定:B ① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和元年度末で22,886人であった。 ・消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員53機関及び地方公共団体へ、「見守り新鮮情報」で29回の情報提供を行った。 ・支援機関等との広域活動の状況を把握し、連携方策を探るため、「見守り新鮮情報」の周知や活用に関して、消費生活センター及び消費者安全確保地域協議会を設置している自治体へアンケートを実施した。アンケートは851カ所を対象とし、696カ所(回収率81.8%)の回収を得、次年度の企画の参考とする予定である。 また、連携のためのルート構築のため、新たに2団体との意見交換を行う準備を行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。  ・2020年版「くらしの豆知識」のデザイン版を1,310部作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に配布した。  ・地方消費者行政の在留外国人支援に資するため、在留外国人向けの消費者トラブル防止を目的としたリーフレット「賃貸住宅の退去トラブルに注意!」を8言語(英語、中国語	判定 <判定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすいう積極的な広報活動に努める。また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法について消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数 (平成28年度実績: 21,873人)</li> <li>・情報提供を実施した支援機関数</li> </ul> <p><b>【目標水準の考え方】</b></p> <p>「見守り新鮮情報」(メールマガジン)についても「国民生活」と同様に、その内容がより多くの人に認識され、より多くの人に読まれるこ</p>	<p>の情報が高齢者、障害者等に到達しやすいう積極的な広報活動及び、「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数の維持向上に努める。</p> <p>また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法について消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数 (平成28年度実績: 21,873人)</li> <li>・情報提供を実施した支援機関数</li> </ul> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 発行回数 (平成28年度実績: 28回)</li> <li>・録音図書「デジタル版くらしの豆知識」作成部数 (平成28年度実績: 1,200部)</li> </ul>	<p>ールマガジン「見守り新鮮情報」への登録を働きかける。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度に実施したヒアリング先から、協力が得られそうな組織を選定し、連携のモデル事業を実施する。</li> </ul>		<p>(簡体字、繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、日本語)で作成し提供した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ FacebookやTwitterでの情報発信の際に188の広報を各々67回と積極的に行った。</li> </ul> <p><b>③消費生活相談実例等の消費者教育への活用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談事例が消費者教育に活用されるよう、見守り新鮮情報等の作成にあたり、P I O - N E T情報を活用したテーマを選定したものを27回発行した。</li> <li>・ 成年年齢引き下げに向けて、若者を対象とした新規の情報提供の試行として、漫画及びインフルエンサー漫画家によるSNSでの情報発信「#映え? 萎え? episode」を4本作成し配信を行った。</li> </ul> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和2年度は、高齢者等の支援機関やその構成員に対する情報提供のあり方の検討をさらに進めると共に、引き続き、幅広い年齢層、多様な対象に向けた消費者教育の推進に資する情報提供を積極的に行う。</p>		
--	---	---	--	---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>とに意義があることから、発行回数そのものを単に増加させることよりも、発行されたものがより多くの人に読まれるよう、登録者数を着実に増加させることを重視する目標とする。そのための手段については、これまで実施してきたウェブサイトでの登録呼び掛け及びセンターが主催又は参加する各種フォーラムやイベント、講演会、研修等の様々な場で積極的に登録を呼び掛けることに加え、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者や「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク) 構成員等への情報提供を行うことにより、高齢者・障害者本人のみならず、これら支援関係者・構成員等の登録の実現と大幅な増加につなげていく積極的な取組を行うことから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 発行回数 (平成28年度実績: 28回)</li> <li>・録音図書「デジタル版くらしの</li> </ul>		<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取</p>					
---	--	----------------------------	--	--	--	--	--



第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
中期目標	中期計画	年度計画	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	評価					
1. 情報収集・分析事業 <以下略>	1. 情報収集・分析事業 <以下略>	1. 情報収集・分析事業 <以下略>	(1) PIONEER等の刷新、利用承認等【B】 (2) 関係機関への情報提供及び情報交換【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定	<評定と根拠> <課題と対応>				

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価													
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価					
				業務実績		自己評価							
消費者基本計画第4章6(2)「全国消費生活情報ネットワーク			<指標> ① 全国の消費生活センタ	<主要な業務実績>		<評定と根拠> 評定: B ① P I O - N E Tの刷新		評定 <評定と根拠>					

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

システム(P I O - N E T)を適切に運用するとともに、国の行政機関や地方公共団体による法執行、事業者の指導への活用を促進する」との規定に基づき、以下を実施する。	① P I O - N E Tの刷新 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。)については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能(A I)、音声認識、本人認証等の新技術の導入を検討し、平成32年度までにP I O - N E Tの刷新を行う。 消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数(以下「登録日数」という。)を短縮するよう努める。(センターが自ら受け付けた相談についても短縮に努める。)	① P I O - N E Tの刷新 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。)については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能(A I)、音声認識、本人認証等の新技術の導入を検討し、令和2年度までにP I O - N E Tの刷新を行う。 平成30年度補正予算(第2号)により追加的に措置された運営費交付金については、消費生活相談体制の強化等を図るためのP I O - N E Tシステム改修及びデータ遠隔地保管に活用する。 消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付から	① P I O - N E Tの刷新 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。)については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能(A I)、音声認識、本人認証等の新技術の導入について検討し、次期P I O - N E T刷新計画を作成する。 消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数(以下「登録日数」という。)として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。	① P I O - N E Tの刷新 刷新に向けた取組について 2019年7月、P I O - N E T刷新に関するプロジェクト管理支援事業者及びP I O - N E Tシステムの構築・運用保守事業者を選定し、システムの設計・開発・構築作業に取り組んだ。 「P I O - N E T刷新に関する検討会」(2018年5月開催)において優先的取組事項とされた、消費生活相談の現場における負担軽減や迅速な法執行等に有用な事業者名の名寄せ機能、及び、情報セキュリティ強化のためのデータの遠隔地保管について機能要件を確定し、システム構築を開始した。また同じく優先的取組事項とされたA I技術等を活用したチャットボットについては、実証実験の調達に向けて、プレテストを実施した。 P I O - N E T刷新における他の調達(各地消費生活センターに設置する専用端末、回線等)についても仕様書を作成し意見招請のための公告を実施した。 登録日数短縮のための取組について 全国の消費生活センター等における登録日数については、適宜地方公共団体に早期登録を呼びかけ、登録日数の短縮を進めた。令和元年度における登録日数は6.7日となった。 センター受付相談の登録日数については、センター内の相談受け付け部署とデータ管理部の連携を緊密にし、相談受付後のデータ処理時間を短くするための取組を行い、令和元年度における登録日数は4.3日となった。	刷新に向けた取組 2019年7月、P I O - N E T刷新に関するプロジェクト管理支援事業者及びP I O - N E Tシステムの構築・運用保守事業者を選定し、システムの設計・開発・構築作業を開始した。 事業者名の名寄せ機能については要件を確定後、データを用いて検証作業を行った。またB C P対策としてデータの遠隔地保管についても機能面における要件を確定し、システム構築を開始した。チャットボットについても簡易プレテストを実施し、実証実験の仕様書作成に向けての基礎資料とした。 P I O - N E T2020において各地消費生活センターに設置する専用端末の台数や設置箇所を適正に把握するため、地方自治体に対して4月に調査を実施し、1月に専用端末配備の決定通知にて連絡すると共に、専用端末や専用回線の調達を開始した。 なお、これら調達については、「P I O - N E T刷新に関する検討会」にて取りまとめられたロードマップに従い実施した。 登録日数短縮のための取組 各種取組の結果、全国の消費生活センター等における登録日数が6.7日、センターにおける登録日数が4.3日となった。 ② P I O - N E Tの利用承認 令和元年度中に8の新規利用申請を承認し、かつ、新規利用を開始した13拠点での円滑な利用のための情報提供等を実施した。 ③ 事故情報データベースの運営 消費者庁での利用状況を踏まえてシステム業務フローの再整理及び改善策を検討し、同一事故チェックに関するフローの不具合修正、ユーザー申請、登録	<課題と対応>
---	--	--	---	---	---	---------

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国の消費生活センター等における登録日数7日以内（平成28年度実績：7.0日）</li> <li>・センター受付相談の登録日数4日以内（平成28年度実績：4.3日）</li> </ul> <p><b>【目標水準の考え方】</b></p> <p>登録日数の短縮については、その重要性を全国の消費生活センター等及びセンターが認識して相談現場での短縮努力やP I O-N E Tのシステム改良等を行った結果、従来全国平均で30～40日程度要していた登録日数が、平成28年度実績で消費生活センター等においては7.0日（当初目標は10日）、センターにおいては4.3日（当初目標は5日）まで大幅に短縮を超過達成した。引き続き、超過達成した実績ベースと同等程度以上の成果を維持することが有益であり重要度も高いとみられることから、消費生活センター等においては7日以内、センターにおいては4日以内の目標とする。</p> <p><b>【重要度：高】</b></p>	<p>P I O-N E Tに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国の消費生活センター等における登録日数7日以内（平成28年度実績：7.0日）</li> <li>・センター受付相談の登録日数4日以内（平成28年度実績：4.3日）</li> </ul>					<p>業務に関する作業改善などを実施することで、円滑な運営ができるようにした。</p> <p>事故情報データベースを適切で円滑な運営するため、消費者庁の意見・要望の確認をし、来年度のシステム更新へ向けての意見照請用の仕様書の作成を開始した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>①P I O-N E Tの刷新</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・刷新に向けた取組み 令和2年度においても、令和2年度末のP I O-N E T刷新に向け、必要な調達や構築等の実施、P I O-N E T利用機関関係者との調整等を行う。</li> <li>・登録日数短縮のための取組み 令和2年度も引き続き、全国の消費生活センター等に早期登録の重要性を認識してもらうようにするなどして、登録日数の更なる短縮に向けた取組みを行う。また、センター受付相談の登録日数についても、4日以内を早期に実現できるように努める。</li> </ul> <p>②P I O-N E Tの利用承認</p> <p>令和2年度においても、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。</p> <p>③事故情報データベースの運営</p> <p>令和2年度においても、消費者庁と連携しながら、事故情報データベースの適切な運営を実施する。 システム更新の調達を適宜実施する。</p>	
---	---	--	--	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。</p> <p><b>【難易度：高】</b></p> <p>第3期中期目標期間における短縮努力により目標（消費生活センター等10日以内、センター5日以内）の登録日数をすでに大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑み、引き続き、新技術の導入や消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携による短縮努力等により、第3期中期目標の水準から更なる高みを目指し、超過達成した実績ベースと同等程度以上の水準として、登録日数を全国の消費生活センター等では7日以内、センターでは4日以内を目指す目標設定とする。</p> <p>② P I O-N E Tの利用承認</p> <p>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。</p>	<p>② P I O-N E Tの利用承認</p> <p>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。</p>	<p>② P I O-N E Tの利用承認</p> <p>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。</p>			<p>②P I O-N E Tの利用承認</p> <p>地方公共団体によるLGWAN経由でのP I O-N E T2015新規利用申請を随時受け付け、令和元年度は8の地方公共団体からの新規利用申請を承認し、地方公共団体におけるP I O-N E T2015の利用拡大を図った。 また、令和元年度中に新規利用を開始した13拠点について、円滑に利用を開始できるよ</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ P I O - N E T 利用承認件数 (平成28年度実績：39件)</li> </ul> <p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>事故情報データベース (参画機関は13機関) について、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ P I O - N E T 利用承認件数 (平成28年度実績：39件)</li> </ul> <p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>		<p>う、各拠点の担当者に 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。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>事故情報データベースを適切に運営するため、消費者庁での利用状況を聴き取り、整理して、システム業務フローの再整理及び改善策の検討を行った。検討結果を踏まえ、同一事故チェックに関するフロー、ユーザー申請、登録業務に関する作業改善などを実施し、円滑な運営を行うと共に、来年度のシステム更新へ向けての意見招請用の仕様書の検討を開始した。</p>		
--	---	---	--	---	--	--

<p>4. その他参考情報</p>
-------------------

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

法令照会	—	644件	529件	507件									
警察	—	277件	131件	150件									
裁判所	—	12件	10件	5件									
弁護士会	—	286件	290件	266件									
適格消費者団体	—	59件	93件	85件									
センター法第40条第1項	—	1件	2件	1件									
その他	—	9件	3件	0件									
公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会	—	110件	155件	169件									
「急増指標」に基づく情報提供団体数	—	6団体	15団体	16団体									

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、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」(「急増指標」及び「特商法指標」の2種類)の出力機能をPIO-NETの機能として消費者庁、関係省庁、関係独立	① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、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」の出力機能をPIO-NETの機能として消費者庁、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に提供す	① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 ・「早期警戒指標」の出力機能をPIO-NETの機能として消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等	<指標> ① 全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数7,000人(平成28年度実績:6,719人) <関連指標> ② 「PIO-NET ふうしん」発行回数(平成28年度実績:13回) ・PIO-NETに関す	<主要な業務実績> ① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 PIO-NET2015の「早期警戒指標」出力機能により、関係機関に適切に「早期警戒指標」を提供した。また、センターが主催したPIO-NET利用者向けの各種研修において、早期警戒指標の利用方法を分かりやすく記載した「PIO-NETデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を活用し、利用を推奨することで利用促進を図った。	<評定と根拠> 評定: B ① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 PIO-NETの「早期警戒指標」出力機能の関係機関への提供及びPIO-NET利用者向け研修での利用促進により、7,166人の利用者があった。 ② 消費生活センター等への情報提供 「消費者行政フォーラム」を活用して「PIO-NET ふうしん」などPIO-NET運営	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>行政法人、消費生活センター等の関係機関に提供するとともに、同機能の活用を促進する。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000人 (平成28年度実績：6,719人)</li> </ul> <p><b>【目標水準の考え方】</b></p> <p>早期警戒指標を毎月着実に発行することとし、その上で毎月の利用者数を確保してその内容を確実に知らせることに意義があることから、P I O - N E Tにおいて同機能の利用者を平成28年度実績と同等程度以上、確保するよう努めることを目標とする。</p> <p><b>② 消費生活センター等への情報提供</b></p> <p>P I O - N E Tの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「P I O - N E T とうしん」発行回数 (平成28年度実績：13回)</li> <li>・P I O - N E Tに関する事務連絡発出回数 (平成28年度実績：26回)</li> </ul>	<p>るとともに、同機能の周知を図り活用を促進する。</p> <p>また、全国の消費生活センター等における「早期警戒指標」の利用者数の維持向上を図り7,000人を目標とする。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000人 (平成28年度実績：6,719人)</li> </ul> <p><b>② 消費生活センター等への情報提供</b></p> <p>P I O - N E Tの安定的運用に資するため、「P I O - N E T とうしん」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」(P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「P I O - N E T とうしん」発行回数 (平成28年度</li> </ul>	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国の消費生活センター等における「早期警戒指標」の利用者数の維持向上を図り7,000人を目標とする。</li> </ul> <p><b>② 消費生活センター等への情報提供</b></p> <p>P I O - N E Tの安定的運用に資するため、「P I O - N E T とうしん」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」(P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。</p> <p><b>④ 「急増指標」に基づく情報提供団体数</b> (平成28年度実績：6団体&lt;内訳&gt; 適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適格消費者団体からの照会への対応件数 (平成28年度実績：59件)</li> </ul>	<p>る事務連絡発出回数 (平成28年度実績：26回)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・P I O - N E T刷新に関する資料等発行回数 (平成28年度実績：16回)</li> <li>・「早期警戒指標」発行回数 (平成28年度実績：12回)</li> <li>・消費者行政フォーラムログイン数 (平成28年度実績：約74.9万回)</li> </ul> <p><b>③</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供依頼への対応件数 (平成28年度実績：1,894件)</li> <li>・法令照会 (警察/裁判所/弁護士/適格消費者団体/センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援) / その他) (平成28年度実績：644件&lt;内訳&gt; 警察：277件、裁判所：12件、弁護士：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援)：1件、その他：9件)</li> <li>・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会 (平成28年度実績：110件)</li> </ul> <p><b>④ 「急増指標」に基づく情報提供団体数</b> (平成28年度実績：6団体&lt;内訳&gt; 適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適格消費者団体からの照会への対応件数 (平成28年度実績：59件)</li> </ul>	<p><b>②消費生活センター等への情報提供</b></p> <p>平成30年度においては、P I O - N E Tの安定的運用に資するための各種情報を「消費者行政フォーラム」を通じて迅速に消費生活センター等に提供した。提供情報は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・P I O - N E T とうしん (12回)</li> <li>・P I O - N E Tに関する事務連絡 (17回)</li> <li>・P I O - N E T刷新に関する資料等 (6回)</li> <li>・早期警戒指標 (12回)</li> </ul> <p><b>③行政機関等との情報交換</b></p> <p>関係行政機関からの情報提供依頼1,040件及び、弁護士等からの法令に基づく照会507件について、全て適切に対応した。</p> <p><b>④適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O - N E T利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・P I O - N E Tの利用</li> <li>・適格消費者団体へのP I O - N E Tに係る情報の開示範囲拡大について各種調整及び地方公共団体への意見照会を行い、令和元年度よりP I O - N E T情報の提供範囲拡大を実施することとした。</li> <li>・「急増指標」に基づく情報提供</li> <li>・適格消費者団体及び特定適格消費者団体への情報提供を計12回実施した。</li> </ul> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p><b>①「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進</b></p> <p>令和2年度においては、関係機関へのP I O - N E Tの「早期警戒指標」出力機能を提供するとともに、早期警戒指標の利用促進を図る。</p> <p><b>②消費生活センター等への情報提供</b></p> <p>令和2年度においては、「P I O - N E T とうしん」などP I O - N E T運営に関する情報を、「消費者行政フォーラム」へ迅速に掲載する。</p> <p><b>③行政機関等との情報交換</b></p> <p>令和2年度においても、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行うと同時に、</p>	
---	--	---	--	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p><b>③ 行政機関等との情報交換</b></p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供依頼への対応件数 (平成28年度実績：1,894件)</li> <li>・法令照会 (警察/裁判所/弁護士/適格消費者団体/センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援) / その他) (平成28年度実績：644件&lt;内訳&gt; 警察：277件、裁判所：12</li> </ul>	<p>実績：13回)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・P I O - N E Tに関する事務連絡発出回数 (平成28年度実績：26回)</li> <li>・P I O - N E T刷新に関する資料等発行回数 (平成28年度実績：16回)</li> <li>・「早期警戒指標」発行回数 (平成28年度実績：12回)</li> <li>・消費者行政フォーラムログイン数 (平成28年度実績：約74.9万回)</li> </ul> <p><b>③ 行政機関等との情報交換</b></p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、P I O - N E T情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供依頼への対応件数 (平成28年度実績：1,894件)</li> <li>・法令照会 (警察/裁判所/弁護士/適格消費者団体/センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援) / その他) (平成28</li> </ul>	<p><b>③ 行政機関等との情報交換</b></p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、P I O - N E T情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。</p>		<p><b>③行政機関等との情報交換</b></p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等のため、関係行政機関から寄せられた1,040件の情報提供依頼に対応した。</p> <p>また、裁判所、警察、弁護士、適格消費者団体等からの法令に基づく照会、計507件について適切に対応した。</p>	<p>裁判所、警察、弁護士、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。</p> <p><b>④適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O - N E T利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・P I O - N E Tの利用について</li> <li>・令和2年度においても、適格消費者団体等へのP I O - N E T端末配備に向けた検討を進める。</li> <li>・「急増指標」に基づく情報提供について</li> <li>・令和2年度においても、適格消費者団体等からの申請に基づき、急増指標に基づく情報提供を行う。</li> </ul>
--	---	--	--	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続）によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件）</p> <p>・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件）</p> <p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIONEET利用</p> <p>消費者被害の発生又は拡大の防止及び迅速な回復を図るため、消費者団体訴訟制度（適格消費者団体が事業者の不当な勧誘行為等の差止請求をすることができる制度及び特定適格消費者団体が事業者の不当な行為により生じた消費者の財産的被害を集団的に回復することができる制度）が導入されている。同制度の担い手である適格消費者団体等が、より実効的に活動をするためには、消費者被害の情報に関する支援が必要であり、「消費者契約法の一部を改正する法律」（平成</p>	<p>年度実績：644件 ＜内訳＞警察：277件、裁判所：12件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続）によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件）</p> <p>・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件）</p> <p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIONEET利用</p> <p>適格消費者団体・特定適格消費者団体（以下「適格消費者団体等」という。）におけるPIONEETの利用について、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、PIONEET端末の配備に向けた検討を進める。</p> <p>また、適格消費者団体等からの要請に応じた「急増指標」に基づく情報提供を実施するとともに法令照会への対応を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <p>・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成28</p>	<p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIONEET利用</p> <p>・適格消費者団体・特定適格消費者団体（以下「適格消費者団体等」という。）におけるPIONEETの利用について、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、PIONEET端末の配備に向けた検討を進める。</p> <p>・適格消費者団体等からの要請に応じた「急増指標」に基づく情報提供を実施するとともに法令照会への対応を積極的に行う。</p>		<p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIONEET利用</p> <p>・PIONEETの利用について、適格消費者団体等におけるPIONEETの利用について、同団体への情報面の支援として、平成30年の同法改正衆議院付帯決議による「PIONEETに係る情報の開示の範囲の拡大」対応を開始し、同団体からの求めに応じて、新たに処理結果情報の「処理結果」等を含めて広く情報提供を実施した。</p> <p>・「急増指標」に基づく情報提供について、適格消費者団体等からの要請に応じ、「急増指標」に基づく情報の提供に関する合意書」を取交したうえで、急増指標に基づく情報提供を毎月（計12回）実施した。令和2年3月時点における情報提供先は以下の通りとなっている（★は令和元年度新規追加団体）</p> <p>● 適格消費者団体</p> <p>① 消費者機構日本 ② 消費者支援機構関西 ③ 全国消費生活相談員協会 ④ 京都消費者契約ネットワーク ⑤ ひょうご消費者ネット ⑥ 埼玉消費者被害をなくす会 ⑦ 消費者支援ネット北海道 ⑧ 消費者被害防止ネットワーク東海★ ⑨ 大分県消費者問題ネットワーク</p>	
--	--	---	--	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>28年法律第61号）及び「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」（平成29年法律第43号）の附帯決議において、消費者団体訴訟制度の担い手である適格消費者団体等に対するPIONEETの配備等による支援を行うこととされた。このため、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、PIONEET端末の配備に向けた検討を進めるほか、消費者団体からの要請に基づきPIONEET情報の提供を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <p>・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成28年度実績：6団体＜内訳＞適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体）</p> <p>・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59件）</p>	<p>年度実績：6団体＜内訳＞適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体）</p> <p>・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59件）</p>			<p>⑩ 消費者ネットおかやま ⑪ 消費者市民ネットとうほく★ ⑫ 消費者支援ネットワークいしかわ ⑬ えひめ消費者ネット</p> <p>● 特定適格消費者団体</p> <p>① 消費者機構日本 ② 消費者支援機構関西 ③ 埼玉消費者被害をなくす会</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報



