

独立行政法人国民生活センター

第4期中期目標期間見込業務実績

令和4年(2022年)6月

独立行政法人 国民生活センター

1

第4期中期目標期間見込業務実績総括表

	年度評価					中期目標期間 見込 評価	項目別 課書No.	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				
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. 広報事業	—	B	B	B	B		3		
(1) 国民への情報提供	B	B	B	B	B		【1】	5	
(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供	B	B	B	B	B		【2】	13	
2. 情報収集・分析事業	—	B	B	B	B			19	
(1) P I O-N E T等の刷新、利用承認等	B	O	B	O	B	O	【3】	21	
(2) 関係機関への情報提供及び情報交換	B	B	B	B	B		【4】	27	
3. 相談事業	—	B	B	B	B			33	
(1) 苦情相談	B	B	A	B	B		【5】	36	
(2) 国民への情報提供	B	B	B	A	B		【6】	43	
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B	B	B	B		【7】	47	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	B	B	B	B	B		【8】	51	
(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	B	B	B		【9】	53	
4. 商品テスト事業	—	B	B	A	B			55	
(1) 商品テストの実施	B	B	B	B	B		【10】	57	
(2) 国民への情報提供	B	A	A	A	A		【11】	63	
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B	B	A	B		【12】	67	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	A	B	B	A	A		【13】	73	
5. 教育研修事業	—	B	B	B	B			77	
(1) 実務能力向上のための研修	B	B	B	A	A		【14】	79	
(2) 消費者教育推進のための研修	B	A	B	B	B		【15】	85	
(3) 試験業務	B	B	B	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	B	B	B		【17】	97	
(5) 教育研修の合理化と経費の節減	B	B	B	B	B		【18】	101	
6. 裁判外紛争解決手続(ADR)事業	—	B	B	B	B			103	
(1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善	B	B	A	A	A		【19】	105	
(2) ADR結果の相談業務等への活用推進	B	B	B	B	B		【20】	109	
(3) 和解内容の履行確保	B	B	B	B	B		【21】	111	
(4) 消費者裁判手続特例法への対応	B	B	B	B	B		【22】	113	
(5) 国民への情報提供	B	B	B	B	B		【23】	115	
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	—	B	B	B	B			117	
(1) 特定適格消費者団体との連携、協力	B	B	B	B	B		【24】	119	
(2) 立担保期限の遵守	—	B	B	—	B		【25】	121	
(3) 立担保事業の適切な管理、求償	—	—	B	B	B		【26】	123	

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. 一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費の削減	B	B	B	B	B		【27】	125	
2. 総人件費の削減	B	B	B	B	B		【28】	131	
3. 適正な給与水準の維持	B	B	B	B	B		【29】	133	
4. 適正な入札・契約の実施	C	B	B	B	B		【30】	135	
5. 保有資産の有効活用	B	C	B	B	B		【31】	139	
6. 自己収入の拡大・経費の節減	B	B	B	B	B		【32】	143	
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	B	B	B		【33】	145	
第4 短期借入金の限度額	—	—	—	—	—		【34】	146	
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】	147	
第6 重要な財産の処分等に関する計画	—	—	—	—	—		【36】	148	
第7 剰余金の使途	—	—	—	—	—		【37】	149	
第8 その他業務運営に関する事項									
1. 市場化テストの実施	B	B	B	B	B		【38】	151	
2. 情報セキュリティ対策	B	B	B	B	B		【39】	153	
3. 内部統制の充実・強化	B	B	B	B	B		【40】	155	
4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組	B	B	B	B	B		【41】	157	
第9 その他主務省令で定める業務運営に関する事項									
1. 施設及び整備に関する計画	—	—	—	—	—		【42】	159	
2. 人事に関する計画	B	B	B	B	B		【43】	160	
3. 中期目標期間を超える債務負担	—	—	—	—	—		【44】	161	
4. 積立金の処分に関する事項	B	—	—	—	—		【45】	162	

※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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(3)②	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易	-		関連する政策評価・行政事 行政事業レビューシート 事業番号 0038

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	202,183	226,344
									決算額(千円)	187,020	208,513	195,112	221,712
									経常費用(千円)	186,168	201,024	204,078	198,688
									経常損益(千円)	16,087	9,845	14,819	12,979
									行政コスト (千円)	164,581 (※)	306,820	204,083	198,690
									従事人員数	13	13	14	12

(※) 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	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価		
		業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)		
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> 各項目記載の通り。	評定	<評定に至った理由>	評定	<今後の課題> <その他事項>

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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(3)②	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第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	56回	61回		予算額(千円)	199,432	216,034	202,183	226,344	
テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)放送回数	—	53回	40回	54回	41回	46回		決算額(千円)	187,020	208,513	195,112	221,712	
ウェブ版「国民生活」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	4.6	4.6		経常費用(千円)	186,168	201,024	204,078	198,688	
「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	4.8	4.8		経常損益(千円)	16,087	9,845	14,819	12,979	
記者説明会開催回数	—	19回	19回	23回	17回	22回		行政コスト(千円)	164,581 (※)	306,820	204,083	198,690	
地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)	—	216回	493回	172回	313回	402回		従事人員数	13	13	14	12	
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	6,064,712件	5,083,684件							
ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子の配布部数	—	1,195部	1,245部	1,270部	1,270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	178,322部	195,422部							
録音図書「デジタルくらしの豆知識」作成部数	—	1,200部	1,270部	1,310部	1,310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	27回	29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	723件	659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	725件	608件							
災害等関連情報の提供件数	—	—	17件	46件	56件	31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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価						
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)				
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、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じて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(平成28年度実績:68回) ・テレビ・ラジオ(N	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、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じて情報提供を時宜に応じて積極的に行い、新聞掲載回数やテレビ・ラジオでの放送回数の維持向上に努める。 平. 記者説明会によるマスメディアを通じた広	<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) ・「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	<主要な業務実績> ① 報道機関等を通じた情報提供 イ 記者説明会によるマスメディアを通じた広報 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染防止対策から、記者説明会の開催を若干自粛したが、それ以外の年度は、積極的に開催を行った。また、ウェブサイト上で公表を行い記者への通知を行う「ホームページ公表」も、機動的な情報提供の手段として、また、記者説明会の代替手法としても活用を行った。	<評定と根拠> 評定:B ① 報道機関等を通じた情報提供 ・令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、各年度ともほぼ20回以上の記者説明会の開催を行った。また、加えてウェブサイト上で公表を行い記者への通知を行う「ホームページ公表」も適宜行い、報道機関等へ積極的に情報提供を行った。 ・Facebook、Twitter、LINEでの情報発信を定着	評定	評定	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	評定	評定		

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>HK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】国民への情報提供を広く行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じた広報が極めて有効であるが、当該報道に接した読者や視聴者の数を正確に捉えることは困難であることから、新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)の掲載回数、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)の放送回数を目標とし、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者説明会開催回数(平成28年度実績:19回) 地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績:216回) <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、ウェブページ、ホームページ、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</p>	<p>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た広報が極めて有効であることから、機動的に記者会見を開催し、情報提供の充実を図る。</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、ウェブページ上で迅速かつ的確な公表を行い、情報提供の充実を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者説明会開催回数(平成28年度実績:19回) 地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績:216回) <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、ウェブページ、ホームページ、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><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 記者説明会開催回数(平成28年度実績:19回) 地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績:216回) ② ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数(平成28年度実績:5,550,235件) ウェブ版「国民生活」印刷した簡易冊子版の配布部数(平成28年度実績:1,195部) 「くらしの豆知識」販売部数(平成28年度実績:245,970部) 録音図書「デジ版くらしの豆知識」作成部数(平成28年度実績:1,200部) 相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数(平成28年度実績:24回) ③ 消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数(平成28年度実績:571件) 他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数(平成28年度実績:1,190件) ④ 災害等関連情報の提供件数 	<p>Facebook、Twitterを本格的に活用し、令和2年5月よりLINEの利用も開始し、SNSでの情報発信が定着した。</p> <p>SNSでは、発表情報はもちろんのこと、災害や突発的な事項、社会的に関心の高い事項に関連した既存情報を活用し頻りに発信した。特に新型コロナウイルス感染症や災害発生後の悪質商法などの情報発信に有効活用できた。</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ページでの公表(ホームページ公表)や、定期公表物の掲載を著実にいった。</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"> ホームページ <p>平成30年度にウェブサイトのリニューアルを行い、平成30年11月から新デザインのウェブサイトを公開した。リニューアルでは、主にスマートフォンでも閲覧しやす</p>	<p>させ、発表情報はもちろんのこと、時節や緊急時などに応じて既存の情報を活用し情報提供に生かした。</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"> 平成30年度にウェブサイトのリニューアルを行った。リニューアルでは、主にスマートフォンでも閲覧しやす <p>リニューアルに伴い、令和元年度は記事の掲載期間を見直し、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の改善を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者問題の専門情報誌として、毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、各年度とも年間12本をウェブサイトに着実に掲載した(令和2年度のみ11本)。毎年度末に読者アンケートを実施し、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を次年度の誌面に反映させた。 相談情報や商品テスト情報を活用し「見守り新鮮情報」を年間27回～29回発行した。また、時宜に応じて既存の発行物をSNSで紹介するなど積極的に活用し、広く国民に必要な情報が行き渡るよう取り組んだ。 	<p>閲覧しやすいうように改良するとともに、主要な情報が探しやすいうようにデザインや配置等を改善した。</p> <p>リニューアル後の令和元年度以降は、課題となっていた表記や見せ方のばらつきを修正を順次行い、改善を継続した。</p> <p>また、令和元年度に記事の掲載期間を見直しルールを策定し、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、記載記事の整理を開始した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」 毎年度、消費者問題の専門情報誌として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページに掲載した(令和2年度のみ新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言の影響で11本) 令和元年度末に、記事の掲載期限を見直し、当該年度及び過去3年とした。記事掲載の短縮による全記事への総アクセス数は特段の影響はなかった。 毎年度末に読者アンケートを実施し、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を次年度の誌面に反映した。 見守り新鮮情報 相談情報や商品テスト情報を活用し「見守り新鮮情報」を年間27回～29回発行した。また、時宜に応じて既存の発行物をSNSで紹介するなど積極的に活用し、広く国民に必要な情報が行き渡るよう取り組んだ。 <p>ロ. 出版物</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」 毎年度、消費者問題の専門情報誌として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページに掲載した(令和2年度のみ新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言の影響で11本) 令和元年度末に、記事の掲載期限を見直し、当該年度及び過去3年とした。記事掲載の短縮による全記事への総アクセス数は特段の影響はなかった。 毎年度末に読者アンケートを実施し、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を次年度の誌面に反映した。 見守り新鮮情報 相談情報や商品テスト情報を活用し「見守り新鮮情報」を年間27回～29回発行した。また、時宜に応じて既存の発行物をSNSで紹介するなど積極的に活用し、広く国民に必要な情報が行き渡るよう取り組んだ。 	<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や他省庁が行った注意喚起情報を随時紹介した。</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や他省庁が行った注意喚起情報を随時紹介した。</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>的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブページ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「デジ版くらしの豆知識」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ページへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績:平均4.5) 「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上 <p>【目標水準の考え方】毎月発行するウェブ版「国民生活」を著実にウェブページに掲載し、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</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」をウェブページに掲載する。</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ページへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。</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」を発行するとともに販売推進(無料の視覚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"> ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績:平均4.5) 「くらしの豆知識」購 	<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や他省庁が行った注意喚起情報を随時紹介した。</p>	<p>閲覧しやすいうように改良するとともに、主要な情報が探しやすいうようにデザインや配置等を改善した。</p> <p>リニューアル後の令和元年度以降は、課題となっていた表記や見せ方のばらつきを修正を順次行い、改善を継続した。</p> <p>また、令和元年度に記事の掲載期間を見直しルールを策定し、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、記載記事の整理を開始した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」 毎年度、消費者問題の専門情報誌として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページに掲載した(令和2年度のみ新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言の影響で11本) 令和元年度末に、記事の掲載期限を見直し、当該年度及び過去3年とした。記事掲載の短縮による全記事への総アクセス数は特段の影響はなかった。 毎年度末に読者アンケートを実施し、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を次年度の誌面に反映した。 見守り新鮮情報 相談情報や商品テスト情報を活用し「見守り新鮮情報」を年間27回～29回発行した。また、時宜に応じて既存の発行物をSNSで紹介するなど積極的に活用し、広く国民に必要な情報が行き渡るよう取り組んだ。 <p>ロ. 出版物</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」 毎年度、消費者問題の専門情報誌として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページに掲載した(令和2年度のみ新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言の影響で11本) 令和元年度末に、記事の掲載期限を見直し、当該年度及び過去3年とした。記事掲載の短縮による全記事への総アクセス数は特段の影響はなかった。 毎年度末に読者アンケートを実施し、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を次年度の誌面に反映した。 見守り新鮮情報 相談情報や商品テスト情報を活用し「見守り新鮮情報」を年間27回～29回発行した。また、時宜に応じて既存の発行物をSNSで紹介するなど積極的に活用し、広く国民に必要な情報が行き渡るよう取り組んだ。 	<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や他省庁が行った注意喚起情報を随時紹介した。</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や他省庁が行った注意喚起情報を随時紹介した。</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や他省庁が行った注意喚起情報を随時紹介した。</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や他省庁が行った注意喚起情報を随時紹介した。</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>に盛り込み、5段階評価で平均4以上の読者評価が得られることを目標とする。「くらしの豆知識」についても、アンケートにおいて購入者の満足度を測る項目を盛り込み、5段階評価で平均4以上の購入者評価が得られることを目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数 (平成28年度実績: 5,550,235件) ・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数 (平成28年度実績: 1,195部) ・「くらしの豆知識」販売部数 (平成28年度実績: 245,970部) ・録音図書「デジ版くらしの豆知識」作成部数 (平成28年度実績: 1,200部) ・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数 (平成28年度実績: 24回) 	<p>入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数 (平成28年度実績: 5,550,235件) ・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数 (平成28年度実績: 1,195部) ・「くらしの豆知識」販売部数 (平成28年度実績: 245,970部) ・録音図書「デジ版くらしの豆知識」作成部数 (平成28年度実績: 1,200部) ・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数 (平成28年度実績: 24回) 		<p>・ウェブ版「国民生活」</p> <p>毎年度、消費者問題の専門情報誌として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ウェブサイトに掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子版を各地消費生活センター、消費者団体等へ配布した。</p> <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毎年実施し、満足度について5段階評価で「4.5」～「4.6」を維持した。</p> <p>・くらしの豆知識</p> <p>毎年度「くらしの豆知識」を発行した。2020年版からは令和4年4月の成年年齢引き下げに向けて、特集を2本立てとし、1本は18歳前後の若者に向けた内容を組んだ。</p> <p>2020年版:「ひとり立ちを応援!消費生活ナビ」「災害に備える」</p> <p>2021年版:「トラブル回避!お金の知恵袋」「18歳からの消費生活」</p> <p>2022年版:「18歳のひとり立ちナビ」「撃退!ネットトラブル」</p> <p>2018年版からは、色覚障がい者を含め、より多くの人に見やすい配色の誌面とするため、NPO法人カラーユニバーサル機構の「CUD(カラーユニバーサルデザイン)マーク」の認証を毎年取得している。</p> <p>また、毎年度、デジ版を作成し、CDを全国の消費生活センター及び点字図書館等へ配布するとともに令和3年度からは、国立国</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>自然災害発生時や新型コロナウイルス感染症他の緊急時等に、関連する情報の周知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)や既存の見守り新鮮情報や子どもサポート情報、動画等をSNSで素早く発信を行うなどし、適時適切に提供した。</p> <p>これらを踏まれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、各業務を行う。</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>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"> ・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績: 571件) ・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績: 1,190件) <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情報提供」の充実</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・ネットワーキング・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"> ・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績: 571件) ・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績: 1,190件) <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>会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。</p> <p>当センターを通じた注文実績のある購入者に毎年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」～「4.8」を維持した。</p> <p>販売ルートの新規開拓を行い、令和元年度から電子書籍の取扱サイトでの販売を開始し、令和3年度で14サイトとなった。</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や他省庁が行った注意喚起情報を紹介した。</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> <p>大雨・台風・地震・大雪などの自然災害発生時、新型コロナウイルス感染症、鳥インフルエンザや豚熱(CSF)の発生、子どもの事故の発生に際し、関連する情報の周知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)や既存の見守り新鮮情報や子どもサポート情</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>を求めているほか、重大事故を始め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>【関連指標】 ・災害等関連情報の提供件数</p>		<p>報、動画等をSNSで再発信を行うなどし、適時適切に提供した。</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」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」 施策番号I（3）②	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第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
「見守り新鮮情報」メールマガジン	—	21,873人	22,696人	22,886人	22,960人	23,092人	
情報提供を実施した支援機関数	—	—	53機関	53機関	53機関	53機関	
「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数	—	28回	29回	29回	27回	29回	
録音図書「デザイン一版くらしの豆知識」作成部数	—	1,200部	1,270部	1,310部	1,310部	1,310部	
ウェブサイトにおける専用ページの更新回数	—	—	10回	10回	20回	12回	
ウェブ版国民生活における取組の紹介回数	—	—	11回	12回	11回	12回	
展示スペース等における展示内容の更新回数	—	—	29回	21回	25回	28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	26回	29回	
							予算額（千円）
							決算額（千円）
							経常費用（千円）
							経常損益（千円）
							行政コスト（千円）
							従事人員数

