独立行政法人国民生活センター 令和5年度業務実績 項目別評定表

令和6年8月 消費者庁

						年度	評価							
		令和!	5年度	令和(6年度	令和	7年度	令和 8	3年度	令和	9年度	在日間		
		自己評価	主務大臣評価	自己評価	主務大臣評価	自己評価	主務大臣評価	自己評価	主務大臣評価	自己評価	主務大臣評価	項目別 調書No.	頁数	備才
1	国民に対して提供するサービスその	の他の第	美務の質	の向上	に関す	る目標	を達成す	するため	かにとる	べき措	置			
1.	広報事業	Α	Α										3	
	(1) 国民への情報提供	Α	Α									[1]	5	
	(2)消費者教育の推進に関す る情報の提供	Α	Α									[2]	11	
2.	情報収集・分析事業	В	В										17	
	(1) PIO-NET等の刷新	<u>BO</u>	<u>BO</u>									[3]	19	
	(2)関係機関への情報提供及び情報交換	В	В									[4]	25	
3.	相談事業	В	В										29	
	(1)苦情相談	Α	А									[5]	31	
	(2) 国民への情報提供	Α	Α									[6]	39	
	(3)関係機関への情報提供、 情報共有及び情報交換	В	В									[7]	43	
	(4)関係行政機関等に対する 改善要望	В	В									[8]	47	
	(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	В	В									[9]	49	
4.	商品テスト事業	Α	Α										51	
	(1)商品テストの実施	В	В									【10】	53	
	(2) 国民への情報提供	Α	Α									[11]	57	
	(3)関係機関への情報提供、 情報共有及び情報交換	А	А									[12]	61	
	(4)関係行政機関等に対する 改善要望	А	Α									[13]	67	
5.	教育研修事業	В	В										71	
	(1)実務能力向上のための研 修	Α	Α									[14]	73	
	(2)消費者教育推進のための 研修	В	В									【 15】	77	
	(3)試験業務	В	В									[16]	81	
	(4)調査研究及び海外の消費 者行政の情報収集・提供	В	В									[17]	85	
	(5)教育研修の合理化と経費 の節減	В	В									[18]	87	
6.	適格消費者団体援助事業	В	В										89	
	(1)適格消費者団体及び特定 適格消費者団体との連携	В	В									[19]	91	
	(2) 適格消費者団体への援助	В	В									[20]	93	
	(3)特定適格消費者団体立担 保援助	А	В									[21]	97	
7. 事第	裁判外紛争解決手続 (ADR) 業	В	В										99	
	(1) ADRの適切な実施及び 利用しやすいADRへの改善	В	А									[22]	101	

(2) ADR結果の相談業務等 への活用推進	В	В								[23]	105	
(3) 和解内容の履行確保	В	В								[24]	107	
(4)消費者裁判手続特例法へ の対応	В	В								[25]	109	
(5) 国民への情報提供	В	В								[26]	111	
第2 業務運営の効率化に関する目標を過	達成する	るために	とるべ	き措置								
1. 業務及び運営体制の効率化	В	В								[27]	113	
2. 一般管理費(人件費を除く。) 及び業務経費の削減	В	В								[28]	115	
3. 適正な給与水準の維持	В	В								[29]	119	
4. 適正な入札・契約の実施	В	В								[30]	121	
5. 保有資産の有効活用	В	В								【31】	123	
6. 自己収入の拡大・経費の節減	В	В								[32]	125	
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	В	В								[33]	127	
第4 短期借入金の限度額	_	_								[34]	129	
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]	130	
第6 重要な財産の処分等に関する計 画	_	_								[36]	131	
第7 剰余金の使途	_	_								[37]	132	
第8 財務内容の改善に関する事項	В	В								[38]	133	
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	В	В								[39]	134	
2. 情報セキュリティ対策	В	В								[40]	135	
3. 内部統制の充実・強化	В	В								[41]	137	
4. 情報システムの整備及び管理	В	В								[42]	139	
第10 その他主務省令で定める業務運営	に関する	る事項										
1. 施設及び整備に関する計画	_	_								[43]	141	
2. 人事に関する計画	В	В								[44]	142	
3. 中期目標期間を超える債務負担	_	_								[45]	143	
4. 積立金の処分に関する事項	В	В								[46]	144	
		•	•	•	•	•	•	•	•		•	

[※]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「〇」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。

1. 当事務及び事業に関する基	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	服及び人員に関す	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				
									決算額 (千円)	196, 095				
									経常費用 (千円)	203, 176				
									経常損益(千円)	9, 138				

行政コスト

(千円)

従事人員数

203, 176

12

3	. 中期目標期間の業務に係	る目標、計画、業務実績	貴、中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣による評価		
	中期目標	中批計画	左曲計画	法人の業務実績	責・自己評価	→数4円による数位
		中期計画	年度計画	業務実績	自己評価	主務大臣による評価
	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 A <評定と根拠> 該当する項目別評定は、いずれも 「A」となり、単位評定も「A」とする。 <課題と対応> 該当する項目別評定に記載のとおり。 <その他事項> 特になし。

1. 当事務及び事業に関する基	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	_		行政事業レビューシート 事業番号 0039
度		業レビュー	

2. 主要な経年データ

①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報			②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)								
指標等	達成目標	基準値 (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)					予算額(千円)	202, 927				
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					決算額(千円)	196, 095				
「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					経常費用(千円)	203, 176				
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					経常損益(千円)	9, 138				
地方紙掲載回数 (インターネット 掲載を含む)	_	402 回	1, 095 回					行政コスト (千円)	203, 176				
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					従事人員数	12				

笛 1	国民に対し	て提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置	4
/// 1 •	当した(しか)し	・ しか 衆 り る) リー・ レ ク つ マグロウス 未がマノ 目 マノロコ ルにぼしり る) ロ (泉々) 手がんり る) ためがにて る) こさ 1日 目	4.

「くらしの豆知 ― 識」販売部数	195, 422 部	175, 658 部				
災害等関連情報の 提供件数	31 件	18 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
① 報道機関等を通りた情報提供 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、記者説明の機動的な開催や、まなど記者説明会以外のないでは、記者説明会以外のないでは、おいいのというでは、これにいいのというでは、これには、これには、これには、これには、これには、これには、これには、これに
方法による公表に。 り、報道機関等を通り た国民への情報提供を 時宜に応じて積極的に 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

中期計画

相談事業や商品テス ト事業において分析 し、取りまとめた情報 について、記者説明会 の機動的な開催や、ウ ェブサイト上での公表 など記者説明会以外の 方法による公表によ り、報道機関等を通じ た国民への情報提供を 時宜に応じて積極的に 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<指標>

年度計画

し、取りまとめた情報 の機動的な開催や、ウ 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 行う。

た情報提供

ト事業において分析 について、記者説明会② ・ウェブ版「国民生活」読 ェブサイト上での公表 ・「くらしの豆知識」 購入

〈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

主な評価指標等

者へのアンケート結果

5段階評価中平均4以

者へのアンケート結果

5段階評価中平均4以

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)

・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記者説明会等の実施回イ. 記者説明会を年間 24 回開催した。また、「記① 報道機関等を通じた情報提供 者と理事長との懇談会」を3回実施した。さら に、ウェブサイトで公表を行い記者への通知を 行う「ホームページ公表」も年間 17 回実施し

業務実績

なお、記者説明会の開催については、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。また、地方紙の記者にも参加を促すた め、記者説明会の案内リストへの登録を促すダ イレクトメールを全国 44 の主要地方紙に送付 する取組も行った。これらの取組により、記者 の参加数が令和4年度の延べ174名から延べ 274 名と約 1.6 倍に増加した。

3種類のSNS (Facebook、X (旧 Twitter)、 LINE) を利用し、随時積極的に情報発信を行っ

発表情報はもちろんのこと、令和6年能登半 島地震等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、時宜に応じて過去に発信 した情報を再発信するなど、SNSでも積極的 な情報提供を行った。

Facebook での発信:138回

X(旧 Twitter)での配信:196回 LINE での配信:124 回

また、新たな取組として、9月に YouTube 公 式チャンネルを立ち上げ、41 本の動画を掲載 し、延べ約8.6万回動画が再生された。

商品テスト動画:30本

啓発動画:11本

登録者数:960人(令和6年3月末)

なお、商品テスト動画、啓発動画それぞれに

<評定と根拠> 評定: A

法人の業務実績・自己評価

自己評価

記者説明会を年間 24 回開催 した。また「記者と理事長との 懇談会」を3回実施した。さら に、「ホームページ公表」も積 極的に行い17回実施した。

記者説明会の開催について は、令和4年9月よりオンラ イン会議システムを活用し める取組を開始したこともあ り、参加記者数が増加傾向に ある(令和4年度と比べ6割 程度増)。また、地方紙の記者 にも参加を促すため、記者説 明会の案内リストへの登録を 促すダイレクトメールを全国 44 の主要地方紙に送付する取 組も行った。これらの取組に より、以下の掲載数の増加に つながったと思われる。

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 225 回、テレビ・ラジ オ(NHK及び在京キー局)に 120回、地方紙(ネット掲載含 む) に 1,095 回取り上げられ 特に地方紙については、令和 4年度の約4.3倍の掲載数と なった。

発表情報はもちろんのこと それ以外の情報についても必 要に応じてウェブサイトやS NSで速やかに情報提供を行 った。

主務大臣による評価

評定 Α

<評定と根拠>

報道機関等を通じた情報提供について、 オンライン会議システムの活用や地方紙の 記者にも参加を促す取組により、参加記者 数が増加し、公表した情報が地方紙(ネッ ト掲載含む) に 1,095 回取り上げられ、令 和4年度の約4.3倍の掲載数となったこと など高く評価できる。

また、SNS による情報発信も積極的に行 い、特にXでの投稿を昨年度の約1.4倍に て、報道関係者の利便性を高増やし、フォロワー数も1.4万人増加した こと、新たに YouTube 公式チャンネルを立 ち上げ、商品テスト動画や契約トラブルの 啓発動画等を配信したことも高く評価でき

> 「国民生活」や「くらしの豆知識」の読 者アンケートでの満足度が5段階評価で4.5 以上となっていることも高く評価できる。

以上を踏まえ、Aと評価する。

<課題と対応>

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。

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。

加えて、ウェブ版「国民生活」のアクセ ス数が減少していることを今後の課題とし て、アクセス数の改善に向けた工夫を行

② ウェブサイト、出

版物等による情報提

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、無料の視覚障

害者向け録音図書「デ

イジー版くらしの豆知

識」の配布推進を含

む。)、高齢者・障害者

等に最新の消費者被害

状況を迅速に伝えるこ

とを目的とする「見守

り新鮮情報」のメール

マガジン発行及びウェ

ブサイトへの掲載など

によって、高齢者・障害

者等を含めたより広V

(在京6紙、インタ ーネット掲載を含 ts。)、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)

版物等による情報提

相談事業や商品テス を活用して、ウェブサ 国民に提供する。また、 ェブサイトへの掲載、

② ウェブサイト、出 ② ウェブサイト、出 版物等による情報提

相談事業や商品テス ト事業において分析 ト事業において分析 し、取りまとめた情報し、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 イト、出版物等を通じ て国民生活の諸問題に て国民生活の諸問題に 係る情報を適時適切に 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 消費者問題に関する専 門的情報を編集したウ 門的情報を編集したウ ェブ版「国民生活」のウ 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 消費者トラブル対策に 役立つ情報をコンパク 役立つ情報をコンパク トにまとめた年1回発 トにまとめた年1回発 行の冊子「くらしの豆 行の冊子「くらしの豆 知識」の販売推進(電子 知識」の販売推進(電子 書籍版、無料の視覚障書籍版、無料の視覚障 害者向け録音図書「デ 害者向け録音図書「デ イジー版くらしの豆知 イジー版くらしの豆知 識」の配布推進を含 識」の配布推進を含 む。)、高齢者・障害者 む。)、高齢者・障害者 等に最新の消費者被害 等に最新の消費者被害 状況を迅速に伝えるこ 状況を迅速に伝えるこ とを目的とする「見守」とを目的とする「見守 り新鮮情報」のメール り新鮮情報」のメール マガジン発行及びウェーマガジン発行及びウェー ブサイトへの掲載など ブサイトへの掲載など によって、高齢者・障害 によって、高齢者・障害 者等を含めたより広い 者等を含めたより広い 国民や全国の消費生活 国民や全国の消費生活 国民や全国の消費生活

部数(令和3年度実績: 195, 422 部)

災害等関連情報の提供 件数(令和3年度実績: 31 件)

おいて、次の動画の再生回数が特に多かった。 〈商品テスト動画〉

- ・左脚は添えるだけ…道交法不適合の電動ア シスト自転車に注意:約5.2万回 〈啓発動画〉
- 災害に便乗した悪質な修理業者に注意! :約2,900回
- ロ、ウェブサイト上での公表

毎回記者説明会終了と同時に遅滞なくウェ · Xに投稿した記事を見た消 ブサイトに情報を公開した。

また、記者説明会を開催しないウェブサイト での公表 (ホームページ公表) や定期公表物の 掲載を着実に行った。

※詳細は【資料1、2】参照

② ウェブサイト、出版物等による情報提供

- イ.ウェブサイト
- ウェブサイト

ウェブサイトについて、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。この取組が評価さ れ、総務省の「みんなの公共サイト運用ガイド② ウェブサイト、出版物等によ ライン」(2024年版)の中で、好取組事例とし て紹介された。

表記や見せ方等のばらつきの修正を順次行 い、改善を行った。

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。

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。

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5年度の誌面に反映した。

(連載記事:3本、特集・単発記事:24本) 取り上げて欲しいテーマとして多かったも のは、「情報通信」「悪質商法、手口等」「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。

(特集・連載・単発記事等の例)

- 消費者を欺くダークパターンとは
- ・多様化する旅のかたちと注意点
- ・物流 2024 年問題と消費者
- ・消費者のための情報セキュリティ入門
- ・老後の資金に備える
- ・若者へのこれからの消費者教育-成年年

また、SNSでは、時節等に 応じて過去に発信した情報の <その他事項> うち、繰り返し発信して注意 喚起すべき情報の再発信も積 極的に行った。

- これらの取組により、特にX (旧 Twitter) のフォロワー数 は、昨年度末時点と比べ、1.4 万人以上増加した。
- 費者が、ウェブサイトに掲載 した詳細情報を見るためアク セスするという好循環が形成 されることもあり、情報発信 の相乗効果が出てきている。
- ・ Facebook では 138 回、X (旧 Twitter) では196回、LINEで は124回の情報発信を行った 特にX(旧 Twitter)による発 信を強化したため、昨年度 (143回)の約1.4倍の投稿数 となった。

る情報提供

消費者問題に関する専門情 報を編集したウェブ版「国民 生活」を年間 12 回ウェブサイ トへ掲載した。

全記事の総アクセス数は 3,050,699 件であった。アクセ ス数の減少傾向について、読 者モニター会議の開催、消費 生活センター等へのヒアリン グを実施し、利用実態の把握 を行ったうえで、アクセス数 を増やすための工夫として、 消費者行政関係者に対しては 「消費者行政フォーラム」の 掲示板での告知を行い、消費 者に対しては掲載日とその1 週間後にSNS (Facebook、X (旧 Twitter)、LINE) での周 知等を行った。

読者アンケートを実施し、 読者満足度「4.5」を得た。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。

「見守り新鮮情報」を、相談 情報や事故情報・商品テスト

特になし。

センター等に必要な情	
報が行き渡るよう取り	
組む。	

【指標】

- ・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

【目標水準の考え方】

毎月発行するウェブ 版「国民生活」を着実に 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・「くらしの豆知識」販 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」につい ても、アンケートにお いて購入者の満足度を 測る項目を

盛り込み、5段階評 価で平均4以上の購入 者評価が得られること を目標 とする。

【関連指標】

- ・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)

センター等に必要な情 報が行き渡るよう取り 組む。

センター等に必要な情 報が行き渡るよう取り 組む。

【指標】

- ・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】

- ・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)
- 売部数(令和3年度 実績:195,422部)

齢引下げから1年ー

「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、31 回発行した。メールマガジンの配信やウェブサ イトへの掲載の他、訪問購入等、その時々で増 加しているトラブルについて、また、「令和6 年能登半島地震」の発災に際しては、震災に便 乗した悪質商法についての注意喚起を1月 16 日に緊急発行するなど、Facebook やX (旧 Twitter)、LINEで積極的に発信し、広く国民 や全国の消費生活センター等に必要な情報が 行き渡るよう取り組んだ。

口. 出版物等

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。

アクセス数の減少傾向について、読者モニタ 一会議の開催、消費生活センター等へのヒアリ ングを実施し、利用実態の把握を行ったうえ で、アクセス数を増やすための工夫として、消 費者行政関係者に対しては「消費者行政フォー ラム | の掲示板での告知を行い、消費者に対し ては掲載日とその1週間後にSNS (Facebook、X (旧 Twitter)、LINE) での周 知等を行った。

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。

※詳細は【資料3】参照

「くらしの豆知識」

2024 年版「くらしの豆知識」を9月に発行 した。

特集は成年年齢引下げとデジタル社会を意 識し、「大人になる君の消費者力 UP」と「デジ タル社会を生きる」の2本立てとした。

また、色覚障害者を含めより多くの人に見や すい配色の誌面とするため、発行に当たり、引 き続きNPO法人カラーユニバーサルデザイ ン機構の「CUD(カラーユニバーサルデザイ ン)マーク」の認証を取得した。

2024 年版「くらしの豆知識」のデイジー版を 作成し、全国の消費生活センター等及び点字図 書館等にCD1,310部を配布するとともに、国③ 消費者庁が行う注意喚起への 立国会図書館視覚障害者等用データ送信サー 協力 ビスに登録した。

等を活用してテーマを選定し 31 回発行した。また、メルマ ガの配信やウェブサイトへの 掲載、Facebook や X (旧 Twitter)、LINEでの発信等に より、広く情報が行き渡るよ う取り組んだ。

など

2024 年版「くらしの豆知識 を9月に発行した。特集を2 本立てとし、発行に当たり「C UDマーク」の認証を取得し

また、デイジー版を作成し 全国の消費生活センター等及 び点字図書館等にCD1,310 部を配布するとともに、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

購入者アンケートでは、購 入者満足度「4.8」を得た。

また、新たな取組として、 2024 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「若者版」を試 行として作成した。本書は、若 者から中年、高齢者に至る比 較的幅広い年齢層を読者対象 として発行してきたが、民法 における成年年齢引下げ(令 和4年4月)を踏まえ、若年層 の読者への訴求力を高めてい く必要性を感じ、若者向けの 特集を追加掲載してきたとこ ろであるが、若者向けの記事 を集約した形で発行すること で、若年層の読者により関心 をもってもらえるか試す目的 で作成したものである。これ を地方消費者行政部局など、 主なユーザー層に送付し、ア ンケート調査を実施すること で、今後の編集・発行の在り方 に関してのデータ収集・分析 を行った。

消費者庁が行った注意喚起

8

第 1	国民に対し	て提供するサー	・ビスその他の業務	その質の向上に	型する日煙を	達成するために	レスベき措置
77 1 .	当レバーハー			コック 艮 ヘノ ロワ ユニー (ト			

意喚起への協力

消費者庁が行う注意 の行動の変化に応じて 供する。

故発生時その他の緊 急時等における情報 提供

消費者基本計画で は、災害時に一時的には、災害時に一時的に ぜい弱性が増大する被 ぜい弱性が増大する被 災者が悪質商法による 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 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 とともに、全ての消費 争解決に資する専門的 | 知見に基づくサポー

意喚起への協力

消費者庁が行う注意 喚起について、消費者 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 可能な限りの媒体を利 用して消費者に情報提 用して消費者に情報提 供する。

④ 災害時、消費者事 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 消費者基本計画で 被害に遭わないよう、 信の仕組みを構築する 者に対し苦情処理や紛 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

③ 消費者庁が行う注 ③ 消費者庁が行う注 ③ 消費者庁が行う注 意喚起への協力

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。

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

消費者基本計画で は、災害時に一時的に ぜい弱性が増大する被 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

国民生活センターを通じた注文実績のある 2024 年版の購入者にアンケートを実施し、満 足度については5段階評価で「4.8」を得た。

電子書籍を16サイトで販売した。その他、 積極的に販売促進の工夫を行い、販路拡大の努 力を行った。

また、新たな取組として、2024年版「くらし4) 災害時、消費者事故発生時そ の豆知識」の記事のうち、若者向けの記事をピ の他の緊急時等における情報提 ックアップした別エディションとして「若者」 供 版」を試行として作成した。本書は、若者から 中年、高齢者に至る比較的幅広い年齢層を読者 対象として発行してきたが、民法における成年 年齢引下げ(令和4年4月)を踏まえ、若年層 の読者への訴求力を高めていく必要性を感じ、 若者向けの特集を追加掲載してきたところで あるが、若者向けの記事を集約した形で発行す ることで、若年層の読者により関心をもっても らえるか試す目的で作成したものである。これ を地方消費者行政部局など、主なユーザー層に 送付し、アンケート調査を実施することで、今 後の編集・発行の在り方に関してのデータ収 集・分析を行った。

「くらしの豆知識」の販売部数は、令和5年 度末で 175,658 部であった。

※詳細は【資料4】参照

③ 消費者庁が行う注意喚起への協力

「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505件、他省庁が行く課題と対応> った注意喚起情報を645件紹介した。

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

・ 7月の九州北部の大雨、1月の能登半島地 取りまとめた国民生活の諸問題 震等について、より迅速に情報発信するため に既存の情報(「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 Facebook やX (旧 Twitter)、LINE で発信 を行うなど、年間 18 件情報提供した。

特に、能登半島地震では、地震発生3日後 の1月4日に震災に便乗した悪質商法につ いての注意喚起を、1月16日には「見守り 新鮮情報 | 472 号「震災に便乗した悪質商法 に注意」を緊急配信し、状況に即した迅速な 情報発信を行った。

消費者被害の防止のため、ウェブサイトの 特設コーナー(テーマ別特集:「ご用心 災

情報 505 件、他省庁が行った注 意喚起情報 645 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。

- 「令和6年能登半島地震」等 の災害発生時には、注意喚起 情報を Facebook や X (旧 Twitter) 、LINE で年間 18 件 の情報提供を行ったほか、消 費者被害の防止のため、ウェ ブサイトの特設コーナーを随 時更新するとともに「能登半 島地震関連 消費者ホットラ イン」のバナーをウェブサイ トの目立つ位置に引き続き掲 載した。
- ・ 季節ごとに発生するトラブ ル等、それらの状況を踏まえ 年間を通じて様々な取組を実 施した。

これらを踏まえ、Aと評価す

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。

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、 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。

加えて、ウェブ版「国民生活 のアクセス数が減少しているこ とを今後の課題として、アクセ ス数の改善に向けた工夫を行

		14424 24 14 14 12 12 12 12 12 12	
トを行うため、SNS・	トを行うため、SNS・	を行うため、SNS・A	害に便乗した悪質商法」など)において、能
AI等のICTを活用	AI等のICTを活用	I等のICTを活用し	登半島地震の被災者に向け、消費者庁や国土
した情報提供等を求め	した情報提供等を求め	た情報提供等を求めて	交通省等の関係省庁や(公財)住宅リフォー
ている。	ている。	いる。	ム・紛争処理支援センター等の関係機関にお
これらを踏まえ、災	これらを踏まえ、災	これらを踏まえ、災	ける相談窓口の情報等を掲載したほか、「能
害発生又は消費者事故	害発生又は消費者事故	害発生又は消費者事故	登半島地震関連 消費者ホットライン」や
発生により収集した情	発生により収集した情	発生により収集した情	「国民生活」「くらしの危険」をウェブサイ
報、相談事業において	報、相談事業において	報、相談事業において	トの目立つ位置に引き続き掲載した。
緊急対応で設置した特	緊急対応で設置した特	緊急対応で設置した特	
設電話相談や都道府県	設電話相談や都道府県	設電話相談や都道府県	
では相談対応が困難な	では相談対応が困難な	では相談対応が困難な	
事例に関する特設電話	事例に関する特設電話	事例に関する特設電話	
相談等により収集した	相談等により収集した	相談等により収集した	
情報を、ウェブサイト・	情報を、ウェブサイト・	情報を、ウェブサイト・	
SNS等を通じて適時	SNS等を通じて適時	SNS等を通じて適時	
適切に提供する。	適切に提供する。	適切に提供する。	
【関連指標】	【関連指標】		
・災害等関連情報の提	・災害等関連情報の提		
供件数(令和3年度	供件数(令和3年度		
実績:31件)	実績:31件)		
	AI等のICT等を記載して、 管報には、 をををえる。 をををえる。 をはり事で談対する。 をはり事で談対する。 をはり事で談対する。 をはり事で談対する。 をはり事で談対する。 をはり事で談対する。 をはり事で談対する。 では、 の等に、 のをする。 のに提供する。 では、 の等に、 のでは、 の等に、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のでは、 のには、	A I 等の I C T を活用した情報提供等を求めている。 これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都固進を事例に関する特設電話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等を通じて適切に提供する。 【関連指標】・災害等関連情報の提供数(令和3年度	A I 等の I C T を活用した情報提供等を求めている。 これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談やが適かに関する特設電話相談やが適かに関する特設電話相談やがの事例に関する特設電話相談やがの事例に関する特設電話相談やがの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。 【関連指標】・災害等関連情報の提供外数(令和3年度

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【2】		
1. 広報事業	(2)消費者教育の推進に関する情報の提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	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	主要な経年データ																
①主要なアウ	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			
「見守り新鮮情報」 メールマガジン 登録者数	22,909 人以上	_	23, 459 人						予算額(千円)	202, 927							
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	13 回以上	-	24 回						決算額(千円)	196, 095							
相談情報等を活用 した「見守り新鮮 情報」発行回数	28 回以上	-	31 回						経常費用(千円)	203, 176							
「見守り新鮮情報」(メールマガ ジン)発行回数	_	29 回	31 回						経常損益(千円)	9, 138							
録音図書「デイジ 一版くらしの豆知 識」作成部数	_	1,310 部	1, 310 部						行政コスト (千円)	203, 176							
ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数		12 回	12 回						従事人員数	12							

年度計画

9	中期日標期間の業務に係る日標	⇒1. तसर	光沙中生	中期日標期間延価に係る自己延価及び主教士氏による延価
J.	中期目標期間の業務に係る目標、	計画、	業務実績、	中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

1. 国民に対して提供 中期目標期間の業務に係	
中期目標	
「消費者教育の推進 に関する法律」(平成24 年法律第61号。以下「消 費者教育推進法」とい 責者教育推進中の「消 費者教育推進中の「関 者教育的な方針」(平成 25年6月28日閣議 定。以下「消費者教育 定。以下「消費者教育 進基本方針」という。) を踏まえ、消費者以下の 取組を実施する。	
①	

障害者等 ① 高齢者、障害者等 及びこれらの者への

支援を行う関係者等

推進法第 消費者教育推進法第 規定及び 13条第1項の規定及び 進基本方 消費者教育推進基本方 センター 針に基づき、センター いて高齢は、地域において高齢 に対する 者、障害者等に対する 適切に行 消費者教育が適切に行 にするた われるようにするた 新鮮情報 め、「見守り新鮮情報」 供につい 等の情報提供につい ・のウェブ て、センターのウェブ ンターがサイトや、センターが |する各種 主催又は参加する各種 フォーラムやイベン やイベン 研修等の ト、講演会、研修等の 極的に紹 様々な場で積極的に紹 呼び掛け 介し、登録を呼び掛け るものとする。さらに、 さらに、 開催する 消費者庁が開催する 「高齢消費者・障害消 障害消 費者見守りネットワー ットワー ク連絡協議会」構成員 ク連絡協議会」構成員 及び地方公共団体に対 及び地方公共団体に対 して行うほか、消費者 して行うほか、消費者 庁と連携し、消費者安 庁と連携し、消費者安 全法に基づく「消費者」 全法に基づく「消費者」

年法律第61号。以下「消 費者教育推進法」とい う。) 及び「消費者教育 の推進に関する基本的 な方針」(平成25年6月

「消費者教育の推進

に関する法律」(平成24

中期計画

28日閣議決定。平成30 予者教育推 年3月20日変更。令和 5年3月中に2回目の | 費者教育 | 変更を予定。以下「消費 る以下の 者教育推進基本方針」 という。)を踏まえ、消 費者教育の推進に関す る以下の取組を実施す

> ① 高齢者、障害者等 及びこれらの者への への情報提供

全法に基づく「消費者

への情報提供 消費者教育推進法第 13 条第1項の規定及び 消費者教育推進基本方 針に基づき、センター は、地域において高齢 者、障害者等に対する 消費者教育が適切に行 われるようにするた め、「見守り新鮮情報」 等の情報提供につい て、センターのウェブ サイトや、センターが 主催又は参加する各種 フォーラムやイベン ト、講演会、研修等の 様々な場で積極的に紹 介し、登録を呼び掛け るものとする。さらに 消費者庁が開催する 「高齢消費者・障害消 費者見守りネットワー ク連絡協議会」構成員 及び地方公共団体に対 して行うほか、消費者 庁と連携し、消費者安

<指標>

(1)

・「見守り新鮮情報」(メ ールマガジン)登録者

主な評価指標等

- ・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 (3)
- ・相談情報等を活用した 「見守り新鮮情報」発
- 行回数
- <関連指標> (1)
- ・「見守り新鮮情報(メー (令和3年度実績:29回)
- 支援を行う関係者等 ・録音図書 「デイジー版く らしの豆知識」作成部 数(令和3年度実績: 1,310部)
 - 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)
- ルマガジン)発行回数 ① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を 行う関係者等への情報提供

業務実績

<主要な業務実績>

- ・ メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録 者数は令和5年度末で23,459人であった。
- ・ 消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消 費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員 32機関・36名及び地方公共団体に対して、 「見守り新鮮情報」で31回の情報提供を行
- 「見守り新鮮情報」等の情報提供について、 静岡大学学際科目「消費について考えよう」 のオリエンテーション(令和5年10月2日) や、東京都が主催する「見て、聞いて、話そ う!交流フェスタ 2023」(令和5年10月22 日、23日)、消費者教育フェスタ(令和6年 2月1日)において、「見守り新鮮情報」を はじめとした、展示やチラシの配布等を行う など積極的に紹介し、登録を呼び掛けた。ま た、教育研修部主催の「地域の見守りネット ワーク推進のための講座(地域で取り組む人 向け)」において、受講者に「見守り新鮮情 報」等の情報提供について、説明を行った。
- ・ 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、令和4年度に実施したメール マガジンの利用者へのアンケート結果及び 報告書等を踏まえ、効果的な周知方法を検討 した。
- ・ 2024 年版「くらしの豆知識」のデイジー版 CDを1,310部作成し、全国の消費生活セン

<評定と根拠> 評定: A

法人の業務実績・自己評価

① 高齢者、障害者等及びこれら の者への支援を行う関係者等へ の情報提供

自己評価

- メールマガジン「見守り新鮮 情報」の登録者は令和5年度 末で23,459人であった。
- 消費者庁が開催する「高齢消 費者・障害消費者見守りネッ トワーク連絡協議会」構成員 32機関・36名及び地方公共団 体へ、「見守り新鮮情報」で31 回の情報提供を行い、地方公 共団体や各機関での広報誌や 機関誌への掲載や記事の作成 等で活用された。
- 「見守り新鮮情報」の登録促 進については、コロナ禍で中 断していた「消費者向けフェ スタ」などのリアルイベント への参加を再開し、チラシや 啓発グッズの配布、消費者 ラブルの傾向と対策などにつ いて説明を行うことなどを通 じて、効果的なPR活動を実 施した。また、地域で「見守り に取り組む人向けの研修講座 においても、周知を行った。
- さらに、既存のメールマガシ ン以外の方法を検討するた め、本年度は、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ク ート結果の情報などを参考 に、効果的な周知方法につい て具体的な検討を行った。
- 2024年版「くらしの豆知識 のデイジー版CD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 1,310 部を 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。
- 地方消費者行政の在留外国 人支援に資するため、在留外

<評定と根拠>

評定

メールマガジン「見守り新鮮情報」の登 録者は令和5年度末で23,459人となったこ と、その登録促進のため、コロナ禍で中断 していた「消費者向けフェスタ」などのリ アルイベントへの参加を再開し、チラシや 啓発グッズの配布、消費者トラブルの傾向 と対策などについて説明を行うことなどを 通じて、効果的なPR活動を実施したこ と、また、「高齢消費者・障害消費者見守 りネットワーク連絡協議会」構成員及び地 方公共団体へ「見守り新鮮情報」で31回の 情報提供を行い、地方公共団体や各機関で の広報誌や機関誌への掲載や記事の作成等 で活用されたことは高く評価できる。

主務大臣による評価

Α

地方消費者行政の在留外国人支援に資す るため、在留外国人に多く見られる消費者 トラブルの防止を目的としたリーフレット を作成。令和5年度は、「スマホのセット 契約に関するトラブル」を新たに1言語増 やし10言語で作成し、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。さらに、ウェブサイト掲載後、 Facebook やX (旧 Twitter)、LINE での発 信ほか、新たに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) に周知したことは高く評 価できる。

消費者教育の推進に関する先進的な取組 の情報提供に関して、ウェブ版「国民生 活」で、多様な担い手による意欲的かつ実 践的な消費者教育の取組例を年間 12 回情報 提供したこと、ウェブサイトで、消費者教 育用教材や消費生活センター等の消費者教 育の取組紹介の更新を24回行うとともに、 展示スペースでのデジタルサイネージのコ ンテンツの更新を24回行ったこと、SNS での情報発信の際に 188 の広報を Facebook で63回、X (旧 Twitter) で75回、LINE で 63 回、YouTube で 12 回と積極的に行った ことは高く評価できる。

消費生活相談実例等の消費者教育への活 用に関して、消費生活相談事例が消費者教

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 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 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 やすくなるよう積極的 な広報活動に努める。

さらに、センターの 情報が高齢者、障害者情報が高齢者、障害者 等に到達しやすくなる 等に到達しやすくなる ようにするための情報 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。

【指標】

・「見守り新鮮情報」(メ ールマガジン)登録 者数

【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、 登録者数を着実に増加 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。

【関連指標】

「見守り新鮮情報」(メ

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 うことなどにより、セ 者、障害者等に到達し な広報活動に努める。

さらに、センターの 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。

【指標】

・「見守り新鮮情報」(メ ールマガジン) 登録 者数

【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「デイジー版 くらしの豆知識」作 成部数(令和3年度 実績:1,310部)

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。

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。

令和5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 果的な周知方法を検討 する。

- 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。
- 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 5年度は、「スマホのセット契約に関するト ラブル」をテーマとし、新たにスペイン語を 加え、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。

ウェブサイト掲載後、Facebook やX(旧 Twitter)、LINEでの発信ほか、新たにNP 〇法人国際留学生協会、(一財)日本語教育(2) 消費者教育の推進に関する先 振興協会(日本語教育学校の組織)に周知し