第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

休日相談	相談件数	—	5,431件	5,886件	5,883件								
	うち即日対応件数	—	5,420件	5,854件	5,816件								
個人情報相談	相談件数	—	72件	35件	29件								
	「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数	—	2回	6回	6回								
越境消費者相談	相談件数	—	4,473件	6,257件	6,018件								
	「消費生活相談緊急情報」	—	8回	8回	11回								
	海外消費者機関との提携機関数	—	12機関	13機関	15機関								
訪日外国人苦情相談件数	—	—	62件	369件									
特設電話相談実施回数	—	2回	3回	1回									
相談件数	—	875件*1 95件*2 *1: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) *2:60歳以上の消 費者トラブル110 番(平成28年9 月15日～16日)	131件*1 30件*2 17件*3 *1:平成30年7 月豪雨消費者ト ラブル110番(平 成30年7月13日 ～9月12日) *2:60歳以上の消 費者トラブル110 番(平成30年9 月13日～14日) *3:平成30年北 海道胆振東部地 震の影響による 「188」転送支援 (平成30年9月 6日～9月14日)	140件*1 *1:令和元年秋台 風関連消費者ホ ットライン(令和 元年11月1日～ 12月13日)									

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためによるべき措置

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>① 經由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費者基本計画第4章6(1)「国民生活センターによる消費生活センター等の相談支援機能の強化」に基づき、センターにおいて、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により専門分野に特化したセンターの消費生活相談員・職員を育成し、消費生活センター等からの經由相談の解決能力の向上を図る。また、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については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携を図りながら積極的に進め、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに消費者ホットラインの三桁化(188)に伴う消費生活相談の増加に対応し、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談(必要な年末年始対応含む。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実</li> </ul>	<p>① 經由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。</p> <p>イ. 經由相談</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敷くとともに、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經由相談の解決能力の向上を図る。また、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、消費生活センター等と共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>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。さらに、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活セ</p>	<p>① 經由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。</p> <p>イ. 經由相談</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敷くとともに、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經由相談の解決能力の向上を図る。また、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、消費生活センター等と共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>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。さらに、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活セ</p>	<p>&lt;指標&gt;</p> <p>③ 海外消費者機関との新規提携件数</p> <p>&lt;関連指標&gt;</p> <p>① 専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回)</p> <p>・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回)</p> <p>・經由相談件数(平成28年度実績:7,589件)</p> <p>・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件)</p> <p>・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件)</p> <p>・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件)</p> <p>・うちあっせん件数(平成28年度実績:175件)</p> <p>・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件)</p> <p>・うちあっせん件数(平成28年度実績:168件)</p> <p>・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件)</p> <p>・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件)</p> <p>② 個人情報に関する苦情相談</p> <p>個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>① 經由相談及びセンター受付相談</p> <p>イ. 經由相談</p> <p>令和元年度に受け付けた經由相談は7,006件であった。このうち、助言は4,081件、移送・共同処理等は2,925件であった。</p> <p>3分野(金融・保険、情報通信、特商法)の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリング(720回)や相談事例の研究会(36回)を行った。</p> <p>特設電話相談の実施では、「令和元秋台風関連消費者ホットライン」を行い、周知や開催の方法を工夫し、140件の相談を受け付けた。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>令和元年度に受け付けた「平日バックアップ相談」の相談件数は3,896件、うちあっせん件数は163件であった。また、「お昼の消費生活相談」の相談件数は2,580件、うちあっせん件数は112件であった。</p> <p>休日相談は、令和元年度は10回線で年間114日実施し、相談件数は5,883件、うち即日対応件数は5,816件であった。</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定: B</p> <p>① 經由相談及びセンター受付相談</p> <p>専門家へのヒアリング、事例検討会を行い、經由相談の解決能力の向上を図った。</p> <p>經由相談では迅速丁寧な助言、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、相談の統一的な処理に取り組んだ。</p> <p>センター受付相談では、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を合計すると、基準値よりやや減少するものの、積極的にあっせんに取り組み、相談処理の経緯、結果等を各地域センター等にフィードバックした。</p> <p>令和元年11月1日~12月13日までは外部委託なく業務の効率化を図りつつ「令和元秋台風関連消費者ホットライン」を運営し、被災地域センター、消費者の支援を行った。</p> <p>休日相談においては、相談件数は基準値を上回り、迅速丁寧な助言、処理により即日対応を行い、1,350ヶ所の消費生活センター等のバックアップを適切に行った。</p> <p>② 個人情報に関する相談</p> <p>個人情報相談については、個人情報保護法の改正を踏まえつつ、適切に相談処理を行った。</p> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>令和元年度、越境消費者センターは、6,018件の相談を受け付けた。</p> <p>消費者への情報提供もホームページ等を通じて積極的に行う</p>	<p>評定</p> <p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためによるべき措置

<p>績:839回)</p> <p>・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回)</p> <p>・經由相談件数(平成28年度実績:7,589件)</p> <p>・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件)</p> <p>・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件)</p> <p>・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件)</p> <p>・うちあっせん件数(平成28年度実績:175件)</p> <p>・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件)</p> <p>・うちあっせん件数(平成28年度実績:168件)</p> <p>・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件)</p> <p>・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件)</p> <p>② 個人情報に関する苦情相談</p> <p>個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に</p>	<p>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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回)</li> <li>・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回)</li> <li>・經由相談件数(平成28年度実績:7,589件)</li> <li>・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件)</li> <li>・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件)</li> <li>・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件)</li> <li>・うちあっせん件数(平成28年度実績:175件)</li> <li>・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件)</li> <li>・うちあっせん件数(平成28年度実績:168件)</li> <li>・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件)</li> <li>・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件)</li> </ul> <p>② 個人情報に関する苦情相談</p> <p>円滑かつ確実な処理に資するため、苦情相談機能を発</p>	<p>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。</p> <p>④ 訪日外国人苦情相談数</p> <p>⑤ 特設電話相談実施回数(平成28年度実績:2回(「熊本地震消費者トラブル110番」・「60歳以上の消費者トラブル110番」))</p> <p>・特設電話相談受付件数(平成28年度実績:「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件)</p>	<p>報)による情報提供回数(平成28年度実績:8回)</p> <p>・海外消費者機関との提携機関数(平成28年度末:12機関)</p> <p>④ 訪日外国人苦情相談数</p> <p>⑤ 特設電話相談実施回数(平成28年度実績:2回(「熊本地震消費者トラブル110番」・「60歳以上の消費者トラブル110番」))</p> <p>・特設電話相談受付件数(平成28年度実績:「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件)</p>	<p>とともに、各地の消費生活センター向けに消費生活相談緊急情報にCCJニュースを11回掲載した。</p> <p>海外提携機関との連携については、新たに2機関と正式提携し、提携機関数は15機関、対象国・地域数は26カ国・地域となった(令和2年3月末時点)。</p> <p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>平成30年12月に「訪日観光客消費者ホットライン」を設置し、訪日外国人旅行者の消費者トラブルに対して6カ国語(英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語)による相談対応を行い、令和元年度は369件の相談を受け付けた。</p> <p>開設から1年の間に寄せられた相談に関する情報提供を行うほか、訪日外国人に向けて多言語(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語)による情報提供を行い、日本政府観光局(JNTO)に海外向けの情報展開の協力を要請した。</p> <p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時における特設電話相談対応</p> <p>令和元秋台風においては、関係機関等と連携し、迅速に110番窓口を設置し、被災地域の消費生活センター等のバックアップを図った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和2年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・經由相談では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敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用</li> </ul>
--	--	--	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等に周知することにより、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報相談件数(平成28年度実績:72件)</li> <li>「消費生活相談緊急情報」での情報提供(平成28年度実績:2回)</li> </ul> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>消費者基本計画第4章5(3)「近年増加している越境消費者トラブルについて、国民生活センターにおける相談対応を実施するとともに、連携先となる海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」との規定に基づき、海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター(CCJ)」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>海外消費者機関との新規提携件数</li> </ul> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CCJ受付の相談件数(平成28年</li> </ul>	<p>し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報相談件数(平成28年度実績:72件)</li> <li>「消費生活相談緊急情報」での情報提供(平成28年度実績:2回)</li> </ul> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター(CCJ)」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>海外消費者機関との新規提携件数</li> </ul> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CCJ受付の相談件数(平成28年</li> </ul>	<p>損し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>・個人情報に関する苦情相談事例を分析し、その結果を「消費生活相談緊急情報」において消費生活センター等に情報提供を行う。</p> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター(CCJ)」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。</li> <li>CCJに寄せられた相談の解決方法等について「消費生活相談緊急情報」で消費生活センター等と情報共有を図る。</li> </ul>	<p>各地の消費生活センターへ情報提供した(計6回)。</p> <p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>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」の相談体制を整備し、事業として恒常的に行うことを目的として、平成27年度から国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」と名称を変更して、平成27年6月1日より相談受付を開始した。平成30年度には完全内製化を達成し、ホームページのリニューアルを行い、スマートフォン用の画面も整えた。</p> <p>令和元年度、越境消費者センターは6,018件の相談を受け付け、これらの情報を基に消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行った。</p> <p>また、6月、8月及び2月には消費者への情報提供を行うとともに関係機関へ情報提供した。併せて、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」において「CCJニュース」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情報提供した。</p> <p>また、海外提携機関との連携強化・拡大につ</p>	<p>により解決能力の向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対応困難な分野に関する苦情相談や全体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、相談の統一的な処理に取り組む。</li> <li>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、お昼の消費生活相談を実施し、あつせんを積極的にを行い、その結果を各地センター等にフィードバックする。</li> <li>休日相談についても引き続き実施し、原則、即日対応を図り、事案によっては継続処理とあつせんを行う。</li> <li>個人情報相談については、保護法改正後の相談状況を踏まえつつ、適切に相談処理を行うほか、各地の消費生活センター等をはじめ関係機関との情報共有を図る。</li> <li>越境消費者トラブルに関する苦情相談においても、相談受付業務、情報提供業務を含め関係機関との連携強化を進める。</li> <li>訪日外国人旅行者への対応においても、令和2年度も、引き続き、相談受付業務、情報提供業務を適切に行う。</li> <li>また訪日外国人旅行者及びインバウンド関係の関係機関・団体に対して、本相談窓口の積極的な周知を行う。</li> <li>災害時、消費者事故発生時その他緊急時においては、被災地域の消費生活センター等の意向を踏まえ、110番窓口を設置する等迅速に支援を図る。</li> </ul>	<p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>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」の相談体制を整備し、事業として恒常的に行うことを目的として、平成27年度から国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」と名称を変更して、平成27年6月1日より相談受付を開始した。平成30年度には完全内製化を達成し、ホームページのリニューアルを行い、スマートフォン用の画面も整えた。</p> <p>令和元年度、越境消費者センターは6,018件の相談を受け付け、これらの情報を基に消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行った。</p> <p>また、6月、8月及び2月には消費者への情報提供を行うとともに関係機関へ情報提供した。併せて、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」において「CCJニュース」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情報提供した。</p> <p>また、海外提携機関との連携強化・拡大につ</p>	<p>により解決能力の向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対応困難な分野に関する苦情相談や全体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、相談の統一的な処理に取り組む。</li> <li>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、お昼の消費生活相談を実施し、あつせんを積極的にを行い、その結果を各地センター等にフィードバックする。</li> <li>休日相談についても引き続き実施し、原則、即日対応を図り、事案によっては継続処理とあつせんを行う。</li> <li>個人情報相談については、保護法改正後の相談状況を踏まえつつ、適切に相談処理を行うほか、各地の消費生活センター等をはじめ関係機関との情報共有を図る。</li> <li>越境消費者トラブルに関する苦情相談においても、相談受付業務、情報提供業務を含め関係機関との連携強化を進める。</li> <li>訪日外国人旅行者への対応においても、令和2年度も、引き続き、相談受付業務、情報提供業務を適切に行う。</li> <li>また訪日外国人旅行者及びインバウンド関係の関係機関・団体に対して、本相談窓口の積極的な周知を行う。</li> <li>災害時、消費者事故発生時その他緊急時においては、被災地域の消費生活センター等の意向を踏まえ、110番窓口を設置する等迅速に支援を図る。</li> </ul>	<p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>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」の相談体制を整備し、事業として恒常的に行うことを目的として、平成27年度から国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」と名称を変更して、平成27年6月1日より相談受付を開始した。平成30年度には完全内製化を達成し、ホームページのリニューアルを行い、スマートフォン用の画面も整えた。</p> <p>令和元年度、越境消費者センターは6,018件の相談を受け付け、これらの情報を基に消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行った。</p> <p>また、6月、8月及び2月には消費者への情報提供を行うとともに関係機関へ情報提供した。併せて、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」において「CCJニュース」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情報提供した。</p> <p>また、海外提携機関との連携強化・拡大につ</p>	<p>により解決能力の向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対応困難な分野に関する苦情相談や全体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、相談の統一的な処理に取り組む。</li> <li>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、お昼の消費生活相談を実施し、あつせんを積極的にを行い、その結果を各地センター等にフィードバックする。</li> <li>休日相談についても引き続き実施し、原則、即日対応を図り、事案によっては継続処理とあつせんを行う。</li> <li>個人情報相談については、保護法改正後の相談状況を踏まえつつ、適切に相談処理を行うほか、各地の消費生活センター等をはじめ関係機関との情報共有を図る。</li> <li>越境消費者トラブルに関する苦情相談においても、相談受付業務、情報提供業務を含め関係機関との連携強化を進める。</li> <li>訪日外国人旅行者への対応においても、令和2年度も、引き続き、相談受付業務、情報提供業務を適切に行う。</li> <li>また訪日外国人旅行者及びインバウンド関係の関係機関・団体に対して、本相談窓口の積極的な周知を行う。</li> <li>災害時、消費者事故発生時その他緊急時においては、被災地域の消費生活センター等の意向を踏まえ、110番窓口を設置する等迅速に支援を図る。</li> </ul>
---	---	---	--	---	--	---	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>海外消費者機関との新規提携件数</li> </ul> <p>【目標水準の考え方】</p> <p>消費者基本計画においては、「消費生活におけるグローバル化の進展」等の環境変化により消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題も多様化・複雑化しているとの基本認識が示されており、我が国の消費者が海外事業者との間で消費者トラブルとなる事案が増加している。海外に所在する事業者との間のトラブルを国内の機関のみで解決することは困難な場合が多いことから、CCJと提携を結ぶ海外消費者機関を増加させ、多国にわたり所在する多様な海外事業者との交渉を、海外機関を利用して実施することが効果的かつ効率的であるため、海外消費者機関との新規提携件数を目標とする。ただし、海外消費者機関との新規提携は、相手国機関の意向や事情に大きく左右されることから、達成水準は設定しないこととする。</p>	<p>度実績4,473件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数(平成28年度実績:8回)</li> <li>海外消費者機関との提携機関数(平成28年度末:12機関)</li> </ul>	<p>有を図る。</p>	<p>いては、令和元年度は新たに2機関(ラトビア、エストニア)と正式提携した。</p>	<p>いては、令和元年度は新たに2機関(ラトビア、エストニア)と正式提携した。</p>	<p>いては、令和元年度は新たに2機関(ラトビア、エストニア)と正式提携した。</p>	<p>いては、令和元年度は新たに2機関(ラトビア、エストニア)と正式提携した。</p>	<p>いては、令和元年度は新たに2機関(ラトビア、エストニア)と正式提携した。</p>	<p>いては、令和元年度は新たに2機関(ラトビア、エストニア)と正式提携した。</p>
--	--	--------------	---	---	---	---	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・C C J 受付の相談件数（平成28年度実績4,473件）</li> <li>・「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成28年度実績：8回）</li> <li>・海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関）</li> </ul> <p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会の開催（平成32年）に向けて、また、「総合的なTPP等関連政策大綱」を踏まえ、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日公表）における「訪日外国人旅行者数を2020年（平成32年）に4,000万人、2030年に6,000万人」、「訪日外国人旅行者消費額を2020年に8兆円、2030年に15兆円」との目標や、消費者基本計画第2章5における「消費者政策においても、短期滞在する外国人旅行者を含む我が国に在留する外国人に対する対応、例えば情報提供や相談対応における多言語対応などが求められている」との政策的要請に基づき、センターは、関係機関と連携し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭いやすい消費者トラブル</p>	<p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通訳システム）等を活用して、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談に対応するとともに、関係機関と連携し外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人苦情相談数</li> </ul>	<p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>外国語通訳サービス（三者間通訳システム）等を活用し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談に対応するとともに、関係機関と連携し外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。</p>		<p>④訪日外国人旅行者への対応</p> <p>東京オリンピック・パラリンピックの開催なども控え、日本国内での訪日観光客の消費者トラブルの増加が予想されることから、国民生活センターにおいて、平成30年12月に外国語通訳サービス（三者間通訳システム）を活用した訪日外国人向け電話相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン」を設置し、平成30年度は62件の相談を受け付けた。令和元年度は、ラグビーワールドカップの日本開催もあったことから、周知活動にもさらに力を入れ、369件の相談を受け付けた。</p> <p>ワールドカップの開催を見据えてインバウンド受け入れ事業者への注意喚起を行うほか、開設から1年の相談のまとめを公表し、訪日外国人に向けて多言語（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語、ベトナム語）による情報提供を行い、日本政府観光局（JNTO）にも海外向けの情報展開の協力を要請した。</p>	
--	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>について、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う。また、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談については、平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通訳システム）の活用等により被害の救済に取り組むとともに、外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う等、訪日外国人の消費者被害の発生又は拡大の防止に役立てる。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人苦情相談数</li> </ul> <p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>消費者基本計画では、平成23年3月に発生した東日本大震災後の国民の消費生活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品等の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して災害時の消費生活に関する相談体制の充実を求めていること、また、重大事故等を始めとする消費者事故等の発生時には収集した事故情報</p>	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特設電話相談数</li> </ul>	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>		<p>⑤災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>令和元年秋台風に関し、被災地域及び被災者の方々の支援と、地元消費生活センター等のバックアップを目的として、災害救助法の適用があった市町村が所在する1都13県を対象にした特設電話相談窓口「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」を開設し、11月1日（金）から12月13日（金）までの43日間に140件の相談（問合せを含む）を受け付け、情報提供を行った。</p>	
--	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>に基づき消費者への注意喚起等の必要な措置を求めていることを踏まえ、災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行う。</p> <p>さらに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や平成28年度の「熊本地震消費者トラブル110番」や平成26年度の「キャンセルズでの買い物トラブル110番」と同様の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」））</li> <li>・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）</li> </ul>	<p>施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」））</p> <p>・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
情報提供数 (消費者トラブルメール箱FAQ件数)	—	52件	30件	30件				予算額(千円)	389,904	402,013			
注意喚起公表件数 (相談情報部公表分)	—	36件	33件	39件				決算額(千円)	385,136	393,656			
取材対応件数(相談情報部対応分)	—	—	786件	893件				経常費用(千円)	386,190	402,568			
消費者トラブルメール箱	受信件数	—	9,387件	9,886件	10,198件			経常損益(千円)	4,768	8,357			
	FAQコーナーへのアクセス件数	—	132,054件	226,459件	534,840件			行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250			
								従業員数	22	23			

