

独立行政法人国民生活センター 第3期中期目標期間業務実績（見込評価） 【項目別評定表】

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別調書No.	備考欄
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	見込評価	期間実績評価		
1. 業務運営の効率化に関する事項									
(1) 一般管理費及び業務経費 一般管理費及び業務経費	A	B	B	B		B		1	
借上宿舍制度の見直し経費	A					B		2	事情変化
(2) 人件費 人員配置の適正化	A	B	B	B		B		3	
P I O - N E T 関連業務に係る人件費	A	B	B			B		4	事情変化
(3) 給与水準 給与水準	A	B	C	B		B		5	
給与体系の見直し	A	B	B	B		B		6	
(4) 随意契約等の見直し	A	B	B	C		B		7	
(5) 保有資産の有効活用 相模原事務所研修施設における稼働率の確保			C	C		C		8	27年度に項目追加
相模原事務所研修施設における研修の実施			C	C		C		9	27年度に項目追加
一般利用者への施設貸し出し			B	B		B		10	27年度に項目追加
施設利用者へのアンケート調査等			B	A		A		11	27年度に項目追加
建物管理			B	B		B		12	27年度に項目追加
相模原事務所研修施設の活用に関する検討	A	B				B		13	事情変化
東京事務所の在り方の検討	A					B		14	事情変化
相模原事務所の在り方の検討	A	B				B		15	事情変化
(6) 自己収入の拡大・経費の節減	A	B	B	B		B		16	

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別調書No.	備考欄
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	見込評価	期間実績評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新 システムの構築・運用	A	B	B			B		17	事情変化
登録日数の短縮（全国分）	A	B	B	A		A		18	
登録日数の短縮（センター受付分）	A	B	B	B		B		19	
新しいキーワードによる運用	A	B	B			A		20	事情変化
逆引き辞書、入力補助機能の検討	A	B	B			B		21	事情変化
②「早期警戒指標」の活用 早期警戒指標に基づく情報の提供	A	B	B	B		B		22	
早期警戒指標の利活用の促進	A	B	B	B		B		23	
③ P I O - N E T の利用承認	A	B	B	B		B		24	
④「事故情報データベース」の活用	A	B	B	B		B		25	
⑤調査研究	A	B	B	A		B		26	
(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 情報提供の実施	A	A	B	A		A		27	
事業者名を含めた公表	A	B	B	B		B		28	
②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ ホームページ利用者の利便性の向上	A	B	B	B		B		29	
ホームページによる情報提供	A	B	B	B		B		30	
「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布	A	B	B	B		B		31	

1

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別調書No.	備考欄
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	見込評価	期間実績評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
「国民生活」読者等へのアンケート調査	A	B	B	B		B		32	
イ. 出版物	A	B	B	B		B		33	
ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 メールマガジンの発行	A	B	B	B		B		34	
メールマガジン等の活用	A	B	B	B		B		35	
③「消費者トラブルメール箱」の運用	A	B	B	B		B		36	
④消費者庁の行う注意喚起への協力	A	B	B	B		B		37	
(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 経由相談の解決能力の向上	A	B	B	B		B		38	
相談の統一的な処理への取組	A	B	B	B		B		39	
イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施	A	B	B	B		B		40	
土日祝日相談の実施	A	B	B	B		B		41	
消費者ホットライン三桁化への対応			B	B		B		42	27年度に項目追加
②個人情報の取扱いに関する苦情相談	A	B	B	B		B		43	
③越境消費者トラブルに関する苦情相談			B	B		B		44	27年度に項目追加
(4) 裁判外紛争解決手続の実施 ①裁判外紛争解決手続の適切な実施	A	B	B	A		A		45	
②消費者裁判手続特例法への対応			B	B		B		46	27年度に項目追加

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別調書No.	備考欄
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	見込評価	期間実績評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知	A	B	B	B		B		47	
情報共有の実施	A	B	B	B		B		48	
公共料金に関する意見・相談等の報告	A	B	B	B		B		49	
関係行政機関への情報提供	A	B	B	B		B		50	
②消費生活センター等 P I O - N E T 運営に関する情報の配信	A	B	B	B		B		51	
「消費生活相談緊急情報」の発行	A	B	B	A		A		52	
「製品関連事故情報」の発行	A	B	B	B		B		53	
③国の行政機関	A	B	B	B		B		54	
④独立行政法人	A	B	B	B		B		55	
⑤消費者団体 適格消費者団体の P I O - N E T 利用のための環境整備	A	B	B	B		B		56	
消費者団体への情報提供	A	B	B	B		B		57	
⑥法令照会への対応	A	B	B	B		B		58	
(6) 関係行政機関等に対する改善要望	A	B	B	B		B		59	

2

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別 調書No.	備考欄
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	見込 評価	期間 実績 評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
(7) 研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化 消費者行政職員研修、消費生活 相談員研修	A	B	C	B		B		60	27年度に項目 改定
消費者教育推進のための研修	A	B	C	C		C		61	27年度に項目 改定
相談員資格の有資格者への研修				B		B		62	28年度に項目 追加
消費生活サポーター研修の実施			B	C		C		63	27年度に項目 追加
企業職員研修	A	B	C	C		C		64	
研修の周知			B	B		B		65	27年度に項目 追加
受講希望者の環境整備			B	B		B		66	27年度に項目 追加
遠隔研修の推進	A	B	B	B		B		67	
国家公務員向け研修実施の検討	A	B	B	B		B		68	
受講者等へのアンケート調査	A	A	A	A		A		69	
市場化テストの実施	A	B	B	B		B		70	
②都道府県における巡回訪問事業の 支援	A	B	B	B		B		71	
③消費生活相談員資格試験 消費生活相談員資格試験の実施			B	B		B		72	28年度に項目 追加
地域偏在の解消を図った試験の実 施	A	A	A	A		A		73	

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別 調書No.	備考欄
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	見込 評価	期間 実績 評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
④消費生活専門相談員資格認定制度 消費生活専門相談員資格の審査及び 認定	A	B	B	B		B		74	
消費生活専門相談員資格更新のため の講座の実施	A	B	B	A		B		75	
消費生活専門相談員資格認定制度に 係る業務の見直し				B		B		76	28年度に項目 追加
(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 商品テストの実施	A	A	B	B		B		77	
消費者庁への協力	A	B	B	B		B		78	
外部有識者による評価の実施	A	B	B	B		B		79	
②商品テストの効率的な実施 関係機関との連携	A	B	B	B		B		80	
外部試験機関等への委託	A	B	B	B		B		81	
テストの支援	A	B	B	B		B		82	
③商品テスト実施機関の情報収集・提 供 商品テスト実施機関や商品テスト 実施状況等の情報収集・提供	A	B	B	B		B		83	
地方公共団体等への商品テスト情 報の提供	A	B	B	B		B		84	

3

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別 調書No.	備考欄
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	見込 評価	期間 実績 評価		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項									
(9) 震災からの復興に向けた取組 ①震災関連情報の収集・提供	A	B	B	B		B		85	
②消費生活相談員研修等での食品と 放射能等に関する講義の実施	A	B	B	B		B		86	
③放射性物質検査に関する地方公共 団体への支援等	A	B	B	B		B		87	
④必要な施策の実施	—	—	—	—		—		88	
(10) 消費者教育の推進 ①民生委員等への研修を行う講師養 成のための研修、情報提供等	A	B	B	B		B		89	
②P I O - N E T 情報等の消費者教 育への活用	A	B	B	B		B		90	
③消費生活相談員等向けの専門知識 習得のための研修	A	B	B	B		B		91	
④消費者教育に関する先進的取組に 関する情報の収集・提供	A	B	B	B		B		92	
(11) 中核機関としての役割強化	A	B	B	B		B		93	
(12) 政府機関の地方移転に関する取 組				B		B		94	28年度に項目 追加
3. 予算（人件費の見積もりを含 む。）、収支計画及び資金計 画	A	B	B	B		B		95	
4. 短期借入金の限度額	—	—	—	—		—		96	
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	A	—	—	—		—		97	
6. 重要な財産の処分等に関する 計画	—	—	—	—		—		98	

中期目標	年度評価					中期目標期間評価		項目別 調書No.	備考欄
	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	見込 評価	期間 実績 評価		
7. 剰余金の使途									
(1) 商品テスト業務に係る検査・分析 機器等を充実させるための更新・ 整備	—	—	—	—		—		99	
(2) 情報の収集及び提供に係る高度情 報化を図るための機器等の整備	—	—	—	—		—		100	
(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化 対応のための改修・整備	—	—	—	—		—		101	
8. その他業務運営に関する事項									
(1) 施設・設備に関する計画	—	—	—	—		—		102	
(2) 人事に関する計画	A	B	B	B		B		103	
(3) 中期目標期間を超える債務負担	—	—	—	—		—		104	
(4) 積立金の処分に関する事項	A	—	—	—		—		105	
(5) 情報セキュリティ対策	A	B	B	B		B		106	28年度に項目 改定
(6) 事業の審査及び評価	A	B	B	B		B		107	
(7) 国際協力	A	B	B	B		B		108	
(8) 内部統制の充実・強化 内部監査・監事監査の実施	A	B	B	B		B		109	28年度に項目 改定
(8) 内部統制の充実・強化 コンプライアンス研修の実施		B	B	B		B		110	26年度に項目 追加
(9) 情報公開	A	B	B	B		B		111	

※平成25年度はA、B、C、Dの4段階評価（Aを標準とする）。ただし、A+評価を行うことが可能。

平成26年度以降はS、A、B、C、Dの5段階評価（Bを標準とする）。

4

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【1】			
1 (1)	一般管理費及び業務経費		
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 012

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 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考情報)
一般管理費(予算額)		201,820千円	195,765千円	195,318千円 (189,892千円※)	233,017千円 (189,458千円※)	232,021千円 (183,774千円※)	226,508千円 (48,277千円※)	平成26年度は消費税増税相当額が予算措置された。平成27年度以降は相模原事務所研修施設再開に伴い宿泊収入予算増見合い額が予算措置された。
一般管理費(決算額)		193,273千円	154,956千円	215,242千円	188,296千円	192,585千円	—	
増減額(当該年度予算額-前年度予算額)		△6,242千円	△6,055千円	△447千円 (△5,873千円※)	37,699千円 (△5,860千円※)	△996千円 (△5,684千円※)	—	
増減比(計画値)	△3.0%以上	—	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	平成26年度は消費税増税相当額を除いた対前年度増減比、平成27年度以降は相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を除いた対前年度増減比。
増減比(増減額÷前年度予算額)(実績値)		△3.0%	△3.0%	△0.2% (△3.0%※)	19.3% (△3.0%※)	△0.4% (△3.0%※)	—	
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	—	
業務経費(予算額)		1,562,700千円	1,497,787千円	1,454,433千円 (1,418,462千円※)	1,503,415千円	1,510,381千円	1,752,651千円	平成26年度は消費税増税相当額が予算措置された。
業務経費(決算額)		1,433,018千円	1,473,357千円	1,423,511千円	1,489,777千円	1,475,176千円		
増減額(当該年度予算額-前年度予算額)		△231,084千円	△64,913千円	△43,354千円 (△79,325千円※)	△13,638千円	6,996千円		

1. 業務運営の効率化に関する事項

増減比(計画値)	△1.0%以上	—	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	平成25年度及び平成27年度から平成29年度は新規拡充分を除いた対前年度増減比、平成26年度は消費税増税相当分及び新規拡充分を除いた対前年度増減比。
増減比(増減額÷前年度予算額)		△12.9%	△4.2%	△2.9% (△5.3%※)	3.4%	0.5%			[]内の数値は、平成25年度、平成27年度及び平成28年度は新規拡充分を除いた対前年度増減比、平成26年度は消費税増税相当分及び新規拡充分を除いた対前年度増減比。
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

※ ()内の数値は、平成26年度は消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除いたもの、平成27年度及び平成28年度は、相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を除いたもの。

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
一般管理費(人件費を除く。)について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比1%の削減を図る。なお、激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。	一般管理費(人件費を除く。)について、毎年度、前年度比3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費前年度増減比 業務経費前年度増減比 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>一般管理費及び業務経費について、中期目標で定めた削減率を達成するとともに、経費の効率化に向けた取組を行った。</p> <p>(一般管理費)</p> <p>各年度の予算額は、前年度予算額に対し3%を削減した。ただし、平成26年度は消費税率の引上げに伴い、消費税増税相当分が予算措置されたため、これを加算している。また、平成27年度以降は、年度ごとに相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分が予算措置されたため、各年度の予算額に追加している。これらの影響を除けば、対前年度予算に対し、△3%となっている。</p> <p>予算執行にあたっては、平成25年度に東京事務所・相模原事務所の庁舎管理業務の仕様書見直し等により外部委託費を削減したほか、各年度保守修繕を真に緊急性の高いものに限定するなど、経費の効率化に努め、予算額からの更なる削減を行った。ただし、平成26年度については、相模原事務所研修施設の翌年度再開が決定されたことから、研修施設としての安全面・衛生面での緊急性の高い改修工事を行い、29,916千円を執行したため、予算額を19,924千円超過した。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>各年度の予算については、一般管理費、業務経費ともに中期目標で定めた対前年度削減率に基づいて算定し、消費税率引上げ及び新規拡充分等を加算している。また、予算執行にあたっては、業務の優先順位等の見直しを行いつつ、真に緊急性の高いものに限定するなど、経費削減に取組み、相模原施設再開に伴う改修工事を実施した平成26年度の一般管理費を除いて、予算額からの更なる削減を行った。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目的を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>平成29年度も引き続き、</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>各年度の一般管理費(人件費を除く。)については、前年度比3.0%の削減となり、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標(前年度比3%以上の削減)を達成している。</p> <p>また、各年度の業務経費については、前年度比1%の削減となり、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標(前年度比1%以上の削減)を達成している。</p> <p><今後の課題></p> <p>中期目標、中期計画における削減目標(一般管理費(人件費を除く。))：前年度比3%以上の削減、業務経費：前年度比1%以上の削減)を引き続き達成する必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

1. 業務運営の効率化に関する事項

			<p>(業務経費)</p> <p>各年度の予算額は、前年度予算額に対し1%以上を削減した。ただし、平成26年度は消費税率の引上げに伴い、消費税増税相当分が予算措置されたため、これを加算している。また、各年度において、新規事業及び既存の事業の拡充に対応するため、以下の予算が措置がされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度：D-ラーニング研修の実施(45,571千円) ・平成27年度：教育研修事業の充実強化(54,641千円)、越境消費者トラブル対応(59,790千円) ・平成28年度：消費者裁判手続特例法施行への対応(22,000千円) ・平成29年度：特定適格消費者団体の仮差押えの担保金に係る措置に関する事業(6,574千円)、情報セキュリティ強化事業(89,625千円)、消費者行政新未来創造オフィス運営等経費(171,860千円) <p>予算執行にあたっては、年度計画に対する業務の進行状況と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、業務の優先順位の見直し等、適宜調整を行い、情報システムの改修を緊急性の高いものに限定するなど経費削減に取組、予算額からの更なる削減を行った。</p> <p>なお、平成25年度補正予算(第1号)「好循環実現のための経済対策」として消費者関連情報の活用に向けた基盤整備のための経費1,499,034千円が措置され、PIO-NET及び周辺機器の刷新を実施した。また、平成28年度補正予算(第2号)「未来への投資を実現する経済対策」として265,028千円が措置された。このうち、研修事業の充実強化(徳島県における研修の実施)については平成28年度に完了し、情報セキュリティ強化及び研修施設については平成28年度中に調達手続を実施し、平成29年度中に整備を完了する予定。</p>	<p>一般管理費(人件費を除く)については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費削減を行う。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【2】			
1 (1)	借上宿舍制度の見直し経費		
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 012

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 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。	激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住宅手当を支給する制度に全面的に移行した。	<自己評価> 評価：B 中期目標で定めたとおり、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住宅手当を支給する制度に全面的に移行した。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 特になし。	評価 B <評定に至った理由> 中期目標で定めたとおり、平成25年9月末までの激変緩和措置を終了し、住宅手当を支給する制度に全面的に移行したことにより所期の目標を達成している。 <今後の課題> 特になし。 <その他事項> 特になし。	評価 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【3】			
1 (2)	人件費（人員配置の適正化）		
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 012

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 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考情報)
役員給与（退職手当を除く）の予算額		1,041,391千円	1,041,391千円	1,132,076千円	1,171,219千円	1,198,017千円		
役員給与（退職手当を除く）の決算額		999,591千円	980,442千円	1,095,051千円	1,114,992千円	1,120,675千円		
減額（決算額－予算額）		△41,800千円	△60,949千円	△36,025千円	△56,227千円	△77,342千円		
減額率（減額/予算額）		△4.0%	△5.9%	△3.2%	△4.8%	△6.5%		

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。また、全国消費生活情報ネットワーク・シ	・総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。	<主な定量的指標> ・役員給与（退職手当を除く）の予算額 ・役員給与（退職手当を除く）の決算額 ・減額（決算額－予算額） ・減額率（減額/予算額） <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点>	<主要な業務実績> 当センターの在り方については、内閣府特命担当大臣を交えた「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において、各事業の相互補完性・一体性を確保し、それぞれの機能を維持充実に、消費者行政の推進を図ることが重要とされ、また、行政改革推進会議独立行政法人改革等に関する分科会ワーキンググループでは、当センター等の機能の充実に必要性として、高齢者等の見守り体制や啓発事業の拡大、越境消費者トラブル対応と外国人対応、消費者教育担い手の研修・人材育成及び地方公共団体職	<自己評価> 評価：B 総人件費を見直すため、更なる業務の効率化や重点配置を行う業務の検討等を行い、年度ごとに次年度の人事異動計画を策定し、実施した。また、非常勤職員等についても業務の精査を行い、適正配置に努めた。なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。	評価 B <評定に至った理由> 毎年度人事異動計画を策定し、業務の効率化や職員の適正配置、非常勤職員の業務の精査を行うなど、総人件費抑制に一定の成果を挙げたものと認められる。 <今後の課題> 引き続き、人員配置の適正化と効率的な組織作り等による人件費削減への方向が維持されることが必要である。	評価 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

<p>システム（以下「P I O - N E T」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成 27 年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。</p>		<p>員・相談員の研修が説明された。また、「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）」においては、当センターが情報提供等について支援を行う役割が明記されたところである。</p> <p>こうした状況の中、政府における総人件費削減の取組を踏まえて総人件費を見直すため、更なる業務の効率化や職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、次年度の人件費削減に向けた取組を実施する。</p> <p>また、非常勤職員等について、業務を精査し、適正配置を行った。</p> <p>平成 26 年度は、平成 25 年度に策定した人事異動計画に基づき、広報室を広報部に格上げして広報・啓発部門の充実を図る一方、業務・予算・人事について一元的に運用するため経理部を総務部に統合した。</p> <p>平成 27 年度は、監事機能を強化するための監事室の設置、消費者庁からの業務移管による越境消費者トラブルに係る相談体制構築のための相談情報部の体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むための職員配置を行った。</p> <p>また、今中期目標期間中、国家公務員に準じた給与構造改革や退職手当の引下げ等を行い、政府における総人件費削減の取組を行った。</p> <p>なお、非常勤職員についても、相談業務及び教育研修業務への重点化を図った。</p>	<p>これらを踏まえれば、所期の目的を達成しているため、B と評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、更なる業務の効率化や職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、総人件費削減に向けた取組を実施する。</p>	<p><その他事項> 特になし</p>	
---	--	---	---	-------------------------------	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【4】			
1 (2)	人件費（P I O-N E T 関連業務に係る人件費）		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。 また、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O-N E T」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成 27 年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。	・全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O-N E T」という。）の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、P I O-N E T 関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成 27 年度の年度計画において具体的な削減に係る措置を講ずる。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O-N E T の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について、以下のとおり検討し、人員削減を実施した。 平成 25 年度に、平成 24 年度に策定した「P I O-N E T の業務・システムの見直し方針（案）」を業務の必要性・効率性の観点から改定し、P I O-N E T の最適化計画を策定、併せて人件費削減について検討を行い、平成 26 年度に、アカウント申請のシステム化、一括データ修正機能の導入、複数システムのシングルサインオン機能の導入により業務の効率化を推進することで 2 名程度の人員削減が可能との結論に達した。検討結果を踏まえ、平成 27 年度において、P I O-N E T の運営に携わる人員を 2 名削減した。	<自己評価> 評定：B 平成 27 年度の P I O-N E T 刷新にあたり、総人件費の削減について平成 25 年度から検討を行い、平成 27 年度に P I O-N E T の運営に携わる人員を 2 名削減した。 これを踏まえれば、所期の目的を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 特になし	評定 B <評定に至った理由> 平成 27 年度の P I O-N E T 刷新にあたり、業務の必要性・効率性の観点から最適化計画を策定するとともに、人件費削減についても検討が行われ、その結果、平成 27 年度に P I O-N E T の運営に携わる人員について、2 名の人員削減を達成しており、一定の効果は得られたと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、P I O-N E T 関連業務について、効率的な運用を行う必要がある。 <その他事項> 特になし。	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報	

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【5】			
1 (3)	給与水準（給与水準）		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	(参考情報)
ラスパイレス指数 (地域別・学歴別) (計画値)	100.0	—	100.0	100.0	100.0	100.0		
ラスパイレス指数 (地域別・学歴別) (実績値)		95.6	98.6	99.8	100.3	98.1		
達成度			101.4%	100.2%	99.7%	101.9%		

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴別、過去のラスパイレス指数を 100.0 とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系	・給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴別、過去のラスパイレス指数を 100.0 とする。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。	<主な定量的指標> ・ラスパイレス指数 (地域別・学歴別) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めた。その結果、各年度のラスパイレス指数 (地域・学歴を勘案した対国家公務員指数) は、平成 25 年度 98.6、平成 26 年度	<自己評価> 評定：B 給与水準を抑制し、地域・学歴別過去のラスパイレス指数を 100.0 とするための措置を講じた結果、平成 27 年度に 100.0 を若干上回ったものの、概ね目標を達成した。 なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B	評定 B <評定に至った理由> 職員の給与水準については、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数 100.0 以下を目標に、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めてきた結果として、平成 27 年度には 100.0 を若干上回ったものの、おおむね目標を達成していると判断できる。 <今後の課題>	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

1. 業務運営の効率化に関する事項

<p>も含めて見直しを行う。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。 また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つづ、必要な措置を講じる。</p>			<p>99.8、平成27年度100.3、平成28年度98.1となった。 なお、各年度「役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表した。</p>	<p>と評価する。 <課題と対応> 引き続き国民の理解と納得が得られる適正な給与水準とするための措置を講ずることとする。</p>	<p>引き続き、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が100.0を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を継続する必要がある。 <その他事項> 特になし</p>	
--	--	--	--	---	---	--

4. その他参考情報

<p> </p>

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【6】			
1 (3)	給与水準（給与体系の見直し）		
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 012

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 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレース指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。また、給与水準の適正化に当たっては、その企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組	組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。また、給与水準の適正化に当たっては、その企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施状況 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 	<p><主要な業務実績></p> <p>給与体系について、組織の活性化等が図られるよう、昇格・昇給体系も含めて見直しするため、以下の取組を実施した。</p> <p>平成25年度には、給与体系の見直し案策定に資するため、国家公務員の年代別、役職別などに、俸給額、昇給率及び給与カーブなどの分析を行い、センターの給与体系との比較、検討を行った。その結果、センターの高年齢層〔50歳代〕及び若年層〔20歳代〕の賃金上昇率が若干高く、中堅層〔30歳代～40歳代〕の昇給率が若干低いことなどの調査結果を得た。</p> <p>見直し案の策定に当たっては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成25年11月15日閣議決定）」において、国家公務員の給与については①地域の賃金をより公務員給与に反映させるための見直し、②50</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>平成25年度に国家公務員の給与体系との比較分析を行い、各年度において「公務員の給与改定に関する取扱いについて」の趣旨を踏まえ検討を行い、人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、組織の活性化が図られるよう、国家公務員の給与体系等を勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めた給与体系の見直しを行うこととする</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p>評定</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成28年10月14日閣議決定）の趣旨等を踏まえ、国民生活センターの給与体系を見直し、給与水準の適正化に努めたことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、公務員の給与体系等を踏まえた上で、適切な給与体系となるよう見直しをしていく必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

1. 業務運営の効率化に関する事項

る。			<p>歳代台後半層の官民の給与差を念頭に置いた高齢層職員の給与構造の見直し、③職員の能力・実績のよりの的確な処遇への反映など給与体系の抜本改革に取組み、平成26年度中から実施に移す、とされていた。これらを踏まえ、国家公務員給与の今後の具体的措置の動向をみつつ、給与水準を十分考慮しながら、平成26年度以降、可能なものから反映させていくこととした。</p> <p>給与体系の見直しについては、各年度の閣議決定「公務員の給与改定に関する取扱いについて」の趣旨を踏まえ検討を行い、人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。</p> <p>また、平成27年度から国家公務員において実施する、「給与制度の総合的見直し」に基づく地域間の適正な措置・世代間の給与配分等の見直しを参考に、平成27年4月1日付で俸給表を切替え、1号俸の昇給抑制を実施した。</p>	る。		
----	--	--	--	----	--	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【7】			
1 (4)	随意契約等の見直し		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	(参考情報)
契約件数 (実績値) ①		47 件	61 件	44 件	65 件	40 件		
契約金額 (実績値) ②		608,362 千円	632,922 千円	4,177,543 千円	636,568 千円	570,786 千円		
競争性のない随意 契約件数 (実績 値) ③ (③÷①)		8 件 (17.0%)	6 件 (9.8%)	7 件 (15.9%)	6 件 (9.2%)	9 件 (22.5%)		
競争性のない随意 契約金額 (実績 値) ④ (④÷②)		46,648 千円 (7.7%)	23,497 千円 (3.7%)	39,037 千円 (0.9%)	26,714 千円 (4.2%)	145,640 千円 (25.5%)		
競争性のある契約 件数 (実績値) ⑤ (⑤÷①)		39 件 (83.0%)	55 件 (90.2%)	37 件 (84.1%)	59 件 (90.8%)	31 件 (77.5%)		
競争性のある契約 金額 (実績値) ⑥ (⑥÷②)		561,714 千円 (92.3%)	609,426 千円 (96.3%)	4,138,506 千円 (99.1%)	609,854 千円 (95.8%)	425,146 千円 (74.5%)		
一者応札・一者応募		9 件 (121,384 千円)	11 件 (320,773 千円)	11 件 (1,276,637 千円)	4 件 (162,621 千円)	4 件 (123,257 千円)		
「契約監視委員 会」開催回数 (実 績値)		4 回	4 回	4 回	4 回	4 回		
対象件数 (実績値)		15 件	17 件	19 件	10 件	11 件		
委員から見直し等 の指摘があった件 数 (実績値)		0 件	0 件	0 件	0 件	0 件		

1. 業務運営の効率化に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)	
<p>契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。</p> <p>また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。</p> <p>①「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、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の 84.1% (平成 26 年度実績) を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さら</p> <p>②競争性のある契約の割合が契約件数全体の 84.1% (平成 26 年度実績) を下回らないよう努めること。</p> <p>③契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。</p>	<p>「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、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の 84.1% (平成 26 年度実績) を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さら</p> <p>①「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、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の 84.1% (平成 26 年度実績) を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さら</p> <p>②競争性のある契約の割合が契約件数全体の 84.1% (平成 26 年度実績) を下回らないよう努めること。</p> <p>③契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 競争性のない随意契約 (契約件数・契約金額) 競争性のある契約 (契約件数・契約金額) 一者応札・一者応募 (契約件数・契約金額) 「契約監視委員会」開催回数 「契約監視委員会」対象件数 「契約監視委員会」委員から見直し等の指摘があった件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>随意契約等の適正化等の推進について、以下の取組を着実に実施した (平成 25 年度から平成 28 年度の実績は下記のとおり)。</p> <p>平成 25 年度及び平成 26 年度においては、当センターが策定した「随意契約等見直し計画」に基づく取組を行い、競争性のない随意契約については、真にやむを得ないもののみとした。平成 27 年度及び平成 28 年度においては、「独立行政法人における調達等合理化計画」の取組の推進について (平成 27 年 5 月 25 日 総務大臣決定) に基づき当センターが各年度に策定した「調達等合理化計画」に沿った取組を着実に実施した。なお、平成 28 年度は、電気の供給契約において、契約期間中に契約事業者が事業撤退したことにより緊急に新たな供給先と随意契約を締結せざるを得なくなったため、及び既に調達した物品に隣接して使用する物品等の調達において互換性を確保するために既調達物品等の調達の相手方と随意契約をする必要があった等の理由により、競争性のある随意契約の件数の割合が契約件数全体の 77.5% となり、中期目標 (平成 27 年 12 月 2 日変更) で定めた 84.1% を下回った。</p> <p>なお、競争性のない随意契約及び一者応札・一者応募となった契約については、毎年度 4 回開催している監事 (2 名) 及び外部有識者で構成する「契約監視委員会」において審査されたが、委員から見直し等の指摘を受けたものはなかった。</p> <p>また、「随意契約等見直し計画」の取組状況、「調達等合理化計画」及び「調達等合理化計画に係る自己評価」等、契約に係る情報は、ホームページに遅滞なく掲載し公開した。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>各年度において随意契約等の適正化等の取組を推進した結果、競争性のある随意契約の割合が平成 28 年度は 77.5% であったものの、平成 25 年度 90.2%、平成 26 年度 84.1%、平成 27 年度 90.8% となった。</p> <p>また、契約監視委員会を年 4 回開催し、入札及び契約内容の透明性確保に努めた。</p> <p>なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き随意契約の適正化を推進するための取組を推進する。</p>	<p>評定</p> <p>B</p>	<p>評定</p> <p>—</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>平成 28 年度は、契約時業者の事業撤退という不測の事態により、競争性のある随意契約の割合が 77.5% と目標値を下回っているものの、その他の年度においては目標値を上回る随意契約の割合となっている。また、契約監視委員会を年 4 回開催し、契約の適正化を図る取組を実施してきた。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、競争性及び透明性をより高めた契約に努めるとともに、調達情報や契約に係る情報の公表により適正な契約の推進を確保していくとともに、不測の緊急事態においては、迅速で的確な対応が必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【8】			
1 (5)	保有資産の有効活用（相模原事務所研修施設における稼働率の確保）		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	(参考情報)
宿泊室稼働率 (計画値)		—	—	—	65.0%以上	61.9%以上	64.7%以上	平成 28、29 年度の計画値は徳島県での研修事業実施分を差し引いて変更
宿泊室稼働率 (実績値)		—	—	—	42.3%	41.0%		
達成度		—	—	—	65.1%	66.2%		
研修室稼働率 (計画値)		—	—	—	66.3%以上	56.8%以上	59.8%以上	平成 28、29 年度の計画値は徳島県での研修事業実施分を差し引いて変更
研修室稼働率 (実績値)		—	—	—	69.9%	59.2%		
達成度		—	—	—	105.4%	104.2%		

