独立行政法人国民生活センター 第4期中期目標期間見込業務実績 項目別評定表

令和4年10月 消費者庁

		年歷	度評価	項目別記	评定総括	表	#	期目標期間]評価	項目別		
		平成 30 年度	令和元 年度	令和 2 年度	令和3 年度	令和 4 年度	見込評価	主務大臣 見込評価	期間実績評価	調書No.	頁数	備考
1	国民に対して提供するサービスその他の	業務の質	の向上	に関す	る目標を	を達成す	するため	かにとるべ	き措置			
1.	広報事業	_	В	В	В		В	В			3	
	(1) 国民への情報提供	В	В	В	В		В	В		[1]	5	
	(2)消費者教育の推進に関する情報 の提供	В	В	В	В		В	В		[2]	13	
2.	情報収集・分析事業	_	В	В	В		В	В			19	
	(1)PIO-NET 等の刷新、利用承認等	<u>BO</u>	<u>BO</u>	во	<u>BO</u>		<u>BO</u>	<u>BO</u>		[3]	21	
	(2)関係機関への情報提供及び情報 交換	В	В	В	В		В	В		[4]	27	
3.	相談事業	_	В	В	В		В	В			33	
	(1)苦情相談	В	В	Α	В		В	В		[5]	35	
	(2) 国民への情報提供	В	В	В	Α		В	В		[6]	45	
	(3)関係機関への情報提供、情報共 有及び情報交換	В	В	В	В		В	В		[7]	49	
	(4)関係行政機関等に対する改善要望	В	В	В	В		В	В		[8]	53	
	(5)消費生活相談員の処遇改善を通 じた相談事業の質の維持・向上	В	В	В	В		В	В		[9]	55	
4.	商品テスト事業	_	В	В	Α		В	В			57	
	(1)商品テストの実施	В	В	В	В		В	В		【10】	59	
	(2) 国民への情報提供	В	Α	Α	Α		Α	Α		[11]	65	
	(3)関係機関への情報提供、情報共 有及び情報交換	В	В	В	Α		В	В		[12]	69	
	(4)関係行政機関等に対する改善要 望	Α	В	В	Α		Α	А		[13]	75	
5.	教育研修事業	_	В	В	В		В	В			79	
	(1)実務能力向上のための研修	В	В	В	Α		Α	Α		[14]	81	
	(2)消費者教育推進のための研修	В	Α	В	В		В	В		[15]	87	
	(3)試験業務	В	В	В	В		В	В		[16]	93	
	(4)調査研究及び海外の消費者行政 の情報収集・提供	А	В	В	В		В	В		[17]	99	
	(5)教育研修の合理化と経費の節減	В	В	В	В		В	В		[18]	103	
6.	裁判外紛争解決手続(ADR)事業	-	В	В	В		В	В			105	
	(1) ADRの適切な実施及び利用し やすいADRへの改善	В	В	Α	А		А	А		[19]	107	
	(2) ADR結果の相談業務等への活 用推進	В	В	В	В		В	В		[20]	111	
	(3) 和解内容の履行確保	В	В	В	В		В	В		【21】	113	
	(4)消費者裁判手続特例法への対応	В	В	В	В		В	В		[22]	115	
	(5) 国民への情報提供	В	В	В	В		В	В		[23]	117	

