独立行政法人国民生活センター

令和７年度業務実績

項目別評定表

令和８年８月

消費者庁

項目別評定総括表

	年度評価										項目別調書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	A	A	A	A						3	
（１）国民への情報提供	A	A	A	A	A	A					【１】	5	
（２）消費者教育の推進に関する情報の提供	A	A	A	A	A	A					【２】	13	
２．情報収集・分析事業	B	B	B	B	B	B						19	
（１）ＰＩＯ－ＮＥＴ等の刷新	B○	B○	B○	B○	B○	B○					【３】	21	
（２）関係機関への情報提供及び情報交換	B	B	B	B	B	B					【４】	27	
３．相談事業	B	B	B	A	A	A						31	
（１）苦情相談	A	A	A	A	A	A					【５】	33	
（２）国民への情報提供	A	A	A	A	B	A					【６】	41	
（３）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B	A	A	A	A					【７】	45	
（４）関係行政機関等に対する改善要望	B	B	B	B	A	A					【８】	49	
（５）消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上	B	B	B	B	A	A					【９】	53	
４．商品テスト事業	A	A	A	A	B	B						55	
（１）商品テストの実施	B	B	B	B	B	B					【10】	57	
（２）国民への情報提供	A	A	A	A	B	B					【11】	61	
（３）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	A	A	A	A	B	B					【12】	65	
（４）関係行政機関等に対する改善要望	A	A	A	A	B	B					【13】	71	
５．教育研修事業	B	B	B	B	B	B						75	
（１）実務能力向上のための研修	A	A	B	A	B	B					【14】	77	
（２）消費者教育推進のための研修	B	B	B	B	B	B					【15】	81	
（３）試験業務	B	B	B	B	B	B					【16】	85	
（４）調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供	B	B	B	B	B	B					【17】	89	
（５）教育研修の合理化と経費の節減	B	B	B	B	B	B					【18】	91	
６．適格消費者団体援助事業	B	B	B	B	A	A						93	
（１）適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携	B	B	B	B	A	A					【19】	95	
（２）適格消費者団体への援助	B	B	A	B	A	A					【20】	97	
（３）特定適格消費者団体立担保援助	A	B	B	B	B	B					【21】	101	
７．裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）事業	B	B	B	B	B	B						103	
（１）ＡＤＲの適切な実施及び利用しやすいＡＤＲへの改善	B	A	B	A	B	A					【22】	105	
（２）ＡＤＲ結果の相談業務等への活用推進	B	B	B	B	B	B					【23】	109	
（３）和解内容の履行確保	B	B	B	B	B	B					【24】	111	
（４）消費者裁判手続特例法への対応	B	B	－	－	－	－					【25】	113	
（５）国民への情報提供	B	B	B	B	B	B					【26】	115	
第２　業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置													
１．業務及び運営体制の効率化	B	B	B	B	B	B					【27】	117	
２．一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	B	B	B	B	B	B					【28】	119	
３．適正な給与水準の維持	B	B	B	B	B	B					【29】	123	
４．適正な入札・契約の実施	B	B	B	B	B	B					【30】	125	
５．保有資産の有効活用	B	B	B	B	B	B					【31】	127	
６．自己収入の拡大・経費の節減	B	B	B	B	B	B					【32】	129	
第３　予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	B	B	B	B	B	B					【33】	133	
第４　短期借入金の限度額	－	－	－	－	－	－					【34】	134	
第５　不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画	－	－	－	－	－	－					【35】	135	
第６　重要な財産の処分等に関する計画	－	－	－	－	－	－					【36】	136	
第７　剰余金の使途	－	－	－	－	－	－					【37】	137	
第８　財務内容の改善に関する事項	B	B	B	B	B	B					【38】	138	
第９　その他業務運営に関する事項													
１．市場化テストの実施	B	B	B	B	B	B					【39】	139	
２．情報セキュリティ対策	B	B	B	B	B	B					【40】	141	
３．内部統制の充実・強化	B	B	B	B	B	B					【41】	143	
４．情報システムの整備及び管理	B	B	B	B	B	B					【42】	145	
第10　その他主務省令で定める業務運営に関する事項													
１．施設及び整備に関する計画	－	－	－	－	－	－					【43】	147	
２．人事に関する計画	B	B	B	B	B	B					【44】	148	
３．中期目標期間を超える債務負担	－	－	－	－	－	－					【45】	149	
４．積立金の処分に関する事項	B	B	－	－	－	－					【46】	150	

※重要度を「高」と設定している項目については各評語の横に「○」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

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	202,927	232,891	219,290		
決算額（千円）	196,095	198,786	195,805		
経常費用（千円）	203,176	201,796	202,598		
経常損益（千円）	9,138	4,187	9,410		
行政コスト（千円）	203,176	201,796	202,598		
従事人員数	12	14	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		
１．広報事業 ＜以下略＞	１．広報事業 ＜以下略＞	１．広報事業 ＜以下略＞	（１）国民への情報提供【A】 （２）消費者教育の推進に関する情報の提供【A】	＜評定と根拠＞ 評定：A 各項目を通じて、所期の目標を十分に達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	A
					＜評定と根拠＞ 該当する項目別評定は、いずれも「A」となり、単位評定も「A」とする。 ＜課題と対応＞ 該当する項目別評定に記載のとおり。 ＜その他事項＞ 特になし	

第１．国民に対して提供するサービスその他の業務の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

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
記者説明会等の実施回数	24 回以上	―	24 回＋３回（理事長と記者との懇談会）	18 回＋３回（理事長と記者との懇談会）＋記者説明会以外の公表 26 回	19 回＋２回（理事長と記者との懇談会）＋記者説明会以外の公表 18 回		
ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果	５段階評価中平均４以上	―	4.5	4.5	4.5		
「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果	５段階評価中平均４以上	―	4.8	4.8	4.8		
マスコミ媒体（新聞（在京６紙、インターネット掲載を含む。）、テレビ・ラジオ（ＮＨＫ及び在京キー局（インターネット配信を含む。））掲載又は放送回数	―	107 回	345 回	260 回	229 回		
地方紙掲載回数（インターネット掲載を含む）	―	402 回	1, 095 回	849 回	677 回		
ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数	―	5, 083, 684 件	3, 050, 699 件	4, 208, 723 件	3, 423, 926 件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	202, 927	232, 891	219, 290		
決算額（千円）	196, 095	198, 786	195, 805		
経常費用（千円）	203, 176	201, 796	202, 598		
経常損益（千円）	9, 138	4, 187	9, 410		
行政コスト（千円）	203, 176	201, 796	202, 598		
従事人員数	12	14	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	165,286 部	159,326 部									
	災害等関連情報の提供件数	―	31 件	18 件	60 件	53 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	評定	A
①　報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた国民への情報提供を時宜に応じて積極的に行う。 【指標】 ・記者説明会等の実施回数 【目標水準の考え方】 国民への情報提供を広く行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じた広報が有効であり、その報道につなげる重要な手法が記者説明会等の実施である。そのため、記者説明会等の実施回数を目標とし、年間24回（平成30年度～令和３年度の平均）以上とする。 【関連指標】 ・マスコミ媒体（新聞	**①　報道機関等を通じた情報提供** 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた国民への情報提供を時宜に応じて積極的に行う。 【指標】 ・記者説明会等の実施回数 【関連指標】 ・マスコミ媒体（新聞（在京６紙、インターネット掲載を含む。）、テレビ・ラジオ（ＮＨＫ及び在京キー局（インターネット配信を含む。））掲載又は放送回数 （令和３年度実績：107回） ・地方紙掲載回数（インターネット掲載を含む。） （令和３年度実績：402回）	**①　報道機関等を通じた情報提供** 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた国民への情報提供を時宜に応じて積極的に行う。	＜指標＞ ① ・記者説明会等の実施回数 ② ・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果５段階評価中平均４以上 ・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果５段階評価中平均４以上 ＜関連指標＞ ① ・マスコミ媒体 （新聞（在京６紙、インターネット掲載を含む。）、テレビ・ラジオ（ＮＨＫ及び在京キー局（インターネット配信を含む。））掲載又は放送回数（令和３年度実績：107 回） ・地方紙掲載回数 （インターネット掲載を含む。）（令和３年度実績：402 回） ② ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（令和３年度実績：5,083,684 件） ・「くらしの豆知識」販売	＜主要な業務実績＞ **①　報道機関等を通じた情報提供** 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報等を広く国民に情報提供するため、記者説明会を年間 19 回実施した。また、「理事長と記者との懇談会」を２回実施した。 記者説明会を実施した公表に加えて、記者説明会を実施しないウェブサイトでの公表（ホームページ公表）を年間 18 回（23 件）実施した。 なお、毎回記者説明会終了と同時に遅滞なく当センターウェブサイトに情報を公開した。 また、当センターウェブサイトへの定期公表物の掲載も着実に行った。 ※詳細は【資料１】参照 公表した情報については、新聞（在京６紙、ネット掲載を含む）に 155 回、テレビ・ラジオ（ＮＨＫ及び在京キー局）に 74 回、地方紙（ネット掲載含む）に 677 回取り上げられた。 ※詳細は【資料２】参照 なお、記者説明会の実施については、令和４年９月より、オンライン会議システムを活用して、報道関係者の利便性を高める取組を開始している。令和７年度はローカルテレビ局 123 局に対して、記者説明会の開催等に関する案内の発出のため、連絡先の登録を促す文書を 11 月４日に発送した。	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ **①　報道機関等を通じた情報提供** ・　記者説明会を年間 19 回機動的に実施した。また、「理事長と記者との懇談会」を２回実施した。 記者説明会の開催に際してはオンライン会議システムも併用し、報道関係者の利便性向上に努めた。 また、若年層をはじめ各世代の利用が広がっているＳＮＳを通じた情報提供にも力を入れる観点から、ＳＮＳでのダイレクトな情報発信をあらかじめ想定した「ＳＮＳシリーズ」の情報発信を精力的に行った。「ＳＮＳシリーズ」の公表時は、当センターの公式ＳＮＳアカウントから投稿を行うとともに、当センターウェブサイトにも情報を掲載し、このことを報道各社に通知した。 さらに、迅速な公表が求められる案件については、記者説明会に代わって「ホームページ公表」を実施した。 そのほかにも、より多くのメディアの記者説明会への参加を促すため、ローカルテレビ局 123 局に対して、記者説明会の開催等に関する案内の発出のため、連絡先の登録を促す文書を送付するなど、さまざまな取組を通じて、報道機	＜評定と根拠＞ ローカルテレビ局 123 局に対して、記者説明会の開催等に関する案内を促したこと、記者説明会を実施しないウェブサイトでの公表を年間 18 回実施したこと、SNS での情報発信にも注力したこと等、国民への情報提供を積極的に行ったことは高く評価できる。 また、公式 YouTube チャンネルで悪質商法や製品事故などについて国民に分かりやすく伝える動画制作に努めた結果、昨年度を大幅に上回る延べ再生数となったことなど、報道機関等を通じた情報提供以外に広く国民に情報提供をおこなっていることは高く評価できる。 「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 以上なっていることも高く評価できる。 以上を踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、報道機関等を通じた情報提供を積極的に行い、国民への情報提供を広く迅速に行う。 また、ウェブサイト、ＳＮＳ、出版物等による情報提供にも積極的に取り組み、相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた国民生活の諸問題に係る情報や広報部のオリジナル情報を適時適切に提供する。 ウェブ版「国民生活」について、満足度は高いもののアクセス数が減少したことから、ＳＮＳによる積極的な発信を含め、改めてアクセス数を増やす取組を検討し実施す

	（在京６紙、インターネット掲載を含む。）、テレビ・ラジオ（ＮＨＫ及び在京キー局（インターネット配信を含む。））掲載又は放送回数（令和３年度実績：107回） ・地方紙掲載回数（インターネット掲載を含む。）（令和３年度実績：402回） **②　ウェブサイト、出版物等による情報提供** 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、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センター等に必要な情報が行き渡るよう取り	**②　ウェブサイト、出版物等による情報提供** 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、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センター等に必要な情報が行き渡るよう取り	**②　ウェブサイト、出版物等による情報提供** 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、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センター等に必要な情報が行き渡るよう取り	部数（令和３年度実績：195,422 部） ④ ・災害等関連情報の提供件数（令和３年度実績：31 件）	**②　ウェブサイト、出版物等による情報提供** イ．ウェブサイト ・　相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報等を活用してウェブサイトに掲載するに当たり、障害者に配慮したコンテンツを提供するためのウェブアクセシビリティ対応を日々実施した。令和７年度はウェブサイトの品質、日頃の運用・取組が評価され、ＪＩＳ及びガイドライン改定の参考のための協力要請を総務省より受けた。 ウェブサイト来訪者の利便性向上のため、ウェブサイト上の表記や公表情報などの見せ方等のばらつきの修正を順次行い、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７年度の誌面に反映した。 （連載記事：２本、特集・単発記事：22 本） 取り上げて欲しいテーマとして多かったものは、「法律」「悪質商法、手口等」「情報通信」「若者に多い相談・トラブル」「高齢者に多い相談・トラブル」など。 （特集・連載・単発記事等の例） ・大学生の最新就活事情 ・配慮を必要とする消費者の見守りを考える ・デジタル社会を生きる今どきシニアのＩＣＴ利用 ・改正消費生活用製品安全法の施行まで６カ月	関等を通じた国民への時宜を得た情報提供を積極的に行った。結果として、新聞（在京６紙、ネット掲載を含む）に 155 回、テレビ・ラジオ（ＮＨＫ及び在京キー局）に 74 回、地方紙（ネット掲載含む）に 677 回取り上げられるなど、それぞれ基準値（令和３年度実績値）を大きく上回る実績値となった。 **②　ウェブサイト、出版物等による情報提供** ・　ウェブアクセシビリティに対するセンターの取組が評価され、令和６年度には総務省からのウェブアクセシビリティに関する講義への講師出演依頼につながり、職員が対応したところである。令和７年度には、ＪＩＳの改定が検討されているなか、ウェブサイトの品質向上や日頃の運用・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」改定に係るヒアリング等への協力要請を受けた。 ・　ウェブ版「国民生活」については、読者アンケートを実施し、取り上げてほしいテーマや意見、要望を聞き、これらを誌面に反映することによって、より満足度の高い誌面作りを行った結果、読者満足度は、達成目標である４を上回る「4.5」を得た。 また、ウェブサイトのアクセス数を増やすため、ＳＮＳ（Ｘ、Facebook、LINE）に掲載記事の案内を投稿するとともに、消費者問題や消費者教育の関連団体へ、発行の都度、周知のためのお知らせメールを送付するなどの工夫を行った。 ・　「見守り新鮮情報」については、ＳＮＳを活用しながら広く国民や全国の消費生活センター等、社会福祉協議会等の関係者に必要な情報を行き渡	る。 ＜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

	組む。 【指標】 ・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果　５段階評価中平均４以上 ・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果　５段階評価中平均４以上 【目標水準の考え方】 毎月発行するウェブ版「国民生活」を着実に作成し、ウェブサイトへ掲載する。その際、重要なテーマに関する特集を組むなど時宜に応じた編集の工夫を行い、その内容の有用性を広く国民に周知するとともに、特集記事等の内容に対し読者の満足度を測る項目をアンケートに盛り込み、５段階評価で平均４以上の読者評価が得られることを目標とする。「くらしの豆知識」についても、アンケートにおいて購入者の満足度を測る項目を 盛り込み、５段階評価で平均４以上の購入者評価が得られることを目標 とする。 【関連指標】 ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（令和３年度実績：5,083,684件） ・「くらしの豆知識」販売部数（令和３年度実績：195,422部）	組む。 令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、地方公共団体の利便の向上にも資するようなウェブサイト改修のために活用する。 【指標】 ・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果　５段階評価中平均４以上 ・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果　５段階評価中平均４以上 【関連指標】 ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（令和３年度実績：5,083,684件） ・「くらしの豆知識」販売部数（令和３年度実績：195,422部）	組む。 令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、地方公共団体の利便の向上にも資するようなウェブサイト改修のために活用する。		－海外事業者や乳幼児向けのおもちゃに対する新たな規制がスタートしますー ・不正アクセス被害急増中！－あなたの対策、アップデートできていますか？ ・「家」を継げない時代の埋葬と祭祀を考える ・取引デジタルプラットフォームをめぐる情勢 ・消費者トラブルー2025 年を振り返り、2026 年の傾向を探るー など 消費生活センター等及び消費者団体を対象とした読者アンケートを実施し、満足度について５段階評価で「4.5」を得た。また、取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を聞き誌面に反映した。 ・「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、30回発行した。メールマガジンの配信やウェブサイトへの掲載のほか、ＳＮＳの投資勧誘トラブル等、その時々で増加しているトラブルについて取り上げた。また、「見守り新鮮情報」の発行に合わせてＸやFacebook、LINE で積極的に発行のお知らせを発信した。 ロ．出版物等 ・ウェブ版「国民生活」 消費者問題の専門情報誌として毎月１回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間 12 本ウェブサイトへ掲載した。 ・「くらしの豆知識」 2026 年版「くらしの豆知識」を９月に発行した。 特集は、「今こそ身につけたい！ お金の基本」とした。 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。 また、2026 年版「くらしの豆知識」のデイジー版ＣＤを今年度は 2,622 部作成し、全国の消費生活センター等及び点字図書館等、計 1,293 か所に各２部ずつ配布するとともに、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。 自治体による購入のほか、一般には書店に加え、ネット書店での販売、電子書籍（14 サイト）の販売を行った。	らせることができた。分かりやすいイラストを用いたリーフレット形式の「見守り新鮮情報」は、消費者団体や自治体関係者から高く評価されている。 ・「くらしの豆知識」においては、執筆者の協力も得ながら、消費者トラブルに関する情報等を分かりやすく冊子にまとめた結果、購入者アンケートでは、達成目標を上回る購入者満足度「4.8」を得た。 従来の書店に加え、電子書籍版を 14 のサイトで販売している。また、ネット書店（楽天ブックス、ヨドバシ・ドット・コム、Amazon）でも販売しており、販売部数は令和６年度に引き続き 1,500 部を超え、新たな販売ルートとして一定の成果を上げるに至っている。 さらに、販路の拡大の観点から、大学や高校等での活用を想定し、若年層に必要な知識や事例などをコンパクトにまとめた「セレクト版」を今年度も作成した。 「くらしの豆知識」（通常版・セレクト版）の新年度に向けた販売促進を図るため、新聞未購読者へ折込チラシを届ける会員制サービス「チラッシュ」（１都２県、計 12 万部）を利用した広報を実施するとともに、読売新聞の購読者を対象とした折込チラシ（１都３県、計 14 万部）の配布を実施した。チラッシュや折込チラシの配布後、ネット書店における販売部数や当センターウェブサイトの「くらしの豆知識」（通常版・セレクト版）紹介ページへのアクセス数の増加が認められ、一定の広告効果があったものと分析している。 「セレクト版」については、都道府県及び政令指定都市の計 67 か所の教育委員会（教育庁）に案内をしたほか、全国の	

					「くらしの豆知識」（紙媒体）の販売部数は、令和７年度末で 159,326 部（令和６年度末 165,286 部）であった。 本誌の購入団体等にアンケートを実施したところ、満足度については５段階評価で「4.8」を得た。 主に 10 代から 20 代の若者向けの記事を厳選した別エディション「くらしの豆知識　セレクト版」を今年度も作成し、10 月に発行した。 ※詳細は【資料３】参照 また、「くらしの豆知識」（通常版・セレクト版）の新年度に向けた販売促進を図るため、新聞未購読者へ折込チラシを届ける会員制サービス「チラッシュ」（１都２県、計 12 万部）を利用した広報を実施するとともに、読売新聞の購読者を対象とした折込チラシ（１都３県、計 14 万部）の配布を実施した。 さらに「セレクト版」については、都道府県及び政令指定都市の計 67 か所の教育委員会（教育庁）及び全国の学校等（高等学校、専門学校、短期大学、大学、大学院）4,124 校に見本誌を送付し案内を行い、そのうち 1,000 校を対象にさらに架電による販促代行（アウトバウンド）業務を活用し、積極的なＰＲ活動を行った。 ハ．ＳＮＳ等による情報発信 ３種類のＳＮＳ（X、Facebook、LINE）を利用し、随時積極的に情報発信を行った。 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた発表情報はもちろんのこと、自然災害時の悪質商法、年末年始の子どもの事故防止など、過去に発信した情報を時宜に応じて再発信するなど、ＳＮＳでも積極的な情報提供を行った。 Ｘでの発信：204 回 Facebook での発信：145 回 LINE での発信：145 回 また、令和５年９月に開設した公式 YouTube チャンネルを引き続き活用し、令和７年度は46本の動画を掲載した（総公開動画数：123 本）。再生回数については、啓発動画を広告として配信したこともあり、昨年度の約 10 倍となる延べ約 166 万回となった（昨年度 17 万回再生）ほか、令和７年度末時点のチャンネル登録者数も令和６年度末と比して 660 人増の 2,520 人となった。	学校等（高等学校、専門学校、短期大学、大学、大学院）1,000 校を対象に架電による販促代行（アウトバウンド）業務を実施するなど、積極的なＰＲを行い、学校関係者の一定の認知を得た。 ・　ＳＮＳによる情報発信については、３種類のＳＮＳ（X、Facebook、LINE）を利用し、年間を通じて随時積極的に情報発信を行った。 同じく、公式 YouTube チャンネルにおいても、悪質商法や製品事故などについて国民に分かりやすく伝える動画制作に努めた結果、昨年度を大幅に上回る延べ再生数となった。 また、公式 Instagram アカウントを７月に開設し、情報発信のチャンネルを拡大させた。同公式アカウントでは、他のＳＮＳによる情報発信とは一線を画し、「記者説明会の舞台裏」の様子を記録した映像など、斬新な切り口でコンテンツを発信することで、一般利用者の関心を引くなど、媒体の特性に即した広報活動を行った。 こうした情報発信ツールを用いることによって、関連する他の情報へのアクセスにもつながり、センターの情報をより効果的に発信することにつながった。 **③　消費者庁が行う注意喚起への協力** 「国・地方からの情報」コーナーで、消費者庁が行った注意喚起情報 34 件、他省庁が行った注意喚起情報 105 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。 **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** 災害時、緊急時に迅速に情	

					商品テスト動画：22 本 啓発動画等：16 本（「見守り新鮮情報」等を基にしたショート動画、注意喚起に係るショート動画等含む） 資格試験受験等案内：１本 限定公開：４本 訪日観光客消費者ホットライン紹介：３本 登録者数：2,520 人（令和８年３月末） さらに、７月に Instagram の公式アカウントを開設し、情報発信のチャンネルを広げるとともに、Instagram の特長を生かしたコンテンツを発信しており、３月 31 日時点で 21 回の投稿を行った。 ニ．次期ホームページシステム更改 令和６年度補正予算（第１号）が追加的に措置されたことを受け、次期ホームページシステムの運用を令和８年 10 月１日より開始するスケジュールのもと、令和７年 10 月に調達を実施し、11 月に契約先を決定した。 現在は、リニューアルに向けて、契約先と連携しながら、調達仕様書および要件定義書に基づく設計・構築等の作業を進めている。	報提供ができるようにするため、災害や事故等が起こった際の状況を想定したアドバイス等を盛り込んだ「見守り新鮮情報」をあらかじめ作成し、活用できるようにした。 上述のとおり令和７年度は、報道機関等を通じた情報提供において、国民の情報収集手段の多様化という時代の変化を適切に捉えるため、新聞、テレビといった既存メディアの活用を引き続き重視しつつ、国民各層の利用が進むＳＮＳも活用した情報発信の工夫を行った。 また、ウェブサイト、出版物等による情報提供においては、閲覧者や読者のニーズを踏まえ、ウェブサイトのアクセス数を増加させるために、ウェブサイトの画面内にアニメーションを表示させるなどの工夫を行うとともに、「くらしの豆知識」について若年層向けの「セレクト版」を引き続き発行し、利用者の拡大等を積極的に実施した。 さらに、災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供においては、ＳＮＳを活用して情報発信回数を大幅に増やすなどの取組を行った。 これらを踏まえ、Ａと評価する。	
	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。	**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。	**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。		**③　消費者庁が行う注意喚起への協力** 「国・地方からの情報」コーナーで、消費者庁が行った注意喚起情報を 34 件、他省庁が行った注意喚起情報を 105 件紹介した。		
	④　災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供 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	**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	**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		**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** ・　自然災害等の発生直後に便乗商法が発生することが多いことから、より迅速に情報発信することで被害の未然防止・拡大防止を図るため、既存の公表情報（「見守り新鮮情報」や「子ども・若者サポート情報」、動画等）も活用してＳＮＳで発信を行うなど、年間 53 件情報提供した。	＜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	

