令和6年度（2024年度）

独立行政法人国民生活センター

業務実績等報告書

令和7年(2025年)6月
独立行政法人 国民生活センター

業務実績等報告書総括表

	年度評価					項目別 調査№	頁数	備考
	令和 5年 度	令和 6年 度	令和 7年 度	令和 8年 度	令和 9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	A	A					3	
(1) 国民への情報提供	A	A				【1】	5	
(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供	A	A				【2】	13	
2. 情報収集・分析事業	B	B					19	
(1) P I O - N E T等の刷新	B	O				【3】	21	
(2) 関係機関への情報提供及び情報交換	B	B				【4】	27	
3. 相談事業	B	B					31	
(1) 苦情相談	A	A				【5】	33	
(2) 国民への情報提供	A	A				【6】	41	
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	A				【7】	45	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	B	B				【8】	49	
(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上	B	B				【9】	53	
4. 商品テスト事業	A	A					55	
(1) 商品テストの実施	B	B				【10】	57	
(2) 国民への情報提供	A	A				【11】	61	
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	A	A				【12】	65	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	A	A				【13】	71	
5. 教育研修事業	B	B					75	
(1) 実務能力向上のための研修	A	B				【14】	77	
(2) 消費者教育推進のための研修	B	B				【15】	81	
(3) 試験業務	B	B				【16】	85	
(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供	B	B				【17】	89	
(5) 教育研修の合理化と経費の節減	B	B				【18】	91	
6. 適格消費者団体援助事業	B	B					93	
(1) 適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携	B	B				【19】	95	
(2) 適格消費者団体への援助	B	A				【20】	97	
(3) 特定適格消費者団体立担保援助	A	B				【21】	101	
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	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				【22】	105	
(2) ADR結果の相談業務等への活用推進	B	B				【23】	109	
(3) 和解内容の履行確保	B	B				【24】	111	
(4) 消費者裁判手続特例法への対応	B	-				【25】	113	
(5) 国民への情報提供	B	B				【26】	115	

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. 業務及び運営体制の効率化	B	B				【27】	117	
2. 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	B	B				【28】	119	
3. 適正な給与水準の維持	B	B				【29】	123	
4. 適正な入札・契約の実施	B	B				【30】	125	
5. 保有資産の有効活用	B	B				【31】	127	
6. 自己収入の拡大・経費の節減	B	B				【32】	129	
第3 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	B	B				【33】	133	
第4 短期借入金の限度額	-	-				【34】	134	
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】	135	
第6 重要な財産の処分等に関する計画	-	-				【36】	136	
第7 剰余金の使途	-	-				【37】	137	
第8 財務内容の改善に関する事項	B	B				【38】	138	
第9 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				【39】	139	
2. 情報セキュリティ対策	B	B				【40】	140	
3. 内部統制の充実・強化	B	B				【41】	143	
4. 情報システムの整備及び管理	B	B				【42】	145	
第10 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	-	-				【43】	147	
2. 人事に関する計画	B	B				【44】	148	
3. 中期目標期間を超える債務負担	-	-				【45】	149	
4. 積立金の処分に関する事項	B	-				【46】	150	

※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。

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)	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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額(千円)	202,927	232,891		
									決算額(千円)	196,095	198,786		
									経常費用(千円)	203,176	201,796		
									経常損益(千円)	9,138	4,187		
									行政コスト(千円)	203,176	201,796		
									従事人員数	12	14		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	(1) 国民への情報提供【A】 (2) 消費者教育の推進に関する情報の提供【A】	<評定と根拠> 評定：A 各項目を通じて、所期の目標を十分に達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【1】			
1. 広報事業	(1) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
記者説明会等の実施回数	24回以上	—	24回+3回(理事長と記者との懇談会)	18回+3回(理事長と記者との懇談会)+記者説明会以外の公表26回				予算額(千円)	202,927	232,891		
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	—	4.5	4.5				決算額(千円)	196,095	198,786		
「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	—	4.8	4.8				経常費用(千円)	203,176	201,796		
マスコミ媒体(新聞(在京6紙、インターネット掲載を含む。)、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局(インターネット配信を含む。))掲載又は放送回数	—	107回	345回	260回				経常損益(千円)	9,138	4,187		
地方紙掲載回数(インターネット掲載を含む)	—	402回	1,095回	849回				行政コスト(千円)	203,176	201,796		
ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数	—	5,083,684件	3,050,699件	4,208,723件				従事人員数	12	14		

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	—	195,422部	175,658部	165,286部								
災害等関連情報の提供件数	—	31件	18件	60件								

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応		
① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上の公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた国民への情報提供を時宜に応じて積極的にを行う。 【指標】 ・記者説明会等の実施回数 【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有効であり、その報道につなげる重要な手法が記者説明会等の実施である。そのため、記者説明会等の実施回数を目標とし、年間24回(平成30年度～令和3年度の平均)以上とする。 【関連指標】 ・マスコミ媒体(新聞	① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上の公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた国民への情報提供を時宜に応じて積極的にを行う。 【指標】 ・記者説明会等の実施回数 【関連指標】 ・マスコミ媒体(新聞(在京6紙、インターネット掲載を含む。)、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局(インターネット配信を含む。))掲載又は放送回数(令和3年度実績:107回) ・地方紙掲載回数(インターネット掲載を含む。)(令和3年度実績:402回)	① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上の公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた国民への情報提供を時宜に応じて積極的にを行う。 【指標】 ・記者説明会等の実施回数 【関連指標】 ・マスコミ媒体(新聞(在京6紙、インターネット掲載を含む。)、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局(インターネット配信を含む。))掲載又は放送回数(令和3年度実績:107回) ・地方紙掲載回数(インターネット掲載を含む。)(令和3年度実績:402回)	<指標> ① 記者説明会等の実施回数 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 ・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果5段階評価中平均4以上 <関連指標> ① ・マスコミ媒体(新聞(在京6紙、インターネット掲載を含む。)、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局(インターネット配信を含む。))掲載又は放送回数(令和3年度実績:107回) ・地方紙掲載回数(インターネット掲載を含む。)(令和3年度実績:402回) ② ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数(令和3年度実績:5,083,684件) ・「くらしの豆知識」販売	<主要な業務実績> 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、取りまとめた情報等を広く国民に情報提供するため、記者説明会を年間18回実施した。また、「理事長と記者との懇談会」を3回実施した。 記者説明会を実施した公表に加えて、記者説明会を実施しないウェブサイトでの公表(ホームページ公表)を年間26回実施した。 なお、毎回記者説明会終了と同時に遅滞なく当センターウェブサイトへ情報を公開した。また、当センターウェブサイトへの定期公表物の掲載も着実に進めた。 ※詳細は【資料1、2】参照 公表した情報については、新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)に176回、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)に84回、地方紙(ネット掲載含む)に849回取り上げられた。 なお、記者説明会の実施については、令和4年9月より、オンライン会議システムを活用して、報道関係者の利便性を高める取組を開始している。令和6年度はネットメディア10社に対して記者説明会への参加を促すため、記者説明会の案内リストへの登録を案内するダイレクトメールを送付する取組を行った。	<評価と根拠> 評価:A ① 報道機関等を通じた情報提供 ・記者説明会を年間18回機動的に実施した。また、「理事長と記者との懇談会」を3回実施した。 記者説明会はオンライン会議システムも併用し、報道関係者の利便性向上に努めるとともに、新たにネットメディアの参加にも積極的に取り組んだ。また、若年層をはじめ各世代の利用が広がっているSNSを通じて情報提供にも力を入れる観点から、SNSでのダイレクトな情報発信をあらかじめ想定した「SNSシリーズ」の情報発信にも注力した。「SNSシリーズ」の公表時は、当センターの公式SNSアカウントから投稿を行うとともに、当センターウェブサイトにも情報を掲載し、このことを報道各社に通知した。 迅速な公表が求められる案件については、記者説明会に代わって「ホームページ公表」を実施した。 このようなさまざまな取組を通じて、報道機関等を通じて国民への情報提供を時宜に応じて積極的に進めた。これに加え、記者説明会への参加を促す取組を実施したこと、新聞(在京6紙、ネット掲	評価 <評価と根拠> <課題と対応>			

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

<p>(在京6紙、インターネット掲載を含む。)、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局(インターネット配信を含む。))掲載又は放送回数(令和3年度実績:107回)</p> <p>・地方紙掲載回数(インターネット掲載を含む。)(令和3年度実績:402回)</p> <p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載、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(電子書籍版、無料の視聴障害者向け録音図書「デিজナル版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要情報が行き渡るよう取り</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載、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(電子書籍版、無料の視聴障害者向け録音図書「デিজナル版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要情報が行き渡るよう取り</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載、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(電子書籍版、無料の視聴障害者向け録音図書「デিজナル版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要情報が行き渡るよう取り</p>	<p>部数(令和3年度実績:195,422部)</p> <p>④</p> <p>・災害等関連情報の提供件数(令和3年度実績:31件)</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> <p>・ ウェブサイト</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報等を活用してウェブサイトに掲載するに当たり、障害者に配慮したコンテンツを提供するためのウェブアクセシビリティ対応を日々実施した。令和6年度は総務省よりウェブアクセシビリティに関する講義への講師出演依頼を受け、職員が対応した。</p> <p>ウェブサイト来訪者の利便性向上のため、ウェブサイト上の表記や公表情報などの見せ方等のばらつきを順次行い、改善を行った。</p> <p>また、記事の掲載期間のルールに従い、「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、掲載記事の整理を実施した。</p> <p>・ ウェブ版「国民生活」</p> <p>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本ウェブサイトへ掲載した。</p> <p>前年度末に読者アンケートを実施し、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望を令和6年度の誌面に反映した。</p> <p>(連載記事:3本、特集・単発記事:24本)</p> <p>取り上げて欲しいテーマとして多かったものは、「法律」「悪質商法、手口等」「情報通信」「若者に多い相談・トラブル」「高齢者に多い相談・トラブル」など。</p> <p>(特集・連載・単発記事等の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誌上法学講座(刑法、多重債務) ・新社会人の消費者力UP!ー消費者トラブル事例とクーリング・オフ ・資産形成の落とし穴ー投資話にだまされないためにー 	<p>載を含む)に176回、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)に84回、地方紙(ネット掲載含む)に849回取り上げられるなど、それぞれ基準値(令和3年度実績値)を倍以上、上回る実績となった。</p> <p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ウェブアクセシビリティに対するセンターの取組が評価され、令和5年度に総務省の「みんなの公共サイト運用ガイドライン」(2024年版)の中で、好取組事例として紹介されたところであるが、その後も着実に実施した結果、令和6年度には総務省よりウェブアクセシビリティに関する講義への講師出演依頼につながり、職員が対応した。 ・ ウェブ版「国民生活」については、読者アンケートを実施し、取り上げてほしいテーマや意見、要望を聞き、これらを誌面に反映することによって、より満足度の高い誌面作りを行った結果、達成目標を上回る読者満足度「4.5」を得た。加えて、消費生活センター等への個別ヒアリングも行い、利用実態や編集企画への要望等に関する情報を収集することによって、読者のニーズ把握に努め、より良い誌面の作成につながった。 また、ウェブ版のアクセス数を増やすための工夫も積極的に実施し、SNS(Facebook、X、LINE)に掲載記事の案内を投稿するなどした結果、前年度のアクセス数の138%に達するアクセスを得ることができた。 「見守り新鮮情報」については、SNSを活用しながら広く国民や全国の消費生活センター等の関係者に必要な情報を行き渡らせることができた。 	
---	---	---	--	--	--	--

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>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 ・「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】</p> <p>毎月発行するウェブ版「国民生活」を著実に作成し、ウェブサイトへ掲載する。その際、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、その内容の有用性を広く国民に周知するとともに、特集記事等の内容に対し読者の満足度を測る項目をアンケートに盛り込み、5段階評価で平均4以上の読者評価が得られることを目標とする。「くらしの豆知識」においても、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(令和3年度実績:5,083,684件) ・「くらしの豆知識」販売部数(令和3年度実績:195,422部) 	<p>組む。</p> <p>令和6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、地方公共団体の利便の向上にも資するようウェブサイトを改修のために活用する。</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 ・「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>【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(令和3年度実績:5,083,684件) ・「くらしの豆知識」販売部数(令和3年度実績:195,422部) 	<p>組む。</p> <p>令和6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、地方公共団体の利便の向上にも資するようウェブサイトを改修のために活用する。</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 ・「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>【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(令和3年度実績:5,083,684件) ・「くらしの豆知識」販売部数(令和3年度実績:195,422部) 	<p>過去発行号における記事の掲載期間を短縮した影響等により、アクセス数の減少が続いていたが、全記事の総アクセス数は4,208,723件(前年度のアクセス数の138%)となった。</p> <p>消費生活センター等及び消費者団体を対象とした読者アンケートを実施し、満足度について5段階評価で「4.5」を得た。また、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を聞き誌面に反映した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「見守り新鮮情報」を、相談情報や事故情報・商品テスト等を活用してテーマを選定し、29回発行した。メールマガジンの配信やウェブサイトへの掲載のほか、定期購入等、その時々で増加しているトラブルについて取り上げた。また、「見守り新鮮情報」の発行に合わせてFacebookやX、LINEで積極的に発行のお知らせを発信した。 <p>※詳細は【資料3】参照</p>	<p>・ SNSをきっかけとした消費者トラブルの現状と対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもとデジタル社会 ・若者への金融経済教育を考える ・なくならない高齢者への過量販売 など <p>過去発行号における記事の掲載期間を短縮した影響等により、アクセス数の減少が続いていたが、全記事の総アクセス数は4,208,723件(前年度のアクセス数の138%)となった。</p> <p>消費生活センター等及び消費者団体を対象とした読者アンケートを実施し、満足度について5段階評価で「4.5」を得た。また、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を聞き誌面に反映した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「見守り新鮮情報」を、相談情報や事故情報・商品テスト等を活用してテーマを選定し、29回発行した。メールマガジンの配信やウェブサイトへの掲載のほか、定期購入等、その時々で増加しているトラブルについて取り上げた。また、「見守り新鮮情報」の発行に合わせてFacebookやX、LINEで積極的に発行のお知らせを発信した。 <p>ロ. 出版物等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ウェブ版「国民生活」 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本ウェブサイトへ掲載した。 加えて、消費生活センター等への個別ヒアリングを行い、利用実態や編集企画への要望等に関する情報を収集に努めた。 また、読者ニーズの高かった連載(2022年6月号〜2023年10月号)「多様化・重層化するキャッシュレス決済」を書籍化した。いわゆる「ムック本」を12月に発行・発売した。 	<p>・ 「くらしの豆知識」においては、執筆者の協力も得ながら、消費者トラブルに関する情報等を分かりやすく冊子にまとめた結果、購入者アンケートでは、達成目標を上回る購入者満足度「4.8」を得た。</p> <p>また、従来の書店に加え、電子書籍版を15のサイトで販売しているほか、新たにネット書店(楽天ブックス、ヨドバシ・ドット・コム、Amazon)での販売を実施し、より多くの方に冊子を手にしてもらえるよう努めた。</p> <p>さらに、販路の拡大の観点から、大学や高校等での活用を想定し、若年層に必要な知識や事例などをコンパクトにまとめた「セレクト版」を初めて作成した。</p> <p>「セレクト版」は、埼玉県教育委員会の高校教育指導課が主催する県立高校の家庭科教員対象の会議において紹介されたほか、全国大学生協連通総会のブース出展にて見本誌やチラシの展示等を実施するなど、積極的にPRを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ SNSによる情報発信については、3種類のSNS(Facebook、X、LINE)を利用し、年間を通じて随時積極的に情報発信を行った結果、特にXでは昨年度(196回)の1.24倍の投稿数となったことに加え、フォロワー数は、令和5年度末時点と比べ、3,000人以上増加した。 また、公式YouTubeチャンネルにおいても、悪質商法や製品事故などについて国民に分かりやすく伝える動画制作に努めた結果、昨年度を大幅に上回る延べ再生数となり、チャンネル登録者数も令和5年度末時点と比べて約2倍にまで増加した。 こうした情報発信ツールを用いることによって、関連す 	
--	---	---	---	---	--	--

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>構の「CUD（カラエユニバーサルデザイン）マーク」の認証を取得した。</p> <p>また、2025年版「くらしの豆知識」のデジタル版を作成し、全国の消費生活センター等及び点字図書館等にCD1,316部を配布するとともに、国立国会図書館視覚障害者専用データ送信サービスに登録した。</p> <p>自治体による購入のほか、一般には書店に加え、ネット書店での販売、電子書籍（15サイト）の販売を行った。</p> <p>「くらしの豆知識」（紙媒体）の販売部数は、令和6年度末で165,286部（令和5年度末175,658部）であった。</p> <p>本誌の購入団体等にアンケートを実施したところ、満足度については5段階評価で「4.8」を得た。</p> <p>前年度に試行として作成した「若者版」のユーザー調査結果を踏まえ、2025年版「くらしの豆知識」の記事のうち、若者向けの記事をピックアップした別エディションとして「セレクト版」を発行した。</p> <p>※詳細は【資料4】参照</p> <p>ハ、SNS等による情報発信</p> <p>3種類のSNS（Facebook、X、LINE）を利用し、随時積極的に情報発信を行った。</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた発表情報はもちろんのこと、自然災害時の悪質商法、年末年始の子どもの事故防止など、過去に発信した情報を時宜に応じて再発信するなど、SNSでも積極的な情報提供を行った。</p> <p>Facebookでの発信：142回 Xでの発信：243回 LINEでの発信：140回</p> <p>なお、2月22日付で、国民生活センターのXの公式アカウントがXの運営会社よりグレーチェック（政府機関認定アカウント）の認定を受けた。</p> <p>また、新たな取組として、令和5年9月に開設した公式YouTubeチャンネルを引き続き活用し、令和6年度は42本の動画を掲載した。再生回数については、昨年度の約2倍となる延べ約17万回となった（昨年度8.6万回再生）ほか、令和6年度末時点のチャンネル登録者数も令和5年度末と比べて約2倍となった。さらに「全国消費者フォーラム」のアーカイブ配信や「消費生活相談員資格試験」のPR動画の配</p>	<p>る他の情報へのアクセスにもつながり、センターの情報により効果的に発信することにつながった。</p> <p>そのほか、新たな取組として「全国消費者フォーラム」（当センター主催）のアーカイブ配信や「消費生活相談員資格試験」（国家資格）のPR動画の配信を行うなど、センターの取組に関する情報発信を積極的に実施した。このうち、アーカイブ配信については、約1,500回再生され、国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供することができた。</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453件、他省庁が行った注意喚起情報385件をウェブサイトで紹介し、メールマガジン等でも周知した。</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>災害時、緊急時に迅速に情報提供ができるよう、情報提供に当たっての業務フローや体制を整えているところ、令和6年度においては、新紙幣発行直前に新紙幣に関する注意喚起をウェブサイトに掲載したほか、能登半島地震に関連する注意喚起の掲載も引き続き実施するなど、基準値（令和3年度実績値）の約2倍に上る対応を行った。</p> <p>上述のとおり令和6年度は、報道機関等を通じた情報提供において、国民の情報収集手段の多様化という時代の変化を適切にとらえるため、新聞、テレビといった既存メディアの活用を引き続き重視しつつ、国民各層の利用が適</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、消費者の行動の変化に応じ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>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、災害時に一時的にげい弱性が增大する被災者が悪質商法による被害に遭わないよう、一人一人に届く情報発信の仕組みを構築するとともに、全ての消費者に対し苦情処理や紛争解決に資する専門的知見に基づくサポートを行うため、SNS・AI等のICTを活用した情報提供等を求めている。</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について、消費者の行動の変化に応じ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>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、災害時に一時的にげい弱性が增大する被災者が悪質商法による被害に遭わないよう、一人一人に届く情報発信の仕組みを構築するとともに、全ての消費者に対し苦情処理や紛争解決に資する専門的知見に基づくサポートを行うため、SNS・AI等のICTを活用した情報提供等を求めている。</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について、消費者の行動の変化に応じ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>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、災害時に一時的にげい弱性が增大する被災者が悪質商法による被害に遭わないよう、一人一人に届く情報発信の仕組みを構築するとともに、全ての消費者に対し苦情処理や紛争解決に資する専門的知見に基づくサポートを行うため、SNS・AI等のICTを活用した情報提供等を求めている。</p>	<p>信などにも取り組んだ。このうち、アーカイブ配信については、第1分科会、第2分科会、ホスターセッションおよび全体会の3本の動画で約1,500回視聴された。</p> <p>商品テスト動画：18本 啓発動画等：11本（「見守り新鮮情報」等を基にしたショート動画、注意喚起に係るショート動画等含む） アーカイブ配信：3本 資格試験受験案内：2本 限定公開：8本 登録者数：1,860人（令和7年3月末）</p> <p>二、次期ホームページシステム更改</p> <p>令和6年度補正予算（第1号）が追加的に措置され、次期ホームページシステムの運用を令和8年10月1日より開始するスケジュールで調達の準備を進めることとなった。当センターウェブサイトのリニューアルに向けて、調達仕様書や要件定義書を作成する準備を行った。</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を453件、他省庁が行った注意喚起情報を385件紹介した。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・自然災害等の発生直後に便乗商法が発生することが多いことから、より迅速に情報発信することで被害の未然防止・拡大防止を図るため、既存の公表情報（「見守り新鮮情報」や「子ども・若者サポート情報」、動画等）も活用してSNSで発信を行うなど、年間59件情報提供した。 ・加えて、7月3日の新紙幣発行に当たっては、「旧紙幣は使えなくなる」「新紙幣と交換する」などと紙幣をだまし取る事例の発生が予想されたことから、新紙幣発行前の7月1日に、新紙幣に関する注意喚起を当センターウェブサイトに掲載した。 ・また、令和6年1月に発生した能登半島地震の被災者に対する、消費者庁や国土交通省等の関係者庁や住宅リフォーム・紛争処理支援センター等の関係機関における相談窓口の情報、及び当センターが実施した「能登半 	<p>むSNSも活用した情報発信の工夫を行った。</p> <p>また、ウェブサイト、出版物等による情報提供においては、閲覧者や読者のニーズを踏まえ、ウェブサイトのアクセス数を増加させる工夫を行うとともに、「くらしの豆知識」について若年層向けの「セレクト版」を新刊として発行するなど、新たな試みを積極的に実施した。</p> <p>さらに、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においては、SNSを活用して情報発信回数を大幅に増やすなどの取組を行った。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、報道機関等を通じた情報提供を積極的に行い、国民への情報提供を広く迅速に行う。</p> <p>また、ウェブサイト、SNS、出版物等による情報提供にも積極的に取り組み、相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた国民生活の諸問題に係る情報や広報部のオリジナル情報を適時適切に提供する。</p> <p>加えて、ウェブ版「国民生活」のアクセス数の減少が続いていたことから、掲載日のほか掲載後もSNSによる発信を積極的に実施し、令和6年度はアクセス数が増加したことから、引き続きアクセス数を増やす取組を実施する。</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>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・SNS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（令和3年度実績：31件）</p>	<p>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・SNS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（令和3年度実績：31件）</p>	<p>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・SNS等を通じて適時適切に提供する。</p>		<p>島地震関連「消費者ホットライン」について、令和6年度も引き続き、ウェブサイト・SNS等を通じて適時適切に情報提供した。</p>		
---	---	---	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