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
消費者基本計画第4章5(2)「消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止」に基づき、以下の情報提供を行う。 ① 報道機関を通じた	① 報道機関を通じた	① 報道機関を通じた	<指標> ② 情報提供数(平成28年度実績:52件)  <関連指標> ①	<主要な業務実績> ① 報道機関を通じた情報提供	<評定と根拠> 評定:B  ① 報道機関を通じた情報提供 令和元年度は、定例の記者説明会だけでなくHP上で機動的に公表するなどし、39件の情報提供を行った。	評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

情報提供	情報提供	情報提供	情報提供	情報提供	情報提供
<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数発生している事例、深刻な被害事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】 ・公表件数(相談情報部公表分)(平成28年度実績:36件) ・取材対応件数</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 センターのウェブサイト等に設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。</p> <p>【指標】 ・情報提供数(平成28年度実績:52件)</p> <p>【目標水準の考え方】 情報提供については、回数の多さを目標とするよりもそれぞれの提供の内容が重要であることから、その</p>	<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数発生している事例、深刻な被害事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】 ・公表件数(相談情報部公表分)(平成28年度実績:36件) ・取材対応件数</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 センターのウェブサイト等に設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。</p> <p>【指標】 ・情報提供数(平成28年度実績:52件)</p> <p>【関連指標】 ・「消費者トラブルメール箱」受信件数(平成28年度実績:9,387件) ・「消費者トラブルメール箱」FAQコーナーへ</p>	<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数発生している事例、深刻な被害事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】 ・公表件数(相談情報部公表分)(平成28年度実績:36件) ・取材対応件数</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 センターのウェブサイト等に設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。</p>	<p>公表件数(相談情報部公表分)(平成28年度実績:36件) ・取材対応件数</p> <p>② 「消費者トラブルメール箱」受信件数(平成28年度実績:9,387件) ・「消費者トラブルメール箱」FAQコーナーへのアクセス件数(平成28年度実績:132,054件)</p>	<p>記者説明会等により消費者へ39件の情報提供を行った。 各報道機関等からの取材について、全て締切日までに計893件に対応した。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載しており、令和元年度は30件の追加・更新を行い、令和2年3月末時点の総件数は、268件となっている。 また、事業者に表示等の改善要望を行った結果、8件について、対応が図られた。 なお、「FAQコーナー」へのアクセス件数は534,840件であった。</p> <p>※詳細は【資料5】参照</p>	<p>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は、迅速な公表を行った。 また、新型コロナウイルス関連の消費者トラブルについて、速報的に、断続的に情報提供を行った。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 ウェブサイト等に設置している「消費者トラブルメール箱」においては、寄せられた情報の中から目新しい情報を中心に積極的に分析し追跡調査を行い、事業者に表示等の改善要望を行った結果、8件について対応が図られた。 また、消費者トラブルメール箱に寄せられた新型コロナウイルスに便乗した悪質商法(マスクの販売広告メール)について注意喚起資料を作成し公表を行った。 令和元年度は寄せられる情報のうち、多数案件や目新しい案件など重要性の高いものを中心に解決策やアドバイス、未然防止のためのFAQを迅速に30件掲載した。その結果FAQへのアクセス件数は2.3倍増加した。これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; 令和2年度も引き続き、PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、積極的に公表する。 また、インターネットを活用して広く消費者から寄せられる情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件やツールの特性を活かした目新しい案件など重要性の高いものを中心に積極的に追跡調査を行い、迅速に分析したうえで、解決策やアドバイスをウェブサイト等で情報提供を行う。</p>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>内容を充実させて新たな手口や消費者トラブルメール箱等に寄せられる手口を中心とした情報を着実に情報提供することを目指す。なお、情報提供件数は、消費者トラブルの傾向等によって変動すると考えられることから達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者トラブルメール箱」受信件数（平成28年度実績：9,387件）</li> <li>・「消費者トラブルメール箱」FAQコーナーへのアクセス件数（平成28年度実績：132,054件）</li> </ul>	<p>のアクセス件数 （平成28年度実績：132,054件）</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置



第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【7】		
3. 相談事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	
関連する政策・施策	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>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。</p> <p>さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関等への情報提供件数(相談情報部提供分)(平成28年度実績:31件)</li> </ul> <p>【目標水準の考え方】</p> <p>相談事例等から得られる新たな手口・悪質事例等の情報は、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため重要であることか</p>	<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>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。</p> <p>さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関等への情報提供件数(相談情報部提供分)(平成28年度実績:31件)</li> </ul> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:42件)</li> <li>消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:63件)</li> </ul>	<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>関係行政機関への情報提供を積極的に行う。</li> </ul> <p>② 消費者庁への報告件数(公共料金等)(平成28年度実績:29件)</p> <p>③ 審議会や検討会等からのヒアリング対応回数(平成28年度実績:40件)</p> <p>④ 「早期警戒指標」を活用した情報提供件数(平成28年度実績:4件)</p>	<p>&lt;指標&gt;</p> <p>① 関係機関等への情報提供件数(相談情報部提供分)(平成28年度実績:31件)</p> <p>&lt;関連指標&gt;</p> <p>① 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:42件)</p> <p>② 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:63件)</p> <p>③ 消費者庁への報告件数(公共料金等)(平成28年度実績:29件)</p> <p>④ 情報提供における関係行政機関の対応件数(相談情報部:行政処分や業務改善等の対応)(平成28年度実績:6件)</p> <p>⑤ 審議会や検討会等からのヒアリング対応回数(平成28年度実績:40件)</p> <p>⑥ 「早期警戒指標」を活用した情報提供件数(平成28年度実績:4件)</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>記者説明会等により消費者へ39件の情報提供を行い、そのうちの35件については、関係機関等に情報提供を行った。</p> <p>その結果、12件については、省庁横断的な取組や、関係省庁から都道府県等自治体担当部署宛てに消費者向け注意喚起の通知文書を出したものの、また、関係省庁のホームページに当センター注意喚起情報へのリンクを掲載する等の対応が確認できた。</p> <p>令和元年度は、国民生活センターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ32件の情報提供を行った。</p> <p>また、消費者事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ70件の情報提供を行った。</p> <p>主な公共料金として電気、ガス、鉄道、バス、タクシー、郵便・信書便、たばこの7項目について、P I O - N E Tに登録された公共料金の値上げに関して、消費者庁へ67件の報告を行った。令和元年度は、消費税増税の影響を受け、報告件数が倍増となった。</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定: B</p> <p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>消費者事故等の発生に関して、消費者に情報提供を行うとともに、消費者庁をはじめ関係省庁に必要な情報提供を行った。とくに、重大事故等や消費者事故のおそれがあるものについては必要な事項を消費者庁に速やかに通知した。</p> <p>また、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については消費者庁と財産事案や生命身体に係る情報共有のための会議の場を複数回開催し、相互に消費者被害に関する情報を提供しあうことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。</p> <p>さらに、P I O - N E T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。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和元年度は、「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71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。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>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、必要に応じてヒアリング等を実施し、消費者トラブルの実態等について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。</p>	<p>評定</p> <p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>ら、関係機関等への情報提供件数を目標とする。これらは、情報提供件数の多さを目標とするよりも消費者被害の多寡性、普遍性、深刻性等をより迅速に関係機関等へ情報提供することが重要であることから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：42件）</li> <li>・消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：63件）</li> <li>・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件）</li> <li>・情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成28年度実績：6件）</li> </ul> <p>② 消費生活センター等への情報提供 消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報について、消費生活センター等に対して、月2</p>	<p>報提供件数（平成28年度実績：63件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件）</li> <li>・情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成28年度実績：6件）</li> </ul> <p>② 消費生活センター等への情報提供 消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供 消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情</p>	<p>②消費生活センター等への情報提供 令和元年度は「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回（計24回）発行したほか、臨時号を年間71回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計95回配信した。</p>	<p>④「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供 「早期警戒指標」を活用し、消費者への情報提供とともに、関係省庁等関係機関に迅速な情報提供を行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; 令和2年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。</li> <li>・ また、重大事故等や消費者事故のおそれがあるものについては、必要な事項を消費者庁に速やかに通知する。</li> <li>・ 主な公共料金に関して、受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告を行う。</li> <li>・ 「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。</li> <li>・ 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う。</li> <li>・ 「早期警戒指標」を活用し、積極的に消費者に情報提供を行うとともに、関係省庁等にも情報提供、情報共有を図る。</li> </ul>
--	--	--	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>回以上の情報提供を行う。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 審議会や検討会等からのヒアリング対応回数（平成28年度実績：40件）</li> </ul> <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「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新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成28年度実績：4件）</li> </ul>	<p>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。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行うとともに、情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 審議会や検討会等からのヒアリング対応回数（平成28年度実績：40件）</li> </ul> <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「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新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成28年度実績：4件）</li> </ul>	<p>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。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行うとともに、情報提供を行う。</p> <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「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新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。</p>	<p>③行政機関等との情報交換 行政機関の検討会等に75回出席し、ヒアリング等に対応した。 財産事案に係る情報共有のための消費者庁との会議の場である財産事案情報共有打合せを33回開催した。</p>	<p>④「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供 「早期警戒指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については、記者説明会等を通じて情報提供しており、令和元年度は「早期警戒指標」を活用した情報提供を15件実施した。</p>
--	---	---	--	---

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)	—	3件	7件	7件					予算額(千円)	389,904	402,013		
関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	—	—	3件	6件					決算額(千円)	385,136	393,656		
									経常費用(千円)	386,190	402,568		
									経常損益(千円)	4,768	8,357		
									行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250		
									従事人員数	22	23		

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価		評価	対応
消費者基本計画の「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、消費者政策の更なる充実を目指し	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提出する。	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提出する。	<指標> ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)(平成28年度実績:3件)	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ39件の情報提供を行い、そのうちの7件については、関係行政機関や事業者団体等に要望を行った。その結果、6件については、関係省庁による		<評定と根拠> 評定: B 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による要望に限らず、日常的に意見		評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>ていくことが求められる(第1章)に基づき、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提出する。</p> <p>【指標】 ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)(平成28年度実績:3件)</p> <p>【目標水準の考え方】 制度改正等への要望は、消費者被害の発生又は拡大の防止に直接的に結びつくものであり、センターの大きな役割の一つであることから、関係行政機関等への要望件数を目標とする。ただし、消費者被害は、発生するまで内容の普遍性、深刻性等は分らず、都度の対応が必要であることから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)</p>	<p>う。</p> <p>【指標】 ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)(平成28年度実績:3件)</p> <p>【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)</p>	<p>う。</p>	<p>&lt;関連指標&gt; ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)</p>	<p>事業者に対する行政処分(「相談激増!「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に!?!一解約したくても「解約できない」、「高額で支払えない」…)や関係省庁・事業者団体等による消費者への注意喚起等(「インターネットでのチケット転売に関するトラブルが増加しています!」「お金がない!」では断れない!きっぱり断りましょう一断っても借金させてまで強引に契約を迫る手口にご注意!一)他)の対応が確認できた。</p>	<p>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、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; 令和2年度も引き続き、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う。</p>
--	--	-----------	--	--	---

4. その他参考情報
------------

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条の3による消費生活相談員の法定化(平成26年6月13日同法改正)や、同法第11条及び消費者基本計画第4章6(2)の消費生活	消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条の3による消費生活相談員の法定化(平成26年6月13日同法改正)や、同法第11条及び消費者基本計画第4章6(2)の消費生活	消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条の3による消費生活相談員の法定化(平成26年6月13日同法改正)や、同法第11条及び消費者基本計画第4章6(2)の消費生活	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 消費生活相談員は、法定の資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有する者とされている(消費者安全法)。センター・オブ・センタースとしての役割を担う当センターの消費生活相談員については、その専門職としての職務と能力に見合う処遇を提供すべく、他の一般の非常勤職員と別の賃	<評定と根拠> 評定：B 専門職としての職務と能力を鑑みた賃金テーブルを設定しているほか、専門性の向上のための研修や勉強会への参加の機会を確保した。これらを踏まえ、Bと評価す	評定	<評定と根拠>  <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額（千円）	401,354	373,005			
								決算額（千円）	393,602	370,064			
								経常費用（千円）	410,644	398,611			
								経常損益（千円）	7,752	2,941			
								行政コスト （千円）	395,918 （※）	599,619			
								従事人員数	29	30			

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	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	
1. 商品テスト事業 <以下略>	1. 商品テスト事業 <以下略>	1. 商品テスト事業 <以下略>	(1) 商品テストの実施【B】 (2) 国民への情報提供【A】 (3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 (4) 関係行政機関等に対する改善要望【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。  <課題と対応> なし	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
テスト依頼への技術相談を含めた対応率	100%	100%	100%	100%				予算額(千円)	401,354	373,005			
注意喚起のための商品テスト実施件数	—	10件	11件	11件				決算額(千円)	393,602	370,064			
商品テスト実施件数	—	230件	226件	209件				経常費用(千円)	410,644	398,611			
うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数 (当該年度実施済みのもののみ。これ以外に次年度に渡り商品テスト実施中のものがある。)	—	214件	210件	190件				経常損益(千円)	7,752	2,941			
うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数	—	6件	5件	8件				行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619			
うち注意喚起のための商品テスト実施件数	—	10件	11件	11件				従事人員数	29	30			

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

消費生活センター等からの依頼・相談件数	—	373件	291件	231件									
うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数	—	205件	218件	169件									
うち消費生活センター等からの技術相談等の件数	—	168件	73件	62件									
医療機関ネットワーク参画機関数	—	30機関	24機関	24機関									
基本情報収集件数	—	8,286件	5,791件	5,239件									
詳細情報収集件数	—	281件	199件	230件									
追跡調査実施件数	—	4件	4件	4件									
商品テスト分析・評価委員会開催数	—	20件	22件	18件									
委員会の意見を反映させた情報提供件数	—	10件	22件	18件									
他機関の知見等の活用回数	—	27件	48件	42件									

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、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及びP I O - N E Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。 ① 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 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	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。 ① 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 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品	<指標> ・テスト依頼への技術相談を含めた対応率100% (平成28年度実績:100%) ・注意喚起のための商品テスト実施件数(平成28年度実績:10件) <関連指標> ・商品テスト実施件数(平成28年度実績:230件) ・うち消費生活センター	<主要な業務実績> ① 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及び②注意喚起のための商品テスト ・地方公共団体からテスト依頼のあった231件のうち、技術相談等により解決したものが62件、テスト受付をしたものが169件と対応率は100%であった。	<評定と根拠> 評定: B 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを実施した。 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、技術相談を含めた対応率は100%であった。うち、重大事故等のおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>療機ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても情報提供する。また、消費者安全法第14条の規定を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力をを行う。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テスト事業を強化する。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト依頼への技術相談を含めた対応率 100%（平成28年度実績：100%）</li> <li>・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）</li> </ul> <p><b>【目標水準の考え方】</b></p> <p>地方公共団体から依頼のあった相</p>	<p>トについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。また、重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。</p> <p><b>② 注意喚起のための商品テスト</b></p> <p>PIO-NE Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても消費者庁へ情報提供する。また、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力をを行う。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行う。また、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力をを行う。</p> <p>な、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行う。また、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力をを行う。</p>	<p>テストについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。</li> </ul> <p><b>② 注意喚起のための商品テスト</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PIO-NE Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、テスト結果を消費者庁へ情報提供する。</li> <li>・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。</li> <li>・情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行う。</li> <li>・必要に応じて関係</li> </ul>	<p>等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む））</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件）</li> <li>・うち注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）</li> <li>・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件）</li> <li>・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件）</li> <li>・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件）</li> <li>・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関）</li> <li>・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）</li> <li>・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件）</li> <li>・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件）</li> <li>・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件）</li> <li>・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数（平成28年度実績：10件）</li> <li>・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品テストを209件実施した。うち、地方公共団体から依頼のあった商品テストは前年度からの受付分も含め190件実施し、重大事故等のおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。うち、消費者庁の依頼に応じて7件のテストを実施した。うち、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、11件の注意喚起のための商品テストを公表し、消費者庁に情報提供した。</li> </ul> <p>※詳細は【資料6】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営し、24の医療機関が参画した。基本情報5,239件、そのうち詳細情報を230件収集し、うち、4件については現地調査等の追跡調査を実施し、消費者庁へ情報提供した。</li> <li>・消費者安全調査委員会からの依頼を受け、専門委員を調査に派遣した。</li> <li>・各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を設置し、テストデザイン及び結果、危害事案について12回（18件）開催し、評価結果を業務に反映し、うち情報提供実施済みの案件の18件について、委員会の意見を反映させた。</li> <li>・専門的な知見活用のため、独立行政法人や大学、医療機関、業界団体等に42件のヒアリングを実施した。</li> </ul> <p>※主な事例は下記のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国立医薬品食品衛生研究所に、皮膚障害原因物質の分析方法についてヒアリングを実施した。</li> <li>・東洋大学ライフデザイン学部に、おむつ交換台からの転落事故などの調査のため、ベビー休憩室における利用者の行動についてヒアリングを実施した。</li> <li>・日本空気が入りビニール製品工業組合事務局に、業界の動向や規格についてヒアリングを実施した。</li> <li>・成蹊大学理工学部に、柔軟仕上げ剤から発生するTVOCの分析についてヒアリングを実施した。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・商品テストの効率化・充実を図るため外部試験研究機関等にテストを129項目委託した。</li> </ul> <p>※主な事例は以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定型的な規格・基準に基づくテスト</li> <li>・電動アシスト自転車のアシスト比率の測定</li> </ol>	<p>注意喚起のための商品テストは平成28年度実績と同程度実施した。その際、PIO-NE Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、テスト結果を消費者庁へ情報提供した。</p> <p>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った。</p> <p>情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うとともに、必要に応じて関係機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化した。</p> <p>これらのことを踏まえ、年度計画を達成しているため、Bと評価する。</p>	<p>課題と対応&gt;</p> <p>令和2年度も引き続き、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを実施する。</p> <p>テスト依頼への技術相談を含めた対応率は100%とし、また、注意喚起のための商品テスト実施件数は平成28年度実績と同程度実施する。</p>
--	---	--	--	--	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>談解決のための商品テストについては、中核的機関としての地方支援の役割に鑑み、引き続き原則として全てに対応する。</p> <p>注意喚起のための商品テスト実施件数については、同テストの重要度が高いことから、今後もこれまで以上の実施が期待される。しかし、注意喚起が必要となる事案は年度により様々であり、単に当該テストの件数を増加させることよりも、テスト内容を充実させ、より有益な情報発信をしていくことが重要であることから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件）</li> <li>・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む））</li> <li>・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件）</li> <li>・うち注意喚起のための商品</li> </ul>	<p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト依頼への技術相談を含めた対応率 100%（平成28年度実績：100%）</li> <li>・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）</li> </ul> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件）</li> <li>・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む））</li> <li>・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件）</li> <li>・うち注意喚起のための商品</li> </ul>	<p>機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化する。</p>	<p>・錠剤・カプセル状の健康食品の崩壊性試験</p> <p>・ペーパーカーの安定性試験</p> <p>2. 専門性の高いテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風によるフロートの漂流速度測定</li> <li>・ミネラルウォーターの異臭分析</li> <li>・えびの種別判別</li> </ul> <p>※詳細は【資料7】参照</p>	<p>・錠剤・カプセル状の健康食品の崩壊性試験</p> <p>・ペーパーカーの安定性試験</p> <p>2. 専門性の高いテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風によるフロートの漂流速度測定</li> <li>・ミネラルウォーターの異臭分析</li> <li>・えびの種別判別</li> </ul> <p>※詳細は【資料7】参照</p>	<p>・錠剤・カプセル状の健康食品の崩壊性試験</p> <p>・ペーパーカーの安定性試験</p> <p>2. 専門性の高いテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風によるフロートの漂流速度測定</li> <li>・ミネラルウォーターの異臭分析</li> <li>・えびの種別判別</li> </ul> <p>※詳細は【資料7】参照</p>	<p>・錠剤・カプセル状の健康食品の崩壊性試験</p> <p>・ペーパーカーの安定性試験</p> <p>2. 専門性の高いテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風によるフロートの漂流速度測定</li> <li>・ミネラルウォーターの異臭分析</li> <li>・えびの種別判別</li> </ul> <p>※詳細は【資料7】参照</p>
---	---	-------------------------------------	---	---	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト実施件数（平成28年度実績：10件）</li> <li>・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件）</li> <li>・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件）</li> <li>・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件）</li> <li>・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関）</li> <li>・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）</li> <li>・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件）</li> <li>・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件）</li> <li>・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件）</li> <li>・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数（平成28年度実績：10件）</li> <li>・他機関の知見等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>等の件数（平成28年度実績：168件）</li> <li>・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関）</li> <li>・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）</li> <li>・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件）</li> <li>・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件）</li> <li>・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件）</li> <li>・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数（平成28年度実績：10件）</li> <li>・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件）</li> </ul>							
---	--	--	--	--	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<ul style="list-style-type: none"> <li>の活用回数（平成28年度実績：27件）</li> </ul>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--