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

	とともに、全ての消費者に対し苦情処理や紛争解決に資する専門的知見に基づくサポートを行うため、ＳＮＳ・ＡＩ等のＩＣＴを活用した情報提供等を求めている。 　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。 【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）	とともに、全ての消費者に対し苦情処理や紛争解決に資する専門的知見に基づくサポートを行うため、ＳＮＳ・ＡＩ等のＩＣＴを活用した情報提供等を求めている。 　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。 【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）	とともに、全ての消費者に対し苦情処理や紛争解決に資する専門的知見に基づくサポートを行うため、ＳＮＳ・ＡＩ等のＩＣＴを活用した情報提供等を求めている。 　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。			適切に提供する。 　ウェブ版「国民生活」について、満足度は高いもののアクセス数が減少したことから、ＳＮＳによる積極的な発信を含め、改めてアクセス数を増やす取組を検討し実施する。	

４．その他参考情報

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

第１．国民に対して提供するサービスその他の業務の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

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
「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	23,623 人	23,777 人		
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	24 回	24 回		
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	29 回	30 回		
「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数	―	29 回	31 回	29 回	30 回		
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	1,316 部	2,622 部		
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	12 回	12 回		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	202,927	232,891	219,290		
決算額（千円）	196,095	198,786	195,805		
経常費用（千円）	203,176	201,796	202,598		
経常損益（千円）	9,138	4,187	9,410		
行政コスト（千円）	203,176	201,796	202,598		
従事人員数	12	14	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	評定	A
「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。	「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。		＜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 ＜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）	＜主要な業務実績＞	＜評定と根拠＞ 評定：A	＜評定と根拠＞ 各種イベントでの積極的なPRにより、メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数が令和６年度末で23,777人となり、目標の水準以上かつ昨年度末時点より増加していることは高く評価できる。 また、更なる周知拡大として、YouTubeでのショート動画を投稿し計15本公開するなど、「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」の周知拡大につなげたこと、新聞未購読者へ折込チラシを届ける会員サービス「チラッシュ」を利用した広報を実施したことは高く評価できる。 在留外国人向けに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、ウェブサイト掲載後には、新たに外国人総合相談センター、ＮＰＯ法人国際留学生協会、（一財）日本語教育振興協会（日本語教育学校の組織）等に周知したことは高く評価できる。 見守り新鮮情報を年間30回発行したことや、Instagram及びYouTubeでの広告動画配信を行い、令和８年３月16日～３月25日の10日間の配信で、Instagramについては約287万回、YouTubeについては約155万回の表示回数を達成したこと、公式YouTubeチャンネルを活用し、ショート動画を投稿し、より多くの国民に対し啓発情報等をダイレクトに届けたことは高く評価できる。 以上を踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、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。 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。
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、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者	**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、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者	**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、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者	**①　高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供** ・　地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供について、独立行政法人宇宙科学研究所での特別公開（正式名称：「JAXA相模原キャンパス特別公開」）（令和７年10月11日）や、東京都主催の「見て、聞いて、話そう！交流フェスタ2025」（令和７年10月24日、25日）において、「見守り新鮮情報」をはじめとした啓発情報について、展示やチラシの配布等を行うなど積極的に紹介し、メールマガジン配信の登録を呼び掛けた。 ・　メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和７年度末で23,777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」32機関・構成員36名及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」で30回の情報提供を行った。 ・　センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくするための情報提供の方法について、令和６年度より、既存のメールマガジン以外の方法として、国民各層において利用が急拡大しているYouTubeに、「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」のリーフレット等をベースとしたショート動画を制作して投稿することで、「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」を知るきっか	**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** ・「見守り新鮮情報」を地域の関係者に確実に届け、活用を促進するため、他団体主催のイベントでの展示やチラシの配布、イベント参加者との交流を図るなどして、積極的にメールマガジン配信の登録を呼び掛けた。このような地道なＰＲ活動の結果、メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和７年度末において23,777人となり、目標水準値の22,909人（平成30年度～令和３年度の平均）以上の登録者数を達成できた。 ・　メールマガジン以外の方法として、YouTube を活用したショート動画（１分程度）の制作投稿を本格的に実施し、計15本公開するなど、「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」の周知拡大につなげた。 ・　「見守り新鮮情報」の周知を図り、登録やＳＮＳでのフォローを呼び掛けるため、新聞未購読者へ折込チラシを届ける会員サービス「チラッシュ」を利用した広報（１都２県、計12万部を配布）を実施するとともに、読売新聞購読者を対象とした折込チラシの配布（１都３県、計14万部）を実施した。なお、「チラッシュ」については、高齢者が多い地域を選定して実施した。 ・　その他、2026年版「くらしの豆知識」のデイジー版ＣＤの作成、全国の消費生活センター等及び点字図書館等への配布、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスへの登録、在		

	安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。 さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、目標期間中に適宜実施していくものとする。 【指標】 ・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数 【目標水準の考え方】 「見守り新鮮情報」（メールマガジン）についても「国民生活」と同様に、その内容がより多くの人に認識され、より多くの人に読まれることに意義があることから、発行回数そのものを単に増加させることよりも、発行されたものがより多くの人に読まれるよう、登録者数を着実に増加させることを重視する目標とし、22,909人（平成30年度～令和３年度の平均）以上の登録者数とする。 【関連指標】 ・「見守り新鮮情報」（メ	安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。 さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、目標期間中に適宜実施していくものとする。 【指標】 ・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数 【関連指標】 ・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数（令和３年度実績：29回） ・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数（令和３年度実績：1,310部）	安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるよう積極的な広報活動に努める。 さらに、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすくなるようにするための情報提供の方法について、既存のメールマガジン以外の方法も検討し、適宜実施する。 令和７年度においては、令和５年度及び令和６年度に検討した効果的な周知方法を踏まえた情報提供を実施する。		けにしてもらい、当センターウェブサイトの関連記事への遷移を促す方法を試行として実施しているところであるが、令和７年度においては本格的にこの取組を実施し、周知拡大につなげた。 ・「見守り新鮮情報」を周知し、登録を呼び掛けるため、新聞未購読者へ折込チラシを届ける会員サービス「チラッシュ」を利用した広報（１都２県、計 12 万部を配布）を実施するとともに、読売新聞購読者を対象とした折込チラシの配布（１都３県、計 14 万部）を実施した。なお、「チラッシュ」については、高齢者が多い地域を選定して実施した。 ・　その他の取組として、2026 年版「くらしの豆知識」のデイジー版ＣＤを今年度は 2,622 部作成し、全国の消費生活センター等及び点字図書館等、計 1,293 か所に各２部ずつ配布するとともに、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。 ・　その他の更なる取組として、地方消費者行政の在留外国人支援に資するため、在留外国人に比較的多くみられる消費者トラブルを題材にし、トラブル防止を目的としたリーフレットを作成している。令和７年度は、「賃貸住宅入居時に気をつけたいポイント」をテーマとして 10 言語（英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、タガログ語、スペイン語、日本語）で作成し、ウェブサイトへ掲載するとともに、全国の消費生活センター等にも案内した。 ウェブサイト掲載後には、外国人総合相談センター、ＮＰＯ法人国際留学生協会、（一財）日本語教育振興協会（日本語教育学校の組織）等に周知したほか、昨年度に引き続き、東京都多文化共生ポータルサイトに登録されている国際交流協会、外国人支援団体等（計 143 か所）に案内した。また、新たに留学生の受入れ数が多い大学（計 10 校）への周知を行った。	留外国人向けリーフレットの作成、配布、ウェブサイト及びＳＮＳでの情報発信を着実に実施した。 ・　在留外国人向けリーフレットについては、関係団体への周知を積極的に行い、その結果、例えば、国立大学から「１年生向けの消費者教育の講義で、参考として周知したい」との問合せをいただくなど、情報提供先での活用につなげた。 このような取組を通じて、様々な特性を持つ消費者に対して、積極的な広報活動を展開した。 **②　消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供** ・　ウェブ版「国民生活」は時宜を得たテーマを選定し着実に発行した。10 月号では、昭和から 100 年を迎える 2025 年を節目に、消費者問題の歴史と消費者行政の歩みを振り返り、今後新たに起こりうる消費者問題の予測などを紹介し、これからの消費者のあり方の示唆などを通じて、消費者教育に資する情報提供を行った。 ・　ウェブサイトにおける、消費者教育用教材や消費生活センター等の取組紹介の更新を 24 回実施した。 ・　ＳＮＳによる 188（消費者ホットライン）の広報を積極的に行った。 **③　消費生活相談実例等の消費者教育への活用** ・　「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、30 回発行した。 ・　18 歳前後の若者に直接情報を届ける取組（「若者向け情報提供シリーズ」）として、啓発対象とする世代の利用が多い Instagram 及び YouTube での広告動画配信を行い、令和８年３月 16 日～３月 25 日	＜その他事項＞ 特になし

	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　消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供** 消費者教育推進法第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・ネットワーキング・サービス）を活用した188（消費者ホットライン）の広報を積極的に行う。 【指標】 ・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数 【目標水準の考え方】 学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供することは重要であることから、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数を目標とし、13回（平成30年度～令和３年度の平均）以上の更新を	**②　消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供** 消費者教育推進法第18条第１項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむＳＮＳ（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用した188（消費者ホットライン）の広報を積極的に行う。 【指標】 ・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数	**②　消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供** 消費者教育推進法第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・ネットワーキング・サービス）を活用した188（消費者ホットライン）の広報を積極的に行う。		**②　消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供** ・　ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」のコーナーに、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間12回掲載した。 掲載内容は、日本弁護士連合会の消費者教育推進懇談会（メンバーは、弁護士、関係省庁、消費者団体、大学教員等の消費者教育関係者）等に周知した。 ・　ウェブサイトにおける、消費者教育用教材や消費生活センター等の取組紹介の更新を24回実施した。 ・　ＳＮＳによる188（消費者ホットライン）の広報を積極的に行った。 Ｘにおける188の周知 204回の投稿中64回 Facebookにおける188の周知 145回の投稿中64回 LINEにおける188の周知 145回の投稿中64回	の10日間の配信で、Instagramについては約287万回、YouTubeについては約155万回の表示回数を達成し、情報を届けたい層をターゲットとした効果的な周知ができた。 ・　令和５年９月に開設した公式YouTubeチャンネルの活用については、令和７年度も引き続き、「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」のリーフレット等をベースに、読み上げソフトを用いたショート動画を制作し投稿するなど、センターの情報発信ツールとして公式YouTubeチャンネルの活用の幅を拡げ、より多くの国民に対し、啓発情報等をダイレクトに届けることができた。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、高齢者、障害者等及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。 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。	

	行う。 【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） **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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。 【指標】 ・相談情報等を活用した「見守り新鮮情報」発行回数 【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。	【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） **③　消費生活相談実例等の消費者教育への活用** ＰＩＯ－ＮＥＴ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 【指標】 ・相談情報等を活用した「見守り新鮮情報」発行回数	**③　消費生活相談実例等の消費者教育への活用** ＰＩＯ－ＮＥＴ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。		**③　消費生活相談実例等の消費者教育への活用** ・　「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、30 回発行した。 その他の取組として、下記を実施した。 ○18 歳前後の若者に直接情報を届ける取組（「若者向け情報提供シリーズ」） ・　民法における成年年齢の引き下げに伴う消費者トラブル防止の観点から、令和元年度から継続して実施している事業として、「18歳前後の若者に直接情報を届ける取組」(「若者向け情報提供シリーズ」）を実施した。 令和７年度は、啓発対象とする世代の利用が多い Instagram と YouTube において広告動画の配信を行うこととし、18～24 歳をターゲットに、令和８年３月 16 日～３月 25 日の 10 日間配信を行った。 取組の詳細は次のとおり。 （Instagram） ・配信動画：【動画】消費者ホットライン「188」に相談しよう！ ・表示回数：2,870,718 回 （YouTube） ・配信動画：【動画】SNS きっかけのトラブルに注意だワン！ ・表示回数：1,550,861 回 ○YouTube を活用した啓発動画による情報提供 ・　令和５年９月に開設した公式 YouTube チャンネルを引き続き活用し、令和７年度は46本の動画を掲載した（総公開動画数：123本）。再生回数については、啓発動画を広告として配信したこともあり、昨年度の約 10 倍となる延べ約166 万回となった（昨年度17万回再生）ほか、令和７年度末時点のチャンネル登録者数も令和６年度末と比して 660 人増の 2,520 人となった。 商品テスト動画：22 本		

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

					啓発動画等：16本（「見守り新鮮情報」等を基にしたショート動画、注意喚起に係るショート動画等含む） 資格試験受験等案内：１本 訪日観光客消費者ホットライン案内：３本 限定公開：４本 登録者数：2,520人（令和８年３月末） ・　さらに、７月にInstagramの公式アカウントを開設し、情報発信のチャンネルを広げるとともに、Instagramの特長を生かしたコンテンツを発信しており、３月31日時点で21回の投稿を行った。		

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	7,290,961	7,145,515	6,876,355		
決算額（千円）	1,667,488	1,534,229	2,688,236		
経常費用（千円）	1,924,554	1,802,583	2,070,396		
経常損益（千円）	7,138	5,952	12,007		
行政コスト（千円）	1,924,554	1,803,715	2,102,680		
従事人員数	27	31	33		

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

中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価		
１．情報収集・分析事業 ＜以下略＞	１．情報収集・分析事業 ＜以下略＞	１．情報収集・分析事業 ＜以下略＞	（１）ＰＩＯ－ＮＥＴ等の刷新【Ｂ○】 （２）関係機関への情報提供及び情報交換【Ｂ】	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	Ｂ
					＜評定と根拠＞ 該当する項目別評定は「Ｂ」となり、単位評定も「Ｂ」とする。 ＜課題と対応＞ 該当する項目別評定に記載のとおり。 ＜その他事項＞ 特になし	

第１．国民に対して提供するサービスその他の業務の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）ＰＩＯ－ＮＥＴ等の刷新		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和２年３月 31 日閣議決定）（令和３年６月 15 日改定）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」（平成 14 年法律第 123 号）第３条、第 10 条第３号、同条第５号、第 42 条 「消費者基本法」（昭和 43 年法律第 78 号）第 25 条
当該項目の重要度､難易度	重要度：「高」　ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新による消費者の利便性や相談対応の質の向上、相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくりは、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復、地域の機能維持・充実等に資する重要なものであるため。 困難度：「高」　ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新により、消費者の利便性や相談対応の質の向上、相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくりを実現するためには、消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携が重要であるため。	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

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
ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後の新システムの専用端末率・専用回線率	－	－	－	－	－		
センター職員・消費生活相談員のテレワーク率	平均２割以上（集中実施日：７割以上）	－	14.2%（57.4%）	18.9%（70.6%）	19.8%（74.7%）		
センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務事例数	２事例以上	－	１事例	２事例	２事例		
消費者向けＦＡＱへのアクセス件数	554,933 件以上	－	651,017 件	916,005 件	1,043,219 件		
全国の消費生活センター等における登録日数	－	6.7 日	6.6 日	6.6 日	6.7 日		
センター受付相談の登録日数	－	3.9 日	3.9 日	4.0 日	4.0 日		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	7,290,961	7,145,515	6,876,355		
決算額（千円）	1,667,488	1,534,229	2,688,236		
経常費用（千円）	1,924,554	1,802,583	2,070,396		
経常損益（千円）	7,138	5,952	12,007		
行政コスト（千円）	1,924,554	1,803,715	2,102,680		
従事人員数	27	31	33		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
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ＰＩＯ－ＮＥＴ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ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新が完了したことから、以下を実施する。 **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	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ＰＩＯ－ＮＥＴ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ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新が完了したことから、以下を実施する。 **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	**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	＜指標＞ ① ・ＰＩＯ－ＮＥＴ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 ＜関連指標＞ ① ・全国の消費生活センター等における登録日数（令和３年度実績：6.7日） ・センター受付相談の登録日数（令和３年度実績：3.9日）	＜主要な業務実績＞ **①　消費生活相談ＤＸの推進を支えるシステムの構築等** ＰＩＯ－ＮＥＴの構築及び運用・保守等業務について、システムの実装に向けた検討・作業を行い、β版試行への準備を行った。 自治体に向けては、システムへの理解を深めてもらうため、システム概要研修をオンデマンド研修で実施した。 消費者に対して自己解決に資する情報をより積極的に情報提供していくため、既存のウェブコンテンツに加えて、令和５年４月３日より消費者向けＦＡＱサイトを開設した。令和７年度も利用データを分析し閲覧者が利用しやすいようメンテナンスを行って、現在は合計639本のＱ＆Ａを掲載している。年間で合計1,043,219のアクセスがあった。 ・　国民生活センター職員・消費生活相談員の「柔軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテレワーク実施については令和５年４月より開始し、テレワーク実施率２割以上を目指し、在宅勤務の他、通勤時間の短縮等の働き方改革の観点から相模原事務所にサテライトオフィスを設置し、所属部署がある事務所とは別の事務所でもテレワークを実施できるよう整備し、併せて「テレワーク実施に係る通勤手当支給における暫定的運用」を策定する等、テレワーク実施に係る環境を整えた。 令和７年５月には、全職員のテレワーク環境の構築に資するＬＡＮシステムに刷新され、また、各部署で令和６年度よりプラス１ポイント	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ **①　消費生活相談ＤＸの推進を支えるシステムの構築等** ＰＩＯ－ＮＥＴについて、ウェブ相談の導入やＦＡＱの充実等を行ない、消費生活相談のデジタル化を進め、2026年４月のβ版稼働に向けて構築準備を進め、稼働開始の目途を立てた。また、全国自治体向けシステム概要研修を実施するなどし、自治体の理解を深める取組みを行った。消費生活相談のＤＸ化の検討においては、登録日数の更なる短縮に向け、システム上には決裁フローを設けない方向で構築を進めている。 ・　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、テレワーク率は、目標の平均２割以上に対し、実施３年目は19.8%と目標にわずかに届かなかったものの、令和６年度の18.9%に対し、0.9ポイントの増加となり、概ね達成した。また、２割以上達成した部署は、令和６年度は７部署であったが、令和７年度は、令和６年度と同様に、10部署中７部署が目標値２割以上を達成した。 また、テレワーク集中日については、計２日間実施し、全体の実施率はそれぞれ75.2%及び74.1%で、平均は74.7%となり、７割以上を達成した。 テレワーク実施率を上げるため、各部署の目標を前年度のプラス１ポイントとし、取り組んだ。 ・　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	＜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＞ **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９月のＰＩＯ－ＮＥＴのシステム更改時期に合わせ、ＰＩＯ－ＮＥＴを刷新するための構築作業を進める。 令和８年度においても、引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴの安定稼働及びまた、登録日数の短縮に努める。 また、９月より稼働するＰＩＯ－ＮＥＴについても適切な運用に努める。 ・　国民生活センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 「柔軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテレワーク実施について、令和７年度は各部署の目標を前年度のプラス１ポイントとし、取り組んだ結果、テレワーク率１ポイント増加となった。令和８年度は引き続きテレワーク実施率２割以上達成に向け、更に職員等の意識を改革するような取組を実施する。また、遠隔地勤務の実施を検討し、実施する。 **②　相談情報の保存期間の延長等** 分析ツールを引き続き、適切に管理・運用する。 **③　事故情報データバンクの運営** 令和８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し、消費者庁の次期システム構築に合わせ、スムーズにシステム移行を行う。

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

	消費者庁は、引き続き、消費生活相談ＤＸを推進し、令和８年10月のＰＩＯ－ＮＥＴのシステム更改時期に合わせ、これに対応するＰＩＯ－ＮＥＴの刷新について、検討を行い、実現を図る。 　また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやＳＮＳのチャットボット等を活用した消費者向けのＦＡＱ等の情報提供の充実、ＰＩＯ－ＮＥＴ専用の回線・端末や独自開発等の枠組みからインターネットとクラウドサービスを活用するシステムへの移行、消費生活相談員向けオンラインマニュアルの整備やＰＩＯ－ＮＥＴの利便性向上等による相談業務の効率化等、ＡＩ、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。 　さらに、相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共団体等の協力を得て、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	消費者庁は、引き続き、消費生活相談ＤＸを推進し、令和８年10月のＰＩＯ－ＮＥＴのシステム更改時期に合わせ、これに対応するＰＩＯ－ＮＥＴの刷新について、検討を行い、実現を図る。 　また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやＳＮＳのチャットボット等を活用した消費者向けのＦＡＱ等の情報提供の充実、ＰＩＯ－ＮＥＴ専用の回線・端末や独自開発等の枠組みからインターネットとクラウドサービスを活用するシステムへの移行、消費生活相談員向けオンラインマニュアルの整備やＰＩＯ－ＮＥＴの利便性向上等による相談業務の効率化等、ＡＩ、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。 　さらに、相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共団体等の協力を得て、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	消費者庁は、引き続き、消費生活相談ＤＸを推進し、令和８年10月のＰＩＯ－ＮＥＴのシステム更改時期に合わせ、これに対応するＰＩＯ－ＮＥＴの刷新について、検討を行い、実現を図る。 　また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやＳＮＳのチャットボット等を活用した消費者向けのＦＡＱ等の情報提供の充実、ＰＩＯ－ＮＥＴ専用の回線・端末や独自開発等の枠組みからインターネットとクラウドサービスを活用するシステムへの移行、消費生活相談員向けオンラインマニュアルの整備やＰＩＯ－ＮＥＴの利便性向上等による相談業務の効率化等、ＡＩ、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。 　これらの検討結果や、令和５年度に実施した消費者向けＦＡＱの実証実験等を踏まえ、消費生活ポータルサイト、相談支援システムの構築に向けて準備を行う。 　さらに、相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）を短縮することは、消費者被害の早期認識のために重要であることから、消費者庁と連携して地方公共団		目標を掲げ、柔軟な働き方の実現等に向け、取り組んだ。その結果、令和７年度の国民生活センター職員・消費生活相談員（リモート端末配布者）のテレワーク率については全体としては、「年間平均で２割以上実施する。」の目標に対し、19.8％と目標にわずかに届かなかったものの、令和６年度の 18.9％に対し、0.9 ポイントの増加となり、概ね達成した。 　また、国民生活センター職員・消費生活相談員のテレワーク実施について実施率７割以上を目標とした集中実施日を８月 15 日、８月 18 日に設定し、実施した結果、８月 15 日は 75.2％、８月 18 日は 74.1％の実施率であった。集中実施日における実施率の平均は 74.7％であり、７割以上を達成した。 ・　遠隔相談やテレワークなど、国民生活センターや消費生活センター等の消費生活相談員による場所を選ばない多様な働き方を推進するため、国民生活センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務のため、徳島県内に設置されている消費者庁新未来創造戦略本部に在職出向している職員が一時帰任のうえ研修業務（計３回）を行うとともに、新たに、相談情報業務に対応する者として、広島県在住の者が新たに遠隔地勤務を行い、消費生活相談ＤＸに係るナレッジ作成に取り組むなど年間で２事例を達成した。 　登録日数短縮のための取組については、適時、地方公共団体に早期登録を呼びかけ、令和７年度における平均登録日数は 6.7 日となった。 　国民生活センター受付相談の登録日数については、国民生活センター内の相談受付部署とデータ管理部署の連携を緊密にし、相談受付後のデータ処理時間を短くするための取組を行っており、令和７年度における平均登録日数は 4.0 日となった。	ター等の消費生活相談員による場所を選ばない多様な働き方を推進するため、国民生活センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務の事例として、徳島県内に設置されている消費者庁新未来創造戦略本部に在職出向している職員が一時帰任のうえ研修業務（計３回）を行うとともに、新たに、相談情報業務に対応するため広島県在住の者が新たに遠隔地勤務を開始し、年間で２事例を達成した。 ・　ＰＩＯ－ＮＥＴ登録日数短縮のため、適時、地方公共団体に早期登録を呼びかけたほか、国民生活センター内においても相談受付部署とデータ管理部署の連携を緊密にし、登録日数短縮の取組を行った。 **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した分析ツールを適切に管理・運用した。 **③　事故情報データバンクの運営** 　次期事故情報データバンクシステムは消費者庁で構築・運用・保守することとなり、次期システム構築のための消費者庁からの問い合わせ等に対応し、資料の提供等行った。 　これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜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９月のＰＩＯ－ＮＥＴのシステム更改時期に合わせ、ＰＩＯ－ＮＥＴを刷新するための構築作業を進める。 　令和８年度においても、引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴの安定稼働及びまた、登録日数の短縮に	＜その他事項＞ 特になし。