	7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	_	В	В	В		В	В			119	
	(1)特定適格消費者団体との連携、 協力	В	В	В	В		В	В		[24]	121	
	(2)立担保期限の遵守	-	В	В	-		В	В		[25]	123	
	(3) 立担保事案の適切な管理、求償	_	_	В	В		В	В		[26]	125	
第 2	第2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置											
	1. 一般管理費(人件費を除く。)及び業 務経費の削減	В	В	В	В		В	В		[27]	127	
	2. 総人件費の削減	В	В	В	В		В	В		[28]	133	
	3. 適正な給与水準の維持	В	В	В	В		В	В		[29]	135	
	4. 適正な入札・契約の実施	С	В	В	В		В	В		[30]	137	
	5. 保有資産の有効活用	В	С	С	В		В	В		[31]	141	
	6. 自己収入の拡大・経費の節減	В	В	В	В		В	В		[32]	145	
	3 予算(人件費の見積りを含む。)、収 十画及び資金計画	В	В	В	В		В	В		[33]	147	
第4	- 短期借入金の限度額	_	_	_	-		1	_		[34]	148	
	5 不要財産又は不要財産となることが見 ミれる財産がある場合の当該財産の処分に - る計画	_	_	_	_		-	1		[35]	149	
第6	6 重要な財産の処分等に関する計画	_	_	_	_		-	_		[36]	150	
第 7	/ 剰余金の使途	_	_	_	_		-	_		[37]	151	
第8	3 その他業務運営に関する事項						,					
	1. 市場化テストの実施	В	В	В	В		В	В		[38]	153	
	2.情報セキュリティ対策	В	В	В	В		В	В		[39]	155	
	3.内部統制の充実・強化	В	В	В	В		В	В		[40]	157	
	4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組	В	В	В	В		В	В		[41]	159	
第9	第9 その他主務省令で定める業務運営に関する事項											
	1. 施設及び整備に関する計画	_	_	_	_		_	_		[42]	161	
	2. 人事に関する計画	В	В	В	В		В	В		[43]	162	
	3.中期目標期間を超える債務負担	_	_	_	_		-	_		[44]	163	
	4. 積立金の処分に関する事項	В	_	_	1		ı	1		【45】	164	

[※]重要度を「高」と設定している項目については各評語の横に「〇」を付す。 難易度を「高」と設定している項目については各評語に下線を引く。

1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報										
1. 広報事業	広報事業全般										
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(3)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3条、第10条 「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 メビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038								

2. 主要な経年デー	·タ														
①主要なアウト	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)							
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
								予算額(千円)	199, 432	216, 034	202, 183	226, 344			
		/						決算額(千円)	187, 020	208, 513	195, 112	221, 712			
			/					経常費用 (千円)	186, 168	201, 024	204, 078	198, 688			
								経常損益 (千円)	16, 087	9, 845	14, 819	12, 979			
								行政コスト (千円)	164, 581 (<u>*</u>)	306, 820	204, 083	198, 690			
								従事人員数	13 Fは「行政サービスS	13	14	12			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

中田田標	中期計画	法人の業務	実績・自己評価	主務大臣による評価				
中期目標	中期計画	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)		
1. 広報事業 <以下略>	1. 広報事業 <以下略>	(1) 国民への情報提供【B】 (2) 消費者教育の推進に関する情報の提供【B】	<評定と根拠> 評定:B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> 各項目記載のとおり。	評定 <評定に至った理由> 該当する項目別評定 「B」となり、単位評る。 <今後の課題> 該当する項目別評定 り。 <その他事項> 特になし。	は、いずれも 定も「B」とす	評定		

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【1】		
1. 広報事業	(1) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(3)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3条、第10条 「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 0038

2. 主要な経年デー	- タ												
①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	卜情報(財務情報	股及び人員に関す	つる情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
新聞(在京6紙、 ネット掲載含む) 掲載回数	_	68 回	63 回	76 回	56 回	61 回		予算額(千円)	199, 432	216, 034	202, 183	226, 344	
テレビ・ラジオ (NHK 及び在京キー 局) 放送回数	-	53 回	40 回	54 回	41 回	46 回		決算額(千円)	187, 020	208, 513	195, 112	221, 712	
ウェブ版国民生活 の読者アンケート 結果	5 段階評価中 平均 4 以上	4. 5	4. 5	4. 6	4. 6	4. 6		経常費用(千円)	186, 168	201, 024	204, 078	198, 688	
「くらしの豆知 識」の購入者アン ケート結果	5 段階評価中 平均 4 以上	_	4. 7	4. 7	4.8	4.8		経常損益(千円)	16, 087	9, 845	14, 819	12, 979	
記者説明会開催回数	-	19 回	19 回	23 回	17 回	22 回		行政コスト (千円)	164, 581 (<u>*</u>)	306, 820	204, 083	198, 690	
地方紙掲載回数 (ネット掲載を含む)	ı	216 回	493 回	172 回	313 回	402 回		従事人員数	13	13	14	12	
ウェブ版「国民生 活」全記事総アク セス数	_	5, 550, 235 件	5, 825, 883 件	6, 977, 070 件	6, 064, 712 件	5, 083, 684 件							
ウェブ版「国民生 活」を印刷した簡 易冊子版の配布部 数	1	1, 195 部	1, 245 部	1, 270 部	1, 270 部	1, 270 部							

