

独立行政法人国民生活センター 平成19年度業務実績項目別評価表

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価 指標	評価 項目	評価 理由
			A	B	C	D					
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置										
(1) 一般管理費(退職手当を除く。)について、中期目標の最終年度(平成19年度)における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度(平成14年度)に対して、13%削減する。 「行政改革の重要方針」(平成17年12月24日閣議決定)を踏まえ、平成17年度を基準として、平成18年度以降5年間で5%以上の人件費削減を行うこととし、今中期目標期間中には4.8%削減(退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。)するとともに、役職員の給与に関し、俸給水準の引き下げを行うなど、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しに取り組む。 (2) 業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。	(1) 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。また、「行政改革の重要方針(平成17年12月24日閣議決定)」を踏まえた人件費削減(退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。)を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた役職員の給与の見直しに取り組む。 (2) 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	・一般管理費における経費の効率的な執行状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	①物件費について、平成19年度決算額は234,463千円となり、中期計画で定めた効率化率3.69%を織り込んだ平成19年度予算額235,021千円からさらに△558千円(△0.2%)の削減となった。具体的には、以下のような削減を図った。 ・電気料金については、料金の5%の値上げ(影響相当額1,262千円)があったが、冷暖房設定温度の徹底及び業務上支障のない範囲での消灯など「省エネルギー」の徹底を図ることにより、年額524千円の削減を図った。 ・備品費について、既存備品の有効活用や新規購入の抑制を図り3,309千円の削減を図った。 ②人件費予算額(退職手当を除く)は、平成19年度決算額は1,131,408千円となり、中期計画で定めた効率化率2.44%を織り込んだ平成19年度予算額1,166,251千円からさらに△34,843千円(△3.0%)の減額となった。具体的には、以下のような削減を図った。 ・人件費削減を行うため、常勤職員の採用を抑制し、雇用期間の定めのある職員を採用した他、管理職員数の削減等を実施した。 ・国家公務員に対して出された人事院勧告(給与の増額改定)を見送ったほか、特別手当の支給月数を減じた国家公務員を上回る改定に取り組んだ。 その結果、一般管理費全体では、平成19年度予算額に対し、決算額は△35,410千円(△2.5%)の減額となった。 * 業務実績報告書P11参照	A	A	A				
		・業務経費の効率的な執行状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	①平成19年度決算額は1,413,015千円となり、平成19年度予算額に対し△128,688千円(△8.3%)となった。 ②経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。具体的には、以下のような削減を図った。 ・図書館情報システム機器の保守について、競争入札の実施により、削減(平年度化ベース△2,236千円)を図った。 ・危害情報収集のために病院に設置している端末機の更新に際して、競争入札の実施により、借料の削減(平年度化ベース△5,655千円)を図った。 * 業務実績報告書P13参照	A	A	A				
(3) 業務の効率化を図るための最適化計画を平成17年度末までのできるだけ早期に策定する。	平成17年度中に策定した最適化計画を推進する。	・最適化計画の推進状況及びその内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	「最適化計画推進委員会」を開催し、最適化計画の進捗状況について確認するとともに、推進のためのフォローアップを実施した。 開催日：平成19年6月14日、平成19年10月18日 議題：平成18年度における最適化計画の実施状況及び今後の予定について	A	A	A				
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置										
(1) 消費生活情報の収集 ①PIO-NETの運営 センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、PIO-NETのホストコンピュータシステムの見直しに着手するとともに、相談カード体系及び入力方法等の改善を図ることにより、相談受付からPIO-NET登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。 利用者がPIO-NETに登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」については、1週間以内ごとにデータを更新する。	(1) 消費生活情報の収集 ①PIO-NETの運営 ・平成18年度に実施した「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」に係る刷新可能性調査の結果を踏まえ、「PIO-NETシステムの最適化計画」を策定する。 ・PIO-NETの安定的運用に資するため、キーワード改訂作業に着手する。 ・地方センター等からの要望を踏まえ、PIO-NET端末機の増設を検討の上、実施する。	・刷新可能性調査の実施状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	「PIO-NET業務・システムの最適化計画」の策定業務については、専門的知見等が必要なことから、支援業務委託について入札を実施した。第1四半期は、業務・システム課題分析、最適化成果物に基づく将来体系に関する検討を行った。9月に最終報告会を開催した後、10月に最適化計画を確定した。 * 業務実績報告書P15参照	A	A	A				
		・キーワード改訂作業状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	平成21年度からの新キーワード体系での運用開始に向けて、平成19年5月に各地消費生活センターへのアンケートを実施し、6月にアンケート結果をとりまとめた。 アンケート結果を踏まえ改定案を検討し、11月のPIO-NET運営連絡会議において中間報告を行った。 * 業務実績報告書P16参照	A	A	A				
		・PIO-NET端末機の設置状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	地方センターに対し、7月に追加配備の要望調査を実施し、それに伴い配備基準を改定した(内閣府)。それに基づいて配備先を確定し、9月21日に配備先確定通知を送付した。 PIO-NET端末追加配備のための入札を実施した後、新規回線接続のための事前調査を実施。配備スケジュールを検討し、3月末までに90箇所の追加配備を完了し、PIO-NET端末設置箇所数は485箇所となった。 * 業務実績報告書P16参照	A	A	A				

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由
			A	B	C	D					
	・各省庁へのPIO-NEET端末新設のために必要なシステム整備等を行う。	・PIO-NEET端末新設のために必要なシステム整備等の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				中央省庁からのPIO-NEET端末接続に霞が関WANを利用するため、内閣府、総務省との事前調整を行い、総務省へ霞が関WANの利用を申請し、7月4日付で利用承認を得た。 中央省庁へのPIO-NEET端末配備のために必要なシステム整備を開始し、3月末までに10省庁、1独立行政法人への接続が完了した。	A	A	A	
	・作成した相談データを受付時に送信することを励行させるとともに、その送信頻度を向上させるよう、地方センターに要請する。	・地方への要請状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				「平成19年度PIO-NEET関連情報収集」を送付し、データ送信の迅速化について依頼を実施。さらに、各種会議においてデータ送信の迅速化について要請した。また、各都道府県におけるデータ登録状況の把握に努め、データ送信の遅れている自治体には事情をヒアリングし、そのうえで個別にデータ送信の迅速化を図るよう要請した。 なお、登録までの所要日数は平均47.9日(平成20年5月末日までの入力分)で、平成14年度末(66.7日)に比べ28.1%短縮された。	A	A	A	
	・消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の習熟のための方策(問合せ対応のための窓口の運営、電子掲示板の運営、PIO-NEET運営連絡会議など)を引き続き実施する。	・習熟のための方策の実施状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				直接作成システムの安定的運用のための支援内容は以下のとおり。 ・ヘルプデスクの運営(平日9:00~17:00) ・PIO-NEET消費生活相談フォーラム(電子掲示板システム)の運営 ・相談カード作成セミナー(計2回)、消費生活相談移動セミナーの開催 ・PIO-NEET運営連絡会議の開催	A	A	A	
	・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。	・データ更新の実施状況	100回以上	50回以上 100回未満	25回以上 50回未満	25回未満	上半期は毎週2回(水曜・金曜)、下半期は平日に更新を実施し、平成19年度の更新回数は168回となった。	A	A	A	
②消費者トラブルメール箱 インターネットを通じて、消費者から直接、トラブル等の実態を迅速に把握する「消費者トラブルメール箱」について、認知度を高めることにより、中期目標の期間中、年平均3,500件を上回る情報を収集する。(平成14年度実績;3,254件)。 寄せられた情報については、年4回以上、集計結果やトラブルの概要を公表する。	②消費者トラブルメール箱 ・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。	・情報収集件数の結果	3,500件以上	2,500件以上 3,500件未満	1,500件以上 2,500件未満	1,500件未満	平成19年度の収集件数は10,467件で、前年度に比べ2,385件増加した。 収集を開始した平成14年度からの年度別受信件数は以下のとおり。 平成14年度 3,254件 (1日平均 9件) 平成15年度 4,794件 (1日平均 13件) 平成16年度 5,967件 (1日平均 16件) 平成17年度 6,649件 (1日平均 18件) 平成18年度 8,082件 (1日平均 22件) 平成19年度 10,467件 (1日平均 29件)	A	A	A	
		・収集された情報への対応状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				消費者トラブルメール箱を通じて寄せられた情報は、個々の事例に関する情報を相談調査部等の関係者間で共有し、相談業務等に活用している。また、関係機関に情報提供を実施しているほか、寄せられた情報をもとに事業者に事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善にもつなげている。	A	A		
	・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。	・4回公表の実績	4回公表	3回公表	2回公表	1回公表	平成19年4月、7月、10月、平成20年1月に、それぞれ3ヶ月分の収集結果及び主な事案をホームページ上に公表した(計4回)。	A	A		
	・公表内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				四半期毎の商品・サービス分類別の収集状況をホームページ上に公表した。主な事例は以下のとおり。 ・「電動リクライニングベッド」に挟まれて幼児が窒息死した件については、寄せられた事故情報の概要を迅速に報道発表し消費者へ注意喚起するとともに、関係機関に情報提供を行った ・「韓流スターに会えるツアーを企画する会社」については、旅行業法の登録を行わないまま事業を行っており、同法に抵触すると考えられたため、当該自治体の関係部署に情報提供を行った ・「ドライアイスを入れて密閉したペットボトルが破裂して怪我に至る事故」や「実在する弁護士名をかたって『民事提訴通知書』を送りつける架空請求の手口」に関する情報をホームページ等に掲載するなど注意喚起を行った さらに、寄せられた情報をもとに事業者に事実確認等を行い、改善を申し入れた結果、改善策が講ぜられた。	A	A	A		