国人に多く見られる消費者ト 育に活用されるよう、「見守り新鮮情報」 ンター等にも案内した。

ウェブサイト掲載後、 Facebook やX (旧 Twitter)、 PO法人国際留学生協会、(一

進的な取組の情報提供

- を年間 12 回情報提供した。
- 回行った。
- 回、X (旧 Twitter) で75回、 LINE で 63 回、YouTube で 12 回 と積極的に行った。

③ 消費生活相談実例等の消費者 教育への活用

- り新鮮情報」を、相談情報や事ことは高く評価できる。 故情報・商品テスト等を活用 したテーマを選定し、31 回発 以上を踏まえ、Aと評価する。 行した。
- ・ 令和4年4月1日の改正民 法施行により成年年齢が18歳 <課題と対応> に引き下げられたことで、消 費者トラブルが増加すること を防ぐ観点から、18歳前後のを積極的に行う。 若者に直接情報を届ける取組

ラブルの防止を目的としたリーを、相談情報や事故情報・商品テスト等を ーフレットを作成した。令和 活用したテーマを選定し、31 回発行したこ 5年度は、「スマホのセット製と、令和4年4月1日の改正民法施行によ 約に関するトラブル」を新たり成年年齢が18歳に引き下げられたこと に1言語増やし10言語で作成で、消費者トラブルが増加することを防ぐ し、ウェブサイトへ掲載する 観点から、18歳前後の若者に直接情報を届 とともに、全国の消費生活セガる取組を継続し、以下のとおり手法を変 えて2回実施したことは高く評価できる。 ・第1弾として、若者が巻き込まれやすい 消費者トラブルについてのショートムービ LINE での発信ほか、新たにN ー「SNSきっかけのトラブルに注意だワ

財)日本語教育振興協会(日本 ・第2弾として、Instagram 広告配信用に新 語教育学校の組織) に周知し たに「188」の周知を目的としたショートム ービー(15秒)1本を3サイズ制作、13~ 24歳をターゲットとして、配信。

ン!」を TVer の広告枠で配信。

また、令和5年度においても、一般の若 ・ ウェブ版「国民生活」で、多 者が、国民生活センターのウェブサイトに 様な担い手による意欲的かつ 掲載された情報を積極的に見に来ることが 実践的な消費者教育の取組例 なかなか期待できないなか、若者が普段利 用する媒体等に国民生活センターが発信し ・ ウェブサイトで、消費者教育 たい情報を流すことで、若者に直接届ける 用教材や消費生活センター等 手法による情報提供を意欲的に実施したこ の消費者教育の取組紹介の更 とにより、TVer においては視聴回数約 新を24回行うとともに、展示 160,000回、完全再生回数 149,810回(約 スペースでのデジタルサイネ 93.6%)、Instagram においては表示回数 ージのコンテンツの更新を 24 7,037,782 回、動画再生回数 5,894,809 回、 動画再生率83.7%となった。いずれも、想 ・ SNSでの情報発信の際に 定を超える広告表示回数を獲得し、高い広 188 の広報を、Facebook で 63 告効果を得ることができたことは高く評価 できる。

さらに、新たな取組として、9月に YouTube 公式チャンネルを開設し、ウェブサ イトに掲載している公表資料等の動画を引 き続き YouTube で配信したほか、商品テス ・ 消費生活相談事例が消費者 ト動画や契約トラブルの啓発動画など 41 本 教育に活用されるよう、「見守」を配信し、延べ8.6万回の再生回数を得た

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

また、消費者教育の推進に関する先進的 を継続し、手法を変えて2回 な取組の情報提供を継続的に実施するとと

ールマガジン) 発行 回数(令和3年度実 績:29回)

・録音図書「デイジー版 くらしの豆知識」作 成部数(令和3年度 実績:1,310部)

に関する先進的な取 組の情報提供

消費者教育推進法第 18条第1項の規定及び 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 針に基づき、センター は、学校、地域、家庭、は、学校、地域、家庭、 職域その他の様々な場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 消費者教育に関する先 進的な取組の情報を提 進的な取組の情報を提 供するため、ウェブサー供するため、ウェブサー イトにおける先進的な イトにおける先進的な 取組専用ページへの掲 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 らに、若者向けの取組 として、若者が慣れ親 として、若者が慣れ親 しなSNS(ソーシャ)しなSNS(ソーシャ ル・ネットワーキング・ ル・ネットワーキング・ サービス)を活用したサービス)を活用した 188 (消費者ホットライ) 188 (消費者ホットライ) ン)の広報を積極的に ン)の広報を積極的に 行う。

【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

【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

② 消費者教育の推進 ② 消費者教育の推進 ② 消費者教育の推進 に関する先進的な取 組の情報提供

消費者教育推進法第 消費者教育推進基本方 において行われている 載を積極的に行う。さ 行う。

【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

に関する先進的な取 組の情報提供

消費者教育推進法第 18条第1項の規定及び 消費者教育推進基本方 針に基づき、センター は、学校、地域、家庭、 職域その他の様々な場 において行われている 消費者教育に関する先 進的な取組の情報を提 供するため、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 しかSNS(ソーシャ ル・ネットワーキング・ サービス)を活用した 188 (消費者ホットライ ン) の広報を積極的に 行う。

② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の 情報提供

- ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践 事例集」のコーナーに、多様な担い手による 意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を 年間 12 回掲載した。
- ・ ウェブサイトで、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月 1回から2回に倍増させ、24回実施すると ともに、東京事務所及び相模原事務所の展示 スペース等におけるデジタルサイネージの コンテンツの更新を、定期的かつ時宜をとら えてこまめに行うよう努め、24回行った。
- SNSにより188 (消費者ホットライン) の広報を積極的に行った。

Facebook における 188 の周知 138 回の投稿中 63 回 X (旧 Twitter) における 188 の周知 196 回の投稿中 75 回 LINE における 188 の周知 124 回の投稿中 63 回 YouTube における 188 の周知 41 回の投稿中 12 回

実施した。

第1弾として、若者が巻き 「SNSきっかけのトラブル に注意だワン!」を TVer の広 <その他事項> 告枠で配信した。

第2弾として、Instagram広 告配信用に新たに「188」の周 知を目的としたショートムー ビー(15 秒) 1 本を 3 サイズ 制作、13~24 歳をターゲット として、配信した。

令和5年度においても、消 費者の多様性に応じ、消費者 教育の推進に資する取組を積 極的に行った。一般の若者が、 国民生活センターのウェブサ イトに掲載された情報を積極 的に見に来ることがなかなか 期待できないなか、若者が普 段利用する媒体等に国民生活 センターが発信したい情報を 流すことで、若者に直接届け る手法による情報提供を意欲 的に実施したことにより、 TVer においては視聴回数約 160,000 回、完全再生回数 149,810 回 (約 93.6%)、 Instagram においては表示回 数 7,037,782 回、動画再生回数 5,894,809 回、動画再生率 83.7%となった。いずれも、想 定を超える広告表示回数を獲 得し、高い広告効果を得るこ とができた。

さらに、新たな取組として 9月に YouTube 公式チャンネ ルを開設し、ウェブサイトに 掲載している公表資料等の動 画を引き続き YouTube で配信 したほか、商品テスト動画や 契約トラブルの啓発動画など 41 本を配信し、延べ 8.6 万回 の再生回数を得た。

これらを踏まえ、Aと評価す る。

<課題と対応> 引き続き、高齢者、障害者等及

もに、消費生活相談実例等の消費者教育へ の活用を推進する。

込まれやすい消費者トラブル 加えて、若年層へ直接情報を届ける取組 についてのショートムービーについても、更なる工夫を行う。

特になし。

行う。 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 【関連指標】 【関連指標】 ・ウェブ版「国民生活」 また、消費者教育の推進に関 ・ウェブ版「国民生活」 する先進的な取組の情報提供を における先進的な取 における先進的な取 組の紹介回数(令和 組の紹介回数(令和 継続的に実施するとともに、消 3 年度実績:12回) 3年度実績:12回) 費生活相談実例等の消費者教育 への活用を推進する。 ③ 消費生活相談実例 ③ 消費生活相談実例 ③ 消費生活相談実例 ③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用 加えて、若年層へ直接情報を 等の消費者教育への 等の消費者教育への 等の消費者教育への 「見守り新鮮情報」を、相談情報や事故情 届ける取組についても、更なる 活用 活用 報・商品テスト等を活用してテーマを選定 工夫を行う。 活用 消費者教育推進法第 PIO-NET情報 PIO-NET情報 し、31 回発行した。 13条第2項の規定及び 等を活用して時官を得 等を活用して時官を得 ・ 令和4年4月1日の改正民法施行により 成年年齢が18歳に引き下げられたことで、 消費者教育推進基本方 たテーマを選定し、情 たテーマを選定し、情 針に基づき、センター 報提供する。 消費者トラブルが増加することを防ぐ観点 報提供する は、公民館その他の社 から、18 歳前後の若者に直接情報を届ける 会教育施設等におい 【指標】 取組を、手法を変えて新たに2回実施した。 第1弾として、若者が巻き込まれやすい消 て、消費生活センター ・相談情報等を活用し 等が収集した情報の活 た「見守り新鮮情報」 費者トラブルについてのショートムービー 用による実例を通じた 発行回数 「SNSきっかけのトラブルに注意だワ ン! |を TVer の広告枠で令和5年7月21日 消費者教育が行われる ~8月20日の30日間配信した。第2弾とし よう、PIO-NET 情報等を活用して時宜 て、Instagram 広告配信用に新たに「188」の 周知を目的としたショートムービー (15 秒) を得たテーマを選定 し、情報提供する。 1本を3サイズ制作、13~24歳をターゲッ トとし、令和5年11月2日~12月1日の30 【指標】 日間配信した。 ・相談情報等を活用し 取組の詳細は、以下のとおり。 た「見守り新鮮情 (TVer での啓発広告動画配信) 報」発行回数 ・タイトル「SNSきっかけのトラブルに注意 だワン!」 【目標水準の考え方】 成果 消費生活センター等 視聴回数 約 160,000 回 が収集した情報の活用 完全再生回数 149,810 回(約93.6%) による実例を通じた消 費者教育が行われるよ (Instagram での啓発広告動画配信) う情報を提供すること ・成果 は重要であることか 表示回数 7,037,782 回 ら、相談情報を活用し 動画再生回数 5,894,809 回 た「見守り新鮮情報」発 動画再生率 83.7% 行回数を目標とし、28 回(平成30年度~令和 ○YouTube を活用した啓発動画による情報提 3年度の平均)以上の 発行を行う。 ・ 国民の情報収集手段に広く対応した情報 提供を行っていくことが重要であることか ら、新たな取組として、幅広い世代で利用さ れている YouTube 公式チャンネルを9月に 開設し、商品テスト動画や契約トラブルの啓 発動画など、41 本を配信した。ストーリー 仕立ての「パンダマンシリーズ」を新規にラ インナップしたことに加え、中には再生回数

が5万回を超える動画が出たことなどから、 一定の啓発効果を得ることができた。	

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	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	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					
								決算額 (千円)	1, 667, 488					
								経常費用 (千円)	1, 924, 554					
								経常損益 (千円)	7, 138					
								行政コスト (千円)	1, 924, 554					
								従事人員数	27					

3	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価											
	中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績	主務大臣による評価							
	中朔日倧 	中朔計画	平 及計画	業務実績	自己評価	主務人民による計価						
	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) PIO−NET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 B 〈評定と根拠〉 該当する項目別評定は「B」となり単位評定も「B」とする。 〈課題と対応〉 該当する項目別評定に記載のとおり 〈その他事項〉 特になし。						

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) PIO-NET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」 PIO-NET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」 PIO-NET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。	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	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			
PIO-NET刷 新後の新システム の専用端末率・専 用回線率	_	_	_						予算額(千円)	7, 290, 961							
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%)						決算額(千円)	1, 667, 488							
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						経常費用(千円)	1, 924, 554							
消費者向けFAQ へのアクセス件数	554, 933 件以上	_	651,017 件						経常損益(千円)	7, 138							
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						行政コスト (千円)	1, 924, 554							
センター受付相談の登録日数	_	3.9 日	3.9 日						従事人員数	27							

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

r I -	加口	tta ttu ≥ Lood	左连到走	→ ♪、>〒 /□ +/○ /== //ケ	法人の業務実績・自	己評価	→ ₹ ⁄⁄⁄ L IT*	アトス部体
\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	王務大臣	による評価
	基本計画第4			<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
章(1)	において、「消	章(1)において、「消		①		評定:B	<評定と根拠>	
	び国民生活セ			PIO-NET刷新後			自己評価書の「B	との評価結果が妥当
	消費生活相談			の新システムの専用端	1	① 消費生活相談DXの推進を支	であると確認できた。	
	ータ精度の向			末率・専用回線率		えるシステムの構築等		
	(業務・分析業			・センター職員・消費生活			<課題と対応>	
	化等を目的に			相談員のテレワーク率		システム構築に関しては、令		の推進を支えるシステ
	NETを刷新			・センター職員・消費生活		和6年度からの調達手続に向け		
	の強化を図る」	し、機能の強化を図る」		相談員の遠隔地勤務事		て、構築ベンダーから情報収集		引き続き、消費生活
	れていたとこ	こととされていたとこ		例数		を行い、業務及びシステム要件	1 7 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	令和8年10月のPIC
	PIONE			・消費者向けFAQへの		の詳細化を行った。また、AI技	$\mathbf{N} \mathbf{D} 1 \mathbf{V} \mathbf{V} \mathbf{V} \mathbf{N} \mathbf{D} \mathbf{M}$	更改時期に合わせ、P
	完了したこと			アクセス件数		術や自然言語分析技術等を活用		するための準備を進め
から、以	下を実施する。	から、以下を実施する。		~ BB/ キ トトント垂 ~		した音声データの文書化及び解		縮の方策について、情
① 沙北 #	4. 红扣型 5. 7	① 冰带生活和致力以	① 沙弗什么也或为人	<関連指標>	①	析手法等の有効性や実現可能性	報収集を行い、地方な	公共団体との費用分担
_	生活相談DX	_	① 消費生活相談DX	_	① 消費生活相談DXの推進を支えるシステム	を検証した。		テムの導入対象の見直
	を支えるシス 構築等	の推進を支えるシス テムの構築等	の推進を支えるシス テムの構築等	・全国の消費生活センター 一等における登録日数		※弗井浜田談のDVルの投討	しを図るとともに、こ	プロジェクト全体につ
	情 深す :活相談は、消		消費生活相談は、消				いて実現性の高いプ	ランを検討する。
	とを第一に考		費者のことを第一に考	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	の有識者等から意見を聴取することを目的と			
	でもいい、セン	える視点を軸に、セン	える視点を軸に、セン			報の早期共有について、地方公	7年6年度にあい	ても、引き続き、PI
	費生活センタ		ターや消費生活センタ				O NETZUZU VJ女	
	生活相談員の		一の消費生活相談員の		(4回)。このうち、後半の2回は、オブザー	八団件の対象を促作した。	た、登録日数の更なん	る 鬼縮に 努める。
	さの向上等も		働きやすさの向上等も		バーとして参加する地方公共団体を増やした	・ 国民生活センター職員・消費生	担象はおの日世生	た に明日 1 - コ[さがまた 1 /
	ぶら、消費者被		進めながら、消費者被		上で、全国の地方公共団体へオンライン配信を		作成情報の一旁会	有に関し、引き続きシューないよりで
	化に資するこ	害の最小化に資するこ	害の最小化に資するこ		する形で催し、動画配信も実施した。7月には		一 ハ ノ ムエバー(よう人な)ノー	ローを設けない方向で
	である。この		とが重要である。この		「消費生活相談デジタル・トランスフォーメー	ワークの実施、サテライトオフ	1 1男 町上で、大田 はたい)。	
点で、デ	ジタル技術は、	点で、デジタル技術は、	点で、デジタル技術は、		ションアクションプラン 2023」を公表し、全	ィスの設置を行った結果、テレ	国民生活センター	職員・消費生活相談員
現在の電	意話中心の相談	現在の電話中心の相談	現在の電話中心の相談		国の地方公共団体を対象に説明会を開催した。	ワーク率については、実施初年	のテレワーク率	成员 的复工伯伯欧县
業務につ	いて、標準化・	業務について、標準化・	業務について、標準化・		システム構築に関しては、令和6年度からの	度のところ全体としては 14.2%		実現等に向けた取組」
高度化や	o、分業を通じ	高度化や、分業を通じ	高度化や、分業を通じ		調達手続に向けて、決裁フローを含む業務及び	となったものの、総務部企画課、		実施について、令和5
	1識の活用等を		た専門知識の活用等を		システム要件の詳細化を行った。	情報管理部においては目標値の		竟整備を行い、テレワ
	であり、遠隔		促すものであり、遠隔		また、AI技術や自然言語分析技術等を活用			こ向け、職員の意識醸
	テレワークな		相談やテレワークな		した音声データの文書化及び解析手法等の有		成 テレワーク宝施	アダス課題の抽出を行
	ターや消費生		ど、センターや消費生		効性や実現可能性を検証した。	また、テレワーク集中日につ	い、テレワーク推進領	策の検討を行った。令
	一の消費生活		活センターの消費生活		State its 11 state in the State in Stat	いては、計2日間美施し、全体の	和6年度は引き続き	テレワーク実施率2割
	よる場所を選		相談員による場所を選		消費者に対して自己解決に資する情報をよ			和5年度に抽出した課
	様な働き方を		ばない多様な働き方を		り積極的に情報提供していくため、既存のウェ		題に取り組み、更に関	職員等の意識を改革す
	人は人が行う		推進し、人は人が行う		ブコンテンツに加えて、令和5年4月3日より		るような取組を実施で	する。また、遠隔地勤
	に集中するこ		べき業務に集中するこ		消費者向けFAQサイトを開設し、令和5年度		務の実施を検討し、	実施する。
	度で専門的な		とや、高度で専門的な知識な方式で選集は近		は新たに合計 504 本の Q & A を掲載した。年間	め、忉午及として合事来にわけ		
	「する消費生活		知識を有する消費生活		で合計 651,017 件のアクセスがあった。	る好事例と課題を抽出し、好事例についてはおいなったます		
	活住地・勤務 いわらず専門的		相談員が居住地・勤務 地にかかわらず専門的			例についてはセンター内に共有	分析ツールにおけ	る過去データの取扱指
	対応すること		地にかかわらり専門的な相談に対応すること			するとともに、今後に向けて対 応策の検討を行った。	針を検討する。	
	-刈心すること Eにするもので		な相談に対応すること をも可能にするもので		・国民生活センター職員・消費生活相談員の「柔	-	0.4.0.00	
	うした観点も		ある。こうした観点も		軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテ			
	. ナレに観点も センター及び		める。こうした観点も 含めて、センター及び		レワーク実施については令和5年4月より開			ても、消費者庁と連携
日のし、	ヒンク一及い	古のし、ヒング一及い	古めて、ヒンター及び		レン一ク 天旭に フいくは 7 和 3 年 4 月 より 開	グー寺が旧貫生伯阳談貝による	しながら、事故情報	データバンクの適切な

消費者庁は、引き続き、 消費生活相談DXを推 消費生活相談DXを推 進し、令和8年10月の 進し、令和8年10月の PIO-NETのシス テム更改時期に合わ テム更改時期に合わ せ、これに対応するP IO-NETの刷新に ついて、検討を行い、実 現を図る。

また、この刷新の中 等を促すためのウェブ ットボット等を活用し 等の情報提供の充実、 回線・端末や独自開発 動向を踏まえつつ、デ 検討を進める。

さらに、相談受付か らPIO-NETに登 らPIO-NETに登 録されるまでの平均日 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 いう。)を短縮すること は、消費者被害の早期は、消費者被害の早期 認識のために重要であ 認識のために重要であ ることから、消費者庁 ることから、消費者庁 と連携して地方公共団 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 き続き相談受付後の一 層速やかな登録を促す 層速やかな登録を促す ことなどにより、これ ことなどにより、これ を短縮するよう努める 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 付けた相談についても 短縮に努める。)。この 短縮に努める。)。この 体等の協力を得て、引

消費者庁は、引き続き、 PIO-NETのシス せ、これに対応するP IO-NETの刷新に ついて、検討を行い、実 現を図る。

また、この刷新の中 で、消費者の自己解決で、消費者の自己解決 等を促すためのウェブ サイトやSNSのチャーサイトやSNSのチャー ットボット等を活用し た消費者向けのFAQ た消費者向けのFAQ 等の情報提供の充実、 PIO-NET専用の PIO-NET専用の 回線・端末や独自開発 等の枠組みからインタ 等の枠組みからインタ ーネットとクラウドサ ーネットとクラウドサ ービスを活用するシス ービスを活用するシス テムへの移行、消費生 テムへの移行、消費生 活相談員向けオンライ 活相談員向けオンライ ンマニュアルの整備や ンマニュアルの整備や PIO-NETの利便 PIO-NETの利便 性向上等による相談業 性向上等による相談業 務の効率化等、AI、音 務の効率化等、AI、音 声認識などの新技術の 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 ジタル技術の事務・事 業への導入の検討を進 業への導入の検討を進 め、消費生活相談情報め、消費生活相談情報 の更なる活用について の更なる活用について 検討を進める。

> さらに、相談受付か 数(以下「登録日数」と 体等の協力を得て、引 (センターが自ら受け

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 PIO-NETのシス テム更改時期に合わ せ、これに対応するP IO-NETの刷新に ついて、検討を行い、実 現を図る。

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、 PIO-NET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 PIO-NET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。これら について、具体的には、 令和5年度において は、消費者向けFAQ の実証実験を実施する とともに、刷新後の情 報システムの要件定義 を検討する。

さらに、相談受付か らPIO-NETに登 録されるまでの平均日 数(以下「登録日数」と いう。) を短縮すること 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

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 費者行政新未来創造戦略本部に ける暫定的運用」を策定する等、テレワーク実 在職出向している職員が一時帰 施に係る環境を整えた。その結果、令和5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 14.2%であったものの、総務部 的にテレワークによる相談処理 企画課と情報管理部においては目標値2割以 上を達成した。

また国民生活センター職員・消費生活相談員② 相談情報の保存期間の延長等 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10日、8月17日 に設定し、実施した結果8月10日は56.4%、 8月17日は58.3%の実施率であった。集中実計・構築を進め、構築を完了し 施日における実施率の平均は57.4%であった。

・遠隔相談やテレワークなど、国民生活センター<a>③ 事故情報データバンクの運営 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1事例として、徳島県内に設置さ れている消費者庁消費者行政新未来創造戦略 者庁による次期システムの検討 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4回)を行った。

また、サイト上の相談フォームから相談受付 をしている越境消費生活相談に従事する相談 員において、個人情報の漏洩等発生がないようる。 一定の環境を整えた上で、試行的にテレワーク による相談処理を実施し、課題抽出を行った。<課題と対応>

登録日数短縮のための取組については、適えるシステムの構築等 時地方公共団体に早期登録を呼びかけ、登録 日数の短縮を進めた。令和5年度における平 消費生活相談DXを推進し、令 均登録日数は6.6日となった。

国民生活センター受付相談の登録日数につシステム更改時期に合わせ、P 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 を行い、令和5年度における平均登録日数は い、地方公共団体との費用分担 3.9 目となった。

場所を選ばない多様な働き方を 運営を実施する。 推進するため、国民生活センタ 一職員・消費生活相談員の遠隔 <その他事項> 地勤務の1事例として、徳島県 内に設置されている消費者庁消 任のうえ研修業務(計4回)を行 った。また、越境消費生活相談に 従事する相談員において、試行 を実施した。

特になし。

相談情報の保存期間の延長に ついて、実現方針検討、実現方法 の調査を行い、分析ツールの設

消費者庁の業務効率化を目的 とした機能追加、資料の整理や 作成など、円滑に業務を行うた めの改善を実施した。また、消費 に伴う、現行システムの仕様に 関する問合せに対応した。

これらを踏まえ、Bと評価す

① 消費生活相談DXの推進を支

消費者庁とともに、引き続き 和8年10月のPIO-NETの IO-NETを刷新するための 準備を進める。特に、コスト圧縮 の方策について、情報収集を行 やテレフォニーシステムの導入 対象の見直しを図るとともに、 プロジェクト全体について実現 性の高いプランを検討する。

令和6年度においても、引き 続き、PIO-NET2020の安

点、消費生活相談DXI点、消費生活相談DXI を更に進める中で、業 を更に進める中で、業 務の見直し等による更 務の見直し等による更 なる期間短縮の可能性 なる期間短縮の可能性 を含めて検討する。

【指標】

- PIO-NET刷新 後の新システムの専 用端末率・専用回線
- ・センター職員・消費生 ・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
- のアクセス件数

【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、PIO-NET 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、PIO-NET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。

また、PIO-NE T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、

を含めて検討する。

【指標】

- PIO-NET刷新 後の新システムの専 用端末率 • 専用回線
- 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・消費者向けFAQへ のアクセス件数

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。

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。

定稼働に努める。また、登録日数 の更なる短縮に努める。

相談情報の早期共有に関し、 引き続きシステム上には決裁フ ローを設けない方向で検討を進 める。

・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5年度はテ レワーク環境整備を行い、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い、テ レワーク推進策の検討を行っ た。令和6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5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。

② 相談情報の保存期間の延長等 分析ツールにおける過去デー タの取扱指針を検討する。

③ 事故情報データバンクの運営

令和6年度においても、消費 者庁と連携しながら、事故情報 データバンクの適切な運営を実 施する。

あるため。

第	1. 国民に対して提供で	するサービスその他の	業務の質の向上に関する	る目標を達成するためにとるべき措置
	【困難度:高】 PIO-NET制新 に高】 PIO-NET制制 を 当時で 一費は、 一費は の で の に は の の の に は 等 が の に り り り り り り り り り り り り り り り り り り	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		
	② 相談情報の保存期間の延長等「霊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等を進める。	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	間の延長等 「霊感商法等の悪質 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	ールを活用する方針とした。分析ツールの整備 について入札を行い、分析ツールの設計・構築 を進め、構築を完了した。
	③ 事故情報データバンクの運営事故情報データバンクについて、消費者庁と連携しながら適切に運営する。	ンクの運営 事故情報データバン クについて、消費者庁	ンクの運営 事故情報データバン クについて、消費者庁	事故情報データバンクを適切に運営するため、業務効率化のための機能追加やマニュアルの修正、事故情報データバンク利用指針改正の

4. その他参考情報

テムの仕様の問合せに対応した。

1. 当事務及び事業に関する基	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	アトカム)情報						②主要なインプッ	卜情報(財務情報	吸及び人員に関する	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					予算額(千円)	7, 290, 961				
情報提供依頼への 対応件数	_	1,035件	1,332件					決算額(千円)	1, 667, 488				
法令照会	_	529 件	495 件					経常費用(千円)	1, 924, 554				
警察	_	134 件	176 件					経常損益(千円)	7, 138				
裁判所	_	5件	2件					行政コスト (千円)	1, 924, 554				
弁護士会	_	270 件	217 件					従事人員数	27				
適格消費者団体	_	117 件	100 件										
センター 法第 40 条 第 1 項	_	3件	0件										
その他	_	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										

9	中期日標期間の業務に係る日標	⇒1. तसर	光沙中生	中期日標期間延価に係る自己延価及び主教士氏による延価
J.	中期目標期間の業務に係る目標、	計画、	業務実績、	中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

J.	中期目標期間の業務に係る	21 保、时酉、未切天順、	「別口伝列同口間にかる	日上町画及び上場入田で	法人の業務実績・自i	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績		主務大臣による	評価
	PIO-NETの運	PIO-NETの運	PIO-NETの運	 <指標>		 <評定と根拠>	評定	В
	営等について、消費生	営等について、消費生	営等について、消費生	・消費生活センター等に	令和5年度においては、PIO-NETの安認	平定:B	<評定と根拠>	
	活センター等に対し情	活センター等に対し情	活センター等に対し情	対する情報提供件数	定的運用に資するための各種情報を「消費者行	「消費者行政フォーラム」を	自己評価書の「B」との	
	報提供を行う。	報提供を行う。	報提供を行う。		政フォーラム」を通じて迅速に消費生活センタ	活用して「PIO-NETつう	であると確認できた。	
	また、法令に基づく	また、法令に基づく	また、法令に基づく		一等に提供した。提供情報は以下のとおり。	しん」などPIO-NET運営	(の)の こ 4年的 (こう)に。	
		迅速かつ厳正な行政処	迅速かつ厳正な行政処	<関連指標>	・PIO-NETつうしん (13 回)	に関する情報提供を迅速に行っ		
	分等に資するため、消	分等に資するため、消	分等に資するため、消	情報提供依頼への対応	・PIO-NETに関する事務連絡(23回)	た。	<課題と対応>	
	費者利益を侵害する違	費者利益を侵害する違	費者利益を侵害する違	件数(令和3年度実績:	早期警戒指標(12回)	なお、令和3年6月16日に公	・関係機関への情報提供及	びは起六協
	法・不当行為の取締り	法・不当行為の取締り	法・不当行為の取締り	1,035件)	なお、令和3年6月16日に公布された、「消	布された、「消費者被害の防止及	令和6年度においても、	
	等を行う行政機関等と	等を行う行政機関等と	等を行う行政機関等と	•法令照会(警察/裁判所	費者被害の防止及びその回復の促進を図るた	びその回復の促進を図るための	の運営等について、消費生	
	の間で緊密な情報交換	の間で緊密な情報交換	の間で緊密な情報交換	/ 弁護士会/ 適格消費	めの特定商取引に関する法律等の一部を改正	特定商取引に関する法律等の一	対し情報提供を行う。	111 C 2 3 4 C
	を行う。	を行う。	を行う。	者団体/センター法第	する法律」(令和3年法律第72号)のうち、	部を改正する法律」のうち、契約	また、法令に基づく迅速	かへ競正な行政
				40 条第1項(和解の仲	契約書面等の交付に代えて、購入者等の承諾	書面等の交付に代えて、購入者	処分等に資するため、消費	
	【指標】	【指標】		介手続によって紛争が		等の承諾を得て、当該書面に記	た力 守に負するため、情負 ス造法・不当行為の取締り	笠を行る行政機
	・消費生活センター等	・消費生活センター等		解決されなかった消費	方法により提供することができるものとする	載すべき事項を電磁的方法により、	関 等 か に の 昭 会 に 高 切 に 対	・広する
	に対する情報提供件	に対する情報提供件		者の訴訟支援)/その	ことに係る改正規定が令和5年6月1日に施	り提供することができるものと	医母4.6%深去に週初にM	μη λ. Δ.°
	数	数		他) (令和3年度実績:	行されたことから、消費生活センター等に関	することに係る改正規定が令和	<その他事項>	
				529 件<内訳>警察:	連する相談情報を収集できるよう、PIO-	5年6月1日に施行されたこと	特になし。	
	【目標水準の考え方】			134 件、裁判所:5件、	NETに関する事務連絡を発出するなどし	から、消費生活センター等に必	1111000	
	消費生活センター等			弁護士会:270件、適格	72.	要な相談情報を収集することが		
	に対してPIO-NE			消費者団体:117件、セ	また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分	できるよう、PIO-NETに		
	Tの運営等に関する情			ンター法第40条第1項	等のため、関係行政機関から寄せられた 1,332	関する事務連絡を発出するなど		
	報提供をすることは、			(和解の仲介手続によ	件の情報提供依頼に適切に対応した。	的確に対応した。		
	消費生活相談情報の収			って紛争が解決されな	さらに、裁判所、警察、弁護士会、適格消費	関係行政機関からの情報提供		
	集を効果的に行うため			かった消費者の訴訟支	者団体等からの法令に基づく照会、計 495 件に	依頼 1,332 件及び弁護士会等か		
	に必要であることか			援):3件、その他:0	ついて適切に対応した。	らの法令に基づく照会 495 件及		
	ら、消費生活センター			件)	公益目的を有する法人その他団体から消費	び公益目的を有する法人その他		
	等に対する情報提供件				者利益の増進に特に寄与し得ると判断される	団体から消費者利益の増進に特		
	数を目標とし、25件(平			その他団体から消費者	照会には、計101件適切に対応した。	に寄与し得ると判断される照会		
	成30年度~令和3年度			利益の増進に特に寄与		101 件について、全て適切に対応		
	の平均)以上の提供を			し得ると判断される照		した。		
	実施する。			会(令和3年度実績:		これらを踏まえ、Bと評価す		
				117件)		る。		
	【関連指標】	【関連指標】						
	・情報提供依頼への対	・情報提供依頼への対			<	<課題と対応>		
	応件数(令和3年度	応件数(令和3年度				・関係機関への情報提供及び情		
	実績:1,035件)	実績:1,035件)				報交換		
	・法令照会(警察/裁判	・法令照会(警察/裁判				令和6年度においても、PI		
	所/弁護士会/適格	所/弁護士会/適格				O-NETの運営等について、		
	消費者団体/センタ	消費者団体/センタ				消費生活センター等に対し情報		
	一法第40条第1項	一法第40条第1項				提供を行う。		
	(和解の仲介手続に	(和解の仲介手続に				また、法令に基づく迅速かつ		
	よって紛争が解決さ	よって紛争が解決さ				厳正な行政処分等に資するた		
	れなかった消費者の	れなかった消費者の				め、消費者利益を侵害する違法・		
	訴訟支援)/その他)	訴訟支援)/その他)				不当行為の取締り等を行う行政		
	(令和3年度実績:	(令和3年度実績:				機関等からの照会に適切に対応		
	529件<内訳>警察:	529件<内訳>警察:				する。		

<i>⊱</i> ≻≻		一一一	フの仏の坐がの氏の上	- 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1	<u> </u>
		7 提供するサービス	<i>~(</i>)	上に関する 日神 砂葉原	するためにとるべき悪声
///	. IBID//CNI L			エバにほしゅん) ロガネケ 手か	するためにとるべき措置

134件、裁判所:5件、	134件、裁判所:5件、		
弁護士会:270件、適	弁護士会:270件、適		
格消費者団体:117	格消費者団体:117		
件、センター法第40	件、センター法第40		
条第1項(和解の仲	条第1項(和解の仲		
介手続によって紛争	介手続によって紛争		
が解決されなかった	が解決されなかった		
消費者の訴訟支援):	消費者の訴訟支援):		
3件、その他:0件)	3件、その他: 0件)		
・公益目的を有する法	・公益目的を有する法		
人その他団体から消	人その他団体から消		
費者利益の増進に特	費者利益の増進に特		
に寄与し得ると判断	に寄与し得ると判断		
される照会(令和3	される照会(令和3		
年度実績:117件)	年度実績:117件)		

4. その他参考情報			

1. 当事務及び事業に関する基	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)		「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	- <i>タ</i>													
①主要なアウト	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				
									決算額 (千円)	454, 024				
									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				

	————————————————————————————————————	左连礼戒	法人の業務実績・自	自己評価	主務大臣による評価	
中期目標	中期計画	年度計画	業務実績	自己評価		
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【B】 (4) 関係行政機関等に対する改善要望【B】 (5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上【B】	と評価した。	評定 <評定と根拠> 該当する項目別評算 談【5】、(2)国民 【6】を除き「B」と 「B」とする。 <課題と対応> 該当する項目別評算 <その他事項> 特になし。	Rへの情報提供 ごなり、単位評定も