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)
<p>「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。</p> <p>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、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようするため、「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」(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經由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動に努める。</p>	<p>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行うほか、新たに消費者庁と連携し、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經由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動に努める。</p>	<p><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</p> <p><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「デザイン一版くらしの豆知識」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 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）</p>	<p><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」の登録者数はわずかながら増加した。 ・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」の構成員及び地方公共団体に対して「見守り新鮮情報」を毎回送付した。 ・支援機関やその構成員に対する情報提供の有効な方策を検討するため、平成30年度は「見守り新鮮情報」の活用実績のある、高齢者・障害者等の支援機関6機関とコンタクトを取り、ヒアリング等を実施した。 令和元年度は、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のアンケート調査を実施し、実態把握を行った。 令和2年度は、消費生活センターの協力を得てコンタクトの取れた支援機関2団体及び高齢者の集まりにおいてヒアリング等を実施した。 令和3年度は、広報を受けた高齢者等の反応を把握するため、見守り新鮮情報の読者を対象としてアンケート調査を行った。アンケート調査では、65歳以上と65歳未満の読者の利用実態や意見・感想等を比較するなどした。</p>	<p><評定と根拠> 評定：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」の登録者数はわずかながら増加した。 ・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」の構成員及び地方公共団体に対して「見守り新鮮情報」を毎回送付するなど、適宜情報提供を行った。 ・支援機関やその構成員に対する情報提供の有効な方策を検討するため、支援団体や現場に近い職員、また、実際に高齢者へのヒアリング等を行ったが、支援機関との連携を取ることは組織の違いが大きすぎて難しいことを実感した。しかし、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のアンケート調査からは、高齢者等の支援団体等へ消費者行政担当を經由して見守り新鮮情報を提供している自治体が60%以上あることが分かった。 一方、広報を受けた高齢者等の反応を把握するため、見守り新鮮情報の読者を対象としてアンケート調査を行った。結果、見守り新鮮情報の読者の約64%が65歳以上であったことから、65歳以上と65歳未満の読者の利用実態や意見・感想等を比較するデータを取得することができた。</p>	<p>評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項></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。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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「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 <p>【目標水準の考え方】</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、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</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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「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 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「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「デジ版くらしの豆知識」作成部数(平成28年度実績: 1,200部) 	<ul style="list-style-type: none"> くらしの豆知識のデジタル版を作成し、CDを全国の消費生活センター及び点字図書館等へ配布するとともに令和3年度からは、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。 多様な消費者への対応の一環として、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を令和元年度から作成し、全国の消費生活センターへ案内するとともにウェブサイトへも掲載した。 <p>令和元年度: 「賃貸住宅の退去トラブルに注意！」(8言語: 英語、中国語: 繁体字、簡体字、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、日本語)</p> <p>令和2年度: 「1回だけ『お試し』と思ったら…定期購入のトラブルに注意！」(9言語: タガログ語を追加)</p> <p>令和3年度: 「中古車を購入するときに知っておきたいポイント」(9言語)</p>	<ul style="list-style-type: none"> くらしの豆知識のデジタル版を毎年作成し、CDを全国の消費生活センター及び点字図書館等へ配布するとともに令和3年度からは、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。 多様な消費者への対応の一環として、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を令和元年度から作成し、全国の消費生活センターへ案内するとともにウェブサイトへも掲載した。 <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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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を年間12回着実に掲載した。 ウェブサイトで、消費者教育用教材や消費生活センターの取組紹介の更新を適宜行うとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等において展示物やデジタルサイネージのコンテンツの更新等を随時行った。 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。 <p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」の発行において、毎年度9割以上をPIO-NET情報を活用したテーマを採用した。 成年年齢引き下げに向けて、18歳前後の若者に直接情報を届ける試みを令和元
---	--	---	---

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>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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「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「デジ版くらしの豆知識」作成部数(平成28年度実績: 1,200部) <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</p> <p>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提供を行うため、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</p>	<p>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提供を行うため、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</p>	<p>年度から3年に渡り行い、手法の違いによる効果について一定の感触を得た。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、各業務を行う。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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を年間12回掲載した(令和2年度のみ新型コロナウイルス感染症の影響で11回) ウェブサイトで、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適宜行うとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等において展示物やデジタルサイネージのコ 	<p>年度から3年に渡り行い、手法の違いによる効果について一定の感触を得た。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、各業務を行う。</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>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・ネットワーク・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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>③ 消費生活相談事例等の消費者教育への活用</p> <p>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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>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・ネットワーク・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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>③ 消費生活相談事例等の消費者教育への活用</p> <p>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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>メンテナンスの更新等を随時行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>③ 消費生活相談事例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」の発行において、9割以上をPIO-NET情報を活用したテーマを採用した。 成年年齢引き下げに向けて、18歳前後の若者に直接情報を届ける試みを令和元年度から3年に渡り行った。 令和元年度：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。 令和2年度：10代女子をターゲットとしたウェブメディア「HARUHARU」に記事を3本掲載。 令和3年度：消費者が巻き込まれやすい消費者トラブルについてのショートムービー型啓発動画を 			
---	--	--	---	--	--	--

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>TikTokで3本広告配信するとともに、学習管理SNS「Studyplus」にタイアップ記事を掲載。</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」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」施策番号I（4）①、I（4）⑧、V（3）⑦	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易	—	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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	1,825,431	1,262,636
									決算額（千円）	989,960	1,341,089	1,610,149	3,096,290
									経常費用（千円）	1,150,304	1,208,497	1,255,729	2,231,384
									経常損益（千円）	17,896	5,737	24,066	△24,688
									行政コスト （千円）	1,096,519 （※）	1,396,404	1,255,747	2,231,397
									従事人員数	22	20	24	22

（※）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	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価		
		業務実績	自己評価	（見込評価）		（期間実施評価）	
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) P I O-N E T等の刷新、利用承認等【BQ】 (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> 各項目記載の通り。	評定	<評定に至った理由>	評定	
					<今後の課題>		<その他事項>

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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(4)⑧、V(3)⑦	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	重要度:「高」登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。 難易度:「高」第3期中期目標期間における短縮努力により目標(消費生活センター等10日以内、センター5日以内)の登録日数をすでに大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑みた目標として定めているため。	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	6.5日	6.7日		予算額(千円)	2,298,115	2,357,388	1,825,431	1,262,636
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	3.9日	3.9日		決算額(千円)	989,960	1,341,089	1,610,149	3,096,290
P I O - N E T利用承認件数	-	39	12	8	6	19		経常費用(千円)	1,150,304	1,208,497	1,255,729	2,231,384
								経常損益(千円)	17,896	5,737	24,066	△24,688
								行政コスト(千円)	1,096,519(※)	1,396,404	1,255,747	2,231,397
								従事人員数	22	20	24	22

(※)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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)			
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システム(P I O - N E T)」		<指標> ① 全国消費生活センター等に	<主要な業務実績> ① P I O - N E Tの刷新 令和2年度中のP I O - N E T刷	<評定と根拠> 評定: B	評定	<評定に至った理由>		評定	

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>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。</p> <p>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。</p> <p>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連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。)</p> <p>【指標】 ・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) ・センター受付相談の登録日数4日以内(平成28年度実績:</p>	<p>における登録日数7日以内(平成28年度実績:7.0日) ・センター受付相談の登録日数4日以内(平成28年度実績:4.3日)</p> <p><関連指標> ② ・P I O - N E T利用承認件数(平成28年度実績:39件)</p> <p>新を目標として、システム改修の基本方針を策定するため、平成30年5月より、外部有識者による「P I O - N E T刷新検討会」を開催し消費生活相談業務の負担軽減や効率化、データの精度向上及びセキュリティ強化等について検討を行い、システム改修の基本方針を策定した。基本方針を踏まえ令和元年7月より、次期P I O - N E Tシステムに係る各種構築・運用・保守事業者を選定し、構築・設計作業を開始したところ、新型コロナウイルスの感染拡大及びそれに伴う緊急事態宣言の発出の影響を受け、P I O - N E T刷新時期を6か月延期し令和3年9月とすることを、令和2年5月に決定した。延期の主な理由は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の消費生活センターに配備するP I O - N E T専用端末等について、当初のスケジュールどおりに調達できないおそれが生じた。 ・外出自粛等、人の行動範囲が制約され、ネットワーク回線敷設作業等を含む構築作業を当初のスケジュールどおりに実施することが困難となった。 <p>刷新時期の延期に伴い、構築計画全体の引き直し等を行い、延期後の計画に基づきシステムを構築し、令和3年9月にP I O - N E T2020を稼働した。</p> <p>P I O - N E T2020においては、消費生活相談の現場における負担軽減や業務の効率化、また、データ精度の向上のため、新たに事業者名の名寄せ機能を実装した。さらに、セキュリティ強化及びBCP対策として、データの遠隔地保管も実現した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国消費生活情報ネット 	<p>① P I O - N E Tの刷新 令和3年3月に稼働する予定でP I O - N E T刷新を行っていたが、新型コロナウイルス感染症の蔓延及びそれに伴う緊急事態宣言の発出を受けて令和2年5月に刷新時期を令和3年9月に延期したが、延期決定後は予定どおり令和3年9月にP I O - N E T2020を稼働した。P I O - N E T2020においては、消費生活相談の現場における負担軽減や業務の効率化、また、データ精度の向上のため、新たに事業者名の名寄せ機能を実装した。さらに、セキュリティ強化及びBCP対策として、データの遠隔地保管も実現した。</p> <p>P I O - N E T刷新と並行し、消費生活相談のデジタル化及びP I O - N E T改革に向け、外部有識者を交えて検討会を開催し、中間的とりまとめを公表した。また、AI技術や自然言語分析技術等を活用した相談データの解析手法等の有効性や実現可能性の検証を開始した。</p> <p>また、BCP対策の一環として、職場外において相談業務等を継続する環境整備のため、リモート接続環境を構築した。</p> <p>・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。その結果、平成28年度の登録日数は7.0日であったが、令和3年度の登録日数は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付部署とデータ管理部署の連携を緊密にし、相談受</p>	<p><今後の課題> <その他事項></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>4.3日)</p> <p>【目標水準の考え方】 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PIO-NE Tのシステム改良等を行った結果、従来全国平均で30～40日程度であった登録日数が、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>【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。</p> <p>【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</p>	<p>活用した機能の導入等に活用する。</p> <p>さらに、令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外からPIO-NE Tに接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新（DX）に関する取組に活用するとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるような基本インフラの強靱化に活用する。</p> <p>加えて、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援等の取組に活用する。</p> <p>消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からPIO-NE 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</p>	<p>ークシステム（PIO-NE T）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等（約1,300箇所、専用端末約3,400台：令和4年4月現在）をオンラインネットワークで結び、消費生活相談情報を収集・蓄積している。</p> <p>消費生活相談のデジタル化及び次期PIO-NE T改革に向けて学識経験者、実務家、相談現場の有識者等から意見を聴取することを目的として「消費生活相談アドバイザーボード」を消費者庁との共催により開催した（11回）。令和3年9月には「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。また、AI技術や自然言語分析技術等を活用した相談データの解析手法等の有効性や実現可能性を検証中である。</p> <p>また、BCP対策の一環として、職場外において業務を継続する環境整備のため、リモート接続環境を構築し、リモート端末を配備した。</p> <p>・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。その結果、平成28年度の登録日数は7.0日であったが、令和3年度の登録日数は6.7日となった。センター受付相談の登録日数については、センター内の相談受け付け部署とデータ管理部署の連携を緊密にし、相談受付後のデータ処理時間を短くするための取組を行った。その結果、平成28年度の登録日数は4.3日であった</p>	<p>付後のデータ処理時間を短くするための取組を行った。その結果、平成28年度の登録日数は4.3日であったが、令和3年度の登録日数は3.9日となった。</p> <p>② PIO-NE Tの利用承認 平成30年度～令和3年度中に計45件の新規利用申請を承認し、かつ、新規利用を開始した拠点での円滑な利用のための情報提供等を実施した。地方公共団体によるLGMAN経由でのPIO-NE Tの利用拠点は、現在、440拠点となっている（令和4年3月末時点）。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 令和4年度においても消費者庁での利用状況を踏まえて、登録、更新及び分析作業の効率化のための課題整理をして円滑な運営を行う。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> ① PIO-NE Tの刷新 引き続き、PIO-NE T2020の安定稼働に努める。また、消費生活相談のデジタル化及びPIO-NE T改革における次期システムの構築に向けて具体的な方針等を更に検討する。</p> <p>・登録日数短縮のための取組 令和4年度以降も引き続き、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とするなどして、登録日数の更なる短縮に向けた取組を行う。</p> <p>② PIO-NE Tの利用承認</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>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と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 PIO-NE Tの利用承認 地方公共団体からの要望を踏まえ、PIO-NE Tの利用承認を適切に実施する。</p> <p>【関連指標】 ・PIO-NE T利用承認件数（平成28年度実績：39件）</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 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>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>【指標】 ・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） ・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）</p> <p>② PIO-NE Tの利用承認 地方公共団体からの要望を踏まえ、PIO-NE Tの利用承認を適切に実施する。</p> <p>【関連指標】 ・PIO-NE T利用承認件数（平成28年度実績：39件）</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースと連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>が、令和3年度の登録日数は3.9日となった。</p> <p>② PIO-NE Tの利用承認 地方公共団体によるLGMAN経由でのPIO-NE T新規利用申請を随時受け付け、適切に承認した（平成30年度12件、令和元年度8件、令和2年度6件、令和3年度19件）。また、新規利用を開始した拠点について、円滑に利用を開始できるよう、各拠点の担当者にはPIO-NE T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。なお、LGMAN経由でのPIO-NE T新規利用については、平成27年度末に新規受付開始した直後の平成28年度、平成29年度は利用申請が集中していたが、その後は安定した申請となっている。</p> <p>なお、地方公共団体によるLGMAN経由でのPIO-NE Tの利用拠点は、現在、440拠点となっている（令和4年3月末時点）。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースを適切に運営するため、平成30年度には、消費者庁での利用状況を踏まえて、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い、検</p>	<p>引き続き、令和4年度も地方公共団体からの要望を踏まえ、PIO-NE 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 引き続き、令和4年度においても消費者庁と連携し、適切な運営を実施する。</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>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、円滑な運営を行った。</p> <p>令和元年度には、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、翌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>令和2年度には、消費者庁とシステム更新に関する調整や要件定義等を実施し、スケジュールどおりシステム更新を行った。また、消費者庁と新システムのドメイン名の変更や国民向けサイトのスマートフォン対応を検討し、それぞれ対応した。</p> <p>令和3年度には、消費者庁でのデータ登録、更新及び分析作業の効率化のための課題を整理し、結果をシステムに反映し、システム上での公開内容の変更についても対応方法の検討を行った。また、PI0-NET2020とのデータ連携をスケジュールどおり実施した。</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

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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(4)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
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	7,209人	8,506人		予算額(千円)	2,298,115	2,357,388	1,825,431	1,262,636	
「PIO-NETつうしん」発行回数	—	13回	12回	12回	13回	13回		決算額(千円)	989,960	1,341,089	1,610,149	3,096,290	
PIO-NETに関する事務連絡発出回数	—	26回	16回	17回	9回	18回		経常費用(千円)	1,150,304	1,208,497	1,255,729	2,231,384	
PIO-NET刷新に関する資料等発行回数	—	16回	4回	6回	12回	19回		経常損益(千円)	17,896	5,737	24,066	△24,688	
「早期警戒指標」発行回数	—	12回	12回	12回	12回	12回		行政コスト(千円) (※)	1,096,519	1,396,404	1,255,747	2,231,397	
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	83.9万回	85.3万回		従事人員数	22	20	24	22	
情報提供依頼への対応件数	—	1,894件	1,051件	1,040件	1,226件	1,035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	481件	529件							
警察	—	277件	131件	150件	134件	134件							
裁判所	—	12件	10件	5件	6件	5件							
弁護士会	—	286件	290件	266件	236件	270件							
適格消費者団体	—	59件	93件	85件	102件	117件							
センター法第40条第1項	—	1件	2件	1件	1件	3件							
その他	—	9件	3件	0件	2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	123件	117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	23団体	26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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					評定	(期間実施評価)
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	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るとともに、同機能の	<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つうしん」発行回数(平成28年度実績:13回) ・PIO-NETに関する事務	<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-NETの「早期警戒指標」出力機能により、関係機関に適時適切に「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等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。その結果、	<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、令和3年度は8,506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つうし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