「くらしの豆知 識」販売部数	_	245, 970 部	198, 409 部	193, 887 部	178, 322 部	195, 422 部			
録音図書「デイジ 一版くらしの豆知 識」作成部数	_	1, 200 部	1, 270 部	1, 310 部	1,310部	1,310部			
相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数	-	24 回	29 回	27 回	27 回	29 回			
消費者庁が行った 注意喚起情報の 紹介件数	_	571 件	666 件	810 件	723 件	659 件			
他省庁が行った注 意喚起情報の 紹介件数	_	1, 190 件	969 件	867 件	725 件	608 件			
災害等関連情報の 提供件数	_	_	17 件	46 件	56 件	31 件			

3. 中期目標期間の業務に係る目	標、計 囲、 兼務表額、甲期日和	票期间評価に係る目□評価及♡	*王務大臣による評価 	清・ 自己評価		主務大臣に	トス証価	
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	1,7,7 (121)		・	
① 報道機関等を通じた情		 <指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
報提供	報提供 物本 1 1 2 2 1		①報道機関等を通じた情報	評定:B	<評定に至った理由>			
相談事業や商品テスト 事業において分析し、取 りまとめた情報につい	りまとめた情報につい	・新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)掲載回数(平成28年度実績:68回)	イ 記者説明会によるマスメ	① 報道機関等を通じた情報 提供	新型コロナウイルス感 という予測し難い困難な 中、目標期間における所	外部要因がある		
て、記者説明会の機動的 な開催や、ウェブサイト 上での公表など記者説明	な開催や、ウェブサイト	・テレビ・ラジオ(NHK及 び在京キー局)放送回数 (平成 28 年度実績:53	ディアを通じた広報 令和2年度は新型コロナ ウイルス感染症の感染防止	・ 令和2年度は新型コロ ナウイルス感染症の影響 があったものの、各年度	むね達成する方向で進捗 認められる。以下の実績 し、「B」と評価する。			
会以外の方法による公表 により、報道機関等を通 じた情報提供を時宜に応	会以外の方法による公表 により、報道機関等を通 じた情報提供を時宜に応	回)	対策から、記者説明会の開催を若干自粛したが、それ 以外の年度は、積極的に開	ともほぼ 20 回以上の記 者説明会の開催を行っ た。また、加えてウェブ	 報道機関等を通じた情 ・令和2年度は新型コロックを 			
じて積極的に行う。 【指標】 ・新聞(在京6紙、ネ	掲載回数やテレビ・ラジ	・ウェブ版「国民生活」読者 へのアンケート結果 5段 階評価中平均4以上(平成	サイトで公表を行い記者へ	サイトで公表を行い記者 への通知を行う「ホーム ページ公表」も適宜行	染症拡大の影響があっ 年度ともほぼ 20 回以 を開催し、また、加え	ったものの、各 上の記者説明会		
ット掲載を含む)掲載 回数(平成28年度実 績:68回) ・テレビ・ラジオ(N	上に努める。 イ. 記者説明会によるマ スメディアを通じた広	28 年度実績: 平均 4.5) ・「くらしの豆知識」購入者 へのアンケート結果 5 段 階評価中平均 4 以上		い、報道機関等へ積極的 に情報提供を行った。 ・ Facebook、Twitter、 LINE での情報発信を定着	トで公表を行い記者へ 「ホームページ公表」 報道機関等へ積極的に っている。	への通知を行う も適宜行い、		