	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。 【指標】 ・ＰＩＯ－ＮＥＴ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 【目標水準の考え方】 消費者の利便性の向上、センターや消費生活センターの消費生活相談員の働きやすさの向上、専門的な内容を含めた遠隔相談やテレワークの実現等のためには、ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後の新システムにおいては、一定の場所での勤務が前提となる専用端末・専用回線からの脱却が必須となる。そのため、ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後の新システムの専用端末率及び専用回線率を目標とし、廃止する（その率を０％とする。）。これにより、テレワークが技術的に 100％実施できる体制とする。 また、ＰＩＯ－ＮＥＴ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、	点、消費生活相談ＤＸを更に進める中で、業務の見直し等による更なる期間短縮の可能性を含めて検討する。 令和５年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、消費生活相談のデジタル化・体制再構築を図るための新システムの構築、業務基盤の整備等に活用する。 さらに、令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、地方公共団体が新システムに円滑に移行するための技術的な助言等に活用する。 【指標】 ・ＰＩＯ－ＮＥＴ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	体等の協力を得て、引き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、これを短縮するよう努める（センターが自ら受け付けた相談についても短縮に努める。）。この点、消費生活相談ＤＸを更に進める中で、業務の見直し等による更なる期間短縮の可能性を含めて検討する。 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。 さらに、令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、地方公共団体が新システムに円滑に移行するための技術的な助言等に活用する。			努める。 また、９月より稼働するＰＩＯ－ＮＥＴについても適切な運用に努める。 ・ 国民生活センター職員・消費生活相談員のテレワーク率 「柔軟な働き方の実現等に向けた取組」としてのテレワーク実施について、令和７年度は各部署の目標を前年度のプラス１ポイントとし、取り組んだ結果、テレワーク率１ポイント増加となった。令和８年度は引き続きテレワーク実施率２割以上達成に向け、更に職員等の意識を改革するような取組を実施する。また、遠隔地勤務の実施を検討し、実施する。 **②　相談情報の保存期間の延長等** 分析ツールを引き続き、適切に管理・運用する。 **③　事故情報データバンクの運営** 令和８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し、消費者庁の次期システム構築に合わせ、スムーズにシステム移行を行う。	

	その知見の蓄積に向け、テレワーク環境の整備を進め、これに応じて、センター職員・消費生活相談員のテレワーク率を目標とし、集中実施日を定めて当該期間において７割以上のテレワークを実施するとともに、年間平均で２割以上実施する。さらに、遠隔地で勤務する職員・消費生活相談員による専門的な知識をいかした相談関係業務等の勤務事例を作り、知見を蓄積していくことが重要であることから、センター職員・消費生活相談員の遠隔地勤務（３か月～１年程度）の事例数を目標とし、年間２事例以上実施する。 　加えて、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。 【重要度：高】 　ＰＩＯ－ＮＥＴ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。						

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

	【困難度：高】 　ＰＩＯ－ＮＥＴ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。 【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）	【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）					
	②　相談情報の保存期間の延長等 　「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組等を進める。	**②　相談情報の保存期間の延長等** 　「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組等を進める。	**②　相談情報の保存期間の延長等** 　「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書における消費生活相談の情報の保存期間の延長に関する提言を踏まえ、その延長に向けた取組等を進める。		**②　相談情報の保存期間の延長等** 　相談情報の保存期間の延長について、構築した分析ツールを適切に管理・運用した。		
	③　事故情報データバンクの運営 　事故情報データバンクについて、消費者庁と連携しながら適切に運営する。	**③　事故情報データバンクの運営** 　事故情報データバンクについて、消費者庁と連携しながら適切に運営する。	**③　事故情報データバンクの運営** 　事故情報データバンクについて、消費者庁と連携しながら適切に運営する。		**③　事故情報データバンクの運営** 　現行の事故情報データバンクについては、消費者庁と連携し適切に運用した。また次期の事故情報データバンクは消費者庁にて調達・構築することとしたことから、適時、情報共有を行った。		

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

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

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
消費生活センター等に対する情報提供件数	25 件以上	―	48 件	33 件	34 件		
情報提供依頼への対応件数	―	1,035 件	1,332 件	1,240 件	1,028 件		
法令照会	―	529 件	495 件	456 件	416 件		
警察	―	134 件	176 件	163 件	167 件		
裁判所	―	５件	２件	７件	１件		
弁護士会	―	270 件	217 件	190 件	162 件		
適格消費者団体	―	117 件	100 件	96 件	85 件		
センター法第 40 条第１項	―	３件	０件	０件	０件		
その他	―	０件	０件	０件	１件		
公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会	―	117 件	101 件	144 件	120 件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	7,290,961	7,145,515	6,876,355		
決算額（千円）	1,667,488	1,534,229	2,688,236		
経常費用（千円）	1,924,554	1,802,583	2,070,396		
経常損益（千円）	7,138	5,952	12,007		
行政コスト（千円）	1,924,554	1,803,715	2,102,680		
従事人員数	27	31	33		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
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。 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。 【指標】 ・消費生活センター等に対する情報提供件数 【目標水準の考え方】 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。 【関連指標】 ・情報提供依頼への対応件数（令和３年度実績：1,035件） ・法令照会（警察／裁判所／弁護士会／適格消費者団体／センター法第40条第１項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）／その他）（令和３年度実績：529件＜内訳＞警察：	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。 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。 【指標】 ・消費生活センター等に対する情報提供件数 【関連指標】 ・情報提供依頼への対応件数（令和３年度実績：1,035件） ・法令照会（警察／裁判所／弁護士会／適格消費者団体／センター法第40条第１項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）／その他）（令和３年度実績：529件＜内訳＞警察：	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。 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。	＜指標＞ ・消費生活センター等に対する情報提供件数 ＜関連指標＞ ・情報提供依頼への対応件数（令和３年度実績：1,035件） ・法令照会（警察／裁判所／弁護士会／適格消費者団体／センター法第40条第１項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）／その他）（令和３年度実績：529 件＜内訳＞警察：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）	＜主要な業務実績＞ 令和７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。 ・ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん（12回） ・ＰＩＯ－ＮＥＴに関する事務連絡（10回） ・早期警戒指標（12回） 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1,028件の情報提供依頼に適切に対応した。 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416件について適切に対応した。 公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会、計120件について適切に対応した。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 「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。 関係行政機関からの情報提供依頼 1,028 件及び弁護士会等からの法令に基づく照会 416 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120件について、全て適切に対応した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ **・　関係機関への情報提供及び情報交換** 令和８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適切に情報提供を行う。 また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等からの照会に適切に対応する。	＜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＞ 関係機関への情報提供及び情報交換に関して、令和８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適切に情報提供を行う。 また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等からの照会に適切に対応する。 ＜その他事項＞ 特になし。

	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）	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）					

４．その他参考情報

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

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	459,656	522,203	506,170		
決算額（千円）	454,024	465,061	476,545		
経常費用（千円）	463,298	493,435	501,648		
経常損益（千円）	5,596	3,133	1,532		
行政コスト（千円）	463,298	493,435	501,648		
従事人員数	21	22	24		

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．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【B】 （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】 （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【A】	＜評定と根拠＞ 評定：A 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：A ＜評定と根拠＞ 該当する項目別評定は、(2) 国民への情報提供【６】を除き「A」となり、単位評定も「A」とする。 ＜課題と対応＞ 該当する項目別評定に記載のとおり。 ＜その他事項＞ 特になし。

第１．国民に対して提供するサービスその他の業務の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

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
センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数	36 件以上	―	57 件	71 件	70 件		
海外消費者機関との提携件数	15 件以上	―	15 機関	15 機関	15 機関		
訪日観光客向けＦＡＱへのアクセス件数	10,000 件以上	―	24,617 件	36,189 件	29,363 件		
ＣＣＪ受付の相談件数	―	4,809 件	6,371 件	6,005 件	9,127 件		
訪日外国人苦情相談件数	―	90 件	305 件	513 件	698 件		
バックアップ相談件数	―	9,934 件	11,459 件	10,606 件	10,936 件		
特設電話相談実施回数	―	２回	１回	１回	―		
特設電話相談受付件数	―	新型コロナ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	能登半島地震関連消費者ホットライン 82 件	能登半島地震関連経由相談 0 件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	459,656	522,203	506,170		
決算額（千円）	454,024	465,061	476,545		
経常費用（千円）	463,298	493,435	501,648		
経常損益（千円）	5,596	3,133	1,532		
行政コスト（千円）	463,298	493,435	501,648		
従事人員数	21	22	24		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	A
①　経由相談及びセンター受付相談 消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定等に基づき、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。 【指標】 ・センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数 【目標水準の考え方】 消費生活センター等からの経由相談の解決能力を向上させ、また、	**①　経由相談及びセンター受付相談** 消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定等に基づき、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。 【指標】 ・センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数	**①　経由相談及びセンター受付相談** 消費者基本法第25条の「事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談における中核的な機関として積極的な役割を果たす」との規定等に基づき、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。	＜指標＞ ① ・国民生活センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数 ② ・海外消費者機関との提携件数 ③ ・訪日観光客向けＦＡＱへのアクセス件数 ＜関連指標＞ ① ・バックアップ相談件数（令和３年度実績：9,934件） ② ・ＣＣＪ受付の相談件数（令和３年度実績：4,809件） ③ ・訪日外国人苦情相談件数（令和元年度以降コロナ禍が続いていることから、実績は関連指標としない。） ④ ・特設電話相談実施回数（令和３年度実績：２回（「新型コロナ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年度から継続）」247件、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン（令和４年度も継続）」76件）	＜主要な業務実績＞ **①　経由相談及びセンター受付相談、消費生活相談員・職員の育成** イ．経由相談、センターの消費生活相談員・職員の育成 令和７年度に受け付けた経由相談は 5,543件であった。このうち、助言は3,417件、移送・共同処理等は2,024件だった。 また、センターの消費生活相談員・職員の育成の取組として、専門チーム（金融・保険、情報通信、特商法）で対応する各分野に関する相談事例の検討を行った。加えて、近年増加がみられる越境消費者トラブル等に対応するための事例検討会や、令和５年度に新たに立ち上げた専門チーム横断的に対応すべき相談事例等を検討する会議を計63回行い、消費者トラブルの未然防止・拡大防止の観点から、個別事業者に対する改善の申し入れを計３件行った。 さらに巧妙化する相談事案や法改正等に対応するために必要な知識や新しい情報を収集することを目的とし、外部講師を招聘しての部内勉強会を計７回行った。 なお、弁護士、医師をはじめとする外部専門家からのヒアリング（163回）も高度な知識等が求められる相談対応に積極的に活用した。 ロ．国民生活センター受付相談 令和７年度に受け付けた平日の「バックアップ相談」の相談件数は5,710件、うちあっせん件数は436件であった。 休日相談は、令和７年度は10回線で年間104日実施し、相談件数は5,226件、うち即日対応件数は5,211件であった。	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ **①　経由相談及びセンター受付相談、消費生活相談員・職員の育成** 令和７年度も、引き続き経由相談及びバックアップ相談に寄せられる個別紛争のあっせんにとどまらず、同種紛争の未然防止・拡大防止に資する観点から積極的に事業者交渉等を行った。また、事業者交渉や人材育成の取組等に際し、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・共有し、相談処理に迅速に活用した。 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。 また、事例検討会や部内勉強会、専門家へのヒアリングを積極的に行い、経由相談等の解決能力の向上を図った。 ロ．国民生活センターで消費者から直接相談を受け付けるバックアップ相談では、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。 また、休日相談についても、原則、即日対応となるが、個々の相談に対し迅速丁寧な助言を行い、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。 **②　越境消費者トラブルに関する苦情相談** 越境消費者センターにて適切に相談対応を行うとともに、全	＜評定と根拠＞ 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ため、相談事例の検討会や外部講師を招聘した部内勉強会を継続して行っていることは高く評価できる。 越境消費者センターが受け付けた相談件数は9,127件と過去最高となり、受け付けた相談内容を踏まえ、相談処理のノウハウを全国の消費生活センター等と共有するため、「消費生活相談緊急情報」において「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計８回掲載した。特に、越境消費者センターに寄せられた新たな契約誘導の手口や事業者情報、解約方法などの最新情報を積極的に提供したことは評価できる。 また、提携機関であるタイ王国消費者保護委員会事務局（ＯＣＰＢ）と締結している「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」に製品安全に関する条項等を追加した改訂版を再締結するなど、海外の消費者関連機関とさらなる連携強化に取り組んだことは高く評価できる。 令和７年度は、インバウンドの回復に加え、全国の観光案内所等への周知グッズの配布などの取り組みを実施し、ホットラインの積極的な周知を行った結果、平成30年度の訪日観光客消費者ホットライン開設以来、１年間に寄せられる件数として最多となる698件の相談を受け付けた。相談増加等に対応するため相談対応者の増員を行うなど体制強化を行うとともに、訪日外国人旅行者と宿泊施設とのトラブル等は日本の消費者にも同様のトラブルが生じうることから、相談が寄せられた宿泊施設への積極的な問い合わせ等を行った。また、訪日観光客消費者ホットライン専用サイトでの多言語による発信や、ＦＡＱの充実を行うなど、積極的に情報提供を行った結果、サイトに掲載しているＦＡＱのアクセス数は目標を大幅に上回る29,363件となったことは高く評価できる。

	消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談について移送・共同処理等するためには、センターの消費生活相談員・職員の育成が重要であることから、消費生活相談員・職員による事例の研究会など育成に資する取組の件数を目標とし、36件（平成30年度～令和３年度の平均）以上の取組を実施する。 【関連指標】 ・バックアップ相談件数（令和３年度実績：9,934件） **②　越境消費者トラブ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（ＣＣＪ）」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。 【指標】 ・海外消費者機関との提携件数 【目標水準の考え方】	【関連指標】 ・バックアップ相談件数（令和３年度実績：9,934件） **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（ＣＣＪ）」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。 令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、越境消費者トラブルへの対応力強化等に活用す	**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（ＣＣＪ）」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。 令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、越境消費者トラブルへの対応力強化等に活用す		**②　越境消費者トラブルに関する苦情相談** 令和７年度に越境消費者センターが受け付けた相談件数は9,127件であり、令和６年度の6,005件より大幅に増加し、過去最高件数となった。 受け付けた相談内容を踏まえ、相談処理のノウハウを全国の消費生活センター等と共有するため、「消費生活相談緊急情報」に「ＣＣＪニュース」を掲載し、ＣＣＪでの相談処理事案等の情報を計８回掲載した。特に、越境消費者センターに寄せられた新たな手口や事業者情報、解約方法などの最新情報を積極的に提供した。また、全国の消費生活センター等からの問合せを「ＣＣＪ相談員専用ダイヤル」で受け付けた。 また、相談が多数寄せられた、詐欺的なお米の通販サイト等の悪質通販サイトに関する情報提供や電子渡航認証申請代行サイトのトラブルなどについて注意喚起を行い、トラブルの拡大防止、未然防止に努めた。 より幅広い越境消費者トラブルに対応するため、海外の消費者関連機関15機関と提携を継続するとともに、さらなる連携強化に取り組んだ。具体的には、提携機関であるタイ王国消費者保護委員会事務局（ＯＣＰＢ）と締結している「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」（平成28年５月27日調印）に製品安全に関する条項等を追加した改訂版を再締結するため、国民生活センター東京事務所	国の消費生活センター等や消費者への情報提供を積極的に行った。 また、海外提携機関との連携については、タイＯＣＰＢと連携強化に係るＭＯＵ改正案について協議を進め、製品安全に関する条項等を追加した改訂版を再締結した。イギリスＣＴＳＩと連携強化及び連携拡大について意見交換を実施した。 **③　訪日外国人旅行者への対応** 「訪日観光客消費者ホットライン」を運営し多言語で相談対応を行った。また、令和７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。 **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１月１日に発生した能登半島地震の被災地の消費者を支援するために令和７年３月まで設置していた「能登半島地震関連消費者ホットライン」に代わり、被災地センターの支援を継続するため、被災地センターからの災害に関する経由相談に優先的に対応する窓口設置等を開始した。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８年度も引き続き、以下のとおり、適切に苦情相談への対応を行う。 ・　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、全国の消費生活センターの目線に立っ	以上を踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８年度も引き続き、以下のとおり、適切に苦情相談への対応を行う。 ・　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、全国の消費生活センターの目線に立って、安定かつ適切に助言等を行う。 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、全国の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直接相談では、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、原則即日対応としつつも、適切かつ丁寧な助言等を行う。 ・　越境消費者センターでは、利用者目線に立って、相談業務、情報提供業務を適切に行う。 海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進めるとともに、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。 ・　訪日観光客消費者ホットラインでは、訪日外国人旅行者からの苦情相談に対応するとともに、相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。次期サイトに向けた対応を進め、サイトを適切に公開する。 ・　2026年度に行われる新ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に向けて、ＣＣＪシステムの統合や各相談窓口の相談処理における新システム活用に関する検討や対応等を進め、稼働後は新システムを活用し、円滑に業務を行う。 ・　特設電話相談については、自然災害規模等の状況を適切に分析し、特設電話の開設等により、被災地支援を迅速に実施する。 ＜その他事項＞ 特になし。

	「消費生活における国際化の進展」により消費者が越境取引を直接行うことが身近となる中、国内外の消費者の保護のために国際的な連携・協力の強化を図ることが重要となっている。海外に所在する事業者との間のトラブルを国内の機関のみで解決することは困難な場合が多いことから、ＣＣＪと提携を結ぶ海外消費者機関を増加させ、多国にわたり所在する多様な海外事業者との交渉を、海外消費者機関を利用して実施することが効果的かつ効率的であるため、海外消費者機関との提携件数を目標とし、15件以上とする。 【関連指標】 ・ＣＣＪ受付の相談件数（令和３年度実績：4,809件）	る。 【指標】 ・海外消費者機関との提携件数 【関連指標】 ・ＣＣＪ受付の相談件数（令和３年度実績：4,809件）	る。		において調印式を開催した。（８月 21 日） このほか、連携機関であるイギリス公認取引基準協会ＣＴＳＩ（Chartered Trading Standards Institute）とオンライン会議を実施し、連携強化を図るとともに、連携機関拡大に向けた意見交換を行った。（３月 18 日）	て、安定かつ適切に助言等を行う。 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、全国の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直接相談では、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、原則即日対応としつつも、適切かつ丁寧な助言等を行う。 ・ 越境消費者センターでは、利用者目線に立って、相談業務、情報提供業務を適切に行う。 海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進めるとともに、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。 ・ 訪日観光客消費者ホットラインでは、訪日外国人旅行者からの苦情相談に対応するとともに、相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。次期サイトに向けた対応を進め、サイトを適切に公開する。 ・ 2026 年度に行われる新ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に向けて、ＣＣＪシステムの統合や各相談窓口の相談処理における新システム活用に関する検討や対応等を進め、稼働後は新システムを活用し、円滑に業務を行う。 ・ 特設電話相談については、自然災害規模等の状況を適切に分析し、特設電話の開設等により、被災地支援を迅速に実施する。	
	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	**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	**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		**③ 訪日外国人旅行者への対応** 令和７年度は、インバウンドの回復に加え、全国の観光案内所等への周知グッズの配布などの取り組みを実施し、ホットラインの積極的な周知を行った結果、平成 30 年度の訪日観光客消費者ホットライン開設以来、１年間に寄せられる件数として最多となる 698 件の相談を受け付け、うち訪日観光客からの相談は 493 件となった。 相談増加等に対応するため相談対応者の増員を行うなど体制強化を行うとともに、訪日外国人旅行者と宿泊施設とのトラブル等は日本の消費者にも同様のトラブルが生じうることから、相談が寄せられた宿泊施設への積極的な問い合わせ等を行った。 その他、ツアーガイド等に関するトラブルが複数寄せられたことから、積極的にあっせんし、得られた情報を踏まえ、トラブルの未然防止、拡大防止の観点から関係機関と意見交換を行った。 また、訪日観光客消費者ホットライン専用サ	

	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。 【指標】 ・訪日観光客向けＦＡＱへのアクセス件数 【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。 【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。） **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**	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。 令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、訪日外国人旅行者からの相談への対応力強化等に活用する。 【指標】 ・訪日観光客向けＦＡＱへのアクセス件数 【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。） **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**	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。 令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、訪日外国人旅行者からの相談への対応力強化等に活用する。 **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**		イトでの多言語による発信や、ＦＡＱの充実を行うなど、積極的に情報提供を行った結果、サイトに掲載しているＦＡＱのアクセス数は目標を大幅に上回る29,363件となった。 **④　災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応** 令和６年１月１日に発生した能登半島地震		

	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。 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。 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	**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。 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。 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	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。 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。 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する特設電話の設置等		の被災地を支援するため、被災地センターからの災害に関する経由相談に優先的に対応する窓口設置等を開始した。		

	する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。 【関連指標】 ・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年度から継続）」247件、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン（令和４年度も継続）」76件）	する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。 【関連指標】 ・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年度から継続）」、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン（令和４年度も継続）」）） ・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年度から継続）」247件、「新型コロナ関連詐欺消費者ホットライン（令和４年度も継続）」76件）	による支援を迅速に実施する。				

４．その他参考情報

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

第１．国民に対して提供するサービスその他の業務の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

指標等	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
相談情報に関する公表件数（相談情報部公表分）	37 件以上	―	39 件	37 件	36 件		
消費者向けＦＡＱへのアクセス件数	554, 933 件以上	―	651, 017 件	916, 005 件	1, 043, 219 件		
取材対応件数	―	918 件	895 件	699 件	644 件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	459, 656	522, 203	506, 170		
決算額（千円）	454, 024	465, 061	476, 545		
経常費用（千円）	463, 298	493, 435	501, 648		
経常損益（千円）	5, 596	3, 133	1, 532		
行政コスト（千円）	463, 298	493, 435	501, 648		
従業人員数	21	22	24		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	A
①　報道機関を通じた情報提供 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。 【指標】 ・相談情報に関する公表件数（相談情報部公表分） 【目標水準の考え方】 消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、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。 【関連指標】 ・取材対応件数（令和３年度実績：918件）	**①　報道機関を通じた情報提供** 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。 【指標】 ・相談情報に関する公表件数（相談情報部公表分） 【関連指標】 ・取材対応件数（令和３年度実績：918件）	**①　報道機関を通じた情報提供** 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。	＜指標＞ ① ・相談情報に関する公表件数（相談情報部公表分） ② ・消費者向けＦＡＱへのアクセス件数 ＜関連指標＞ ① ・取材対応件数（令和３年度実績：918件）	＜主要な業務実績＞ **①　報道機関を通じた情報提供** ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積され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、記者説明会等により消費者へ36件の情報提供を行った。 また、各報道機関等からの取材について、計644件対応することで、国民への情報提供を積極的に行った。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ **①　報道機関を通じた情報提供** 令和７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。 また、幅広い年齢層の消費者へ注意喚起情報をより広く届けるための試みとして、昨今多くの消費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、「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12回投稿したほか、高齢者に多いトラブルについては、地域のコミュニティを活用するべく、都道府県別に算出した相談件数の増加率等を各都道府県の消費生活センター等と共有し、地域の状況に合わせた形で情報を届けてもらえるよう連携を行うなど、昨年度に引き続き様々な工夫を行った。 さらに、高齢者の割合が高いテレビショッピングやリースバックに関するトラブル、コンセントを挿すだけでインターネットが使える据置型 Wi-Fi ルーターのほか、失業保険の申請サポート、引越トラブルなどの注意喚起に加え、東日本大震災から15年、熊本地震から10年となる機会を捉え自然災害に関するトラブルに関する注意喚起を改めて行うなど、時宜を得た情報提供を実施した。加えて、事業者名公表の取り組みとして、越境消費者センターで確認した具体的な悪質通販サイト名やＵＲＬ、トップページの画像等を積極的に公表した。 なお、令和７年度は、報道機関等を通じた情報提供に加え、相談情報に関する公表の一環としてFAQを積極的に活用した。具体的には、企業の大型倒産に関する情報や、コメに関する詐欺サ	＜評定と根拠＞ 相談情報を分析し、特に関心の高い内容のＦＡＱを迅速に掲載するなど必要なＱ＆Ａを追加する他、閲覧状況のデータ等に基づく日々の改善、積極的な周知等も行った結果、目標値を大きく上回る消費者向けＦＡＱへのアクセス数を得た。適時適切に注意喚起を実施した結果であり、「Ａ」との評価結果が妥当である。 ＜課題と対応＞ 令和８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。 これらの情報が国民にしっかり届くよう発信の切り口やツールを工夫する。 また、消費者向けＦＡＱサイトの利用状況や利用者からの意見等を分析して、必要な新規コンテンツを掲載する他、令和８年度は、各コンテンツの質を高めるべく、ノウハウを蓄積し、データ分析の精度を高め、消費者にとって、より閲覧しやすく理解しやすい、そして役に立つＦＡＱサイトとなるように検討していく。 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。 ＜その他事項＞ 特になし。
②　ウェブサイト等による情報提供 消費者の自己解決に資するウェブコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必	**②　ウェブサイト等による情報提供** 消費者の自己解決に資するウェブコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必	**②　ウェブサイト等による情報提供** 消費者の自己解決に資するウェブコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必		**②　ウェブサイト等による情報提供** 既存のウェブコンテンツに加えて、令和５年４月３日より開設した「消費者向けＦＡＱサイト」を通じて、消費者に対し、自己解決に資する情報をより積極的に情報提供した。また、利用データを分析し、閲覧者が利用しやすいように継続的なメンテナンスを行い、現在、合計639			