1. 当事務及び事業に関する基	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主要なアウトス	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					予算額(千円)	459, 656				
海外消費者機関との提 携件数	15 件以上	_	15 機関					決算額(千円)	454, 024				
訪日観光客向けFAQ へのアクセス件数	10,000 件以上	_	24,617件					経常費用(千円)	463, 298				
CCJ受付の相談件数	_	4,809件	6,371件					経常損益(千円)	5, 596				
訪日外国人苦情相談件 数	_	90 件	305 件					行政コスト (千円)	463, 298				
バックアップ相談件数	_	9,934件	11,459件					従事人員数	21				
特設電話相談実施回数	_	2回	1回										
特設電話相談受付件数	_	新型コロナワクチン 詐欺消費者ホットラ イン 247 件 新型コロナ関連詐欺 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										

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

th ₩1 □ +##	rtı ₩u⇒l. aud	左曲⇒□≕	→ 45 ≥並 /並 +比+== /*	法人の業務実績・自	ナ 数4年により証価		
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価 	
① 経由相談及びセン	① 経由相談及びセン	① 経由相談及びセン	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	A
ター受付相談	ター受付相談	ター受付相談			評定:A	<評定と根拠>	
消費者基本法第25条	消費者基本法第25条		・国民生活センターの消		令和5年度は、引き続き経由		国民生活センターの
の「事業者と消費者と	の「事業者と消費者と	の「事業者と消費者と			相談及びバックアップ相談に対	消費生活相談員 • 職員	を育成し、消費生活
の間に生じた苦情の処	の間に生じた苦情の処	の間に生じた苦情の処		令和5年度に受け付けた経由相談は5,428	応りるため、傾極的に事業有父	センター等からの経由	a相談の解決能力を向
理のあっせん及び当該	理のあっせん及び当該	理のあっせん及び当該		件であった。このうち、助言は 3,673 件、移送・	渉等を行った。事業者交渉等に	上させるため、弁護士	
苦情に係る相談におけ	苦情に係る相談におけ		・海外消費者機関との提	I	際しては、ウェブ会議方式と対	家からヒアリングを実	
る中核的な機関として	る中核的な機関として	る中核的な機関として		3分野(金融・保険、情報通信、特商法)の	面方式を効率よく使い分けて行	や巧妙化する相談事業	
積極的な役割を果た	積極的な役割を果た	積極的な役割を果た		専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部	うことで、速やかに必要な情報	要な知識や新しい情報	最を収集するために外
す」との規定等に基づ	す」との規定等に基づ		・訪日観光客向けFAQ			部講師を招聘しての音	『内勉強会を行ったこ
き、弁護士・専門技術者	き、弁護士・専門技術者	き、弁護士・専門技術者	へのアクセス件数	年度に新たに立ち上げた専門チーム横断的に	また、令和6年1月1日に発	ことは回く計画しるる。	
等専門家からのヒアリ	等専門家からのヒアリ	等専門家からのヒアリ		相談事例の検討を行う会議も含めた相談事例	生した能登半島地震の被災地を		
ングを行う等により、	ングを行う等により、	ングを行う等により、		の研究会(48回)、巧妙化する相談事案に対応	支援するため、被災地域の消費		に関する苦情相談対
専門分野に特化したセ	専門分野に特化したセ	専門分野に特化したセ		するために必要な知識や新しい情報を収集す	生活センター等の状況を踏まえ		『のノウハウを全国の
ンターの消費生活相談	ンターの消費生活相談		・バックアップ相談件数		ながら、迅速にホットラインを	消費生活センター等と	
員・職員を育成し、消費	員・職員を育成し、消費	員・職員を育成し、消費		回)を行った。	開設し、震災に関連する相談に	費生活相談緊急情報」	
生活センター等からの	生活センター等からの	生活センター等からの			適切に対応した。	ュース」のコーナーを	
経由相談の解決能力を	経由相談の解決能力を	経由相談の解決能力を				相談処理事案等の情報	最を情報提供したこ
向上させる。また、消費	向上させる。また、消費			ロ. 国民生活センター受付相談	① 経由相談及びセンター受付相	と、特に相談件数増力	
生活センター等におい	生活センター等におい	生活センター等におい	(令和3年度実績:	令和5年度に受け付けた「平日バックアップ		手口について計4回、	
て対応困難な分野に関	て対応困難な分野に関	て対応困難な分野に関	4,809件)	相談」の相談件数は3,473件、うちあっせん件	イ. 経由相談では迅速丁寧な助言、	の情報提供を行ったこ	
する相談については、	する相談については、	する相談については、	3	数は 299 件であった。また、「お昼の消費生活		費生活センター等から	
移送・共同処理等の対	移送・共同処理等の対	移送・共同処理等の対	• 訪日外国人苦情相談件	相談」の相談件数は 2,108 件、うちあっせん件	に応じて事業者との交渉を行	相談員専用ダイヤル」	
応を消費生活センター	応を消費生活センター	応を消費生活センター	数(令和元年度以降コ	数は 202 件であった。	い、相談の統一的な処理に取り	高く評価できる。	1,000,000
等と連携しながら積極	等と連携しながら積極	等と連携しながら積極	ロナ禍が続いているこ	休日相談は、令和5年度は10回線で年間115	組んだ。		台関連機関との連携強
的に行い、その対応か	的に行い、その対応か	的に行い、その対応か	とから、実績は関連指	日実施し、相談件数は 5,878 件、うち即日対応	また、専門家へのヒアリング、	化・拡大については、	
ら得られるノウハウや	ら得られるノウハウや	ら得られるノウハウや	標としない。)	件数は 5,860 件であった。	事例検討会を行い、経由相談の	議し、製品安全に関す	
知見を消費生活センタ	知見を消費生活センタ	知見を消費生活センタ	4		解決能力の向上を図った。	とで連携強化を図るこ	
一等へ周知する。さら	一等へ周知する。さら	一等へ周知する。さら	• 特設電話相談実施回数			続を進めたこと、イン	
に、消費生活センター	に、消費生活センター	に、消費生活センター	(令和3年度実績:2		ロ. 国民生活センター受付相談で	整を行い、次年度以降	
等をバックアップする	等をバックアップする	等をバックアップする	回 (「新型コロナワクチ		は、お昼の消費生活相談、平日バ	いくこと、第9回アシ	
ためにセンターで受け	ためにセンターで受け	ためにセンターで受け	ン詐欺消費者ホットラ		ックアップ相談とも、積極的か	越境相談についてプレ	
付ける消費者からの相	付ける消費者からの相	付ける消費者からの相	イン(令和2年度から		つ丁寧にあっせんに取り組み、	い、海外連携機関との	_ , ,
談(以下「バックアップ	談 (以下 「バックアップ	談(以下「バックアップ	継)」、「新型コロナ関		相談処理の経緯、結果等を全国	ことは高く評価できる	
相談」という。)を適切	相談」という。)を適切	相談」という。) を適切	連詐欺消費者ホットラ		の消費生活センター等にフィー		, 0
に実施し、あっせんを	に実施し、あっせんを	に実施し、あっせんを	イン(令和4年度も		ドバックした。	訪日外国人旅行者~	への対応について、訪
積極的に行う。	積極的に行う。	積極的に行う。	継)」))		休日相談についても、迅速丁	日観光客消費者ホット	
			• 特設電話相談受付件数		寧な助言、処理により即日対応	(多言語チャットボッ	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •
【指標】	【指標】		(令和3年度実績:「新		を行い、約1,350ヶ所の消費生活	多言語による公表及び	
・センターの消費生活	・センターの消費生活		型コロナワクチン詐欺		センター等のバックアップを適	を行ったほか、FAG	
相談員・職員の育成	相談員・職員の育成		消費者ホットライン		切に行った。なお、令和6年1月	いてコンテンツの充実	
の取組件数	の取組件数		(令和2年度から継		20 日からは、1回線を「能登半	国の観光案内所へのク	
			続)」247 件、「新型コ		島地震関連消費者消費者ホット	案内を記載したカート	
【目標水準の考え方】			ロナ関連詐欺消費者ホ		ライン」対応に充てた。	の案内などにより、オ	
消費生活センター等			ットライン(令和4年			行い、FAQのアクセ	
からの経由相談の解決			度も継続)」76 件)			ったことなど高く評価	* * * * * * * * * * * * * * * * * * * *
能力を向上させ、また、					② 越境消費者トラブルに関する	フルー こっぱ 日回 < 計画	リ 、 C . O o

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 研究会など育成に資す 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。

【関連指標】

バックアップ相談件 数(令和3年度実績: 9,934件)

② 越境消費者トラブ 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 章3(3)において、「近 年増加している越境消 年増加している越境消 費者トラブルについ 費者トラブルについ て、国民生活センター て、国民生活センター における相談対応を実 における相談対応を実 施するとともに、消費 施するとともに、消費 者庁と連携して、海外 者庁と連携して、海外 機関との更なる連携強 機関との更なる連携強 化・拡大に努める」とさ 化・拡大に努める」とさ れていることから、海 れていることから、海 外事業者と我が国の消 外事業者と我が国の消 費者のトラブルに関す 費者のトラブルに関す る相談窓口である「越 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 C J) | を活用し、越境 消費者トラブルに関す 消費者トラブルに関す る相談対応を適切に行 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 中心に提携先海外消費 者機関を拡大する。

【指標】

・海外消費者機関との ・海外消費者機関との 提携件数

【目標水準の考え方】

【関連指標】

バックアップ相談件 数(令和3年度実績 9,934件)

ルに関する苦情相談

消費者基本計画第5 境消費者センター(C 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 者機関を拡大する。

【指標】

提携件数

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。

② 越境消費者トラブルに関する苦情相談

令和5年度に越境消費者センターが受け付 けた相談件数は 6,371 件であった。

相談処理のノウハウを全国の消費生活セン4 災害時、消費者事故発生時そ ター等と共有するため、「消費生活相談緊急情 の他の緊急時等における特設電 報 において「CC」ニュース」のコーナーを 設置し、CCIでの相談処理事案等の情報を情 報提供した。特に相談件数増加要因となった特別 定の手口について計4回、解約方法などの最新 の情報提供を行った。また、全国の消費生活セ ンター等からの問合せを「CCI相談員専用ダ イヤル」で受け付けた。

また新型コロナウイルス感染症に起因する 応した。 渡航制限等が解除され海外渡航の機会が増え たことから、インターネットで予約した旅行に 関する注意喚起を行った(PIO-NETのデ る。 ータを利用)。

海外の消費者関連機関との提携件数は 15 機 <課題と対応> 関となっている。連携強化・拡大については、 タイの連携機関の来訪を受けて協議し、製品安 全に関する情報提供と行うことで連携強化を・ 経由相談では、弁護士・専門技 図ることとして MOU 改正手続を進めた。またイ ンドネシアとの連携調整を行い、次年度以降も を行う等により、各チームの専 継続して実施していく。

このほか、第9回アジアンフォーラムにて越 目線に立って、相談サービスを 境相談についてプレゼンテーションを行い、海安定かつ適切に提供する。 外連携機関との協力関係を強化した。

苦情相談

越境消費者センターにて適切 に相談対応を行った。

海外提携機関との連携につい 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。

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 <課題と対応> 応を行った。また、令和5年度は 専用サイトのコンテンツ充実を切な対応を行う。 行いつつ、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 を行った。

話相談対応

令和6年元日に発生した能登 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、 震災に関連する相談に適切に対

これらを踏まえ、Aと評価す

令和6年度も引き続き、以下 の分野で適切な対応を行う。

術者等専門家からのヒアリング 門性を高めるとともに、利用者

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 特になし。 一等へ周知し、相談員のレベル

災害時、消費者事故発生時その他の緊急 時等における特設電話相談対応について、 令和6年元日に発生した能登半島地震の被 ては、タイと連携強化に係る MoU 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、震災に関連する 相談に適切に対応したことは高く評価でき

以上を踏まえ、Aと評価する。

令和6年度も引き続き、以下の分野で適

・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 たカード等)を配布し周知活動 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 一等へ周知し、相談員のレベルアップを図

- 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 業者交渉や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

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。
- 特設電話相談については、自然災害等に 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。

<その他事項>

「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、CCJと提携を結 ぶ海外消費者機関を増 加させ、多国にわたり 所在する多様な海外事 業者との交渉を、海外 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。

【関連指標】

CCI受付の相談件 数(令和3年度実績: 4,809件)

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 章(4)において、短期 滞在する外国人旅行者 滞在する外国人旅行者 を含む我が国に在留す を含む我が国に在留す る外国人による消費 る外国人による消費 は、足下はコロナ禍のは、足下はコロナ禍の 影響で減少しているも 影響で減少しているも のの、今後は増加してのの、今後は増加して いくことが想定されて いくことが想定されて いる。ポストコロナ時いる。ポストコロナ時 代を見据え、センター代を見据え、センター は、関係機関と連携し、は、関係機関と連携し、 訪日外国人旅行者が訪 訪日外国人旅行者が訪 日中に被害に遭いやす 日中に被害に遭いやす い消費者トラブルにつ い消費者トラブルにつ いて、訪日外国人旅行 いて、訪日外国人旅行 者に向けた積極的な情 者に向けた積極的な情 報提供を行う。また、訪報提供を行う。また、訪 日外国人旅行者が訪日 日外国人旅行者が訪日 日外国人旅行者が訪日

【関連指標】

CCI受付の相談件 数(令和3年度実績 4,809件)

③ 訪日外国人旅行者 への対応

消費者基本計画第2

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

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 業者交渉や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し 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・ノウバ ウを活用して多言語による情報 提供を行う。
- 特設電話相談については、自然 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。

③ 訪日外国人旅行者への対応

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症に 関する水際対策措置が4月に終了し、相談件数 は一定の回復がみられた(令和元年度同期の 83%)。年度全体では305件の相談を受け付 け、うち訪日観光客からの相談は226件であっ

インバウンドの回復を見極めつつ相談対応 者の増員など体制を強化した。

また、訪日観光客消費者ホットライン専用サ イト(多言語チャットボット機能を含む)で、 多言語による公表及び関係機関に情報提供を 行ったほか、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 案内所へのグッズ配布や大使館への案内など により、ホットラインの周知を行った。FAQ のアクセス数は24,617件であった。

全国の観光案内所へのグッズ配布や大使館 への案内などにより、ホットラインの周知を行 った。

第1. 国民に対して定供 9	チるケーレスでの他の	表例の貝の門上に関すり	コロ保で 建成り つため	にこの、こは同	
中に被害に遭った消費	中に被害に遭った消費	中に被害に遭った消費			
者トラブルに係る苦情	者トラブルに係る苦情	者トラブルに係る苦情			
相談については、平成		相談については、平成			
30年度に設置した訪日		30年度に設置した訪日			
外国人向け電話相談窓	外国人向け電話相談窓				
口において、外国語通	口において、外国語通				
訳サービス(三者間通		訳サービス(三者間通			
話システム)の活用等		話システム)の活用等			
により被害の救済に取		により被害の救済に取			
り組むとともに、外国		り組むとともに、外国			
人相談対応で得た情	人相談対応で得た情				
報・ノウハウを活用し	報・ノウハウを活用し				
て多言語による情報提	て多言語による情報提				
供を行う等、訪日外国	供を行う等、訪日外国				
人の消費者被害の発生	人の消費者被害の発生				
スは拡大の防止に役立		スは拡大の防止に役立			
てる取組を行う。	てる取組を行う。	てる取組を行う。			
「この収証を打り。	くる 収組を11万。	くる取組を打り。			
【+炒+蛋】	【七十二二】				
【指標】	【指標】				
・訪日観光客向けFA	訪日観光客向けFA				
Qへのアクセス件数	Qへのアクセス件数				
「日無人淮の老さ士」	【目】 中 1位 1冊 【				
【目標水準の考え方】	【関連指標】				
訪日外国人旅行者が	· 訪日外国人苦情相談				
訪日中に被害に遭いや	件数(令和元年度以				
すい消費者トラブルに	降コロナ禍が続いて				
ついて、訪日外国人旅	いることから、実績				
行者に向けた積極的な	は関連指標としな				
情報提供を行う上で、	ν _°)				
令和3年7月に開設し					
た訪日観光客向けFA					
Q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。					
【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					
() ()					
	@ <i></i>	@ <i>///</i>			
④ 災害時、消費者事	④ 災害時、消費者事	④ 災害時、消費者事		④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等	
故発生時その他の緊	故発生時その他の緊	故発生時その他の緊		における相談対応	
急時等における相談	急時等における相談	急時等における相談		「能登半島地震関連 消費者ホットライン」	

対応が困難な事例に関 対応が困難な事例に関 対応が困難な事例に関

対応 対応 (令和6年1月15日開設)を実施し、被災4 消費者基本計画で 消費者基本計画で 消費者基本計画で 県(新潟県、富山県、石川県、福井県)の方か は、平成23年の東日本 は、平成23年の東日本 は、平成23年の東日本 ら令和6年能登半島地震に関する相談を受け 大震災、平成28年の熊 大震災、平成28年の熊 大震災、平成28年の熊 付けた。PIO-NET登録件数は問合せ等を 本地震、平成30年7月 本地震、平成30年7月 本地震、平成30年7月 含む 87 件。 豪雨、令和元年台風19 豪雨、令和元年台風19 豪雨、令和元年台風19 号等の後、住宅等の被 号等の後、住宅等の被 号等の後、住宅等の被 災した消費者の生活基 災した消費者の生活基 災した消費者の生活基 盤が毀損され、生活関 盤が毀損され、生活関盤が毀損され、生活関 連物資の入手が困難に 連物資の入手が困難に 連物資の入手が困難に なるなど、消費生活が なるなど、消費生活が なるなど、消費生活が 深刻な影響を受けた 深刻な影響を受けた 深刻な影響を受けた り、住宅の補修等の生り、住宅の補修等の生 り、住宅の補修等の生 活基盤の再建に乗じた 活基盤の再建に乗じた 活基盤の再建に乗じた 悪質商法や義援金詐欺 悪質商法や義援金詐欺 悪質商法や義援金詐欺 等の消費者トラブルが 等の消費者トラブルが 等の消費者トラブルが 多発したりする傾向に 多発したりする傾向に 多発したりする傾向に あるとしている。また、 あるとしている。また、 あるとしている。また、 自然災害被災後の生活 自然災害被災後の生活 自然災害被災後の生活 基盤の再建時等におい 基盤の再建時等におい 基盤の再建時等におい ては、高齢者等だけで ては、高齢者等だけで ては、高齢者等だけで なく、いわゆる一般的・ なく、いわゆる一般的・ なく、いわゆる一般的・ 平均的消費者について 平均的消費者について 平均的消費者について も、重要な生活基盤の も、重要な生活基盤の も、重要な生活基盤の 再建のため焦って契約 再建のため焦って契約 再建のため焦って契約 してしまうなど、一時してしまうなど、一時 してしまうなど、一時 的にぜい弱性が増加 的にぜい弱性が増加 的にぜい弱性が増加 し、取引において自主し、取引において自主 し、取引において自主 的かつ合理的な選択が 的かつ合理的な選択が 的かつ合理的な選択が 困難となってしまうお 困難となってしまうお 困難となってしまうお それがあることに留意 それがあることに留意 それがあることに留意 する必要があると指摘 する必要があると指摘 する必要があると指摘 している。さらに、令和している。さらに、令和 している。さらに、令和 2年1月以降は新型コ 2年1月以降は新型コ 2年1月以降は新型コ ロナウイルス感染症の ロナウイルス感染症の ロナウイルス感染症の 感染が拡大し、感染症 感染が拡大し、感染症 感染が拡大し、感染症 に便乗した悪質商法や に便乗した悪質商法や に便乗した悪質商法や トラブルが発生してい トラブルが発生してい トラブルが発生してい る。 これらの状況を踏ま これらの状況を踏ま これらの状況を踏ま え、災害時、消費者事故 え、災害時、消費者事故 え、災害時、消費者事故 発生時その他の緊急時 発生時その他の緊急時 発生時その他の緊急時 等における相談対応を 等における相談対応を 等における相談対応を 適切に行う。 適切に行う。 適切に行う。 さらに、地方公共団 さらに、地方公共団 さらに、地方公共団 体の意向を踏まえ、都 体の意向を踏まえ、都 体の意向を踏まえ、都 道府県・市町村等に対 道府県・市町村等に対 道府県・市町村等に対 し、援助者の派遣や緊し、援助者の派遣や緊 し、援助者の派遣や緊 急対応の特設電話の開 急対応の特設電話の開 急対応の特設電話の開 設、都道府県では相談 設、都道府県では相談 設、都道府県では相談

する特設電話の設置等				
による支援を迅速に実	による支援を迅速に実	による支援を迅速に実		
施する。	施する。	施する。		
【関連指標】	【関連指標】			
• 特設電話相談実施回	• 特設電話相談実施回			
数(令和3年度実績:	数(令和3年度実績:			
2回(「新型コロナワ	2回 (「新型コロナワ			
クチン詐欺消費者ホ	クチン詐欺消費者ホ			
ットライン(令和2	ットライン(令和2			
年度から継)」、「新	年度から継続)」、「新			
型コロナ関連詐欺消	型コロナ関連詐欺消			
費者ホットライン	費者ホットライン			
(令和4年度も	(令和4年度も継			
継)」))	続)」))			
• 特設電話相談受付件	• 特設電話相談受付件			
数(令和3年度実績:	数(令和3年度実績:			
「新型コロナワクチ	「新型コロナワクチ			
ン詐欺消費者ホット	ン詐欺消費者ホット			
ライン(令和2年度	ライン(令和2年度			
から継続)」247件、	から継続)」247件、			
「新型コロナ関連詐	「新型コロナ関連詐			
欺消費者ホットライ	欺消費者ホットライ			
ン (令和4年度も継	ン(令和4年度も継			
続)」76件)	続)」76件)			

4.	その他参考情報
+ .	

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

①主要なアウト	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
相談情報に関する 公表件数(相談情報 部公表分)	37 件以上	ı	39 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	.1	651,017件						決算額(千円)	454, 024				
取材対応件数	_	918 件	895 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				
									従業人員数	21				

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

3.	中期目標期間の業務に係る	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣によ	る評価		
		H121	F # 1 - T	2. 1. = 1. /m 1. 1. m 6/m	法人の業務実績・自	己評価	2-76 17) = 1. 7 = 7.7
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価
	_	① 報道機関を通じた	_	<指標> <		<評定と根拠>	評定 A
	情報提供	情報提供	情報提供			評定:A	<評定と根拠>
	PIO-NET等に	PIO-NET等に				① 報道機関を通じた情報提供	報道機関を通じた情報提供について、改
	蓄積されている情報や	蓄積されている情報や			記者説明会等により消費者へ39件の情報提		正国民生活センター法施行後初めてとなる
	センターで処理された	センターで処理された	センターで処理された		供を行った。また、このほかに、ウェブサイト	つ積極的に消費者への情報提供	事業者名公表を行い、多数の報道機関に取
	苦情相談を分析し、消	苦情相談を分析し、消			に、警察庁と共同で作成した注意喚起等のリー	を行った。特に令和5年度は、さ	り挙げられ、被害の拡大防止に貢献したこ
	費者に同種被害が多数	費者に同種被害が多数		・消費者向けFAQへの	フレットを掲載した。	らなる被害の拡大防止に資する	と、消費者へ注意喚起情報をより広く届け
	発生している事例、深			アクセス件数	各報道機関等からの取材について、計895件	ため、改正国民生活センター法	
	刻な被害事例等に関す			, BB) to Use I as	対応した。	施行後初めてとなる事業者名公	
	る財産事案に係る情報	る財産事案に係る情報	る財産事案に係る情報			表を行い、多数の報道機関に取	
	を迅速に分析して取り	を迅速に分析して取り	を迅速に分析して取り	_		り挙げられ、被害の拡大防止に	
	まとめ、報道機関を通			•取材対応件数(令和3年		貢献した。(参考:令和5年4月	
	じて国民に情報提供を	じて国民に情報提供を	じて国民に情報提供を	度実績:918件)		19日:公表「その「¥」表示は本	
	行う。	行う。	行う。			当に日本円の表示ですか?一通	べく都道府県の消費生活センター等とより
	I lie im I	I lie i m				貨をよく確認しないと約20倍の	細かな情報の共有を行ったり、海産物の電
	【指標】	【指標】				価格になってしまうため要注	話勧誘販売を行う事業者が所在する地域の
	・相談情報に関する公					意!!一」)	警察と連名で消費者に注意喚起を行ったり
	表件数(相談情報部	表件数(相談情報部				また、消費者へ注意喚起情報	する等、様々な工夫を行ったことは高く評
	公表分)	公表分)				をより広く届けるための新たな	価できる。
						試みとして、若者が情報収集及	よに、肥豆干面地辰因達ては、地辰光工
	【目標水準の考え方】	【関連指標】				び拡散のツールとして使用する	直後に最外所に多く元り40分前無明于日に
	消費者被害の未然防	・取材対応件数(令和3				Xを活用し、「読む気になる」「ス	ついて迅速に公表した他、能登半島地震関
	止、拡大防止及び再発	年度実績:918件)				マホでも見やすい」を意識した	建作員有 か ケ ト ノイマ の 開政 エ ガ 万 の 作歌
	防止のためには、被害					情報提供をシリーズ化し合計8	状況をまとめ公表したことは高く評価でき
	事例等に関する財産事					回投稿したほか、高齢者トラブ	る。
	案に係る情報を迅速に					ルについては、地域のコミュニ	
	分析して取りまとめ、					ティを活用するべく都道府県の	
	国民に情報提供を行う					相貫生品センター寺とより神か お桂却のサギな行ったり 海辛	て、令和5年度当初より、新たに消費者の
	ことが重要であるため、公本体教(知塾集初					な情報の共有を行ったり、海産 物の電話勧誘販売を行う事業者	自己解決に資する情報等を発信するための
	め、公表件数(相談情報					が所在する地域の警察と連名で	情見相同のI II Q y T I で A m U、 Q Q II
	部公表分)を目標とし、 37件(平成30年度~令					消費者に注意喚起を行ったりす	を 担加物戦 し、 日 宗 小 中 以 上 ツ / フ ピ / 数
	和3年度の平均)以上						を得たことは高く評価できる。
	の公表を行う。					る等、様々な工夫を行った。 さらに、コード決済を悪用し	
	の公衣を11 7。					た新手の詐欺の手口に関する迅	以上を踏まえ、Aと評価する。
	【関連指標】					速な注意喚起や、依然として減	
	取材対応件数(令和3)						
	年度実績:918件)					て、改正特商法施行の内容を盛	▽ 床/返 ○ 刈 / レ /
	十尺天順・310円/					り込み、継続的な注意喚起を実	
						施した。	子に田頂でかく(の目形/国民工作にマグ
						ルE し / C o	一で処理された苦情相談を分析し、消費者
						また、能登半島地震関連では、	に同種被害が多数発生している事例、深刻
	② ウェブサイト等に	② ウェブサイト等に	② ウェブサイト等に		② ウェブサイト等による情報提供	地震発生直後に震災時に多く見	な似音事例、时側に伯づた事例寺に関する
	よる情報提供	よる情報提供	よる情報提供	4	ジョンティア寺による情報徒氏 消費者に対して自己解決に資する情報をよ	地展先生世後に展及時に多く先られる詐欺的手口について迅速	財産事案に係る情報を迅速に分析して取り
	消費者の自己解決に				り積極的に情報提供していくため、既存のウェ	に公表した他、能登半島地震関	よこの、報道域例で通じて国民に開報提供
	資するウェブコンテン	資するウェブコンテン	資するウェブコンテン		ブコンテンツに加えて、令和5年4月3日より	連消費者ホットラインの開設 1	G11 7°
	ツについては、寄せら	ツについては、寄せら	ツについては、寄せら		消費者向けFAQサイトを開設し、令和5年度	カ月の相談状況をまとめ公表し	これらの情報が国民にしっかり届くよう
	ノにンくては、町でり	ノにンくては、町でり	ノにンくては、町でり		田東市門の1714人・11で研放し、17410千尺	MAN THE WAY OF A C WAY O	発信の切り口やツールを工夫する。

私た何報告に基本 A た情報を登録的に関 用し、分析した中で、対 更なの情報を迅速かっよ 要な信報を返還かい 国情は「(作業)	第1. 国民に対して提供	するサービスその他の	業務の質の向上に関す	る目標を達成するためにとるべき措置	
要が情報を迅速かっま。 要の情報を迅速かっま。 分分かりやイマンク。 9分かりやイマンク。 一のウェブナイト等を 近して国際に無性する。 1 通常「信念 ・ 一般者に対して国際に無性する。 通じて国際に操作する。 一部では同じたのである。 【清緒】 (再数) ・ 一般者の自かに入しています。 1 ・ 一般者を確認の未認がます。 1 ・ 一般者を呼ばなるための消費を指するとかの消費を消している。 1 ・ 一般者を確認の未認がます。 1 ・ 一般者を呼ばなるための消費を指するとかの消費を消している。 2 ・ 一般者を呼ばなるとの消費を持たしています。 2 ・ 一般者を呼ばなるとの消費を消しています。 2 ・ 一般者を呼ばなるとの消費を消しています。 2 ・ 一般者を呼ばなるとのでは、 一般者を必要を得る。 2 ・ 一般者を呼ばなるとのできます。 2 ・ 一般者を受けるとのできます。 2 ・ 一般者を受けるとのできます。 2 ・ 一般者を受けるとのできます。 2 ・ 一般者を受けるとのできます。 2 ・ 一般を表しまするとのできます。 2 ・ 一般を表しまするとのできます。 2 ・ 一般を表しまするとのできます。 2 ・ 一般者を表しまするとのできます。 2 ・ 一般を表しまするとのできます。 2 ・ 一般者を表しまするとのできます。 2 ・ 一般を表しまするとのできます。 2 ・ ののできるとのできます。 2 ・ ののできますがは、たまするとのできます。	れた情報を積極的に活	れた情報を積極的に活	れた情報を積極的に活	は新たに合計 504 本のQ&Aを掲載した。年間 た。	また、消費者向けFAQサイトの利用状
特別の中でイセンタ 9分かりやすくセンタ 2分かりやすくセンタ でのウェブサイト等を 通じて国民に提供する。 でのウェブサイト等を 通じて国民に提供する。 「指常」(再提) でのウェブサイトを 通じて国民に提供する。 「指常」(再提) でのウェブサイトを 通じて国民に提供する。 「指常」(再提) でのウェブサイトを 通じて国民に提供する。 「指常」(再提) でのウェブサイトを 通信を でのウェブサイトを でのウェブサイトを	用し、分析した上で、必	用し、分析した上で、必	用し、分析した上で、必	で合計 651,017 件のアクセスがあった。	況や利用者からの意見等を分析して、順次
	要な情報を迅速かつよ	要な情報を迅速かつよ	要な情報を迅速かつよ	② ウェブサイト等による情報扱	新規コンテンツを掲載する他、令和6年度
 通じて国民に提供する。 通過「再期」 (り分かりやすくセンタ	り分かりやすくセンタ	り分かりやすくセンタ	供	は、各コンテンツの質を高めるべく、デー
る。 る。 【指標】(再提) 「持備 高行 F A Q へ の 7 ク E 2 N 音	ーのウェブサイト等を	· ーのウェブサイト等を	ーのウェブサイト等を	令和5年度当初より、新たに	タ分析の精度を高め、消費者にとって、よ
【指標】 (再報) ・ 消費者向けFAQ へのアクセス権数 【指揮】 (再報) ・ 消費者のけFAQ へのアクセス権数 【目標水降の考え方】 消費者被害の未然防止、 (表現) ・ (表現)	通じて国民に提供す	通じて国民に提供す	通じて国民に提供す	消費者の自己解決に資する情報	り閲覧しやすく理解しやすい、そして役に
【指標】 (甲殻) ・消費者向け F A Q ~ のアクセス権数 【目標水準の考え方】 消費者数率の未発防 止、拡大防止及び円発 防止のためには、消費者 防止のためには、消費者 防止のためには、消費者 防止のようと カ	る。	る。	る。	等を発信するための消費者向は	立つFAQサイトとなるように検討してい
・消費者向けFAQへのアクセス件数 【目標水準の考え方】 調費者である。 のアクセス件数 【目標水準の考え方】 調費者であるの株容坊 止、拡大助止及び呼吸 影所のためには、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ののアクウェス件数 【日標水準の考え方】 「他性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性性				FAQサイトを公開し、Q&A	< ∘
のアクセス件数 【目標水準の考え方】 演費者被害の失惑的 II、私大防止及び再発 防止のためには、消費 者の自己解決に苦する 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性(平成30年度を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力を力	【指標】 (再掲)	【指標】(再掲)		を追加掲載し、目標水準以上の	デジタル技術の活用等により業務の一層
【目標本準の考え方】	・消費者向けFAQへ	・消費者向けFAQへ		アクセス数を得た。	の工夫に取り組むことが重要である。
国無水地の考え方 消費者被害の未熟防	のアクセス件数	のアクセス件数			
 消費者被害の未然防止 止、拡入防止及び再発 防止のためには、消費 者の白解決に資する F A Q が有効であるため、消費者向け F A Q へのアクセス件数を目標と比べたを分析し、消費者(同行 F A Q を利益) 機とし、554、933年(平成30年度~令和3年度の平均)以上のアクセスを得る。 本の子の中の地域を通じている事例等に関する財産事業に関する財産事業に保る情報を通じて以る事例等に関する財産事業に保る情報を通じて国民に情報是供を行う。これらの情報が国民にしっかりまとめ、報道機能を通じて国民に情報提供を行う。これらの情報が国民にしっかり届くよう発信のショウ・マールを工夫する。また、消費者向け F A Q サイトの利用状況や利用者からの意見等を分析し、順次新規コンテンツの関を高めるペく、データ分析の制度と高い、令和6年度は、各コンテンツの質を高めるアンマンのの質を高め、消費者にとって、より関策し 				これらを踏まえ、Aと評価す	<その他事項>
消費者被事の大然防 作、拡大防止及び再発 防止のためには、消費者の自一解決に費する F A Q が A 効であるため の 消費者向け F A Q が A の A の A の A の A の A の A の A の A の A	【目標水準の考え方】			る。	特になし。
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 のアクセス件数を目標と、554,933件(平 成30年度~令和3 年度 の平均)以上のアクセスを多る。 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「現代の関するとのできる。」 「の一体の関するとのできる。」 「の一体の関するとのできる。」 「の一体の関するとのできる。」 「の一体の関するとのできるとのできる。」 「の一体の関するとのできるとのできる。」 「などのできるとのできるとのできると、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を含か析して、順次が見コンテンツを掲載する他、令和6年度は、各コンテンツの質を高めるべく、データ分析の特度を高めるべく、データ分析の特度を高め、消費者にとって、より間覧し	消費者被害の未然防				, -
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。	止、拡大防止及び再発				
者の自己解決に資する F A Q が 有効であるた め、消費者向は下 A Q へのアクセス件数を目 標とし、554,933件(平) 成30年度へ合和3年度 の平均)以上のアクセ スを得る。	防止のためには、消費	7		令和6年度も引き続き、PI	
FAQが有効であるため、消費者向けFAQ の、消費者向けFAQ のアクセス件数を目標とし、554,933件(平成30年度~合和3年度 の平均)以上のアクセ ヌを得る。 「これらの情報が国民にしっかりまくまう発信の切りロやツールを工夫する。 また、消費者向けFAQサイトの利用者からの意見等を分析して、順次新規コンテンツを掲載する他、合和6年度は、各コンテンツの質を高めるべく、データ分析の情報のある。 「消費者にして、順次新規コンテンツの質を高めるべく、データ分析の情報のある。 るべく、データ分析の情報のある。 るべく、データ分析の情報のある。 るべく、データ分析の情報のある。 3元 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1				O-NET等に蓄積されている	
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)以上のアクセスを制度等とし、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。 「保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。これらの情報が国民にしっかり届くよう発信の切りロやツールを工夫する。 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、順次新規コンテンツを掲載する他、令和6年度は、各コンテンツの質を高めるペペ、データ分析の措施を高めるペペペ、市・タータ分析の措施を高めるペペ、ボータク特の措施を高めるペペ、ボータク析の措施を高め、消費者にとって、より閲覧し				情報や国民生活センターで処理	
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。	め、消費者向けFAQ			された苦情相談を分析し、消費	, -
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。	へのアクセス件数を目			者に同種被害が多数発生してい	
の平均)以上のアクセスを得る。 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。 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。 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、順次新規コンテンツを掲載する他、令和6年度は、各コンテンツの質を高めるペく、データ分析の精度を高めるペく、データ分析の精度を高めるペく、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧し	標とし、554,933件(平			る事例、深刻な被害事例、時流に	
フを得る。 りまとめ、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。 これらの情報が国民にしっかり届くよう発信の切りロやツールを工夫する。 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、順次新規コンテンツを掲載する他、令和6年度は、各コンテンツの質を高めるべく、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧し	成30年度~令和3年度			沿った事例等に関する財産事業	2
民に情報提供を行う。 これらの情報が国民にしっかり届くよう発信の切りロやツールを工夫する。 また、消費者向けFAQサイトの利用者からの意見等の分析して、順次新規コンテンツを掲載する他、令和6年度は、各コンテンツの質を高めるべく、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧し	の平均)以上のアクセ	•		に係る情報を迅速に分析して取	
これらの情報が国民にしっか り届くよう発信の切りロやツー ルを工夫する。 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、順次新規コン テンツを掲載する他、令和6年 度は、各コンテンツの質を高め るべく、データ分析の精度を高 め、消費者にとって、より閲覧し	スを得る。			りまとめ、報道機関を通じて国	
り届くよう発信の切りロやツー ルを工夫する。 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、順次新規コン テンツを掲載する他、令和6年 度は、各コンテンツの質を高め るべく、データ分析の精度を高 め、消費者にとって、より閲覧し				民に情報提供を行う。	
ルを工夫する。 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、順次新規コンテンツを掲載する他、令和6年度は、各コンテンツの質を高めるべく、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧し				これらの情報が国民にしっか	
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、順次新規コンテンツを掲載する他、令和6年度は、各コンテンツの質を高めるべく、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧し				り届くよう発信の切り口やツー	-
トの利用状況や利用者からの意 見等を分析して、順次新規コン テンツを掲載する他、令和6年 度は、各コンテンツの質を高め るべく、データ分析の精度を高 め、消費者にとって、より閲覧し				ルを工夫する。	
見等を分析して、順次新規コン テンツを掲載する他、令和 6 年 度は、各コンテンツの質を高め るべく、データ分析の精度を高 め、消費者にとって、より閲覧し				また、消費者向けFAQサイ	
デンツを掲載する他、令和6年 度は、各コンテンツの質を高めるべく、データ分析の精度を高めるべく、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧し				トの利用状況や利用者からの意	
度は、各コンテンツの質を高めるべく、データ分析の精度を高めるべく、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧し				見等を分析して、順次新規コン	
るべく、データ分析の精度を高 め、消費者にとって、より閲覧し				テンツを掲載する他、令和6年	
め、消費者にとって、より閲覧し				度は、各コンテンツの質を高め	
				るべく、データ分析の精度を高	ĵ
ウナノ四杯1 ウナン フェーグ				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				に立つFAQサイトとなるよう	
に検討していく。				に検討していく。	