HK及び在京キー 局) 放送回数 (平成28年度実績: 53回)

【目標水準の考え方】

国民への情報提供を 広く行う手段として、 新聞やテレビ・ラジオ などのマスメディアに よる報道を通じた広報 が極めて有効である が、当該報道に接した 読者や視聴者の数を正 確に捉えることは困難 であることから、新聞 (在京6紙、ネット掲 載を含む)の掲載回 数、テレビ・ラジオ

(NHK及び在京キー 局) の放送回数を目標 とし、達成水準は設定 しないこととする。

【関連指標】

- · 記者説明会開催回数 (平成28年度実績: 19回)
- ・ 地方紙掲載回数 (ネ ット掲載を含む) (平成28年度実績: 216回)

② ウェブサイト、出版物 等による情報提供

相談事業や商品テスト 事業において分析し、取 りまとめた情報を活用し て、ウェブサイト、出版 物等を通じて国民生活の 諸問題に係る情報を適時 適切に提供する。また、 消費者問題に関する専門

広く迅速に行う手段と① ラジオなどのマスメデ ィアによる報道を通じ た広報が極めて有効で あることから、機動的 に記者会見を開催し、 情報提供の充実を図

ロ. ウェブサイト上での

マスメディアを通じ た広報に加え、ウェブ サイト上で迅速かつ的 確な公表を行い、情報 提供の充実を図る。

【指標】

- ・新聞(在京6紙、ネッ ト掲載を含む)掲載回 数(平成28年度実 績:68回)
- ・テレビ・ラジオ(NH K及び在京キー局) 放 送回数(平成28年度実 績:53回)

【関連指標】

- 記者説明会開催回数 (平成 28 年度実績: 19回)
- ・ 地方紙掲載回数 (ネッ ト掲載を含む)(平成 28 年度実績: 216 回)

② ウェブサイト、出版物

等による情報提供 相談事業や商品テスト 事業において分析し、取 りまとめた情報を活用し て、ウェブサイト、出版 物等を通じて国民生活の 諸問題に係る情報を適時 適切に提供する。

国民への情報提供を〈関連指標〉

- して、新聞やテレビ・・記者説明会開催回数(平成 28 年度実績:19回)
 - ・ 地方紙掲載回数 (ネット掲 載を含む) (平成28年度 実績:216回)

・ウェブ版「国民生活」全記

事総アクセス数 (平成 28 年度実績: 5,550,235件)

・ウェブ版「国民生活」を印 刷した簡易冊子版の配布部

(平成 28 年度実績: 1,195

- ・「くらしの豆知識」販売部 数(平成28年度実績: 245,970部)
- ・録音図書「デイジー版くら しの豆知識」作成部数 (平成 28 年度実績:1,200
- ・相談情報や商品テスト情報 を活用した「見守り新鮮情 報」の発行回数 (平成 28 年度実績: 24 口)
- ・消費者庁が行った注意喚起 情報の紹介件数 (平成28 年度実績:571件)
- ・他省庁が行った注意喚起情 報の紹介件数(平成28年 度実績:1,190件)
- ・災害等関連情報の提供件数

Facebook、Twitter を本 格的に活用し、令和2年5 月より LINE の利用も開始 し、SNS での情報発信が定 着した。

SNS では、発表情報はも ちろんのこと、災害や突発 的な事項、社会的に関心の 高い事項に関連した既存情 報を活用し頻繁に発信し た。特に新型コロナウイル ス感染症や災害発生後の悪 質商法などの情報発信に有 効活用できた。

ロ ウェブサイト上での公表 毎回記者説明会終了と同 時に遅滞なくウェブサイト に情報を公開した。

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

② ウェブサイト、出版物等 による情報提供

イ. ウェブサイト

・ホームページ 平成30年度にウェブサイ トのリニューアルを行い、 平成30年11月から新デザ インのウェブサイトを公開 した。リニューアルでは、 主にスマートフォンでも閲