	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。 【指標】（再掲） ・消費者向けＦＡＱへのアクセス件数 【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。	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。 【指標】（再掲） ・消費者向けＦＡＱへのアクセス件数	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。		本のＱ＆Ａを掲載している。その結果、目標を大幅に超える年間で合計 1,043,219 件のアクセスがあった。 さらに、事業者名公表の取り組みとして、2024 年６月から公表を開始した悪質通販サイト情報に関して、ＣＣＪに寄せられた相談のうち悪質通販サイトと判断したサイト情報（サイト名、ＵＲＬ、トップページの画像等）を随時公表し、消費者に注意喚起を行った。加えて、2025 年５月より無関係の事業者の名称や連絡先が無断で悪質通販サイトに記載されている事例を確認したため、公表時に「当該サイト運営事業者とは無関係の事業者情報が記載されている」旨を新たに追記することで、より正確な情報提供を行った。	イト、国勢調査をかたる不審なメール等、トラブル拡大が懸念された事案について、FAQ に速やかに記事を追加することで、より迅速に消費者への情報提供を行った。 **② ウェブサイト等による情報提供** 令和５年度より、新たに消費者の自己解決に資する情報等を発信するための消費者向けＦＡＱサイトを公開しているところ、令和７年度は、特に関心の高い内容のＦＡＱを迅速に掲載するなど必要なＱ＆Ａを追加する他、閲覧状況のデータ等に基づく日々の改善、積極的な周知等も行った結果、目標値を大きく上回るアクセス数を得た。 加えて、事業者名公表の取り組みの一環として、越境消費者センターで確認した具体的な悪質通販サイト名、ＵＲＬやトップページの画像等の公表を随時行った。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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、報道機関等を通じて国民に情報提供を行う。 これらの情報が国民にしっかり届くよう発信の切り口やツールを工夫する。 また、消費者向けＦＡＱサイトの利用状況や利用者からの意見等を分析して、必要な新規コンテンツを掲載する他、令和８年度は、各コンテンツの質を高めるべく、ノウハウを蓄積し、デ	

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

						ータ分析の精度を高め、新システムの移行後も消費者にとって、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。	

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報【７】			
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

指標等	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
関係機関等への相談情報に関する情報提供件数（相談情報部提供分）	31 件以上	―	31 件	39 件	46 件		
消費生活センター等への情報提供回数	24 回以上	―	70 回	54 回	37 回		
情報提供における関係機関等の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）	―	６件	９件	４件	６件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	459,656	522,203	506,170		
決算額（千円）	454,024	465,061	476,545		
経常費用（千円）	463,298	493,435	501,648		
経常損益（千円）	5,596	3,133	1,532		
行政コスト（千円）	463,298	493,435	501,648		
従事人員数	21	22	24		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	評定：A
①　消費者庁等への情報提供、情報共有 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第２項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。 【指標】 ・関係機関等への相談情報に関する情報提供件数（相談情報部提供分） 【目標水準の考え方】 相談事例等から得られる新たな手口・悪質事例等の情報は、消費者被害の発生又は拡大を防止するために重要であることから、関係機関等への情報提供件	**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、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第２項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。 【指標】 ・関係機関等への相談情報に関する情報提供件数（相談情報部提供分） 【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）	**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、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第２項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。	＜指標＞ ① ・関係機関等への相談情報に関する情報提供件数（相談情報部提供分） ② ・消費生活センター等への情報提供回数 ＜関連指標＞ 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）	＜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に注意喚起を行った36件のうち23件については、関係機関等にも情報提供を行った。 また、寄せられた消費者トラブルのうち、悪質性の高い事案やトラブルの拡大がみられる事案について、関係機関等に書面や意見交換等を通じた情報提供を23件行った。 その結果、関係省庁や業界団体のウェブサイト等での消費者トラブルに関する注意喚起等の対応が計６件（お米の詐欺サイト、ＥＳＴＡ等申請代行サイト、国勢調査をかたる不審な電話や訪問、カーリース、失業保険申請サポート、個人情報を聞き出す不審な電話）確認できた。 なお、上記指標対象の他にも、法令等に基づく情報提供として、、令和７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14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24回開催した。	＜評定と根拠＞ **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をはじめ関係省庁に対し、相談処理の過程で得た具体的な事業者情報や周辺情報等をまとめ、情報提供を積極的に行った。特に、長期間にわたり消費者トラブルの発生が確認されたスキーム等については、収集した最新情報を随時、情報提供する等、積極的に情報提供を行った結果、目標を大幅に超える件数の情報提供となった。さらに、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、消費者庁と財産事案や生命身体に係る消費者トラブルの最新の状況等を情報共有するための会議の場を積極的に活用し、相互に具体的な消費者被害に関する情報を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。 **②　消費生活センター等への情報提供** 令和７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24回掲載した。毎月２回の定例号のほか、事業者の倒産情報等早期に情報提供が必要な場合に発行する臨時号も迅速に13回掲載し、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に適切かつ迅速に提供した。 また、令和７年度も積極的に、相談処理のポイント等を動画で	評定　A ＜評定と根拠＞ 消費者庁等関係機関への情報提供について、消費者へ情報提供をおこなったもののうち、関係機関等にも情報提供をおこなうとともに、寄せられた消費者トラブルについても情報提供を積極的におこなったことで、関係省庁や業界団体において周知等の対応がなされたことは高く評価できる。 また、消費生活センター等への情報提供について、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13回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計37回配信したことは高く評価できる。 さらに、相談処理のポイント等を動画で解説した「動画でみるマル急」３本を各地センターに向けてYouTubeで限定公開し、情報提供したことも高く評価できる。 以上を踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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。 ＜その他事項＞ 特になし。

	数を目標とし、31件（平成30年度～令和３年度の平均）以上の提供を行う。 【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） **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。 【指標】 ・消費生活センター等への情報提供回数 【目標水準の考え方】 消費生活センター等からの経由相談及びバックアップ相談への対応から得られる知見について消費生活センター等に対して情報を提供していくことは重要であるため、消費生活センター等への情報提供の回数を目標とし、年間24回以上実施する。	**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。 【指標】 ・消費生活センター等への情報提供回数	**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。		**②　消費生活センター等への情報提供** 令和７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 13 回発行し、「消費者行政フォーラム」に掲載し、計 37 回配信した。 また、相談処理のポイント等を動画で解説した「動画でみるマル急」３本を各地センターに向けて YouTube で限定公開し、情報提供した。	解説した「動画でみるマル急」３本を消費生活センター等向けに YouTube（限定公開）で情報提供した。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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。	

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【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

指標等	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分）	５件以上	―	３件	５件	５件		
関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）	―	４件	２件	４件	５件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	459,656	522,203	506,170		
決算額（千円）	454,024	465,061	476,545		
経常費用（千円）	463,298	493,435	501,648		
経常損益（千円）	5,596	3,133	1,532		
行政コスト（千円）	463,298	493,435	501,648		
従事人員数	21	22	24		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
消費者基本計画第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れている」ことから、	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れている」ことから、消	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れている」ことから、消	＜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件数（相談情報部要	＜主要な業務実績＞ 記者説明会等により消費者への情報提供を 36 件行い、そのうちの４件については、関係行政機関や事業者団体等に要望を行った。 また､寄せられた消費者トラブルの実態等を踏まえて、関係機関等に要望を１件行った。 ※要望事例は以下のとおり。	＜評定と根拠＞ 評定：A 関係行政機関や事業者団体等に５件の要望を行った。 特に令和７年度に行った要望は、高齢者において深刻な被害	評定	A ＜評定と根拠＞ 関係行政機関や事業者団体等に５件の要望を行うとともに、事前・事後において、トラブルに関する情報提供やトラブルの拡大防止に向けた取り組みに関する協議を丁寧に行い、要望先となった業界団体等にお

	消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。 【指標】 ・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分） 【目標水準の考え方】 制度改正等への要望は、消費者被害の発生又は拡大の防止に直接的に結びつくものであり、センターの大きな役割の一つであることから、関係行政機関等への要望件数を目標とし、５件（平成30年度～令和３年度の平均）以上の要望を行う。 【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）（令和３年度実績：４件）	費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。 【指標】 ・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分） 【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）	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。	望分）（令和３年度実績：４件）	○「強引に勧められる住宅のリースバック契約にご注意！－本当に「そのまま“ずっと”住み続けられる」契約ですか？－」（令和７年５月 21 日）の公表において、公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会、公益社団法人全日本不動産協会、一般社団法人不動産協会、一般社団法人不動産流通経営協会、一般社団法人全国住宅産業協会に要望を行なった。 ○「太陽光発電システムの点検商法が急増！－「点検が義務化された」などと言われても、安易に契約せず、まずは点検の要否を確認しましょう－」（令和７年６月４日）の公表において、一般社団法人太陽光発電協会、一般社団法人日本電機工業会に要望を行った。 ○「増加し続ける後払い決済サービスが関連する消費者トラブル－商品が届いた後に支払えるからといって安心せず、契約条件をよく確認しましょう－」（令和７年７月２日）の公表において、日本後払い決済サービス協会に要望を行った。 ○「代引き配達を利用したインターネット通販のトラブルにご注意－代引き配達だからといって安心せず、販売サイトの表示等をよく確認しましょう－」（令和７年８月 20 日）の公表において、公益社団法人全日本トラック協会に要望を行った。 ○クレジットカードの不正利用に関する消費者トラブルの実態を踏まえた対応について、日本クレジットカード協会へ要望を行った。 ※対応事例は以下のとおり。 ○「太陽光発電システムの点検商法が急増！－「点検が義務化された」などと言われても、安易に契約せず、まずは点検の要否を確認しましょう－」（令和７年６月４日）の公表において、一般社団法人太陽光発電協会から太陽光発電設備の点検に関する注意喚起とともに、点検に関するＱ＆Ａが掲載された。また、一般社団法人日本電機工業会から、太陽光発電設備の点検に関する注意喚起が工業会ウェブサイトに掲載された。 ○「増加し続ける後払い決済サービスが関連する消費者トラブル－商品が届いた後に支払えるからといって安心せず、契約条件をよく確認しましょう－」（令和７年７月２日）の	となっている事案（「リースバック契約」「点検商法」）や、法規制を超えて業界が自主的かつ積極的に対応することが必要となる事案（「後払い決済」「クレジットカードの不正利用」）に関する内容であった。そのため、要望を発出するだけにとどまらず、事前・事後において、トラブルに関する情報提供やトラブルの拡大防止に向けた取り組みに関する協議を丁寧に行った。その結果、例年以上に要望先となった業界団体等においてトラブルに対する理解が進み、業界団体のウェブサイトにおいて注意喚起を行うページの新規作成や官民共同キャンペーンの実施等、要望をきっかけとした具体的かつ積極的な取り組みに繋がった。 上記の要望発出に加えて、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出席し、消費者トラブルの状況等に基づく課題や問題点について、積極的に意見を述べたことにより、検討会等におけるセンターの役割を十分に果たした。その結果、政策検討や論点整理にセンターの意見が反映されるなど、検討会等での円滑な議論やとりまとめに貢献した。 このほか、日常的にも関係機関等と意見交換会を実施し、消費者トラブルの実態等について継続的に情報共有を図った。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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。	いて具体的かつ積極的な取り組みに繋がったことは高く評価できる。 以上を踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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。 ＜その他事項＞ 特になし。

					公表において、日本後払い決済サービス協会より４点の要望内容について対応策の検討を開始した旨の報告があった。 ○「強引に勧められる住宅のリースバック契約にご注意！－本当に「そのまま“ずっと”住み続けられる」契約ですか？－」（令和７年５月 21 日）の公表について、一般社団法人不動産協会、一般社団法人全国住宅産業協会にて、加盟業者に対し周知文が出された。 ○クレジットカードの不正利用に関する消費者トラブルの実態を踏まえた対応について日本クレジットカード協会へ要望した件について、日本クレジットカード協会のホームページ等で官民共同のキャンペーンが実施され、動画による啓発等が行われた。 ○昨年度公表の害虫駆除のトラブルについて、日本ペストコントロール協会と対話を重ねてきたところ、より具体的な業界ガイドライン作成に向けた検討が開始された旨の報告があった。 また、注意喚起に伴う要望の他にも、関係省庁が主催する検討会等、政策決定に影響のある会合に積極的に出席し（計 48 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。		

４．その他参考情報

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

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

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
消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数	２件以上	―	３件	２件	３件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	459,656	522,203	506,170		
決算額（千円）	454,024	465,061	476,545		
経常費用（千円）	463,298	493,435	501,648		
経常損益（千円）	5,596	3,133	1,532		
行政コスト（千円）	463,298	493,435	501,648		
従事人員数	21	22	24		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
消費者安全法第 10 条の３による消費生活相談員の法定化（平成 26 年６月 13 日同法改正）や、同法第 11 条及び消費者基本計画第４章（２）の消費生活相談	消費者安全法第 10 条の３による消費生活相談員の法定化（平成 26 年６月 13 日同法改正）や、同法第 11 条及び消費者基本計画第４章（２）の消費生活相談	消費者安全法第 10 条の３による消費生活相談員の法定化（平成 26 年６月 13 日同法改正）や、同法第 11 条及び消費者基本計画第４章（２）の消費生活相談	＜指標＞ ・消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数 ＜関連指標＞	＜主要な業務実績＞ 消費生活相談員は、法定の資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有する者とされている（消費者安全法第 10 条の３第１項）。 消費者問題に関する中核的機関として位置付けられる国民生活センターの消費生活相談	＜評定と根拠＞ 評定：A 消費生活相談の専門職としての職務と能力に鑑みた賃金体系とすべく、限られた予算の中、人材確保に資する処遇改善の検討を行い、令和８年度は、令和７年	評定	A
						＜評定と根拠＞ 令和８年度は、令和７年度に比べ年収が約２割増加するよう賃金日額を増額するとともに、年度の賞与を夏 2.35 月、冬 2.35 月とし年度で 4.7 月と大幅に増額したこと、また他の消費生活センター等の消費生	

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

	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。 【指標】 ・消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数 【目標水準の考え方】 センターが、センタ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。	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。 【指標】 ・消費生活相談員等のキャリアパスや処遇を含めた任用に関する情報提供件数	員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員について、専門職としての経験や能力に応じて適切に処遇改善が行われることを通じて、人材が確保されることにより、相談事業の質を維持・向上させる。処遇改善については、令和６年度に見直しを行った消費生活相談員における賃金体系等の任用制度を着実に実施するとともに、センターの求人や他の消費生活センター等の制度設計に資するよう、センターの消費生活相談員の任用制度について情報提供を行う。	―	員については、その専門職としての職務と能力に見合う処遇を提供すべく、他の一般の非常勤職員と別の賃金体系を設けて採用している。 具体的には、消費生活相談員の最低ランクの賃金（相談員補は除く。）は、他の一般の非常勤職員の最高ランクの賃金を上回るように設定し、その後も経験年数等に応じてランクアップしていける仕組みとしている。加えて、令和４年度、５年度、６年度に引き続き令和７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。令和７年度は、消費生活相談員については、従来の 1.5 倍となる夏 1.5 月、冬 1.5 月の年度で３月となるよう増額した。更に令和７年度に処遇改善を通じた人材確保を目的とした消費生活相談員の賃金の見直しを検討し、令和８年度は、令和７年度に比べ年収が約２割増加するよう賃金日額を増額するとともに、年度の賞与を夏 2.35 月、冬 2.35 月とし年度で 4.7 月と大幅に増額するよう規則等を整備した。 併せて、消費生活相談員の１月当たりの勤務日数は原則 16 日としつつ、業務の必要性を踏まえ、13 日以下や 17～20 日まで柔軟に対応している。 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した勉強会を開催した。 また、他の消費生活センター等の消費生活相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７年度に３件実施した。 ・令和７年４月　佐賀県県民環境部くらしの安全安心課 ・令和７年６月　金融庁金融サービス利用者相談室 ・令和７年 10 月　東京都消費生活総合センター	度に比べ年収が約２割増加するよう賃金日額を増額するとともに、年度の賞与を夏 2.35 月、冬 2.35 月とし年度で 4.7 月と大幅に増額することとし、規則等を整備した。また、専門性の向上のための研修や勉強会への参加の機会を確保した。 さらに、他の消費生活センター等の消費生活相談員等のキャリアパスや処遇改善等の制度設計に資するよう、国民生活センターの相談員処遇に係る規程の情報提供を３件行った。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 今後も全国の消費生活センターオブセンターズとしての機能が継続して果たすことができるよう消費生活相談員の処遇改善状況等を踏まえ、センター消費生活相談員の処遇改善を検討していき、処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上に向け取り組む。 また、消費生活相談員向け研修の受講の機会の確保や、専門的知見を有する講師を招へいした勉強会を実施することにより、消費生活相談員の専門性の向上を図る。	活相談員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件行ったことは高く評価できる。 以上を踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 今後も全国の消費生活センターオブセンターズとしての機能が継続して果たすことができるよう消費生活相談員の処遇改善状況等を踏まえ、センター消費生活相談員の処遇改善を検討していき、処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上に向け取り組む。 また、消費生活相談員向け研修の受講の機会の確保や、専門的知見を有する講師を招へいした勉強会を実施することにより、消費生活相談員の専門性の向上を図る。 ＜その他事項＞ 特になし。

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	313,243	358,918	397,597		
決算額（千円）	304,409	314,835	371,188		
経常費用（千円）	340,039	329,766	346,694		
経常損益（千円）	8,828	△18,457	24,384		
行政コスト（千円）	341,674	331,401	348,329		
従事人員数	26	23	22		

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

中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評定	B
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【Ｂ】 （３）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【Ｂ】 （４）関係行政機関等に対する改善要望【Ｂ】	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 各項目を通じて､所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	＜評定と根拠＞ 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【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

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
注意喚起のための商品テスト実施件数	11 件以上	―	11 件	10 件	7 件		
商品テスト実施件数	―	194 件	125 件	122 件	116 件		
消費生活センター等からの依頼・相談件数	―	234 件	157 件	152 件	128 件		
テスト依頼への技術相談を含めた対応率	―	100%	100%	100%	100%		
他機関の知見等の活用回数	―	22 件	15 件	27 件	18 件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	313,243	358,918	397,597		
決算額（千円）	304,409	314,835	371,188		
経常費用（千円）	340,039	329,766	346,694		
経常損益（千円）	8,828	△18,457	24,384		
行政コスト（千円）	341,674	331,401	348,329		
従事人員数	26	23	22		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
消費者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、ＰＩＯ－ＮＥＴ、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、ＰＩＯ－ＮＥＴ、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、ＰＩＯ－ＮＥＴ、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 128 件のうち、技術相談等により解決したものが 19 件、テスト受付をしたものが 109 件と対応率は 100%であった。 ・　商品テストを 116 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 109 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８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。

	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。 【指標】 ・注意喚起のための商品テスト実施件数 【目標水準の考え方】 注意喚起のための商品テスト実施件数については、同テストの重要度が高いことから、	って全国の参画医療機関から消費者事故の情報収集をしている医療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。 令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、テスト機器やテスト施設の整備等、商品テストの実施に必要な環境整備に活用する。 【指標】	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条の規定や令和４年10月に設立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。 令和６年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、テスト機器やテスト施設の整備等、商品テストの実施に必要な環境整備に活用する。	・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）	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、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、７件の注意喚起のための商品テストの結果を公表し、消費者庁に情報提供した。 ※詳細は【資料５】参照 ・　消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営し、32 の医療機関が参画した。基本情報 2,657 件、そのうち詳細情報を 58 件収集し、うち、１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。 ・　消費者安全調査委員会からの依頼を受け、調査に２件協力した。 ・　各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を設置し、公表案件のテストデザインや調査・結果を取りまとめた内容、及び相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の審議のために 14 回(17 件)開催し、全 17 件について専門家の知見を活かして公表案件や相談解決のためのテストにおけるテスト方法や結果の妥当性、信頼性の担保を図った。 ・　専門的な知見活用のため、専門機関等に 18 件のヒアリングを実施した。 ※主な事例は下記のとおり。 ・（一社）強化プラスチック協会及び日本洋傘振興協議会に、ガラス繊維強化樹脂についてヒアリングを実施した。 ・　モバイルコンピューティング推進コンソーシアムとリチウムイオンバッテリーについて意見交換を行った。 ・　佐賀大学附属病院高度救命救急センターに高齢者の誤飲・誤嚥等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 36 項目委託した。 ※主な事例は以下のとおり。 １．定型的な規格・基準に基づくテスト ・珪藻土（けいそうど）マットのアスベストの分析 ・車いすのハンドルの耐荷重試験 ２．専門性の高いテスト ・金属製アクセサリーのニッケル溶出試験 ・冷感ベストのサーマルマネキンによる温度測定	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を７件実施した（達成目標 11 件以上）。その際、ＰＩＯ－ＮＥＴや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワーク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、参画医療機関向けの研修会を開催する等により、事業全体の質の向上を図った。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。 なお、注意喚起のための商品テスト実施件数は達成目標件数に及ばなかったものの、消費者庁からのテスト依頼等３件に迅速に対応しており、その結果に基づき、消費者庁において行政処分等に向けた対応が取られている。このほか、相談解決のための商品テストは、依頼に対して100%の対応を行い、地方公共団体の相談解決に寄与した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８年度も引き続き、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に	相談解決のための商品テストについては、消費生活相談員対象の研修での紹介や地方公共団体への周知を定期的に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。 ＜その他事項＞ 特になし。

	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。 【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） ・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）	・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） ・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）			※詳細は【資料６】参照	即した商品テストを実施する。 相談解決のための商品テストについては、消費生活相談員対象の研修での紹介や地方公共団体への周知を定期的に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。	