4. その他参考情報

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

3.	中期目標期間の業務に係る	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣に	よる評価			
					法人の業務実績・自	己評価		
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	たる評価
	① 消費者庁等への情	① 消費者庁等への情	① 消費者庁等への情		<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
	報提供、情報共有	報提供、情報共有	報提供、情報共有	1		評定:B	<評定と根拠>	
	消費者事故等の発生	消費者事故等の発生	消費者事故等の発生	・関係機関等への相談情	記者説明会等により消費者へ 39 件の情報提	① 消費者庁等への情報提供、情	自己評価書の「B」と	・の評価結果が妥当
	に関して、必要な事項	に関して、必要な事項				報共有	であると確認できた。	
	を適切な方法で消費者	を適切な方法で消費者		数(相談情報部提供分)		消費者事故等の発生に関し	117 9 2 1 2 1 2 1 2 1 2	
	庁へ通知するととも	庁へ通知するととも	庁へ通知するととも		また、寄せられた消費者トラブルについて関	て、消費者に情報提供を行うと	<課題と対応>	
	に、財産事案に係る情	に、財産事案に係る情	に、財産事案に係る情	・消費生活センター等へ	係機関等に情報提供を4件行った。	ともに、消費者庁をはじめ関係	令和6年度も引き続き	:、以下の分野で滴
	報共有のための会議の	報共有のための会議の	報共有のための会議の	の情報提供回数	その結果、9件については、関係省庁等のウ	省庁に必要な情報提供を行っ	切な対応を行う。	7, 7, 7, 7, 7, 7, 7, 7, 7, 7, 7, 7, 7, 7
	場等を通じ、PIO-	場等を通じ、PIO-	場等を通じ、PIO-		ェブサイト等での公表内容の周知等の対応が	た。とくに、重大事故等や消費者	24 04747 C 14 2 0	
	NET等に蓄積されて	NET等に蓄積されて	NET等に蓄積されて	<関連指標>	確認できた。	事故のおそれがあるものについ	・財産事案に係る情報	共有のための会議の
	いる情報等の分析結果	いる情報等の分析結果			令和5年度に国民生活センターに寄せられ	ては必要な事項を消費者庁に速	場を活用するなど、消	
	や、消費者に同種被害	や、消費者に同種被害	や、消費者に同種被害	・情報提供における関係		やかに通知した。	をより緊密に行い、法	
	が多数発生している事	が多数発生している事	が多数発生している事			また、消費者に同種被害が多	厳正な行政処分等につ	
	例、深刻な被害事例等	例、深刻な被害事例等	例、深刻な被害事例等		- 11 1 - 9	数発生している事例、深刻な被	・消費者利益を侵害す	
	について、消費者庁と	について、消費者庁と	について、消費者庁と		この他、財産事案に係る情報共有のための消	害事例等については消費者庁と	取締り等を行う消費者	
	の情報共有をより緊密	の情報共有をより緊密	の情報共有をより緊密	和3年度実績:6件)	費者庁との会議の場である財産事案情報共有	財産事案や生命身体に係る情報	行政機関等との間で緊	
	に行う。	に行う。	に行う。		打合せを 25 回開催した。	共有のための会議の場を複数回	う。	m 0/11/1/201/C17
	また、法令に基づく	また、法令に基づく	また、法令に基づく			開催し、相互に消費者被害に関	・重大事故等や消費者	事故に該当するおそ
	迅速かつ厳正な行政処	迅速かつ厳正な行政処	迅速かつ厳正な行政処			する情報を提供しあうことによ	れがあるものについて	
	分等に資するため、消	分等に資するため、消	分等に資するため、消			り、日常的に緊密な情報共有を	費者庁に速やかに通知	
	費者利益を侵害する違	費者利益を侵害する違	費者利益を侵害する違			図った。	7 1 1 1 - XE (11 (- XE) 11)	, 30
	法・不当行為の取締り	法・不当行為の取締り	法・不当行為の取締り				<その他事項>	
	等を行う消費者庁を始	等を行う消費者庁を始					特になし。	
	めとした行政機関等と	めとした行政機関等と	めとした行政機関等と			② 消費生活センター等への情報		
	の間で緊密な情報交換	の間で緊密な情報交換	の間で緊密な情報交換			提供		
	を行う。さらに、関係行	を行う。さらに、関係行				令和5年度は、「消費生活相談		
	政機関への情報提供を	政機関への情報提供を	政機関への情報提供を			緊急情報」定例号を消費者行政		
		積極的に行う。その際				フォーラムに毎月2回掲載した		
		には、必要に応じ、セン				ほか、臨時号も46回掲載し、相		
	ター法第42条第2項に	ター法第42条第2項に	ター法第42条第2項に			談対応等から得られた情報・知		
	基づく事業者の名称等	基づく事業者の名称等	基づく事業者の名称等			見を消費生活センター等に迅速		
	の公表にも取り組む。	の公表にも取り組む。	の公表にも取り組む。			に提供した。		
						また、索引を整理して過去の		
	【指標】	【指標】				事案検索を容易にした他、全体		
	・関係機関等への相談	・関係機関等への相談				のデザインを統一して、現場に		
	情報に関する情報提	情報に関する情報提				とってより便利に使えるよう改		
	供件数(相談情報部	供件数(相談情報部				善を行った。		
	提供分)	提供分)						
	Francisco London Const. T					これらを踏まえ、Bと評価す		
	【目標水準の考え方】					る。		
	相談事例等から得ら	【関連指標】				(STEP 1) I I I I I I		
	れる新たな手口・悪質	情報提供における関				<課題と対応>		
	事例等の情報は、消費	係機関等の対応件数				令和6年度も引き続き、以下		
	者被害の発生又は拡大	(相談情報部:行政処				の分野で適切な対応を行う。		
	を防止するために重要	分や業務改善等の対				・財産事案に係る情報共有のため		
	であることから、関係	応) (令和3年度実				の会議の場を活用するなど、消		
	機関等への情報提供件	績:6件)				費者庁との情報共有をより緊密		

5	₹Ⅰ. 国民に対して提供で	するサーヒスその他のヨ	兼務の質の同上に関す	打る目標を達成するためにとるべき措直	
	数を目標とし、31件(平			に行い、法令に基づく迅速かつ	
	成30年度~令和3年度			厳正な行政処分等につなげる。	
	の平均) 以上の提供を			・消費者利益を侵害する違法・不当	
	行う。			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	
	【関連指標】			の間で緊密な情報交換を行う。	
	・情報提供における関			・重大事故等や消費者事故に該当	
	係機関等の対応件数			するおそれがあるものについて	
	(相談情報部:行政			は、必要な事項を消費者庁に速	
	処分や業務改善等の			やかに通知する。	
	対応)(令和3年度実				
	績:6件)				
	② 消費生活センター	② 消費生活センター	② 消費生活センター	一 ② 消費生活センター等への情報提供	
	等への情報提供	等への情報提供	等への情報提供	令和5年度は経由相談及びバックアップ相	
	消費生活センター等	消費生活センター等	消費生活センター等	等 談への対応から得られた事業者情報や相談処	
	からの経由相談及びバ	からの経由相談及びバ	からの経由相談及びバ	ブロー	
	ックアップ相談への対	ックアップ相談への対	ックアップ相談への対	対 形でまとめ、定例号を月2回(計24回)、臨	
	応から得られる知見に	応から得られる知見に	応から得られる知見に	に 時号を年間 46 回発行し、「消費者行政フォー	
	ついて、消費生活セン	ついて、消費生活セン	ついて、消費生活セン	ン ラム」に掲載し、計70回配信した。	
	ター等に対して情報提	ター等に対して情報提	ター等に対して情報提	提また、「消費生活相談緊急情報」に掲載した	
	供を行う。	供を行う。	供を行う。	記事について、過去6年分の索引を「消費者行	
				政フォーラム」に掲載し、利便性を向上させた。	
	【指標】	【指標】			
	・消費生活センター等	・消費生活センター等			
	への情報提供回数	への情報提供回数			
	【目標水準の考え方】				
	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				
	7				

4. その他参考情報

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

主要な経年デー	タ														
①主要なアウト	D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年原		
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					予算額(千円)	459, 656						
関係行政機関の対 応件数(相談情報 部要望分)	_	4件	2件					決算額(千円)	454, 024						
								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						

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
	七										
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	土伤人足の	- よる評価			
	消費者基本計画第1	消費者基本計画第1	消費者基本計画第1	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В			
	章3において、「新たな	章3において、「新たな	章3において、「新たな	・関係行政機関等への	記者説明会等により消費者へ 39 件の情報提	評定:B	<評定と根拠>				
	課題の解決に向けて今	課題の解決に向けて今	課題の解決に向けて今	要望件数(相談情報	供を行い、そのうちの3件については、関係行	関係行政機関や事業者団体等		との評価結果が妥当			
	後も不断の努力を続	後も不断の努力を続	後も不断の努力を続	部要望分)	政機関や事業者団体等に要望を行った。	に3件の要望を行った。	であると確認できた。				
	け、関連施策を更に充	け、関連施策を更に充	け、関連施策を更に充	<関連指標>	※要望事例は以下のとおり。	特に、子どものオンラインゲ					
	実させることが求めら	実させることが求めら	実させることが求めら	・関係行政機関の対応	○「20 歳代が狙われている!?遠隔操作アプ	ーム無断課金に関する公表にお	<課題と対応>				

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。

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

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

件数(相談情報部要 望分)(令和3年度実 績:4件)

- いて、日本貸金業協会に要望を行った。
- ○「インターネットで依頼したロードサービス 金を防ぐための取組の構築や周 積極的に行う。 のトラブル急増-20 歳代や学生は特に注意 知活動等の要望を行った。当該 を!-」(令和5年7月19日)の公表にお いて、一般社団法人日本損害保険協会、一般 科学省を通じて、全国の教育委 社団法人日本共済協会に要望を行った。
- ○「子どものオンラインゲーム 無断課金につ 育現場にも注意喚起を行ったと ながるあぶない場面に注意!!」(令和6年 3月13日)の公表において、一般社団法人 コンピュータエンターテインメント協会 (CESA)と一般社団法人日本オンラインゲー ム協会 (JOGA) 、Apple Japan, Inc.、グー る検討会等、政策決定等にも影 グル合同会社に要望を行った。

【指標】

・関係行政機関等への 要望件数(相談情報 部要望分)

【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。

【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)

【関連指標】

部要望分)

【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)

関係行政機関等への

要望件数(相談情報

※対応事例は以下のとおり。

○「20 歳代が狙われている!?遠隔操作アプ 消費者トラブルの実態等につい リを悪用して借金をさせる副業や投資の勧 て情報共有を図った。 誘に注意」(令和5年6月1日)の公表にお いて、日本貸金業協会に要望を行い、協会員 に通知が発出された。

○「インターネットで依頼したロードサービス のトラブル急増-20 歳代や学生は特に注意<課題と対応> を!-」(令和5年7月19日)の公表におい て、一般社団法人日本損害保険協会、一般社団 法人日本共済協会に要望を行い、両協会から会 等を基に、関係行政機関等に対 員企業への周知が発出された。

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50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。

リを悪用して借金をさせる副業や投資の勧 いて、事業者団体や主なアプリ 公表は、情報提供先である文部 <その他事項> 員会に公表資料が共有され、教 ころ。

> 加えて、注意喚起に伴う要望 には至らなかったが、関係省庁 や、事業者・事業者団体が主催す 響のある会合に積極的に出席す るとともに、日常的にも関係機 関等と意見交換会等を実施し、

これらを踏まえ、Bと評価す

令和6年度も引き続き、消費 生活相談情報の収集・分析結果 して、制度等に関する改善要望 を積極的に行う。

令和6年度も引き続き、消費生活相談情 |誘に注意| (令和5年6月1日) の公表にお | ストア運営会社に対し、継続的 報の収集・分析結果等を基に、関係行政機 な意見交換等を通じて、無断課 関等に対して、制度等に関する改善要望を

特になし。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	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)					
			基準値	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
	指標等	達成目標	(令和3年度												

指標等	達成目標	(令和3年度) 実績値)							
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			予算額(千円)	459, 656		
						決算額(千円)	454, 024		
						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		

		l l	l					I			
3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
	中期目標										
	中州日保	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	土伤八足((よる計画)			
	消費者安全法第10条				<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В			
	の3による消費生活相			消費生活相談員等の			<評定と根拠>				
		談員の法定化(平成 26						との評価結果が妥当			
	年6月13日同法改正)			を含めた任用に関す							
	や、同法第 11 条及び消				10条の3第1項)。	ほか、賞与による更なる処遇は					
	費者基本計画第4章		費者基本計画第4章		消費者問題に関する中核的機関として位置						
	(2)の消費生活相認	(2)の消費生活相談	(2)の消費生活相談	<関連指標>	付けられる国民生活センターの消費生活相記	炎 のための研修や勉強会への参	加合後も近隣の消費な	三活センターの消費生			

員に係る規定等を踏ま一

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5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。

員に係る規定等を踏ま 員に係る規定等を踏ま え、センターの消費生 え、センターの消費生 活相談員について、朝 活相談員について、朝 門職としての経験や能 門職としての経験や能 力に応じて適切に処遇 力に応じて適切に処遇 改善が行われることを 改善が行われることを 通じて、人材が確保さ 通じて、人材が確保さ れることにより、相談 れることにより、相談 事業の質を維持・向上 事業の質を維持・向上 させる。処遇改善につ させる。処遇改善につ いては、第5期中期目 いては、第5期中期目 標期間中を通じて、任標期間中を通じて、任 用制度の見直し等を進 用制度の見直し等を進 めるとともに、センタ めるとともに、センタ 一の求人や他の消費生 一の求人や他の消費生 活センター等の制度設 活センター等の制度設 計に資するよう、セン 計に資するよう、セン ターの消費生活相談員 ターの消費生活相談員 の任用制度について情 の任用制度について情 報提供を行う。

【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

【目標水準の考え方】

センターが、センタ 一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。

報提供を行う。

【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

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 リアパスや処遇改善等の制度設 持・向上に向け取り組む。 賃金(相談員補は除く。)は、他の一般の非常 計に資するよう、国民生活セン 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ト情報提供を3件行った。 プしていける仕組みとしている。加えて、令和 4年度に引き続き令和5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<課題と対応> ている。

また、消費生活相談員としての更なる専門性 一の消費生活相談員の処遇改善 の向上を目指し、国民生活センター教育研修部 状況等を踏まえ、センター消費 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 へいし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り組む。 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5年度に3件実施した。

- ・令和5年6月 東京都消費生活総合センター
- ・令和5年8月 東京都消費生活総合センター
- ・ 令和 6 年 1 月 東京都消費生活総合センター

の機会を確保した。

これらを踏まえ、Bと評価す

今後も近隣の消費生活センタ 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

また、消費生活相談員向け研 修の受講の機会の確保や、専門 的知見を有する講師を招へいし 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。

活相談員の処遇改善状況等を踏まえ、セン さらに、他の消費生活センタ ター消費生活相談員の処遇改善を検討して 一等の消費生活相談員等のキャ いき、処遇改善を通じた相談事業の質の維

また、消費生活相談員向け研修の受講の ターの相談員処遇に係る規程の 機会の確保や、専門的知見を有する講師を 招へいし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。

> <その他事項> 特になし。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	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		「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	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					
									決算額 (千円)	304, 409					
									経常費用 (千円)	340, 039					
									経常損益 (千円)	8, 828					
									行政コスト (千円)	341, 674					
									従事人員数	26					

3.	中期目標期間の業務に係	中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係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	法人の業務実績・自己評価						
	中朔日倧	中州司四	十度計画	業務実績	自己評価	主務大臣による評価					
	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 A <評定と根拠> 該当する項目別評定は、(1)商品テストの実施【10】を除き、「A」となり、単位評定も「A」とする。 <課題と対応> 該当する項目別評定に記載のとおり。 <その他事項> 特になし。					

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)		「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	卜情報(財務情報	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					予算額(千円)	313, 243				
商品テスト実施件数	Ι	194 件	125 件					決算額 (千円)	304, 409				
消費生活センター 等からの依頼・相 談件数		234 件	157 件					経常費用(千円)	340, 039				
テスト依頼への技 術相談を含めた対 応率	П	100%	100%					経常損益(千円)	8, 828				
他機関の知見等の 活用回数	I	22 件	15 件					行政コスト (千円)	341, 674				
								従事人員数	26				

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

中 田 福	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	
中朔日倧 	中期計画	午及計画	土な評価指標寺	業務実績	自己評価	土務人足(こよる評価
消費者被害の発生又		消費者被害の発生又	<指標>	地方公共団体から依頼のあった相談解決のた		評定	В
は拡大の防止を図るた	は拡大の防止を図るた	は拡大の防止を図るた	・注意喚起のための商品	めの商品テスト及び注意喚起のための商品テス	评定:B	<評定と根拠>	
め、消費者の生活実態	め、消費者の生活実態	め、消費者の生活実態	テスト実施件数	 	消費者被害の発生又は拡大の	白コ証価書の「D」	との評価結果が妥当
に即して必要な商品テ	に即して必要な商品テ	に即して必要な商品テ		・ 地方公共団体からテスト依頼のあった157件	防止を図るため、消費者の生活	であると確認できた。	
ストを行う。具体的に	ストを行う。具体的に	ストを行う。具体的に	<関連指標>	のうち、技術相談等により解決したものが 42	実態に即して必要な商品テスト	100000000000000000000000000000000000000	
は、地方公共団体から	は、地方公共団体から	は、地方公共団体から	・商品テスト実施件数(令	仲、テスト受付をしたものが 115 件と対応率は	を実施した。	<課題と対応>	
依頼のあった相談解決	依頼のあった相談解決	依頼のあった相談解決	和3年度実績:194件)		地方公共団体から依頼のあっ	会和6年度も引き続	たき、消費者被害の発
のための商品テスト、	のための商品テスト、	のための商品テスト、	・消費生活センター等か	・ 商品テストを 125 件実施した。	た相談解決のための商品テスト	生マは地大の防止を図	カスため 消费者の生
PIO-NET、消費	PIO-NET、消費	PIO-NET、消費	らの依頼・相談件数(令	うち、地方公共団体から依頼のあった商品テ	については、技術相談対応を含	活実能に即した商品ラ	ストを実施する。
者庁との共同運営によ	者庁との共同運営によ	者庁との共同運営によ	和3年度実績:234件)	ストは前年度からの受付分も含め 114 件実施	め、すべての依頼に対応した (対	相談解決のための商	所品テストについて

って全国の参画医療機 関から消費者事故の情 した注意喚起のための 商品テストを積極的に 決のための商品テスト については、原則とし いても情報提供する。 因究明や情報提供のた 商品テストについて 携強化、外部化を始め、 する。

【指標】

品テスト実施件数

【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 要度が高いことから、

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 報収集をしている医療 機関ネットワークなど 機関ネットワークなど の事故情報から、重篤 の事故情報から、重篤 性や多発性、新規性等性や多発性、新規性等 の観点から事案を選定 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 て全てに対応し、重大 事故等のおそれのある 事故等のおそれのある 事案のテスト結果につ 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 さらに、消費者安全法 第14条の規定や設立10 第14条の規定や設立10 周年を迎えた消費者安 周年を迎えた消費者安 全調査委員会との連携 全調査委員会との連携 強化への取組を踏ま 強化への取組を踏ま え、消費者事故等の原 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) めに、消費者庁(消費者) 安全調査委員会を含 安全調査委員会を含 む。) からの求めに応じむ。) からの求めに応じ 必要な協力を行う。な 必要な協力を行う。な お、注意喚起のためのお、注意喚起のための 商品テストについて は、各分野の有識者には、各分野の有識者に より構成される商品テ より構成される商品テ スト分析・評価委員会 スト分析・評価委員会 により、テストの企画 により、テストの企画 立案、テスト結果の分立案、テスト結果の分 析・評価及び公表の妥 析・評価及び公表の妥 当性等について審議を 当性等について審議を 行う。そのほか、必要に行う。そのほか、必要に 応じて関係機関との連 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 商品テスト事業を強化

【指標】

する。

・注意喚起のための商 ・注意喚起のための商 品テスト実施件数

って全国の参画医療機・テスト依頼への技術相 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・他機関の知見等の活用 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 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

当性等について審議を

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。

し、重大事故等に該当するおそれのあるテスト 談を含めた対応率(令 結果を消費者庁へ情報提供した。 和 3 年度実績: 100%)

うち、消費者庁の依頼に応じて1件のテスト を実施した。

うち、消費者被害の未然防止・拡大防止のた めに、11 件の注意喚起のための商品テストの 結果を公表し、消費者庁に情報提供した。

※詳細は【資料5】参照

回数(令和3年度実績:

22件)

- 消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事などの事故情報から、重篤性や 業を運営し、32の医療機関が参画した。基本 情報3,006件、そのうち詳細情報を93件収集 案を選定した注意喚起のための し、うち、2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、クラウ 庁へ情報提供した。 医療機関ネ ド上にプラットフォーム、データベースを設け ットワーク事業は、セキュリテ た新システムを導入し、令和5年度より運用を 開始した。更に、参画医療機関への研修会を5 め、令和5年度より新システム 回開催し、参画医療機関における新システムのを導入し、例年1回開催してい 操作を含む本事業の業務習得の早期向上を図る参画医療機関向けの研修会を った。また、第 45 回日本中毒学会総会・学術 集会(令和5年7月14日)において、本事業 関を含む本事業全体の質の向上 における事故情報の収集と活用に係る特別講 演を行った。
- 消費者安全調査委員会からの依頼を受け、調 極的に行い、本事業の意義の理 香に協力した。
- 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11回(23件) 開催し、全23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 大事故等テスト結果等について を図った。
- 専門的な知見活用のため、地方独立行政法人 や専門機関等に 15 件のヒアリングを実施し

※主な事例は下記のとおり。

- 東京都立産業技術研究センターにフライパーる。 ン表面の途膜の剥がれについてヒアリングを 実施した。
- 湘南医療大学薬学部にカンナビノイド 「THCH」についてヒアリングを実施した。
- 日本ライフセービング協会にアームリング 付き浮き具での幼児の溺水事故についてヒア 即した商品テストを実施する。 リングを実施した。
- ・ 商品テストの効率化・充実を図るため外部試 については、消費生活相談員対 験研究機関等にテストを58項目委託した。

に該当するおそれのあるテスト

は目標を達成した。その際、PIは目標水準以上に実施する。 O-NET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 多発性、新規性等の観点から事 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 ィ強化や業務の効率化を図るた 5回開催するなど、参画医療機 を図った。また、参画医療機関を 通じて、関係学会への講演も積 解進展に努めた。

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ラ 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 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。

これらを踏まえ、Bと評価す

<課題と対応>

令和6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

相談解決のための商品テスト 象の研修での紹介や地方公共団

応率 100%)。うち、重大事故等 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に実施して 結果を消費者庁へ情報提供 し 活用を促すとともに、テスト依頼への技術 相談を含めた対応率は100%を維持する。ま 注意喚起のための商品テストた、注意喚起のための商品テスト実施件数

> <その他事項> 特になし。

男 I. 国民に対し (提供)	するサービスでの他の業務の質の同上に関する目標を達成するた	めにとる^^さ疳直		
今後もこれまで以上の			体への周知を定期的に実施して	
実施が期待される。そ		※主な事例は以下のとおり。	活用を促すとともに、テスト依	
のため、各年度の注意		1. 定型的な規格・基準に基づくテスト	頼への技術相談を含めた対応率	
喚起のための商品テス		・電動アシスト自転車のアシスト比率	は 100%を維持する。また、注意	
ト実施件数を目標と		・自転車等用ヘルメットの衝撃吸収性等	喚起のための商品テスト実施件	
し、11件(平成30年度~		・ソファの強度	数は目標水準以上に実施する。	
令和3年度の平均)以		2. 専門性の高いテスト		
上実施する。		・カニの缶詰の内容物の DNA 鑑定による動物		
		種同定		
【関連指標】	【関連指標】	・ガラス製ジョッキの残留ひずみ		
・商品テスト実施件数	・商品テスト実施件数	・折りたたみ電動アシスト自転車の破断面解		
(令和3年度実績:	(令和3年度実績:	析		
194件)	194件)			
・消費生活センター等		※詳細は【資料6】参照		
からの依頼・相談件	からの依頼・相談件			
数(令和3年度実績:	数(令和3年度実績:			
234件)	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:	(令和3年度実績:			
100%)	100%)			
・他機関の知見等の活				
用回数(令和3年度				
実績:22件)	実績:22件)			

4.	20	他参考	桂 却
+ .	- (V)		

1. 当事務及び事業に関する基	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	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					-	予算額(千円)	313, 243				
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					F	央算額(千円)	304, 409				
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					経	《常費用(千円)	340, 039				
取材対応件数	_	101 件	208 件					経	经常損益 (千円)	8, 828				
「くらしの危険」 発行回数	_	6 回	6 回						行政コスト (千円)	341, 674				
「くらしの危険」	_	250,766件	336, 105 件						従事人員数	26				

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

计 ## 日 ##	中押斗 面	左 庄 乳 亜	ナル並圧や無数	法人の業務実績・自	己評価	十 数十年)	- トフ 証 伍
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣は	- よる評価
① 報道機関等を通じ	① 報道機関等を通じ	•	<指標>	①報道機関等を通じた情報提供	<評定と根拠>	評定	Α
た情報提供	た情報提供	た情報提供	①	PIO-NET等や医療機関ネットワーク		<評定と根拠>	
PIO-NET等に			・公表件数(商品テスト部			1 付負付にわける表面	事故等を防止するた
蓄積されている危害・				事故の拡大防止、未然防止等のため、特に迅速		め 季節笙の公実時期	お老唐〕た効里的な
危険、品質等に関する				な注意喚起が求められる子どもの事故に関す		情報提供や 法律の-	・部改正に伴う情報提
相談情報や医療機関ネ	相談情報や医療機関ネ		・ウェブサイト公表回数		(「化火による土とものやりと	供笑を計画的に宝施す	スレレもに 竪刍
ットワーク等に登録さ	ットワーク等に登録さ	ットワーク等に登録さ	(商品テスト部公表	うち、子どもの事故防止を目的として、シーズ	に注意しましより]丿や、法律の	性・重大性が認められ	、迅速な情報提供の
れた事故事例を調査・	れた事故事例を調査・	れた事故事例を調査・	分)	ン到来直前に「花火による子どものやけどに注	- 一部以上に伴り情報促供(「日野	必要が生じた場合にま	適宜矛動に対応1
分析し、消費者に同種	分析し、消費者に同種	分析し、消費者に同種		意しましょう」(令和5年6月14日公表)の	車と特定小型原動機付自転車で	基準値を上回る事業者	名公表を含め、達成

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。

【指標】

・公表件数(商品テスト 部公表分)

【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、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、国民に情 報提供を行うことが重 要であるため、各年度 の公表件数(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。

【関連指標】

- ・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)
- ·取材対応件数(令和3 年度実績:101件)

② ウェブサイト等に 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 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」につに「くらしの危険」につ いては、公表情報を積 いては、公表情報を積 極的に活用し、事故防極的に活用し、事故防 止に必要な情報をより 分かりやすく提供す る。

【指標】

・ウェブサイト公表回 ・ウェブサイト公表回 数(商品テスト部公

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

【指標】

・公表件数(商品テスト 部公表分)

【関連指標】

- ・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)
- •取材対応件数(令和3 年度実績:101件)

よる情報提供

② ウェブサイト等に

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

止に必要な情報をより

分かりやすく提供す

る。

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 時適切に提供する。特 止に必要な情報をより 分かりやすく提供す

【指標】

数(商品テスト部公

被害が多数発生していく関連指標> る事例、深刻な被害事(1)

- 例等に関する情報を迅 事業者名を含めた公 速に分析して取りまと 表件数(商品テスト め、報道機関等を通じ 部公表分)(令和3年 て国民に情報提供を行 度実績:4件)
 - •取材対応件数(令和3 年度実績:101件)
 - 「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)

注意喚起を実施した。

また、事業者名公表を7件実施した。特に、 「花粉症への効果をほのめかした健康茶にス テロイドが含有」(令和5年4月12日公表)、 「「電動アシスト自転車」と称し販売された製 品でも、道路交通法の基準に適合しない場合は 道路の通行をやめましょう!」(令和5年4月 19 日公表) は、インターネットを通じて出回 った違法性が疑われる商品であったが、注意喚 起後にも同様に違法性が疑われる商品が確認 され、「ステロイドが検出された健康茶の類似 は道路の通行をやめましょ 商品でも検出!」(令和5年5月17日公表)、 「検挙された事業者が販売した「電動アシスト | 自転車|のさらに1銘柄が道路交通法の基準に | 値を上回る事業者名公表を含 ど寄せられたが、原則、即日に対応し、必 適合しないことが判明」(令和5年9月6日公) め、達成目標に相当する注意喚 要な情報を分かりやすく伝えてもらえるよ 表)、「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)において更なる注意喚起を実施した。また、 「SNS上の広告を見て購入した海外製のク リームで重篤な皮膚障害が発生! | (令和5年 12月13日公表)では、重篤な事故情報を受け、 再発防止のために事業者名、銘柄名公表を実施 した。

各報道機関等からの 208 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」うなど、効果的な情報発信を積むりやすくまとめた「くらしの危険」はア 止等を図るための効果的な情報発信を行うた

極的に行った。 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。

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、 336.105 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 35 回配信し、動画配信サイトに 30 件の 注意喚起動画を投稿した。

有」「「電動アシスト自転車」と 交通法の基準に適合しない場合 できる。 う!」「個人輸入した医薬品、化 起を実施した。

喚起情報をコンパクトにまとめ た啓発資料や動画コンテンツを 作成し、インターネットを通じ

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。 特に、国民生活センターの商品以上を踏まえ、Aと評価する。 テスト業務を特集するテレビ局 の取材にも積極的に協力し、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 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 供を行い、消費者に届けるよう 努めた。

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、注意情報をわ かりやすくまとめた「くらしの

着用が努力義務化された乗車用目標に相当する注意喚起を実施したこと、 ヘルメット」)等を計画的に実施 こうした注意喚起の公表に当たっては、多 するとともに、緊急性・重大性が 種のメディアを通じて多くの消費者へわか 認められ、迅速な情報提供の必 りやすく情報を届けることが重要であるた 要が生じた場合にも適宜柔軟にめ、公表資料に加えて注意喚起情報をコン 対応(「花粉症への効果をほのめ パクトにまとめた啓発資料や動画コンテン かした健康茶にステロイドが含 ツを作成し、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 称し販売された製品でも、道路 情報発信を積極的に行ったことは高く評価

また、各報道機関等から製品等の安全・ 粧品等にご注意!」等)し、基準 品質に関する様々な取材が基準値の2倍ほ う丁寧に対応。特に、国民生活センターの こうした注意喚起の公表に当 商品テスト業務を特集するテレビ局の取材 たっては、多種のメディアを通にも積極的に協力し、国民生活センターに じて多くの消費者へわかりやす」おける商品テストの意義を広く伝えるとと く情報を届けることが重要であるいに、消費者の事故防止への関心や意識の るため、公表資料に加えて注意 向上を図ったことは高く評価できる。