1. 業務運営の効率化に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)	
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成 27 年度は 65 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 71.7 パーセント以上、研修室：平成 27 年度は 66.3 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 67.5 パーセント以上） (注)の確保を目指すし、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。 (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成 27 年度以降の稼働率。	相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成 27 年度は 65 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 71.7 パーセント以上、研修室：平成 27 年度は 66.3 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 67.5 パーセント以上） (注)の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。 (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成 27 年度以降の稼働率。	<主な定量的指標> ・宿泊室稼働率 ・研修室稼働率 <その他の指標> ・【9】～【12】の実施状況等 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成 27 年 5 月に研修施設を再開し、稼働率を確保するため、以下の取組を実施した。 ①研修コース数の増加と研修内容等を見直し、多くの者が研修に参加できるための方策を実施 ・平成 27 年度：当初 71 コースから 73 コースと 2 コース増、その他、参加しやすい環境を整えるため、日程の短縮、研修内容の見直し等を実施 ・平成 28 年度：当初 75 コースから 76 コースと 1 コース増、その他、少人数でのグループ学習や意見交換、IT 講習室の活用など、研修カリキュラムを見直し ・平成 29 年度：77 コース実施予定。引き続き、カリキュラムの見直しを実施予定 ②関係機関等に施設案内パンフレットの送付及び配布等実施 ・平成 27 年度：関係機関等 329 件に 17,894 部のパンフレットの送付・配布を実施 ・平成 28 年度：関係機関等 380 件に 19,245 部のパンフレットの送付・配布を実施 ・平成 29 年度：引き続き、関係機関等にパンフレットの送付・配布を実施予定 上記のほか、訪問して説明を行うなど周知・広報活動を積極的に実施した。 ③快適性を確保するための利用者アンケートを実施し、その結果を踏まえた宿泊室設備の整備等を実施 ・平成 27 年度の満足度：研修施	<自己評価> 評定：C 研修施設の稼働率を確保するため、研修コース数の増加、利用案内パンフレットの配布等、施設利用者に対する利用者アンケートの実施による利便性の向上を確実に実施し、研修室の稼働率は目標を達成したが、宿泊室の稼働率は目標を達成できなかった。 カリキュラムの見直しや研修コース数を増やすなど、宿泊室の稼働率を確保するための取組を実施したが、地方創生の一環で研修の一部を徳島県で実施したため、平成 28 年度の宿泊室稼働率は平成 27 年度より低下した一方、外部利用による施設の有効活用を積極的に図り、達成度は上昇した。 なお、平成 29 年度においてはより一層積極的に取り組むこととしている。 これらを総合的に勘案して、C と評価する。 <課題と対応> 宿泊室の稼働率が低調であったのは、1 都 3 県の地方公共団体からの受講者の中には地方公共団体から宿泊が認められない者や、宿泊を希望しない者が少なからずいることも理由の一つと考えられる。 このほか、研修講座以外の利用者（外部利用）の利用可能日が研修実施日以外となるため、外部利用者にとっては選択肢がかなり狭まり、利用しやすい条件となっていない	評定 C 評定	評定 C 評定	<評定に至った理由> 研修施設については、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」及び「行政改革推進本部（第 3 回会合）」における検討を経て、平成 27 年 5 月から利用を再開したところである。研修施設の稼働率は目標を達成した一方で、宿泊室の稼働率は、平成 27 年度、平成 28 年度ともに目標値に届いておらず、所期の目標を達成することは困難な状況といえる。 <今後の課題> 研修の年間の実施スケジュールの早期開示や施設利用に関する積極的な広報を行うことで、外部利用者の対象（学生を含む）を広げ、利用促進に努めるとともに、時宜に応じた研修テーマの設定や受講者のニーズに応じた研修支援や宿泊環境を整備することで、研修受講者を増加させるよう努めることが必要である。また、今後は実態に即した目標の設定も必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

			<p>設 95.2%、宿泊施設 84.0%</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 28 年度の満足度：研修施設 97.0%、宿泊施設 89.8% ・平成 29 年度の満足度については研修施設 90%以上、宿泊施設 80%以上の見込み。 <p>④建物管理等について、従来実施してきた施設受付管理、設備整備、警備業務、清掃業務に加えて、管理人業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施。</p> <p>上記措置を講じ、一定水準の稼働率を確保した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度の稼働率：宿泊室 42.3%、研修室 69.9%/土日祝日の貸し出し数：宿泊室 245 室、研修室 17 室 ・平成 28 年度の稼働率：宿泊室 41.0%、研修室 59.2%/土日祝日の貸し出し数：宿泊室 265 室、研修室 35 室 ・平成 29 年度の稼働率については、平成 28 年度と同程度の見込み <p>なお、宿泊室並びに研修室の稼働率が平成 27 年度に比べ、平成 28 年度が下がっている理由は、地方創生の一環で研修の一部を徳島県で実施したためである（平成 29 年度も同様の見込み）。</p>	<p>い。</p> <p>今後もより一層、研修の年間の実施スケジュールの調整や施設利用促進の積極的な広報、時宜に応じた研修テーマの設定や受講者のニーズに応じた研修日程を作成する等の取組を行い施設の有効活用を図るとともに、実態に即した稼働率の目標設定が課題である。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

平成 27 年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【9】			
1 (5)	保有資産の有効活用（相模原事務所研修施設における研修の実施）		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	(参考情報)
コース数 (計画値)		—	—	—	71 コース	75 コース	77 コース	平成 28、29 年度の計画値は徳島県での研修事業実施分を差し引いて変更
コース (実績値)		—	—	—	73 コース	76 コース		
達成度		—	—	—	102.8%	101.3%		
人員 (計画値)		—	—	—	5,112 人以上	5,400 人以上	5,544 人以上	平成 28、29 年度の計画値は徳島県での研修事業実施分を差し引いて変更
人員 (実績値)		—	—	—	3,959 人	4,241 人		
達成度		—	—	—	77.5%	78.5%		

1. 業務運営の効率化に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)												
<p>相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成 27 年度は 65 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 71.7 パーセント以上、研修模原事務所研修施設室：平成 27 年度は 66.3 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 67.5 パーセント以上）（注）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。</p> <p>また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。</p> <p>（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成 27 年度以降の研修充実・強化後の稼働率。</p>	<p>・研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、以下のとおり、相模原事務所研修施設で実施するコース数を研修施設閉鎖以前過去 5 年間の最大実績（23 コース）より多く実施する。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>コース数</th> <th>人員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27年度</td> <td>71</td> <td>5,112人</td> </tr> <tr> <td>28年度</td> <td>83</td> <td>5,976人</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>83</td> <td>5,976人</td> </tr> </tbody> </table>	年度	コース数	人員	27年度	71	5,112人	28年度	83	5,976人	29年度	83	5,976人	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コース数 ・人員 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>平成 27 年 5 月に再開した研修施設の有効活用のため、以下の取組を行った。</p> <p>①研修コース数の増加</p> <p>消費生活相談員研修、消費者教育推進のための研修、企業職員研修等を充実させることにより、研修施設閉鎖以前過去 5 年間の最大実績である 23 コースと比較して、多くの研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度：73 コース実施（約 3.2 倍） ・平成 28 年度：76 コース実施（約 3.3 倍） ・平成 29 年度：77 コース予定（約 3.3 倍） <p>②研修受講者数</p> <p>当初予定していた研修回数より実施研修数を増加したり、同一のテーマで複数回研修を実施したり、受講対象者を拡大するなど、研修に参加しやすい環境を整えるなど、研修受講者の確保に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度：3,959 人 ・平成 28 年度：4,671 人（前年度比 712 人増） ・平成 29 年度については、平成 28 年度と同程度の見込み 	<p><自己評価></p> <p>評定：C</p> <p>中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って業務を実施するとともに、研修コース数を計画値よりも多く実施する等（平成 28 年度、平成 29 年度の計画値は徳島県での研修事業実施分を除く）、受講者の確保に努めた。これらの取組の結果、コース数は研修施設閉鎖以前過去 5 年間の最大値である 23 コースを大幅に上回る数（3 倍以上）を実施することができた。また、人員の計画値を達成できなかったものの、研修に参加しやすい環境を整えるため、受講者のニーズに応じた研修コース数の増加、研修日程の短縮、研修内容の変更、受講対象の拡大を行うなど、受講者を確保するための方策を実施した。</p> <p>なお、平成 29 年度においてはより一層積極的に取り組むこととしている。</p> <p>これらを総合的に勘案して、C と評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>より一層、時宜に応じた研修テーマ設定や受講者のニーズに応じた研修日程を作成すること等により、予定人員目標を達成するための取組を積極的に実施するとともに、実態に即した目標を設定することが課題である。</p>	<p>評定</p> <p>C</p> <p>評定</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>平成 27 年 5 月に再開した研修施設については、新たなテーマでの研修講座を設けるなどして、コース数は研修施設閉鎖以前過去 5 年間の最大実績である 23 コースを大幅に上回る数を実施した。</p> <p>一方で、研修受講者数については、研修に参加しやすい環境を整えるための工夫を行ったものの、平成 27 年度、平成 28 年度ともに所期の目標を下回っており、今後、受講者数増加に向けて改善が必要である。</p> <p><今後の課題、改善に向け取り組むべき方針></p> <p>時宜に応じた研修テーマの設定やコースの充実に加え、受講者のニーズに応じた研修日程を組むことで、研修受講者数自体も増加させるよう努める必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>
年度	コース数	人員																	
27年度	71	5,112人																	
28年度	83	5,976人																	
29年度	83	5,976人																	

4. その他参考情報

平成 27 年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【10】			
1 (5)	保有資産の有効活用（一般利用者への施設貸し出し）		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成 27 年度は 65 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 71.7 パーセント以上、研修室：平成 27 年度は 66.3 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 67.5 パーセント以上）（注）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸し出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。	・一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 周知・広報活動 配布パンフレット <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>平成 27 年 5 月に再開した研修施設の一般利用者への施設貸し出しを増やすため、以下の取組を行った。</p> <p>①関係機関等に施設案内パンフレットの送付及び配布等実施</p> <p>広報用に施設利用案内に関するパンフレットを作成し、近隣の各種学校及び事業者団体、消費者関連各種委員会、団体、会議・イベント等において配布。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度：関係機関等 329 件に 17,894 部のパンフレットの送付・配布を実施 ・平成 28 年度：関係機関等 380 件に 19,245 部のパンフレットの送付・配布を実施 ・平成 29 年度：引き続き、関係機関等にパンフレットの送付・配布を実施予定 <p>上記のほか、訪問して説明を行うなど周知・広報活動を積極的に実施した。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>施設再開に当たり積極的な周知や広報活動を実施した。</p> <p>なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き利用促進のための早めの広報活動を押し進めることとしたい。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>関係機関等への施設案内パンフレットの送付及び配布等の実施を行うほか、繰り返しの利用が期待できる近隣の高等学校や大学、事業者団体などを中心に積極的な周知・広報活動を実施した結果、外部利用が増加していることは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、一般利用者への施設貸し出しを増やすため、教育機関のほか、近隣の機関を対象に積極的な周知、広報を実施するとともにリピーターの確保が必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

1. 業務運営の効率化に関する事項

(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成 27 年度以降の研修充実・強化後の稼働率。			<p>②施設利用を促す取組</p> <p>当センターのホームページ上に、宿泊施設の利用可能日の情報を随時更新して掲載し、一般の外部利用者を確保する工夫を行った。その結果、これまで利用がなかった遠隔地の大学や高等学校の利用につながるといふ成果が得られた。</p> <p>また、施設を利用した研修受講者や一般利用者に対して、商品テストに関する講義や施設案内を実施し、施設の再利用を促す取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年度：研修受講者に対し 34 件、一般利用者に対し 40 件 ・平成 28 年度：研修受講者に対し 23 件、一般利用者に対し 35 件 ・平成 29 年度：引き続き、研修受講者、一般利用者に対し施設再利用を促す取組を実施予定 		
---	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

平成 27 年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【11】			
1 (5)	保有資産の有効活用（施設利用者へのアンケート調査等）		
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 012

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 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	(参考情報)
研修施設利用者満足度(計画値)		—	—	—	75.0%	75.0%	75.0%	
研修施設利用者満足度(実績値)		—	—	—	95.2%	97.0%		
達成度		—	—	—	126.9%	129.3%		
宿泊施設利用者満足度(計画値)		—	—	—	75.0%	75.0%	75.0%	
宿泊施設利用者満足度(実績値)		—	—	—	84.0%	89.8%		
達成度		—	—	—	112.0%	119.7%		

1. 業務運営の効率化に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)											
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上）（注）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。 （注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>年度</th> <th>コース数</th> <th>人員</th> </tr> <tr> <td>27年度</td> <td>71</td> <td>5,112人</td> </tr> <tr> <td>28年度</td> <td>83</td> <td>5,976人</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>83</td> <td>5,976人</td> </tr> </table>	年度	コース数	人員	27年度	71	5,112人	28年度	83	5,976人	29年度	83	5,976人	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 研修施設利用者満足度 宿泊施設利用者満足度 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 検討状況 <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>平成27年5月に再開した研修施設の有効活用を図るため、以下の取組を行った。</p> <p>①市場化テストを通じた利用者アンケートの実施 施設利用者の快適性を確保するため、管理運営業務について市場化テストを実施した。市場化テストを通じた今期中期計画の期間中の研修施設利用者アンケートでは、平均すると96.1%の人から「満足」という評価を受け、いずれも市場化テスト測定指標である75%以上を上回る結果であった。また、アンケートに寄せられた要望事項について可能な限り対応し、利便性の改善につながる取組を行った結果、再開初年度であった平成27年度と比較し平成28年度においては満足度が向上した。</p> <p>②地方公共団体に対する意向調査の実施 各年度の研修計画策定の参考とするため、地方公共団体に対して研修受講者派遣に関する意向調査を実施し、多くの受講対象者が研修に参加できるよう研修計画の策定を実施した。 ・平成27年度：844の地方公共団体から回答（回答率64.8%） ・平成28年度：892の地方公共団体から回答（回答率68.0%）</p>	<p><自己評価></p> <p>評価：A 施設利用者のアンケート調査を通じた施設の改善及び研修開催日程の策定を行い、利用者の利便性の確保及び向上を図った結果、研修施設利用者満足度は平均すると96.1%であり、また、宿泊施設利用者満足度は平均すると86.9%と、いずれも市場化テスト測定指標である75.0%を上回る高い水準となっている。さらには、毎年度平均868の地方公共団体からの意向調査結果を踏まえ、地方公共団体のニーズに合わせた研修計画を策定した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き利用者のアンケート調査を行い、予算の範囲内で施設等の改修等を行い、施設利用者の利便性向上を図る。</p>	<p>評価</p> <p>A</p> <p><評定に至った理由></p> <p>施設利用者のアンケート調査では市場化テスト測定指標値を大きく上回る非常に高い満足度を得る一方、改善要望が出された事項は速やかに改善を行うなど、施設利用者の利便性向上が着実に図られていると認められる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、施設利用者に対するアンケート調査を行い、施設や設利用者の利便性向上に努め、受講者増加に繋げられるようにする必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>
年度	コース数	人員																
27年度	71	5,112人																
28年度	83	5,976人																
29年度	83	5,976人																

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【12】			
1 (5)	保有資産の有効活用 (建物管理)		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率(宿泊室：平成 27 年度は 65 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 71.7 パーセント以上、研修室：平成 27 年度は 66.3 パーセント以上、平成 28 年度及び平成 29 年度は 67.5 パーセント以上) (注)の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。	・従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人(フロント)業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じ一般競争入札を実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 従来実施してきた建物維持管理(受付案内業務、清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運転業務、環境衛生管理業務)に加えて、管理人(フロント)業務や夜間警備業務について市場競争入札による民間競争入札を実施し民間委託を行った。(契約期間：平成 27 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで)	<自己評価> 評価：B 従来実施してきた建物維持管理に加えて、管理人(フロント)業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施した。 なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き民間委託を実施する。	評価 B	<評定に至った理由> 実施してきた建物維持管理に加えて、管理人(フロント)業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託の活用を実施したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、民間委託を実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

る活用を実施する。 (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成 27 年度以降の研修充実・強化後の稼働率。						
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

平成 27 年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【13】			
1 (5)	(5) 保有資産の有効活用(相模原事務所研修施設の活用に関する検討)		
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 012

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 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。	(相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> (平成25年度) 相模原事務所研修施設は、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)において、平成24年度中に研修施設としては廃止とされたが、国民生活センターの機能を維持・充実していくことを基本に、厳しい財政状況も踏まえ、研修施設の有効活用を図っていく必要があることから、平成25年1月から4月までの4回にわたり、消費者庁と国民生活センターの検討チームによる「国民生活センター相模原事務所の活用に関する検討会」を実施した。 その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る。」とされたことから、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出し	<自己評価> 評定：B 「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」の検討結果を踏まえ、相模原事務所研修施設については平成27年5月より再開した。なお、当該中期目標は平成27年3月に変更(削除)されている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 再開した相模原事務所研修施設の有効活用が課題である。	評定 B <評定に至った理由> 相模原事務所の研修施設の再開にあたっては、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」において検討が行われ、本懇談会の検討結果を踏まえ、相模原事務所の再開がなされた。 なお、当該中期目標は平成27年3月に変更(削除)されている。 <今後の課題> 引き続き、再開した相模原事務所研修施設の有効活用を図る。 <その他事項> 特になし。	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

			による活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成26年7月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催された。 (参考) 独立行政法人改革等に関する基本的な方針での講ずべき措置内容 ○相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る。 (平成26年度) 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)を踏まえ、相模原事務所については、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」において検討がされ、「センターに期待されている効率的かつ効果的な研修を実施するためには、再開に必要な研修環境の手当てを行った後、研修施設を再開することが望ましい」との報告書が平成26年8月にとりまとめられた。 「行政改革推進会議 独立行政法人改革等に関する分科会 第3ワーキンググループ(第8回)」(平成26年8月25日)では「国民生活センター相模原事務所を再開するとの消費者庁の方針については、了承する」、また「行政改革推進本部(第3回会合)」(平成26年8月29日)では「必要な研修環境の手当てを行った上で研修施設を再開する」とされた。 以上を踏まえ、相模原事務所研修施設については平成27年度より再開することとなった。			
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【14】			
1 (5)	(5) 保有資産の有効活用（東京事務所の在り方の検討）		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
東京事務所について「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成 25 年 12 月 24 日閣議決定)において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施することにより、国庫納付が行わず引き続き活用する。	東京事務所について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成 25 年 12 月 24 日閣議決定)において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施することにより、国庫納付が行わず引き続き活用する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (平成 25 年度) 東京事務所について、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成 22 年 12 月 7 日閣議決定)の「組織の見直し」において、平成 25 年度中に東京事務所を国庫納付することとされた。 また、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」(平成 24 年 1 月 20 日閣議決定)における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成 25 年度を目標に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、平成 24 年度においては、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」の結果に基づき、消費者庁の「特別の機関」として平成 25 年度予算・機構定員要求(平成 26 年 1 月移行を想定)を行った。 その後、平成 24 年 12 月内閣府特命大臣(消費者及び食品安全)の判断に	<自己評価> 評定：B 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成 25 年 12 月 24 日閣議決定)において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。 なお、中期目標は平成 27 年 3 月に現記載に変更されている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、東京事務所の有効活用を図る。	評定 B <評定に至った理由> 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成 25 年 12 月 24 日閣議決定)において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。なお、当該中期目標は平成 27 年 3 月に現記載に変更されている。 <今後の課題> 引き続き、東京事務所の有効活用を図る。 <その他事項> 特になし。	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

1. 業務運営の効率化に関する事項

			より、また、平成 25 年 1 月 24 日に閣議決定された「平成 25 年度予算編成の基本方針」において「平成 25 年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成 25 年度は独立行政法人のままとし、国民生活センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)と有識者との「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、平成 25 年 7 月 23 日の中間整理においても、あらゆる選択肢を排除せず、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターとの連携に関する検証結果及び今後の独立行政法人制度改革の動向を踏まえつつ、引き続き検討することとされた。 このため、東京事務所の在り方については、これらの検討会等の結果を踏まえて検討することとしていたところ、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成 25 年 12 月 24 日閣議決定)において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。 (参考) 独立行政法人改革等に関する基本方針での講ずべき措置内容 ○東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。		
--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【15】			
1 (5)	(5) 保有資産の有効活用（相模原事務所の在り方の検討）		
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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効果的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効果的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (平成 25 年度) 相模原事務所のうち研修施設について、平成 26 年 2 月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成 26 年 7 月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成 26 年 3 月 4 日に第 1 回懇談会が開催された。 このため、相模原事務所の商品テスト施設については、当該懇談会の結論及び今消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの在り方に関する検討を踏まえ、検討を行うこととした。 また、商品テストの在り方の	<自己評価> 評定：B 相模原事務所研修施設が平成 27 年度より再開することとなったことも踏まえ有識者との検討を実施し、商品テストについては、相模原事務所にセンター自らテスト機器・施設を所有しつつ、生活実態を踏まえた商品テストを効果的・効率的に実施していくこととした。 なお、当該中期目標は平成 27 年 3 月に変更（削除）されている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、生活実態を踏まえた商品テストを効果的・効果的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、	評定 B <評定に至った理由> 相模原事務所研修施設が平成 27 年度より再開することとなったことも踏まえ、有識者との検討を実施し、商品テストについては、自らテスト機器・施設を所有し、生活実態を踏まえた商品テストを効果的・効率的に実施することとしている。なお、当該中期目標は平成 27 年 3 月に変更（削除）されている。 <今後の課題> 引き続き、商品テストを効果的・効果的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、製品安全に関する研修を効果的に実施する必要がある。 <その他事項> 特になし。	評定 B <評定に至った理由> 相模原事務所研修施設が平成 27 年度より再開することとなったことも踏まえ、有識者との検討を実施し、商品テストについては、自らテスト機器・施設を所有し、生活実態を踏まえた商品テストを効果的・効率的に実施することとしている。なお、当該中期目標は平成 27 年 3 月に変更（削除）されている。 <今後の課題> 引き続き、商品テストを効果的・効果的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、製品安全に関する研修を効果的に実施する必要がある。 <その他事項> 特になし。

1. 業務運営の効率化に関する事項

			検討として、商品テストを実施している消費生活センター及び他機関に商品テストを依頼している消費生活センターに対し「相談処理のための商品テストに関するアンケート」を実施するとともに、商品テストを実施している消費者センターに対しテスト機器の整備状況をヒアリングし、テスト施設保有の有効性を確認した。 (平成 26 年度) 平成 25 年度に消費生活センターに対して実施した「相談処理のための商品テストに関するアンケート」の結果をもとに有識者との検討を実施し、また、相模原事務所研修施設が平成 27 年度より再開されることを踏まえ、商品テストについては、相模原事務所に国民生活センター自らテスト機器・施設を所有しつつ、生活実態を踏まえた商品テストを効果的・効果的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、製品安全に関する研修を実施していくこととした。	製品安全に関する研修を効果的に実施する。		
--	--	--	---	----------------------	--	--

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【16】			
1 (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 012

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 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する。また、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、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。	<p><主な定量的指標></p> <p>・なし</p> <p><その他の指標></p> <p>・検討状況</p> <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>出版物販売価格及び研修受講料・宿泊料等の受益者負担について、設備維持コスト変動等状況を踏まえ毎年度検証を行い、当該年度の価格を設定した。</p> <p>(くらしの豆知識等の出版物)</p> <p>各年度、当該年度版発行にあたり、前年度における発行経費(印刷製本費、デザインレイアウト料、執筆謝金、職員人件費等)及び発行部数の実績に基づき単価を試算し、販売価格(税抜本体価格)が適正かどうか検証した。その結果、販売価格との大幅な乖離がなかったため、平成 25 年度から平成 28 年度に発行した出版物については、販売価格は据え置きとした。</p> <p>(研修受講料)</p> <p>各年度、研修受講料(税抜本体価格)が受益者負担として適正か検証した。その結果、平成</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>年度ごとに出版物の販売価格、研修受講料、相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正かどうかの検証結果を行い、価格を設定した。</p> <p>また、研修事業について、会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図った。</p> <p>なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>出版物販売価格及び研修受講料・宿泊料等について、今後も受益者負担の適正性について検証を行い、各年度の価</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>各年度において、主たる自己収入である出版物の販売収入と、研修受講料及び相模原事務所研修施設宿泊料収入について、受益者負担が適正かどうかの検証結果を踏まえた上で一定の収入を挙げたこと、また、研修事業について、会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図ったことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>出版物販売価格及び研修受講料・宿泊料等について、今後も受益者負担の適正性について検証を行い、各年度の価格を決定する必要がある。特に、研修施設宿泊料については、受益者負担を求める観点から、固定経費においても実績を踏まえた単価設定を行うべきである。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

1. 業務運営の効率化に関する事項

			<p>25 年度、平成 26 年度は価格を据え置いた。平成 27 年度は、相模原事務所研修施設再開にあたり研修内容を座学中心から参加・体験型に変更したことに伴い、価格の改定を行った。平成 28 年度は、平成 27 年度に定めた価格との大幅な乖離がなかったため、価格は据え置きとした。</p> <p>なお、研修経費削減のため、平成 26 年度より「専門講座地域コース」の会場借料を共催先の地方公共団体の負担としている。</p> <p>(研修施設宿泊料)</p> <p>平成 27 年 5 月に再開した相模原事務所研修施設宿泊室の宿泊料について、宿泊室の利用及び維持管理に係る経費等に基づき試算し、価格を設定した。また、平成 28 年度についても、平成 27 年度と同様に検証を行い、受益者負担として適正であることを確認したことから、宿泊料金は据え置きとした。</p>		
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【17】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O - N E Tの刷新 (システムの構築・運用)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)⑦	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」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	2,526,997	
								決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	1,153,851	
								経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	1,030,956	
								経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	2,135	
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	1,021,258	
								従事人員数	20	21	21	20	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
P I O - N E Tについて、「P I O - N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す(センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。) また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	P I O - N E Tについて、消費者庁「P I O - N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O - N E Tの業務改善及びシステム改修について、以下のとおり実施した。 ①平成24年度に作成した分析業務の実施結果と見直し方針(案)を踏まえ、平成25年度には、見直し方針及び最適化計画を策定し、最適化計画に基づき、システムの構築に着手した。 着手後は、要件定義、基本設計、詳細設計を完了させ、平成27年3月末には結合テストを行うとともに、消費生活センターへの「P I O - N E T刷新に関する説明会」を全国8か所で25回実施した。 ②新システム利用開始準備として、以下を実施し、平成27年9月28日に新システムによる運用を開始した。 ・P I O - N E T2015専用端末・専用回線配備。 ・L G W A N経由でのP I O - N E T2015利用自治体における環境整備支援。 ・利用者のための問合せ窓口(ヘルプデスク)業務民間競争入札の実施と問合せ対応体制整備。 ・地方公共団体職員、相談員及び中央省庁等関係者向けの操作研修を計88回開催。	<自己評価> 評価：B 「最適化計画」計画に基づき、調達を行い、システムの開発とともに運用開始前に必要な研修の実施、専用端末・専用回線の配備等を完了させ、計画どおり平成27年9月28日に新しいシステムによる運用を開始した。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、P I O - N E T2015システムの安定稼働を行う。	評価 B	<評定に至った理由> 「最適化計画」計画に基づき、調達を行い、システムの開発とともに運用開始前に全国各地で必要な研修の実施、専用端末・専用回線の配備等を完了させ、計画どおり平成27年9月28日に新しいシステムによる運用を開始したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、P I O - N E T2015システムの安定稼働を行うことが必要である。併せて、更なる利便性向上に向けて、次期P I O - N E Tシステムの検討を開始する必要がある。 <その他事項> 特になし。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【18】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O - N E Tの刷新(登録日数の短縮(全国分))		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)⑦	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」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
入力項目数(実績値)				101項目	89項目	—		予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	
削減数(実績値)					12項目	—		決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	
削減した項目数(実績値)					14項目	—		経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	
追加した項目数(実績値)					2項目	—		経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	31,001	
登録日数(計画値)	10日以内	—			10日以内	10日以内	10日以内	行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	
登録日数※刷新前(実績値)		30.7日	28.5日	26.5日	23.6日	—		従事人員数	20	21	21	21	
登録日数※刷新後(実績値)		—	—	—	9.0日	7.0日							
達成度					110.0%	130.0%							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
P I O - N E Tについて、「P I O - N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す(センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。) また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。	<主な定量的指標> ・入力項目数 ・入力項目削減数 ・P I O - N E Tへの登録日数(全国分) <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O - N E Tの刷新に当たり、入力項目の削減、仮登録の仕組みの導入に加え、登録日数の短縮化に向けて、以下のとおり実施した。 (入力項目の見直し) 入力項目の見直し(案)を踏まえた画面のプロトタイプを作成した後、消費生活センターから意見聴取を行い、システム構築を進めた。 削減した項目は14項目、追加した項目は2項目で入力項目は101項目から89項目となった。 (仮登録の仕組みの導入) 決裁前の情報を閲覧・登録可能にする仮登録導入についてのアンケートを実施し、仮登録導入を踏まえた運用ルールの検討を行い、「P I O - N E T刷新に関する説明会」(全国8箇所25回開催)において、仮登録導入に伴う運用ルールの改定について説明を行い、地方公共団体の理解を得て、運用ルールを確定した。併せて、「P I O - N E Tデータ取扱規則」の改正を行った。 その後、相談情報の提供とP I O - N E T利用や、登録日数短縮のための仮登録機能運用に関する内容を定めた契約書について、P I O - N E Tを取り交わし手続を完了させた。 その結果、P I O - N E T登録日数は23.6日から9.0日と大幅に短縮され、平成28年度はさらに短縮され、7.0日となった。	<自己評価> 評価:A P I O - N E Tの刷新に当たり、入力項目の見直しや仮登録の仕組みの導入により、登録日数の短縮を進めた。 その結果、平成27年度にP I O - N E T登録日数は23.6日から9.0日と大幅に短縮され、計画値の10日以内を達成した。 また、平成28年度の登録日数は7.0日となり、登録日数の短縮が進んでいるところである。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> 平成29年度以降も引き続き、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮の取組に努める。	評価:A <評定に至った理由> P I O - N E T2015の運用が安定的に運営され、地方公共団体等での円滑な運用が継続された結果、決裁前の情報を閲覧登録する仕組み(仮登録機能)の運用ルールに基づく登録日数の短縮も進み、平成28年度には登録日数が7.0日となり、計画値の10日以内を達成した点は評価できる。本登録についても、平成28年11月のP I O - N E T運営連絡会議において地方公共団体担当職員に対し、登録早期化を働きかけている。また、P I O - N E T用キーワードの逆引き辞書の運用が開始され、利用者への利便性を高めたことは評価できる。 <今後の課題> 安定的なシステム運用を確立し、引き続き消費生活相談員の負担軽減のためのシステム改善を図る必要がある。 また、引き続き、決裁前の情報を閲覧登録する仕組み(仮登録機能)の運用ルールに基づき、登録日数の更なる短縮に努め、情報の迅速な展開を図るべきである。併せて、本登録についても登録早期化を働き掛けることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【19】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新（登録日数の短縮（センター受付分））		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成 27 年 3 月 24 日閣議決定）施策番号 6 (2) ⑦	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」第 10 条第 5 号、第 42 条第 1 項・第 2 項 「消費者基本法」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 012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成 24 年度 実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
登録日数 (計画値)	5 日以内	—	—	—	5 日以内	5 日以内	5 日以内	予算額 (千円)	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	2,920,372
登録日数 ※刷新前 (実績値)		22.7 日	11.3 日	10.8 日	12.5 日	—		決算額 (千円)	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	1,536,308
登録日数 ※刷新後 (実績値)		—	—	—	5 日	4.3 日		経常費用 (千円)	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	1,413,927
								経常損益 (千円)	2,292	6,481	△ 3,428	46,928	2,292
								行政サービス実施 コスト (千円)	1,398,054	1,420,766	2,927,398	1,373,389	1,398,054
								従事人員数	41	42	40	41	41