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

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
公表件数（商品テスト部公表分）	26 件以上	―	26 件	26 件	22 件		
ウェブサイト公表回数（商品テスト部公表分）	26 件以上	―	26 件	26 件	22 件		
事業者名を含めた公表件数（商品テスト部公表分）	―	４件	７件	３件	１件		
取材対応件数	―	101 件	208 件	160 件	125 件		
「くらしの危険」発行回数	―	６回	６回	６回	６回		
「くらしの危険」アクセス件数	―	250,766 件	336,105 件	360,290 件	355,777 件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	313,243	358,918	397,597		
決算額（千円）	304,409	314,835	371,188		
経常費用（千円）	340,039	329,766	346,694		
経常損益（千円）	8,828	△18,457	24,384		
行政コスト（千円）	341,674	331,401	348,329		
従事人員数	26	23	22		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
①　報道機関等を通じた情報提供 ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生してい	**①　報道機関等を通じた情報提供** ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生してい	**①　報道機関等を通じた情報提供** ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生してい	＜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） ＜関連指標＞	**①　報道機関等を通じた情報提供** ＰＩＯ－ＮＥＴ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、22 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、「入浴・沐浴に伴う乳児の落下事故に注意！－浴槽の蓋や洗濯機の上には寝かせないでー」（令和７年 12 月 17 日公表）を行い、高齢者やその家族	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 消費者における製品事故等を防止するため、家庭内で起こっている事故について、季節等の公表時期や、想定される被害の重大性を考慮した効果的な情報提供「住宅用塩素系洗浄剤の使い方 - まぜるな危険！浴室などで事故が発生しています」（令和	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８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。

	る事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関等を通じて国民に情報提供を行う。 【指標】 ・公表件数（商品テスト部公表分） 【目標水準の考え方】 消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、国民に情報提供を行うことが重要であるため、各年度の公表件数（商品テスト部公表分）を目標とし、26件（平成30年度～令和３年度の平均）以上の公表を行う。 【関連指標】 ・事業者名を含めた公表件数（商品テスト部公表分）（令和３年度実績：４件） ・取材対応件数（令和３年度実績：101件） **②　ウェブサイト等による情報提供** 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。 【指標】 ・ウェブサイト公表回数（商品テスト部公	る事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関等を通じて国民に情報提供を行う。 【指標】 ・公表件数（商品テスト部公表分） 【関連指標】 ・事業者名を含めた公表件数（商品テスト部公表分）（令和３年度実績：４件） ・取材対応件数（令和３年度実績：101件） **②　ウェブサイト等による情報提供** 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。 【指標】 ・ウェブサイト公表回数（商品テスト部公	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。 **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。	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）	への注意喚起として、「医療機関ネットワーク事業情報からみた高齢者の家庭内事故」（令和７年10月29日公表）、「飲料用ペットボトルへの移し替えはやめましょう！－洗剤や殺虫剤などの誤飲事故が発生しています－」（令和８年２月４日公表）、重大事故防止のために「電動工具の事故に注意！」（令和７年４月23日公表）、「住宅用塩素系洗浄剤の使い方－まぜるな危険！浴室などで事故が発生しています－」（令和８年３月18日公表）など日常生活の中で起こりうる事故への注意喚起、啓発を行った。 また、事業者名公表を１件実施した。「空調能力のない“エアコン”に注意！」（令和８年３月11日公表）」は、近年問題となっている動画広告で過剰な性能をうたう商品の問題点を調査し公表及び注意喚起を行った。 各報道機関等からの125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。 **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22件の情報提供を行った。また、「くらしの危険」を６回発行し、355,777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42回回配信し、動画配信サイトに23件の注意喚起動画を投稿した。この結果、Ｘに投稿した「抱っこひもからの落下に注意」（令和７年12月17日投稿）は広範囲に拡散され、年度内に約18万回、「入浴や沐浴の際に、乳児が洗濯機から落下する事故が発生（令和７年12月18日投稿）」は約11万回閲覧された。YouTubeに投稿した動画の中では「電動工具の事故に注意！」（令和７年４月23日投稿）は年度内に約6000回閲覧された。	８年３月18日公表）や「医療機関ネットワーク事業情報からみた高齢者の家庭内事故」（令和７年10月29日公表）、「飲料用ペットボトルへの移し替えはやめましょう！－洗剤や殺虫剤などの誤飲事故が発生しています－」（令和８年２月４日公表）を実施したほか、消費者の広告動画を通じた通販やECサイトによる購入など、購入形態の変化に適宜柔軟に対応し、「金属アレルギー対応をうたうネックレス－ネット通販で購入できるものについて調べました－」（令和８年２月18日公表）、「空調能力のない“エアコン”に注意！」（令和８年３月11日公表）など、事業者名公表を含め、注意喚起を22件実施した（達成目標26件以上）。こうした注意喚起の公表に当たっては、多種のメディアを通じて多くの消費者へ分かりやすく情報を届けることが重要であるため、商品テスト等の実施段階から、公表資料に加えて訴求力のある動画コンテンツや注意喚起情報をコンパクトにまとめた啓発資料の作成に取り組み、インターネットを通じた配信や報道機関への提供を行うなど、効果的な情報発信を積極的に行った。 ＳＮＳを通じて季節に合わせた注意喚起情報等を 42 回配信し、動画配信サイトに23件の注意喚起動画を投稿した。Ｘへの投稿のうち、子どもの落下事故への注意喚起内容であった「抱っこひもからの落下に注意」（令和７年12月17日投稿）や「入浴や沐浴の際に、乳児が洗濯機から落下する事故が発生（令和７年12月18日投稿）は広範囲に拡散され、年度内に最高約18万回以上閲覧されたほか、YouTubeに投稿した「電動工具の事故に注意！」（令和７年４月23日投稿）は年度内に約６千回閲覧された。 各報道機関等から製品等の安	＜その他事項＞ 特になし。

	表分） 【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。 【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）	表分） 【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）				全・品質に関する様々な取材が125件と基準値の1.2倍ほど寄せられた。原則、即日に対応し、必要な情報を分かりやすく伝えてもらえるよう丁寧に対応した。国民生活センターにおける商品テストの意義を広く伝えるとともに、消費者の事故防止への関心や意識の向上を図った。 このように、消費者被害の未然防止、拡大防止に寄与するよう、重大な、又は社会的関心が高い事案について積極的に情報提供を行い、消費者に届けるよう努めた。 公表件数及びウェブサイト公表回数ともに22件と、達成目標26 件に達していないものの、消費者庁からのテスト依頼等３件に迅速に対応しており、その結果に基づき、消費者庁において行政処分等に向けた対応が取られている。 加えて、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供するとともに、注意情報を分かりやすくまとめた「くらしの危険」はアクセス件数が基準値を大きく超えた。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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。	

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

指標等	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分）	14 件以上	―	14 件	14 件	10 件		
消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換	３回以上	―	３回	３回	３回		
情報提供における関係行政機関の対応件数	―	12 件	11 件	12 件	９件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	313,243	358,918	397,597		
決算額（千円）	304,409	314,835	371,188		
経常費用（千円）	340,039	329,766	346,694		
経常損益（千円）	8,828	△18,457	24,384		
行政コスト（千円）	341,674	331,401	348,329		
従事人員数	26	23	22		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
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、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を実施する。 さらに、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性をいかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第２項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。	**①　消費者庁等への情報提供、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、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を実施する。 さらに、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性をいかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第２項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。	**①　消費者庁等への情報提供、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、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を実施する。 さらに、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性をいかし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。また、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。その際には、必要に応じ、センター法第42条第２項に基づく事業者の名称等の公表にも取り組む。	＜指標＞ ① ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分） ② ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換 ＜関連指標＞ ① ・情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（令和３年度実績：12件）	＜主要な業務実績＞ **①　消費者庁等への情報提供、情報共有** ・　商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して10件の公表案件において情報提供を行った。 うち、９件の公表案件における情報提供について、延べ16の事業者団体及び事業者が対応を行った。 ※そのほかの情報提供 令和７年度中に、警察庁、消防署等行政機関からの商品及びテストに関する問い合わせ７件に対応した。 ※情報提供への対応事例は以下のとおり。 ○「電動工具の事故に注意！」（令和７年４月23 日公表）の関連で、事業者団体に対し情報提供を行い、関係機関のウェブサイトにて注意喚起が行われた。 ○「医療機関ネットワーク事業情報からみた高齢者の家庭内事故」（令和７年10 月 29 日公表）の関連で、一般社団法人日本老年医学会がウェブサイトにて周知を実施した。 ○「ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨などに使用されています－」（令和７年９月 17 日公表）において、行政・事業者団体等 11 機関に情報提供を行い、事業者団体等１機関がウェブサイトにて周知を実施した。 ○「入浴・沐浴に伴う乳児の落下事故に注意！－浴槽の蓋や洗濯機の上には寝かせないで－」（令和７年 12 月 17 日公表）において、行政・事業者団体等 12 機関に情報提供を行い、事業者団体等１機関がウェブサイト及びＳＮＳにて注意喚起を実施した。 ○「金属アレルギー対応をうたうネックレスーネット通販で購入できるものについて調べましたー」（令和８年２月 18 日公表）において、行政・事業者団体等 11 機関に情報提供を行い、事業者団体等３機関がウェブサイトにて周知を実施した。 ○「飲料用ペットボトルへの移し替えはやめま	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 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、公表案件 22 件のうち、10 件において情報提供を行った（達成目標 14 件以上）。 その結果、重篤な事故につながる可能性が高い、住宅用塩素系洗浄剤の使い方など世間の注目の高い案件を含む９件について、関係行政機関、事業者団体・事業者等にて対応が行われた（基準値 12 案件）。 当該９件において、情報提供先の行政機関等からウェブサイト、ＳＮＳやメール等による消費者向けの注意喚起が行われ、より多くの消費者への周知が図られた。このうち重篤な事故が発生する可能性のある「住宅用塩素系洗浄剤の使い方ーまぜるな危険！浴室などで事故が発生していますー 」（令和８年３月 18 日公表）においては、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１機関が加盟会員宛に公表内容の配信を実施した。 このほか、ＳＮＳや動画等の広告により宣伝されている商品である、「空調能力のない“エアコン”に注意！」（令和８年３月 11 日公表）において、行政・事業者団体等 11 機関に情報提供を行い、事業者団体等２機関がウェブサイトにて注意喚起や周知を実施した。 また、令和６年度以前の公表案件において、２件に対し行政・事業団体から２件の対応が確認できた。 このほか、相談解決のための商品テストに関して、依頼センターから消費者安全法第 12 条に基づく消費者事故通知を行った	＜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８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。 ＜その他事項＞ 特になし。

	【指標】 ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分） 【目標水準の考え方】 商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要であるため、各年度の関係機関への情報提供件数を目標とし、14 件（平成30年度～令和３年度の平均）以上とする。 【関連指標】 ・情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（令和３年度実績：12件）	【指標】 ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分） 【関連指標】 ・情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（令和３年度実績：12件）			しょう！ －洗剤や殺虫剤などの誤飲事故が発生しています－」（令和８年２月４日公表）において、行政・事業者団体等 17 機関に情報提供を行い、事業者団体等３機関がウェブサイトにて周知を実施した。 ○「空調能力のない“エアコン”に注意！」（令和８年３月 11 日公表）において、行政・事業者団体等 11 機関に情報提供を行い、事業者団体等２機関がウェブサイトにて注意喚起や周知を実施した。 ○「住宅用塩素系洗浄剤の使い方ーまぜるな危険！浴室などで事故が発生していますー」（令和８年３月 18 日公表）において、行政・事業者団体等８機関に情報提供を行い、事業者団体等１機関が加盟会員宛に公表内容の配信を実施、１機関がウェブサイトにて注意喚起を実施した。 ○「電子レンジによる事故を防止！使い方を再チェックしませんか？」（令和８年３月２５日公表）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１機関がウェブサイトにて注意喚起を実施した。 ※令和６年度以前の公表案件について、情報提供先より、令和７年度中に下記の対応が行われた。 ○「海外の安全基準への適合をうたう自転車用ヘルメット」（令和７年３月 26 日公表）において、行政・事業者団体等 12 機関に情報提供を行い、1 事業者団体がウェブサイトにて注意喚起を実施した（令和７年５月 16 日）。 ○「リチウムイオン電池及び充電器の使用に関する注意」（令和３年３月 18 日公表）において、行政・事業者団体等 10 機関に情報提供を行い、１行政機関が関連事案の公表時に当該公表を紹介した（令和７年５月 16 日）。 ・ 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６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等を関	案件について、消費者庁へテスト結果を６件情報提供したほか、景品表示法等の法律に抵触するおそれがあった案件について関係省庁へテスト結果を９件情報提供した。また、「医師からの事故情報受付窓口」に寄せられた情報の中から重大事故等のおそれがあるもの７件、消費者事故等のおそれがあるもの 12 件について、消費者安全法第 12 条に基づいて消費者庁へ通知し、消費者庁における事故情報の一元的集約の取組みに寄与した。 東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援した。 商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、これまでに収集した保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を、消費者行政フォーラムへの掲載情報を通じて消費生活センター等に情報提供を行った。 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談処理に役立つ当センター内外の商品テスト結果や国内外の製品関連の法令や基準の動向等を定期的にまとめ、消費生活センターに情報提供を行った。また、相談解決のためのテストで事業者対応が図られた結果についても、相談処理に役立てるために消費生活センターに情報提供を行った。 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 14 回行った。 （独）製品評価技術基盤機構（ＮＩＴＥ）と綿密な情報交換を行い、商品テストの公表テー	

					係省庁等へ９件情報提供した。 ・　重大事故等に該当するおそれがあるものについて、消費者庁へ７件情報提供し、健康食品、入浴施設、美容器具、家具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 12 件情報提供し、洗浄剤、化粧品類、家具による事故等が消費者事故等として公表された。 ・　放射性物質検査機器の貸与事業のフォローアップとして、検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会を１回開催した。	マが重複することのないよう、テーマの選定及び実施するテストについて調整を行った。また、重大事故等に関する事故発生の経緯やテスト方法・結果等の情報共有を継続的に実施し、テスト品質の向上や業務の効率化を図った。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。	
	②　消費生活センター等への情報提供 商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。 【指標】 ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換 【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。	**②　消費生活センター等への情報提供** 商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。 【指標】 ・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換	**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。		**②　消費生活センター等への情報提供** ・　消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を３回実施した。 ・　「製品関連事故情報」を、計 12 回作成し、「消費者行政フォーラム」に毎月掲載することにより、テスト技術職員等への商品テスト関連技術情報の提供及び国内外の製品関連の法令や基準の動向等の情報提供を行った。 ・　「消費者行政フォーラム」で消費生活センター等に紹介している外部テスト機関は236機関となった。 ・　商品テスト情報のデータベースへ 109 件登録した。	＜課題と対応＞ 令和８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。	
	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	**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	**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		**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 14 回回出席した。 ※出席した会議は以下のとおり。 (1) 厚生労働省 薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会　８回 (2) 厚生労働省 医薬局 医薬品審査管理課 化学物質安全対策室　化学物質安全対策部会　３回 (3) 厚生労働省 医薬局 医薬品審査管理課 化学物質安全対策室　家庭用品安全対策調査		

	う調整を行う。	う調整を行う。	う調整を行う。		会　１回 (4)東京都商品等安全対策協議会　２回 **④　関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除** ・（独）製品評価技術基盤機構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。 ・　（独）農林水産消費安全技術センター（ＦＡＭＩＣ）が開催する会議へ国民生活センターから講師派遣を２回実施した。 ・　技術協力の一環として、（独）製品評価技術基盤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ほか、商品テスト技術・評価研究会において今回のテーマ「モバイルバッテリー」に関する講義をいただいた。 ・技術協力の一環として、商品テスト報告書の内容の一部が（独）製品評価技術基盤機構の調査報告書に引用された。 ・国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所からの依頼により、コラムを執筆した（令和８年２月９日掲載）。		

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

指標等	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分）	10 件以上	―	９件	11 件	８件		
関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）	―	８件	９件	10 件	５件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	313,243	358,918	397,597		
決算額（千円）	304,409	314,835	371,188		
経常費用（千円）	340,039	329,766	346,694		
経常損益（千円）	8,828	△18,457	24,384		
行政コスト（千円）	341,674	331,401	348,329		
従事人員数	26	23	22		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。 【指標】 ・関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分） 【目標水準の考え方】 商品テスト結果等により明らかになった問題点について、関係省庁や事業者団体に規格・基準の制定・見直し及び改善を要望する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。 【関連指標】 ・関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（令和３年度実績：８件）	商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。 【指標】 ・関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分） 【関連指標】 ・関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（令和３年度実績：８件）	商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	＜指標＞ ・関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分） ＜関連指標＞ ・関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（令和３年度実績：８件）	＜主要な業務実績＞ 商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して 22 件の公表案件中８件で改善要望を行った。 うち５件について、延べ２の省庁、９の事業者団体及び事業者が対応を行った。 ※改善要望へ対応が行われた事例は以下のとおり。 ○「電動工具の事故に注意！」（令和７年４月23 日）公表の関連で、行政や関係機関に対し消費者に安全に使用するための啓発活動を要望したところ、関係機関のウェブサイトにて注意喚起が行われた。 ○「ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨などに使用されていますー」（令和７年９月 17 日）公表の関連で、行政や関係機関に対し注意点の周知のほか、製品改善等を要望したところ、関係機関の基準が改定されたほか、ウェブサイトで注意喚起や周知が実施された。 ○「入浴・沐浴に伴う乳児の落下事故に注意！－浴槽の蓋や洗濯機の上には寝かせないでー」（令和７年 12 月 17 日）公表の関連で、行政や関係機関に対し周知啓発を要望したところ、行政機関のウェブサイトで周知が実施された。また、関係機関のウェブサイトにて注意喚起が実施されたほか、啓発のためのチラシが作成、配布された。 ○「飲料用ペットボトルへの移し替えはやめましょう！ - 洗剤や殺虫剤などの誤飲事故が発生しています-」（令和８年２月４日）公表の関連で、行政や関係機関へ注意喚起や啓発等を要望したところ、行政からはＳＮＳ等による周知が行われたほか、関係機関からは会員や関係者への注意喚起依頼、広報誌を通じての周知等が行われることとなった。 ○「金属アレルギー対応をうたうネックレスーネット通販で購入できるものについて調べましたー」（令和８年２月 18 日）公表の関連で、行政には基準策定を、関係機関及び事業者へは表示の改善、周知を要望したところ、事業者１社から注意表示の追加が行われた。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して注意喚起、啓発の実施等の要望を８件行い（達成目標 10 件以上）関係機関により関連する基準の改定が行われたほか、当該事業者により問題の見られた表示の改善、ウェブサイトやＳＮＳ等を利用した注意喚起や周知が行われた。 具体的には、「ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨などに使用されていますー」（令和７年９月 17 日）に関連して、関係機関に対し改善を要望した結果、関連基準であるＪＵＰＡ基準が改定された。令和５年４月のこども家庭庁設置に伴い、子どもの事故に係る注意喚起のテストを行うと共に、事故防止のための消費者への注意喚起や啓発等について同庁に積極的に要望を行ったところ、２案件でウェブサイトでの注意喚起や公式ＳＮＳによる周知等の対応につながった。 具体的には、「入浴・沐浴に伴う乳児の落下事故に注意！ －浴槽の蓋や洗濯機の上には寝かせないでー」（令和７年 12 月 17 日）、「飲料用ペットボトルへの移し替えはやめましょう！ - 洗剤や殺虫剤などの誤飲事故が発生しています-」（令和８年２月４日）の公表の関連で、子ども家庭庁により公式ウェブサイトやＳＮＳ等による周知が実施された。 また、令和６年度以前の３公表案件について、要望先より、令和７年度中に５件の対応が行われた。	＜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８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。 ＜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

					○令和６年度以前の公表案件について、要望先より、令和７年度中に下記の対応が行われた。 ※「坂道や道路でのペダルなし二輪遊具の事故に注意！」（令和７年３月 19 日公表）において、子ども家庭庁に坂道や道路などの使用が禁止されている場所について、保護者等が危険性をより理解できるよう、より一層の啓発活動を要望した結果、ＳＮＳにて注意喚起が実施された。（令和７年度） ※「瞬間接着剤の使用によるやけどに注意－つけ爪用接着剤にも使用されていますー」（令和６年６月 19 日公表）において、消費者庁に対し、引き続き事故情報を注視するとともに、消費者への注意喚起を続けるよう要望したところ、ＳＮＳによる注意喚起が実施された（令和７年度） また、瞬間接着剤を誤って付着させた場合の対処方法について、引き続き消費者への周知・啓発のほか、シアノアクリレート系の物質を含む接着剤については、用途によらず、成分名及び発熱に関する取扱い上の注意を表示するよう要望したところ、（公社）日本皮膚科学会からウェブサイトにて注意喚起を実施、楽天グループ（オンラインマーケットプレイス協議会）からウェブサイト、ＳＮＳにて注意喚起が実施された。（令和７年度） ※「子どものボタン電池の誤飲事故に気をつけましょう！－電池の放電によるアルカリで消化管が損傷しますー」（令和６年７月 31 日公表）を受け、Panasonic が誤飲防止対策として苦み成分を添加したボタン電池を令和７年 10 月 10 日から発売することを発表した（令和７年８月 29 日）	要望件数としては、達成目標に達していないが、関係機関において関連基準が改定されるなどの対応内容等を踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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。	

４．その他参考情報

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

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	250,005	281,767	266,995		
決算額（千円）	245,773	274,460	258,493		
経常費用（千円）	257,437	260,613	268,983		
経常損益（千円）	3,610	7,299	9,074		
行政コスト（千円）	257,437	260,613	268,983		
従事人員数	17	17	16		

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．教育研修事業 ＜以下略＞	１．教育研修事業 ＜以下略＞	１．教育研修事業 ＜以下略＞	（１）実務能力向上のための研修【Ｂ】 （２）消費者教育推進のための研修【Ｂ】 （３）試験業務【Ｂ】 （４）調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供【Ｂ】 （５）教育研修の合理化と経費の節減【Ｂ】	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	Ｂ
					＜評定と根拠＞ 該当する項目別評定は、いずれも「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【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

指標等	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
受講者等アンケート結果における満足度（実務能力向上のための研修）	５段階評価中平均４以上	―	4.7	4.8	4.8		
消費者行政職員研修の受講者数	―	603 人	596 人	657 人	635 人		
消費生活相談員研修の受講者数	―	4,446 人	5,737 人	5,794 人	5,586 人		
消費者教育推進のための研修の受講者数	―	498 人	541 人	389 人	387 人		
消費生活サポーター研修の受講者数	―	133 人	268 人	241 人	134 人		
消費者リーダー研修の受講者数	―	760 人	621 人	463 人	― （中止）		
企業職員研修の受講者数	―	97 人	69 人	295 人	145 人		
Ｄ－ラーニング（遠隔研修）の受講者数	―	8,653 人	6,174 人	5,680 人	6,737 人		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	250,005	281,767	266,995		
決算額（千円）	245,773	274,460	258,493		
経常費用（千円）	257,437	260,613	268,983		
経常損益（千円）	3,610	7,299	9,074		
行政コスト（千円）	257,437	260,613	268,983		
従事人員数	17	17	16		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。 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。 【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度（実務能力向上のための研修）５段階評価中平均４以上 【目標水準の考え方】 実務能力向上のための研修内容に対する受講者へのアンケートについては、受講者から	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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。 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。 【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度（実務能力向上のための研修）５段階評価中平均４以上	消費者行政職員、消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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。 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。	＜指標＞ ・受講者等アンケート結果における満足度（実務能力向上のための研修）５段階評価中平均４以上 ＜関連指標＞ ・消費者行政職員研修の受講者数（令和３年度実績：603 人） ・消費生活相談員研修の受講者数（令和３年度実績：4,446 人） ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和３年度実績：498 人） ・消費生活サポーター研修の受講者数（令和３年度実績：133 人） ・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）	＜主要な業務実績＞ (a)研修の実施 ・消費者行政職員研修を 11 回、消費生活相談員研修を 71 回、消費者教育推進のための研修を 10 回、消費生活サポーター研修を４回、企業向けセミナーを 12 回実施した。なお、消費者リーダー研修はセンター全体の業務等の見直しにより中止した。【合計 108 回】 ・上記以外に、Ｄ－ラーニング（遠隔研修）を 27 回実施した。 (b)研修の手法 ・集合研修を中心に、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、参加体験型の手法を取り入れた。 ・受講しやすさの観点から、オンライン配信で実施可能な研修については、オンライン配信を実施した。 (c)研修内容の充実 ・前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図った。 ・時宜を得たものとなるよう、消費生活相談のＤＸに係る講義を取り入れた研修を実施した。 ・Ｄ－ラーニングにおいても、消費生活相談のＤＸをテーマとしたコンテンツを配信した。 (d)地方都市における研修の実施 ・地方都市において、相模原研修施設等での研修と同様に高い水準の研修を 27 回＜(a)の内数＞実施した。 ※詳細は【資料７】参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 中期目標及び各計画に沿って研修を実施した。 集合研修では、受講効果の高い事例検討型・参加体験型の研修を積極的に取り入れ、またオンライン研修や地方都市における研修を充実させ、受講者の受講機会の拡大につなげるなど工夫しながら実施した。 「全国消費者フォーラム（消費者リーダー研修）」はセンター全体の業務等の見直しに伴い中止したものの、消費生活相談のＤＸ化に係る講義を取り入れた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以上を大きく上回る 4.8 であった。 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。 また、Ｄ－ラーニングにおいても消費生活相談のＤＸをテーマとしたコンテンツを配信したことが大きく影響し、受講者数が令和６年度から 1,000 人以上増加した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、アンケート等で研修対象者のニーズを把握しつつ、時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	＜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、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を勘案しながら最適な組合せとなるよう配慮する。 ＜その他事項＞ 特になし。