第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
① 報道機関等を通じた情報提供 P I O-N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例	① 報道機関等を通じた情報提供 P I O-N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例	① 報道機関等を通じた情報提供 P I O-N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例	<指標> — <関連指標> ① 公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) ② 事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件)	<主要な業務実績> ①報道機関等を通じた情報提供 P I O-N E T等や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し消費者事故の拡大防止、未然防止等のため、26件の情報提供を行った。 うち、事業者名を含めた公表を6件行った。また、各報道機関等からの204件の取材に対して原則として即日の対応を行った。 なお、消費者の商品事故の未然防止、拡大防止等を図るための効果的な情報発信を行うための協力についてAmazonと合意を取り交わした(令和元年6月6日公表)。その結果、国民生活センターが公表する危害・危険に関する注意喚起情報について、Amazonの当該商品を購入した消費者へメール(「Amazonあんしんメール」)が配信あるいは当該商品ページに掲載され、該当する商品を購入した消費者もしくは購入しようとしている消費者に適切なタイミングで直接情報を届けられることとなった。	<評定と根拠> 評定:A P I O-N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析してとりまとめ、必要に応じて、消費者庁、海上保安庁、相談情報部と連携して	<評定と根拠> <課題と対応>

65

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。  【関連指標】 ・公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) ・事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件) ・取材対応件数	等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。  【関連指標】 ・公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) ・事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件) ・取材対応件数	事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析してとりまとめ、情報提供を行う。 ・国民への情報提供に当たっては、製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に取り組む。 ・各報道機関等からの取材に迅速に対応する。  ② ウェブサイト、出版物等による情報提供 ・ウェブページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。	・取材対応件数 ② ウェブサイト又はFAX公表回数(平成28年度実績:28件) ・「くらしの危険」発行回数(平成28年度実績:6件) ・「くらしの危険」アクセス数(平成28年度実績:239,551件)	た(令和元年6月6日公表)。その結果、国民生活センターが公表する危害・危険に関する注意喚起情報について、Amazonの当該商品を購入した消費者へメール(「Amazonあんしんメール」)が配信あるいは当該商品ページに掲載され、該当する商品を購入した消費者もしくは購入しようとしている消費者に適切なタイミングで直接情報を届けられることとなった。  ②ウェブページ、出版物等による情報提供 ウェブページを通じて26件の情報提供を行った。また、くらしの危険を6回発行し、345,459件のアクセスがあった。特に、2020年1月末に「ベビーベッド」のテーマを発行した頃を中心にアクセス数が増加している。	情報提供を行った。 Amazonと合意を取り交わしたことにより、国民生活センターが公表した危害・危険に関する7件の注意喚起情報(「脚立・はしご」、「液体スモーク」、「まつ毛美容液」、「ジャンプ式折りたたみ傘」、「ベビーベッド」、「カセットボンベ」、「スプレー缶」)について、該当する商品を購入した消費者に直接情報が届けられるなど、消費者の商品事故の未然防止、拡大防止等により一層固めるための効果的な対応がとられた。 国民への情報提供に当たっては、製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に取り組んだ。特に、「健康食品」の公表では30社と多数の事業者名を含めた公表となった。各報道機関等から寄せられた200件以上の取材に迅速に対応した。 ウェブページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供した。 「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供し、平成28年度よりも約10万件多いアクセス数となった。  これらのことを踏まえ、年度計画を十分に達成しているため、Aと評価する。  <課題と対応> 令和2年度も引き続き、報道機関等を通じた情報提供及びウェブページ、出版物等による情報提供を実施する。
---	---	--	---	---	---

4. その他参考情報

--

66

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関への情報提供件数	—	15件	12件	13件				予算額(千円)	401,354	373,005			
相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数	—	10件	17件	13件				決算額(千円)	393,602	370,064			
相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数	—	7件	7件	11件				経常費用(千円)	410,644	398,611			
重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(消費者安全法の通知関連)	—	4件	2件	6件				経常損益(千円)	7,752	2,941			
消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(消費者安全法の通知関連)	—	0件	12件	6件				行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619			
情報提供における関係行政機関の対応件数	—	2件	5件	6件				従事人員数	29	30			
放射性物質に関する精密検査実施件数	—	7件	4件	2件									

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
① 消費者庁等への情報提供、情報共有 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、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を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、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を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 ・重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ情報提供する。 ・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。 ・重大事故等のおそれがある商品テスト結果に関する情報提供件数(平成28年度実績:15件) ① <関連指標> ・相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数(平成28年度実績:10件) ・相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数(平成28年度実績:7件) ・重大事故等のおそれが	<主要な業務実績> ① 消費者庁等への情報提供、情報共有 ・商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して13件の公表案件において情報提供を行った。 うち、6件の公表案件における情報提供について、延べ4の省庁、6の事業者団体及び事業者が対応を行った。 ・相談解決のためのテストにおける重大事故等のテスト結果を消費者庁へ13件情報提供した。 ・相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果を11件情報提供した。 ・重大事故等のおそれがあるものについての6件情報提供した。 ・消費者事故等のおそれがあるものについて6件情報提供した。 ・放射性物質検査機器の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)を超えた食品等の精密検査を2件実施し、依頼先へ報告した。	<評定と根拠> 評定: B 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ情報提供した。 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った。 東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施した。	<評定と根拠> 評定: B 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ情報提供した。 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った。 東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施した。	<課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。</p> <p>さらに、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関への情報提供件数(商品テスト部、関係行政機関への情報提供)(平成28年度実績:15件)</li> </ul> <p><b>【目標水準の考え方】</b></p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数(平成28年度実績:10件)</li> <li>相談解決のためのテストにおける法律に抵触す</li> </ul>	<p>災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。</p> <p>さらに、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>イ. 関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>ロ. 放射性物質に関する検査体制の整備及び実施体制の維持充実</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。</li> <li>商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</li> </ul> <p>イ. 関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供するため、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>ロ. 放射性物質に関する検査体制の整備及び実施体制の維持充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東日本大震災からの復興を支援するため、放射</li> </ul>	<p>あるものについての情報提供件数(平成28年度実績:4件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:0件)</li> <li>情報提供における関係行政機関の対応件数(商品テスト部:行政処分や業務改善等への要望についての対応)(平成28年度実績:2件)</li> <li>放射性物質に関する精密検査実施件数(平成28年度実績:7件)</li> <li>放射性物質に関する全国研修会実施回数(平成28年度実績:1回)</li> <li>放射性物質に関する研修会への講師派遣回数(平成28年度実績:1回)</li> </ul> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換(平成28年度実績:2回)</li> <li>「製品関連事故情報」作成回数(製品関連)(平成28年度実績:12回)</li> <li>消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数(平成28年度実績:261機関)</li> <li>商品テスト情報のデータベースへの登録件数(平成28年度実績:232件)</li> </ul> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>審議会や検討会等への出席回数(平成28年度実績:20回)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会を1回開催した。</li> </ul>	<p>商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行った。</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供するため、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行った。</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援した。</p> <p>検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会を実施した。</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を集集し、ウェブサイトを通じて消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談対応等から得られた情報や知見についても消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、行政機関との間で緊密な情報交換を行った。</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行った。</p> <p>これらのことを踏まえ、年度計画を達成しているため、Bと評価する。</p>	
---	--	---	---	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>るおそれのあるテスト結果の情報提供件数(平成28年度実績:7件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:4件)</li> <li>消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:0件)</li> <li>情報提供における関係行政機関の対応件数(商品テスト部:行政処分や業務改善等への要望についての対応)(平成28年度実績:2件)</li> <li>放射性物質に関する精密検査実施件数(平成28年度実績:7件)</li> <li>放射性物質に関する全国研修会実施回数(平成28年度実績:1回)</li> <li>放射性物質に関する研修会への講師派遣回数(平成28年度実績:1回)</li> </ul>	<p>団体における実施体制を支援する。さらに、実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会の実施や地方公共団体からの依頼に基づき、研修会への講師派遣を行う。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関への情報提供件数(商品テスト部提供:関係行政機関への情報提供)(平成28年度実績:15件)</li> </ul> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数(平成28年度実績:10件)</li> <li>相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数(平成28年度実績:7件)</li> <li>重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:4件)</li> <li>消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(平成28年度実績:0件)</li> <li>情報提供にお</li> </ul>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会の実施や地方公共団体からの依頼に基づき、研修会への講師派遣を行う。</li> </ul>			<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和2年度も引き続き、消費者庁等への情報提供や情報共有、消費生活センター等への情報提供、行政機関等との情報交換、関係機関等との情報交換や連携及びテスト重複の排除を行う。</p>	
---	--	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回）</li> <li>「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回）</li> <li>消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関）</li> <li>商品テスト情報のデータベース</li> </ul>	<p>る関係行政機関の対応件数（商品テスト部提供分：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件）</li> <li>放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回）</li> <li>放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回）</li> </ul> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイト等を通じて消費生活センター等に情報提供を行う。また、消費生活センター等のテスト技術職員等との間で、商品テストに係る技術情報等の情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回）</li> <li>「製品関連事故</li> </ul>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイト等を通じて消費生活センター等に情報提供を行う。</li> <li>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談対応等から得られた情報や知見についても消費生活センター等に情報提供を行う。</li> </ul>		<p>②消費生活センター等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を2回実施した。</li> <li>「製品関連事故情報」を、計12回作成し、「消費者行政フォーラム」に毎月掲載した。</li> <li>ホームページで消費生活センター等に紹介している外部テスト機関は254機関となった。</li> <li>商品テスト情報のデータベースへ187件登録した。</li> </ul>		
--	---	--	--	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回）</li> </ul>	<p>情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関）</li> <li>商品テスト情報のデータベースへの登録件数（平成28年度実績：232件）</li> </ul> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回）</li> </ul>	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p>		<p>③行政機関等との情報交換</p> <p>消費者事故の未然防止・拡大防止に寄与するため、行政機関の検討会等に20回出席した。</p>		<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>製品評価技術基盤機構（NITE）と事故情報やテスト情報の共有を図るための会議を12回開催し、双方の公表に重複がないことを確認した。また、実施するテストについても重複がないことを確認した。</li> <li>製品評価技術基盤機構（NITE）と意見交換会を2回実施した。</li> <li>農林水産消費安全技術センターと意見交換会を1回実施した。</li> <li>農林水産消費安全技術センターが開催する会議へ国民生活センターから講師派遣を3回実</li> </ul>
<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>	<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>	<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>				

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

				施した。 ・ 技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構、医薬基盤・健康・栄養研究所、医薬品医療機器総合機構の職員を国民生活センターの「商品アスト分析・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。	
--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<ul style="list-style-type: none"> <li>関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:11件)</li> </ul> <p>【目標水準の考え方】</p> <p>商品テスト結果等により明らかになった問題点について、関係省庁や事業者団体に規格・基準の制定・見直し及び改善を要望するためには、商品テスト内容を充実させ、的確な情報提供をしていくことが重要であるため、達成基準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:8件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:11件)</li> </ul> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:8件)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:8件)</li> </ul>	<p>※主な事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査—形状から、医薬品だと思っていませんか?—(令和元年8月1日)の公表の関連で、公益財団法人日本健康・栄養食品協会がGMP認定工場に対する錠剤・カプセル状等製品の崩壊試験の義務化し、GMP認証企業や会員企業宛てに通知文書を出した。</li> <li>○まつ毛美容液による危害が急増!—効能等表示の調査もあわせて実施—(令和元年8月8日)の公表の関連で、厚生労働省が、各都道府県衛生主管部(局)長宛てに、令和元年8月8日付「まつ毛美容液を標榜する化粧品等の安全性確保について」通知を发出した。</li> <li>○ジャンプ式折りたたみ傘の事故に注意—飛び出した手元が顔や身体に衝突し重篤なけがをすること—(令和元年9月12日)の公表の関連で、日本洋傘振興協議会から、協議会ウェブサイト上にて折りたたみ傘の取扱説明および使用上の注意について掲載するとともに、会員企業へ、製品への取扱いは、安全(セーフティ)機構の装着を促す旨の回答があった。</li> </ul>	<p>が急増!—効能等表示の調査もあわせて実施—(令和元年8月8日)の公表の関連で、厚生労働省が、各都道府県衛生主管部(局)長宛てに、令和元年8月8日付「まつ毛美容液を標榜する化粧品等の安全性確保について」通知を发出したことをはじめ、6件の公表案件における改善要望において延べ2の省庁、22の事業者団体及び事業者により対応がとられ、国民生活センターの情報が効果的に活用されたことを踏まえ、国民生活センターの情報が省庁、事業者団体及び事業者において効果的に活用され、改善につながった。これらのことを踏まえ、年度計画を達成しているため、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>令和2年度も引き続き、商品テスト結果等を基に、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う。</p>
--	---	--	--	---

4. その他参考情報
------------

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	コメント
消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、	「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消費者教育推進のための研修」、	・消費者行政職員、消費生活相談員を対象に「消費者行政職員研修」「消費生活相	<指標> ・受講者等アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上	<主要な業務実績> 〔消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修実施(地方都市での開催を除く)〕 ・以下の研修を実施した。	<評定と根拠> 評定：B 「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、	評定	<評定と根拠> <課題と対応>