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

<p>安全確保地域協議会」(見守りネットワーク) 構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。</p> <p>さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、目標期間中に適宜実施していくものとする。</p> <p>【指標】 ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数</p> <p>【目標水準の考え方】 「見守り新鮮情報」(メールマガジン)についても「国民生活」と同様に、その内容がより多くの人に認識され、より多くの人に読まれるこ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、登録者数を著実に増加させることを重視する目標とし、22,909人(平成30年度～令和3年度の平均)以上の登録者数とする。</p> <p>【関連指標】 ・「見守り新鮮情報」(メ</p>	<p>安全確保地域協議会」(見守りネットワーク) 構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。</p> <p>さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、目標期間中に適宜実施していくものとする。</p> <p>【指標】 ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数</p> <p>【関連指標】 ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 発行回数(令和3年度実績:29回) ・録音図書「デザイン版くらしの豆知識」作成部数(令和3年度実績:1,310部)</p>	<p>安全確保地域協議会」(見守りネットワーク) 構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。</p> <p>さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、適宜実施する。</p> <p>令和6年度においては、高齢者が行う情報収集に関する動向やメールマガジンの利用者へのアンケート結果の情報などを参考に、効果的な周知方法を引き続き検討する。</p>	<p>画(1分程度)を制作して投稿することで、「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」を知るきっかけにもなり、当センターのウェブサイトの関連記事への遷移を促す方法を試行して実施した。</p> <p>・その他の取組として、2025年版「くらしの豆知識」のデザイン版CDを1,316部作成し、全国の消費生活センター等及び点字図書館等へ配布するとともに、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。</p> <p>・その他の更なる取組として、地方消費者行政の在留外国人支援に資するため、在留外国人に比較的多くみられる消費者トラブルを題材にし、トラブル防止を目的としたリーフレットを作成している。令和6年度は、「電力契約の切り替えを迫る手口に注意!」をテーマとして10言語(英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、タガログ語、スペイン語、日本語)で作成し、ウェブサイトへ掲載するとともに、全国の消費生活センター等にも案内した。</p> <p>ウェブサイト掲載後には、FacebookやX、LINEにて発信したほか、外国人総合相談センター、NPO法人国際留学生協会、(一財)日本語教育振興協会(日本語教育学校の組織)等に周知した。また、新たに消費者庁の消費者教育ポータルサイトへの掲載、東京都多文化共生ポータルサイトに登録されている国際交流協会、外国人支援団体等(計233か所)への周知を行った。</p>	<p>様々な特性を持つ消費者に対して、積極的な広報活動を展開した。</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> <p>・ウェブ版「国民生活」は時宜を得たテーマを選定し着実に発行した。3月号では連載130回を記念して、消費者庁消費者教育推進課に「学校や地域での消費者教育の実践・取組の推進に向けて」というテーマで寄稿いただき、消費者教育について分かりやすく情報提供することになった。</p> <p>・ウェブサイトにおける、消費者教育用教材や消費生活センター等の取組紹介の更新頻度を令和5年度より月1回から2回に倍増させ、令和6年度もこの頻度を維持し24回実施した。</p> <p>・SNSによる188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行った。</p> <p>③ 消費生活相談事例等の消費者教育への活用</p> <p>・「見守り新鮮情報」を、相談情報や事故情報・商品テスト等を活用してテーマを選定し、29回発行した。</p> <p>・18歳前後の若者に直接情報を届ける取組(「若者向け情報提供シリーズ」として、啓発対象とする世代の利用が多いInstagramでの広告動画配信を新たに行い、令和7年2月27日～3月18日の20日間の配信で、動画再生回数708,995回を達成した。</p> <p>・令和5年9月に開設した公式YouTubeチャンネルの活用については、令和6年度は新たに「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」のリーフレット等をベースに、読み上げソフトを用いたショート動画を制作し投稿するなど、センターの情報発信ツールとして新た</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>ールマガジン) 発行回数(令和3年度実績:29回)</p> <p>・録音図書「デザイン版くらしの豆知識」作成部数(令和3年度実績:1,310部)</p> <p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</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を提供するため、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>【指標】 ・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数</p> <p>【目標水準の考え方】 学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供することは重要であることから、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を目標とし、13回(平成30年度～令和3年度の平均)以上の更新を</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> <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を提供するため、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>【指標】 ・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数</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> <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を提供するため、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>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>・ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」のコーナーに、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間12回掲載した。</p> <p>掲載内容は、日本弁護士連合会の消費者教育推進懇話会(メンバーは、弁護士、関係者庁、消費者団体、大学教員等の消費者教育関係者)等に周知した。</p> <p>・ウェブサイトにおける、消費者教育用教材や消費生活センター等の取組紹介の更新頻度を令和5年度より月1回から2回に倍増させ、令和6年度もこの頻度を維持し24回実施した。</p> <p>・SNSによる188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行った。</p> <p>Facebookにおける188の周知 142回の投稿中61回 Xにおける188の周知 243回の投稿中67回 LINEにおける188の周知 140回の投稿中61回</p>	<p>な取組を加えながら、公式YouTubeチャンネルの活用を幅を広げ、より多くの国民に対し、啓発情報等をダイレクトに届けることができた。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞ 引き続き、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を積極的に行う。</p> <p>また、消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供を継続的に実施するとともに、消費生活相談事例等の消費者教育への活用を推進する。</p> <p>加えて、若年層へ直接情報を届ける取組についても、更なる工夫を行う。</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>行う。</p> <p>【関連指標】 ・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数（令和3年度実績：12回）</p> <p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用 消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、公民館その他の社会教育施設等において、消費生活センター等が収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、PIONEER情報等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>【指標】 ・相談情報等を活用した「見守り新鮮情報」発行回数</p> <p>【目標水準の考え方】 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情報を提供することは重要であることから、相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数を目標とし、28回（平成30年度～令和3年度の平均）以上の発行を行う。</p>	<p>【関連指標】 ・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数（令和3年度実績：12回）</p> <p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用 PIONEER情報等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>【指標】 ・相談情報等を活用した「見守り新鮮情報」発行回数</p>	<p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用 PIONEER情報等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>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」を、相談情報や事故情報・商品テスト等を活用してテーマを選定し、29回発行した。 <p>その他の取組として、下記を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○18歳前後の若者に直接情報を届ける取組（「若者向け情報提供シリーズ」） 民法における成年年齢の引き下げに伴う消費者トラブル防止の観点から、令和元年度から継続して実施している事業として、「18歳前後の若者に直接情報を届ける取組」（「若者向け情報提供シリーズ」）を実施した。 啓発対象とする世代の利用が多いInstagramにおいて広告動画の配信を行うこととし、「188」の周知を目的としたショートムービー（15秒）を基に、Instagram動画広告・ストーリー広告・リール広告の3種を配信した。13～24歳をターゲットとし、令和7年2月27日～3月18日の20日間、配信を行い、708,995回再生された。 取組の詳細は、以下のとおり。 <p>（Instagramでの啓発広告動画配信）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果 表示回数 812,532回 動画再生回数 708,995回 動画再生率 87.26% <ul style="list-style-type: none"> ○YouTubeを活用した啓発動画による情報提供 令和5年9月に開設した公式YouTubeチャンネルにおいて、商品テスト動画や契約トラブルの啓発動画など、42本を配信した。 令和6年度は新たに「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」のリーフレット等をベースに、読み上げソフトを用いたショート動画を制作し投稿した。 また、適格消費者団体との共同事業として、啓発動画「消費者団体訴訟制度を知ろう」（3回シリーズ）を制作し、公式YouTubeチャンネルにおいて配信するとともに、当センターウェブサイトへの掲載及びSNS（X、 				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

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>Facebook、LINE）への投稿を行った。 上述の投稿に加え、2月21日（金）に開催された「令和6年度全国消費者フォーラム」について、初の試みとして、同フォーラムのプログラムの様子を3本のアーカイブにまとめ配信を行った。</p>				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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)	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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第3号、同条第5号、42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額(千円)	7,290,961	7,145,515		
									決算額(千円)	1,667,488	1,534,229		
									経常費用(千円)	1,924,554	1,802,583		
									経常損益(千円)	7,138	4,820		
									行政コスト(千円)	1,924,554	1,803,715		
									従事人員数	27	31		

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

中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
			業務実績	自己評価	
1. 情報収集・分析事業 <以下略>	1. 情報収集・分析事業 <以下略>	1. 情報収集・分析事業 <以下略>	(1) P I O - N E T等の刷新【B○】 (2) 関係機関への情報提供及び情報交換【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【3】			
2. 情報収集・分析事業		(1) P I O-N E T等の刷新	
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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第3号、同条第5号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	重要度:「高」 P I O-N E T刷新による消費者の利便性や相談対応の質の向上、相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくりは、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、地域の機能維持・充実等に資する重要なものであるため。 困難度:「高」 P I O-N E T刷新により、消費者の利便性や相談対応の質の向上、相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくりを実現するためには、消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携が重要であるため。	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 0039-2

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
P I O-N E T刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率	-	-	-	-			
センター職員・消費生活相談員のテレワーク率	平均2割以上(集中実施日:7割以上)	-	14.2%(57.4%)	18.9%(70.6%)			
センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務事例数	2事例以上	-	1事例	2事例			
消費者向けF A Qへのアクセス件数	554,933件以上	-	651,017件	916,005件			
全国の消費生活センター等における登録日数	-	6.7日	6.6日	6.6日			
センター受付相談の登録日数	-	3.9日	3.9日	4.0日			
					令和5年度	令和6年度	令和7年度
					令和8年度	令和9年度	
					予算額(千円)	7,290,961	7,145,515
					決算額(千円)	1,667,488	1,534,229
					経常費用(千円)	1,924,554	1,802,583
					経常損益(千円)	7,138	4,820
					行政コスト(千円)	1,924,554	1,803,715
					従事人員数	27	31

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
消費者基本計画第4章(1)において、「消費者庁及び国民生活センターが消費生活相談情報のデータ精度の向上や相談業務・分析業務の効率化等を目的にP I O-N E Tを刷新し、機能の強化を図る」こととされていたところ、そのP I O-N E T刷新が完了したことから、以下を実施する。	消費者基本計画第4章(1)において、「消費者庁及び国民生活センターが消費生活相談情報のデータ精度の向上や相談業務・分析業務の効率化等を目的にP I O-N E Tを刷新し、機能の強化を図る」こととされていたところ、そのP I O-N E T刷新が完了したことから、以下を実施する。	消費者基本計画第4章(1)において、「消費者庁及び国民生活センターが消費生活相談情報のデータ精度の向上や相談業務・分析業務の効率化等を目的にP I O-N E Tを刷新し、機能の強化を図る」こととされていたところ、そのP I O-N E T刷新が完了したことから、以下を実施する。	<指標> ① ・P I O-N E T刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率 ・センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 ・センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務事例数 ・消費者向けF A Qへのアクセス件数 <関連指標> ① ・全国の消費生活センター等における登録日数(令和3年度実績:6.7日) ・センター受付相談の登録日数(令和3年度実績:3.9日)	<主要な業務実績> ① 消費生活相談D Xの推進を支えるシステムの構築等 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た「地方公共団体配信型消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」(6/14)を開催すると共に、地方公共団体に対して、新システムや業務について説明を行った(7/25、26、9/13、12/17)。 システム構築に関しては、CRMシステム及びウェブサイトシステムに関する業務及びシステム要件を確定するとともに、調達手続を実施し、契約を締結した。 消費者に対して自己解決に資する情報をより積極的に情報提供していくため、既存のウェブコンテンツに加えて、令和5年4月3日より消費者向けF A Qサイトを開設し、令和6年度現在、合計586本のQ&Aを掲載している。年間合計916,005件のアクセスがあった。 ・国民生活センター職員・消費生活相談員の「柔軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテレワーク実施については令和5年4月より開始し、テレワーク実施率2割以上を目指し、在宅勤務の他、通勤時間の短縮等の働き方改革の観点から相模原事務所にサテライトオフィスを設置し、所属部署がある事務所とは別の事務所でもテレワークを実施できるよう整備し、併せて「テレワーク実施に係る通勤手当支給における暫定的運用」を策定する等、テレワーク実施に係る環境を整えた。	<評定と根拠> 評定:B ① 消費生活相談D Xの推進を支えるシステムの構築等 システム構築に関しては、調達手続を実施し、契約を締結した。 消費生活相談のD X化の検討においては、登録日数の更なる短縮に向け、システム上には決裁フローを設けない方向で仕様を確定した。 ・国民生活センター職員・消費生活相談員の「柔軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテレワークの実施、サテライトオフィスの設置を行った結果、テレワーク率については、実施2年目18.9%と目標にわずかに届かなかったものの、令和5年度の14.2%に対し、約5ポイントの増加となった。また、2割以上達成した部署は、令和5年度は2部署であったが、令和6年度は、前年度に比べて5部署増加し、11部署中7部署が目標値2割以上を達成した。 また、テレワーク集中日については、計2日間実施し、全体の実施率はそれぞれ70.7%及び70.6%で、平均は70.6%となり、7割以上を達成した。 テレワーク実施率を上げるため、初年度の各事業における好事例と課題を抽出し、好事例についてはセンター内に共有するとともに、今後に向けて対応策の検討を行った。 ・遠隔相談やテレワークなど、国民生活センターや消費生活センター等の消費生活相談員による場所を選ばない多様な働き方を推進するため、国民生活センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務の事例として、徳島県内	<評定と根拠> <課題と対応>	

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

<p>消費者庁は、引き続き、消費生活相談DXを推進し、令和8年10月のPIONEERのシステム更改時期に合わせて、これに対応するPIONEERの刷新について、検討を行い、実現を図る。</p> <p>また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやSNSのチャットボット等を活用した消費者向けのFAQ等の情報提供の充実、PIONEER専用の回線・端末や独自開発等の枠組みからインターネットとクラウドサービスを活用するシステムへの移行、消費生活相談員向けオンラインマニュアルの整備やPIONEERの利便性向上等による相談業務の効率化等、AI、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。</p> <p>さらに、相談受付からPIONEERに記録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共団体等の協力を得て、引き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、これ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。）この</p>	<p>消費者庁は、引き続き、消費生活相談DXを推進し、令和8年10月のPIONEERのシステム更改時期に合わせて、これに対応するPIONEERの刷新について、検討を行い、実現を図る。</p> <p>また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやSNSのチャットボット等を活用した消費者向けのFAQ等の情報提供の充実、PIONEER専用の回線・端末や独自開発等の枠組みからインターネットとクラウドサービスを活用するシステムへの移行、消費生活相談員向けオンラインマニュアルの整備やPIONEERの利便性向上等による相談業務の効率化等、AI、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。</p> <p>さらに、相談受付からPIONEERに記録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共団体等の協力を得て、引き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、これ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。）この</p>	<p>消費者庁は、引き続き、消費生活相談DXを推進し、令和8年10月のPIONEERのシステム更改時期に合わせて、これに対応するPIONEERの刷新について、検討を行い、実現を図る。</p> <p>また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやSNSのチャットボット等を活用した消費者向けのFAQ等の情報提供の充実、PIONEER専用の回線・端末や独自開発等の枠組みからインターネットとクラウドサービスを活用するシステムへの移行、消費生活相談員向けオンラインマニュアルの整備やPIONEERの利便性向上等による相談業務の効率化等、AI、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。</p> <p>これらの検討結果や、令和5年度に実施した消費者向けFAQの実証実験等を踏まえ、消費生活ポータルサイト、相談支援システムの構築に向けて準備を行う。</p> <p>さらに、相談受付からPIONEERに記録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共</p>	<p>令和6年度は、令和5年度以上に柔軟な働き方の実現に向けセンター全体として更なる取り組みを推進し、令和5年度のテレワーク実施における各業務における好事例と課題を抽出し、好事例についてはセンター内に共有を行うとともに、新たな取り組み及び課題の整理を行った。その結果、令和6年度の国民生活センター職員・消費生活相談員（リモート端末配布者）のテレワーク率については全体としては、「年間平均で2割以上実施する。」の目標に対し、18.9%と目標にわずかに届かなかったものの、令和5年度の14.2%に対し、約5ポイントの増加となった。また、2割以上達成した部署は、令和5年度は2部署であったが、令和6年度は、前年度に比べて5部署増加し、7部署が目標値2割以上を達成した。</p> <p>また、国民生活センター職員・消費生活相談員のテレワーク実施について実施率7割以上を目標とした集中実施日を8月9日、8月13日に設定し、実施した結果8月9日は70.7%、8月13日は70.6%の実施率であった。集中実施日における実施率の平均は70.6%であり、7割以上を達成した。</p> <p>・ 遠隔相談やテレワークなど、国民生活センターや消費生活センター等の消費生活相談員による場所を選ばない多様な働き方を推進するため、国民生活センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務のため、徳島県内に設置されている消費者庁新未来創造戦略本部に在職出向している職員が一時帰任のうえ研修業務（計3回）を行うとともに、新たに、相談情報業務に対応する者として、広島県在住の者が新たに遠隔地勤務を開始し、年間で2事例を達成した。</p> <p>登録日数短縮のための取組については、適時、地方公共団体に早期登録を呼びかけ、令和6年度における平均登録日数は6.6日となった。</p> <p>国民生活センター受付相談の登録日数については、国民生活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、相談受付後のデータ処理時間を短くするための取組を行っており、令和6年度における平均登録日数は4.0日となった。</p>	<p>に設置されている消費者庁新未来創造戦略本部に在職出向している職員が一時帰任のうえ研修業務（計3回）を行うとともに、新たに、相談情報業務に対応するため広島県在住の者が新たに遠隔地勤務を開始し、年間で2事例を達成した。</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 相談情報の保存期間の延長について、構築した分析ツールにおける情報の取扱ルールについて検討した。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 消費者庁の業務効率化を目的としたツールの修正や円滑に業務を行うための改善を行った。消費者庁による次期システムの構築に向けた検討に伴う、現行システムとの仕様に関する問合せに対応した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>① 消費生活相談DXの推進を支えるシステムの構築等 消費者庁とともに、引き続き、消費生活相談DXを推進し、令和8年10月のPIONEERのシステム更改時期に合わせて、PIONEERを刷新するための構築作業を進める。</p> <p>令和7年度においても、引き続き、PIONEER2020の安定稼働に努める。また、登録日数の短縮に努める。</p> <p>国民生活センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 「柔軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテレワーク実施について、令和6年度はテレワーク環境整備を行うとともにテレワーク実施率2割以上に向け、職員の意識醸成、テレワーク実施に係る課題の抽出を行</p> <p>い、テレワーク推進策の検討を行った結果、テレワーク率約5ポイント増加となった。令和7年度は引き続きテレワーク実施率2割以上達成に向け、令和7年度に抽出した課題に取り組み、更に職員等の意識を改革するような取組を実施する。また、遠隔地勤務の実施を検討し、実施する。</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 分析ツールにおける情報の取扱方針を策定する。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 令和7年度においても、消費者庁と連携しながら、事故情報データベースの適切な運営を実施する。</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>点、消費生活相談DXを更に進める中で、業務の見直し等による更なる期間短縮の可能性を含めて検討する。</p> <p>【指標】 ・PIONEER刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率 ・センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 ・センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務事例数 ・消費者向けFAQへのアクセス件数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費者の利便性の向上、センターや消費生活センターの消費生活相談員の働きやすさの向上、専門的な内容を含めた遠隔相談やテレワークの実現等のためには、PIONEER刷新後の新システムにおいては、一定の場所での勤務が前提となる専用端末・専用回線からの脱却が必須となる。そのため、PIONEER刷新後の新システムの専用端末率及び専用回線率を目標とし、廃止する（その率を0%とする。）。これにより、テレワークが技術的に100%実施できる体制とする。</p> <p>また、PIONEER刷新後の専門的な内容を含めた遠隔相談やテレワークの実現等のためには、それらに資する知見をセンターにおいて蓄積することが重要である。そのため、</p>	<p>点、消費生活相談DXを更に進める中で、業務の見直し等による更なる期間短縮の可能性を含めて検討する。</p> <p>令和5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、消費生活相談のデジタル化・体制再構築を図るための新システムの構築、業務基盤の整備等に活用する。</p> <p>さらに、令和6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、地方公共団体が新システムに円滑に移行するための技術的な助言等に活用する。</p> <p>【指標】 ・PIONEER刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率 ・センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 ・センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務事例数 ・消費者向けFAQへのアクセス件数</p>	<p>体等の協力を得て、引き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、これ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。）この点、消費生活相談DXを更に進める中で、業務の見直し等による更なる期間短縮の可能性を含めて検討する。</p> <p>令和5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、消費生活相談のデジタル化・体制再構築を図るための新システムの構築、業務基盤の整備等に活用する。</p> <p>さらに、令和6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、地方公共団体が新システムに円滑に移行するための技術的な助言等に活用する。</p>	<p>令和6年度は、令和5年度以上に柔軟な働き方の実現に向けセンター全体として更なる取り組みを推進し、令和5年度のテレワーク実施における各業務における好事例と課題を抽出し、好事例についてはセンター内に共有を行うとともに、新たな取り組み及び課題の整理を行った。その結果、令和6年度の国民生活センター職員・消費生活相談員（リモート端末配布者）のテレワーク率については全体としては、「年間平均で2割以上実施する。」の目標に対し、18.9%と目標にわずかに届かなかったものの、令和5年度の14.2%に対し、約5ポイントの増加となった。また、2割以上達成した部署は、令和5年度は2部署であったが、令和6年度は、前年度に比べて5部署増加し、7部署が目標値2割以上を達成した。</p> <p>また、国民生活センター職員・消費生活相談員のテレワーク実施について実施率7割以上を目標とした集中実施日を8月9日、8月13日に設定し、実施した結果8月9日は70.7%、8月13日は70.6%の実施率であった。集中実施日における実施率の平均は70.6%であり、7割以上を達成した。</p> <p>・ 遠隔相談やテレワークなど、国民生活センターや消費生活センター等の消費生活相談員による場所を選ばない多様な働き方を推進するため、国民生活センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務のため、徳島県内に設置されている消費者庁新未来創造戦略本部に在職出向している職員が一時帰任のうえ研修業務（計3回）を行うとともに、新たに、相談情報業務に対応する者として、広島県在住の者が新たに遠隔地勤務を開始し、年間で2事例を達成した。</p> <p>登録日数短縮のための取組については、適時、地方公共団体に早期登録を呼びかけ、令和6年度における平均登録日数は6.6日となった。</p> <p>国民生活センター受付相談の登録日数については、国民生活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、相談受付後のデータ処理時間を短くするための取組を行っており、令和6年度における平均登録日数は4.0日となった。</p>	<p>い、テレワーク推進策の検討を行った結果、テレワーク率約5ポイント増加となった。令和7年度は引き続きテレワーク実施率2割以上達成に向け、令和7年度に抽出した課題に取り組み、更に職員等の意識を改革するような取組を実施する。また、遠隔地勤務の実施を検討し、実施する。</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 分析ツールにおける情報の取扱方針を策定する。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 令和7年度においても、消費者庁と連携しながら、事故情報データベースの適切な運営を実施する。</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>その知見の蓄積に向け、テレワーク環境の整備を進め、これに応じて、センター職員・消費生活相談員のテレワーク率を目標とし、集中実施日を定めて当該期間において7割以上のテレワークを実施するとともに、年間平均で2割以上実施する。さらに、遠隔地で勤務する職員・消費生活相談員による専門的な知識をいかした相談関係業務等の勤務事例を作り、知見を蓄積していくことが重要であることから、センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務（3か月～1年程度）の事例数を目標とし、年間2事例以上実施する。</p> <p>加えて、PIONEERの刷新後、消費生活相談員が対応すべき案件に集中できるようにし、消費者の利便性を高め、自己解決等をより促していくには、消費者向けのFAQ等の情報提供が重要な役割を果たすことに鑑み、消費者向けFAQへのアクセス件数を目標とし、554,933件（平成30年度～令和3年度の平均）以上のアクセスを得る。</p> <p>【重要度：高】 PIONEER刷新による消費生活相談員の働きやすさの向上及び消費者の自己解決等の促進は、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重要なものであるため。</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>【困難度：高】 PIONEER刷新により、消費生活相談員の働きやすさの向上及び消費者の自己解決等の促進を実現するためには、消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携が重要であるため。</p> <p>【関連指標】 ・全国の消費生活センター等における登録日数（令和3年度実績：6.7日） ・センター受付相談の登録日数（令和3年度実績：3.9日）</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組を進める。</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について、消費者庁と連携しながら適切に運営する。</p>	<p>【関連指標】 ・全国の消費生活センター等における登録日数（令和3年度実績：6.7日） ・センター受付相談の登録日数（令和3年度実績：3.9日）</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組を進める。</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について、消費者庁と連携しながら適切に運営する。</p>	<p>② 相談情報の保存期間の延長等 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組を進める。</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について、消費者庁と連携しながら適切に運営する。</p>		<p>② 相談情報の保存期間の延長等 相談情報の保存期間の延長について、構築した分析ツールにおける情報の取扱ルールについて検討した。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 消費者庁の業務効率化を目的としたデータ変換ツールの修正を行った。その他、消費者庁からの次期システムの構築に向けた検討に関する現行システムの仕様問合せに対応し、資料の提供や回答の作成を行った。</p>			
---	---	---	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【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)	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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第3号、同条第5号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
消費生活センター等に対する情報提供件数	25件以上	—	48件	33件				予算額(千円)	7,290,961	7,145,515			
情報提供依頼への対応件数	—	1,035件	1,332件	1,240件				決算額(千円)	1,667,488	1,534,229			
法令照会	—	529件	495件	456件				経常費用(千円)	1,924,554	1,802,583			
警察	—	134件	176件	163件				経常損益(千円)	7,138	4,820			
裁判所	—	5件	2件	7件				行政コスト(千円)	1,924,554	1,803,715			
弁護士会	—	270件	217件	190件				従事人員数	27	31			
適格消費者団体	—	117件	100件	96件									
センター法第40条第1項	—	3件	0件	0件									
その他	—	0件	0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	—	117件	101件	144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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>PIONE-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>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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>【指標】 ・消費生活センター等に対する情報提供件数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費生活センター等に対してPIONE-NETの運営等に関する情報提供をすることは、消費生活相談情報の収集を効果的に行うために必要であることから、消費生活センター等に対する情報提供件数を目標とし、25件(平成30年度～令和3年度平均)以上の提供を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・情報提供依頼への対応件数(令和3年度実績:1,035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(令和3年度実績:529件<内訳>警察:</p>	<p>PIONE-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>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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>【指標】 ・消費生活センター等に対する情報提供件数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費生活センター等に対してPIONE-NETの運営等に関する情報提供をすることは、消費生活相談情報の収集を効果的に行うために必要であることから、消費生活センター等に対する情報提供件数を目標とし、25件(平成30年度～令和3年度平均)以上の提供を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・情報提供依頼への対応件数(令和3年度実績:1,035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(令和3年度実績:529件<内訳>警察:</p>	<p>PIONE-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>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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>【指標】 ・消費生活センター等に対する情報提供件数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費生活センター等に対してPIONE-NETの運営等に関する情報提供をすることは、消費生活相談情報の収集を効果的に行うために必要であることから、消費生活センター等に対する情報提供件数を目標とし、25件(平成30年度～令和3年度平均)以上の提供を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・情報提供依頼への対応件数(令和3年度実績:1,035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(令和3年度実績:529件<内訳>警察:</p>	<p><指標> ・消費生活センター等に対する情報提供件数</p> <p><関連指標> ・情報提供依頼への対応件数(令和3年度実績:1,035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(令和3年度実績:529件<内訳>警察:</p>	<p><主要な業務実績> 令和6年度においては、PIONE-NETの安定的運用に資するための各種情報を「消費者行政フォーラム」を通じて迅速に消費生活センター等に提供した。提供情報は以下のとおり。 ・PIONE-NETつうしん(13回) ・PIONE-NETに関する事務連絡(8回) ・早期警戒指標(12回) なお、PIONE-NET2020の操作方法や機能等について、ヘルプデスクに多く寄せられている質問と回答の一覧を、消費者行政フォーラムに51本掲載した。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等のため、関係行政機関から寄せられた1,240件の情報提供依頼に適切に対応した。</p> <p>さらに、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、計456件について適切に対応した。</p> <p>公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会、計144件について適切に対応した。</p>	<p><評定と根拠> 評定: B 「消費者行政フォーラム」を活用して「PIONE-NETつうしん」などPIONE-NET運営に関する情報提供を迅速に行った。 なお、PIONE-NET2020の操作方法や機能等について、ヘルプデスクに多く寄せられている質問と回答の一覧を、消費者行政フォーラムに51本掲載した。 関係行政機関からの情報提供依頼1,240件及び弁護士会等からの法令に基づく照会456件及び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144件について、全て適切に対応した。 これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> ・関係機関への情報提供及び情報交換 令和7年度においても、PIONE-NETの運営等について、消費生活センター等に対し適切に情報提供を行う。 また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、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からの照会に適切に対応する。</p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></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>134件、裁判所：5件、 弁護士会：270件、適 格消費者団体：117 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）： 3件、その他：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（令和3 年度実績：117件）</p>	<p>134件、裁判所：5件、 弁護士会：270件、適 格消費者団体：117 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）： 3件、その他：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（令和3 年度実績：117件）</p>					
---	---	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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)	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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、同第2号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度 実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額(千円)	459,656	522,203		
									決算額(千円)	454,024	465,061		
									経常費用(千円)	463,298	493,435		
									経常損益(千円)	5,596	3,133		
									行政コスト (千円)	463,298	493,435		
									従事人員数	21	22		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 相談事業 <以下略>	1. 相談事業 <以下略>	1. 相談事業 <以下略>	(1) 苦情相談【A】 (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【A】 (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。	<評定と根拠> <課題と対応>	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【5】			
3. 相談事業	(1) 苦情相談		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第2号「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績 値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数	36件以上	—	57件	71件				予算額(千円)	459,656	522,203			
海外消費者機関との提携件数	15件以上	—	15機関	15機関				決算額(千円)	454,024	465,061			
訪日観光客向けFAQへのアクセス件数	10,000件以上	—	24,617件	36,189件				経常費用(千円)	463,298	493,435			
CCJ受付の相談件数	—	4,809件	6,371件	6,005件				経常損益(千円)	5,596	3,133			
訪日外国人苦情相談件数	—	90件	305件	513件				行政コスト(千円)	463,298	493,435			
バックアップ相談件数	—	9,934件	11,459件	10,606件				従事人員数	21	22			
特設電話相談実施回数	—	2回	1回	1回									
特設電話相談受付件数	—	新型コロナウイルス詐欺消費者ホットライン 247件 新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン 76件	能登半島地震関連消費者ホットライン 87件	能登半島地震関連消費者ホットライン 82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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
① 経由相談及びセンター受付相談 消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定に基づき、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を向上させる。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しながら積極的に行い、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、消費生活センター等をバックアップするためにセンターで受け付ける消費者からの相談(以下「バックアップ相談」という。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。	① 経由相談及びセンター受付相談 消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定に基づき、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を向上させる。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しながら積極的に行い、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、消費生活センター等をバックアップするためにセンターで受け付ける消費者からの相談(以下「バックアップ相談」という。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。	① 経由相談及びセンター受付相談 消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定に基づき、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を向上させる。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しながら積極的に行い、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、消費生活センター等をバックアップするためにセンターで受け付ける消費者からの相談(以下「バックアップ相談」という。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。	<指標> ① 国民生活センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数 ② 海外消費者機関との提携件数 ③ 訪日観光客向けFAQへのアクセス件数 <関連指標> ① バックアップ相談件数(令和3年度実績: 9,934件) ② CCJ受付の相談件数(令和3年度実績: 4,809件) ③ 訪日外国人苦情相談件数(令和元年度以降コロナ禍が続いていることから、実績は関連指標としない。) ④ 特設電話相談実施回数(令和3年度実績: 2回)、「新型コロナウイルス詐欺消費者ホットライン」(令和2年度から継続)、「新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン」(令和4年度も継続) 76件 ⑤ 特設電話相談受付件数(令和3年度実績: 「新型コロナウイルス詐欺消費者ホットライン」(令和2年度から継続) 247件、「新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン」(令和4年度も継続) 76件)	<主要な業務実績> ① 経由相談及びセンター受付相談、消費生活相談員・職員の育成 令和6年度に受け付けた経由相談は、5,422件であった。このうち、助言は2,934件、移送・共同処理等は2,330件だった。 また、センターの消費生活相談員・職員の育成の取組として、専門チーム(金融・保険、情報通信、特商法)で対応する各分野に関する相談事例の検討に加え、近年増加がみられる越境消費者トラブル等に対応するための事例検討会や、令和5年度に新たに立ち上げた専門チーム横断的に対応すべき相談事例等を検討する会議を計63回行った。 さらに巧妙化する相談事案や法改正等に対応するために必要な知識や新しい情報を収集することを目的とし、外部講師を招聘しての内勉強会を計8回行った。 なお、弁護士、医師をはじめとする外部専門家からのヒアリング(146回)も相談対応に活用した。	<評定と根拠> 評定: A 令和6年度は、引き続き経由相談及びバックアップ相談に対応するため、個別紛争のあっせんや同種紛争の未然防止・拡大防止に資する観点から積極的に事業者交渉等を行った。事業者交渉や育成の取組等に際しては、ウェブ会議方式と対面方式を効率よく使い分けて行うことで、速やかに必要な情報を収集し、相談処理に活用した。 また、令和6年1月1日に発生した能登半島地震の被災地を支援するため、被災地域の消費生活センター等の状況を踏まえながら、迅速にホットラインを開設し、令和7年3月31日までの約1年3か月におたつて震災に関連する相談に適切に対応した。	<評定と根拠> <課題と対応>	① 経由相談及びセンター受付相談、消費生活相談員・職員の育成 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。 また、事例検討会や部内勉強会、専門家へのヒアリングを積極的に行い、経由相談等の解決能力の向上を図った。 国民生活センター受付相談では、お昼の消費生活相談、平日バックアップ相談とも、積極的かつ丁寧なあっせんに取り組み、相談処理の経緯、結果等を全国の消費生活センター等にフィードバックした。 休日相談についても、迅速丁寧な助言、処理により即日対応を行い、約1,350ヶ所の消費生活センター等のバックアップを適切に行った。

