

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

(2) ADR結果の相談業務等への活用推進	B	B											【23】	105
(3) 和解内容の履行確保	B	B											【24】	107
(4) 消費者裁判手続特例法への対応	B	B											【25】	109
(5) 国民への情報提供	B	B											【26】	111
第2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置														
1. 業務及び運営体制の効率化	B	B											【27】	113
2. 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	B	B											【28】	115
3. 適正な給与水準の維持	B	B											【29】	119
4. 適正な入札・契約の実施	B	B											【30】	121
5. 保有資産の有効活用	B	B											【31】	123
6. 自己収入の拡大・経費の節減	B	B											【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	B	B											【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	B	B											【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	B	B											【39】	134
2. 情報セキュリティ対策	B	B											【40】	135
3. 内部統制の充実・強化	B	B											【41】	137
4. 情報システムの整備及び管理	B	B											【42】	139
第10 その他主務省令で定める業務運営に関する事項														
1. 施設及び整備に関する計画	-	-											【43】	141
2. 人事に関する計画	B	B											【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	B	B											【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「○」を付す。
 難易度を「高」と設定している項目については各評語に下線を引く。

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1. 広報事業	広報事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
/								予算額(千円)	202,927				
								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)	203,176				
								従事人員数	12				

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	(1) 国民への情報提供【A】 (2) 消費者教育の推進に関する情報の提供【A】	<評価と根拠> 評価：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。	評価	A
					<評価と根拠> 該当する項目別評価は、いずれも「A」となり、単位評価も「A」とする。 <課題と対応> 該当する項目別評価に記載のとおり。 <その他事項> 特になし。	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【1】			
1. 広報事業	(1) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
記者説明会等の実施回数	24回以上	—	24回+3回 (理事長と記者との懇談会)					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				

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

「くらしの豆知識」販売部数	—	195,422部	175,658部										
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	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	A
<p>① 報道機関等を通じた情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、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。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者説明会等の実施回数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>国民への情報提供を広く行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じた広報が有効であり、その報道につなが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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> マスコミ媒体（新聞 	<p>① 報道機関等を通じた情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、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。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者説明会等の実施回数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） 	<p>① 報道機関等を通じた情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、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。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者説明会等の実施回数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） 	<p><指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者説明会等の実施回数 ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果5段階評価中平均4以上 「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果5段階評価中平均4以上 <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（令和3年度実績：5,083,684件） 「くらしの豆知識」販売 	<p><主要な業務実績></p> <p>① 報道機関等を通じた情報提供</p> <p>イ. 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、ウェブサイト上で公表を行い記者への通知を行う「ホームページ公表」も年間17回実施した。</p> <p>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。</p> <p>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た。</p> <p>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。</p> <p>Facebookでの発信：138回 X（旧Twitter）での配信：196回 LINEでの配信：124回</p> <p>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。</p> <p>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）</p> <p>なお、商品テスト動画、啓発動画それぞれに</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価：A</p> <p>① 報道機関等を通じた情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 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」も積極的にを行い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て、報道関係者の利便性を高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SNSで速やかに情報提供を行った。 	<p>評価</p> <p>A</p> <p><評価と根拠></p> <p>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。</p> <p>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を配信したことも高く評価できる。</p> <p>「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。</p> <p>以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、報道機関等を通じた情報提供を積極的に行い、国民への情報提供を広く迅速に行う。</p> <p>また、ウェブサイト、SNS、出版物等による情報提供にも積極的に取り組み、相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた国民生活の諸問題に係る情報や広報部のオリジナル情報を適時適切に提供する。</p> <p>加えて、ウェブ版「国民生活」のアクセス数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う。</p>	

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

<p>(在京6紙、インターネット掲載を含む。)、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局(インターネット配信を含む。))掲載又は放送回数(令和3年度実績:107回)</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方紙掲載回数(インターネット掲載を含む。)(令和3年度実績:402回) 	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進(電子書籍版、無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進(電子書籍版、無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活</p>	<p>部数(令和3年度実績:195,422部)</p> <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害等関連情報の提供件数(令和3年度実績:31件) 	<p>において、次の動画の再生回数が特に多かった。</p> <p><商品テスト動画></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p><啓発動画></p> <ul style="list-style-type: none"> 災害に便乗した悪質な修理業者に注意!:約2,900回 <p>ロ. ウェブサイト上での公表</p> <p>毎回記者説明会終了と同時に遅滞なくウェブサイト上に情報を公開した。</p> <p>また、記者説明会を開催しないウェブサイトでの公表(ホームページ公表)や定期公表物の掲載を着実にいった。</p> <p>※詳細は【資料1、2】参照</p>	<ul style="list-style-type: none"> また、SNSでは、時節等に依りて過去に発信した情報のうち、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。 Xに投稿した記事を見た消費者が、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。 	<p><その他事項></p> <p>特になし。</p>
<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進(電子書籍版、無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進(電子書籍版、無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に国民に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進(電子書籍版、無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>イ. ウェブサイト</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <ul style="list-style-type: none"> 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一成年年 	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

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

<p>センター等に必要情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上 「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>毎月発行するウェブ版「国民生活」を着実に作成し、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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（令和3年度実績：5,083,684件） 「くらしの豆知識」販売部数（令和3年度実績：195,422部） 	<p>センター等に必要情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上 「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（令和3年度実績：5,083,684件） 「くらしの豆知識」販売部数（令和3年度実績：195,422部） 	<p>センター等に必要情報が行き渡るよう取り組む。</p>		<p>齢引下げから1年ー など</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」を、相談情報や事故情報・商品テスト等を活用してテーマを選定し、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情報が行き渡るよう取り組んだ。 <p>ロ. 出版物等</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」消費者問題の専門情報誌として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ウェブサイトへ掲載した。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。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。 <p>※詳細は【資料3】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 「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」のデジ版を作成し、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た。 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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「CUDマーク」の認証を取得した。また、デジ版を作成し、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た。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。 <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁が行った注意喚起
--	---	-------------------------------	--	---	--

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

<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力 消費者庁が行う注意喚起について、消費者の行動の変化に応じて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報提供する。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供 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</p>	<p>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。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供 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</p>	<p>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。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供 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</p>	<p>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。 「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。</p> <p>※詳細は【資料4】参照</p> <p>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、他省庁が行った注意喚起情報を645件紹介した。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供 7月の九州北部の大雨、1月の能登半島地震等について、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</p>	<p>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。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供 「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。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞ 引き続き、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う。</p>	
--	--	--	---	---	--

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

<p>トを行うため、SNS・AI等のICTを活用した情報提供等を求めている。</p> <p>これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト・SNS等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】 ・災害等関連情報の提供件数（令和3年度実績：31件）</p>	<p>トを行うため、SNS・AI等のICTを活用した情報提供等を求めている。</p> <p>これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト・SNS等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】 ・災害等関連情報の提供件数（令和3年度実績：31件）</p>	<p>を行うため、SNS・AI等のICTを活用した情報提供等を求めている。</p> <p>これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト・SNS等を通じて適時適切に提供する。</p>		<p>害に便乗した悪質商法」など)において、能登半島地震の被災者に向け、消費者庁や国土交通省等の関係省庁や(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター等の関係機関における相談窓口の情報等を掲載したほか、「能登半島地震関連 消費者ホットライン」や「国民生活」「くらしの危険」をウェブサイトの目立つ位置に引き続き掲載した。</p>		
--	--	---	--	---	--	--

<p>4. その他参考情報</p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【2】			
1. 広報事業	(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
「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「デイジー版くらしの豆知識」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				

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。)及び変更中の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(平成25年6月28日閣議決定。以下「消費者教育推進基本方針」という。)を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「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、消費者庁が主催する「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、消費者安全法に基づく「消費者</p>	<p>「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。)及び「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(平成25年6月28日閣議決定。平成30年3月20日変更。令和5年3月中に2回目の変更を予定。以下「消費者教育推進基本方針」という。)を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「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、消費者庁が主催する「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</p>	<p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「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、消費者庁が主催する「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</p>	<p><指標> ① ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン)登録者数 ② ・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数 ③ ・相談情報等を活用した「見守り新鮮情報」発行回数</p> <p><関連指標> ① ・「見守り新鮮情報(メールマガジン)発行回数(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) ② ・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数(令和3年度実績:12回)</p>	<p><主要な業務実績> ① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和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回の情報提供を行った。 ・「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</p>	<p><評定と根拠> 評定:A ① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和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。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、既存のメールマガジ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ケ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</p>	<p>評定 A <評定と根拠> 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。 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</p>

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

<p>安全確保地域協議会」(見守りネットワーク) 構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。</p> <p>さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、目標期間中に適宜実施していくものとする。</p> <p>【指標】 ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数</p> <p>【目標水準の考え方】 「見守り新鮮情報」(メールマガジン) についても「国民生活」と同様に、その内容がより多くの人に認識され、より多くの人に読まれることに意義があることから、発行回数そのものを単に増加させることよりも、発行されたものがより多くの人に読まれるよう、登録者数を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。</p> <p>【関連指標】 ・「見守り新鮮情報」(メ</p>	<p>安全確保地域協議会」(見守りネットワーク) 構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。</p> <p>さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、目標期間中に適宜実施していくものとする。</p> <p>【指標】 ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数</p> <p>【関連指標】 ・「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 発行回数(令和3年度実績:29回) ・録音図書「ダ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)</p>	<p>安全確保地域協議会」(見守りネットワーク) 構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。</p> <p>さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、適宜実施する。</p> <p>令和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。</p>		<p>ター等及び点字図書館等へ配布するとともに、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>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。</p>	<p>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した。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した。</p> <p>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。</p> <p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」で、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間12回情報提供した。 ウェブサイトで、消費者教育用教材や消費生活センター等の消費者教育の取組紹介の更新を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。 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。 <p>③ 消費生活相談事例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談事例が消費者教育に活用されるよう、「見守り新鮮情報」を、相談情報や事故情報・商品テスト等を活用したテーマを選定し、31回発行した。 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歳前後の若者に直接情報を届ける取組を継続し、手法を変えて2回 	<p>育に活用されるよう、「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たテーマを選定し、31回発行したこと、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、消費者トラブルが増加することを防ぐ観点から、18歳前後の若者に直接情報を届ける取組を継続し、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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ー「SNSきっかけのトラブルに注意ダウン!」をTVerの広告枠で配信。 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。 <p>また、令和5年度においても、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ことは高く評価できる。</p> <p>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とは高く評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供を積極的に行う。 また、消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供を継続的に実施すると</p>
--	--	--	--	---	--	---

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

<p>ールマガジン) 発行回数 (令和3年度実績: 29回)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <p>消費者教育推進法第18条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS (ソーシャル・ネットワーク・サービス) を活用した188 (消費者ホットライン) の広報を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供することは重要であることから、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数を目標とし、13回 (平成30年度～令和3年度の平均) 以上の更新を</p>	<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <p>消費者教育推進法第18条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS (ソーシャル・ネットワーク・サービス) を活用した188 (消費者ホットライン) の広報を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数 	<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <p>消費者教育推進法第18条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS (ソーシャル・ネットワーク・サービス) を活用した188 (消費者ホットライン) の広報を積極的に行う。</p>		<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」のコーナーに、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間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 	<p>実施した。</p> <p>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ー「SNSきっかけのトラブルに注意だワン!」をTVerの広告枠で配信した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、高齢者、障害者等及</p>	<p>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。</p> <p>加えて、若年層へ直接情報を届ける取組についても、更なる工夫を行う。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
---	--	---	--	---	---	---

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

<p>行う。</p> <p>【関連指標】 ・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数（令和3年度実績：12回）</p> <p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用 消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、公民館その他の社会教育施設等において、消費生活センター等が収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、P I O-N E T 情報等を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。</p> <p>【指標】 ・相談情報等を活用した「見守り新鮮情報」発行回数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費生活センター等が収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう情報を提供することは重要であることから、相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数を目標とし、28回（平成30年度～令和3年度の平均）以上の発行を行う。</p>	<p>【関連指標】 ・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数（令和3年度実績：12回）</p> <p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用 P I O-N E T 情報等を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する</p> <p>【指標】 ・相談情報等を活用した「見守り新鮮情報」発行回数</p>	<p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用 P I O-N E T 情報等を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。</p>		<p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」を、相談情報や事故情報・商品テスト等を活用してテーマを選定し、31回発行した。 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歳前後の若者に直接情報を届ける取組を、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費者トラブルについてのショートムービー「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～8月20日の30日間配信した。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、令和5年11月2日～12月1日の30日間配信した。取組の詳細は、以下のとおり。 (TVerでの啓発広告動画配信) タイトル「SNSきっかけのトラブルに注意だワン！」 成果 視聴回数 約160,000回 完全再生回数 149,810回（約93.6%） (Instagramでの啓発広告動画配信) 成果 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% <p>○YouTubeを活用した啓発動画による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供を積極的に行う。</p> <p>また、消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供を継続的に実施するとともに、消費生活相談実例等の消費者教育への活用を推進する。</p> <p>加えて、若年層へ直接情報を届ける取組についても、更なる工夫を行う。</p>	
---	---	---	--	--	--	--

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

				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

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2. 情報収集・分析事業	情報収集・分析事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第3号、同条第5号、42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
(この領域は削除されています)								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. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評定	
1. 情報収集・分析事業 <以下略>	1. 情報収集・分析事業 <以下略>	1. 情報収集・分析事業 <以下略>	(1) P I O-N E T等の刷新【B○】 (2) 関係機関への情報提供及び情報交換【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし。	評定 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。	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【3】			
2. 情報収集・分析事業	(1) P I O - N E T等の刷新		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第3号、同条第5号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	重要度:「高」 P I O - N E T刷新による消費者の利便性や相談対応の質の向上、相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくりは、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復、地域の機能維持・充実等に資する重要なものであるため。 困難度:「高」 P I O - N E T刷新により、消費者の利便性や相談対応の質の向上、相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくりを実現するためには、消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携が重要であるため。	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039-2

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
P I O - N E T刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率	—	—	—					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				

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
<p>消費者基本計画第4章(1)において、「消費者庁及び国民生活センターが消費生活相談情報のデータ精度の向上や相談業務・分析業務の効率化等を目的にP I O - N E Tを刷新し、機能の強化を図る」こととされていたところ、そのP I O - N E T刷新が完了したことから、以下を実施する。</p> <p>① 消費生活相談D Xの推進を支えるシステムの構築等</p> <p>消費生活相談は、消費者のことを第一に考える視点を軸に、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等も進めながら、消費者被害の最小化に資することが重要である。この点で、デジタル技術は、現在の電話中心の相談業務について、標準化・高度化や、分業を通じた専門知識の活用等を促すものであり、遠隔相談やテレワークなど、センターや消費生活センター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し、人は人が行うべき業務に集中することや、高度で専門的な知識を有する消費生活相談員が居住地・勤務地にかかわらず専門的な相談に対応することをも可能にするものである。こうした観点も含めて、センター及び</p>	<p>消費者基本計画第4章(1)において、「消費者庁及び国民生活センターが消費生活相談情報のデータ精度の向上や相談業務・分析業務の効率化等を目的にP I O - N E Tを刷新し、機能の強化を図る」こととされていたところ、そのP I O - N E T刷新が完了したことから、以下を実施する。</p> <p>① 消費生活相談D Xの推進を支えるシステムの構築等</p> <p>消費生活相談は、消費者のことを第一に考える視点を軸に、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等も進めながら、消費者被害の最小化に資することが重要である。この点で、デジタル技術は、現在の電話中心の相談業務について、標準化・高度化や、分業を通じた専門知識の活用等を促すものであり、遠隔相談やテレワークなど、センターや消費生活センター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し、人は人が行うべき業務に集中することや、高度で専門的な知識を有する消費生活相談員が居住地・勤務地にかかわらず専門的な相談に対応することをも可能にするものである。こうした観点も含めて、センター及び</p>	<p>年度計画</p> <p>① 消費生活相談D Xの推進を支えるシステムの構築等</p> <p>消費生活相談は、消費者のことを第一に考える視点を軸に、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等も進めながら、消費者被害の最小化に資することが重要である。この点で、デジタル技術は、現在の電話中心の相談業務について、標準化・高度化や、分業を通じた専門知識の活用等を促すものであり、遠隔相談やテレワークなど、センターや消費生活センター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し、人は人が行うべき業務に集中することや、高度で専門的な知識を有する消費生活相談員が居住地・勤務地にかかわらず専門的な相談に対応することをも可能にするものである。こうした観点も含めて、センター及び</p>	<p><指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ P I O - N E T刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率 ・センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 ・センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務事例数 ・消費者向けF A Qへのアクセス件数 <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の消費生活センター等における登録日数(令和3年度実績:6.7日) ・センター受付相談の登録日数(令和3年度実績:3.9日) 	<p><主要な業務実績></p> <p>① 消費生活相談D Xの推進を支えるシステムの構築等</p> <p>消費生活相談のデジタル化及びP I O - N E T改革に向け学識経験者、実務家、相談現場の有識者等から意見を聴取することを目的として「消費生活相談デジタルアドバイザーボード」を消費者庁との共催により開催した(4回)。このうち、後半の2回は、オブザーバーとして参加する地方公共団体を増やした上で、全国の地方公共団体へオンライン配信をする形で催し、動画配信も実施した。7月には「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」を公表し、全国の地方公共団体を対象に説明会を開催した。</p> <p>システム構築に関しては、令和6年度からの調達手続に向けて、決裁フローを含む業務及びシステム要件の詳細化を行った。</p> <p>また、A I技術や自然言語分析技術等を活用した音声データの文書化及び解析手法等の有効性や実現可能性を検証した。</p> <p>消費者に対して自己解決に資する情報をより積極的に情報提供していくため、既存のウェブコンテンツに加えて、令和5年4月3日より消費者向けF A Qサイトを開設し、令和5年度は新たに合計504本のQ & Aを掲載した。年間で合計651,017件のアクセスがあった。</p> <p>・国民生活センター職員・消費生活相談員の「柔軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテレワーク実施については令和5年4月より開</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価: B</p> <p>① 消費生活相談D Xの推進を支えるシステムの構築等</p> <p>システム構築に関しては、令和6年度からの調達手続に向けて、構築ベンダーから情報収集を行い、業務及びシステム要件の詳細化を行った。また、A I技術や自然言語分析技術等を活用した音声データの文書化及び解析手法等の有効性や実現可能性を検証した。</p> <p>消費生活相談のD X化の検討においては、決裁フローを設けない方向で検討を進め、相談情報の早期共有について、地方公共団体へ方針案を提示した。</p> <p>・国民生活センター職員・消費生活相談員の「柔軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテレワークの実施、サテライトオフィスの設置を行った結果、テレワーク率については、実施初年度のところ全体としては14.2%となったものの、総務部企画課、情報管理部においては目標値の2割以上を達成することができた。</p> <p>また、テレワーク集中日については、計2日間実施し、全体の実施率はそれぞれ56.4%及び58.3%で、平均は57.4%となった。</p> <p>テレワーク実施率を上げるため、初年度として各事業における好事例と課題を抽出し、好事例についてはセンター内に共有するとともに、今後に向けて対応策の検討を行った。</p> <p>・遠隔相談やテレワークなど、国民生活センターや消費生活センター等の消費生活相談員による</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価と根拠></p> <p>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。</p> <p><課題と対応></p> <p>①消費生活相談D Xの推進を支えるシステムの構築等</p> <p>消費者庁とともに、引き続き、消費生活相談D Xを推進し、令和8年10月のP I O - N E Tのシステム更改時期に合わせ、P I O - N E T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、情報収集を行い、地方公共団体との費用分担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。</p> <p>令和6年度においても、引き続き、P I O - N E T2020の安定稼働に努める。また、登録日数の更なる短縮に努める。</p> <p>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。</p> <p>・国民生活センター職員・消費生活相談員のテレワーク率</p> <p>「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。</p> <p>②相談情報の保存期間の延長等</p> <p>分析ツールにおける過去データの取扱指針を検討する。</p> <p>③事故情報データバンクの運営</p> <p>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</p>	