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>ともに、同機能の活用を促進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>【目標水準の考え方】</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、PIO-NETにおいて同機能の利用者を平成28年度実績と同程度以上、確保するよう努めることを目標とする。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>PIO-NET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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「PIO-NETつうしん」発行回数 (平成28年度実績: 13回) PIO-NETに関する事務連絡発出回数 (平成28年度実績: 26回) PIO-NET刷新に関する資料等発行回数 (平成28年度実績: 16回) 「早期警戒指標」発行回数 (平成28年度実績: 12回) 消費者行政フォーラムログイン数 (平成28年度実績: 約74.9万) 	<p>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人を目指す。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」など、PIO-NET運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(PIO-NET業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「PIO-NETつうしん」発行回数 (平成28年度実績: 13回) PIO-NETに関する事務連絡発出回数 (平成28年度実績: 26回) PIO-NET刷新に関する資料等発行回数 (平成28年度実績: 16回) 	<p>連絡発出回数 (平成28年度実績: 26回)</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NET刷新に関する資料等発行回数 (平成28年度実績: 16回) 「早期警戒指標」発行回数 (平成28年度実績: 12回) 消費者行政フォーラムログイン数 (平成28年度実績: 約74.9万回) <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供依頼への対応件数 (平成28年度実績: 1,894件) 法令照会 (警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援) /その他) (平成28年度実績: 644件<内訳>警察: 277件、裁判所: 12件、弁護士会: 286件、適格消費者団体: 59件、センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛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) 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>④</p> <ul style="list-style-type: none"> 「急増指標」に基づく情報提供団体数 (平成28年度実績: 6団体<内訳>適格消費者団体: 5団体、特定適格消費者団体: 1団体) 適格消費者団体からの照会への対応件数 (平成28年度実績: 59件) 	<p>令和3年度は、利用者数は8,506人となった。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へPIO-NET運営に関する以下の情報を掲載した。</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NET つうしん <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 12回 令和元年度: 12回 令和2年度: 13回 令和3年度: 13回 PIO-NETに関する事務連絡 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 16回 令和元年度: 17回 令和2年度: 9回 令和3年度: 18回 早期警戒指標 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 12回 令和元年度: 12回 令和2年度: 12回 令和3年度: 12回 PIO-NET刷新に関する資料等 	<p>ん」などPIO-NET運営に関する情報提供を迅速に行った。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく照会については、警察からの照会が半減したため全体では基準値の2割減となる年間500件前後で推移したが、適格消費者団体等からの照会は倍増した。</p> <p>また、「国民生活センター情報提供規程」第8条第3項及び第6項に基づく照会については、年度の増減はあるが、平均では基準値の3割増の件数に対応した。</p> <p>なお、令和4年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIO-NET利用</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NETの利用 <ul style="list-style-type: none"> 適格消費者団体へのPIO-NET端末配備には至らなかったが、PIO-NETに係る情報の開示範囲拡大について各種調整及び地方公共団体への意見照会を行い、令和元年度からPIO-NET情報の提供範囲拡大を実施した。また、年平均で基準値の7割増の照会に対応した。 <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>①「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進</p> <p>令和4年度以降も引き続き、関係機関へのPIO-NET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。また、消費生活相談業務のデジタル化及びPIO-NET改革の検</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>万回)</p> <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、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"> 情報提供依頼への対応件数 (平成28年度実績: 1,894件) 法令照会 (警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援) /その他) (平成28年度実績: 644件<内訳>警察: 277件、裁判所: 12件、弁護士会: 286件、適格消費者団体: 59件、センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛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) 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 「早期警戒指標」発行回数 (平成28年度実績: 12回) 消費者行政フォーラムログイン数 (平成28年度実績: 約74.9万) <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、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、PIO-NET情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供依頼への対応件数 (平成28年度実績: 1,894件) 法令照会 (警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援) /その他) (平成28年度実績: 644件<内訳>警察: 277件、裁判所: 12件、弁護士会: 286件、適格消費者団体: 59件、センター法第40条第1項 (和解の仲介手続によって紛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) 公益目的を有する 	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 4回 令和元年度: 6回 令和2年度: 12回 令和3年度: 19回 <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく照会に対して、以下のとおり実施した。</p> <p>警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に全件対応した。</p> <p>○法令に基づく照会件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 529件 令和元年度: 507件 令和2年度: 481件 令和3年度: 529件 (平均: 511.5件) <p>「国民生活センター情報提供規程」第8条3項及び6項に基づく照会に全件対応した。</p> <p>○情報提供規程に基づく照会件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 155件 令和元年度: 169件 令和2年度: 123件 令和3年度: 117件 (平均: 141.0件) 	<p>討に合わせ、「早期警戒指標」の在り方についても検討する。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和4年度以降も引き続き、「PIO-NETつうしん」などPIO-NET運営に関する情報を、「消費者行政フォーラム」へ迅速に掲載する。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>引き続き、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。</p> <p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIO-NET利用</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NETの利用について <ul style="list-style-type: none"> PIO-NETに係る情報の開示の更なる範囲の拡大について検討を行う。 「急増指標」に基づく情報提供について <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく照会に対して、以下のとおり実施した。</p> <p>警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に全件対応した。</p> <p>○法令に基づく照会件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 529件 令和元年度: 507件 令和2年度: 481件 令和3年度: 529件 (平均: 511.5件) <p>「国民生活センター情報提供規程」第8条3項及び6項に基づく照会に全件対応した。</p> <p>○情報提供規程に基づく照会件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 155件 令和元年度: 169件 令和2年度: 123件 令和3年度: 117件 (平均: 141.0件)
---	---	---	--	--

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

<p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIO-NET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PIO-NET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、PIO-NET端末の配備に向けた検討を進めるほか、消費者団体からの要請に基づきPIO-NET情報の提供を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p>	<p>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PIO-NET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PIO-NET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、PIO-NET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> <ul style="list-style-type: none"> ・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成28年度実績：6団体<内訳>適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体） ・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59件） 		<p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIO-NET利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NETの利用について 適格消費者団体等におけるPIO-NET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「消費者契約法の一部を改正する法律」衆議院付帯決議による「PIO-NET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、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。 ・平成30年度：93件 ・令和元年度：85件 ・令和2年度：102件 ・令和3年度：117件（平均：99.3件） <ul style="list-style-type: none"> ・「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」を取り交わした上で、急増指標に基づく情報提供を各年度12回実施した。 ・平成30年度：15団体 ・令和元年度：16団体 ・令和2年度：23団体 ・令和3年度：26団体 			
--	---	--	---	--	--	--

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"> ・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成28年度実績：6団体<内訳>適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体） ・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59件） 						
--	--	--	--	--	--	--

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」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」Ⅲ（2）①、Ⅲ（2）②、Ⅴ（2）④、Ⅴ（3）①	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第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	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	667,306	575,583	
								決算額（千円）	385,136	393,656	446,244	531,439	
								経常費用（千円）	386,190	402,568	465,299	493,626	
								経常損益（千円）	4,768	8,357	△12,460	8,398	
								行政コスト （千円）	409,306 （※）	517,250	465,306	493,626	
								従事人員数	22	23	23	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	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
		業務実績		自己評価	（見込評価）		（期間実施評価）
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> 各項目記載の通り。		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>		

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」(令和2年3月31日閣議決定)「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号Ⅲ(2)①、Ⅲ(2)②、Ⅴ(2)④、Ⅴ(3)①	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第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	0件	0件		予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	
専門家からのヒアリング回数	—	839回	759回	720回	642回	645回		決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	
事例研究会の実施回数	—	36回	36回	36回	36回	36回		経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	
経由相談	相談件数	—	7,589件	7,295件	7,006件	6,081件	5,699回	経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	
	うち助言件数	—	6,608件	6,437件	4,081件	3,678件	3,795件	行政コスト(千円)	409,306(※)	517,250	465,306	493,626	
	うち移送・共同処理等	—	859件	858件	2,925件	2,403件	1,834件	従事人員数	22	23	23	23	
平日バックアップ相談	相談件数	—	3,740件	3,887件	3,896件	3,999件	3,482件						
	うちあわせ件数	—	175件	218件	163件	306件	366件						
お昼の消費生活相談	相談件数	—	3,021件	2,899件	2,580件	1,238件(休止期間: 延べ80日)	1,233件						
	うちあわせ件数	—	168件	189件	112件	88件	149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	4,881件	5,219件						
	うち即日対応件数	—	5,420件	5,854件	5,816件	4,845件	5,182件						
個人情報相談	相談件数	—	72件	35件	29件	10件	7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	4回	6件						
越境消費者相談	相談件数	—	4,473件	6,257件	6,018件	4,625件(休止期間: 延べ51日)	4,809件						
	「消費生活相談緊急情報」海外消費者機関との提携機関数	—	8回	8回	11回	9回	9回						
訪日外国人苦情相談件数	—	—	62件	369件	125件(休止期間: 延べ21日)	90件							
特設電話相談実施回数	—	2回	3回	1回	3回	2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)	731件*1 6件*2 15件*3(うちワクチン詐欺関連は10件) *1:新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン(令和2年5月1日～9月15日) *2:新型コロナウイルス「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」に改称して実施 *3:新型コロナウイルスワクチン詐欺	259件*1 76件*2 *1:新型コロナウイルスワクチン詐欺消費者ホットライン(令和3年4月1日～12月23日) *2:新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン(令和3年12月24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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					評定	(期間実施評価)
<p>① 経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経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いき、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、あつせんを積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回) ・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回) ・経由相談件数(平成28年度実績:7,589件) ・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件) 	<p>① 経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. 経由相談</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経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、あつ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"> ・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回) ・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回) ・経由相談件数(平成28年度実績:7,589件) ・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件) 	<p><指標></p> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外消費者機関との新規提携件数 <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回) ・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回) ・経由相談件数(平成28年度実績:7,589件) ・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件) ・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件) ・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件) ・うちあつせん件数(平成28年度実績:175件) ・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件) ・うちあつせん件数(平成28年度実績:168件) ・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件) ・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件) <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報相談件数(平成28年度実績:72件) ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供(平成28年度実績:2回) <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CCJ受付の相談件数(平成28年度実績4,473件) ・「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) ・海外消費者機関との提携機関数(平成28年度末:12機関) 	<p><主要な業務実績></p> <p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>イ. 経由相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ○経由相談の受付件数 <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度:7,295件(うち、助言件数:6,437件、移送・共同処理等件数:858件) ・令和元年度:7,006件(うち、助言件数:4,081件、移送・共同処理等件数:2,925件) ・令和2年度:6,081件(うち、助言件数:3,678件、移送・共同処理等件数:2,403件) ・令和3年度:5,699件(うち、助言件数:3,795件、移送・共同処理等件数:1,834件) ○外部専門家からのヒアリング実施回数 <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度:759件 ・令和元年度:720件 ・令和2年度:642件 ・令和3年度:645件 ○相談事例研究会実施回数 <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度:36件 ・令和元年度:36件 ・令和2年度:36件 ・令和3年度:36件 <p>ロ. センター受付相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ○平日バックアップ相談の受付件数 <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度:3,887件(うち、あつせん件数:218件) ・令和元年度:3,896件(うち、あつせん件数:163件) 	<p><評定と根拠></p> <p>評定: B</p> <p>相談業務については、令和2年度から令和3年度にかけて、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、一時は職員の出勤を抑制するなど、体制の変更を余儀なくされたが、中でも相談を最大限受けられるよう相談受付体制を調整する等の取組を行った。</p> <p>事業者交渉等もウェブ会議を活用するなどして積極的に相談対応を行った。また、新型コロナウイルスに関連したトラブルに迅速的確に対応するためのホットラインを開設した。</p> <p>① 経由相談及びセンター受付相談</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(特商法、金融、情報通信)を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用、事例検討会等を行う、消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図った。</p> <p>また、経由相談では、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、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、あつせんを積極的に行った。</p> <p>土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件) ・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件) ・うちあつせん件数(平成28年度実績:175件) ・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件) ・うちあつせん件数(平成28年度実績:168件) ・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件) ・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件) <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、「個人情報保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センタ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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回) ・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回) ・経由相談件数(平成28年度実績:7,589件) ・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件) ・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件) ・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件) ・うちあつせん件数(平成28年度実績:175件) ・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件) ・うちあつせん件数(平成28年度実績:168件) ・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件) ・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件) <p>② 個人情報に関する苦情相談</p> <p>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へ情報の共有を図る。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報相談件数(平成28年度実績:72件) 	<p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人苦情相談件数 <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特設電話相談実施回数(平成28年度実績:2回(「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」)) ・特設電話相談受付件数(平成28年度実績:「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度:3,999件(うち、あつせん件数:306件) ・令和3年度:3,482件(うち、あつせん件数:366件) <p>○お昼の消費生活相談の受付件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度:2,899件(うち、あつせん件数:189件) ・令和元年度:2,580件(うち、あつせん件数:112件) ・令和2年度:1,238件(うち、あつせん件数:88件) ・令和3年度:1,233件(うち、あつせん件数:149件) <p>○休日相談の受付件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度:5,886件(うち、即日対応件数:5,854件) ・令和元年度:5,883件(うち、即日対応件数:5,816件) ・令和2年度:4,881件(うち、即日対応件数:4,845件) ・令和3年度:5,219件(うち、即日対応件数:5,182件) <p>② 個人情報に関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ○相談件数 <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度:35件 ・令和元年度:29件 ・令和2年度:10件 ・令和3年度:7件 ○「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数 <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度:6件 ・令和元年度:6件 ・令和2年度:4件 ・令和3年度:6件 	<p>実施し、原則として即日に適切な対応を行った。</p> <p>② 個人情報に関する苦情相談</p> <p>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ったほか、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った。</p> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>「越境消費者センター(CCJ)」では、海外事業者とのトラブルについて、ウェブで相談を受け付け、助言や海外連携等を通じて適切に相談対応を行った。</p> <p>海外の関係機関との連携については、平成30年度に1機関(香港)と、令和元年度に2機関(ラトビア、エストニア)と正式提携する等、強化・拡大を進め、海外提携機関数は、平成29年度末から3件増加し、15機関、26カ国・地域となった。また、令和2年度からリトアニアと提携協議を継続している。令和3年度はECC-Net(欧州消費者センターネットワーク)とテストケースを実施した。</p> <p>令和2年度からAIを活用した翻訳サービスを利用し、翻訳作業の迅速化、均一化を図った。</p> <p>CCJの相談体制の強化については、相談対応の人員を新規採用するとともに、海外連携機関のない国・地域の事業者を中心に、CCJが直接電話により問合せやあつせんを行う取組を試行的に開始した。</p> <p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>平成30年12月に訪日外国人向け電話相談窓口を設置し、外国語通訳サービス(三</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>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"> 個人情報相談件数（平成28年度実績：72件） 「消費生活相談緊急情報」での情報提供（平成28年度実績：2回） <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（C C）」を活用し、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を拡大する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 海外消費者機関との新規提携件数 <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</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「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） <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（C C）」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を拡大を図る。</p> <p>また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためAI・IT技術を活用した自動翻訳機能の導入等相談体制の強化に活用する。</p> <p>さらに、令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、国民の安全・安心の確保を図るため、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通</p>	<p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>○新規相談受付件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：6,257件 令和元年度：6,018件 令和2年度：4,625件 令和3年度：4,809件 <p>○報道機関を通じた消費者への情報提供件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：2件 令和元年度：2件 令和2年度：3件 令和3年度：2件 	<p>者間通話システム）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した。</p> <p>設置当初は6か国語対応からスタートしたが、令和2年度からは7か国語対応となった。</p> <p>また、令和2年度補正予算（第1号）にて、令和3年7月に訪日観光客消費者ホットライン専用サイト（多言語チャットボット機能を含む）を開設し、多言語による公表及び関係機関に情報提供を行った。</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>平成30年7月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震、令和元年度秋台風等の災害発生に対しホットラインの開設及び「188」転送支援を行い、地方自治体の意向を踏まえた相談体制を構築し、災害地域の自治体センターの支援を行った。また、新型コロナウイルス感染症の拡大という未曾有の事態に対応し、時宜に合わせて「新型コロナウイルス給付金関連ホットライン」「新型コロナウイルス詐欺消費者ホットライン」「新型コロナウイルス関連詐欺 消費者ホットライン」を開設し相談を受け付けたほか、新型コロナウイルスに関連したトラブルについて迅速に注意喚起を行った。</p> <p>上記のように、災害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、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>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、C C J 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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> C C J 受付の相談件数（平成28年度実績4,473件） 「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） 海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関） <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T P P 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</p>	<p>販トラブルなどに対応するC C J の相談体制の強化に活用する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 海外消費者機関との新規提携件数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> C C J 受付の相談件数（平成28年度実績4,473件） 「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） 海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関） <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（三者間通話システム）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>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>訪日観光客消費者ホットラインを運営し、多言語で相談対応を行った。令和3年度は専用サイト（多言語チャットボット機能を含む）を開設し情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：62件 令和元年度：369件 令和2年度：125件 令和3年度：90件 	<p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>以下の分野について、引き続き適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 経由相談では、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維持するとともに、弁護士・専門技術者等の専門家を一層活用することにより、解決能力の向上を図る。 対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談について、消費生活センターと共同して、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。 消費生活センター等の支援として、消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行い、そこで得られた情報や相談処理ノウハウを各地センター等にフィードバックする。 <p>② 個人情報に関する相談</p> <p>適切に相談処理を行い、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。</p> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>引き続き越境消費者相談の受付と対応及び、情報提供業務を適切に行いつつ、海外消費者機関との連携強化を進める。</p> <p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>令和2年度からは、コロナ禍による訪日外国人旅行者の受入制限政策がとられてお</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>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について、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う。また、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談については、平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通話システム）の活用等により被害の救済に取り組むとともに、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】 ・訪日外国人苦情相談数</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 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し</p>	<p>また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためチャットボットの設置等相談体制の強化等に活用する。</p> <p>【関連指標】 ・訪日外国人苦情相談数</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 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</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>○ホットライン等での相談受付件数 ・平成30年7月豪雨消費者トラブル110番：131件（平成30年7月13日～9月12日） ・60歳以上の消費者トラブル110番：30件</p>	<p>り、引き続きインパウンドの動向等に注視し柔軟に対応していく。</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 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時においては、これまでと同様に、被災地域の消費生活センター等の意向を踏まえ、ホットラインを設置する等により、支援を図る。また、新型コロナウイルスに関する状況を踏まえ、引き続き適切に対応する。</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>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。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「キャッシュレス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>【関連指標】 ・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」）） ・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）</p>	<p>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>また、令和2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、新型コロナウイルス感染症対策の強化を図るため、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の相談体制の強化に活用する。</p> <p>さらに、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、「ウイズコロナ」下での消費者の不安に付け込んだ悪質な消費者トラブルへの対応等のためのホットラインの相談体制の強化に活用する。</p> <p>【関連指標】 ・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」）） ・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）</p>	<p>（平成30年9月13日～14日） ・平成30年北海道胆振東部地震の影響による「188」転送支援：17件（平成30年9月6日～9月14日） ・令和元年秋台風関連消費者ホットライン：140件（令和元年11月1日～12月13日） ・新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン（※7月21日より「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」に改称して実施）：731件（うち、豪雨関連の相談件数：6件）（令和2年5月1日～9月15日） ・新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン：274件（令和3年2月15日～12月23日） ・新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン：76件（令和3年12月24日～）</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【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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	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	31件	53件		予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	
注意喚起公表件数 (相談情報部公表分)	—	36件	33件	39件	34件	41件		決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	
取材対応件数(相談情報部対応分)	—	—	786件	893件	1,027件	918件		経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	
消費者トラブルメール箱	受信件数	—	9,387件	9,886件	10,198件	12,081件	11,682件	経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	
	FAQコーナーへのアクセス件数	—	132,054件	226,459件	534,840件	766,121件	692,312件	行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	
								従業員数	22	23	23	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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)
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 報道機関を通じた情報提供	① 報道機関を通じた情報提供	<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 PIO-NET等に蓄積された情報	<評定と根拠> 評定:B ① 報道機関を通じた情報提供 様々な消費者トラブルについて、定例の記者説明会だけでなくウェブサイト上で機動的に公表し、情報提供を行った。	評定	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	評定