第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>消費者教育の担い手、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。また、消費生活相談窓口等への現場復帰や就職を目指す「消費生活相談員」等の資格を有する者を対象とした、専門知識アップデートのための研修を実施する。</p> <p>また、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても高い水準の研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。</p> <p>【目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価値中平均4以上（平成28年度実績：平均4.8）</li> <li>・受講者所属自治体アンケート結果における満足度 5段階評価値中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9）</li> </ul> <p>【目標水準の考え】</p>	<p>「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」「企業職員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <p>また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。</p> <p>さらに、研修コースごとに、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実を活用するとともに、受講者及び地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価値中平均4以上（平成28年度実績：平均4.8）</li> <li>・受講者所属自治体アンケート結果における満足度 5段階評価値中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9）</li> </ul> <p>【目標水準の考え】</p>	<p>談員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員資格の有資格者を対象に「専門知識アップデートのための研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</li> <li>・企業等の消費者部門担当者等の職員を対象に「企業職員研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</li> <li>・各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。</li> <li>・消費者行政に関する国家公務員向けの研修については、センターが実施する研修を活用するとともに、消費者庁が実施する研修の支援を行う。</li> <li>・研修コースごとに、受講者に対するアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実を活用するとともに、5段階評価で</li> </ul>	<p>（平成28年度実績：平均4.8）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者所属自治体アンケート結果における満足度 5段階評価値中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9）</li> </ul> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回）</li> <li>・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く））</li> <li>・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：専門講座地 域コース10回、相談関連業務支援コース（講師派遣事業）13回）</li> <li>・消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：4,924人）</li> <li>・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く））</li> <li>・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：1回）</li> <li>・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：66人）</li> <li>・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回）</li> <li>・事業者を対象とした研</li> </ul>	<p>○消費者行政職員研修：8回、423人（予定人員576人、充足率73.4%）</p> <p>○消費生活相談員研修：48回、3,042人（予定人員3,412人、充足率89.2%）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により3回（予定人員216人）を中止とした。</p> <p>○消費者教育推進のための研修：13回、495人（予定人員633人、充足率78.2%）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回（予定人員30人）を中止とした。</p> <p>○消費生活サポーター研修：4回、143人（予定人員200人、充足率71.5%）</p> <p>【研修内容等の充実】</p> <p>上記研修については、前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討・参加体験型研修を取り入れた。</p> <p>【相談員資格の有資格者対象の研修実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○専門知識アップデート講座：1回、51人（予定人員72人、充足率70.8%）</li> <li>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により直前のキャンセルが一定数あった。</li> </ul> <p>【企業職員対象の研修実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○企業職員研修：2回、160人（予定人員160人、充足率100.0%）</li> </ul> <p>【その他の研修実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者リーダー研修（全国消費者フォーラム）：1回（予定人員600人）</li> <li>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止とした。</li> </ul> <p>【地方都市での研修実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○専門講座地域コース：10回（北海道・札幌市、千葉県、大阪府、福島県、静岡県、愛知県、石川県、滋賀県、宮崎県、山口県）、625人（予定人員660人、充足率94.7%）</li> <li>○教員を対象とした消費者教育講座（地域コース）：2回（茨城県、京都市）、70人（予定人員60人、充足率116.7%）</li> </ul> <p>教育推進のための研修、「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」「企業職員研修」等の研修を実施した。実施にあたっては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努めた。なお、相模原、徳島で実施した研修については、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、受講効果を高める工夫をした。</p> <p>なお、消費者行政職員研修、消費生活相談員研修の実施回数が、基準値となる平成28年度の実績値よりやや減少しているが、これは、教員免許更新講習への参画、教員や消費者教育コーディネーターを対象とした研修の地方開催の実施など、消費者教育を推進するための研修の比重を高める研修年間計画としたことによるものである。また、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、開催を中止した研修が生じたことも作用している。</p> <p>遠隔研修については、消費者行政担当課・消費生活センターへの周知を工夫し、登録所数ととも平成30年度より増加させるとともに（963→988）、委託事業者との契約を単年度から2年間に変更した。平成30年度に作成したコンテンツは、令和元年度の新作コンテンツの配信が順次始まる6月～7月までの配信とし、4月に新たに担当となった者にも速やかに受講してもらえようとした。</p> <p>受講者に対するアンケート調査及び受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査については、より客観的な評価をってもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすなどの改善を実施したことで、精度を向上させることができた。&lt;指標&gt;である「受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価値中平均4以上」について、実績は</p>
---	--	---	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>方）</p> <p>研修内容に対する受講者へのアンケートについては、受講者から好意的な回答がなされる場合も多く、5段階評価において3（普通）未満の2、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られるよう努めることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回）</li> <li>・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く））</li> <li>・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く））</li> <li>・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデ</li> </ul>	<p>治体アンケート結果における満足度 5段階評価値中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9）</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回）</li> <li>・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く））</li> <li>・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く））</li> <li>・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデ</li> </ul>	<p>平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をしてもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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を活用するとともに、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。</li> </ul>	<p>○消費者教育コーディネーター講座（地域コース）：2回（北海道、佐賀県）36人（予定人員60人、充足率60.0%）</p> <p>○相談関連業務支援コース（講師派遣事業）：10回（宮城県、栃木県、新潟県、山梨県、長野県、富山県、京都府、和歌山県、愛媛県、大分県）、294人（予定人員400人、充足率73.5%）</p> <p>○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）：2回（宮城県、島根県）、88人（予定人員60人、充足率146.7%）</p> <p>○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター（講師派遣事業）：2回（兵庫県、長崎県）、57人（予定人員60人、充足率95.0%）</p> <p>【遠隔研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○遠隔研修：計12回、4,318人（アンケート回答数（受講者数に相当）、登録箇所数、988</li> </ul> <p>※詳細は【資料8】参照</p> <p>【国家公務員の受け入れ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センターが実施する研修に、国家公務員34人を聴講者として受け入れた。</li> </ul> <p>【周知及び受講者の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政職員、消費生活相談員を対象の研修については、受付システムを用いて消費者行政担当課・消費生活センターに対し講座受講者募集開始の案内メールを送付し、受講者確保に努めた。</li> <li>・教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、消費生活サポーター研修、企業職員研修、専門知識アップデート講座、全国消費者フォーラムについては、関係機関等に幅広く周知を行い、受講者の確保に努めた。</li> </ul> <p>【受講者アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者に対するアンケート調査については、平成30年度に各講義の評価段階数、質問項目を増やして実施したところ、各講義がより客観的に評価され、また質問を増やしたことで講座の手法や時間設定等について詳細な評価を得ることができたため、令和元年度においても、引き続き平成30年度と同じ項目についてアンケートを実施した。また、令和元年度においては、平成30年度のアンケート調査で得られた講師</li> </ul>	<p>平均4以上を大きく上回り（4.7と4.7）、さらにアンケートで得た情報を研修内容の充実を活用することができた。</p> <p>また、研修の地方開催に関する地方公共団体からのニーズの高まりを踏まえ、令和2年度より、消費者行政職員を対象とした研修（新設）及び消費生活相談員を対象とした研修（拡充）を地方ブロック単位で開催するため、予算要求し事業予算を確保するとともに、実施に向けた所要の準備を行った。</p> <p>これらを踏まえ、アンケート結果における満足度に関する達成目標を大きく上回ったこと、研修の実施にあたり各研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し受講者の確保に努めたことから年間計画を確実に実施しているため、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>引き続き、アンケート調査により研修対象者のニーズを把握するとともに、事例検討型・参加体験型研修など受講効果の高く得られる研修を実施する。また、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、より一層、受講者を確保する。さらに、研修の地方開催に関する地方公共団体のニーズに対応し、研修の地方開催拡充の取組を推進する。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、令和2年度の研修の一部をすでに中止しており、今後の状況を踏まえつつ、臨機応変に対応する。</p>
--	---	--	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>ース10回、相談関連業務支援コース（講師派遣事業）13回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修員数（平成28年度実績：4,924人）</li> <li>・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修員数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く））</li> <li>・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：1回）</li> <li>・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」員数（平成28年度実績：66人）</li> <li>・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回）</li> <li>・事業者を対象とした研修員数（平成28年度実績：229人）</li> <li>・遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所）</li> <li>・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本）</li> </ul>	<p>ート講座」実施回数（平成28年度実績：1回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」員数（平成28年度実績：66人）</li> <li>・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回）</li> <li>・事業者を対象とした研修員数（平成28年度実績：229人）</li> <li>・遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所）</li> <li>・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本）</li> <li>・消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数（平成28年度実績：35人）</li> </ul>			<p>に対する評価、講座の手法、講義時間の設定等に関する詳細なニーズや意見を企画立案に活かした。</p> <p>〔地方公共団体へのアンケート〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査については、平成30年度に研修カテゴリごとに詳細な質問を設けるなど質問項目を増やすことで、より客観的な評価をしてもらい、精度を向上させたが、令和元年度においては、さらに回答してもらいやすいように質問項目を工夫し精度を向上させた。（満足度平均：平成30年度 4.8→令和元年度 4.7）。また、令和元年度においては、平成30年度のアンケート調査で得られた受講後の活動で活用できなかった研修内容や、研修で学びたかった内容等に関する詳細なニーズや意見を企画立案に活かした。</li> </ul>		
---	--	--	--	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>成28年度実績：10本）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数（平成28年度実績：35人）</li> </ul>						
---	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価				法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	評価	課題と対応
消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。  ① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施	消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。  ① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施  民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する研修の講師を担う消費生活相談員、消費者行政職員等を対象とした「消費者教育推進のための研修」を実施する。また、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のための研修を実施する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。  【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回） ・消費者教育推進のための研修人員数（平成28年	消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。  ① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施  民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する研修の講師を担う消費生活相談員、消費者行政職員等を対象とした「消費者教育推進のための研修」を実施する。 ・消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。	<指標> — <関連指標> ① 消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回） ② 消費者教育推進のための研修人員数（平成28年度実績：610人） ③ 「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回） ④ 具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成28年度実績：6回） ⑤ 「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成28年度実績：13回） ⑥ コーディネーター育成研修実施回数（平成28年度実績：2回） ⑦ 教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回） ⑧ 「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回） ⑨ 「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人）	<主要な業務実績>  ① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施 ・以下の研修を実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座（基礎コース）基礎を中心に若者向け・高齢者向けの講座実施を目指す1、2回目（4月24日～26日、5月20日～22日）、2回合計67人（予定人員100人、充足率67.0%） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔応用コース〕高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて（7月8日～10日）、34人（予定人員50人、充足率68.0%） ○地域の見守りネットワーク推進のための講座（11月18日～19日）、41人（予定人員50人、充足率82.0%） ○地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）（1日コース）（12月13日）、50人（予定人員50人、充足率100.0%） ○地域の見守りネットワーク推進のための講座 in 徳島（9月5日～6日）、16人（予定人員50人、充足率32.0%） ○地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）in 徳島（1日コース）（8月5日）、36人（予定人員50人、充足率72.0%）  ・研修の実施効果を検証するため、研修実施から6か月以上経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかを電話及びメール（FAX）でヒアリングしたところ、「研修で学んだ手法を前出講座で活用した」といった活用状況が把握できた。	<評定と根拠> 評定：A 消費者教育推進のための研修の実施においては、受講者の参加しやすさを踏まえ、地方において開催するとともに、政府が丸となって推進している「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、5つの大学に協力し教員免許更新講習を実施するなど、これまでにない新たな取組を行い、基準値の平成28年度や前年度よりも大幅に回数や受講者数を増やした。（平成28年度に18回実施し、610人が受講したところ、令和元年度は22回実施し、797人が受講しており、それぞれ22%増、31%増となった。） 研修実施から6か月以上経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているか電話及びメール（FAX）でヒアリングしたところ、「研修で学んだ手法を前出講座の活用した」といった活用状況が把握できた。 これらを踏まえ、消費者教育推進の研修については、これまでになく新たな取組を行った上で、研修回数や受講者数も大幅に増やしたことから、Aと評価する。	<評定と根拠>  <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>度実績：610人) ・「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数(平成28年度実績：3回)</p> <p>② 「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援 消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。</p> <p>【関連指標】 ・具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数(平成28年度実績：6回)</p> <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施 消費者教育推進法第16条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修を実施する。</p>	<p>員数(平成28年度実績：610人) ・「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数(平成28年度実績：3回)</p> <p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進 P I O-N E T情報等の収集・分析を通じ、「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数(平成28年度実績：6回)</p> <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施 消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p>	<p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進 P I O-N E T情報等の収集・分析を通じ、「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p> <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施 消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p>	<p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進 ・以下の講師養成講座において、具体的な相談事例を取り上げたり、紹介したりなどして実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース) 基礎を中心に若年者向け・高齢者向けの講座実施を目指す1、2回目(4月24日～26日、5月20日～22日)、2回合計67人(予定人員100人、充足率67.0%) ○消費者教育に携わる講師養成講座[応用コース] 若年者(小・中学生を中心に)への講座実施に向けて(6月17日～19日)、55人(予定人員50人、充足率110.0%) ○消費者教育に携わる講師養成講座[応用コース] 若年者(高校・大学生を中心に)への講座実施に向けて(7月17日～19日)、62人(予定人員50人、充足率124.0%) ○消費者教育に携わる講師養成講座[応用コース] 若年者(高校・大学生を中心に)への講座実施に向けて in 徳島(9月25日～27日)、17人(予定人員50人、充足率34.0%) ○消費者教育に携わる講師養成講座[応用コース] 高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて(7月8日～10日)、34人(予定人員50人、充足率68.0%)</p> <p>③消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施 ・以下の研修を実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース) 基礎を中心に若年者向け・高齢者向けの講座実施を目指す1、2回目(4月24日～26日、5月20日～22日)、2回合計67人(予定人員100人、充足率67.0%) ○消費者教育に携わる講師養成講座[応用コース] 若年者(小・中学生を中心に)への講座実施に向けて(6月17日～19日)、55人(予定人員50人、充足率110.0%) ○消費者教育に携わる講師養成講座[応用コース] 若年者(高校・大学生を中心に)への講座</p>	<p>消費者教育の推進に関するアクションプログラムを踏まえ、適切に対応するとともに、このような取組が、教員免許状更新講習の実施主体である地方の大学と、その地域の消費者トラブルの現状を把握している地元の消費生活センターとの間での連携により実施できるよう、当センターが得たノウハウ等をさまざまな機会をとらえて、周知していく。</p> <p>なお、消費者教育推進のための研修の実施においても、新型コロナウイルスの感染拡大の状況を踏まえつつ、臨機応変に対応していく。</p>
---	--	---	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【関連指標】 ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数(平成28年度実績：13回)</p> <p>④ コーディネーター育成のための研修の実施 消費者教育推進基本方針に基づき、消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・コーディネーター育成研修実施回数(平成28年度実績：2回)</p> <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施 消費者教育推進基本方針に基づき、消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。</p>	<p>【関連指標】 ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数(平成28年度実績：13回)</p> <p>④ コーディネーター育成のための研修の実施 消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・コーディネーター育成研修実施回数(平成28年度実績：2回)</p> <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施 消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。</p>	<p>④ コーディネーター育成のための研修の実施 消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。</p> <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施 消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。</p>	<p>座実施に向けて(7月17日～19日)、62人(予定人員50人、充足率124.0%) ○消費者教育に携わる講師養成講座[応用コース] 若年者(高校・大学生を中心に)への講座実施に向けて in 徳島(9月25日～27日)、17人(予定人員50人、充足率34.0%) ○消費者教育に携わる講師養成講座[応用コース] 高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて(7月8日～10日)、34人(予定人員50人、充足率68.0%)</p> <p>④コーディネーター育成のための研修の実施 ・受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修を地方で実施した。 ○消費者教育コーディネーター講座(地域コース) 北海道(8月9日)、20人(予定人員30人、充足率66.7%) ○消費者教育コーディネーター講座(地域コース) 佐賀県(10月4日)、16人(予定人員30人、充足53.3%) ○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター(講師派遣事業)兵庫県(12月12日)、24人(予定人員30人、充足率80.0%) ○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター(講師派遣事業)長崎県(8月23日)、33人(予定人員30人、充足率110.0%)</p> <p>⑤消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施 ・受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修を地方で実施した。 ○教員を対象とした消費者教育講座(地域コース) 茨城県(10月4日)、30人(予定人員30人、充足率100.0%) ○教員を対象とした消費者教育講座(地域コース) 京都市(11月1日)、40人(予定人員30人、充足率133.3%) ○消費者教育推進研修支援コース 教員(講師派遣事業)宮城県(8月5日)、52人(予定人員30人、充足率173.3%) ○消費者教育推進研修支援コース 教員(講師派遣事業)島根県(11月29日)、36人(予定人員30人、充足率120.0%)</p> <p>・「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、新たな形で教員を</p>	
--	--	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）</li> </ul> <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施</p> <p>消費者安全法第11条の3の規定に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回）</li> <li>・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人）</li> </ul>	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）</li> </ul> <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施</p> <p>「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回）</li> <li>・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人）</li> </ul>	<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する〔再掲〕。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。</li> <li>・研修の実施効果を検証するため、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討を重ね、今後の見直し等に活用する。</li> </ul>		<p>対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）を以下のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）玉川大学（7月31日）15人（予定人員30人、充足率50%）</li> <li>○教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）相模女子大学（8月22日）11人（予定人員30人、充足率36.7%）</li> <li>○教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）大阪教育大学（7月30日）30人（予定人員35人、充足率85.7%）</li> <li>○教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）神戸学院大学（8月2日）45人（予定人員30人、充足率150.0%）</li> <li>○教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）桃山学院大学（8月5日）86人（予定人員100人、充足率86.0%）</li> </ul> <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以下の研修を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>○地域の見守りネットワーク推進のための講座（11月18日～19日）、41人（予定人員50人、充足率82.0%）</li> <li>○地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）（1日コース）（12月13日）、50人（予定人員50人、充足率100.0%）</li> <li>○地域の見守りネットワーク推進のための講座 in 徳島（9月5日～6日）、16人（予定人員50人、充足率32.0%）</li> <li>○地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）in 徳島（1日コース）（8月5日）、36人（予定人員50人、充足率72.0%）</li> </ul> </li> <li>・研修の実施効果を検証するため、研修実施から6か月以上経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかを電話及びメール（FAX）でヒアリングしたところ、「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった活用状況が把握できた。</li> </ul>		
--	---	---	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置



第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国5箇所以上を目標設定とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受験申込者数（平成28年度：1,714人）</li> <li>・合格者数（平成28年度：735人）</li> </ul> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>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。</p> <p>消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受験申込者数/資格認定者（平</li> </ul>	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>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。</p> <p>消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受験申込者数/資格認定者（平成28</li> </ul>	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>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。</p> <p>消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p>	<p>更新制導入の可否について検討がなされる際、すぐに情報を提供できるよう、都道府県別の合格者数をはじめとする消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等のデータを整備したが、消費者庁より更新制導入に関する照会がなされなかったため、資料提供等は実施していない。</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>認定に当たっては、第1次試験、第2次試験を課して合否判定を行っているが、平成28年度からは、消費生活相談員資格試験が、本資格認定試験を兼ねている。</p> <p>第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、令和2年1月に消費生活専門相談員資格認定者として325人を認定した。令和元年度における受験申込者数は1,108人、実受験者数は874人で、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は37.2%であった。</p> <p>資格保有者のレベルの維持を図るため、平成20年度から資格更新時に消費生活相談業務に従事していない者に対し、資格更新講座の受講を義務づけた。なお、資格の更新は5年ごとに行っている。</p> <p>令和元年度における更新対象者917人のうち、更新講座の受講による更新者は438人、実務経験による更新者は257人、合計695人となった。</p> <p>※詳細は【資料10】参照</p> <p>令和元年度においては、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに資格更新講座を実施した。</p> <p>6月に当センター東京事務所において資格更新講座2講座（受講必須講座）を実施し、同時に収録を行った。その映像を元に研修コンテンツを作成・編集し、希望する資格更新対象者に一定期間オンデマンド配信し、インターネッ</p>	<p>座の受講による更新者は438人、実務経験による更新者は257人、合計695人となった。</p> <p>・資格更新講座は、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに実施し、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を提供した。</p> <p>消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、令和元年度は、資格更新対象者のうち75.8%が資格を更新しており、7割台半ばと高い水準を保っており、本制度のニーズは依然として高いことが確認できた。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>① 消費生活相談員資格試験</p> <p>令和2年度においても、登録試験機関として、試験業務規程に則り、適切に消費生活相談員資格試験を運営する。</p> <p>天災や新型コロナウイルスの対応など、試験の実施に関する危機管理をいっそう充実させる。</p> <p>令和2年度も引き続き、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数とする。</p> <p>資格試験の受験者を増やし、相談現場への安定的な人材提供を図るため、更に新たな層の開拓、資格保有者数が少ない地域へのアプローチを図り、広報を行う。</p> <p>更新制導入の可否について検討がなされる際に、より精度の高いデータを提供できるよう、</p>	<p>準備する。</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>令和2年度においても、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。</p> <p>令和2年度も引き続き、資格保有者の資質・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保有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。</p> <p>「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。</p>
---	---	--	--	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>成28年度：1,714人/735人）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・更新対象者/更新者（平成28年度：1,194人/960人）</li> <li>・更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数（平成28年度：6回/1箇所及びインターネット配信/520人）</li> <li>・更新対象者/更新者/更新率（平成28年度：1,194人/960人/80.4%）</li> </ul>	<p>年度：1,714人/735人）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・更新対象者/更新者（平成28年度：1,194人/960人）</li> <li>・更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数（平成28年度：6回/1箇所及びインターネット配信/520人）</li> <li>・更新対象者/更新者/更新率（平成28年度：1,194人/960人/80.4%）</li> </ul>	<p>トでの受講を可能とした。インターネット配信に関しては、地方公共団体向けの遠隔研修（Dラーニング）と配信環境を共有して構築したことにより経費の効率化を図り、さらに、受講必須2講座の他、地方公共団体相談員向けに作成した2講座を受講任意講座として資格更新対象者に提供することができた。</p> <p>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。</p> <p>更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報である。</p> <p>「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、効率化を図っている。</p> <p>「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は5,400名を超え、その多くが相談員として現在も勤務している。消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、令和元年度の資格更新率は75.8%と、平成28年度の80.4%より下がったものの、7割台半ばを超える高い水準を保っており、本制度のニーズは依然として高いことが確認できた。本業務は、引き続き維持していく必要がある。</p> <p>「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。</p>	<p>準備する。</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>令和2年度においても、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。</p> <p>令和2年度も引き続き、資格保有者の資質・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保有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。</p> <p>「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。</p>	<p>準備する。</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>令和2年度においても、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。</p> <p>令和2年度も引き続き、資格保有者の資質・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保有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。</p> <p>「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。</p>
--	---	--	---	---

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

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

(※2) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
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、PIONEET情報等を活用しつつ調査研究を行うと	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、PIONEET情報等を活用しつつ調査研究を行うと	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、PIONEET情報等の活用や、海外の消費者行政	<指標> — <関連指標> ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数	<主要な業務実績> 「消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査—消費者安全確保地域協議会の取組を中心に—」を実施し、令和2年3月に調査結果を公表した。本調査では、全国の消費生活センター等851箇所を対象としたアンケート調査と、特徴的または先進的な取組を行っている地方公共団体にヒアリング調査	<評定と根拠> 評定：B 調査研究では、消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況について、全国の消費生活センター等に対するアンケート調査と、他の地方公共団体に先がけた効果的な取組と	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--



第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価		評価	理由
教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を図るとともに、地方公	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ・ 企業職員研修については、令和元年度においても受講者ニーズ(都心の便利な場所、1日又は半日の研修を受講したい)を踏まえ、引き続き開催場所を東京事務所とし、日程を1日としたことで、予定の受講者数を確保することが		<評定と根拠> 評定：B 研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、企業研修については引き続き1日の東京事務所での研修としたことで、予定の受講者数を確保することがで		評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額（千円）	144,930	146,709			
								決算額（千円）	140,983	138,812			
								経常費用（千円）	141,444	144,279			
								経常損益（千円）	3,947	7,897			
								行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089			
								従事員数	9	9			