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
P I O - N E T について、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成 27 年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を 10 日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均 5 日以内に短縮する。） また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・ P I O - N E T 刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を 5 日以内に短縮する。 ・ P I O - N E T 刷新に関する検討会「中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成 27 年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を 10 日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均 5 日以内に短縮する。） また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	<主な定量的指標> ・ P I O - N E T への登録日数（センター受付分） <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O - N E T 刷新後、当センターが自ら受け付けた相談の登録までの平均日数を 5 日以内に短縮するため、以下のとおり実施した。 データ登録に係る業務フローを見直すとともに、登録日数短縮への対応策を検討し、体制を整備した結果、平成 25 年度は 11.3 日、平成 26 年度は 10.8 日まで短縮した。 平成 27 年度は、平成 25 年度に整備した体制での登録作業を実施するとともに、平成 27 年 9 月 28 日から運用を開始した P I O - N E T 2015 の仮登録の仕組みより、センターが自ら受け付けた相談については、相談受付日から仮登録となるまでの日数を 5 日とし、より速い登録が実現できるような措置を実施した。 その結果、平成 27 年度刷新前（4 月 1 日から 9 月 27 日までの相談受付分）の登録日数は 12.5 日であったが、刷新後の登録日数は 5 日となった。 平成 28 年度は、前年度に引き続き、登録日数短縮への具体的な取組として、相談情報部一次決裁データを翌日中に情報管理部で二次決裁するという体制での登録作業を実施すると同時に、前年度同様、相談受付日から仮登録となるまでの日数を 5 日とし、登録の早期化を図った。 その結果、平成 28 年度における登録日数は 4.3 日となった。	<自己評価> 評価：B 決裁処理早期化のための体制での登録作業を実施するとともに、仮登録となるまでの日数を 5 日に設定し、登録の早期化を図った結果、平成 28 年度は 4.3 日となり、計画値の 5 日以内を実現した。 なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮の取組に努める。	評価 B	<評定に至った理由> 仮登録となるまでの日数を 5 日に設定したが、平成 28 年度は実績値が 4.3 日となり、目標値である刷新後の年平均 5 日以内を達成している。また、本登録についても決裁処理早期化に努めていることは評価できる。 <今後の課題> 仮登録はあくまでも国民生活センター内の決裁を得ていない、内容が限られた速報の登録情報であるため、引き続き、本登録に係る日数を短縮し、鮮度の高い情報を活用するための取組を進めることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【20】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O-N E Tの刷新(新しいキーワードによる運用)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)⑦	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」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品キーワード数(実績値)				2,122	1,179			予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
削減数				—	943			決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
内容等キーワード数(実績値)				786	454			経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
								経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428		
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
								従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
P I O-N E Tについて、「P I O-N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す(センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。) また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。 ・「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す(センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。) また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	<主な定量的指標> ・商品キーワード数 ・内容等キーワード数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> キーワードの抜本的な見直しについて、以下のとおり実施した。 ①平成25年度において、消費者庁、各省庁及び消費生活センターからの意見を踏まえ、キーワード削減方針を確定させた。平成26年度において、商品キーワードを943個(44%)、内容等キーワードを332個(42%)削減した。 ②マニュアル改訂を行い、「P I O-N E T分類・キーワードマニュアル(2015年度版)」を平成27年3月に消費生活センター等に発送した。 さらに、P I O-N E Tの刷新を踏まえた「消費生活相談カード記載要領」の作成にも着手した。 ③平成27年4月から「P I O-N E T分類・キーワードマニュアル(2015年度版)」による運用を開始するとともに、P I O-N E T2015運用開始後は、新しいキーワードについて、「P I O-N E Tつうしん」や「消費生活相談カード作成セミナー」で説明を行った。 なお、改訂後のキーワードが適切に入力されているかどうかを検証するとともに、入力データの精査作業を通じて入力状況を適宜把握し、入力が適切にされていることを確認した。	<自己評価> 評価:A P I O-N E T刷新に当たり、商品キーワードを44%、内容等キーワードを42%削減した上で、マニュアル改定を行い、P I O-N E T2015運用開始に備えた。 運用開始後は「P I O-N E Tつうしん」や「消費生活相談カード作成セミナー」で説明を行うなど、新しいキーワードの運用円滑化に対応した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> 引き続き、新しいキーワードの運用円滑化の取組に努める。	評価:A <評定に至った理由> P I O-N E T2015への刷新においては、消費者庁、各省庁、消費生活センターからの意見を聴取し、キーワード削減方針を確定させ、商品キーワードを44%、内容等キーワードを42%削減した上で、マニュアル改定を行い運用開始に備えた。運用開始後は「P I O-N E Tつうしん」や「消費生活相談カード作成セミナー」で説明を行うなど、新しいキーワードの利用円滑化に対応し、所期の目標を十分に達成していると評価できる。 <今後の課題> 引き続き、新しいキーワードの運用円滑化の取組に努める必要がある。併せて、更なる利便性向上に向けて、次期P I O-N E Tシステムにおける新しいキーワードの検討を開始する必要がある。 <その他事項> 特になし。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【21】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新 (逆引き辞書、入力補助機能の検討)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)⑦	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」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
								決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
								経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
								経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428		
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
								従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
P I O - N E T について、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す(センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。) また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。 ・「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す(センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。) また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 逆引き辞書の作成について、以下のとおり実施した。 運用面での利便性等から Excel による逆引き辞書を作成することとし、検証後の意見を踏まえ改修を進め、平成27年度から利用を開始した「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル(2015年度版)」への対応と利用者向けの操作手順書の整備を行った。さらに、平成28年度中に消費生活センター等で利用を開始できるよう準備を行い、平成28年度中に消費者行政フォーラムを通じて「P I O - N E T 用キーワード逆引き検索シート」として公開、運用を開始した。 また、テキストマイニング技術の導入により、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与の次期システムへの採用については、費用対効果の面で現段階での導入は見送り、引き続きテキストマイニング技術に関する情報収集を行う一方で、相談情報入力者の負荷軽減に資するため、P I O - N E T 2015 の入力システムに、利用者が入力した「商品・役務名」や「購入・契約先キーワード」を基に、「第1商品キーワード」の候補を表示する入力補助機能を装備した。	<自己評価> 評価：B 逆引き辞書を作成するとともに「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル(2015年度版)」への対応と利用者向けの操作手順書の整備を行った。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、B と評価する。 <課題と対応> 引き続き、逆引き辞書の運用を行う。	評価 B	<評定に至った理由> 逆引き辞書を作成するとともに「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル(2015年度版)」への対応と利用者向けの操作手順書の整備を行い、所期の目標を達成していると評価できる。 <今後の課題> 引き続き、逆引き辞書の運用効果を上げるように努める。 <その他事項> 特になし。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【22】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用（早期警戒指標に基づく情報の提供）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(2)①、3(2)⑩	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」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
提供回数（定期）（実績値）		12回	12回	12回	12回	12回		予算額（千円）	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	
提供回数（財産 事案情報共有打 合せ）		45回	49回	46回	43回	45回		決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	
情報提供件数 (実績値)		14件	10件	9件	14件	4件		経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	
								経常損益（千円）	2,292	6,481	△3,428	46,928	
								行政サービス実施 コスト（千円）	1,398,054	1,420,766	2,927,398	1,373,389	
								従事人員数	41	42	40	41	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質な手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るための「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	<主な定量的指標> ・中央省庁、地方公共団体等への提供回数（定例） ・「財産事案情報共有打合せ」での提供回数 ・「急増指標」を活用した情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 早期警戒指標に基づく情報の提供について、以下のとおり実施した。 ①早期警戒指標に基づく情報提供にあたって、早期警戒指標の有効性について確認した。 早期警戒指標の1つである「特定商取引法指標」については、特定商取引法違反で行政処分等された事業者と行政処分等された時点の直近の指標値を調べ、「特定商取引法指標」が特定商取引法違反で行政処分等された事業者を予測した確率が高いと考えられた。 もう1つの「急増指標」については、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表件数と、急増指標上位30位での検出率を調べ、高いことが分かった。 ②早期警戒指標（「急増指標」及び「特商法指標」）に基づく情報は、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供したほか、定期的に開催される消費者庁との打合せにおいて活用した。 当センターでは「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、「急増指標」を活用した情報提供を実施した。 ○情報提供件数 ・平成25年度：10件 ・平成26年度：9件 ・平成27年度：14件 ・平成28年度：4件 (平均：9.3件)	<自己評価> 評価：B 早期指標に基づく情報を、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供したほか、消費者庁との打合せにおいて活用した。 また、「急増指標」を活用した情報提供は、基準値に満たなかった年度もあったものの、着実に実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば所期の目標を達成しているためBと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁等へ提供する。	評価 B	<評定に至った理由> 「早期警戒指標」を定期的に消費者庁等へ提供し、「急増指標」を活用した情報提供を着実に実施してきたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁等へ継続的に提供する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【23】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用（早期警戒指標の利活用の促進）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑦	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」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ												
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度					
利用ユーザー数 (実績値)		2,969人	3,584人	4,698人	4,920人	6,719人						
								予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983
								決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062
								経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187
								経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	31,001
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309
								従事人員数	20	21	21	21

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	<p><主な定量的指標></p> <p>・PIO-ALERTの利用ユーザー数</p> <p><その他の指標></p> <p>・実施状況</p> <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>早期警戒指標の利活用について、以下のとおり実施した。</p> <p>平成22年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」（PIO-ALERT）の利用頻度を上げるため、基本的な操作手順を記載した「PIO-ALERTの活用事例と操作方法」を作成し、利用ユーザーへ配布した結果、平成25年度は平成24年度に比べ利用ユーザー数が21%増加したが、アンケートの結果、ユーザーを拡大することが、利用状況の推進に繋がると判断したため、メインセンター以外の消費生活センターへのユーザー拡大を実施したところ、平成26年度は利用ユーザー数が4,698に増加した（31.1%増）。</p> <p>また、次期PIO-ALERTへの統合のため、システム設計を進めるとともに、特定商取引法指標の見直しを実施した。新指標では特定商取引法違反で行政処分される事業者を予測する確率の改善を目指した。</p> <p>PIO-ALERT2015に早期警戒指標を集計する機能を組み込み、平成27年9月28日から運用を開始した。PIO-ALERT2015運用開始後は、早期警戒指標の安定的な稼働を維持するとともに、「PIO-ALERTつうしん」を通じて、全国の消費生活センターにおける早期警戒指標集計機能の利用促進を図り、平成27年度は利用者数は4,920人になった。</p> <p>さらに、「PIO-ALERTセミナー」において同機能について説明し、利用を推奨した。また、平成28年度において早期警戒指標の利用促進のために、「PIO-ALERTデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を作成した。平成28年度の利用者数は6,719人（基準値2,969人の2.3倍）になった。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>「消費生活相談早期警戒システム」の安定的な運用に努めたほか、PIO-ALERT2015に早期警戒指標集計機能を組み込み、平成27年9月28日から運用開始した。</p> <p>運用開始後は、PIO-ALERTつうしんを通じて早期警戒指標集計機能の利用促進を図ったことなどから、平成28年度の利用者数は基準値の2.3倍になった。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、PIO-ALERT2015の早期警戒指標集計機能の安定的な稼働を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>PIO-ALERT2015の早期警戒指標を集計する機能の安定的稼働を行うとともに、PIO-ALERTセミナーでの早期警戒指標に関する説明及び「PIO-ALERTデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」作成により、早期警戒指標集計機能の利用促進を図ったことで、利用ユーザー数が大きく伸びたことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、PIO-ALERT2015の早期警戒指標集計機能の安定的な稼働のもと、早期警戒指標の各消費生活センターにおける利活用を推進する。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【24】			
2(1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ③P I O-N E Tの利用承認		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)⑦	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」第10条第5号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	
								決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	
								経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	
								経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	31,001	
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	
								従事人員数	20	21	21	21	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E Tの利用承認を適切に実施する。	地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E Tの利用承認を適切に実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O-N E Tの利用承認について、以下のとおり実施した。 毎年度、消費者庁が策定した配備基準(平成26年6月26日消費者庁決定)に基づき配備調査を実施し、次期P I O-N E T端末の配備台数を確定させた。 また、平成27年度において、消費者庁から「LGWAN経由のP I O-N E T利用」(平成27年12月22日付)が示されたことを受け、同利用に関する要望調査を毎年度実施し、平成28年度、新たに計158か所の新規利用拠点を追加することとし、地方公共団体におけるP I O-N E T2015の利用拡大を図った。 なお、平成27年度中に新規LGWAN利用を承認し、平成28年度中に利用を開始した103拠点については、P I O-N E T2015との接続や相談情報入力のために必要な情報提供等を実施した。	<自己評価> 評価：B 消費者庁が策定した配備基準に基づき、P I O-N E T2015の端末配備台数を確定させるとともに、消費者庁から「LGWAN経由のP I O-N E T利用」が示されたことを受け、地方公共団体からの要望を踏まえ、LGWAN経由でのP I O-N E T2015新規利用を承認した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E Tの利用承認を適切に実施する。	評価 B	<評定に至った理由> 消費者庁が策定した配備基準に基づき、地方公共団体からの要望を募り、LGWAN経由でのP I O-N E T2015利用申請を追加承認するなど適切に事務を実施し、利用拡大が図られたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、定期的に要望調査を行い、新規LGWAN利用者を増やすとともに、適切に対応する。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【25】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ④「事故情報データベース」の活用		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①	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」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	
								決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	
								経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	
								経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	31,001	
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	
								従事人員数	20	21	21	21	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。	事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。	<主な定量的指標> ・データ収集参画機関 <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 事故情報データベースの活用について、以下のとおり実施した。 消費者庁との協議を踏まえ、平成24年度にシステム改善を実施した「PIONEER」処理結果行政開示対応の運用を開始するとともに、消費者庁との協議に基づく情報分析能力の強化等のために、消費者庁が希望したシステムの一部改修や同システムの基盤更改に対応した。 さらに、日本中毒情報センターと協議し、同センター保有の事故情報を登録した。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁と協議を行い、引き続き検討することとした。	<自己評価> 評価：B システムの安定的な運用を図るとともに、消費者庁との協議に基づくシステムの一部改修等に対応した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、重大事故情報等の速やかな共有を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。 また、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集についても、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。	評価 B <評定に至った理由> システムの安定的な運用を実施したことに加え、日本中毒情報センター保有の事故情報の登録により、データ内容の拡充を図ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係機関等との重大事故情報等の速やかな共有を図るとともに、関係省庁とも協議し、事故情報データベース情報の有効活用が図られるよう取り組むこと。 <その他事項> 特になし	評価 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【26】			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ⑤調査研究		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④	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」第10条第4号 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
調査研究の情報提供件数(実績値)		1件	1件	1件	1件	1件(※)		予算額(千円)	393,375	387,909	269,027	249,836	
「国民生活研究」発行回数(実績値)		4回	2回	2回	2回	2回		決算額(千円)	382,457	370,897	259,302	249,984	
								経常費用(千円)	382,972	371,455	260,808	249,077	
								経常損益(千円)	158	25	0	1,502	
								行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	201,821	232,939	
								従事人員数	21	21	15	16	

(※) この他、文部科学省科学研究費助成事業により調査研究を行い、報告書を1件公表している。

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行うことや、海外の消費者等とともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。	国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等の活用や、海外の消費者等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 調査研究の情報提供件数 「国民生活研究」発行回数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 調査研究等の内容 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>消費生活に重大な影響を及ぼす問題についてテーマを設定し、調査及び公表を行った。主な取組は以下のとおり。</p> <p>○アンケート調査</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度 「第41回国民生活動向調査」を実施した。特定テーマを「くらしと海外」とし、国際化する消費生活における人々の意識と行動を探った。さらに、東日本大震災後に「行っていること、心がけていること」についても過去2回の調査との比較を行う視点から、併せて調査し、調査結果の概要及び報告書を作成し公表した。 平成26年度 越境消費者トラブルについて、全国の消費生活センターにおける越境消費者取引に関する相談受付の状況や相談対応の実状等を明らかにするため、相談員を対象としたアンケート調査を実施し、平成27年3月に「消費生活相談員を対象とした『越境消費者取引の相談対応等に関する調査』」の結果を公表した。 平成27年度 平成27年3月に公表した「消費生活相談員を対象とした『越境消費者取引の相談対応等に関する調査』」の結果及びPIONETに蓄積された事例等を基に、越境消費者取引の類型整理と事例分析により相談対応上の課題を探ることを目的とした報告書を平成28年9月に公表した。 平成28年度 在住外国人・訪日外国人に関し、消費生活センターにおける対応の現況について、全国の消費生活センターを対象にアンケート調査を実施した(平成28年2月)が、さらに、調査対象のうち特徴的・先進的な取組を行う消費生活センターに対し、その状況についてヒアリングによる追加調査を行い、公表した。 	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>「国民生活研究」について、特集を定め、毎年度2回発行した。また、特定テーマに対するアンケート調査を行い、報告書を作成し公表した。さらに、平成28年度から科学研究費助成事業による交付を受け、積極的に調査研究に取り組んだ。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>毎年度、調査研究の情報提供件数の目標を着実に達成した。「国民生活研究」の発行回数は、経費削減により基準値の年4回に対して、毎年度、2回の発行となっているものの、1回当たりの質及び量の充実により求められる水準を維持していると評価できる。また、外部資金として文部科学省科学研究費補助金を獲得して新たな調査研究の枠組みを構築し取組を開始したことは評価できる。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案において、PIONET情報等の活用や、海外の消費者行政等の情報収集を通じて調査研究を行い、より広く国民に情報提供する仕組みを構築する必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

				<p>○科学研究費助成事業による調査研究 平成28年度より、文部科学省から「消費者被害の救済手段と抑止手法の多様化及び両者の連携に関する比較法政策的研究」と題する調査研究について、科学研究費補助金の交付を受け、研究会を4回実施した。そのうち第3回研究会ではシンポジウムを共同主催したほか、担当研究者による諸外国の現地調査による最新情報の収集結果を踏まえ、年間の研究成果報告の取りまとめとして、年度報告書を公表した。</p> <p>○「国民生活研究」特集 ・平成25年度：「国境を越える消費生活相談—越境消費者取引に関する相談とその解決に向けて」 ・平成26年度：「進化・多様化する決済手段と消費者トラブル」 ・平成27年度：「アジア諸国の消費者問題・消費者政策の動向」 ・平成28年度：「広告に関する消費者問題」</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【27】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 (情報提供の実施)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
記者公表件数(計画値)	50件	—	50件	50件	50件	50件	50件	予算額(千円)	1,077,920	1,141,227	1,162,296	1,150,154	
記者公表件数(実績値)		78件	80件	73件	58件	68件		決算額(千円)	1,003,883	1,060,605	1,088,481	1,100,650	
相談情報部		29件※2	33件	31件	28件	36件※2		経常費用(千円)	1,174,924	1,193,578	1,231,213	1,225,902	
商品テスト部		45件※2	42件	37件	25件	28件※2		経常損益(千円)	329	40	5	23,367	
紛争解決委員会事務局		4件	4件	4件	4件	4件		行政サービス実施コスト(千円)	1,099,725	1,204,338	1,143,832	1,213,429	
広報部※1		1件	1件	1件	1件	1件		従事人員数	65	69	65	70	
達成度			160.0%	146.0%	116.0%	136.0%							

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

記者説明会開催回数(実績値)	16回	23回	21回	23回	19回								
ホームページ又はFAX公表回数(実績値)	16回	12回	13回	14回	21回								
新聞(在京6紙)掲載回数(実績値)	58回	86回	106回	98回	68回								
テレビ・ラジオ放送回数(実績値)	46回	89回	73回	65回	53回								
地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(実績値)	77回	284回	592回	565回	216回								
事案の選定から1か月以内の公表件数(実績値)	20件	17件	22件	20件	25件								
事案の選定から1ヶ月以上2か月以内の公表件数(実績値)	6件	6件	4件	6件	5件								