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>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や「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標とする。なお、情報提供件数</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や「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」受付件数(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>公表件数(相談情報部公表分)(平成28年度実績:36件) ・取材対応件数 ② ・「消費者トラブルメール箱」受付件数(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>○公表件数 ・平成30年度:33件 ・令和元年度:39件 ・令和2年度:34件 ・令和3年度:41件</p> <p>○取材対応件数 ・平成30年度:786件 ・令和元年度:893件 ・令和2年度:1,027件 ・令和3年度:918件</p> <p>○受信件数 ・平成30年度:9,886件 ・令和元年度:10,198件 ・令和2年度:12,081件 ・令和3年度:11,682件</p> <p>○FAQへのアクセス件数 ・平成30年度:226,459件 ・令和元年度:534,840件 ・令和2年度:766,121件 ・令和3年度:692,312件</p> <p>○FAQの追加・更新件数 ・平成30年度:30件 ・令和元年度:30件 ・令和2年度:31件 ・令和3年度:36件</p>	<p>報等を分析し、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った。</p> <p>令和4年4月1日の改正民法施行に関連して、「若者注意喚起シリーズ」をスタートさせ、10回に分けて若者に多い消費者トラブルの注意喚起を集中的に実施。公式LINEにおいても「トラブル診断」コーナーを設けて若者に消費者トラブルに関心を持ってもらうための取組を行う等、新制度の開始に伴う注意喚起や、成年年齢の引き下げに伴う消費者トラブル発生への注意喚起を行った。</p> <p>さらに、新型コロナウイルスに関連した悪質商法等の緊急案件についても、迅速に公表を行った。</p> <p>ウェブサイトに寄せられた情報の中から新しい情報を中心に積極的に分析したほか、事業者に対して広告表示等の改善要望を行った。</p> <p>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を中心に解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに迅速に掲載した。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> ① 報道機関を通じた情報提供 引き続き、PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、積極的に公表する。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 広く消費者から寄せられる情報のうち、多数案件や目新</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>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"> ・「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>件)</p>			<p>しい案件など、重要性の高いものを中心に積極的かつ迅速に分析した上で、解決策やアドバイスをウェブサイト等で情報提供する。</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

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 (相談情報部提供分)	—	31件	25件	35件	27件	34件		予算額 (千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	
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	12件	16件		決算額 (千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	
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	92件	43件		経常費用 (千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	
消費者庁への報告件数 (公共料金等)	—	29件	33件	67件	71件	106件		経常損益 (千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	
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	2件	6件		行政コスト (千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	
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	48回	64件		従事人員数	22	23	23	23	
「早期警戒指標」を活用した情報提供件数	—	4件	13件	15件	5件	5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関する目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)
<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、PIO-NET等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>【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发性、普遍性、深刻性等をより迅速に関係機関</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、PIO-NET等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 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) 消費者庁への報告件数 (公共料金等) (平成28年度実績: 29件) 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) 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) 「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><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 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><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 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) 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) 消費者庁への報告件数 (公共料金等) (平成28年度実績: 29件) 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) 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) 「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><主要な業務実績></p> <p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関等への情報提供件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 25件 令和元年度: 35件 令和2年度: 27件 令和3年度: 34件 重大事故の通知件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 42件 令和元年度: 32件 令和2年度: 12件 令和3年度: 16件 消費者事故等の通知件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 86件 令和元年度: 70件 令和2年度: 92件 令和3年度: 43件 公共料金の値上げに関する報告件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 33件 令和元年度: 67件 令和2年度: 71件 令和3年度: 106件 情報提供における関係行政機関の対応件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度: 5件 令和元年度: 12件 令和2年度: 2件 令和3年度: 6件 	<p><評定と根拠></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>消費者庁をはじめ、関係省庁への情報提供を積極的に行うとともに、消費者事故等の発生に関しても、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知し、迅速に情報提供を行った。特に、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。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交換を行うことにより、日常的に緊密な連携を図った。さらに、PIO-NET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>記者説明会等により消費者に情報提供を行うとともに、関係機関等に情報提供を行った結果、警察や関係省庁の対応が確認できた。</p> <p>一例として平成29年、令和元年において注意喚起を実施した「定期購入」トラブルについては、令和3年に特定商取引法が改正され詐欺的定期購入商法への規制が強化された。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>「消費生活相談緊急情報」定例号を消費者行政フォーラ</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	<p>評定</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>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"> ・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） ・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） ・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件） ・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>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>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</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資す</p>	<p>29件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>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</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資す</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>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報」を消費者行政フォーラムに掲載し、消費生活センター等に情報提供した。</p> <p>○「消費生活相談緊急情報」発行回数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：80回 ・令和元年度：95回 ・令和2年度：111回 ・令和3年度：84回 <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>関係行政機関が実施する審議会や検討会におけるヒアリング等の要請に適切に対応し</p>	<p>ムに毎月2回掲載したほか、必要に応じて臨時号を掲載し、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>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>「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への新たな窓口・悪質事例等の迅速な情報提供を行い、消費者被害の発生又は拡大の防止を図った。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>相談事例等から得られる新たな窓口や悪質事例等の情報について関係機関へ情報提供を行うほか、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。</p> <p>また、主な公共料金の値上げに関する相談に関して、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。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>「消費生活相談緊急情報」を消費者行政フォーラムに月</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"> ・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>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>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窓口・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"> ・「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>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"> ・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>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>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窓口・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"> ・「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>た。</p> <p>○ヒアリング対応回数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：60回 ・令和元年度：75回 ・令和2年度：48回 ・令和3年度：64回 <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>○「早期警戒指標」による情報提供件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：13件 ・令和元年度：15件 ・令和2年度：5件 ・令和3年度：5件 	<p>2回以上掲載する。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>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。</p> <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>「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。</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	2件	4件			予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583
関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	—	—	3件	6件	2件	4件			決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439
									経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626
									経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398
									行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626
									従事人員数	22	23	23	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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価				
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)		
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。 【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) 【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	<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) <関連指標>	<主要な業務実績> ○関係行政機関等への要望件数 ・平成30年度:7件(うち、対応件数:3件)	<評定と根拠> 評定:B 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進め	評定	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>		評定	

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) 【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、深刻性等は分からず、都度の対応が必要であることから、達成水準は設定しないこととする。 【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	・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) 【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	・令和元年度:7件(うち、対応件数:6件) ・令和2年度:2件(うち、対応件数:2件) ・令和3年度:4件(うち、対応件数:4件)	た。 <課題と対応> 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進め		
--	---	------------------------	---	--	--	--

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	667,306	575,583	
								決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	
								経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	
								経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	
								行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	
								従事人員数	22	23	23	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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
					評定		評定	
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)の消費生活相談員に係る規定等を踏まえ、セン	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)の消費生活相談員に係る規定	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 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、専門の講師を招へいた勉強会を開催した。	<評定と根拠> 評定：B 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、専門の講師を招へいた勉強会を開催し、消費生活相談員としての更なる専門性の向上を	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>			

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

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。	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。		また、令和元年には賃金体系に、相談員を担うものを育成するための仕組みとして、相談員補という枠を新設した。 さらに、令和3年度には賞与支給による処遇改善にも取り組んだ。なお、令和3年度から令和4年度にかけて、これまで月当たり16日であった消費生活相談員の勤務日数について、業務の必要性に応じて柔軟に対応できるようにした。	図った。 また、賃金体系における相談員補という枠の新設や令和3年度における賞与支給など、処遇改善等にも取り組んだ。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 消費生活相談員向け研修の受講や、専門的知見を有する講師を招へいた勉強会を実施することにより、より一層の消費生活相談員の専門性の向上をはかる。		
---	--	--	--	---	--	--

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			
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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I③ウ	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	—	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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	367,796	324,237
									決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104
									経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857
									経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867
									行政コスト (千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507
									従事人員数	29	30	26	26

(※) 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	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
		業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)		
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【A】	<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> 各項目記載の通り。	<評定> <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>			

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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号1③ウ	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%	100%	100%		予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237	
注意喚起のための商品テスト実施件数	—	10件	11件	11件	11件	10件		決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	
商品テスト実施件数	—	230件	226件	209件	168件	194件		経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	
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	154件	182件		経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	
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	3件	2件		行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507	
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	11件	10件		従事人員数	29	30	26	26	

(※) 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	219件	234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	175件	161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	44件	73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	30機関	30機関							
基本情報収集件数	—	8,286件	5,791件	5,239件	4,748件	5,443件							
詳細情報収集件数	—	281件	199件	230件	68件	88件							
追跡調査実施件数	—	4件	4件	4件	1件	3件							
商品テスト分析・評価委員会開催数	—	20件	22件	18件	18件	26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	18件	26件							
他機関の知見等の活用回数	—	27件	48件	42件	19件	22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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					評定	(期間実施評価)
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PIONEET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	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ストについては、技術相談を含	<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	<主要な業務実績> 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、技術相談を含めて全てに対応した。 ○消費生活センターからの商品テスト依頼件数 ・平成30年度:291件 うち、技術相談等73件 うち、テスト受付218件 ・令和元年度:231件 うち、技術相談等62件 うち、テスト受付169件	<評定と根拠> 評定: B 注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体からの相談解決のための商品テスト依頼については、技術相談を含めて全てに対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。 また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行った。 商品テストの公表案件につ	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

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>性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても情報提供する。また、消費者安全法第14条の規定を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テスト事業を強化する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>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、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</p>	<p>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>② 注意喚起のための商品テスト</p> <p>PI 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療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても消費者庁へ情報提供する。また、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。</p> <p>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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テスト依頼への技術相談を含めた対応率 100%（平成 	<p>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"> ・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） ・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） ・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件） ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件） ・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件） ・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関） ・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件） ・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件） ・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件） ・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件） ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数（平成28年度実績：10件） ・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件） 	<p>・令和2年度：219件 うち、技術相談等 44件 うち、テスト受付 175件</p> <p>・令和3年度：234件 うち、技術相談等 73件 うち、テスト受付 161件</p> <p>消費者庁の依頼に応じてテストを実施した。</p> <p>○消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：5件 ・令和元年度：8件 ・令和2年度：3件 ・令和3年度：2件 <p>また、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、注意喚起のための商品テストを以下のとおり実施し、消費者に対して注意喚起を行った。</p> <p>○商品テスト実施件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：226件 ・令和元年度：209件 ・令和2年度：168件 ・令和3年度：194件 <p>○注意喚起のための商品テスト実施件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：11件 ・令和元年度：11件 ・令和2年度：11件 ・令和3年度：10件 <p>医療機関ネットワーク事業については、30の医療機関が参画し（平成30年度、令和元年度は24機関）、基本情報及び詳細情報を収集し、そのうちの数件については追跡調査を実施した。</p> <p>○医療機関ネットワーク参画機関数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：24機関 ・令和元年度：24機関 ・令和2年度：30機関 ・令和3年度：30機関 <p>○基本情報収集件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：5,791件 	<p>いては、基本的に、商品テストデザイン、テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させた。</p> <p>専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、関係機関の専門的な知見等を複数回活用した。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行い、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、技術相談も含めて原則として全てに対応する。</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>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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む）） ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件） ・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） ・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件） ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件） ・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件） ・医療機関ネットワー 	<p>28年度実績：100%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む）） ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件） ・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） ・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件） ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件） ・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件） ・医療機関ネットワ 	<p>・令和元年度：5,239件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度：4,748件 ・令和3年度：5,443件 <p>○詳細情報収集件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：199件 ・令和元年度：230件 ・令和2年度：68件 ・令和3年度：88件 <p>○追跡調査実施件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：4件 ・令和元年度：4件 ・令和2年度：1件 ・令和3年度：3件 <p>商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を以下のとおり開催し、商品テストデザイン、商品テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。</p> <p>○商品テスト分析・評価委員会開催回数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：22件 ・令和元年度：18件 ・令和2年度：18件 ・令和3年度：26件 <p>なお、消費者への情報提供案件のうち複数件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を以下のとおり反映させた。</p> <p>○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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：22件 ・令和元年度：18件 ・令和2年度：18件 ・令和3年度：26件 <p>専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、地方独立行政法人や大学、医療機関、業界団体等にヒアリングを行</p>	<p>・令和元年度：5,239件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度：4,748件 ・令和3年度：5,443件 <p>○詳細情報収集件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：199件 ・令和元年度：230件 ・令和2年度：68件 ・令和3年度：88件 <p>○追跡調査実施件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：4件 ・令和元年度：4件 ・令和2年度：1件 ・令和3年度：3件 <p>商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を以下のとおり開催し、商品テストデザイン、商品テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。</p> <p>○商品テスト分析・評価委員会開催回数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：22件 ・令和元年度：18件 ・令和2年度：18件 ・令和3年度：26件 <p>なお、消費者への情報提供案件のうち複数件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を以下のとおり反映させた。</p> <p>○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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：22件 ・令和元年度：18件 ・令和2年度：18件 ・令和3年度：26件 <p>専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、地方独立行政法人や大学、医療機関、業界団体等にヒアリングを行</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>ク参画機関数（平成28年度実績：30機関）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件） ・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件） ・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件） ・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件） ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数（平成28年度実績：10件） ・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件） 	<p>ーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件） ・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件） ・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件） ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数（平成28年度実績：10件） ・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件） 		<p>い、専門的な知見や技術情報等をテスト等に、以下のとおり活用した。</p> <p>○他機関の知見等の活用回数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度：48件 ・令和元年度：42件 ・令和2年度：19件 ・令和3年度：22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

--

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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条など)	「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
公表件数(商品テスト部公表分)	—	28件	24件	26件	26件	26件	26件	予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237	
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	7件	4件		決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	
取材対応件数	—	250件	164件	204件	132件	101件		経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	
ウェブサイト又はFAX公表回数	—	28件	24件	26件	26件	26件		経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	
「くらしの危険」発行回数	—	6回	6回	6回	6回	6回		行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507	
「くらしの危険」アクセス件数	—	239,551件	244,814件	345,459件	357,325件	250,766件		従事人員数	29	30	26	26	

(※)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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		
					評定	(期間実施評価)	
① 報道機関等を通じた情報提供 PIO-NET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取りま	① 報道機関等を通じた情報提供 PIO-NET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取りま	<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) ・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> PIO-NET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、消費者への情報提供を行った。また、事業者名を含めた公表を行った。 令和元年度には、消費者の製品事故の未然防止、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	<評定と根拠> 評定:A PIO-NET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分析して取りまとめ、必要に応じて、消費者庁、海上保安庁、相談情報部と連	<評定に至った理由> — <今後の課題> — <その他事項> —	評定 —	(期間実施評価) —

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

とめ、情報提供を行う。	とめ、情報提供を行う。	とめ、情報提供を行う。	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	【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	・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)	携して消費者への情報提供を行った。 令和元年度には、Amazonと合意を取り交わしたことにより、国民生活センターの注意喚起情報について、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、拡大防止等をより一層図るための効果的な対応がとられた。 令和2年度は、新型コロナウイルスの感染症拡大防止のため、職員の出勤日数が限られる中、新型コロナウイルス関連商品等、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取りまとめ、情報提供を行った。 令和3年度は、画像や動画などを効果的に使用した発信を行い、多量のメディアを通じて多くの消費者への情報提供につながった。新聞(在京6紙)に25回、新聞(地方紙)に144回掲載され、テレビで25回放送された。また、SNSを通じた情報提供も併せて行い、「男児用水着のインナー生地を確認しましょう」(令和3年7月15日)や「マグネットパズルの破損に注意」(令和4年2月17日)については、Twitter投稿後、約9,000の投稿リアクションがあり大きな反響を得た。 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。 各報道機関等から寄せられた取材に対しては、迅速に対応した。 また、「くらしの危険」を毎年度6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてウェブサ
② ウェブサイト、出版物等による情報提供 ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。	② ウェブサイト、出版物等による情報提供 ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。	・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)	いてAmazonと合意を取り交わし(令和元年6月6日)、国民生活センターの注意喚起情報について、当該商品を購入した消費者へメール(「Amazonあんしんメール」)の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又は購入しようとしている消費者に届けられることとなった。 令和2年度には、新型コロナウイルス関連では「除菌や消毒をうたった商品について正しく知っていますか?—新型コロナウイルスに関連して—」(令和2年5月15日)、「液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエクソール濃度」(令和2年9月17日)、「物のウイルス対策をうたう『次亜塩素酸水』」(令和2年12月24日)、自然災害関連では、令和元年度までの台風や大雨による被害を踏まえ、「自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破砕—万が一の水没事故に備えましょう—」(令和2年8月20日)、東日本大震災から10年という節目を迎えることも踏まえ、「災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査—いざというとき、困らないために—」(令和3年3月4日)を公表し、消費者への周知を行った。 令和3年度には、画像や動画などを効果的に使用した発信を行い、多量のメディアを通じて多くの消費者への情報提供につながった。新聞(在京6紙)に25回、新聞(地方紙)に144回掲載され、テレビで25回放送された。また、SNSを通じた情報提供も併せて行い、「男児用水着のインナー生地を確認しましょう」(令和3年7月15日)や「マグネットパズルの破損に注意」(令和4年2月17日)に