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

<p>消費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移送・共同処理等するためには、センターの消費生活相談員・職員の育成が重要であることから、消費生活相談員・職員による事例の研究會など育成に資する取組の件数を目標とし、36件(平成30年度～令和3年度の平均)以上の取組を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・バックアップ相談件数(令和3年度実績: 9,934件)</p> <p>② 越境消費者トラブルに関する苦情相談 消費者基本計画第5章3(3)において、「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、消費者庁と連携して、海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」とされていることから、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 J)」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】 ・海外消費者機関との提携件数</p> <p>【目標水準の考え方】</p>	<p>【関連指標】 ・バックアップ相談件数(令和3年度実績: 9,934件)</p> <p>② 越境消費者トラブルに関する苦情相談 消費者基本計画第5章3(3)において、「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、消費者庁と連携して、海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」とされていることから、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 J)」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>令和6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、越境消費者トラブルへの対応力強化等に活用する。</p>	<p>② 越境消費者トラブルに関する苦情相談 消費者基本計画第5章3(3)において、「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、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 J)」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>令和6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、越境消費者トラブルへの対応力強化等に活用する。</p>	<p>② 越境消費者トラブルに関する苦情相談 令和6年度に越境消費者センターが受け付けた相談件数は6,005件であった。受け付けた相談内容を踏まえ、相談処理のノウハウを全国の消費生活センター等と共有するため、「消費生活相談緊急情報」において「C C Jニュース」のコーナーを設置し、C C Jでの相談処理事例等の情報を計11回掲載した。特に、越境消費者センターに寄せられた新たな契約誘導の手口や事業者情報、解約方法などの最新情報を積極的に提供した。また、全国の消費生活センター等からの問合せを「C C J相談専用ダイヤル」で受け付けた。</p> <p>また、相談が多数寄せられた、スタートボタン等の広告経由で意図せずサブスク契約してしまうトラブルや旅行予約サイトのトラブルなどについて注意喚起を行い、トラブルの拡大防止、未然防止に努めた。</p> <p>さらに、悪質通販サイト利用に関するトラブルについて情報を発信するページをC C Jのサイトに新設し、注意喚起を行うとともに、寄せられた相談のうちC C Jで悪質通販サイトに判断したサイトの情報(サイト名、URL、トップページの画像等)を6月から公表し、その後、随時サイト情報を追加した。</p> <p>海外の消費者関連機関との提携件数は15機関となっている。連携強化・拡大については、タイの連携機関とMOU改正案を固め、署名手続の調整を進めた。またインドネシアと連携に向けた意見交換会の実施を予定していたが、先</p>	<p>なお、令和6年1月20日から令和7年3月31日まで、平日、休日ともに1回線を「能登半島地震関連消費者消費者ホットライン」対応に充てることで、被災地支援を行った。</p> <p>② 越境消費者トラブルに関する苦情相談 越境消費者センターにて適切に相談対応を行うとともに、全国の消費生活センター等や消費者への情報提供を積極的に行った。</p> <p>また、海外提携機関との連携については、タイと連携強化に係るMOU改正案について協議を進めた。インドネシアとの連携についてインドネシアの機関と継続的に検討を重ねた。</p> <p>③ 訪日外国人旅行者への対応 「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。また、令和6年度は専用サイトのコンテンツ充実を行い、情報提供を行った。また、全国の観光案内所等にグッズ(専用サイトの案内を記載したカード等)を配布し周知活動を行った。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時における特設電話相談対応 令和6年1月1日に発生した能登半島地震の被災地を支援するため、消費者庁や被災地域の消費生活センター等と調整しつつ、迅速にホットラインを開設し、令和7年3月31日の終了まで震災に関連する相談に適切に対応した。</p> <p>なお、令和7年4月1日からは、引き続き能登半島地震被災地を支援するため、被災地センターからの災害に関する経由相談に優先的に対応する窓口設置等を開始している。</p>	<p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 経由相談では、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、各チームの専門性を高めるとともに、利用者目線に立って、相談サービスを安定かつ適切に提供する。 ・ また、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積極的に行い、ノウハウや知見を消費生活センター等へ周知し、相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費生活センター等をバックアップする消費者相談では、利用者目線に立って引き続き適切なサービスを提供する。また、事業者交渉があっせんを積極的に行う。 ・ 休日相談では、原則即日対応、事案によって継続処理とし、あっせんを行い、適切に対応する。 ・ 越境消費者センターでは、利用者目線に立って、相談業務、情報提供業務を適切に行う。 ・ 海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進めるとともに、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。 ・ 訪日観光客消費者ホットラインでは、訪日外国人旅行者からの苦情相談に対応するとともに、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。次期サイトに向けた準備を進める。 ・ 2026年度に行われる新P I O - N E T刷新に向けて、C C Jシステムの統合や各相談窓口の相談処理における新システム活用に関する検討や対応準備等を進める。 ・ 特設電話相談については、自然
--	---	--	--	---	--

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

<p>「消費生活における国際化の進展」により消費者が越境取引を直接行うことが身近となる中、国内外の消費者の保護のために国際的な連携・協力の強化を図ることが重要となっている。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、海外消費者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提携件数を目標とし、15件以上とする。</p> <p>【関連指標】 ・ C C J受付の相談件数(令和3年度実績: 4,809件)</p> <p>③ 訪日外国人旅行者への対応 消費者基本計画第2章(4)において、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よる消費は、足下はコロナ禍の影響で減少しているものの、今後は増加していくことが想定されている。ポストコロナ時代を見据え、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</p>	<p>【指標】 ・海外消費者機関との提携件数</p> <p>【関連指標】 ・ C C J受付の相談件数(令和3年度実績: 4,809件)</p> <p>③ 訪日外国人旅行者への対応 消費者基本計画第2章(4)において、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よる消費は、足下はコロナ禍の影響で減少しているものの、今後は増加していくことが想定されている。ポストコロナ時代を見据え、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</p>	<p>【関連指標】 ・ C C J受付の相談件数(令和3年度実績: 4,809件)</p> <p>③ 訪日外国人旅行者への対応 消費者基本計画第2章(4)において、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よる消費は、足下はコロナ禍の影響で減少しているものの、今後は増加していくことが想定されている。ポストコロナ時代を見据え、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</p>	<p>方都合により延期となったため、次年度以降、実施していく。</p> <p>このほか、第10回日韓消費者政策協議会にて日本における越境相談について理事長がプレゼンテーションを行い、韓国・中国の消費者行政機関と意見交換を行った。</p> <p>③ 訪日外国人旅行者への対応 令和6年度は、インバウンドの回復に伴い、平成30年度の訪日観光客消費者ホットライン開設以来、1年間に寄せられる件数として最多となる513件の相談を受け付け、うち訪日観光客からの相談は393件であった。</p> <p>相談増加等に対応するため相談対応者の増員を行うなど体制強化を行うとともに、訪日外国人旅行者にも同様のトラブルが生じることから、相談が寄せられた宿泊施設への積極的な問い合わせ等を行った。</p> <p>また、訪日観光客消費者ホットライン専用サイトでの多言語による情報発信や関係機関に情報提供、FAQやお役立ち情報についてコンテンツの充実を行った。さらに、全国の観光案内所、消費生活センター等への周知グッズの配布などにより、ホットラインの周知を行った。その結果、サイトに掲載しているFAQのアクセス数は36,189件であった。</p>	<p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 経由相談では、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、各チームの専門性を高めるとともに、利用者目線に立って、相談サービスを安定かつ適切に提供する。 ・ また、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積極的に行い、ノウハウや知見を消費生活センター等へ周知し、相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費生活センター等をバックアップする消費者相談では、利用者目線に立って引き続き適切なサービスを提供する。また、事業者交渉があっせんを積極的に行う。 ・ 休日相談では、原則即日対応、事案によって継続処理とし、あっせんを行い、適切に対応する。 ・ 越境消費者センターでは、利用者目線に立って、相談業務、情報提供業務を適切に行う。 ・ 海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進めるとともに、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。 ・ 訪日観光客消費者ホットラインでは、訪日外国人旅行者からの苦情相談に対応するとともに、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。次期サイトに向けた準備を進める。 ・ 2026年度に行われる新P I O - N E T刷新に向けて、C C Jシステムの統合や各相談窓口の相談処理における新システム活用に関する検討や対応準備等を進める。 ・ 特設電話相談については、自然 	<p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 経由相談では、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、各チームの専門性を高めるとともに、利用者目線に立って、相談サービスを安定かつ適切に提供する。 ・ また、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積極的に行い、ノウハウや知見を消費生活センター等へ周知し、相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費生活センター等をバックアップする消費者相談では、利用者目線に立って引き続き適切なサービスを提供する。また、事業者交渉があっせんを積極的に行う。 ・ 休日相談では、原則即日対応、事案によって継続処理とし、あっせんを行い、適切に対応する。 ・ 越境消費者センターでは、利用者目線に立って、相談業務、情報提供業務を適切に行う。 ・ 海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進めるとともに、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。 ・ 訪日観光客消費者ホットラインでは、訪日外国人旅行者からの苦情相談に対応するとともに、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。次期サイトに向けた準備を進める。 ・ 2026年度に行われる新P I O - N E T刷新に向けて、C C Jシステムの統合や各相談窓口の相談処理における新システム活用に関する検討や対応準備等を進める。 ・ 特設電話相談については、自然
--	--	---	--	--	--

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>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年度に設置した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取組を行う。</p> <p>【指標】 ・訪日観光客向けFAQへのアクセス件数</p> <p>【目標水準の考え方】 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上で、令和3年7月に開設した訪日観光客向けFAQが重要なツールとなっているため、訪日観光客向けウェブサイトのFAQへのアクセス件数を目標とし、今後、更なる利用を促し、年間10,000件以上のアクセスを得る。</p> <p>【関連指標】 ・訪日外国人苦情相談件数（令和元年度以降コロナ禍が続いていることから、実績は関連指標としない。）</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時における相談</p>	<p>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年度に設置した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取組を行う。</p> <p>令和6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、訪日外国人旅行者からの相談への対応力強化等に活用する。</p> <p>【指標】 ・訪日観光客向けFAQへのアクセス件数</p> <p>【関連指標】 ・訪日外国人苦情相談件数（令和元年度以降コロナ禍が続いていることから、実績は関連指標としない。）</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時における相談</p>	<p>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年度に設置した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取組を行う。</p> <p>令和6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、訪日外国人旅行者からの相談への対応力強化等に活用する。</p> <p>【指標】 ・訪日観光客向けFAQへのアクセス件数</p> <p>【関連指標】 ・訪日外国人苦情相談件数（令和元年度以降コロナ禍が続いていることから、実績は関連指標としない。）</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時における相談</p>		<p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時における相談対応 「能登半島地震関連 消費者ホットライン」</p>	<p>災害等に関し、状況を適切に分析し、特設電話の開設等による支援を迅速に実施する。</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>対応 消費者基本計画では、平成23年の東日本大震災、平成28年の熊本地震、平成30年7月豪雨、令和元年台風19号等の後、住宅等の被災した消費者の生活基盤が毀損され、生活関連物資の入手が困難になるなど、消費生活が深刻な影響を受けたり、住宅の補修等の生活基盤の再建に乗じた悪質商法や義援金詐欺等の消費者トラブルが多発したりする傾向にあるとしている。また、自然災害被災後の生活基盤の再建時等においては、高齢者等だけでなく、いわゆる一般的・平均的消費者についても、重要な生活基盤の再建のため焦って契約してしまうなど、一時的にぜい弱性が増加し、取引において自主的かつ合理的な選択が困難となってしまうおそれがあることに留意する必要があると指摘している。さらに、令和2年1月以降は新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、感染症に便乗した悪質商法やトラブルが発生している。</p> <p>これらの状況を踏まえ、災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行う。</p> <p>さらに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し、援助者の派遣や緊急対応の特設電話の開設、都道府県では相談対応が困難な事例に関</p>	<p>対応 消費者基本計画では、平成23年の東日本大震災、平成28年の熊本地震、平成30年7月豪雨、令和元年台風19号等の後、住宅等の被災した消費者の生活基盤が毀損され、生活関連物資の入手が困難になるなど、消費生活が深刻な影響を受けたり、住宅の補修等の生活基盤の再建に乗じた悪質商法や義援金詐欺等の消費者トラブルが多発したりする傾向にあるとしている。また、自然災害被災後の生活基盤の再建時等においては、高齢者等だけでなく、いわゆる一般的・平均的消費者についても、重要な生活基盤の再建のため焦って契約してしまうなど、一時的にぜい弱性が増加し、取引において自主的かつ合理的な選択が困難となってしまうおそれがあることに留意する必要があると指摘している。さらに、令和2年1月以降は新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、感染症に便乗した悪質商法やトラブルが発生している。</p> <p>これらの状況を踏まえ、災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行う。</p> <p>さらに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し、援助者の派遣や緊急対応の特設電話の開設、都道府県では相談対応が困難な事例に関</p>	<p>消費者基本計画では、平成23年の東日本大震災、平成30年7月豪雨、令和元年台風19号等の後、住宅等の被災した消費者の生活基盤が毀損され、生活関連物資の入手が困難になるなど、消費生活が深刻な影響を受けたり、住宅の補修等の生活基盤の再建に乗じた悪質商法や義援金詐欺等の消費者トラブルが多発したりする傾向にあるとしている。また、自然災害被災後の生活基盤の再建時等においては、高齢者等だけでなく、いわゆる一般的・平均的消費者についても、重要な生活基盤の再建のため焦って契約してしまうなど、一時的にぜい弱性が増加し、取引において自主的かつ合理的な選択が困難となってしまうおそれがあることに留意する必要があると指摘している。さらに、令和2年1月以降は新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、感染症に便乗した悪質商法やトラブルが発生している。</p> <p>これらの状況を踏まえ、災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行う。</p> <p>さらに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し、援助者の派遣や緊急対応の特設電話の開設、都道府県では相談対応が困難な事例に関</p>		<p>(令和6年1月15日開設)を実施し、被災4県（新潟県、富山県、石川県、福井県）の方から令和6年能登半島地震に関する相談を受け付けた。P I O - N E T登録件数は問合せ等を含む82件（令和7年3月31日終了）。</p>	<p>災害等に関し、状況を適切に分析し、特設電話の開設等による支援を迅速に実施する。</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>する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特設電話相談実施回数（令和3年度実績：2回（「新型コロナウイルス詐欺消費者ホットライン（令和2年度から継続）」、「新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン（令和4年度も継続）」）） ・特設電話相談受付件数（令和3年度実績：「新型コロナウイルス詐欺消費者ホットライン（令和2年度から継続）」247件、「新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン（令和4年度も継続）」76件） 	<p>する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特設電話相談実施回数（令和3年度実績：2回（「新型コロナウイルス詐欺消費者ホットライン（令和2年度から継続）」、「新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン（令和4年度も継続）」） ・特設電話相談受付件数（令和3年度実績：「新型コロナウイルス詐欺消費者ホットライン（令和2年度から継続）」247件、「新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン（令和4年度も継続）」76件） 	<p>による支援を迅速に実施する。</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【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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		
相談情報に関する公表件数(相談情報部公表分)	37件以上	—	39件	37件				予算額(千円)	459,656
消費者向けFAQへのアクセス件数	554,933件以上	—	651,017件	916,005件				決算額(千円)	454,024
取材対応件数	—	918件	895件	699件				経常費用(千円)	463,298
								経常損益(千円)	5,596
								行政コスト(千円)	463,298
								従業員数	21
									22

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>PIIONE T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、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>【指標】 ・相談情報に関する公表件数(相談情報部公表分)</p> <p>【目標水準の考え方】 消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、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、国民に情報提供を行うことが重要であるため、公表件数(相談情報部公表分)を目標とし、37件(平成30年度～令和3年度の平均)以上の公表を行う。</p> <p>【関連指標】 ・取材対応件数(令和3年度実績:918件)</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>消費者の自己解決に資するウェブ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</p>	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>PIIONE T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、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>【指標】 ・相談情報に関する公表件数(相談情報部公表分)</p> <p>【関連指標】 ・取材対応件数(令和3年度実績:918件)</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>消費者の自己解決に資するウェブ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</p>	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>PIIONE T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、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>【指標】 ・相談情報に関する公表件数(相談情報部公表分)</p> <p>【目標水準の考え方】 消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、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、国民に情報提供を行うことが重要であるため、公表件数(相談情報部公表分)を目標とし、37件(平成30年度～令和3年度の平均)以上の公表を行う。</p> <p>【関連指標】 ・取材対応件数(令和3年度実績:918件)</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>消費者の自己解決に資するウェブ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</p>	<p><指標></p> <p>① 相談情報に関する公表件数(相談情報部公表分)</p> <p>② 消費者向けFAQへのアクセス件数</p> <p><関連指標></p> <p>① 取材対応件数(令和3年度実績:918件)</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>記者説明会等により消費者へ37件の情報提供を行った。また、このほか、フィッシングやサポート詐欺など、適宜、注意喚起のリーフレットを警察庁と共同で作成しウェブサイトに掲載した。</p> <p>各報道機関等からの取材について、計699件対応した。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>消費者に対して自己解決に資する情報をより積極的に情報提供していくため、既存のウェブコンテンツに加えて、令和5年4月3日より消費者向けFAQサイトを開設し、令和6年度現在、合計586本のQ&Aを掲載した。年間で合計916,005件のアクセスがあった。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定:A</p> <p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>令和6年度も引き続き迅速かつ積極的に消費者への情報提供を行った。</p> <p>また、消費者へ注意喚起情報をより広く届けるための試みとして、若者等が情報収集及び拡散のツールとして使用するXを活用し、「読む気になる」「スマホでも見やすい」を意識した情報提供をシリーズ化し、合計13回投稿したほか、高齢者に多いトラブルについては、地域のコミュニティを活用するべく、都道府県別に算出した相談件数の増加率等を各都道府県の消費生活センター等と共有し、地域の状況に合わせた形で情報を届けもらえるよう連携を行うなど、様々な工夫を行った。</p> <p>さらに、インターネットやSNSをきっかけとした消費者トラブルの増加に鑑み、SNSをきっかけとした著名人を名乗る消費者トラブルや副業トラブル、近年新たなトラブルとして寄せられ始めたデジタル終活に関するトラブルなど、時宜を得た情報提供を実施した。加えて、越境消費者センターで確認した具体的な悪質通販サイトのURLやトップページ等の公表を6月以降、随時行った。</p> <p>また、能登半島地震関連消費者ホットラインの開設1年の相談状況をまとめ公表した。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>令和5年度より、新たに消費者の自己解決に資する情報等を発信するための消費者向けFAQサイトを公開しているところ、令和6年度は関心の高い内</p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></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>要な情報を迅速かつより分かりやすくセンターのウェブサイト等を通じて国民に提供する。</p> <p>【指標】（再掲） ・消費者向けFAQへのアクセス件数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、消費者の自己解決に資するFAQが有効であるため、消費者向けFAQへのアクセス件数を目標とし、554,933件（平成30年度～令和3年度の平均）以上のアクセスを得る。</p>	<p>要な情報を迅速かつより分かりやすくセンターのウェブサイト等を通じて国民に提供する。</p> <p>【指標】（再掲） ・消費者向けFAQへのアクセス件数</p>	<p>要な情報を迅速かつより分かりやすくセンターのウェブサイト等を通じて国民に提供する。</p>				<p>容のFAQを迅速に掲載するなどQ&A数を追加する他、閲覧状況のデータ等に基づく日々の改善、積極的な周知等により、2年目で目標値を大きく上回るアクセス数を得た。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p>	<p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、PIONEER等に蓄積されている情報や国民生活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、時流に沿った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、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>これらの情報が国民にしっかり届くよう発信の切り口やツールを工夫する。</p> <p>また、消費者向けFAQサイトの利用状況や利用者からの意見等を分析して、必要な新規コンテンツを掲載する他、令和7年度は、各コンテンツの質を高めるべく、ノウハウを蓄積し、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧しやすく理解しやすい、そして役に立つFAQサイトとなるように検討していく。</p>
--	--	--	--	--	--	---	---

<p>4. その他参考情報</p>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【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	「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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		
関係機関等への相談情報に関する情報提供件数(相談情報部提供分)	31件以上	—	31件	39件				予算額(千円)	459,656
消費生活センター等への情報提供回数	24回以上	—	70回	54回				決算額(千円)	454,024
情報提供における関係機関等の対応件数(相談情報部:行政処分や業務改善等の対応)	—	6件	9件	4件				経常費用(千円)	463,298
								経常損益(千円)	5,596
								行政コスト(千円)	463,298
								従事人員数	21

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価			評価	
① 消費者庁等への情報提供、情報共有 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、PIONET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、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。 【指標】 ・関係機関等への相談情報に関する情報提供件数(相談情報部提供分) 【目標水準の考え方】 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を防止するために重要であることから、関係機関等への情報提供	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 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、PIONET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、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。 【指標】 ・関係機関等への相談情報に関する情報提供件数(相談情報部提供分) 【目標水準の考え方】 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を防止するために重要であることから、関係機関等への情報提供	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 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、PIONET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、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。 【指標】 ・関係機関等への相談情報に関する情報提供件数(相談情報部提供分) 【目標水準の考え方】 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を防止するために重要であることから、関係機関等への情報提供	<指標> ① 関係機関等への相談情報に関する情報提供件数(相談情報部提供分) ② 消費生活センター等への情報提供回数 <関連指標> 情報提供における関係機関等の対応件数(相談情報部:行政処分や業務改善等の対応)(令和3年度実績:6件)	<主要な業務実績> ① 消費者庁等への情報提供、情報共有 記者説明会等により消費者へ37件の情報提供を行い、そのうちの21件については、関係機関等にも情報提供を行った。 また、寄せられた消費者トラブルについて、関係機関等に書面や意見交換等による情報提供を18件行った。 その結果、警察庁を通じて複数の県警で注意喚起がなされる等、関係者庁や業界団体のウェブサイト等での公表内容の周知等の対応が計4件(訪問購入トラブル、分電盤の点検高法にかかるトラブル等)確認できた。 また、令和6年度に国民生活センターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ21件の情報提供を行った。 この他、財産事案に係る情報共有のための消費者庁との会議の場である財産事案情報共有打合せを25回開催した。	<評定と根拠> 評定:A ① 消費者庁等への情報提供、情報共有 消費者事故等の発生に関して、消費者庁をはじめ関係省庁に必要な情報提供を積極的に行った。とくに、重大事故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を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。 ② 消費生活センター等への情報提供 令和6年度は、「消費生活相談緊急情報」定例号を消費者行政フォーラムに54回掲載した。毎月2回の定例号のほか、事業者の倒産情報等早期に情報提供が必要な場合に発行する臨時号も迅速に30回掲載し、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に適切かつ迅速に提供した。 また、索引を整理して過去の事案検索を容易にした他、全体のデザインを統一して、現場にとってより便利に使えるよう改善を行った。 さらに、令和6年度からの新たな試みとして、相談処理のポイント等を動画で解説した「動画でみるマル急」8本を消費生活センター等向けにYouTube(限定公開)で情報提供した。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>			