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	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	評定	
1. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業 <以下略>	1. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業 <以下略>	1. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業 <以下略>	(1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善【B】 (2) ADR結果の相談業務等への活用推進【B】 (3) 和解内容の履行確保【B】 (4) 消費者裁判手続特例法への対応【B】 (5) 国民への情報提供【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
申請日から手続終了までの日数	平均95日以内	86.4日	92.3日	91.2日				予算額（千円）	144,930	146,709			
和解率	60%以上	60.6%	67.9%	64.9%				決算額（千円）	140,983	138,812			
事前問合せ対応件数	—	969件	1,074件	1,151件				経常費用（千円）	141,444	144,279			
申請件数	—	167件	177件	204件				経常損益（千円）	3,947	7,897			
国民生活センター 東京事務所以外 (都内、地方)での 期日開催回数	—	22回	24回	19回				行政コスト (千円)	149,057 (※)	211,089			
勤務時間外の期日 開催回数	—	9回	35回	42回				従事人員数	9	9			

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の発生又は拡大の防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日か	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、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	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、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	<指標> ・申請日から手続終了までの日数 平均95日以内 ・和解率 60%以上	<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、委員会によるADR手続に係る事務を適切に実施した。また、改元に伴い、申請書類の項目を見直したほか、開催場所や開催時間の柔軟化を推進した。	<評定と根拠> 評定：B 開催場所や開催時間の柔軟化を推進した結果、指標における達成目標をクリアしたうえで関連指標の各項目においても基準	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

ら4か月以内の手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。また、消費者がセンターのADRを利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤務者等が出席しやすい時刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。	了までの日数を平均95日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤務者等が出席しやすい時刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。	了までの日数を平均95日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤務者等が出席しやすい時刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。	<指標> ・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件） ・申請件数（平成28年度実績値：167件） ・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日） ・センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回） ・勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）	・他のADR機関との意見交換を6回（うち1回は新規の機関）開催した。 ※詳細は【資料11】参照	年を上回る実績を達成している。 他方で、申請日から手続終了までの日数については基準値よりも若干長期化している。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの日数を平均95日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。 また、消費者がセンターのADRを利用しやすいよう、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤務者等が出席しやすい時刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。
---	---	---	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>本来の目的である適切な解決水準を確保することが重要であること等から、上記過去5年間の年度平均の所要日数が94.6日であることを勘案し、実績ベースを重視した目標として「95日以内」とし、紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会事務局の責によらない明らかに特殊な事案があれば業務実績評価において勘案する。</p> <p><b>【指標】</b> ・和解率 60%以上</p> <p><b>【目標水準の考え方】</b> 和解率の過去5年間の実績は、平成24年度64.6%、平成25年度58.6%、平成26年度60.1%、平成27年度66.2%、平成28年度60.6%とおおむね6割を示し、他のADR機関の和解率と比較しても良好な実績を示しており、引き続き、和解率の向上に努めていくことが期待される。一方で、和解率の数値の性質からその引上げには一定の限界があること、和解率の数値の引上げを過度に優先すれば消費者にとり和解水準の低下につながる</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>おそれもあることから、和解率については過去の実績ベースを重視した目標とし、これを着実に達成した上で更なる高みを目指すことが重要であることから、過去実績と同程度以上を目指した「60%以上」を目標とする。</p> <p><b>【関連指標】</b> ・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件） ・申請件数（平成28年度実績値：167件） ・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日） ・センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回） ・勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

決委員と消費者、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。	決委員と消費者、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。	決委員と消費者、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。	ードバック件数	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、全国14カ所で研修会を開催した。	た結果、申請を支援した消費生活センター等へは全件でフィードバックを実施している。  これらを踏まえ、Bと評価する。  <課題と対応> 引き続き、消費生活相談員等の「期日」への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。
【関連指標】 ・申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数	【関連指標】 ・申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数				

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁	事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁	事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ・ 事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、和解書の執行証書化による履行の確保を支援した。 ・ 手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する消費者に対し、資料提供による支援を適切に行った。	<評定と根拠> 評定：B 事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、和解書の執行証書化による履行の確保を支援している。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	対応
「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」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により消費	消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「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」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判	・消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「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」（平成25年法律第96号。以下	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> — ・特定適格消費者団体と打ち合わせを行い、消費者裁判手続特例法の施行前事案や差止請求について意見交換を実施した。	<評定と根拠> 評定：B ・特定適格消費者団体と打ち合わせを行い、消費者裁判手続特例法の施行前事案や差止請求について意見交換を実施し、本手続利用の準備を進めている。これらを踏まえ、Bと評価す	評定	<評定と根拠>  <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【23】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業（5）国民への情報提供			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（平成30年7月22日改定）」 施策番号5（1）④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供	<指標> — <関連指標> ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：4件）	<主要な業務実績> 紛争解決委員会において四半期毎に結果概要の公表を決定し、記者公表を行った。またこれに加え、当委員会の制度開始後10年の申請状況等ととりまとめて公表した。 紛争解決委員会では、事業者が手続に合理的な理由なく協力しない場合、義務履行勧告に応じない場合等に、事業者名を含めた公表を実施	<評定と根拠> 評定：B 紛争解決委員会では四半期毎に結果概要の公表を決定しており、令和元年度は178事案の公表を行った。 また、事業者名を含めた公表は19事案となったが、これは、	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--



第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報		
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	特定適格消費者団体立担保支援事業全般	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（平成30年7月22日改定）」施策番号5（1）①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など） 「独立行政法人国民生活センター法」第10条、第43条の2 「消費者の財産的被害の集団的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	—	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 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額（千円）	5,420	5,825		
									決算額（千円）	5,319	5,405		
									経常費用（千円）	5,329	5,954		
									経常損益（千円）	101	420		
									行政コスト（千円）	5,743 （※）	10,275		
									従事人員数	0	0		

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	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	評価	
1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	(1) 特定適格消費者団体との連携、協力【B】 (2) 立担保期限の遵守【B】 (3) 立担保事業の適切な管理、求償【-】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換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からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換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からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。	<指標> — <関連指標> ・適格消費者団体連絡協議会参加回数	<主要な業務実績> 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27回適格消費者団体連絡協議会(9/7~8) ※第28回適格消費者団体連絡協議会(3/14~15)は、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止。	<評定と根拠> 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。	<評定と根拠>	<課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

				また、消費者機構日本、消費者支援機構関西及び埼玉消費者被害をなくす会に対しそれぞれ、ヒアリングを実施し、意見交換及び情報共有を実施し連携を図った。  その他、審査委員と特定適格消費者団体との連携を図るため、以下の会議を開催した。 ○第4回審査委員及び特定適格消費者団体との意見交換会(11/29)	<課題と対応> 翌年度も引き続き、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。	
--	--	--	--	---	---	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
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。	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。	<指標> — <関連指標> ・立担保件数(うち、期限までに立てた件数) ・立担保金額(合計)	<主要な業務実績> 特定適格消費者埼玉消費者被害をなくす会から3月25日付けで立担保援助要請を受け、3月26日に審査委員会を開催し、同日、センターにおいて援助開始決定をした。	<評定と根拠> 評定：B 特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会からの立担保援助要請について、審査委員会の開催、援助開始決定を適切に実施し、立担保実施に向けた準備を行った。  これを踏まえ、Bと評価する	<評定と根拠> B <課題と対応> 左記の事案については、令和	<評定と根拠> B <課題と対応> 左記の事案については、令和

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

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

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
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。	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。	<指標> — <関連指標> ・立担保件数 ・立担保金額(合計) ・求償対象件数 ・求償対象金額(合計)	<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要請はあったが、令和元年度に被害回復訴訟手続に入った事案はないため、業務実績なし。	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 担保を立てる事案及び求償が必要な事案が生じた場合は、適切に実施する。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

4. その他参考情報							

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【27】

1	一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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29年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
一般管理費 当初予算額	—	226,508千円	199,731千円	194,464千円				平成30年度は特殊要因として、 ・ 蛍光灯安定器(PCB廃棄物)処分経費 47,242千円 が別途予算措置。
一般管理費当初予算 削減割合 (増減額)	△3.0%以上	△3.0% (△5,513千円)	△11.8% (△26,777千円)	△2.7% (△5,267千円)				
一般管理費 決算額	—	214,907千円	223,065千円	217,623千円				第4期中期目標期間より従来の「企画調整 事業」に係る費用を「法人共通」に含んで おり、平成30年度決算においては、14,118 千円、令和元年度決算においては、14,015 千円がその影響額である。 令和元年度特殊要因分として、 ・ 蛍光灯安定器(PCB廃棄物)処理経費 40,428千円
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△3.0%以上	△7.4% (△17,114千円)	△1.5% (△3,443千円)	9.0% (17,892千円)				
業務経費 当初予算額	—	1,752,651千円 (A)	1,663,431千円 (A´) (1,683,343千円、 新規拡充分を含む)(B)	1,682,540千円 (B´)				令和元年度は新規拡充分として、 ・ 成年年齢引下げに向けた若年者の消費 者教育推進のための教育研修事業 13,128千円  令和元年度補正予算として ・ P10-NET2020導入一時経費1,132,366千 円が別途予算措置
業務経費当初予算 削減割合 (増減額)	△1.0%以上	16.0% (242,270千円)	△5.1% (△89,220千円) ((A)と(A´)の比較)	0.0% (△803千円) ((B)と(B´)の比較)				

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

業務経費 決算額	—	1,596,861千円	1,407,262千円 (別途、PC-LANシステ ム更新経費295,703千 円を翌年度繰越)	1,409,805千円 (別途、P10-NET刷新経 費98,672千円及び業務 支援システム更新経費 168,790千円の合計額 267,462千円を翌年度 繰り越し)				平成30年度は新規拡充分として、 ・ 訪日外国人相談対応経費：19,912千円 平成30年度特殊要因分として、 ・ P10-NET2020刷新調査事業90,000千円 平成30年度補正予算として ・ P10-NETシステム改修及びデータ遠隔地保 管経費：905,710千円  令和元年度は新規拡充分として、 ・ 成年年齢引下げに向けた若年者の消費 者教育推進のための教育研修事業 ：13,128千円 令和元年度補正予算として、 ・ P10-NETにおけるAI・チャットボット 機能の導入及び関連システムの改修等経 費：1,132,000千円
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.0%以上	5.7% (86,480千円)	△19.7% (△345,389千円)	△16.2% (△273,538千円)				当該年度新規拡充分を除いた前年度からの 削減割合
一般管理費及び業務経費 当初予算額	—	1,979,159千円 (C)	1,863,162千円 (C´) (1,883,074千円、 新規拡充分を含む)(D)	1,877,004千円 (D´)				
一般管理費及び業務経費 当初予算削減割合 (増減額)	△1.21%以上	—	△5.9% (△115,997千円) ((C)と(C´)の比較)	△0.3% (△6,070千円)((D) と(D´)の比較)				
一般管理費及び業務経費 決算額	—	1,811,768千円	1,630,327千円	1,627,428千円				
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.21%以上	—	△17.6% (△348,832千円)	△13.6% (△255,646千円)				

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
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、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を図る。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減を行う。	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、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を図る。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減を行う。	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、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減を行う。	<指標> ・ 一般管理費増減比 -3.0%以上(平成28年度実績：-3.0%) ・ 業務経費増減比 -1.0%以上(平成28年度実績：-1.0%) 又は ・ 一般管理費及び業務経費の合計額の増減比	(一般管理費) 令和元年度一般管理費当初予算額(人件費を除く)は、平成30年度当初予算額199,731千円に対し、特殊要因を除き、消費税率改定に伴う増及び効率化係数3.0%以上を織り込んだ5,267千円減の194,464千円(対前年比△2.7%)とした。 その後、庁舎の修繕については真に緊急性の高いもののみとしつつ真に必要な経費について予算の見直しを行い、見直し後の予算を	<評定と根拠> 評定：B 令和元年度の一般管理費当初予算額(人件費を除く。)については、前年度比3%以上の削減を行ったが、決算額は前年度当初予算比9.0%増となった。これは、第4期中期目標期間より従来の「企画調整事業」に係る費用を「法人共通」に含んでお	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>く。)及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を図る。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般管理費増減比 -3.0%以上 (平成28年度実績: -3.0%)</li> <li>業務経費増減比 -1.0%以上 (平成28年度実績: -1.0%)</li> </ul> <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.21%以上</li> </ul> <p><b>【目標水準の考え方】</b></p> <p>第4期中期目標においても、毎年度、一般管理費の削減額3%以上(効率化係数0.97)、業務経費の削減額1%以上(効率化係数0.99)を原則とするが、一般管理費と業務経費の比率は、おおむね1:9程度であることから、仮に業務経費で大幅な削減の成果を上げて目標を大きく超過達成しても、一般管理費でわずかに削減</p>	<p>く。)及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を行う。</p> <p><b>【指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般管理費増減比 -3.0%以上 (平成28年度実績: -3.0%)</li> <li>業務経費増減比 -1.0%以上 (平成28年度実績: -1.0%)</li> </ul> <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.21%以上</li> </ul> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般管理費</li> <li>業務経費</li> </ul>	<p>合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。</p> <p>なお、令和元年度に新規に追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く。</p>	<p>-1.21%以上</p> <p>&lt;関連指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般管理費</li> <li>業務経費</li> </ul>	<p>224,040千円とした。</p> <p>令和元年度の決算額(平成30年度に措置され令和元年度に繰り越した「蛍光灯安定器(PCB廃棄物)処分経費40,428千円」を除く。)は、217,623千円となり、令和元年度見直し後予算額224,040千円に対し6,417千円減(△2.9%)、平成30年度当初予算額199,731千円に対し、17,892千円増(9.0%)となった。</p> <p>なお、平成30年度決算額223,065千円に対し5,442千円減(2.4%)となった。</p> <p>(業務経費)</p> <p>令和元年度業務経費当初予算額は、平成30年度業務経費当初予算額1,683,343千円に対して消費税率改定に伴う増及び効率化係数1.0%以上を繰り込んだ803千円減の1,682,540千円(対前年度比△0.0%)とした。</p> <p>その後、システム開発経費の抑制等、業務運営の効率化を図るため、予算の見直しを行い、見直し後の予算を1,656,707千円とした。</p> <p>なお、令和元年度新規拡充分として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成年年齢引下げに向けた若年者の消費者教育推進のための教育研修事業13,128千円補正予算として、</li> <li>PIO-NETにおけるAI・チャットボット機能の導入及び関連システムの改修等経費1,132,000千円が措置された。</li> </ul> <p>令和元年度の決算額は(平成30年度から令和元年度に繰り越したPC-LAN刷新経費295,703千円とPIO-NET調達支援89,856千円を除く。)1,409,805千円となった。</p> <p>令和元年度見直し後予算額1,656,707千円に対し246,902千円減(△14.9%)、平成30年度当初予算額1,683,343千円に対し273,538千円減(△16.2%)となった。</p> <p>なお、平成30年度の決算額1,407,262千円に対し2,543千円増(0.2%)となった。</p> <p>(一般管理費及び業務経費)</p> <p>一般管理費及び業務経費の令和元年度当初予算額は1,877,004千円とし、平成30年度1,883,074千円から6,070千円減(△0.3%)となった。令和元年度決算額は1,627,428千円となり、平成30年度の一般管理費及び業務経費の当初予算額1,883,074千円に対し、255,646千円減(△13.6%)の削減となった。</p> <p>なお、平成30年度決算額1,630,327千円に対し2,899千円減(△0.2%)となった。</p>	<p>り、令和元年度決算においては、14,015千円がその影響額であった。</p> <p>また、令和元年度の業務経費当初予算額については、前年度比0.0%の削減を行い、決算額は前年度当初予算比△16.2%となった。</p> <p>一般管理費及び業務経費の当初予算額については、1,877,004千円と前年度比△0.3%の削減を行い、決算合計額については、前年度予算比△13.6%となり、前年度比合計額比1.21%以上の削減を行った。</p> <p>これを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>翌年度も引き続き、一般管理費(人件費を除く。)については、前年度比3.0%以上、業務経費については、前年度比1.0%以上の経費削減を行う(新規に追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く)。または、一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行い、業務運営の効率化に努める。</p>
---	---	--	---	---	---

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>目標を達成できなかった場合、第3期中期目標では目標未達成との評価となる。このため、第4期中期目標においては、両経費の合計の削減金額により目標達成の評価を行うことも可とする。この方式において、毎年度の効率化係数を0.9879と設定する場合、両経費を毎年度それぞれ個別に削減(一般管理費3%削減、業務経費1%削減)する場合よりも5年間の削減額が大きくなることから、両経費の合計額の削減を前年度合計額比1.21%以上とする目標設定とする。</p> <p><b>【関連指標】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般管理費</li> <li>業務経費</li> </ul>				<p>※財務状況の詳細については、令和元年度(2019年度)独立行政法人国民生活センター事業報告書、財務諸表及び【資料13】を参照。</p>	
--	--	--	--	--	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【28】

2	総人件費の削減		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
役員給与(退職手当を除く)の予算額	—	1,127,731千円	1,185,774千円	1,201,652千円				
役員給与(退職手当を除く)の決算額	—	1,120,675千円	1,178,322千円	1,188,728千円				
減額(決算額-予算額)	—	△7,056千円	△7,452千円	△12,924千円				
減額率(減額/予算額)	—	△0.6%	△0.6%	△1.1%				

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	主務大臣による評価
<p>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。</p> <p>また、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検討を行い、令和2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> <p><b>【関連指標】</b> ・役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額 ・減額/減額率</p>	<p>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。</p> <p>また、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検討を行い、令和2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> <p><b>【関連指標】</b> ・役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額 ・減額/減額率</p>	<p>・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等を通じて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。</p> <p>・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検討を行う。</p>	<p>&lt;指標&gt; —</p> <p>&lt;関連指標&gt; ・役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt; ・総人件費削減 令和元年度は、東京オリンピック・パラリンピックの開催なども控え、平成30年12月に開設した訪日外国人観光客向けの消費者相談窓口(訪日観光客消費者ホットライン)を充実させるために更に人員の配置を実施した。 また、消費者庁が設置した消費者行政新未来創造オフィス(以下「オフィス」という。)に参加し、オフィスの質的な充実及び円滑な運営等に資するため、引き続き所要の人員配置を実施した。 また、国家公務員に準じた給与改定を行った。 非常勤職員等についても引き続き業務の精査を進める一方で相談業務及び教育研修業務を強化すべく重点配置を行った。 なお、令和元年度の役員給与(退職手当を除く)の決算額は、1,188,728千円となり、予算額1,201,652千円に対し12,924千円の減額(△1.1%)となった。</p> <p>・P I O - N E T 刷新による総人件費削減システムの効率的な運用・管理を行うため、次期P I O - N E T 本体の開発工程にて、法人</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt; 評定：B 令和元年度は、平成30年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応した。 P I O - N E T 刷新による総人件費削減相談現場におけるP I O - N E T データ入力に係る負荷の軽減に資する新機能について検討した。その結果、事業者情報を入力する際の法人番号の活用を含んだ事業者名の名寄せ機能を次期P I O - N E T において導入することとし、仕様書及び要件定義書に盛り込んで調達を実施し、構築事業者を決定した後、データを用いた検証作業を実施した。 これらを踏まえ、Bと評価する。</p>	<p>評定 B</p> <p>&lt;評定と根拠&gt; &lt;課題と対応&gt;</p>	