させ、発表情報はもちろ んのこと、時節や緊急時 などに応じて既存の情報 を活用し情報提供に生か した。

② ウェブサイト、出版物 等による情報提供

イ. ウェブサイト

- ・ 平成 30 年度にウェブサ イ. ウェブサイト イトのリニューアルを行 った。リニューアルで は、主にスマートフォン でも閲覧しやすいように 改良するとともに、主要 な情報が探しやすいよう にデザインや配置等を改 善し、国民への情報提供 のためにより利便性を高 めた。
- リニューアルに伴い、 令和元年度は記事の掲 載期間を見直し、新鮮 で正確な情報を迅速に 提供するというウェブ サイトの目的に沿うよ う運用の改善を行っ た。
- ・ 消費者問題の専門情報 誌として、毎月1回ウェ ブ版「国民生活」のコン テンツを作成し、各年度 とも年間 12 本をウェブ サイトへ着実に掲載した (令和2年度のみ11 本)。毎年度末に読者ア ンケートを実施し、取り 上げてほしいテーマ等に ついての意見や要望を次 年度の誌面に反映させ
- ・ 相談情報や商品テスト 情報を活用し「見守り新 鮮情報」を年間27回~ 29 回発行した。また、時 宜に応じ既存の発行物を SNS で紹介するなど積極 的に活用し、広く国民に 必要な情報が行き渡るよ う取り組んだ。

また、Facebook、Twitter、LINEで の情報発信を定着させ、発表情報は もちろんのこと、時節や緊急時など に応じて既存の情報を活用し、機動 的な情報提供を適切に行ったと認め られる。

② ウェブサイト、出版物等による情報提

・平成30年度にウェブサイトのリニュ ーアルを行い、マルチデバイス対応 を実施したことにより、国民への情 報提供のためにより利便性を高める 取組が認められた。

また、掲載期間を見直し、新鮮で 正確な情報を迅速に提供するという ウェブサイトの目的に沿うよう運用 の改善を行っている。

- ・消費者問題の専門情報誌として、毎 月1回ウェブ版「国民生活」のコン テンツを作成し、着実に掲載した。 毎年度末に読者アンケートを実施 し、取り上げてほしいテーマ等につ いての意見や要望を次年度の誌面に 反映させている。
- ・相談情報や商品テスト情報を活用し た「見守り新鮮情報」について年間 27 回以上の発行を継続し、時宜に応 じ既存の発行物を SNS で紹介するな ど積極的に活用し、広く国民に必要 な情報が行き渡るよう取り組んだ実 績は評価できる。

口. 出版物

・ウェブ版「国民生活」

毎年度、消費者問題の専門情報誌と して毎月1回ウェブ版「国民生活」の コンテンツを作成し、年間 12 本をウ ェブサイトへ掲載するとともに、地方 消費者行政の支援のため、同コンテン ツの簡易冊子版を各地消費生活センタ 一、消費者団体等へ配布。

簡易冊子版を送付している消費生活 センター及び消費者団体を対象とした 読者アンケートを毎年実施し、満足度 について5段階評価で「4.5」~ 「4.6」を維持していると認められ

・毎年度「くらしの豆知識」を発行。 2020年版からは令和4年4月の成年

7

的情報を編集したウェブ 版「国民生活」のウェブ サイトへの掲載やその印 刷版(簡易冊子版)の消 費生活センター等への配 布、また、消費者トラブ ル対策に役立つ情報をコ ンパクトにまとめた年1 回発行の冊子「くらしの 豆知識」の販売推進(無 料の視覚障害者向け録音 図書「デイジー版くらし の豆知識」の配布推進を 含む。)、高齢者・障害 者等に最新の消費者被害 状況を迅速に伝えること を目的とする「見守り新 鮮情報」のメールマガジ ン発行及びウェブサイト への掲載などによって、 高齢者・障害者等を含め たより広い国民や全国の 消費生活センター等に必 要な情報が行き渡るよう 取り組む。