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>については、Twitter 投稿後、約 9,000 の投稿リアクションがあり大きな反響を得た。</p> <p>○公表件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年度：24 件 ・令和元年度：26 件 ・令和 2 年度：26 件 ・令和 3 年度：26 件 <p>○事業者名を含めた公表件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年度：6 件 ・令和元年度：6 件 ・令和 2 年度：7 件 ・令和 3 年度：4 件 <p>各報道機関等からの取材に対し、原則として即日の対応を行った。</p> <p>○取材対応件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 30 年度：164 件 ・令和元年度：204 件 ・令和 2 年度：132 件 ・令和 3 年度：101 件 <p>全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を毎年度 6 回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてウェブサイトに掲載した（年度平均アクセス数約 30 万件）。</p>	<p>イトに掲載し、アクセス数も基準値を上回った。</p> <p>なお、令和 4 年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、中期目標を十分に達成しているため、A と評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、PIO-NET 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取りまとめ、情報提供を行う。</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

--	--	--	--	--	--

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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	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	14件	15件		予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237	
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	8件	13件		決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	
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	20件	15件		経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	
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	6件	7件		経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	
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	5件	11件		行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507	
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	7件	12件		従事人員数	29	30	26	26	
放射性物質に関する精密検査実施件数	—	7件	4件	2件	1件	0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	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	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	2回	3回							
「製品関連事故情報」作成回数(製品関連)	—	12回	12回	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	254機関	249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	161件	179件							
審議会や検討会等への出席回数	—	20回	25回	20回	16回	8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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価			
			業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実施評価)	
			業務実績	自己評価	評価	理由	評価	理由		
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等を調査・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	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等を調査・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、東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関	<指標> ① 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) <関連指標> ① 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) ② 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) ③ 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) ④ 消費者事故等のおそれがある	<主要な業務実績> 商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対し公表案件において情報提供を行った。 ○関係機関への情報提供件数 ・平成30年度：12件 ・令和元年度：13件 ・令和2年度：14件 ・令和3年度：15件 情報提供により、省庁、事業者団体、事業者により対応が行われた。 ○情報提供における関係行政機関の対応件数 ・平成30年度：5件 ・令和元年度：6件 ・令和2年度：7件 ・令和3年度：12件 相談解決のためのテスト結果について、消費者庁等関係	<評定と根拠> 評定：B 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。 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。 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。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>					

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>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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） <p>【目標水準の考え方】</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ため、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"> 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あるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件） 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件） 	<p>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。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</p>	<p>ものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件） 放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件） 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） 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） <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回） 「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回） 消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関） 商品テスト情報のデータベースへの登録件数（平成28年度実績：232件） <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> 審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回） 	<p>機関へ情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：17件 令和元年度：13件 令和2年度：8件 令和3年度：13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 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：7件 令和元年度：11件 令和2年度：20件 令和3年度：15件 <p>また、重大事故等、消費者事故等のおそれがある事案について、消費者庁への情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：2件 令和元年度：6件 令和2年度：6件 令和3年度：7件 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：12件 令和元年度：6件 令和2年度：5件 令和3年度：11件 <p>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実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 放射性物質に関する精密検査実施件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：4回 令和元年度：2回 令和2年度：1回 令和3年度：0回 <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実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：2回 令和元年度：2回 令和2年度：2回 令和3年度：3回 <p>「製品関連事故情報」を毎月作成し、「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p> <p>消費生活センター等に、ホームページで外部テスト機関を紹介した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：254件 令和元年度：254件 令和2年度：254件 令和3年度：249件 <p>商品テスト情報をデータベースに登録した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト情報のデータベースへの登録件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：231件 令和元年度：187件 令和2年度：161件 令和3年度：179件 <p>行政機関の検討会等に職員が出席した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 審議会や検討会等への出席回数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：25回 	<p>東日本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>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>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイトを通じて消費生活センター等に情報提供を行った。</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、商品テストの公表テーマを重複することのないよう調整を行った。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p>	<p>＜課題と対応＞</p> <p>中期目標達成に向けて、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>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）</p> <ul style="list-style-type: none"> 放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件） 放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回） 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） 	<p>の講師派遣を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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あるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件） 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件） 情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部提供分：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件） 放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件） 放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回） 放射性物質に関する 	<p>事業のフォローアップとして、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年1回催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 放射性物質に関する精密検査実施件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：4回 令和元年度：2回 令和2年度：1回 令和3年度：0回 <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実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：2回 令和元年度：2回 令和2年度：2回 令和3年度：3回 <p>「製品関連事故情報」を毎月作成し、「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p> <p>消費生活センター等に、ホームページで外部テスト機関を紹介した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：254件 令和元年度：254件 令和2年度：254件 令和3年度：249件 <p>商品テスト情報をデータベースに登録した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト情報のデータベースへの登録件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：231件 令和元年度：187件 令和2年度：161件 令和3年度：179件 <p>行政機関の検討会等に職員が出席した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 審議会や検討会等への出席回数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：25回 	<p>放射性物質に関する精密検査実施件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：4回 令和元年度：2回 令和2年度：1回 令和3年度：0回 	<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実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：2回 令和元年度：2回 令和2年度：2回 令和3年度：3回 <p>「製品関連事故情報」を毎月作成し、「消費者行政フォーラム」に掲載した。</p> <p>消費生活センター等に、ホームページで外部テスト機関を紹介した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：254件 令和元年度：254件 令和2年度：254件 令和3年度：249件 <p>商品テスト情報をデータベースに登録した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト情報のデータベースへの登録件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：231件 令和元年度：187件 令和2年度：161件 令和3年度：179件 <p>行政機関の検討会等に職員が出席した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 審議会や検討会等への出席回数 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：25回 	<p>放射性物質に関する精密検査実施件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度：4回 令和元年度：2回 令和2年度：1回 令和3年度：0回 	
--	---	--	--	--	--	--

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"> 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回） 「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回） 消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関） 商品テスト情報のデータベースへの登録件数（平成28年度実績：232件） <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</p>	<p>る研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回）</p> <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"> 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回） 「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回） 消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関） 商品テスト情報のデータベースへの登録件数（平成28年度実績：232件） <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</p>		<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度：20回 令和2年度：16回 令和3年度：8回 			
---	---	--	--	--	--	--

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>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"> 審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回） <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>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"> 審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回） <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>					
---	--	--	--	--	--	--

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【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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	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	8件	11件		予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237
要望における関係行政機関等の対応件数	—	8件	8件	6件	6件	8件		決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104
								経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857
								経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867
								行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507
								従事人員数	29	30	26	26

(※)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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価				
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)				
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】 ・関係行政機関等への	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	<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> ・関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)(平	<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以下のとおり改善要望を行い、省庁、事業者団体、事業者が対応を行った。 ○関係行政機関等へ3の要	<評定と根拠> 評定:A 商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対する改善要望を毎年、平成28年度と同程度行い、省庁、事業者団	評定	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>				

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>要望件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:11件)</p> <p>【目標水準の考え方】 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、商品テスト内容等を充実させ、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】 ・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)</p>	<p>の要望件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:11件)</p> <p>【関連指標】 ・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)</p>	<p>成28年度実績:8件)</p> <p>望件数 ・平成30年度:9件 ・令和元年度:6件 ・令和2年度:6件 ・令和3年度:8件</p> <p>○関係行政機関等の対応件数 ・平成30年度:8件 ・令和元年度:6件 ・令和2年度:6件 ・令和3年度:8件</p>	<p>れた。 平成30年度には、「美容を目的とした『プエリア・ミリアカ』を含む健康食品」(平成29年7月13日)の公表の関連で、食品衛生法等の一部を改正する法律(平成30年6月13日公布)において、厚生労働大臣が定める特別の注意を必要とする成分等を含む食品との関連が疑われる健康被害情報を事業者から行政へ届け出ることが義務化されることとなり、令和元年5月20日の厚生労働省の薬事・食品衛生審議会食品衛生分科会新開発食品調査部会にて、その指定成分等としてプエリア・ミリアカも含まれることが了承され、令和2年3月27日に告示されたこと、令和元年度には、「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日付通知「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」を发出了こと、令和3年度には、「マグネットパズルの破損に注意」(令和4年2月17日)の公表の関連で、業界及び事業者に対し、マグネットパズルに破損がないことを確認する旨の明示と、内蔵されているネオジム磁石を誤飲した場合の危険性について周知徹底を要望したことにより、一般社団法人日本玩具協会がST基準の表示要求事項に注意表示の記載を追加したことなど、複数の案件で法改正や規格・基準の改正等につながった。</p> <p>なお、令和4年度においても同様の取組を実施することとしている。</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>これらを踏まえれば、中期目標を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 中期目標達成に向けて、引き続き、商品テスト結果を基に関係省庁等に対して積極的に要望を行う。</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

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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(2)②カ、I(3)③、IV(1)①、IV(1)②、V(3)①、V(3)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 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	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	524,295	310,891
									決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493
									経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181
									経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694
									行政コスト(千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182
									従事人員数	16	18	18	19

(※) 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	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価	
		業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)	
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【A】 (2) 消費者教育推進のための研修【B】 (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> 各項目記載の通り。	評定	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

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」(令和2年3月31日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(2)②カ、I(3)③、IV(1)①、IV(1)②、V(3)①、V(3)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	4.7	4.8		予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	
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	4.8	4.8		決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	
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	61回	88回		経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	
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	26回	57回 (うち、リアルタイム配信:15回 オンデマンド配信:9回)		経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	
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	10回	11回		行政コスト(千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182	
(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	13回	17回		従事人員数	16	18	18	19	

(※)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	2,877人	5,049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	1,634人	3,995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	0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	0人	106人							
事業者を対象とした研修実施回数	—	7回	4回	2回	2回	3回							
事業者を対象とした研修人員数	—	229人	420人	160人	97人	97人							
遠隔研修の登録箇所数	—	844箇所	963箇所	988箇所	959箇所	1,034箇所							
遠隔研修のコンテンツ本数	—	10本	12本	12本	15本	27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	19人	46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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					評定	評価
消費者行政職員、消費生活相談員等にとまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い	「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	<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> 平成30年度は、「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	<評定と根拠> 評定:A 中期目標及び各計画に沿って業務を実施し、事例検討	<評定に至った理由>	<今後の課題>

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>手、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。また、消費生活相談窓口等への現場復帰や就職を目指す「消費生活相談員」等の資格を有する者を対象とした、専門知識アップデートのための研修を実施する。研修の手法としては、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を主体とする。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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者等アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.8） ・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>研修内容に対する受講者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</p>	<p>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に活用するとともに、受講者及び地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、評価段階数や質問項目を増やすこと、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工夫に努め、アンケートの精度向上を行う。</p> <p>また、令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、研修受講者の安全・安心の確保のため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの</p>	<p>（平成28年度実績：平均4.8）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9） <p>＜関連指標＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く）） ・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：4,924人） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く）） ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：1回） ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数（平成28年度実績：66人） ・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回） ・事業者を対象とした研修人員数（平成28年度実績：229人） ・遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所） ・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本） ・消費生活相談員向け研修への 	<p>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、「徳島独自の研修」を含む14回の研修を実施した。また、これまで受講者数の確保が難しかった企業職員研修を1日又は半日の東京事務所での研修に変更したことで、1講座当たりの受講者数を大幅に増加させた（基準値の183.4%増）。</p> <p>令和元年度は、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。また、遠隔研修について、消費者行政担当課・消費生活センターへの周知を工夫し、登録箇所数を増加させた（基準値の117.1%増）。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、開催を中止せざるを得ない研修が生じたものの、一部の講座を集合研修からリアルタイム配信やオンデマンド配信による研修に変更した。また、遠隔研修では、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となった講座の代替措置として、12本の予定だったところ、3本を追加して計15本とし、さらに、平成30年度及び令和元年度のコンテンツの再配信を行うなど、受講者の研修機会を確保するよう努めた。</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響が当面継続することを想定し、オンライン研修を強化・充実させ、受講者の研修機会を確保</p>	<p>・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じつつ、高い満足度を実現した。</p> <p>平成30年度は「消費者行政新未来創造オフィス」において、徳島県や県内の有識者等の協力を得ながら「徳島独自の研修」を含む14回の研修を実施した。</p> <p>令和元年度は、研修の地方開催に関する全国の地方公共団体からのニーズ等を踏まえ、消費者行政職員を対象とした地方開催の研修を新設するとともに、消費生活相談員を対象とした地方開催の研修の実施に向けた所要の準備を行った。</p> <p>令和2年度以降、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、上記地方開催の研修を含め、開催を中止せざるを得ない研修が生じたものの、受講者の研修機会を確保する観点から、手探り状態ではあったが、オンライン研修を実施する事業者へヒアリングするなどしながら集合研修からオンライン研修への切り替えを積極的に行うとともに、令和3年度では、新型コロナウイルス感染拡大の影響が当面継続することを想定し、オンライン研修を強化・充実させた。</p> <p>令和4年度においては「ウイズコロナ」下において、オンライン研修を拡充させることで、全国どこにいても専門性の高い研修を受講することができる安定した環境を整備し、研修受講の機会についても拡充する。</p> <p>上記のように毎年、状況、ニーズに応じた対応を行うことで研修を充実させ、相談員の質の向上を図り、消費者被害の未然防止、拡大防止に寄与した。</p>	<p>＜その他事項＞</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>備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"> ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く）） ・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：4,924人） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除 	<p>強化に活用する。</p> <p>さらに、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、オンライン研修の拡充に活用する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者等アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.8） ・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く）） ・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：4,924人） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除 	<p>国家公務員の受入数（平成28年度実績：35人）</p>	<p>した。</p> <p>以上のように、受講ニーズを的確にとらえ、研修のオンライン化を推進するなど、適切な受講環境を用意するなどして、様々な受講対象者へ、適切な研修を提供した。</p>	<p>これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても、中期計画、年度計画に沿った業務を実施するとともに、オンライン研修を拡充するなど、受講者数を更に確保するための様々な工夫を行う。</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>く)</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数 (平成28年度実績: 1回) 相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数 (平成28年度実績: 66人) 事業者を対象とした研修実施回数 (平成28年度実績: 7回) 事業者を対象とした研修人員数 (平成28年度実績: 229人) 遠隔研修の登録箇所数 (平成28年度実績: 844箇所) 遠隔研修のコンテンツ本数 (平成28年度実績: 10本) 消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数 (平成28年度実績: 35人) 	<ul style="list-style-type: none"> 修、消費生活相談員研修人員数 (平成28年度実績: 4,924人) うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数 (平成28年度実績: 3,673人 (地方都市における研修を除く)) 相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数 (平成28年度実績: 1回) 相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数 (平成28年度実績: 66人) 事業者を対象とした研修実施回数 (平成28年度実績: 7回) 事業者を対象とした研修人員数 (平成28年度実績: 229人) 遠隔研修の登録箇所数 (平成28年度実績: 844箇所) 遠隔研修のコンテンツ本数 (平成28年度実績: 10本) 消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数 (平成28年度実績: 35人) 					
---	---	--	--	--	--	--

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【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」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」 施策番号IV（1）①、IV（1）②	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条 「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	12回	21回		予算額（千円）	280,973	263,870	524,295	310,891	
消費者教育推進のための研修人員数	—	610人	549人	797人	261人	498人		決算額（千円）	287,984	258,295	262,362	338,493	
「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	3回	4回		経常費用（千円）	288,272	277,320	273,917	302,181	
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	2回	4回		経常損益（千円）	△5,118	4,482	15,383	4,694	
「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	2回	5回		行政コスト（千円）	233,565 （※）	358,208	273,917	302,182	
コーディネーター育成研修実施回数	—	2回	2回	4回	2回	2回		従事人員数	16	18	18	19	
教員向け研修実施回数	—	1回	3回	9回	6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	4回	5回							
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数	—	159人	151人	143人	120人	133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							
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	（見込評価）		（期間実施評価）
<p>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。</p> <p>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</p> <p>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・障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防止し、安全を確保するための消費者教育が適切に行われるようにするため、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消費者教育の担い手を育成する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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>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。</p> <p>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</p> <p>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、「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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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><指標></p> <p>—</p> <p><関連指標></p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p>⑦ 教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）</p> <p>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）</p> <p>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）</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>平成30年度は、これまでに実績やノウハウがまったくない教員免許状更新講習に新たに取り組んだ。複数の大学と協議を行い、実施が決定した講習については年度内に周知を開始するとともに、開講に向けた具体的な準備を実施した。</p> <p>令和元年度は、5つの大学に協力し教員免許状更新講習を実施するなど、これまでになかった新たな取組を行い、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（それぞれ基準値の122%増、130.7%増）。</p> <p>令和2年度及び令和3年度は、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、開催を中止せざるを得ない研修が生じたものの、受講者の研修機会を確保する観点から、一部の講座をリアルタイム配信等による研修に変更し、実施した。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って消費者教育推進のための研修を実施した。実施に当たっては、受講者の参加しやすさを踏まえ地方においても開催するなどし、受講者の確保に努めた。特に、教員免許状更新講習に関する取組は、成年年齢引下げに向けた「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」（若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）の一環として実施したもので、所期の目標設定にはない独自の取組であった。</p> <p>令和2年度以降、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、開催を中止せざるを得ない研修が生じたものの、受講者の研修機会を確保する観点から、一部の講座をリアルタイム配信等による研修に変更し、実施した。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても、各計画に沿った業務を実施するとともに、受講者数を更に確保するための様々な工夫を行う。</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	<p>評定</p> <p>評定</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>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>【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</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>【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担うコーディネーターを育</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>る役割を担うコーディネーターを育成するための研修を実施する。</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、教員向け研修を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）</p> <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施 消費者安全法第11条の3の規定に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、構成員等に対する研修又は講師派遣研修等を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状</p>	<p>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>【関連指標】 ・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）</p> <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施 「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した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</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>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"> ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回） ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人） 	<p>後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回） ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人） 					
---	--	--	--	--	--	--