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

<p>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P I O-N E Tのシステム更改時期に合わせ、これに対応するP I O-N E Tの刷新について、検討を行い、実現を図る。</p> <p>また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやSNSのチャットボット等を活用した消費者向けのFAQ等の情報提供の充実、P I O-N E T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P I O-N E Tの利便性向上等による相談業務の効率化等、A I、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。</p> <p>さらに、相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数(以下「登録日数」という。)を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共団体等の協力を得て、引き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、これを短縮するよう努める(センターが自ら受け付けた相談についても短縮に努める。)。この</p>	<p>消費者庁は、引き続き、消費生活相談DXを推進し、令和8年10月のP I O-N E Tのシステム更改時期に合わせ、これに対応するP I O-N E Tの刷新について、検討を行い、実現を図る。</p> <p>また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやSNSのチャットボット等を活用した消費者向けのFAQ等の情報提供の充実、P I O-N E T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P I O-N E Tの利便性向上等による相談業務の効率化等、A I、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。</p> <p>さらに、相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数(以下「登録日数」という。)を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共団体等の協力を得て、引き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、これを短縮するよう努める(センターが自ら受け付けた相談についても短縮に努める。)。この</p>	<p>消費者庁は、引き続き、消費生活相談DXを推進し、令和8年10月のP I O-N E Tのシステム更改時期に合わせ、これに対応するP I O-N E Tの刷新について、検討を行い、実現を図る。</p> <p>また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやSNSのチャットボット等を活用した消費者向けのFAQ等の情報提供の充実、P I O-N E T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P I O-N E Tの利便性向上等による相談業務の効率化等、A I、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。</p> <p>さらに、相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数(以下「登録日数」という。)を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共団体等の協力を得て、引</p>		<p>始し、テレワーク実施率2割以上を目指し、在宅勤務の他、通勤時間の短縮等の働き方改革の観点から相模原事務所にサテライトオフィスを設置し、所属部署がある事務所とは別の事務所でもテレワークを実施できるよう整備し、併せて「テレワーク実施に係る通勤手当支給における暫定的運用」を策定する等、テレワーク実施に係る環境を整えた。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。</p> <p>また国民生活センター職員・消費生活相談員②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。集中実施日における実施率の平均は57.4%であった。</p> <p>・遠隔相談やテレワークなど、国民生活センターや消費生活センター等の消費生活相談員による場所を選ばない多様な働き方を推進するため、国民生活センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務の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。</p> <p>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、個人情報漏洩等発生がないよう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。</p> <p>登録日数短縮のための取組については、適時地方公共団体に早期登録を呼びかけ、登録日数の短縮を進めた。令和5年度における平均登録日数は6.6日となった。</p> <p>国民生活センター受付相談の登録日数については、国民生活センター内の相談受付部署とデータ管理部署の連携を緊密にし、相談受付後のデータ処理時間を短くするための取組を行い、令和5年度における平均登録日数は3.9日となった。</p>	<p>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、越境消費生活相談に従事する相談員において、試行的にテレワークによる相談処理を実施した。</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 相談情報の保存期間の延長について、実現方針検討、実現方法の調査を行い、分析ツールの設計・構築を進め、構築を完了した。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 消費者庁の業務効率化を目的とした機能追加、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、消費者庁による次期システムの検討に伴う、現行システムの仕様に関する問合せに対応した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> ① 消費生活相談DXの推進を支えるシステムの構築等 消費者庁とともに、引き続き、消費生活相談DXを推進し、令和8年10月のP I O-N E Tのシステム更改時期に合わせ、P I O-N E T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、情報収集を行い、地方公共団体との費用分担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。</p> <p>令和6年度においても、引き続き、P I O-N E T2020の安</p>	<p>運営を実施する。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
--	--	--	--	--	--	--

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

<p>点、消費生活相談DXを更に進める中で、業務の見直し等による更なる期間短縮の可能性を含めて検討する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E T刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率 ・センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 ・センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務事例数 ・消費者向けFAQへのアクセス件数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>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、P I O-N E T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、P I O-N E T刷新後の新システムの専用端末率及び専用回線率を目標とし、廃止する(その率を0%とする)。これにより、テレワークが技術的に100%実施できる体制とする。</p> <p>また、P I O-N E 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、</p>	<p>点、消費生活相談DXを更に進める中で、業務の見直し等による更なる期間短縮の可能性を含めて検討する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E T刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率 ・センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 ・センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務事例数 ・消費者向けFAQへのアクセス件数 	<p>き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、これを短縮するよう努める(センターが自ら受け付けた相談についても短縮に努める。)。この点、消費生活相談DXを更に進める中で、業務の見直し等による更なる期間短縮の可能性を含めて検討する。</p> <p>令和5年度補正予算(第1号)により追加的に措置された運営費交付金については、消費生活相談のデジタル化・体制再構築を図るための新システムの構築、業務基盤の整備等に活用する。</p>				<p>定稼働に努める。また、登録日数の更なる短縮に努める。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 <p>「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。</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 分析ツールにおける過去データの取扱指針を検討する。</p> <p>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。</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

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

<p>その知見の蓄積に向け、テレワーク環境の整備を進め、これに応じて、センター職員・消費生活相談員のテレワーク率を目標とし、集中実施日を定めて当該期間において7割以上のテレワークを実施するとともに、年間平均で2割以上実施する。</p> <p>さらに、遠隔地で勤務する職員・消費生活相談員による専門的な知識をいかした相談関係業務等の勤務事例を作り、知見を蓄積していくことが重要であることから、センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務（3か月～1年程度）の事例数を目標とし、年間2事例以上実施する。</p> <p>加えて、P I O - N E Tの刷新後、消費生活相談員が対応すべき案件に集中できるようにし、消費者の利便性を高め、自己解決等をより促していくには、消費者向けのFAQ等の情報提供が重要な役割を果たすことに鑑み、消費者向けFAQへのアクセス件数を目標とし、554,933件（平成30年度～令和3年度の平均）以上のアクセスを得る。</p> <p>【重要度：高】</p> <p>P I O - N E T刷新による消費生活相談員の働きやすさの向上及び消費者の自己解決等の促進は、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資する重要なものであるため。</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

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

<p>【困難度：高】 P I O - N E T刷新により、消費生活相談員の働きやすさの向上及び消費者の自己解決等の促進を実現するためには、消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携が重要であるため。</p> <p>【関連指標】 ・全国の消費生活センター等における登録日数（令和3年度実績：6.7日） ・センター受付相談の登録日数（令和3年度実績：3.9日）</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組等を進める。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切に運営する。</p>	<p>【関連指標】 ・全国の消費生活センター等における登録日数（令和3年度実績：6.7日） ・センター受付相談の登録日数（令和3年度実績：3.9日）</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組等を進める。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切に運営する。</p>	<p>② 相談情報の保存期間の延長等 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組等を進める。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切に運営する。</p>		<p>② 相談情報の保存期間の延長等 相談情報の保存期間の延長について、実現方針検討、実現方法の調査を行い、外部の分析ツ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。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースを適切に運営するため、業務効率化のための機能追加やマニュアルの修正、事故情報データベース利用指針改正の検討を行った。また、連携するP I O - N E Tのキーワード改訂に対応した。そのほか消費者庁からの次期システム検討に関する現行システムの仕様の問合せに対応した。</p>		
---	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【4】			
2. 情報収集・分析事業	(2) 関係機関への情報提供及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第3号、同条第5号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
消費生活センター等に対する情報提供件数	25件以上	—	48件					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 裁判所 弁護士会 適格消費者団体 センター法第40条第1項 その他	—	134件	176件					経常損益(千円)	7,138				
	—	5件	2件					行政コスト(千円)	1,924,554				
	—	270件	217件					従事人員数	27				
	—	117件	100件										
	—	3件	0件										
	—	0件	0件										
公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与すると判断される照会	—	117件	101件										

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
<p>PIO-NETの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等に対する情報提供件数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>消費生活センター等に対してPIO-NETの運営等に関する情報提供をすることは、消費生活相談情報の収集を効果的に行うために必要であることから、消費生活センター等に対する情報提供件数を目標とし、25件(平成30年度～令和3年度の平均)以上の提供を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供依頼への対応件数(令和3年度実績:1,035件) 法令照会(警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援)/その他)(令和3年度実績:529件<内訳>警察: 	<p>PIO-NETの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等に対する情報提供件数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供依頼への対応件数(令和3年度実績:1,035件) 法令照会(警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援)/その他)(令和3年度実績:529件<内訳>警察: 	<p>PIO-NETの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等に対する情報提供件数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供依頼への対応件数(令和3年度実績:1,035件) 法令照会(警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援)/その他)(令和3年度実績:529件<内訳>警察: 	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等に対する情報提供件数 <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供依頼への対応件数(令和3年度実績:1,035件) 法令照会(警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援)/その他)(令和3年度実績:529件<内訳>警察:134件、裁判所:5件、弁護士会:270件、適格消費者団体:117件、センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援):3件、その他:0件) 公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会(令和3年度実績:117件) 	<p><主要な業務実績></p> <p>令和5年度においては、PIO-NETの安定的運用に資するための各種情報を「消費者行政フォーラム」を通じて迅速に消費生活センター等に提供した。提供情報は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> PIO-NETつうしん(13回) PIO-NETに関する事務連絡(23回) 早期警戒指標(12回) <p>なお、令和3年6月16日に公布された、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」(令和3年法律第72号)のうち、契約書面等の交付に代えて、購入者等の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができるものとするに係る改正規定が令和5年6月1日に施行されたことから、消費生活センター等に関連する相談情報を収集できるよう、PIO-NETに関する事務連絡を発出するなどした。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等のため、関係行政機関から寄せられた1,332件の情報提供依頼に適切に対応した。</p> <p>さらに、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会、計495件について適切に対応した。</p> <p>公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会には、計101件適切に対応した。</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価: B</p> <p>「消費者行政フォーラム」を活用して「PIO-NETつうしん」などPIO-NET運営に関する情報提供を迅速に行った。</p> <p>なお、令和3年6月16日に公布された、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」のうち、契約書面等の交付に代えて、購入者等の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができるものとするに係る改正規定が令和5年6月1日に施行されたことから、消費生活センター等に必要相談情報を収集することができるよう、PIO-NETに関する事務連絡を発出するなどの確に対応した。</p> <p>関係行政機関からの情報提供依頼1,332件及び弁護士会等からの法令に基づく照会495件及び公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会101件について、全て適切に対応した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関への情報提供及び情報交換 <p>令和6年度においても、PIO-NETの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等からの照会に適切に対応する。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価と根拠></p> <p>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。</p> <p><課題と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関への情報提供及び情報交換 <p>令和6年度においても、PIO-NETの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等からの照会に適切に対応する。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし。</p>	

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

<p>134件、裁判所：5件、弁護士会：270件、適格消費者団体：117件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：3件、その他：0件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（令和3年度実績：117件） 	<p>134件、裁判所：5件、弁護士会：270件、適格消費者団体：117件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：3件、その他：0件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（令和3年度実績：117件） 							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>4. その他参考情報</p>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3. 相談事業	相談事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、同第2号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
/								予算額(千円)	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				

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 相談事業 <以下略>	1. 相談事業 <以下略>	1. 相談事業 <以下略>	(1) 苦情相談【A】 (2) 国民への情報提供【A】 (3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 (4) 関係行政機関等に対する改善要望【B】 (5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上【B】	<評価と根拠> 評価: 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。	評価	B
					<評価と根拠> 該当する項目別評価は、(1) 苦情相談【5】、(2) 国民への情報提供【6】を除き「B」となり、単位評価も「B」とする。 <課題と対応> 該当する項目別評価に記載のとおり。 <その他事項> 特になし。	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【5】			
3. 相談事業	(1) 苦情相談		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第2号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績 値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数	36件以上	—	57件					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										

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	A
<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定等に基づき、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により、専門分野に特化したセンターの消費生活相談員・職員を育成し、消費生活センター等からの経由相談の解決能力を向上させる。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携しながら積極的に行い、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに、消費生活センター等をバックアップするためにセンターで受け付ける消費者からの相談(以下「バックアップ相談」という。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>消費生活センター等からの経由相談の解決能力を向上させ、また、</p>	<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定等に基づき、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により、専門分野に特化したセンターの消費生活相談員・職員を育成し、消費生活センター等からの経由相談の解決能力を向上させる。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携しながら積極的に行い、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに、消費生活センター等をバックアップするためにセンターで受け付ける消費者からの相談(以下「バックアップ相談」という。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数 	<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定等に基づき、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により、専門分野に特化したセンターの消費生活相談員・職員を育成し、消費生活センター等からの経由相談の解決能力を向上させる。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携しながら積極的に行い、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに、消費生活センター等をバックアップするためにセンターで受け付ける消費者からの相談(以下「バックアップ相談」という。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p><指標></p> <p>① 国民生活センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数</p> <p>② 海外消費者機関との提携件数</p> <p>③ 訪日観光客向けFAQへのアクセス件数</p> <p><関連指標></p> <p>① バックアップ相談件数(令和3年度実績: 9,934件)</p> <p>② CCJ受付の相談件数(令和3年度実績: 4,809件)</p> <p>③ 訪日外国人苦情相談件数(令和元年度以降コロナ禍が続いていることから、実績は関連指標としない。)</p> <p>④ 特設電話相談実施回数(令和3年度実績: 2回(「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン(令和2年度から継)」、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン(令和4年度も継)」))</p> <p>・特設電話相談受付件数(令和3年度実績: 「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン(令和2年度から継)」247件、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン(令和4年度も継)」76件)</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>令和5年度に受け付けた経由相談は5,428件であった。このうち、助言は3,673件、移送・共同処理等は1,609件だった。</p> <p>3分野(金融・保険・情報通信、特商法)の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリング(139回)や令和5年度に新たに立ち上げた専門チーム横断的に相談事例の検討を行う会議も含めた相談事例の研究会(48回)、巧妙化する相談事案に対応するために必要な知識や新しい情報を収集するために外部講師を招聘しての部内勉強会(9回)を行った。</p> <p>ロ. 国民生活センター受付相談</p> <p>令和5年度に受け付けた「平日バックアップ相談」の相談件数は3,473件、うちあっせん件数は299件であった。また、「お昼の消費生活相談」の相談件数は2,108件、うちあっせん件数は202件であった。</p> <p>休日相談は、令和5年度は10回線で年間115日実施し、相談件数は5,878件、うち即日対応件数は5,860件であった。</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価: A</p> <p>令和5年度は、引き続き経由相談及びバックアップ相談に対応するため、積極的に事業者交渉等を行った。事業者交渉等に際しては、ウェブ会議方式と対面方式を効率よく使い分けて行うことで、速やかに必要な情報を収集し、相談処理に活用した。</p> <p>また、令和6年1月1日に発生した能登半島地震の被災地を支援するため、被災地域の消費生活センター等の状況を踏まえながら、迅速にホットラインを開設し、震災に関連する相談に適切に対応した。</p> <p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>イ. 経由相談では迅速丁寧な助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組んだ。</p> <p>また、専門家へのヒアリング、事例検討会を行い、経由相談の解決能力の向上を図った。</p> <p>ロ. 国民生活センター受付相談では、お昼の消費生活相談、平日バックアップ相談とも、積極的かつ丁寧にあっせんに取り組み、相談処理の経緯、結果等を全国の消費生活センター等にフィードバックした。</p> <p>休日相談についても、迅速丁寧な助言、処理により即日対応を行い、約1,350ヶ所の消費生活センター等のバックアップを適切に行った。なお、令和6年1月20日からは、1回線を「能登半島地震関連消費者消費者ホットライン」対応に充てた。</p> <p>② 越境消費者トラブルに関する</p>	<p><評価と根拠></p> <p>専門分野に特化した国民生活センターの消費生活相談員・職員を育成し、消費生活センター等からの経由相談の解決能力を向上させるため、弁護士・専門技術者等専門家からヒアリングを実施、相談事例研究会や巧妙化する相談事案に対応するために必要な知識や新しい情報を収集するために外部講師を招聘しての部内勉強会を行ったことは高く評価できる。</p> <p>越境消費者トラブルに関する苦情相談対応に関して、相談処理のノウハウを全国の消費生活センター等と共有するため、「消費生活相談緊急情報」において「CCJニュース」のコーナーを設置し、CCJでの相談処理事案等の情報を情報提供したこと、特に相談件数増加要因となった特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こと、また、全国の消費生活センター等からの問合せを「CCJ相談員専用ダイヤル」で受け付けたことは高く評価できる。</p> <p>また、海外の消費者関連機関との連携強化・拡大については、タイの連携機関と協議し、製品安全に関する情報提供と行うことで連携強化を図ることとしてMOU改正手続を進めたこと、インドネシアとの連携調整を行い、次年度以降も継続して実施していくこと、第9回アジアフォーラムにて越境相談についてプレゼンテーションを行い、海外連携機関との協力関係を強化したことは高く評価できる。</p> <p>訪日外国人旅行者への対応について、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うとともに、全国の観光案内所へのグッズ(専用サイトの案内を記載したカード等)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い、FAQのアクセス数が24,617件となったことなど高く評価できる。</p>	