【指標】

- ・ウェブ版「国民生 活」読者へのアンケ ート結果 5段階評 価中平均4以上(平 成28年度実績:平均 4.5)
- 「くらしの豆知識」 購入者へのアンケー ト結果 5段階評価 中平均4以上

【目標水準の考え方】

毎月発行するウェ ブ版「国民生活」を着 実にウェブサイトへ掲 載し、重要なテーマに 関する特集を組むなど 時宜に応じた編集の工 夫を行い、その内容の 有用性につき広く国民 への周知を図るととも に、特集記事等の内容 に対し読者の満足度を 測る項目をアンケート

イ. ウェブサイト

消費者問題に関する 専門的情報を編集した ウェブ版「国民生活」 をウェブサイトへ掲載 する。

また、高齢者・障害 者等に最新の消費者被 害状況を迅速に伝える ことを目的とする「見 守り新鮮情報」のメー ルマガジン発行及びウ ェブサイトへの掲載な どによって、高齢者・ 障害者等を含めたより 広い国民や全国の消費 生活センター等に必要 な情報が行き渡るよう 取り組む。

口. 出版物等

ウェブ版「国民生 活」の印刷版(簡易冊 子版)を作成し、消費 生活センター等へ配布 する。

また、消費者トラブ ル対策に役立つ情報を コンパクトにまとめた 年1回発行の冊子「く らしの豆知識」を発行 するとともに販売推進 (無料の視覚障害者向 け録音図書「デイジー 版くらしの豆知識」の 配布推進を含む。)に 取り組む。

さらに、ウェブ版 「国民生活」読者、及 び「くらしの豆知識」 購入者よりアンケート で5段階中平均4以上 の評価を得る。

【指標】

- ・ウェブ版「国民生活」 読者へのアンケート結 果 5段階評価中平均 4以上(平成28年度 実績: 平均 4.5)
- 「くらしの豆知識」購

覧しやすいように改良する とともに、主要な情報が探 しやすいようにデザインや 配置等を改善した。

リニューアル後の令和元 年度以降は、課題となって いた表記や見せ方のばらつ きの修正を順次行い、改善 を継続した。

また、令和元年度に記事 の掲載期間を見直しルール を策定し、新鮮で正確な情 報を迅速に提供するという ウェブサイトの目的に沿う よう運用方針を再確認し、 記載記事の整理を開始し

・ウェブ版「国民生活」 毎年度、消費者問題の専 門情報誌として毎月1回ウ ェブ版「国民生活」のコン テンツを作成し、年間 12 本ホームページへ掲載した (令和2年度のみ新型コロ ナウイルス感染症による緊 急事態宣言の影響で 11 本)。

令和元年度末に、記事の 掲載期限を見直し、当該年 度及び過去3年とした。記 事掲載の短縮による全記事 への総アクセス数は特段の 影響はなかった。

毎年度末に読者アンケー トを実施し、取り上げてほ しいテーマ等についての意 見や要望を次年度の誌面に 反映した。

・見守り新鮮情報 相談情報や商品テスト情 報を活用し「見守り新鮮情 報」を年間 27 回~29 回発 行した。また、時官に応じ 既存の発行物を SNS で紹介 するなど積極的に活用し、 広く国民に必要な情報が行 き渡るよう取り組んだ。

口. 出版物

口. 出版物

・ウェブ版「国民生活」 毎年度、消費者問題の専 門情報誌として毎月1回 ウェブ版「国民生活」の コンテンツを作成し、年 間 12 本ウェブサイトへ掲 載するとともに、地方消 費者行政の支援のため、 同コンテンツの簡易冊子 版を各地消費生活センタ 一、消費者団体等へ配布 した。