※1. 平成24年度、平成25年度は企画課
 ※2. 相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
 注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
<p>PIO-NET等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。</p>	<p>PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・記者公表件数 ・記者説明会開催回数 ・ホームページ又はFAX公表回数 ・新聞（在京6紙）掲載回数 ・テレビ・ラジオ放送回数 ・地方紙掲載回数（ネット掲載を含む） ・事案の選定から1か月以内の公表件数 ・事案の選定から1か月以上2か月以内の公表件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>PIO-NET等で収集される情報をもとに、記者説明会を機動的に以下のとおり実施した。</p> <p>○記者公表件数</p> <p>平成25年度：80件 平成26年度：73件 平成27年度：58件 平成28年度：68件</p> <p>公表した情報については、以下のとおり取り上げられている。</p> <p>○新聞（在京6紙）掲載回数</p> <p>平成25年度：86回 平成26年度：106回 平成27年度：98回 平成28年度：68回</p> <p>○テレビ・ラジオ放送回数</p> <p>平成25年度：89回 平成26年度：73回 平成27年度：65回 平成28年度：53回</p> <p>○地方紙掲載回数（ネット掲載を含む）</p> <p>平成25年度：284回 平成26年度：592回 平成27年度：565回 平成28年度：216回</p> <p>○PIO-NET情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）</p> <p>平成25年度：30件 平成26年度：33件 平成27年度：28件 平成28年度：—</p> <p>○事案の選定から1か月以内の公表件数</p> <p>平成25年度：17件 平成26年度：22件 平成27年度：20件 平成28年度：25件</p> <p>○事案の選定から1か月以上2か月以内の公表件数</p> <p>平成25年度：6件 平成26年度：4件 平成27年度：6件 平成28年度：5件</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：A</p> <p>毎年度、記者説明会を機動的に開催するなどし、各年度年間平均約70件と、計画値の50件を大きく上回る情報提供を行った。また、公表した情報については、毎年度基準値（平成24年度実績値）を上回る回数、新聞、テレビ・ラジオに取り上げられた。</p> <p>なお平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p>評定</p> <p>A</p> <p><評定に至った理由></p> <p>各年度において、記者説明会を機動的に開催するなどし、全ての年度で目標の50件を上回る情報提供を達成した。また、公表した情報については、新聞、テレビ・ラジオに多く取り上げられ、報道機関等を有効に活用した情報提供を実施した。さらには、消費者トラブルが著しく増加している事案や、新制度開始に伴う消費者トラブル発生への注意喚起などの緊急案件について、迅速な公表を行ったことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析し、報道機関等への発表を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を目指すことが必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【28】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供（事業者名を含めた公表）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(2)①、3(2)① 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
記者公表件数 (実績値)		30件	46件	30件	31件	30件		予算額(千円)	901,984	882,625	957,447	932,544	
相談情報部		4件	3件	0件	1件	0件		決算額(千円)	849,765	826,521	877,192	892,250	
商品テスト部		9件	11件	4件	11件	7件		経常費用(千円)	1,009,447	963,795	1,017,161	1,014,655	
紛争解決委員会事務局		17件	32件	26件	19件	23件		経常損益(千円)	329	25	5	24,211	
								行政サービス実施コスト(千円)	994,207	996,637	994,746	1,048,002	
								従事人員数	57	56	54	57	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
PIONEER等に蓄積されている情報や当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情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。	・国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	<主な定量的指標> ・事業者名を含めた公表件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 国民への情報提供に当たり、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなどについて、事業者名を含む公表を以下のとおり実施した。 ○事業者名を含めた公表件数 ・平成25年度：46件 ・平成26年度：30件 ・平成27年度：31件 ・平成28年度：30件	<自己評価> 評価：B 各年度において、事業者名を含む公表を着実に実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	評価 B <評定に至った理由> 各年度とも基準値と同程度の事業者名を含めた公表を行っており、一定の評価ができる。 <今後の課題> 引き続き、国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐために、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【29】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供（ア. ホームページ（ホームページ利用者の利便性の向上））		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(2)①、3(2)④ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）	175,936	258,602	204,849	217,610	
								決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	
								経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	
								経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	
								行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	
								従事人員数	8	13	11	13	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施状況 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>ホームページ利用者の利便性向上を図るため、消費生活センター、報道機関、調査会社の登録モニター等を対象としたアンケートを実施し、消費者の関心や問題性の高い情報について、適宜コーナーを開設・リニューアルを実施し、アンケート調査を踏まえた対応を実施した。</p> <p>また、高齢者・障害者をはじめ全ての人々が利用しやすいホームページとするために、平成23年に総務省が公表した「みんなの公共サイト運用モデル（平成22年度改訂版）」で求める「J I S X 8341-3:2010の達成度調査」を実施し、明らかになった問題点について平成26年度に修正を行い、ウェブアクセシビリティの向上を図った。</p> <p>さらに、平成27年度においては、訪日・在日外国人の増加に対応するため、英語版ホームページを見直し、デザインとともに情報内容の充実を図った。</p> <p>平成28年度においては、同年度に改訂された「J I S X 8341-3:2016」に基づくウェブアクセシビリティ調査を実施し、利用者の利便性向上のためのスマートフォン対応を含めたリニューアルに向けた準備を行った問題が存在することが明らかになった。</p>	<p><自己評価></p> <p>評価：B</p> <p>消費者の関心や問題性の高い情報について適宜、コーナーを開設するとともに、英語版ホームページのリニューアルを実施した。</p> <p>また、「みんなの公共サイト運用モデル（平成22年度改訂版）」に合わせたホームページになるよう修正を行い、ウェブアクセシビリティの向上を図った。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、アンケート等を実施し、ホームページ利用者の利便性の向上のための改善項目等の策定を図る。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>英語版ホームページのリニューアルを実施するほか、「消費生活相談員資格試験」開始に伴い新コーナーの開設や地震等の災害発生時には専用ページを早期に立ち上げ、便乗商法等への注意喚起等を随時更新し注意を促すなど、利用者のニーズに沿った情報提供を行ったことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>アクセシビリティ調査で指摘された課題を解消するとともに、ホームページの構造・情報分類を見直し、新デザインのホームページの運用を早期に開始できるよう準備を行う必要がある。また、スマホの急速な普及などの情報化の進展に対応した利便性の高いホームページの運用を行う必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評価</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【30】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (ホームページによる情報提供))		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ									
①主要なアウトプット(アウトカム)情報					②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)				
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		
								予算額(千円)	175,936 258,602 204,849 217,610
								決算額(千円)	154,118 234,084 211,289 208,400
								経常費用(千円)	165,476 229,783 214,052 211,247
								経常損益(千円)	0 15 0 △844
								行政サービス実施コスト(千円)	105,517 207,701 149,086 165,427
								従事人員数	8 13 11 13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・緊急性が高い問題に関する情報を迅速かつ的確に提供する	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者の関心が高い情報を掲載するほか、社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に情報提供した。各年度に行ったホームページによる緊急性が高い主な情報提供は以下のとおり。 (平成25年度) ・「いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで!」 ・「一「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落し」などのうたい文句に注意—」 ・「東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください!」 ・「東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください!(No. 2) —オリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話—」 ・「ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有」 (平成26年度) ・「子どものオンラインゲームでの課金トラブル」 ・「自然災害に便乗した悪質商法」 ・「電子マネー等のキャッシュレス決済に関するトラブル」 ・「乳幼児(特に1歳以下)のボタン電池の誤飲に注意!」 ・「公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺にご注意!」 (平成27年度) ・「プリペイドカードを不正に取得しようとする詐欺」 ・「個人情報漏えいに便乗した手口」 ・「自然災害に便乗した悪質商法」 ・「国民生活センターをかたる詐欺」 ・「マイナンバー制度に便乗した詐欺」	<自己評価> 評価: B 毎年度、ホームページに消費者の関心が高い情報を掲載したほか、社会的関心の高まった消費者問題など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供した。このほか、平成28年度において、緊急性が高い情報等を素早く拡散させるために、外部サービス(SNS)を利用して情報配信(Facebook)を開始した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	評価: B <評定に至った理由> 各年度、情報提供した事案については、いずれも国民の関心が高いものであり、ホームページに消費者の関心が高い情報を掲載したほか、社会的関心の高まった消費者問題など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供した。また、緊急性が高い情報等を素早く周知させるためのツールとしてFacebookを利用したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、緊急性の高い問題について、その情報を迅速に収集するために採り得る手法・ツールを検討するとともに、情報通信技術の進展に対応したツールを用いて、より多くの消費者に対し、情報提供を迅速に行う必要がある。	評価: B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<ul style="list-style-type: none"> ・「日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください!」 ・「SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が! 日本語のサイトでも契約先は海外事業者」 ・「マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください!」 ・「マイナンバー制度を悪用したお知らせメールにご注意ください!」 <p>(平成 28 年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「2016 年 4 月 1 日からの電力小売り全面自由化開始に合わせた注意喚起」 ・「平成 28 年熊本地震発生に伴う便乗情報等に関する注意情報」 ・「鳥取県中部地震発生に伴う便乗商法等に関する注意情報」 ・「国民生活センターをかたる詐欺への注意情報」 ・「2017 年 4 月 1 日からのガス小売り全面自由化開始に合わせた注意喚起」 ・「鳥インフルエンザ発生時に専用ページの更新」 <p>このほかw、平成 28 年度には、緊急性が高い情報等を素早く拡散させるために、外部サービス (SNS) を利用した情報配信 (Facebook) を開始した。</p>			
--	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【31】			
2(2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供(ア. ホームページ(「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布))		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第1号、第42条第2項「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
ウェブ版「国民生活」掲載回数(計画値)	12回	—	12回	12回	12回	12回	12回	予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	
ウェブ版「国民生活」掲載回数(実績値)		12回	12回	12回	12回	12回	12回	決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	
全記事総アクセス数(実績値)		502,222件	996,349件	2,106,984件	2,699,068件	5,550,235件		経常損益(千円)	0	15	0	△844	
簡易冊子版配布部数(実績値)		1,200部	1,200部	1,100部	1,180部	1,195部		行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	
								従事人員数	8	13	11	13	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。	<主な定量的指標> ・ウェブ版「国民生活」掲載回数 ・全記事総アクセス数 ・簡易冊子版配布部数 <その他の指標> ・簡易冊子版配布先 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (ウェブ版「国民生活」) 毎年度、ホームページにウェブ版「国民生活」を毎月1回掲載した。また、「国民生活」には、当センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。 ○全記事総アクセス数：年度平均約284万件 (簡易冊子版) ウェブ版「国民生活」のホームページ掲載に併せ、簡易冊子版を1,200部印刷し、全国の消費生活センター・消費者団体、執筆者等へ毎年度平均約1,170部配布した。	<自己評価> 評定：B ウェブ版「国民生活」に、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載し、毎月、ホームページで提供した。 また、ホームページ掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「国民生活」を定期的にホームページに掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子版を関係各所に配布する。	評定 B <評定に至った理由> ウェブ版「国民生活」に、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載し、消費者への定期的な情報提供が行われた。また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布し、周知の展開を図ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、簡易冊子版の配布については適切な部数とする必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【32】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (「国民生活」読者等へのアンケート調査))		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
平均満足度 (計画値)	4以上	—	4以上	4以上	4以上	4以上	4以上	予算額 (千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	
平均満足度 (実績値)		4.4	4.4	4.5	4.5	4.5		決算額 (千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	
達成度			110.0%	112.5%	112.5%	112.5%		経常費用 (千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	
								経常損益 (千円)	0	15	0	△ 844	
								行政サービス実施コスト (千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	
								従事人員数	8	13	11	13	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	<主な定量的指標> ・アンケート調査結果 (平均満足度) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 毎年度、読者への満足度アンケート調査を実施し、満足度については5段階評価で毎年度平均で「4.5」を得た。さらに、アンケート調査の結果、「暮らしの法律Q&A」「暮らしの判例」「誌上法学講座」「苦情相談」等の記事が相談現場等で役立つことがわかった。また、アンケートによって得られた意見を誌面に反映させた。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	<自己評価> 評価：B 満足度アンケート調査を実施したところ、満足度について5段階評価で毎年度平均で「4.5」であり、目標値である4以上となった。また、アンケートによって得られた意見を誌面に反映させる対応を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	評価 B	<評定に至った理由> 毎年度、アンケート調査における満足度が目標値を上回った。また、アンケート調査で寄せられた意見や要望を誌面に反映させたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、内容の充実、読者のニーズを汲み取れるようなアンケート項目を設定することや読者の属性ごとの満足度が確認できるようなアンケート項目の追加を検討する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【33】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (イ. 出版物)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「くらしの豆知識」発行回数(計画値)	1回	—	1回	1回	1回	1回	1回	予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	
「くらしの豆知識」発行回数(実績値)		1回	1回	1回	1回	1回	1回	決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	
販売部数(実績値)		320,321部	289,556部	248,837部	244,647部	245,970部		経常損益(千円)	0	15	0	△844	
デジタル版作成部数(実績値)		1,100部	1,100部	1,100部	1,200部	1,200部		行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	
								従事人員数	8	13	11	13	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供し、特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。	<主な定量的指標> ・「くらしの豆知識」発行回数 ・「くらしの豆知識」販売部数 ・デジタル版作成部数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 年1回、「くらしの豆知識」を発行するとともに、視覚障害者の利用に供するためデジタル版を作成し、消費者情報の普及を図った。 (販売部数: 年度平均約26万部、デジタル版: 年度平均1,150部) また、平成28年度には、販売促進のために、カラーユニバーサルデザインを基本としたオールカラーでひと回り大きいA5判にリニューアルした。さらに、従来から行っていた発行者の名義を差し替えて印刷・製本し販売するサービスにおいて、新たに表紙にキャラクターや写真を自由に入れるようにした。	<自己評価> 評価: B 「くらしの豆知識」を年1回発行するとともに、視覚障害者のためのデジタル版を作成した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデジタル版を作成する。	評価 B <評定に至った理由> 各年度で「くらしの豆知識」を年1回発行するとともに、視覚障害者のためのデジタル版を作成したことは、評価できる。 <今後の課題> 「くらしの豆知識」の更なる拡販を実施するとともに、引き続き、視覚障害者のためのデジタル版の作成に努めることが重要である。 <その他事項> 特になし	評価 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【34】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供（ウ、高齢者や障害者等への情報提供（メールマガジンの発行））		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(2)①、3(2)④ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「見守り新鮮情報」発行回数（実績値）		27回	27回	32回	30回	28回		予算額（千円）	175,936	258,602	204,849	217,610	
「見守り新鮮情報」登録者数（実績値）		19,340人	19,371人	20,629人	21,298人	21,873人		決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	
「子どもサポート情報」発行回数（実績値）		12回	12回	13回	12回	14回		経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	
「子どもサポート情報」登録者数（実績値）		3,809人	4,048人	4,305人	4,583人	4,875人		経常損益（千円）	0	15	0	△844	
								行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	
								従事人員数	8	13	11	13	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	<主な定量的指標> ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」発行回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> （見守り新鮮情報） 高齢者や障害者等の暮らしの安全・安心を守るため、悪質商法、事故情報、リコール情報等の重要な情報をコンパクトにまとめたメールマガジン「見守り新鮮情報」を毎年度発行した（年度平均約29回）。なお、「見守り新鮮情報」の登録者数は平成28年度では21,873人となり、基準値である平成24年度の実績値である19,340人から2,533人増加した。 （子どもサポート情報） いま注意すべき、子どもに関連する製品の事故情報やリコール情報、子育て世帯を狙った悪質商法など、家族や子育て支援関係者を対象としたメールマガジン「子どもサポート情報」を毎年度発行した（年度平均約13回）なお、「子どもサポート情報」の登録者数は平成28年度では4,875人となり、基準値である平成24年度の実績値である3,809人から1,066人増加した。	<自己評価> 評価：B 「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」ともに毎年度、基準値以上の回数を発行し、登録者数においても基準値を上回った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」を発行する。	評価 B <評定に至った理由> 各年度とも「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」ともに基準値を上回る回数を発行し、啓発等に努めたことは評価できる。 <今後の課題> アンケートやヒアリングの結果を参考に、取り上げる事案の選定を行うとともに、利用者（メールマガジン登録者）の更なる拡大のための周知活動に努める必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【35】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供（ウ、高齢者や障害者等への情報提供（メールマガジン等の活用））		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(2)①、3(2)④ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「見守り新鮮情報」発行回数（実績値）		27回	27回	32回	30回	28回		予算額（千円）	556,167	613,890	559,063	581,898	
「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数（実績値）		282,332件	238,905件	331,617件	317,559件	356,284件		決算額（千円）	504,083	570,030	541,559	547,343	
「子どもサポート情報」発行回数（実績値）		12回	12回	13回	12回	14回		経常費用（千円）	674,196	702,098	683,826	677,089	
「子どもサポート情報」PDF版アクセス数（実績値）		122,825件	70,847件	103,290件	97,757件	83,196件		経常損益（千円）	171	15	5	8,416	
「くらしの危険」発行回数（実績値）		6回	6回	6回	6回	6回		行政サービス実施コスト（千円）	591,654	711,616	639,314	631,928	
「くらしの危険」アクセス数（実績値）		163,601件	116,751件	169,111件	206,511件	239,551件		従事人員数	37	40	38	41	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供を行う。	<主な定量的指標> ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数 ・「子どもサポート情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」PDF版アクセス数 ・「くらしの危険」発行回数 ・「くらしの危険」アクセス数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (メールマガジンの活用) 発行したメールマガジン（見守り新鮮情報、子どもサポート情報）の内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを毎年度作成し、ホームページ上に掲載した（見守り新鮮情報）年度平均アクセス数約31万件、「子どもサポート情報」年度平均アクセス数約9万件。 このほかに「くらしフェスタ（東京都）」、「子ども霞が関見学デー（消費者庁）」、「消費者教育フェスタ（文部科学省）」等において、印刷物にして配布し、情報提供を行った。 (「くらしの危険」の発行) 全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を毎年度6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した（年度平均アクセス数約18万件）。	<自己評価> 評価：B メールマガジンの情報を利用して作成したイラスト入りのカラーリーフレットについては誰もが自由に啓発用資料として活用できるようホームページに掲載し、当該アクセス件数は年度平均で基準値を上回り、また、各種イベントにおいて印刷物を配布し情報提供を行った。 さらに、「くらしの危険」を毎年度6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せて国民生活センターホームページに掲載し、アクセス数も基準値を上回った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供を行う。	評価：B <評定に至った理由> 毎年度、リーフレットへ多くのアクセスがあり、平成26年度以降は基準値のアクセス件数を上回った。また、「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、情報提供先の拡大を積極的に行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【36】			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ③「消費者トラブルメール箱」の運用		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第1号・第5号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度						
情報提供件数(計画値)	50件	—	50件	50件	50件	50件	50件	予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	
情報提供件数(実績値)		60件	60件	45件	67件	52件		決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	
達成度			120.0%	90.0%	134.0%	104.0%		経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	
受信件数(実績値)		13,503件	15,058件	13,721件	9,122件	9,387件		経常損益(千円)	158	25	0	15,927	
総アクセス件数(実績値)		290,316件	283,838件	293,012件	162,707件	136,348件		行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	
「FAQコーナー」アクセス件数(実績値)		181,363件	234,831件	190,438件	157,653件	132,054件		従事人員数	21	21	19	20	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、迅速に分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、必要情報や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	<主な定量的指標> ・解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数 ・受付件数 ・総アクセス件数 ・「FAQコーナー」アクセス件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載し、以下のとおり情報提供等を行った。 ○「消費者トラブルメール箱」の追加・更新件数 ・平成25年度：追加・更新60件 ・平成26年度：追加・更新45件、掲載準備17件 ・平成27年度：追加・更新67件 ・平成28年度：追加・更新52件 なお、受付件数、アクセス件数は以下のとおりとなっている。 ○「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数 ・平成25年度：15,058件 ・平成26年度：13,721件 ・平成27年度：9,122件 ・平成28年度：9,387件 ○「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数 ・平成25年度：283,838件 ・平成26年度：293,012件 ・平成27年度：162,707件 ・平成28年度：136,348件 ○「FAQコーナー」へのアクセス件数 ・平成25年度：234,831件 ・平成26年度：190,438件 ・平成27年度：157,653件 ・平成28年度：132,054件	<自己評価> 評価：B 消費者トラブルメール箱での解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数は、計画値とほぼ同回数実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続きインターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設または更新作業し、ホームページ上で提供する。	評価 B	<評定に至った理由> 消費者トラブルメール箱で解決策や消費者へのアドバイスの情報提供(追加・更新)件数は、計画値を上回ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「消費者トラブルメール箱」のFAQコーナーに掲載している解決策や消費者へのアドバイスについて、迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスが計画値を上回ることを目指す。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【37】			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ④消費者庁の行う注意喚起への協力		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁注意情報の紹介件数(実績値)		500件	520件	591件	522件	571件		予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	
他省庁注意情報の紹介件数(実績値)		1,017件	1,506件	1,194件	973件	1,190件		決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	
								経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	
								経常損益(千円)	0	15	0	△844	
								行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	
								従事人員数	8	13	11	13	

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	<主な定量的指標> ・消費者庁注意情報の紹介件数 ・他省庁注意情報の紹介件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (消費者庁注意情報の紹介) ホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、毎年度、消費者庁が行った注意情報を紹介し、メールマガジンでも周知した(年度平均約551件)。 また、消費者庁が行う注意喚起等について当センターホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力した。 さらに、政府広報へのテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を行った(平成27年度:11件、平成28年度:3件)。 (他の中央省庁が行う注意喚起情報の紹介) ホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、毎年度、消費者庁以外の中央省庁が行った注意情報を紹介し、メールマガジンでも周知した(年度平均約1,216件)。	<自己評価> 評定: B 消費者庁や他の中央省庁が行った注意情報等をホームページで紹介し、メールマガジンでも周知した。そのほか、消費者庁が行う注意喚起等についてホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力した。 また、平成27年度から新規に、政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	評定 B <評定に至った理由> 消費者庁が行う注意喚起等についてホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力するなどし、新規に、政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を行ったことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者庁が行う注意喚起について、様々な手段・媒体を利用し消費者への情報提供を行うことが必要である。 <その他事項> 特になし	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【38】			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 (経由相談の解決能力の向上)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(1)④	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」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
専門家からのヒアリング回数(実績値)		588回	612回	702回	898回	839回		予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	
事例研究会の実施回数(実績値)		37回	45回	49回	36回	36回		決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	
消費者への注意喚起(実績値)		29件	33件	31件	29件	28件		経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	
関係機関への情報提供(実績値)		29件	27件	23件	19件	22件		経常損益(千円)	158	25	0	15,927	
要望(実績値)		2件	10件	4件	5件	3件		行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	
110番実施回数(実績値)		2回	2回	2回	1回	2回		従事人員数	21	21	19	20	
110番相談受付件数(実績値)		20件	171件	118件	12件	970件							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家等の活用により消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、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対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家等の活用により消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、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対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門家からのヒアリング回数(高度専門相談を含む) ・事例研究会の実施回数 ・消費者への注意喚起件数 ・関係機関への情報提供件数 ・関係機関への要望件数 ・110番実施回数 ・110番での相談受付件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施状況 <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p>職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チーム(金融・保険、情報通信、特商法、個人情報)を設け、以下のとおり実施した。</p> <p>①弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリングを、いずれの年度も基準値である588件を大幅に上回る回数を行った。</p> <p>②専門家からのヒアリング回数(高度専門相談を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度: 612回(基準値の1.0倍) ・平成26年度: 702回(1.2倍) ・平成27年度: 898回(1.5倍) ・平成28年度: 839回(1.4倍) <p>③相談事例の研究会(事例検討会は毎月1回程度各チームで実施)を実施し、経由相談の解決能力の向上に努めた。</p> <p>④事例研究会の実施回数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度: 45回 ・平成26年度: 49回 ・平成27年度: 36回 ・平成28年度: 36回 <p>また、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあっせんの充実に取り組むことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止のため以下の取組を行った。</p> <p>○消費者への注意喚起</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度: 33回 ・平成26年度: 31回 ・平成27年度: 29回 ・平成28年度: 28回 <p>○関係機関への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度: 27回 ・平成26年度: 23回 ・平成27年度: 19回 ・平成28年度: 22回 <p>○要望(政策的意見書提出)等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度: 10回 ・平成26年度: 4回 ・平成27年度: 5回 ・平成28年度: 3回 <p>○110番実施回数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度: 2回 	<p><自己評価></p> <p>評定: B</p> <p>専門家へのヒアリングや事例研究会を行い、また、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあっせんの充実に取り組むとともに、消費者被害の未然防止、拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望を行った。</p> <p>さらには、110番の実施では、周知や開催の方法を工夫し多くの案件を受付けた。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家等の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>専門家へのヒアリングは、基準値を上回る事例検討会を行い、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあっせんの充実に取り組むとともに、消費者被害の未然防止、拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望を行った。また、110番については、「熊本地震消費者トラブル110番」を実施し、被災地域の支援を行い、「アクティブシニアのトラブル増加!60歳以上の消費者トラブル110番」では、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付け、対応に努めたものと評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、弁護士・専門技術者等専門家等の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力を高めることが必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度：2回 ・平成27年度：1回 ・平成28年度：2回 <p>受付件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：171回 ・平成26年度：118回 ・平成27年度：12回 ・平成28年度：970回 <p>(専門チーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融・保険 ・情報通信(通信販売、情報通信機器の品質等を含む) ・特商法関係(電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等) ・個人情報(上記チームから数人の職員・相談員で構成) ・決済手段(平成27年10月から開始) <p>(110番実施内容)</p> <p>(平成25年度)「ねらわれてます高齢者悪質商法110番」(平成25年9月17日～18日)、「ネット回線勧誘トラブル110番」(平成25年6月14日～15日)</p> <p>(平成26年度)「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」(平成26年11月21日～22日)、「ねらわれてます!高齢者悪質商法110番」(平成26年9月16日～17日)</p> <p>(平成27年度)「ねらわれてます!高齢者悪質商法110番」(平成27年9月10日～11日)</p> <p>(平成28年度)「熊本地震消費者トラブル110番」(平成28年4月28日～7月14日)、「アクティブシニアのトラブル増加!60歳以上の消費者トラブル110番」(平成28年9月15日～16日)</p>		
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【39】			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 (相談の統一的な処理への取組)		
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)		
当該項目の重要度、難易度	関連する政策評価・行政事業 行政事業レビューシート 事業番号 012		

2. 主要な経年データ														
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成 24 年度 実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	
経由相談 (実績値)		5,918 件	7,233 件	7,687 件	7,116 件	7,589 件		予算額 (千円)	393,375	387,909	433,006	438,441		
うち助言 (実績値)		4,816 件	5,562 件	6,250 件	6,152 件	6,608 件		決算額 (千円)	382,457	370,897	395,902	422,516		
うち移送・共同処理等 (実績値)		964 件	1,434 件	1,150 件	728 件	859 件		経常費用 (千円)	382,972	371,455	396,079	417,860		
								経常損益 (千円)	158	25	0	15,927		
								行政サービス実施コスト (千円)	376,796	371,717	371,230	425,080		
								従事人員数	21	21	19	20		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置等において対応困難なや、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、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対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談について、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者と交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・経由相談件数 ・うち助言件数 ・うち移送・共同処理等件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、以下のとおり相談の統一的な処理に取り組んだ。</p> <p>○経由相談件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 25 年度：7,233 件 うち、助言 5,562 件 うち、移送・共同処理 1,434 件 ・平成 26 年度：7,687 件 うち、助言 6,250 件 うち、移送・共同処理 1,150 件 ・平成 27 年度：7,116 件 うち、助言 6,152 件 うち、移送・共同処理 728 件 ・平成 28 年度：7,589 件 うち、助言 6,608 件 うち、移送・共同処理 859 件 	<p><自己評価></p> <p>評価：B</p> <p>各地の消費生活センターからの経由相談に対し、迅速丁寧な助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組んだ。</p> <p>なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談について、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>各地の消費生活センターからの経由相談の件数が基準値を上回り、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ことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、消費生活センター等の支援のため経由相談を実施し、相談事案に応じた適切なアドバイスと相互の協力を図ることが必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評価</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【40】			
2(3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援(平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定)施策番号6(1)④	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」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度 実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
平日バックアップ相談(実績値)		3,512件	3,375件	3,150件	3,518件	3,740件		予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	
うち、あっせん件数(実績値)		190件	241件	211件	311件	175件		決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	
お昼の消費生活相談(実績値)		—	2,080件	3,072件	3,036件	3,021件		経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	
うち、あっせん件数(実績値)		—	167件	252件	274件	168件		経常損益(千円)	158	25	0	15,927	
合計(実績値)		3,512件	5,455件	6,222件	6,554件	6,761件		行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	
うち、あっせん件数(実績値)		190件	408件	463件	585件	343件		従事人員数	21	21	19	20	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 平日バックアップ相談件数 うちあっせん件数 お昼の消費生活相談件数 うちあっせん件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>消費生活センターの窓口支援として、「平日バックアップ相談」及び「お昼の消費生活相談」を以下のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○平日バックアップ相談件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度：3,375件 うち、あっせん件数241件 平成26年度：3,150件 うち、あっせん件数211件 平成27年度：3,518件 うち、あっせん件数311件 平成28年度：3,740件 うち、あっせん件数175件 ○お昼の消費生活相談件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度：2,080件 うち、あっせん件数167件 平成26年度：3,072件 うち、あっせん件数252件 平成27年度：3,036件 うち、あっせん件数274件 平成28年度：3,021件 うち、あっせん件数168件 	<p><自己評価></p> <p>評価：B</p> <p>毎年度、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんによる消費生活センター等の支援を積極的に行った。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>各年度、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談のうち、あっせん自体の件数は基準値の件数をほぼ達成し、相談受付件数(合計)は基準値を上回る相談を受け付けて対応し、消費生活センター等の支援となったことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、消費生活センター等の支援のため、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行うことを目指す。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評価</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【41】			
2 (7)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 (土日祝日相談の実施)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(1)④	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」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度 実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
土日祝日相談 (実績値)		9,177件	7,636件	7,553件	5,571件	5,431件		予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	
うち、あっせん 件数(実績値)		103件	83件	25件	29件	11件		決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	
								経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	
								経常損益(千円)	158	25	0	15,927	
								行政サービス実施 コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	
								従事人員数	21	21	19	20	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
専門分野に特化した相談員・職員の配置を開所していない消費生活センター等の支援者等専門家の活用により消費生活センター等から消費生活センター等への経由相談の解決能力の向上を図るとともに、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対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。 併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	<主な定量的指標> ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、以下のとおり土日祝日相談を実施した。 ○実施日数 ・平成25年度：112日 ・平成26年度：111日 ・平成27年度：113日 ・平成28年度：114日 ○相談件数 ・平成25年度：7,636件(16回線)うち、あっせん83件 ・平成26年度：7,553件(12回線)うち、あっせん25件 ・平成27年度：5,571件(8回線)うち、あっせん29件 ・平成28年度：5,431件(10回線)うち、あっせん11件	<自己評価> 評価：B 土日祝日相談について、1回線数当たり毎年度ほぼ同水準の件数で受付を行った。 また、あっせんについては、迅速丁寧な助言、処理により消費生活センター等の支援を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を実施し、必要に応じて平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	評価 B <評定に至った理由> 土日祝日相談の相談件数は基準値と比べ減少しているが、28年度前半には「熊本地震消費者110番」を同時並行で行うなど支援面は充実していた。また、あっせん件数は寄せられる相談内容にもよるため、前年度より減少しているものの、迅速で必要十分な助言、処理により消費生活センター等の支援を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を実施し、必要に応じて平日にその案件の継続処理を行い、あっせんを積極的に行うことを目指す。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【42】			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 (消費者ホットライン三桁化への対応)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(1)④、6(2)⑤	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	
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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
土日祝日相談(実績値)		—	—	—	5,571件	5,431件		予算額(千円)	—	—	433,006	438,441	
うち、あっせん件数(実績値)		—	—	—	29件	11件		決算額(千円)	—	—	395,902	422,516	
								経常費用(千円)	—	—	396,079	417,860	
								経常損益(千円)	—	—	0	15,927	
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	371,230	425,080	
								従事人員数	—	—	19	20	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
専門分野に特化した相談員・職員の配置の三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	<主な定量的指標> ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者ホットラインの三桁化に伴い相談件数の増加が見込まれる地方センターを支援するため、また、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を以下のとおり実施した。 ○実施日数 ・平成27年度：113日 ・平成28年度：114日 ○相談件数 ・平成27年度：5,571件(8回線) うち、あっせん29件 ・平成28年度：5,431件(10回線) うち、あっせん11件 また、消費者ホットラインの三桁化に伴い相談件数の増加が見込まれる地方の消費生活センターを支援するため、休日相談対応マニュアルを作成し、消費者行政フォーラム上に電子媒体で配布した。	<自己評価> 評価：B 毎年度、土日祝日相談について、1回線数当たり三桁化前とほぼ同水準で相談を受け付けた。 また、必要に応じて平日に継続相談処理を行い、あっせんに積極的にを行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き土日祝日に開所していない消費生活センターの支援として、土日祝日に188にかかってきた相談を受けるべく、土日祝日相談を実施し、必要に応じて平日に継続相談処理を行い、あっせんに積極的に行ったことは評価できる。	評価 B	<評定に至った理由> 各年度で土日祝日相談の回線数当たりの相談件数は、三桁化前と同水準で相談を受け付けた。また、必要に応じて平日にも継続相談処理を行い、あっせんに積極的に行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、土日祝日に開所していない消費生活センターの支援として、土日祝日に188にかかってきた相談を受けるべく、土日祝日相談を実施し、必要に応じて平日に継続相談処理を行い、あっせんに積極的に行うことが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【43】			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ②個人情報の取扱いに関する苦情相談		
関連する政策・施策	「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(2)②	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」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
個人情報相談件数(実績値)		177件	130件	117件	89件	72件		予算額(千円)	393,375	387,909	433,006	438,441	
説明会での説明回数(実績値)		3回	2回	3回	2回	0回		決算額(千円)	382,457	370,897	395,902	422,516	
「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数		2回	2回	5回	2回	2回		経常費用(千円)	382,972	371,455	396,079	417,860	
								経常損益(千円)	158	25	0	15,927	
								行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717	371,230	425,080	
								従事人員数	21	21	19	20	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。	個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例等を行うことにより、情報の共有を図る。	<主な定量的指標> ・個人情報相談件数 ・個人情報保護法説明会等での説明回数 ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数 <その他の指標> ・実施状況 ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、毎年度個人情報の取扱いに関する経由相談を以下のとおり受け付けた。 ○個人情報相談受付件数 ・平成25年度：130件 ・平成26年度：117件 ・平成27年度：89件 ・平成28年度：72件 また、「個人情報保護法説明会(消費者庁と共催)」のうち、平成25年度は2会場、平成26年度は3会場、平成27年度は2会場において、当センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。 そのほか、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、全国の消費生活センター等に新たに情報提供すべき事例等の検討を行い、「消費生活相談緊急情報」に以下のとおり掲載し各地センターへ情報提供した。 ・平成25年度：2回 相談処理における個人情報の取扱いに係る、関係法令上のルール及び一般的な対応方法などについて ・平成26年度：5回 個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改訂に関する情報などについて ・平成27年度：2回 個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、マイナンバー制度や個人情報保護法の改正に関する個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改訂に関する情報などについて ・平成28年度：2回 個人情報保護法の流出に伴う事業者の対応情報などについて	<自己評価> 評価：B 個人情報に関する経由相談への対応、個人情報保護法説明会での説明を適切に実施した。また、個人情報に関する事例を集約・分析し、相談対応上必要となる情報を各地の消費生活センターに共有した。 そのほか、平成28年度においては、個人情報保護法の改正について、個人情報保護委員会を招いて勉強会を実施したほか、個人情報相談マニュアルの改訂のために、外部の有識者を招いた検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めるなど、知見の共有を図った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、個人情報に関する苦情相談について、関係機関との情報共有を図る。 また、必要に応じて、事例集の改定・追補等のための検討を行う。	評価 B	<評定に至った理由> 個人情報に関する経由相談としての対応、個人情報の流出に伴う事業者の対応情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地の消費生活センターへ情報提供した。また、個人情報保護法の改正に対応するため、個人情報保護委員会を招いて勉強会を実施したほか、「個人情報相談マニュアル」の改訂のために、外部の有識者を招いた検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めたことは、評価できる。 <今後の課題> 個人情報保護法の改正状況を踏まえ、引き続き、個人情報に関する苦情相談について、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図るとともに、個人情報相談マニュアルの改訂を進めることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