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 た配信や報道機関への提供を行 時適切に提供するとともに、注意情報をわ クセス件数が基準値を大きく超えた。ま また、各報道機関等から製品に、SNSや動画配信サイトへの投稿によ 等の安全・品質に関する様々なり、公表情報を積極的に活用し、事故防止 取材が基準値の2倍ほど寄せら に必要な情報をより分かりやすく提供する れたが、原則、即日に対応し、必など、積極的な情報提供を図ったことは高 く評価できる。

<課題と対応>

令和6年度も引き続き、報道機関等を通 に、消費者の事故防止への関心 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。

> <その他事項> 特になし。

		$\mathcal{L}_{\mathcal{O}}$	
表分)	表分)		危険」はアクセス件数が基準値
			を大きく超えた。また、SNSや
【目標水準の考え方】			動画配信サイトへの投稿によ
国民への情報提供に			り、公表情報を積極的に活用し、
当たっては、ウェブサ			事故防止に必要な情報をより分
イトを通じた情報提供			かりやすく提供するなど、積極
が重要であるため、各			的な情報提供を図った。
年度のウェブサイト公			
表件数(商品テスト部			これらを踏まえ、Aと評価す
公表分)を目標とし、26			る。
件(平成30年度~令和			
3年度の平均)以上の			<課題と対応>
公表を行う。			令和6年度も引き続き、報道
			機関等を通じた情報提供及びウ
【関連指標】	【関連指標】		ェブサイト、出版物等による情
・「くらしの危険」発行	・「くらしの危険」発行		報提供を実施する。
回数(令和3年度実	回数(令和3年度実		
績:6件)	績:6件)		
・「くらしの危険」アク	・「くらしの危険」アク		
セス数(令和3年度	セス数(令和3年度		
実績:250,766件)	実績:250,766件)		

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	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	D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						予算額(千円)	313, 243				
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						決算額(千円)	304, 409				
情報提供における 関係行政機関の対 応件数	_	12 件	11 件						経常費用(千円)	340, 039				
									経常損益(千円)	8, 828				
									行政コスト (千円)	341, 674				
									従事人員数	26				

年度計画

9	中期日標期間の業務に係る日標	⇒1. तसर	光沙中生	中期日標期間延価に係る自己延価及び主教士氏による延価
J.	中期目標期間の業務に係る目標、	計画、	業務実績、	中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

第	1. 国民に対して提供で	するサービスその他の	業務
3.	中期目標期間の業務に係	る目標、計画、業務実績、	中非
	中期目標	中期計画	
	① 消費者庁等への情	① 消費者庁等への情	1
	報提供、情報共有等	報提供、情報共有等	
	重大事故等や消費者	重大事故等や消費者	
	事故等のおそれがある	事故等のおそれがある	事
	商品テスト結果に関し	商品テスト結果に関し	彦
	て、必要な事項を適切	て、必要な事項を適切	て
	かつ迅速に消費者庁へ	かつ迅速に消費者庁へ	カ
	通知するとともに、生	通知するとともに、生	通
	命身体事案に係る情報	命身体事案に係る情報	命
	共有のための会議の場	共有のための会議の場	共
	等を通じ、PIO-N	等を通じ、PIO-N	等
	ET等に蓄積されてい	ET等に蓄積されてい	Е
	る情報等を調査・分析	る情報等を調査・分析	る
	し、消費者に同種被害	し、消費者に同種被害	l
	が多数発生している事	が多数発生している事	が
	例、深刻な被害事例等	例、深刻な被害事例等	例
	について、消費者庁と	について、消費者庁と	13
	の情報共有をより緊密	の情報共有をより緊密	0)
	に行う。	に行う。	13
	また、東日本大震災	また、東日本大震災	
	からの復興を支援する	からの復興を支援する	か
	ため、放射性物質に関	ため、放射性物質に関	た
	する検査について、引	する検査について、引	す
	き続き地方公共団体に	き続き地方公共団体に	
	おける実施体制を支援	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	共団体からの依頼に基	共
	づく検査を実施する。	づく検査を実施する。	
	さらに、法令に基づ	さらに、法令に基づ	
	く迅速かつ厳正な行政	く迅速かつ厳正な行政	
	処分等に資するため、	処分等に資するため、	処
	商品テストを通じて得	商品テストを通じて得	
	た知見や専門性をいか	た知見や専門性をいか	
	し、消費者利益を侵害	し、消費者利益を侵害	
	する違法・不当行為の	する違法・不当行為の	
	取締り等を行う行政機	取締り等を行う行政機	
	関等との間で緊密な情報が振ります。	関等との間で緊密な情報な特別を	
	報交換を行う。また、商	報交換を行う。また、商	
	品テスト等の対象商	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	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 ど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。

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。

1) 消費者庁等への情 <指標>

主な評価指標等

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

報提供、情報共有等 ① 重大事故等や消費者・関係機関への情報提供 件数(商品テスト部提 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② かつ迅速に消費者庁へ・消費生活センター等*の* **通知するとともに、生** テスト技術職員等との 命身体事案に係る情報 情報交換 **共有のための会議の場** 等を通じ、PIO-N ET等に蓄積されてい<関連指標> る情報等を調査・分析①

し、消費者に同種被害・情報提供における関係 が多数発生している事 列、深刻な被害事例等 こついて、消費者庁と の情報共有をより緊密 こ行う。

また、東日本大震災 い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 処分等に資するため、

【迅速かつ厳正な行政 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 系省庁、事業者団体な ど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。

<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

業務実績

うち、11 件の公表案件における情報提供 について、延べ1の省23の事業者団体及び 事業者が対応を行った。

※主な事例は以下のとおり。

- ○「花粉症への効果をほのめかした健康茶にス テロイドが含有」(令和5年4月12日)の 公表において、行政・事業者団体等5機関に 情報提供を行い、事業者団体等5機関が購入 者へのメール配信による注意喚起や回収・返 金の告知、ウェブサイト上で注意喚起を行っ
- ○「「電動アシスト自転車」と称し販売された 製品でも、道路交通法の基準に適合しない場 合は道路の通行をやめましょう! | (令和5 年4月19日)の公表において、行政・事業 者団体等3機関に情報提供を行い、事業者2 社がウェブサイト上で注意喚起を行った。
- ○「ステロイドが検出された健康茶の類似商品 でも検出!」(令和5年5月17日)の公表 において、行政・事業者団体等7機関に情報 提供を行い、事業者2社が購入者へのメール 配信やウェブサイト上での注意喚起を行っ
- ○「花火による子どものやけどに注意しましょ う」(令和5年6月14日)の公表において、 行政・事業者団体等9機関に情報提供を行 い、事業者1社がウェブサイト上で注意喚起 を行った。
- ○「自転車と特定小型原動機付自転車で着用が 努力義務化された乗車用ヘルメット」(令和 5年7月12日)の公表において、行政・事 業者団体等 16 機関に情報提供を行い、行政 1機関が都道府県関係組織に注意情報の周 知を行った。
- ○「飲み口付近に残留ひずみがあり割れやすい ガラスコップ」(令和5年7月28日)の公 表において、行政・事業者団体等4機関に情 報提供を行い、事業者1社がウェブサイト上 で注意喚起を行った。
- ○「個人輸入した医薬品、化粧品等にご注意!」 (令和5年9月6日)の公表において、行政・

<評定と根拠> 評定: A

法人の業務実績・自己評価

商品テスト結果等を基に、関 係省庁、事業者団体等の理解も 得られるよう、情報提供を令和 3年度実績と同程度行った。そ の結果、「電動アシスト自転車」 と称し販売された製品に関する 案件など世間の注目を浴びた案 件を含む11案件について、関係 行政機関、事業者団体・事業者に て対応が行われた。(基準年は12

自己評価

なお、相談解決のための商品 テスト結果のうち、重大事故等 13 件及び法律に抵触するおそれ がある12件に関して、必要な事 項を消費者庁へ情報提供した。

また、重大事故等のおそれが あるもの21件、消費者事故等の おそれがあるもの 19 件について 消費者庁へ情報提供を行い、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。

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。

商品テストに係る技術情報と して、テスト実施機関が実施可 能な対象商品や試験内容、保有 する施設・機器などの情報及び 商品テスト情報等を収集し、ウ ェブサイトを通じて消費生活セ ンター等に情報提供を行った。

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、商品テスト情報をラ 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、消費生活も 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

評定 <評定と根拠>

消費者庁等への情報提供、情報共有につ いて、商品テスト結果等を基に、関係省 庁、事業者団体等の理解も得られるよう、 情報提供を14件行い、そのうち「電動アシ スト自転車」と称し販売された製品に関す る案件など世間の注目を浴びた案件を含む 11 案件について、関係行政機関、事業者団 体・事業者にて対応が行われたことは高く 評価される。

主務大臣による評価

Α

また、以下のような情報提供を行い、公 表されたことは高く評価される。

- 相談解決のためのテストにおける重大事 故等のテスト結果を消費者庁へ13件情報 提供した。
- 相談解決のためのテストにおける法律に 抵触のするおそれのあるテスト結果を関係 省庁等へ12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21件情報提供し、 軟膏、草刈機、遊戯施設による事故等が重 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18件情報提供 し、跳ね上げ式収納ソファ、美白剤、電動 工具、草刈機、健康食品、遊戲施設、菓子 による事故等が消費者事故等として公表さ

※上記のほか、令和5年2月に情報提供し た「健康茶」が令和5年4月に公表され

商品テストに係る技術情報として、テス ト実施機関が実施可能な対象商品や試験内 容、保有する施設・機器などの情報及び商 品テスト情報等を収集し、ウェブサイトを 通じて消費生活センター等に情報提供を行 ったことや、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、相談処理に役立つ国民生活センタ 一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 こと、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

【指標】

・関係機関への情報提 供件数(商品テスト 部提供分)

【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

【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)

【指標】

・関係機関への情報提 供件数(商品テスト 部提供分)

【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)

事業者団体等5機関に情報提供を行い、事業 者団体等2機関がウェブサイト上で注意喚 起を行った。

- ○「カンナビノイド「THCH」は指定薬物です! (令和5年9月6日)の公表において、行政・ 事業者団体等6機関に情報提供を行い、事業 者1社がSNS及びウェブサイト上で注意 性等を活かし、行政機関におけ 審議会等への参加により、緊密な情報交換 喚起を行った。
- ○「検挙された事業者が販売した「雷動アシス ト自転車 | のさらに1銘柄が道路交通法の基 準に適合しないことが判明」(令和5年9月) あり割れやすいガラスコップ」 6日)の公表において、行政・事業者団体等 5機関に情報提供を行い、事業者1社がSN S及びウェブサイト上で注意喚起を行った。
- ○「SNS上の広告を見て購入した海外製のク リームで重篤な皮膚障害が発生!」(令和5 年12月13日)の公表において、行政・事業 ないよう、テーマの選定及び実 情報共有を継続的に実施したほか、公表時 者団体等8機関に情報提供を行い、事業者団 体等 2 機関がウェブサイト上での注意喚起 や関係者向け発行物への注意情報の掲載を 行った。
- ○「なくならない洗濯用パック型液体洗剤によ 施したほか、公表時の記者レク きる。 る事故」(令和6年3月13日)の公表にお いて、行政・事業者団体等 16 機関に情報提 供を行い、事業者団体等6機関がウェブサイ ト上での注意喚起や会員向け広報誌への注 し、テスト品質の向上や業務の 意情報の掲載等を行った。
- 相談解決のためのテストにおける重大事 故等のテスト結果を消費者庁へ13件情報提 供した。
- 相談解決のためのテストにおける法律に 抵触のするおそれのあるテスト結果を関係<課題と対応> 省庁等へ12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21件情報提供し、軟 膏、草刈機、遊戯施設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18件情報提供し、 跳ね上げ式収納ソファ、美白剤、電動工具、 草刈機、健康食品、遊戯施設、菓子による事 故等が消費者事故等として公表された。
- ※ 上記のほか、令和5年2月に情報提供した 「健康茶」が令和5年4月に公表された。
- 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。

供を行った。

法令に基づく迅速かつ厳正な 密な情報交換等を31回行った。

事故発生の経緯やテスト方法・ の運用方法といった実務的な業 務等についても情報交換を行う ことによって、連携をより強化 効率化を図った。

令和6年度も引き続き、消費 者庁等への情報提供や情報共 <その他事項> 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

いても、相談処理に役立てるためできません。 めに消費生活センターに情報提情報提供を行ったことは高く評価できる。

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等 行政処分等に資するため、商品 に資するため、商品テストを通じて得た知 テストを通じて得た知見や専門見や専門性等を活かし、行政機関における る審議会等への参加により、緊等を31回行ったことや、「飲み口付近に残 留ひずみがあり割れやすいガラスコップ」 「飲み口付近に残留ひずみが」では、類似の事故情報の有無やテスト内容 等について NITE と緊密な情報交換を行い、 では、類似の事故情報の有無や 実名公表に活かされたほか、商品テストの テスト内容等について NITE と緊 公表テーマが重複することのないよう、テ 密な情報交換を行い、実名公表 ーマの選定及び実施するテストについて調 に活かされたほか、商品テスト 整を行ったこと、また、重大事故等に関す の公表テーマが重複することのる事故発生の経緯やテスト方法・結果等の 施するテストについて調整を行の記者レクの運用方法といった実務的な業 った。また、重大事故等に関する一務等についても情報交換を行うことによっ て、連携をより強化し、テスト品質の向上 結果等の情報共有を継続的に実 や業務の効率化を図ったことは高く評価で

以上を踏まえ、Aと評価する。

<課題と対応>

令和6年度も引き続き、消費者庁等への これらを踏まえ、Aと評価す」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。

特になし。

<i>kk</i>	
<u> </u>	1. 国民に対して提供する
	【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
	【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情報 テストに係る重要なったの提供のるででである。 等のではないるでででいるでは、30年度と、30年度の平均)以上実施する。
	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

う調整を行う。

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 テストを実施する関係 機関等との間で、定期機関等との間で、定期 的な会議を行うなど緊 的な会議を行うなど緊 密な情報交換を行い、 密な情報交換を行い、 連携をより強化すると 連携をより強化すると ともに、商品テストが ともに、商品テストが 重複することのないよ 重複することのないよ う調整を行う。

② 消費生活センター 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。

【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

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。

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。

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。
- ウェブサイト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 244 機関とな
- 商品テスト情報のデータベースへ 113 件 登録した。

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31回出席した。 ※主な事例は以下のとおり。

- (1)厚生労働省 薬事・食品衛生審議会 医療機 器・体外診断薬部会 8回
- (2)厚生労働省 薬事・食品衛生審議会 薬事分 科会 化学物質安全対策部会 延べ3回
- (3)消費者庁 消費者安全調査委員会 5回
- (4) 東京都商品等安全対策協議会 4回
- (5)厚生労働省 水道水質検査法検討会 2回

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 (NITE) と事故情報 やテスト情報の共有を図るための会議を 12 回開催し、双方の公表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。
- 医薬品医療機器総合機構が開催する会議 に1回出席した。
- 技術協力の一環として、製品評価技術基盤 機構、医薬品医療機器総合機構、自動車技術

64

第1. 国民に対して提供するサービスを	の他の業務の質の同上に関する目標を達	≦ 成するためにとるべき措置	
		総合機構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。	
4. その他参考情報			

1. 当事務及び事業に関する基	全本情報【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)		「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	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						予算額(千円)	313, 243				
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						決算額(千円)	304, 409				
									経常費用(千円)	340, 039				
									経常損益(千円)	8, 828				
									行政コスト (千円)	341, 674				
									従事人員数	26				

	5目標、計画、業務実績、	7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7				
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	│ - 主務大臣に。	
1 791 日 1示	1 <i>7</i> 9111 回	十次町西	工、な川 四1日/水 寸	業務実績	自己評価	工/历/(正代)
商品テスト結果等を	商品テスト結果等を	商品テスト結果等を	·<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定
基に、関係行政機関等	基に、関係行政機関等	基に、関係行政機関等	・関係行政機関等への要			<評定と根拠>
に対して制度等に関す	に対して制度等に関す	に対して制度等に関す	望件数(商品テスト部	て9件の公表案件において改善要望を行った。	商品テスト結果等を基に、関	商品テスト結果等を基
る改善要望を積極的に	る改善要望を積極的に	る改善要望を積極的に	要望分)	うち、9件の公表案件における改善要望につ	係行政機関等に対して事業者へ	等に対して事業者への指
行う。	行う。	行う。	<関連指標>	いて、延べ8の省庁、5の事業者団体及び事業	の指導等の要望を令和3年度実	3年度実績と同程度行い
			・関係行政機関等の対応	者が対応を行った。	績と同程度行い、事業者への指	導、違法性が疑われる危
【指標】	【指標】		件数(商品テスト部要	※主な事例は以下のとおり。	導、違法性が疑われる危険な商	止や回収等につなげたこ
・関係行政機関等への	・関係行政機関等への		望分) (令和3年度実	○「花粉症への効果をほのめかした健康茶にス	品の販売中止や回収等につなげ	る。。
要望件数(商品テス	要望件数(商品テス		績:8件)	テロイドが含有」(令和5年4月12日)の	た。	。。 具体的には、「花粉症
ト部要望分)	ト部要望分)			公表の関連で、行政に対し、商品に医薬品成	具体的には、「花粉症への効果	かした健康茶にステロイ
				分であるステロイドが含まれ、医薬品医療機	をほのめかした健康茶にステロ	5年4月12日)の公表
【目標水準の考え方】				器等法上問題であると考えられたため、事業	イドが含有」(令和5年4月 12	省による管轄自治体への
商品テスト結果等に				者への指導等を要望したことにより、管轄自	日) の公表の関連で、厚生労働省	自治体による立入調査、
より明らかになった問				治体への情報提供が実施され、当該自治体が	による管轄自治体への情報提供	販売中止、回収・返金の
題点について、関係省				立入調査を実施した。また、事業者に対し、	及び当該自治体による立入調	われた。また、追加調査
庁や事業者団体に規				直ちに販売を中止するとともに購入者へ医	査、当該事業者による販売中止、	が確認された「ステロイ
格・基準の制定・見直し				療機関の受診を勧める周知を行うよう要望	回収・返金の告知の実施等が行	 康茶の類似商品でも検出
及び改善を要望するこ				したことにより、販売事業者は販売を中止	われた。また、追加調査により同	月 17 日) の公表におい
とが重要であるため、				し、ウェブサイト上で回収・返金等の告知を	様の結果が確認された「ステロ	売中止、回収・返金の告
関係行政機関等への要				行った	イドが検出された健康茶の類似	
望件数を目標とし、10				○「発泡ポリスチレン製容器に MCT オイルやえ	商品でも検出!」(令和5年5月	 令和5年4月のこども
件(平成30年度~令和				ごま油等を加えるのはやめましょう」(令和	17 日) の公表においても、2社	140千年月のことで
3年度の平均)以上実				5年4月26日)の公表の関連で、事業者団	による販売中止、回収・返金の告	て、事故防止のための消
施する。				体に対し、発泡ポリスチレン製容器の変質・		や啓発等について同庁に
				破損を防ぐ表示を商品本体に見やすく記載	令和5年4月のこども家庭庁	ったレンス 海粉安併っ
【関連指標】	【関連指標】			するとともに、その危険性が消費者に広く周		
・関係行政機関等の対	・関係行政機関等の対			知されるよう、さらなる啓発を行うよう要望	る注意喚起について、事故防止	サッカルいに フォルンたこ ス
応件数(商品テスト	応件数(商品テスト			したことにより、ウェブサイト上のQ&Aに	のための消費者への注意喚起や	」る。 具体的には、「花火に
部要望分)(令和3年	部要望分)(令和3年			本件事象が追加された。	啓発等について同庁に積極的に	- 条件的には、「仏外に
度実績:8件)	度実績:8件)			○「ステロイドが検出された健康茶の類似商品		ICに任息しましょ!」
				でも検出!」(令和5年5月17日)の公表		ロノ 、 「日料半~何足/1
				の関連で、行政に対し、医薬品成分のステロ	1	C有用が労力義務化され ト」(令和5年7月 12
				イドが含まれていた2銘柄について、医薬品		下」(〒和5年1月 12 で、こども家庭庁により
				医療機器等法上問題と考えられたため、当該		じ、ことも豕燵川により が宝施されたほか 「会

事業者への指導等を要望したことにより、ウ ェブサイト上で注意喚起を実施するととも に、管轄自治体に情報提供し、事業者への調 査・指導等を依頼した。また、事業者に対し 当該2銘柄の販売を直ちに中止し、購入者へ 医療機関の受診を勧める周知を行うよう要 望したことにより、販売の中止及びウェブサ イト上に回収の告知が実施された(1社は関 係省庁のリコール情報サイトに掲載され

た)。 ○「花火による子どものやけどに注意しましょ う」(令和5年6月14日)の公表の関連で、 行政に対し、事故の防止のため、引き続き消 ※「糖質を低減できるとうたっ

(令和5年6月14日)、「自転 車と特定小型原動機付自転車で 着用が努力義務化された乗車用 ヘルメット」(令和5年7月12 日)の公表の関連で、こども家庭 庁によりSNSによる広報が実 施されたほか、「令和5年度第1 回こどもの事故防止に関する関 係府省庁連絡会議」(令和5年7 月13日)において公表資料及び 要望書が使用された。

・基に、関係行政機関 指導等の要望を令和 「い、事業者への指 危険な商品の販売中 ことは高く評価でき

症への効果をほのめ :イドが含有」(令和 表の関連で、厚生労働 の情報提供及び当該 :、当該事業者による の告知の実施等が行 |査により同様の結果 イドが検出された健 出!」(令和5年5 ハても、2社による販 告知等が行われた。

も家庭庁設置に伴 る注意喚起につい 消費者への注意喚起 だに積極的に要望を行 でSNSによる啓発 ことは高く評価でき

による子どものやけ (令和5年6月14 三小型原動機付自転車 れた乗車用ヘルメッ [2日] の公表の関連 りSNSによる広報 ものやけどに注意しましょう」 | が実施されたほか、「令和5年度第1回こ どもの事故防止に関する関係府省庁連絡会 議」(令和5年7月13日)において公表資 料及び要望書が使用された。

> 「糖質を低減できるとうたった電気炊飯 器の実際」(令和5年3月15日公表)にお いて、糖質の低減率の広告及び当該品の使 用により健康保持増進等に効果があると受 け取れる記載が景品表示法上問題となるお それがあったため事業者への指導等を消費 者庁に要望したことにより、令和5年10月 31日付けでテスト対象となった2社及び令 和6年2月8日付けでテスト対象となった

男Ⅰ・国内に刈して使供するリーロ人での/ □ □ □ □	他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置
	費者への注意喚起、啓発を行うよう要望したた電気炊飯器の実際」(令和5 1社に対し、景品表示法違反(優良誤認)
	ことにより、メール配信による注意喚起やS 年3月15日公表)において、 で再発防止などを求める措置命令が出され
	NSによる広報啓発が実施され、「令和5年 糖質の低減率の広告及び当該 たことは高く評価できる。
	度第1回こどもの事故防止に関する関係府 品の使用により健康保持増進
	省庁連絡会議」(令和5年7月13日)にお 等に効果があると受け取れる 以上を踏まえ、Aと評価する。
	いて公表資料及び要望書が使用された。 記載が景品表示法上問題とな
	○「自転車と特定小型原動機付自転車で着用が るおそれがあったため事業者 <課題と対応>
	努力義務化された乗車用ヘルメット」(令和 への指導等を消費者庁に要望 令和6年度も引き続き、商品テスト結果
	5年7月12日)の公表の関連で、行政に対したことにより、令和5年10 等を基に、関係行政機関等に対して制度等
	し、ヘルメット着用の必要性や効用、商品の 月31日付けでテスト対象とな に関する改善要望を積極的に行う。
	選択方法などについて、引き続き消費者へのった2社及び令和6年2月8
	周知・啓発を行うこと、及び消費者がヘルメ 日付けでテスト対象となった <その他事項>
	ット選択の際の指標を引き続き周知するよ 1社に対し、景品表示法違反 特になし。
	う要望したことにより、ウェブサイト上での (優良誤認)で再発防止など
	注意喚起、都道府県組織への周知、広報メーを求める措置命令が出され
	ルへの公表資料の掲載が行われた。また、「令 た。
	和5年度第1回こどもの事故防止に関する
	関係府省庁連絡会議」(令和5年7月13日) これらを踏まえ、Aと評価す
	において公表資料及び要望書が使用された。る。
	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〈課題と対応〉
	注意喚起が実施された。 令和6年度も引き続き、商品
	○「個人輸入した医薬品、化粧品等にご注意!」 テスト結果等を基に、関係行政
	(令和5年9月6日)の公表の関連で、行政 機関等に対して制度等に関する
	に対し、個人輸入の医薬品や化粧品等には、改善要望を積極的に行う。
	品質、有効性及び安全性の確認が不十分なも
	のがあり、使用した場合に思わぬ危害に遭う
	可能性があることを引き続き消費者に注意
	奥起するよう要望したことにより、SNSや
	ウェブサイト上で注意喚起が行われた。
	○「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)の
	公表の関連で、行政に対し、道路交通法上の
	基準に適合せず、自転車として道路を通行で
	きない車両に関して、関係機関へ引き続き周
	知するよう要望したことにより、ウェブサイ
	ト上での注意喚起、都道府県組織宛てに通達
	が発出された。
	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た。
	○「SNS上の広告を見て購入した海外製のク ルールで重節な中陸跨宝が発生!」(今和5
	リームで重篤な皮膚障害が発生!」(令和5
	年 12 月 13 日)の公表の関連で、行政に対
	し、健康被害を起こすおそれのある商品が、
	海外から日本国内向けに販売されることが
	ないよう、商品の販売サイト、個人輸入代行
	サイトに対する削除要請等を含めた対策を
	行うこと、個人輸入する医薬品や化粧品等を
	使用した場合、思わぬ健康被害が発生する可能をはない。
	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質	釘の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置	
	ブサイト上での本件事例の掲載を含む注意	
	喚起やメール配信による注意喚起が実施さ	
	れた。	
	○「なくならない洗濯用パック型液体洗剤によ	
	る事故」(令和6年3月13日)の公表の関	
	連で、行政に対し、子どもや高齢者など不用	
	意に手にしてしまうおそれのある人の事故	
	防止のため、注意喚起、啓発を行うよう要望	
	したことにより、SNSで注意喚起が実施さ	
	れた。また、本調査において、家庭用品品質	
	表示法に規定された表示がない商品が確認	
	されたため、当該商品に関する情報を消費者	
	庁表示対策課に提供した。	

4. その他参考情報		

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. =	2. 主要な経年データ													
	①主要なアウ	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				
									決算額 (千円)	245, 773				
									経常費用 (千円)	257, 437				
									経常損益 (千円)	3, 610				
									行政コスト (千円)	257, 437				
									従事人員数	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・関	自己評価	主務大臣による評価							
	中 期 日係	中 別 計画	平度計画	業務実績	自己評価								
	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【A】 (2) 消費者教育推進のための研修【B】 (3) 試験業務【B】 (4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供 【B】 (5) 教育研修の合理化と経費の節減【B】 	<評定と根拠> 評定: B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし。	評定 B <評定と根拠> 該当する項目別評定は、(1)実務能力向上のための研修【14】を除き「B」となり、単位評定も「B」とする <課題と対応> 該当する項目別評定に記載のとおり。 <その他事項> 特になし。							

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							

主要な経年デー	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						予算額(千円)	250, 005				
消費者行政職員研 修の受講者数	_	603 人	596 人						決算額(千円)	245, 773				
消費生活相談員研 修の受講者数	_	4,446 人	5, 737 人						経常費用(千円)	257, 437				
消費者教育推進の ための研修の受講 者数	_	498 人	541 人						経常損益 (千円)	3, 610				
消費生活サポーター研修の受講者数	_	133 人	268 人						行政コスト					
消費者リーダー研 修の受講者数	_	760 人	621 人						(千円)	257, 437				
企業職員研修の受 講者数	_	97 人	69 人											
D-ラーニング (遠隔研修) の受 講者数	_	8, 653 人	6, 174 人						従事人員数	17				

9	中期日標期間の業務に係る日標	⇒1. तसर	光沙中生	中期日標期間延価に係る自己延価及び主教士氏による延価
J.	中期目標期間の業務に係る目標、	計画、	業務実績、	中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

, .	139日初39日。2条3715日	る自然、 田邑、 木切入順、	
	中期目標	中期計画	
	消ど係いま擁め団、意と。、験研な最つ修Eをにると者 消と係いま擁め団、意と。、験研な最の修Eをにると者 消と係いま擁め団、意と。、験研な最の修Eをにると者 消と係いま擁め団、意と。、験研な最の修正をにると者	消ど係いま擁め団、意と。、験研な最つ修Eをにると者 消と係いま擁め団、意と。、験研な最の修Eをにると者 消と係いま擁め団、意と。、験研な最の修Eをにると者 消と係いま擁め団、意と。、験研な最の修正をにると者 消と解析のは、まな、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、	
	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。	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。	
	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	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	つ、地方都市において	

も高い水準の研修を実 も高い水準の研修を実 施する。

【指標】

・受講者等アンケート 結果における満足度 (実務能力向上のた めの研修) 5段階評 価中平均4以上

【目標水準の考え方】

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

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 施する。

【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

消費者行政職員、消<指標>

費生活相談員等にとど・受講者等アンケート結 果における満足度(実施) まらず、学校教育関係 者、消費者教育の担い 護又は増進を図るため

即したものに移行する

等、時宜を得たものと

じたものとなるよう、

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

その充実を図る。

施する。

年度計画

務能力向上のための研(1)相模原事務所及び徳島県内で実施する研修 手、社会福祉関係者、ま修) 5段階評価中平均4 た、消費者の利益の擁 以上

の活動を行う民間の団<関連指標>

体又は個人、さらには、・消費者行政職員研修の 消費者志向の経営を意 受講者数(令和3年度 実績:603人) 識する事業者を対象と した研修を実施する。

型研修やオンライン研・消費者教育推進のため

・消費生活相談員研修の 研修の手法としては、 受講者数(令和3年度 事例検討型・参加体験 実績: 4,446 人)

主な評価指標等

修等の手法の効果的な の研修の受講者数(令 部分を勘案しながら最 和3年度実績:498人) 適な組合せを模索しつ・消費生活サポーター研 つ実施する。また、研修 修の受講者数(令和3

内容は、PIO-NE 年度実績:133人) T刷新後の業務体系を・消費者リーダー研修の 見据え、デジタル化に

企業職員研修の受講者 なるよう、研修対象者 数(令和3年度実績:97 のニーズに積極的に応 人)

・Dーラーニング(遠隔研 修)の受講者数(令和3 年度実績:8,653人)

- 受講者数(令和3年度**② オンライン (リアルタイム配信・オンデマン**) に係る研修や霊感商法に係る研 実績:760人) ド配信)で実施する研修

(時宜を得た研修)

(主要な業務実績>

(研修内容等の充実)

・以下の研修を実施した。

○消費者行政職員研修: 3回、177人

○消費生活相談員研修: 25 回、1,573 人

○消費者教育推進のための研修:6回、229人

上記研修については、前年度の受講者アン

ケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選

定や講義内容の充実を図るとともに、最近の

消費者トラブル事例等を活用した事例検討

や、参加体験型の手法を取り入れるなどし

係る研修、霊感商法に係る研修を3回実施し

以下の研修を実施した。

○消費者行政職員研修:リアルタイム配信6 回、383 人

業務実績

○消費生活相談員研修:リアルタイム配信 13 回、オンデマンド配信 12 回、3,361 人 (時官を得た研修)

上記研修のうち、消費生活相談のDX化に係 る研修、霊感商法に係る研修を2回実施し た。

③ 地方都市における研修

- ・以下の研修を実施した。
- ○専門講座地域コース(地方公共団体と共催): 8回<宮城県、山形県、石川県、愛知県、山 口県、徳島県、愛媛県、鹿児島県>、747人
- ○消費者教育コーディネーター講座(地域コー ス) (地方公共団体と共催):2回<兵庫県、<課題と対応> 徳島県>42 人
- ○消費生活サポーター講座(地域コース)(地 方公共団体と共催):2回<大阪府、和歌山 県>、43人
- ○消費者行政職員研修支援コース(講師派遣事 業):1回<沖縄県>、36人

*リアルタイム配信及びオンデマンド配信で」い研修を引き続き実施するとと

<評定と根拠> 〔消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修実評定:A

法人の業務実績・自己評価

中期目標及び各計画に沿って 研修を実施した。

自己評価

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」は、 5年ぶりに集合形式で実施し、 新たな試みとしてポスターセッ 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、さらにオンライン形式 も併用し、参加機会の拡大につ 上記研修のうち、消費生活相談のDX化に 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 からも評価を得た。

> 新たに消費生活相談のDX化 修を実施するなど時宜を得た研 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 を大きく上回った(いずれも 4.7)

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。

これらを踏まえ、Aと評価す

引き続き、アンケート等で研 修対象者のニーズを把握して 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

評定 <評定と根拠>

前年度の受講者アンケートなどを踏ま え、ニーズに応じた講師選定や講義内容の 充実を図るとともに、最近の消費者トラブ ル事例等を活用した事例検討や、参加体験 型の手法を取り入れるなどしたことや、新 たに消費生活相談のDX化に係る研修や霊 感商法に係る研修を実施するなど時官を得 た研修となるよう内容の充実を図ったこ と、オンライン研修を充実させ、受講者の 受講機会の拡大につなげる工夫を行うこと により、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

主務大臣による評価

Α

【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4.7となり、平均4以上 を大きく上回ったことは高く評価され

「全国消費者フォーラム」は、5年ぶり に集合形式で実施し、新たな試みとしてポ 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、さ らにオンライン形式も併用し、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からも評価を 得たことは高く評価できる。

地方都市における研修について、全国24 府県政令市においてオンライン研修を併用 し、高い水準の研修を実施したことは高く 評価できる。。

以上を踏まえ、Aと評価する。

<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、時官を捉えた内容を 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

· 国风(C)() (C)(E)()
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】

- の受講者数(令和3 年度実績:603人)
- の受講者数(令和3 年度実績:4,446人)
- 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 ・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)
- の受講者数(令和3 年度実績:760人)
- 者数(令和3年度実 績:97人)
- ・D-ラーニング(遠隔・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)

【関連指標】

- 消費者行政職員研修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 · 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 ・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)
 - 研修の受講者数(令 和 3 年度実績: 133
- ・消費者リーダー研修 ・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 ・企業職員研修の受講 者数(令和3年度実 績:97人)
 - 研修) の受講者数(令 和3年度実績:8,653 人)

- ○相談関連業務支援コース(講師派遣事業): 19回<福島県、横浜市、新潟県、富山県(2) ンニングにあたっては、集合・オ <その他事項> 回)、山梨県、愛知県、名古屋市、滋賀県(2) ンライン双方の効果的な部分を 特になし。 回)、京都府(1回)、奈良県(2回)、和 勘案しながら最適な組合せと 歌山県、鳥取県、山口県、大分県、鹿児島県、なるよう配慮する。 沖縄県>、586人
- *8回はリアルタイム配信又はハイブリッド (集合研修とリアルタイム配信)で実施 *20回を予定していたが、1回中止
- ○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育 コーディネーター(講師派遣事業):1回< 兵庫県>、47人
- *ハイブリッド(集合研修とリアルタイム配 信)及びオンデマンド配信で実施
- ○消費生活サポーター研修支援コース(講師派 遣事業):5回<山梨県、山口県(2回) 徳島県、熊本市>、172人 *3回は、ハイブリッド(集合研修及びリア ルタイム配信) で実施