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由
			A	B	C	D					
(2) 国民への情報提供 ① 報道機関等を通じた情報提供 PIO-NETに蓄積されている情報やセンターが処理し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情報を重点的に、報道機関や他の媒体を通じ、中期目標の期間中、年平均で20テーマ以上提供する(平成14年度実績17テーマ)。 また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。	(2) 国民への情報提供 ① 報道機関等を通じた情報提供 ・PIO-NETの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。	・提供件数の実績	20テーマ以上	15テーマ以上 20テーマ未満	10テーマ以上 15テーマ未満	10テーマ未満	平成19年度においては、目標の20テーマを大幅に上回る33テーマの情報提供を行った。また、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者(団体)及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を行った。 * 業務実績報告書P23参照	A	A+		
		・要望及び情報提供の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	情報提供・要望を行ったテーマは以下のとおり。 1. パケット料金にご注意！予想以上に高額になることも 2. 大学生の間に広がる未公開株のトラブル 3. 死亡事故2件発生 こんにやく入りゼリーの事故 4. ペット購入時のトラブルの実態と問題点 5. 怪しい「出資」の被害が続出！ 6. 『民事訴訟通告書』で架空請求！ 連絡すると高額な料金を要求！！ 7. 絶対に目を離さないで！！ 浴槽用浮き輪で乳幼児の溺死も！ 8. 移動販売等での物干し竿購入に関するトラブルに注意！ 9. NOVAへの苦情が急増し、未だ解決されないケースも多数 10. 2006年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要、危害情報システムにみる危害・危険情報 11. ドライアイスを入れて密閉したペットボトルが破裂して大けが！！ 12. 高齢者に急増！ 生命保険の販売トラブル 13. 「海外宝くじ」、高齢者苦情が多数発生！ 14. 折りたたみ式オムツ交換台からの転落に注意！！ 15. 「高齢者金融取引110番」実施結果 16. 製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向 17. 自費出版に関する相談が増加 18. 消費者契約法に関連する消費生活相談および裁判の概況 19. 次々販売のトラブル 20. ガリレオ温度計が割れて化学やけど 21. 消費生活相談にみる2007年の10大項目 22. 気をつけて！入浴剤での転倒事故 23. 電動リクライニングベッドに挟まれて幼児が窒息死 24. 生のにごり酒で開栓時に栓が飛んで怪我！ 25. 次々に新手が出てくる「個人情報」を口実にした不当な請求 26. DVD購入で刑事責任を負うと通知する新手架空請求 27. ケーブルテレビに関する相談が増加 28. 水まわりの修理サービスのトラブル多発！ 29. 2007年の国民生活センターホームページ利用状況 30. 「懸賞金が当たった」とメールがきても、絶対にお金を支払わないで！ 31. 個人情報に関する消費者の意識 32. シートベルトのロック機構にご注意 33. 危険！！レーザーを用いた違法な玩具などが売られている！！ * 業務実績報告書P23参照			A	A			

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	分科会 評価 項目	評価理由																																						
			A	B	C	D																																											
②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供 ア. ホームページ ホームページで提供する情報の内容については、被害の防止や解決に役立つ情報の充実を図るとともに、ADR(裁判外紛争処理)機関情報、消費者教育情報の専用コーナーを新設するなど、消費者のニーズや意見に即して一層充実させる。これにより、アクセス件数を中期目標の期首年度に比べ期末年度には20%以上の増加となるようにする。また、ITの一層の活用を図る観点から、携帯電話による情報提供を充実する。	②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供 ア. ホームページ ・引き続き社会的に問題となっていて消費者の関心の高い情報の提供を行うこと等により、アクセス件数の増加を図る。	・ホームページのアクセス状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				<p>ホームページへのアクセス状況は以下のとおりであり、平成19年度は、トップページへのアクセス件数、総ページビュー件数のいずれも前年度に比べ増加した(期首年度比では、それぞれ1.5%増、14.1%増)。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">トップページへのアクセス件数</th> <th colspan="2">総ページビュー数</th> </tr> <tr> <th>(万件)</th> <th>対前年度比(%)</th> <th>(万件)</th> <th>対前年度比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成15年度</td> <td>239.6</td> <td>-</td> <td>2,325</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>平成16年度</td> <td>329.3</td> <td>37.4</td> <td>3,507</td> <td>50.8</td> </tr> <tr> <td>平成17年度</td> <td>257.6</td> <td>△21.8</td> <td>2,710</td> <td>△22.7</td> </tr> <tr> <td>平成18年度</td> <td>238.7</td> <td>△7.3</td> <td>2,426</td> <td>△10.5</td> </tr> <tr> <td>平成19年度</td> <td>243.1</td> <td>1.8</td> <td>2,653</td> <td>9.4</td> </tr> <tr> <td>対期首年度比(%)</td> <td colspan="2">1.5%増</td> <td colspan="2">14.1%増</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書P34参照</p>	年度	トップページへのアクセス件数		総ページビュー数		(万件)	対前年度比(%)	(万件)	対前年度比(%)	平成15年度	239.6	-	2,325	-	平成16年度	329.3	37.4	3,507	50.8	平成17年度	257.6	△21.8	2,710	△22.7	平成18年度	238.7	△7.3	2,426	△10.5	平成19年度	243.1	1.8	2,653	9.4	対期首年度比(%)	1.5%増		14.1%増		B	B	A
		年度	トップページへのアクセス件数		総ページビュー数																																												
	(万件)		対前年度比(%)	(万件)	対前年度比(%)																																												
平成15年度	239.6	-	2,325	-																																													
平成16年度	329.3	37.4	3,507	50.8																																													
平成17年度	257.6	△21.8	2,710	△22.7																																													
平成18年度	238.7	△7.3	2,426	△10.5																																													
平成19年度	243.1	1.8	2,653	9.4																																													
対期首年度比(%)	1.5%増		14.1%増																																														
・ホームページの充実内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				<p>記者説明会資料等のコンテンツに加え、社会的に関心の高まった消費者問題についても積極的に情報提供を行った。主要なものは以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 回収・無償修理のお知らせ : 新聞に掲載された社告510件を掲載 中国産冷凍ギョウザ等最新情報 : 報道の翌日から、相談窓口、社告等の最新情報を提供 消費者教育コーナー : 消費者教育に役立つ教材や講座を案内 新潟県中越沖地震 被災地の方々へ : 発生翌日から保険・家電製品等の専用相談窓口、震災に便乗した悪質商法への注意等を掲載 株式会社NOVAの破産について : 破産処理の動向、受講生への救済措置等を掲載 <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書P34参照</p>	A	A																																										
・携帯電話による情報提供の充実を図る。	・携帯電話による情報提供の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				<p>携帯電話利用者へ以下の情報を中心に提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談が多い架空請求上位30業者(毎月1回更新) 商品テスト(記者公表した資料を随時掲載) 報道発表資料(記者公表した資料を随時掲載) 消費生活センター連絡先(随時更新) <p>また、平成19年度は「消費生活センター連絡先」に相談開設日と相談受付時間を追加し、情報提供の充実を図った(平成19年11月に追加)。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書P36参照</p>	A	A	A																																								
イ. テレビ番組 暮らしに役立つ情報を国民に分かりやすく提供するため、視聴者モニター会議の意見等を活用し、番組の企画・構成面の充実を図るとともに、番組内容に関する視聴者モニターに対するアンケート調査を毎年度実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	イ. テレビ番組 ・視聴者モニターにアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	<p>平成19年度における視聴者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 実施時期:平成19年2月 実施場所:東京及び福岡 対象者数:東京40名、福岡40名 計80名 回収率:100%(対面調査のため) <p>調査の結果、満足度については5段階評価で「4.7」を得た。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書P37参照</p>	A	A	A																																							
		・アンケート調査結果を受けて企画・構成面に対する反映状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				<p>平成18年度実施のアンケート調査結果では、「食の安全」「子供の安全」といったテーマを今後取り上げてほしいとの声が多かったことから、平成19年度放映分には、希望の多かったテーマを極力取り入れることとし、以下の通り番組構成に反映した。</p> <p>平成19年 7月 どうして?こんにゃく入りゼリーで死亡事故 8月 気になる食品の表示 10月 飲料水について考える 12月 冬場の低温やけどに注意、行事食で食育</p> <p>なお、平成19年度実施のアンケート調査を通じて得られた「今後取り上げてほしいテーマ」は以下のとおりであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 子供(子育て)に関するもの 食の安全に関するもの <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書P37参照</p>	A	A																																								