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

<p>数を目標とし、31件(平成30年度～令和3年度の平均)以上の提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供における関係機関等の対応件数(相談情報部：行政処分や業務改善等の対応)(令和3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バックアップ相談への対応から得られる知見について、消費生活センター等に対して情報提供を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等への情報提供回数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>消費生活センター等からの経由相談及びバックアップ相談への対応から得られる知見について消費生活センター等に対して情報を提供していくことは重要であるため、消費生活センター等への情報提供の回数を目標とし、年間24回以上実施する。</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バックアップ相談への対応から得られる知見について、消費生活センター等に対して情報提供を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等への情報提供回数 	<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バックアップ相談への対応から得られる知見について、消費生活センター等に対して情報提供を行う。</p>		<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和6年度は経由相談及びバックアップ相談への対応から得られた事業者情報や相談処理の知見等を「消費生活相談緊急情報」という形でまとめ、定例号を月2回(計24回)、臨時号を年間30回発行し、「消費者行政フォーラム」に掲載し、計54回配信した。</p> <p>また、「消費生活相談緊急情報」に掲載した記事について、過去の索引を「消費者行政フォーラム」に掲載し、利便性を向上させた。</p> <p>さらに、令和6年度から新たな試みとして、相談処理のポイント等を動画で解説した「動画でみるマル急」8本を各地センターに向けてYouTubeで限定公開し、情報提供した。</p>	<p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和7年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 財産事案に係る情報共有のための会議の場を活用するなど、消費者庁との情報共有をより緊密に行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等につなげる。 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関係行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。 重大事故等や消費者事故に該当する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>4. その他参考情報</p>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【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	「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」(平成14年法律第123号)第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度			
関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)	5件以上	—	3件	5件				予算額(千円)	459,656	522,203
関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	—	4件	2件	4件				決算額(千円)	454,024	465,061
								経常費用(千円)	463,298	493,435
								経常損益(千円)	5,596	3,133
								行政コスト(千円)	463,298	493,435
								従事人員数	21	22

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
消費者基本計画第1章3において、「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、関連施策を更に充	消費者基本計画第1章3において、「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、関連施策を更に充	消費者基本計画第1章3において、「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、関連施策を更に充	<指標> ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)(令和3年度実績:4件)	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ37件の情報提供を行い、そのうちの3件については、関係行政機関や事業者団体等に要望を行った。また、寄せられた消費者トラブルの実態等を	<評定と根拠> 評定: B 関係行政機関や事業者団体等に5件の要望を行った。特に、害虫・害獣駆除のトラブ	評定	<評定と根拠>	<課題と対応>	

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

<p>実させることが求められていることから、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。</p> <p>【指標】 ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)</p> <p>【目標水準の考え方】 制度改正等への要望は、消費者被害の発生又は拡大の防止に直接的に結びつくものであり、センターの大きな役割の一つであることから、関係行政機関等への要望件数を目標とし、5件(平成30年度～令和3年度の平均)以上の要望を行う。</p> <p>【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)(令和3年度実績:4件)</p>	<p>実させることが求められていることから、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。</p> <p>【指標】 ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)</p> <p>【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)(令和3年度実績:4件)</p>	<p>実させることが求められていることから、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。</p> <p>・関係行政機関の対応件数(相談情報部実績:4件)</p>	<p>踏まえて、関係機関等に要望を2件行った。※要望事例は以下のとおり。</p> <p>○「ネットの価格と全然違う!?害虫・害獣駆除のトラブルにご注意ー若い年代でトラブル急増中!ー」(令和6年4月24日)の公表において、公益社団法人日本ベストコントロール協会に要望を行なった。</p> <p>○「引き続き返金詐欺に注意!「〇〇ペイでも返金します」と言われたら詐欺を疑って!」(令和6年7月31日)の公表において、一般社団法人日本資金決済業協会に要望を行った。</p> <p>○「ウォーターサーバーの勧誘トラブルにご注意!ーその契約、レンタルですか?購入ですか?ー」(令和6年11月6日)の公表において、一般社団法人日本宅配水&サーバー協会に要望を行なった。</p> <p>○クレジットカードの不正利用に関する消費者トラブルの実態を踏まえた対応について、日本クレジットカード協会へ要望を行った。</p> <p>○食宅配に関する消費者トラブルの実態を踏まえた対応について、フードデリバリーサービス協会へ要望を行った。</p> <p>※対応事例は以下のとおり。</p> <p>○「ネットの価格と全然違う!?害虫・害獣駆除のトラブルにご注意ー若い年代でトラブル急増中!ー」(令和6年4月24日)の公表において、公益社団法人日本ベストコントロール協会に対して、相談体制の強化等の働きかけがあった。また、協会誌においてセンターの公表資料を紹介しつつ特集が組まれた他、協会SNSでも注意喚起が行われるなど、注意喚起についてより一層の協力体制が得られた。</p> <p>○「引き続き返金詐欺に注意!「〇〇ペイでも返金します」と言われたら詐欺を疑って!」(令和6年7月31日)の公表において、一般社団法人資金決済業協会のホームページ上で〇〇ペイ返金詐欺の手口の注意喚起および国民生活センターの公表資料へのリンクが掲載された。</p> <p>○「ウォーターサーバーの勧誘トラブルにご注意!ーその契約、レンタルですか?購入ですか?ー」(令和6年11月6日)の公表において、日本宅配水&サーバー協会のホームページにて、会員企業へのトラブル防止に向けた確認依頼が掲載された。</p> <p>○日本クレジットカード協会にて、官民11団体共同「フィッシング啓発キャンペーン」を</p>	<p>ルに関する公表において、公益社団法人日本ベストコントロール協会に対して、相談体制の強化等の働きかけがあった。また、協会誌においてセンターの公表資料を紹介しつつ特集が組まれた他、協会SNSでも注意喚起が行われるなど、注意喚起についてより一層の協力体制が得られた。さらに、全国から寄せられる消費者トラブルの実態等を踏まえ、要望を2件行った。特にクレジットカードの不正利用に関する要望を行った。また、関係者や事業者・事業者団体が主催する検討会等、政策決定等にも影響のある会合で積極的に意見を述べるほか、日常的にも関係機関等と意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して、制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p>
---	---	---	---	---

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>実施した。なお当センターも同キャンペーンに参画した。</p> <p>また、注意喚起に伴う要望の他にも、関係省庁が主催する検討会等、政策決定に影響のある会合に積極的に出席し（計51回）、消費者トラブルの状況等に基づく課題や問題点の指摘を積極的に行った。</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【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	「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)	「消費者安全法」(平成21年法律第50号)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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数	2件以上	—	3件	2件					予算額(千円)	459,656	522,203		
									決算額(千円)	454,024	465,061		
									経常費用(千円)	463,298	493,435		
									経常損益(千円)	5,596	3,133		
									行政コスト(千円)	463,298	493,435		
									従事人員数	21	22		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価			
消費者安全法第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(2)の消費生活相談	消費者安全法第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(2)の消費生活相談	消費者安全法第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(2)の消費生活相談	<指標> ・消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数 <関連指標>	<主要な業務実績> 消費生活相談員は、法定の資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有する者とされている(消費者安全法第10条の3第1項)。消費者問題に関する中核的機関として位置付けられる国民生活センターの消費生活相談		<評定と根拠> 評定：B 消費生活相談の専門職としての職務と能力に鑑みた賃金体系を維持すべく、限られた予算の中、人材確保に資する処遇改善の検討を行い、令和7年度から		<評定と根拠> <課題と対応>	

53

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

員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員について、専門職としての経験や能力に応じて適切に処遇改善が行われることを通じて、人材が確保されることにより、相談事業の質を維持・向上させる。処遇改善については、第5期中期目標期間中を通じて、任用制度の見直し等を進めるとともに、センターの求人や他の消費生活センター等の制度設計に資するよう、センターの消費生活相談員の任用制度について情報提供を行う。	員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員について、専門職としての経験や能力に応じて適切に処遇改善が行われることを通じて、人材が確保されることにより、相談事業の質を維持・向上させる。処遇改善については、第5期中期目標期間中を通じて、任用制度の見直し等を進めるとともに、センターの求人や他の消費生活センター等の制度設計に資するよう、センターの消費生活相談員の任用制度について情報提供を行う。	員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員について、専門職としての経験や能力に応じて適切に処遇改善が行われることを通じて、人材が確保されることにより、相談事業の質を維持・向上させる。処遇改善については、令和6年度においては、消費生活相談員における賃金体系の見直し等といった任用制度の見直し等を進めるとともに、センターの求人や他の消費生活センター等の制度設計に資するよう、センターの消費生活相談員の任用制度について情報提供を行う。	員については、その専門職としての職務と能力に見合う処遇を提供すべく、他の一般の非常勤職員と別の賃金体系を設けて採用している。具体的には、消費生活相談員の最低ランクの賃金(相談員補は除く。)は、他の一般の非常勤職員の最高ランクの賃金を上回るように設定し、その後も経験年数等に応じてランクアップしていける仕組みとしている。加えて、令和4年度、5年度に引き続き令和6年度も消費生活相談員を含む非常勤職員に賞与の支給を行った。併せて、消費生活相談員の1月当たりの勤務日数について、業務の必要性に応じて柔軟に対応している。更に令和6年度に処遇改善を通じた人材確保を目的とした消費生活相談員の賃金の見直しを検討し、令和7年度に賃金日額の変更を行う決定をするとともに令和7年度に令和6年度よりも1月分多く賞与を支給することを決定した。消費生活相談員としての更なる専門性の向上を目指し、国民生活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する機会を確保したほか、別途、専門の講師を招いた勉強会を開催した。また、他の消費生活センター等の消費生活相談員等のキャリアパスや処遇改善等の制度設計に資するよう、相談員処遇に係る規程の情報提供について、令和6年度に2件実施した。	新しい賃金日額に変更する決定を行った。また、令和5年度に引き続き令和6年度も賞与を支給したが、令和7年度に令和6年度よりも1月分多く支給することを決定し、更なる処遇改善を行った。また、専門性の向上のための研修や勉強会への参加の機会を確保した。さらに、他の消費生活センター等の消費生活相談員等のキャリアパスや処遇改善等の制度設計に資するよう、国民生活センターの相談員処遇に係る規程の情報提供を2件行った。これらを踏まえ、Bと評価する。<課題と対応> 今後も近隣の消費生活センターの消費生活相談員の処遇改善状況等を踏まえ、センター消費生活相談員の処遇改善を検討していき、処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上に向け取り組む。また、消費生活相談員向け研修の受講の機会を確保や、専門的知見を有する講師を招いた勉強会を実施することにより、消費生活相談員の専門性の向上を図る。
【指標】 ・消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数	【指標】 ・消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数	【指標】 ・消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数	・令和6年8月 佐賀県県民環境部くらしの安全安心課 ・令和7年3月 佐賀県県民環境部くらしの安全安心課	
【目標水準の考え方】 センターが、センターの任用制度に関する情報提供を行うことは、センターの求人や他の消費生活センター等の制度設計に資すると考えられることから、年間2件以上の情報提供を行う。				

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			
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I（1）③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」（平成14年法律第123号）第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）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 0039

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 (令和3年度 実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額（千円）	313,243	358,918		
									決算額（千円）	304,409	314,835		
									経常費用（千円）	340,039	329,766		
									経常損益（千円）	8,828	△18,457		
									行政コスト （千円）	341,674	331,401		
									従事人員数	26	23		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価					
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
			業務実績	自己評価	
1. 商品テスト事業 <以下略>	1. 商品テスト事業 <以下略>	1. 商品テスト事業 <以下略>	(1) 商品テストの実施【B】 (2) 国民への情報提供【A】 (3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【A】 (4) 関係行政機関等に対する改善要望【A】	<評定と根拠> 評定：A 各項目を通じて、所期の目標を十分に達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【10】			
4. 商品テスト事業	(1) 商品テストの実施		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
注意喚起のための商品テスト実施件数	11件以上	—	11件	10件				予算額(千円)	313,243	358,918			
商品テスト実施件数	—	194件	125件	122件				決算額(千円)	304,409	314,835			
消費生活センター等からの依頼・相談件数	—	234件	157件	152件				経常費用(千円)	340,039	329,766			
テスト依頼への技術相談を含めた対応率	—	100%	100%	100%				経常損益(千円)	8,828	△18,457			
他機関の知見等の活用回数	—	22件	15件	27件				行政コスト(千円)	341,674	331,401			
								従事人員数	26	23			

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価													
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価					
				業務実績		自己評価							
消費者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、P I O-N E T、消費	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、P I O-N E T、消費	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、P I O-N E T、消費	<指標> ・注意喚起のための商品テスト実施件数 <関連指標> ・商品テスト実施件数(令和3年度実績:194件) ・消費生活センター等からの依頼・相談件数(令	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注意喚起のための商品テスト ・地方公共団体からテスト依頼のあった152件のうち、技術相談等により解決したものが40件、テスト受付をしたものが112件と対応率は100%であった。 ・商品テストを122件実施した。うち、地方公共団体から依頼のあった商品テ		<評定と根拠> 評定: B 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを実施した。 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、技術相談対応を含		<評定と根拠> <課題と対応>					

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

<p>者庁との共同運営によって全国の参画医療機関から消費者事故の情報収集をしてい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。また、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのある事案のテスト結果についても情報提供する。さらに、消費者安全法第14条の規定や設立10周年を迎えた消費者安全調査委員会との連携強化への取組を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じた必要な協力を行う。なお、注意喚起のための商品テストについては、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、テスト結果の分析・評価及び公表の妥当性について審議を行う。そのほか、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】 ・注意喚起のための商品テスト実施件数</p> <p>【目標水準の考え方】 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</p>	<p>者庁との共同運営によって全国の参画医療機関から消費者事故の情報収集をしてい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。また、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのある事案のテスト結果についても情報提供する。さらに、消費者安全法第14条の規定や設立10周年を迎えた消費者安全調査委員会との連携強化への取組を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じた必要な協力を行う。なお、注意喚起のための商品テストについては、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、テスト結果の分析・評価及び公表の妥当性について審議を行う。そのほか、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>令和6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、テスト機器やテスト施設の整備等、商品テストの実施に必要な環境整備に活用する。</p> <p>【指標】 ・注意喚起のための商品テスト実施件数</p> <p>【目標水準の考え方】 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</p>	<p>和3年度実績:234件) テスト依頼への技術相談を含めた対応率(令和3年度実績:100%) 他機関の知見等の活用回数(令和3年度実績:22件)</p> <p>※詳細は【資料5】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営し、32の医療機関が参画した。基本情報2,533件、そのうち詳細情報を141件収集し、うち、3件については追跡調査を実施し、消費者庁へ情報提供した。また、情報セキュリティの強化、業務の効率化を図るために令和5年度より導入した、クラウド上にプラットフォーム、データベースを設けた新システムを運用した。 消費者安全調査委員会からの依頼を受け、調査に協力した。 各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を設置し、公表案件のテストデザインや調査・結果を取りまとめた内容、及び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審議のために14回(25件)開催し、全25件について専門家の知見を活かして公表案件や相談解決のためのテストにおけるテスト方法や結果の妥当性、信頼性の担保を図った。 専門的な知見活用のため、専門機関等に27件のヒアリングを実施した。 <p>※主な事例は下記のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> (公財)日本ライフセービング協会に、アームリング付き浮き具の危険性等についてヒアリングを実施した。 日本接着剤工業会に、瞬間接着剤の発熱についてヒアリングを実施した。 (一財)日本文化用品安全試験所に、鍋、フライパンのふっ素樹脂塗膜の試験についてヒアリングを実施した。 <p>・商品テストの効率化・充実を図るため外部試験研究機関等にテストを50項目委託した。</p> <p>※主な事例は以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定型的な規格・基準に基づくテスト <ul style="list-style-type: none"> ・フライパンのふっ素樹脂塗膜の付着力、耐熱油性 ・自転車用ヘルメットのEN1078適合試験 	<p>め、すべての依頼に対応した(対応率100%)。うち、重大事故等に該当するおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。うち、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、10件の注意喚起のための商品テストの結果を公表し、消費者庁に情報提供した。</p> <p>達成目標に相当する注意喚起のための商品テストを実施した。その際、P I O-N E Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、テスト結果を消費者庁へ情報提供した。医療機関ネットワーク事業は、セキュリティ強化や業務の効率化を図るため、令和5年度より導入した新システムを運用し、参画医療機関向けの研修会を開催するなど、参画医療機関を含む本事業全体の質の向上を図った。</p> <p>情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、危害案件の調査結果、公表の妥当性、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等について審議を行うとともに、必要に応じて関係機関との連携強化や外部委託試験を行い、商品テスト事業を強化した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即した商品テストを実施する。相談解決のための商品テストについては、消費生活相談員対象の研修での紹介や地方公共団体への周知を定期的実施して活用を促すとともに、テスト依</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>要度が高いことから、今後もこれまで以上の実施が期待される。そのため、各年度の注意喚起のための商品テスト実施件数を目標とし、11件（平成30年度～令和3年度の平均）以上実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト実施件数（令和3年度実績：194件） 消費生活センター等からの依頼・相談件数（令和3年度実績：234件） テスト依頼への技術相談を含めた対応率（令和3年度実績：100%） 他機関の知見等の活用回数（令和3年度実績：22件） 	<p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 注意喚起のための商品テスト実施件数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト実施件数（令和3年度実績：194件） 消費生活センター等からの依頼・相談件数（令和3年度実績：234件） テスト依頼への技術相談を含めた対応率（令和3年度実績：100%） 他機関の知見等の活用回数（令和3年度実績：22件） 			<p>2. 専門性の高いテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> 自動車のハンドルの皮革判別 フライパンの強度 蜂蜜の異性化糖添加判別 <p>※詳細は【資料6】参照</p>	<p>頼への技術相談を含めた対応率は100%を維持する。また、注意喚起のための商品テスト実施件数は目標水準以上に実施する。</p>
---	---	--	--	---	---

<p>4. その他参考情報</p>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【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(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
公表件数(商品テスト部公表分)	26件以上	—	26件	26件				予算額(千円)	313,243	358,918			
ウェブサイト公表回数(商品テスト部公表分)	26件以上	—	26件	26件				決算額(千円)	304,409	314,835			
事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)	—	4件	7件	3件				経常費用(千円)	340,039	329,766			
取材対応件数	—	101件	208件	160件				経常損益(千円)	8,828	△18,457			
「くらしの危険」発行回数	—	6回	6回	6回				行政コスト(千円)	341,674	331,401			
「くらしの危険」アクセス件数	—	250,766件	336,105件	360,290件				従事人員数	26	23			

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価													
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価					
				業務実績		自己評価							
① 報道機関等を通じた情報提供 PIIONEET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	① 報道機関等を通じた情報提供 PIIONEET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	① 報道機関等を通じた情報提供 PIIONEET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	① 報道機関等を通じた情報提供 PIIONEET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	① 報道機関等を通じた情報提供 PIIONEET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、特に迅速な注意喚起が求められる子どもの事故に関する注意喚起を含め、26件の情報提供を行った。うち、子どもの事故防止を目的として、シーズン到来直前に「アームリング付き浮き具による子どもの溺水事故が発生!」(令和6年5月22日公表)									

61

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

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、報道機関等を通じて国民に情報提供を行う。	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、報道機関等を通じて国民に情報提供を行う。	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、報道機関等を通じて国民に情報提供を行う。	① 事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(令和3年度実績:4件) ② ウェブサイト公表回数(商品テスト部公表分)(令和3年度実績:101件)	日公表)を公表したほか、「自転車後部に同乗中の子どもの事故に注意!」(令和6年5月29日公表)、「子どものボタン電池の誤飲事故に気をつけましょう!」(令和6年7月31日公表)、「回転させる玩具を使用中に、破片が飛び目を負傷した事故が発生(令和6年8月1日公表)」、「ヘアアイロンによる子どものやけどに注意!」(令和6年8月7日公表)、「球形のチーズによる子どもの窒息に注意!」(令和6年12月20日公表)、「抱っこひもからの子どもの落下に注意!」(令和7年3月19日公表)の注意喚起を実施した。また、事業者名公表を3件実施した。「回転させる玩具を使用中に、破片が飛び目を負傷した事故が発生(令和6年8月1日公表)」は、重篤な事故情報を受け、主な使用者が子どもであることから事業者名公表及び注意喚起を行った。「走行中にフレームが破損した折りたたみ自転車(令和6年10月30日公表)」は重篤な事故情報を受けたこと、自転車走行中にフレームが破断し重大事故になる可能性があることから銘柄名と事業者名公表を行い、注意喚起と共にメーカーの対応についての周知を行った。「海外の安全基準への適合をうたう自転車用ヘルメット(令和6年3月26日公表)」は前年度の公表を踏まえ、転倒時に頭部を守るために定められた性能を満たしていなかったことから、再発防止のために銘柄名と事業者名公表及び注意喚起を行った。各報道機関等からの160件の取材に原則、即日の対応を行った。なお、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いて、アマゾンジャパン、楽天グループ及びヤフー(現LINEヤフー)と取り交わした合意内容に沿って、国民生活センターが公表する危害、危険に関する注意喚起情報について、当該商品を購入した消費者へメールが配信されること等により消費者に適切なタイミングで直接情報が届けられた。	の安全基準への適合をうたう自転車用ヘルメット)を実施するとともに、緊急性・重大性が認められ、迅速な情報提供の必要が生じた場合にも適宜柔軟に対応し、「球形のチーズによる子どもの窒息に注意!」を含め、子どもの事故防止のための公表を7件実施するなど、事業者名公表を含め、達成目標に相当する注意喚起を実施した。こうした注意喚起の公表に当たっては、多種のメディアを通じて多くの消費者へ分かりやすく情報を届けたいことが重要であるため、商品テスト等の実施段階から、公表資料に加えて訴求力のある動画コンテンツや注意喚起情報をコンパクトにまとめた啓発資料の作成に取り組み、インターネットを通じた配信や報道機関への提供を行うなど、効果的な情報発信を積極的に行った。SNSを通じて季節に合わせた注意喚起情報等を41回配信し、動画配信サイトに18件の注意喚起動画を投稿した。Xに投稿した「脚立やはしごを使用中に転落する事故(令和6年9月17日投稿)」が年度内に約308万回閲覧されたほか、YouTubeに投稿した「折りたたみ自転車フレームが破断し、転倒する事故が発生!」(令和6年10月30日投稿)は年度内に1万7千回閲覧された。各報道機関等から製品等の安全・品質に関する様々な取材が基準値の1.6倍ほど寄せられた。原則、即日に対応し、必要な情報を分かりやすく伝えてもらえるよう丁寧に対応した。国民生活センターにおける商品テストの意義を広く伝えるとともに、消費者の事故防止への関心や意識の向上を図った。このように、消費者被害の未然防止、拡大防止に寄与するよう、重大な、又は社会的関心が高い事案について積極的に情報提
② ウェブサイト等による情報提供 ウェブサイト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	② ウェブサイト等による情報提供 ウェブサイト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	② ウェブサイト等による情報提供 ウェブサイト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	② 「くらしの危険」発行回数(令和3年度実績:6件) ③ 「くらしの危険」アクセス数(令和3年度実績:250,766件)	②ウェブサイト、出版物等による情報提供 ウェブサイトを通じて26件の情報提供を行った。また、「くらしの危険」を6回発行し、360,290件のアクセスがあった。SNSを通じて季節に合わせた注意喚起情報等を41回配信し、動画配信サイトに18件の注意喚起動画を投稿した。この結果、Xに投稿された「脚立やはしごを使用中に転落する事故(令和6年9月17日投稿)」は広範囲に拡散	

62

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>止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p> <p>【指標】 ・ウェブサイト公表回数（商品テスト部公表分）</p> <p>【目標水準の考え方】 国民への情報提供に当たっては、ウェブサイトを通じた情報提供が重要であるため、各年度のウェブサイト公表件数（商品テスト部公表分）を目標とし、26件（平成30年度～令和3年度の平均）以上の公表を行う。</p> <p>【関連指標】 ・「くらしの危険」発行回数（令和3年度実績：6件） ・「くらしの危険」アクセス数（令和3年度実績：250,766件）</p>	<p>止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p> <p>【指標】 ・ウェブサイト公表回数（商品テスト部公表分）</p> <p>【関連指標】 ・「くらしの危険」発行回数（令和3年度実績：6件） ・「くらしの危険」アクセス数（令和3年度実績：250,766件）</p>	<p>止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p>		<p>され、年度内に約308万回閲覧された。YouTubeに投稿した動画の中では「折りたたみ自転車フレームが破断し、転倒する事故が発生！」（令和6年10月30日投稿）は年度内に1万7千回閲覧された。</p>	<p>供を行い、消費者に届けるよう努めた。</p> <p>その他、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とともに、注意情報を分かりやすくまとめた「くらしの危険」はアクセス件数が基準値を大きく超えた。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、報道機関等を通じた情報提供及びウェブサイト、出版物等による情報提供を実施する。</p>	
---	--	------------------------------	--	---	--	--

<p>4. その他参考情報</p>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度			
関係機関への情報提供件数(商品テスト部提供分)	14件以上	—	14件	14件				予算額(千円)	313,243	358,918
消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換	3回以上	—	3回	3回				決算額(千円)	304,409	314,835
情報提供における関係行政機関の対応件数	—	12件	11件	12件				経常費用(千円)	340,039	329,766
								経常損益(千円)	8,828	△18,457
								行政コスト(千円)	341,674	331,401
								従事人員数	26	23