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【16】			
5. 教育研修事業	(3) 試験業務		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第11条の11第1項
当該項目の重要度・難易度	関連する政策評価・行政事業レビュー		行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
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	
試験実施箇所数	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	
受験申込者数	—	1,714人	1,298人	1,108人	1,080人	1,058人	—	決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	
合格者数	—	735人	279人	325人	242人	342人	—	経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	
受験申込者数/資格認定者	—	1,714人/735人	1,298人/279人	1,108人/325人	1,080人/242人	1,058人/342人	—	経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	
更新対象者/更新者	—	1,194人/960人	837人/630人	917人/695人	1,019人/714人	1,665人/1,228人	—	行政コスト(千円)	233,565(※)	358,208	273,917	302,182	
更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数	—	6回/1箇所及びインターネット配信/520人	6回/1箇所及びインターネット配信/356人	6回/1箇所及びインターネット配信/438人	4回/インターネット配信/459人	4回/インターネット配信/595人	—	従事人員数	16	18	18	19	
更新対象者/更新者/更新率	—	1,194人/960人/80.4%	837人/630人/75.3%	917人/695人/75.8%	1,019人/714人/70.1%	1,665人/1,228人/73.8%	—						

(※)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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)
① 消費生活相談員資格試験 消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づ	① 消費生活相談員資格試験 消費生活相談員資格試験を登録試験機関	<指標> ① 試験実施箇所数 全国20箇所以上のうち、より地域偏在	<主要な業務実績> ① 消費生活相談員資格試験 ・当センターは、消費者安全法第11条の11第1項の規定	<評定と根拠> 評定：B ①消費生活相談員資格試験 ・令和2年度以降は、新型コロナ	<評定に至った理由> <今後の課題>	

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>き、消費生活相談員資格試験を登録試験機関(平成28年4月26日に登録)として適正に実施する。</p> <p>消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、地方都市においても実施する。また、今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 試験実施箇所数 全国20箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数 5箇所以上(平成28年度実績：20箇所) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>試験実施箇所数については、平成27年度の26箇所から、平成28年度には受験者の利便性に支障がないよう配慮しつつ実施経費を削減して20箇所へ絞り試験を実施した。第4期中期目標期間においても受験者の利便性に配慮し、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>(平成28年4月26日登録)として適正に実施する。</p> <p>消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。また、今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 試験実施箇所数 全国20箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数 5箇所以上(平成28年度実績：20箇所) <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数(平成28年度：1,714人) 合格者数(平成28年度：735人) 	<p>解消を図る観点から設置する会場数 5箇所以上(平成28年度実績：20箇所)</p> <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 受験申込者数(平成28年度：1,714人) ② 合格者数(平成28年度：735人) ③ 更新対象者/更新者(平成28年度：1,194人/960人) ④ 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) ⑤ 更新対象者/更新者/更新率(平成28年度：1,194人/960人/80.4%) 	<p>に基づき、登録試験機関(平成28年4月26日に登録)として、「消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を実施した。また、同法第11条の12の規定に基づき、登録の更新を受けた。</p> <p>第1次試験は、平成30年度から令和3年度は全国20箇所で行った。</p> <p>その合格者に対し、第2次試験を実施した。</p> <p>試験の実施に当たっては、試験業務規程に基づき、適切に運営を行った。</p> <p>令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症が拡大する中で試験実施となったことから、第1次試験、第2次試験ともに、検温、消毒の徹底や換気、座席間隔を広げるといった特段の感染症対策を実施した。</p> <p>また、第2次試験の時期が、特に流行する時期と重なったことから、業務規程第17条第2項及び細則に基づき、令和2年度以降は希望する受験者は次年度の第2次試験を受験することができる措置を執り、感染に対する受験者の不安の払しょくに努めた。</p> <p>各年度の第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、消費生活相談員資格試験合格者として合格証を発行した結果、4年間で累計1,188人の消費生活相談員資格保有者を輩出した。</p> <p>資格制度の周知拡大と受験者の利便性の向上のため、当センター記者説明会にて試験実施に関する資料を配布し、当センターウェブサイト上に受験要項を掲載した。</p> <p>また、全国の消費生活センターには、受験要項とともに、周知のために作成したポスター、リーフレットを配布</p>	<p>コロナウイルス感染症の拡大を受け、検温、消毒の徹底や換気、座席間隔を広げる等の特段の感染症対策を施した上で試験を実施した。また、第2次試験の時期が、特に流行する時期と重なったことから、業務規程第17条第2項及び細則に基づき、令和2年度以降は希望する受験者は次年度の第2次試験を受験することができる措置を執り、感染に対する受験者の不安の払しょくに努めた。</p> <p>可否については、可否判定基準に基づき適切に採点、評価を実施し、4年間で累計1,188人の消費生活相談員資格試験合格者を輩出した。</p> <p>また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ウェブサイト上に受験申込書ダウンロードできるページを設けたほか、オンライン広告を配信した。また、ポスター、リーフレット等を作成し、新たな層の開拓、資格保有者数が少ない地域へのアプローチを行い、広く周知した。</p> <p>さらに、新たな取組として、令和4年度の消費生活相談員資格試験については、オンライン広告の配信によるPRを実施すべく、所用の準備を行った。</p> <p>各年度、第1次試験は20箇所で行った。令和4年度は22箇所で行った。令和4年度は22箇所で行った。令和4年度は22箇所で行った。</p>	<p><その他事項></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"> ・受験申込者数（平成28年度：1,714人） ・合格者数（平成28年度：735人） 	<p>し、あわせてウェブサイトや広報紙への試験日程等の掲載を依頼した。</p> <p>消費者法や消費生活論等の授業を実施している大学、男女共同参画センター等にも受験要項、リーフレットを配布し、その他、資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。</p> <p>上記の他、試験対策講座実施団体、受験対策講座実施自治体、ハローワーク、マザーズハローワーク、消費者団体、事業者団体、大学（研究室、ゼミ、学生支援課等）、生協、労働団体等、新たな層の開拓、資格保有者が少ない地域へのアプローチを行うとともに、Twitter、Facebookによる情報発信も行った。</p> <p>また、令和4年度にはヤフー及びグーグルの広告配信プラットフォームを利用したオンライン広告の配信を行う予定である。</p> <p>ウェブサイトには、受験要項の他、受験申込書をダウンロードできるページを設け、また、過去5年分の試験問題を掲載した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員資格試験の第1次試験について、消費生活相談員資格保有者の地域偏在解消を図る観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、平成30年度から令和3年度は全国20箇所で開催した。 ・なお、そのうち、5箇所については、資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置した。令和4年度については2箇所増設し、合計して全国22箇所で開催予定である。 <ul style="list-style-type: none"> ・更新制導入の要否について 	<ul style="list-style-type: none"> ・更新制導入の要否について検討がなされる際にすぐに情報を提供できるよう、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等のデータを整備した。 <p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各年度、第1次試験を全国20箇所で開催し、その合格者に対し第2次試験を実施した。合否については、合否判定基準に基づき適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として累計1,188人を認定した。 ・4年間における更新対象者4,438人のうち、更新者は3,267人、更新率は73.6%となった。 ・資格更新講座は、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに実施し、消費生活相談員の心構えや消費生活相談現場で働く上で必要な法律の基礎知識等の最新情報を提供した。 ・消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、各年度で資格更新対象者のうち70%以上が資格を更新しており、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。 ・消費生活専門相談員資格保有者の登録情報については、従来自紙の様式に各自が手書きで記入したものを原簿としていたが、利便性を高めるため、印字済みの様式を送付する、申請を一部電子化するという対応を行った。 <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p>	
--	---	---	--

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。</p> <p>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"> ・受験申込者数/資格認定者（平成28年度：1,714人/735人） ・更新対象者/更新者（平成28年度：1,194人/960人） ・更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数（平成28年度：6回/1箇所及びインターネット配信/520人） ・更新対象者/更新者 	<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。</p> <p>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"> ・受験申込者数/資格認定者（平成28年度：1,714人/735人） ・更新対象者/更新者（平成28年度：1,194人/960人） ・更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数（平成28年度：6回/1箇所及びイ 	<p>検討がなされる際にすぐに情報を提供できるよう、都道府県別の合格者数をはじめとする消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等のデータを整備したが、消費者庁より更新制導入に関する照会がなされなかったため、資料提供等は実施していない。</p> <p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・各年度の第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、消費生活専門相談員資格認定者として認定した。4年間の累計認定者は1,188人となった。 ・資格保有者のレベルの維持を図るため、平成20年度の資格更新より、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、資格更新は5年ごとに行っている。 ・4年間における更新対象者4,438人のうち、更新者は3,267人、更新率は73.6%となった。 ・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。 ・インターネット環境が整っておらず、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。 ・更新講座の内容は、消費生活相談員の心構えや消費生活相談現場で働く上で必要な法律の基礎知識等の最新情報である。 	<p><課題と対応></p> <p>①消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても、登録試験機関として、試験業務規程に基づき、適切に消費生活相談員資格試験を運営する。 ・天災や新型コロナウイルスの対応など、試験の実施に関する危機管理をいっそう充実させる。 ・中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても、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、より地域偏在を解消を図る観点から設置する会場数とする（令和4年度は全国22箇所で開催する予定）。 ・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、資格保有者が少ない地域へのアプローチを図るため、オンライン広告も活用するなど、より多様な広報を行う。 ・更新制導入の要否について検討がなされる際に、より精度の高いデータを提供できるよう、準備する。 <p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中期目標達成に向けて、引き続き、令和4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。 ・中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても、資格保有者の資質・能力
---	---	--	---

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>／更新率（平成28年度：1,194人／960人／80.4%）</p>	<p>インターネット配信 ／520人） ・更新対象者／更新者／更新率（平成28年度：1,194人／960人／80.4%）</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。 「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は約5,500名おり、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、各年度の資格更新率は70%台であり、平成28年度の80.4%より下がったものの、引き続き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>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。 ・更新手続については、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

--

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	1件	1件		予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891
「国民生活研究」発行回数(実績値)	—	2回	2回	2回	2回	2回		決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493
								経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181
								経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694
								行政コスト(千円)	233,565 (※2)	358,208	273,917	302,182
								従事人員数	16	18	18	19

(※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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価					
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)				
国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、	国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等を活用しつつ調査研究	<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> 消費生活に重大な影響を及ぼす問題についてテーマを設定し、調査及び公表を行った。主な取組は以下の通り。 ○アンケート調査	<評定と根拠> 評定：B 特定テーマに対するアンケート調査を行い、報告書を作成し公表した。また、「国民生活研究」について、特集を定め、毎年度2回発行した。	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	評価				

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

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	を行うとともに、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	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度 民法の成年年齢引下げに向けた消費生活センターの対応に関する現況を調査し、令和元年3月に公表した。 令和元年度 平成28年4月施行の改正消費者安全法で規定された「消費者安全確保地域協議会」について消費生活センター等を対象に現況調査し、令和2年3月に公表した。 令和2年度 消費生活センターにおけるICTを使った情報提供や相談受付の現況を調査し、令和3年3月に調査結果を公表した。 令和3年度 過去に消費生活センターが自然災害等に直面した際の状況や機能維持に必要な取組、課題等を調査し、令和4年3月に調査結果を公表した。 <ul style="list-style-type: none"> ○「国民生活研究」特集 <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度「脆弱な消費者」 令和元年度「医療と消費者」 令和2年度「非常事態と消費者」 令和3年度「キャッシュレスの現在と未来」 ○「国民生活研究」掲載論文のウェブ公開 学術論文におけるオープンアクセス化の流れ等を踏まえ、紙媒体での発行に加え、第59巻第2号(令和元年12月発行)より当センターウェブサイトにおいて掲載論文等を全文公開し、広く一般の閲覧に供することとした。 ○科学研究費助成事業による 	<p>さらに、平成28年度から科学研究費助成事業による交付を受け、積極的に調査研究に取り組んだ。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。</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>調査研究 平成28年度から交付を受けた科学研究費助成事業による科学研究費補助金により、「消費者被害の救済手段と抑止手法の多様化及び両者の連携に関する比較政策的研究」と題し、海外の消費者行政等の動向も含めた調査研究を行った。3年間の研究期間の最終年度に当たる平成30年度は、3回の研究会を開催し、平成30年11月の日本消費者法学会第11回大会シンポジウムでこれまでの研究成果を報告した。</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【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	524,295	310,891	
								決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	
								経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	
								経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	
								行政コスト(千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182	
								従事人員数	16	18	18	19	

(※) 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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
					評定		評定	
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	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を図るとともに、地方公共団体との共	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 毎年度、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った。 特に平成30年度以降、こ	<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、予定の受講者をほぼ確保することができた。また、地方公共団体との共催研修の経費節減を図った。	<評定に至った理由>			
					<今後の課題>		<その他事項>	

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

節減する。	催を図るなど経費を節減する。		これまで受講者数の確保が難しかった企業職員研修は、受講者のニーズを踏まえ、1日又は半日の東京事務所での研修に変更したことで、1講座当たりの受講者数を大幅に増加させることができた。また、地方公共団体と共催して実施する研修については、経費の節減の観点から、会場費を地方公共団体側の負担とした。	これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても引き続き研修の合理化と経費の節減を図るよう、様々な工夫を行う。		
-------	----------------	--	--	--	--	--

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			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）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	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	129,352	128,031	
								決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）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	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
		業務実績	自己評価	（見込評価）		（期間実施評価）	
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【A】 (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> 各項目記載の通り。	<評定に至った理由>		<今後の課題>	
				<評定に至った理由>		<その他の事項>	

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」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）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	93.8日	93.3日		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
和解率	60%以上	60.6%	67.9%	64.9%	70.2%	70.6%		決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
事前問合せ対応件数	—	969件	1,074件	1,151件	1,274件	1,321件		経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
申請件数	—	167件	177件	204件	166件	136件		経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
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	1回	0回		行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
勤務時間外の期日 開催回数	—	9回	35回	42回	46回	24回		従事人員数	9	9	8	8	

（※）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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	（見込評価）	（期間実施評価）
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。	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> ・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 <関連指標>	<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、紛争解決委員会によるADR手続に係る事務を適切に実施した。令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響により、手続の延期等が必要な事案が複数発生したものの、いずれの年度も申請日から手続終了までの日数及び和解率のいずれも目標をクリアした。 特に和解率に関しては、当委員会への申請事案が、消費生活センターにおいてあせん不調となった事案が大半を占めている中、達成目標数値の60%を上回る数値を適期で維持している。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により東京事務所以外での期日開催を縮小せざるを得なかったものの、試行的にウェブ会議を利用するなど開催方法等の柔軟化を推進した。 さらに、令和2年度中より、電子媒体での申請書及び回答書の受付を開始し、センターADRの利便性の向上を図った。 その他、他のADR機関との意見交換を毎年度開催した。 ・平成30年度：6回 ・令和元年度：6回 ・令和2年度：3回 ・令和3年度：3回	<評定と根拠> 評定：A 令和4年度も同様に紛争解決委員会によるADR手続に係る事務を適切に実施することとしている。	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

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>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。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請日から手続終了までの日数 平均95日以内 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>申請日から手続終了までの所要日数の過去5年間の実績は、平成24年度102.2日、平成25年度96.1日、平成26年度86.3日、平成27年度102.1日、平成28年度86.4日と年度により振れがあること、また、所要日数は消費者及び事業者（複数の場合あり）の双方の都合に依存し紛争内容も様々であるため紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会事務局のみの取組では短縮が難しいこと、さらに、過度に所要日数の短縮を図ることよりも本来の目的である適切な解決水準を確保することが重要であること等から、上記過去5年間の年度平均の所要日数が94.6日であることを勘案し、実績ベースを重視した目標として「95日以内」とし、紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会</p>	<p>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。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>症の影響により、手続の延期等が必要な事案が複数発生したものの、いずれの年度も申請日から手続終了までの日数及び和解率のいずれも目標をクリアした。 特に和解率に関しては、当委員会への申請事案が、消費生活センターにおいてあせん不調となった事案が大半を占めている中、達成目標数値の60%を上回る数値を適期で維持している。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により東京事務所以外での期日開催を縮小せざるを得なかったものの、試行的にウェブ会議を利用するなど開催方法等の柔軟化を推進した。 さらに、令和2年度中より、電子媒体での申請書及び回答書の受付を開始し、センターADRの利便性の向上を図った。 その他、他のADR機関との意見交換を毎年度開催した。 ・平成30年度：6回 ・令和元年度：6回 ・令和2年度：3回 ・令和3年度：3回</p>	<p>目標の達成状況を踏まれば、中期目標を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても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。</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>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>【指標】 ・和解率 60%以上</p> <p>【目標水準の考え方】 和解率の過去5年間の実績は、平成24年度64.6%、平成25年度58.6%、平成26年度60.1%、平成27年度66.2%、平成28年度60.6%とおおむね6割を示し、他のADR機関の和解率と比較しても良好な実績を示しており、引き続き、和解率の向上に努めていくことが期待される。一方で、和解率の数値の性質からその引上げには一定の限界があること、和解率の数値の引上げを過度に優先すれば消費者にとり和解水準の低下につながるおそれもあることから、和解率については過去の実績ベースを重視した目標とし、これを着実に達成した上で更なる高みを目指すことが重要であることから、過去実績と同程度以上を目指した「60%以上」を目標とする。</p> <p>【関連指標】 ・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件） ・申請件数（平成28年度実績値：167件） ・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日） ・センター東京事務所以外（都内、地方都</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>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>						
--	--	--	--	--	--	--

<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

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」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）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	110件	85件		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
								決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト（千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	（見込評価）	（期間実施評価）
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」（紛争解決委員と消費者、事業者との話合いの場）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」（紛争解決委員と消費者、事業者との話合いの場）への同席等や申請	<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ードバック件数	<主要な業務実績> 申請を支援した消費生活センター等に対し、全件でフィードバックを実施した。また、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。	<評定と根拠> 評定：B 令和4年度においても同様に取り組むこととしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	評定 評定