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由								
			A	B	C	D													
ウ. 定期出版物等 一般消費者を対象に年1回刊行する「くらしの豆知識」については、消費者が必要とする最新情報の提供と適切なテーマ選定を行うため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。 地方公共団体の職員及び消費者団体の指導者層を対象とする月刊誌「国民生活」については、消費者問題、消費者情報に関する専門誌としての充実を図るため、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を企画・編集等に活用する。 商品テスト記事を中心とする生活情報月刊誌「たしかな目」については、センターが実施した調査や商品テスト等の情報と取材等を有機的に結びつけることにより内容の充実を図る。また、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。 これらの定期出版物については、読者への満足度アンケート調査において、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	ウ. 定期出版物等 ・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	平成19年度における読者等への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った。 ・実施時期:平成19年12月 ・対象者数:310名(内訳:当センター主催の研修受講者200人、一般消費者110人) ・回収方法:返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット、回答専用サイト ・回収率:65.2% 調査の結果、満足度については5段階評価で「4.5」を得た。 *業務実績報告書P37参照	A	A	A									
		・消費者ニーズに対応するテーマ選定の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					適切なテーマ選択と読者の満足度を高めるための検討を行い、「知っておこう!カードとクレジットの危うい関係」を2008年版の特集テーマとした。 また、平成18年度実施のアンケート調査において「具体的な相談事例が紹介されていると理解しやすい」との意見があったことから、平成19年度は相談事例の掲載数を増やした。 *業務実績報告書P37参照	A	A									
	・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	平成19年度における定期購読者等への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った。 ・実施時期:平成19年12月 ・対象者数:156名(内訳:読者ハガキによる協力承諾者108名、平成19年4月以降に新規定期購読者となった48名) ・回収方法:返信用封筒による郵送、ファックス送信、メール ・回収率:55.8% 調査の結果、満足度については5段階評価で「4.5」を得た。 *業務実績報告書P38参照	A	A	A										
	・内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					平成18年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を内部で検討し、以下の4テーマを平成19年度発行分で取り上げた。 ・役立つ消費者法講座 ・ 判例情報 ・ 消費者トラブル注意情報 ・ 苦情相談 *業務実績報告書P38参照	A	A										
・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	平成19年度における定期購読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った。 ・実施時期:平成19年12月 ・対象者数:定期購読者約4,000名の5%にあたる200名 ・回収方法:返信用封筒による郵送、ファックス送信、メール ・回収率:51.0%(回答者数102名) 調査の結果、満足度については5段階評価で「4.6」を得た。 *業務実績報告書P39参照	A	A											
	・内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					平成18年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を集約した結果、消費者からの苦情相談情報、商品テスト情報など当センターの固有情報を中心に記事を企画してほしい旨の希望があった。 これらを踏まえ、平成19年度には以下のようなテーマの記事を毎号掲載した。 ・悪質商法関連 - 暮らし注意報 ・くらしの法律知識 - くらしの法律相談 ・高齢化社会と福祉 - 介護最前線 ・金融 - 知って備える金融トラブル最前線 ・食品情報 - 商品ミニ情報 *業務実績報告書P39参照	A	A	A									
(3) 苦情相談 ① 苦情相談 消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。	(3) 苦情相談 ① 苦情相談 ・消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。	・弁護士等専門家の配置状況	150日以上	100日以上 150日未満	50日以上 100日未満	50日未満	平成19年度における各専門家の配置日数は以下のとおり。 <table border="0"> <tr> <td>・ 弁護士による法律相談</td> <td>122日</td> </tr> <tr> <td>・ 一級建築士による住宅相談</td> <td>24日</td> </tr> <tr> <td>・ 自動車専門家による自動車相談</td> <td>12日</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>158日</td> </tr> </table> *業務実績報告書P40参照	・ 弁護士による法律相談	122日	・ 一級建築士による住宅相談	24日	・ 自動車専門家による自動車相談	12日	合計	158日	A	A		
		・ 弁護士による法律相談	122日																
・ 一級建築士による住宅相談	24日																		
・ 自動車専門家による自動車相談	12日																		
合計	158日																		
・専門家と連携を図り、迅速かつ公正なあっせん処理状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた。 (例) ・ 広告料金の10倍以上の請求を受けたトイレ詰まり修理サービス ・ 儲かると勧められて設置したが赤字続きの自動販売機 ・ 新築工事完成後、欠陥が数々判明したのに補修に応じない工務店 ・ 異音や異常振動が修理しても繰り返す発生する自動車 ・ 駐車中に突然破損した車のリアガラス *業務実績報告書P40参照	A	A	A										

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由															
			A	B	C	D																				
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する専門相談員を配置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。	②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報保護相談データベースを安定的に運用し、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する苦情相談情報を収集する。	・個人情報に関する苦情相談情報の収集及び活用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成19年度においては、個人情報保護相談データベースに14,228件(月平均1,186件)の苦情相談情報を収集した。 * 業務実績報告書P42参照	A	A	A																
	・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針を踏まえ、苦情相談対応を積極的に行う。	・苦情相談機能の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				個人情報相談窓口を運営し、平成19年度は1,449件の苦情相談を受け付け処理した。寄せられた苦情相談に積極的に対応するとともに、以下の公表資料をまとめて、記者説明会を通じて消費者へ情報提供した。 ・次々に新手が出てくる「個人情報」を口実にした不当な請求(平成19年12月26日公表) ・個人情報に関する消費者の意識(平成20年3月24日公表) なお、平成19年10月から12月にかけて全国47都道府県で開催された「個人情報保護法に関する説明会・相談会(内閣府と共催)」のうち31会場において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明を行った。 * 業務実績報告書P43参照	A	A	A																
③地方センターの苦情相談処理への支援 地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。地方センターからの苦情相談の移送、地方センターとの共同処理、地方センターへの助言などの経由相談について、専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、地方センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用し、より効果的な業務運営を行う。これらにより、中期目標の期末年度において、全相談件数に占める経由相談の比率を50%以上とする。(平成14年度実績39.5%)	③地方センターの苦情相談処理への支援 ・経由相談の充実や、消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。	・経由相談の処理状況(件数、相談内容の分析)	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成19年度に受け付けた相談9,596件のうち経由相談は5,541件(57.7%)であった。経由相談については、事案により「共同処理」や「移送」(「処理依頼」)に応じるなど積極的に対応し、問題の解決を図った。経由相談(5,541件)への対応状況は以下のとおり。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><thead><tr><th>対応状況</th><th>平成19年度</th><th>前年度</th></tr></thead><tbody><tr><td>助言</td><td>5,045件</td><td>3,884件</td></tr><tr><td>共同処理等</td><td>405件</td><td>372件</td></tr><tr><td>移送</td><td>36件</td><td>7件</td></tr><tr><td>その他(処理中を含む)</td><td>55件</td><td>110件</td></tr></tbody></table> 主な事例 <移送>チラシ広告を見て、配水管の詰まりの修理をしたところ、高額な料金を請求された事例 <共同処理>返金の条件を満たしているので返金を要求したが、認められなかった旅行関連資格講座 * 業務実績報告書P44参照	対応状況	平成19年度	前年度	助言	5,045件	3,884件	共同処理等	405件	372件	移送	36件	7件	その他(処理中を含む)	55件	110件	A	A		
		対応状況	平成19年度	前年度																						
		助言	5,045件	3,884件																						
		共同処理等	405件	372件																						
移送	36件	7件																								
その他(処理中を含む)	55件	110件																								
・消費生活相談緊急情報の発行	12回以上	8回以上 12回未満	4回以上 8回未満	4回未満	各地消費生活センターの苦情相談処理への支援を目的に「消費生活相談緊急情報」を計12回発行した。「消費生活相談緊急情報」は、各地の消費生活センターにおいて、相談処理に役立つ情報として活用されている。主な掲載内容は、 ・販売形態、セールストークが非常に悪質なもの ・被害が広域化する恐れがあるもの ・業者の販売方法改善内容 などである。また、「消費生活相談緊急情報」は、毎月電子媒体による配信も行い、各地消費生活センターでの活用の利便性を図った。 掲載した主な相談情報は以下のとおり。 ・大学生が儲かると勧誘され、契約した連鎖販売取引 ・特定商取引法の改正に伴い廃業予定のロコ・ロンドン金取引業者 ・変額個人年金保険の説明が不足しており、適合性の面からも問題のある勧誘を行う証券会社 ・認知症の高齢者に4000万円のアパート建設の契約をさせた業者 * 業務実績報告書P44参照	A	A	A																		
・製品事故情報の発行	6回以上	4回以上 6回未満	2回以上 4回未満	2回未満	各地消費生活センターの製品関連事故の苦情相談処理への支援を目的に「製品関連事故情報」を隔月1回、計6回発行した。カラー写真、図表等を多く掲載することにより製品事故情報を解りやすく伝える内容となっており、各地の消費生活センターにおいて、相談処理に役立つ情報として活用されている。 掲載した主な相談情報は以下のとおり。 ・ベビーカーに1歳10ヶ月の子どもの指を挟み切断 ・子ども用の炭酸飲料のビンが破裂して父娘がけが ・ジャンプ式折り畳み傘の手元部分が左眼を直撃し、瞳孔に障害 ・浴槽用浮き輪で1歳4ヶ月男児が溺水 * 業務実績報告書P44参照	A	A																			
・中核機関としての業務運営状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				各地消費生活センターの経由相談に積極的に取り組み、平成19年度の経由相談の受け付け件数は5,541件と前年度に比べ1,168件(約27%)増加した。国民生活センターと各地消費生活センターが共同して相談処理を行う「共同処理」は405件、各地消費生活センターが国民生活センターに全面的に処理を依頼する「移送」は36件で、いずれも前年度より増加した。 ・「消費生活相談緊急情報」の計12回発行、「製品関連事故情報」の隔月1回計6回発行し、各地消費生活センターへ情報提供し、苦情相談処理への支援を行った。また「消費生活相談緊急情報」は、毎月電子媒体による配信も行った。 ・消費者契約法や製造物責任法による訴訟等の情報を収集した。 * 業務実績報告書P44参照	A	A																			
・地方センターでの情報の活用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				「消費生活相談緊急情報」及び「製品関連事故情報」については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布直後に多くの問合せがあり、各地の消費生活センターで相談処理に役立つ情報として活用されている。また、「消費生活相談緊急情報」については、「全国的に相談の多いものや、処理方法が確立されていない案件の処理に役立つ」等の声が寄せられている。 * 業務実績報告書P44参照	A	A																			
・年度内においては、全相談(個人情報保護に関するものを除く)件数に占める経由相談(個人情報保護に関するものを除く)の比率が50%以上とする。	・経由相談の比率状況	50%以上	49%以上 50%未満	48%以上 49%未満	48%未満	平成19年度に受け付けた相談9,596件のうち、経由相談は5,541件(57.7%)となり、目標の50%を大きく上回った。 * 業務実績報告書P46参照	A	A	A																	