				<p>なお、平成 28 年度には、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律」の平成 27 年 9 月 9 日の公布を受け、個人情報保護法の改正について、個人情報保護委員会を招いて勉強会を実施したほか、個人情報相談マニュアルの改訂のために、外部の有識者を招へいた検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めた。</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【44】			
2(3)	苦情相談の充実・強化 ③越境消費者トラブルに関する苦情相談		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(3)①	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」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談件数(実績値)		—	—	—	4,299件	4,473件		予算額(千円)	—	—	433,006	438,441	
海外提携機関数(実績値)		—	—	—	8	12		決算額(千円)	—	—	395,902	422,516	
								経常費用(千円)	—	—	396,079	417,860	
								経常損益(千円)	—	—	0	15,927	
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	371,230	425,080	
								従事人員数	—	—	19	20	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。	平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。	<主な定量的指標> ・相談件数 ・海外提携機関数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成22年11月から平成27年3月まで消費者庁で開設していた「消費者庁越境消費者センター」を相談体制を整備し、事業として恒常的に行うことを目的として、平成27年度から国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター(C C J)」と名称を変更して、平成27年6月1日の相談受付開始日より以下のとおり受け付けている。 ○相談受付件数 ・平成27年度: 4,299件 ・平成28年度: 4,473件 また、C C Jの相談処理のノウハウを各地の消費生活センターと共有するため、「消費生活相談緊急情報」に「C C Jニュースコーナー」を設置し、C C Jでの相談処理事案や解約通知等の英文のテンプレートなどの情報を掲載し情報提供した。 その他、C C Jで受け付けた相談情報を基に、平成27年8月には記者説明会とホームページ掲載を、平成28年9月には記者説明会をそれぞれ1件ずつ行い、消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関へ情報を提供した。 海外の関係機関とは以下のとおり連携強化・拡大を進めた結果、平成28年3月末現在で合計12機関との連携を達成した。 ○海外提携機関数 ・平成27年度: 8機関 ・平成28年度: 4機関	<自己評価> 評価: B 「越境消費者センター」の業務を国民生活センターに移管して以降、毎年度多数の相談を受け付けた。 また、消費者への情報提供も記者公表やホームページ等を通じて積極的に行ったほか、海外の12機関との連携も実現した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き相談受付業務、情報提供業務を適切に行い、関係機関との連携強化を進める。	評価 B <評定に至った理由> 国民生活センターの「越境消費者センター(C C J)」は、多くの相談に対応してきた。また、消費者への情報提供も記者公表やホームページ等を通じて積極的に行った。さらには、4機関と正式提携し、C C Jの提携機関は合計で12機関としたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、相談受付業務、情報提供業務を適切に行い、関係機関との連携強化を進めることが必要である。 <その他事項> 特になし	評価 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【45】			
2(4)	裁判外紛争解決手続の実施 ①裁判外紛争解決手続の適切な実施		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(1)④	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」第10条第6号 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事前問合せ対応件数(実績値)		1,078件	1,139件	1,063件	1,030件	969件		予算額(千円)	128,378	139,428	170,227	129,815	
申請件数(実績値)		151件	151件	167件	155件	167件		決算額(千円)	117,343	119,678	151,020	130,791	
平均所要日数(計画値)	4か月以内	—	4か月以内	4か月以内	4か月以内	4か月以内	4か月以内	経常費用(千円)	117,756	120,024	151,308	130,953	
平均所要日数(実績値)		102.2日	96.1日	86.3日	102.1日	86.4日		経常損益(千円)	0	0	0	△976	
達成度			124.9%	139.0%	117.5%	138.9%		行政サービス実施コスト(千円)	131,275	121,004	133,288	156,421	
地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数		9回	6回	16回	18回	18回		従事人員数	7	8	8	9	
外部機関との連携のための意見交換会実施回数		3回	6回	7回	8回	7回							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
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、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	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、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 事前問合せ対応件数 申請件数 手続終了までの平均所要日数 地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数 外部機関との連携のための意見交換会実施回数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <ul style="list-style-type: none"> 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に、紛争解決委員会において、消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに対応し、和解仲介手続の申請を以下のとおり新たに受け付けた。 ○事前問合せ対応件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度: 1,139件 平成26年度: 1,063件 平成27年度: 1,030件 平成28年度: 969件 ○申請件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度: 151件 平成26年度: 167件 平成27年度: 155件 平成28年度: 167件 ○手続終了件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度: 159件 平成26年度: 155件 平成27年度: 158件 平成28年度: 181件 ○取り下げ等 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度: 19件 平成26年度: 17件 平成27年度: 16件 平成28年度: 11件 ○実質的な和解仲介件数 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度: 140件 平成26年度: 138件 平成27年度: 142件 平成28年度: 170件 ○和解成立 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度: 82件 平成26年度: 83件 平成27年度: 94件 平成28年度: 103件 ○平均所要日数 <ul style="list-style-type: none"> 平成25年度: 96.1日 平成26年度: 86.3日 平成27年度: 102.1日 平成28年度: 86.4日 	<p><自己評価></p> <p>評価: A</p> <p>消費者や消費生活センター等からの事前の問合せに適切に対応した。また、重要消費者紛争に関し、新たな申請を受け付けたほか、手続が終了した事案の平均所要日数は約92.7日と基準値(4か月)を大幅に下回った。そのほか、地方公共団体との研修会・意見交換会や外部機関との意見交換会を積極的に開催した。なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。</p>	<p>評価: A</p> <p><評定に至った理由></p> <p>重要消費者紛争に関し、事案の平均所要日数は目標の4か月以内を大幅に下回っている。そのほか、地方公共団体との研修会・意見交換会や外部機関との意見交換会を積極的に開催したことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を申請から4か月以内に手続を終了するよう努め、和解の成立を目指す必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<p>また、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、以下のとおり全国で研修会・意見交換会を開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：6カ所 ・平成26年度：16カ所 ・平成27年度：18カ所 ・平成28年度：18カ所 <p>その他、関係機関や他のADR機関との意見交換会を開催し、連携の在り方についても以下のとおり意見交換を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：6回 ・平成26年度：7回 ・平成27年度：8回 ・平成28年度：7回 		
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【46】			
2 (4)	裁判外紛争解決手続の実施 ②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」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(1)①	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「消費者の財産的被害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」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	—	—	214,860	174,504	
								決算額(千円)	—	—	196,048	175,415	
								経常費用(千円)	—	—	196,339	175,577	
								経常損益(千円)	—	—	0	△ 911	
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	179,700	201,129	
								従事人員数	—	—	12	13	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者の財産的被害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条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。	消費者の財産的被害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)の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 裁判外紛争解決手続の利用を促進するため、以下のとおり実施した。 (平成27年度) 消費者庁消費者制度課との会議を4回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備等の進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に関する紛争解決委員会の対応等について意見交換を行った。 その結果、特定適格消費者団体が平成28年度中に作成する業務規程の内容について、協議を行った。 (平成28年度) 消費者庁消費者制度課及び特定適格消費者団体との検討会議を各1回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備などの進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する申請に係る紛争解決委員会の対応等について意見交換を行った。	<自己評価> 評価: B 消費者庁消費者制度課や特定適格消費者団体との会議を開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備等の進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に関する紛争解決委員会の対応等について意見交換を行い、法の施行前の対応の方針を定めた。また、施行前事案に関する申請に係る委員会の対応等について意見交換を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き消費者裁判手続特例法への対応について検討を行う。	評価 B	<評定に至った理由> 消費者庁消費者制度課及び特定適格消費者団体との検討会議を年度毎に各1回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備などの進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する申請に係る委員会の対応等について意見交換を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者裁判手続特例法への対応について関係する省庁・団体・有識者と検討を行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【47】			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（消費者安全法に基づく消費者事故等の通知）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(2)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「消費者安全法」第12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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度 実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
重大事故等の疑いがあるものについての情報提供		58件	111件	37件	64件	46件		予算額（千円）	521,753	527,337	603,233	932,544	
平日バックアップ相談・土日祝日相談等		49件	70件	22件	47件	34件		決算額（千円）	499,800	490,575	546,922	892,250	
トラブルメール箱		9件	41件	7件	10件	8件		経常費用（千円）	500,728	491,480	547,387	1,014,655	
医師からの事故情報受付窓口		—	—	6件	6件	4件		経常損益（千円）	158	25	0	24,211	
紛争解決委員会への申請、事前問合せ		0件	0件	2件	1件	0件		行政サービス実施コスト（千円）	508,071	492,721	504,518	1,048,002	
消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供		40件	143件	29件	65件	108件		従事人員数	28	29	27	57	
トラブルメール箱		19件	121件	10件	40件	62件							
CCJ		—	—	—	—	1件							
医師からの事故情報受付窓口		—	—	3件	3件	0件							
紛争解決委員会への申請、事前問合せ		21件	22件	16件	22件	45件							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
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、財産事案や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、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	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、財産事案や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の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・重大事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 ・消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>当センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁への情報提供を以下のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○重大事故等の疑いがあるもの <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：111件 ・平成26年度：37件 ・平成27年度：64件 ・平成28年度：46件 ○消費者事故等の疑いがあるもの <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：143件 ・平成26年度：29件 ・平成27年度：65件 ・平成28年度：108件 	<p><自己評価></p> <p>評価：B</p> <p>年度間に差はあるものの、当センターに寄せられた消費者事故等のおそれがあるものについて、その都度、消費者庁に情報提供した。なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、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。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>国民生活センターに寄せられた消費者事故等の疑いがあるものについて、多くの件数を消費者庁に情報提供し、消費者事故等の予防に資することについては評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、消費者事故等の発生に関して、必要な事項を随時適切に消費者庁へ通知する必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評価</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【48】			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等 (情報共有の実施)		
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第3号 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
財産事案情報共有打合せ回数(実績値)		45回	49回	46回	43回	45回		予算額(千円)	854,265	784,156	831,853	847,418	
生命身体事案等情報共有打合せ回数(実績値)		29回	46回	45回	43回	44回		決算額(千円)	803,917	749,869	771,200	806,083	
消費者政策検討会議開催回数(実績値)		3回	3回	3回	4回	4回		経常費用(千円)	963,465	887,094	910,884	928,326	
								経常損益(千円)	329	39	5	25,252	
								行政サービス実施コスト(千円)	948,583	924,501	907,870	936,289	
								従事人員数	56	52	50	52	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
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、財産事案や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、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	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、財産事案や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。	<主な定量的指標> ・財産事案情報共有打合せ回数 ・生命身体事案等情報共有打合せ回数 ・消費者政策検討会議開催回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> PIO-NET等に蓄積されている消費者事故等の分析結果や事例等について、財産事案情報共有打合せや生命身体事案等情報共有打合せの場において消費者庁との情報共有を以下のとおり実施した。 ○財産事案情報共有打合せ ・平成25年度：49回 ・平成26年度：46回 ・平成27年度：43回 ・平成28年度：45回 ○生命身体事案等情報共有打合せ ・平成25年度：46回 ・平成26年度：45回 ・平成27年度：43回 ・平成28年度：44回 また、消費者政策検討会議を以下のとおり実施し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。なお、事案によっては消費者庁と共同の政策検討チームを立ち上げ、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するための枠組み作り等に向けた検討を行った。 ○消費者政策検討会議 ・平成25年度：3回 ・平成26年度：3回 ・平成27年度：4回 ・平成28年度：4回	<自己評価> 評価：B 財産事案情報共有打合せや、生命身体事案等情報共有打合せを複数回開催し、消費者庁と相互に消費者被害に関する情報を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。 また、消費者政策検討会議を開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携の在り方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について意見交換を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、財産事案や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。	評価 B <評定に至った理由> 財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議、消費者政策検討会議を複数回開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携の在り方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について緊密な情報共有を行った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、財産事案や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、会議の場等を通じて消費者庁との情報共有を図り、業務に活用させることが必要である。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【49】			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（公共料金に関する意見・相談等の報告）		
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第3号 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁への報告回数(実績値)	—	—	1回	1回	1回	1回		予算額(千円)	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	
								決算額(千円)	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	
								経常費用(千円)	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	
								経常損益(千円)	2,292	6,481	△3,428	46,928	
								行政サービス実施コスト(千円)	1,398,054	1,420,766	2,927,398	1,373,389	
								従事人員数	41	42	40	41	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
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へ通知するとともに、財産事案や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、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	<主な定量的指標> ・消費者庁への報告回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 主な公共料金として電気、ガス、水道、鉄道、バス、公共放送の6項目(平成27年度、平成28年度は水道、公共放送は除外)について、PIO-NETに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、センターで受け付けた主な相談事例について消費者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便(信書便)、他の行政サービス、タバコについても件数を報告した。	<自己評価> 評価: B 関係事例全件について、提供する項目を精査して消費者庁に情報提供した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価とする。 <課題と対応> 引き続き、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	評価 B <評定に至った理由> PIO-NETに登録された公共料金の値上げに関する相談件数を取りまとめるとともに、主な相談事例について消費者庁へ報告したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、件数だけでなく、どのような内容の相談が多いか等の分析を行った上で消費者庁へ報告する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【50】			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（関係行政機関への情報提供）		
関連する政策・施策	「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	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」第10条第3号、第42条2項「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数（実績値）		46件	45件	36件	34件	45件		予算額（千円）	773,606	743,197	787,220	802,729	
相談情報部		29件※	27件	23件	20件	31件※		決算額（千円）	732,422	706,844	726,172	761,459	
商品テスト部		18件※	18件	13件	14件	14件		経常費用（千円）	891,691	843,770	865,853	883,702	
対応件数（実績値）		20件	18件	13件	3件	15件		経常損益（千円）	329	25	5	25,187	
相談情報部		10件	8件	10件	1件	6件		行政サービス実施コスト（千円）	862,933	875,632	861,458	891,581	
商品テスト部		10件	10件	3件	2件	9件		従事人員数	50	48	46	48	

※相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
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、財産事案や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、PIONEER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、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・関係機関への情報提供件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<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以下のとおり実施した。 ○情報提供件数 ・平成25年度：80件 ・平成26年度：73件 ・平成27年度：58件 ・平成28年度：68件 また、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供を行った。 ○関係省庁及び事業者団体等への情報提供件数 ・平成25年度：45件 ・平成26年度：36件 ・平成27年度：34件 ・平成28年度：45件 なお、関係省庁及び事業者団体等への情報提供の結果、以下のとおり行政処分や業務改善等の対応がとられたことを確認した。 ○対応件数 ・平成25年度：18件 ・平成26年度：13件 ・平成27年度：3件 ・平成28年度：15件	<自己評価> 評価：B 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	評価：B <評定に至った理由> 関係省庁や事業者団体等への情報提供件数は基準値に近い件数であり、消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要十分な情報提供や改善等の依頼を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係省庁や事業者・事業者団体へ適切に情報提供を行うことが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【51】			
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等 (P I O-N E T運営に関する情報の配信)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成 27 年 3 月 24 日閣議決定) 施策番号 6(1)①	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」第 10 条第 5 号、第 42 条第 1 項 「消費者基本法」第 25 条 「消費者安全法」第 9 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 012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 24 年度 実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
P I O-N E T つうしん掲載回数 (実績値)		12 回	17 回	14 回	14 回	13 回		予算額 (千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	
P I O-N E T に関する事務連絡 掲載回数 (実績値)		24 回	26 回	18 回	18 回	26 回		決算額 (千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	
P I O-N E T 刷新に関する資料等 掲載回数 (実績値)		—	9 回	12 回	85 回	16 回		経常費用 (千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	
早期警戒指標掲載 回数 (実績値)		12 回	12 回	12 回	12 回	12 回		経常損益 (千円)	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	
消費者行政フォー ラムログイン 数 (実績値)		291,558	330,111	356,019	541,423	748,987		行政サービス実施 コスト (千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	
								従事人員数	20	21	21	21	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
P I O-N E T等の 運営、苦情相談に係る 緊急情報の提供、商品 テストに係る技術協 力、相談員の研修など を通じ、消費生活セン ター等に対し情報提供 を行う。	・P I O-N E Tの安 定的運用に資するた め、「P I O-N E T つうしん」(相談カー ドの記載方法やキーワ ード付与ルール等の周 知を目的とした情報 誌) など、P I O-N E T運営に関する情報 を、随時「消費者行政 フォーラム」(P I O -N E T業務のサポー ト用電子掲示板)に掲 載する。	<主な定量的指標> ・P I O-N E Tつうし ん掲載回数 ・P I O-N E Tに関す る事務連絡掲載回数 ・P I O-N E T刷新に 関する資料等掲載回数 ・早期警戒指標掲載回数 ・消費者行政フォー ラムログイン数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O-N E T運営に関する情報の配信 について、以下のとおり実施した。 消費生活センターとの業務連絡等を迅速 に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する以下の情報を掲 載した。 ○P I O-N E Tつうしん ・平成 25 年度：17 回 ・平成 26 年度：14 回 ・平成 27 年度：14 回 ・平成 28 年度：13 回 ○P I O-N E Tに関する事務連絡 ・平成 25 年度：26 回 ・平成 26 年度：18 回 ・平成 27 年度：18 回 ・平成 28 年度：26 回 ○早期警戒指標 ・平成 25 年度：12 回 ・平成 26 年度：12 回 ・平成 27 年度：12 回 ・平成 28 年度：12 回 ○P I O-N E T刷新に関する資料等 ・平成 25 年度：一回 ・平成 26 年度：12 回 ・平成 27 年度：85 回 ・平成 28 年度：16 回	<自己評価> 評価：B 「消費者行政フォーラム」に、 「P I O-N E Tつうしん」などP I O-N E T運営に関する情報を随 時掲載し、消費生活センターとの業 務連絡等を迅速に行った。 なお、平成 29 年度においても同様 の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を 達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、P I O-N E Tの安定 的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」などP I O-N E T 運営に関する情報を、随時「消費 者行政フォーラム」に掲載する。	評価 B	<評定に至った理由> 「P I O-N E Tつうしん」や 「消費者行政フォーラム」に、情 報を随時掲載しており、また、 「消費者行政フォーラムログイン 数」が大幅に増加してきているこ とから、より多くの情報提供が実 施されたものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、P I O-N E T刷新 に係る情報が「P I O-N E Tつ うしん」に多数掲載されたが、随 時「消費者行政フォーラム」に掲 載するなど情報の周知徹底を図る ことが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【52】			
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等（「消費生活相談緊急情報」の発行）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(1)④	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」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度 実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「消費生活相談緊急情報」月2回以上掲載月数（計画値）	12月	—	12月	12月	12月	12月	12月	予算額（千円）	393,375	387,909	433,006	438,441	
「消費生活相談緊急情報」月2回以上掲載月数（実績値）		12月	12月	12月	12月	12月	12月	決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	
配信回数（実績値）		40回	57回	63回	47回	68回		経常損益（千円）	158	25	0	15,927	
アクセス件数（実績値）		75,700件	110,470件	126,648件	176,074件	159,194件		行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	
								従事人員数	21	21	19	20	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
	PIO-NET等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を月2回以上掲載した月数 ・「消費生活相談緊急情報」配信回数 ・「消費生活相談緊急情報」ダウンロード件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主な定量的指標> ・「消費生活相談緊急情報」を月2回以上掲載した月数 ・「消費生活相談緊急情報」配信回数 ・「消費生活相談緊急情報」ダウンロード件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 相談対応等から得られた情報を消費生活センター等に迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回（計24回）発行した。 また、「消費生活相談緊急情報」臨時号を作成し、「消費者行政フォーラム」に掲載した。 ○「消費生活相談緊急情報」（臨時号）掲載回数 平成25年度：33回 平成26年度：39回 平成27年度：23回 平成28年度：44回 なお、「消費者行政フォーラム」からダウンロードされた「消費生活相談緊急情報」の件数は以下のとおりである。 ○アクセス数 平成25年度：110,470件 平成26年度：126,648件 平成27年度：176,074件 平成28年度：159,194件	<自己評価> 評定：A 毎年度、「消費生活相談緊急情報」定例号を消費者行政フォーラムに毎月2回掲載したほか、臨時号も複数回掲載し、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 各年度平均約58回掲載し、基準値の40回を大きく上回る情報提供を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「消費生活相談緊急情報」を消費者行政フォーラムに月2回以上掲載する。	評定 A <評定に至った理由> 毎年度、「消費生活相談緊急情報」定例号を消費者行政フォーラムに毎月2回（計24回）掲載したほか、臨時号も基準値を大きく上回る回数の配信をしており、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供したことは評価できる。また、「消費生活相談緊急情報」へのアクセス件数は、中期計画期間を通じて基準値を20%以上上回る水準を維持していることに加え、年ごとの増減を伴いながらも中期計画期間内の基調としては増加傾向にあったと考えられる。 これらを踏まえ、所期の目標を上回る成果が得られていると認められることから、A評定とする。 <今後の課題> 引き続き、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 A <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【53】			
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等（「製品関連事故情報」の発行）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(3)③	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「製品関連事故情報」作成回数（実績値）		12回	12回	12回	12回	12回		予算額（千円）	380,231	355,288	354,214	364,288	
「製品関連事故情報」掲載月数（計画値）	12月	—	12月	12月	12月	12月	12月	決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	
「製品関連事故情報」掲載月数（実績値）		12月	12月	12月	12月	12月		経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		経常損益（千円）	171	0	5	9,260	
アクセス件数（実績値）		12,067件	11,339件	12,336件	10,797件	15,470件		行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	
								従事人員数	29	27	27	28	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
PIONEER等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	<主な定量的指標> ・「製品関連事故情報」を掲載した月数 ・「製品関連事故情報」配信件数 ・「製品関連事故情報」アクセス件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 各年度、「製品関連事故情報」を毎月（計12回）作成し、「消費者行政フォーラム」に毎月掲載し、以下のとおりのアクセス件数を得た。 ○アクセス件数 平成25年度：11,339件 平成26年度：12,336件 平成27年度：10,797件 平成28年度：15,470件	<自己評価> 評価：B 「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月、計12回掲載し、商品テストや相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	評価 B <評価に至った理由> 「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月、計12回掲載し、商品テストや相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速な提供とした。アクセス件数は平均して基準値を上回った。また、各地消費生活センターの相談員等より「類似の相談が寄せられており詳しく聞きたい」等の反響を得たことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 B <評価に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【54】			
2 (5)	関係機関との連携 ③国の行政機関		
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第3号、第42条第2項「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供依頼への対応件数(実績値)		976件	1,568件	2,506件	2,457件	1,894件		予算額(千円)	3,496,740	3,283,457	2,106,884	2,289,548	
検討会等への出席回数(実績値)		90回	112回	130回	97回	63回		決算額(千円)	2,090,820	3,253,757	2,072,114	1,981,505	
								経常費用(千円)	2,128,727	2,037,436	3,697,997	2,116,966	
								経常損益(千円)	2,478	6,525	△3,423	57,690	
								行政サービス実施コスト(千円)	2,090,096	2,060,273	3,619,447	2,072,829	
								従事人員数	82	80	82	85	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
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を行う。	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・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	<主な定量的指標> ・行政機関からの情報提供依頼への対応件数 ・行政機関の検討会等への出席回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O - N E T 情報を活用した行政機関との情報交換について、以下のとおり実施した。 関係行政機関から寄せられる P I O - N E T 情報の情報提供依頼へ迅速に対応した。 ○情報提供依頼への対応件数 ・平成25年度：1,568件 ・平成26年度：2,506件 ・平成27年度：2,457件 ・平成28年度：1,894件 (平均：2,106.3件) 行政機関からの依頼に対応し、各種検討会等に出席するとともに P I O - N E T 情報を紹介した。 ○検討会等への出席回数 ・平成25年度：112回 ・平成26年度：130回 ・平成27年度：97回 ・平成28年度：63回 (平均：100.5回)	<自己評価> 評価：B 関係行政機関から寄せられる P I O - N E T 情報の情報提供依頼への対応は、減少傾向ではあるが、平均で基準値の2倍以上の件数を迅速に対応した。 また、検討会等への出席回数も減少傾向ではあるが、平均で基準値を上回った。 なお、平成29年度においても、依頼に応じて同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	評価：B <評定に至った理由> 行政機関からの情報提供依頼への対応件数は、基準値を十分に上回った。また、検討会等への出席回数は平均で基準値を達成し、依頼に対しては、より適切に対応したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行っていく必要がある。 <その他事項> 特になし	評価：B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【55】			
2 (5)	関係機関との連携 ④独立行政法人		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(3)③、6(2)⑧	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」第10条第3号・第7号 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
会議等の実施回数(実績値)		13回	13回	13回	13回	13回		予算額(千円)	576,368	527,341	623,241	614,124	
国民生活センターからの講師派遣回数(実績値)		5回	3回	3回	1回	1回		決算額(千円)	554,511	495,194	589,572	588,927	
国民生活センターへの講師派遣回数(実績値)		1回	2回	1回	3回	2回		経常費用(千円)	714,800	632,400	730,582	714,919	
								経常損益(千円)	186	44	5	10,762	
								行政サービス実施コスト(千円)	692,042	639,508	717,640	699,440	
								従事人員数	41	38	42	44	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。	・関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議等の実施回数 ・国民生活センターからの講師派遣回数 ・国民生活センターへの講師派遣回数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>関連する独立行政法人との情報共有について、以下のとおり実施した。</p> <p>毎年度、製品評価技術基盤機構との実務者会議を年間12回、国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議を1回実施した。</p> <p>また、各法人が開催する会議等へセンターから講師派遣を行ったほか、センターが開催する研修には製品評価技術基盤機構等から講師が派遣された。</p> <p>さらに、技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所の職員を当センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として、技術的助言や知見の活用を得たほか、平成28年度には、国立健康・栄養研究所と共同研究を1件行った。</p>	<p><自己評価></p> <p>評価：B</p> <p>製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所との会議を実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組について意見交換等を行った。特に、製品評価技術基盤機構とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者によるTV会議等を開催した。</p> <p>また、技術協力の一環として、各法人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。</p> <p>さらに、各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣したほか、国民生活センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座に講師が派遣されるなど、研修等に関し連携を図った。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>毎年度、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所との会議等の実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組について意見交換等を行ってきた。製品評価技術基盤機構とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者によるTV会議等を開催した。また、技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所の職員を当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ことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との商品テスト、研修等に関し連携を図っていく必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評価</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【56】			
2 (5)	関係機関との連携 ⑤消費者団体（適格消費者団体のP I O-N E T利用のための環境整備）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(3)①	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」第10条第3号 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
急増指標に基づく情報提供先（実績値）	-	-	-	-	-	6団体		予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983	
								決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	
								経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	
								経常損益（千円）	2,135	6,456	△3,428	31,001	
								行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	
								従事人員数	20	21	21	21	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具 体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具 体化を進める。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・対応状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について、以下のとおり実施した。 消費者庁での検討の結果を踏まえ、適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用のための環境整備について検討し、次期P I O-N E Tシステムは適格消費者団体との接続も踏まえた仕様とした。 平成27年度には、P I O-N E T情報の閲覧可能部分、利用帳票形式等について変更できる機能をP I O-N E T2015へ搭載し、適格消費者団体の利用のための環境整備を進めた。 消費者庁においてまとめられた「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」（平成28年6月30日）を受け、適格消費者団体への急増指標に基づく情報の提供等に関し、消費者庁と調整を行い、地方公共団体からの意見集約を行った。 また、各消費生活センターに対して、P I O-N E T運営連絡会議において適格消費者団体への情報提供に関する説明を実施すると同時に、適格消費者団体関係者向けの説明会を開催した。 さらに、平成29年1月、当センターに対する適格消費者団体・特定適格消費者団体からの申請を開始し、計6団体（適格消費者団体：5、特定適格消費者団体：1）の申請を受け、平成29年2月から6団体に対して急増指標に基づく情報提供を開始した。	<自己評価> 評価：B 消費者庁との協議を踏まえ、適格消費者団体でのP I O-N E T利用のための環境整備を進め、平成28年6月30日付で取りまとめられた「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」を受け、各種説明会を実施した後、平成29年2月から6団体に向けて急増指標に基づく情報提供を開始した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用が開始されたところだが、引き続き、関係者との調整を踏まえ、利用に際した環境整備等を進める。	評価 B <評価に至った理由> 平成29年1月、センターに対する適格消費者団体・特定適格消費者団体からの申請受け付けを開始し、5適格消費者団体、1特定適格消費者団体から計6件の申請を受け付け、平成29年2月から6団体に向けて急増指標に基づく情報提供を開始したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について、環境整備を進め、実現に努める必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 B <評価に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【57】			
2 (5)	関係機関との連携 ⑤消費者団体（消費者団体への情報提供）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(3)①	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」第10条第3号 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者団体との意見交換会等の開催回数（実績値）		2回	1回	3回	3回	3回		予算額（千円）	2,736,034	2,548,594	1,265,497	1,411,487	
適格消費者団体からの照会への対応件数（実績値）		69件	52件	47件	45件	59件		決算額（千円）	1,342,689	2,550,368	1,282,688	1,145,477	
								経常費用（千円）	1,220,486	1,196,928	2,767,675	1,159,764	
								経常損益（千円）	2,135	6,471	△3,428	30,090	
								行政サービス実施コスト（千円）	1,238,182	1,218,922	2,735,868	1,149,438	
								従事人員数	33	33	33	34	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	（見込評価）		（期間実績評価）
適格消費者団体におけるPIONEERの提供を積極的に行う。利用者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・消費者団体への情報提供を積極的に行う。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体との意見交換会等の開催回数 ・適格消費者団体からの法令に基づく照会への対応件数 <p><その他の指標></p> <p>なし</p> <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>消費者団体への情報提供について、以下のとおり実施した。</p> <p>毎年度1回以上、消費者団体との意見交換会を実施した。</p> <p>○意見交換会開催回数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：1回 ・平成26年度：3回 ・平成27年度：3回 ・平成28年度：3回 <p>（平均：2.5回）</p> <p>適格消費者団体からの法令に基づく照会への対応を行った。</p> <p>○照会対応件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度：52件 ・平成26年度：47件 ・平成27年度：45件 ・平成28年度：59件 <p>（平均：50.8件）</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>消費者団体との意見交換会を実施し、今後の連携等について実務的な意見交換を行った。</p> <p>また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に対応した。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、消費者団体への情報提供を積極的に行う。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>消費者団体との意見交換会等の開催をおおむね年3回実施しており、適格消費者団体からの照会への対応件数についても、基準値を若干下回るものの十分な実績があったことから、消費者団体への情報提供を適切に行っていると評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、適格消費者団体からの照会への対応につき、更に迅速に行う必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【58】			
2(5)	関係機関との連携 ⑥法令照会への対応		
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第3号 「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
法令照会(実績値)		803件	839件	710件	656件	644件		予算額(千円)	3,300,603	3,111,404	1,837,857	2,039,712	
警察(実績値)		268件	391件	305件	334件	277件		決算額(千円)	1,886,273	3,094,509	1,812,812	1,731,521	
裁判所(実績値)		26件	12件	9件	11件	12件		経常費用(千円)	1,922,647	1,877,351	3,437,189	1,867,889	
弁護士会(実績値)		439件	383件	347件	257件	286件		経常損益(千円)	2,464	6,481	△3,423	56,188	
適格消費者団体(実績値)		69件	52件	47件	51件	59件		行政サービス実施コスト(千円)	1,884,191	1,924,681	3,417,626	1,839,890	
消費者委員会(実績値)※1		0件	0件	0件	0件	0件		従事人員数	70	69	67	69	
センター法40条1項(実績値)		1件	1件	2件	2件	1件							
その他(実績値)※2		0件	0件	0件	1件	9件							
情報提供規程8条3項及び6項(実績値)		49件	84件	117件	99件	110件							