[そのほかの研修]

- ○消費者リーダー研修(全国消費者フォーラ ム):集合研修1回、リアルタイム配信1回、 621 人
- ○地域の見守りネットワーク推進のための講 座(地域で取り組む人向け)〈1日コース〉 集合研修1回、リアルタイム配信1回、53人
- ○教員を対象にした消費者教育講座(地域コー ス)(地方公共団体と共催):2回<宮城県、 滋賀県>、27人
- ○消費者教育推進研修支援コース 教員 (講師 派遣事業):2回<宮崎県、沖縄県>、63人
- *1回は、リアルタイム配信及びオンデマンド 配で実施
- ○消費者教育学生セミナー:1回、33人 *リアルタイム配信で実施

[企業職員対象の研修]

○企業職員研修:集合研修1回、リアルタイム 配信 1 回、69 人

「遠隔研修〕

- ○遠隔研修:計29本、6,174人<アンケート 回答数(受講者数に相当)>、登録箇所数; 1,082
- *新規コンテンツ12本に加え、令和3年度及 び4年度のコンテンツ17本も一定期間配信

て受講機会が確保できるよう研 慮する。 修を実施する。なお、研修のプラ

もに、オンライン研修もあわせ を勘案しながら最適な組合せとなるよう配

第1.国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置								
		した。 (時宜を得た研修) 上記研修のうち、霊感商法に係る研修を3本 配信した。						
		※詳細は【資料7】参照						

4. その他参考情報		

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		「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 主亜な級年デュ	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・												
	①主要なアウトプット(アウトカム)情報								· 卜情報(財務情報	級及び人員に関す	- 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 (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					予算額(千円)	250, 005				
消費者教育推進 のための研修の 受講者数	_	498 人	541 人					決算額(千円)	245, 773				
								経常費用(千円)	257, 437				
								経常損益(千円)	3, 610				
								行政コスト (千円)	257, 437				
								従事人員数	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 .中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
				法人の業務実績・自	己評価				
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣	による評価		
及本をの取り、大きの階である。というでは、1 と 4 4 得と下る質とを肢、との者績というでは、2 に続きまた。 1 でのでは、2 に続きまた。 2 に、 2 に 2 に 3 のはの以らすのた間、多を工す 2 に 3 のはの以らすのた間、多を工す 2 に 4 4 得と下る質とを肢、と 2 に 4 4 得と下る質とを皮が出れた。 2 に 4 4 得と下る質とを皮が出れた。 2 に 4 4 得と下る質とを皮が出れた。 3 に 4 4 得と下る質とを皮が出れた。 4 2 に 4 4 得と下る質とを皮が出れた。 4 3 のはの以らすのた間、多を工す 2 に 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	方針、注意である。 計算者を表すの取れる。 「指導を表すの取れる。」 「特別では、「大きな、「大きな、「大きな、」」 「大きな、「大きな、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、「大きな、「大きな、」が、「大きな、「大きな、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、「ない、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、「ない、」が、「ない、、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、、」が、「ない、、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、「ない、」が、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、	び消費者教育推進基本方針、消費者を主義を育り、消費者を主義を育り、消費者を主義をできません。	・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	<主要な業務実績>	〈評定: B が表表しい。 が表表しい。 が表表しい。 が表表しい。 を受けるでは、めるでは、のでは、のでは、のでは、のでは、のでは、のでは、のでは、のでは、のでは、の	Tab Ta	ケート調査の結果を踏 後の研修内容の充実や		

の消費者被害防止の ための民生委員等へ の研修の実施

消費者教育推進法第 る。

費者教育」推進のた めの消費生活センタ

一等への支援

① 高齢者・障害者等 ① 高齢者・障害者等 ① 高齢者・障害者等 の消費者被害防止の ための民生委員等へ の研修の実施

消費者教育推進法第 13条第1項の規定及び 13条第1項の規定及び 消費者教育推進基本方 消費者教育推進基本方 針に基づき、センター 針に基づき、センター は、地域において高齢 は、地域において高齢

者、障害者等の消費生者、障害者等の消費生 活上特に配慮を要する 活上特に配慮を要する 消費者の消費者被害を 消費者の消費者被害を 防止し、安全を確保す 防止し、安全を確保す るための消費者教育が るための消費者教育が 適切に行われるように 適切に行われるように するため、民生委員、社するため、民生委員、社 会福祉主事、介護福祉 会福祉主事、介護福祉 士その他の支援関係者 士その他の支援関係者 に対する消費者教育の に対する消費者教育の 担い手を育成するため 担い手を育成するため の研修を実施する。まの研修を実施する。ま た、研修受講者にアン た、研修受講者にアン ケートを実施し、今後 ケートを実施し、今後 ケートを実施し、今後 の見直し等に活用す の見直し等に活用す

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 消費者教育推進法第 13条第2項の規定及び 13条第2項の規定及び 消費者教育推進基本方 消費者教育推進基本方 針に基づき、消費生活 針に基づき、消費生活 センター等が収集した センター等が収集した 情報の活用による「実」情報の活用による「実」情報の活用による「実 例を通じた消費者教 例を通じた消費者教 例を通じた消費者教

の消費者被害防止の ための民生委員等へ の研修の実施

消費者教育推進法第 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 の見直し等に活用す

② 「実例を通じた消 ②「実例を通じた消費 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 一等への支援

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

- ○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) 沖縄県 (9月16日):32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)(2 月 29 日): 47 人

① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための 民生委員等への研修の実施

- ・以下の研修を実施した。
- ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別 コース〕-高齢者及び見守り関係者への講座 実施に向けて、ウィズコロナ下での対応も含 めて- (8月3日~4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5日へ 6日)
- ○地域の見守りネットワーク推進のための講 座(地域で取り組む人向け)(12月1日) 集合研修1回、リアルタイム配信1回
- ○消費生活サポーター講座(地域コース)大阪 府(2月9日)
- ○消費生活サポーター講座(地域コース)和歌 山県(12月18日)
- ○消費生活サポーター研修支援コース(講師派 遣事業)山梨県(8月24日)
- ○消費生活サポーター研修支援コース(講師派 遣事業)山口県(8月4日)
- ○消費生活サポーター研修支援コース(講師派 遣事業)山口県(2月16日)
- ○消費生活サポーター研修支援コース(講師派 遣事業)徳島県(12月1日)
- ○消費生活サポーター研修支援コース(講師派 **遣事業**) 熊本市(11月29日)
- ・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。

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 例を取り上げ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]ー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- (6月 12 日~14 日)
- ○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-(リアル

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の	の質の同上に関する	0日標を達成するためにとるべき措直	
育」が行われるように 育」が行われるように 育」	「」が行われるように	タイム配信) (1月30日)	
するため、消費生活セ するため、消費生活セ すん	るため、消費生活セ	○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別	
ンター等に対し、情報 ンター等に対し、情報 ンター	ター等に対し、情報	コース] - 高校生を中心とした若年者への講	
提供等についての支援 提供等についての支援 提供	供等についての支援	座実施に向けて、デジタル教材の活用の観点	
を行う。 を行う。 を行う。	:行う。	も含めて一 (7月24日~26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- (リアルタイム配信) (1	
		月 31 日)	
		○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別	
		コース〕-高齢者及び見守り関係者への講座	
		実施に向けて、ウィズコロナ下での対応も含	
		めて- (8月3日~4日)	
)消費生活相談員等	③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のた	
	への専門的知識修得	めの研修の実施	
	のための研修の実施	・以下の研修を実施した。	
	消費者教育推進法第	○消費者教育に携わる講師養成講座[基礎コー	
	5条第1項の規定及び	ス]ー講座実施に向けた心構えや講座の組み	
	i 費者教育推進基本方	立て方などについて基礎から学ぶー(6月	
	トに基づき、消費生活	12 日~14 日)	
	談員等に対する消費	○消費者教育に携わる講師養成講座[基礎コー	
	一教育に関する専門的	ス] -講座実施に向けた心構えや講座の組み	
	1識を修得するための	立て方などについて基礎から学ぶ-(リアル	
研修を実施する。 研修を実施する。 研修を実施する。 研修を実施する。	F修を実施する。	タイム配信) (1月30日)	
		○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別	
		コース〕一高校生を中心とした若年者への講	
		座実施に向けて、デジタル教材の活用の観点	
		も含めて- (7月24日~26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-(リアルタイム配信)(1	
		月 31 日)	
		○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別	
		コース〕-高齢者及び見守り関係者への講座	
		実施に向けて、ウィズコロナ下での対応も含	
		めて- (8月3日~4日)	
		○生涯の生活設計を見越したお金の使い方に スト 世に表の沙黒に針の使った	
		ついて考える!-若年者の消費行動の傾向や	
		昨今の政策も踏まえ- (11 月 16 日~17 日)	
		○エシカル消費先進県から学ぶ SDGs と消費者※ (茶魚土 N ジナル 港南) (11 日 20 日)	
		教育(徳島オリジナル講座) (11月 20日~	
		21 日)	

4. その他参考情報

		* ' *							
. 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						

							7000						
主要な経年デー	ータ												
	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
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)					予算額(千円)	250, 005				
資格認定者情報提 供数	2,050 人以上	_	2, 895 人					決算額(千円)	245, 773				
受験申込者数	_	1,058人	961 人					経常費用(千円)	257, 437				
合格者数	_	342 人	389 人					経常損益 (千円)	3, 610				
受験申込者数/資 格認定者数	_	1, 058 人/342 人	961 人/389 人					行政コスト (千円)	257, 437				
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					従事人員数	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%										

3.	中期目標期間の業務に係る目標、	計画、	業務実績、	中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価
\circ		H 1 F-1 1	ノレコンナントルディ	

٠.	中朔日保朔间の未物に依				法人の業務実績・自		
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価
	① 消費生活相談員資	① 消費生活相談員資	① 消費生活相談員資	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	ヒョウテイ B
	格試験	格試験	格試験	\mathfrak{D}	① 消費生活相談員資格試験	評定:B	<評定と根拠>
	消費者安全法第11条	消費者安全法第11条	消費者安全法第11条	· 試験実施箇所数 全国	・ 消費者安全法第 11 条の 11 第1項の規定に	① 消費生活相談員資格試験	自己評価書の「B」との評価結果が妥当
	の11第1項の規定に基	の11第1項の規定に基	の11第1項の規定に基	15 箇所以上のうち、よ	基づき、登録試験機関 (平成 28 年 4 月 26 日に	・ 令和5年度は、新型コロナウイ	であると確認できた。
	づき、消費生活相談員	づき、消費生活相談員	づき、消費生活相談員	り地域偏在解消を図る	登録)として、「2023 年度消費生活相談員資格	ルス感染症が感染症法上の5類	Cos & Cipare CC/Co
	資格試験を登録試験機	資格試験を登録試験機	資格試験を登録試験機	観点から設置する会場	試験」(国家資格取得のための試験)を適正に実	感染症移行後の実施であった	<課題と対応>
	関(平成28年4月26日	関(平成28年4月26日	関(平成28年4月26日	数5箇所以上(令和3	施した。	が、受験者が安心して受験でき	①消費生活相談員資格試験
	に登録)として適正に	に登録)として適正に	に登録)として適正に	年度実績:20箇所(地			・相談員の担い手確保につながるよう、資
	実施する。	実施する。	実施する。	域偏在解消会場5箇	で実施した。受験申込者数は 961 人、実受験者	間隔を広げる等の対応を行った	格試験に関する広報を強化するとともに、
	消費生活相談員資格	消費生活相談員格試	消費生活相談員資格	所))	数は818人であった。	上で試験を実施した。	資格保有者数が少ない地域へのアプローチ
	試験の実施に当たって	験の実施に当たって	試験の実施に当たって	2	その合格者に対し第2次試験を 12 月に実施	受験に際し、学習方法や受験	や、若年層受験者の増加に資する取組を実
	は、消費生活相談員資	は、消費生活相談員資	は、消費生活相談員資	• 資格認定者情報提供数	した。	支援制度、助成制度の周知を図	施する。
	格保有者の地域偏在の	格保有者の地域偏在の	格保有者の地域偏在の		第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、	り、受験申込における利便性を	・令和6年度においても、登録試験機関と
	解消を図る観点から、	解消を図る観点から、	解消を図る観点から、	<関連指標>	1月に消費生活相談員資格試験合格者 389 人	向上させるなど受験者の負担軽	して、試験業務規程に基づき、適正に消費
	試験会場設置に関する	試験会場設置に関する	試験会場設置に関する	\mathfrak{D}	に合格証を発行した。	減策を実施した結果、961人が受	生活相談員資格試験を運営する。
	必要な調査等を実施	必要な調査等を実施	必要な調査等を実施	•受験申込者(令和3年度	合格率 (実受験者に対する合格者の割合) は	験申込数となり、令和4年度比	・令和6年度も引き続き、資格保有者の地
	し、資格保有者数や地	し、資格保有者数や地	し、資格保有者数や地	実績:1,058人)	47.6%であった。	55 人増となった。	域偏在の解消を図る観点から、都道府県に
	域バランス等を考慮し	域バランス等を考慮し	域バランス等を考慮し	·合格者数(令和3年度実	試験実施に当たっては、試験業務規程に基づ	試験合否については、合否判	試験会場設置に関する意向調査を実施し、
	た上で、地方都市にお	た上で、地方都市にお	た上で、地方都市にお	績:342人)	き、適切に運営を行った。	定基準に基づき適正に採点、評	資格保有者数や地域バランス等を考慮した
	いても実施する	いても実施する。	いても実施する。	2		価を実施し、消費生活相談員資	上で試験を行う。
				· 受験申込者数/資格認		格試験合格者として 389 人に合	②消費生活専門相談員資格認定制度
	【指標】	【指標】		定者数(令和3年度実	※詳細は【資料8】参照	格証を発行した。	・令和6年度においても、消費生活専門相
	• 試験実施箇所数全国	・試験実施箇所数全国		績:1,058人/342人)		なお、資格制度の周知と受験	談員資格認定試験及び資格更新を適正に実
	15箇所以上のうち、	15箇所以上のうち、		更新講座実施回数/実	資格制度の周知と受験者の利便性の向上		施し、消費生活相談員の能力・資質の向上
	より地域偏在解消を	より地域偏在解消を		施箇所数/受講による		生活センターウェブサイトに受	に努める。
	図る観点から設置す	図る観点から設置す		更新者数(令和3年度			・令和6年度も引き続き、資格保有者の資
	る会場数 5 箇所以上	る会場数 5 箇所以上		実績:4回/インター	施に関する周知を行った。	ページを設けたほか、ポスター、	質・能力の向上を図るため、消費生活セン
	(令和3年度実績:	(令和3年度実績:		ネット配信/595人)	国民生活センターウェブサイトに受験要		ター等での実務に就いていない資格保有者
	20箇所(地域偏在解	20箇所(地域偏在解		・更新対象者/更新者/			の資格更新講座をインターネット配信にて
	消会場5箇所))	消会場5箇所))		更新率(令和3年度実		•	大旭りる。
	Francisco I Mr. In S. I. S.			績:1,665 人/1,228 人	•		・更新手続については、その実施状況及び
	【目標水準の考え方】			/ 73.8%)	トや広報紙への掲載を依頼した。	閲覧件数を獲得した。	本制度に対するニーズを的確に把握しつ
	試験実施箇所数につ				オンライン広告を配信した。(広告閲覧数		つ、引き続き利便性の向上や事務の効率化
	いては、第5期中期目				は 10,055,304 件、広告経由での国民生活セ		について検討を行う。
	標期間においても受験				ンターウェブサイトアクセス数は 45,088		
	生の利便性に配慮し、				件。)	いよう 15 箇所の試験地を設置	\ C V / iii 尹 / g / /
	交通の要衝を中心に全				ウェブサイトには、受験要項のほか、受験		特になし。
	国15箇所以上で開催				申込書をダウンロードできるページを設け、		
	し、さらに、より資格保				また、過去5年分の試験問題・解答を掲載し		
	有者の地域偏在解消を				た。 三年の 三年の 三年の 三年の 三年の 三年の 三年の 三年	関する意向調査を実施し、その	
	図る観点から設置する				 受験に際して学習の一助として、民間団体の歌行士ス計験会表図書、(ニュストの選出) 		
	会場数として、全国5				の発行する試験参考図書(テキストや過去 即題解説集)ない「2024 年度消费な活力数量	凶の観点かり(固川設直した。	
	箇所以上を目標とす				問題解説集)を「2024 年度消費生活相談員		
	る。				資格試験 受験要項(試験参考図書欄)」に 担業し思知した。なお、担業に際しては公費	② 消弗什泽韦明也或是次格哥中	
	【朋本松蕪】	【月1年七年			掲載し周知した。なお、掲載に際しては公募		
	【関連指標】	【関連指標】			を実施し公平に掲載した。	制度	
	・受験申込者数	• 受験申込者数			・ 消費者庁及び地方公共団体の実施してい	· 卫和 0 牛皮用 (生)	

(令和3年度実績	:
1,058人)	

- ·合格者数(令和3年度 実績:342人)
- (令和3年度実績: 1.058 人)
- 合格者数(令和3年度 実績:342人)

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 において相談業務に携 わる消費生活相談員の 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 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 門相談員資格の審査及 び認定を行う。

消費生活センター等 での実務に就いていな での実務に就いていな い消費生活専門相談員 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 に資格の更新を行う際 に受講する講座を実施 に受講する講座を実施 する。

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。

なお、消費生活専門 相談員資格認定制度に 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 その実施状況等を見つ つ、必要な業務の見直 つ、必要な業務の見直 つ、必要な業務の見直

② 消費生活専門相談 ② 消費生活専門相談 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 資質・能力等を向上さ 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 び認定を行う。

消費生活センター等 資格認定者が5年ごと する。

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。

なお、消費生活専門 係る業務に関しては、

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。

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。

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。

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

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。

- ・ 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389人に対し、希望 1,120人のうち、更新講座の受講 のあった14都道府県の人材バンクチラシ等 を合格証に同封し送付した。
- ・ 令和5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・ 資格更新講座は、受講者のニー 実施し、資格保有者数や地域バランス等を考 慮し全国22箇所で実施した。そのうち、7 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。
- ・ 受験申込における利便性向上のため、従来 要な法律の基礎知識等の最新情 の郵送方式による受験申込に加え、オンライ ンでの受験申込も可能とした。
- ・ 受験者の負担を軽減するため、試験の質を 業務効率化に資するため更新手 落とさないように配慮しつつ、出題数の削減 及び試験時間の短縮を実施した。
- 第1次試験合否通知に第1次試験得点結 果を記載した。

② 消費生活専門相談員資格認定制度

・ 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5年度消費生活相談員資格試験の結 果を踏まえ、令和6年1月に消費生活専門相 る。 談員資格認定者 389 人を認定した。

令和5年度における受験申込者数は961<課題と対応> 人、実受験者数は818人で、合格率 (実受験の消費生活相談員資格試験 者数に対する合格者数の割合)は 47.6%で・ 相談員の担い手確保につなが あった。

※詳細は【資料9】参照

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・ 令和6年度においても、登録試 に資するため、平成20年度の資格認定の更 験機関として、試験業務規程に 新から、消費生活センター等での実務に就い ていない者に対して、5年ごとに資格更新講 資格試験を運営する。 座を受講し更新としている。

令和5年度の更新対象者1,120人のうち、 更新講座の受講による更新者は313人、実務 経験による更新者は305人、合計618人とな った。

・ 令和5年度の資格更新講座は、受講者の二 を考慮した上で試験を行う。 ーズを踏まえ、利便性が高いインターネット2 消費生活専門相談員資格認定 配信をメインに実施した。また、インターネ 制度 ット環境が整っていないなど受講が難しい・ 令和6年度においても、消費生 者に対しては、DVDの貸出しを行った。

格試験の結果を踏まえ、消費生 活専門相談員として 389 人を認 定した。

また、令和5年度更新対象者 による更新者は313人、実務経験 による更新者は305人、合計618 人となった。

- 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 報の講座とした。
- 更新対象者の利便性向上及び 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 を得た資格保有者の情報提供を 行ったが、令和5年度は、平成30 年度~令和3年度の平均2.050 人を超える 2,895 名とした。

これらを踏まえ、Bと評価す

- 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。
- 基づき、適正に消費生活相談員
- ・ 令和6年度も引き続き、資格保 有者の地域偏在の解消を図る観 点から、都道府県に試験会場設 置に関する意向調査を実施し、 資格保有者数や地域バランス等

活専門相談員資格認定試験及び

男1. 国民に対して促供	りるサービスその他の	業務の質の同上に関う	る日標を達成するためにとるべき措直		
しについて検討を行	しについて検討を行	しについて検討を行	なお、更新講座の内容は、消費生活相談員	資格更新を適正に実施し、消費	
う。	う。	う。	の心構えや消費生活相談現場で働く上で必 生	生活相談員の能力・資質の向上	
			要な法律の基礎知識等の最新情報とした。	こ努める。	
【指標】	【指標】		・ 更新対象者への更新手続については、通年・	令和6年度も引き続き、資格保	
• 資格認定者情報提供	• 資格認定者情報提供		での手続の詳細を示すとともに必要書類一	有者の資質・能力の向上を図る	
数数	数		式を全て同封し、まとめて提出することを可た	ため、消費生活センター等での	
			能にすることで、更新対象者の利便性及び業 実	実務に就いていない資格保有者	
【目標水準の考え方】			務効率化を図った。	の資格更新講座をインターネッ	
消費生活センター等			・ 「消費生活相談員資格試験」を「消費生活 ト	ト配信にて実施する。	
において相談業務に携			専門相談員資格認定試験」が兼ねる形で実施・	更新手続については、その実施	
わる消費生活相談員の			し、2つの資格を同時に認定することで、試 状	犬況及び本制度に対するニーズ	
担い手確保が求められ			験事務の重複を避け、効率化を図っている。を	を的確に把握しつつ、引き続き	
る中、それに資する情			・ 国又は地方公共団体における消費生活相 利	利便性の向上や事務の効率化に	
報を提供することは重			, – , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	ついて検討を行う。	
要であるため、資格認			から依頼を受けた 306 件の採用募集情報を		
定者情報提供数を目標			国民生活センターウェブサイトに掲載する		
とし、2,050人(平成30			とともに、本人から同意を得た 114 件(2,895		
年度~令和3年度の平			名)の資格保有者情報を地方公共団体等に提		
均)以上について提供			供した。		
を行う。					
【関連指標】	【関連指標】				
	• 受験申込者数/資格				
認定者数(令和3年					
度実績:1,058人/	度実績:1,058人/				
342人)	342人)				
• 更新講座実施回数/	• 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/	3年度実績:4回/				
インターネット配信					
/595人)	/595人)				
・更新対象者/更新者					
/更新率(令和3年					
度実績:1,665人/	度実績:1,665人/				
1,228人/73.8%)	1,228人/73.8%)				

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	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

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					予算額(千円)	250, 005				
調査研究の情報提 供件数	_	1件	1件					決算額(千円)	245, 773				
								経常費用 (千円)	257, 437				
								経常損益(千円)	3, 610				
								行政コスト (千円)	257, 437				
								従事人員数	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	十 数十円)	こよる評価
中州口倧	中朔訂四	十段計画	土な評価担保寺	業務実績	自己評価	土伤人足的	による計画
国・地方の消費者政	国・地方の消費者政	国・地方の消費者政	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
策の企画立案や消費者	策の企画立案や消費者	策の企画立案や消費者	・「国民生活研究」の提	「消費生活センターにおける対応困難者へ	評定:B	<評定と根拠>	
行政の国際的展開に資	行政の国際的展開に資	行政の国際的展開に資	供件数	の対応の現況と課題調査」を実施し、令和6年	調査研究では、消費生活セン	自己証価書の「R」	との評価結果が妥当
するため、消費生活に	するため、消費生活に			3月に調査結果を公表した。本調査では、全国	ター等における対応が困難な事	であると確認できた。	
重大な影響を及ぼす問	重大な影響を及ぼす問	重大な影響を及ぼす問	<関連指標>	の消費生活センター等を対象としたアンケー	例の調査研究として、消費生活		
題について、PIO-	題について、PIO-	題について、PIO-	・調査研究の情報提供件				
NET情報等を活用し	NET情報等を活用し	NET情報等を活用し	数(令和3年度実績:1	消費生活相談員を対象としたアンケート調査		令和6年度も引き続	たき、国・地方の消費
つつ調査研究を行い、	つつ調査研究を行い、	つつ調査研究を行い、	件)	を行った。	るアンケート調査を並行して実		4弗孝行みの国際的屋
海外の消費者行政の動	海外の消費者行政の動	海外の消費者行政の動		その結果、対応困難者への対応においては、	施し、その結果を分析して現状	開に資するため、消費	費生活に重大な影響を

男 I. 国民に対して提供す	るサービスその他の美	来務の質の同上に関する	<u>る日悰を達成する</u> ため!	ことなべさ疳直		
向について情報収集を	向について情報収集を	向について情報収集を		マニュアルの活用、統一的なルールの策定、執	と課題を明らかにするととも	及ぼす問題について、PIO-NET情報
行うなどして、広く国	行うなどして、広く国	行うなどして、広く国		務環境の整備、連携体制の整備、メンタルケア	に、対応困難者への対応につい	等の活用しつつ調査研究を行い、海外の消
民に情報提供する。	民に情報提供する。	民に情報提供する。		への取組、研修の実施等といったさまざまな課		費者行政等の動向についての情報収集を行
				題があることが分かった。	まとめ、記者説明会及びウェブ	うなどして、広く国民に情報提供する。
【指標】	【指標】			それらを踏まえて今後期待されることとし	サイトに掲載し、より調査結果	
・「国民生活研究」の提	・「国民生活研究」の提			て、消費生活センター内における職員と相談員	を広く情報提供した。	<その他事項>
供件数	供件数			の連携協力、対応ルールやマニュアルの活用、	また、「国民生活研究」を2回	特になし。
				執務環境の整備、専門家との連携体制の構築、	発行し(1回当たり1,550部)、	
【目標水準の考え方】				センターの業務内容等の周知といった取組を	諸外国におけるステルス・マー	
消費生活に重大な影				進めることが考えられる。これらの内容を報告	ケティング規制に関する論考を	
響を及ぼす問題につい				書として取りまとめ、公表した。	掲載し、海外の動向に触れた。ま	
て調査研究等を広く国				また、「国民生活研究」を2回発行し、第63	た、「製品安全の動向と課題」と	
民に情報提供すること				巻第1号では、諸外国におけるステルス・マー	題する特集においては、関連法	
は重要であるため、「国				ケティング規制に関する論考等を掲載した。第	令の論考のほか、製品安全誓約	
民生活研究」の提供件				2号では「製品安全の動向と課題」と題する特	の策定や、消費生活用製品安全	
数を目標とし、2,886件				集を組み、専門家による座談会や、製品安全に	法の特定製品指定に至った経緯	
(平成30年度~令和3				関する法律についての論考等を掲載した。	等について取り上げた。	
年度の平均)以上提供						
を行う。					これらを踏まえ、Bと評価す	
					る。	
【関連指標】	【関連指標】					
	・調査研究の情報提供			•	<課題と対応>	
件数(令和3年度実	件数(令和3年度実				令和6年度も引き続き、国・地	
績:1件)	績:1件)				方の消費者政策の企画立案や消	
					費者行政の国際的展開に資する	
					ため、消費生活に重大な影響を	
					及ぼす問題について、PIO-	
					NET情報等の活用しつつ調査	
					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

1. 当事務及び事業に関する基	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

主要な経年デー	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				
									決算額(千円)	245, 773				
									経常費用(千円)	257, 437				
									経常損益(千円)	3, 610				
									行政コスト (千円)	257, 437				
									従事人員数	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	十 数十円)	てとる証価
	中朔日保	中朔計画	平 及訂画	土な計価相係等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価	
	教育研修事業につい	教育研修事業につい	教育研修事業につい	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
	て、研修受講者のニー	て、研修受講者のニー	て、研修受講者のニー	_		評定:B	<評定と根拠>	
	ズや受講者数の動向を	ズや受講者数の動向を	ズや受講者数の動向を		・ 研修受講者のニーズや受講者数の動向を	研修受講者のニーズや受講者		との評価結果が妥当
	踏まえ、カリキュラム	踏まえ、カリキュラム	踏まえ、カリキュラム	<関連指標>	踏まえ、オンライン研修の1回当たりの受講	数の動向を踏まえ、オンライン	であると確認できた。	
	の内容の工夫や研修コ	の内容の工夫や研修コ	の内容の工夫や研修コ	_	者数を増やし、回数を減らすなど合理化を図	研修の合理化を図るとともに、		
	ースに応じた開催時期	ースに応じた開催時期	ースに応じた開催時期		った。また、オンライン研修においては、資	資料の印刷、郵送を止め、経費削	<課題と対応>	
	の設定等による合理化	の設定等による合理化	の設定等による合理化		料の印刷、郵送を止め、受講者自身でダウン	減を図った。	引き結ぎ 研修の名	理化と経費の節減を
	を行うとともに、地方	を行うとともに、地方	を行うとともに、地方		ロードできるようにし、経費削減を図った。	また、地方公共団体との共催	図るよう努める。	THE CHEST OF MANY C

公共団体との共催など	公共団体との共催など	公共団体との共催など	・ 地方公共団体と共催して実施する研修に	研修においても経費節減を図っ	
により経費を節減す	により経費を節減す	により経費を節減す	ついては、経費の節減の観点から会場費、資	た。	<その他事項>
る。	る。	る。	料印刷費を自治体側の負担とした。		特になし。
				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
----	---------

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 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	主要な経年データ														
	D主要なアウ	トプット(アウ	アトカム)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	基準値					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							
									決算額(千円)	13, 262					
			/						経常費用(千円)	17, 277					
									経常損益(千円)	1, 528					
									行政コスト (千円)	17, 277					
									従事人員数	1					

3. 中期目標期間)業務に係る目標、計画、業務実績	、中期目標期間評価に係る目	自己評価及び主務大臣による評価			
+++H E	₩ ₩ ₩	左连礼面	法人の業務実績・	自己評価	主務大臣による評価	
中期目	標 中期計画	年度計画	業務実績	自己評価		
1.特定適格》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【B】(3)特定適格消費者団体立担保援助【A】	<評定と根拠> 評定: B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし。	単位評定も「B」 <課題と対応>	B 評定は「B」となり、 とする。 評定に記載のとおり。

1. 当事務及び事業に関する基	. 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)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	「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											
		(個別法条文など)												
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											
度		業レビュー												

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	・プット(アウ	トカム)情報				②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)								
指標等	達成目標	基準値 (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						予算額(千円)	14, 790				
									決算額(千円)	13, 262				
									経常費用(千円)	17, 277				
									経常損益(千円)	1, 528				
									行政コスト (千円)	17, 277				
									従事人員数	1				

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

中田口福	九州北西	左连扎亚	シ ム証 圧化 無 然	法人の業務実績・自	法人の業務実績・自己評価			
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	土務人民に	こよる評価	
適格消費者団体及び	適格消費者団体及び	適格消費者団体及び	<指標>		<評定と根拠>	評定	В	
特定適格消費者団体と	特定適格消費者団体と	特定適格消費者団体と	・適格消費者団体及び		評定:B	<評定と根拠>		
の意見交換や情報共有	の意見交換や情報共有	の意見交換や情報共有	特定適格消費者団体と			自己証価書の「R」	との評価結果が妥当	
等によって、一層緊密	等によって、一層緊密	等によって、一層緊密	の意見交換等の件数	円滑な実施のために必要な援助を円滑かつ効	11 20 10 10 10 10	であると確認できた。		
に連携するよう努め	に連携するよう努め	に連携するよう努め		果的に行っため、消費者庁が王権する適格消費	報交換を適宜行い、適格消費者			
る。	る。	る。	<関連指標>	者団体連絡協議会に参加し、適格消費者団体の	団体の差止請求関係業務の活動	<課題と対応>		
			_	事業活動状況や課題等を把握した。	に対する啓発等の実施に必要な	引き続き 特定済格	トリップ と	
【指標】	【指標】				援助をより円滑かつ効果的に行	相談による情報共有等	いた 学によって連携を図り	

・適格消費者団体及び ・適格消費者団体及び	○令和5年度適格消費者団体連絡協議会 うための方策を検討した。 ながら協力するよう努める。
特定適格消費者団体 特定適格消費者団体	令和5年9月2日、3日
との意見交換等の件 との意見交換等の件	令和6年3月2日、3日 これらを踏まえ、Bと評価す <その他事項>
数数数	る。
	② 適格消費者団体が行う差止請求関係業務の
【目標水準の考え方】	活動に対する啓発等の必要な援助なお、令和6年度においても、
契約法等改正法によ	消費者庁と適格消費者団体の活動状況や課 令和6年9月と令和7年3月に
ってセンターに適格消	題等についての情報交換を適宜行い、適格消費 開催される適格消費者団体連絡
費者団体に関する業務	者団体の差止請求関係業務の円滑な実施のた協議会に参加することとしてい
が追加され、適格消費	めに必要な援助をより円滑かつ効果的に行うる。
者団体及び特定適格消	ための方策を検討した。
費者団体との緊密な連	<課題と対応>
携が一層求められる中	その他、審査委員と特定適格消費者団体との引き続き、特定適格消費者団
であることから、意見	連携を図るため、以下の会議を開催した。 体等と事前相談による情報共有
交換等の件数を目標と	○第8回審査委員及び特定適格消費者団体と 等によって連携を図りながら協
し、年間9回(平成30	の意見交換会 (6/14) カするよう努める。
年度~令和3年度の平	○第9回審査委員及び特定適格消費者団体と
均)以上実施する	の意見交換会(12/7)

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	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

							業レビュー							
主要な経年デー														
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	1 回以上	_	1回					予算額(千円	円) 14	., 790				
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					決算額(千円	円) 13	5, 262				
適格消費者団体か らの照会への対応 件数	_	117 件	100 件					経常費用(千	円) 17	7, 277				
								経常損益(千	円) 1,	, 528				
								行政コスト (千円)	17	7, 277				
								従事人員数	<u> </u>	1				