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

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。	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。	<課題と対応> 令和4年度も引き続き、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	・平成30年度：17回 ・令和元年度：14回 ・令和2年度：4回 ・令和3年度：4回

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（3）和解内容の履行確保			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）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	0件	0件	0件	予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
消費者による裁判への支援	—	—	1件	1件	3件	2件		決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト（千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	（見込評価）		（期間実施評価）	
					評定		評定	
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、消費者による裁判への積極的な支援等の取組を行	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、消費者による裁判への積極的な支	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 紛争解決委員会の申し合わせにより、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の方策について定め、業務規程を改正して和解から仲裁への移行について規定した。上記の制度につい	<評定と根拠> 評定：B 令和4年度においても同様に取り組むこととしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。	<評定に至った理由>			
					<今後の課題>		<その他事項>	

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

う。	援などの取組を行う。		て、仲介委員会議等の機会に担当委員に情報提供した。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、和解から仲裁への移行を行った。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。	<課題と対応> 令和4年度も引き続き、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」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）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	
特定連絡消費者団体との意見交換	—	—	3回	1回	2回	2回		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
								決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト（千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	（見込評価）		
					評定	（期間実施評価）	
「消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により消費者裁判手続特例法の施行前事業に関する消費者の請求に係る	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。）附則第6条に規定するADRの利用を	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 特定連絡消費者団体の開催する説明会等に参加し、入学検定料の返還に関する訴訟について情報収集し、対応を検討した。 入学検定料の返還に関する紛争について申請を受け付け、手続が終了した。	<評定と根拠> 評定：B 令和4年度においても、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業であってもセンターADRを	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	評定	評定

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。</p> <p>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。</p> <p>また、消費者裁判手続特例法の施行後の事業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、センターは、第2段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。</p>	<p>促進し、その必要な措置を適切に実施する。</p> <p>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、センターは、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。</p> <p>また、消費者裁判手続特例法の施行後の事業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。</p>		<p>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こととしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和4年度も引き続き、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業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。</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【23】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）（5）国民への情報提供			
R) 事業			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）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）	4件 （176事案）	4件 （118事案）		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
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）	4件 （23事案）	4件 （14事案）		決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価			
			業務実績		自己評価		（見込評価）		（期間実施評価）	
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を行う。	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を行う。	<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） ・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）	<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、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した。	<評定と根拠> 評定：B 令和4年度においても同様に取り組むこととしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>					

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

【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）	局公表分）（平成28年度実績値：23件）	また、令和元年度においては、上記の定例的な公表に加え、当委員会の制度開始後10年の申請状況等を取りまとめて公表した。	<課題と対応> 令和4年度も引き続き、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。		
--	--	----------------------	--	--	--	--

4. 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」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	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	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	5,634	5,961	
								決算額(千円)	5,319	5,405	5,440	5,563	
								経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	
								経常損益(千円)	101	420	194	398	
								行政コスト(千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956	
								従事人員数	0	0	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	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価				
		業務実績		自己評価		(見込評価)		(期間実施評価)		
1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	(1) 特定適格消費者団体との連携、協力【B】 (2) 立担保期限の遵守【B】 (3) 立担保事業の適切な管理、求償【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> 各項目記載の通り。			評定		評定		
						<評定に至った理由>				
						<今後の課題>				
						<その他事項>				

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」(令和2年3月31日閣議決定) (令和3年6月15日改定)	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・大規模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	2回	2回		予算額(千円)	5,420	5,825	5,634	5,961	
								決算額(千円)	5,319	5,405	5,440	5,563	
								経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	
								経常損益(千円)	101	420	194	398	
								行政コスト(千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956	
								従事人員数	0	0	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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
					評定		評定	
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からの情報収集や連携の強化を図るため、消費者庁の主催する適格消費者団体連絡協議会に参加した(各年度の9月と3月に参加。令和元年度は新型コロナ)	<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。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>			

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>新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で、令和2年3月開催分が中止となった。</p> <p>なお、令和4年度においても、令和4年9月と令和5年3月に開催される適格消費者団体連絡協議会に参加することとしている。</p> <p><課題と対応> 中期目標達成に向けて、令和4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。</p>	Bと評価する。	
--	--	--	--	---------	--

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【25】			
7. 特定適格消費者団体立担保(2)立担保期限の遵守 支援業務			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	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	1件	0件		予算額(千円)	5,420	5,825	5,634	5,961	
うち期限までに立てた件数	—	—	0件	0件	1件	0件		決算額(千円)	5,319	5,405	5,440	5,563	
立担保金額(合計)	—	—	0円	0円	420万円	0円		経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	
								経常損益(千円)	101	420	194	398	
								行政コスト(千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956	
								従事人員数	0	0	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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)	
			評定	理由	評定	理由	
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、期限内までに立てた件数) ・立担保金額(合計)	<主要な業務実績> 令和2年3月に特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会から立担保援助要請を受けた案件について、裁判所の担保決定に基づき、金融機関と当センターの間で保証限度額を420万円とする支払保証委託契約を同年4月に締結し、裁判所が命じた期限までに担保を立てた。	<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案件について、支払保証委託契約の締結を迅速かつ適切に実施し、期限内に担保を立てた。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>		

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

					<課題と対応> 中期目標達成に向けて、令和4年度も引き続き、特定適格消費者団体からの立担保援助要請があった場合には、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) 立担保事案の適切な管理、求償		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定）	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	1件	0件		予算額（千円）	5,420	5,825	5,634	5,961	
立担保金額 （合計）	—	—	0円	0円	420万円	0円		決算額（千円）	5,319	5,405	5,440	5,563	
求償対象件数	—	—	0件	0件	0件	0件		経常費用（千円）	5,329	5,954	5,797	5,956	
求償対象金額 （合計）	—	—	0円	0円	0円	0円		経常損益（千円）	101	420	194	398	
								行政コスト （千円）	5,743 （※）	10,275	5,797	5,956	
								従事人員数	0	0	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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	（見込評価）		（期間実施評価）		
担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	<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> 令和2年度に特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会から要請のあった立担保援助案件については、令和2年6月8日に同会が共通義務確認訴訟を提起し、令和4年2月3日に債権者への分配金振込が完了するまでの間、同会と綿密に連絡を取りながら、裁判手続の経過を把握した。	<評定と根拠> 評定：B 令和2年度に特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会から要請のあった立担保援助要請案件について、同会の提起した共通義務確認訴訟の手続経過を逐一把握するとともに、立担保援助終結に向けた準備を適切に実施した。	<評定> 評定	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	<評定> 評定	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

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、本訴訟終了後、立担保援助の終結に際しても同会と綿密に連絡を取りながら、援助終結に向けた手続を適切に実施した。 （援助の終結は令和4年度に決定（4月12日））	の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 中期目標達成に向けて、令和4年度も引き続き、新たに担保を立てる事案及び求償が必要な事案が生じた場合には、適切な管理、求償を実施する。	
--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【27】

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

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)
① 一般管理費 当初予算額	—	226,508千円	199,731千円	194,464千円	192,424千円	187,383千円		
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)	△1.0% (△2,040千円)	△2.6% (△5,041千円)		
一般管理費 決算額	—	214,907千円	223,065千円	217,623千円	202,803千円	212,533千円		
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)	4.3% (8,339千円)	10.5% (20,109千円)		
② 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´) (1,695,668千円。 新規拡充分を含む)(c)	1,676,502千円 (c´) (1,729,798千円。 新規拡充分を含む)(d)	1,585,065千円 (d´)		(新規拡充分) ・平成30年度：19,912千円 ・令和元年度：13,128千円 ・令和2年度：53,296千円
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)	△1.1% (△19,166千円) ((c)と(c´)の比較)	△8.4% (△144,733千円) ((d)と(d´)の比較)		
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 千円を合計額267,462千円 を翌年度繰り越し)	1,295,143千円 (別途、P10-NET刷新等経 費324,262千円を翌年度 繰り越し)	1,456,553千円 (別途、情報セキュリティ 機器更新等経費 82,592千円を翌年度 繰り越し)		(補正予算分) ・平成30年度：905,710千円 ・令和元年度：1,132,366千円 ・令和2年度： 135,000千円(第1号) 71,000千円(第2号) 884,691千円(第3号) ・令和3年度：256,540千円
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)	△23.6% (△400,525千円)	△15.8% (△273,245千円)		新規拡充分がある場合当該年度新規拡 充分を除いた前年度からの削減割合

125

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

③(①、②いずれかの 目標が未達成の場合)	—	1,979,159千円 (A)	1,863,162千円 (A´) (1,883,074千円。 新規拡充分を含む)(B)	1,877,004千円 (B´) (1,890,132千円。 新規拡充分を含む)(C)	1,868,926千円 (C´) (1,922,222千円。 新規拡充分を含む)(D)	1,772,448千円 (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) ((A)と(A´)の比較)	△0.3% (△6,070千円) ((B)と(B´)の比較)	△1.1% (△21,206千円) ((C)と(C´)の比較)	△7.8% (△149,774千円) ((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	1,497,946千円	1,669,086千円		
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)	△20.7% (△392,186千円)	△13.2% (△253,136千円)		

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)
<p>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>【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</p>	<p>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>【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%)</p>	<p><指標> ・一般管理費増減比 -3.0%以上(平成28年度実績: -3.0%) ・業務経費増減比 -1.0%以上(平成28年度実績: -1.0%) 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.21%以上</p> <p><関連指標> ・一般管理費 ・業務経費</p>	<p>主要な業務実績 一般管理費及び業務経費について、中期目標で定めた削減率を達成するよう、経費の効率化に向けた取組を行った。</p> <p>(一般管理費) 各年度の予算額は、前年度予算額に対し3%の削減を目指し、効率化係数0.9%を織り込んだ結果、平成30年度は11.8%の削減、令和元年度は2.7%の削減、令和2年度は1.0%の削減、令和3年度は2.6%の削減となった(令和元年度及び令和2年度においては、消費税率改定に伴う増を織り込んでいる。)</p> <p>予算執行に当たっては、各年度の保守修繕を真に緊急性の高いものに限定するなど、経費の効率化に努め、予算額からの更なる削減を行った。ただし、第4期中期目標期間から従来の「企画調整事業」を「法人共通」に含め、費用を業務経費から一般管理費に組み替えたことから、前年度当初予算に対する各年度決算</p>	<p><評定と根拠> 評定: B 各年度の予算については、一般管理費、業務経費ともに中期目標で定めた対前年度削減率に基づいて算定し、消費税率改定及び新規拡充分等を加算している。また、予算執行に当たっては、業務の優先順位等の見直しを行いつつ、真に緊急性が高いものに限定するなど、予算額からの更なる削減を行った。</p> <p>なお、令和4年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目的を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和4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%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費削減を行う。</p>	<p>評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項></p>	<p>評定</p>

126

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>経費の合計額の増減比 -1.21%以上</p> <p>【目標水準の考え方】 第4期中期目標においても、毎年度、一般管理費の削減額3%以上（効率化係数0.97）、業務経費の削減額1%以上（効率化係数0.99）を原則とするが、一般管理費と業務経費の比率は、おおむね1：9程度であることから、仮に業務経費で大幅な削減の成果を上げて目標を大きく超過達成しても、一般管理費でわずかに削減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>【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費</p>	<p>又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.21%以上</p> <p>【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費</p>		<p>額の比率が増加した。その影響額は、平成30年度14,118千円、令和元年度14,015千円、令和2年度6,199千円、令和3年度4,486千円であった。また、令和2年度決算、令和3年度決算においては、相模原事務所及び東京事務所の安全確保の観点から緊急性の高い工事を実施したため、前年度当初予算比がそれぞれ4.3%増、10.5%増となった。</p> <p>（特殊要因） <平成30年度> ・蛍光灯安定器（PCB）処分経費（47,242千円）</p> <p>（業務経費） 各年度の予算額は前年度予算額に対し、中期目標により定められた効率化係数1.0%以上を織り込んだ削減を行った。</p> <p>ただし、各年度において以下の新規拡充分、特殊要因分が措置された。</p> <p>（新規拡充分） <平成30年度> ・訪日外国人相談対応経費（19,912千円） <令和元年度> ・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経費（13,128千円） <令和2年度> ・研修の地方開催の拡充経費（53,296千円）</p> <p>（特殊要因分） <平成30年度> ・PIO-NET2020 刷新調査事業（90,000千円）</p> <p>また、各年度において以下の補正予算分が措置された。</p> <p><平成30年度> ・PIO-NET システム改修及びデータ遠隔地保管経費</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>(905,710千円)</p> <p><令和元年度> ・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（1,132,366千円）</p> <p><令和2年度> ・訪日観光客等相談体制強化経費（135,000千円）（補正1号） ・新型コロナウイルス感染症に係る特別定額給付金をかたる詐欺などに関する相談体制の強化経費（71,000千円）（補正2号） ・新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力強化経費・消費者取引の国際化への対応（CCJ）の体制強化）経費（884,691千円）（補正3号）</p> <p><令和3年度> ・消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援業務経費（143,757千円） ・「ウィズコロナ」下での消費者の不安に付け込んだ悪質な消費者トラブルへの対応等のためのホットライン体制強化経費（77,933千円） ・オンライン研修の拡充経費（34,850千円）</p> <p>予算執行に当たっては、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、業務運営の効率化を図りつつ、PIO-NET刷新等システム開発経費の確保に努め、年度途中に見直しを行う等、適宜調整を行った。特に、令和2年度、令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により移動が制限される</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>中、研修の中止などによって自己収入が減少したが、研修講座や各種会議の一部をウェブを活用して実施するなど、業務運営方法の見直しを積極的に実施し、事業の効率化を図った。</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

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	1,219,028千円	1,201,007千円		
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	1,215,123千円	1,195,727千円		
減額(決算額-予算額)	—	△7,056千円	△7,452千円	△12,924千円	△3,905千円	△5,280千円		
減額率(減額/予算額)	—	△0.6%	△0.6%	△1.1%	△0.3%	△0.4%		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価					
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)			
<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、PIO-NET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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額 減額/減額率 	<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、PIO-NET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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額 減額/減額率 	<p><指標></p> <p>—</p> <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額 	<p><主要な業務実績></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、必要な取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NET刷新による総人件費削減 相談現場におけるPIO-NETデータ入力に係る負荷の軽減及びデータ精度の向上に資する新機能として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PIO-NET2020システムに実装した。 	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <ul style="list-style-type: none"> 各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。 PIO-NET刷新による総人件費削減 PIO-NETシステムの刷新において、法人番号の活用を含んだ事業者名の名寄せ機能を実装し、データ入力時間の短縮及びデータ修正作業の軽減等消費生活相談の現場における負担軽減や事務の効率化及びデータ精度の向上を図った。 <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>—</p>		<p><今後の課題></p> <p>—</p>		<p><その他事項></p> <p>—</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><課題と対応></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>		
--	--	--	--	--	--	--

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	100以下	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	98.3	99.0		
達成度	—	101.9%	100.8%	100.3%	101.7%	101.0%		

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

中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					評定	(期間実施評価)
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。 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。	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、職員の給与等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、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	<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> 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、職員の給与等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を上回らないよう努めた。 その結果、対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)は平成30年度は99.2、令和元年度は99.7、令和2年度は98.3、令和3年度は99.0となった。 なお、各年度「役職員の報酬・給与等について」を取りまとめ、取組状況についてウェブサイト上で公表した。	<評定と根拠> 評定：B 給与水準を抑制し、地域・学歴勘案のラスパイレシ指数を100.0とするための措置を講じた結果、平成30年から令和3年度において目標を達成した。 令和4年度においても同様の取組を実施していく予定である。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き国民の理解と納得が得られる適正な給与水準とするための措置を講ずることとする。	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	評定

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

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、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 【目標水準の考え方】 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。						
--	--	--	--	--	--	--

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%	90.7%	88.4%		
契約件数①	—	40件	48件	33件	75件	43件		
契約金額②	—	570,786千円	427,888千円	2,498,388千円	4,309,449千円	1,208,369千円		
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%)	7件 (9.3%)	5件 (11.6%)		
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%)	26,195千円 (0.6%)	17,663千円 (1.5%)		
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%)	68件 (90.7%)	38件 (88.4%)		
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%)	4,283,254千円 (99.4%)	1,190,706千円 (98.5%)		
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)	10件 (2,286,637千円)	9件 (456,912千円)		
「契約監視委員会」開催回数	—	4回	4回	4回	4回	4回		
対象件数	—	11件	15件	14件	15件	12件		
委員から見直し等の指摘があった件数	—	0件	0件	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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)
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、以下の取	「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」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表する。	<ul style="list-style-type: none"> ＜指標＞ ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上 	<ul style="list-style-type: none"> ＜主要な業務実績＞ 適正な入札・契約の実施について、以下の取組を着実に 	<ul style="list-style-type: none"> ＜評定と根拠＞ 評定：B 各年度において、競争性の 	<ul style="list-style-type: none"> 評定 評定 	<ul style="list-style-type: none"> ＜評定に至った理由＞