簡易冊子版を送付してい る消費生活センター及び 消費者団体を対象とした 施し、満足度について5 段階評価で「4.5」~ 「4.6」を維持した。

- 版からは令和4年4月のが認められる。 成年年齢引下げに向け て、特集を2本立てと し、1本は18歳前後の 急時等における情報提供
- を維持した。
- デイジー版を作成し、 CD を全国の消費生活セン ター及び点字図書館等へ 配布するとともに、令和 3年度からは、国立国会 業務を行う。 図書館視聴覚障害者等用 データ送信サービスに登 録した。

③消費者庁が行う注意喚起 への協力

「中央省庁からの情報」 コーナーで、消費者庁が 行った注意喚起情報や他 省庁が行った注意喚起情 報を随時紹介した。

年齢引下げに向けて、特集を2本立 てとし、1本は18歳前後の若者に向 けた内容を組むなどの取組が見られ

- ・国民生活センターを通じた注文実績 のある購入者に毎年アンケートを実 施し、満足度については5段階評価 で「4.7」~「4.8」を維持している と認められる。
- ・デイジー版を作成し、CD を全国の消 費生活センター及び点字図書館等へ 配布するとともに、令和3年度から は、国立国会図書館視聴覚障害者等 用データ送信サービスに登録するな どの取組が認められる。

読者アンケートを毎年実 ③ 消費者庁が行う注意喚起への協力

国民生活センターウェブサイトの「中 央省庁からの情報」コーナーで、消費者 庁が行った注意喚起情報や他省庁が行っ ・ 毎年度「くらしの豆知」た注意喚起情報を随時紹介しており、国 識」を発行した。2020年民及び事業者に向けた積極的な情報発信

4 災害時、消費者事故発生時その他の緊

若者に向けた内容を組ん 自然災害発生時や新型コロナウイルス 感染症他の緊急時等に、関連する情報の ・ 当センターを通じた注 周知や消費者被害の防止のため、ウェブ 文実績のある購入者に毎 サイトの特設コーナー (テーマ別特集) 年アンケートを実施し、や既存の見守り新鮮情報や子どもサポー 満足度については5段階ト情報、動画等をSNSで素早く発信を行 評価で「4.7」~「4.8」 うなどし、適時適切に提供する取組が認 められる。

<今後の課題>

中期目標達成に向けて、引き続き、各

<その他事項> 特になし。

に盛り込み、5段階評 価で平均4以上の読者 評価が得られることを 目標とする。「くらし の豆知識」について も、アンケートにおい て購入者の満足度を測 る項目を盛り込み、5 段階評価で平均4以上 の購入者評価が得られ ることを目標とする。

【関連指標】

・ウェブ版「国民生 活」全記事総アクセ

(平成28年度実績: 5,550,235件)

- ・ウェブ版「国民生 活」を印刷した簡易 冊子版の配布部数 (平成28年度実績: 1,195部)
- 「くらしの豆知識」 販売部数(平成28年 度実績:245,970
- ・録音図書「デイジー 版くらしの豆知識」 作成部数 (平成28年度実績:

1,200部)

・相談情報や商品テス ト情報を活用した 「見守り新鮮情報」 の発行回数 (平成28年度実績: 24回)

入者へのアンケート結 果 5段階評価中平均 4以上

【関連指標】

- ・ウェブ版「国民生活」 全記事総アクセス数 (平成 28 年度実績: 5,550,235件)
- ・ウェブ版「国民生活」 を印刷した簡易冊子版 の配布部数(平成 28 年度実績:1,195部)
- 「くらしの豆知識」販 売部数(平成28年度 実績:245,970部)
- ・録音図書「デイジー版 くらしの豆知識」作成 部数(平成28年度実 績:1,200部)
- ・相談情報や商品テスト 情報を活用した「見守 り新鮮情報」の発行回 数(平成28年度実 績:24回)

・ウェブ版「国民生活」 毎年度、消費者問題の専 門情報誌として毎月1回ウ ェブ版「国民生活」のコン テンツを作成し、年間 12 本ウェブサイトへ掲載する とともに、同コンテンツの 簡易冊子版を各地消費生活 センター、消費者団体等へ 配布した。