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【29】

3	適正な給与水準の維持		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
ラスパイレシ指数 (地域別・学歴別) (計画値)	100以下	100.0	100以下	100以下				
ラスパイレシ指数 (地域別・学歴別) (実績値)	—	98.1	99.2	99.7				
達成度	—	101.9%	100.8%	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	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、引き続き給与水準の適正化を図る。職員の給与水準については、平成27年度業務実績評価における主務大臣による「対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)が計画値の100を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を徹底することが必要」との指摘事項を踏まえ、引き続き、対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)が100を上回らないようにする。	給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)が100を上回らないようにする。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。 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。 <b>【指標】</b> ・ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案) 100	・給与水準については、平成30年度の検証結果を踏まえ、令和元年度の年齢・地域・学歴勘案のラスパイレシ指数が100を上回らないようにする。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。 ・国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	<指標> ・ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案) 100以下 <関連指標>	<主要な業務実績> 令和元年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイレシ指数は99.7となり、国家公務員の給与水準を下回った。 給与水準が適切かどうかの検証結果については、「令和元年度の役員の報酬・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、引き続き適切な給与水準になるよう努めた。	<評定と根拠> 評定：B 独立行政法人の給与については、改正独立行政法人通則法により、国家公務員や民間の給与や当該独立行政法人の業務の実績等を考慮して定めることとされている。 当センターはこれまで、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ところである。 このような状況において、令和元年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイレシ指数は99.7となり、国家公務員の給与水準を下回った。これらを踏まえ、Bと評価する。  <課題と対応> 公務員の給与と改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。	評定	<評定と根拠>  <課題と対応>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>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。 <b>【指標】</b> ・ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案) 100以下 <b>【目標水準の考え方】</b> ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)については、第3期中期目標の水準(100)を勘案し、また、平成27年度業務実績評価における総合評定表及び項目別評定表で主務大臣が「課題、改善事項」として指摘した「対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)が計画値の100を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を徹底することが必要」との指摘事項を踏まえ、第4期中期目標期間においても、引き続き、対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)100以下を目標とする。</p>	以下				
---	----	--	--	--	--

4. その他参考情報

--



第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【30】

4	適正な入札・契約の実施		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	<評定と根拠>
契約は、原則として一般競争入札等による	「独立行政法人における調達等合理化の取組」	「独立行政法人における調達等合理化の取組」	<指標> ・競争性のある契約の割合	<主要な業務実績> 令和元年度における競争性のない随意契約	<評定と根拠> 評定：C	評定	<評定と根拠>

129

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>競争性のあるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。</p> <p>また、監事及び会計監査人による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。</p> <p>(1) 「調達等合理化計画」に基づく取組の実施及び公表 「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」に基づく取組を著実に実施するとともに、その取組状況を公表する。</p> <p>(2) 契約の競争性の推進 競争性のある契約の割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。契約に係る情報公開を引き続き推進する。</p> <p>【指標】 ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上(平成24～28年度の平均実績85%)</p> <p>【目標水準の考え方】 競争性のある契約の割合については、実績ベースで平成24年度83.0%、25年度</p>	<p>組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を著実に実施・公表するとともに、契約は原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、その割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人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>【指標】 ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上(平成24～28年度の平均実績85%)</p> <p>【関連指標】 ・契約件数 ・契約金額 ・競争性のない随意契約件数 ・競争性のない随意契約金額 ・競争性のある契約金額 ・一者応札・一者応募 ・「契約監視委員会」開催回数 ・対象件数 ・委員から見直し等の指摘があった件数</p>	<p>組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を著実に実施・公表するとともに、契約は原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、その割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。また、同決定に基づき設置された監事及び外部有識者によって構成する契約監視委員会において、個々の契約案件の事後点検を行い、その審議概要を公表するとともに、契約に係る情報の公開を引き続き推進し、さらに、監事及び会計監査人によるチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。</p> <p>&lt;関連指標&gt; ・契約件数 ・契約金額 ・競争性のない随意契約件数 ・競争性のない随意契約金額 ・競争性のある契約金額 ・一者応札・一者応募 ・「契約監視委員会」開催回数 ・対象件数 ・委員から見直し等の指摘があった件数</p>	<p>は6件あり、うち2件は、徳島県行政財産(庁舎等)有償貸付契約及びPCB廃棄物処理委託契約、残りの4件は、水道、料金後納等の契約であり、いずれも真にやむを得ないものであった。</p> <p>また、競争性のある契約27件のうち、一者入札、一者応募は12件であった。いずれの契約も一定の公告期間を確保するとともに、仕様書内容等についても理解しやすい内容になっているか等の検討を行ったほか、契約監視委員会において審議いただいたところ、委員から見直し等の指摘はなかった。</p>	<p>令和元年度は、「令和元年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会を年4回開催し、契約の適正化を図るための取組を実施してきたところである。業務実績欄で述べているとおり、競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会においても指摘は特になかったものの、競争性のある契約件数の割合が達成目標の85%以上とならなかったことから、Cと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; 令和2年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和2年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を策定し、当該計画を著実に実施するとともに、契約に係る情報公開についても引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人によるチェックを実施し、入札・契約の適正な実施を確保することとする。</p>	<p>&lt;課題と対応&gt;</p>
--	---	---	---	---	----------------------

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>90.2%、26年度 84.1%、27年度 90.8%、28年度 77.5%であり、平均で85.1%となることから、これと同水準以上を目指すこととし、85%以上を目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約件数</li> <li>・契約金額</li> <li>・競争性のない随意契約件数</li> <li>・競争性のない随意契約金額</li> <li>・競争性のある契約金額</li> <li>・一者応札・一者応募</li> <li>・「契約監視委員会」開催回数</li> <li>・対象件数</li> <li>・委員から見直し等の指摘があった件数</li> </ul>						
---	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【31】

5	保有資産の有効活用								
当該項目の重要度、難易度		—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー		行政事業レビューシート 事業番号0038				

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成29年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
宿泊室稼働率 (計画値)	—	40%	42%	44%	46%	48%	50%	
宿泊室稼働率 (実績値)	—	39.5%	37%	31%				
達成度	—	98.8%	88.1%	70.5%				
研修室稼働率 (計画値)	—	57%	58%	59%	60%	61%	62%	
研修室稼働率 (実績値)	—	55.8%	59%	54%				
達成度	—	97.9%	101.7%	91.5%				

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	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
相模原事務所について、「国民生活センター相模原事務所研修施設に関する懇談会報告書」(平成26年8月公表)の趣旨に基づき、宿泊室及び研修室の一定水準の稼働率の確保を目指し、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実(食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実)に努める。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。	相模原事務所について、「国民生活センター相模原事務所研修施設に関する懇談会報告書」(平成26年8月公表)の趣旨に基づき、宿泊室及び研修室の毎年度一定水準の稼働率の確保を目指す。具体的には、宿泊室稼働率については、平成30年度の指標を42%とし、第4期中期目標期間中に毎年度2%上昇させ、最終年度の令和4年度に50%とする。また、研修室稼働率については、平成30年度の指標を58%とし、第4期中期目標期間中に毎年度1%上昇させ、最終年度の令	・相模原事務所について、「国民生活センター相模原事務所研修施設に関する懇談会報告書」(平成26年8月公表)の趣旨に基づき、宿泊室については44%、研修室については59%の稼働率の確保を目指す(稼働率を算定する分母日数を366日とする)。 ・研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実(食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実)に努める。	<指標> (宿泊室稼働率) ・平成29年度 40% (基準値) ・平成30年度 42% ・令和元年度 44% ・令和2年度 46% ・令和3年度 48% ・令和4年度 50%  (研修室稼働率) ・平成29年度 57% (基準値) ・平成30年度 58% ・令和元年度 59% ・令和2年度 60% ・令和3年度 61% ・令和4年度 62%  <関連指標> ・研修コース数 ・研修人員	<主要な業務実績> ・宿泊室稼働率を確保するため、以下の取組を実施した。 ○ 研修受講者数を増やすため、時宜に合ったテーマや講師を選定しつつ、グループワークなどを行う「事例検討、参加・体験型」の現場ですぐに役立つ研修内容とする。また、ウェブを介した研修申込受付システムを活用し、受講者の利便性を引き続き確保した。また、地方からでも研修に参加しやすくするために、「消費者行政強化交付金」が活用可能な「国が指定する研修(指定講座)」を、全58回中51回用意した。 ○ 外部利用を促進するため、高校や大学などの教育機関、社会福祉協議会等の福祉関係機関、近郊の企業など、当施設の利用ニーズがありそうな団体・機関等2,546件(対前年度比135.7%)にパンフレット7,662部を送付・配布した。また、新規利用者の確保を図る一方、一度利用していただいた団体等に繰り返し利用していただ	<評定と根拠> 評定：C 宿泊室稼働率を確保するため、研修カリキュラム等を工夫し、受講者増を図るとともに、外部利用者をさらに増やすため、ダイレクトメールによる新規利用者の開拓や繰り返し利用者への電話等による働きかけ等を積極的に実施した。宿泊室稼働率の実績は31%で目標達成度としては70.5%であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。目標未達成の要因としては、①徳島県における研修の開催や消費者教育推進のための研修の地方開催に伴い、相模原事務所研修施設における研修の実施回数を減らざるを得なかったこと、②各講座の受講者全体のうちおよそ2割を占める相模原施設近郊の地方公共団体	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

【指標】 (宿泊室稼働率) ・平成29年度 40% (基準値) ・平成30年度 42% ・平成31年度 44% ・平成32年度 46% ・平成33年度 48% ・平成34年度 50%  (研修室稼働率) ・平成29年度 57% (基準値) ・平成30年度 58% ・平成31年度 59% ・平成32年度 60% ・平成33年度 61% ・平成34年度 62%  【目標水準の考え方】 宿泊室稼働率は、第3期中期目標の41.4%以上を第4期中期目標達成における平成29年度基準値とすべく、平成29年度実績見込が37.5%と目標未達成であることを勘案し、平成29年度目標値から未達成分の半分を差し引いて40%を基準値とし、平成30年度から始まる第4期中期目標期間中に毎年度2%上昇させ、最終年度の平成34年度に50%と	和4年度に62%とする(宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母日数を365日(閏年度は366日)とする)。さらに、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実(食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実)に努める。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。  【指標】 (宿泊室稼働率) ・平成29年度 40% (基準値) ・平成30年度 42% ・令和元年度 44% ・令和2年度 46% ・令和3年度 48% ・令和4年度 50%  (研修室稼働率) ・平成29年度 57% (基準値) ・平成30年度 58% ・令和元年度 59% ・令和2年度 60% ・令和3年度 61% ・令和4年度 62%  【関連指標】 ・研修コース数 ・研修人員	く働きかけにも注力するとともに、関係団体等の利用者の紹介も依頼した。 さらに、当センターのウェブサイト上に、宿泊施設の利用可能日の情報を随時更新して掲載し、一般利用者を確保する工夫を行った。  その結果、宿泊室の稼働率については、31%と目標未達成となった(目標達成度70.5%、法定点検や工事等利用不可日を除く)。しかしながら、令和元年度については、台風19号と新型コロナウイルス感染拡大の影響で研修受講者及び外部利用者による施設利用の予約キャンセルが多数発生したことにより約3.4%分の稼働率が失われ、例年行っている年度末の利用促進活動も行うことができず、目標達成に至らなかった。  また、研修受講者に対し13件、地方公共団体や外部利用者に対し78件、商品テストの講義や施設案内を行い、本施設の役割や意義を理解してもらうとともに再利用を促す取り組みを実施した。  ・ 研修室稼働率を確保するため、以下の取組を実施した。 ○ 研修の実施に際しては、少人数でのグループ学習や意見交換等を行うため、各研修室、討議室及びIT講習室を最大限に活用した。 ○ 外部利用者にも、研修室や討議室を積極的に貸し出し、研修室稼働率の確保を図った。  その結果、研修室の稼働率については、54%と目標未達成となった(目標達成度91.5%、法定点検や工事等利用不可日を除く)。しかしながら、令和元年度については、宿泊室と同様に台風19号と新型コロナウイルスの影響で研修受講者及び外部利用者による施設利用の予約キャンセルが多数発生したことにより約3.3%分の稼働率が失われ、例年行っている年度末の利用促進活動も行うことができず、目標達成に至らなかった。  なお、令和元年度は相模原事務所研修施設において年間55回研修を実施し、3,491人(予定人員3,784人)が受講した(新型コロナウイルス感染拡大の影響により、3月に開催を予定していた3回の研修を中止した)。	(主に神奈川県下、東京都下)からの参加者が、内規により旅費が支給されないため宿泊ができない場合が多いこと、③国からの補助金の制度が変更(国庫負担率の低下)になったことなど、複合的な要因が相まって、研修受講者による宿泊が伸び悩んだことが影響している。 施設再開以降の周知活動の成果が現れ、外部利用による宿泊は、平成30年度の3,978室まで右肩上がりで増加してきたこと、令和元年度は施設再開後初めて前年度の実績数を下回る結果となった。外部利用による宿泊数は、施設を再開した平成27年度は534室であったが、5年後の令和元年度は3,191室と約6.0倍に増加してきたこと、令和元年度については、台風19号による予約のキャンセルや新型コロナウイルス感染拡大の影響で、2月以降の利用がほぼなくなり、利用室数が大きく減少したことが影響している。 研修室稼働率については、「事例検討、参加・体験型」研修を実施することにより、研修室等を最大限に活用するとともに、外部利用者にも積極的に貸し出し、研修室稼働率の実績は54%で目標達成度としては91.5%であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。 目標未達成の要因としては、①相模原事務所研修施設における研修は、徳島県や地方で開催する研修の実施回数を増加させた関係で、前年度より5回少ない58回としたこと、②新型コロナウイルスの感染拡大の影響で2月以降の研修計3回を中止したこと、③外部利用についても新型コロナウイルスの感染拡大の影響で2月以降の利用が大きく減少するとともに、利用促進のための活動が行えなかったことが影響している。 一方、より快適な利用のために施設サービスを充実させた
---	--	---	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>する。</p> <p>研修室稼働率は、平成29年度実績（見込）値57.3%に基づき基準値（平成29年度）を57%とし（実績（見込）値が目標値を超過達成しているため実績（見込）値をそのまま基準値とする）、平成30年度から始まる中期目標期間中に毎年度1%上昇させ、最終年度の平成34年度に62%とする。</p> <p>宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母日数を365日（閏年度は366日）とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>研修コース数</li> <li>研修人員</li> </ul>				<p>実させるため、アンケートを実施し、宿泊室設備の迅速な整備等利便性の改善を実施した（満足度：研修施設 98.4%、宿泊施設 95.1%）。加えて外国人も利用できるよう研修施設や宿泊室内の案内標識等に英語の表記を加えた。また、施設利用がなかった3月に通常行えない宿泊室のエアコンやユニットバスの排水溝の掃除等を行った。</p> <p>建物管理等について、施設受付管理、設備整備、警備業務、清掃業務及び管理人業務を着実に実施した。</p>	<p>め、アンケートを実施し、宿泊室設備の迅速な整備等利便性の改善を実施した（満足度：研修施設 98.4%、宿泊施設 95.1%）。加えて外国人にも利用いただけるよう研修施設や宿泊室内の案内標識等に英語の表記を加えた。また、施設利用がなかった3月には、通常は行えない宿泊室のエアコンやユニットバスの排水溝の念入りな掃除等を行い、快適性の向上を図った。</p> <p>宿泊室及び研修室の稼働率については、天災や疫病といった不測の事態の発生による予約キャンセルの影響が響き、目標未達成となったものの、外部利用は利用促進の結果、施設再開当初より大幅に増加しており、施設利用者の満足度も高い水準を維持している。</p> <p>これらの結果を総合的に踏まえ、Cと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>研修の地方開催拡充に関する地方公共団体からのニーズを踏まえ、令和2年度は、地方で開催する研修を大幅に増やすこととなった。これに伴い、相模原事務所研修施設で実施する研修は、令和元年度より8回少ない50回を予定したが、すでに新型コロナウイルス感染拡大の影響により、中止せざるを得ない研修が発生している。また、外部利用についても、予約キャンセルが相次いでおり、稼働率の伸び幅が懸念されるところではあるが、引き続き、外部利用を促進するために、利用者ニーズを細かく分析した周知活動を積極的に行うとともに、利用希望の多い夏休みや春休み期間は研修を他の時期にずらすなどの調整を行う。</p> <p>また、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働きかけを強化する。さらに、研修の申込状況を踏まえ、</p>	
---	--	--	--	---	--	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

					<p>外部利用の可否について当センターウェブサイトにて情報を掲載して、当施設の利用を検討する方の利便性向上に努める。今後も稼働率の向上のために、研修テーマの工夫や受講者ニーズを十分に把握した研修を実施するとともに、「国が指定する研修（指定講座）」の数を増やすなど、地方公共団体が研修に参加しやすくなるようなさまざまな工夫を行う。</p> <p>なお、「市場化テスト」により施設管理業務を委託している民間事業者による周知活動を併用するとともに、快適な施設環境を提供できるよう、民間事業者のノウハウを活用する。</p>	
--	--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【32】									
6	自己収入の拡大・経費の節減								
当該項目の重要度、難易度	—			関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー		行政事業レビューシート 事業番号0038			
2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)	
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価			
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検証し、必要に応じて見直す。宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	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都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。なお、宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	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都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。なお、宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> くらしの豆知識等の令和元年度の発行にあたり、平成30年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を算出し、現行の販売価格と大きく乖離していないことから、令和元年度の販売価格を前年度と同額に据え置いた。  研修受講料について、それぞれに要する経費等に基づき単価を試算したところ、現行の料金が受益者負担として適正であることを確認した。また、令和元年度についても同様に検討し適正であることを確認した。 なお、研修経費の節減のため、令和元年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料については、平成30年度に引き続き共催先の地方公共団体の負担とすることとした。		<評定と根拠> 評定：B 令和元年度は、出版物の販売価格、研修受講料及び相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正であるかどうかの検証結果を踏まえた上で決定した。 なお、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。これらを踏まえ、Bと評価する。  <課題と対応> 令和2年度において、引き続き、出版物の販売価格、研修受講料、宿泊コスト変動など状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。(また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。)		評定	<評定と根拠> <課題と対応>
4. その他参考情報									

第3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報【33】									
	予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画								
当該項目の重要度、難易度	—			関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー		行政事業レビューシート 事業番号0038			
2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)	
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価			
	予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は、別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針) 独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。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。	予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針) 独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。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。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 別紙1から別紙3までのとおり。		<評定と根拠> 評定：B 令和元年度は、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、厳格に行なった。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年度より業務達成基準を採用している(業務の進行状況と運営費交付金の対応関係が明確である活動を除く管理部門の活動については、期間進行基準を採用)。これらを踏まえ、Bと評価する。  <課題と対応> 令和2年度も引き続き、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	<評定と根拠> <課題と対応>
4. その他参考情報									

第4. 短期借入金の限度額

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

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	短期借入金の限度額は、8億円とする。 (理由) 国からの運営費交付金の受け入れ等が3か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。	短期借入金の限度額は、8億円とする。 (理由) 国からの運営費交付金の受け入れ等が3か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：—  <課題と対応> 短期借入金の限度額は、8億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	

4. その他参考情報	

第5. 不要財産又は扶養財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報【35】		
	不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画	
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー 行政事業レビューシート 事業番号 0038

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	なし	なし	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：—  <課題と対応> —	評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	

4. その他参考情報	

第6. 重要な財産の処分等に関する計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報【36】

	重要な財産の処分等に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	評価根拠
	なし	なし	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 計画なし	<評定と根拠> 評定：—  <課題と対応> 令和2年度は、重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	

4. その他参考情報

--

第7. 剰余金の使途

1. 当事務及び事業に関する基本情報【37】

	剰余金の使途		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	評価根拠
	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：—  <課題と対応>—	評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	

4. その他参考情報

--

第8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【38】

1	市場化テストの実施		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

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

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

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

第8. その他業務運営に関する事項

4. その他参考情報

--



第8. その他業務運営に関する事項

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

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

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

第8. その他業務運営に関する事項

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

4. その他参考情報						

第8. その他業務運営に関する事項

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

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価	対応	
「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催や内部通報制度の整備・運用等によるコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的な内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的な内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的な内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。	<指標> — <関連指標> ・内部監査の実施回数 ・コンプライアンス研修実施回数	<主要な業務実績> 令和元年度は、内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点より内部監査においては、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、その指摘事項について、センター内に周知するとともに指摘事項への改善を図った。 内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」において、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、特に重視すべきリスクについて改正・周知を図った。 また、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な対応策を策定するうえに監事に報告を行うとともに、具体的な対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告し、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。 会計部門においては、令和元事業年度財務諸表について会計監査人による監査を行い、財務諸表が適正に表示されている旨の監査報告を受けた。 さらに、内部統制の環境を整備・運用し不断の見直しを行うために、内部統制委員会を開催し、内部統制各部門における内部統制推進状況について把握した。	<評定と根拠> 評定：B 令和元年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。 内部統制委員会、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会の開催並びにコンプライアンス研修を開催した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和2年度も引き続き、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。	<評定と根拠> <評定> B <課題と対応>		