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会	評価理由
			A	B	C	D			指標	
④消費者苦情処理専門委員会 苦情相談のうち、消費者契約法に抵触するなど消費者利益の擁護において重要な事案については、苦情処理の円滑な解決を図る観点から、学識経験者などで構成する消費者苦情処理専門委員会が公正・中立的な立場から助言等を行うことにより、適正かつ迅速な解決を図る。同委員会については、都道府県の苦情処理委員会等に年4件以上の情報を提供できるように、その組織・機能を見直し、小委員会を活用するなど柔軟な運用により苦情処理の推進に活用を図る。	④消費者苦情処理専門委員会 ・都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会の更なる活用など委員会運営の創意工夫に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。	・地方センターへの情報の提供状況	4件以上の情報提供	3件の情報提供	2件の情報提供	1件の情報提供	平成19年度においては以下の4件について小委員会を開催し、助言を取りまとめるとともに、地方センターへ情報提供を行った。 ①観劇チケットをインターネットオークションで落札したが、出品者から送付されたチケットが偽造であったため、オークション運営会社の補償規定に基づき補償を申請したが、補償対象外とされたトラブル ②住宅ローン借り換えに伴う団体信用生命保険の加入時に、病歴等を告知しなかったため、被保険者の死亡に際し、告知義務違反により保険金が支払われないトラブル ③ショッピングセンター内の多目的トイレに設置されたオムツ交換台から乳児が転落し負傷した事故 ④消費者が、事業者との通話内容を録音され、録音を消去してほしいと求めたが、事業者に断られたトラブル なお、平成19年度の消費者苦情処理専門委員会の運営については、総会を開催し、小委員会が扱った4本の事案について各小委員会委員長から報告を行った。 *業務実績報告書P47参照	A	A	A
		・地方センターでの情報の活用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受け付けた際に、小委員会の助言を参考に以下の相談処理が行われている。 ①については、当該オークション運営会社は、当委員会への諮問を契機に補償規定の改訂を行い、補償外の条件を明確化した。規定の改訂前の契約において、補償されるケースが明確でない場合は、消費者が一時的に不利にならないよう、規定の解釈を弾力的に運用するよう交渉。 ②については、住宅ローンの借り換え時の説明義務の履行が十分でない場合、住宅ローンと与信する金融機関及び団信保険の引き受け先保険会社に対して、法的責任を追及できる余地があることを前提に交渉。 ③については、欠陥の存在が相当程度明らかにもかかわらず、メーカー等が「誤使用による事故」と抗弁した場合、利用者が当然予想される使用方法を用いていたならば、利用者側の「過失」には当たらない旨交渉。 ④については、お客様相談室が消費者との通話を無断で録音することは、個人情報保護法上違法とはいえないが、会話の内容等によっては、プライバシー侵害として違法となる場合もある。また、録音の消去についても同法上事業者には法的義務があるとは言い難いが、利用目的を達した後はいつまでも保有すべきでない旨交渉。 *業務実績報告書P47参照	A	A				
⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 地方センターのほか、都道府県の消費者苦情処理委員会、民間のPLセンターなど、他の苦情処理・紛争解決機関との連携を図り、ホームページにADR(裁判外紛争処理)機関情報の専用コーナーを新設する等により、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を進める。	⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 ・引き続きホームページのADR機関情報専用コーナーの内容充実を図る。	・消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備について実施状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	平成19年度においては、当センターホームページ内のADRコーナー内に「地方公共団体のあっせん事案と国民生活センターの法的検討事案」の記事を掲載した。また、地方公共団体の消費生活条例・消費者被害救済委員会等のリンク集を追加した。 *業務実績報告書P50参照	A	A	A			
(4) 関連機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 PIO-NETの運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方センターに対し情報提供を行う。急増している消費者被害事例などの緊急情報を地方センターに一層迅速に提供するため、2年以内に電子媒体等の手段を通じた情報提供を開始する。業務運営に当たっては、毎年度、全国の消費生活センターの意向や要望を聴取し、その結果を活用する。	(4) 関係機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 ・地方センターにおけるPIO-NETの安定的な運営に資するため、PIO-NET運営に関する情報を掲載した「PIO-NET通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。	・「PIO-NET通信」の毎月1回の発行及び地方センターへの提供	12回以上	8回以上 12回未満	4回以上 8回未満	4回未満	「PIO-NET通信」を毎月1回、計12回発行し、各地センターに提供した。 *業務実績報告書P51参照	A	A	A
		・「PIO-NET通信」への記載内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	平成19年度発行の「PIO-NET通信」では46テーマを取り上げた。PIO-NETに入力している消費生活相談情報の精度を高めるため、「エスカレーターに関する相談」「自費出版、共同出版に関する相談」「危害・危険情報の商品名・ブランド欄等」の記載についての連絡等を掲載した。 *業務実績報告書P51参照	A	A				
		・引き続き地方センター向けの電子的な事務連絡、情報提供、情報交換を安定的に行い、業務運営の迅速化、効率化に資する。	・セキュリティを確保した常時接続回線網の運用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	「内閣府からのお知らせコーナー」「消費生活センター一覧」「国民生活センター主催研修情報」を新設し、情報の拡充を図った。また、各地センターに対するアンケート調査の実施に際し「消費生活相談フォーラム」上でアンケートの回答を回収できるようにし、業務の効率化を図った。 *業務実績報告書P53参照	A	A	A		
②行政機関等との情報交流 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い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等を通じた消費者被害の防止を図る。	②行政機関等との情報交流 ・行政機関からのPIO-NET情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。	・行政機関からの情報提供依頼の件数と対応状況及び関係府省や関係機関等との連携等の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	平成19年度は合計2,830件(国会 206件、内閣府 143件、経済産業省 1,427件、その他省庁 1,054件)の依頼があり、全てに回答した。 なお、死亡・重篤事故に係る危害情報については、死亡事故136件、重篤事故441件について提供を行った。 *業務実績報告書P53参照	A	A	A			
		・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、PIO-NET情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。	・裁判所、警察、弁護士会からの照会依頼の件数と対応状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	平成19年度は369件(内訳:弁護士会209件、警察140件、裁判所20件)の照会があり、全てに回答した。 *業務実績報告書P54参照	A	A	A		
		・消費者契約法に基づく適格消費者団体からの照会への対応を開始する。	・適格消費者団体からの照会への対応状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	平成19年度に認定された適格消費者団体から情報提供申請が寄せられ、計16件の情報提供を行った。 *業務実績報告書P55参照	A	A	A		

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換等を定期的に行うとともに、これらの参加を得て消費者フォーラムを開催し、連携を図る。消費者フォーラムについては、参加者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所をセンター事務所内に平成16年度中に開設する。	③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 ・消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。	・フォーラムへの参加割合(企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	募集人数650人に対し、実参加者数は625人(96.2%)であった。 * 業務実績報告書P55参照	A	A		
		・フォーラムの内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					平成19年度は「安全・安心なくらしをどう創るかー消費者・行政・事業者の連携を考えるー」をテーマとした。午前に講演「失敗学のすすめ」を、午後は7つの分科会に分かれ48グループの活動報告と意見交換等を実施した。 * 業務実績報告書P55参照	A	A	A
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					参加者にアンケート調査を行った結果、5段階評価(非常に良かった 良かった どちらともいえない 良くなかった 全く良くなかった)で4.7であった。 * 業務実績報告書P55参照	A	A	
	・平成19年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。	・4回以上、事業者団体等と定期的な意見交換会の開催	4回以上 実施	3回実施	2回実施	1回実施	平成19年度においては、消費者団体、事業者団体との懇談会を6回実施した。各懇談会において、各団体と当センターの活動状況等の紹介のあと、意見交換等が行われた。 ①消費者団体との懇談会(平成19年10月22日)(8団体参加) ②(社)日本広告審査機構(JARO)との懇談会(平成19年12月10日) ③(社)日本訪問販売協会との懇談会(平成20年1月31日) ④(社)日本通信販売協会との懇談会(平成20年2月13日) ⑤(社)日本損害保険協会との懇談会(平成20年2月18日) ⑥(社)生命保険協会との懇談会(平成20年2月29日) * 業務実績報告書P56参照	A	A		
	・事業者団体等との意見交換等の主な内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					平成19年度に実施した消費者団体・事業者団体との懇談会では、各団体における苦情相談の内容や取り組み状況、課題について意見交換を行った。 (主な議題) ・ 国民生活センターの活動状況報告(次期中期計画、各事業部の活動状況等について) ・ 国民生活センターの在り方等に関する検討会最終報告について ・ 独立行政法人整理合理化計画について ・ 各消費者団体の活動報告 ・ 各事業者団体の活動状況報告 * 業務実績報告書P56参照	A	A	A	
・消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を、東京事務所の耐震補強工事期間中を除き、毎月1回開催する。	・情報交流プラザの活用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				生活問題、消費者問題に取り組んでいるNPO、消費者団体の情報交流のきっかけとなるイベントとして、「くらしの情報交流プラザ☆さろん」を毎月1回のペースで開催、平成19年度は計5回開催した。 (東京事務所の耐震補強工事に伴い、平成19年9月から休室) * 業務実績報告書P57参照	A	A	A		
(5)研修 ①研修 地方公共団体の職員、地方公共団体等の消費生活相談員、消費者団体の職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象として、消費者被害の動向、個人情報の保護に関する法律など国民生活に関連する法律の制定等、新たなニーズに即して研修を実施する。 また、学校における消費者教育の充実に資するため、消費者教育を支援する団体や消費者教育に関する学会の協力を得て、教員等を対象にした研修を新たに実施する。研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、中期目標期間中、3分の1以上を地方都市において実施する。研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	(5)研修 ①研修 ・地方公共団体の職員及び消費生活相談員を対象とする研修を6コース実施する	・6コースの研修の実施	6コース 実施	5コース 実施	4コース 実施	3コース 実施	平成19年度は、地方公共団体職員等を対象に以下の6コースを実施した。 ・ 職員講座(計2回) ・ 管理職講座 ・ 講師養成セミナー(計3回) * 業務実績報告書P59参照	A	A		
		・研修への参加割合(企画の際の募集人数に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	総募集人数(270人)に対し、受講者の合計数は307人となり、平均参加率は114%となった。 * 業務実績報告書P59参照	A	A		
		・研修の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					・ 職員講座(計2回) 「国における消費者政策の概要」、「自治体における消費者行政の現状と課題」「消費生活相談に必要な法律知識」、「消費者被害未然防止への取り組み」、「消費者行政に期待すること」について講義、グループ別討議、討議結果発表、全体討議などを3日間にわたり実施した。 ・ 管理職講座 「国における消費者政策の概要」、「多重債務問題改善に向けて」、「消費生活相談に必要な契約の基礎知識」、「効果的な消費者行政の推進のために」について講義、グループ別討議、報告、討議結果発表、全体討議などを2日間にわたり実施した。 ・ 講師養成セミナー(計3回) 「聞き手をひきつける話法」、「講義の展開法と法律知識」、「講師のためのユーモア学入門」、「講義の実演と講評」、「聞き手をひきつける講義のシナリオづくり」について講義、情報交換、グループ別実習、発表、実演、講評などを3日間にわたり実施した。 * 業務実績報告書P59参照	A	A	A
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。					6コースのアンケート調査結果の平均は4.8であった。 * 業務実績報告書P59参照	A	A	