	好意的な回答が寄せられる場合も多く、５段階評価において３（普通）未満の２、１の評価が付されることは少ないことから、４の評価を標準とし、４以上の評価を確実に得られることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。 【関連指標】 ・消費者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）	【関連指標】 ・消費者行政職員研修の受講者数（令和３年度実績：603人） ・消費生活相談員研修の受講者数（令和３年度実績：4,446人） ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和３年度実績：498人） ・消費生活サポーター研修の受講者数（令和３年度実績：133人） ・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）				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。	

４．その他参考情報

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

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
受講者等アンケート結果における満足度（消費者教育推進のための研修）	５段階評価中平均４以上	―	4.8	4.8	4.7		
消費者教育推進のための研修の受講者数	―	498 人	541 人	389 人	387 人		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	250,005	281,767	266,995		
決算額（千円）	245,773	274,460	258,493		
経常費用（千円）	257,437	260,613	268,983		
経常損益（千円）	3,610	7,299	9,074		
行政コスト（千円）	257,437	260,613	268,983		
従事人員数	17	17	16		

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

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

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評定	B
	消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組等を実施する。 【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度（消費者教育推進のための研修）５段階評価中平均４以上 【目標水準の考え方】 消費者教育推進のための研修内容に対する受講者へのアンケートについても、受講者から好意的な回答が寄せられる場合も多く、５段階評価において３（普通）未満の２、１の評価が付されることは少ないことから、４の評価を標準とし、４以上の評価を確実に得られることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。 【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和３年度実績：498 人）	消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組等を実施する。 【指標】 ・受講者等アンケート結果における満足度（消費者教育推進のための研修）５段階評価中平均４以上 【関連指標】 ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和３年度実績：498 人）	消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組等を実施する。	＜指標＞ ・受講者等アンケート結果における満足度（消費者教育推進のための研修）５段階評価中平均４以上 ＜関連指標＞ ・消費者教育推進のための研修の受講者数（令和３年度実績：498 人）	＜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４日～６日）：58 人 ○消費者教育に携わる講師養成講座［対象者別コース］－小学生・中学生への講座実施に向けて－（７月３日～４日）：46 人 ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－高齢者および見守り関係者への講座実施に向けて－（９月 18 日～19 日）：60 人 ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて-（10 月 16 日～17 日）：30 人 ○消費者教育に携わる講師養成講座［対象者別コース］-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて、金融経済教育も含めて-（リアルタイム配信）（７月 31 日）：60 人 ○消費者教育コーディネーター講座（１月 23 日）：32 人 ○消費者教育学生セミナー（リアルタイム配信）（８月 29 日）：30 人 ○教員を対象にした消費者教育講座（リアルタイム配信）（８月１日）：21 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）沖縄（11 月 25 日）：25 人 ○消費者教育推進研修支援コース・コーディネーター（地方公共団体への講師派遣事業）兵庫県（９月 25 日）：25 人	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 消費者教育推進のための研修を実施した。実施に当たっては、受講者の受講機会の拡大のため地方やオンラインでも開催するなどし、受講者の確保に努めた。 また、過去のアンケート等を踏まえ、研修内容の充実を図り、各研修における講義内容、講師、カリキュラム等を含めて評価してもらう【指標】である「受講者等アンケート結果における満足度 ５段階評価中平均４以上」について、実績は平均４以上を大きく上回る 4．7 であった。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和７年度のアンケート調査の結果を踏まえるなどして、今後の研修内容の充実や研修機会を拡大させながら実施する。	＜評定と根拠＞ 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７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。 ＜その他事項＞ 特になし。
	①　高齢者・障害者等の消費者被害防止の	**①　高齢者・障害者等の消費者被害防止の**	**①　高齢者・障害者等の消費者被害防止の**		**①　高齢者･障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施**			

	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。	**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。	**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。		・以下の研修を実施した。 〇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）（２月６日）：集合研修１回、リアルタイム配信１回 ・研修受講者に対してアンケートを実施し、今後の見直し等に活用する。		
	②　「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援 消費者教育推進法第13条第２項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。	**②「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援** 消費者教育推進法第13条第２項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。	**②　「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援** 消費者教育推進法第13条第２項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。		**②　「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援** ・以下の講師養成講座において、具体的な相談事例を取り入れた消費者教育講座の作り方を紹介するなどして実施した。 〇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ー（６月４日～６日） 〇消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース］－小学生・中学生への講座実施に向けてー（７月３日～４日） 〇消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕－高齢者および見守り関係者への講座実施に向けてー（９月 18 日～19 日） 〇消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて-（10 月 16 日～17 日） 〇消費者教育に携わる講師養成講座［対象者別コース］-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて、金融経済教育も含めて-（リアルタイム配信）（７月 31 日）		

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

	③　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。	**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。	**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。		**③　消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施** ・以下の研修を実施した。 ○消費者教育に携わる講師養成講座［基礎コース］－講座実施に向けた心構えや講座の組み立て方などについて基礎から学ぶ－（６月４日～６日） ○消費者教育に携わる講師養成講座［対象者別コース］－小学生・中学生への講座実施に向けて－（７月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〕－高齢者および見守り関係者への講座実施に向けて－（９月 18 日～19 日） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて-（10 月 16 日～17 日） ○消費者教育に携わる講師養成講座［対象者別コース］-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて、金融経済教育も含めて-（リアルタイム配信）（７月 31 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

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
試験実施箇所数	全国 15 箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数５箇所以上	―	22 箇所（地域偏在解消会場７箇所）	22 箇所（地域偏在解消会場 10 箇所）	22 箇所（地域偏在解消会場 13 箇所）		
資格認定者情報提供数	2,050 人以上	―	2,895 人	2,210 人	1,875 人		
受験申込者数	―	1,058 人	961 人	927 人	946 人		
合格者数	―	342 人	389 人	323 人	193 人		
受験申込者数／資格認定者数	―	1,058 人/342 人	961 人/389 人	927 人/323 人	946 人/193 人		
更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数	―	４回／インターネット配信／595 人	４回／インターネット配信／277 人	４回／インターネット配信／326 人	４回／インターネット配信／374 人		
更新対象者／更新者／更新率	―	1,665 人／1,228 人／73.8%	1,120 人／618 人／55.2%	1,145 人／678 人／59.2%	1,076 人／645 人／59.9%		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	250,005	281,767	266,995		
決算額（千円）	245,773	274,460	258,493		
経常費用（千円）	257,437	260,613	268,983		
経常損益（千円）	3,610	7,299	9,074		
行政コスト（千円）	257,437	260,613	268,983		
従事人員数	17	17	16		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	評定：B

①　消費生活相談員資格試験

消費者安全法第11条の11第１項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年４月26日に登録）として適正に実施する。

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

【指標】
・試験実施箇所数全国15箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数５箇所以上（令和３年度実績：20箇所（地域偏在解消会場５箇所））

【目標水準の考え方】
試験実施箇所数については、第５期中期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国５箇所以上を目標とする。

【関連指標】
・受験申込者数

①　消費生活相談員資格試験

消費者安全法第11条の11第１項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年４月26日に登録）として適正に実施する。

消費生活相談員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。

【指標】
・試験実施箇所数全国15箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数５箇所以上（令和３年度実績：20箇所（地域偏在解消会場５箇所））

【関連指標】
・受験申込者数

①　消費生活相談員資格試験

消費者安全法第11条の11第１項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年４月26日に登録）として適正に実施する。

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。

＜指標＞
①
・試験実施箇所数　全国15箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数５箇所以上（令和３年度実績：20箇所（地域偏在解消会場５箇所））
②
・資格認定者情報提供数

＜関連指標＞
①
・受験申込者（令和３年度実績：1,058人）
・合格者数（令和３年度実績：342人）
②
・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%）

＜主要な業務実績＞

①　消費生活相談員資格試験

消費者安全法第 11 条の 11 第１項の規定に基づき、登録試験機関（平成 28 年４月 26 日に登録）として、「2025 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７年 10 月に全国 22 箇所で実施した。受験申込者数は 946 人、実受験者数は 804 人であった。

その合格者のうち免除申請のない者に対し第２次試験を 12 月に実施した。

第１次試験及び第２次試験の結果を踏まえ、１月に消費生活相談員資格試験合格者 193 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 24.0%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。

※詳細は【資料８】参照

さらに、資格制度の周知と受験者の利便性向上のため、以下の取組を行った。

・国民生活センターウェブサイトに受験要項及び周知用のポスターやリーフレットを掲載した。受験要項の冊子は、受験対策講座や受験手数料補助等の担い手確保事業を実施する都道府県及び市町村に送付した。
・全国の消費生活センターに対し、ウェブサイトや広報紙等での試験実施の周知を依頼した。
・申込受付開始日に合わせて試験広報のための動画を YouTube 上の当センター公式チャンネルにて公開したほか、2025 年度開設の公式 Instagram アカウント等の当センターＳＮＳで複数回紹介した。
・オンライン広告を配信した。（広告閲覧数は約 2,245 万件、広告経由でのセンターウェブサイトアクセス数は約７万 6,000 件。）
・ウェブサイトには、受験要項のほか、受験申込書をダウンロードできるページを設け、また、過去５年分の試験問題・解答を掲載した。
・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）を試験の受験要項の試験参考図書欄

＜評定と根拠＞

①　消費生活相談員資格試験

受験に際し、学習方法や受験支援制度、助成制度の周知を図り、受験申込における利便性を向上させるなど受験者の負担軽減策を実施した結果、受験申込数は 946 人となり、令和６年度を上回った。

試験合否については、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 193 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、当センターウェブサイトに受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、ポスター、リーフレット等の作成、Youtube 動画、SNS の配信を行うなど、広く周知活動を実施した。

また、オンライン広告を配信し、配信先の精査等を丁寧に行った結果、広告閲覧数は前年度の約５倍となり、当センターウェブサイトアクセス数も約３万件増加した。

令和７年度の試験実施箇所は、目標値以上の 22 箇所で実施した。設置に際し、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 13 箇所設置した。

②　消費生活専門相談員資格認定制度

令和７年度消費生活相談員資格試験の結果を踏まえ、消費生活専門相談員として 193 人を認定した。

また、令和７年度更新対象者 1,076 人のうち、更新講座の受講

＜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＞

①消費生活相談員資格試験
・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８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８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。

②消費生活専門相談員資格認定制度
・令和８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８年度も引き続き、資格認定者の資質・能力の向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格認定者の資格更新講座をインターネット配信にて実施する。
・更新手続については、その実施状況及び本制度に対するニーズを的確に把握しつつ、引き続き利便性の向上や事務の効率化について検討を行う。

＜その他事項＞

特になし。

	（令和３年度実績：1,058人） ・合格者数（令和３年度実績：342人）	（令和３年度実績：1,058人） ・合格者数（令和３年度実績：342人）		に掲載し周知した。なお、掲載に際しては公募を実施し公平性を担保した。 ・消費者庁及び地方公共団体の実施している受験者への受験支援・助成制度について情報収集し、「消費生活相談員資格試験お知らせサイト」で周知した。 ・令和７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箇所で実施した。そのうち、13箇所については、資格保有者の地域偏在を解消する観点から設置した。 ・受験生が早期に就職活動に移れるよう、１月の合否通知に先んじて、12月中に、合格者の受験番号を「消費生活相談員資格試験お知らせサイト」に掲載した。 ・地方公共団体における新規合格者の採用を支援するため、合格者193人に対し、希望のあった16都道府県の人材バンクのチラシ等を合格証に同封し送付した。 ・消費生活相談員の業務、消費生活相談員資格の様々な分野での活用をテーマにした動画を新たに制作した。	による更新者は374人、実務経験による更新者は271人、合計645人となった。 資格更新講座は、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに実施し、消費生活相談員の心構えや消費生活相談現場で働く上で必要な法律の基礎知識等の最新情報の講座とした。 消費生活相談員の採用を支援するため、国又は地方公共団体から依頼を受け、本人から同意を得た資格認定者の情報提供を行っており令和７年度は、1,875名分の情報を提供した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ **①　消費生活相談員資格試験** 相談員の担い手確保につながる方策の一つとして、試験のデジタル化が有効なのかどうかを検討するための調査を実施した。 令和８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。また、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。 **②　消費生活専門相談員資格認定制度** 令和８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８年度も引き続き、資格認定者の資質・能力の向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格認定者の資格更新講座をインターネット配信にて実施する。 更新手続については、その実施状況及び本制度に対するニーズ
	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、	**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、	**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、	**②　消費生活専門相談員資格認定制度** 認定に当たっては、平成28年度から消費生活相談員資格試験が、本資格認定試験を兼ねている。令和７年度の認定者数、受験申込者数、実受験者数、合格率は①を参照。 ※詳細は【資料９】参照 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力等の向上に資するため、平成20年度の資格認定の更新から、消費生活センター等での実務に就いていない者に対し、５年ごとに資格更新講座を受講し更新としている。 令和７年度は、更新対象者1,076人のうち、更新講座の受講による更新者が374人、実務経験による更新者が271人、合計645人となった。 令和７年度の資格更新講座は、受講者のニーズ踏まえ、利便性が高いインターネット配信にて実した。 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。 「消費生活相談員資格試験」を「消費生活専門談員資格認定試験」が兼ねる形で実施し、２資格同時認定することで、試験事務の重複を避け、効	

	その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。 【指標】 ・資格認定者情報提供数 【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。 【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%）	その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。 【指標】 ・資格認定者情報提供数 【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%）	その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。		化を図っている。 このほか、国又は地方公共団体における消費生相談員の採用を支援するため、地方公共団体等か依頼を受けた 235 件の採用募集情報を当センタウェブサイトに掲載するとともに、資格認定者情（提供について同意を得ている範囲）について、件（1,875 名）を地方公共団体等に提供した。	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

第１．国民に対して提供するサービスその他の業務の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

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
「国民生活研究」の提供件数	2,886 件以上	－	3,100 件	3,100 件	3,100 件		
調査研究の情報提供件数	－	１件	１件	１件	１件	１件	

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	250,005	281,767	266,995		
決算額（千円）	245,773	274,460	258,493		
経常費用（千円）	257,437	260,613	268,983		
経常損益（千円）	3,610	7,299	9,074		
行政コスト（千円）	257,437	260,613	268,983		
従事人員数	17	17	16		

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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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＞ 「消費生活センターのＳＮＳ注意喚起をより伝わりやすくするためのレポート」を、令和８年３月に当センターウェブサイトで公表した。 本レポートでは、都道府県・政令指定都市の消費生活センターを対象にＳＮＳの運用状況等についてアンケート調査を実施したうえで、２箇所の消費生活センターにＳＮＳ運用の工	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 調査研究では、消費生活センターの実務に役立つ内容を提供することを目的に、消費生活センターのＳＮＳ注意喚起をより消費者へ伝わりやすくするための工夫についてまとめた。具体的には、都道府県・政令指定都市	＜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８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

	向について情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。 【指標】 ・「国民生活研究」の提供件数 【目標水準の考え方】 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について調査研究等を広く国民に情報提供することは重要であるため、「国民生活研究」の提供件数を目標とし、2,886件（平成30年度～令和３年度の平均）以上提供を行う。 【関連指標】 ・調査研究の情報提供件数（令和３年度実績：１件）	向について情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。 【指標】 ・「国民生活研究」の提供件数 【関連指標】 ・調査研究の情報提供件数（令和３年度実績：１件）	向について情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。		夫についてヒアリングし、２名の専門家（心理学と自治体広報）には、ＳＮＳをより消費者に伝わりやすく活用するための工夫についてヒアリングを行った。 アンケート調査では、回答のあった消費生活センターのうち、約８割が消費生活センター単独もしくは他部署と共同でＳＮＳを運用しており、運用しているＳＮＳの種類としては、X、LINE、Facebook の順に多かった。 消費生活センターと専門家のヒアリングからは、ＳＮＳ投稿に情報を詰め込みすぎないように情報を削る勇気を持つ、言いたいことがはっきりしない曖昧な表現は避けて言い切る、親しみやすい表現を使用する、他機関の投稿を再投稿する際は一言添える、継続的に発信するといったことがポイントとして挙げられた。 「国民生活研究」については、２回発行し、第 65 巻第１号では、ＳＮＳ型消費者被害、過払金返還請求権に関する論考等を掲載した。第２号では「高齢者を消費者トラブルから守る」と題する特集を組み、成年後見制度、消費者安全確保地域協議会、イギリスでの金融取引における高齢消費者保護政策に関する論考等を掲載、加えてアメリカにおける子ども向け広告・マーケティング規制に関する論考等も掲載した。	の消費生活センターを対象にＳＮＳの運用状況等についてアンケート調査を行い、課題を明らかにしたうえで、ＳＮＳ発信に積極的に取り組む２箇所の消費生活センターと２名の専門家にヒアリングを行い、実務で活用できるポイントをまとめ、当センターウェブサイトで公表した。 また、「国民生活研究」を２回発行し（１回当たり 1,550 部）、ＳＮＳ型消費者被害、過払金返還請求権に関する論考や「高齢者を消費者トラブルから守る」と題する特集においては、成年後見制度、消費者安全確保地域協議会に関する論考等を掲載した。海外の動向については、イギリスでの金融取引における高齢消費者保護政策、アメリカにおける子ども向け広告・マーケティング規制に関する論考を掲載した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。	及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を行うなどして、広く国民に情報提供する。 ＜その他事項＞ 特になし。

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

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	250,005	281,767	266,995		
決算額（千円）	245,773	274,460	258,493		
経常費用（千円）	257,437	260,613	268,983		
経常損益（千円）	3,610	7,299	9,074		
行政コスト（千円）	257,437	260,613	268,983		
従事人員数	17	17	16		

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		
教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を行うとともに、地方	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を行うとともに、地方	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を行うとともに、地方	＜指標＞ ― ＜関連指標＞ ―	＜主要な業務実績＞ ・　研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、相模原研修施設で行う一部の研修について、東京事務所にサテライト会場を設け、講義を中継することにより、研修の合理化を図った。 ・　地方公共団体と共催して実施する研修につ	＜評定と根拠＞ 評定：B 研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、研修の合理化を図った。 また、地方公共団体との共催研修において経費節減を図った。	評定	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、研修の合理化と経費の節減を	

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

	公共団体との共催などにより経費を節減する。	公共団体との共催などにより経費を節減する。	公共団体との共催などにより経費を節減する。		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。	これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、研修の合理化と経費の節減を図るよう努める。	図るよう努める。 ＜その他事項＞ 特になし。

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
６.適格消費者団体援助事業	適格消費者団体援助事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和２年３月 31 日閣議決定）（令和３年６月 15 日改定）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」（平成 14 年法律第 123 号）第３条、第 10 条第６号、同第８号、第 43 条の２ 「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成 25 年法律第 96 号）第 56 条
当該項目の重要度､難易	―	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート　事業番号 0039

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	14,790	18,407	19,214		
決算額（千円）	13,262	18,325	18,840		
経常費用（千円）	17,277	20,498	20,606		
経常損益（千円）	1,528	82	374		
行政コスト（千円）	17,277	20,498	20,606		
従事人員数	1	2	2		

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

中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価		
１．特定適格消費者団体立担保支援事業 ＜以下略＞	１．特定適格消費者団体立担保支援事業 ＜以下略＞	１．特定適格消費者団体立担保支援事業 ＜以下略＞	（１）適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携【A】 （２）適格消費者団体への援助【A】 （３）特定適格消費者団体立担保援助【B】	＜評定と根拠＞ 評定：A 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	A
					＜評定と根拠＞ 該当する項目別評定は(3)特定適格消費者団体立担保援助【21】を除き「A」となり、単位評定も「A」とする。 ＜課題と対応＞ 該当する項目別評定に記載のとおり。 ＜その他事項＞ 特になし。	

第１．国民に対して提供するサービスその他の業務の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

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
適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等の件数	９回以上	―	16 回	15 回	14 回		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	14,790	18,407	19,214		
決算額（千円）	13,262	18,325	18,840		
経常費用（千円）	17,277	20,498	20,606		
経常損益（千円）	1,528	82	374		
行政コスト（千円）	17,277	20,498	20,606		
従事人員数	1	2	2		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	A
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	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	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＞ ―	＜主要な業務実績＞ **・　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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 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するこ	＜評定と根拠＞ 適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等を 14 回実施し、達成目標（９回以上）を大きく上回ったことは高く評価できる。 以上を踏まえ、Ａ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

	特定適格消費者団体との意見交換等の件数 【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	特定適格消費者団体との意見交換等の件数			○令和７年度適格消費者団体連絡協議会 令和７年９月 27 日、28 日 令和８年３月７日、８日 さらに、特定適格消費者団体である４団体（消費者機構日本、消費者支援機構関西、埼玉消費者被害をなくす会、消費者支援ネット北海道）の担当者と月１回の頻度で個別に意見交換及び情報共有等を実施した。 加えて、団体側との平素における情報交換等によって信頼関係を醸成したことで、例えば共通義務確認訴訟等に関連して、団体側から全国の消費生活相談員・消費者行政職員、消費者に対して周知したい案件が生じた際は、当センターに協力依頼がなされることが増えた。これに対して当センターでは、依頼があった案件に係る情報を当センターウェブサイトや「消費者行政フォーラム」に迅速に掲載した。 このように、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等を実施した。	とができた。 また、特定適格消費者団体である４団体（消費者機構日本、消費者支援機構関西、埼玉消費者被害をなくす会、消費者支援ネット北海道）の担当者と月１回の頻度で個別に意見交換及び情報共有等を実施することで、さらなる連携を図ることができた。 加えて、団体側との平素における情報交換等によって信頼関係を醸成できたことで、団体側から全国の消費生活相談員・消費者行政職員等に対して周知したい案件が生じた際は、当センターに協力依頼がなされることが増えた。これに対して当センターでは、ウェブサイトや「消費者行政フォーラム」に迅速に掲載するなどして、団体側との連携をより深めることができた。 このように、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等を 14 回実施し、達成目標（９回以上）を大きく上回った。また、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との平素における情報交換等によって信頼関係を醸成したことで、より一層緊密な連携を深めることができた。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との綿密な意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。	＜課題と対応＞ 引き続き、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との綿密な意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。 ＜その他事項＞ 特になし。

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

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
適格消費者団体との共同事業の件数	令和５年度１回以上 令和６年度以降２回以上	―	１回	２回（＋１回）	３回		
適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数	全ての適格消費者団体（令和４年時点：23 団体）	―	26 団体	26 団体	26 団体		
適格消費者団体からの照会への対応件数	―	117 件	100 件	96 件	85 件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	14,790	18,407	19,214		
決算額（千円）	13,262	18,325	18,840		
経常費用（千円）	17,277	20,498	20,606		
経常損益（千円）	1,528	82	374		
行政コスト（千円）	17,277	20,498	20,606		
従事人員数	1	2	2		