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

<p>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。</p> <p>【関連指標】 ・バックアップ相談件数(令和3年度実績:9,934件)</p> <p>② 越境消費者トラブルに関する苦情相談 消費者基本計画第5章3(3)において、「近年増加している越境消費者トラブルについて、国民生活センターにおける相談対応を実施するとともに、消費者庁と連携して、海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」とされていることから、海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター(C C J)」を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。</p> <p>【指標】 ・海外消費者機関との提携件数</p> <p>【目標水準の考え方】</p>	<p>【関連指標】 ・バックアップ相談件数(令和3年度実績:9,934件)</p> <p>② 越境消費者トラブルに関する苦情相談 消費者基本計画第5章3(3)において、「近年増加している越境消費者トラブルについて、国民生活センターにおける相談対応を実施するとともに、消費者庁と連携して、海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」とされていることから、海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター(C C J)」を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。</p> <p>【指標】 ・海外消費者機関との提携件数</p>	<p>② 越境消費者トラブルに関する苦情相談 消費者基本計画第5章3(3)において、「近年増加している越境消費者トラブルについて、国民生活センターにおける相談対応を実施するとともに、消費者庁と連携して、海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」とされていることから、海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター(C C J)」を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。</p>	<p>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ター等と共有するため、「消費生活相談緊急情報」において「C C J ニュース」のコーナーを設置し、C C J での相談処理事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定の手法について計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「C C J 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(P I O-N E T のデータを利用)。 海外の消費者関連機関との提携件数は15機関となっている。連携強化・拡大については、タイの連携機関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、次年度以降も継続して実施していく。 このほか、第9回アジアフォーラムにて越境相談についてプレゼンテーションを行い、海外連携機関との協力関係を強化した。</p>	<p>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ては、タイと連携強化に係るMoU改正案について協議を進めた。インドネシアとの連携についてインドネシアの機関と継続的に検討を重ねた。</p> <p>③ 訪日外国人旅行者への対応 「訪日観光客消費者ホットライン」を運営し多言語で相談対応を行った。また、令和5年度は専用サイトのコンテンツ充実を行いつつ、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たカード等)を配布し周知活動を行った。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における特設電話相談対応 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応した。 これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。 ・ 経由相談では、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により、各チームの専門性を高めるとともに、利用者目線に立って、相談サービスを安定かつ適切に提供する。</p>	<p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における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る。 以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。 ・ 経由相談では、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により、各チームの専門性を高めるとともに、利用者目線に立って、相談サービスを安定かつ適切に提供する。 また、対応困難な分野に関する相談については、移送・共同処理等の対応を積極的に行い、ノウハウや知見を消費生活センター等へ周知し、相談員のレベルアップを図る。 ・ 消費生活センター等をバックアップする消費者相談では、利用者目線に立って引き続き適切なサービスを提供する。また、事業者交渉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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
---	--	---	--	--	---

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

<p>「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。</p> <p>【関連指標】 ・CCJ受付の相談件数(令和3年度実績:4,809件)</p> <p>③ 訪日外国人旅行者への対応 消費者基本計画第2章(4)において、短期滞在する外国人旅行者を含む我が国に在留する外国人による消費は、足下はコロナ禍の影響で減少しているものの、今後は増加していくことが想定されている。ポストコロナ時代を見据え、センターは、関係機関と連携し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭いやすい消費者トラブルについて、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う。また、訪日外国人旅行者が訪日</p>	<p>【関連指標】 ・CCJ受付の相談件数(令和3年度実績:4,809件)</p> <p>③ 訪日外国人旅行者への対応 消費者基本計画第2章(4)において、短期滞在する外国人旅行者を含む我が国に在留する外国人による消費は、足下はコロナ禍の影響で減少しているものの、今後は増加していくことが想定されている。ポストコロナ時代を見据え、センターは、関係機関と連携し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭いやすい消費者トラブルについて、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う。また、訪日外国人旅行者が訪日</p>	<p>③ 訪日外国人旅行者への対応 消費者基本計画第2章(4)において、短期滞在する外国人旅行者を含む我が国に在留する外国人による消費は、足下はコロナ禍の影響で減少しているものの、今後は増加していくことが想定されている。ポストコロナ時代を見据え、センターは、関係機関と連携し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭いやすい消費者トラブルについて、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う。また、訪日外国人旅行者が訪日</p>	<p>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件であった。 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。</p>	<p>アップを図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	
--	---	---	---	---	--

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

<p>中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談については、平成30年度に設置した訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通話システム）の活用等により被害の救済に取り組むとともに、外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う等、訪日外国人の消費者被害の発生又は拡大の防止に役立てる取組を行う。</p> <p>【指標】 ・訪日観光客向けFAQへのアクセス件数</p> <p>【目標水準の考え方】 訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭いやすい消費者トラブルについて、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う上で、令和3年7月に開設した訪日観光客向けFAQが重要なツールとなっているため、訪日観光客向けウェブサイトのFAQへのアクセス件数を目標とし、今後、更なる利用を促し、年間10,000件以上のアクセスを得る。</p> <p>【関連指標】 ・訪日外国人苦情相談件数（令和元年度以降コロナ禍が続いていることから、実績は関連指標としない。）</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談</p>	<p>中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談については、平成30年度に設置した訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通話システム）の活用等により被害の救済に取り組むとともに、外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う等、訪日外国人の消費者被害の発生又は拡大の防止に役立てる取組を行う。</p> <p>【指標】 ・訪日観光客向けFAQへのアクセス件数</p> <p>【関連指標】 ・訪日外国人苦情相談件数（令和元年度以降コロナ禍が続いていることから、実績は関連指標としない。）</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談</p>	<p>中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談については、平成30年度に設置した訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通話システム）の活用等により被害の救済に取り組むとともに、外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う等、訪日外国人の消費者被害の発生又は拡大の防止に役立てる取組を行う。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談</p>		<p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応 「能登半島地震関連 消費者ホットライン」</p>		
---	--	---	--	--	--	--

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

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

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

<p>する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特設電話相談実施回数（令和3年度実績：2回（「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン（令和2年度から継）」、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン（令和4年度も継）」）） ・特設電話相談受付件数（令和3年度実績：「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン（令和2年度から継）」247件、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン（令和4年度も継）」76件） 	<p>する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特設電話相談実施回数（令和3年度実績：2回（「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン（令和2年度から継）」、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン（令和4年度も継）」）） ・特設電話相談受付件数（令和3年度実績：「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン（令和2年度から継）」247件、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン（令和4年度も継）」76件） 	<p>する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>						
--	--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【6】			
3. 相談事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
相談情報に関する公表件数(相談情報部公表分)	37件以上	—	39件					予算額(千円)	459,656				
消費者向けFAQへのアクセス件数	554,933件以上	—	651,017件					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				
								従業員数	21				

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	A
<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>PIO-NET等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談情報に関する公表件数（相談情報部公表分） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、被害事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、国民に情報提供を行うことが重要であるため、公表件数（相談情報部公表分）を目標とし、37件（平成30年度～令和3年度の平均）以上の公表を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 取材対応件数（令和3年度実績：918件） <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>消費者の自己解決に資するウェブコンテンツについては、寄せら</p>	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>PIO-NET等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談情報に関する公表件数（相談情報部公表分） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 取材対応件数（令和3年度実績：918件） <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>消費者の自己解決に資するウェブコンテンツについては、寄せら</p>	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>PIO-NET等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>消費者の自己解決に資するウェブコンテンツについては、寄せら</p>	<p><指標></p> <p>① 相談情報に関する公表件数（相談情報部公表分）</p> <p>② 消費者向けFAQへのアクセス件数</p> <p><関連指標></p> <p>① 取材対応件数（令和3年度実績：918件）</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>記者説明会等により消費者へ39件の情報提供を行った。また、このほかに、ウェブサイトに、警察庁と共同で作成した注意喚起等のリーフレットを掲載した。</p> <p>各報道機関等からの取材について、計895件対応した。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>消費者に対して自己解決に資する情報をより積極的に情報提供していくため、既存のウェブコンテンツに加えて、令和5年4月3日より消費者向けFAQサイトを開設し、令和5年度</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価：A</p> <p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>令和5年度も引き続き迅速かつ積極的に消費者への情報提供を行った。特に令和5年度は、さらなる被害の拡大防止に資するため、改正国民生活センター法施行後初めてとなる事業者名公表を行い、多数の報道機関に取り上げられ、被害の拡大防止に貢献した。また、消費者へ注意喚起情報をより広く届けるための新たな試みとして、若者が情報収集及び拡散のツールとして使用するXを活用し、「読む気になる」「スマホでも見やすい」を意識した情報提供をシリーズ化し合計8回投稿したほか、高齢者トラブルについては、地域のコミュニティを活用するべく都道府県の消費生活センター等とより細か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が所在する地域の警察と連名で消費者に注意喚起を行ったりする等、様々な工夫を行ったことは高く評価できる。</p> <p>また、能登半島地震関連では、地震発生直後に震災時に多く見られる詐欺の手口について迅速に公表した他、能登半島地震関連消費者ホットラインの開設1カ月の相談状況をまとめ公表したことは高く評価できる。</p> <p>ウェブサイト等による情報提供について、令和5年度当初より、新たに消費者の自己解決に資する情報等を発信するための消費者向けFAQサイトを公開し、Q&Aを追加掲載し、目標水準以上のアクセス数を得たことは高く評価できる。</p> <p>さらに、コード決済を悪用した新手法の手口に関する迅速な注意喚起や、依然として減らない定期購入トラブルについて、改正特商法施行の内容を盛り込み、継続的な注意喚起を実施した。</p> <p>また、能登半島地震関連では、地震発生直後に震災時に多く見られる詐欺の手口について迅速に公表した他、能登半島地震関連消費者ホットラインの開設1カ月の相談状況をまとめ公表し</p>	<p><評価と根拠></p> <p>報道機関を通じた情報提供について、改正国民生活センター法施行後初めてとなる事業者名公表を行い、多数の報道機関に取り上げられ、被害の拡大防止に貢献した。また、消費者へ注意喚起情報をより広く届けるための新たな試みとして、若者が情報収集及び拡散のツールとして使用するXを活用し、「読む気になる」「スマホでも見やすい」を意識した情報提供をシリーズ化し合計8回投稿したほか、高齢者トラブルについては、地域のコミュニティを活用するべく都道府県の消費生活センター等とより細か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が所在する地域の警察と連名で消費者に注意喚起を行ったりする等、様々な工夫を行ったことは高く評価できる。</p> <p>また、能登半島地震関連では、地震発生直後に震災時に多く見られる詐欺の手口について迅速に公表した他、能登半島地震関連消費者ホットラインの開設1カ月の相談状況をまとめ公表したことは高く評価できる。</p> <p>ウェブサイト等による情報提供について、令和5年度当初より、新たに消費者の自己解決に資する情報等を発信するための消費者向けFAQサイトを公開し、Q&Aを追加掲載し、目標水準以上のアクセス数を得たことは高く評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和6年度も引き続き、PIO-NET等に蓄積されている情報や国民生活センターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例、時流に沿った事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>これらの情報が国民にしっかり届くよう発信の切り口やツールを工夫する。</p>	

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

<p>れた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくセンターのウェブサイト等を通じて国民に提供する。</p> <p>【指標】（再掲） ・消費者向けFAQへのアクセス件数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、消費者の自己解決に資するFAQが有効であるため、消費者向けFAQへのアクセス件数を目標とし、554,933件（平成30年度～令和3年度の平均）以上のアクセスを得る。</p>	<p>れた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくセンターのウェブサイト等を通じて国民に提供する。</p> <p>【指標】（再掲） ・消費者向けFAQへのアクセス件数</p>	<p>れた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくセンターのウェブサイト等を通じて国民に提供する。</p>		<p>は新たに合計504本のQ&Aを掲載した。年間で合計651,017件のアクセスがあった。</p>	<p>た。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 令和5年度当初より、新たに消費者の自己解決に資する情報等を発信するための消費者向けFAQサイトを公開し、Q&Aを追加掲載し、目標水準以上のアクセス数を得た。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、PI-O-NET等に蓄積されている情報や国民生活センターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例、時流に沿った事例等に関する財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>これらの情報が国民にしっかり届くよう発信の切り口やツールを工夫する。</p> <p>また、消費者向けFAQサイトの利用状況や利用者からの意見等を分析して、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、より閲覧しやすく理解しやすい、そして役に立つFAQサイトとなるように検討していく。</p>	<p>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、より閲覧しやすく理解しやすい、そして役に立つFAQサイトとなるように検討していく。</p> <p>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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
---	---	---	--	--	--	---

4. その他参考情報

--

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【7】			
3. 相談事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
関係機関等への相談情報に関する情報提供件数(相談情報部提供分)	31件以上	—	31件					予算額(千円)	459,656				
消費生活センター等への情報提供回数	24回以上	—	70回					決算額(千円)	454,024				
情報提供における関係機関等の対応件数(相談情報部:行政処分や業務改善等の対応)	—	6件	9件					経常費用(千円)	463,298				
								経常損益(千円)	5,596				
								行政コスト(千円)	463,298				
								従事人員数	21				

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。</p> <p>【指標】 ・関係機関等への相談情報に関する情報提供件数（相談情報部提供分）</p> <p>【目標水準の考え方】 相談事例等から得られる新たな手口・悪質事例等の情報は、消費者被害の発生又は拡大を防止するために重要であることから、関係機関等への情報提供件</p>	<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。</p> <p>【指標】 ・関係機関等への相談情報に関する情報提供件数（相談情報部提供分）</p> <p>【関連指標】 ・情報提供における関係機関等の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（令和3年度実績：6件）</p>	<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。</p> <p>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第2項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。</p>	<p><指標> ① 関係機関等への相談情報に関する情報提供件数（相談情報部提供分） ② 消費生活センター等への情報提供回数</p> <p><関連指標> ① 情報提供における関係機関等の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（令和3年度実績：6件）</p>	<p><主要な業務実績> ① 消費者庁等への情報提供、情報共有 記者説明会等により消費者へ39件の情報提供を行い、そのうちの27件については、関係機関等に情報提供を行った。 また、寄せられた消費者トラブルについて関係機関等に情報提供を4件行った。 その結果、9件については、関係省庁等のウェブサイト等での公表内容の周知等の対応が確認できた。 令和5年度に国民生活センターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ22件の情報提供を行った。 この他、財産事案に係る情報共有のための消費者庁との会議の場である財産事案情報共有打合せを25回開催した。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B ① 消費者庁等への情報提供、情報共有 消費者事故等の発生に関して、消費者に情報提供を行うとともに、消費者庁をはじめ関係省庁に必要な情報提供を行った。とくに、重大事故等や消費者事故のおそれがあるものについては必要な事項を消費者庁に速やかに通知した。 また、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については消費者庁と財産事案や生命身体に係る情報共有のための会議の場を複数回開催し、相互に消費者被害に関する情報を提供しあうことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供 令和5年度は、「消費生活相談緊急情報」定例号を消費者行政フォーラムに毎月2回掲載したほか、臨時号も46回掲載し、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 また、索引を整理して過去の事案検索を容易にした他、全体のデザインを統一して、現場にとってより便利に使えるよう改善を行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。 ・財産事案に係る情報共有のための会議の場を活用するなど、消費者庁との情報共有をより緊密</p>	<p>評定 B</p> <p><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。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。 ・財産事案に係る情報共有のための会議の場を活用するなど、消費者庁との情報共有をより緊密に行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等につなげる。 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした関係行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。 ・重大事故等や消費者事故に該当するおそれがあるものについては、必要な事項を消費者庁に速やかに通知する。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>

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

<p>数を目指し、31件(平成30年度～令和3年度の平均)以上の提供を行う。</p> <p>【関連指標】 ・情報提供における関係機関等の対応件数(相談情報部:行政処分や業務改善等の対応)(令和3年度実績:6件)</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供 消費生活センター等からの経由相談及びバックアップ相談への対応から得られる知見について、消費生活センター等に対して情報提供を行う。</p> <p>【指標】 ・消費生活センター等への情報提供回数</p> <p>【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回以上実施する。</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供 消費生活センター等からの経由相談及びバックアップ相談への対応から得られる知見について、消費生活センター等に対して情報提供を行う。</p> <p>【指標】 ・消費生活センター等への情報提供回数</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供 消費生活センター等からの経由相談及びバックアップ相談への対応から得られる知見について、消費生活センター等に対して情報提供を行う。</p>		<p>② 消費生活センター等への情報提供 令和5年度は経由相談及びバックアップ相談への対応から得られた事業者情報や相談処理の知見等を「消費生活相談緊急情報」という形でまとめ、定例号を月2回(計24回)、臨時号を年間46回発行し、「消費者行政フォーラム」に掲載し、計70回配信した。 また、「消費生活相談緊急情報」に掲載した記事について、過去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。</p>	<p>に行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等につなげる。 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした関係行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。 ・重大事故等や消費者事故に該当するおそれがあるものについては、必要な事項を消費者庁に速やかに通知する。</p>	
--	--	---	--	---	--	--