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由
			A	B	C	D					
<p>・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を13コース実施する。</p>	・13コースの研修の実施	13コース以上実施	13コース未満 11コース以上実施	11コース未満 9コース以上実施	9コース未満	平成19年度は、以下の13コースを実施した。 ・消費生活相談員養成講座 ・専門・事例3日コース(計7回) ・専門2日コース(計3回) ・相談カード作成セミナー(計2回)	A	A			
	・研修への参加割合(企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	総募集人数(880人)に対し、受講者の合計数は1,362人となり、平均参加率は155%となった。	A	A			
	・研修の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・消費生活相談員養成講座 第1期は理論コースとして「経済社会の現状と消費生活」「消費者の権利と消費者政策」「消費生活相談に必要な法律と制度」「商品・サービスの知識と相談対応」について3週間にわたり実施した。 第2期は実践コースとして、消費生活相談への実践的対応を中心に講義、グループ別討議、全体討議、各地消費生活センターでの実習などを中心に2週間にわたり実施した。 平成19年度末までに2,003人(平成19年度は49名)が修了し、現在全国の相談窓口等で活躍している。 ・消費生活相談員 専門・事例3日コース(計7回) 「消費者契約トラブル」、「金融商品をめぐる消費者トラブル」、「多重債務問題への取り組み」、「高齢者の消費生活トラブル」、「製品の安全性」、「住宅・不動産をめぐる消費者トラブル」、「クレジットの仕組みと割賦販売法」をテーマとして、各3日間にわたり実施した。 ・消費生活相談員 専門2日コース(計3回) 「消費者契約トラブル(基礎編)」、「金融商品をめぐる消費者トラブル」、「クレジットの仕組みと割賦販売法」をテーマとし、各2日間にわたり実施した。 ・消費生活相談カード作成セミナー(計2回) 消費者相談支援システム、東京都相談情報直接入力システムソフトウェアを使用した「消費生活相談カードのパソコン入力技法」について講義と実習を中心に実施した。	A	A	A		
	・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				13コースのアンケート調査結果の平均は4.8であった。	A	A			
<p>・地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員および消費生活相談員を対象とする消費生活相談員移動セミナー(地方都市開催)を26コース実施する。</p>	・26コース研修の実施	26コース以上実施	26コース未満 21コース以上実施	21コース未満 16コース以上実施	16コース未満	平成19年度は、以下の26コースを実施した。 ・公開セミナー(計4回) ・相談基礎2日コース(計10回) ・最新相談情報セミナー(計9回) ・消費生活専門相談員育成支援セミナー(計3回)	A	A			
	・研修への参加割合(企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	総募集人数(1,210人)に対し、受講者の合計数は2,179人となり、平均参加率は180%となった。	A	A			
	・研修の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・公開セミナーと相談基礎2日コース(計4回) 地方公共団体と共催して、「消費生活相談業務に必要な法律知識」を共通テーマとし、民法(契約)・消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法を中心としつつ、共催地方公共団体の希望する内容も取り入れ、講義と意見交換を中心に実施した。 ・相談基礎2日コース(計10回) 地方公共団体と共催して、「消費生活相談業務に必要な法律知識」を共通テーマとし、民法(契約)、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法を中心としつつ、共催地方公共団体の希望する内容も取り入れ、講義と意見交換を中心に実施した。 ・最新相談情報セミナー(計9回) 地方公共団体と共催して、「多重債務問題」、「金融商品」等の最新の消費生活相談業務に連する情報を提供した。 ・消費生活専門相談員育成支援セミナー(計3回) (社)全国消費生活相談員協会と共催し、「消費者行政と消費生活相談員の役割」、「消費生活相談員に必要な法律知識(民法、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法)」、「経済・金融の基礎知識」等について実施した。	A	A	A		
	・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				26コースのアンケート調査結果の平均は4.7であった。	A	A			

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由
			A	B	C	D					
・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。	・4コース研修の実施	4コース実施	3コース実施	2コース実施	1コース実施	平成19年度は、以下の4コースを実施した。 ・ 消費者問題・企業トップセミナー ・ 企業研修2日コース ・ 企業研修1日コース(計2回) * 業務実績報告書P66参照	A	A	A		
		90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	総募集人数(300人)に対し、受講者の合計数は451人となり、平均参加率は150%となった。 * 業務実績報告書P66参照	A	A			
		・研修の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				各コースの内容は以下のとおり: ・ 消費者問題・企業トップセミナー 度重なる食品表示偽装事件などの企業不祥事への反省と再発防止を促すため、テーマを「改めて問われる企業倫理」として実施した。 ・ 企業研修2日コース 「顧客満足志向とマーケティング戦略」、「改正消費生活用製品安全法の概要」、「消費者苦情を組織でどう活かすか」をテーマとして講義や報告、グループ別討議、全体討議などを実施した。 ・ 企業研修1日コース(計2回) 第1回は「消費者政策をめぐる最近の動向」「企業の社会的責任」「信頼と安全の確保」を中心に実施した。 第2回は「消費者政策をめぐる最近の動向」「企業のコンプライアンス」「お客様センターの取り組み」を中心に実施した。 * 業務実績報告書P66参照	A			A
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				4コースのアンケート調査結果の平均は4.6であった。 * 業務実績報告書P66参照	A			A
・学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。	・研修の実施	2コース実施	1コース実施	—	未実施	平成19年度は、以下の2コースを実施した。 ・ 消費者教育学生セミナー ・ 教員を対象とした消費者教育セミナー * 業務実績報告書P67参照	A	A	A		
		90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	総募集人数(70人)に対し、受講者の合計数は76人となり、平均参加率は109%となった。 * 業務実績報告書P67参照	A	A			
		・研修の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 消費者教育学生セミナー(共催 日本消費者教育学会) 「企業の消費者対応」「消費生活相談の実際」「模擬授業」「消費者教育に関する提言」など、基調講演や体験講義を実施した。 ・ 教員を対象とした消費者教育セミナー(後援 (財)消費者教育支援センター) 「若者をめぐる消費者トラブルの実態」「製品安全・表示に関する知識」「消費者教育における商品テストの活用」「教材・指導案の作成」など、講義や演習のほか、グループ別指導案作成、発表・講評を実施した。 * 業務実績報告書P67参照	A			A
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				2コースのアンケート調査結果の平均は4.8であった。 * 業務実績報告書P67参照	A			A
・地域における消費者活動推進者(消費者活動に関心のある消費者及び行政職員、消費生活相談員等)を対象とした研修を1コース実施する。	・研修の実施	1コース実施	—	—	未実施	平成19年度は、以下の1コースを実施した。 ・ 地域交流セミナー * 業務実績報告書P68参照	A	A	A		
		90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	総募集人数(30人)に対し、受講者の合計数は57人となり、平均参加率は190%となった。 * 業務実績報告書P68参照	A	A			
		・研修の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				「高齢者の消費者被害の防止」「高齢者の消費者被害の実情と被害救済の取り組み」「悪質商法から消費者を守る効果的活動」に関する講義のほか、実演や討議を実施した。 * 業務実績報告書P68参照	A			A
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				アンケート調査結果の平均は4.8であった。 * 業務実績報告書P68参照	A			A
・相模原市と共催で、一般市民、一般消費者、行政職員、消費生活相談員等を対象とした公開講座を1コース実施する。	・公開講座の実施	1コース実施	—	—	未実施	平成19年度は、市民セミナーを1コースを実施した。 * 業務実績報告書P68参照	A	A	A		
		90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	総募集人数(30人)に対し、受講者の合計数は90人となり、平均参加率は300%となった。 * 業務実績報告書P68参照	A	A			
		・公開講座の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				「第10回くらしを考えるつどい相模原」の一環として、「安心して食べたいーあなたの食卓 大丈夫?ー」をテーマに講演を実施した。 * 業務実績報告書P68参照	A			A
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				アンケート調査結果の平均は4.7であった。 * 業務実績報告書P68参照	A			A