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
① 消費者庁等への情報提供、情報共有等 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実施する。さらに、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いかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に進行。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。	① 消費者庁等への情報提供、情報共有等 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実施する。さらに、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いかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に進行。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。	① 消費者庁等への情報提供、情報共有等 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実施する。さらに、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いかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に進行。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。	<指標> ① 関係機関への情報提供件数(商品テスト部提供分) ② 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換 <関連指標> ① 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)(令和3年度実績:12件)	<主要な業務実績> ① 消費者庁等への情報提供、情報共有 ・商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して14件の公表案件において情報提供を行った。 うち、12件の公表案件における情報提供について、延べ1の省庁、25の事業者団体及び事業者が対応を行った。 ※情報提供を行った事例は以下のとおり。 ○「自転車後部に同乗中の子どもの事故に注意!」(令和6年5月29日)公表において、行政・事業者団体等18機関に情報提供を行い、行政機関1機関が資料展開による啓発を、事業者団体等1機関が購入者へのメール配信やウェブサイト、SNSによる注意喚起を行った。 ○「瞬間接着剤の使用によるやけどに注意!」(令和6年6月19日)公表において、行政・事業者団体等10機関に情報提供を行い、関係団体等2機関がウェブサイト、SNSで注意喚起を行った。 ○「子どものボタン電池の誤飲事故に気をつけましょう!」(令和6年7月31日)公表において、行政・事業者団体等11機関に情報提供を行い、関係団体等4機関が関係者等への注意喚起情報の共有のほか、ウェブサイト、SNSで注意喚起を行った。 ○「回転させる玩具を使用中に、破片が飛び目を負傷した事故が発生!」(令和6年8月1日)公表において、行政・事業者団体等8機関に情報提供を行い、関係団体2機関が購入者へのほか、ウェブサイト、SNSで注意喚起を行った。 ○「ヘアアイロンによる子どものやけどに注意!」(令和6年8月7日)公表において、行政・事業者団体等12機関に情報提供を行い、関係団体1機関がウェブサイトでの注意喚起を行った。 ○「刈払機(草刈機)の作業中の事故に注意!」(令和6年8月21日)公表において、行政・事業者団体等7機関に情報提供を行い、関係団体1機関がウェブサイトでの注意喚起を行った。 ○「走行中にフレームが破損した折りたたみ自転車」(令和6年10月30日)公表において、行政・事業者団体等10機関に情報提供	<評定と根拠> 評定:A ・商品テスト結果等を基に、関係省庁、事業者団体等の理解を得られるよう、公表案件26件のうち、14件において情報提供を行った(達成目標14件以上)。その結果、重篤な事故につながるものが多い、自転車使用中の破損、けがの発生する案件、法改正に伴い使用される機会の増えたヘルメットなど世間の注目の高い案件を含む12件について、関係行政機関、事業者団体・事業者にて対応が行われた(基準値12案件)。 当該12件において、情報提供先の行政機関等からSNSやメール等による消費者向けの注意喚起が行われ、より多くの消費者への周知が図られた。このうち3件については、「自転車後部に同乗中の子どもの事故に注意!」(令和6年5月29日)において、警察庁に情報提供を行った結果、都道府県警察の関係部署に注意喚起情報が共有され、「海外事業者の鉄サブリメントの長期使用により鉄過剰症を発生!」(令和6年12月25日)において、日本医師会に情報提供した結果、都道府県医師会に、管下医師会や関係医療機関等への周知依頼文書が発出されるなど、当該機関等に所属する組織に広く情報共有が図られた。 このほか、相談解決のための商品テストに関して、依頼センターから消費者安全法第12条に基づく消費者事故通知を行った案件について、消費者庁へテスト結果を8件情報提供したほか、景品表示法等の法律に抵触するおそれがあった案件について関係省庁や自治体へテスト結果を9件情報提供した。また、「医師からの事故情報受付窓	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

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

<p>【指標】 ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分）</p> <p>【目標水準の考え方】 商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要であるため、各年度の関係機関への情報提供件数を目標とし、14件（平成30年度～令和3年度の平均）以上とする。</p> <p>【関連指標】 ・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）（令和3年度実績：12件）</p>	<p>【指標】 ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分）</p> <p>【関連指標】 ・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）（令和3年度実績：12件）</p>			<p>を行い、事業者団体等2機関が当該製品の販売停止、購入者への連絡やウェブサイト、SNSでの注意喚起を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「球形のチーズによる子どもの窒息に注意！」（令和6年12月10日）公表において、行政・事業者団体等9機関に情報提供を行い、事業者団体等2機関が当該製品の販売停止、購入者へのメールによる注意喚起やウェブサイトでの注意喚起を行った。 ○「海外事業者の鉄サブリメントの長期使用により鉄過剰症を発症」（令和6年12月25日）公表において、行政・事業者団体等13機関に情報提供を行い、事業者団体等2機関が関係者への周知依頼の実施や、ウェブサイトやSNSでの注意喚起を行った。 ○「坂道や道路でのペダルなし二輪遊具の事故に注意！」（令和7年3月19日）公表において、行政・事業者団体等8機関に情報提供を行い、事業者団体等2機関が当該製品の販売停止や、ウェブサイトやメールマガジンでの注意喚起を行った。 ○「抱っこひもからの子どもの落下に注意！」（令和7年3月19日）公表において、行政・事業者団体等8機関に情報提供を行い、事業者団体等2機関が当該製品の販売停止や、ウェブサイトやメールマガジンでの注意喚起を行った。 ○「坂道の安全基準への適合をうたう自転車用ヘルメット」（令和7年3月26日）公表において、行政・事業者団体等15機関に情報提供を行い、事業者団体等4機関が当該製品の表示の変更や、ウェブサイトでの注意喚起を行った。 <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のテスト結果を消費者庁へ8件情報提供した。 ・相談解決のためのテストにおける法律に抵触のするおそれのあるテスト結果を関係省庁等へ9件情報提供した。 ・重大事故等に該当するおそれがあるものについて、消費者庁へ16件情報提供し、健康食品（4件）、遊戯施設、医療による事故等が重大事故等として公表された。 ・消費者事故等に該当するおそれがあるものについて、消費者庁へ24件情報提供し、健康食品、遊戯施設、昆布菓子による事故等が消費者事故等として公表された。 ・放射性物質検査機器の貸与事業のフォローアップとして、検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会を1回開催した。 	<p>口」に寄せられた情報の中から重大事故等のおそれがあるもの16件、消費者事故等のおそれがあるもの24件について、消費者安全法12条に基づいて消費者庁へ通知し、消費者庁における事故情報の一元的集約の取組みに寄与した。</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援した。</p> <p>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、これまでに収集した保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を、消費者行政フォーラムへの掲載情報を通じて消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談処理に役立つ当センター内外の商品テスト結果や国内外の製品関連の法令や基準の動向等を定期的にまとめ、消費生活センターに情報提供を行った。また、相談解決のためのテストで事業者対応が図られた結果についても、相談処理に役立てるために消費生活センター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等を活かし、行政機関における審議会等への参加により、緊密な情報交換等を24回行った。</p> <p>N I T E と綿密な情報交換を行い、商品テストの公表テーマが重複することのないよう、テーマの選定及び実施するテストについて調整を行った。また、重大事故等に関する事故発生の経緯やテスト方法・結果等の情報共有を継続的に実施し、テスト品質の向上や業務の効率化を図</p>	
---	--	--	--	--	--	--

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

<p>② 消費生活センター等への情報提供 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>【指標】 ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換</p> <p>【目標水準の考え方】 各年度の消費生活センター等に対する商品テストに係る技術情報等の提供の重要な機会となっているテスト技術職員等との情報交換回数を目標とし、3回（平成30年度～令和3年度の平均）以上実施する。</p> <p>③ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除 同種又は類似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>② 消費生活センター等への情報提供 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>【指標】 ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換</p> <p>③ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除 同種又は類似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>② 消費生活センター等への情報提供 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>【指標】 ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換</p> <p>③ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除 同種又は類似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>②消費生活センター等への情報提供 ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を3回実施した。 ・「製品関連事故情報」を、計12回作成し、「消費者行政フォーラム」に毎月掲載することにより、テスト技術職員等への商品テスト関連技術情報の提供及び国内外の製品関連の法令や基準の動向等の情報提供を行った。 ・「消費者行政フォーラム」で消費生活センター等に紹介している外部テスト機関は237機関となった。 ・商品テスト情報のデータベースへ108件登録した。</p> <p>③行政機関等との情報交換 消費者事故の未然防止・拡大防止に寄与するため、行政機関の検討会等に24回出席した。 ※出席した会議は以下のとおり。 (1)厚生労働省 薬事審議会 医療機器・体外診断薬部会 8回 (2)厚生労働省 薬事審議会 化学物質安全対策部会 延べ5回 (3)東京都商品等安全対策協議会 4回 (4)厚生労働省 水道水質検査法検討会 2回 (5)厚生労働省 医薬品添加物規格検討連絡会議 2回 (6)国土交通省自転車活用推進官民連携協議会幹事会 1回 (7)東京都消費者事故等情報検討会 1回 (8)相模原市 消費生活審議会 1回</p> <p>④関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除 ・製品評価技術基盤機構（N I T E）と事故情報やテスト情報の共有を図るための会議を12回開催し、双方の公表テーマに重複がないことを確認した。 ・農林水産消費安全技術センター（F A M I</p>	<p>った。 これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、消費者庁等への情報提供や情報共有、消費生活センター等への情報提供、行政機関等との情報交換、関係機関等との情報交換や連携及びテスト重複の排除を行う。</p>	
--	---	---	--	---	--	--

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

				<p>C)が開催する会議へ国民生活センターから講師派遣を4回実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構、医薬基盤・健康・栄養研究所の職員を国民生活センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱し、技術的助言や知見の活用を行った。 警視庁に技術協力の一環として、検体の提供（貸出）を行った。 		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報						

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【13】			
4. 商品テスト事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分)	10件以上	—	9件	11件				予算額(千円)	313,243	358,918			
関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)	—	8件	9件	10件				決算額(千円)	304,409	314,835			
								経常費用(千円)	340,039	329,766			
								経常損益(千円)	8,828	△18,457			
								行政コスト(千円)	341,674	331,401			
								従事人員数	26	23			

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>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を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>商品テスト結果等により明らかになった問題点について、関係省庁や事業者団体に規格・基準の制定・見直し及び改善を要望することが重要であるため、関係行政機関等への要望件数を目標とし、10件(平成30年度～令和3年度の平均)以上実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)(令和3年度実績:8件) 	<p>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を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分) <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)(令和3年度実績:8件) 	<p>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を行う。</p>	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分) <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)(令和3年度実績:8件) 	<p><主要な業務実績></p> <p>商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して26件の公表案件中11件で改善要望を行った。</p> <p>うち10件について、延べ5の省庁、16の事業者団体及び事業者が対応を行った。</p> <p>※改善要望を行った事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「アームリング付き浮き具による子どもの溺水事故が発生！」(令和6年5月22日)公表の関連で、インターネット通信販売事業者に対し協力を依頼したことにより、ウェブサイトで注意喚起が実施された。 ○「自転車後部に同乗中の子どもの事故に注意！」(令和6年5月29日)公表の関連で、行政に対し消費者への注意喚起、啓発を行うよう要望した結果、SNSで注意喚起が実施された。 ○「子どものボタン電池の誤飲事故に気をつけましょう！」(令和6年7月31日)公表に関連して、行政に対し消費者への注意喚起及び啓発の要望をした結果、ウェブサイト上やセミナーで注意喚起や資料の公表が実施されたほか、インターネット通信販売事業者に対し協力を依頼したことにより、ウェブサイトで注意喚起が実施された。 ○「ヘアアイロンによる子どものやけどに注意！」(令和6年8月7日)公表に関連して、行政に注意喚起及び啓発を行うよう要望した結果、ウェブサイト上で注意喚起が実施された。 ○「刈払機(草刈機)の作業中の事故に注意！」(令和6年8月21日)公表に関連して、関係機関に啓発を要望した結果、ウェブサイトでの注意喚起や啓発動画等の無償提供が実施された。 ○「球形のチーズによる子どもの窒息に注意！」(令和6年12月10日)公表に関連して、行政に対し消費者への注意喚起及び啓発を行うよう要望した結果、ウェブサイト上で注意喚起が実施された。 ○「海外事業者の鉄サプリメントの長期使用により鉄過剰症を発生！」(令和6年12月25日)公表に関連して、インターネット通信販売事業者に対し消費者への注意喚起、啓発を行うよう要望した結果、ウェブサイト上で注意喚起が実施された。 	<p><評定と根拠></p> <p>評定:A</p> <p>商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して注意喚起、啓発の実施の要望を行い、要望件数は目標を達成した。更に、関係機関により関連する基準策定への反映が行われたほか、当該事業者により問題の見られた表示の改善が行われた。</p> <p>具体的には、「坂道や道路でのペダルなし二輪遊具の事故に注意！」(令和7年3月19日)に関連して、関係機関に対し消費者への啓発を要望した結果、関連基準の表示規定に公表結果が反映された。</p> <p>令和5年4月のこども家庭庁設置に伴い、子どもの事故に係る注意喚起のテストを多数行うと共に、事故防止のための消費者への注意喚起や啓発等について同行に積極的に要望を行ったところ、4案件でSNSによる啓発等の対応につながった。</p> <p>具体的には、「自転車後部に同乗中の子どもの事故に注意！」(令和6年5月29日)、「子どものボタン電池の誤飲事故に気をつけましょう！」(令和6年7月31日)、「ヘアアイロンによる子どものやけどに注意！」(令和6年8月7日)、「球形のチーズによる子どもの窒息に注意！」(令和6年12月10日)の公表に関連して、「海外事業者の鉄サプリメント」(令和7年3月26日)の公表に関連して、インターネット通信販売事業者に対し協力を依頼したことにより、ウェブサイト上で注意喚起が実施されるとともに、当該事業者の2社がそれぞれ表示の追加や削除などを行った。</p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></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>○「坂道や道路でのペダルなし二輪遊具の事故に注意！」（令和7年3月19日）公表に関連して、関係機関に対し消費者への啓発を要望した結果、関連基準の表示規定に公表結果が盛り込まれた。</p> <p>○「抱っこひもからの子どもの落下に注意！」（令和7年3月19日）公表に関連して、インターネット通信販売事業者に対し協力を依頼したことにより、ウェブサイトでの注意喚起が実施された。</p> <p>○「海外の安全基準への適合をうたう自転車用ヘルメット」（令和7年3月26日）公表に関連して、インターネット通信販売事業者に対し協力を依頼したことにより、ウェブサイトでの注意喚起が実施された。このほか、当該事業者の2社がそれぞれ表示の追加や削除を行った。</p>	<p>また、令和5年度以前の公表案件の要望先より、令和6年度中に下記の対応が取られた。</p> <p>※「エステサロン等でのHIFU機器による施術でトラブル発生！」（平成29年3月2日相談情報部・商品テスト部連名公表）において、厚生労働省に対して、医師法に抵触するおそれのある施術が行われており、監視、指導、対策等の対応を要望したところ、厚生労働省よりHIFUによる施術を医師免許のない者が行った場合は医師法に違反すること、及び同施術は医療提供施設において行うことの見解が示され、都道府県衛生主管部（局）に通知された。（令和6年6月7日）</p> <p>※「パーソナル筋力トレーニング」でのけがや体調不良に注意！」（令和4年4月21日）において、消費者庁に対し、パーソナル筋力トレーニングでのけがや体調不良の未然防止のため、消費者への注意喚起、啓発の実施を要望した結果、消費者安全調査委員会により、「スポーツジム等におけるパーソナルトレーニングによる事故及び健康被害に係る事故等原因調査」が行われ、経過報告が公表された。（令和6年4月25日）</p> <p>※「第8回パーソナルモビリティ安全利用官民協議会」（警察庁）において、ペダル付き原動機付自転車に関する規定の整備について審議された際、「道路交通法の基準に適合しない電動アシスト自転車に注意」（令和5年10月25日公表）における調査結果等が使用された。（令和6年6月27日）</p> <p>※「SNS上の広告を見て購入した海外製のクリームで重</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>篤な皮膚障害が発生！」（令和5年12月13日）において、消費者庁に対し、個人輸入の医薬品や化粧品等の使用による健康被害について消費者に注意喚起するよう要望した結果、当該品を販売していたオンラインモールを運営する取引DPP提供者に、当該商品の表示の削除等が要請された。（令和6年4月）</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p>
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5. 教育研修事業	教育研修事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（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5年6月13日改定）」重点項目13、14	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」（平成14年法律第123号）第3条、第10条第4号、同第9号 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）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 0039

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 (令和3年度 実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額（千円）	250,005	281,767		
									決算額（千円）	245,773	274,460		
									経常費用（千円）	257,437	260,613		
									経常損益（千円）	3,610	7,299		
									行政コスト （千円）	257,437	260,613		
									従事人員数	17	17		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 教育研修事業 <以下略>	1. 教育研修事業 <以下略>	1. 教育研修事業 <以下略>	(1) 実務能力向上のための研修【B】 (2) 消費者教育推進のための研修【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> なし	<評定と根拠> <課題と対応>	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【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) (令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和5年6月13日改定)」重点項目14	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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第9号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
受講者等アンケート結果における満足度(実務能力向上のための研修)	5段階評価中平均4以上	—	4.7	4.8				予算額(千円)	250,005	281,767			
消費者行政職員研修の受講者数	—	603人	596人	657人				決算額(千円)	245,773	274,460			
消費生活相談員研修の受講者数	—	4,446人	5,737人	5,794人				経常費用(千円)	257,437	260,613			
消費者教育推進のための研修の受講者数	—	498人	541人	389人				経常損益(千円)	3,610	7,299			
消費生活サポーター研修の受講者数	—	133人	268人	241人				行政コスト(千円)	257,437	260,613			
消費者リーダー研修の受講者数	—	760人	621人	463人				従事人員数	17	17			
企業職員研修の受講者数	—	97人	69人	295人									
D-ラーニング(遠隔研修)の受講者数	—	8,653人	6,174人	5,680人									

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価													
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価					
				業務実績		自己評価							
<p>消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、学校教育関係者、消費者教育の担い手、社会福祉関係者、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。</p> <p>研修の手法としては、事例検討型・参加体験型研修やオンライン研修等の手法の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せを模索しつつ実施する。また、研修内容は、P I O - N E T刷新後の業務体系を見据え、デジタル化に即したものに移行する等、時宜を得たものとなるよう、研修対象者のニーズに積極的に応じたものとなるよう、その充実を図る。</p> <p>また、各地の地理的条件に配慮して、オンライン研修を推進しつつ、地方都市においても高い水準の研修を実施する。</p> <p>【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度(実務能力向上のための研修)5段階評価中平均4以上</p> <p>【目標水準の考え方】 実務能力向上のための研修内容に対する受講者へのアンケートについては、受講者から</p>	<p>消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、学校教育関係者、消費者教育の担い手、社会福祉関係者、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。</p> <p>研修の手法としては、事例検討型・参加体験型研修やオンライン研修等の手法の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せを模索しつつ実施する。また、研修内容は、P I O - N E T刷新後の業務体系を見据え、デジタル化に即したものに移行する等、時宜を得たものとなるよう、研修対象者のニーズに積極的に応じたものとなるよう、その充実を図る。</p> <p>また、各地の地理的条件に配慮して、オンライン研修を推進しつつ、地方都市においても高い水準の研修を実施する。</p> <p>【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度(実務能力向上のための研修)5段階評価中平均4以上</p>	<p>消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、学校教育関係者、消費者教育の担い手、社会福祉関係者、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。</p> <p>研修の手法としては、事例検討型・参加体験型研修やオンライン研修等の手法の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せを模索しつつ実施する。また、研修内容は、P I O - N E T刷新後の業務体系を見据え、デジタル化に即したものに移行する等、時宜を得たものとなるよう、研修対象者のニーズに積極的に応じたものとなるよう、その充実を図る。</p> <p>また、各地の地理的条件に配慮して、オンライン研修を推進しつつ、地方都市においても高い水準の研修を実施する。</p> <p>【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度(実務能力向上のための研修)5段階評価中平均4以上</p>	<p><指標> ・受講者等アンケート結果における満足度(実務能力向上のための研修)5段階評価中平均4以上</p> <p><関連指標> ・消費者行政職員研修の受講者数(令和3年度実績:603人) ・消費生活相談員研修の受講者数(令和3年度実績:4,446人) ・消費者教育推進のための研修の受講者数(令和3年度実績:498人) ・消費生活サポーター研修の受講者数(令和3年度実績:133人) ・企業職員研修の受講者数(令和3年度実績:97人) ・D-ラーニング(遠隔研修)の受講者数(令和3年度実績:8,653人)</p>	<p><主要な業務実績> (a)研修の実施 ・消費者行政職員研修を11回、消費生活相談員研修を67回(68回を予定していたが1回は台風により中止)、消費者教育推進のための研修を11回、消費生活サポーター研修を6回、企業向けセミナーを12回、消費者リーダー研修を2回実施した。【合計109回】 上記以外に、D-ラーニング(遠隔研修)を27回実施した</p> <p>(b)研修の手法 ・集合研修を中心に、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、参加体験型の手法を取り入れた。 ・受講しやすさの観点から、オンライン配信で実施可能な研修については、オンライン配信を実施した。</p> <p>(c)研修内容の充実 ・前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図った。 ・時宜を得たものとなるよう、消費生活相談のD Xや旅行関連サービスに係る講義を取り入れた研修を実施した。</p> <p>(d)地方都市における研修の実施 ・地方都市において、相模原研修施設等での研修と同様に高い水準の研修を28回(29回を予定していたが、1回は台風により中止)<(a)の内数>実施した。</p>	<p><評定と根拠> 評定: B 中期目標及び各計画に沿って研修を実施した。 集合研修では、受講効果の高い事例検討型・参加体験型の研修を積極的に取り入れ、またオンライン研修や地方都市における研修を充実させ、受講者の受講機会の拡大につなげるなど工夫しながら実施した。 「全国消費者フォーラム(消費者リーダー研修)」は、令和5年度に引き続き、集合形式で実施し、ポスターセッションを取り入れるなど会場での発表者や参加者の交流の機会を設けた。さらにリアルタイム配信形式を併用し、参加機会の拡大につなげたことで、遠方である等により会場での参加が叶わない方への利便性向上に努めた。また、令和6年度は新たに、当日の様子を当センター公式 YouTube チャンネルでアーカイブ配信した。 消費生活相談のD X化に係る講義や旅行関連サービスに係る講義を取り入れた研修を実施する等時宜を得た研修となるよう内容の充実を図り、各研修における講義内容、講師、カリキュラム等を含めて評価してもらう【指標】である「受講者等アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上」について、実績は平均4以上を大きく上回る4.8であった。 また、地方都市においてもオンライン研修を併用し、高い水準の研修を実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、アンケート等で研修対象者のニーズを把握しつつ</p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>							
				※詳細は【資料7】参照									

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>好意的な回答が寄せられる場合も多く、5段階評価において3（普通）未満の2、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修の受講者数（令和3年度実績：603人） ・消費生活相談員研修の受講者数（令和3年度実績：4,446人） ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人） ・消費生活サポーター研修の受講者数（令和3年度実績：133人） ・消費者リーダー研修の受講者数（令和3年度実績：760人） ・企業職員研修の受講者数（令和3年度実績：97人） ・Dラーニング（遠隔研修）の受講者数（令和3年度実績：8,653人） 	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修の受講者数（令和3年度実績：603人） ・消費生活相談員研修の受講者数（令和3年度実績：4,446人） ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人） ・消費生活サポーター研修の受講者数（令和3年度実績：133人） ・消費者リーダー研修の受講者数（令和3年度実績：760人） ・企業職員研修の受講者数（令和3年度実績：97人） ・Dラーニング（遠隔研修）の受講者数（令和3年度実績：8,653人） 						<p>つ、時宜を捉えた内容を取り入れた研修を実施する。また、集合研修に関しては、事例検討型・参加体験型研修など受講効果が高い研修を引き続き実施するとともに、オンライン研修もあわせて受講機会が確保できるよう研修を実施する。なお、研修のプランニングにあたっては、集合・オンライン双方の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せとなるよう配慮する。</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【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5年6月13日改定)」重点項目13	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」(平成14年法律第123号)第3条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度			
受講者等アンケート結果における満足度(消費者教育推進のための研修)	5段階評価中平均4以上	—	4.8	4.8				予算額(千円)	250,005	281,767
消費者教育推進のための研修の受講者数	—	498人	541人	389人				決算額(千円)	245,773	274,460
								経常費用(千円)	257,437	260,613
								経常損益(千円)	3,610	7,299
								行政コスト(千円)	257,437	260,613
								従事人員数	17	17

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
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等を実施する。 【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度(消費者教育推進のための研修)5段階評価中平均4以上 【目標水準の考え方】 消費者教育推進のための研修内容に対する受講者へのアンケートについても、受講者から好意的な回答が寄せられる場合も多く、5段階評価において3(普通)未満の2、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。 【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修の受講者数(令和3年度実績:498人)	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等を実施する。 【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度(消費者教育推進のための研修)5段階評価中平均4以上 【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修の受講者数(令和3年度実績:498人)	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等を実施する。 【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度(消費者教育推進のための研修)5段階評価中平均4以上 【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修の受講者数(令和3年度実績:498人)	<指標> ・受講者等アンケート結果における満足度(消費者教育推進のための研修)5段階評価中平均4以上 <関連指標> ・消費者教育推進のための研修の受講者数(令和3年度実績:498人)	<主要な業務実績> ・以下の研修を実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座[基礎コース]—講座実施に向けた心構えや講座の組み立て方などについて基礎から学ぶ(5月20日~22日):46人 ○消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース]—小学生・中学生への講座実施に向けて(7月4日~5日):49人 ○消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース]—高校生への講座実施に向けて、デジタル教材の活用や金融経済教育も含めて(6月3日~5日):41人 ○消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース]—高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて、金融経済教育も含めて(リアルタイム配信)(7月19日):50人 ○消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース]—特別支援学校等に通う知的障害(軽度)のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて(10月16日~17日):43人 ○エンカール消費先進県から学ぶSDGsと消費者教育(徳島オリジナル講座)(11月18日~19日):31人 ○消費者教育コーディネーター講座(1月24日):31人 ○消費者教育学生セミナー(リアルタイム配信)(8月30日):38人 ○教員を対象にした消費者教育講座(リアルタイム配信)(8月7日):11人 ○消費者教育推進研修支援コース・教員研修(地方公共団体への講師派遣事業)島根県(10月16日):23人 ○消費者教育推進研修支援コース・コーディネーター(地方公共団体への講師派遣事業)兵庫県(2月27日):26人	<評定と根拠> 評定:B 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、受講者の受講機会の拡大のため地方やオンラインでも開催するなどし、受講者の確保に努めた。また、過去のアンケート等を踏まえ、研修内容の充実を図り、各研修における講義内容、講師、カリキュラム等を含めて評価してもらった【指標】である「受講者等アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上」について、実績は平均4以上を大きく上回る4.8であった。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和6年度のアンケート調査の結果を踏まえるなどして、今後の研修内容の充実や研修機会を拡大させながら実施する。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>
① 高齢者・障害者等の消費者被害防止の	① 高齢者・障害者等の消費者被害防止の	① 高齢者・障害者等の消費者被害防止の		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		