<p>4. その他参考情報</p>

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【8】			
3. 相談事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)	5件以上	—	3件					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. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費者基本計画第1章3において、「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、関連施策を更に充実させることが求めら	消費者基本計画第1章3において、「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、関連施策を更に充実させることが求めら	消費者基本計画第1章3において、「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、関連施策を更に充実させることが求めら	<指標> ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分) <関連指標> ・関係行政機関の対応	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ39件の情報提供を行い、そのうちの3件については、関係行政機関や事業者団体等に要望を行った。 ※要望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	<評価と根拠> 評価: B 関係行政機関や事業者団体等に3件の要望を行った。 特に、子どものオンラインゲーム無断課金に関する公表にお	評価 B <評価と根拠> 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>	

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

<p>れている」ことから、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。</p> <p>【指標】 ・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分）</p> <p>【目標水準の考え方】 制度改正等への要望は、消費者被害の発生又は拡大の防止に直接的に結びつくものであり、センターの大きな役割の一つであることから、関係行政機関等への要望件数を目標とし、5件（平成30年度～令和3年度の平均）以上の要望を行う。</p> <p>【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）（令和3年度実績：4件）</p>	<p>れている」ことから、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。</p> <p>【指標】 ・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分）</p> <p>【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）（令和3年度実績：4件）</p>	<p>れている」ことから、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。</p>	<p>件数（相談情報部要望分）（令和3年度実績：4件）</p>	<p>りを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意」（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った。</p> <p>○「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った。</p> <p>○「子どものオンラインゲーム 無断課金につ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.、グーグル合同会社に要望を行った。</p> <p>※対応事例は以下のとおり。</p> <p>○「20歳代が狙われている！？遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意」（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。</p> <p>○「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、両協会から会員企業への周知が発出された。</p> <p>また、注意喚起に伴う要望の他にも、関係省庁が主催する検討会等、政策決定に影響のある会合に積極的に出席し（計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。</p>	<p>いて、事業者団体や主なアプリストア運営会社に対し、継続的な意見交換等を通じて、無断課金を防ぐための取組の構築や周知活動等の要望を行った。当該公表は、情報提供先である文部科学省を通じて、全国の教育委員会に公表資料が共有され、教育現場にも注意喚起を行ったところ。</p> <p>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る検討会等、政策決定等にも影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、消費者トラブルの実態等について情報共有を図った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して、制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p>	<p>令和6年度も引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して、制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
---	--	--	---------------------------------	--	--	---

<p>4. その他参考情報</p>
<p> </p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【9】			
3. 相談事業	(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「消費者安全法」(平成21年法律第50号)第10条の3、第11条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数	2件以上	—	3件					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				

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
消費者安全法第10条の3による消費生活相談員の法定化(平成26年6月13日同法改正)や、同法第11条及び消費者基本計画第4章(2)の消費生活相談	消費者安全法第10条の3による消費生活相談員の法定化(平成26年6月13日同法改正)や、同法第11条及び消費者基本計画第4章(2)の消費生活相談	消費者安全法第10条の3による消費生活相談員の法定化(平成26年6月13日同法改正)や、同法第11条及び消費者基本計画第4章(2)の消費生活相談	<指標> ・消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数 <関連指標>	<主要な業務実績> 消費生活相談員は、法定の資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有する者とされている(消費者安全法第10条の3第1項)。 消費者問題に関する中核的機関として位置付けられる国民生活センターの消費生活相談	<評価と根拠> 評価:B 専門職としての職務と能力に鑑みた賃金体系を設定しているほか、賞与による更なる処遇改善を行った。また、専門性の向上のための研修や勉強会への参加	評価	B <評価と根拠> 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> 今後も近隣の消費生活センターの消費生

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

<p>員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員について、専門職としての経験や能力に応じて適切に処遇改善が行われることを通じて、人材が確保されることにより、相談事業の質を維持・向上させる。処遇改善については、第5期中期目標期間中を通じて、任用制度の見直し等を進めるとともに、センターの求人や他の消費生活センター等の制度設計に資するよう、センターの消費生活相談員の任用制度について情報提供を行う。</p> <p>【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</p> <p>【目標水準の考え方】 センターが、センターの任用制度に関する情報提供を行うことは、センターの求人や他の消費生活センター等の制度設計に資すると考えられることから、年間2件以上の情報提供を行う。</p>	<p>員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員について、専門職としての経験や能力に応じて適切に処遇改善が行われることを通じて、人材が確保されることにより、相談事業の質を維持・向上させる。処遇改善については、第5期中期目標期間中を通じて、任用制度の見直し等を進めるとともに、センターの求人や他の消費生活センター等の制度設計に資するよう、センターの消費生活相談員の任用制度について情報提供を行う。</p> <p>【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</p>	<p>員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員について、専門職としての経験や能力に応じて適切に処遇改善が行われることを通じて、人材が確保されることにより、相談事業の質を維持・向上させる。処遇改善については、令和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。</p>	<p>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。</p> <p>具体的には、消費生活相談員の最低ランクの賃金（相談員補は除く。）は、他の一般の非常勤職員の最高ランクの賃金を上回るように設定し、その後も経験年数等に応じてランクアップしていき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ている。</p> <p>また、消費生活相談員としての更なる専門性の向上を目指し、国民生活センター教育研修部が実施する消費生活相談員向け研修を受講する機会を確保したほか、別途、専門の講師を招へいた勉強会を開催した。</p> <p>また、他の消費生活センター等の消費生活相談員等のキャリアパスや処遇改善等の制度設計に資するよう、相談員処遇に係る規程の情報提供について、令和5年度に3件実施した。</p> <p>・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</p>	<p>の機会を確保した。</p> <p>さらに、他の消費生活センター等の消費生活相談員等のキャリアパスや処遇改善等の制度設計に資するよう、国民生活センターの相談員処遇に係る規程の情報提供を3件行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 今後も近隣の消費生活センターの消費生活相談員の処遇改善状況等を踏まえ、センター消費生活相談員の処遇改善を検討していき、処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上に向け取り組む。</p> <p>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。</p>	<p>活相談員の処遇改善状況等を踏まえ、センター消費生活相談員の処遇改善を検討していき、処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上に向け取り組む。</p> <p>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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
---	---	--	--	---	--

<p>4. その他参考情報</p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4. 商品テスト事業	商品テスト事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（1）③ウ	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」（平成14年法律第123号）第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （令和3年度実績値）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
/								予算額（千円）	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る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 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】	<評価と根拠> 評価：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。	評価	A
					<評価と根拠> 該当する項目別評価は、(1) 商品テストの実施【10】を除き、「A」となり、単位評価も「A」とする。 <課題と対応> 該当する項目別評価に記載のとおり。 <その他事項> 特になし。	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【10】			
4. 商品テスト事業	(1) 商品テストの実施		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
注意喚起のための商品テスト実施件数	11件以上	—	11件					予算額(千円)	313,243				
商品テスト実施件数	—	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	—	100%	100%					経常損益(千円)	8,828				
他機関の知見等の活用回数	—	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							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト、P I O-N E T、消費者庁との共同運営によ	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト、P I O-N E T、消費者庁との共同運営によ	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト、P I O-N E T、消費者庁との共同運営によ	<指標> ・注意喚起のための商品テスト実施件数 <関連指標> ・商品テスト実施件数(令和3年度実績:194件) ・消費生活センター等からの依頼・相談件数(令和3年度実績:234件)	地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト及び注意喚起のための商品テスト ・地方公共団体からテスト依頼のあった157件のうち、技術相談等により解決したものが42件、テスト受付をしたものが115件と対応率は100%であった。 ・商品テストを125件実施した。 ・うち、地方公共団体から依頼のあった商品テストは前年度からの受付分も含め114件実施	<評定と根拠> 評定:B 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを実施した。 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、技術相談対応を含め、すべての依頼に対応した(対	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> 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即した商品テストを実施する。相談解決のための商品テストについて

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

<p>って全国の参画医療機関から消費者事故の情報収集をしている医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施する。また、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのある事案のテスト結果についても情報提供する。さらに、消費者安全法第14条の規定や設立10周年を迎えた消費者安全調査委員会との連携強化への取組を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。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。</p> <p>【指標】 ・注意喚起のための商品テスト実施件数</p> <p>【目標水準の考え方】 注意喚起のための商品テスト実施件数については、同テストの重要度が高いことから、</p>	<p>って全国の参画医療機関から消費者事故の情報収集をしている医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施する。また、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのある事案のテスト結果についても情報提供する。さらに、消費者安全法第14条の規定や設立10周年を迎えた消費者安全調査委員会との連携強化への取組を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。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。</p> <p>【指標】 ・注意喚起のための商品テスト実施件数</p>	<p>って全国の参画医療機関から消費者事故の情報収集をしている医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施する。また、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのある事案のテスト結果についても情報提供する。さらに、消費者安全法第14条の規定や設立10周年を迎えた消費者安全調査委員会との連携強化への取組を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。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。</p>	<p>・テスト依頼への技術相談を含めた対応率(令和3年度実績:100%) ・他機関の知見等の活用回数(令和3年度実績:22件)</p>	<p>し、重大事故等に該当するおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。 うち、消費者庁の依頼に応じて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。</p> <p>※詳細は【資料5】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営し、32の医療機関が参画した。基本情報3,006件、そのうち詳細情報を93件収集し、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、クラウド上にプラットフォーム、データベースを設けた新システムを導入し、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回開催し、参画医療機関における新システムの操作を含む本事業の業務習得の早期向上を図った。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、調査に協力した。 各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を設置し、公表案件のテストデザインや調査・結果を取りまとめた内容、及び相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の審議のために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た。 <p>※主な事例は下記のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 東京都立産業技術研究センターにフライパン表面の塗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験研究機関等にテストを58項目委託した。 	<p>応率100%)。うち、重大事故等に該当するおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。 注意喚起のための商品テストは目標を達成した。その際、P I O - N E Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、テスト結果を消費者庁へ情報提供した。医療機関ネットワーク事業は、セキュリティ強化や業務の効率化を図るため、令和5年度より新システムを導入し、例年1回開催している参画医療機関向けの研修会を5回開催するなど、参画医療機関を含む本事業全体の質の向上を図った。また、参画医療機関を通じて、関係学会への講演も積極的にを行い、本事業の意義の理解進展に努めた。 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テスト結果の分析・評価、危害案件の調査結果、公表の妥当性、相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果等について審議を行うとともに、必要に応じて関係機関との連携強化や外部委託試験を行い、商品テスト事業を強化した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和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即した商品テストを実施する。 相談解決のための商品テストについては、消費生活相談員対象の研修での紹介や地方公共団</p>	<p>は、消費生活相談員対象の研修での紹介や地方公共団体への周知を定期的実施して活用を促すとともに、テスト依頼への技術相談を含めた対応率は100%を維持する。また、注意喚起のための商品テスト実施件数は目標水準以上に実施する。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
---	--	--	---	--	---	---

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

<p>今後もこれまで以上の実施が期待される。そのため、各年度の注意喚起のための商品テスト実施件数を目標とし、11件(平成30年度～令和3年度の平均)以上実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト実施件数(令和3年度実績:194件) 消費生活センター等からの依頼・相談件数(令和3年度実績:234件) テスト依頼への技術相談を含めた対応率(令和3年度実績:100%) 他機関の知見等の活用回数(令和3年度実績:22件) 	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト実施件数(令和3年度実績:194件) 消費生活センター等からの依頼・相談件数(令和3年度実績:234件) テスト依頼への技術相談を含めた対応率(令和3年度実績:100%) 他機関の知見等の活用回数(令和3年度実績:22件) 			<p>※主な事例は以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> 定型的な規格・基準に基づくテスト <ul style="list-style-type: none"> 電動アシスト自転車のアシスト比率 自転車専用ヘルメットの衝撃吸収性等 ソファの強度 専門性の高いテスト <ul style="list-style-type: none"> カニの缶詰の内容物のDNA鑑定による動物種同定 ガラス製ジョッキの残留ひずみ 折りたたみ電動アシスト自転車の破断面解析 <p>※詳細は【資料6】参照</p>	<p>体への周知を定期的を実施して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。また、注意喚起のための商品テスト実施件数は目標水準以上に実施する。</p>	
--	--	--	--	---	---	--

4. その他参考情報

--

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【11】			
4. 商品テスト事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
公表件数(商品テスト部公表分)	26件以上	—	26件					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					決算額(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」アクセス件数	—	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							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	A
① 報道機関等を通じた情報提供 P I O - N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種	① 報道機関等を通じた情報提供 P I O - N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種	① 報道機関等を通じた情報提供 P I O - N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種	<指標> ① 公表件数(商品テスト部公表分) ② ウェブサイト公表回数(商品テスト部公表分)	①報道機関等を通じた情報提供 P I O - N E T等や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し消費者事故の拡大防止、未然防止等のため、特に迅速な注意喚起が求められる子どもの事故に関する注意喚起を含め、26件の情報提供を行った。うち、子どもの事故防止を目的として、シーズン到来直前に「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日公表)の	<評価と根拠> 評価:A 消費者における製品事故等を防止するため、季節等の公表時期を考慮した効果的な情報提供(「花火による子どものやけどに注意しましょう」)や、法律の一部改正に伴う情報提供(「自転車と特定小型原動機付自転車で	<評価と根拠> 消費者における製品事故等を防止するため、季節等の公表時期を考慮した効果的な情報提供や、法律の一部改正に伴う情報提供等を計画的に実施するとともに、緊急性・重大性が認められ、迅速な情報提供の必要が生じた場合にも適宜柔軟に対応し、基準値を上回る事業者名公表を含め、達成	

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

<p>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。</p> <p>【指標】 ・公表件数(商品テスト部公表分)</p> <p>【目標水準の考え方】 消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、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。</p> <p>【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)</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 ウェブサイト等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p> <p>【指標】 ・ウェブサイト公表回数(商品テスト部公</p>	<p>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。</p> <p>【指標】 ・公表件数(商品テスト部公表分)</p> <p>【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)</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 ウェブサイト等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p> <p>【指標】 ・ウェブサイト公表回数(商品テスト部公</p>	<p>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。</p> <p>【関連指標】 ① ・事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(令和3年度実績:4件) ・取材対応件数(令和3年度実績:101件) ② ・「くらしの危険」発行回数(令和3年度実績:6件) ・「くらしの危険」アクセス数(令和3年度実績:250,766件)</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供 ウェブサイト等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p>	<p>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適合しないことが判明」(令和5年9月6日公表)、「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、拡大防止等を図るための効果的な情報発信を行うための協力について、アマゾンジャパン、楽天グループ及びヤフー(現LINEヤフー)と取り交わした合意内容に沿って、国民生活センターが公表する危害、危険に関する注意喚起情報について、当該商品を購入した消費者へメールが配信されること等により消費者に適切なタイミングで直接情報が届けられた。</p> <p>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。</p>	<p>着用が努力義務化された乗車用ヘルメット)等を計画的に実施するとともに、緊急性・重大性が認められ、迅速な情報提供の必要が生じた場合にも適宜柔軟に対応(「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」「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!」「個人輸入した医薬品、化粧品等にご注意!」等)し、基準値を上回る事業者名公表を含め、達成目標に相当する注意喚起を実施した。 こうした注意喚起の公表に当たっては、多種のメディアを通じて多くの消費者へわかりやすく情報を届けることが重要であるため、公表資料に加えて注意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て配信や報道機関への提供を行うなど、効果的な情報発信を積極的に行った。 また、各報道機関等から製品等の安全・品質に関する様々な取材が基準値の2倍ほど寄せられたが、原則、即日に対応し、必要な情報を分かりやすく伝えるよう丁寧に対応した。特に、国民生活センターの商品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に、消費者の事故防止への関心や意識の向上を図った。</p> <p>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</p>	<p>目標に相当する注意喚起を実施したこと、こうした注意喚起の公表に当たっては、多種のメディアを通じて多くの消費者へわかりやすく情報を届けることが重要であるため、公表資料に加えて注意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た配信や報道機関への提供を行うなど、効果的な情報発信を積極的に行ったことは高く評価できる。 また、各報道機関等から製品等の安全・品質に関する様々な取材が基準値の2倍ほど寄せられたが、原則、即日に対応し、必要な情報を分かりやすく伝えるよう丁寧に対応。特に、国民生活センターの商品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に、消費者の事故防止への関心や意識の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「くらしの危険」はアクセス件数が基準値を大きく超えた。また、SNSや動画配信サイトへの投稿により、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など、積極的な情報提供を図ったことは高く評価できる。 以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 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ェブサイト、出版物等による情報提供を実施する。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
---	---	---	---	---	---

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

<p>表分)</p> <p>【目標水準の考え方】 国民への情報提供に当たっては、ウェブサイトを通じた情報提供が重要であるため、各年度のウェブサイト公表件数（商品テスト部公表分）を目標とし、26件（平成30年度～令和3年度の平均）以上の公表を行う。</p> <p>【関連指標】 ・「くらしの危険」発行回数（令和3年度実績：6件） ・「くらしの危険」アクセス数（令和3年度実績：250,766件）</p>	<p>表分)</p> <p>【関連指標】 ・「くらしの危険」発行回数（令和3年度実績：6件） ・「くらしの危険」アクセス数（令和3年度実績：250,766件）</p>				<p>危険」はアクセス件数が基準値を大きく超えた。また、SNSや動画配信サイトへの投稿により、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など、積極的な情報提供を図った。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、報道機関等を通じた情報提供及びウェブサイト、出版物等による情報提供を実施する。</p>	
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【12】			
4. 商品テスト事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、第42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
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				

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有等 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。</p> <p>また、東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を実施する。</p> <p>さらに、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性をいかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。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。</p>	<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有等 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。</p> <p>また、東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を実施する。</p> <p>さらに、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性をいかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。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。</p>	<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有等 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。</p> <p>また、東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を実施する。</p> <p>さらに、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性をいかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。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。</p>	<p><指標> ① 関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供） ② 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換</p> <p><関連指標> ① 情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（令和3年度実績：12件）</p>	<p><主要な業務実績> ① 消費者庁等への情報提供、情報共有 ・商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して14件の公表案件において情報提供を行った。 うち、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。</p> <p>※主な事例は以下のとおり。 ○「花粉症への効果をほ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た。 ○「「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・</p>	<p><評定と根拠> 評定：A 商品テスト結果等を基に、関係省庁、事業者団体等の理解も得られるよう、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件）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援した。</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイトを通じて消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談処理に役立つ当センター内外の商品テスト結果や国内外の製品関連の法令や基準の動向等を定期的にまとめ、消費生活センターに情報提供を行った。また、相談解決のためのテストで事業者対応が図られた結果につ</p>	<p>評定 A</p> <p><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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談解決のためのテストにおける重大事故等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。 <p>※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。</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイトを通じて消費生活センター等に情報提供を行ったことや、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ー内外の商品テスト結果や国内外の製品関連の法令や基準の動向等を定期的にまとめ、消費生活センターに情報提供を行ったこと、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</p>