※1 消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく照会 ※2 関税法等に基づく法令照会

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
		・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に対して迅速かつ適切に対応する。	<主な定量的指標> ・法令照会への対応件数 ・「国民生活センター情報提供規程」第8条第6項への対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 法令に基づく照会に対して、以下のとおり実施した。 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に全対応した。 ○法令に基づく照会件数 ・平成25年度：839件 ・平成26年度：710件 ・平成27年度：656件 ・平成28年度：644件 (平均：712.3件) 「国民生活センター情報提供規程」第8条第3項及び第6項に基づく照会に全件対応した。 ○情報提供規程に基づく照会件数 ・平成25年度：84件 ・平成26年度：117件 ・平成27年度：99件 ・平成28年度：110件 (平均：102.5件)	<自己評価> 評価：B 法令に基づく照会については、減少傾向ではあるが、全件対応した。 また、「国民生活センター情報提供規程」第8条第3項及び第6項に基づく照会については、年度の増減はあるが、平均では基準値の2倍の件数に対応した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、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に対して迅速かつ適切に対応する。	評価 B <評定に至った理由> 法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応してきたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、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に対して迅速かつ適切に対応する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【59】			
2 (6)	関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	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」第10条第3号、第42条2項「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
要望件数(実績値)		13件	22件	14件	13件	13件		予算額(千円)	773,606	743,197	787,220	802,729	
相談情報部		2件	10件	4件	5件	3件※		決算額(千円)	732,422	706,844	726,172	761,459	
商品テスト部		11件	12件	10件	8件	10件		経常費用(千円)	891,691	843,770	865,853	883,702	
対応件数(実績値)		—	17件	9件	9件	11件		経常損益(千円)	329	25	5	25,187	
相談情報部		—	6件	3件	4件	2件		行政サービス実施コスト(千円)	862,933	875,632	861,458	891,581	
商品テスト部		—	11件	6件	5件	9件		従事人員数	50	48	46	48	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
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。	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。	<主な定量的指標> ・行政機関等への改善要望件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ情報提供を行うとともに、関係行政機関や事業者団体等に制度改正や表示の改善など、消費者被害の未然防止のための要望を、以下のとおり実施した。 ○情報提供 平成25年度：80件 平成26年度：73件 平成27年度：58件 平成28年度：68件 ○関係行政機関等への要望 平成25年度：22件 平成26年度：14件 平成27年度：13件 平成28年度：13件 その結果、以下のとおり行政処分や業務改善等の対応が確認された。 ○対応件数 平成25年度：17件 平成26年度：9件 平成27年度：9件 平成28年度：11件	<自己評価> 評価：B 消費者へ情報提供するとともに、関係行政機関や事業者団体等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行い、行政処分や業務改善等の対応が確認できた。 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による要望に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行ったこと評価できる。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとする。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 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。	評価 B <評定に至った理由> 記者会見等により消費者へ情報提供を行うとともに関係省庁や事業者団体等への要望に対し、適切に対応を行ってきた。消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 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っていく必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【60】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（消費者行政職員研修、消費生活相談員研修）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑧ 「独立行政法人整理合理化計画」（平成19年12月24日閣議決定） 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者行政職員研修、消費生活相談員研修、消費生活相談員研修、消費生活相談員うち、相模原事務所研修施設で実施する講座		75 コース	59 コース	60 コース	73 コース	83 コース		予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
〃 (実績値) ※		—	—	—	4,263 人	4,924 人		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
うち、相模原事務所研修施設で実施する講座		—	—	—	48 コース	53 コース	53 コース	経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
〃 (実績値) ※		—	—	—	50 コース	60 コース		経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
達成度		—	—	—	104.2%	113.2%		行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
うち、相模原事務所研修施設で実施する講座		—	—	—	3,456 人	3,816 人	3,816 人	従事人員数	12	11	15	16	
〃 (実績値) ※		—	—	—	2,945 人	3,673 人							
達成度		—	—	—	85.2%	96.3%							

※平成28、29年度は相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業実施分

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとり、消費者行政職員研修、消費生活相談員研修、消費生活相談員研修のコース数を増やす。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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数を増やす。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数及び人員 うち、相模原事務所研修施設で実施する講座のコース数及び人員 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>消費者行政職員研修及び消費生活相談員研修のコース数を平成27年度以降、それ以前より約3割増加させた。</p> <p>なお、平成27年5月に再開した相模原事務所研修施設において実施した消費者行政職員研修及び消費生活相談員研修の実績は以下のとおり（平成28、29年度は相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業実施分を含む）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○研修コース数 <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度：48 コース（全体では73 コース） 平成28年度：53 コース（全体では83 コース） 平成29年度：53 コース予定（全体では86 コース予定） ○研修受講者数 <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度：2,945 人 平成28年度：3,673 人 <p>なお、平成29年度は平成28年度と同程度の見込み。</p>	<p><自己評価></p> <p>評価：B</p> <p>中期目標及び各計画に沿って業務を実施し、事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じつつ、実施コース数については、平成27年度以降、それ以前より約3割増加させ、計画値を上回った。</p> <p>しかし、相模原事務所研修施設における研修の計画人員数の達成度が平成27年度は再開初年度ということもあり85.2%に留まったが、平成28年度は徳島県での研修事業実施も含めて96.2%と前年度より約10ポイント達成度を増加することができた。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、受講者数を更に確保できるよう努める。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>行政職員研修及び消費生活相談員研修は平成25年以降徐々に増加しており、平成28年度には83コース実施した。このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的な実施は、平成27年度は目標値の53コースよりも少ない48コースに留まったが、平成28年度においては、7コース多い60コースを実施した。相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的な実施における人員目標に対する達成度は27年度から10ポイント以上向上した。また、事例検討型・参加体験型のカリキュラムを積極的に各講座に取り入れたほか、時宜に応じた講座の内容や受講者の要望や事情を踏まえ研修講座を追加して実施するなど充実を図ったことは評価できる。</p> <p><今後の課題、改善に向けて取り組むべき方針></p> <p>引き続き、受講者数を更に確保できるよう、時宜に応じた内容の研修や受講者のニーズに応える研修の充実に向けていく必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評価</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報
平成27年度計画より項目改定

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【61】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化 (消費者教育推進のための研修)		
関連する政策・施策	「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) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)②、4(2)⑤、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者教育推進のための研修※コース数		—	—	—	13コース	18コース	18コース	予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	
〃(実績値)		—	—	—	13コース	18コース		決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	
達成度		—	—	—	100.0%	100.0%		経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	
消費者教育推進のための研修※人員		—	—	—	936人	1,296人	1,296人	経常損益(千円)	14	44	0	1,502	
〃(実績値)		—	—	—	654人	610人		行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	
達成度		—	—	—	70.1%	47.1%		従事人員数	12	11	15	16	

※平成28、29年度は模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業実施分

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にと り、社会福祉関係者、 学校教育関係者、消費 者教育の担い手等、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 うための活動を行うの担 い手等にも拡大し、高齢 者の見守りや地域の消費 者教育を推進する担い手 を育成するため、「見守り のための消費者教育講座」 等を実施する。	「消費者教育推進のための 研修」について、地域にお ける消費者教育推進を支 援するため、研修対象者 を社団法人、学校関係者 、消費者教育の担い手等 にも拡大し、高齢者の見 守りや地域の消費者教育 を推進する担い手を育成 するため、「見守りのため の消費者教育講座」等 を実施する。	<主な定量的指標> ・消費者教育推進のため の研修のコース数及び人 員 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成27年5月に再開した 相模原事務所研修施設 において実施した消費 者教育推進のための 研修において、以下の取 組を行った。 (カリキュラムの工夫) 地域において消費者講 座の講師となる消費者 行政職員や消費生活相 談員を対象にした「消 費者教育に携わる講師 養成講座」においては、 受講者のニーズに合わ せて、基礎コース、応 用コースと段階別にあ って実施し、消費者教 育に関する知識や技法 の向上を図った。 また、平成28年度には 、新たな試みとして、 「親子教室・消費生活 展での簡易実験講師 養成講座」を新設した。 さらに、受講対象を広 げるため、現在は地方 公共団体の消費生活相 談業務に携わっていない 消費生活相談員の有資 格者向けの講座として 「専門知識更新セミナ ー」を新設し、受講者 の確保に努めた。 なお、研修コース数・ 受講者数の実績は以 下のとおり。 ○研修コース数、研修 受講者数 ・平成27年度：13 コース(うち2コースは 「見守りのための消費 者教育講座」として実 施)654人 ・平成28年度：18 コース610人 ※平成28年度の「見 守りのための消費者 教育講座」は、消費 者教育推進のための 研修としてではなく、 新たに消費生活サポ ーター研修のカタ ゴリーを設置し、そ ちらで実施。 ・平成29年度は平 成28年度と同程度 の見込み。	<自己評価> 評価：C 中期目標、中期計画 及び各年度計画に沿 って業務を実施した が、計画人員数の達 成度が平成27年度は 70.1%、平成28年 度は47.1%と計画 値を下回った。しか し、平成28年度に 実施した「消費生活 サポーター研修」は 平成27年度において は「消費者教育推進 のための研修」のカ テゴリー内で実施 しており、平成28 年度の「消費生活サ ポーター研修」の受 講者を合わせると平 成28年度は769人 と平成27年度より約 18%増加している。 また、段階別カリ キュラムの設置、新 たな内容の研修の実 施を行い、研修対象 者のニーズに積極的 に応じ、内容の充実 を図り、受講者のア ンケート結果では5 段階評価ですべて4 以上の評価を得た。 なお、平成29年度 においてはより一層 積極的に取り組むこ ととしている。 これらを総合的に 勘案して、Cと評価 する。	評価 C	<評定に至った理由> 消費者教育推進の ための研修は、18 コースの予定人員 数に対する達成度 は平成27年度70.1% 、平成28年度47.1% と低いものであ った。また、別カ テゴリーとして分 割した「消費生活 サポーター研修」 は、平成27年度は 「消費者教育推進 のための研修」の カテゴリー内で実 施していたもので あり、「消費生活サ ポーター研修」の 受講者数も合わせ ると、「消費者教育 推進のための研 修」としての平成 28年度の受講者 数は、平成27年 度の654人から 769人(18%増)に 増えているもの で、改善を要す ると認められる。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>
			○研修コース数、研修受講者数 ・平成27年度：13コース(うち2コースは「見守りのための消費者教育講座」として実施)654人 ・平成28年度：18コース610人 ※平成28年度の「見守りのための消費者教育講座」は、消費者教育推進のための研修としてではなく、新たに消費生活サポーター研修のカタゴリーを設置し、そちらで実施。 ・平成29年度は平成28年度と同程度の見込み。	<課題と対応> 消費者教育の推進や地域の見守りネットワークの推進という国が進める政策課題を地方公共団体に実行してもらうため、担い手の養成に資する研修講座を計画し、一人でも多くの受講者を得るため、カリキュラム等の工夫をすることも、研修に参加しやすくなる方策について消費者庁と連携を取りながら環境を整備していくこととした。	<今後の課題、改善に向け取り組むべき方針> 受講者数の目標達成に向け、受講者の参加意欲を高めるような有益かつニーズに応える研修を企画し、消費者庁と連携をとりながら環境を整備して広範囲に周知させる広報活動を一層推進する必要がある。 <その他事項> 特になし		

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目改定

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【62】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（相談員資格の有資格者への研修）		
関連する政策・施策	「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） 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(2)②、4(2)⑤、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「専門知識更新セミナー」※コース数		—	—	—	—	1コース		予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
「専門知識更新セミナー」※人員		—	—	—	—	66人		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
								経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※相模原事務所研修施設で実施

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にと め、社会福祉関係者、 学校教育関係者、消費 者教育の担い手等、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、 消費者志向の経営にあ たる事業者を対象とし た研修を実施する。そ の際には、再開された 相模原研修施設を活用 して、効果の高い事例 検討型・参加体験型研 修を実施するとともに 、研修対象者のニーズ に積極的に応じ、その 充実を図る。 また、研修の実施に 当たっては、各地の地 理的条件に配慮して、 地方都市においても実 施するとともに、イン ターネット等を活用し た遠隔研修を推進す る。 さらに、消費者行政 に関する国家公務員向 けの研修の実施につ いて検討を行う。	・「消費者教育推進の ための研修」につい て、地域における消費 者教育推進を支援す るため、研修対象者を 社会福祉関係者、学校 教育関係者、消費者教 育関係者、消費者教育 の担い手等にも拡大 し、高齢者の見守りや 地域の消費者教育を推 進する担い手を育成す るため、「見守りのた めの消費者教育講座」 等を実施する。	<主な定量的指標> ・「専門知識更新セ ミナー」のコース数及 び人員 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度より、消費 生活専門相談員等の 資格保有者のうち、相 談現場での経験がない 者、現在相談業務に従 事していない者を対象 に、消費者教育に関す る専門知識等をブラッ シュアップし、消費者 教育の担い手等として 活躍してもらうことを 目的に、「専門知識更新 セミナー」を新設して 1コース実施した。 受講申込み受付開始 から数日で予定人員 (72人)に達したため 、申込受付を締め切 ったが、その後を受講 キャンセルが出たこと で、66人での実施と なった。 なお、平成29年度に おいても同様の取組 を実施することとし ている。	<自己評価> 評価：B 受講対象者を行政関 係者ではなく、一般 の者から募ったため 、受講申込み後のキ ャンセルに関する予想 が難しく、予定人員 数の72名の申込み を受けた時点で受付 を締め切ったものの 、その後キャンセルが 出たため66人で実 施した。 キャンセルが出た場 合の対応については 課題を残したが、受 講者アンケートでは 5段階評価で4.8と 高い評価を得てお り、講座の実施目的 は概ね達成したこ とが評価できる。 <今後の課題> 行政関係者ではない 一般の者を対象とし た新設の講座につ いては、募集方法や 予定人員を超えた場 合のキャンセル対応 を検討し、工夫を行 う必要がある。一 定の受講ニーズの ある講座であるこ とが確認できたの で、内容面も含め 講座として定着さ せることが必要で ある。 <その他事項> 特になし	評価 B 評価 B 評価 B	評価 B 評価 B 評価 B	<評定に至った理由> 受講対象者を行政 関係者ではなく、一 般の者から募り、キ ャンセルが出た場 合の対応についての 課題はあるが、28 年度の受講者アン ケートでは5段階 評価で4.8と高い 評価を得ており、 講座の実施目的は 概ね達成したこ とが評価できる。 <今後の課題> 行政関係者ではない 一般の者を対象と した新設の講座に ついては、募集方 法や予定人員を超 えた場合のキャン セル対応を検討し 、工夫を行う必要 がある。一定の受 講ニーズのある講 座であることが 確認できたので、 内容面も含め講 座として定着させ ることが必要で ある。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

平成28年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【63】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化 (消費生活サポーター研修の実施)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)⑦、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費生活サポーター研修コース数		—	—	—	—	5コース	5コース	予算額 (千円)	—	—	269,027	249,836	
〃 (実績値)		—	—	—	—	5コース		決算額 (千円)	—	—	259,302	249,984	
達成度		—	—	—	—	100.0%		経常費用 (千円)	—	—	260,808	249,077	
消費生活サポーター研修人員		—	—	—	—	360人	360人	経常損益 (千円)	—	—	0	1,502	
〃 (実績値)		—	—	—	—	159人		行政サービス実施コスト (千円)	—	—	227,412	232,939	
達成度		—	—	—	—	44.2%		従事人員数	—	—	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとり、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するため、「消費生活サポーター研修」を実施する。	<主な定量的指標> ・消費生活サポーター研修のコース数及び人員 <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成27年度は、「消費者教育推進のための研修」の 카테고리の中で「見守りのための消費者教育講座」として2コース実施するとともに、「消費生活サポーター研修」の実施に向け情報収集等を行い、有識者へのヒアリングを計13回実施し、外部有識者から構成するカリキュラム検討委員会を実施した。 平成28年度は平成27年度に実施したカリキュラム検討委員会の内容を踏まえ、消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」を新設して5コースを実施した。そのうち3コースは消費者行政職員等を受講対象者とし、2コースは消費生活サポーター活動を行う者・サポーターとして育成を行う者を受講対象者とし、それぞれの役割を踏まえ、別のカリキュラムを策定し合計159人が受講した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。	<自己評価> 評定：C 中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って業務を実施し、消費生活サポーター研修の実施について検討し、実施した。ただし、平成28年度の予定人員に対する達成度は44.2%であった。しかし、受講対象者別にコースを設け、NPOや生協、地域包括支援センター、社会福祉協議会など、これまでの受講対象者である消費者行政関係者とは異なる行政の外から支援する者の受講につなげた。 また、受講者アンケートでは5段階評価で平均4.8と高い評価を得た。 なお、平成29年度においてはより一層積極的に取り組むこととしている。 これらを総合的に勘案して、Cと評価する。	評定 C	<評定に至った理由> 消費者問題解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手の養成は重要な課題であり、「消費生活サポーター研修」を新設し、5コースを実施したことは評価できる。一方で、受講者数は159人であり、予定人員数に対する達成度が44.2%であった。受講対象者別にコースを設け、NPOや生協、地域包括支援センター、社会福祉協議会など、これまでの受講対象である消費者行政関係者とは異なる行政の外から支援する者の受講に結びつけることはできなかったが、全体として所期の目標を下回っていると判断され、改善を要すると認められる。 <今後の課題> 引き続き、受講者のニーズに応じた内容や日程、コース数を検討し、特に行政の外から支援する者が受講する場合の費用負担の在り方について、消費者庁と連携し、受講者数を確保できるよう努める必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【64】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（企業職員研修）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(3)②、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事業者を対象とした研修コース数					10コース	7コース	7コース	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
〃 （実績値）		2コース	2コース	2コース	12コース	7コース		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
達成度					120.0%	100.0%		経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
事業者を対象とした研修人員					720人	504人	504人	経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
〃 （実績値）					408人	229人		行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
達成度					56.7%	45.4%		従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。	<主な定量的指標> ・事業者を対象とした研修のコース数及び人員 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 企業職員研修の実施において、以下の取組を行った。 (研修の実施) 消費者庁や事業者団体の協力のもと、平成27年度は12コース、平成28年度は7コースを実施した（平成29年度は7コース実施予定）。内容は、消費者対応部門の基礎知識、特定商取引法、景品表示法、機能性表示食品制度などの消費者関連法規等の解説、消費者庁からの要請に基づき消費者志向経営について、消費者庁の担当官や学識経験者等の講義等により行った。 なお、平成25年度、平成26年度においてはそれぞれ2回東京事務所にて実施した。 (周知活動) 平成27年度は消費者庁や事業者団体の協力を得て、研修の周知活動に取り組むとともに、地方の企業職員のアクセスを確保するため、大阪府及び愛知県において各1回研修を実施した。 平成28年度は受講者を増やすため、周知活動に一層力を入れて取組、視覚的に受講者意欲を高めるようなチラシを作成し、事業者団体にチラシの配布を依頼したほか、経済団体や事業者団体を訪問し、受講者を増やすための方策に関するヒアリング、各団体のホームページやメールマガジンで周知してもらった。また、消費者庁のホームページでも毎回トップページに講座案内を掲載してもらった。 しかし、受講者増加には成果が出ず、結果的には受講者数は平成27年度を下回る結果となった。	<自己評価> 評定：C 平成27年度のコース数は計画値を2コース上回った（120%）ものの、人員については各方面への周知やニーズの把握に努め、講座の内容や講師にも工夫を凝らしたにも関わらず平成27年度、平成28年度ともに計画値を下回った（平均約51%）。 なお、平成29年度においてはより一層積極的に取り組むこととしている。 これらを総合的に勘案して、Cと評価する。 <課題と対応> 経済団体や事業者団体には周知や受講に関する要請を行うこととしたが、経済団体や事業者団体からは、「行政機関が実施する企業向けの研修は無料が一般的である。また、泊りがけでの講座参加は厳しいのが現実である」、「都心の便利な場所で、半日の研修ならニーズがある」などの意見が寄せられており、企業職員向け研修の在り方については、抜本的な見直しを行う必要があるといえる。	評定 C	<評定に至った理由> 企業職員研修については、各方面への周知やニーズの把握に努め、講座の内容や講師にも工夫を凝らし、計画どおり研修コース数を実施したが、平成27年度、平成28年度の計画人員数に対する達成度が低かったことからこの評価とする。 <今後の課題、改善に向け取り組むべき方針> 経済団体や事業者団体から寄せられている意見を参考に受講者のニーズを的確に反映した研修の企画を行うほか、経済団体や事業者団体への要請を検討する等、改善に向けて、計画的に取組を進める必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【65】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（研修の周知）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）	—	—	269,027	249,836	
								決算額（千円）	—	—	259,302	249,984	
								経常費用（千円）	—	—	260,808	249,077	
								経常損益（千円）	—	—	0	1,502	
								行政サービス実施コスト（千円）	—	—	227,412	232,939	
								従事人員数	—	—	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・上記研修において、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 研修の参加を促すため、研修の対象となる関係機関等に対して、以下の取組を行った。 ①消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修 平成27年度から、申込・受付方法を提案・実施させる形式による外部委託を実施し、専用の研修申込受付システムを用いて研修内容の紹介、受付等を行うとともに、消費者行政担当課・消費生活センターに対して研修受付開始の案内メールの送付、消費者行政フォーラムへの掲載などの周知を図り、研修申込者の利便性向上を図った。 ②企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、見守りのための消費者教育講座、全国消費者フォーラム 平成27年度から、センターのホームページによる募集・告知を行ったほか、募集案内について受講対象者の特性に合わせて、消費者庁ホームページへの掲載、関係機関・福祉団体への案内状の発送等の周知活動を行った。 また、平成28年度には、各講座ごとに受講意欲を高めるようにチラシを作成するとともに、文科省などのメールマガジン等を活用した周知活動を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。	<自己評価> 評価：B 中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って業務を実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す取組を実施する。	評価 B	<評定に至った理由> 教育研修事業の充実強化（研修の周知）において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す取組を実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【66】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（受講希望者の環境整備）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成 27 年 3 月 24 日閣議決定）施策番号 6 (2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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」第 10 条第 7 号 「消費者基本法」第 25 条 「消費者安全法」第 9 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 012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成 24 年度実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
								予算額（千円）	—	—	269,027	249,836	
								決算額（千円）	—	—	259,302	249,984	
								経常費用（千円）	—	—	260,808	249,077	
								経常損益（千円）	—	—	0	1,502	
								行政サービス実施コスト（千円）	—	—	227,412	232,939	
								従事人員数	—	—	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にと どもならず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ —	＜主要な業務実績＞ 受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図るため、以下の取組を実施した。 ①消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修 従来は郵送やFAXを利用した申込受付を行っていたが、平成 27 年度より、申込・受付方法を提案・実施させる形式による外部委託を実施し、専用の研修申込受付システムを用いて研修内容の紹介、受付等を行い、研修申込者の利便性向上を図った。 ②企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、全国消費者フォーラム 平成 27 年度より、当センターホームページを活用した申込受付を実施し、受講希望者の研修申込が容易となるよう環境整備を図った。	＜自己評価＞ 評価：B 中期目標、中期計画及び各年度計画に沿って業務を実施した。 なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、受講希望者の研修申し込みが容易になるよう環境整備を図る。	評価	B	評価
			＜評定に至った理由＞ 教育研修事業の充実強化（受講希望者の環境整備）において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、受講希望者の研修申し込みが容易になるよう環境整備を図る必要がある。 ＜その他事項＞ 特になし	＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞			

4. その他参考情報

平成 27 年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【67】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（遠隔研修の推進）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
地方都市における研修実施数（実績値）		—	23 コース	23 コース	23 コース	23 コース		予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
遠隔研修の登録箇所数（実績値）		—	671 箇所	677 箇所	770 箇所	844 箇所		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
遠隔研修のコンテンツ数（実績値）		3 本	5 本	8 本	9 本	10 本		経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとりては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施する。また、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施する。また、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	<主な定量的指標> ・地方都市における研修実施数 ・遠隔研修の登録箇所数 ・遠隔研修のコンテンツ数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> (地方都市における開催) 毎年度、都道府県・政令指定都市を対象に「専門講座地域コース」及び「消費生活相談関連業務支援コース」の開催希望を募り、地域バランスを考慮して合計23コース実施した。 (遠隔研修(D-Learning研修)) 平成24年度に試行的に実施した遠隔研修を、平成25年度より市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに受講対象を拡大し、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努めた。 平成25年度は、671か所に対して5本のコンテンツを配信し、平成28年度には844か所に対して10本のコンテンツを配信し、配信箇所数は約1.3倍、配信本数は2倍となった。	<自己評価> 評定：B 地方都市における開催については、開催希望を募り、地域バランスを考慮して実施した。 また、遠隔研修については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努め、受講者へのアンケート調査結果では5段階評価で毎年度平均で4.6の評価を得た。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き地方都市での研修を実施するとともに、インターネット等を活用した研修の充実を図る。	評定 B <評定に至った理由> 地方都市における研修開催については、開催希望を募り、地域バランスを考慮して実施した。また、遠隔研修(D-Learning研修)については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信の意向調査を実施し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努め、受講者へのアンケート調査結果では4.7の高い評価を得た点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した研修の充実を図ることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【68】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（国家公務員向け研修実施の検討）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(1)⑥、6(2)⑧	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費生活相談員向け研修への国家公務員の総受入数（実績値）		—	56人	31人	27人	35人		予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
昇任時相談窓口等体験研修の受入数（実績値）			4人	5人	4人	7人		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
								経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員と国家公務員向け研修の連携を図るための活動を行う。消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。さらに、消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について検討を行う。	・消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について検討を行う。	<主な定量的指標> ・研修への国家公務員の総受入数 ・昇任時相談窓口等体験研修の受入数 <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について、消費者庁と協議を行い、平成25年度から、消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修に受講を希望する消費者庁職員を聴講生として受け入れた。また、金融庁、文部科学省、経済産業省からも聴講希望が寄せられたため、同様に聴講生を受け入れた。また、消費者庁の実施する昇任時相談窓口等体験研修に協力し、研修生を受け入れ、センターの業務に関する説明や体験研修を実施した。	<自己評価> 評価：B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。	評価 B	<評定に至った理由> 教育研修事業の充実強化（国家公務員向け研修実施の検討）において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことは評価できる。	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>
				<課題と対応> 引き続き国家公務員の研修への聴講を受け入れる。	<今後の課題> 引き続き、国家公務員の聴講を受け入れるとともに、消費者庁の実施する国家公務員向け研修に協力する必要がある。	<その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【69】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（受講者等へのアンケート調査）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受講者へのアンケート結果（計画値）	4以上	—	4以上	4以上	4以上	4以上	4以上	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
受講者へのアンケート結果（実績値）（うち相模原研修施設で実施した研修）		4.8 (—)	4.7 (—)	4.8 (—)	4.7 (4.8)	4.8 (4.8)		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
達成度（うち相模原研修施設で実施した研修）			117.5% (—)	120.0% (—)	117.5% (120.0%)	120.0% (120.0%)		経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
受講者所属先自治体へのアンケート結果（計画値）	4以上	—	4以上	4以上	4以上	4以上	4以上	経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
受講者所属先自治体へのアンケート結果（実績値）		4.9	4.9	4.9	4.8	4.9		行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
達成度			122.5%	122.5%	120.0%	122.5%		従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとりまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、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、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実にも活用するとともに、受講者及び地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。	<主な定量的指標> <受講者へのアンケート結果（5段階評価）の平均値> <受講者所属先自治体へのアンケート結果（5段階評価）の平均値> <その他の指標> <なし> <評価の視点> —	<主要な業務実績> (研修受講者へのアンケート) 研修受講者のアンケート評価は、5段階評価で毎年度平均約4.8であり、また、全ての研修講座で4以上の満足度評価を得た。 (受講者所属自治体へのアンケート) 全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等のうち、研修への受講申込みがあった機関に対し、毎年度、研修の評価に関するアンケートを行った結果、5段階評価で毎年度平均約4.9の満足度評価を得た。	<自己評価> 評価：A 消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員等の能力向上に資する研修を実施するため、消費者行政の推進に必要な実務知識、消費生活相談において必要となる具体的な技法、消費生活相談に携わるうえで求められる相談員としての心構えや意識・考え方を習得させる研修を実施し、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図るためアンケートを実施し、研修内容や受講環境の改善のためアンケートに寄せられた内容を取り入れ、研修内容の充実・改善を行った。その結果、研修受講者へのアンケート、受講者が所属する地方公共団体へのアンケートとともに、計画値を大きく上回る評価を得た。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Aと評価する。 <課題と対応> 引き続き研修受講者の満足度が得られる研修を実施する。	評価：A <評定に至った理由> 消費生活センター等の消費生活相談員や行政職員の能力向上に資する研修として、実務知識、具体的な技法、相談員としての心構えや意識・考え方を習得させるため、事例検討型・参加体験型研修も取り入れた研修を実施し、受講者及び地方公共団体から目標を上回る評価を得たことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、研修受講者の満足度が得られる研修を目指し、アンケートで寄せられた意見を活用した研修内容の充実に加え、受講環境についても更に充実させられるよう努めることが重要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【70】			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（市場化テストの実施）		
関連する政策・施策	「公共サービス改革基本方針」（平成26年7月11日閣議決定）	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
								決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
								経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。	企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争入札）を実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年7月11日の閣議決定「公共サービス改革基本方針」において、企業職員研修及び全国消費者フォーラムに関する企画立案以外の業務について、市場化テスト（民間競争入札）の対象案件となった。その後、「独立行政法人国民生活センターの実施する企業・消費者向けの教育・研修事業における民間競争入札実施要項」について、官民競争入札等監視委員会にて審議・了承された後、入札を実施し、落札者を決定し、平成27年度から3年間、民間委託を実施した。 ○実績 ・平成27年度：企業職員研修コンプライアンスセミナー4回、全国消費者フォーラム1回 ・平成28年度：企業職員研修コンプライアンスセミナー2回、全国消費者フォーラム1回 ・なお、平成29年度も平成28年度と同内容を実施予定。	<自己評価> 評価：B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 市場化テストに基づく今回の契約は平成30年3月で終了するため、平成30年4月以降の対応が課題となる。	評価 B <評定に至った理由> 教育研修事業の充実強化（市場化テストの実施）において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、各計画に沿った業務を着実に実施する必要がある。今回の契約が終了した後、平成30年4月以降の契約においても官民競争入札の実施を検討する必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【71】			
2 (7)	研修等の充実 ②都道府県における巡回訪問事業の支援		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)①	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「巡回訪問研修」実施回数(実績値)		—	7回	6回	4回	3回		予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610	
受講者へのアンケート調査結果(巡回訪問担当者・行政職員)		—	4.8	4.9	4.9	4.8		決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400	
「実務担当者会議」実施回数(実績値)		—	—	3回	4回	3回		経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247	
「地方支援便り」発行回数※(実績値)		—	12回	12回	12回	12回		経常損益(千円)	0	15	0	△844	
								行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427	
								従事人員数	8	13	11	13	