第8. その他業務運営に関する事項

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

4. その他参考情報
------------

第8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【41】

4	商品テスト及び教育研修の新たな取組
当該項目の重要度、難易度	—
関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
「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)に基づき実施する徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな目標等については、中期	「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)に基づき実施する徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな計画等については、中期	・先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。 ・これらの検証・見直しの結果として生じた新たな計画等については、年度計画へ追記する。 ・「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき、「徳島独自の研修」を含む研修を実施する。	<指標> — <関連指標> —	<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。 商品テストにおいては、「錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査—形状から、医薬品だと思いませんか?—」及び「スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策—正しい廃棄で事故を防止!—」をテーマに商品テストのプロジェクトを実施した。 具体的には前年度テーマの「錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査—形状から、医薬品だと思いませんか?—」の公表を行った。また、今年度テーマの「スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策—正しい廃棄で事故を防止!—」については、徳島県の協力のもと、県内のモニターから利用中のスプレー缶を収集する等のフィールド調査を行うとともに、スプレー缶の利用実態を調べるために全国の消費者に対してアンケート調査を実施し、とりまとめた。さらに再現テストを実施し、その結果について公表を行った 研修においては、「徳島独自の研修」を含む	<評定と根拠> 評定：B 令和元年度の「消費者行政新未来創造オフィス」において、商品テスト及び研修事業を実施した。 商品テストにおいては、前年度テーマ「錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査—形状から、医薬品だと思いませんか?—」及び今年度テーマ「スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策—正しい廃棄で事故を防止!—」の公表を行った。取組の成果についての検証・見直しの結果、次年度以降は、必要に応じて、徳島県内を実証フィールドとして活用することとなった。 研修においては「徳島独自の研修」を含む13回の研修を実施した(新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、1回を中止)。 これらを踏まえ、Bと評価する。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第8. その他業務運営に関する事項

目標へ追記する。	計画へ追記する。			13回の研修を実施した(受講者数426人、予定人員834人、充足率51.1%)。 *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回(予定人員30人)を中止とした。	<課題と対応> 令和2年度以降は、商品テストは、必要に応じて徳島県を実証フィールドとして活用を行う。 研修については、徳島県にふさわしい研修を含めて引き続き徳島県内で開催する(令和2年度は6回開催予定)。	
----------	----------	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第9. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【42】									
1	施設及び整備に関する計画								
当該項目の重要度、難易度	-			関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー		行政事業レビューシート 事業番号 0038			
2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)	
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価			
業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	施設・設備に関する計画の見込みはない。	<指標> - <関連指標> -	<主要な業務実績> 該当なし		<評定と根拠> 評定：-  <課題と対応> -		評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	
4. その他参考情報									

第9. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【43】									
2	人事に関する計画								
当該項目の重要度、難易度	-			関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー		行政事業レビューシート 事業番号 0038			
2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)	
地方公共団体との人事交流人数(実績値)	-	1人	0人	0人					
消費者団体での実務体験人数(実績値)	-	1人	1人	1人					
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価			
地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	<指標> - <関連指標> -	<主要な業務実績> 消費者団体での実務体験として、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への職員派遣を行い、毎月1回実務を体験させた。 地方公共団体等との人事交流については、今後実現するために必要となる課題の整理等を行うとともに、地方公共団体へのヒアリングを実施した。		<評定と根拠> 評定：B 令和元年度は、消費者団体での実務体験を実施するとともに、地方公共団体等との人事交流について検討を行った。これらを踏まえ、Bと評価する。  <課題と対応> 令和2年度も引き続き、地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について可能なものを実施する。		評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	
4. その他参考情報									

第9. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【44】

3	中期目標期間を超える債務負担		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	根拠
中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> P I O - N E T 2015 関連機器等コンピュータの賃貸借について、5年間リース契約等を締結している。	<評定と根拠> 評定：—  <課題と対応> 令和2年度以降においても、当期中期目標期間のセンターの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契約を行うことがある。	評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	

4. その他参考情報

--

第9. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【45】

4	積立金の処分に関する事項		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	根拠
前期中期目標期間の最終年度において、独立行政法人通則法第44条第1項に規定する整理を行ってなお積立金があるときは、センター法第43条第1項の規定による内閣総理大臣の承認を受けた金額について、直前の中期計画においてやむを得ない事由により中期目標期間を超える債務負担としている契約、前期中期目標期間中に発生した経過勘定等の損益影響額に係る会計処理等に充てることとする。当該金額を控除して、なお残余があるときは、センター法第43条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。	前期中期目標期間の最終年度において、独立行政法人通則法第44条第1項に規定する整理を行ってなお積立金があるときは、センター法第43条第1項の規定による内閣総理大臣の承認を受けた金額について、直前の中期計画においてやむを得ない事由により中期目標期間を超える債務負担としている契約、前期中期目標期間中に発生した経過勘定等の損益影響額に係る会計処理等に充てることとする。当該金額を控除して、なお残余があるときは、センター法第43条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。		<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：—  <課題と対応> —	評定 <評定と根拠>  <課題と対応>	

4. その他参考情報

--

決算報告書  
(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

別紙1

(単位：円)

区分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費				
	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	
【収入】																					
運営費交付金収入	176,968,000	176,968,000	0		2,357,388,000	2,357,388,000	0		402,013,000	402,013,000	0		373,005,000	373,005,000	0		235,922,000	235,922,000	0		
事業収入等	39,066,000	40,834,325	△ 1,768,325		0	0	0		0	0	0		0	0	0		27,948,000	26,724,018	1,223,982		
収入合計	216,034,000	217,802,325	△ 1,768,325		2,357,388,000	2,357,388,000	0		402,013,000	402,013,000	0		373,005,000	373,005,000	0		263,870,000	262,646,018	1,223,982		
【支出】																					
業務経費	216,034,000	208,512,952	7,521,048		2,357,388,000	1,341,088,511	1,016,299,489	※1	402,013,000	393,655,648	8,357,352		373,005,000	370,063,914	2,941,086		263,870,000	258,295,273	5,574,727		
一般管理費	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		
支出合計	216,034,000	208,512,952	7,521,048		2,357,388,000	1,341,088,511	1,016,299,489		402,013,000	393,655,648	8,357,352		373,005,000	370,063,914	2,941,086		263,870,000	258,295,273	5,574,727		

区分	紛争解決委員会事業経費				適格消費者団体支援経費				法人共通				合計				
	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	
【収入】																	
運営費交付金収入	146,709,000	146,709,000	0		5,825,000	5,825,000	0		479,641,000	479,641,000	0		4,177,471,000	4,177,471,000	0		
事業収入等	0	0	0		0	0	0		35,719,000	32,536,879	3,182,121		102,733,000	100,095,222	2,637,778		
収入合計	146,709,000	146,709,000	0		5,825,000	5,825,000	0		515,360,000	512,177,879	3,182,121		4,280,204,000	4,277,566,222	2,637,778		
【支出】																	
業務経費	146,709,000	138,811,926	7,897,074		5,825,000	5,404,764	420,236		0	0	0		3,764,844,000	2,715,832,988	1,049,011,012	※1	
一般管理費	0	0	0		0	0	0		515,360,000	549,412,777	△ 34,052,777		515,360,000	549,412,777	△ 34,052,777		
支出合計	146,709,000	138,811,926	7,897,074		5,825,000	5,404,764	420,236		515,360,000	549,412,777	△ 34,052,777		4,280,204,000	3,265,245,765	1,014,958,235		

※ 予算額と決算額の差額が生じた理由

- 1 令和元年度予算の一部及び令和元年度補正予算として交付された予算を翌年度に繰り越したため

令和元年度収支計画

別紙2

(単位：円)

区分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費			
	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考
費用の部	217,223,379	306,814,699	△ 89,591,320		2,520,005,473	1,396,401,239	1,123,604,234		403,017,684	517,242,942	△ 114,225,258		390,263,912	597,969,250	△ 207,704,338		264,916,725	358,207,721	△ 93,290,996	
経常費用	217,223,379	201,023,837	16,199,542		2,517,305,417	1,205,790,463	1,311,514,954		403,017,684	402,568,442	449,242		390,263,912	398,611,015	△ 8,347,103		264,916,725	277,320,395	△ 12,403,670	
業務経費	85,137,067	80,462,422	4,674,645		2,026,131,647	700,618,592	1,325,513,055	※5	238,244,170	232,217,924	6,026,246		122,958,833	114,999,855	7,958,978		127,369,724	124,269,811	3,099,913	
一般管理費	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
人件費	130,896,913	100,820,462	30,076,451		178,754,257	166,072,154	12,682,103		163,768,830	149,079,275	14,689,555		250,046,167	229,043,314	21,002,853		136,500,276	125,427,429	11,072,847	
賞与引当金繰入	0	9,718,474	△ 9,718,474	※1	0	14,891,750	△ 14,891,750	※1	0	15,129,652	△ 15,129,652	※1	0	19,272,931	△ 19,272,931	※1	0	12,841,948	△ 12,841,948	※1
退職給付引当金繰入	0	8,833,100	△ 8,833,100	※2	0	11,085,000	△ 11,085,000	※2	0	5,128,300	△ 5,128,300	※2	0	17,892,200	△ 17,892,200	※2	0	14,110,100	△ 14,110,100	※2
減価償却費	1,189,379	1,189,379	0		312,419,513	313,122,997	△ 703,484		1,004,684	1,013,291	△ 8,607		17,258,912	17,402,715	△ 143,803		1,046,725	671,107	375,618	
財務費用	0	0	0		2,700,056	2,706,699	△ 6,643		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
臨時損失	0	105,790,862	△ 105,790,862	※3	0	187,904,147	△ 187,904,147	※3	0	114,674,500	△ 114,674,500	※3	0	199,357,235	△ 199,357,235	※3	0	80,887,326	△ 80,887,326	※3
収益の部	217,223,379	316,659,578	△ 99,436,199		2,523,714,219	1,402,138,581	1,121,575,638		403,017,684	525,600,294	△ 122,582,610		390,263,912	600,909,336	△ 210,645,424		264,916,725	362,689,988	△ 97,773,273	
運営費交付金収益	176,968,000	150,293,438	26,674,562		2,357,388,000	1,021,721,787	1,335,666,213		402,013,000	389,654,551	12,358,449		373,005,000	346,984,255	26,020,745		235,922,000	227,455,499	8,466,501	
自己収入	39,066,000	40,834,325	△ 1,768,325		0	0	0		0	0	0		0	0	0		27,948,000	26,724,018	1,223,982	
資産売却運営費交付金収入	1,189,379	1,189,379	0		166,273,063	166,482,741	△ 209,678		1,004,684	1,013,291	△ 8,607		17,258,912	17,402,715	△ 143,803		1,046,725	671,107	375,618	
資産売却運営費交付金収入	0	0	0		53,156	53,156	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
賞与引当金繰入に係る収益	0	9,718,474	△ 9,718,474		0	14,891,750	△ 14,891,750		0	15,129,652	△ 15,129,652		0	19,272,931	△ 19,272,931		0	12,841,948	△ 12,841,948	
退職給付引当金繰入に係る収益	0	8,833,100	△ 8,833,100		0	11,085,000	△ 11,085,000		0	5,128,300	△ 5,128,300		0	17,892,200	△ 17,892,200		0	14,110,100	△ 14,110,100	
臨時損失	0	105,790,862	△ 105,790,862	※4	0	187,904,147	△ 187,904,147	※4	0	114,674,500	△ 114,674,500	※4	0	199,357,235	△ 199,357,235	※4	0	80,887,326	△ 80,887,326	※4
経常利益又は経常損失(△)	0	9,844,879	△ 9,844,879		3,708,746	5,737,242	△ 2,028,496		0	8,357,352	△ 8,357,352		0	2,941,086	△ 2,941,086		0	4,482,277	△ 4,482,277	
目的独立取得り損	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
当期総利益又は当期総損失	0	9,844,879	△ 9,844,879		3,708,746	5,737,242	△ 2,028,496		0	8,357,352	△ 8,357,352		0	2,941,086	△ 2,941,086		0	4,482,277	△ 4,482,277	

区分	紛争解決委員会事業経費				適格消費者団体支援経費				法人共通				合計			
	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考
費用の部	147,112,168	211,089,130	△ 63,976,962		5,835,000	10,274,925	△ 4,439,925		1,606,250,849	814,383,393	791,867,456		5,554,625,190	4,212,382,399	1,342,242,791	
経常費用	147,112,168	144,279,163	2,833,005		5,835,000	5,954,493	△ 119,493		618,028,601	585,904,866	32,123,735		4,563,702,886	3,221,452,704	1,342,250,182	
業務経費	77,054,682	70,028,485	7,026,197		998,771	626,165	372,606		0	0	0		2,677,894,914	1,323,223,254	1,354,671,660	
一般管理費	0	0	0		0	0	0		223,318,479	248,544,548	△ 25,226,069		223,318,479	248,544,548	△ 25,226,069	
人件費	69,654,318	63,652,174	6,002,144		4,826,229	4,438,000	388,199		186,724,832	259,715,556	△ 72,990,724		1,121,171,822	1,108,248,394	12,923,428	
賞与引当金繰入	0	5,414,016	△ 5,414,016	※1	0	401,950	△ 401,950	※1	86,465,360	19,708,046	66,757,314		86,465,360	97,378,767	△ 10,913,407	
退職給付引当金繰入	0	4,765,400	△ 4,765,400	※2	0	478,346	△ 478,346	※2	106,637,800	16,228,652	90,409,148		106,637,800	78,521,300	28,116,500	
減価償却費	403,168	419,088	△ 15,920		10,000	10,000	0		14,882,130	31,707,864	△ 16,825,734		348,214,511	365,536,441	△ 17,321,930	
財務費用	0	0	0		0	0	0		29,237	29,477	△ 240		2,729,287	2,736,176	△ 6,889	
臨時損失	0	66,809,967	△ 66,809,967	※3	0	4,320,432	△ 4,320,432	※3	988,193,017	228,449,050	759,743,967	※3	988,193,017	988,193,519	△ 502	
収益の部	147,112,168	218,886,205	△ 71,874,037		5,835,000	10,695,161	△ 4,860,161		1,606,251,809	824,456,154	781,795,655		5,558,334,896	4,262,135,307	1,296,199,589	
運営費交付金収益	146,709,000	141,577,732	5,131,267		5,825,000	5,494,431	330,569		375,046,183	496,496,190	△ 121,449,007		4,072,876,183	2,779,657,884	1,293,218,299	
自己収入	0</															

- 1 法人共通を各セグメントに振り替えたため
- 2 法人共通を各セグメントに振り替えたため
- 3 法人共通を各セグメントに振り替えたため
- 4 法人共通を各セグメントに振り替えたため
- 5 次年度に繰り越したため

令和元年度資金計画

別紙3

(単位：円)

区 分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費			
	計画額	実績額	差 額	備考	計画額	実績額	差 額	備考	計画額	実績額	差 額	備考	計画額	実績額	差 額	備考	計画額	実績額	差 額	備考
資金支出	216,034,000	217,802,325	△ 1,768,325		2,357,388,000	3,648,801,000	△ 1,291,413,000		402,013,000	402,013,000	0		373,005,000	373,005,000	0		263,870,000	262,646,018	1,223,982	
業務活動による支出	216,034,000	208,512,952	7,521,048		2,207,585,940	881,968,567	1,325,597,393		402,013,000	393,139,198	8,873,802		373,005,000	361,219,430	11,785,570		263,870,000	258,295,273	5,574,727	
投資活動による支出	0	0	0	※1	0	308,806,091	△ 308,806,091	※1	0	516,450	△ 516,450		0	8,844,484	△ 8,844,484	※1	0	0	0	※1
財務活動による支出	0	0	0		149,802,040	150,293,853	△ 491,813		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
リース債務の返済による支出	0	0	0		149,802,040	150,293,853	△ 491,813		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
翌年度への繰越	0	9,289,373	△ 9,289,373		0	2,307,712,468	△ 2,307,712,468		0	8,357,352	△ 8,357,352		0	2,941,086	△ 2,941,086		0	4,350,745	△ 4,350,745	
資金収入	216,034,000	217,802,325	△ 1,768,325		2,357,388,000	3,648,801,000	△ 1,291,413,000		402,013,000	402,013,000	0		373,005,000	373,005,000	0		263,870,000	262,646,018	1,223,982	
業務活動による収入	216,034,000	217,802,325	△ 1,768,325		2,357,388,000	2,357,388,000	0		402,013,000	402,013,000	0		373,005,000	373,005,000	0		263,870,000	262,646,018	1,223,982	
運営費交付金による収入	176,968,000	176,968,000	0		2,357,388,000	2,357,388,000	0		402,013,000	402,013,000	0		373,005,000	373,005,000	0		235,922,000	235,922,000	0	
自己収入	39,066,000	40,834,325	△ 1,768,325		0	0	0		0	0	0		0	0	0		27,948,000	26,724,018	1,223,982	
投資活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
財務活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
前年度よりの繰越金	0	0	0		0	1,291,413,000	△ 1,291,413,000		0	0	0		0	0	0		0	0	0	

区 分	紛争解決委員会事業経費				適格消費者団体支援経費				法人共通				合計			
	計画額	実績額	差 額	備考	計画額	実績額	差 額	備考	計画額	実績額	差 額	備考	計画額	実績額	差 額	備考
資金支出	146,709,000	146,709,000	0		5,825,000	5,825,000	0		515,360,000	1,759,419,879	△ 1,244,059,879		4,280,204,000	6,816,221,222	△ 2,536,017,222	
業務活動による支出	146,709,000	138,525,926	8,183,074		5,825,000	5,404,764	420,236		514,667,359	539,962,924	△ 25,295,565		4,129,709,319	2,787,049,034	1,342,660,285	
投資活動による支出	0	286,000	△ 286,000		0	0	0		0	1,208,750,774	△ 1,208,750,774	※1, ※2	0	1,527,203,799	△ 1,527,203,799	
財務活動による支出	0	0	0		0	0	0		692,641	699,079	△ 6,438		150,494,681	150,992,932	△ 498,251	
リース債務の返済による支出	0	0	0		0	0	0		692,641	699,079	△ 6,438		150,494,681	150,992,932	△ 498,251	
翌年度への繰越	0	7,897,074	△ 7,897,074		0	420,236	△ 420,236		0	10,007,102	△ 10,007,102		0	2,350,975,457	△ 2,350,975,457	
資金収入	146,709,000	146,709,000	0		5,825,000	5,825,000	0		515,360,000	1,759,419,879	△ 1,244,059,879		4,280,204,000	6,816,221,222	△ 2,536,017,222	
業務活動による収入	146,709,000	146,709,000	0		5,825,000	5,825,000	0		515,360,000	512,177,879	3,182,121		4,280,204,000	4,277,566,222	2,637,778	
運営費交付金による収入	146,709,000	146,709,000	0		5,825,000	5,825,000	0		479,641,000	479,641,000	0		4,177,471,000	4,177,471,000	0	
自己収入	0	0	0		0	0	0		35,719,000	32,536,879	3,182,121		102,733,000	100,095,222	2,637,778	
投資活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	1,200,000,000	△ 1,200,000,000	※3	0	1,200,000,000	△ 1,200,000,000	
財務活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
前年度よりの繰越金	0	0	0		0	0	0		0	47,242,000	△ 47,242,000		0	1,338,655,000	△ 1,338,655,000	

※ 計画額と実績額の差額が生じた理由

- 1 有利固定資産の取得のため
- 2 定期預金の預入れ
- 3 定期預金の払戻し