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	A
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。 【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 【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。	**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。 【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	**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。	＜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 ＜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）	＜主要な業務実績＞ **①　適格消費者団体との啓発活動等** ア　消費者団体訴訟制度の周知のため、ウェブ版「国民生活」８月号の特集において、「適格消費者団体による差止請求－これまでの成果と課題」として、最近の差止請求の分析を行うとともに、当事者である適格消費者団体から見た成果と課題について取り上げた。なお、タイトル等の詳細については次のとおり。 ・特集１　適格消費者団体による差止請求制度の最近の利用状況 【執筆者】安永　祐司（神戸大学大学院　法学研究科　准教授） ・特集２　適格消費者団体から見る差止請求の成果と課題 【執筆者】佐々木　幸孝（弁護士、消費者機構日本審議委員会委員） イ　あわせて、適格消費者団体の団体概要や平素の活動について広く周知するため、「適格消費者団体活動レポート」と題した連載を（2013 年、2016 年の実施以来）再開し、次の記事について、2025 年 10 月号～2026 年２月号にかけ、適格消費者団体に執筆いただいた。 ・第１回　消費生活ネットワーク新潟の活動のご紹介 【執筆者】堀田　伸吾（NPO 法人消費生活ネットワーク新潟　理事長、弁護士） ・第２回　私たちのこれまでの活動と、これから 【執筆者】岩井　作太（NPO 法人消費者ネットワークかごしま　副理事長、弁護士） ・第３回　設立から 10 年目の認定とこれから 【執筆者】横井　理人（適格消費者団体消費者市民ネットおきなわ理事・専門部会事務局、弁護士） ・第４回　山梨県唯一の適格消費者団体として 【執筆者】關野　文士（NPO 法人やまなし消費者支援ネット　副理事長、弁護士） ・第５回　なら消費者ねっとのご紹介 【執筆者】皐月　宏彰（NPO 法人なら消費者	＜評定と根拠＞ 評定：A ウェブ版「国民生活」に、最近の差止請求の分析を行うとともに、当事者である適格消費者団体から見た成果と課題について取り上げた特集記事を掲載した。また、適格消費者団体の団体概要や平素の活動について広く周知するため、「適格消費者団体活動レポート」と題した連載を再開し、適格消費者団体に執筆いただくなど、適格消費者団体と共同した事業を積極的に実施した。 さらに、差止請求訴訟制度に関する啓発グッズの作成にあたり、適格消費者団体・特定適格消費者団体である「埼玉消費者被害をなくす会」と協働することで、効果的な啓発グッズの作成を行うことができ、今後の情報の拡散に大きく資することが見込まれている。また、加えて当室において、消費者団体訴訟制度に関する啓発用リーフレットも作成した。 上記の共同事業を着実に実施することで、多様な啓発コンテンツを制作できたほか、当センターウェブサイトにおける消費者団体訴訟制度のページについて、団体の適格消費者団体への認定状況等に応じて迅速に更新を行ったり、消費者庁の COCoLiS ポータルサイトへの動線を見直したりしたことにより、情報へのアクセスの利便性を高めることができた。あわせて、国民に向けた情報周知力をより向上させることができた。 以上のように、適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知を３回実施し、消費者団体訴訟制度の周知を高めるための取組を進めることができた。	＜評定と根拠＞ 適格消費者団体と共同して、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知を３回実施し、消費者団体訴訟制度の周知を高めるための取組を進めたことは高く評価できる。 以上を踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ ①　引き続き、適格消費者団体との連携を深めつつ、広報部が有する情報発信のノウハウ・リソースを最大限活用し、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知等を効率的に実施する。 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。 ＜その他事項＞ 特になし

	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。 【指標】 ・適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数 【目標水準の考え方】 契約法等改正法によって適格消費者団体に提供する情報の範囲が拡大された中、より的確に情報提供ができるよう、適格消費者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。 【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）	**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。 【指標】 ・適格消費者団体への情報提供方法等の周知団体数 【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）	**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。		ねっと　副理事長、弁護士） その他の取組として、差止請求訴訟制度の周知のため、啓発用リーフレットを作成してイベントで配布したほか、適格消費者団体である埼玉消費者被害をなくす会の協力を得て、ポケットティッシュ等のオリジナル啓発グッズを作成した。当該啓発グッズについては、令和８年度におけるイベント等の機会において広く配布する予定としている。 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 85 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。 また、令和５年 12 月 25 日、消費者契約法及び消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の施行規則が改正され、両規則に基づき国民生活センターに電子メールを送信する方法により情報提供申請する場合に、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、申請の回答についても電子メールによる提供を実施した。電子メールによる回答件数：82 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 26 団体に対して、「急増指標」に基づく情報提供を毎月（計 12 回）実施した。 ●適格消費者団体（※：特定適格消費者団体） ①消費者機構日本　※ ②消費者支援機構関西　※ ③全国消費生活相談員協会 ④京都消費者契約ネットワーク ⑤消費者ネット広島 ⑥ひょうご消費者ネット ⑦埼玉消費者被害をなくす会　※ ⑧消費者支援ネット北海道　※ ⑨消費者被害防止ネットワーク東海 ⑩大分県消費者問題ネットワーク ⑪消費者支援機構福岡 ⑫消費者支援ネットくまもと ⑬消費者ネットおかやま 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	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 85 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 82 件は電子メールにて回答した。 また、「急増指標」に基づく情報提供を計 26 団体に毎月（計 12 回）実施した。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ ①　引き続き、適格消費者団体との連携を深めつつ、広報部が有する情報発信のノウハウ・リソースを最大限活用し、適格消費者団体による差止請求訴訟制度の周知等を効率的に実施する。 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。	

					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		

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

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	14,790	18,407	19,214		
決算額（千円）	13,262	18,325	18,840		
経常費用（千円）	17,277	20,498	20,606		
経常損益（千円）	1,528	82	374		
行政コスト（千円）	17,277	20,498	20,606		
従事人員数	1	2	2		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
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　立担保援助要請はなされなかった。	＜評定と根拠＞ 評定：B 特定適格消費者団体からの立担保援助要請はなかったものの、立担保援助要請がなされた際に、極めて短い期間の中で、必要な各種手続を迅速かつ適切に実施することができるよう、日ごろから４団体ならびに審査委員会委員等との密な情報交換等	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＞ 立担保援助中の「消費者支援機構関西」及び「消費者機構日本」と引き続き綿密に	

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

	てる。 **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。	てる。 **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。	てる。 **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。		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より立担保援助要請を受け、立担保援助を行った案件、及び令和７年３月に特定適格消費者団体消費者機構日本から要請を受け、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、裁判の進捗状況を定期的に確認するなど、裁判手続等の経過を把握した。	に努めた。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 立担保援助中の「消費者支援機構関西」及び「消費者機構日本」と引き続き綿密に連絡を取り合いながら、裁判手続の経過を把握するとともに、裁判手続の進捗状況に応じて権利義務関係の把握や適切な管理、求償を実施する。 そのほか、特定適格消費者団体から立担保援助の要請を受けた際には、審査委員会の開催等を含め、必要な手続を迅速かつ適切に行い、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	連絡を取り合いながら、裁判手続の経過を把握するとともに、裁判手続の進捗状況に応じて権利義務関係の把握や適切な管理、求償を実施する。 そのほか、特定適格消費者団体から立担保援助の要請を受けた際には、審査委員会の開催等含め、必要な手続を迅速かつ適切に行い、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。 ＜その他事項＞ 特になし。

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
７．裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）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	―	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート　事業番号 0039

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	196,725	129,758	128,377		
決算額（千円）	196,685	129,181	126,974		
経常費用（千円）	144,111	146,026	146,343		
経常損益（千円）	38	577	1,405		
行政コスト（千円）	144,111	146,026	146,343		
従事人員数	7	6	6		

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

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

指標等	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
申請日から手続終了までの日数	平均 90 日以内	―	64.9 日	70.7 日	71.5 日		
和解率	60％以上	―	62.1％	64.6％	62.0％		
事前問合せ対応件数	―	1,321 件	1,119 件	1,000 件	969 件		
申請件数	―	136 件	117 件	111 件	109 件		
オンラインによる期日の実施率	―	93.7％	99.3％	100％	100％		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	196,725	129,758	128,377		
決算額（千円）	196,685	129,181	126,974		
経常費用（千円）	144,111	146,026	146,343		
経常損益（千円）	38	577	1,405		
行政コスト（千円）	144,111	146,026	146,343		
従事人員数	7	6	6		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争	消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争	消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のためには、事案に即した対応を充実させることが重要である。 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争	＜指標＞ ・申請日から手続終了までの日数平均 90 日以内 ・和解率　60％以上 ＜関連指標＞ ・事前問合せ対応件数（令和３年度実績：1,321	＜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４回開催した。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 当事者の意向を踏まえて手続を柔軟に実施したことで、申請日から手続終了までの日数について、平均 71.5 日と達成目標をクリアしたことや、達成目標数値の 60％以上を上回る和解率を維持したことは高く評価 また、当委員会への申請事案	評定	A
						＜評定と根拠＞ 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 71.5 日と達成目標をクリアしたことや、達成目標数値の 60％以上を上回る和解率を維持したことは高く評価	

	の発生又は拡大の防止のため、ＡＤＲを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から３か月以内の手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。 　また、消費者がセンターのＡＤＲを利用しやすくなるよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい夕刻からの開催だけでなく、インターネットを活用したオンライン開催も実施するなど、開催場所や開催時間の柔軟化も推進する。 　また、ＡＤＲの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を行う。 【指標】 ・申請日から手続終了までの日数　平均90日以内 【目標水準の考え方】 　申請日から手続終了までの所要日数の実績は、平成30年度92.3日、令和元年度91.2日、令和２年度93.8日、令和３年度93.3日と年度により振れがあり、和解率が上がるとその日数は増加する傾向にある。適切な解決水準を確保することが重要となる中、所要日数は消費者と事業者の両当事	の発生又は拡大の防止のため、ＡＤＲを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から３か月以内の手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。 　また、消費者がセンターのＡＤＲを利用しやすくなるよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい夕刻からの開催だけでなく、インターネットを活用したオンライン開催も実施するなど、開催場所や開催時間の柔軟化も推進する。 　また、ＡＤＲの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を行う。 【指標】 ・申請日から手続終了までの日数　平均 90日以内 　なお中期目標の目標水準の考え方における「平均 90 日以内」に関し、「特別の事情がある場合を除き」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。 【指標】 ・和解率 60%以上	の発生又は拡大の防止のため、ＡＤＲを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から３か月以内の手続終了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。 　また、消費者がセンターのＡＤＲを利用しやすくなるよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい夕刻からの開催だけでなく、インターネットを活用したオンライン開催も実施するなど、開催場所や開催時間の柔軟化も推進する。 　また、ＡＤＲの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を行う。	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%）		は、消費生活センター等においてあっせん不調となった事案が大半を占めている中、達成目標数値の 60%以上を上回る和解率を維持した。 　期日をオンラインで開催することで、遠隔地の当事者について、負担を軽減した上で円滑な聴取を実現した。また、開催時間についても、当事者のニーズに最大限配慮し、柔軟に対応した。 　なお、仲裁申請がなされた事案において、初の仲裁判断が行われた。 　これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 　引き続き、ＡＤＲを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの期間短縮に努めるとともに、和解率の維持に努める。 　また、消費者が国民生活センターのＡＤＲを利用しやすいよう、オンライン開催の期日を実施するなど開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。 　また、ＡＤＲの対応能力強化に向け、デジタル化を通じた取組等を引き続き行うとともに、全国の消費生活センター等の相談員向けの研修会等において、センターＡＤＲについて一層の周知を図っていく。	できる。 　また、オンラインによる期日実施率が100%となり、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、開催時間についても、当事者のニーズに最大限配慮し、柔軟に対応したことは高く評価できる。 　以上を踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 　引き続き、ＡＤＲを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの期間短縮に努めるとともに、和解率の維持に努める。 　また、消費者が国民生活センターのＡＤＲを利用しやすいよう、オンライン開催の期日を実施するなど開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。 　また、ＡＤＲの対応能力強化に向け、デジタル化を通じた取組等を引き続き行うとともに、全国の消費生活センター等の相談員向けの研修会等において、センターＡＤＲについて一層の周知を図っていく。 ＜その他事項＞ 特になし。

	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。 【指標】 ・和解率60%以上 【目標水準の考え方】 和解率の実績は、平成30年度から令和３年度まで６割以上を示し、特に令和２年度及び３年度は７割以上となるなど、他のＡＤＲ機関の和解率と比較しても良好な実績を示しており、引き続き、和解率の向上に努めていくことが期待される。一方で、和解率の数値の性質からその引上げには一定の限界があること、和解率の数値の引上げを過度に優先すれば消費者にとり和解水準の低下につながるおそれもあることから、和解率については過去の実績ベースを重視した目標とし、これを着実に達成した上で更なる高みを目指すことが重要であることから、過去実績と同等程度以上を目指した「60%以	【関連指標】 ・事前問合せ対応件数（令和３年度実績：1,321件） ・申請件数（令和３年度実績：136件） ・オンラインによる期日の実施率（令和３年度実績：93.7%）					

	上」を目標とする。 【関連指標】 ・事前問合せ対応件数（令和３年度実績：1,321件） ・申請件数（令和３年度実績：136件） ・オンラインによる期日の実施率（令和３年度実績：93.7%）						

４．その他参考情報

第１．国民に対して提供するサービスその他の業務の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

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	196,725	129,758	128,377		
決算額（千円）	196,685	129,181	126,974		
経常費用（千円）	144,111	146,026	146,343		
経常損益（千円）	38	577	1,405		
行政コスト（千円）	144,111	146,026	146,343		
従事人員数	7	6	6		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
センターが実施したＡＤＲの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話合いの場）への同席等や申請を支援し	センターが実施したＡＤＲの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話合いの場）への同席等や申請を支援し	センターが実施したＡＤＲの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話合いの場）への同席等や申請を支援し	＜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７回開催した。なお、うち１回は消費者関連団体を対象とした研修を実施	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 申請を支援した消費生活センター等に対し、全件でフィードバックを実施した。また、全国の消費生活センター等に向けて「解決指針」の提示等を行った。 これらを踏まえ、Ｂと評価す	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	

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

	た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。	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。	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。		し、消費生活相談の実務に沿った具体的な説明を行った。	る。 ＜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。	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。 ＜その他事項＞ 特になし。

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報【24】			
７．裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）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

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	196,725	129,758	128,377		
決算額（千円）	196,685	129,181	126,974		
経常費用（千円）	144,111	146,026	146,343		
経常損益（千円）	38	577	1,405		
行政コスト（千円）	144,111	146,026	146,343		
従事人員数	7	6	6		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
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	

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

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

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

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

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	196,725	129,758	128,377		
決算額（千円）	196,685	129,181	126,974		
経常費用（千円）	144,111	146,026	146,343		
経常損益（千円）	38	577	1,405		
行政コスト（千円）	144,111	146,026	146,343		
従事人員数	7	6	6		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第２条により同法の施行前事案に関する	「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第２条により同法の施行前事案に関する	「消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25　年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第２条により同法の施行前事案に関する	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 特例法被害救済訴訟について、対象となる事案はなかった。しかしながら、係属中の被害救済訴訟に関して、国民生活センター内の関連部門を通じて情報収集を行った。	＜評定と根拠＞ 評定：－ 特例法被害救済訴訟について、対象事案はなかったが、国民生活センター内の関連部門を通じて情報収集を行った。 ＜課題と対応＞ 消費者裁判手続特例法附則第	評定	－
						＜評定と根拠＞ 該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 消費者裁判手続特例法附則第６条に規定する国民生活センターＡＤＲの利用を引き続き促進し、その必要な措置を適切に実施	

	消費者の請求に係る金銭の支払義務には適用されないことから、消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、同法附則第６条に規定するＡＤＲ（以下「センターＡＤＲ」という。）の利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。 　このセンターＡＤＲの利用に際しては、第１段階の共通義務確認訴訟中のセンターＡＤＲの保留が有益な場合もあることから、センターは、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。 　また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターＡＤＲを消費者が選択しようとする場合には、センターは、第２段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターＡＤＲの選択に係る情報提供を適切に行う。	消費者の請求に係る金銭の支払義務には適用されないことから、消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、同法附則第６条に規定するＡＤＲ（以下「センターＡＤＲ」という。）の利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。 　このセンターＡＤＲの利用に際しては、第１段階の共通義務確認訴訟中のセンターＡＤＲの保留が有益な場合もあることから、センターは、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。 　また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターＡＤＲを消費者が選択しようとする場合には、センターは、第２段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターＡＤＲの選択に係る情報提供を適切に行う。	消費者の請求に係る金銭の支払義務には適用されないことから、消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、同法附則第６条に規定するＡＤＲ（以下「センターＡＤＲ」という。）の利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。 　このセンターＡＤＲの利用に際しては、第１段階の共通義務確認訴訟中のセンターＡＤＲの保留が有益な場合もあることから、センターは、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。 　また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターＡＤＲを消費者が選択しようとする場合には、センターは、第２段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターＡＤＲの選択に係る情報提供を適切に行う。			６条に規定するセンターＡＤＲの利用を引き続き促進し、その必要な措置を適切に実施するとともに、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターＡＤＲを消費者が選択しようとする場合には、第２段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターＡＤＲの選択に係る情報提供を適切に行う。 　第１段階の共通義務確認訴訟中に、同種事案がセンターＡＤＲに申請された場合には、手続の保留が有益な場合もあることから、申請又は手続の進行を留保する仕組み等を検討する。	するとともに、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であっても国民生活センターＡＤＲを消費者が選択しようとする場合には、第２段階の簡易確定手続への参加の利点と国民生活センターＡＤＲの選択に係る情報提供を適切に行う。 　第１段階の共通義務確認訴訟中に、同種事案が国民生活センターＡＤＲに申請された場合には、手続の保留が有益な場合もあることから、申請又は手続の進行を留保する仕組み等を検討する。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報【26】			
７．裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）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

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
記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）	－	４件	４件	４件	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）	－	４件	４件	３件	３件		

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）

	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度
予算額（千円）	196,725	129,758	128,377		
決算額（千円）	196,685	129,181	126,974		
経常費用（千円）	144,111	146,026	146,343		
経常損益（千円）	38	577	1,405		
行政コスト（千円）	144,111	146,026	146,343		
従事人員数	7	6	6		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
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とにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和３年度実績：４件） ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委	＜主要な業務実績＞ 紛争解決委員会において、四半期ごとに結果概要の公表を決定し、記者公表を行った。 また、事業者が手続に合理的な理由なく協力しない、などの場合においては事業者名を含む記者公表を行った。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 紛争解決委員会では四半期毎に結果概要の公表を決定しており、令和７年度は４回の公表を行った。 また、事務局による制度の趣旨説明、手続に協力するよう促す文書送付、仲介委員による当	＜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、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

	【関連指標】 ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和３年度実績：４件） ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和３年度実績：４件）	【関連指標】 ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和３年度実績：４件） ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（令和３年度実績：４件）		員会事務局公表分（令和３年度実績：４件）		事者への出席要求に関する文書等の送付等の手段により手続の相手方となった事業者から手続への協力を得られたことから、事業者名を含む公表は３回であった。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	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。 ＜その他事項＞ 特になし。

４．その他参考情報

第２．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度	（参考情報）

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
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	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	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		国民生活センターに求められる新たな社会的要請への対応や消費生活相談のデジタル化による影響等を見据えて検討し、令和９年度以降に向けた組織改編の方向性案を作成した。 令和７年度において、消費生活相談のデジタル化の準備加速に備え、相談情報部にＤＸ相談対応準備室を設置した。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 理事長指示の下、部署へのヒアリングを実施し、新たな社会的要請への対応や消費生活相談のデジタル化による影響等を見据えて検討した令和９年度以降に向けた組織改編の方向性を作成するとともに、令和７年度において、消費生活相談のデジタル化の準備加速に備え、相談情報部にＤＸ相談対応準備室を設置した。 また、今後の国民生活センター	＜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＞ 今後も国民生活センターに求められる社会的要請に対応できるよう、新たな社会的要請に応える新規事業の創設、既存事業の廃止を含めた見直し、人員配置や組織編制の見直しの検討を行う必要がある。 また、消費生活相談のデジタル化を進める中で、消費生活センター等との役割分担	

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

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

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値（令和４年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度	（参考情報）
① 一般管理費 当初予算額	－	182,446 千円（a）	177,649 千円（a´） （181,187 千円。新規拡充分を含む（b））	176,458 千円（b´）	171,988 千円（c）			令和５年度新規拡充分 ・消費者契約法及び国民生活センター法一部改正法対応経費　3,538 千円
一般管理費当初予算 削減割合 （増減額）	△3.0%以上	△2.6% （△4,937 千円）	△2.6% （△4,797 千円） （(a)と(a´)の比較）	△2.6% （△4,729 千円） （(b)と(b´)の比較）	△2.5% （△4,470 千円） （(b´)と(c)の比較）			
一般管理費 決算額	－	256,041 千円	245,978 千円	239,390 千円	246,248 千円 （別途、地方消費者行政機能の支援強化に向けた相模原事務所の耐震等調査及び設備改修等費用 410,258 千円を翌年度繰り越し）			令和７年度補正予算として、 ・地方消費者行政機能の支援強化に向けた教育研修等の機能の基盤の維持に係る経費費用　410,258 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）	△3.0%以上	36.6% （68,658 千円）	34.8% （63,532 千円）	32.1% （58,203 千円）	39.6% （69,790 千円）			
② 業務経費 当初予算額	－	1,600,938 千円 （A）	1,584,928 千円 （A´） （1,729,868 千円。新規拡充分を含む） （B）	1,544,938 千円（B´）	1,529,488 千円 （C） （1,599,488 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　128,116 千円 ・消費生活相談等デジタル化実現経費　16,824 千円 令和７年度新規拡充分 ・消費生活相談員の人材確保・定着を図るための整備経費　70,000 千円
業務経費当初予算 削減割合 （増減額）	△1.0%以上	△1.0% （△15,851 千円）	△1.0% （△16,010 千円） （(A)と(A´)の比較）	△10.7% （△184,930 千円）） （(B)と(B´)の比較）	△1.0% （△15,450 千円）） （(B´)と(C)の比較）			
業務経費 決算額	－	1,463,440 千円	1,255,037 千円 （別途、消費生活相談のサービス向上への体制再構築経費 5,611,725 千円を翌年度繰り越し）	1,917,032 千円 （別途、消費生活相談のサービス向上への体制再構築経費 5,609,064 千円、ウェブサイト改修費用 33,000 千円、越境消費者センター及び訪日観光客消費者ホットライン周知、対応力強化	3,051,243 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 4,153,456 千円、ウェブサイト改修費用 32,854 千円、越境消費者センター及び訪日観光客消費者ホットライン周知、対応力強化費用 28,110 千円、地方消費者			令和５年度補正予算として、 ・消費生活相談のサービス向上への体制再構築経費　5,002,406 千円 令和５年度補助金として、 ・令和５年度消費生活相談機能強化促進等補助金　900,000 千円 令和６年度補正予算として ・消費生活相談のサービス向上への体