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

<p>【指標】 ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分）</p> <p>【目標水準の考え方】 商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要であるため、各年度の関係機関への情報提供件数を目標とし、14件（平成30年度～令和3年度の平均）以上とする。</p> <p>【関連指標】 ・情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（令和3年度実績：12件）</p>	<p>【指標】 ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分）</p> <p>【関連指標】 ・情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（令和3年度実績：12件）</p>			<p>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。</p> <p>○「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喚起を行った。</p> <p>○「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適合しないことが判明」（令和5年9月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SNS及びウェブサイト上で注意喚起を行った。</p> <p>○「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。</p> <p>○「なくなる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意情報の掲載等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談解決のためのテストにおける重大事故等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。 <p>※ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 放射性物質検査機器の貸与事業のフォローアップとして、検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会を1回開催した。 	<p>いても、相談処理に役立てるために消費生活センターに情報提供を行った。</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性等を活かし、行政機関における審議会等への参加により、緊密な情報交換等を31回行った。</p> <p>「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」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、実名公表に活かされたほか、商品テストの公表テーマが重複することのないよう、テーマの選定及び実施するテストについて調整を行った。また、重大事故等に関する事故発生の経緯やテスト方法・結果等の情報共有を継続的に実施したほか、公表時の記者レク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り、連携をより強化し、テスト品質の向上や業務の効率化を図った。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、消費者庁等への情報提供や情報共有、消費生活センター等への情報提供、行政機関等との情報交換、関係機関等との情報交換や連携及びテスト重複の排除を行う。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>	<p>処理に役立てるために消費生活センターに情報提供を行ったことは高く評価できる。</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性等を活かし、行政機関における審議会等への参加により、緊密な情報交換等を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」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、実名公表に活かされたほか、商品テストの公表テーマが重複することのないよう、テーマの選定及び実施するテストについて調整を行ったこと、また、重大事故等に関する事故発生の経緯やテスト方法・結果等の情報共有を継続的に実施したほか、公表時の記者レク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り、連携をより強化し、テスト品質の向上や業務の効率化を図ったことは高く評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 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有、消費生活センター等への情報提供、行政機関等との情報交換、関係機関等との情報交換や連携及びテスト重複の排除を行う。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
---	--	--	--	---	--	--

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

<p>② 消費生活センター等への情報提供 商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>【指標】 ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換</p> <p>【目標水準の考え方】 各年度の消費生活センター等に対する商品テストに係る技術情報等の提供の重要な機会となっているテスト技術職員等との情報交換回数を目標とし、3回（平成30年度～令和3年度の平均）以上実施する。</p> <p>③ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除 同種又は類似の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供 商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>【指標】 ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換</p> <p>③ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除 同種又は類似の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供 商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>③ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除 同種又は類似の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>		<p>②消費生活センター等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を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機関となった。 商品テスト情報のデータベースへ113件登録した。 <p>③行政機関等との情報交換 消費者事故の未然防止・拡大防止に寄与するため、行政機関の検討会等に31回出席した。 ※主な事例は以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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 消費者庁 消費者安全調査委員会 5回 東京都商品等安全対策協議会 4回 厚生労働省 水道水質検査法検討会 2回 <p>④関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 		
--	--	--	--	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向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

--

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【13】			
4. 商品テスト事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第1号、42条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分)	10件以上	—	9件					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				

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>商品テスト結果等により明らかになった問題点について、関係省庁や事業者団体に規格・基準の制定・見直し及び改善を要望することが重要であるため、関係行政機関等への要望件数を目標とし、10件（平成30年度～令和3年度の平均）以上実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（令和3年度実績：8件） 	<p>商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（令和3年度実績：8件） 	<p>商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p>	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分） <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（令和3年度実績：8件） 	<p><主要な業務実績></p> <p>商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して9件の公表案件において改善要望を行った。うち、9件の公表案件における改善要望について、延べ8の省庁、5の事業者団体及び事業者が対応を行った。</p> <p>※主な事例は以下のとおり。</p> <p>○「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）の公表の関連で、行政に対し、商品に医薬品成分であるステロイドが含まれ、医薬品医療機器等法上問題であると考えられたため、事業者への指導等を要望したことにより、管轄自治体への情報提供が実施され、当該自治体が立入調査を実施した。また、事業者に対し、直ちに販売を中止するとともに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、販売事業者は販売を中止し、ウェブサイト上で回収・返金等の告知を行った</p> <p>○「発泡ポリスチレン製容器にMCT オイルやえごま油等を加えるのはやめましょう」（令和5年4月26日）の公表の関連で、事業者団体に対し、発泡ポリスチレン製容器の変質・破損を防ぐ表示を商品本体に見やすく記載するとともに、その危険性が消費者に広く周知されるよう、さらなる啓発を行うよう要望したことにより、ウェブサイト上のQ&Aに本件事象が追加された。</p> <p>○「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）の公表の関連で、行政に対し、医薬品成分のステロイドが含まれていた2銘柄について、医薬品医療機器等法上問題と考えられたため、当該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）。</p> <p>○「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</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：A</p> <p>商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して事業者への指導等の要望を令和3年度実績と同程度行い、事業者への指導、違法性が疑われる危険な商品の販売中止や回収等につなげたことは高く評価できる。</p> <p>具体的には、「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）の公表の関連で、厚生労働省による管轄自治体への情報提供及び当該自治体による立入調査、当該事業者による販売中止、回収・返金の告知の実施等が行われた。また、追加調査により同様の結果が確認された「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）の公表においても、2社による販売中止、回収・返金の告知等が行われた。</p> <p>令和5年4月の子ども家庭庁設置に伴い、子どもの事故に係る注意喚起について、事故防止のための消費者への注意喚起や啓発等について同庁に積極的に要望を行ったところ、複数案件でSNSによる啓発等の対応につながったことは高く評価できる。</p> <p>具体的には、「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）、「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、子ども家庭庁によりSNSによる広報が実施されたほか、「令和5年度第1回子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。</p> <p>※「糖質を低減できるとうたった</p>	<p>評定</p> <p>A</p> <p><評定と根拠></p> <p>商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して事業者への指導等の要望を令和3年度実績と同程度行い、事業者への指導、違法性が疑われる危険な商品の販売中止や回収等につなげたことは高く評価できる。</p> <p>具体的には、「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）の公表の関連で、厚生労働省による管轄自治体への情報提供及び当該自治体による立入調査、当該事業者による販売中止、回収・返金の告知の実施等が行われた。また、追加調査により同様の結果が確認された「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）の公表においても、2社による販売中止、回収・返金の告知等が行われた。</p> <p>令和5年4月の子ども家庭庁設置に伴い、子どもの事故に係る注意喚起について、事故防止のための消費者への注意喚起や啓発等について同庁に積極的に要望を行ったところ、複数案件でSNSによる啓発等の対応につながったことは高く評価できる。</p> <p>具体的には、「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）、「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、子ども家庭庁によりSNSによる広報が実施されたほか、「令和5年度第1回子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。</p> <p>「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</p>

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

				<p>費者への注意喚起、啓発を行うよう要望したことにより、メール配信による注意喚起やSNSによる広報啓発が実施され、「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。</p> <p>○「自転車と特定小型原動機付自転車を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、行政に対し、ヘルメット着用の必要性や効用、商品の選択方法などについて、引き続き消費者への周知・啓発を行うこと、及び消費者がヘルメット選択の際の指標を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、都道府県組織への周知、広報メールへの公表資料の掲載が行われた。また、「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。</p> <p>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。</p> <p>○「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）の公表の関連で、行政に対し、個人輸入の医薬品や化粧品等には、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喚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。</p> <p>○「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。</p> <p>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。</p> <p>○「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に、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性があることを要望したことにより、ウエ</p>	<p>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日付でテスト対象となった2社及び令和6年2月8日付でテスト対象となった1社に対し、景品表示法違反（優良誤認）で再発防止などを求める措置命令が出された。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p>	<p>1社に対し、景品表示法違反（優良誤認）で再発防止などを求める措置命令が出されたことは高く評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
--	--	--	--	---	---	---

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

				<p>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。</p> <p>○「なくなる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。</p>	
--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5. 教育研修事業	教育研修事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和5年6月13日改定)」重点項目13、14	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第4号、同第9号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
								予算額(千円)	250,005				
								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・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 教育研修事業 <以下略>	1. 教育研修事業 <以下略>	1. 教育研修事業 <以下略>	(1) 実務能力向上のための研修【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】	<評価と根拠> 評価：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。	評価	B
					<評価と根拠> 該当する項目別評価は、(1)実務能力向上のための研修【14】を除き「B」となり、単位評価も「B」とする <課題と対応> 該当する項目別評価に記載のとおり。 <その他事項> 特になし。	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【14】			
5. 教育研修事業	(1) 実務能力向上のための研修		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和5年6月13日改定)」重点項目14	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第9号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度 実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
受講者等アンケート結果における満足度(実務能力向上のための研修)	5段階評価中平均4以上	—	4.7					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(千円)	257,437				
消費者リーダー研修の受講者数	—	760人	621人					従事人員数	17				
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										

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、学校教育関係者、消費者教育の担い手、社会福祉関係者、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。研修の手法としては、事例検討型・参加体験型研修やオンライン研修等の手法の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せを模索しつつ実施する。また、研修内容は、P I O - N E T刷新後の業務体系を見据え、デジタル化に即したものに移行する等、時宜を得たものとなるよう、研修対象者のニーズに積極的に応じたものとなるよう、その充実を図る。</p> <p>また、各地の地理的条件に配慮して、オンライン研修を推進しつつ、地方都市においても高い水準の研修を実施する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受講者等アンケート結果における満足度（実務能力向上のための研修）5段階評価中平均4以上 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>実務能力向上のための研修内容に対する受講者へのアンケートについては、受講者から</p>	<p>消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、学校教育関係者、消費者教育の担い手、社会福祉関係者、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。研修の手法としては、事例検討型・参加体験型研修やオンライン研修等の手法の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せを模索しつつ実施する。また、研修内容は、P I O - N E T刷新後の業務体系を見据え、デジタル化に即したものに移行する等、時宜を得たものとなるよう、研修対象者のニーズに積極的に応じたものとなるよう、その充実を図る。</p> <p>また、各地の地理的条件に配慮して、オンライン研修を推進しつつ、地方都市においても高い水準の研修を実施する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受講者等アンケート結果における満足度（実務能力向上のための研修）5段階評価中平均4以上 	<p>消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、学校教育関係者、消費者教育の担い手、社会福祉関係者、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。研修の手法としては、事例検討型・参加体験型研修やオンライン研修等の手法の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せを模索しつつ実施する。また、研修内容は、P I O - N E T刷新後の業務体系を見据え、デジタル化に即したものに移行する等、時宜を得たものとなるよう、研修対象者のニーズに積極的に応じたものとなるよう、その充実を図る。</p> <p>また、各地の地理的条件に配慮して、オンライン研修を推進しつつ、地方都市においても高い水準の研修を実施する。</p>	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 受講者等アンケート結果における満足度（実務能力向上のための研修）5段階評価中平均4以上 <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者行政職員研修の受講者数（令和3年度実績：603人） 消費生活相談員研修の受講者数（令和3年度実績：4,446人） 消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人） 消費生活サポーター研修の受講者数（令和3年度実績：133人） 消費者リーダー研修の受講者数（令和3年度実績：760人） 企業職員研修の受講者数（令和3年度実績：97人） D-ラーニング（遠隔研修）の受講者数（令和3年度実績：8,653人） 	<p><主要な業務実績></p> <p>〔消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修実施〕</p> <p>① 相模原事務所及び徳島県内で実施する研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>（研修内容等の充実）</p> <p>上記研修については、前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、参加体験型の手法を取り入れるなどした。</p> <p>（時宜を得た研修）</p> <p>上記研修のうち、消費生活相談のD X化に係る研修、靈感商法に係る研修を3回実施した。</p> <p>② オンライン（リアルタイム配信・オンデマンド配信）で実施する研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 ○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 <p>（時宜を得た研修）</p> <p>上記研修のうち、消費生活相談のD X化に係る研修、靈感商法に係る研修を2回実施した。</p> <p>③ 地方都市における研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、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 <p>*リアルタイム配信及びオンデマンド配信で</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：A</p> <p>中期目標及び各計画に沿って研修を実施した。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p>新たに消費生活相談のD X化に係る研修や靈感商法に係る研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）。</p> <p>また、地方都市においてもオンライン研修を併用し、高い水準の研修を実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>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、時宜を捉えた内容を取り入れた研修を実施する。また、集合研修に関しては、事例検討型・参加体験型研修など受講効果が高い研修を引き続き実施するとともに、オンライン研修もあわせて受講機会が確保できるよう研修を実施する。なお、研修のプランニングにあたっては、集合・オンライン双方の効果的な部分</p>	<p>評定</p> <p>A</p> <p><評定と根拠></p> <p>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D X化に係る研修や靈感商法に係る研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ったことにより、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【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る。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p> <p>以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>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、時宜を捉えた内容を取り入れた研修を実施する。また、集合研修に関しては、事例検討型・参加体験型研修など受講効果が高い研修を引き続き実施するとともに、オンライン研修もあわせて受講機会が確保できるよう研修を実施する。なお、研修のプランニングにあたっては、集合・オンライン双方の効果的な部分</p>

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

<p>好意的な回答が寄せられる場合も多く、5段階評価において3（普通）未満の2、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修の受講者数（令和3年度実績：603人） ・消費生活相談員研修の受講者数（令和3年度実績：4,446人） ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人） ・消費生活サポーター研修の受講者数（令和3年度実績：133人） ・消費者リーダー研修の受講者数（令和3年度実績：760人） ・企業職員研修の受講者数（令和3年度実績：97人） ・Dラーニング（遠隔研修）の受講者数（令和3年度実績：8,653人） 	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修の受講者数（令和3年度実績：603人） ・消費生活相談員研修の受講者数（令和3年度実績：4,446人） ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人） ・消費生活サポーター研修の受講者数（令和3年度実績：133人） ・消費者リーダー研修の受講者数（令和3年度実績：760人） ・企業職員研修の受講者数（令和3年度実績：97人） ・Dラーニング（遠隔研修）の受講者数（令和3年度実績：8,653人） 			<p>実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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回）、山梨県、愛知県、名古屋市、滋賀県（2回）、京都府（1回）、奈良県（2回）、和歌山県、鳥取県、山口県、大分県、鹿児島県、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 <p>[そのほかの研修]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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＜宮城県、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 <p>[企業職員対象の研修]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○企業職員研修：集合研修1回、リアルタイム配信1回、69人 <p>[遠隔研修]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 	<p>もに、オンライン研修もあわせて受講機会が確保できるよう研修を実施する。なお、研修のプランニングにあたっては、集合・オンライン双方の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せとなるよう配慮する。</p> <p>を勘案しながら最適な組合せとなるよう配慮する。</p> <p>＜その他事項＞ 特になし。</p>	
--	---	--	--	--	---	--

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

				した。 (時宜を得た研修) 上記研修のうち、靈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

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【15】			
5. 教育研修事業	(2) 消費者教育推進のための研修		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和5年6月13日改定)」重点項目13	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組等を実施する。</p> <p>【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度（消費者教育推進のための研修）5段階評価中平均4以上</p> <p>【目標水準の考え方】 消費者教育推進のための研修内容に対する受講者へのアンケートについても、受講者から好意的な回答が寄せられる場合も多く、5段階評価において3（普通）未満の2、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。</p> <p>【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人）</p>	<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組等を実施する。</p> <p>【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度（消費者教育推進のための研修）5段階評価中平均4以上</p> <p>【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人）</p>	<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組等を実施する。</p> <p>【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度（消費者教育推進のための研修）5段階評価中平均4以上</p> <p>【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人）</p>	<p><指標> ・受講者等アンケート結果における満足度（消費者教育推進のための研修）5段階評価中平均4以上</p> <p><関連指標> ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和3年度実績：498人）</p>	<p><主要な業務実績> ・以下の研修を実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座[基礎コース]-講座実施に向けた心構えや講座の組み立て方などについて基礎から学ぶ-（6月12日～14日）：49人 ○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-（リアルタイム配信）（1月30日）：50人 ○消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース]-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）：32人 ○消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース]-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて-（リアルタイム配信）（1月31日）：50人 ○消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース]-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）：43人 ○消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース]-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて-（10月5日～6日）：30人 ○生涯の生活設計を見越したお金の使い方について考える！-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）：50人 ○エシカル消費先進県から学ぶSDGsと消費者教育（徳島オリジナル講座）（11月20日～21日）：25人 ○消費者教育学生セミナー（リアルタイム配信）（9月1日）：33人 ○教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）宮城県（8月28日）：12人 ○教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）滋賀県（12月15日）：15人 ○消費者教育コーディネーター講座（地域コース）兵庫県（1月19日）：22人 ○消費者教育コーディネーター講座（地域コース）徳島県（11月10日）：20人 ○消費者教育推進研修支援コース・教員研修（地方公共団体への講師派遣事業）宮崎県（7月31日）：31人</p>	<p><評価と根拠> 評価：B 消費者教育推進のための研修を実施した。実施に当たっては、受講者の受講機会の拡大のため地方やオンラインでも開催するなどし、受講者の確保に努めた。また、過去のアンケート等を踏まえ、研修内容の充実を図り、各研修における講義内容、講師、カリキュラム等を含めて評価してもらった【指標】である「受講者等アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上」について、実績は平均4以上を大きく上回った（いずれも4.8）。 これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和5年度のアンケート調査の結果を踏まえるなどして、今後の研修内容の充実や研修機会を拡大させながら実施する。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価と根拠> 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。</p> <p><課題と対応> 令和5年度のアンケート調査の結果を踏まえるなどして、今後の研修内容の充実や研修機会を拡大させながら実施する。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>	