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>ための民生委員等への研修の実施 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、研修受講者にアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。</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>ための民生委員等への研修の実施 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、研修受講者にアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。</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>ための民生委員等への研修の実施 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、研修受講者にアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。</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>以下の研修を実施した。 ○地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む方向）（12月13日）：集合研修1回、リアルタイム配信1回</p> <p>・研修受講者に対してアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。</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 以下の講師養成講座において、具体的な相談事例を取り入れた消費者教育講座の作り方を紹介するなどして実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座〔基礎コース〕－講座実施に向けた心構えや講座の組み立て方などについて基礎から学ぶ－（5月20日～22日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－小学生・中学生への講座実施に向けて－（7月4日～5日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－高校生への講座実施に向けて、デジタル教材の活用や金融経済教育も含めて－（6月3日～5日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて、金融経済教育も含めて－（リアルタイム配信）（7月19日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて－（10月16日～17日）</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>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>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>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施 以下の研修を実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座〔基礎コース〕－講座実施に向けた心構えや講座の組み立て方などについて基礎から学ぶ－（5月20日～22日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－小学生・中学生への講座実施に向けて－（7月4日～5日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－高校生への講座実施に向けて、デジタル教材の活用や金融経済教育も含めて－（6月3日～5日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて、金融経済教育も含めて－（リアルタイム配信）（7月19日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて－（10月16日～17日） ○エシカル消費先進県から学ぶSDGsと消費者教育（徳島オリジナル講座）（11月18日～19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【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」(平成14年法律第123号)第3条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条 消費者安全法(平成21年法律第50号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
試験実施箇所数	全国15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	—	22箇所 (地域偏在解消会場7箇所)	22箇所 (地域偏在解消会場10箇所)				予算額(千円)	250,005	281,767		
資格認定者情報提供数	2,050人以上	—	2,895人	2,210人				決算額(千円)	245,773	274,460		
受験申込者数	—	1,058人	961人	927人				経常費用(千円)	257,437	260,613		
合格者数	—	342人	389人	323人				経常損益(千円)	3,610	7,299		
受験申込者数/資格認定者数	—	1,058人/342人	961人/389人	927人/323人				行政コスト(千円)	257,437	260,613		
更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数	—	4回/インターネット配信/595人	4回/インターネット配信/277人	4回/インターネット配信/326人				従事人員数	17	17		
更新対象者/更新者/更新率	—	1,665人/1,228人/73.8%	1,120人/618人/55.2%	1,145人/678人/59.2%								

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>① 消費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観点から、試験会場設置に関する必要な調査等を実施し、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。</p> <p>【指標】 ・試験実施箇所数全国15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(令和3年度実績:20箇所(地域偏在解消会場5箇所))</p> <p>【目標水準の考え方】 試験実施箇所数については、第5期中期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国5箇所以上を目標とする。</p> <p>【関連指標】 ・受験申込者数</p>	<p>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観点から、試験会場設置に関する必要な調査等を実施し、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。</p> <p>【指標】 ・試験実施箇所数全国15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(令和3年度実績:20箇所(地域偏在解消会場5箇所))</p> <p>【目標水準の考え方】 試験実施箇所数については、第5期中期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国5箇所以上を目標とする。</p> <p>【関連指標】 ・受験申込者数</p>	<p>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観点から、試験会場設置に関する必要な調査等を実施し、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。</p> <p>【指標】 ・試験実施箇所数全国15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(令和3年度実績:20箇所(地域偏在解消会場5箇所))</p> <p>【目標水準の考え方】 試験実施箇所数については、第5期中期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国5箇所以上を目標とする。</p> <p>【関連指標】 ・受験申込者数</p>	<p><指標> ① 試験実施箇所数 全国15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(令和3年度実績:20箇所(地域偏在解消会場5箇所)) ② 資格認定者情報提供数 <関連指標> ① 受験申込者(令和3年度実績:1,058人) ② 合格者数(令和3年度実績:342人) ③ 受験申込者数/資格認定者数(令和3年度実績:1,058人/342人) ④ 更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数(令和3年度実績:4回/インターネット配信/595人) ⑤ 更新対象者/更新者/更新率(令和3年度実績:1,665人/1,228人/73.8%)</p>	<p><主要な業務実績> ① 消費生活相談員資格試験 に基づき、登録試験機関(平成28年4月26日に登録)として、「2024年度消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を適正に実施した。 第1次試験は、令和6年10月に全国22箇所で行った。受験申込者数は927人、実受験者数は815人であった。 その合格者のうち免除申請のない者に対し第2次試験を12月に実施した。 第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、1月に消費生活相談員資格試験合格者323人に合格証を発行した。 合格率(実受験者に対する合格者の割合)は39.7%であった。 試験実施に当たっては、試験業務規程に基づき、適切に運営を行った。</p> <p>※詳細は【資料8】参照</p> <p>・資格制度の周知と受験者の利便性向上のため、以下の取組を行った。 国民生活センター記者説明会にて試験実施に関する周知を行った。 国民生活センターウェブサイトにて受験要項を掲載した。また、全国の消費生活センターに受験要項とともに、周知用のポスターやリーフレットを配布し、あわせてウェブサイトや広報紙への掲載を依頼した。申込受付開始日に合わせて試験広報のための動画をYouTube上の国セン公式チャンネルにて公開し、国センSNSで複数回紹介した。 オンライン広告を配信した。(広告閲覧数は約439万件、広告経由での国民生活センターウェブサイトアクセス数は約4万2,000件。) ウェブサイトには、受験要項のほか、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・解答を掲載した。</p> <p>・受験に際して学習の一助として、民間団体の発行する試験参考図書(テキストや過去問題解説集)を「2025年度消費生活相談員資格試験 受験要項(試験参考図書欄)」</p>	<p><評定と根拠> 評定:B ① 消費生活相談員資格試験 受験に際し、学習方法や受験支援制度、助成制度の周知を図り、受験申込における利便性を向上させるなど受験者の負担軽減策を実施した結果、927人が受験申込数となり、また、実受験率は87.7%となり、国家資格化した平成28(2016)年度、平成29(2017)年度に続き、過去3番目の高さとなった。 試験合格については、合否判定基準に基づき適正に採点、評価を実施し、消費生活相談員資格試験合格者として323人に合格証を発行した。 なお、資格制度の周知と受験者の利便性の向上のため、国民生活センターウェブサイトにて受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、ポスター、リーフレット等の作成、Youtube動画の配信を行うなど、広く周知活動を実施した。 また、オンライン広告を配信し、受験申込者アンケートでは、50人より、オンライン広告をきっかけとして受験申込を行ったとの回答を得た。 ・令和6年度の試験実施箇所は、目標値以上の22箇所で行った。受験者の利便性が低下しないよう15箇所の試験地を設置し、また、受験申込者数が少ない地域での受験者を増やすため、地方公共団体に試験会場設置に関する意向調査を実施し、その結果を踏まえ、地域偏在解消を図る観点から10箇所設置した。</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度 ・令和6年度消費生活相談員資格試験の結果を踏まえ、消費生活専</p>	<p>ヒコイ <評定と根拠> <課題と対応></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>(令和3年度実績：1,058人) ・合格者数(令和3年度実績：342人)</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力等を向上させるため、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認定者が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>また、消費生活相談員の採用を支援するため、国や地方公共団体等に対して資格認定者の情報を提供する。</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づ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p>	<p>(令和3年度実績：1,058人) ・合格者数(令和3年度実績：342人)</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力等を向上させるため、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認定者が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>また、消費生活相談員の採用を支援するため、国や地方公共団体等に対して資格認定者の情報を提供する。</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づ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p>	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力等を向上させるため、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認定者が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>また、消費生活相談員の採用を支援するため、国や地方公共団体等に対して資格認定者の情報を提供する。</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づ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p>	<p>に掲載し周知した。なお、掲載に際しては公募を実施し公平性を担保した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁及び地方公共団体の実施している受験者への受験支援・助成制度について情報収集し、「消費生活相談員資格試験お知らせサイト」で周知した。 令和6年度の第1次試験会場について、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全国22箇所で開催した。そのうち、10箇所については、資格保有者の地域偏在を解消する観点から設置した。 受験生が早期に就職活動に移れるよう、1月の合否通知に先んじて、12月中旬に、合格者の受験番号を「消費生活相談員資格試験お知らせサイト」に掲載した。 地方公共団体における新規合格者の採用を支援するため、合格者323人に対し、希望のあった15都道府県の人材バンクのチラシ等を合格証に同封し送付した。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 認定に当たっては、平成28年度から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。 令和6年度消費生活相談員資格試験の結果を踏まえ、令和7年1月に消費生活専門相談員資格認定者323人を認定した。 令和6年度における受験申込者数は927人、実受験者数は813人で、合格率(実受験者数に対する合格者数の割合)は39.7%であった。 <p>※詳細は【資料9】参照</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・能力等の向上に資するため、平成20年度の資格認定の更新から、消費生活センター等での実務に就いていない者に対し、5年ごとに資格更新講座を受講し更新としている。</p> <p>令和6年度は、更新対象者1,145人のうち、更新講座の受講による更新者が363人(DVD受講者含む)、実務経験による更新者が315人、合計678人となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度の資格更新講座は、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た。また、インターネット環境が整っていないなど受講が難しい者に対し、録画DVD貸出を行った。 <p>なお、更新講座の内容は、消費生活相談員</p>	<p>門相談員として323人を認定した。</p> <p>また、令和6年度更新対象者1,145人のうち、更新講座の受講による更新者は363人、実務経験による更新者は315人、合計678人となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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の講座とした。 更新対象者の利便性向上及び業務効率化に資するため更新手続の全体フローを改善した。 消費生活相談員の採用を支援するため、国又は地方公共団体から依頼を受け、本人から同意を得た資格認定者の情報提供を行っており令和6年度は、平成30年度～令和3年度の平均2,050人を超える2,210名とした。 <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <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"> 相談員の担い手確保につながるよう、資格試験に関する広報を強化するとともに、資格保有者数が少ない地域へのアプローチや、若年層受験者の増加に資する取組を実施する。 令和7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、適正に消費生活相談員資格試験を運営する。 令和7年度も引き続き、資格保有者の地域偏在の解消を関する観点から、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試験を行う。 <p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和7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
--	--	--	--	--

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>う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 資格認定者情報提供数 <p>【目標水準の考え方】</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担い手確保が求められる中、それに資する情報を提供することは重要であるため、資格認定者情報提供数を目標とし、2,050人(平成30年度～令和3年度の平均)以上について提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数/資格認定者数(令和3年度実績：1,058人/342人) 更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数(令和3年度実績：4回/インターネット配信/595人) 更新対象者/更新者/更新率(令和3年度実績：1,665人/1,228人/73.8%) 	<p>う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 資格認定者情報提供数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数/資格認定者数(令和3年度実績：1,058人/342人) 更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数(令和3年度実績：4回/インターネット配信/595人) 更新対象者/更新者/更新率(令和3年度実績：1,665人/1,228人/73.8%) 	<p>う。</p>	<p>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とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 更新対象者への更新手続については、通年での手続の詳細を示すとともに必要書類一式を全て同封し、まとめて提出することを可能にすることで、更新対象者の利便性及び業務効率化を図った。 「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、2資格を同時認定することで、試験事務の重複を避け、効率化を図っている。 国又は地方公共団体における消費生活相談員の採用を支援するため、地方公共団体等から依頼を受けた293件の採用募集情報を国民生活センターウェブサイトに掲載するとともに、資格認定者情報(提供について同意を得ている範囲)について、92件(2,210名)を地方公共団体等に提供した。 	<p>活相談員の能力・資質の向上に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和7年度も引き続き、資格認定者の資質・能力の向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格認定者の資格更新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、その実施状況及び本制度に対するニーズを的確に把握しつつ、引き続き利便性の向上や事務の効率化について検討を行う。
---	--	-----------	---	---

<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【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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第4号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
「国民生活研究」の提供件数	2,886件以上	—	3,100件	3,100件				予算額(千円)	250,005	281,767		
調査研究の情報提供件数	—	1件	1件	1件				決算額(千円)	245,773	274,460		
								経常費用(千円)	257,437	260,613		
								経常損益(千円)	3,610	7,299		
								行政コスト(千円)	257,437	260,613		
								従事人員数	17	17		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価		評定	課題と対応
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、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政の動	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、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政の動	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、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政の動	<指標> ・「国民生活研究」の提供件数 <関連指標> ・調査研究の情報提供件数(令和3年度実績:1件)	<主要な業務実績> 「未成年者の消費者トラブルについての現況調査」を実施し、令和7年3月に調査結果を公表した。本調査では、全国の消費生活センターに寄せられた未成年者に関する消費生活相談情報の分析と、消費生活センター等を対象としたアンケート調査を行った。その結果、未成年者の消費者トラブルについては、未成年者本人においては、知識・理解不	<評定と根拠> 評定: B 調査研究では、未成年者の消費者トラブルについて、消費生活相談情報の分析に加え、消費生活センター等に対するアンケート調査を実施し、その結果を分析して現状と課題を明らかにするとともに、未成年者の消費	<評定と根拠> 評定: B 調査研究では、未成年者の消費者トラブルについて、消費生活相談情報の分析に加え、消費生活センター等に対するアンケート調査を実施し、その結果を分析して現状と課題を明らかにするとともに、未成年者の消費	<課題と対応>		

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

向について情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。 【指標】 ・「国民生活研究」の提供件数 【目標水準の考え方】 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について調査研究等を広く国民に情報提供することは重要であるため、「国民生活研究」の提供件数を目標とし、2,886件(平成30年度～令和3年度の平均)以上提供を行う。 【関連指標】 ・調査研究の情報提供件数(令和3年度実績:1件)	向について情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。 【指標】 ・「国民生活研究」の提供件数 【関連指標】 ・調査研究の情報提供件数(令和3年度実績:1件)	向について情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。	足や事実確認の困難さ、保護者等においては、未成年者の管理・監督不足や未成年者同様の知識・理解不足、事業者においては、未成年者による無断契約への対策として年齢確認のより一層の強化など、さまざまな課題があることが分かった。また、予防策として学校や教育委員会の連携・協力を得ることや未成年者の発達段階に合わせた啓発・注意喚起を行うこと、そのためには人材と予算の確保に課題があることが分かった。それらを踏まえて今後期待されることとして、行政による未成年者および保護者等に対する消費者教育の推進等、保護者等における適切な見守り、事業者による適切な対応が考えられる。これらの内容を報告書として取りまとめ、公表した。また、「国民生活研究」を2回発行し、第64巻第1号では、自動運転と製造物責任法に関する論考等を掲載した。第2号では「若者の消費者トラブルインターネット関連取引を中心に」と題する特集を組み、EUにおける若者の消費者保護法制や、ゲーム依存に関する法律についての論考等を掲載した。	者トラブルについて今後期待されること等を取りまとめ、記者説明会及びウェブサイトに掲載し、調査結果を広く情報提供した。また、「国民生活研究」を2回発行し(1回当たり1,550部)、EUにおける製造物責任指令改正案に関する論考やEUにおける若者の消費者保護法制に関する論考を掲載し、海外の動向に触れた。また、「若者の消費者トラブルインターネット関連取引を中心に」と題する特集においては、成年年齢引下げに対応する消費者教育施策の状況や、推し活、ゲーム依存等について取り上げた。これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和7年度も引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等の活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。
--	---	-------------------------------	--	---

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【18】			
5. 教育研修事業	(5) 教育研修の合理化と経費の節減		
関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
/								予算額(千円)	250,005	281,767				
								決算額(千円)	245,773	274,460				
								経常費用(千円)	257,437	260,613				
								経常損益(千円)	3,610	7,299				
								行政コスト(千円)	257,437	260,613				
								従事人員数	17	17				

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価		評定	
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行うとともに、地方	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行うとともに、地方	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行うとともに、地方	<指標> - <関連指標>	<主要な業務実績> ・研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、相模原研修施設で行う一部の研修について、東京事務所にサテライト会場を設け、講義を中継することにより、研修の合理化を図った。 ・地方公共団体と共催して実施する研修につい		<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、研修の合理化を図った。 また、地方公共団体との共催研修において経費節減を図った。		<評定と根拠> <課題と対応>	

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

公共団体との共催などにより経費を節減する。	公共団体との共催などにより経費を節減する。	公共団体との共催などにより経費を節減する。		ては、経費の節減の観点から会場費、資料印刷費を自治体側の負担とした。	これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、研修の合理化と経費の節減を図るよう努める。
-----------------------	-----------------------	-----------------------	--	------------------------------------	--

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. 適格消費者団体援助事業	適格消費者団体援助事業全般		
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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第6号、同第8号、第43条の2 「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」(平成25年法律第96号)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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額(千円)	14,790	18,407		
									決算額(千円)	13,262	18,325		
									経常費用(千円)	17,277	20,498		
									経常損益(千円)	1,528	82		
									行政コスト(千円)	17,277	20,498		
									従事人員数	1	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	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
			業務実績	自己評価	
1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	(1) 適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携【B】 (2) 適格消費者団体への援助【A】 (3) 特定適格消費者団体立担保援助【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【19】			
6. 適格消費者団体援助事業	(1) 適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携		
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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第6号
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 0039

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(令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等の件数	9回以上	—	16回	15回					予算額(千円)	14,790	18,407		
									決算額(千円)	13,262	18,325		
									経常費用(千円)	17,277	20,498		
									経常損益(千円)	1,528	82		
									行政コスト(千円)	17,277	20,498		
									従事人員数	1	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	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価					
				業務実績		自己評価							
適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。 【指標】	適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。 【指標】	適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。	<指標> ・適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等の件数 <関連指標> —	<p>・適格消費者団体に対する情報提供の強化</p> <p>適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施のために必要な援助を円滑かつ効果的に行うため、消費者庁が主催する適格消費者団体連絡協議会に参加し、適格消費者団体の事業活動状況や課題等を把握した。</p> <p>○令和6年度適格消費者団体連絡協議会</p>		<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施のために必要な援助を円滑かつ効果的に行うため、消費者庁が主催する適格消費者団体連絡協議会に参加し、適格消費者団体の事業</p>		<評定と根拠>	<課題と対応>				

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

<p>適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等の件数</p> <p>【目標水準の考え方】</p> <p>契約法等改正法によってセンターに適格消費者団体に関する業務が追加され、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との緊密な連携が一層求められる中であることから、意見交換等の件数を目標とし、年間9回(平成30年度～令和3年度の平均)以上実施する</p>	<p>適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等の件数</p>		<p>令和6年10月5日、6日 令和7年3月1日、2日</p> <p>その他、審査委員会と特定適格消費者団体との連携を図るため、以下の会議を開催した。</p> <p>○第10回審査委員会と特定適格消費者団体との意見交換会(6/25)</p> <p>さらに、特定適格消費者団体である4団体(消費者機構日本、消費者支援機構関西、埼玉消費者被害をなくす会、消費者支援ネット北海道)の担当者とは1回の頻度で個別に意見交換及び情報共有等を実施した。</p> <p>加えて、団体側との平素における情報交換等によって信頼関係を醸成したことで、例えば共通義務確認訴訟に係る該当相談者への対応や「終活」に関する啓蒙の取組要望など、団体側から全国の消費生活相談員・消費者行政職員、消費者に対して周知したい案件が生じた際は、当センターに協力依頼がなされることが増えた。これに対して当センターでは、依頼があった案件に係る情報を当センターウェブサイトや「消費者行政フォーラム」に迅速に掲載したほか、発行する啓発資料の企画案に取り入れる等の対応を行った。</p> <p>このように、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等を実施した。</p>	<p>活動状況や課題等を把握することができた。</p> <p>また、審査委員会と特定適格消費者団体との連携を図るため、意見交換会を開催し、各団体の直近の課題等を把握することができた。</p> <p>さらに、特定適格消費者団体である4団体(消費者機構日本、消費者支援機構関西、埼玉消費者被害をなくす会、消費者支援ネット北海道)の担当者とは1回の頻度で個別に意見交換及び情報共有等を実施することで、さらなる連携を図ることができた。</p> <p>加えて、団体側との平素における情報交換等によって信頼関係を醸成できたことで、団体側から全国の消費生活相談員・消費者行政職員に対して周知したい案件が生じた際は、当センターに協力依頼がなされることが増えた。これに対して当センターでは、ウェブサイトや「消費者行政フォーラム」に迅速に掲載するなどして、団体側との連携をより深めることができた。</p> <p>このように、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等を15回実施し、達成目標(9回以上)を大きく上回った。また、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との平素における情報交換等によって信頼関係を醸成したことで、より一層緊密な連携を深めることができた。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との綿密な意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。</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【20】			
6. 適格消費者団体援助事業	(2) 適格消費者団体への援助		
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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第6号
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 0039

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 (令和3年度 実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
適格消費者団体との共同事業の件数	令和5年度 1回以上 令和6年度以降 2回以上	—	1回	2回 (+1回)				予算額(千円)	14,790	18,407			
適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数	全ての適格消費者団体 (令和4年時点: 23団体)	—	26団体	26団体				決算額(千円)	13,262	18,325			
適格消費者団体からの照会への対応件数	—	117件	100件	96件				経常費用(千円)	17,277	20,498			
								経常損益(千円)	1,528	82			
								行政コスト(千円)	17,277	20,498			
								従事人員数	1	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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
<p>① 適格消費者団体との啓発活動等 適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知や消費者被害の実態調査等を行う。</p> <p>【指標】 ・適格消費者団体との共同事業の件数 令和5年度 1回以上 令和6年度から9年度まで 2回以上</p> <p>【目標水準の考え方】 適格消費者団体による差止請求訴訟関係業務の援助としては、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知や消費者被害の把握が重要であることから、これらに資するような事業を適格消費者団体が先行し、共同して事業を行うことが必要である。そのため、1年目においてまず少なくとも1回実施し、2年目以降少なくとも2件以上実施するものとする。</p>	<p>① 適格消費者団体との啓発活動等 適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知や消費者被害の実態調査等を行う。</p> <p>【指標】 ・適格消費者団体との共同事業の件数 令和5年度 1回以上 令和6年度から9年度まで 2回以上</p>	<p>① 適格消費者団体との啓発活動等 適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知や消費者被害の実態調査等を行う。</p>	<p><指標> ① 適格消費者団体との共同事業の件数令和5年度 1回以上令和6年度から9年度まで 2回以上 ② 適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数</p> <p><関連指標> ② 適格消費者団体からの照会への対応件数(令和3年度実績:117件)</p>	<p><主要な業務実績> ① 適格消費者団体との啓発活動等 適格消費者団体・特定適格消費者団体「埼玉消費者被害をなくす会」との共同事業として、啓発動画「消費者団体訴訟制度を知らう」(3回シリーズ)を制作し、当センター公式YouTubeチャンネルにおいて配信するとともに、SNS(Facebook、X、LINE)に記事を投稿し、公式YouTubeチャンネルへの遷移を促した。 さらに、啓発動画と連動する形で、消費者団体訴訟制度をPRするリーフレットも併せて作成し、当センターウェブサイトに掲載するとともに、SNS(Facebook、X、LINE)に記事を投稿して、ウェブサイトへの遷移を促した。 加えて、当センターウェブサイトにおける消費者団体訴訟制度のページについて、コンテンツを拡充するとともに、トップページにバナーを設けた。 なお、上記の啓発動画の配信及びリーフレットの掲載について、全国の特定適格消費者団体、適格消費者団体に案内したところ、団体のウェブサイトや会報等で広く周知していただくことができた。 その他の取組として、消費者団体訴訟制度(集団的消費者被害回復訴訟)に係る最高裁判決(令和6年3月12日)の意義等を解説することで消費者団体訴訟制度の周知を高めるため、ウェブ版「国民生活」に連載記事(2024年8月号及び9月号)を掲載した。なお、8月号では、訴訟当事者である特定適格消費者団体「消費者機構日本」に執筆いただいた。</p>	<p><評定と根拠> 評定:A 適格消費者団体・特定適格消費者団体「埼玉消費者被害をなくす会」との共同事業として、消費者団体訴訟制度に関する3回シリーズの啓発動画の制作を実現し、当センター公式YouTubeチャンネルへの投稿及びSNS(Facebook、X、LINE)での投稿によって、情報の拡散を図ることができた。 さらに、同団体との共同事業として、消費者団体訴訟制度に関する啓発用リーフレットも作成し、当センターウェブサイトに掲載するとともに、SNS(Facebook、X、LINE)に記事を投稿することで、更なる拡散を図ることができた。 上記の共同事業を着実に実施することで、多様な啓発コンテンツを制作できたほか、当センターウェブサイトにおける消費者団体訴訟制度のページについて、コンテンツを拡充するとともに、トップページにバナーを設けることで、これらの情報へのアクセスの利便性を高めることができた。あわせて、国民に向けた情報周知力をより向上させることができた。 なお、上記の啓発動画の配信及びリーフレットの掲載について、全国の特定適格消費者団体、適格消費者団体に案内したところ、団体のウェブサイトや会報等で広く周知していただくことに繋がっており、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知活動に貢献することができた。</p>	<p>評定 <評定と根拠> <課題と対応></p>	
<p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体の求めに応じ、適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、消費生活相談等に関する情報を提供する。</p>	<p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体の求めに応じ、適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、消費生活相談等に関する情報を提供する。</p>	<p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体の求めに応じ、適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、消費生活相談等に関する情報を提供する。</p>		<p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体26団体(下記参照)に情報提供方法等の周知を行い、団体からの求めに応じて、計96件個別の照会に対応し、処理結果情報を含めて広く情報提供を実施した。 また、令和5年12月25日、消費者契約法及び消費者の財産的被害等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の施行規則が改正され、両規則に基づき国民生活センターに電子メールを送信する方法により情報提供が実施された。</p>	<p>以上のように、適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知を2回実施した。加えて、消費者団体訴訟制度(集団的消費者被害回復訴訟)に係る最高裁判決</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>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>契約法等改正法によって適格消費者団体に提供する情報の範囲が拡大された中、よりの確に情報提供ができるよう、適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数を目標とし、全ての適格消費者団体（令和4年末時点：23団体）に周知する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体からの照会への対応件数（令和3年度実績：117件） 	<p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体からの照会への対応件数（令和3年度実績：117件） 			<p>報提供申請する場合に、これまで求められていた電子署名・電子証明書が不要となった。</p> <p>これを受け、申請の回答についても電子メールによる提供を実施した。電子メールによる回答件数：63件。</p> <p>また「急増指標に基づく情報の提供に関する合意書」を取交した26団体に対して、「急増指標」に基づく情報提供を毎月（計12回）実施した。</p> <p>●適格消費者団体（※：特定適格消費者団体）</p> <ul style="list-style-type: none"> ①消費者機構日本 ※ ②消費者支援機構関西 ※ ③全国消費生活相談員協会 ④京都消費者契約ネットワーク ⑤消費者ネット広島 ⑥ひょうご消費者ネット ⑦埼玉消費者被害をなくす会 ※ ⑧消費者支援ネット北海道 ※ ⑨消費者被害防止ネットワーク東海 ⑩大分県消費者問題ネットワーク ⑪消費者支援機構福岡 ⑫消費者支援ネットくまもと ⑬消費者ネットおみやま ⑭佐賀消費者フォーラム ⑮消費者市民ネットとうほく ⑯消費者支援ネットワークいしかわ ⑰消費者支援群馬ひまわりの会 ⑱えひめ消費者ネット ⑲消費者支援かながわ ⑳消費者市民サポートちば ㉑とちぎ消費者リンク ㉒消費生活ネットワーク新潟 ㉓消費者ネットワークかごしま ㉔消費者市民ネットおきなわ ㉕やまなし消費者支援ネット ㉖なら消費者ねっと 	<p>（令和6年3月12日）の意義等を解説する記事を訴訟当事者である特定適格消費者団体に原稿執筆依頼することで、消費者団体訴訟制度の周知を高めるための取組を進めることができた。</p> <p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体26団体へ情報提供方法等の周知を行い、団体からの求めに応じて、計96件個別の照会に対応し、処理結果等を含めて広く情報提供を実施し、うち63件は電子メールにて回答した。</p> <p>また、「急増指標」に基づく情報提供を計26団体に毎月（計12回）実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>① 引き続き、適格消費者団体との連携を深めつつ、広報部が有する情報発信のノウハウ・リソースを最大限活用し、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知等を効率的に実施する。</p> <p>② 適格消費者団体への情報提供 引き続き適格消費者団体へ情報提供方法等を周知、個別の照会に対応し、「急増指標」に基づく情報提供を実施する。</p>	
---	---	--	--	--	---	--