※平成26年度までは「巡回訪問便り」

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 「巡回訪問研修」実施回数 受講者へのアンケート調査結果(巡回訪問担当者・行政職員) 「実務担当者会議」実施回数 「地方支援便り」発行回数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>平成25年度に、巡回訪問事業の意義・課題、事業企画・運用のポイント、市町村に出向く際の必要事項等をまとめた「巡回訪問事業の手引」を作成し、都道府県へ提供した。</p> <p>また、「巡回訪問事業の手引」をテキストとして活用した「巡回訪問研修」を毎年実施し、さらに、巡回訪問担当者の教授方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌「地方支援便り」(平成26年度までは「巡回訪問便り」)を毎年度各12回発行することにより、都道府県が巡回訪問事業を円滑に実施できるよう支援を行った。</p>	<p><自己評価></p> <p>評価：B</p> <p>平成25年度に「巡回訪問事業の手引」を作成・配布するとともに、テキストとして活用した「巡回訪問研修」の実施し、受講者へのアンケート調査結果では5段階評価で毎年度平均で4.9の評価を得た。</p> <p>また、「地方支援便り」(平成26年度までは「巡回訪問便り」)を毎年度各12回発行することにより、都道府県が巡回訪問事業を円滑に実施できるよう支援を行った。</p> <p>さらに、平成26年度からは、都道府県行政職員が互いに情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業実務担当者会議」を実施するなど都道府県との連携・支援を行った。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、都道府県が実施する市町村支援について、都道府県と連携を図り、質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>各年度、「巡回訪問担当者会議」への出席者へのアンケート調査結果では平均4.8以上の高い評価を得た。また、「地方支援便り」を毎月発行し、都道府県行政職員が情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業実務担当者会議」を「消費生活相談支援」、「消費者教育・啓発等」のテーマで実施するなど都道府県への支援を行った点は評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、「巡回訪問担当者会議」を主とした都道府県が実施する市町村支援を都道府県と連携し、質の向上及び円滑な運営のための支援を行うことが必要である。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評価</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【72】			
2 (7)	研修等の充実 ③消費生活相談員資格試験（消費生活相談員資格試験の実施）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	消費者安全法第10条の3第1項、同法第11条の9
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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度 実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受験申込者数 (実績値)						1,714人		予算額(千円)	—	—	269,027	249,836	
合格者数(実績値)						735人		決算額(千円)	—	—	259,302	249,984	
合格率						47.4%		経常費用(千円)	—	—	260,808	249,077	
								経常損益(千円)	—	—	0	1,502	
								行政サービス実施 コスト(千円)	—	—	227,412	232,939	
								従事人員数	—	—	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
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という観点から、地方都市においても実施する。	・消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。	・消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。	<主要な業務実績> 平成28年度より、内閣総理大臣による登録試験機関として「消費生活相談員資格試験」（国家資格取得のための試験）を実施した。 第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成28年12月に消費生活相談員資格試験合格者として735人に合格証を発行した（受験申込者数1,714人、合格率47.4%）。 なお、平成29年度においても、同様の取組を実施することとしている。	<自己評価> 評価：B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費生活相談員資格試験を登録試験機関として、試験業務規程にのっとり、適切に運営する。	評価 B <評定に至った理由> 平成28年度では、全国20か所で第1次試験を実施し、その合格者に対し第2次試験を実施した。合否については、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施した。また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けた他、ポスター、リーフレット等を作成し、広く周知したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、登録試験機関として試験の実施に当たっては、試験業務規程にのっとり、適切に運営していくことが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

平成28年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【73】			
2 (7)	研修等の充実 ③消費生活相談員資格試験（地域偏在の解消を図った試験の実施）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成 27 年 3 月 24 日閣議決定）施策番号 6 (2)① 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	消費者安全法第 10 条の 3 第 1 項、同法第 11 条の 9
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 012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成 24 年度 実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
試験実施箇所数 (計画値)	15 箇所以上	—	15 箇所以上	15 箇所以上	15 箇所以上	15 箇所以上	15 箇所以上	予算額 (千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	
試験実施箇所数 (実績値)		27 箇所	27 箇所	27 箇所	26 箇所	20 箇所		決算額 (千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	
達成度			180.0%	180.0%	173.3%	133.3%		経常費用 (千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益 (千円)	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施 コスト (千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
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という観点から、地方都市においても実施する。	・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国 15 箇所以上で資格試験を実施する。	<主な定量的指標> ・試験実施箇所数 <その他の指標> ・ <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活専門相談員資格認定試験の第 1 次試験について、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、毎年度平均 25 か所を実施した。 なお、平成 28 年度では、消費生活相談員資格試験の第 1 次試験について、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、地方公共団体に会場設置希望を聞いたうえで、地域バランス等を考慮して試験会場を設置し、受験申込者数が少ない地域を含む全国 20 か所を実施した。	<自己評価> 評価：A 毎年度平均で 25 か所で資格試験を実施し、目標の 15 か所を大きく上回る会場数で実施した。 また、試験会場の設置に当たっては、受験申込者数が少ない地域も含め、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、地方公共団体に会場設置希望を聞いた上で試験会場を設置し、地理的条件にも十分に配慮した。 なお、平成 29 年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、A と評価する。 <課題と対応> 引き続き、各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国 15 か所以上で資格試験を実施する。	評価 A <評定に至った理由> 各年度、目標の 15 か所を大きく上回る箇所試験資格を実施した。登録試験機関として国家資格試験を実施するに当たり、試験問題の輸送や試験監督員の配置等を強化するため、会場数を絞り実施経費を削減しつつ、受験者の利便性に支障がないよう、配慮した。また、受験申込者数が少ない地域での受験者を増やすため、地方公共団体に試験会場設置に関する意向調査を実施し、地域バランス等を考慮して、会場を設置したことが評価できる。 <今後の課題> 引き続き、資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、地方都市も含めた全国 15 か所以上で資格試験を実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【74】		
2 (7)	研修等の充実 ④消費生活専門相談員資格認定制度（消費生活専門相談員資格の審査及び認定）	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）
当該項目の重要度、難易度	—	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「第23回消費者保護会議決定」（平成2年12月）
関係する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012	

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度 実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受験申込者数 (実績値)		1,158人	902人	845人	909人	1,714人		予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	
資格認定者(実績値)		275人	200人	210人	188人	735人		決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	
合格率		27.4%	25.3%	28.6%	23.9%	47.4%		経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益(千円)	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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		(見込評価)	(期間実績評価)	
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・能力の向上等を図るため、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保有者が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。 なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	<主な定量的指標> ・受験申込者数 ・相談員資格認定者数 ・合格率（実受験者に対する合格者の割合） <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成27年度までは、消費生活専門相談員資格認定試験として実施し、第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、消費生活専門相談員資格認定者として認定した（平成25年度から平成27年度の合格率は平均25.9%）。 平成28年度からは、消費生活相談員資格試験（国家試験）が、消費生活専門相談員資格認定試験を兼ねており消費生活相談員資格試験の第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、消費生活専門相談員資格認定者として735人を認定した（合格率：47.4%）。	<自己評価> 評価：B スケジュールどおりに全国で第1次試験を実施し、その合格者に対し第2次試験を実施した。可否については、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施した。 また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ポスター作成、チラシ配布等を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 当センターは、平成28年度から、改正消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験を登録試験機関として実施することとなったことを受け、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。	評価：B <評定に至った理由> 各年度、スケジュールどおりに全国で第1次試験、大事時試験を実施し、適切な運用を行った。また、平成28年度は、消費生活相談員資格試験も兼ねた消費生活相談員資格試験として、全国20箇所第1次試験を実施し、その合格者に対し第2次試験を実施した。合否判定については、基準にのっとり適切に採点、評価を実施し、消費生活相談員として735人の認定をした点、資格更新対象者1,194人のうち960名の更新が行われたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、積極的に周知活動を行い、新たな人材の確保に努めるとともに、試験を適正に実施し、相談員の資質・能力の向上を努めることが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>		

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【75】			
2 (7)	研修等の充実 ④消費生活専門相談員資格認定制度（消費生活専門相談員資格更新のための講座の実施）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「第23回消費者保護会議決定」（平成2年12月）
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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
更新講座実施回数（実績値）		7講座	7講座	6講座	9講座	6講座		予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
更新講座実施箇所数（実績値）		5箇所	6箇所	5箇所	6箇所	1箇所及びインターネット配信		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
更新講座の受講による更新者（実績値）		307人	291人	386人	467人	520人		経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
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・能力の向上等を図るため、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保有者が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。 なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	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保有者が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。	<主な定量的指標> ・更新講座実施回数（「集合形式講座数」及び「インターネット配信形式講座数」） ・更新講座実施箇所数（「集合形式講座実施箇所数」及び「インターネット配信」） ・更新講座の受講による更新者 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成25年度から平成27年度においては、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保有者を対象に5年ごとに行う資格更新講座を全国で複数実施した。 また、平成28年度は、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入した。6月に当センター東京事務所では資格更新講座3講座を実施し、同時に収録を行った。その映像を元に研修コンテンツを作成・編集し、希望する資格更新者に3講座を一定期間配信した。なお、インターネット環境が整っておらず、また、東京事務所での受講が難しい資格更新対象者に対しては、DVDの貸し出しを行った。	<自己評価> 評価：B 平成27年度までは、資格更新講座を全国で複数箇所、複数回実施し、平成28年度から、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入し、適切に資格更新講座を実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、資格取得者の資質・能力の維持・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取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	評価 B	<評定に至った理由> 平成28年度から、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入し、適切に資格更新講座を実施し資格保有者の確保に貢献したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、資格取得者の資質・能力の維持・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取得者が資格の更新を行う際に受講する講座をインターネット配信するなど利用者の事情により利便性を確保する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【76】			
2 (7)	研修等の充実 ④消費生活専門相談員資格認定制度（消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務の見直し）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	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」第10条第7号 「第23回消費者保護会議決定」（平成2年12月）
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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
更新対象者						1,194人		予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	
更新者						960人		決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	
更新率						80.4%		経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益(千円)	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
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・能力の向上等を図るため、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保有者が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。 なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	・なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つ、必要な業務の見直しについて検討を行う。 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保有者が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。 なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	<主な定量的指標> ・「消費生活専門相談員資格」更新対象者数 ・更新者数 ・更新率（更新対象者に対する更新者の割合） <その他の指標> <評価の視点>	<主要な業務実績> 平成28年度から、「消費生活専門相談員資格認定試験」を「消費生活相談員資格試験」が兼ねる形で実施し、合格者には「消費生活専門相談員資格」と「消費生活相談員資格」の二つの資格を同時に認定し、試験事務の重複を避け、効率化を図った。 平成28年度は、資格更新対象者のうち80.4%が資格を更新しており、また、平成28年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者について、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみと、本制度に対するニーズは依然として高い。 「消費生活相談員資格試験」合格者が「消費生活専門相談員資格」の更新時期を迎えた際に更新手続を行うかについて、その状況及び本制度に対するニーズを把握することとし、引き続き検討を行っている。	<自己評価> 評価：B 平成28年度は、資格更新対象者のうち80.4%が資格を更新しており、また、平成28年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者について、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみと、本制度のニーズを把握した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえると、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 「消費生活相談員資格試験」合格者が「消費生活専門相談員資格」の更新時期を迎えた際に更新手続を行うかについて、その状況及び本制度に対するニーズを把握することとし、引き続き検討を行う。	評価 B	<評定に至った理由> 平成28年度現在で、「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は5,000名を超え、その多くが消費生活相談員として現在も勤務しており、資格更新対象者のうち80.4%が資格を更新している。また、平成28年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者のうち、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみと、本制度のニーズは依然として高いことから、本制度の有用性についても評価できる。 <今後の課題> 「消費生活相談員資格試験」合格者が「消費生活専門相談員資格」の更新時期を迎えた際に更新手続を行うかについて、その状況及び本制度に対するニーズを継続して把握し、引き続き検討を行うことが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報
平成28年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【77】			
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (商品テストの実施)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(3)③	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」第10条第1号・第7号、第42条2項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

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 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品テスト実施件数 (実績値)		263件	245件	217件	197件	224件	
注意喚起のための商品テスト実施件数 (計画)	10件	—	10件	10件	10件	10件	10件
注意喚起のための商品テスト実施件数 (実績)		10件	12件	13件	10件	10件	
達成度			120.0%	130.0%	100.0%	100.0%	
依頼テスト実施件数 (実績値)		253件	233件	204件	187件	214件	
依頼テスト情報提供件数 (実績値)		24件	24件	20件	11件	12件	
消費生活センター等からの依頼件数 (実績値)		339件	391件	354件	302件	373件	
技術相談等 (実績値)		92件	154件	154件	113件	168件	
商品テスト受付件数 (実績値)		247件	237件	200件	189件	205件	
全件対応率 (計画値)	100%	—	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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)					
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額 (千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	
決算額 (千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	
経常費用 (千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	
経常損益 (千円)	171	0	5	9,260	
行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	
従事人員数	29	27	27	28	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

全件対応率 (実績値)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%							
達成度		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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、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、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、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じた協力をを行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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、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、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、原則として全てに対応する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト実施件数 注意喚起のための商品テスト実施件数 依頼テスト実施件数 依頼テスト情報提供件数 消費生活センターからの商品テスト依頼件数 技術相談等 商品テスト受付件数 全件対応率 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、注意喚起のための商品テストを以下のとおり実施し、消費者に対して注意喚起を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○商品テスト実施件数 平成25年度：245件 平成26年度：217件 平成27年度：197件 平成28年度：224件 ○注意喚起のための商品テスト実施件数 平成25年度：12件 平成26年度：13件 平成27年度：10件 平成28年度：10件 <p>また、各地の消費生活センターから依頼のあった商品テストについて内容を検討し、過去の同種事例や知見による技術相談等を行った。さらに、テストとして受け付けたものに関しては、全件対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費生活センターからの商品テスト依頼件数 平成25年度：391件 うち、技術相談等154件 うち、テスト受付237件 平成26年度：354件 うち、技術相談等154件 うち、テスト受付200件 平成27年度：302件 うち、技術相談等113件 うち、テスト受付189件 	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>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、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全てに対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行い、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施して情報提供するとともに、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、原則として全てに対応する。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>テスト実施件数も毎年一定数をこなし、達成目標を上回ってきた。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全てに対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ったことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、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、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も原則として全件対応する必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<p>平成 28 年度：373 件 うち、技術相談等 168 件 うち、テスト受付 205 件</p> <p>各地の消費生活センターから依頼のあった商品テストのうち、事業者が対応した結果も加え以下のとおり情報提供（共有）を行った。</p> <p>○情報提供件数 平成 25 年度：24 件 平成 26 年度：20 件 平成 27 年度：11 件 平成 28 年度：12 件</p>		
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【78】			
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (消費者庁への協力)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、1(3)①、1(3)③	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」第10条第7号、第42条2項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁依頼テスト実施件数(実績値)		4件	5件	3件	2件	6件		予算額(千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	
重大事故等テスト結果の情報提供件数(実績値)		18件	8件	5件	9件	10件		決算額(千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	
法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数(実績値)		6件	5件	5件	3件	7件		経常費用(千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	
医療機関ネットワーク参加機関数(実績値)		13機関	24機関	24機関	30機関	30機関		経常損益(千円)	171	0	5	9,260	
基本情報収集件数(実績値)		5,003件	6,906件	7,853件	7,733件	8,286件		行政サービス実施コスト(千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	
詳細情報収集件数(実績値)		280件	169件	305件	261件	281件		従事人員数	29	27	27	28	
追跡調査実施件数(実績値)		7件	3件	6件	3件	4件							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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、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、地方公共団体から依頼があっ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する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、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を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、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を行う。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁の依頼に応じたテスト実施件数 重大事故等に該当するもの等に関する商品テスト結果の消費者庁への情報提供件数 医療機関ネットワーク参加機関数 基本情報収集件数 詳細情報収集件数 追跡調査実施件数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>消費者庁の依頼に応じてテストを実施したほか、消費生活センターが重大事故として通知したのもの等に関するテスト結果を消費者庁に情報提供した。</p> <p>○消費者庁の依頼に応じたテスト実施件数 平成25年度: テスト実施5件 平成26年度: テスト実施3件 平成27年度: テスト実施2件 平成28年度: テスト実施6件</p> <p>○情報提供件数 平成25年度: 情報提供8件 平成26年度: 情報提供5件 平成27年度: 情報提供9件 平成28年度: 情報提供10件</p> <p>また、消費者安全法以外の法律に抵触するおそれのあるテスト結果についても、以下のとおり消費者庁に情報提供を行った。 平成25年度: 情報提供5件 平成26年度: 情報提供5件 平成27年度: 情報提供3件 平成28年度: 情報提供7件</p> <p>医療機関ネットワーク事業については、30の医療機関が参画し(平成25年度、平成26年度は24機関)、基本情報及び詳細情報を収集し、そのうちの数件については現地調査等の追跡調査を実施した。</p> <p>○基本情報収集件数 平成25年度: 基本情報6,906件、詳細情報169件、うち、追跡調査実施3件 平成26年度: 基本情報7,853件、詳細情報305件、うち、追跡調査実施6件 平成27年度: 基本情報7,733件、詳細情報261件、うち、追跡調査実施3件 平成28年度: 基本情報8,286件、詳細情報281件、うち、追跡調査実施4件</p>	<p><自己評価></p> <p>評定: B</p> <p>毎年度、消費者庁の依頼に応じて商品テストを実施したほか、重大事故等に該当するもの等について商品テスト結果を消費者庁に情報提供した。</p> <p>また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行った。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を十分に達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、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を行う。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>消費者庁の依頼に応じて商品テストを実施したほか、重大事故等に該当するもの等について商品テスト結果を消費者庁に情報提供した。</p> <p>また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行ったことは、評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、消費者庁からの依頼に応じて商品テストを行う必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【79】			
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (外部有識者による評価の実施)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1 (3)③	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ							
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報				②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)			
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度 実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品テスト分析・評価委員会開催回数 (実績値)		36回	25回	25回	21回	20回	
委員会の意見を反映させた情報提供件数 (実績値)		8件	8件	11件	8件	10件	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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、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、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、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、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を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	商品テストの課題設定及び成果について、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	<主な定量的指標> ・商品テスト分析・評価委員会開催回数 ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を以下のとおり開催し、商品テストデザイン、商品テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。 ○商品テスト分析・評価委員会開催回数 平成25年度:25回 平成26年度:25回 平成27年度:21回 平成28年度:20回 なお、消費者への情報提供案件のうち複数案件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を以下のとおり反映させた。 ○商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数 平成25年度:8件 平成26年度:11件 平成27年度:8件 平成28年度:10件	<自己評価> 評価: B 商品テスト公表案件全件について、商品テストデザイン、テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させた。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、商品テストの課題設定及び成果について、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	評価: B <評定に至った理由> 商品テスト公表案件全件について、商品テストデザイン、商品テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させたことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、注意喚起のための商品テストについて外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させることが必要である。 <その他事項> 特になし	評価: <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【80】			
2 (8)	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施（関係機関との連携）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(3)③	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
他機関の知見等の活用回数（実績値）		31回	23回	26回	27回	27回		予算額（千円）	380,231	355,288	354,214	364,288	
								決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	
								経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	
								経常損益（千円）	171	0	5	9,260	
								行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	
								従事人員数	29	27	27	28	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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、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、地方公共団体から依頼のあった相談解決のためは、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じた必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが確実にかつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	<主な定量的指標> ・他機関の知見等の活用回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、省庁、独立行政法人や大学、医療機関、業界団体にヒアリングを行い、専門的な知見や技術情報等をテスト等に、以下のとおり活用した。 平成25年度：23回 平成26年度：26回 平成27年度：27回 平成28年度：27回	<自己評価> 評価：B 専門性が高いテストの実施や評価にあたって、関係機関の専門的な知見等を複数回活用した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。	評価 B <評定に至った理由> 専門性が高いテストの実施や評価にあたって、関係機関の専門的な知見等を複数回活用しており、連携が図られているものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係機関との連携を強化し、その専門的な知見や技術を活用した効率的な商品テストを実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【81】			
2(8)②	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施(外部試験機関等への委託)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定)施策番号1(3)③	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度						
定型的なテストの委託件数(実績値)		105項目	95項目	85項目	57項目	45項目		予算額(千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	
専門性の高いテストの委託件数(実績値)		37項目	40項目	50項目	47項目	31項目		決算額(千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	
								経常費用(千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	
								経常損益(千円)	171	0	5	9,260	
								行政サービス実施コスト(千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	
								従事人員数	29	27	27	28	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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、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、地方公共団体から依頼があっ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する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、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。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが確実にかつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機能が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	<主な定量的指標> ・定型的なテストの委託件数 ・専門性の高いテストの委託件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストを委託した。また、専門性が高いテストについてもテストを委託した。 平成25年度：定型的なテスト95項目、専門性の高いテスト40項目 平成26年度：定型的なテスト85項目、専門性の高いテスト50項目 平成27年度：定型的なテスト57項目、専門性の高いテスト47項目 平成28年度：定型的なテスト45項目、専門性の高いテスト31項目	<自己評価> 評価：B 定型的なテスト及び専門性の高いテストの実施に当たっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図り、また、テスト内容の充実を繋げた。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。	評価 B	<評定に至った理由> 定型的なテスト及び専門性の高いテストの実施に当たっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図り、また、テスト内容の充実につなげており、効率化と充実化を図ったものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係機関と連携し、定型的なテストや専門性の高いテストを外部の試験研究機関等へ委託し、効率化と充実化を図ることが重要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【82】			
2(8)	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施（テストの支援）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(3)③	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ		①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
依頼テスト実施件数（実績値）		253件	233件	204件	187件	214件		予算額（千円）	380,231	355,288	354,214	364,288	
								決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	
								経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	
								経常損益（千円）	171	0	5	9,260	
								行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	
								従事人員数	29	27	27	28	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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、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、地方公共団体から依頼があった相談解決のための商品テストについて、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じた必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが確実に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	<主な定量的指標> ・消費生活センター等からの依頼テスト実施件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> ー	<主要な業務実績> 消費生活センター等からの依頼に基づいて、前年度からの受付分を含め商品テストを以下のとおり実施した。 平成25年度：233件 平成26年度：204件 平成27年度：187件 平成28年度：214件	<自己評価> 評価：B 消費生活センター等からの依頼に全件対応し、商品テストを基準値（平成24年度実績値）と同程度実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	評価 B <評定に至った理由> 消費生活センター等からの依頼に全件対応し、商品テストを実施したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費生活センター等では対応困難なテストを積極的に実施し、全件対応を目指すことが重要である。 <その他事項> 特になし	評価 B <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【83】			
2 (8)	商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 (商品テスト実施機関や商品テスト実施状況等の情報収集・提供)		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(3)③	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費生活センターに情報提供したテスト実施機関数(実績値)		259件	260件	263件	262件	261件		予算額(千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	
								決算額(千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	
								経常費用(千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	
								経常損益(千円)	171	0	5	9,260	
								行政サービス実施コスト(千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	
								従事人員数	29	27	27	28	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	<主な定量的指標> ・消費生活センターに情報提供したテスト実施機関数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページを通じ情報提供している商品テスト実施機関について、毎年度登録情報を更新した(平成28年度現在261件)。また、消費生活センターからの外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介した。 さらに、消費生活センターが各年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト(比較・試買テスト等)の実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報」に掲載したほか、商品テスト(比較・試買テスト等)についてはホームページに掲載した。	<自己評価> 評価: B 毎年度、テスト機関に関する情報を精査し、消費生活センターに情報提供を行ったほか、消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テストについては消費生活年報やホームページで情報提供を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	評価: B <評定に至った理由> テスト機関に関する情報を精査し、消費生活センターに情報提供を行ったほか、消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テストについては消費生活年報やホームページで情報提供を行った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、テスト機関がテスト可能な商品やテスト内容、保有する施設・機器などの情報、及び消費生活センターなどの商品テスト実施状況の情報を収集し、ホームページ等を通じて公開する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【84】			
2(8)	商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供（地方公共団体等への商品テスト情報の提供）		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(3)③	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
データベースへの登録件数（実績値）		—	—	399件	582件	814件		予算額（千円）	380,231	355,288	354,214	364,288	
								決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	
								経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	
								経常損益（千円）	171	0	5	9,260	
								行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	
								従事人員数	29	27	27	28	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注）予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなどの手段を講ずることに実施することにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	<主な定量的指標> ・データベースへの登録件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費者行政フォーラム」に、各地消費生活センターからの依頼に基づき当センターが実施した商品テストの報告書を全国の消費生活センターで共有できるデータベースを構築するため、平成25年度に登録データとして使用することの可否を消費生活センターに確認するとともに収集要領を作成し、平成26年度に構築を行った。 各年度データベースの登録は以下のとおりであり、平成29年3月末の登録件数は814件となった。 ○データベース登録件数 平成26年度：399件（平成25年度実施分の233件を含む） 平成27年度：183件 平成28年度：232件	<自己評価> 評価：B データベースを構築し、データを随時登録する等して情報提供を積極的に行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、データベースに登録し、情報提供を行う。	評価 B	<評定に至った理由> データベースを構築し、多くのテストデータを随時登録し蓄積してきたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、積極的にデータベースの更新を行い、情報提供を行う必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【86】			
2 (9)	震災からの復興に向けた取組 ②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(4)⑥	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
講義実施回数(実績値)		—	3回	2回	3回	2回		予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	
								決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	
								経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益(千円)	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・消費生活相談員・行政職員向けの食品や放射能等に関する講義の実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 毎年度、消費生活相談員・行政職員等に対する研修の中で「食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーション」の講義を適切に実施した。	<自己評価> 評価：B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、研修等において、食品と放射能等に関する講義を実施する。	評価 B	<評定に至った理由> 消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施において、中期目標及び各計画に沿って業務を実施した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、食品と放射能等に関する講義を研修等で積極的に実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【87】			
2 (9)	震災からの復興に向けた取組 ③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(4)⑥	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」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
精密検査実施件数(実績値)		—	81件	33件	16件	7件		予算額(千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	
全国研修会実施回数(実績値)		—	1回	1回	1回	1回		決算額(千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	
研修会派遣回数(実績値)		—	2回	1回	1回	1回		経常費用(千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	
								経常損益(千円)	171	0	5	9,260	
								行政サービス実施コスト(千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	
								従事人員数	29	27	27	28	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
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積極的に実施する。	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積極的に実施する。	<主な定量的指標> ・精密検査実施件数 ・全国研修会実施回数 ・研修会派遣回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 地方公共団体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分以上)を超えた食品等の精密検査を以下のとおり実施し、依頼先へ報告した。 ○精密検査実施件数 平成25年度：81件 平成26年度：33件 平成27年度：16件 平成28年度：7件 また、毎年度、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で1回開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に職員を1回(平成25年度は2回)派遣した。	<自己評価> 評価：B 毎年度、地方公共団体の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を行った。 また、検査方法等に関する全国研修会及び講師派遣を行った。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、放射性物質に関する検査について、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積極的に実施する。	評価 B	<評定に至った理由> 毎年度、地方公共団体の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を行い、検査方法等に関する全国研修会及び講師派遣を継続的に行った点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、研修会等の開催により地方公共団体における放射性物質に関する検査の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積極的に実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【88】			
2 (9)	震災からの復興に向けた取組 ④必要な施策の実施		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(4)⑥	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」第10条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	—	—	44,633	44,689	
								決算額(千円)	—	—	45,028	44,624	
								経常費用(千円)	—	—	45,031	44,624	
								経常損益(千円)	—	—	0	65	
								行政サービス実施コスト(千円)	—	—	46,412	44,708	
								従事人員数	—	—	4	4	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)	
その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 震災からの復興に向けた取組については、食品と放射性物質に関する情報の提供や研修の実施、放射性物質に関する検査等を実施したが、その他必要な施策についての計画はなし。	<自己評価> 評価：— <課題と対応> 平成29年度は、必要な施策に関する計画の見込みはない。	評価	—	評価	
					<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし。 <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【89】		
2 (10)	消費者教育の推進 ①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等	
関連する政策・施策	「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) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定)施策番号4(2)②	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)
当該項目の重要度、難易度	—	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条第1項・2項、第16条第1項、第18条1項 行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数		—	3回	2回	5回	8回		予算額(千円)	372,073	430,655	473,876	467,446	
「見守り新鮮情報」配信本数(実績値)		28回	27回	32回	30回	28回		決算額(千円)	358,664	393,331	470,591	458,384	
消費者教育関連イベント参加回数(実績値)		—	6回	6回	7回	6回		経常費用(千円)	371,556	389,868	474,860	460,324	
								経常損益(千円)	14	59	0	658	
								行政サービス実施コスト(千円)	311,423	343,293	376,498	398,366	
								従事人員数	20	24	26	29	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等(第13条第1項関係)	高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げることができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数 ・「見守り新鮮情報」配信回数 ・消費者教育関連イベント参加回数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げることができるようになるため、以下の取組を実施。</p> <p>①消費者教育に携わる講師養成講座の実施 地域において、高齢者、民生委員・福祉関係者等を対象とした消費者教育講座の講師となる消費生活相談員・消費者行政職員に対して「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施するとともに、平成28年度から消費生活サポーターとして活動を行う者・サポーター育成を行う者に対する研修を実施した。</p> <p>②「見守り新鮮情報」の配信 高齢者や障害者等の暮らしの安全・安心を守るため、悪質商法、事故情報、リコール情報等の重要な情報をコンパクトにまとめたメールマガジン「見守り新鮮情報」を毎年度発行した(年度平均約29回)</p> <p>③消費者教育関連イベントへの参加 中央省庁、地方公共団体の要請を受け、消費者教育関連イベントへ参加し、当センターが作成した情報のうち、消費者教育に資するものを提供した(年度平均約6回)。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>毎年度、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施するとともに、平成28年から消費生活サポーター研修を開始し、消費者教育の発展に努めた。また、「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に配信し情報提供を行った。</p> <p>さらに、消費者教育関連イベントに参加し、消費者教育に資するものを情報提供した。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施し、民生委員等に対して「見守り新鮮情報」等の情報を提供するとともに、消費者教育関連イベントへ参加する。</p>	<p>評定</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>毎年度、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施するほか、平成28年からは消費生活サポーター研修を実施することにより、消費者教育を拡げるための人材育成に資する取組を行ったことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、消費者教育に関する研修の実施や見守り新鮮情報の配信等により情報提供を実施する必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【90】			
2 (10)	消費者教育の推進 ② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用		
関連する政策・施策	「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) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)②	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」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条第1項・2項、第16条第1項、第18条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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数(実績値)		22回	26回	25回	23回	24回		予算額(千円)	372,073	430,655	473,876	467,446	
相談情報を活用した「子どもサポート情報」の発行回数(実績値)		9回	11回	9回	6回	8回		決算額(千円)	358,664	393,331	470,591	458,384	
講座実施回数(実績値)		—	1回	1回	6回	6回		経常費用(千円)	371,556	389,868	474,860	460,324	
								経常損益(千円)	14	59	0	658	
								行政サービス実施コスト(千円)	311,423	343,293	376,498	398,366	
								従事人員数	20	24	26	29	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)
	消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第13条第2項関係)	P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 相談情報を活用したメールマガジンの発行回数 高齢者や高齢者を支援する者等に対する相談情報を活用した講座実施回数 <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発に以下のとおり活用。 <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」での活用：毎年度平均約25回 「子どもサポート情報」での活用：毎年度平均約9回 消費者教育推進のための研修での活用：毎年度平均約4回 <p>また、毎年度、消費者問題出前講座で使用するテキストとして、P I O - N E T に登録された相談情報に基づき作成した「くらしのご用心」を改訂し、消費者行政フォーラムにて消費生活センター等へ提供した。</p>	<p><自己評価></p> <p>評定：B</p> <p>毎年度、当センターが受け付けた相談事例やP I O - N E T に登録された相談情報を活用し、メールマガジンの発行、消費者問題出前講座用テキストの作成、消費者教育講座を実施した。</p> <p>なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジン、消費者問題出前講座用テキストの提供や講座等を実施する。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>各年度でセンターが受け付けた相談事例やP I O - N E T に登録された相談情報を活用し、メールマガジンの発行、消費者問題出前講座用テキストの作成、消費者教育講座を実施した点は評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、実際の相談実例等を活用し、高齢者や高齢者を支援する者等に対して情報提供や研修を実施する必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【91】		
2 (10)	消費者教育の推進 ③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修	
関連する政策・施策	「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) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定)施策番号4(2)②	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」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条第1項・2項、第16条第1項、第18条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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数(実績値)		2回	7回	9回	11回	13回		予算額(千円)	196,137	172,053	269,027	249,836	
								決算額(千円)	204,546	159,248	259,302	249,984	
								経常費用(千円)	206,080	160,085	260,808	249,077	
								経常損益(千円)	14	44	0	1,502	
								行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
消費生活相談員等への研修の実施(第16条第1項関係)	消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。	<主な定量的指標> ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員に対し、消費者教育に関する専門的知識を習得させる研修として、以下のとおり実施。 ①「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」の実施 消費者教育講座の講師となる消費者行政職員及び消費生活相談員(未経験者、初心者)に対する研修として「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」を実施した。 ・平成25年度: 2回 ・平成26年度: 4回 ・平成27年度: 3回 ・平成28年度: 3回 ②「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編」の実施 高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生を対象に、消費者教育講座の講師となる消費者行政職員及び消費生活相談員(講師経験を有するもの)に対しては「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編」を実施した。 ・平成25年度: 5回 ・平成26年度: 4回 ・平成27年度: 8回 ・平成28年度: 9回 ③その他の研修 平成26年度は、Dラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コースにおいて、「消費者市民教育と地域連携～学校現場で求められることを理解する～」を1回配信した。 平成28年度は「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」を1回実施した。	<自己評価> 評価: B 中期目標及び各計画に沿って業務を実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き消費者教育に関する専門的知識を習得するための研修を実施する。	評価 B <評定に至った理由> 消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修を、中期目標及び各計画に沿って実施した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、利用を再開した研修施設を活用し、消費者教育の講師養成のための効果的な研修を実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【92】			
2 (10)	消費者教育の推進 ④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供		
関連する政策・施策	「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) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)②	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」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条第1項・2項、第16条第1項、第18条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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	372,073	430,655	473,876	467,446	
								決算額(千円)	358,664	393,331	470,591	458,384	
								経常費用(千円)	371,556	389,868	474,860	460,324	
								経常損益(千円)	14	59	0	658	
								行政サービス実施コスト(千円)	311,423	343,293	376,498	398,366	
								従事人員数	20	24	26	29	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)	
先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第18条第1項関係)	消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (ホームページを通じた情報提供) 平成25年度より、当センターのホームページに消費者教育用教材や消費生活センターの先進的な消費者教育情報を紹介する専用ページを設け、毎年度適宜更新を行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各地の取組を「消費者教育実践事例集」として連載した。 (展示ブースの設置) 平成25年度、平成26年度は東京事務所にて消費者教育に関する展示ブースを設けたが、平成27年5月に相模原研修施設が再開したことに伴い、相模原事務所に消費者教育に関する展示ブースを設け、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。 (研修講座における情報提供) 消費者教育学生セミナー等において、企業の先進的な取組に関する講義を実施したほか、全国消費者フォーラムにおいて、消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組を提供した。	<自己評価> 評定：B ホームページ上の専用ページの更新を適宜行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各団体の取組を紹介した。 また、展示ブースを設け、資料やグッズ等を展示した。 平成27年度には、ガス湯沸かし器の事故品を東京事務所、相模原事務所に展示した。 その他、消費者教育学生セミナーや、全国消費者フォーラムにおいて、先進的な取組を紹介するなど適切に情報提供した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費者教育用教材や消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。	評定	B	<評定に至った理由> ホームページ上の専用ページの更新を適宜行ったほか、引き続きウェブ版「国民生活」において、各団体の取組を紹介した。また、相模原事務所に展示ブースを設け、資料やグッズ等及びガス湯沸かし器の事故品を相模原事務所に展示した。その他、消費者教育学生セミナーや、全国消費者フォーラムにおいて、先進的な取組を紹介等した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者教育用教材や消費者教育に関する先進的な取組の情報収集、ホームページ等を通じて提供が必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【93】			
2 (11)	中核機関としての役割強化		
関連する政策・施策	「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣) 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定)施策番号6(2)③	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
全国センター所長会議実施回数(実績値)			1回	1回	1回	1回		予算額(千円)	80,659	40,959	44,633	44,689	
ブロック別センター所長会議実施回数(実績値)			7回	7回	7回	7回		決算額(千円)	71,495	43,026	45,028	44,624	
								経常費用(千円)	71,774	43,323	45,031	44,624	
								経常損益(千円)	0	15	0	65	
								行政サービス実施コスト(千円)	85,650	48,869	46,412	44,708	
								従事人員数	6	4	4	4	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)	
センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	<主な定量的指標> ・全国センター所長会議実施回数 ・ブロック別センター所長会議実施回数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 中核機関としての役割強化について、以下のとおり実施した。 (国民生活センターの在り方について) 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)において、「中期目標管理型の法人とする」 「相模原事務所研修施設の再開について」は、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る。「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされた。 相模原事務所研修施設の再開については、消費者庁における有識者等による懇談会「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」において検討し、消費者行政における中核的な実施機関としての役割を發揮するために、平成27年度より再開することとした。 また、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」や改正後の独立行政法人通則法等(平成27年4月1日施行)を踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。 (国民生活センター越境消費者センター) 平成23年11月に消費者庁が開設した「越境消費者センター」(CCJ)をセンターに移管し、平成27年6月から相談受付を開始した。 (消費者政策検討会議) 消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携を進めることを目的とした「消費者政策検討会議」を消費者庁長官・国民生活セン	<自己評価> 評価：B 「中期目標管理法人」となるとともに、相模原事務所研修施設の利用を平成27年5月から再開したほか、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。 また、消費者庁から移管された「越境消費者センター」(CCJ)による相談受付を平成27年6月から開始した。 消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者政策検討会議を消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めた。 各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」や「ブロック別消費生活センター所長会議」を開催した。 なお、消費者庁と各地消費生活センターとの連携については、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているためBと評価する。	評価 B	評価 B	<評定に至った理由> 平成27年5月から相模原事務所研修施設での研修を再開させたほか、同年6月より「越境消費者センター」(CCJ)による相談受付も開始した。また、各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」や「ブロック別消費生活センター所長会議」を各地で開催した。消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者政策検討会議を消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、センターの業務・組織の整備や関係機関との役割分担・連携の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ適切な対応を行っていくことが必要である。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