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>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</p> <p>「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表する。</p> <p>(2) 契約の競争性の推進</p> <p>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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>【目標水準の考え方】</p> <p>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>(平成24～28年度の平均実績85%)</p> <p>＜関連指標＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>実施した(平成30年度から令和3年度の実績は上述のとおり)。</p> <p>平成30年度は既に調達していた物品に隣接して使用する物品等の調達において互換性を確保するため既調達物品等の調達の相手方と随意契約をする必要があった等の理由により、競争性のある契約の件数の割合が契約件数全体の81.3%となり、中期目標で定めた85%を下回った。</p> <p>令和元年度は法令で定められた役割に関する契約について随意契約をする必要があった等の理由により、競争性のある契約の件数の割合が契約件数全体の81.8%となり、中期目標で定めた85%を下回った。</p> <p>令和2年度、令和3年度についてはセンターが策定した調達等合理化計画に基づく取組を行い、競争性のない随意契約については、真にやむを得ないもののみとし、競争性のある契約の件数の割合が中期目標で定めた85%以上を達成することができた。</p> <p>なお、競争性のない随意契約及び一者応札・一者応募となった契約については、各年度4回(令和2年度、3年度はコロナ禍の影響による書面開催を含む)開催した監事(2名)及び外部有識者で構成する「契約監視委員会」において審査されたが、委員から見直し等の指摘を受けたものはなかった。</p>	<p>ある契約の割合が平成30年度は81.3%、令和元年度は81.8%であったものの、令和2年度は90.7%、令和3年度は88.4%となった。</p> <p>また、契約監視委員会を各年度4回ずつ開催し、入札及び契約内容の透明性確保に努めた。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>引き続き適正な入札・契約の実施への取組を推進する。</p>	<p>＜今後の課題＞</p> <p>＜その他事項＞</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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約件数 ・契約金額 ・競争性のない随意契約件数 ・競争性のない随意契約金額 ・競争性のある契約金額 ・一者応札・一者応募 ・「契約監視委員会」開催回数 ・対象件数 ・委員から見直し等の指摘があった件数 						
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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%	4.1%	9.7%		
達成度	—	98.8%	88.1%	70.5%	9.0%	20.2%		
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%	7.2%	18.4%		
達成度	—	97.9%	101.7%	91.5%	11.7%	30.2%		

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

中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)
			評定	評定	評定	評定
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の活用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。 【指標】 (宿泊室稼働率)	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の活用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年度の目標を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年度の目標を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	<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> 平成27年5月に利用を再開して4年目に当たる平成30年度は、外部利用による宿泊室の稼働室数が再開初年度の約7.4倍まで増加させたが、宿泊室稼働率の数値目標達成には至らなかった。一方、研修室稼働率については、講座数の増加と研修室の特性を活かした研修の実施、外部利用者への積極的な貸し出しにより、目標を達成した。 令和元年度は、前年度までの反省を活かし、目標達成に向けて取り組んでいたところ、秋には台風19号の影響、令和2年の春先からは新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、宿泊室、研修室ともに稼働率の目標達成には	<評定と根拠> 評定：B 宿泊室稼働率を確保するため、平成30年度、令和元年度は、研修カリキュラム等を工夫し、受講者増を図るとともに、外部利用者を更に増やすために、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。その結果、宿泊室稼働率の実績は、平成30年度37% (目標達成度88.1%)、令和元年度31% (目標達成度70.5%)であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。 目標未達成の要因は、所属自治体の内部規程等により旅費が支給されないため宿泊できない受講者が全体の2割程	<評定と根拠> 評定：B 宿泊室稼働率を確保するため、平成30年度、令和元年度は、研修カリキュラム等を工夫し、受講者増を図るとともに、外部利用者を更に増やすために、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。その結果、宿泊室稼働率の実績は、平成30年度37% (目標達成度88.1%)、令和元年度31% (目標達成度70.5%)であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。 目標未達成の要因は、所属自治体の内部規程等により旅費が支給されないため宿泊できない受講者が全体の2割程	<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

<ul style="list-style-type: none"> 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% <p>(研修室稼働率)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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% <p>【目標水準の考え方】 宿泊室稼働率は、第3期中期目標の41.4%以上を第4期中期目標策定における平成29年度基準値とすべきところ。平成29年度実績見込が37.5%と目標未達成であることを勘案し、平成29年度目標値から未達成分の半分を差し引いて40%を基準値とし、平成30年度から始まる第4期中期目標期間中に毎年度2%上昇させ、最終年度の平成34年度に50%とする。 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。 宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母</p>	<p>至らなかった。 令和2年度、令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受け、神奈川県を対象とした「緊急事態宣言」が発出されたことを受けて2年間で275日間、施設の利用を中止する措置を講じるなど、宿泊室、研修室ともに稼働率の目標達成には至らなかった。なお、第1回目の「緊急事態宣言」終了後から利用再開までの期間においては、感染防止対策の検討・準備に万全を期した。 他方、令和3年5月16日から12月12日まで、約7か月間にわたり、相模原市における新型コロナウイルスワクシンの集団接種会場として、事務所の一部を提供した。特に、高齢の接種者が多かった6月から7月にかけては、平日休日を問わず44日間連続で実施し、施設の有効活用の幅を広げた。 この間、本来業務である研修の実施については、受講生数を下げて別の研修室で実施することとし、接種にいられた方が利用するエリアと受講者が利用するエリアを明確に分離し、研修の実施とワクシ接種の両立に努めた。 このような当センターを挙げの取組に対して令和4年1月5日、相模原市長より当センターに感謝状が贈呈された。 宿泊室及び研修室の稼働率を確保するため、以下の取組を行った。 ○ 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」の現場ですぐに役に立つ研修内容とするともに、ウェ</p>	<p>度いことや、国からの補助金の制度が変更になったことなど、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た。 また、令和2年度、令和3年度は、令和2年2月ごろから続いている新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受け、「緊急事態宣言」による施設の利用中止、「まん延防止等重点措置」による利用控えにより、利用が伸び悩んだ。宿泊室稼働率の実績は、令和2年度4.1% (目標達成度9.0%)、令和3年度9.7% (目標達成度20.2%)であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。 研修室稼働率については、平成30年度、令和元年度は、「事例検討、参加・体験型」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た。研修室稼働率の実績は、平成30年度59% (目標達成度101.7%)、令和元年度54% (目標達成度91.5%)であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。 また、令和2年度、令和3年度は、令和3年2月ごろから続いている新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受け、研修室稼働率の実績は、令和2年度7.2% (目標達成度11.7%)、令和3年度18.4% (目標達成度30.2%)であった(法定点検や工事等利用不可日を除く)。 なお、受講者間のソーシャルディスタンスが十分確保可能な講堂の稼働率を算定したところ、令和2年度は、41.1% (施設利用再開後、9月以降3月末まで)、令和3年度は、研修の実施に加え、</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>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"> 研修コース数 研修人員 			<p>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なるために、「消費者行政強化交付金」が活用可能な「国が指定する研修（指定講習）」を用意した（令和2年度よりすべての研修が対象）。研修の地方開催拡充にも対応しつつ、相模原事務所において、4年間で166回の講座を実施した。</p> <p>○ 外部利用を促進するため、4年間で学校、教育機関等の団体・機関7,437件にパンフレット26,748部を送付・配布した。さらに、新規利用の促進、レポート利用の働きかけを積極的に行うとともに、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た。</p> <p>また、令和2年度以降、新型コロナウイルス感染防止対策として、以下の取組を行った。</p> <p>○ 飛沫飛散防止のためのビニールカーテンの設置、入館時の検温や手指消毒の依頼、健康チェックシートの提出による体調不良者の利用制限、換気のための定期的な窓開け、利用した部屋の消毒などの対応を徹底し、受講者・利用者の安全確保を最優先に行った。</p> <p>研修に関しては、①受講者間のソーシャルディスタンスを確保するため、受講定員を制限した。②一部の集合研修をオンライン研修に切り替えた。</p> <p>外部利用に関しては、①「緊急事態宣言」中の施設利用停止や「まん延防止等重点措置」による利用を控えた。②「密」を避けた</p>	<p>主に相模原市のワクチン接種会場として利用したため67.4%と、いずれも高い稼働率となった。</p> <p>上記のように、令和2年度、令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた形だが、感染防止対策を徹底し、空調更新などの修繕工事の実施、利用した部屋の消毒などを通じて、感染者を出さない対策を徹底した。</p> <p>これらの取組により、利用者アンケートにおける満足度は、4年間の平均で、研修施設97.8%、宿泊施設94.3%であった。</p> <p>令和2年度、令和3年度と新型コロナウイルス感染拡大の影響で稼働率が下がったが、令和3年度においては、相模原市のワクチン接種会場として、一番収容人数の多い講堂を貸し出し、施設の有効活用をひろげるとともに、多数の市民が迅速にワクチンを接種することができたことに対し、相模原市長より当センターに感謝状が贈呈されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う影響が甚大であったなか、利用者の安全安心を最大限優先し、その時点においてできる限りの措置を講じてきた。また、令和4年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、中期目標における数値目標は達成できていないが、様々な取組を実施してきたことを考慮して、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響は当面続くことが予想されるなか、外部利用を促</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>め、各研修室の利用者数の上限を、定員の50%以下に制限した。</p> <p>これらの結果、宿泊室の稼働率実績については、平成30年度は37%（目標達成度88.1%）であったものが、令和3年度には9.7%（目標達成度20.2%）まで落ち込んだ。研修室の稼働率実績については、平成30年度は59%（目標達成度101.7%）であったものが、令和3年度には18.4%（目標達成度30.2%）にとどまった（実績値は、法定点検や工事等利用不可目を除いて算出した）。</p> <p>なお、受講者間のソーシャルディスタンスが十分確保可能な講堂の稼働率を算定したところ、令和2年度は、41.1%（施設利用再開後、9月以降3月末まで）、令和3年度は、研修の実施に加え、主に相模原市のワクチン接種会場として利用したため67.4%と、いずれも高い稼働率となった。</p> <p>稼働率は、上記のような結果ではあったが、施設を利用する方より快適な環境を提供し、繰り返し利用したいと感じていただくために、利用者アンケートを実施し、満足度として、4年間の平均は、研修施設97.8%、宿泊施設94.3%であった。この分析結果等を踏まえ、レースカーテンの更新、読書灯の追加設備の他、宿泊室・研修室・食堂等受講者が利用するエリアに空気清浄機能付エアコンを設置し、快適さの確保等、環境改善も行い、利便性の向上に努めた。</p>	<p>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っていく必要がある。</p> <p>また、相模原市へのワクチン接種会場としての貸出など、コロナ禍故の新しい利用方法も模索していくことにより、稼働率を高めていくこともできると考える。</p> <p>中期目標達成に向けて、引き続き、令和4年度においても、更なる利用促進のため、レポート利用の働きかけを強化するとともに、利便性を高める工夫に努める。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）」については、引き続きすべての研修を対象とするなど、地方公共団体が研修に参加しやすくなるような様々な工夫を行う。</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【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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
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。	<p><指標> —</p> <p><関連指標> —</p>	<p><主要な業務実績> 出版物販売価格及び研修受講料・宿泊料等の受益者負担について、設備維持コストの状況を踏まえ毎年度検証を行い、当該年度の価格を設定した。</p> <p>研修受講料・相模原事務所研修施設宿泊料について、毎年度、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。</p> <p>なお、研修経費の節減のため、「専門講座地域コース」の会場借料についても、毎年度、原則として共催先の地方公共団体の負担とすることとした。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B 年度ごとに出版物の販売価格、研修受講料、相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正かどうかの検証結果を踏まえた上で決定した。</p> <p>なお、研修事業について、原則として会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図った。</p> <p>令和4年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 出版物販売価格及び研修受講料・宿泊料等について、今後も受益者負担の適正性について検証を行い、各年度の価</p>	<p><評定に至った理由> —</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>			

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

										格を決定する。			
4. その他参考情報													

第3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報【33】		
	予算（人件費の見積もりを含む。）、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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)
	<p>予算（人件費の見積もりを含む。）、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)</p> <p>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。</p>	<p><指標> —</p> <p><関連指標> —</p>	<p><主要な業務実績> 中期計画に基づいた年度計画予算、収支計画及び資金計画を策定し、計画に沿って、サービスその他の業務の質の向上のために必要な予算を適正に執行した。運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に実施した。各年度の実績は、別紙1～別紙3のとおり。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B 毎年度、中期計画に基づいた年度計画予算、収支計画及び資金計画を策定し、適正に予算を執行した。また、運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意し、厳格に実施した。 なお、令和4年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、中期計画に基づいた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。</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	<p>評定</p>	

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)
	<p>短期借入金の限度額は、8億円とする。 (理由)</p> <p>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。</p>	<p><指標> —</p> <p><関連指標> —</p>	<p><主要な業務実績> 該当なし。</p>	<p><評定と根拠> 評定：—</p> <p><課題と対応> —</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	<p>評定</p>	

4. その他参考情報	

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

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
	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	<評定に至った理由>		評定
					<今後の課題>			<その他事項>

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
なし	なし	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 重要な財産の処分等に関する計画について、該当なし。	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 令和4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が、計画が生じた場合には適切に対応する。	評定	<評定に至った理由>		評定
					<今後の課題>			<その他事項>

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
なし	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つづ、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	
					<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

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)
			評定	評定	評定	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(PIONET)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(PIONET)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)	<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(PIONET)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。 企業・消費者向けの教育研修事業について、各年度において適切に実施し、令和2年6月15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3年3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。	<評定と根拠> 評定: B 毎年度、中期目標及び各年度計画に沿って業務を実施した。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 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月まで業務を適切に実施した。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

第8. その他業務運営に関する事項

			れた。 上記業務のほか、相模原事務所の企画・管理・運営業務についても適切に実施した。			
--	--	--	---	--	--	--

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					評定	(期間実施評価)
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。	<p><指標></p> <p>—</p> <p><関連指標></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>情報セキュリティ対策について、以下のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成30年度は、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」が改定されたことを受け、当センター情報セキュリティポリシーの改定作業を開始した。 令和元年度は、前年度に引き続き、当センター情報セキュリティポリシーの改定作業を行い、情報セキュリティ関連規程の改定作業を完了させた。 令和2年度は、情報セキュリティ対策向上のため、外部機関に情報システムの脆弱性有無の調査を依頼し、調査結果を踏まえた対応を実施した。また、セキュリティシステム導入について、調査を行った。 令和3年度は、「政府機関のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」が改定されたことを受け、当センター情 	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <ul style="list-style-type: none"> 政府の方針を踏まえた情報セキュリティ関連規程の改定作業を都度行った。 全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施した。なお、情報セキュリティ研修については、令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮しながら実施することとしている。 令和4年度に情報セキュリティ体制の強化等のため、サイバーセキュリティ・情報化推進課を新設した。 <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き令和4年度も政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図ると 	<p><評定に至った理由></p> <p>—</p> <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>	

第8. その他業務運営に関する事項

			<p>報セキュリティポリシーの改定作業を開始した。また、調査を行ったセキュリティシステムの調達を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の情報セキュリティ・リテラシー向上のため、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施したが、令和2年度、令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮し、1回の研修人数を減らす、研修資料・研修を録画したDVDを配布するなど、感染予防対策をしながら実施した。 令和4年度に情報セキュリティ体制の強化等のため、サイバーセキュリティ・情報化推進課を新設した。 	<p>もに、役職員の情報セキュリティ・リテラシーの向上を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 調達を行ったセキュリティシステムの導入に向け、設計・構築を行う。 		
--	--	--	---	--	--	--

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	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	4回	4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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)
			評定	評定	評定	評定
<p>「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、定期的に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。</p> <p>【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</p>	<p>「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、定期的に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。</p> <p>【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</p>	<p><指標> —</p> <p><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</p>	<p><主要な業務実績> 「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した。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った。また、定期的に内部監査、監事監査及び会計監査人による監査を実施するとともに、監事監査後に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。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B 内部監査、監事監査及び会計監査人による監査を適切に実施した。また、内部統制委員会の開催やコンプライアンス研修によるコンプライアンスの徹底を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているためBと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、内部統制委員会を開催し、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、定期的に各種監査を実施し、その対応状況をモニタリングする。</p>	<p><評定に至った理由> —</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>	

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【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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	(見込評価)	
					評定	(期間実施評価)
「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、中期目標へ追記する。	「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(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計画等については、中期計画へ追記する。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 「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、「地震による転倒の防止策・電気給湯設備の貯湯タンクと家具・家電について-」(平成30年6月7日公表)、「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?」(令和元年8月1日公表)、「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!」(令和2年2月20日公表)をテーマに商品テストのプロジェクトを実施した。 令和2年度、令和3年度は、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、実施が必要な案件はなかった。	<評定と根拠> 評定：B 平成30年度、令和元年度に、「消費者行政新未来創造オフィス」において、商品テストを実施した。 令和2年度、令和3年度は、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、実施が必要な案件はなかった。 令和4年度においても、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している。 研修においては、毎年度「徳島独自の研修」を含む研修を実施してきた。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。	<評定に至った理由> — <今後の課題> — <その他事項> —	<課題と対応> 中期目標達成に向けて、引き続き、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。研修については、徳

第8. その他業務運営に関する事項

			て、実施が必要な案件はなかった。 研修においては、毎年度「徳島独自の研修」を含む研修を実施した。なお、令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により2回を中止としたが、相模原事務所等で開催する研修と同一テーマであった1回については、これらとあわせてオンデマンド配信による研修に変更した。	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4年度は4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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)
なし	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。	<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	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

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	0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	2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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)
なし	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> 日本生活協同組合連合会から研修生を受け入れるとともに、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などを通じ、センター職員に業務を経験させ、職員の専門性の更なる向上を図った。	<評定と根拠> 評定：B 消費者団体より研修生を受け入れるとともに、職員が消費者団体での実務体験を実施した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 今後も引き続き、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について可能なものを実施する。	評定	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報							

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
なし	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> 中期目標期間を超える債務負担について、以下のとおり実施した。 令和3年度から、PIO-NET 端末などの更新について、国際競争入札による機器の調達を行い5年間のリース契約を締結し、端末機については各地消費生活センターに貸与している。	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 当該中期目標期間のセンター業務を効率的に実施するため、コンピュータの貸借借について、次期中期目標期間にわたってリース契約を行っている。	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>		評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報								

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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
			業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
なし	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> 積立金の処分に関する事項については、以下のとおり実施する予定。 平成30年度において、前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額について主務省と協議し、全額を国庫納付した。	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> —	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>		評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報								