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由
			A	B	C	D					
	<p>・研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>・アンケート調査結果及び調査結果等を受けて研修内容等の実施状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>平成18年度に実施した受講生に対するアンケート調査結果を踏まえ、平成19年度は以下の対応を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活行政職員 研修・職員講座 『消費生活相談に必要な法律知識』の時間をもっと確保して欲しい』との意見をふまえ、必要な時間を確保した。 消費生活相談員研修 専門・事例3日コース 「グループ別事例討議の時間は、講義や全員での討議に充てた方が有効に使えると思う」との意見をふまえ、全体討議の中で相談事例を討議したほか、意見交換の時間に充てる等の改善を行った。 消費生活相談員養成講座 「修了試験の日程が早い方が、第2期の講義や事例研究に集中できる」との意見をふまえ、修了試験の日程を1日早める対応を行った。 企業職員研修 「開催期間3日間は長すぎて集中力が維持できない。もっと短時間でポイントだけ講義するよう、組み直せるのではないか」との意見をふまえ、講義等のポイントを絞り、開催期間を2日とした。 <p>この結果、平成19年度に実施した54コースのうち、全てのコースで5段階の満足度評価4.0以上を得た。</p> <p>*業務実績報告書P69参照</p>	A	A		
		<p>・研修等の派遣元の意見</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>研修生の派遣元である消費生活センター関係者に、研修の効果等について意見聴取をしたところ、以下のような意見が寄せられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 県内を始めとして、多くの相談員が全国区の講師の講義を受けることができ、当県での講座開催に感謝している。 新規採用相談員に対し、十分な研修(特にカード作成)ができない現状にあるので、大変有意義だった。 地方では特商法・割販法などに精通した専門家の講義を、多数の相談員が受講できる機会は少なく、国民生活センター(相模原市)で受けられるのは、県内ではごく少数である。今回の研修により、多くの相談員が専門的・実践的な知識を習得できた。 消費者行政は、啓発・相談を含め、国セン以外では有用な研修事業が実施されていないので、今後とも是非継続して取り組んでいただきたい。 新しい情報・知識をセンターに持ち帰ることができ、相談業務をより適切・迅速に解決することができた。 他センターの相談員とあっせんの仕方等について情報交換することができ、相談業務に役立っている。 専門講師による講座の受講は、知識の習得、他県の状況を知るとともに受講生の刺激となり、活性化、レベルアップにつながる。 相談員研修は時代の要請に応じた講座が開催されており、研修会の資料を含め、報告・復命が相談業務の財産としてストックされ、相談処理に有用に活用している。 消費者被害関連訴訟など、各地で提訴された内容や判決等の新しい情報が入手できるため、事業者交渉には不可欠な情報として活用している。 <p>*業務実績報告書P69参照</p>	A	A	A	
<p>②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 消費生活相談員の能力・資質の向上等を図るため、消費生活専門相談員資格の審査及び認定等を行う。実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。</p>	<p>②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、全国15ヶ所以上で実施する。</p>	<p>・地理的条件を配慮した全国15ヶ所での試験の実施</p>	15ヶ所実施	10ヶ所 ～ 15ヶ所 未実施	5ヶ所 ～ 10ヶ所 未実施	5ヶ所未満	<p>資格認定試験を全国16箇所の会場で実施した。なお、第1次試験合格者に対し、第2次試験(面接)を全国5箇所で実施した。</p> <p>*業務実績報告書P70参照</p>	A	A		
		<p>・地方都市での開催割合</p>	50%以上	35%以上 50%未満	20%以上 35%未満	20%未満	<p>16箇所の会場のうち、大都市(三大都市圏)6箇所、地方都市10箇所で、地方都市における開催割合は62.5%となった。</p> <p>*業務実績報告書P70参照</p>	A	A	A	
		<p>・受験者数の状況及び受験者数増加のための取り組み状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>資格認定試験のリーフレットや受験要項を全国の消費生活センターの他、新たに受験対策講座を実施する全国消費生活相談員協会や生涯学習センター等の団体に配布するとともに、地方公共団体の広報誌や新聞、資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し掲載された。 引き続き国民生活センターホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図った。 平成19年度の受験申込者数は754人であった(平成18年度は869人)。</p> <p>*業務実績報告書P70参照</p>	A	A		

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由
			A	B	C	D					
(6)商品テスト ①原因究明テスト 拡大損害を伴う製品関連事故等の原因究明を通じて被害の救済・未然防止・再発防止に資するため、原因究明テストを実施する。テスト技術の向上及びテスト期間の短縮により、毎年度のテスト実施件数を、平成14年度の41件に比べて10%以上増加させる。 また、地方センターが実施する原因究明テストに対して、技術的な協力を行う。	(6)商品テスト ①原因究明テスト ・テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。	・テスト技術向上の研鑽とテスト期間の短縮	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				各種研修に参加し、主に以下の技術項目について研鑽を行った。 <ul style="list-style-type: none"> 放射線量の測定方法 温浴効果をうたった岩石について安全性の観点から放射線量の測定方法・評価方法を学んだ。 食品の安全確保 微生物のサンプリングや検査方法、製造時の汚染防止手段を学んだ。 プラスチック射出成型時の空洞発生メカニズム かみそりの破損原因調査のためプラスチックの射出成型時の空洞発生メカニズムなどを専門家から学んだ。 X線CTによる内部構造観察技法 最新のX線CT機器により破裂したアルカリ乾電池を非破壊で内部観察する技法を学んだ。 熱分解装置ガスクロマトグラフィーによる分析 異臭の原因究明調査のため、微量で分析可能な熱分解ガスクロマトグラフィーを学んだ。 各種セミナーの受講や専門家の指導を受けるなどして、テスト着手から完了までの期間短縮を図った結果、19年度では平均66日となった。 (参考:平成14年度 109日、平成15年度 108日、平成16年度 85日、平成17年度 80日、平成18年度 85日) *業務実績報告書P72参照	A	A	A	
			・テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。	・45件以上のテスト実施	45件以上 実施	45件未満 35件以上 実施	35件未満 25件以上 実施	25件未満 実施	平成19年度においては、目標の45件を上回る53件の原因究明テストを実施した *業務実績報告書P73参照	A	A+
	・テスト実施の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	主なテスト内容とテスト結果への対応は以下のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> 銀イオン除菌の水洗トイレ用芳香洗浄剤の銀濃度 除菌効果があるような濃度の銀が含まれておらず、公正取引委員会により排除命令が出された。 テーブルタップから発煙 電気ヒーター(1200W)を使用するとスイッチ部の発熱で樹脂が変形・変色することから事故の未然防止・拡大防止のため公表した。 折りたたみ自転車のペダル折損で足の小指を骨折 ペダル破損部の肉厚が薄く十分な強度がないことから社告が出されペダル交換の対応がされた。 スイッチから発煙した電気湯沸かしポット 電気湯沸かしポットの発煙が、トラッキング現象によるものであったため、注意情報が自社HPに掲載された。 シルク100%が疑われた布団 シルクの割合が少なく、公正取引委員会より排除命令が出された。 *業務実績報告書P73参照				A	A	A		
	・全国商品テスト企画会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。	・企画会議及び技術評価研究会の実施状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	①全国商品テスト企画会議 開催日:平成19年11月16日 相模原事務所 参加者:30人(29機関より) 議題等:「今後の苦情処理テストについて」、「相談処理に役立つ商品テストのテーマ」、「商品テストの外部委託、外部機関との協力について」 ②商品テスト技術・評価研究会 開催日:平成19年11月15日 相模原事務所 参加者:25人(25機関より) テーマ:「家庭内で使用されるガラス製品」 *業務実績報告書P75参照				A	A		
	・技術相談に対する助言の内容及びその効果	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	各地消費生活センターに対して原因究明に必要なテスト技術等の助言や資料の提供を行うとともに、商品テスト報告書を作成して提供した。 また、IT会議室・テスト職員掲示板を使って商品テスト情報を提供するとともに、商品テストを実施する機関に関する情報をホームページに掲載した。 平成19年度における主な技術相談事例は以下の通り。 <ul style="list-style-type: none"> 高麗人参の分析、ヘナ白髪染めの酸化染料の分析方法を助言した。 餅に含まれるうるち米のDNAによる品種鑑別手法等を助言した。 やかん内側の付着物の分析について蛍光X線での元素分析やX線回折で化合物としての分析方法を助言した。 はさみのグリップの強度試験とIRによる材質の分析方法を助言した。 外壁用光触媒によるチョーキング現象について資料提供した。 *業務実績報告書P75参照				A	A	A		