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

				費用 54,000 千円、商品テスト機器・商品テスト施設の整備等費用 62,540 千円を翌年度繰り越し） （1,552,617 千円（繰り越し分の執行を除く。））	行政機能の支援強化に向けたデータ電子化に係る業務費用 29,516 千円を翌年度繰り越し） （1,577,288 千円（繰り越し分の執行を除く。））			制再構築経費　246,975 千円 ・ウェブサイト改修経費　33,000 千円 ・越境消費者センター及び訪日観光客消費者ホットライン周知、対応力強化経費　54,000 千円 ・商品テスト機器、商品テスト施設の整備等経費　62,540 千円 令和７年度補正予算として ・地方消費者行政機能の支援強化に向けた共通基盤運営維持に係る経費費用　29,516 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）	10.8% （187,164 千円） （前年度からの繰り越し分を除くと △10.2%（△177,251 千円）	97.5% （1,506,305 千円） （前年度からの繰り越し分を除くと△2.1%（△32,350 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当初予算額	－	1,783,384 千円 （α）	1,762,577 千円 （α´） （1,911,055 千円。新規拡充分を含む）（β）	1,721,396 千円（β´）	1,701,476 千円 （γ） （1,771,476 千円。新規拡充分を含む）			
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） （（α）と（α´）の比較）	△9.9% （△189,659 千円） （（β）と（β´）の比較）	△1.16% （△19,920 千円） （（β´）と（γ）の比較）			
一般管理費及び業務経費決算額	－	1,719,481 千円	1,501,015 千円	2,156,422 千円	3,297,491 千円			
対前年度予算増減比【増減額÷前年度当初予算額】 （増減額）	△1.18%以上	△3.0% （△52,967 千円）	△15.8% （△282,369 千円）	12.8% （245,367 千円）	91.6% （1,576,095 千円） （前年度繰り越し分の執行を除くと 5.9% （102,140 千円）			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比３％以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比１％以上の削減を図る。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比	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	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	＜指標＞ ・一般管理費増減比 △3.0%以上 ・業務経費増減比 △1.0%以上 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 △1.18%以上 ＜関連指標＞ ・一般管理費	＜主要な業務実績＞ （一般管理費） 令和７年度一般管理費当初予算額（人件費を除く。）は、令和６年度当初予算額 176,458 千円に対し、効率化係数 3.0%以上を織り込んだ 4,470 千円減の 171,988 千円（対前年比△2.5%、公租公課を除くと△3.0%）とした。 引き続き効率化を図りつつも、老朽化の著しい相模原事務所及び東京事務所において、安全・衛生面の機能維持の観点から緊急性の高い修繕や、施設の維持管理費及び水道光熱費等の高騰などに対応するため、必要な経費について	＜評定と根拠＞ 評定：B 指標においては、一般管理費増減比△3.0%以上、業務経費増減比△1.0%以上、ただし、いずれかの目標が未達成の場合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。 令和７年度の一般管理費の決算額は前年度当初予算比 39.6%増となった。これは、安全・衛生	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８年度も引き続き、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費ともに指標に基づく削減を行うとともに、業務の見直しを図りながら効果的で効率的な業務運営と予算執行を行う。	

	1.18％以上の削減を図る。 なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。 【指標】 ・一般管理費増減比 －3.0％以上 ・業務経費増減比 －1.0％以上 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 －1.18％以上 【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	1.18％以上の削減を図る。 なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。 【指標】 ・一般管理費増減比 －3.0％以上 ・業務経費増減比 －1.0％以上 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 －1.18％以上 【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費	削減を図る。 なお、令和７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。	・業務経費	予算の見直しを行い、見直し後の予算を256,425千円とした。 令和７年度の決算額は、246,248 千円となり、令和７年度見直し後予算額256,425千円に対し10,177千円減（△4.0％）、令和６年度当初予算額176,458千円に対し、69,790千円増（39.6％）となった。 なお、令和６年度決算額239,390千円に比べて、緊急性を要する相模原事務所の屋上空調設備機器置場等防水改修（2,098千円）の実施、東京事務所の総合管理業務費用の増加（4,480千円増）等により、6,858千円増（2.9％）となった。 （業務経費） 令和７年度業務経費当初予算額は、令和６年度業務経費当初予算額 1,544,938 千円に対して、効率化係数1.0％以上を織り込んだ15,450千円減の1,529,488千円（対前年度比△1.0％）とした。 その後、予算の効率的な執行に努めつつ、情報・分析事業における消費生活相談のサービス向上への体制再構築経費の確保のため予算の組替えを行い、見直し後の予算を1,588,605千円とした。 令和７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等効率化に努めた一方、喫緊の課題である相談員の担い手確保について、資格試験のデジタル化が有効かどうかを検討するための調査を実施する等、将来を見据えた必要な業務を実施するなど、効果的かつ効率的な業務運営に努めた。 令和７年度の決算額は 3,051,243 千円となり、令和７年度見直し後予算額1,588,605千円に対し1,462,638千円増（92.1％）、令和６年度当初予算額1,544,938千円に対し1,506,305千円増（97.5％）となった。これは、特定の業務に指定して前年度からの繰越がある消費生活相談のサービス向上への体制再構築、ウェブサイト改修、越境消費者センター及び訪日観光客消費者ホットラインの周知及び対応力強化、並びに商品テスト機器、商品テスト施設の整備等の執行により、1,473,955 千円（前年度は364,415千円）の経費が発生したことが増加の主な要因である。 なお、令和６年度の決算額1,917,032千円と比較すると、1,134,211千円増（59.2％）となった。	面の機能維持の観点から緊急性の高い修繕に特化したものの、施設の維持管理費等が高騰したことが主な要因であり、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％削減であった。 一方で、令和７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 97.5％増となった。これは、令和５年度補正予算、令和６年度補正予算で措置され特定の業務に指定した消費生活相談のサービス向上への体制再構築、令和６年度補正予算で措置され特定の業務に指定した、ウェブサイト改修、越境消費者センター及び訪日観光客消費者ホットラインの周知及び対応力強化、並びに商品テスト機器、商品テスト施設の整備等の前年度からの繰り越し分において 1,473,955 千円（前年度364,415千円から1,109,540千円増）を要したことが要因であり、前年度から繰り越した分の執行を除いた既定分は 1,577,288 千円で、前年度当初予算比2.1％増であった。 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 91.6％増となったが、業務経費のうち特定の業務に指定し前年度からの繰越の執行分（1,473,955千円）を除くと、一般管理費及び業務経費の合計額は1,823,536千円であり、対前年度予算比5.9％増であった。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８年度も引き続き、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費ともに指標に基づく削減を行うとともに、業務の見直しを図りながら効果的で効率的な業務運営と予算執行を行う。	＜その他事項＞ 特になし。

	れぞれ個別に削減（一般管理費３％削減、業務経費１％削減）する場合よりも５年間の削減額が大きくなることから、両経費の合計額の削減を前年度合計額比1.18％以上とする目標設定とする。 【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費				（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７年度当初予算額は 1,701,476 千円とし、令和６年度 1,721,396 千円から 19,920 千円減（△1.16％）となった。令和７年度決算額は 3,297,491 千円となり、令和６年度の一般管理費及び業務経費の当初予算額 1,721,396 千円に対し、1,576,095 千円増（91.6％）となった。 なお、令和６年度決算額 2,156,422 千円に対し 1,141,069 千円増（52.9％）となった。 ※財務状況の詳細については、令和７年度（2025 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。		

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	評定	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７年度は、「令和７年人事院勧告」を踏まえ、国家公務員においては、令和７年 12 月に「一般職の職員の給与に関する法律等の一部を改正する法律」（令和７年 12 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７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ス指数 98.2 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について、令和８年度に対象とする職員の範囲を拡大することとした。 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７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。	＜評定と根拠＞ 評定：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、人事院勧告を参考にしつつ、特別手当の増減、管理職手当の縮減、昇給幅の調整等の措置を講じて、適正な給与水準になるよう努めてきたところ、更に職員の昇給に関わる勤務評価制度について、令和８年度に対象とする職員の範囲を拡大することとした。 このような状況において、令和７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ス指数は 98.2 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＞ 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。

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

						＜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。	

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	評定	B
契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年５月25日総務大臣決定）に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表することにより随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。	契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年５月25日総務大臣決定）に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表することにより随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。	契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとする。「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年５月25日総務大臣決定）に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表することにより随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 令和７年度における競争性のない随意契約は４件あり、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３件は、各事務所における水道、料金後納郵便の契約であり、いずれも真にやむを得ないものであった。 また、競争性のある契約 31 件のうち、一者入札、一者応募は６件であった。いずれの契約も一定の公告期間を確保するとともに、仕様書内容等についても理解しやすい内容になっているか等の検討を行ったほか、契約監視委員会において審議いただいたところ、委員から見直し等の指摘はなかった。	＜評定と根拠＞ 評定：B 令和７年度は、「令和７年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会を４回開催し、契約の適正化を図るための取組を実施してきたところである。業務実績欄で述べているとおり、競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会においても指摘はなかったことから、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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８年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計	＜評定と根拠＞ 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８年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和７年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」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。 ＜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

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

４．その他参考情報

第２．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度	（参考情報）
宿泊室稼働率	34%以上	－	21.7%	25.8%	29.7%			
研修室稼働率	56%以上	－	21.4%	24.7%	35.3%			

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

中期目標	中期計画	年度計画	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		
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期中期目標期間中においては、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７年度は、中期目標及び各計画に沿って施設の有効活用を進めた。 令和７年度は、施設の有効活用を図るため、以下の取組を行った。 ○　相模原研修施設で実施する研修について内容を充実させるとともに、施設の特性を活用し、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。 ○相模原事務所において 25 回の講座を実施した。 ○相模原施設で実施した研修を、オンライン配信し受講機会の拡大を確保しつつ、双方の効果的な部分を勘案しながら実施した。 ○外部利用を促進するため、新たな取組としてビル管理会社と連携して以下の営業や周知を行った。 神奈川県警運本部交通部転免許本部の高齢者講習等の誘致、CM やドラマ撮影の誘致、チラシ作成、スポーツ少年団等へのチラシ配布、近隣の民間ホールにチラシ配架 ○管理室独自でも、研修宿泊施設に関する当センターウェブサイトの改修および SNS への投稿、相模原市および近隣警察署等へのＰＲ活動、商品テスト施設見学に研修施設のルー	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 令和７年度は、中期目標及び各計画に沿って施設の有効活用を進めた。 研修については、施設の特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、外部利用を促進するため新たな取組を行い、また利用者アンケートで高い満足度を得るなどし、昨年度より稼働率が伸びた。 この結果、宿泊室の稼働率実績については、29.7%（目標達成度 87.4%）、研修室の稼働率実績については、35.3%（目標達成度 63.0%）となった。（数字は法定点検や工事等利用不可日を除いて算出） これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞	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＞ 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、宿泊施設の用途転換等を含めた相模原施設の活用について次期中期目標に反映できるように検討を進める。 ＜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

	【指標】 ・研修室稼働率 【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。	第５期中期目標期間中の目標とする施設の稼働率は、第４期中期目標期間中で、新型コロナウイルス感染症の影響が大きかった期間を除き、平成30年度及び令和元年度の実績稼働率の平均値以上とする（平成30年度及び令和元年度の実績稼働率の平均値：研修室56%、宿泊室34%）。 【指標】 ・研修室稼働率 ・宿泊室稼働率	（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%）。 自己収入の増加を図る観点から施設の稼働率を高めることを目指す。また、中長期的には、研修の在り方を整理し次期中期目標に反映できるように検討を開始する。		トを加えたＰＲ活動、相模原市および JAXA との共催事業での施設ＰＲを行った。特に施設見学及び共催事業参加者に対して積極的に施設のＰＲを行った。 ○より快適な環境を提供するため、利用者アンケートを実施した（満足度：研修施設98.7%、宿泊施設 95. 7%）。 上記により、宿泊室の稼働率実績については、29.7%（目標達成度 87.4%）、研修室の稼働率実績については、35.3%（目標達成度 63.0%）と、いずれも前年度を上回ったものの、目標未達成となった。（実績値は、法定点検や工事等利用不可日を除いて算出した。） 併せて、今後の相模原施設の活用について検討を行った。 なお、相模原施設の利用の推進のため、商品テスト部では、研修受講者に対し 11 件、商品テストの講義や施設案内を行い、本施設の役割や意義を理解してもらう取組を実施した。	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て、次期中期目標に反映できるように検討を進める。	

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【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	評定	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。具体的には、令和４年度決算額から１億円の増収を目指す。	＜指標＞ ― ＜関連指標＞ ―	＜主要な業務実績＞ 「くらしの豆知識」の令和６年度の発行に当たり、令和５年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を算出し、物価等の上昇に伴い発行経費が増加していることを踏まえ、販売価格を引き上げることとした。なお、令和６年度においては、その周知を行うため販売価格を据え置くこととし、令和７年度に発行する「くらしの豆知識」から販売価格を引き上げることとした。 また、「くらしの豆知識セレクト版」及び「多様化・重層化するキャッシュレス決済」の発行に当たり発行経費を踏まえ単価を算出した。 令和８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７年３月までに掛かった修繕経費及び令和６年度に要した運営経費を踏まえ試算した。外部利用は増えたものの、経費が増大し１泊当たりの単価が上がったことから、近隣のホテルよりも割安な価格を維持できる範囲で宿泊料金を引き上げることとした。 また令和８年度の研修受講料について、要する経費等に基づき単価を試算した。近年の物価高への対応、研修申込受付やオンライン配信にかかるサイト運用費等確保のため、研修受講料を引き上げることとした。 ○ 研修受講料（１日当たり）	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 「くらしの豆知識」の令和６年度の発行に当たり、令和５年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を算出し、物価等の上昇に伴い発行経費が増加していることを踏まえ、販売価格を引き上げることとした。なお、令和６年度においては、その周知を行うため販売価格を据え置くこととし、令和７年度に発行する「くらしの豆知識」から販売価格を引き上げることとした。 また、「くらしの豆知識セレクト版」及び「多様化・重層化するキャッシュレス決済」の発行に当たり発行経費を踏まえ単価を算出した。 令和８年度における相模原事務所研修施設の宿泊料金について試算し、料金を引き上げることとした。 また、令和８年度の研修受講料について試算し、近年の物価高への対応、研修申込受付やオンライン配信にかかるサイト運	＜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８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。 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。） ＜その他事項＞ 特になし。

					オンライン研修：1,390 円 集合研修　　：1,350 円 ○ 宿泊料（１泊当たり） 研修受講者向け ： 5,500 円 一般向け　　：5,940 円 なお、研修経費の節減のため、令和７年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料は、原則として引き続き共催先の地方公共団体の負担とすることとした。 更なる自己収入の増加を図る観点から、保有資産の有効活用や、新たな収入源の実現など、より一層の自己収入拡大に取り組むため、理事長からの特命を受けて本件を担当する審議役を配置した。加えて、月初の役員会において収入のある部署における前月の自己収入の状況と取組について報告するとともに、四半期ごとの自己収入の状況分析と今後の取組について役員会に報告を行い、センター内の意識の醸成を図り、役員指示の下、役職員一丸となって自己収入拡大に向け取り組んだ。その結果、出版収入（昨年度比 20.5%増）や研修・宿泊収入（昨年度比 4.5%増）の向上につなげた。更に、役職員が外部団体等から依頼を受けて出講や執筆をした際の謝金等の原則受領化や寄附金の募集、不要ＩＴ機器の売却などを実施し、雑収入（事業外収入）の増収につなげ令和７年度の自己収入金額は 144,806 千円（昨年度比 21.5%増）になった。 また、自己収入拡大の取組は、当センター全体の課題であることの認識を高める観点から、自己収入拡大にかかるアイデア募集を行った他、自己収入向上及びセンター認知度向上の取組として、独立行政法人宇宙科学研究所の相模原キャンパスで開催された特別公開イベントに参加し、出版物の販売および研修宿泊施設の周知営業活動を行った。	用費等確保のため、研修受講料を引き上げることとした。 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。 更なる自己収入の増加を図る観点から、保有資産の有効活用や、新たな収入源の実現など、より一層の自己収入拡大に取り組むため、理事長からの特命を受けて本件を担当する審議役を配置した。加えて、月初の役員会において事業収入のある部署における前月の自己収入の状況と取組について報告するとともに、四半期ごとの自己収入の状況分析と今後の取組について役員会に報告を行い、センター内の意識の醸成を図り、役員指示の下、役職員一丸となって自己収入拡大に向け取り組んだ。 その結果、出版収入や研修・宿泊収入の向上に努めるとともに、新たな収入源として、役職員が外部団体等から依頼を受けて出講や執筆をした際の謝金等の原則受領化や寄附金の募集、不用ＩＴ機器の売却を実施し、雑収入（事業外収入）の増収につなげた。 また、自己収入拡大の取組は、当センター全体の課題であることの認識を高める観点から、自己収入拡大にかかるアイデア募集を行った他、自己収入向上及びセンター認知度向上の取り組みとして、独立行政法人宇宙科学研究所の相模原キャンパスで開催された特別公開イベントに参加し、出版物の販売および研修宿泊施設の周知営業活動を行った。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８年度において、引き続き、出版物の販売価格、研修受講	

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

						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。 　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３．予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

１．当事務及び事業に関する基本情報【33】			
	予算（人件費の見積りを含む。）、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	評定	B
	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） 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。	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） 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。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 別紙１から別紙３までのとおり。	＜評定と根拠＞ 評定：B 令和７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）。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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。	＜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８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。 ＜その他事項＞ 特になし。

４．その他参考情報

第４．短期借入金の限度額

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

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

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

４．その他参考情報

第６．重要な財産の処分等に関する計画

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		
	なし	なし	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 計画なし	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 令和８年度においても、重要な財産の処分等に関する計画があった場合には適切に対応する。	評定	－
						＜評定と根拠＞ 該当がないため評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 令和８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		
		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	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	評定	－
							＜評定と根拠＞ 該当がないため評定は行わない。 ＜課題と対応＞ － ＜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		
中期目標期間における予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し健全な財務体質の維持を図る。また、「第４業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画及び年度計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うとともに、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。				四半期毎に予算変更を実施し、予算、収支計画及び資金計画について適正に計画し健全な財務体質の維持を図った。 また、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理を行った。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 令和７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８年度においても、予算、収支計画及び資金計画について、適正に計画し健全な財務体質の維持を図るとともに、独立行政法人会計基準等を遵守し、適正な会計処理に努める。	評定	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８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。 ＜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【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	評定	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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 令和７年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和６年度から令和８年度における相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊施設等運営業務について、実施要領に基づき適切に実施する。	＜評定と根拠＞ 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年度まで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

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		
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。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ ・　情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また、令和７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８年度の情報セキュリティ対策推進計画を策定、実施した。 ・　当センター情報セキュリティポリシーにて規定されている手順書、運用規程の策定等の作業を行った。 ・　センターに対するサイバー攻撃への防御力強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織的なセキュリティ強化維持のため、令和７年度に、運用を開始したセキュリティサービスについては、安定稼働している。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等を実施した。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ ・　情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また、令和７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８年度の情報セキュリティ対策推進計画を策定、実施した。 ・　当センター情報セキュリティポリシーにて規定されている手順書、運用規程の策定等の作業を行った。 ・　センターに対するサイバー攻撃への防御力強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織的なセキュリティ強化維持のため、令和７年度に構築し、運用を開始したセキュリティサービスについては、安定稼働している。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等を実施した。 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＞ 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。 ＜その他事項＞ 特になし。		

第９．その他業務運営に関する事項

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

４．その他参考情報

第９．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度	（参考情報）

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	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。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 令和７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。 内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」において、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、特に重視すべきリスクについて改正・周知を図った。 また、監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的対応策を策定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。 会計部門においては、令和６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。 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。 また、コンプライアンスの徹底を図るため、	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 令和７年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。 内部統制委員会、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会の開催並びにコンプライアンス研修の開催等を適切に実施し、内部統制の充実・強化を図った。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８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。	＜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８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。 ＜その他事項＞ 特になし。

第９．その他業務運営に関する事項

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

４．その他参考情報

第９．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値（令和３年度実績値）	令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和８年度	令和９年度	（参考情報）
PMOによるＰＪMO支援実績	２件以上	―	12 件	10 件	19 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	評定	B
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。 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。 【関連指標】 ・ＰMOによるＰＪMO支援実績	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。 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。 【指標】 ・ＰMOによるＰＪMO支援実績	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。 また、令和７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、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構築し、運用を開始する。また、電子決裁・文書管理システム、財務システムの最適化に向けての構築に着手する。 令和７年度補正予算（第１号）により追加	＜指標＞ ・ＰMOによるＰＪMO支援実績 ＜関連指標＞	＜主要な業務実績＞ ・令和７年度は、調達予定である情報システム等の 11 件及び契約の変更を行うシステムの８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５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教育研修事業総合サイト ②高度分析ツール ③テレフォニーシステム ④次期ホームページシステム ⑤ＬＡＮシステム追加構築・次期ＰＢＸ整備に係る要件定義・調達支援 ・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、国民生活センターのＰＣ－ＬＡＮシステムの刷新に向けての構築（テスト～教育～移行）を完了させるとともに、新たなＬＡＮシステムの運用を開始した。 ・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文書管理システム、財務会計システムの構築を行い、運用を開始した。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ ・調達予定である情報システム等の 11 件及び契約の変更を行うシステムの８件全てにおいてＰMOが支援を行い、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５件であった。 ①教育研修事業総合サイト ②高度分析ツール ③テレフォニーシステム ④次期ホームページシステム ⑤ＬＡＮシステム追加構築・次期ＰＢＸ整備に係る要件定義・調達支援 ・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、国民生活センターのＰＣ－ＬＡＮシステムの刷新に向けての構築（テスト～教育～移行）を完了させるとともに、新たなＬＡＮシステムの運用を開始し	＜評定と根拠＞ 自己評価書の「Ｂ」との評価結果が妥当であると確認できた。 ＜課題と対応＞ ＰＪMOが検討等を行う情報システムについてＰMOが支援を行うなど、情報システムの適切な整備及び管理を行う。 刷新後のＬＡＮシステムを用いて、更なる業務の効率化、全職員のテレワーク率向上、業務継続計画の確保、働き方改革等を推進するとともに、更なる改善に向けた施策を行う。 構築を行った文書管理システム、財務会計処理等のシステムの運用を推進するとともに、適切に管理を行う。 ＜その他事項＞ 特になし。

第９．その他業務運営に関する事項

	【目標水準の考え方】 各年度のＰＭＯによるＰＪＭＯ支援について、年間２件以上実施することを目標とする。		的に措置された運営費交付金については、共通基盤運営維持経費として、ＢＣＰ対策強化、セキュリティ強化、業務の効率化、多様な働き方への対応のために活用する。			た。 ・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文書管理システム、財務会計システムの構築を行い、運用を開始した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ ・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。 ・刷新後のＬＡＮシステムを用いて、更なる業務の効率化、全職員のテレワーク率向上、業務継続計画の確保、働き方改革等を推進するとともに、更なる改善に向けた施策を行う。 ・構築を行った文書管理システム、財務会計処理等のシステムの運用を推進するとともに、適切に管理を行う。	

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		
	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。 令和７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、教育研修等の機能を担う相模原事務所の設備の改修等に活用する。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 該当なし	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	評定	－
						＜評定と根拠＞ 該当がないため評定は行わない。 ＜課題と対応＞ － ＜その他事項＞ 特になし。	

４．その他参考情報

第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	評定	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、令和６年４月から職員２名の消費者庁へ出向や消費者庁新未来創造戦略本部へ行政実務研修員として１名派遣に加え、令和７年10月から消費者委員会事務局に職員を１名派遣し、消費者行政全般にわたる知見を深める経験をさせた。消費者団体での実務体験として、一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会への職員派遣をし、毎月１回程度の会議に出席させ、毎年開催するＰＬオンブズ報告会の参画、推進を行った。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 令和７年度は、関係行政機関等との人事交流として、４月から職員２名を消費者庁へ出向させたほか、消費者庁新未来創造戦略本部に行政実務研修員として１名職員を派遣、さらに消費者委員会事務局に職員を１名派遣し、経験を積ませた。更に消費者団体での実務体験を実施した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和８年度も引き続き、関係行政機関等との人事交流や消費者団体での実務体験について可能なものを実施する。	＜評定と根拠＞ 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８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		
	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＞ ＰＩＯ－ＮＥＴ2020 関連機器等コンピュータ等の賃貸借について、リース契約等を締結している。	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 令和８年度以降においても、当期中期目標期間の国民生活センターの業務を効率的に実施するため、コンピュータ等の賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	評定 － ＜評定と根拠＞ 該当がないため評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 令和８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		
	前期中期目標期間の最終年度において、独立行政法人通則法第 44 条第１項に規定する整理を行ってなお積立金があるときは、センター法第 43 条第１項の規定による内閣総理大臣の承認を受けた金額について、直前の中期計画においてやむを得ない事由により中期目標期間を超える債務負担としている契約、前期中期目標期間中に発生した経過勘定等の損益影響額に係る会計処理等に充てることとする。当該金額を控除して、なお残余があるときは、センター法第 43 条第３項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。	－	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 該当なし	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	評定	－
						＜評定と根拠＞ 該当がないため評定は行わない。 ＜課題と対応＞ － ＜その他事項＞ 特になし。	

４．その他参考情報

第１０．その他主務省令で定める業務運営に関する事項