 中期目標期間の業務に係る			·	·			
				法人の業			
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣は	こよる評価
① の適しに度の。 指適共令上令度 目適差の消請消要れ業行て要年く年件す者等団消請消費。 標格同和 和ま 標格止援費求費でらをい事で目と目以る格発消、る周態	の啓発活動等 適格消費者間体と共 適格では、 一個では、 一のでは、 一。 一。 一。 一。 一。 一。 一。 一。 一。 一。 一。 一。 一。	① 適格消費者団体との啓発活動等 の啓発活動等 の啓発活動等 はできる できます はいまた の の と まま できます できます できます できます できます できます できます で	・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	円滑な実施のために必要な援助をF 果的に行うため、消費者庁が主催する 者団体連絡協議会に参加し、適格消 事業活動状況や課題等を把握した。 ○令和5年度適格消費者団体連絡 令和5年9月2日、3日 令和6年3月2日、3日	関係業務の 円滑かつ効 活動状況や課題等についての情 る適格消費 費者団体の 世本の差止請求関係業務の活動 に対する啓発等の実施に必要な 援助をより円滑かつ効果的に行	日本のでで、「大き」のでで、「大き」のでで、「大き」のでで、「大き」のでで、「大き」ので、「ないます」ので、「ないます。」は、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます。」は、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます」ので、「ないます。」は、「ないます。」は、「ないまないます。」は、「ないまないます。」は、「ないまないまないまないまないまないまないます。」は、「ないまないまないまないまないまないまないまないまないまないまないまないまないまな	(令和4年法律第99の活生) (令和4年法律第99の活生) (令和4年法律第99の活生) (本本) (本本) (本本) (本本) (本本) (本本) (本本) (本
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。	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	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		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) 提供方法等の周知を行い、団体から じて、計 100 件個別の照会に対応し 情報等を含めて広く情報提供を実施 また、令和5年12月25日、消費者 び消費者の財産的被害等の集団的な めの民事の裁判手続の特例に関する 行規則が改正され、両規則に基づき ンターに電子メールを送信する方法	の求めに応 、処理結果 した。 者契約法及 な回復のた る法律の施 国民生活セ		

・適格消費者団体への

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:

知団体数

【関連指標】

117件)

情報提供方法等の周

第	1. 国民に対して提供で 【指標】 ・適格消費者団体への 情報提供方法等の周 知団体数
	【目標水準の考え方】 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、より的 確に情報提供ができる よう、適格消費者はの
	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。
	【関連指標】 ・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)

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。 これを受け、令和6年1月から申請の回答に る。

ついても電子メールによる提供を開始した。電子メールによる回答件数:11件。

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23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。

- ●適格消費者団体(※:特定適格消費者団体)
- 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消費者ネットおかやま
- 4位質消費者フォーラム
- 15消費者市民ネットとうほく
- IB消費者支援ネットワークいしかわ
- ⑪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
- ②とちぎ消費者リンク
- 22消費生活ネットワーク新潟
- ②消費者ネットワークかごしま
- ②消費者市民ネットおきなわ
- ②やまなし消費者支援ネット
- 26なら消費者ねっと

なお、適格消費者団体による差止訴訟制度の 周知を目的とした援助実施に当たり、以下の適 格消費者団体等に対し、差止請求等の制度に係 る情報の収集方法や現状の課題等について次 のとおりヒアリングを行った。

- ・消費者支援機構関西(11/7)
- ・消費者被害防止ネットワーク東海(11/8)
- •全国消費生活相談員協会(11/20)
- ・消費者機構日本、消費者スマイル基金 (11/21)
- ・消費生活ネットワーク新潟(12/4)
- ・消費者ネットワークかごしま(12/6)
- ・消費者支援ネット北海道(12/14)
- ・北海道庁環境生活部くらし安全局 (12/15)

これらを踏まえ、Bと評価す る

〈課題と対応>

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。

また、令和6年度からは「急増 指標」に基づく情報提供につい ても電子メールによる情報提供 を開始する。

第	1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置	
	・京都消費者契約ネットワーク (12/15) ・佐賀消費者フォーラム (12/19) ・消費者支援機構福岡 (12/20) さらに、国民への認知度調査における項目	<i>b</i>
	作成するに当たり、適格消費者団体に対して 前アンケートを実施した。ヒアリングやアン ートにて得た意見等も踏まえ、差止請求制度 認知度等に関する国民への実態調査(ウェン ンケート)を行い、結果を各適格消費者団体 報告した。	事 ケ の ア

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													
	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 「独立行政法人国民生活センター法」(平成 14 年法律第	第123 号) 第3条、第10条第8号												
(個別法条文など)													
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													
度													

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				
								決算額(千円)	13, 262				
								経常費用(千円)	17, 277				
								経常損益(千円)	1, 528				
								行政コスト (千円)	17, 277				
								従事人員数	1				

3.	中期目標期間の業務に係ん	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣に	よる評価			
	市押日福	中批計画	左 庄 弘 西	ナシジ体や無效	法人の業務実績・自	己評価	子效 十压)	テトフ証圧
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣は	- よる評価
				<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
	① 立担保の実施	① 立担保の実施	① 立担保の実施	_	① 令和5年5月に特定適格消費者団体消費	評定:A	<評定と根拠>	
	特定適格消費者団体	特定適格消費者団体	特定適格消費者団体	•	者支援機構関西から立担保援助要請を受け		特定演权消费者团体	消費者支援機構関西
	からセンターへ担保を	からセンターへ担保を	からセンターへ担保を	<関連指標>	た案件について、裁判所の担保決定に基づ		からの立组保経助更調	長安化について 必要
	立てる要請があり、有	立てる要請があり、有	立てる要請があり、有	_	き、金融機関と国民生活センターの間で保証	: 前条件について、又払保証安託	か手続きを迅速に実施	1人たことは評価でき
	識者による審査を経て	識者による審査を経て	識者による審査を経て		限度額を 2,800 万円とする支払保証委託契	契約の締結を迅速かつ適切に実	る 1 // // C と と と と C / / / / / / / / / / /	
	センターが担保を立て	センターが担保を立て	センターが担保を立て		約を締結し、裁判所が命じた期限までに担保	施し、期限内に担保を立てた。ま	30	
	る決定をした事案につ	る決定をした事案につ	る決定をした事案につ		を立てた。	た、その後も引き続き当該団体	 以上を踏まえ - BV割	2価する
	いては、裁判所が命じ	いては、裁判所が命じ	いては、裁判所が命じ		立担保援助の実施に当たっては、当該団体	と綿密に連絡を取り合い、裁判		рш / ФО
	た期限までに担保を立	た期限までに担保を立	た期限までに担保を立		側と予め密に情報交換等を行い、団体側から	手続等の経過を把握した。		

217	1. 国以に対して定席		16191 - 36 - 1 1 = 1 (- 1) ()	コロ宗と 建成するためにこる、3月里		
	てる。	てる。	てる。	立担保援助要請がなされる見込みを得た時		<課題と対応>
				点から、審査委員、銀行との調整を事前に密	これらを踏まえ、Aと評価す	消費者支援機構関西と引き続き綿密に連
				に行った結果、立担保援助決定(5月30日)	る。	絡を取り合いながら、裁判手続の経過を把
				から支払保証委託契約(6月15日)、また、		握するとともに、裁判手続の進捗状況に応
				仮差押命令(6月16日)まで、非常に短い	<課題と対応>	じて権利義務関係の把握や適切な管理、求
				期間の中で、必要な各種の手続きを迅速に実	消費者支援機構関西と引き続	償を実施する。
				施することができた。	き綿密に連絡を取り合いなが	そのほか、特定適格消費者団体から立担
					ら、裁判手続の経過を把握する	保の要請を受けた際には、審査委員会の開
					とともに、裁判手続の進捗状況	催等含め、必要な手続を速やかに行い、裁
	② 立担保事案の適切	② 立担保事案の適切	② 立担保事案の適切	② 令和5年5月に特定適格消費者団体消費	に応じて権利義務関係の把握や	判所が命じた期限までに担保を立てる。
	な管理、求償	な管理、求償	な管理、求償	者支援機構関西から要請を受け、立担保援助	適切な管理、求償を実施する。	
	担保を立てた事案に	担保を立てた事案に	担保を立てた事案に	を行った案件について、引き続き当該団体と	そのほか、特定適格消費者団	<その他事項>
	ついて、その後の裁判	ついて、その後の裁判	ついて、その後の裁判	綿密に連絡を取り合い、裁判手続等の経過を	体から立担保の要請を受けた際	特になし。
	手続の経過と権利義務	手続の経過と権利義務	手続の経過と権利義務	把握した。	には、審査委員会の開催等含め、	
	関係を把握し、適切な	関係を把握し、適切な	関係を把握し、適切な		必要な手続を速やかに行い、裁	
	管理、求償を実施する。	管理、求償を実施する。	管理、求償を実施する。		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

	<u> </u>			* * *	
1. 当事務及び事業に関する基	基本情報				
7. 裁判外紛争解決手続(A D R)事業	裁判外紛争解決手続	(ADR) 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 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 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	2. 主要な経年データ														
1	主要なアウト	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					
			/						決算額 (千円)	196, 685					
									経常費用 (千円)	144, 111					
									経常損益 (千円)	38					
									行政コスト (千円)	144, 111					
									従事人員数	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日	自己評価及び主務大臣による評価			
	中田口捶		左连扎亚	法人の業務実績・自	己評価	→ ₹⁄∀ → □	ロアトフ 証 伍
	中期目標			業務実績	自己評価	主務大臣による評価	
	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【B】 (5) 国民への情報提供【B】 	<評定と根拠> 評定: B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし。	の適切な実施及び の改善【22】を除 評定も「B」とす <課題と対応>	B 評定は、(1) ADR 利用しやすいADRへ き「B」となり、単位 る。 評定に記載のとおり。

1. 当事務及び事業に関する基	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	①主要なアウトプット(アウトカム)情報										B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
申請日から手続終了までの日数	平均 90 日以内	_	64. 9 日						予算額(千円)	196, 725				
和解率	60%以上	_	62.1%						決算額(千円)	196, 685				
事前問合せ対応 件数	_	1,321件	1, 119 件						経常費用(千円)	144, 111				
申請件数	_	136 件	117 件						経常損益(千円)	38				
オンラインによる 期日の実施率	_	93. 7%	99. 3%						行政コスト (千円)	144, 111				
									従事人員数	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

th ## 12 tm			主な評価指標等	法人の業務実績・自	己評価	ナダルロットフ証 が	十数十円 にトフ亚 圧	
中期目標	中朔計画	平 及 計 画	土な評価拍標寺 	業務実績	自己評価	主務大臣による評価		
消費者被害の未然防	消費者被害の未然防	消費者被害の未然防	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定 A		
	止、拡大防止及び再発					<評定と根拠>		
防止のためには、事案	防止のためには、事案	防止のためには、事案	での日数平均90日以内	の未然防止のため、委員会によるADR手続	当事者の意向を踏まえて手続	业事者の音向な财ようて手续な矛齢に	_実	
に即した対応を充実さ	に即した対応を充実さ	に即した対応を充実さ	・和解率 60%以上	に係る事務を適切に実施した。また、開催時	▮ を柔軟に実施したことで、申請	施 トケンレで 由語日から毛続紋アまで	~ 0	
せることが重要であ	せることが重要であ	せることが重要であ		間や開催方法の柔軟化を推進した。	日から手続終了までの日数につ	日数について、平均64.9日と達成目標	を大	
る。	る。	る。	<関連指標>	・ 他のADR機関との意見交換を5回開催	いて、平均64.9日と達成目標を	キノカリアレ たっし 60%以上の知解落	また	

消費者紛争の迅速・ 適正な解決と同種紛争 適正な解決と同種紛争 の発生又は拡大の防止 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 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 ら3か月以内の手続終 了(センター法施行規) 了(センター法施行規) 則第18条)とその期間 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 に、和解率を高めるよ う努める。

ターのADRを利用し ターのADRを利用し やすくなるよう申請書 やすくなるよう申請書 類の記入項目数、記入類の記入項目数、記入 内容等の簡素化を図 内容等の簡素化を図 り、センター東京事務 り、センター東京事務 所以外(都内、地方都) 所以外(都内、地方都) 市)での開催や勤労者 市)での開催や勤労者 が出席しやすい夕刻か が出席しやすい夕刻か らの開催だけでなく、 インターネットを活用 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 実施するなど、開催場 所や開催時間の柔軟化 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 化を図り被害者救済の 実効性を向上させるた。実効性を向上させるた め、デジタル化を通じめ、デジタル化を通じ た対応能力の強化に向 けた取組等を行う。

【指標】

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【指標】

消費者紛争の迅速・ のため、ADRを適切 確保しつつ、申請日か 短縮に努めるととも う努める。

また、消費者がセンまた、消費者がセン らの開催だけでなく、 したオンライン開催も も推進する。

> また、ADRの迅速 た対応能力の強化に向 けた取組等を行う。

【指標】

・申請日から手続終了 ・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 がある場合を除き」 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。

消費者紛争の迅速・・事前問合せ対応件数(令 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・申請件数(令和3年度実 に実施し、解決水準を 確保しつつ、申請日か・オンラインによる期日 ら3か月以内の手続終 の実施率(令和3年度 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 が出席しやすい夕刻か 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 けた取組等を行う。

和 3 年度実績: 1,321

績:136件)

実績:93.7%)

 ADRの対応能力強化に向け、委員と事務 を行った。

大きくクリアした。

数値の 60%以上を上回る和解率 あることは高く評価できる。 を維持した。

手続について、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 対応した。

また、ADRの対応能力強化 高めるよう努める。 に向け、委員と事務局間の情報 始する。

<課題と対応>

引き続き、ADRを適切に実 <その他事項> 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、和解率を 高めるよう努める。

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も実 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。

維持したことは高く評価できる。

また、当委員会への申請事案 また、手続について、オンラインで開催 局間の情報共有を目的としたシステム構築 は、消費生活センター等におい することで遠隔地の当事者について負担を てあっせん不調となった事案が 軽減した上で円滑な聴取を実現したこと 大半を占めている中、達成目標や、オンラインでの期日実施率が99.3%で

以上を踏まえ、Aと評価する。

<課題と対応>

引き続き、ADRを適切に実施し、解決 ニーズに最大限配慮し、柔軟に 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、和解率を

また、消費者が国民生活センターのAD 共有を目的としたシステム構築 Rを利用しやすいよう、オンライン開催の を行い、令和6年度から運用開期日も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 これらを踏まえ、Bと評価す ジタル化を通じた取組等を引き続き行う。 デジタル技術の活用等により業務の一層 の工夫に取り組むことが重要である。

特になし。

第1. 国民に対して促供。	f つ f - L / C 0 / l l 0 / 5	未切り負り同工に因う	Jake ERA TORE	にこの 1011日	
なる中、所要日数は消	・和解率 60%以上				
	14/11 1 00 /00/12				
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	【関連指標】				
め、一概に短縮するこ	・ 事前問合せ対応件数				
とが難しい面もある。	(令和3年度実績:				
こうした状況におい	1,321件)				
て、契約法等改正法で	•申請件数(令和3年度				
は、手続は「適正かつ迅	実績:136件)				
速に」実施すること、	・オンラインによる期				
「当事者は適正かつ迅	日の実施率(令和3				
速な審理を実現するた	年度実績:93.7%)				
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。					
【指標】					
・和解率60%以上					
↑ 竹牌学10070以上					
【目標水準の考え方】					
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、					
					

過去実績と同等程度以		
上を目指した「60%以		
上」を目標とする。		
【関連指標】		
・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		

7/V = 1		9 10 11	
1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【23】		
7. 裁判外紛争解決手続(ADR)事業	(2) ADR結果の相談業務等への活用推進		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	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	ミアウトプット(ア	ウトカム)情報						②主要なインプッ	ト情報(財務情報	吸及び人員に関す	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				
								決算額(千円)	196, 685				
								経常費用(千円)	144, 111				
								経常損益 (千円)	38				
								行政コスト (千円)	144, 111				
								従事人員数	7				

+++++ C +==	th thu 라	左曲打示	シャ (本)	法人の業務実績・自	主務大臣による評価		
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	土務入足(こよる評価
センターが実施した ADRの結果を全国の 肖費生活センター等の 目談業務等へ活用する をめ、消費生活相談員 等の「期日」(紛争解決 委員との諸合いの場)への 同席等や申請を支援し	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	ADRの結果を全国の 消費生活センター等の 相談業務等へ活用する ため、消費生活相談員 等の「期日」(紛争解決 委員と消費者、事業者 との話合いの場)への	- <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5回開催した。	申請を支援した消費生活センター等に対し、全件でフィード バックを実施した。また、解決水 準の確保による「解決指針」の提	であると確認できた。 <課題と対応> 引き続き、消費生活	5相談員等の「其 を接した消費生活

た消費生活センター	等 た消費生活センター等	た消費生活センター等	·	る。	解決水準の確保による「解決指針」の提示
へのADR結果のフ	ィ へのADR結果のフィ	へのADR結果のフィ			等の取組を行う。
ードバック、解決水	準 ードバック、解決水準	ードバック、解決水準		<課題と対応>	
の確保による「解決	指 の確保による「解決指	の確保による「解決指		引き続き、消費生活相談員等	<その他事項>
針」の提示等の取組	を 針」の提示等の取組を	針」の提示等の取組を		の「期日」への同席等や申請を支	特になし。
行う。	行う。	行う。		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
----------	---

MI. BRICH CIENT	の これでの他の未依の真の同工に因うの目标で	- EW) a Collect a Cille	
1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【24】		
7. 裁判外紛争解決手続(AD	(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	13年6月15日改定) 当該事業実施に係る (個別法条文など)	根拠 「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・ 業レビュー	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	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	ノト情報 (財務情報	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				
									決算額(千円)	196, 685				
									経常費用(千円)	144, 111				
									経常損益(千円)	38				
									行政コスト (千円)	144, 111				
									従事人員数	7				

中期目標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価				
中州日倧	中期計画	平度計画	土な評価相係寺	業務実績	自己評価	主伤人臣による計価	
事業者による和解内	事業者による和解内	事業者による和解内	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
容の履行を確保し、消	容の履行を確保し、消	容の履行を確保し、消	_	手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する消	評定:B	 <評定と根拠>	
費者被害の救済を実現	費者被害の救済を実現	費者被害の救済を実現		費者に対し、資料提供による支援を適切に行っ	手続が不調で終了し、訴訟提	自己評価書の「B」	との評価結果が
するため、事案の性質	するため、事案の性質	するため、事案の性質	<関連指標>	た。	起を希望する消費者に対し、資	であると確認できた。	
に応じ、和解書の執行	に応じ、和解書の執行	に応じ、和解書の執行	_		料提供を適切に行っている。		
証書化による履行の確	証書化による履行の確	証書化による履行の確				<課題と対応>	
保、和解から仲裁への	保、和解から仲裁への	保、和解から仲裁への			これらを踏まえ、Bと評価す	引き続き、事案の性	生質に広じ 和解
移行、消費者による裁	移行、消費者による裁	移行、消費者による裁			る。	執行証書化による履行	
判への積極的な支援等	判への積極的な支援等	判への積極的な支援等				裁への移行、消費者に	

	<u> </u>		 		
の取組を行う。	の取組を行う。	の取組を行う。	<	<課題と対応>	な支援等の取組を行う。
				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	<その他事項>
				の確保、和解から仲裁への移行、	特になし。
				消費者による裁判への積極的な	
				支援等の取組を行う。	
			<u> </u>	-	

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する基	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	(個別法条文など) 1:	「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 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							

. 主要な経年デー	in 要な経年データ													
①主要なアウ	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	限及び人員に関す	でる情報)		
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				
									決算額(千円)	196, 685				
									経常費用(千円)	144, 111				
									経常損益(千円)	38				
									行政コスト (千円)	144, 111				
									従事人員数	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		(c)	ナル証価や価格	法人の業務実績・自	己評価	子 数十円1	テトマミエ圧		
			年度計画主な評価指標等		業務実績	自己評価	主務大臣による評 			
	「消費者の財産的被	「消費者の財産的被	「消費者の財産的被	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В		
	害等の集団的な回復の	害等の集団的な回復の	害等の集団的な回復の	_	エステ契約の解除に関する紛争について、	評定:B	<評定と根拠>			
	ための民事の裁判手続	ための民事の裁判手続	ための民事の裁判手続		特定適格消費者団体から、訴訟の状況の情報	エステ契約の解除に関する紛		との評価結果が妥当		
	の特例に関する法律」	の特例に関する法律」	の特例に関する法律」	<関連指標>	収集を行った。	争について、特定適格消費者団	であると確認できた。			
	(平成25年法律第96	(平成25年法律第96	(平成25年法律第96	_	・ 入学検定料の返還に関する紛争について	体から、訴訟の状況の情報収集				
	号。以下「消費者裁判手	号。以下「消費者裁判手	号。以下「消費者裁判手		手続を実施し、手続が終了した。	を行った。				
	続特例法」という。) は、	続特例法」という。) は、	続特例法」という。) は、			また、入学検定料の返還に関	<課題と対応>			
	附則第2条により同法	附則第2条により同法	附則第2条により同法			する紛争について手続を実施		战判手続特例法附則第		
	の施行前事案に関する	の施行前事案に関する	の施行前事案に関する			し、結果の概要を公表した。	71 C /// C (117 C 1 %	V 1 1 1 1/2 1 4 1/2 1 1/2 1 1/3 1/3		

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、第の利用に際しては、第 1段階の共通義務確認 1段階の共通義務確認 訴訟中のセンターAD 訴訟中のセンターAD Rの保留が有益な場合 Rの保留が有益な場合 もあることから、セン もあることから、セン ターは、申請又は手続 ターは、申請又は手続 の進行を留保する仕組 の進行を留保する仕組 み、併合手続を行う仕 み、併合手続を行う仕 組みを検討する。

また、消費者裁判手 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 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 続特例法の施行後の事 案であってもセンター 案であってもセンター ADRを消費者が選択 ADRを消費者が選択 しようとする場合に しようとする場合に は、センターは、第2段は、センターは、第2段 階の簡易確定手続への 階の簡易確定手続への 参加の利点とセンター 参加の利点とセンター ADRの選択に係る情 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AD R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。

<課題と対応>

生活センターADRの利用を促 情報提供を適切に行う。 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 <その他事項> 手続特例法の施行後の事案であり、特になし。 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。

6条に規定する国民生活センターADRの これらを踏まえ、Bと評価す 利用を促進し、その必要な措置を適切に実 施するとともに、消費者裁判手続特例法の 施行後の事案であっても国民生活センター ADRを消費者が選択しようとする場合に 引き続き、消費者裁判手続特 は、第2段階の簡易確定手続への参加の利 例法附則第6条に規定する国民 点と国民生活センターADRの選択に係る

WITH EIGHT OF THE CONTROL OF THE CON									
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(AD	(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	「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					
			(個別法条文など)	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	_		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					
度			業レビュー						

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	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						予算額(千円)	196, 725				
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					_	決算額(千円)	196, 685				
									経常費用(千円)	144, 111				
									経常損益(千円)	38				
									行政コスト (千円)	144, 111				
									従事人員数	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

中和口裡	中# 乳毒	左连扎丽	ナ ム証 圧松 無 然	法人の業務実績・自	己評価	一 一个	・トフ証価
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価	
国民生活の安定及び	国民生活の安定及び	国民生活の安定及び	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
向上に図るために必要	向上に図るために必要	向上に図るために必要	_	紛争解決委員会において、四半期ごとに結果	評定:B	<評定と根拠>	
と認めるときは、紛争	と認めるときは、紛争	と認めるときは、紛争		概要の公表を決定し、記者公表を行った。		自己証価書の「B」	との評価結果が妥当
解決委員会の決定に従	解決委員会の決定に従	解決委員会の決定に従	<関連指標>	また、事業者が手続に合理的な理由なく協力	に結果概要の公表を決定してお	であると確認できた。	
い、センターは、結果の	い、センターは、結果の	い、センターは、結果の	·記者公表件数(紛争解決	しない、義務履行勧告に応じないなどの場合に	り、令和5年度は4回の公表を		
概要について記者公表	概要について記者公表	概要について記者公表	委員会事務局公表分)	おいては事業者名を含む記者公表を行った。	行った。		
を行うことにより報道	を行うことにより報道	を行うことにより報道	(令和3年度実績:4件)		また、事業者名を含む公表を	<課題と対応>	
機関等を通じた国民へ	機関等を通じた国民へ	機関等を通じた国民へ	・事業者名を含めた記者		4回行った。	引き続き、紛争解決	-委員会の決定に従
の情報提供を行う。	の情報提供を行う。	の情報提供を行う。	公表件数(紛争解決委			21 C 196 C (199 1.11±0.	A A A A A A A A A A A A A A A A A A A

		員会事務局公表分(令	これらを踏まえ、Bと評価す	い、結果の概要について記者公表を行うこ
【関連指標】	【関連指標】	和3年度実績:4件)	る。	とにより報道機関等を通じた国民への情報
•記者公表件数(紛争解	·記者公表件数(紛争解			提供を行う。
決委員会事務局公表	決委員会事務局公表		<課題と対応>	
分) (令和3年度実	分) (令和3年度実		引き続き、紛争解決委員会の	<その他事項>
績:4件)	績:4件)		決定に従い、結果の概要につい	特になし。
・事業者名を含めた記	・事業者名を含めた記		て記者公表を行うことにより報	
者公表件数(紛争解	者公表件数(紛争解		道機関等を通じた国民への情報	
決委員会事務局公表	決委員会事務局公表		提供を行う。	
分) (令和3年度実	分) (令和3年度実			
績:4件)	績:4件)			

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·								
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.	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 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 センターに求められ センターに求められ センターに求められ 国民生活センターに求められる新たな社会 <評定と根拠> 評定 る社会的要請に対応で る社会的要請に対応で る社会的要請に対応で 的要請に対応できるよう、新規事業創設、既存評定:B <評定と根拠> きるよう、理事長のリ きるよう、理事長のリ きるよう、理事長のリ 事業の廃止を含めた見直し等を見据え、理事長 自己評価書の「B」との評価結果が妥当 ーダーシップの下、必 ーダーシップの下、必 ーダーシップの下、必 指示の下、中堅職員を対象とした組織改編に係 理事長指示の下、中堅職員を であると確認できた。 要に応じて、新たな社 要に応じて、新たな社 要に応じて、新たな社 るヒアリングを実施(全5回)した。ヒアリン 対象としたヒアリングを実施 会的要請に応える新規 会的要請に応える新規 会的要請に応える新規 グでの意見を報告書にまとめ、その内容を踏ま し、現在の国民生活センターの 事業の創設、既存事業事業の創設、既存事業 事業の創設、既存事業 え令和6年度期首の組織改編を検討し、組織改 課題点、それを踏まえた新規事 <課題と対応> の廃止を含めた見直 の廃止を含めた見直 編を実施するとともに人員配置の見直しと中 の廃止を含めた見直 業創設、既存事業の廃止に係る 今後も国民生活センターに求められる社 途採用を実施し、人員を適切に配置した。 し、人員配置や組織編し、人員配置や組織編 し、人員配置や組織編 意見をまとめ、今後の国民生活 会的要請に対応できるよう、新たな社会的 制の見直しを行う。 制の見直しを行う。 また、消費生活相談のデジタル化により、消センターの業務の強化・集中に 制の見直しを行う。 要請に応える新規事業の創設、既存事業の 費生活センターとの役割分担の検討、及び国民 つながる組織改編・人員配置を また、消費生活相談 また、消費生活相談 また、消費生活相談 廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制 のデジタル化を進める のデジタル化を進める のデジタル化を進める 生活センターが強化・集中すべき業務の在り方 実施した。 の見直しの検討を行う必要がある。 中で、消費生活センタ 中で、消費生活センタ 中で、消費生活センタ について検討を行った。 研修の在り方の検討において また、消費生活相談のデジタル化を進め ーとの役割分担につい ーとの役割分担につい ーとの役割分担につい は、消費生活相談のDX化に向 る中で、消費生活センター等との役割分担 て消費者庁とともに検 て消費者庁とともに検 て消費者庁とともに検 け必要となる利用者向け研修の について消費者庁とともに検討を進め、国 内容、実施方法等を具体的に検 民生活センターが強化・集中すべき業務の 討を進め、センターが 討を進め、センターが 討を進め、センターが 「消費生活相談デジタル・トランスフォーメ 強化・集中すべき業務 強化・集中すべき業務 強化・集中すべき業務 ーションアクションプラン 2023 及び「サー 討した。また、消費者トラブル対 在り方について更に検討を進める。 の在り方について検討 の在り方について検討 の在り方について検討 ビス運営標準ガイドライン」を踏まえ、消費者 応専用ウェブサイトについて 「消費生活相談デジタル・トランスフォ を進める。 を進める。 を進める。 庁とともに国民生活センターが実施する研修 は、国民生活センターウェブサ ーメーションアクションプラン 2023」及び の在り方の検討を実施した。また、消費者トラ イトとの役割分担の方針整理が 「サービス運営標準ガイドライン」を踏ま ブル対応専用ウェブサイトの要件等について 完了した。 え、引き続き、消費者庁ともに国民生活セ も整理を行うとともに、国民生活センターウェ ンターが実施する研修の在り方の検討を実 ブサイトとの役割分担の方針について検討し、 これらを踏まえ、Bと評価す 施する。 「消費生活相談デジタル化アドバイザリボー」る。 ド」に報告した。 <その他事項>

<課題と対応>

特になし。

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									
	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。								
	「消費生活相談デジタル・ト								
	ランスフォーメーションアクシ								
	ョンプラン 2023」及び「サービ								
	ス運営標準ガイドライン」を踏								
	まえ、引き続き、消費者庁ともに								
	国民生活センターが実施する研								
	修の在り方の検討を実施する。								

211 211 211 211 211							
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						
		HEIVE I WE THE HEIT TO THE ME AND THE					
当該項目の重要度、難易度	-	関連する研究開発評価、政策	行政事業レビューシート 事業番号 0039				
		評価・行政事業レビュー					

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	177,649 千円 (181,187 千円。 新規拡充分を含む。)					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)					
一般管理費 決算額	_	256,041 千円	245, 978 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)					
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)					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)					
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 5,609,674 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
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)					
③(①、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	_	1,783,384 千円 (A)	1,762,577 千円 (A´)					
当初予算額								

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)			
一般管理費及び業務経費 決算額	_	1,719,481 千円	1,501,015 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 (△52,967 千円)	△15.8% (△282,369 千円)			

	-L-Hn=1		No. 25 / Free Life Law before	法人の業務実績・自	己評価	\. 7	1. > = = = = = = = = = = = = = = = = = =
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	よる評価
一般管理費(人件費	一般管理費(人件費	一般管理費(人件費	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
を除く。) について、毎	を除く。) について、毎	を除く。) について、前	• 一般管理費増減比	(一般管理費)	評定:B	<評定と根拠>	
平度、前年度比3%以	年度、前年度比3%以	年度比3%以上の削	△3.0%以上	令和5年度一般管理費当初予算額(人件費を		自己評価書の「B」。	との評価結果が妥当
上の削減、業務経費に	上の削減、業務経費に	減、業務経費について、	・業務経費増減比	除く。) は、令和4年度当初予算額182,446千	増減比△3.0%以上、業務経費増	であると確認できた。	
ついて、毎年度、前年度	ついて、毎年度、前年度	前年度比1%以上の削	△1.0%以上	円に対し、効率化係数3.0%以上を織り込んだ	減比△1.0%以上、ただし、いず	TO O C MARKE TO TO	
七1%以上の削減を図	比1%以上の削減を図	減を図る。ただし、いず	又は	4,797 千円減の 177,649 千円(対前年比△	れかの目標が未達成の場合は一		
る。ただし、いずれかの	る。ただし、いずれかの	れかの目標が未達成の	一般管理費及び業務経	2.6%、公租公課を除くと△3.0%)に新規に消	般管理費及び業務経費の合計額	<課題と対応>	
目標が未達成の場合に	目標が未達成の場合に	場合においては、一般	費の合計額の増減比	費者契約法及び国民生活センター法一部改正	の増減比△1.18%以上とされて	令和6年度も引き続き	き、一般管理費(
おいては、一般管理費	おいては、一般管理費	管理費(人件費を除	△1.18%以上	法対応経費として措置された 3,538 千円を加	いる。	件費を除く。)及び業績	
(人件費を除く。) 及び	(人件費を除く。) 及び	く。) 及び業務経費の合		えた 181, 187 千円とした。	令和5年度の一般管理費の決	基づく削減を行い、業	落運営の効率化に
美務経費の合計額につ	業務経費の合計額につ	計額について、前年度	<関連指標>	引き続き効率化を図りつつも、相模原事務所	算額は前年度当初予算比 34.8%	ある。	
いて、前年度合計額比	いて、前年度合計額比	合計額比1.18%以上の	• 一般管理費	及び東京事務所において、安全・衛生面の機能			要質商法への対応
. 18%以上の削減を図	1.18%以上の削減を図	削減を図る。	• 業務経費	維持の観点から緊急性の高い修繕及び水道光	所及び東京事務所の安全確保の	ための消費者契約法等	改正法の施行に伴
	る。	なお、令和5年度に		熱費等の価格高騰などに対応するため、必要な	観点から、緊急性の高い工事を	う、新規業務に対応する	みエムシ施門に ろため 効果的で
なお、各年度以降で	なお、各年度以降で	新規に追加されたも		経費について予算の見直しを行い、見直し後の			あため、 <i>別</i> 木ので 執行を行うととも
f規に追加されるも	新規に追加されるも	の、拡充分、特殊要因や		予算を 271, 187 千円とした。	の価格高騰等が影響したためで	に、業務運営に必要な一	予算を確保するこ
が、拡充分、特殊要因や	の、拡充分、特殊要因や	公租公課により増減す		令和5年度の決算額は、245,978 千円とな	ある(当初予算における公租公	とする	1 弁で降がりるこ
は租公課により増減す	公租公課により増減す	る経費を除く。		り、令和5年度見直し後予算額271,187千円に			
る経費を除くことと	る経費を除くことと			対し25,209千円減(△9.3%)、令和4年度当		<その他事項>	
ン、新規に追加される	し、新規に追加される			初予算額 182,446 千円に対し、63,532 千円増	一方で、令和5年度の業務経	特にかし	
のや拡充分について	ものや拡充分について			(34.8%) となった。	費当初予算額については、前年	111(-,200	
は、翌年度から同様の	は、翌年度から同様の			なお、令和4年度決算額256,041千円と比較	度比 1.0%の削減を行い、決算額		
式に基づく削減によ	方式に基づく削減によ			すると、10,063 千円減(△3.9%)となった。	は前年度当初予算比△21.6%と		
) 効率化を達成する。	り効率化を達成する。				なった。これは、「消費生活相談		
				(業務経費)	機能強化促進等補助金」によっ		
【指標】	【指標】			令和5年度業務経費当初予算額は、令和4年			
· 一般管理費増減比 -	• 一般管理費増減比 -			度業務経費当初予算額 1,600,938 千円に対し	係る経費を補完できたことが一		
3.0%以上	3.0%以上			て、効率化係数 1.0%以上を織り込んだ 16,010			
・業務経費増減比 -	• 業務経費増減比			千円減の 1,584,928 千円 (対前年度比△1.0%)	加えて、一般管理費及び業務		
1.0%以上	-1.0%以上			に新規に消費者契約法及び国民生活センター			
スは	又は			法一部改正法対応経費として措置された			
・一般管理費及び業務	・一般管理費及び業務			128,116千円、消費生活相談等デジタル化実現			
経費の合計額の増減	経費の合計額の増減			経費として措置された 16,824 千円を加えた			
比 -1.18%以上	比 -1.18%以上			1,729,868 千円とした。			
				その後、予算の効率的な執行に努めつつ、情	これらを踏まえ、Bと評価す		
				報・分析事業における次期PIO-NET構築	*		