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由
			A	B	C	D					
②問題提起型テスト センターや地方センターが受け付けた苦情相談等の中から、人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき、問題提起を行うテストを実施し、その結果については迅速に公表する。毎年度のテスト実施件数を、平均12件以上とする。(平成14年度実績12件)テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	②問題提起型テスト ・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。	・12件以上のテスト実施	12件以上実施	12件未満8件以上実施	8件未満4件以上実施	4件未満実施	平成19年度においては、目標の12件を上回る15件の問題提起型テストを実施した。 *業務実績報告書P76参照	A	A		
		・テスト実施の内容(人の生命・身体などに関わる事故や国民生活に重大な影響を及ぼす案件)	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				主なテスト内容とテスト結果への対応は以下のとおり。 ・電動3・4輪車の安全性 道路交通法への適合や高齢者が走行するときの安全性を調べた結果、最大速度が道路交通法の基準を上回る銘柄や操作ミスを起こしやすい銘柄などがあり業界に改善を要望した結果、最大速度の問題は最優先で対策された。 ・酸化染料を含むヘナ白髪染め 湿疹、痒みが生じたという白髪染めを調べた結果、全銘柄にアレルギー性物質が含まれており、薬事法に抵触するおそれや表示にも問題が見られたため、行政へ要望した結果、都道府県により取り締まりの徹底が図られた。 ・ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーによる事故防止のために こんにやく入りゼリーのかたさ、弾力性等は過去の窒息事故が多発していた時と比べて大きな改善がなく、小児等への注意表示がないことから現状では窒息事故を起こす可能性を否定できないと情報提供を行った。行政では事故防止注意の通知が出され、業界では子供や高齢者に不適である警告マーク表示の対応がされた。 ・通信販売の補聴器等の安全性や補聴効果-販売サービスに関する調査も含めて一 通信販売の補聴器等は、出力最大音が大きい、周波数特性、音の増幅効果に問題があり要望した結果、業界自主基準が作成された。また、フィッティングサービスが適切に受けられずに購入せざるを得ない状況があることがわかった。 ・電動リクライニングベッドの安全性 子供がマットとヘッドガードの間に首を挟まれて死亡した。事故原因を調査した結果、ベッドやリモコンに構造的な安全性の問題やマットに挟まれたときの力が非常に大きいなどの問題点を指摘し、改善を要望した結果、製品の回収等が行われた。 *業務実績報告書P76参照	A	A	A	
	・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。	・それぞれの媒体を通じた情報提供の迅速性	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				テスト結果は、記者説明会を通じて公表すると同時にホームページにも掲載した。テレビ番組や月刊誌「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者にわかりやすく加工して速やかに情報提供した。平成19年度に実施したテストの結果は、新聞、テレビ等で迅速かつ幅広く情報提供された。 *業務実績報告書P80参照	A	A	A	
	・テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。	・分析・評価委員会からの意見及び評価結果の業務への反映状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等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24回開催して評価を受け、商品テストデザイン及びテスト結果に反映させると同時に、今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実に役立てた。 *業務実績報告書P81参照	A	A	A	
(7) 調査研究 国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NETなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民の理解を促進する。調査研究の課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	(7) 調査研究 ・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NETなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。	・消費生活に重大な影響を及ぼす問題についての調査研究状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成19年度に実施した調査研究のテーマは以下の通り： ・「消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方」 ・「学童保育の実態と課題に関する調査研究」 テーマ毎に研究会も設け、問題点等の検討を行ったうえで提言をまとめ、行政や業界への要望や情報提供を行った。 *業務実績報告書P83参照	A	A	A	
		・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。	・外部有識者からの意見聴取のあり方及び評価結果の業務への反映状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				調査研究業績評価会合を設け、委員3名より「調査研究の目的の妥当性」「調査研究結果の内容」「研究成果の貢献」の視点から評価を受けた。評価結果は以下のとおり。 ・調査研究手法の妥当性については、問題点を消費者相談から抽出した手法、全国的に調査を実施した手法ともに適切であるとの評価を受けた。 ・調査研究結果の内容については、消費者の視点から問題点と課題を浮き彫りにしており満足できるものであり、今後、国民生活センターがこの種の調査研究を精力的に進めることを望むとの評価を受けた。 ・研究成果の貢献については、消費者がおかれている状況の改善や消費者問題の啓発に大きく貢献するものであるとの評価を受けた。 なお、2テーマの総合評価(5段階法)は4.8であった。 *業務実績報告書P85参照	A	A	A

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由																																																																																																																							
			A	B	C	D																																																																																																																												
3. 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画 別紙のとおり	3. 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画 別紙1-3から別紙3-3のとおり。	・予算、収支計画、資金計画に対する実績額	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				<p>平成19年度予算 (単位:百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>計画額</th> <th>決算額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 運営費交付金</td> <td>2,803</td> <td>2,803</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 事業収入等</td> <td>253</td> <td>158</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td> 施設整備費補助金</td> <td>491</td> <td>123</td> <td>368</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>3,547</td> <td>3,084</td> <td>463</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 業務経費</td> <td>1,542</td> <td>1,413</td> <td>129</td> </tr> <tr> <td> 一般管理費</td> <td>235</td> <td>234</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td> 人件費</td> <td>1,279</td> <td>1,300</td> <td>△20</td> </tr> <tr> <td> 施設整備費</td> <td>491</td> <td>117</td> <td>374</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>3,547</td> <td>3,064</td> <td>482</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注)</p> <p>1. 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し95百万円減少しているのは、図書雑誌出版収入が「たしかな目」の平成19年度限りでの廃刊等に伴い、定期購読者の減少により97百万円の減収となったためである。</p> <p>2. 支出の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、電子計算機のシステムの借料等の削減やその他経費の抑制を図ったことによるものである。</p> <p>3. 支出の「人件費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、退職者の増加により退職手当が55百万円の不足となったためである。</p> <p>4. 収入の「施設整備費補助金」の実績額が計画額に比し368百万円減少、支出の「施設整備費」が実績額が計画額に比し374百万円減少しているのは、耐震改修工事の設計変更に伴う工事の遅れが発生したためである。</p> <p>平成19年度収支計画 (単位:百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>計画額</th> <th>実績額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>費用の部</td> <td>3,153</td> <td>3,033</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td> 経常費用</td> <td>3,153</td> <td>3,033</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td> 業務経費</td> <td>1,278</td> <td>1,216</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td> 一般管理費</td> <td>367</td> <td>272</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td> 人件費</td> <td>1,279</td> <td>1,300</td> <td>△20</td> </tr> <tr> <td> 財務費用</td> <td>21</td> <td>21</td> <td>△0</td> </tr> <tr> <td> 減価償却費</td> <td>208</td> <td>224</td> <td>△16</td> </tr> <tr> <td> 収益の部</td> <td>3,434</td> <td>3,482</td> <td>△48</td> </tr> <tr> <td> 経常収益</td> <td>3,434</td> <td>3,482</td> <td>△48</td> </tr> <tr> <td> 運営費交付金収益</td> <td>3,136</td> <td>3,263</td> <td>△128</td> </tr> <tr> <td> 事業収入等</td> <td>253</td> <td>157</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td> 資産見返運営費交付金戻入</td> <td>46</td> <td>61</td> <td>△15</td> </tr> <tr> <td> 経常利益</td> <td>281</td> <td>449</td> <td>△168</td> </tr> <tr> <td> 臨時利益</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 臨時損失</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 目的積立金取崩</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 当期総利益</td> <td>281</td> <td>449</td> <td>△168</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注)</p> <p>1. 費用の部の「業務経費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、経費の抑制によるもののほか、リース資産取得等による有形固定資産の取得があったためである。また、「一般管理費」の実績額が計画額に比し減少しているのは、経費の抑制によるもののほか、有形固定資産の取得があったためである。</p> <p>2. 「人件費」の実績額が計画額に比し増加しているのは、退職手当が増加したためである。</p> <p>3. 収益の部の「運営費交付金収益」の実績額が計画額に比し増加しているのは、中期目標最終年度における運営費交付金債務の精算に伴う収益化額が増加したためである。また、「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入の減収によるものである。</p> <p>4. 「経常利益」の実績額が計画額に比し増加しているのは、中期目標最終年度における運営費交付金債務の精算に伴う収益化額が増加したためである。</p>	区別	計画額	決算額	差額	収入				運営費交付金	2,803	2,803	0	事業収入等	253	158	95	施設整備費補助金	491	123	368	計	3,547	3,084	463	支出				業務経費	1,542	1,413	129	一般管理費	235	234	1	人件費	1,279	1,300	△20	施設整備費	491	117	374	計	3,547	3,064	482	区別	計画額	実績額	差額	費用の部	3,153	3,033	120	経常費用	3,153	3,033	120	業務経費	1,278	1,216	62	一般管理費	367	272	94	人件費	1,279	1,300	△20	財務費用	21	21	△0	減価償却費	208	224	△16	収益の部	3,434	3,482	△48	経常収益	3,434	3,482	△48	運営費交付金収益	3,136	3,263	△128	事業収入等	253	157	95	資産見返運営費交付金戻入	46	61	△15	経常利益	281	449	△168	臨時利益	—	0	0	臨時損失	—	0	0	目的積立金取崩	0	0	0	当期総利益	281	449	△168	A	A	A
区別	計画額	決算額	差額																																																																																																																															
収入																																																																																																																																		
運営費交付金	2,803	2,803	0																																																																																																																															
事業収入等	253	158	95																																																																																																																															
施設整備費補助金	491	123	368																																																																																																																															
計	3,547	3,084	463																																																																																																																															
支出																																																																																																																																		
業務経費	1,542	1,413	129																																																																																																																															
一般管理費	235	234	1																																																																																																																															
人件費	1,279	1,300	△20																																																																																																																															
施設整備費	491	117	374																																																																																																																															
計	3,547	3,064	482																																																																																																																															
区別	計画額	実績額	差額																																																																																																																															
費用の部	3,153	3,033	120																																																																																																																															
経常費用	3,153	3,033	120																																																																																																																															
業務経費	1,278	1,216	62																																																																																																																															
一般管理費	367	272	94																																																																																																																															
人件費	1,279	1,300	△20																																																																																																																															
財務費用	21	21	△0																																																																																																																															
減価償却費	208	224	△16																																																																																																																															
収益の部	3,434	3,482	△48																																																																																																																															
経常収益	3,434	3,482	△48																																																																																																																															
運営費交付金収益	3,136	3,263	△128																																																																																																																															
事業収入等	253	157	95																																																																																																																															
資産見返運営費交付金戻入	46	61	△15																																																																																																																															
経常利益	281	449	△168																																																																																																																															
臨時利益	—	0	0																																																																																																																															
臨時損失	—	0	0																																																																																																																															
目的積立金取崩	0	0	0																																																																																																																															
当期総利益	281	449	△168																																																																																																																															