			<p>ター理事長の共催で毎年度四半期に1回開催した。</p> <p>(全国消費生活センター所長会議及びブロック別消費生活センター所長会議)</p> <p>各地消費生活センターと情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」を毎年度5月に開催したほか、9月から11月にかけて全国7ブロックに分かれて開催する「ブロック別消費生活センター所長会議」を幹事自治体と共同で開催した。</p>			
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【94】			
2 (12)	政府機関の地方移転に関する取組		
関連する政策・施策	「政府関係機関の地方移転に係る今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「消費者基本法」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012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
									予算額(千円)	-	-	-	44,689
									決算額(千円)	-	-	-	44,624
									経常費用(千円)	-	-	-	44,624
									経常損益(千円)	-	-	-	65
									行政サービス実施コスト(千円)	-	-	-	44,708
									従事人員数	-	-	-	4

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
「政府関係機関の地方移転に係る今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域を対象者を中心とした研修を実施するとともに、徳島独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。	「政府関係機関の地方移転に係る今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域を対象者を中心とした研修を実施するとともに、徳島独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 政府機関の地方移転に関する取組について、以下のとおり実施した。 「政府関係機関の地方移転に係る今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」の準備に取り掛かった。 研修については、主として関西、中国・四国地域を対象者を中心とした研修を実施するために、徳島県と調整し研修計画を作成した。さらに、徳島独自の研修のための検討を開始した。 商品テストについては、徳島県周辺も含めた大学、専門家の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクト実施に向けた準備を開始した。	<自己評価> 評価：B 平成29年度の「消費者行政新未来創造オフィス」における業務開始に向け、徳島県及び消費者庁と協議をしながら、研修及び商品テスト事業、オフィスの環境整備など必要な準備を開始した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続きオフィス開設に向けた準備を推進する。 研修については、徳島県独自の研修カリキュラムについてさらに検討を行うとともに、徳島独自の研修も含め、年間14コースを実施する。 商品テストについては、徳島県周辺も含めた専門家の知見を活用し、徳島県の協力を得ながら、プロジェクトを実施する。	評価 B <評定に至った理由> 平成29年度の「消費者行政新未来創造オフィス」における業務開始に向け、徳島県及び消費者庁と協議をしながら、研修及び商品テスト事業、オフィスの環境整備など必要な準備を整えたことは評価できる。 <今後の課題> 平成29年度はオフィス開設による業務を着実に進めるとともに、徳島県独自の研修カリキュラムについての検討を行うとともにその実施状況を見極め、翌年度以降の効果的な研修内容の検討を行う必要がある。また、商品テストについては、関係機関とも連携し、プロジェクトを着実に実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報
平成28年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【95】			
3	予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
「2. 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の予算額を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年度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。	・別紙1から別紙3までのとおり。 ・毎年度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。	＜主な定量的指標＞ — ＜その他の指標＞ — ＜評価の視点＞ —	＜主要な業務実績＞ 中期計画に基づいた年度計画予算、収支計画及び資金計画を策定し、計画に沿って、サービスその他の業務の質の向上のために必要な予算を適正に執行した。 運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に実施した。 各年度の実績は、別紙1から別紙3までのとおり。	＜自己評価＞ 評価：B 毎年度、中期計画に基づいた年度計画予算、収支計画及び資金計画を策定し、適正に予算を執行した。また、運営費交付金額の算定について、運営費交付金残高の発生状況にも留意し、厳格に実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、中期計画に基づいた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。	評価	B	評価
					＜評定に至った理由＞ 運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行ってきた。また、独立行政法人会計基準等の改訂に伴い、運営費交付金収益の計上基準について、平成28年度から業務達成基準を採用したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行う必要がある。 ＜その他事項＞ 特になし	＜評定に至った理由＞ ＜今後の課題＞ ＜その他事項＞	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【96】			
4	短期借入金の限度額		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
「2. 業務運営の効率化に関する事項」では、7億円とし、運営定めた事項について配費交付金の資金の出入を考慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。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。	短期借入金の限度額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。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 短期借入金の限度額について、該当はなし。	<自己評価> 評価：— <課題と対応> 短期借入金の限度額は、7億円とし、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。	評価	—	評価
					<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 短期借入金の限度額を運営費交付金の資金の出入に際し、時間差が生じた場合や不測の事態が生じた場合等に充てるために用いる。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【97】			
5	不動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		
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）		
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
「2. 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の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 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。	・不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。	<主な定量的指標> —	<主要な業務実績> 不動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について、以下のとおり実施した。	<自己評価> 評価：—	評価	—	評価
		<その他の指標> —	(東京事務所の国庫納付) 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。	<課題と対応>	<評定に至った理由> 特に該当がないため、評価は行わない。	<評定に至った理由>	
		<評価の視点> —	(政府出資に係る不要財産の国庫納付) 特殊法人国民生活センターから承継し、資本金の一部を形成している現金及び預金、有価証券について、主務省と協議の上、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第8条第3条に規定する「社会情勢の変化等により将来にわたり業務を確実に実施する上で必要なくなったと認められる重要な財産（不要財産）」と認定し、通則法第24条の2第1項及び同第2項の規定に基づき、「政府出資に係る不要財産の国庫納付認可申請」を主務大臣に提出し、主務大臣の認可を受けた。このため、国庫納付を行うとともに、独立行政法人通則法第46条の2第4項の規定に基づき、資本金減少の手続（変更登記）を行った。		<今後の課題> 特になし	<今後の課題> 特になし	<その他の事項>
			なお、平成26年度～平成28年度における計画はなし。		<その他の事項> 特になし		

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【98】			
6	重要な財産の処分等に関する計画		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
 注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
「2. 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の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 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。	重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 重要な財産の処分等に関する計画について、該当はなし。	<自己評価> 評価：— <課題と対応> 平成29年度は、重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	評価	—	評価
					<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし。 <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【99】			
7(1)	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度 実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
「2. 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の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 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。	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	<主な定量的指標>	<主要な業務実績>	<自己評価>	評定	—	
		<その他の指標>	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備について、該当はなし。	評定：— <課題と対応>	<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【100】			
7(2)	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
「2. 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の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 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。	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備について、該当はなし。	<自己評価> 評価：— <課題と対応> —	評価	—	評価
					<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【101】			
7(3)	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
「2. 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の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 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。	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備について、該当はなし。	<自己評価> 評定：— <課題と対応> —	評定	—	評定
					<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし		<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【102】			
8 (1)	施設・設備に関する計画		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成 24 年度 実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施 コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
	・施設・設備に関する計画の見込みはない。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 施設・設備に関する計画について、計画はなし。	<自己評価> 評価：— <課題と対応> 平成 29 年度は、施設・設備に関する計画の見込みはない。	評価 — <評価に至った理由> 特に該当がないため、評価は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	評価 — <評価に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【103】			
8(2)	人事に関する計画		
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)	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
地方公共団体との人事交流人数(実績値)		0人	0人	0人	1人	1人		予算額(千円)					
消費者団体での実務体験人数(実績値)		0人	1人	1人	1人	1人		決算額(千円)					
								経常費用(千円)					
								経常損益(千円)					
								行政サービス実施コスト(千円)					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)	
地方公共団体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ことにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	地方公共団体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ことにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	<主な定量的指標> ・地方公共団体との人事交流人数 ・消費者団体での実務体験人数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 人事に関する計画において、以下のとおり実施した。 ①地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体に対し、ヒアリングやアンケート調査を行い、実施した。 ②一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に商品テスト部職員を派遣して、実務を体験させた。 平成25年度：毎週1回 平成26年度～平成28年度：毎月1回 ③平成27年4月から川崎市との人事交流を実施するとともに平成28年度においても引き続き人事交流を実施した。	<自己評価> 評価：B 平成25年度から、消費者団体での実務体験を実施するとともに、平成27年度、平成28年度は川崎市との人事交流を実施した。 なお、消費者団体での実務体験については、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について検討を行い、可能なものを実施する。	評価 B	評価 B	<評定に至った理由> 消費者団体での実務体験を実施するとともに、川崎市との人事交流を平成27年度、平成28年度に実施したことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、地方公共団体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	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【104】			
8(3)	中期目標期間を超える債務負担		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
 注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
	・当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 中期目標期間を超える債務負担について、以下のとおり実施した。 平成26年度より、PIO-NET端末機等の更新について、国際競争入札による機器の調達を行い5年間のリース契約を締結し、端末機については各地消費生活センターに貸与することとした。	<自己評価> 評価：— <課題と対応> 当期中期目標期間のセンター業務を効率的に実施するため、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	評価 — <評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 平成29年度は、当期中期目標期間のセンター業務を効率的に実施するため、コンピュータの賃貸借を次期中期目標期間にわたり契約を行うことがあることを留意する。 <その他事項> 特になし	評価 — <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【105】			
8(4)	積立金の処分に関する事項		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
	・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 積立金の処分に関する事項について、以下のとおり実施した。 平成25年度において、前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額について主務省と協議し、全額を国庫納付した。	<自己評価> 評価：— <課題と対応> —	評価 — <評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	評価 — <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【106】			
8 (5)	情報セキュリティ対策		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
									予算額（千円）				
									決算額（千円）				
									経常費用（千円）				
									経常損益（千円）				
									行政サービス実施コスト（千円）				
									従事人員数				

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
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。	・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。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 情報セキュリティ対策について、以下のとおり実施した。 平成25年度は、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」の見直し状況を注視し、情報収集を継続した。 平成26年5月19日に改訂された「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」に基づき、当センター内の基準の改訂の洗い出しを目的として、「情報セキュリティ規程準拠性調査」を実施した後、平成27年度に情報セキュリティ関連規程の改定作業を完了させるとともに、情報セキュリティ対策向上のため、外部機関に情報システムの脆弱性有無の調査を依頼し、調査結果を踏まえた対応を実施した。 平成28年8月に政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準が改定されたことを受け、情報セキュリティポリシーの更なる改定作業を進めた。 加えて、セキュリティインシデントへの対応のため、センター内にCSIRTを設置した。 職員の情報セキュリティ・リテラシー向上のため情報セキュリティ研修を全役職員を対象にして開催するとともに、研修に出席できなかった職員には研修資料・研修を録画したDVDを配布し、閲覧させた。	<自己評価> 評定：B 政府の方針を踏まえた情報セキュリティ関連規程の改訂作業を行った。 また、セキュリティインシデントへの対応のため、センター内にCSIRTを設置した。 さらに、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施した。 なお、情報セキュリティ研修については、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているためBと評価する。 <課題と対応> 引き続き、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。	評定 B <評定に至った理由> 政府の統一基準改定を受け、情報セキュリティポリシー改定を進めた。また、セキュリティインシデント対応のため、CSIRTを設置し、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、情報セキュリティに関して全役職員へ周知と注意喚起を行い、情報セキュリティ・リテラシーの向上を徹底する必要がある。 <その他事項> 特になし	評定 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【107】			
8(6)	事業の審査及び評価		
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)	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「商品テスト分析・評価委員会」開催回数		36回	25回	25回	21回	20回		予算額(千円)					
								決算額(千円)					
								経常費用(千円)					
								経常損益(千円)					
								行政サービス実施コスト(千円)					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。	各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	<主な定量的指標> ・「商品テスト・分析評価委員会」開催回数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 商品テスト事業については、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、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受け、業務に反映させた。 さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行った。 また、平成26年度には、平成25年7月から試行的に開始した「お昼の消費生活相談」について、有識者からなる「お昼の消費生活相談等検証会議」を3回開催し、同検証会議において、「お昼の消費生活相談」実施による国民生活センターの各機能への効果が確認されたことから、通常業務として恒常的に実施することとした。	<自己評価> 評定：B 商品テスト事業について、外部有識者からなる会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた。 また、平成26年度には「お昼の消費生活相談」について、「お昼の消費生活相談等検証会議」を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	評定 B <評定に至った理由> 商品テスト事業について、外部有識者からなる会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、センター事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みを必要性の高い事業から検討・導入する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【108】			
8 (7)	国際協力		
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)	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 24 年度 実績値)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
								予算額 (千円)					
								決算額 (千円)					
								経常費用 (千円)					
								経常損益 (千円)					
								行政サービス実施 コスト (千円)					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施状況 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>国際協力について、以下のとおり実施した。</p> <p>(ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト)</p> <p>独立行政法人国際協力機構(JICA)からの要請による「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への対応として、長期専門家として、職員1名を平成26年9月から1年間、同国に駐在させた。</p> <p>その他、日本国内での研修、ベトナムでの研修のための短期専門家の派遣など、同プロジェクトへの協力支援を行った。</p> <p>(韓国消費者院職員の受け入れ)</p> <p>韓国消費者院(KCA)より、平成26年5月1日から職員2名を研修生として受け入れ、約2か月に渡って当センターの業務体験や消費者庁、消費生活センター等の視察を実施した。</p> <p>(韓国消費者院との消費者行政推進のための協定締結)</p> <p>平成27年度に、韓国と今後の両国の消費者行政推進のための協定書として、「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」を韓国消費者院との間で締結した。</p> <p>(視察対応等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度 全国人民代表大会常務委員会法制工作委员会民法室、マレーシア マラヤ大学及びモンゴル司法関係者 ・平成26年度 タイ消費者保護委員会、台湾行政院消費者保護處、台湾監察院 ・平成27年度 韓国OCAP、韓国政務委員会 ・平成28年度 中華全国婦女連合会、台湾司法院、韓国消費者院 	<p>評定：B</p> <p>平成25年度から引き続き「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援を行っている。</p> <p>また、平成27年度には、韓国消費者院と「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」を締結させた。</p> <p>その他、随時、海外からの視察受入れに対応した。</p> <p>なお、「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」や視察対応等については、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているためBと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に対して、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>平成25年度から「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援を継続的に行っていたほか、海外の機関に対する職員研修や視察受入れに対応したことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等に積極的に対応する必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【109】			
8(8)	内部統制の充実・強化（内部監査・監事監査の実施）		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
内部監査の実施回数（実績値）		1回	1回	1回	1回	1回		予算額（千円）					
								決算額（千円）					
								経常費用（千円）					
								経常損益（千円）					
								行政サービス実施コスト（千円）					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	<ul style="list-style-type: none"> <主な定量的指標> ・内部監査の実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> — 	<p><主要な業務実績></p> <p>内部統制の充実・強化として、内部監査・監事監査の実施について、以下のとおり実施した。</p> <p>内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点から内部監査では、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、指摘事項について、当センター内に周知するとともに指摘事項への改善を図った。</p> <p>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な対応策を策定の上、監事に報告を行った。</p> <p>また、当該具体的な対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告するとともに、その後の進捗状況について監事が2回モニタリングを実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。</p> <p>さらに、内部統制の一環として、法人の運営基本理念・運営方針及び役職員の倫理指針・行動指針については、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定し、平成26年10月に公表した。</p>	<p><自己評価></p> <p>評価：B</p> <p>内部監査、監事監査を適切に実施した。</p> <p>また、平成27年10月に、当センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定及び公表し、引き続き推進している。</p> <p>なお、内部監査、監事監査については、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。</p> <p>これらを踏まえれば、所期の目標を達成しているためBと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>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、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。</p>	<p>評価</p> <p>B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>毎年度、内部監査、監事監査を適切に実施してきた。また、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定及び公表し推進するとともに、内部統制委員会、コンプライアンス委員会の開催及びコンプライアンス研修の開催したことは評価できる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き、内部統制システムを整備し、コンプライアンス、リスク管理を徹底する必要がある。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	<p>評価</p> <p><評定に至った理由></p> <p><今後の課題></p> <p><その他事項></p>	

4. その他参考情報
平成28年度計画より項目改定

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【110】			
8 (8)	内部統制の充実・強化（コンプライアンス研修の実施）		
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）	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
コンプライアンス研修実施回数 (実績値)		0回	1回	5回	3回	4回		予算額(千円)					
								決算額(千円)					
								経常費用(千円)					
								経常損益(千円)					
								行政サービス実施コスト(千円)					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)	(期間実績評価)	
内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	<主な定量的指標> ・コンプライアンス研修実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 内部統制の充実・強化として、コンプライアンス研修の実施について、以下のとおり実施した。 全役職員、非常勤職員、事務補助員及び派遣労働者を対象にコンプライアンスに係る研修を実施した。 ○コンプライアンス研修実施回数 ・平成25年度：1回 ・平成26年度：5回 ・平成27年度：3回 ・平成28年度：4回 (平均：3.3回)	<自己評価> 評価：B 対象者別に、コンプライアンスに係る職員研修を実施した。 なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。 これを踏まえれば、所期の目標を達成しているためBと評価する。 <課題と対応> 引き続き、コンプライアンスに係る職員研修を行う。	評価：B <評定に至った理由> 毎年度、コンプライアンスに係る研修を全職員に実施した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、コンプライアンスに係る職員研修を継続する必要がある。 <その他事項> 特になし	<評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報
平成26年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【111】			
8(9)	情報公開		
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)	
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 012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報公開請求件数(実績値)		1,579件	1,686件	1,838件	1,995件	2,124件		予算額(千円)					
個人情報請求件数(実績値)		0件	2件	3件	1件	11件		決算額(千円)					
								経常費用(千円)					
								経常損益(千円)					
								行政サービス実施コスト(千円)					
								従事人員数					

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数
注) 予算額、決算額は支出額を記載。人件費については共通経費分を除き各業務に配賦した後の金額を記載

2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

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	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	(見込評価)		(期間実績評価)
	・情報公開請求に対して適切に対応する。	<主な定量的指標> ・情報公開請求件数 ・個人情報請求件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> ○情報公開 当センターが保有する文書等に関する開示請求が以下のとおり寄せられ、「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」ののっとりその全てに適切に対応した。各年度の対応件数は以下のとおり。 情報公開請求件数 平成25年度：1,686件 平成26年度：1,838件 平成27年度：1,995件 平成28年度：2,124件 ○個人情報請求件数 また、当センターが保有する個人情報に対して開示請求が寄せられたが、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」に則って適切に対応した。 平成25年度：2件 平成26年度：3件 平成27年度：1件 平成28年度：11件 なお、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立はなかった。	<自己評価> 評価：B 情報公開請求、個人情報請求に対して法にのっとり適切に対応した。なお、平成29年度においても同様の取組を実施することとしている。これを踏まえれば、所期の目標を達成しているため、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、情報公開請求に対して適切に対応する。	評価 B <評定に至った理由> 情報公開請求、個人情報請求に対して法にのっとり適切に対応してきたことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き、すべての情報公開請求、個人情報請求に対して適切な対応をする必要がある。 <その他事項> 特になし	評価 <評定に至った理由> <今後の課題> <その他事項>	

4. その他参考情報

中期計画の予算等(平成25年度～平成29年度)

別紙1 予算

(単位:百万円)

区別	計画額	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	平成25～29年度 実績額合計 (平成29年度は予算額)
		(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	(予算額)	
収入							
運営費交付金	16,112	4,187	2,717	2,851	3,124	3,234	16,112
自己収入	674	89	84	114	125	167	580
計	16,786	4,275	2,801	2,965	3,249	3,401	16,692
支出							
業務経費	9,467	1,617	2,779	1,490	1,584	1,753	9,222
一般管理費	1,122	155	215	188	254	227	1,039
人件費	6,198	1,064	1,166	1,246	1,209	1,422	6,108
計	16,786	2,836	4,160	2,924	3,047	3,401	16,369

(注)各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

別紙2 収支計画

(単位:百万円)

区別	計画額	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	平成25～29年度 実績額合計 (平成29年度は予算額)
		(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	(予算額)	
費用の部	17,545	2,897	2,922	4,566	3,001	3,460	16,845
経常費用	17,545	2,896	2,921	4,565	3,000	3,460	16,842
業務経費	8,812	1,307	1,231	2,840	1,280	1,593	8,250
一般管理費	1,119	153	185	197	192	226	953
人件費	6,198	1,064	1,166	1,246	1,209	1,422	6,108
減価償却費	1,392	368	337	275	308	211	1,499
財務費用	24	4	2	8	10	8	32
臨時損失	—	0	1	0	1	—	3
収益の部	17,548	2,899	2,928	4,562	3,060	3,459	16,908
運営費交付金収益	16,083	2,594	2,653	4,269	2,776	3,226	15,519
自己収入	674	89	84	114	125	167	580
資産見返運営費交付金戻入	791	216	190	179	159	65	809
臨時利益	—	0	—	—	—	—	0
経常利益又は損失(△)	3	3	7	△ 3	61	△ 1	65
目的積立金取崩額	—	—	—	—	—	—	—
総利益又は損失(△)	3	2	6	△ 4	59	△ 1	62

(注)各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

別紙3 資金計画

(単位:百万円)

区別	計画額	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	平成25～29年度 実績額合計 (平成29年度は予算額)
		(実績額)	(実績額)	(実績額)	(実績額)	(予算額)	
資金支出	16,786	8,374	9,888	8,950	5,229	5,852	38,292
業務活動による支出	16,786	4,456	2,625	4,297	2,677	3,215	17,270
投資活動による支出	-	1,616	5,272	4,179	1,609	2,101	14,778
財務活動による支出	-	419	154	93	146	145	958
次年度への繰越金	-	1,881	1,837	382	796	391	5,287
資金収入	16,786	8,374	9,888	8,950	5,229	5,852	38,292
業務活動による収入	16,786	4,282	2,807	2,963	3,248	3,403	16,703
運営費交付金による収入	16,112	4,187	2,717	2,851	3,124	3,234	16,112
自己収入	674	96	90	112	123	169	591
投資活動による収入	-	3,068	5,200	4,150	1,600	2,093	16,110
財務活動による収入	-	-	-	-	-	-	-
前年度からの繰越金	-	1,024	1,881	1,837	382	356	5,479

(注)各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。