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

<p>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項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防止し、安全を確保するための消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する消費者教育の担い手を育成するための研修を実施する。また、研修受講者にアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>② 「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援 消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教</p>	<p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施 消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防止し、安全を確保するための消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する消費者教育の担い手を育成するための研修を実施する。また、研修受講者にアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>② 「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援 消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教</p>	<p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施 消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防止し、安全を確保するための消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する消費者教育の担い手を育成するための研修を実施する。また、研修受講者にアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>② 「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援 消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教</p>	<p>○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</p> <p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施 ・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～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）</p> <p>・研修受講者に対してアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>② 「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援 ・以下の講師養成講座において、具体的な相談事例を取り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〕-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</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

<p>育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。</p> <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施 消費者教育推進法第16条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修を実施する。</p>	<p>育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。</p> <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施 消費者教育推進法第16条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修を実施する。</p>	<p>育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。</p> <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施 消費者教育推進法第16条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修を実施する。</p>		<p>タイム配信) (1月30日)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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、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) <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以下の研修を実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座[基礎コース]-講座実施に向けた心構えや講座の組み立て方などについて基礎から学ぶ-(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]-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

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【16】			
5. 教育研修事業	(3) 試験業務		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条 「消費者安全法」(平成21年法律第50号)第11条の11第1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
試験実施箇所数	全国15箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数5箇所以上	—	22箇所 (地域偏在解消会場7箇所)					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%										

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	ヒョウタイ	B
<p>① 消費生活相談員資格試験</p> <p>消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日に登録）として適正に実施する。</p> <p>消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、試験会場設置に関する必要な調査等を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、地方都市においても実施する</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 試験実施箇所数全国15箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数5箇所以上（令和3年度実績：20箇所（地域偏在解消会場5箇所）） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>試験実施箇所数については、第5期中期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国5箇所以上を目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数 	<p>① 消費生活相談員資格試験</p> <p>消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日に登録）として適正に実施する。</p> <p>消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、試験会場設置に関する必要な調査等を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、地方都市においても実施する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 試験実施箇所数全国15箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数5箇所以上（令和3年度実績：20箇所（地域偏在解消会場5箇所）） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数 	<p>① 消費生活相談員資格試験</p> <p>消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日に登録）として適正に実施する。</p> <p>消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、試験会場設置に関する必要な調査等を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、地方都市においても実施する。</p>	<p><指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> 試験実施箇所数 全国15箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数5箇所以上（令和3年度実績：20箇所（地域偏在解消会場5箇所）） <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> 資格認定者情報提供数 <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者（令和3年度実績：1,058人） 合格者数（令和3年度実績：342人） <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> 受験申込者数／資格認定者数（令和3年度実績：1,058人／342人） 更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数（令和3年度実績：4回／インターネット配信／595人） 更新対象者／更新者／更新率（令和3年度実績：1,665人／1,228人／73.8%） 	<p><主要な業務実績></p> <p>① 消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、登録試験機関（平成28年4月26日に登録）として、「2023年度消費生活相談員資格試験」（国家資格取得のための試験）を適正に実施した。 第1次試験は、令和5年10月に全国22箇所で開催した。受験申込者数は961人、実受験者数は818人であった。 その合格者に対し第2次試験を12月に実施した。 第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、1月に消費生活相談員資格試験合格者389人に合格証を発行した。 合格率（実受験者に対する合格者の割合）は47.6%であった。 試験実施に当たっては、試験業務規程に基づき、適切に運営を行った。 <p>※詳細は【資料8】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 資格制度の周知と受験者の利便性の向上のため、以下の取組を行った。 国民生活センター記者説明会にて試験実施に関する周知を行った。 国民生活センターウェブサイトを受験要項を掲載した。また、全国の消費生活センターに受験要項とともに、周知用のポスターやリーフレットを配布し、あわせてウェブサイトや広報紙への掲載を依頼した。 オンライン広告を配信した。（広告閲覧数は10,055,304件、広告経由での国民生活センターウェブサイトアクセス数は45,088件。） ウェブサイトには、受験要項のほか、受験申込書をダウンロードできるページを設け、また、過去5年分の試験問題・解答を掲載した。 受験に際して学習の一助として、民間団体の発行する試験参考図書（テキストや過去問題解説集）を「2024年度消費生活相談員資格試験 受験要項（試験参考図書欄）」に掲載し周知した。なお、掲載に際しては公募を実施し公平に掲載した。 消費者庁及び地方公共団体の実施してい 	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>① 消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が感染症法上の5類感染症移行後の実施であったが、受験者が安心して受験できるよう、可能な限り換気や座席間隔を広げる等の対応を行った上で試験を実施した。 受験に際し、学習方法や受験支援制度、助成制度の周知を図り、受験申込における利便性を向上させるなど受験者の負担軽減策を実施した結果、961人が受験申込数となり、令和4年度比55人増となった。 試験可否については、合否判定基準に基づき適正に採点、評価を実施し、消費生活相談員資格試験合格者として389人に合格証を発行した。 なお、資格制度の周知と受験者の利便性の向上のため、国民生活センターウェブサイトを受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、ポスター、リーフレット等を作成し、広く周知した。 また、オンライン広告を配信した結果、1,000万を超える広告閲覧件数を獲得した。 令和5年度の試験実施箇所は、目標値以上の22箇所で開催した。受験者の利便性が低下しないよう15箇所の試験地を設置し、また、受験申込者数が少ない地域での受験者を増やすため、地方公共団体に試験会場設置に関する意向調査を実施し、その結果を踏まえ、地域偏在解消を図る観点から7箇所設置した。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年度消費生活相談員資 	<p>ヒョウタイ</p> <p>B</p> <p><評定と根拠></p> <p>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。</p> <p><課題と対応></p> <p>①消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の担い手確保につながるよう、資格試験に関する広報を強化するとともに、資格保有者数が少ない地域へのアプローチや、若年層受験者の増加に資する取組を実施する。 令和6年度においても、登録試験機関として、試験業務規程に基づき、適正に消費生活相談員資格試験を運営する。 令和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を考慮した上で試験を行う。 <p>②消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度においても、消費生活専門相談員資格認定試験及び資格更新を適正に実施し、消費生活相談員の能力・資質の向上に努める。 令和6年度も引き続き、資格保有者の資質・能力の向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格保有者の資格更新講座をインターネット配信にて実施する。 更新手続については、その実施状況及び本制度に対するニーズを的確に把握しつつ、引き続き利便性の向上や事務の効率化について検討を行う。 <p><その他事項></p> <p>特になし。</p>	

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

<p>(令和3年度実績：1,058人) ・合格者数(令和3年度実績：342人)</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力等を向上させるため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 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、必要な業務の見直</p>	<p>(令和3年度実績：1,058人) ・合格者数(令和3年度実績：342人)</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力等を向上させるため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 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、必要な業務の見直</p>	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力等を向上させるため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 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、必要な業務の見直</p>		<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮し全国22箇所で開催した。そのうち、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。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 認定に当たっては、平成28年度から消費生活相談員資格試験が、本資格認定試験を兼ねている。 令和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人、実受験者数は818人で、合格率(実受験者数に対する合格者数の割合)は47.6%であった。 <p>※詳細は【資料9】参照</p> <p>消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力等の向上に資するため、平成20年度の資格認定の更新から、消費生活センター等での実務に就いていない者に対して、5年ごとに資格更新講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、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに実施した。また、インターネット環境が整っていないなど受講が難しい者に対しては、DVDの貸出しを行った。</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 資格更新講座は、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに実施し、消費生活相談員の心構えや消費生活相談現場で働く上で必要な法律の基礎知識等の最新情報の講座とした。 更新対象者の利便性向上及び業務効率化に資するため更新手続の全体フローを改善した。 消費生活相談員の採用を支援するため、国又は地方公共団体から依頼を受け、本人から同意を得た資格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。 <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>①消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員の担い手確保につながるよう、資格試験に関する広報を強化するとともに、資格保有者数が少ない地域へのアプローチや、若年層受験者の増加に資する取組を実施する。 令和6年度においても、登録試験機関として、試験業務規程に基づき、適正に消費生活相談員資格試験を運営する。 令和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を考慮した上で試験を行う。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度においても、消費生活専門相談員資格認定試験及び
---	---	---	--	---	--

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

<p>しについて検討を行う。</p> <p>【指標】 ・資格認定者情報提供数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の担い手確保が求められる中、それに資する情報を提供することは重要であるため、資格認定者情報提供数を目標とし、2,050人（平成30年度～令和3年度の平均）以上について提供を行う。</p> <p>【関連指標】 ・受験申込者数／資格認定者数（令和3年度実績：1,058人／342人） ・更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数（令和3年度実績：4回／インターネット配信／595人） ・更新対象者／更新者／更新率（令和3年度実績：1,665人／1,228人／73.8%）</p>	<p>しについて検討を行う。</p> <p>【指標】 ・資格認定者情報提供数</p> <p>【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／342人） ・更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数（令和3年度実績：4回／インターネット配信／595人） ・更新対象者／更新者／更新率（令和3年度実績：1,665人／1,228人／73.8%）</p>	<p>しについて検討を行う。</p>		<p>なお、更新講座の内容は、消費生活相談員の心構えや消費生活相談現場で働く上で必要な法律の基礎知識等の最新情報とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 更新対象者への更新手続については、通年での手続の詳細を示すとともに必要書類一式を全て同封し、まとめて提出することを可能にすることで、更新対象者の利便性及び業務効率化を図った。 「消費生活相談員資格試験」を「消費生活専門相談員資格認定試験」が兼ねる形で実施し、2つの資格を同時に認定することで、試験事務の重複を避け、効率化を図っている。 国又は地方公共団体における消費生活相談員の採用を支援するため、地方公共団体等から依頼を受けた306件の採用募集情報を国民生活センターウェブサイトに掲載するとともに、本人から同意を得た114件(2,895名)の資格保有者情報を地方公共団体等に提供した。 	<p>資格更新を適正に実施し、消費生活相談員の能力・資質の向上に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度も引き続き、資格保有者の資質・能力の向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格保有者の資格更新講座をインターネット配信にて実施する。 更新手続については、その実施状況及び本制度に対するニーズを的確に把握しつつ、引き続き利便性の向上や事務の効率化について検討を行う。 	
--	---	--------------------	--	--	--	--

4. その他参考情報

<p> </p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【17】			
5. 研修事業	(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第4号 「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
「国民生活研究」の提供件数	2,886件以上	—	3,100件					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		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政の動	国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政の動	国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政の動	<指標> ・「国民生活研究」の提供件数 <関連指標> ・調査研究の情報提供件数(令和3年度実績:1件)	<主要な業務実績> 「消費生活センターにおける対応困難者への対応の現況と課題調査」を実施し、令和6年3月に調査結果を公表した。本調査では、全国の消費生活センター等を対象としたアンケート調査と、全国消費生活相談員協会に所属する消費生活相談員を対象としたアンケート調査を行った。 その結果、対応困難者への対応においては、	<評定と根拠> 評定:B 調査研究では、消費生活センター等における対応が困難な事例の調査研究として、消費生活センター等に対するアンケート調査と、消費生活相談員に対するアンケート調査を並行して実施し、その結果を分析して現状	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> 令和6年度も引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を

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

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

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【18】			
5. 教育研修事業	(5) 教育研修の合理化と経費の節減		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「消費者基本法」(昭和43年法律第78号)第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ														
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
/								予算額(千円)	250,005					
								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		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を行うとともに、地方	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を行うとともに、地方	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を行うとともに、地方	<指標> — <関連指標>	<主要な業務実績> ・ 研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、オンライン研修の1回当たりの受講者数を増やし、回数を減らすなど合理化を図った。また、オンライン研修においては、資料の印刷、郵送を止め、受講者自身でダウンロードできるようにし、経費削減を図った。	<評価と根拠> 評価：B 研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、オンライン研修の合理化を図るとともに、資料の印刷、郵送を止め、経費削減を図った。 また、地方公共団体との共催	評価	B

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

<p>公共団体との共催などにより経費を節減する。</p>	<p>公共団体との共催などにより経費を節減する。</p>	<p>公共団体との共催などにより経費を節減する。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体と共催して実施する研修については、経費の節減の観点から会場費、資料印刷費を自治体側の負担とした。 	<p>研修においても経費節減を図った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、研修の合理化と経費の節減を図るよう努める。</p>	<p><その他事項> 特になし。</p>
------------------------------	------------------------------	------------------------------	--	--	--	--------------------------------

<p>4. その他参考情報</p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価		
1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	(1) 適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携【B】 (2) 適格消費者団体への援助【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。	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。	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【19】			
6. 適格消費者団体援助事業	(1) 適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第6号
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等の件数	9回以上	—	16回					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							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。 【指標】	適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。 【指標】	適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。	<指標> ・適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等の件数 <関連指標> —	① 適格消費者団体に対する情報提供の強化 適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施のために必要な援助を円滑かつ効果的に行うため、消費者庁が主催する適格消費者団体連絡協議会に参加し、適格消費者団体の事業活動状況や課題等を把握した。	<評価と根拠> 評価: B 消費者庁と適格消費者団体の活動状況や課題等についての情報交換を適宜行い、適格消費者団体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	評価	B <評価と根拠> 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> 引き続き、特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図り

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

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

<p>4. その他参考情報</p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【20】			
6. 適格消費者団体援助事業	(2) 適格消費者団体への援助		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第6号
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
適格消費者団体との共同事業の件数	1回以上	—	1回					予算額(千円)	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)	13,262				
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)	17,277				
								経常損益(千円)	1,528				
								行政コスト(千円)	17,277				
								従事人員数	1				

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
<p>① 適格消費者団体との啓発活動等 適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知や消費者被害の実態調査等を行う。</p> <p>【指標】 ・適格消費者団体との共同事業の件数 令和5年度 1回以上 令和6年度から9年度まで 2回以上</p> <p>【目標水準の考え方】 適格消費者団体による差止請求訴訟関係業務の援助としては、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知や消費者被害の把握が重要であることから、これらに資するような事業を適格消費者団体が行い得るよう、共同して事業を行うことが必要である。そのため、1年目においてまず少なくとも1回実施し、2年目以降少なくとも2件以上実施するものとする。</p> <p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体の求めに応じ、適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、消費生活相談等に関する情報を提供する。</p>	<p>① 適格消費者団体との啓発活動等 適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知や消費者被害の実態調査等を行う。</p> <p>【指標】 ・適格消費者団体との共同事業の件数 令和5年度 1回以上 令和6年度から9年度まで 2回以上</p> <p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体の求めに応じ、適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、消費生活相談等に関する情報を提供する。</p>	<p>① 適格消費者団体との啓発活動等 適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知や消費者被害の実態調査等を行う。</p> <p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体の求めに応じ、適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、消費生活相談等に関する情報を提供する。</p>	<p><指標> ① 適格消費者団体との共同事業の件数令和5年度 1回以上令和6年度から9年度まで 2回以上 ② 適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数</p> <p><関連指標> ② 適格消費者団体からの照会への対応件数（令和3年度実績：117件）</p>	<p><主要な業務実績> ① 適格消費者団体に対する情報提供の強化 適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施のために必要な援助を円滑かつ効果的に行うため、消費者庁が主催する適格消費者団体連絡協議会に参加し、適格消費者団体の事業活動状況や課題等を把握した。</p> <p>○令和5年度適格消費者団体連絡協議会 令和5年9月2日、3日 令和6年3月2日、3日</p> <p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体26団体（下記参照）に情報提供方法等の周知を行い、団体からの求めに応じて、計100件個別の照会に対応し、処理結果情報等を含めて広く情報提供を実施した。</p> <p>また、令和5年12月25日、消費者契約法及び消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の施行規則が改正され、両規則に基づき国民生活センターに電子メールを送信する方法により情</p>	<p><評価と根拠> 評価：B 消費者庁と適格消費者団体の活動状況や課題等についての情報交換を適宜行い、適格消費者団体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うための方策を検討した。</p> <p>また、差止請求制度の認知度等に関する国民への実態調査（ウェブアンケート）を適格消費者団体から寄せられた意見を取り入れ実施し、結果を取りまとめた後、各適格消費者団体に結果を報告した。</p> <p>② 適格消費者団体への情報提供 適格消費者団体26団体へ情報提供方法等の周知を行い、団体からの求めに応じて、計100件個別の照会に対応し、処理結果等を含めて広く情報提供を実施し、うち11件は電子メールにて回答した。</p> <p>また、「急増指標」に基づく情報提供を計23団体に毎月（計12回）実施した。</p>	<p>評価 B</p> <p><評価と根拠> 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。</p> <p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」（令和4年法律第99号。以下「契約法等改正法」という。）の趣旨を踏まえながら、適格消費者団体の活動状況や課題等について積極的に情報収集を行い、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑かつ効果的な実施に資する情報提供を行うほか、適格消費者団体各々の実情や令和5年度に実施した実態調査の結果等を踏まえながら、差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助を実施する。</p> <p>②適格消費者団体への情報提供 引き続き適格消費者団体へ情報提供方法等を周知、個別の照会に対応し、「急増指標」に基づく情報提供を実施する。</p> <p>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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>	