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

	_
【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。	

【関連指標】

- 一般管理費
- 業務経費

【関連指標】

- 一般管理費
- 業務経費

費用の確保のため予算の組替えを行い、見直し 後の予算を1.895.997 千円とした。

さらに、令和5年度補正予算として以下の項<課題と対応> 目が措置された。

・消費生活相談のサービス向上への体制再 管理費(人件費を除く。)及び業 構築経費 5,002,406 千円

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症 める。 が感染法上の5類感染症に移行したが、令和5 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 務に対応するため、効果的で効 の実施の割合を増やすなど、効果的かつ効率的 率的な業務運営と予算執行を行 な業務運営に努めた。

令和5年度の決算額は 1,255,037 千円とな 予算を確保することとする。 り、令和5年度見直し後予算額1,895,997千円 に対し640,960 千円減(△33.8%)、令和4年 度当初予算額1,600,938千円に対し345,901千 円減 (△21.6%) となった。

なお、令和4年度の決算額1,463,440千円と 比較すると、208,403 千円減(△14.2%)とな った。

令和5年度において、霊感商法等の悪質商法 への対策の充実や被害救済の観点から「消費生 活相談機能強化促進等補助金」(900,000千円) が措置され(交付決定(4月3日)、決定変更 承認(9月13日))、補助対象事業(裁判外 紛争解決手続業務デジタル化事業、相談情報の 収集・分析のためのPIO-NET維持事業、 PIO-NETや国民生活センターの基盤シ ステムの刷新事業)を着実に実施し、精算額 896,690 千円 (不用額3,310 千円) となった。

(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5年度当初 予算額は 1,762,577 千円とし、令和4年度 1,783,384 千円から20,807 千円減(△1.17%) となった。令和5年度決算額は1,501,015千円 となり、令和4年度の一般管理費及び業務経費 の当初予算額 1,783,384 千円に対し、282,369 千円減 (△15.8%) の削減となった。

なお、令和4年度決算額1,719,481千円に対 し218,466 千円減(12.7%)となった。

※財務状況の詳細については、令和5年度 (2023 年度) 独立行政法人国民生活センタ 一事業報告書、財務諸表及び【資料 10】を参

令和6年度も引き続き、一般 務経費ともに指標に基づく削減 を行い、業務運営の効率化に努

また、霊感商法等の悪質商法 への対応のための消費者契約法 等改正法の施行に伴う、新規業 うとともに、業務運営に必要な

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	- Я							
評価対象と 指標	よる 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)

中期目標 給与水準について 、国民の理解と納得 得られるよう、国家 務員の給与水準を十 に考慮し、手当を含 た役員の報酬、職員	中期計画 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	は、国民の理解と納得		業務実績 <主要な業務実績>	自己評価	主務大臣に	よる評価
、国民の理解と納得 得られるよう、国家 務員の給与水準を十 に考慮し、手当を含	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	は、国民の理解と納得		<主要な業務実績>	∠ 証 党 レ 根 枷 \		
得られるよう、国家 務員の給与水準を十 に考慮し、手当を含	が得られるよう、国家 公務員の給与水準を十		_		~ 計足 と 1以地 /	評定	В
務員の給与水準を十 に考慮し、手当を含	公務員の給与水準を十	が得られるよう、国家		令和5年度は、「令和5年人事院勧告」を	Ya <mark>評定:B</mark>	<評定と根拠>	
に考慮し、手当を含			<関連指標>	まえ、国家公務員においては、令和5年11	月 独立行政法人の給与について	- 自己評価書の「B」と	この評価結果が発
	分に老庸し 毛当を今	公務員の給与水準を十	_	に「一般職の職員の給与に関する法律等の	一は、改正独立行政法人通則法に		
た役員の報酬、職員				部を改正する法律」(令和5年11月24日	成 より、国家公務員や民間の給与	į.	
2 - 2 - 17 - 17 - 17 - 17 - 17 - 17 -	めた役員の報酬、職員	めた役員の報酬、職員		立)により、行政職の給与を民間水準に合			
給与の在り方につい	の給与の在り方につい	の給与の在り方につい		せるための改定が行われたため、これを踏		<課題と対応>	
検証を行った上で、	て検証を行った上で、	て検証を行った上で、		えた役職員の給与を改定した。それにより	れている。		引する取扱いを路
き続き給与水準の適	引き続き給与水準の適	引き続き給与水準の適		令和5年度の年齢・地域・学歴を勘案した	対 国民生活センターはこれま	え、必要に応じて措置を	~講じる。
化を図る。なお、給与	正化を図る。なお、給与	正化を図る。なお、給与		国家公務員ラスパイレス指数は99.9となり	、 で、特別手当の凋額、管埋職手	7	-
準の適正化に当たっ	水準の適正化に当たっ	水準の適正化に当たっ		国家公務員の給与水準と同水準となった。	当の縮減、昇給幅の抑制、管理	<その他事項>	
は、その取組状況や	ては、その取組状況や	ては、その取組状況や		また、令和5年度より、国家公務員の定	平 職員及び補佐職員の人数の削減	特になし。	
証結果について公表	検証結果について公表	検証結果について公表		が段階的に引き上げられ、役職定年制が導	入 等の措置を講じて、適正な給与	i.	
る。	する。	する。		されたことを踏まえ、国民生活センター職	員 水準になるよう努めてきたとこ	-	
				の定年を令和 13 年度に 65 歳とする段階的	な ろ、更に職員の勤務評価制度を	2	
				引き上げを実施するとともに、役職定年制	要 整備した。		
				を導入した。更に、職員の昇給に関わる勤	答このような状況において、令	ì	
				評価制度を整備した。	和5年度は、年齢・地域・学歴	£	
				なお、給与水準が適切かどうかの検証結	果 を勘案した対国家公務員ラスパ	•	
				については、「令和5年度の役職員の報酬・	給 イレス指数は99.9となり、国家	₹	
				与等について」を取りまとめ、取組状況に	つ 公務員の給与水準と同水準であ		
				いてウェブサイト上で公表を行い、引き続	きった。		
				適切な給与水準になるよう努めた。			
					これらを踏まえ、Bと評価す	-	
					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	
			公務員の給与改定に関する取
			扱いを踏まえ、必要に応じて措
			置を講じる。
4. その他参考情報			

) v = :	Kan Market And Anthropology and Anthropology and Anthropology					
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			行政事業レビューシート 事業番号 0039			
		評価・行政事業レビュー				

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)

++++n t= 1.5mm	++ +m =1 -==	左旋乱去	之人至/TP/E/S	法人の業務実績・自	己評価	→ ₹# [.F];	- L → == /==
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	-よる評価
契約は、原則として	契約は、原則として	契約は、原則として・	 <指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В
一般競争入札等による	一般競争入札等による	一般競争入札等による	_	令和5年度における競争性のない随意契約	評定:B	 <評定と根拠>	
竞争性のあるものとす	競争性のあるものとす	競争性のあるものとす	<関連指標>	は6件あり、うち1件は分析装置の保守・点検、	令和5年度は、「令和5年度独		との評価結果
。 「独立行政法人にお	る。「独立行政法人にお	る。「独立行政法人にお	_	うち1件は政府機関で利用するネットワーク	立行政法人国民生活センター調		
る調達等合理化の取	ける調達等合理化の取	ける調達等合理化の取		の分担金、残りの4件は、各事務所における水	達等合理化計画」に基づき、公告		
[の推進について] (平	組の推進について」(平	組の推進について」(平		道、料金後納郵便の契約であり、いずれも真に	期間の確保や仕様書を理解しや		
27年5月25日総務大	成27年5月25日総務大	成27年5月25日総務大		やむを得ないものであった。	すい内容にするなどの対応を行	<課題と対応>	
決定) に基づき、セン	臣決定) に基づき、セン	臣決定) に基づき、セン		また、競争性のある契約 62 件のうち、一者	ったほか、契約監視委員会を4		も引き続き基
ーが策定する「調達	ターが策定する「調達	ターが策定する「調達		入札、一者応募は8件であった。 いずれの契約	回開催し、契約の適正化を図る	正化を推進するため	「令和6年度
合理化計画」に基づ	等合理化計画」に基づ	等合理化計画」に基づ		も一定の公告期間を確保するとともに、仕様書	ための取組を実施してきたとこ	政法人国民生活センタ	
取組を着実に実施す	く取組を着実に実施す	く取組を着実に実施す		内容等についても理解しやすい内容になって	ろである。業務実績欄で述べて	画」を第定し、当該計	・画を着宝にま
とともに、その取組	るとともに、その取組	るとともに、その取組		いるか等の検討を行ったほか、契約監視委員会	いるとおり、競争性のない随意	とともに 契約に係る	情報公開にく
:況を公表することに	状況を公表することに	状況を公表することに		において審議いただいたところ、委員から見直	契約はいずれも真にやむを得な	引き続き推進する さ	らに 医事及
り随意契約の適正化	より随意契約の適正化	より随意契約の適正化		し等の指摘はなかった。	いものであり、契約監視委員会	些杏人にトスチェック	を宝施し、五事の
を推進し、契約に係	等を推進し、契約に係	等を推進し、契約に係			においても指摘はなかったこと	約の適正か実施を確保	することとす
情報の公開を引き続	る情報の公開を引き続	る情報の公開を引き続			から、Bと評価する。	かりい返五な人がことは日本	., 0 = = = ,
推進する。	き推進する。	き推進する。					
					<課題と対応>	<その他事項>	
					令和6年度においても引き続	特になし。	
					き契約の適正化を推進するた	14(0.800	
					め、「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		

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	

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 基準値 評価対象となる (参考情報) 達成目標 (令和3年度実績 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 指標 値) 宿泊室稼働率 34%以上 21.7%研修室稼働率 56%以上 21.4%

rtı ttı □ t==	rh ##≇! 	左曲計画	ナル証価や	法人の業務実績・自	己評価	→水上円) 。	トフ部体
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	よる評価
ポストコロナ下の施		ポストコロナ下の施		令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が		評定	В
設面での環境変化に対	設面での環境変化に対	設面での環境変化に対		感染法上の5類感染症となったが、施設利用者	–	<評定と根拠>	
するため、相模原の	応するため、相模原の	応するため、相模原の		が安心して利用できるよう感染防止対策を実			との評価結果が妥当
F修施設において、オ	研修施設において、オ	研修施設において、オ		施しつつ施設を利用し、中期目標及び各計画に	安心して利用できるよう感染防	であると確認できた。	
/ ライン型と集合型の		ンライン型と集合型の		沿って施設の有効活用を進めた。	止対策を実施しつつ、中期目標		
F修を組み合わせ、稼	研修を組み合わせ、稼	研修を組み合わせ、稼			及び各計画に沿って施設の有効		
物率と研修効果を高め		働率と研修効果を高め			活用を進めた。	<課題と対応>	
など、施設の有効活	るなど、施設の有効活	るなど、施設の有効活		令和5年度は、施設の有効活用を図るため、	研修については、感染防止対		けて引き続き様々な
を進める。	用を進める。	用を進める。		以下の取組を行った。	策を実施した上で、相模原研修	取組を行う。	
	第4期中期目標期間	具体的には、研修受		○ 相模原研修施設で実施する専門・事例講座	施設で実施する研修受講生の定	自己収入の増加を図	る観点から施設の稼
	中においては、新型コ	講者に加え一般利用者		の研修受講者について定員を 60 人から 72		働率を高めることを目	指し、中長期的に
	ロナウイルス感染症の	の施設利用を一層推進		人に増やし、研修内容を充実させるととも	施設の特性を活用した受講効果	け 研修の在り方を整	理し次期中期目標に
	影響もあり、令和2年	するため、相模原市等		に、施設の特性を活用し、受講効果の高いグ	の高いグループワークや事例検	反映できるように検討	を開始する。
	度以降、目標値と実績	の近隣へのPR活動や		ループワークや事例検討などの研修手法を	討などの研修手法を取り入れ実		
	値が大きく乖離した。	ダイレクトメール等に		取り入れ実施した。	施した。	<その他事項>	
	このことを踏まえ、財	よる案内を実施すると		○研修の地方開催を拡充しつつ、相模原事務所		11110100	
	務諸表において施設の	ともに、より快適な施		において30回の講座を実施した。	止策を実施しつつ、施設利用案		
	実績稼働率が著しく低	設利用のためのサービ		○相模原施設で実施した研修を、オンライン配			
	くなったことから減損	スの充実に努める。ま		信し受講機会の拡大を確保しつつ、双方の効			
	の兆候があると判断し	た、引き続き、建物管理		果的な部分を勘案しながら実施した。	高い満足度を得るなどし、昨年		
	た。第5期中期目標期	等における民間委託の		○外部利用を促進するため、企業等の団体・機			
	間における施設の有効	活用を実施する。目標		関 1,977 件に対して、施設利用案内パンフレ			
	活用の検討に当たって	とする施設の稼働率		ットを送付した。	績については、21.7%(目標達成		
	は、このような状況を	は、平成30年度及び令		○相模原市主催のみんなで考えよう消費生活			
		和元年度の実績稼働率		展や研究機関等公開講座に参加し、施設のア			
	を進めていく。	の平均値以上とする		ピールを行った。	度 38.2%) となった。(数字は法		

第5期中期目標期間 中の目標とする施設の 稼働率は、第4期中期 目標期間中で、新型コ ロナウイルス感染症の 影響が大きかった期間 を除き、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 (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%)。

【指標】

· 研修室稼働率 · 宿泊室稼働率

· 研修室稼働率

【指標】

【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。

(平成30年度及び令和 元年度の実績稼働率の 平均值:研修室56%、宿 泊室34%)。

さらに、減損の兆候 があると判断したこと を踏まえ、宿泊施設に ついて用途の転換等を 含めて検討を行い、-定の結論を得る。

- ○施設利用に際して、新型コロナウイルス感染 定点検や工事等利用不可日を除 症が感染法上の5類感染症となったが、研修いて算出) 室の利用定員の制限によるソーシャルディ スタンスの確保、入館時の検温や手指消毒の 推奨、換気のための定期的な窓開け、利用しる。 た部屋の消毒などの感染防止対策し、受講 者・利用者の安全確保を図った。
- ○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 続き様々な取組を行う。 98.9%、宿泊施設 90.3%)。
- ○商品テスト1号棟の展示ロビーの照明を ら施設の稼働率を高めることを LED 照明に更新。管理研修棟と商品テスト1 目指し、中長期的には、研修の在 号棟の間のロータリーの床タイル部分を洗 り方を整理し次期中期目標に反 浄するなど、快適さの確保等、環境改善も行 映できるように検討を開始す った。

上記により、宿泊室の稼働率実績について は、21.7%(目標達成度 63.9%)、研修室の稼 働率実績については、21.4%(目標達成度 38.2%) と、いずれも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。)

また、減損の兆候があると判断したことを踏 まえ、施設の稼働目標の妥当性や有効活用につ いて検討するとともに、今後の方針について役 職員間で検討した。その結果、宿泊施設につい て用途の転換等を含めた検討を行い、当面は稼 働率を高めることを目指すこととするが、研修 の在り方を整理にし、次期中期目標に反映でき るよう検討を進めることとした。

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う取組を実施した。

これらを踏まえ、Bと評価す

<課題と対応>

施設の有効活用に向けて引き

自己収入の増加を図る観点か

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	ータ							
評価対象と7 指標	さる 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)

H #1 H ##	th ### ≥1 ====	压曲剂亚	ナシ証石や無な	法人の業務実績・自	1己評価	→ ₹4	トフ部加
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	よる評価
出版物の販売、研修 受講料・宿泊料等について、受益者負担が適 E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、受益者負担に必 でのででではないで見れる でででででででででででででいる。 でででででででででいる。 でででででででいる。 でででででででいる。 ででででででいる。 ででででででいる。 でででででいる。 ででででできる。 ででででいる。 でででできる。 でででいる。 でででできる。 ででいる。 でででできる。 ででいる。 でででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 でいる。	出版物の販売、研修 受講料・宿泊料等につ いて、登益者負担し、。 正かどうかく見直標期を で、本中においりで、本中においりでは で、本中においりででは で、本中においりでででである。 で、本の増加を で、ないりでででは、 で、 で、 の、保有資産の で、 がら、 の 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	<指標> 一 <関連指標> 一	業務実績 <主要な業務実績> くらしの豆知識等の令和4年度の発行に当たり、令和3年度における発行経費及び発行音数の実績に基づき単価を算出し、現行の販売価格と大きく乖離していないことから、令和4年度の本体の販売価格を前年度と同額に据え置いた。 令和6年度における相模原事務所研修施認の宿泊料金について、平成27年4月の宿泊相再開時から令和5年3月までに掛かった修経費及び令和4年度に要した運営経費を踏まえ改定した。 また令和6年度の研修受講料について、要認る経費等に基づき単価を試算し、最近の物価高を踏まえた研修のための情報システムの維持費の確保、講師への謝金引上げ等のため、以下のとおり料金を変更した。	〈評定と根拠〉 新評定:B 令和6年度における相模原事 務所研修施設の宿泊料金に再規の宿泊料金に再成27年4月の宿泊相様用 時から令和5年3月までに再規がった修繕経費及び令和4年度に 要した運営経費を踏まえな生度した。 また、令和6年度の研修シスト また、令和6年度の研修シスト がは持費のでは第し、情報シスト がは持費のため料金を変更した。 なお、研修事業について、原則	評定 <評定と根拠> 自己と確認できた。 <課題と対応できた。 <課題と対応にはがられて、 のなどがが前には関がでする検討で、必要をである。 これがでするでは、 ないがいがでするでは、 ないがいがいがでするでは、 ないがいがいがいがいがいがいがいがいがいがいがいがいがいがいで、 まこれがでするが、 まこれがでするが、 まいがいる。	B との評価結果が妥 引き続泊者というのでは、ス負まで、ス負までは、ス負までで、実別では、のでは、大人担えでは、実別をできるないがで、実別組えで、保現組に、というに、というに、というに、というに、というに、というに、というに、という
				 ○ 研修受講料(1日当たり) オンライン研修:1,100円→1,300円 集合研修:960円→980円 ○ 宿泊料(1泊当たり) 研修受講者向け:3,900円→4,300円 一般向け:4,150円→4,730円 なお、研修経費の節減のため、令和5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 	これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和6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、受益者負担が選	込まれる方法を引き続きる。) <その他事項> 特になし。	

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			
			負担とすることとした。	直す。	
				また、本中期目標期間中にお	
				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	j
				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。(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		

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. 3	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 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 予算(人件費の見積 予算(人件費の見積<指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> В 評定 りを含む。)、収支計画 りを含む。)、収支計画ー 評定:B <評定と根拠> 及び資金計画は、別紙 及び資金計画は別紙1 別紙1から別紙3までのとおり。 令和5年度は、運営費交付金 自己評価書の「B」との評価結果が妥当 額の算定については、運営費交 であると確認できた。 1から別紙3までのと から別紙3までのとお<関連指標> おりとする。 りとする。 付金債務残高の発生状況にも留 (作成方針) (作成方針) 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 <課題と対応> 独立行政法人会計基 独立行政法人会計基 準については、独立行政法人会 準の改定等を踏まえ、 準の改定等を踏まえ、 令和6年度も引き続き、運営費交付金額 計基準に則り、業務達成基準を の算定については、運営費交付金債務残高 運営費交付金の会計処 運営費交付金の会計処 採用している (業務の進行状況 の発生状況にも留意した上で、厳格に行う 理に当たっては、原則 理に当たっては、原則 と運営費交付金の対応関係が明 ものとする。 として業務達成基準に として業務達成基準に よる収益化を採用し、 よる収益化を採用し、 確である活動を除く管理部門の 収益化単位ごとに予算 活動については、期間進行基準 <その他事項> 収益化単位ごとに予算 を採用)。 と実績を管理する。な と実績を管理する。な 特になし。 お、毎年の運営費交付 お、毎年の運営費交付 金額の算定について 金額の算定について これらを踏まえ、Bと評価す は、運営費交付金債務 は、運営費交付金債務 残高の発生状況にも留 残高の発生状況にも留 意した上で、厳格に行 意した上で、厳格に行 <課題と対応> うものとする。 うものとする。 令和6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。

21. 21. 21. E. 2							
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			行政事業レビューシート 事業番号 0039				
		評価・行政事業レビュー					

2.	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 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額<指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 は、8億円とする。 は、8億円とする。 該当なし。 評定:一 <評定と根拠> (理由) (理由) 該当がないため評定は行わない。 国からの運営費交付<関連指標> 国からの運営費交付 <課題と対応> 短期借入金の限度額は、8億 <課題と対応> 金の受け入れ等が3か 金の受け入れ等が3かー 月程度遅延した場合に 月程度遅延した場合に 円とし、運営費交付金の資金の 短期借入金の限度額は、8億円とし、運 おける資金不足や予定 おける資金不足や予定 出入に時間差が生じた場合、不 営費交付金の資金の出入に時間差が生じた 測の事態が生じた場合等に充て 外の退職者の発生に伴 外の退職者の発生に伴 場合、不測の事態が生じた場合等に充てる う退職手当の支給等、 う退職手当の支給等、 るために用いるものとする。 ために用いるものとする。 偶発的な出費に対応す 偶発的な出費に対応す るため。 るため。 <その他事項> 特になし。

姓 E	不無田本立	はて無財立し	ナンファ	しが日はまか	フ肚立ぶもっ	相合の収封	を財産の処分に	- 明十フコに正
黒り	小男財医V	は小男財産と	150:	と 713 見 1人 生 71	ク以底がめる	1場合(1)当設	をは 座(ノ)処げ分に	第4つ計画

1.	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		度 一				関連する研究開発評価、政策 行政事業レビューシート 事業番号 0039 評価・行政事業レビュー			
2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	基準値 達成目標 (令和3年度実績 令和5年度 令和		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	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
计 ## 日 ##	中地計画	左曲計画	ナル並体性を	法人の業務実績・自	己評価	 				
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価				
	なし	なし	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定 一				
			 	該当なし。	評定:- <課題と対応>	<評定と根拠> 該当がないため評定は行わない。				
			_		_	<課題と対応>				
						<その他事項> 特になし。				

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

<u> 別の・ 王女 なり 圧ったり (1</u>						
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	3.中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係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				
中朔日倧	中朔司四	<u> </u>	土な評価指標等	業務実績	自己評価	主務八足による計価				
	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6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	令和6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				
					る。	対応する。 <その他事項> 特になし。				

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									
力 期日播	中期目標中期計画年度計画主		主な評価指標等	法人の業務実績・自	主務大臣による評価				
中朔日倧	中期前四	十段計画	土な評価指標等	業務実績	自己評価	主務人民による計画			
	況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する 業務及び施設・設備の	は、中期計画の達成状 況を見つつ、事業の改 善・質の向上に資する 業務及び施設・設備の	 <関連指標> _	<主要な業務実績> 該当なし。	<評定と根拠> 評定:一 <課題と対応> -	評定 - <評定と根拠> 該当がないため評定は行わない。 <課題と対応>			
	整備に必要な経費に充 てる。	整備に必要な経費に充 てる。				- <その他事項> 特になし。			

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			
		11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11				

2. 主要な経年	データ								
評価対象指標		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 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 中期目標期間におけ 四半期毎に予算変更を実施し、予算、収支 <評定と根拠> 評定 る予算、収支計画及び 計画及び資金計画について適正に計画し健全 評定:B <評定と根拠> 資金計画について、適 な財務体質の維持を図った。 令和5年度は中期目標及び各 自己評価書の「B」との評価結果が妥当 正に計画し健全な財務 また、独立行政法人会計基準等を遵守し、 計画に沿って業務を実施したこ であると確認できた。 体質の維持を図る。ま 適正な会計処理を行った。 とを踏まえ、Bと評価する。 た、「第4業務運営の効 率化に関する事項」で <課題と対応> <課題と対応> 定めた事項について配 令和6年度においても、予算、 令和6年度においても、予算、収支計画 慮した中期計画及び年 収支計画及び資金計画につい 及び資金計画について、適正に計画し健全 て、適正に計画し健全な財務体 な財務体質の維持を図るとともに、独立行 度計画の予算を作成 質の維持を図るとともに、独立 政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処 し、当該予算の範囲で 業務運営を行うととも 行政法人会計基準等を遵守し、 理に努める。 に、独立行政法人会計 適正な会計処理に努める。 基準等を遵守し、適正 <その他事項> な会計処理に努める。 特になし。

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 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 「公共サービス改革 「公共サービス改革|<指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 「公共サービス改革 В 評定 基本方針」(令和4年7 基本方針」(令和4年7 基本方針」(令和4年7一 相模原事務所の建物維持管理業務及び研修評定:B <評定と根拠> 月5日閣議決定)に基 月5日閣議決定)に基 月5日閣議決定)に基 宿泊関係業務について適切に実施した。 令和5年度は中期目標及び各 自己評価書の「B」との評価結果が妥当 づき民間競争入札によ づき民間競争入札によ づき民間競争入札によく関連指標> 計画に沿って業務を実施したこ であると確認できた。 り事業を実施している り事業を実施している り事業を実施している-とを踏まえ、Bと評価する。 相模原事務所の建物維 相模原事務所の建物維 相模原事務所の建物維 持管理業務及び研修宿 持管理業務及び研修宿 持管理業務及び研修宿 <課題と対応> <課題と対応> 泊関係業務(契約期間: 泊関係業務(契約期間: 泊関係業務(契約期間: 令和6年度から令和8年度に 令和6年度から令和8年度における相模 おける相模原事務所の建物維持 原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊 令和3年4月から令和 令和3年4月から令和 令和3年4月から令和 管理業務及び研修宿泊施設等運 施設等運営業務について、実施要領に基づ 6年3月までの3年 6年3月までの3年 6年3月までの3年 営業務について、実施要領に基 き適切に実施する。 間) については、実施要 間) については、実施要 間) については、実施要 領に基づき適切に運営 領に基づき適切に運営 領に基づき適切に運営 づき適切に実施する。 する。 する。 する。 <その他事項> 特になし。

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 (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)

	左皮孔子		法人の業務実績・	自己評価	~ ∀hr I I I i	1. > = = = = = = = = = = = = = = = = = =
中期目標中期計画中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	・ 主務大臣に 	よる評価
一セキュリティ対策の こめの統一基準群を踏まえ、センターの情報 こえ、センターの情報 これらに見直す こともに、これらに基づき情報セキュリティ 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、センター 対策を講じ、イバー攻撃 にの防御力、攻撃に対 にの防御力、攻撃に対する組織的対応能力の 強化に取り組む。また、 強化に取り組む。また、	規 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大	- ************************************	*務夫領 < 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、 己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリィ対策を実施した。また、令和5年度の情報 キュリティ対策の実施状況等を踏まえ、令和 年度の情報セキュリティ対策推進計画案の 討を行った。 ・ 当センター情報セキュリティポリシー及 規則の改定作業を行った。 ・ センターに対するサイバー攻撃への防御 強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織 なセキュリティ強化のため、令和4年度に 築し、運用を開始したセキュリティシステ については、引き続き安定稼働を続けていまた、国民生活センター全役職員に対して 報セキュリティ研修を実施した。	〈評定と根拠〉 自評定: B ・ 情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ対策を実施した。また、令和5年度の情報セキュリティが策を実施した。また、今和6年度の情報セキュリティが開発を踏まえ、令和6年度の情報セキュリティ対策を踏まえ、令和6年度の情報セキュリティが関連を対象の情報セキュリティが関連を対象の情報セキュリティが表がある。・ センターに対するサイバー及る。・ センターに対するサイバー及る。・ センターに対するサイバー及び	であると確認できた。 「はないできた。 「ないできた。 「はないできた。 「はないできた。 「はないできた。 「はないできた。 「はないできた。 「はないできた。」 「はないできたいできた。」 「はないできたいできたいできた。」 「はないできたいできたいできたいできたいできたいできたいできたいできたいできたいできた	策の改善のための情 進計画を策定し、実 、情報セキュリティ もに、職員の情報セ

第9. その他業務運営に関する事項					
	・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
	C 1 1 2 2 111 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

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 遠成目標 (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)

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	トス証価
中期日 倧	中朔計画	午及計画	土な評価指標寺	業務実績	自己評価	土務人足に	よる評価
ののい日省基の大学のでは、 のの体で、 のの体で、 のの体で、 のの体で、 のの体で、 のの体で、 ののでは、 で等ででき、事。 ののは、 ののでは、 でのでき、事。 ののでは、 でのでき、事。 ののでは、 でのでき、事。 ののでは、	め、内部統制委員会の 開催や内部通報制度の 整備・運用等によるコ ンプライアンスの徹底 等、内部統制環境を整 備・運用するとともに 不断の見直しを行う。	である」に実充、催備プ、・断た等やよる「ののい日28名に実充、催備プ、・断た等やよるでで、一次のい日28名に定施実内や・ラ内運の、に検るで、第322長方確統る会度る徹をもう部リ監強と行内タ、を強くは、 は、 は、 は、 は、 は、 は、 は、	<関連指標> -	<主要な業務実績> 令和5年度は、内部統制のうち」の観点。 所では、各部署の支地し、とという。 所の監査においては、各部署について、とといる。 事項について、とという。 事項は、各部署にである「リスを 事項は、ない、では、各部署にである「リスを 事項は、のといる。 事項は、のないので、といる。 方の大ので、といる。 を受ける。 を受ける。 を受ける。 を受ける。 をのは、ない、のの進歩が、のの進歩に、のの進歩では、ないのの進歩でで、といる。 をのが、これが、これが、これが、これが、これが、これが、これが、これが、これが、これ	より、大き間である。 大き間である。 大き間では、内部監査、内部監査、内部監査、内部監査、力をである。 とのでは、大きのでは、ないないは、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、は、	であると確認できた。 であると対応> 令和6年度も引き続っ 令和6年度を引き続っ 監査事項に対応状況を 指方し、その他事項> 特になし。	き、内部監査、監事 。監事監査における な具体的対応策を策

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、ハラスメント 防止に資する適切なコミュニケーションの取 り方を目的として、管理職についてはワークを 取り入れた研修を実施した。職員に関しては、 利便性等を考慮し、収録したコンテンツの視聴 による研修を実施した。	

4. その他参考情報	

	\(\lambda \) \(\lambda \)				
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	行政事業レビューシート 事業番号 00		
		評価・行政事業レビュー			

2. 主要な経年データ 基準値 評価対象となる (参考情報) 達成目標 (令和3年度実績 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 指標 値) PMOによるP J MO支援 2件以上 12件

	実績	2115/1		12				
3.	中期目標期間の業務に係る	る目標、計画、業務実績、	中期目標期間評価に係る	自己評価及び主務大臣に。	これ おお お			
					法人の業務実績・自己	評価		
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価	
	備、た備方目にP報備、大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大	及デ「及針デのJシ及 全境画等ンシセつルな及テでを繋にたの的月24にのがテ基年12月にのがテ基年12月にのがテ基年12月にのがテ基年12月でのよりをム理、の築保現のムリ新子作計のにため、ない、大大、支のを発きたしいを電、予等のののののののののののののののののののののののののののののののののののの	情での 情での がテスに がテスに がアスに がアスに がアスに での がアスに での がアスに での のでで での のでで での のの ので での のの の	<指標> ・PMOによるPJM O支援実績 <関連指標>	業務実績 <主要な業務実績> ・令和5年度は、調達予定価格が100万円を超える情報システム12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	自己評価 〈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 12 案件全での変化である。	評定 B <評定と根拠> 自己評価書の「B」との評価結果が妥当であると確認できた。 <課題と対応> 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。実施済の要件定義に基づいて、次期PCーLANシステムの刷新を行う。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。 <その他事項>	
	【関連指標】 ・ PMOによる P J M O支援実績	【指標】 ・PMOによるPJM O支援実績				これらを踏まえ、Bと評価す る。		
	【目標水準の考え方】 各年度のPMOによ るPJMO支援につい					<課題と対応> ・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		

が。		
て、年間2件以上実施	な整備及び管理を行う。	
することを目標とす	・実施済の要件定義に基づいて、	
る。	次期PC-LANシステムの刷	
	新を行う。	
	・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。	

4.その他参考情報

第 10	その他主務省令で定める	ス業務運営に関する事項	ď

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	2. 主要な経年データ								
	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)

	中地利亚	F # 3 - 7		法人の業務実績・	自己評価	→ 7/r . r r) ~ L y = 1/r /r r	
中期目標	票 中期計画 年度計画		主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣による評価	
	業務の目的・内容に	業務の目的・内容に	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定 一	
	適切に対応するため、	適切に対応するため、	_	該当なし。	評定:一	<評定と根拠>	
	長期的視野に立ちつつ	長期的視野に立ちつつ				該当がないため評定は行わない。	
	老朽化対策等の必要性	老朽化対策等の必要性	<関連指標>		<課題と対応>		
	の高い施設・設備の整	の高い施設・設備の整	_		_	<課題と対応>	
	備を行い、効果的かつ	備を行い、効果的かつ				—	
	効率的な運用に努め	効率的な運用に努め				<その他事項>	
	る。	る。				特になし。	

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

Hn E1 12E	+ #n=1 ===	在		法人の業務実績・自	<i>→ √</i> /	- L = Tr / Tr	
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	主務大臣に	よる評価
	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、の実務を経験に多 方面ととでであるととの もに努めるの 専門性の更なる向上を 図る。	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	— <関連指標> —	乗務美額 <主要な業務実績> 関係行政機関等との人事交流では、消費者庁消費者行政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。	<評定と根拠> 評定:B	であると確認できた。 <課題と対応> 令和6年度も引き続 との人事交流や消費者 ついて可能なものを実 <その他事項> 特になし。	き、関係行政機関等 ・団体での実務体験に

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 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

+++111 = +	6 H#1	左连打束	主な評価指標等	法人の業務実績・自	~ 장나마 >		
中期目標	中期計画	年度計画		業務実績	自己評価	主務大臣による評価	
	中期目標期間を超 る債務負担につい は、当該債務負担の 要性が認められる場 には、次期中期目標 間にわたって契約を うことがある。	て る債務負担について 必 は、当該債務負担の必 合 要性が認められる場合 期 には、次期中期目標期	(一) (A) (A) (A) (A) (B) (B) (B) (B) (B) (B) (B) (B) (B) (B	<主要な業務実績> PIO-NET2020 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。		令和6年度以降には標期間の国民生活センに実施するため、コンについて、次期中期間	おいても、当期中期目 /ターの業務を効率的 /ピュータ等の賃貸借 目標期間にわたって契

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 (令和3年度実績 (令和5年度) 令和6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 法人の業務実績・自己評価 中期目標 中期計画 年度計画 主な評価指標等 主務大臣による評価 業務実績 自己評価 前期中期目標期間の一 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 В 最終年度において、独 前期中期目標期間の最終年度における積立 評定:B <評定と根拠> 立行政法人通則法第 44 金残高のうち、当期中期目標期間における積 当期中期目標期間における積 自己評価書の「B」との評価結果が妥当 条第1項に規定する整 〈関連指標> 立金として整理する金額について消費者庁と 立金として整理する金額の全額 であると確認できた。 理を行ってなお積立金 協議し、全額を国庫納付した。 について適切に国庫納付を行っ があるときは、センタ 一法第43条第1項の規 <課題と対応> 定による内閣総理大臣 の承認を受けた金額に <課題と対応> ついて、直前の中期計 <その他事項> 画においてやむを得な 特になし。 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。

4. その他参考情報		