<p>4. その他参考情報</p>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【21】			
6. 適格消費者団体援助事業	(3) 特定適格消費者団体立担保援助		
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」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第8号
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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
/							予算額(千円)	14,790	18,407					
							決算額(千円)	13,262	18,325					
							経常費用(千円)	17,277	20,498					
							経常損益(千円)	1,528	82					
							行政コスト(千円)	17,277	20,498					
							従事人員数	1	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	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	対応
① 立担保の実施 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	① 立担保の実施 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	① 立担保の実施 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	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ① 令和7年3月5日に、特定適格消費者団体「消費者機構日本」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、金融機関と国民生活センターの間で保証限度額を900万円とする支払保証委託契約を締結し、裁判所が命じた期限までに担保を立てた。 立担保援助の実施に当たっては、日ごろか	<評定と根拠> 評定：B 令和7年3月5日に、特定適格消費者団体「消費者機構日本」からの立担保援助要請案件について、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900万円とする支払保証委託契約の締結を迅速	<評定と根拠> —	<課題と対応> —

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

た期限までに担保を立てる。	た期限までに担保を立てる。	た期限までに担保を立てる。		ら4つの特定適格消費者団体との密な情報交換等に努めつつ、団体側から立担保援助要請がなされる見込みを得た時点から、審査委員会委員、銀行との密な調整等を事前に行った結果、立担保援助決定(3月6日)から支払保証委託契約(3月28日)、また、仮差押命令(3月31日)まで、極めて短い期間の中で、必要な各種手続を迅速かつ適切に実施することができた。	かつ適切に締結し、裁判所が命じた期限内に担保を立てた。 日ごろから4つの特定適格消費者団体との密な情報交換等に努めつつ、立担保援助要請がなされる見込みを得た時点から、審査委員会委員、銀行との密な調整等を事前に行ったことで、極めて短い期間の中で、必要な各種手続を迅速かつ適切に実施することができた。
② 立担保事業の適切な管理、求償 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。	② 立担保事業の適切な管理、求償 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。	② 立担保事業の適切な管理、求償 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。		② 令和5年5月に特定適格消費者団体「消費者支援機構関西」から要請を受け、立担保援助を行った案件について、裁判の進捗状況を定期的に確認し、第1審判決に関する情報を得た際には迅速にセンター内部に情報共有を行うなど、引き続き当該団体と綿密に連絡を取り合い、裁判手続等の経過を把握した。	これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 立担保援助中の「消費者支援機構関西」及び「消費者機構日本」と引き続き綿密に連絡を取り合いながら、裁判手続の経過を把握するとともに、裁判手続の進捗状況に応じて権利義務関係の把握や適切な管理、求償を実施する。 そのほか、特定適格消費者団体から立担保援助の要請を受けた際には、審査委員会の開催等を含め、必要な手続を迅速かつ適切に行い、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。

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			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）裁判外紛争解決手続（ADR）事業全般			
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）	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」（平成14年法律第123号）第3条、第10条第7号、第11条～42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）第25条 「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号）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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額（千円）	196,725	129,758		
									決算額（千円）	196,685	129,181		
									経常費用（千円）	144,111	146,026		
									経常損益（千円）	38	577		
									行政コスト（千円）	144,111	146,026		
									従事人員数	7	6		

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

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

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【22】			
7. 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）	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」（平成14年法律第123号）第3条、第10条第7号、第11条～42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度			
申請日から手続終了までの日数	平均90日以内	—	64.9日	70.7日				予算額（千円）	196,725	129,758
和解率	60%以上	—	62.1%	64.6%				決算額（千円）	196,685	129,181
事前問合せ対応件数	—	1,321件	1,119件	1,000件				経常費用（千円）	144,111	146,026
申請件数	—	136件	117件	111件				経常損益（千円）	38	577
オンラインによる期日の実施率	—	93.7%	99.3%	100%				行政コスト（千円）	144,111	146,026
								従事人員数	7	6

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
				業務実績	自己評価				
消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。 消費者紛争の迅速・	消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。 消費者紛争の迅速・	消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。 消費者紛争の迅速・	<指標> ・申請日から手続終了までの日数平均90日以内 ・和解率 60%以上 <関連指標> ・事前問合せ対応件数(令	<主要な業務実績> ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、委員会によるADR手続に係る事務を適切に実施した。また、開催時間や開催方法の柔軟化を推進した。 ・他のADR機関との意見交換を5回開催した。	<評定と根拠> 評定：B 当事者の意向を踏まえて手続を柔軟に実施したことで、申請日から手続終了までの日数について、平均70.7日と達成目標をクリアした。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>			

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

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3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を利用しやすくなるよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい時刻からの開催だけでなく、インターネットを活用したオンライン開催も実施するなど、開催場所や開催時間の柔軟化も推進する。 また、ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組を行う。 【指標】 ・申請日から手続終了までの日数 平均90日以内 【目標水準の考え方】 申請日から手続終了までの所要日数の実績は、平成30年度92.3日、令和元年度91.2日、令和2年度93.8日、令和3年度93.3日と年度により振れがあり、和解率が上がるとその日数は増加する傾向にある。適切な解決水準を確保することが重要となる中、所要日数は消	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3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を利用しやすくなるよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい時刻からの開催だけでなく、インターネットを活用したオンライン開催も実施するなど、開催場所や開催時間の柔軟化も推進する。 また、ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組を行う。 【指標】 ・申請日から手続終了までの日数 平均90日以内 なお中期目標の目標水準の考え方における「平均90日以内」に関し、「特別の事情がある場合」とあるところ、「特別の事情がある場合」とは当事者に課された協力義務が果たされなかった場合等をいうものとする。 【指標】 ・和解率60%以上	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3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を利用しやすくなるよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい時刻からの開催だけでなく、インターネットを活用したオンライン開催も実施するなど、開催場所や開催時間の柔軟化も推進する。 また、ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組を行う。	和3年度実績：1,321件） 申請件数(令和3年度実績：136件) オンラインによる期日の実施率(令和3年度実績：93.7%)	・ADRの対応能力強化に向け、ADR手続のオンライン化や委員と事務局間の情報共有を目的としたシステム構築し、運用を開始した。	また、当委員会への申請事案は、消費生活センター等においてあつ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%以上を上回る和解率を維持した。 期日をオンラインで開催することで、遠隔地の当事者について、負担を軽減した上で円滑な聴取を実現した。また、開催時間についても、当事者のニーズに最大限配慮し、柔軟に対応した。 また、ADRの対応能力強化に向け、ADR手続のオンライン化や委員と事務局間の情報共有を目的としたクラウドシステムを構築し、令和6年度から運用を開始した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの期間短縮に努めるとともに、和解率の維持に努める。 また、消費者が国民生活センターのADRを利用しやすいよう、オンライン開催の期日を実施するなど開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。 また、ADRの対応能力強化に向け、デジタル化を通じた取組等を引き続き行うとともに、全国の消費生活センター等の相談員向けの研修会等において、センターADRについて一層の周知を図っていく。
---	--	--	---	--	---

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>費者と事業者の両当事者の都合に依存し紛争内容も様々であるため、一概に短縮することが難しい面もある。こうした状況において、契約法等改正法では、手続は「適正かつ迅速に」実施すること、「当事者は適正かつ迅速な審理を実現するため、委員会による手続の計画的な実施に協力するもの」と規定されたことを受け、当事者の合意がある場合又は特別の事情がある場合を除き、所要日数「平均90日以内」を目標とする。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和解率60%以上 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>和解率の実績は、平成30年度から令和3年度まで6割以上を示し、特に令和2年度及び3年度は7割以上となるなど、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</p>	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前問合せ対応件数（令和3年度実績：1,321件） ・申請件数（令和3年度実績：136件） ・オンラインによる期日の実施率（令和3年度実績：93.7%） 						
---	---	--	--	--	--	--	--

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>上を目指した「60%以上」を目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前問合せ対応件数（令和3年度実績：1,321件） ・申請件数（令和3年度実績：136件） ・オンラインによる期日の実施率（令和3年度実績：93.7%） 							
---	--	--	--	--	--	--	--

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】			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）（2）ADR結果の相談業務等への活用推進			
7. 事業	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）	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」（平成14年法律第123号）第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
/								予算額（千円）	196,725	129,758			
/								決算額（千円）	196,685	129,181			
/								経常費用（千円）	144,111	146,026			
/								経常損益（千円）	38	577			
/								行政コスト（千円）	144,111	146,026			
/								従事人員数	7	6			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	評価
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、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援した消費生活センター等	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、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援した消費生活センター等	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、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援した消費生活センター等	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ・ 申請を支援した消費生活センター等へADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行った。 ・ 地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する裁判外紛争解決手続制度や申請方法等の周知・啓発を図るため、研修会を4回開催した。	<評定と根拠> 評定：B 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、全国の消費生活センターに向けて「解決指針」の提示等を行った。 これらを踏まえ、Bと評価する。	<評定と根拠> — <課題と対応> —	

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

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。	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。	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> 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。	
---	---	---	--	--	--	--

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【24】			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）（3）和解内容の履行確保			
R) 事業			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（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」（平成14年法律第123号）第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額（千円）	196,725	129,758		
									決算額（千円）	196,685	129,181		
									経常費用（千円）	144,111	146,026		
									経常損益（千円）	38	577		
									行政コスト（千円）	144,111	146,026		
									従事人員数	7	6		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価		
				業務実績		自己評価		評定	根拠	
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	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	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	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する消費者に対し、資料提供による支援を適切に行った。		＜評定と根拠＞ 評定：B 手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する消費者に対し、資料提供を適切に行っている。 これらを踏まえ、Bと評価する。		＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞		

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

の取組を行う。	の取組を行う。	の取組を行う。			＜課題と対応＞ 引き続き、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的な支援等の取組を行う。
---------	---------	---------	--	--	--

4. その他参考情報					

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【25】			
7. 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）	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」（平成14年法律第123号）第3条、第10条、第11条～42条 「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号）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 0039

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 (令和3年度 実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
/								予算額（千円）	196,725	129,758			
/								決算額（千円）	196,685	129,181			
/								経常費用（千円）	144,111	146,026			
/								経常損益（千円）	38	577			
/								行政コスト (千円)	144,111	146,026			
/								従事人員数	7	6			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	対応
「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により同法の施行前事案に関する	「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により同法の施行前事案に関する	「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により同法の施行前事案に関する	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 特例法被害救済訴訟について、対象となる事案はなかった。しかしながら、係属中の被害救済訴訟に関して、国民生活センター内の関連部門を通じて情報収集を行った。	<評定と根拠> 評定：— 特例法被害救済訴訟について、対象事案はなかったが、国民生活センター内の関連部門を通じて情報収集を行った。	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

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

消費者の請求に係る金銭の支払義務には適用されないことから、消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、同法附則第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。 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。 また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、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。	消費者の請求に係る金銭の支払義務には適用されないことから、消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、同法附則第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。 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。 また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、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。	消費者の請求に係る金銭の支払義務には適用されないことから、消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、同法附則第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。 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。 また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、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。	消費者裁判手続特例法附則第6条に規定する国民生活センターADRの利用を引き続き促進し、その必要な措置を適切に実施するとともに、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であっても国民生活センター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国民生活センターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。 第1段階の共通義務確認訴訟中に、同種事案が国民生活センターADRに申請された場合には、手続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等を検討する。
--	--	--	---

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【26】			
7. 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）	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」（平成14年法律第123号）第3条、第10条第7号、第11条～42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）	—	4件	4件	4件				予算額（千円）	196,725	129,758			
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）	—	4件	4件	3件				決算額（千円）	196,685	129,181			
								経常費用（千円）	144,111	146,026			
								経常損益（千円）	38	577			
								行政コスト（千円）	144,111	146,026			
								従事人員数	7	6			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	対応
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、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、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。	<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）（令和3年度実績：4件） ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委	<主要な業務実績> 紛争解決委員会において、四半期ごと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、などの場合においては事業者名を含む記者公表を行った。	<評定と根拠> 評定：B 紛争解決委員会では四半期毎に結果概要の公表を決定しており、令和6年度は4回の公表を行った。 また、手続の相手方となった事業者から手続への協力を得られたことから、事業者名を含む	<評定と根拠> B 紛争解決委員会では四半期毎に結果概要の公表を決定しており、令和6年度は4回の公表を行った。	<課題と対応> 引き続き、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。

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）（令和3年度実績：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）（令和3年度実績：4件）	【関連指標】 ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和3年度実績：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）（令和3年度実績：4件）	委員会事務局公表分（令和3年度実績：4件）	公表は3回に留まった。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。
---	---	-----------------------	--

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	業務及び運営体制の効率化		
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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	<評定と根拠>
センターに求められる社会的要請に対応できるよう、理事長のリーダーシップの下、必要に応じて、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しを行う。 また、消費生活相談のデジタル化を進める中で、消費生活センターとの役割分担について消費者庁とともに検	センターに求められる社会的要請に対応できるよう、理事長のリーダーシップの下、必要に応じて、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しを行う。 また、消費生活相談のデジタル化を進める中で、消費生活センターとの役割分担について消費者庁とともに検	センターに求められる社会的要請に対応できるよう、理事長のリーダーシップの下、必要に応じて、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しを行う。 また、消費生活相談のデジタル化を進める中で、消費生活センターとの役割分担について消費者庁とともに検		国民生活センターに求められる新たな社会的要請に対応できるよう、新規事業創設、既存事業の廃止を含めた見直し等を見据え、理事長指示の下、消費生活相談のデジタル化を担当する部署にヒアリングを実施し、消費生活相談のデジタル化の時期を考慮した令和7年度以降に向けた組織改編の素案を作成するとともに、令和7年度において、消費生活相談のデジタル化の準備加速に備え、相談情報部にDX相談対応準備室を設置することを決定した。	<評定と根拠> 評定：B 理事長指示の下、消費生活相談のデジタル化を担当する部署へのヒアリングを実施し、消費生活相談のデジタル化の時期を考慮した令和7年度以降に向けた組織改編の素案を作成するとともに、令和7年度において、消費生活相談のデジタル化の準備加速に備え、相談情報部にDX相談対応準備室を設置することを決定した。 また、今後の国民生活センター	評定 <評定と根拠>	<課題と対応>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

討を進め、センターが強化・集中すべき業務の在り方について検討を進める。	討を進め、センターが強化・集中すべき業務の在り方について検討を進める。	討を進め、センターが強化・集中すべき業務の在り方について検討を進める。		の業務の強化・集中につながる組織改編・人員配置を実施した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 今後も国民生活センターに求められる社会的要請に対応できるよう、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しの検討を行う必要がある。 また、消費生活相談のデジタル化を進める中で、消費生活センター等との役割分担について消費者庁とともに検討を進め、国民生活センターが強化・集中すべき業務の在り方について更に検討を進める。
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--	---

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	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 0039

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 (令和4年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)
① 一般管理費 当初予算額	—	182,446千円 (a)	177,649千円(a [〃]) (181,187千円。 新規拡充分を含む (b))	176,458千円(b [〃])				令和5年度新規拡充分 ・消費者契約法及び国民生活センター 法一部改正法対応経費 3,538千円
一般管理費当初予算 削減割合 (増減額)	△3.0%以上	△2.6% (△4,937千円)	△2.6% (△4,797千円) ((a)と(a [〃])の比較)	△2.6% (△4,729千円) ((b)と(b [〃])の比較)				
一般管理費 決算額	—	256,041千円	245,978千円	239,390千円				
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	36.6% (68,658千円)	34.8% (63,532千円)	32.1% (58,203千円)				
② 業務経費 当初予算額	—	1,600,938千円 (A)	1,584,928千円 (A [〃]) (1,729,868千円。 新規拡充分を含む) (B)	1,544,938千円(B [〃])				令和5年度新規拡充分 ・消費者契約法及び国民生活センター 法一部改正法対応経費 128,116千円 ・消費生活相談等デジタル化実現経費 16,824千円
業務経費当初予算 削減割合 (増減額)	△1.0%以上	△1.0% (△15,851千円)	△1.0% (△16,010千円) ((A)と(A [〃])の比較)	△10.7% (△184,930千円) ((B)と(B [〃])の比較)				
業務経費 決算額	—	1,463,440千円	1,255,037千円 (別途、消費生活相談 のサービス向上への体 制再構築経費 5,611,725千円を翌年 度繰り越し)	1,917,032千円 (別途、消費生活相談のサ ービス向上への体制再構築 経費5,609,064千円、ウェブ サイト改修費用33,000 千円、越境消費者センター 及び訪日観光消費者ホッ トライン周知、対応力強化 費用54,000千円、商品テ スト機器・商品テスト施設 の整備等費用62,540千円 を翌年度繰り越し)				令和5年度補正予算として、 ・消費生活相談のサービス向上への体 制再構築経費 5,002,406千円 令和5年度補助金として、 ・令和5年度消費生活相談機能強化促 進等補助金 900,000千円 令和6年度補正予算として ・消費生活相談のサービス向上への体 制再構築経費 246,975千円 ・ウェブサイト改修経費 33,000千円 ・越境消費者センター及び訪日観光 消費者ホットライン周知、対応力強 化経費 54,000千円 ・商品テスト機器、商品テスト施設の 整備等経費 62,540千円

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

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	△7.7% (△121,625千円)	△21.6% (△345,901千円)	10.8% (187,164千円)				が別途予算措置。
③①、②いずれかの目標 が未達成の場合 一般管理費及び業務経費当 初予算額	—	1,783,384千円 (a)	1,762,577千円 (a [〃]) (1,911,055千円。新 規拡充分を含む)(β)	1,721,396千円(β [〃])				
一般管理費及び業務経費 当初予算削減割合 (増減額)	△1.18%以上	△1.17% (△20,788千円)	△1.17% (△20,807千円) ((a)と(a [〃])の比較)	△9.9% (△189,659千円) ((β)と(β [〃])の比較)				
一般管理費及び業務経費 決算額	—	1,719,481千円	1,501,015千円	2,156,422千円				
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.18%以上	△3.0% (△52,967千円)	△15.8% (△282,369千円)	12.8% (245,367千円)				

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を図る。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.18%以上の削減を図る。 なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。	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1.18%以上の削減を図る。 なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。	一般管理費（人件費を除く。）について、前年度比3%以上の削減、業務経費について、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1.18%以上の削減を図る。 なお、令和5年度に新規に追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く。	＜指標＞ ・一般管理費増減比 △3.0%以上 ・業務経費増減比 △1.0%以上 ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 △1.18%以上 ＜関連指標＞ ・一般管理費 ・業務経費	＜主要な業務実績＞ (一般管理費) 令和6年度一般管理費当初予算額(人件費を除く。)は、令和5年度当初予算額181,187千円に対し、効率化係数3.0%以上を織り込んだ4,729千円減の176,458千円(対前年比△2.6%、公租公課を除くと△3.0%)とした。 引き続き効率化を図りつつも、相模原事務所及び東京事務所において、安全・衛生面の機能維持の観点から緊急性の高い修繕や、施設の維持管理費及び水道光熱費等の高騰などに対応するため、必要な経費について予算の見直しを行い、見直し後の予算を246,458千円とした。 令和6年度の決算額は、239,390千円となり、令和6年度見直し後予算額246,458千円に対し7,068千円減(△2.9%)、令和5年度当初予算額181,187千円に対し、58,203千円増(32.1%)となった。 なお、令和5年度決算額245,978千円と比較すると、6,588千円減(△2.7%)となった。 (業務経費) 令和6年度業務経費当初予算額は、令和5年度業務経費当初予算額1,729,868千円に対して、効率化係数1.0%以上を織り込んだ184,930千円減の1,544,938千円(対前年度比	＜評定と根拠＞ 評定：B 指標においては、一般管理費増減比△3.0%以上、業務経費増減比△1.0%以上、ただし、いずれかの目標が未達成の場合一般管理費及び業務経費の合計額の増減比△1.18%以上とされている。 令和6年度の一般管理費の決算額は前年度当初予算比32.1%増となった。これは、安全・衛生面の機能維持の観点から緊急性の高い修繕に特化したものの、施設の維持管理費等が高騰したことが主な要因である(当初予算における公租公課を除く一般管理費は前年度比△3.0%削減)。 一方で、令和6年度の業務経費当初予算額については、前年度比1.0%の削減を行い、決算額は前年度当初予算比10.8%増となった。これは、令和5年度補正予算、令和6年度補正予算で措置され、特定の業務に指定した消費生活相談のサービス向上へ	＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>3.0%以上 ・業務経費増減比 -1.0%以上 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.18%以上</p> <p>【目標水準の考え方】 第5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、目標未達成との評価となる。このため、第5期中期目標においても、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0.9882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1.18%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>3.0%以上 ・業務経費増減比 -1.0%以上 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.18%以上</p> <p>【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費</p>			<p>△10.7%)とした。 その後、予算の効率的な執行に努めつつ、情報・分析事業における消費生活相談のサービス向上への体制再構築経費の確保のため予算の組替えを行い、見直し後の予算を1,676,103千円とした。</p> <p>令和6年度においてもオンライン会議を中心とした業務を継続し、出張回数を極力減少させる一方、研修講座や各種会議におけるオンラインでの実施の割合を増やすなど、効果的かつ効率的な業務運営に努めた。</p> <p>令和6年度の決算額は1,917,032千円となり、令和6年度見直し後予算額1,676,103千円に対し240,929千円増(14.4%)、令和5年度当初予算額1,729,868千円に対し187,164千円増(10.8%)となった。これは、特定の業務に指定して前年度からの繰越がある消費生活相談のサービス向上への体制再構築において、364,415千円(前年度は4,583千円)の経費が発生したことが増加の一因である。</p> <p>なお、令和5年度の決算額1,255,037千円と比較すると、661,995千円増(52.7%)となった。</p> <p>(一般管理費及び業務経費) 一般管理費及び業務経費の令和6年度当初予算額は1,721,396千円とし、令和5年度1,911,055千円から、189,659千円減(△9.9%)となった。令和6年度決算額は2,156,422千円となり、令和5年度の一般管理費及び業務経費の当初予算額1,911,055千円に対し、245,367千円増(12.8%)となった。</p> <p>なお、令和5年度決算額1,501,015千円に対し655,407千円増(43.7%)となった。</p> <p>※財務状況の詳細については、令和6年度(2024年度)独立行政法人国民生活センター事業報告書、財務諸表及び【資料10】を参照。</p>	<p>の体制再構築において364,415千円(前年度4,583千円から341,832千円増)を要したことが一因であり、この経費分を除いた既定分は1,552,617千円で、前年度当初予算比△10.2%であった。</p> <p>加えて、一般管理費及び業務経費の合計額は、決算額で前年度予算比12.8%増となったが、業務経費のうち特定の業務に指定し前年度からの繰越がある消費生活相談のサービス向上への体制再構築に係る業務に要した経費364,415千円を除くと、一般管理費及び業務経費の合計額は1,792,007千円であり、対前年度予算比△6.2%であった。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費ともに指標に基づく削減を行うとともに、業務の見直しを図りながら効果的で効率的な業務運営と予算執行を行う。</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【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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
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。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。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。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。	<p><指標></p> <p>—</p> <p><関連指標></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>令和6年度は、「令和6年人事院勧告」を踏まえ、国家公務員においては、令和6年12月に「一般職の職員の給与に関する法律等の一部を改正する法律」（令和6年12月17日成立）により、行政職の給与を民間水準に合わせるための改定が行われたため、これを踏まえた役職員の給与を改定した。それにより、令和6年度の年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイルス指数98.5となり、国家公務員の給与水準と同水準となった。</p> <p>また、令和5年度より、国家公務員の定年が段階的に引き上げられ、役職定年制度を導入されたことを踏まえ、国民生活センター職員の定年を令和13年度に65歳とする段階的な引き上げを実施するとともに、役職定年制度を導入した。更に、職員の昇給に関わる勤務評価制度を整備した。</p> <p>なお、給与水準が適切かどうかの検証結果については、「令和6年度の役職員の報酬・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を行い、引き続き適切な給与水準になるよう努めた。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>独立行政法人の給与については、改正独立行政法人通則法により、国家公務員や民間の給与や当該独立行政法人の業務の実績等を考慮して定めることとされている。</p> <p>国民生活センターはこれまで、人事院勧告を参考にしつつ、特別手当の増減、管理職手当の縮減、昇給幅の調整等の措置を講じて、適正な給与水準になるよう努めてきたところ、更に職員の勤務評価制度を整備した。</p> <p>このような状況において、令和6年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイルス指数は98.5となり、国家公務員の給与水準と同水準であった。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>公務員の給与改定に関する取</p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></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

					抜いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。
--	--	--	--	--	----------------------