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価		評価理由																																																			
			A	B	C	D			指標	項目																																																				
							平成19年度資金計画 (単位:百万円)																																																							
							<table border="1"> <thead> <tr> <th>区 別</th> <th>計画額</th> <th>実績額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資金支出</td> <td>6,821</td> <td>7,362</td> <td>△540</td> </tr> <tr> <td>業務活動による支出</td> <td>2,940</td> <td>2,738</td> <td>202</td> </tr> <tr> <td>投資活動による支出</td> <td>3,227</td> <td>3,661</td> <td>△434</td> </tr> <tr> <td>財務活動による支出</td> <td>159</td> <td>160</td> <td>△1</td> </tr> <tr> <td>翌年度への繰越金</td> <td>496</td> <td>803</td> <td>△307</td> </tr> <tr> <td>資金収入</td> <td>6,821</td> <td>7,362</td> <td>△540</td> </tr> <tr> <td>業務活動による収入</td> <td>3,035</td> <td>2,937</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金による収入</td> <td>2,803</td> <td>2,803</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>231</td> <td>134</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>投資活動による収入</td> <td>3,137</td> <td>3,473</td> <td>△336</td> </tr> <tr> <td>財務活動による収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>前年度からの繰越金</td> <td>650</td> <td>951</td> <td>△301</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注)</p> <p>1. 資金支出の「業務活動による支出」の実績額が計画額に比し減少しているのは、業務経費及び一般管理費の支出の減少とともに、固定資産取得による支出が増加したためである。また、「投資活動による支出」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の預入及び有形固定資産の取得のための支出が多かったためである。</p> <p>2. 資金収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入が減少したためである。また、「投資活動による収入」の実績額が計画額に比し増加しているのは、定期預金の払戻による収入が多かったためである。</p> <p style="text-align: right;">* 業務実績報告書P86参照</p>	区 別	計画額	実績額	差額	資金支出	6,821	7,362	△540	業務活動による支出	2,940	2,738	202	投資活動による支出	3,227	3,661	△434	財務活動による支出	159	160	△1	翌年度への繰越金	496	803	△307	資金収入	6,821	7,362	△540	業務活動による収入	3,035	2,937	97	運営費交付金による収入	2,803	2,803	0	事業収入等	231	134	97	投資活動による収入	3,137	3,473	△336	財務活動による収入	0	0	0	前年度からの繰越金	650	951	△301			
区 別	計画額	実績額	差額																																																											
資金支出	6,821	7,362	△540																																																											
業務活動による支出	2,940	2,738	202																																																											
投資活動による支出	3,227	3,661	△434																																																											
財務活動による支出	159	160	△1																																																											
翌年度への繰越金	496	803	△307																																																											
資金収入	6,821	7,362	△540																																																											
業務活動による収入	3,035	2,937	97																																																											
運営費交付金による収入	2,803	2,803	0																																																											
事業収入等	231	134	97																																																											
投資活動による収入	3,137	3,473	△336																																																											
財務活動による収入	0	0	0																																																											
前年度からの繰越金	650	951	△301																																																											
4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	・短期借入金の発生状況(金額、理由、限度額の範囲以内かどうか)	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	該当なし																																																										
5. 重要な財産の処分等に関する計画なし	5. 重要な財産の処分等に関する計画なし			該当なし																																																										
6. 剰余金の使途 (1)商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2)情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (3)施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	6. 剰余金の使途 (1)商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2)情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (3)施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	・剰余金の発生状況及び使途等	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	該当なし																																																										
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1)施設・設備に関する計画 平成18年度から平成19年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。(単位:百万円)	7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1)施設・設備に関する計画 平成19年度に取得・整備する施設・設備は次のとおりである。(単位:百万円)	・予定額に対する実績額	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	平成18年度に着手した東京事務所耐震改修工事(平成19年度分321百万円)を引き続き実施するとともに、国土交通省関東地方整備局と新たに東京事務所電気設備改修工事(170百万円)に係る業務について受託契約を締結し、当該工事に着手した。																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設・整備の内容</th> <th>予定額</th> <th>財源</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京事務所耐震改修工事</td> <td>431</td> <td>施設整備費補助金</td> </tr> </tbody> </table>	施設・整備の内容	予定額	財源	東京事務所耐震改修工事	431	施設整備費補助金	<table border="1"> <thead> <tr> <th>施設・整備の内容</th> <th>予定額</th> <th>財源</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京事務所耐震改修工事</td> <td>321</td> <td rowspan="2">施設整備費補助金</td> </tr> <tr> <td>東京事務所電気設備改修工事</td> <td>170</td> </tr> </tbody> </table>	施設・整備の内容	予定額	財源	東京事務所耐震改修工事	321	施設整備費補助金	東京事務所電気設備改修工事	170																																															
施設・整備の内容	予定額	財源																																																												
東京事務所耐震改修工事	431	施設整備費補助金																																																												
施設・整備の内容	予定額	財源																																																												
東京事務所耐震改修工事	321	施設整備費補助金																																																												
東京事務所電気設備改修工事	170																																																													

【注記】 金額は、見込みである。

中期計画の各項目	評価項目 (平成19年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己評価	分科会 評価 指標	項目	評価理由																				
			A	B	C	D																									
(2) 人事に関する計画 ①方針 1) 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。 2) 個人情報保護法の施行に係る相談及び研修に対応するための人員の確保を図る。 ②人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首126人に対して123人以内とする。なお、上記2)を除外した場合にあっては中期計画期間中6人削減する。	(2) 人事に関する計画 ①方針 ・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	・業務運営の効率化の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				業務運営の効率化を図るとともに、各部の人員を見直して配置し、常勤職員数の抑制に努めた。なお、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種講習会に参加させ、研鑽を図った * 業務実績報告書P86参照	A	A	A																					
(3) 中期目標期間を超える債務負担 ①平成17年度から平成21年度までのコンピュータの賃貸借 ②平成18年度から平成20年度までの東京事務所耐震改修工事	(3) 中期目標期間を超える債務負担 ①平成17年度から平成23年度までのコンピュータの賃貸借 ②平成18年度から平成20年度までの東京事務所耐震改修工事	・中期目標期間を超える債務負担の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				年度計画では、期末の常勤職員数を120人以内としている一方、中期計画では、一般管理費を平成14年度に対して期末までに13%削減することが求められている。この削減目標を達成するため、給与水準の引き下げに努めつつ人員の削減を行うこととし、平成19年度末の常勤職員数について、116人を目途として人員管理を行ってきたところ、年度中に予定外の自己都合退職者2名が出た結果、期末の常勤職員数は114名となった。 * 業務実績報告書P86参照	A	A	A																					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>債務負担の限度額</td> <td>784百万円</td> </tr> <tr> <td>債務負担を行う年度</td> <td>平成18年度</td> </tr> <tr> <td>支出を行うべき年度</td> <td>平成18年度以降3箇年度</td> </tr> <tr> <td>当該中期計画中の支出予定額</td> <td>431百万円</td> </tr> <tr> <td>債務負担を必要とする理由</td> <td>東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため</td> </tr> </table>	債務負担の限度額	784百万円	債務負担を行う年度	平成18年度	支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度	当該中期計画中の支出予定額	431百万円	債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>債務負担の限度額</td> <td>784百万円</td> </tr> <tr> <td>債務負担を行う年度</td> <td>平成18年度</td> </tr> <tr> <td>支出を行うべき年度</td> <td>平成18年度以降3箇年度</td> </tr> <tr> <td>当該中期計画中の支出予定額</td> <td>431百万円</td> </tr> <tr> <td>債務負担を必要とする理由</td> <td>東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため</td> </tr> </table>	債務負担の限度額	784百万円	債務負担を行う年度	平成18年度	支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度	当該中期計画中の支出予定額	431百万円	債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため	・中期目標期間を超える債務負担の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成18年度に国土交通省関東地方整備局と耐震改修工事に係る業務について受託契約(契約期間平成18年度から平成20年度、契約額784百万円)を締結し、耐震工事を実施した。 * 業務実績報告書P87参照	A	A	A	
債務負担の限度額	784百万円																														
債務負担を行う年度	平成18年度																														
支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度																														
当該中期計画中の支出予定額	431百万円																														
債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため																														
債務負担の限度額	784百万円																														
債務負担を行う年度	平成18年度																														
支出を行うべき年度	平成18年度以降3箇年度																														
当該中期計画中の支出予定額	431百万円																														
債務負担を必要とする理由	東京事務所の耐震改修工事には、多くの日数を要するため																														
(4) 積立金の処分に関する事項 なし	(4) 積立金の処分に関する事項 なし																														

※項目別評価表の自己評価は、独立行政法人が自ら定めた年度計画をどの程度執行したかについて自ら評価したものであり、評価委員会が業務実績評価を行う際の重要な判断材料となるものである。評価委員会は、独立行政法人が行った定量的な指標に基づく自己評価については、自己評価に誤りがないか、指標に基き適切な自己評価をしているか等について調査・分析を行い、評価委員会として評価を行った。定性的な指標に基づく自己評価については、あくまで評価の際の参考とし、評価委員会において評価基準に基づき評価を行った。