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

<p>【指標】 ・適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数</p> <p>【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、よりの確に情報提供ができるよう、適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数を目標とし、全ての適格消費者団体（令和4年末時点：23団体）に周知する。</p> <p>【関連指標】 ・適格消費者団体からの照会への対応件数（令和3年度実績：117件）</p>	<p>【指標】 ・適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数</p> <p>【関連指標】 ・適格消費者団体からの照会への対応件数（令和3年度実績：117件）</p>			<p>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。</p> <p>●適格消費者団体（※：特定適格消費者団体）</p> <ol style="list-style-type: none"> ①消費者機構日本 ※ ②消費者支援機構関西 ※ ③全国消費生活相談員協会 ④京都消費者契約ネットワーク ⑤消費者ネット広島 ⑥ひょうご消費者ネット ⑦埼玉消費者被害をなくす会 ※ ⑧消費者支援ネット北海道 ※ ⑨消費者被害防止ネットワーク東海 ⑩大分県消費者問題ネットワーク ⑪消費者支援機構福岡 ⑫消費者支援ネットくまもと ⑬消費者ネットおかやま ⑭佐賀消費者フォーラム ⑮消費者市民ネットとうほく ⑯消費者支援ネットワークいしかわ ⑰消費者支援群馬ひまわりの会 ⑱えひめ消費者ネット ⑲消費者支援かながわ ⑳消費者市民サポートちば ㉑とちぎ消費者リンク ㉒消費生活ネットワーク新潟 ㉓消費者ネットワークかごしま ㉔消費者市民ネットおきなわ ㉕やまなし消費者支援ネット ㉖なら消費者ねっと <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） 	<p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞ 令和6年度も引き続き、契約法等改正法の趣旨を踏まえながら、適格消費者団体の活動状況や課題等について積極的に情報収集を行い、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑かつ効果的な実施に資する情報提供を行うほか、適格消費者団体各々の実情や令和5年度に実施した実態調査の結果等を踏まえながら、差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助を実施する。</p> <p>②適格消費者団体への情報提供 引き続き適格消費者団体へ情報提供方法等を周知、個別の照会に対応し、「急増指標」に基づく情報提供を実施する。 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。</p>	
---	---	--	--	--	--	--

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

				<ul style="list-style-type: none"> ・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) <p>さらに、国民への認知度調査における項目を作成するに当たり、適格消費者団体に対して事前アンケートを実施した。ヒアリングやアンケートにて得た意見等も踏まえ、差止請求制度の認知度等に関する国民への実態調査(ウェブアンケート)を行い、結果を各適格消費者団体へ報告した。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【21】			
6. 適格消費者団体援助事業	(3) 特定適格消費者団体立担保援助		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」(平成14年法律第123号)第3条、第10条第8号
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
								予算額(千円)	14,790				
								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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	評価
① 立担保の実施 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり、有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立	① 立担保の実施 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり、有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立	① 立担保の実施 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり、有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ① 令和5年5月に特定適格消費者団体消費者支援機構関西から立担保援助要請を受けた案件について、裁判所の担保決定に基づき、金融機関と国民生活センターの間で保証限度額を2,800万円とする支払保証委託契約を締結し、裁判所が命じた期限までに担保を立てた。 立担保援助の実施に当たっては、当該団体側と予め密に情報交換等を行い、団体側から	<評価と根拠> 評価: A 特定適格消費者団体消費者支援機構関西からの立担保援助要請案件について、支払保証委託契約の締結を迅速かつ適切に実施し、期限内に担保を立てた。また、その後も引き続き当該団体と綿密に連絡を取り合い、裁判手続等の経過を把握した。	評価 B	<評価と根拠> 特定適格消費者団体消費者支援機構関西からの立担保援助要請案件について、必要な手続きを迅速に実施したことは評価できる。 以上を踏まえ、Bと評価する。

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

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

<p>4. その他参考情報</p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）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. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （令和3年度実績値）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
									予算額（千円）	196,725			
									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	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 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】	<評価と根拠> 評価：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。	評価	B
					<評価と根拠> 該当する項目別評価は、(1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善【22】を除き「B」となり、単位評価も「B」とする。 <課題と対応> 該当する項目別評価に記載のとおり。 <その他事項> 特になし。	

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【22】			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（1）ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」（平成14年法律第123号）第3条、第10条第7号、第11条～42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		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							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。	消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。	消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。	<指標> ・申請日から手続終了までの日数平均90日以内 ・和解率 60%以上 <関連指標>	<主要な業務実績> ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、委員会によるADR手続に係る事務を適切に実施した。また、開催時間や開催方法の柔軟化を推進した。 ・他のADR機関との意見交換を5回開催	<評価と根拠> 評価：B 当事者の意向を踏まえて手続を柔軟に実施したことで、申請日から手続終了までの日数について、平均64.9日と達成目標を	評価 A <評価と根拠> 当事者の意向を踏まえて手続を柔軟に実施したことで、申請日から手続終了までの日数について、平均64.9日と達成目標を大きくクリアしたこと、60%以上の和解率を	

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

<p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の発生又は拡大の防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から3か月以内の手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【指標】 ・申請日から手続終了までの日数 平均90日以内</p> <p>【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</p>	<p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の発生又は拡大の防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から3か月以内の手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【指標】 ・申請日から手続終了までの日数 平均90日以内</p> <p>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。</p> <p>【指標】</p>	<p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の発生又は拡大の防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から3か月以内の手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>・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%）</p>	<p>した。</p> <p>・ ADRの対応能力強化に向け、委員と事務局間の情報共有を目的としたシステム構築を行った。</p>	<p>大きくクリアした。</p> <p>また、当委員会への申請事案は、消費生活センター等においてあつせん不調となった事案が大半を占めている中、達成目標数値の60%以上を上回る和解率を維持した。</p> <p>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、当事者のニーズに最大限配慮し、柔軟に対応した。</p> <p>また、ADRの対応能力強化に向け、委員と事務局間の情報共有を目的としたシステム構築を行い、令和6年度から運用開始する。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>維持したことは高く評価できる。</p> <p>また、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ことや、オンラインでの期日実施率が99.3%であることは高く評価できる。</p> <p>以上を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。</p> <p>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。</p> <p>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。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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>
--	--	---	--	---	--	--

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

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

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

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

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【23】			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）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主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 （令和3年度実績値）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
/								予算額（千円）	196,725					
								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	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援し	センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援し	センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）への同席等や申請を支援し	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ・ 申請を支援した消費生活センター等へADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行った。 ・ 地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する裁判外紛争解決手続制度や申請方法等の周知・啓発を図るため、研修会を5回開催した。	<評定と根拠> 評定：B 申請を支援した消費生活センター等に対し、全件でフィードバックを実施した。また、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。 これらを踏まえ、Bと評価す	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> 引き続き、消費生活相談員等の「期日」への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、	

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

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

4. その他参考情報

<p> </p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【24】			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（3）和解内容の履行確保		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」（平成14年法律第123号）第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 （令和3年度実績値）	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
/								予算額（千円）	196,725					
								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	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的な支援等	事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的な支援等	事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的な支援等	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する消費者に対し、資料提供による支援を適切に行った。	<評定と根拠> 評定：B 手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する消費者に対し、資料提供を適切に行っている。 これらを踏まえ、Bと評価する。	評定	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> 引き続き、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的

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

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

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【25】			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（4）消費者裁判手続特例法への対応		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」（平成14年法律第123号）第3条、第10条、第11条～42条 「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号）附則第6条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
/								予算額（千円）	196,725				
								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	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により同法の施行前事案に関する	「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により同法の施行前事案に関する	「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により同法の施行前事案に関する	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ・ エステ契約の解除に関する紛争について、特定適格消費者団体から、訴訟の状況の情報収集を行った。 ・ 入学検定料の返還に関する紛争について手続を実施し、手続が終了した。	<評価と根拠> 評価：B エステ契約の解除に関する紛争について、特定適格消費者団体から、訴訟の状況の情報収集を行った。 また、入学検定料の返還に関する紛争について手続を実施し、結果の概要を公表した。	評価	B
						<評価と根拠> 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> 引き続き、消費者裁判手続特例法附則第	

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

<p>消費者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。</p> <p>このセンターADRの利用に際しては、第1段階の共通義務確認訴訟中のセンターADRの保留が有益な場合もあることから、センターは、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。</p> <p>また、消費者裁判手続特例法の施行後の事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。</p>	<p>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。</p> <p>このセンターADRの利用に際しては、第1段階の共通義務確認訴訟中のセンターADRの保留が有益な場合もあることから、センターは、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。</p> <p>また、消費者裁判手続特例法の施行後の事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。</p>	<p>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。</p> <p>このセンターADRの利用に際しては、第1段階の共通義務確認訴訟中のセンターADRの保留が有益な場合もあることから、センターは、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。</p> <p>また、消費者裁判手続特例法の施行後の事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。</p>			<p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、消費者裁判手続特例法附則第6条に規定する国民生活センターADRの利用を促進し、その必要な措置を適切に実施するとともに、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であっても国民生活センターADRを消費者が選択しようとする場合には、第2段階の簡易確定手続への参加の利点と国民生活センターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。</p>	<p>6条に規定する国民生活センターADRの利用を促進し、その必要な措置を適切に実施するとともに、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であっても国民生活センター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。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし。</p>
---	---	---	--	--	---	---

<p>4. その他参考情報</p>

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【26】			
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（5）国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」（平成14年法律第123号）第3条、第10条第7号、第11条～42条 「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）	—	4件	4件					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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	<指標> — <関連指標> ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和3年度実績：4件） ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委	<主要な業務実績> 紛争解決委員会において、四半期ごとに結果概要の公表を決定し、記者公表を行った。 また、事業者が手続に合理的な理由なく協力しない、義務履行勧告に応じないなどの場合においては事業者名を含む記者公表を行った。	<評価と根拠> 評価：B 紛争解決委員会では四半期毎に結果概要の公表を決定しており、令和5年度は4回の公表を行った。 また、事業者名を含む公表を4回行った。	評価 B <評価と根拠> 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> 引き続き、紛争解決委員会の決定に従	

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

<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和3年度実績：4件） 事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和3年度実績：4件） 	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和3年度実績：4件） 事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和3年度実績：4件） 		<p>員会事務局公表分（令和3年度実績：4件）</p>		<p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。</p>	<p>い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし。</p>
---	---	--	-----------------------------	--	--	---

4. その他参考情報

<p> </p>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【27】			
1	業務及び運営体制の効率化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
センターに求められる社会的要請に対応できるよう、理事長のリーダーシップの下、必要に応じて、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しを行う。 また、消費生活相談のデジタル化を進める中で、消費生活センターとの役割分担について消費者庁とともに検討を進め、センターが強化・集中すべき業務の在り方について検討を進める。	センターに求められる社会的要請に対応できるよう、理事長のリーダーシップの下、必要に応じて、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しを行う。 また、消費生活相談のデジタル化を進める中で、消費生活センターとの役割分担について消費者庁とともに検討を進め、センターが強化・集中すべき業務の在り方について検討を進める。	センターに求められる社会的要請に対応できるよう、理事長のリーダーシップの下、必要に応じて、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しを行う。 また、消費生活相談のデジタル化を進める中で、消費生活センターとの役割分担について消費者庁とともに検討を進め、センターが強化・集中すべき業務の在り方について検討を進める。		<p>国民生活センターに求められる新たな社会的要請に対応できるよう、新規事業創設、既存事業の廃止を含めた見直し等を見据え、理事長指示の下、中堅職員を対象とした組織改編に係るヒアリングを実施(全5回)した。ヒアリングでの意見を報告書にまとめ、その内容を踏まえ令和6年度期首の組織改編を検討し、組織改編を実施するとともに人員配置の見直しと中途採用を実施し、人員を適切に配置した。</p> <p>また、消費生活相談のデジタル化により、消費生活センターとの役割分担の検討、及び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検討を行った。</p> <p>「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、消費者庁と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した。また、消費者トラブル対応専用ウェブサイトの要件等についても整理を行うとともに、国民生活センターウェブサイトとの役割分担の方針について検討し、「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」に報告した。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B</p> <p>理事長指示の下、中堅職員を対象としたヒアリングを実施し、現在の国民生活センターの課題点、それを踏まえた新規事業創設、既存事業の廃止に係る意見をまとめ、今後の国民生活センターの業務の強化・集中につながる組織改編・人員配置を実施した。</p> <p>研修の在り方の検討においては、消費生活相談のDX化に向け必要となる利用者向け研修の内容、実施方法等を具体的に検討した。また、消費者トラブル対応専用ウェブサイトについては、国民生活センターウェブサイトとの役割分担の方針整理が完了した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p>	<p>評定 B</p> <p><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。</p> <p><課題と対応> 今後も国民生活センターに求められる社会的要請に対応できるよう、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しの検討を行う必要がある。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>	

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

					<p>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。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p>
--	--	--	--	--	---

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【28】			
2	一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和4年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)
① 一般管理費 当初予算額	—	182,446千円	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 ^ˆ) (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 ^ˆ)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 が別途予算措置
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.0%以上	△7.7% (△121,625千円)	△21.6% (△345,901千円)					
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 ^ˆ)					
当初予算額								

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

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)	△1.18%以上	△3.0 (△52,967千円)	△15.8% (△282,369千円)				

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
<p>一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を図る。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.18%以上の削減を図る。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費増減比 - 3.0%以上 業務経費増減比 - 1.0%以上 <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.18%以上 	<p>一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を図る。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.18%以上の削減を図る。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費増減比 - 3.0%以上 業務経費増減比 -1.0%以上 <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.18%以上 	<p>一般管理費（人件費を除く。）について、前年度比3%以上の削減、業務経費について、前年度比1%以上の削減を図る。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.18%以上の削減を図る。</p> <p>なお、令和5年度に新規に追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く。</p>	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費増減比 △3.0%以上 業務経費増減比 △1.0%以上 <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 △1.18%以上 <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費 業務経費 	<p><主要な業務実績> (一般管理費)</p> <p>令和5年度一般管理費当初予算額(人件費を除く。)は、令和4年度当初予算額182,446千円に対し、効率化係数3.0%以上を織り込んだ4,797千円減の177,649千円(対前年比△2.6%、公租公課を除くと△3.0%)に新規に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として措置された3,538千円を加えた181,187千円とした。</p> <p>引き続き効率化を図りつつも、相模原事務所及び東京事務所において、安全・衛生面の機能維持の観点から緊急性の高い修繕及び水道光熱費等の価格高騰などに対応するため、必要な経費について予算の見直しを行い、見直し後の予算を271,187千円とした。</p> <p>令和5年度の決算額は、245,978千円となり、令和5年度見直し後予算額271,187千円に対し25,209千円減(△9.3%)、令和4年度当初予算額182,446千円に対し、63,532千円増(34.8%)となった。</p> <p>なお、令和4年度決算額256,041千円と比較すると、10,063千円減(△3.9%)となった。</p> <p>(業務経費)</p> <p>令和5年度業務経費当初予算額は、令和4年度業務経費当初予算額1,600,938千円に対して、効率化係数1.0%以上を織り込んだ16,010千円減の1,584,928千円(対前年度比△1.0%)に新規に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として措置された128,116千円、消費生活相談等デジタル化実現経費として措置された16,824千円を加えた1,729,868千円とした。</p> <p>その後、予算の効率的な執行に努めつつ、情報・分析事業における次期P I O - N E T構築</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価：B</p> <p>指標においては、一般管理費増減比△3.0%以上、業務経費増減比△1.0%以上、ただし、いずれかの目標が未達成の場合には一般管理費及び業務経費の合計額の増減比△1.18%以上とされている。</p> <p>令和5年度の一般管理費の決算額は前年度当初予算比34.8%増となった。これは、相模原事務所及び東京事務所の安全確保の観点から、緊急性の高い工事を実施したことや、水道光熱費等の価格高騰等が影響したためである(当初予算における公租公課を除く一般管理費は前年度比△3.0%削減)。</p> <p>一方で、令和5年度の業務経費当初予算額については、前年度比1.0%の削減を行い、決算額は前年度当初予算比△21.6%となった。これは、「消費生活相談機能強化促進等補助金」によって、P I O - N E T維持事業に係る経費を補完できたことが一因である。</p> <p>加えて、一般管理費及び業務経費の合計額は、決算額で前年度予算比△15.8%となり、前年度合計額比1.18%以上の削減を行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p>	<p>評価 B</p> <p><評価と根拠></p> <p>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。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和6年度も引き続き、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費ともに指標に基づく削減を行い、業務運営の効率化に努める。</p> <p>また、靈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、新規業務に対応するため、効果的で効率的な業務運営と予算執行を行うとともに、業務運営に必要な予算を確保することとする。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし。</p>	

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【目標水準の考え方】 第5期中期目標においても、毎年度、一般管理費の削減額3%以上（効率化係数0.97）、業務経費の削減額1%以上（効率化係数0.99）を原則とするが、一般管理費と業務経費の比率は、おおむね1：9程度であることから、仮に業務経費で大幅な削減の成果を上げて目標を大きく超過達成しても、一般管理費でわずかに削減目標を達成できなかった場合、目標未達成との評価となる。このため、第5期中期目標においても、両経費の合計の削減金額により目標達成の評価を行うことも可とする。この方式において、毎年度の効率化係数を0.9882と設定する場合、両経費を毎年度それぞれ個別に削減（一般管理費3%削減、業務経費1%削減）する場合よりも5年間の削減額が大きくなることから、両経費の合計額の削減を前年度合計額比1.18%以上とする目標設定とする。</p> <p>【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費</p>	<p>【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費</p>			<p>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構築経費 5,002,406千円</p> <p>令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が感染法上の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の実施の割合を増やすなど、効果的かつ効率的な業務運営に努めた。</p> <p>令和5年度の決算額は1,255,037千円となり、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。</p> <p>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。</p> <p>令和5年度において、靈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P I O - N E T維持事業、P I O - N E T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。</p> <p>（一般管理費及び業務経費） 一般管理費及び業務経費の令和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。</p> <p>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。</p> <p>※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ー事業報告書、財務諸表及び【資料10】を参照。</p>	<p><課題と対応> 令和6年度も引き続き、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費ともに指標に基づく削減を行い、業務運営の効率化に努める。</p> <p>また、靈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、新規業務に対応するため、効果的で効率的な業務運営と予算執行を行うとともに、業務運営に必要な予算を確保することとする。</p>	
---	---	--	--	---	---	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【29】			
3	適正な給与水準の維持		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、引き続き給与水準の適正化を図る。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。	給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、引き続き給与水準の適正化を図る。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。	給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、引き続き給与水準の適正化を図る。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 令和5年度は、「令和5年人事院勧告」を踏まえ、国家公務員においては、令和5年11月に「一般職の職員の給与に関する法律等の一部を改正する法律」（令和5年11月24日成立）により、行政職の給与を民間水準に合わせるための改定が行われたため、これを踏まえた役職員の給与を改定した。それにより、令和5年度の年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイレズ指数は99.9となり、国家公務員の給与水準と同水準となった。 また、令和5年度より、国家公務員の定年が段階的に引き上げられ、役職定年制が導入されたことを踏まえ、国民生活センター職員の定年を令和13年度に65歳とする段階的な引き上げを実施するとともに、役職定年制度を導入した。更に、職員の昇給に関わる勤務評価制度を整備した。 なお、給与水準が適切かどうかの検証結果については、「令和5年度の役職員の報酬・給与等について」を取りまとめ、取組状況についてウェブサイト上で公表を行い、引き続き適切な給与水準になるよう努めた。	<評価と根拠> 評価：B 独立行政法人の給与については、改正独立行政法人通則法により、国家公務員や民間の給与や当該独立行政法人の業務の実績等を考慮して定めることとされている。 国民生活センターはこれまで、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、適正な給与水準になるよう努めてきたところ、更に職員の勤務評価制度を整備した。 このような状況において、令和5年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイレズ指数は99.9となり、国家公務員の給与水準と同水準であった。 これらを踏まえ、Bと評価する。	評価 B	<評価と根拠> 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> 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。 <その他事項> 特になし。
					<課題と対応>		