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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「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こと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。	契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「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こと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。	契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「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こと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。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 令和6年度における競争性のない随意契約は3件は、各事務所における水道、料金後納郵便の契約であり、いずれも真にやむを得ないのであった。 また、競争性のある契約31件のうち、一者入札、一者応募は10件であった。いずれの契約も一定の公告期間を確保するとともに、仕様書内容等についても理解しやすい内容になっているか等の検討を行ったほか、契約監視委員会において審議いただいたところ、委員から見直し等の指摘はなかった。	<評定と根拠> 評定：B 令和6年度は、「令和6年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会を4回開催し、契約の適正化を図るための取組を実施してきたところである。業務実績欄で述べているとおり、競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会においても指摘はなかったことから、Bと評価する。 <課題と対応> 令和7年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和7年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計	<評定と根拠> — <課題と対応> —	

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

					画」を策定し、当該計画を着実に実施するとともに、契約に係る情報公開についても引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人によるチェックを実施し、入札・契約の適正な実施を確保することとする。
--	--	--	--	--	--

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【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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)
宿泊室稼働率	34%以上	—	21.7%	25.8%				
研修室稼働率	56%以上	—	21.4%	24.7%				

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
ポストコロナ下の施設面での環境変化に対応するため、相模原の研修施設において、オンライン型と集合型の研修を組み合わせ、稼働率と研修効果を高めるなど、施設の有効活用を進める。	ポストコロナ下の施設面での環境変化に対応するため、相模原の研修施設において、オンライン型と集合型の研修を組み合わせ、稼働率と研修効果を高めるなど、施設の有効活用を進める。 第4期中期目標期間においては、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、令和2年度以降、目標値と実績値が大きく乖離した。このことを踏まえ、財務諸表において施設の稼働率実績が著しく低くなったことから減損の兆候があると判断した。第5期中期目標期間における施設の有効活用の検討に当たっては、このような状況を真摯に受け止めて検討を進めていく。	ポストコロナ下の施設面での環境変化に対応するため、相模原の研修施設において、オンライン型と集合型の研修を組み合わせ、稼働率と研修効果を高めるなど、施設の有効活用を進める。 具体的には、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ため、相模原市等の近隣へのPR活動やダイレクトメール等による案内を実施するとともに、より快適な施設利用のためのサービスの充実に努める。また、引き続き、建物管理等における民間委託の活用を実施する。目標とする施設の稼働率は、平成30年度及び令和元年度の実績稼働率の平均値以上とする	<指標> ・研修室稼働率	令和6年度は、中期目標及び各計画に沿って施設の有効活用を進めた。 令和6年度は、施設の有効活用を図るため、以下の取組を行った。 ○ 相模原研修施設で実施する研修について内容を充実させるとともに、施設の特徴を活用し、受講効果の高いグループワークや事例検討などの研修手法を取り入れ実施した。 ○ 相模原事務所において27回の講座を実施した。 ○ 相模原施設で実施した研修を、オンライン配信し受講機会の拡大を確保しつつ、双方の効果的な部分を勘案しながら実施した。 ○ 外部利用を促進するため、新たな取組としてビル管理会社と連携して以下の営業や周知を行った。 検査サイトへの登録、近隣の運動施設のサイト上へのパナー広告の掲載、当センターSNSでの研修施設のPR、のぼりの設置、近隣の大学や運動施設へのポスター掲示、相模原市シティプロモーション戦略課への営業、相模原市内40か所の公民館にチラシ配架、新たな営業先の開拓(女子サッカー、ラグビーチーム、近隣の大学、近隣市町の観光課、近隣	<評定と根拠> 評定：B 令和6年度は、中期目標及び各計画に沿って施設の有効活用を進めた。 研修については、施設の特徴を活用した受講効果の高いグループワークや事例検討などの研修手法を取り入れ実施した。 外部利用については、外部利用を促進するため新たな取組を行い、また利用者アンケートで高い満足度を得るなどし、昨年度より稼働率が伸びた。 この結果、宿泊室の稼働率実績については、25.8% (目標達成度75.9%)、研修室の稼働率実績については、24.7% (目標達成度43.6%)となった。(数字は法定点検や工事等利用不可日を除いて算出) これらを踏まえ、Bと評価する。	<評定と根拠> <課題と対応>	<課題と対応>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【指標】 ・研修室稼働率</p> <p>【目標水準の考え方】 相模原の研修施設の有効活用を進める観点から、研修室稼働率を目標とし、35% (平成30年度～令和3年度の平均) 以上であって中期計画で定める稼働率以上で稼働させる。</p>	<p>(平成30年度及び令和元年度の実績稼働率の平均値：研修室56%、宿泊室34%)。</p> <p>自己収入の増加を図る観点から施設の稼働率を高めることを目指す。また、中長期的には、研修の在り方を整理し次期中期目標に反映できるように検討を開始する。</p> <p>【指標】 ・研修室稼働率 ・宿泊室稼働率</p>	<p>の塾)</p> <p>○ 管理室独自でも、当センターウェブサイトの改修、商品テスト施設見学に研修施設のルートを加えたPR活動、相模原市共催事業での施設PRを行った。特に施設見学及び共催事業参加者に対して積極的に施設のPRを行った。</p> <p>○ より快適な環境を提供するため、利用者アンケートを実施した(満足度：研修施設98.7%、宿泊施設95.0%)。</p> <p>上記により、宿泊室の稼働率実績については、25.8% (目標達成度75.9%)、研修室の稼働率実績については、24.7% (目標達成度43.6%)と、いずれも前年度を上回ったものの、目標未達成となった。(実績値は、法定点検や工事等利用不可日を除いて算出した。)</p> <p>また、減損の兆候があると判断したことを踏まえ、研修の在り方及び宿泊施設の利用用途転換等を含めた今後の相模原施設の活用について検討を行った。</p> <p>なお、相模原施設の利用の推進のため、商品テスト部では、研修受講者に対し11件、商品テストの講義や施設案内を行い、本施設の役割や意義を理解してもらった取組を実施した。</p>	<p>施設の有効活用に向けて引き続き様々な取組を行う。</p> <p>自己収入の増加を図る観点から施設の稼働率を高めることを目指し、中長期的には、研修の在り方を整理し、宿泊施設の利用用途転換等を含めた相模原施設の活用について次期中期目標に反映できるように検討を進める。</p>
--	---	---	--

4. その他参考情報

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【32】			
6	自己収入の拡大・経費の節減		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
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。	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。また、本中期目標期間において、更なる自己収入の増加を図る観点から、保有資産の有効活用や、新たな収入源の実現など、より一層の自己収入拡大に取り組む。	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。また、本中期目標期間において、更なる自己収入の増加を図る観点から、保有資産の有効活用や、新たな収入源の実現など、より一層の自己収入拡大に取り組む。具体的には、令和4年度決算額から1億円の増収を目指す。	<指標> — <関連指標> —	<p><主要な業務実績> 「くらしの豆知識」の令和6年度の発行に当たり、令和5年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を算出し、物価等の上昇に伴い発行経費が増加していることを踏まえ、販売価格を引き上げることとした。なお、令和6年度においては、その周知を行うため販売価格を据え置くこととし、令和7年度に発行する「くらしの豆知識」から販売価格を引き上げることとした。</p> <p>また、「くらしの豆知識セレクト版」及び「多様化・重層化するキャッシュレス決済」の発行に当たり発行経費を踏まえ単価を算出した。</p> <p>令和7年度における相模原事務所研修施設の宿泊料金について、平成27年4月の宿泊棟再開時から令和6年3月までに掛かった修繕経費及び令和5年度に要した運営経費を踏まえ試算した。宿泊料は令和6年度に研修業務、外部利用ともに約1割増しの料金改定を実施しており、2年連続の料金改定は利用者からの理解を得ることが難しいと考えられること、料金を引上げる場合には利用者への十分な周知期間を設けることが望ましいことから、宿泊料金を据え置くこととした。</p> <p>また令和7年度の研修受講料について、要する経費等に基づき単価を試算した。研修受講料は令和6年度に値上げをしていることから、2年連続での値上げは受講者に負担を強いることとなる。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B 「くらしの豆知識」の令和6年度の発行に当たり、令和5年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を算出し、物価等の上昇に伴い発行経費が増加していることを踏まえ、販売価格を引き上げることとした。なお、令和6年度においては、その周知を行うため販売価格を据え置くこととし、令和7年度に発行する「くらしの豆知識」から販売価格を引き上げることとした。</p> <p>また、「くらしの豆知識セレクト版」及び「多様化・重層化するキャッシュレス決済」の発行に当たり発行経費を踏まえ単価を算出した。</p> <p>令和7年度における相模原事務所研修施設の宿泊料金について試算し、令和6年度と同額に据え置くこととした。</p> <p>また、令和7年度の研修受講料について試算し、令和6年度と同額に据え置くこととした。</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</p>	<p><評定と根拠> —</p> <p><課題と対応> —</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>となり受講者の減少にもつながりかねないこと等を鑑み、令和7年度の研修受講料は令和6年度と同額に据え置くこととした。</p> <p>○ 研修受講料(1日当たり) オンライン研修：1,300円 集合研修：980円</p> <p>○ 宿泊料(1泊当たり) 研修受講者向け：4,300円 一般向け：4,730円</p> <p>なお、研修経費の節減のため、令和6年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料は、原則として引き続き共催先の地方公共団体の負担とすることとした。</p> <p>更なる自己収入の増加を図る観点から、保有資産の有効活用や、新たな収入源の実現など、より一層の自己収入拡大に取り組むため、理事長からの特命を受けて本件を担当する審議役を配置した。加えて、月初の役員会において収入のある部署における前月の自己収入の状況と取組について報告するとともに、四半期ごとの自己収入の状況分析と今後の取組について役員会に報告を行い、センター内の意識の醸成を図り、役員指示の下、従業員一丸となって自己収入拡大に向け取り組んだ。その結果、出版収入や研修・宿泊収入の向上に努めるとともに、新たな収入源として、従業員が外部団体等から依頼を受けて出講や執筆をした際の謝金等の原則受領化や寄附金の募集、キッチンカーの場所使用料などを実現し、雑収入(事業外収入)の増収につなげた。</p> <p>また、自己収入拡大の取組は、当センター全体の課題であることの認識を高める観点から、自己収入拡大にかかるアイデア募集、出版物や宿泊施設のPRについての協力依頼を全従業員に向けて行った。</p>	<p>共同体の負担とし、経費節減を図った。</p> <p>更なる自己収入の増加を図る観点から、保有資産の有効活用や、新たな収入源の実現など、より一層の自己収入拡大に取り組むため、理事長からの特命を受けて本件を担当する審議役を配置した。加えて、月初の役員会において収入のある部署における前月の自己収入の状況と取組について報告するとともに、四半期ごとの自己収入の状況分析と今後の取組について役員会に報告を行い、センター内の意識の醸成を図り、役員指示の下、従業員一丸となって自己収入拡大に向け取り組んだ。その結果、出版収入や研修・宿泊収入の向上に努めるとともに、新たな収入源として、従業員が外部団体等から依頼を受けて出講や執筆をした際の謝金等の原則受領化や寄附金の募集、キッチンカーの場所使用料などを実現し、雑収入(事業外収入)の増収につなげた。</p> <p>また、自己収入拡大の取組は、当センター全体の課題であることの認識を高める観点から、自己収入拡大にかかるアイデア募集、出版物や宿泊施設のPRについての協力依頼を全従業員に向けて行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度において、引き続き、出版物の販売価格、研修受講料、宿泊コスト変動など状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。</p> <p>また、本中期目標期間において、更なる自己収入の増加を図る観点から、保有資産の有効活用や、新たな収入源の実現など、より一層の自己収入拡大に</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

					取り組む。(また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。)
--	--	--	--	--	---

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【33】			
	予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	<p>予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は、別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針)</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、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>	<p>予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針)</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、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>	<p><指標> ー</p> <p><関連指標> ー</p>	<p><主要な業務実績> 別紙1から別紙3までのとおり。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B 令和6年度は、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行った。また、運営費交付金収益の計上基準については、独立行政法人会計基準に則り、業務達成基準を採用している（業務の進行状況と運営費交付金の対応関係が明確である活動を除く管理部門の活動については、期間進行基準を採用）。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和7年度も引き続き、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>	<p><評定と根拠> ー</p> <p><課題と対応> ー</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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	<p>短期借入金の限度額は、8億円とする。 (理由) 国からの運営費交付金の受け入れ等が3か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。</p>	<p>短期借入金の限度額は、8億円とする。 (理由) 国からの運営費交付金の受け入れ等が3か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。</p>	<p><指標> ー</p> <p><関連指標> ー</p>	<p><主要な業務実績> 該当なし</p>	<p><評定と根拠> 評定：ー</p> <p><課題と対応> 短期借入金の限度額は、8億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。</p>	<p><評定と根拠> ー</p> <p><課題と対応> ー</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 0039			
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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価		
	なし	なし	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> —	評定		
						<評定と根拠>		
						<課題と対応>		
4. その他参考情報								

第6. 重要な財産の処分等に関する計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報【36】								
		重要な財産の処分等に関する計画						
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー			行政事業レビューシート 事業番号 0039			
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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価		
	なし	なし	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 計画なし	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 令和7年度においても、重要な財産の処分等に関する計画があった場合には適切に対応する。	評定		
						<評定と根拠>		
						<課題と対応>		
4. その他参考情報								

第7. 剰余金の使途

1. 当事務及び事業に関する基本情報【37】									
		剰余金の使途							
当該項目の重要度、難易度		-		関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー			行政事業レビューシート 事業番号 0039		
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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価	
		剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	<指標> - <関連指標> -	<主要な業務実績> 該当なし		<評定と根拠> 評定：- <課題と対応> -	評定	<評定と根拠> <課題と対応>
4. その他参考情報									

第8. 財務内容の改善に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【38】									
		財務内容の改善に関する事項							
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 0039		
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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価	
	中期目標期間における予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し健全な財務体質の維持を図る。また、「第4業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画及び年度計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うとともに、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。				四半期毎に予算変更を実施し、予算、収支計画及び資金計画について適正に計画し健全な財務体質の維持を図ったが、年度末における急な退職者の発生による退職手当の支給により、広報事業及び商品テスト事業における人件費の予算が不足し、最終的に商品テスト事業において欠損となった。 また、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理を行った。		<評定と根拠> 評定：B 令和6年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和7年度においても、予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し健全な財務体質の維持を図るとともに、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。	評定	<評定と根拠> <課題と対応>
4. その他参考情報									

第9. その他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】			
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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
「公共サービス改革基本方針」(令和4年7月5日閣議決定)に基づき民間競争入札により事業を実施している相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊関係業務(契約期間:令和3年4月から令和6年3月までの3年間)については、実施要領に基づき適切に運営する。	「公共サービス改革基本方針」(令和4年7月5日閣議決定)に基づき民間競争入札により事業を実施している相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊関係業務(契約期間:令和3年4月から令和6年3月までの3年間)については、実施要領に基づき適切に運営する。	「公共サービス改革基本方針」(令和4年7月5日閣議決定)に基づき民間競争入札により事業を実施している相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊関係業務(契約期間:令和3年4月から令和6年3月までの3年間)については、実施要領に基づき適切に運営する。	<指標> ー <関連指標> ー	<主要な業務実績> 相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊関係業務について適切に実施した。	<評定と根拠> 評定: B 令和6年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえ、Bと評価する。	<課題と対応> 令和6年度から令和8年度における相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊施設等運営業務について、実施要領に基づき適切に実施する。	<評定と根拠> ー <課題と対応>

4. その他参考情報	

第9. 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】			
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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、センター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。	政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、センター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。	政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、センター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。	<指標> ー <関連指標> ー	<主要な業務実績> ・ 情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また、令和6年度の情報セキュリティ対策の実施状況を踏まえ、令和7年度の情報セキュリティ対策推進計画の検討を行った。 ・ 当センター情報セキュリティポリシーにて規定されている手順書、運用規程の策定等の作業を行った。 ・ センターに対するサイバー攻撃への防御力強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織的なセキュリティ強化のため、令和4年度に構築し、運用を開始したセキュリティシステムについては、引き続き安定稼働を続けている。また、国民生活センター全役職員に対して情報セキュリティ研修を実施した。	<評定と根拠> 評定: B 情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また、令和6年度の情報セキュリティ対策の実施状況を踏まえ、令和7年度の情報セキュリティ対策推進計画の検討を行った。 ・ 当センター情報セキュリティポリシーにて規定されている手順書、運用規程の策定等の作業を行った。 ・ センターに対するサイバー攻撃への防御力強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織的なセキュリティ強化のため、令和4年度に構築し、運用を開始したセキュリティシステムについては、引き続き安定稼働を続けている。また、国民生活センター全役職員に対して情報セキュリティ研修を実施した。	<課題と対応> これらを踏まえ、Bと評価する。	<評定と根拠> ー <課題と対応>

第9. その他業務運営に関する事項

					<課題と対応> ・ 情報セキュリティ対策の改善のための情報セキュリティ対策推進計画を策定し、実施する。 ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図るとともに、職員の情報セキュリティ・リテラシーの向上を図る。	
--	--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

第9. その他業務運営に関する事項

第9. 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】			
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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
				業務実績	自己評価	評定			
「「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・運用するとともに定期的に見直しを行う。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、監事による監査機能を強化する。	「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため、内部統制委員会の開催や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・運用するとともに定期的に見直しを行う。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、監事による監査機能を強化する。	「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため、内部統制委員会の開催や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・運用するとともに定期的に見直しを行う。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、監事による監査機能を強化する。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 令和6年度は、内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点より、内部監査においては、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施し、その指摘事項への改善を図った。 内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」において、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、特に重視すべきリスクについて改正・周知を図った。 また、監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的対応策を策定するうえに報告を行うとともに、具体的対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告し、その後の進捗状況について監事がモニタリングを実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。 会計部門においては、令和4事業年度財務諸表について会計監事による監査を行い、財務諸表が適正に表示されている旨の監査報告を受けた。 さらに、内部統制の環境を整備・運用し、内部統制各部門における内部統制推進状況について把握した。 また、コンプライアンスの徹底を図るため、	<評定と根拠> 評定：B 令和6年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。 内部統制委員会、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会の開催並びにコンプライアンス研修の開催等を適切に実施し、内部統制の充実・強化を図った。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和7年度も引き続き、内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。				

第9. その他業務運営に関する事項

				コンプライアンス委員会を開催するとともに、コンプライアンス研修を実施した。 なお、研修の形式については、管理職についてはワークを取り入れ、管理職としての適切な業務指導等の理解を目的とした研修を実施した。職員に関しては、外部コンプライアンス委員による講義形式の研修を実施した。		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報						

第9. 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【42】			
5	情報システムの整備及び管理		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 00

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)
PMOによるPJMO支援実績	2件以上	—	12件	10件				

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。</p> <p>また、業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、センターのPC-LANシステムについて情報セキュリティを確保しつつ刷新し、電子メールや電子決裁、電子的な文書作成、予算管理及び会計処理等のシステムを最適化する。</p> <p>【関連指標】 ・PMOによるPJMO支援実績</p>	<p>情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。</p> <p>また、業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、センターのPC-LANシステムについて情報セキュリティを確保しつつ刷新し、電子メールや電子決裁、電子的な文書作成、予算管理及び会計処理等のシステムを最適化する。</p> <p>【指標】 ・PMOによるPJMO支援実績</p>	<p>情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。</p> <p>また、令和6年度においては、業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、その環境を実現するために必要となる性能や機能等を検討し、センターのPC-LANシステムの刷新に向けての構築に着手する。</p>	<p><指標> ・PMOによるPJMO支援実績</p> <p><関連指標></p>	<p><主要な業務実績> ・令和6年度は、調達予定価格が100万円を超える情報システム10案件全てにおいてPMOが支援を行うなど、情報システムの適切な整備及び管理を行った。</p> <p>・その中でも、政府調達案件(調達予定価格10万SDR以上)に該当するものは、以下の3件であり、特に業務改革の内容、見込まれる費用、効果等について確認、調整を行った。 ①電子決裁・文書管理システム②財務会計システム ③ホームページシステム</p> <p>・業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、必要となる性能や機能等を検討し、国民生活センターのPC-LANシステムの刷新に向けての構築(要件定義～設計～開発～テスト～教育)を実施した。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B ・調達予定価格が100万円を超える情報システム10案件全てにおいてPMOが支援を行うなど、情報システムの適切な整備及び管理を行った。 その中でも、政府調達案件(調達予定価格10万SDR以上)に該当するものは、以下の3件であった。 ①電子決裁・文書管理システム ②財務会計システム ③ホームページシステム 業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、必要となる性能や機能等を検討し、国民生活センターのPC-LANシステムに向けての構築(要件定義～設計～開発～テスト～教育)を実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>

第9. その他業務運営に関する事項

<p>【目標水準の考え方】 各年度のPMOによるPJMO支援について、年間2件以上実施することを目標とする。</p>					<p>・PJMOが検討等を行う情報システムについてPMOが支援を行うなど、情報システムの適切な整備及び管理を行う。</p> <p>・現行PC-LANシステムから、次期PC-LANシステムへの円滑な移行を行う。</p> <p>・電子決裁、電子的な文書作成、予算管理及び会計処理等のシステムの最適化に向けた検討を進める。</p>
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第10. 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】									
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 0039				
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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	根拠		
	業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> —			<評価と根拠> <課題と対応>	
4. その他参考情報									

第10. 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】									
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 0039				
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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	根拠		
	関係行政機関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。	関係行政機関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> 関係行政機関等との人事交流では、4月から職員2名を消費者庁へ出向させたほか、消費者庁新未来創造戦略本部へ行政実務研修員として1名派遣し、新未来創造戦略本部で実施されている各種プロジェクトに取り組み、消費者政策全般にわたる知見を深める経験をさせた。消費者団体での実務体験として、一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会への職員派遣をし、毎月1回程度の会議に出席させ、毎年開催するPLオンブズ報告会の参画、推進を行った。	<評価と根拠> 評価：B 令和6年度は、関係行政機関等との人事交流として、4月から職員2名を消費者庁へ出向させたほか、消費者庁新未来創造戦略本部に行政実務研修員として1名職員を派遣し経験を積ませた。更に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> 令和7年度も引き続き、関係行政機関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。			<評価と根拠> <課題と対応>	
4. その他参考情報									

第10. 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】			
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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> P I O - N E T 2020 関連機器等コンピュータ等の賃貸借について、リース契約等を締結している。	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 令和7年度以降においても、当期中期目標期間の国民生活センターの業務を効率的に実施するため、コンピュータ等の賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

4. その他参考情報							

第10. 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【46】			
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 0039

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 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

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

4. その他参考情報							

(単位：円)

区 分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費			
	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考
資金支出	232,891,000	231,785,535	1,105,465		1,533,790,000	7,143,283,181	△ 5,609,503,181		522,203,000	519,060,655	3,142,345		358,918,000	377,374,927	△ 18,456,927		281,767,000	274,460,047	7,306,953	
業務活動による支出	232,613,450	198,124,366	34,489,084		1,308,790,459	1,311,050,340	△ 2,259,881		520,437,046	482,902,791	37,534,255		358,575,478	308,102,783	50,472,715		281,274,474	273,263,026	8,011,448	
投資活動による支出	0	383,619	△ 383,619	※1	0	0	0		0	391,910	△ 391,910	※1	0	6,389,642	△ 6,389,642		0	704,495	△ 704,495	
財務活動による支出	277,550	277,550	0		224,999,541	223,178,510	1,821,031		1,765,954	1,765,954	0		342,522	342,522	0		492,526	492,526	0	
リース債務の返済による支出	277,550	277,550	0		224,999,541	223,178,510	1,821,031		1,765,954	1,765,954	0		342,522	342,522	0		492,526	492,526	0	
翌年度への繰越	0	33,000,000	△ 33,000,000		0	5,609,064,331	△ 5,609,064,331		0	54,000,000	△ 54,000,000		0	62,540,000	△ 62,540,000		0	0	0	
資金収入	232,891,000	232,500,635	390,365		1,533,790,000	7,145,514,909	△ 5,611,724,909		522,203,000	522,203,000	0		358,918,000	358,918,000	0		281,767,000	281,753,865	13,135	
業務活動による収入	232,891,000	232,500,635	390,365		1,533,790,000	1,533,790,000	0		522,203,000	522,203,000	0		358,918,000	358,918,000	0		281,767,000	281,753,865	13,135	
運営費交付金による収入	195,394,000	195,394,000	0		1,533,790,000	1,533,790,000	0		522,203,000	522,203,000	0		358,918,000	358,918,000	0		251,315,000	251,315,000	0	
自己収入	37,497,000	37,106,635	390,365		0	0	0		0	0	0		0	0	0		30,452,000	30,438,865	13,135	
投資活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
財務活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
前年度よりの繰越金	0	0	0		0	5,611,724,909	△ 5,611,724,909		0	0	0		0	0	0		0	0	0	

区 分	通称消費者団体支援経費				紛争解決委員会事業経費				法人 共通				合 計			
	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考
資金支出	18,407,000	18,325,263	81,737		129,758,000	129,181,381	576,619		599,678,000	6,092,509,773	△ 5,492,831,773		3,677,412,000	14,785,990,762	△ 11,108,578,762	
業務活動による支出	18,407,000	18,325,263	81,737		129,612,286	129,035,667	576,619		596,871,560	588,535,113	8,336,447		3,446,581,753	3,289,539,329	157,242,424	
投資活動による支出	0	0	0		0	0	0		0	5,501,168,220	△ 5,501,168,220	※1、※2	0	5,509,037,886	△ 5,509,037,886	
財務活動による支出	0	0	0		145,714	145,714	0		2,806,440	2,806,440	0		230,830,247	229,009,216	1,821,031	
リース債務の返済による支出	0	0	0		145,714	145,714	0		2,806,440	2,806,440	0		230,830,247	229,009,216	1,821,031	
翌年度への繰越	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	5,758,604,331	△ 5,758,604,331	
資金収入	18,407,000	18,407,000	0		129,758,000	129,758,000	0		599,678,000	6,103,978,942	△ 5,504,300,942		3,677,412,000	14,782,034,351	△ 11,115,622,351	
業務活動による収入	18,407,000	18,407,000	0		129,758,000	129,758,000	0		599,678,000	603,978,942	△ 4,300,942		3,677,412,000	3,681,309,442	△ 3,897,442	
運営費交付金による収入	18,407,000	18,407,000	0		129,758,000	129,758,000	0		552,560,000	552,560,000	0		3,562,345,000	3,562,345,000	0	
自己収入	0	0	0		0	0	0		47,118,000	51,418,942	△ 4,300,942		115,067,000	118,964,442	△ 3,897,442	
投資活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	5,500,000,000	△ 5,500,000,000	※3	0	5,500,000,000	△ 5,500,000,000	
財務活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
前年度よりの繰越金	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	5,611,724,909	△ 5,611,724,909	

※ 計画額と実績額の差額が生じた理由

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