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

						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

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【30】			
4	適正な入札・契約の実施		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
<p>契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表することにより随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。</p>	<p>契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表することにより随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。</p>	<p>契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表することにより随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。</p>	<p><指標> — <関連指標> —</p>	<p><主要な業務実績> 令和5年度における競争性のない随意契約は6件あり、うち1件は分析装置の保守・点検、うち1件は政府機関で利用するネットワークの分担金、残りの4件は、各事務所における水道、料金後納郵便の契約であり、いずれも真にやむを得ないものであった。 また、競争性のある契約62件のうち、一者入札、一者応募は8件であった。いずれの契約も一定の公告期間を確保するとともに、仕様書内容等についても理解しやすい内容になっているか等の検討を行ったほか、契約監視委員会において審議いただいたところ、委員から見直し等の指摘はなかった。</p>	<p><評価と根拠> 評価：B 令和5年度は、「令和5年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会を4回開催し、契約の適正化を図るための取組を実施してきたところである。業務実績欄で述べているとおり、競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会においても指摘はなかったことから、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和6年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計</p>	<p>評価</p>	<p>B</p>
				<p><評価と根拠> 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。</p> <p><課題と対応> 令和6年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和6年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>			

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【31】			
5	保有資産の有効活用		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	
宿泊室稼働率	34%以上	—	21.7%						
研修室稼働率	56%以上	—	21.4%						

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
ポストコロナ下の施設面での環境変化に対応するため、相模原の研修施設において、オンライン型と集合型の研修を組み合わせ、稼働率と研修効果を高めるなど、施設の有効活用を進める。	ポストコロナ下の施設面での環境変化に対応するため、相模原の研修施設において、オンライン型と集合型の研修を組み合わせ、稼働率と研修効果を高めるなど、施設の有効活用を進める。 第4期中期目標期間においては、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、令和2年度以降、目標値と実績値が大きく乖離した。このことを踏まえ、財務諸表において施設の実績稼働率が著しく低くなったことから減損の兆候があると判断した。第5期中期目標期間における施設の有効活用の検討に当たっては、このような状況を真摯に受け止めて検討を進めていく。	ポストコロナ下の施設面での環境変化に対応するため、相模原の研修施設において、オンライン型と集合型の研修を組み合わせ、稼働率と研修効果を高めるなど、施設の有効活用を進める。 具体的には、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するため、相模原市等の近隣へのPR活動やダイレクトメール等による案内を実施するとともに、より快適な施設利用のためのサービスの充実に努める。また、引き続き、建物管理等における民間委託の活用を実施する。目標とする施設の稼働率は、平成30年度及び令和元年度の実績稼働率の平均値以上とする	<指標> ・研修室稼働率	令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が感染法上の5類感染症となったが、施設利用者が安心して利用できるよう感染防止対策を実施しつつ施設を利用し、中期目標及び各計画に沿って施設の有効活用を進めた。 令和5年度は、施設の有効活用を図るため、以下の取組を行った。 ○ 相模原研修施設で実施する専門・事例講座の研修受講者について定員を60人から72人に増やし、研修内容を充実させるとともに、施設の特性を活用し、受講効果の高いグループワークや事例検討などの研修手法を取り入れ実施した。 ○研修の地方開催を拡充しつつ、相模原事務所において30回の講座を実施した。 ○相模原施設で実施した研修を、オンライン配信し受講機会の拡大を確保しつつ、双方の効果的な部分を勘案しながら実施した。 ○外部利用を促進するため、企業等の団体・機関1,977件に対して、施設利用案内パンフレットを送付した。 ○相模原市主催のみんなで考えよう消費生活展や研究機関等公開講座に参加し、施設のアピールを行った。	<評価と根拠> 評価：B 令和5年度は、施設利用者が安心して利用できるよう感染防止対策を実施しつつ、中期目標及び各計画に沿って施設の有効活用を進めた。 研修については、感染防止対策を実施した上で、相模原研修施設で実施する研修受講生の定員を60人から72人に増やし、施設の特性を活用した受講効果の高いグループワークや事例検討などの研修手法を取り入れ実施した。 外部利用については、感染防止策を実施しつつ、施設利用案内パンフレットを送付するなど行い、また利用者アンケートで高い満足度を得るなどし、昨年度より稼働率が伸びた。 この結果、宿泊室の稼働率実績については、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%）となった。（数字は法	評価 B <評価と根拠> 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> 施設の有効活用に向けて引き続き様々な取組を行う。 自己収入の増加を図る観点から施設の稼働率を高めることを目指し、中長期的には、研修の在り方を整理し次期中期目標に反映できるように検討を開始する。 <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

<p>【指標】 ・ 研修室稼働率</p> <p>【目標水準の考え方】 相模原の研修施設の有効活用を進める観点から、研修室稼働率を目標とし、35%（平成30年度～令和3年度の平均）以上であって中期計画で定める稼働率以上で稼働させる。</p>	<p>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%）。</p> <p>【指標】 ・ 研修室稼働率 ・ 宿泊室稼働率</p>	<p>（平成30年度及び令和元年度の実績稼働率の平均値：研修室56%、宿泊室34%）。</p> <p>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、一定の結論を得る。</p>		<p>○施設利用に際して、新型コロナウイルス感染症が感染法上の5類感染症となったが、研修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。</p> <p>○より快適な環境を提供するため、利用者アンケートを実施した（満足度：研修施設98.9%、宿泊施設90.3%）。</p> <p>○商品テスト1号棟の展示ロビーの照明をLED照明に更新。管理研修棟と商品テスト1号棟の間のロータリーの床タイル部分を洗浄するなど、快適さの確保等、環境改善も行った。</p> <p>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。）</p> <p>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。</p> <p>なお、相模原施設の利用の推進のため、商品テスト部では、研修受講者に対し11件、商品テストの講義や施設案内を行い、本施設の役割や意義を理解してもらおう取組を実施した。</p>	<p>定点検や工事等利用不可日を除いて算出)</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 施設の有効活用に向けて引き続き様々な取組を行う。 自己収入の増加を図る観点から施設の稼働率を高めることを目指し、中長期的には、研修の在り方を整理し次期中期目標に反映できるように検討を開始する。</p>	
---	---	--	--	--	---	--

<p>4. その他参考情報</p>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。	出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、本中期目標期間中において、更なる自己収入の増加を図る観点から、保有資産の有効活用や、新たな収入源の実現など、より一層の自己収入拡大に取り組む。	出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、本中期目標期間中において、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。	<p><指標>—</p> <p><関連指標>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>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部数の実績に基づき単価を算出し、現行の販売価格と大きく乖離していないことから、令和4年度の本体の販売価格を前年度と同額に据え置いた。</p> <p>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ついて、平成27年4月の宿泊棟再開時から令和5年3月までに掛か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改定した。</p> <p>また令和6年度の研修受講料について、要する経費等に基づき単価を試算し、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。</p> <p>○ 研修受講料(1日当たり)</p> <p>オンライン研修：1,100円→1,300円</p> <p>集合研修：960円→980円</p> <p>○ 宿泊料(1泊当たり)</p> <p>研修受講者向け：3,900円→4,300円</p> <p>一般向け：4,150円→4,730円</p> <p>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</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価：B</p> <p>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ついて、平成27年4月の宿泊棟再開時から令和5年3月までに掛か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改定した。</p> <p>また、令和6年度の研修受講料について試算し、情報システム維持費の確保や講師への謝金引上げ等のため料金を変更した。</p> <p>なお、研修事業について、原則として会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>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、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。</p>	<p><評価と根拠></p> <p>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。</p> <p><課題と対応></p> <p>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、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。</p> <p>また、本中期目標期間中において、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。)</p> <p><その他事項></p> <p>特になし。</p>	

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

				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

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【33】			
	予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
	<p>予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は、別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針)</p> <p>独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>	<p>予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針)</p> <p>独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>	<p><指標> —</p> <p><関連指標> —</p>	<p><主要な業務実績> 別紙1から別紙3までのとおり。</p>	<p><評価と根拠> 評価：B 令和5年度は、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行った。また、運営費交付金収益の計上基準については、独立行政法人会計基準に則り、業務達成基準を採用している（業務の進行状況と運営費交付金の対応関係が明確である活動を除く管理部門の活動については、期間進行基準を採用）。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和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。</p>	<p><評価と根拠> 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。</p> <p><課題と対応> 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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>	

4. その他参考情報

第4. 短期借入金の限度額

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【34】			
	短期借入金の限度額		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

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

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【35】			
	不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【36】			
	重要な財産の処分等に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	なし	なし	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 計画なし。	<評価と根拠> 評価：— <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る。	評価 — <評価と根拠> 該当がないため評価は行わない。 <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							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし。	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> —	評価 —	—
						<評価と根拠> 該当がないため評価は行わない。 <課題と対応> — <その他事項> 特になし。	

4. その他参考情報

第8. 財務内容の改善に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【38】			
	財務内容の改善に関する事項		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
中期目標期間における予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し健全な財務体質の維持を図る。また、「第4業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画及び年度計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うとともに、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。				<p>四半期毎に予算変更を実施し、予算、収支計画及び資金計画について適正に計画し健全な財務体質の維持を図った。</p> <p>また、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理を行った。</p>	<p><評価と根拠> 評価：B 令和5年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和6年度においても、予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し健全な財務体質の維持を図るとともに、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。</p>	<p>評価 B</p> <p><評価と根拠> 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。</p> <p><課題と対応> 令和6年度においても、予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し健全な財務体質の維持を図るとともに、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>	

4. その他参考情報

第9. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【39】			
1	市場化テストの実施		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

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

4. その他参考情報

第9. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【40】			
2	情報セキュリティ対策		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、センターの情報セキュリティに係る規定を適時適切に見直すとともに、これらに基づき情報セキュリティ対策を講じ、センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。また、情報セキュリティ対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。	政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、センターの情報セキュリティに係る規定を適時適切に見直すとともに、これらに基づき情報セキュリティ対策を講じ、センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。また、情報セキュリティ対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。	政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、センターの情報セキュリティに係る規定を適時適切に見直すとともに、これらに基づき情報セキュリティ対策を講じ、センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。また、情報セキュリティ対策の実施状況を把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。	<p><指標>—</p> <p><関連指標>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また、令和5年度の情報セキュリティ対策の実施状況等を踏まえ、令和6年度の情報セキュリティ対策推進計画案の検討を行った。 当センター情報セキュリティポリシー及び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力強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織的なセキュリティ強化のため、令和4年度に構築し、運用を開始したセキュリティシステムについては、引き続き安定稼働を続けている。また、国民生活センター全役職員に対して情報セキュリティ研修を実施した。 	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また、令和5年度の情報セキュリティ対策の実施状況等を踏まえ、令和6年度の情報セキュリティ対策推進計画案の検討を行った。 当センター情報セキュリティポリシー及び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力強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織的なセキュリティ強化のため、令和4年度に構築し、運用を開始したセキュリティシステムについては、引き続き安定稼働を続けている。また、国民生活センター全役職員に対して情報セキュリティ研修を実施した。 <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p>	<p>評定</p> <p>B</p>	<p><評定と根拠></p> <p>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。</p> <p><課題と対応></p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし。</p>

第9. その他業務運営に関する事項

						<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ対策の改善のための情報セキュリティ対策推進計画を策定し、実施する。 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図るとともに、職員の情報セキュリティ・リテラシーの向上を図る。 	
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第9. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【41】			
3	内部統制の充実・強化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため、内部統制委員会の開催や内部通報制度の整備・運用等によるコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能を強化する。	「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため、内部統制委員会の開催や内部通報制度の整備・運用等によるコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能を強化する。	「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため、内部統制委員会の開催や内部通報制度の整備・運用等によるコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能を強化する。	<p><指標> —</p> <p><関連指標> —</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>令和5年度は、内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点より、内部監査においては、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施し、その指摘事項について、センター内に周知するとともに指摘事項への改善を図った。</p> <p>内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」において、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、特に重視すべきリスクについて改正・周知を図った。</p> <p>また、監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的対応策を策定のうえ監事に報告を行うとともに、具体的対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告し、その後の進捗状況について監事がモニタリングを実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。</p> <p>会計部門においては、令和4事業年度財務諸表について会計監査人による監査を行い、財務諸表が適正に表示されている旨の監査報告を受けた。</p> <p>さらに、内部統制の環境を整備・運用し不断の見直しを行うために、内部統制委員会を開催し、内部統制各部門における内部統制推進状況について把握した。</p> <p>また、コンプライアンスの徹底を図るため、</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価：B</p> <p>令和5年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。</p> <p>内部統制委員会、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会の開催並びにコンプライアンス研修の開催等を適切に実施し、内部統制の充実・強化を図った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和6年度も引き続き、内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価と根拠></p> <p>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。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和6年度も引き続き、内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし。</p>	

第9. その他業務運営に関する事項

				<p>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。</p> <p>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。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第9. その他業務運営に関する事項

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

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	
PMOによるPJMO支援実績	2件以上	—	12件						

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
<p>情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。</p> <p>また、業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、センターのPC-LANシステムについて情報セキュリティを確保しつつ刷新し、電子メールや電子決裁、電子的な文書作成、予算管理及び会計処理等のシステムを最適化する。</p> <p>【関連指標】 ・PMOによるPJMO支援実績</p> <p>【目標水準の考え方】 各年度のPMOによるPJMO支援につい</p>	<p>情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。</p> <p>また、業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、センターのPC-LANシステムについて情報セキュリティを確保しつつ刷新し、電子メールや電子決裁、電子的な文書作成、予算管理及び会計処理等のシステムを最適化する。</p> <p>【指標】 ・PMOによるPJMO支援実績</p>	<p>情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)にのっとり、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。</p> <p>また、令和5年度においては、業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、その環境を実現するために必要となる性能や機能等を検討し、センターのPC-LANシステムの刷新に向けての要件定義を実施する。</p>	<p><指標> ・PMOによるPJMO支援実績</p> <p><関連指標></p>	<p><主要な業務実績> ・令和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。</p> <p>・その中でも、政府調達案件(調達予定価格10万SDR以上)に該当するものは、以下の3件であり、特に業務改革の内容、見込まれる費用、効果等について確認、調整を行った。 ①消費生活相談業務DXシステム支援業務 ②消費生活相談業務DXシステム ③次期LANシステム</p> <p>・業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、必要となる性能や機能等を検討し、国民生活センターのPC-LANシステムの刷新に向けての要件定義を実施した。</p>	<p><評価と根拠> 評価：B ・調達予定価格が100万円を超える情報システム12案件全てにおいてPMOが支援を行うなど、情報システムの適切な整備及び管理を行った。 その中でも、政府調達案件(調達予定価格10万SDR以上)に該当するものは、以下の3件であった。 ①消費生活相談業務DXシステム支援業務 ②消費生活相談業務DXシステム ③次期LANシステム ・業務の効率化、全職員のテレワーク環境の構築、業務継続計画の確保、働き方改革等を実現するため、必要となる性能や機能等を検討し、国民生活センターのPC-LANシステムの刷新に向けての要件定義を実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> ・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</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評価と根拠> 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。</p> <p><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-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。</p> <p><その他事項> 特になし。</p>	

第9. その他業務運営に関する事項

<p>て、年間2件以上実施することを目標とする。</p>					<p>な整備及び管理を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施済の要件定義に基づいて、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業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【43】			
1	施設及び整備に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	コメント
	業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし。	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> —	評価 —	<評価と根拠> 該当がないため評価は行わない。 <課題と対応> — <その他事項> 特になし。

4. その他参考情報

第 10. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【44】			
2	人事に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
	関係行政機関等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	関係行政機関等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 関係行政機関等との人事交流では、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。	<評価と根拠> 評価：B 令和5年度は、関係行政機関等との人事交流として、消費者庁消費者行政新未来創造戦略本部に行政実務研修員として1名職員を派遣し経験を積ませた。更に消費者団体での実務体験を実施した。これらを踏まえ、Bと評価する。	<評価と根拠> 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> 令和6年度も引き続き、関係行政機関等との人事交流や消費者団体での実務体験について可能なものを実施する。
				<課題と対応> 令和6年度も引き続き、関係行政機関等との人事交流や消費者団体での実務体験について可能なものを実施する。		<その他事項> 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【45】			
3	中期目標期間を超える債務負担		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<指標>— <関連指標>—	<主要な業務実績> P I O - N E T 2020 関連機器等コンピュータ等の賃貸借について、リース契約等を締結している。	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> 令和6年度以降においても、当期中期目標期間の国民生活センターの業務を効率的に実施するため、コンピュータ等の賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	評価 — <評価と根拠> 該当がないため、評価は行わない。 <課題と対応> 令和6年度以降においても、当期中期目標期間の国民生活センターの業務を効率的に実施するため、コンピュータ等の賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。 <その他事項> 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【46】			
4	積立金の処分に関する事項		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0039

2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (令和3年度実績値)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	(参考情報)	

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

4. その他参考情報