簡易冊子版を送付してい る消費生活センター及び消 費者団体を対象とした読者 アンケートを毎年実施し、 満足度について5段階評価 で「4.5」~「4.6」を維持 した。

くらしの豆知識 毎年度「くらしの豆知 識」を発行した。2020年版 年齢引下げに向けて、特集 を2本立てとし、1本は18

歳前後の若者に向けた内容 を組んだ。 2020年版:「ひとり立ち

を応援!消費生活ナビ」 「災害に備える」 2021 年版: 「トラブル回 避!お金の知恵袋」「18 歳からの消費生活」 2022 年版:「18 歳のひと り立ちナビ」「撃退!ネ ットトラブル」

2018 年版からは、色覚障 がい者を含め、より多くの 人に見やすい配色の誌面と するため、NPO 法人カラー ユニバーサル機構の「CUD (カラーユニバーサルデザ イン)マーク」の認証を毎 年取得している。

また、毎年度、デイジー 版を作成し、CDを全国の消 費生活センター及び点字図 書館等へ配布するとともに 令和3年度からは、国立国

4)災害時、消費者事故発 生時その他の緊急時等にお ける情報提供

自然災害発生時や新型 コロナウイルス感染症他の 緊急時等に、関連する情報 の周知や消費者被害の防止 のため、ウェブサイトの特 設コーナー (テーマ別特 集) や既存の見守り新鮮情 報や子どもサポート情報、 動画等を SNS で素早く発信 を行うなどし、適時適切に 提供した。

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>

中期目標達成に向けて、 からは令和4年4月の成年 引き続き、各業務を行う。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関す	- ス日煙を達成するためにレるべき埋置	
第1. 国民に対して提供するす。これでの他の未務の真の同土に関す	会図書館視聴覚障害者等用	
	データ送信サービスに登録	
	した。	
	当センターを通じた注文	
	実績のある購入者に毎年ア	
	ンケートを実施し、満足度	
	については5段階評価で	
	「4.7」~「4.8」を維持し た。	
	/ <u>~</u> 0	
	販売ルートの新規開拓を	
	行い、令和元年度から電子	
	書籍の取扱サイトでの販売	
	を開始し、令和3年度で14	
	サイトとなった。	
@ w##++18/-53-54	@W## + 18/- > \\ \tau - 18/-	
③ 消費者庁が行う注意喚 ③ 消費者庁が行う注意喚	③消費者庁が行う注意喚起 への協力	
起への協力 	「中央省庁からの情報」	
起について、可能な限り 起等について、ウェブサ	コーナーで、消費者庁が行	
の媒体を利用して消費者 イトやSNS(ソーシャ	った注意喚起情報や他省庁	
に情報提供する。 ル・ネットワーキング・	が行った注意喚起情報を紹	
サービス)等可能な限り	介した。	
の媒体を利用して消費者		
に情報を提供する。		
【関連指標】 【関連指標】		
・消費者庁が行った注・消費者庁が行った注意		
意喚起情報の紹介件 喚起情報の紹介件数 数 (平成28年度実) 平成 28 年度実績:		
新(十成26年度美) (十成 26 年度美順 ·) 績:571件) 571 件)		
・他省庁が行った注意・他省庁が行った注意喚		
奥起情報の紹介件数 起情報の紹介件数 (平		
(平成28年度実績: 成28年度実績:1,190		
1,190件) 件)		
④ 災害時、消費者事故発 ④ 災害時、消費者事故発 はなるのはの腎免は第2	④災害時、消費者事故発生 は、 の際の際の際の際における	
生時その他の緊急時等に 生時その他の緊急時等に おける情報提供 おける情報提供	時その他の緊急時等におけ る情報提供	
おける情報提供 おける情報提供 消費者基本計画では、 災害発生又は消費者事	つ情報旋映 大雨・台風・地震・大雪	
平成23年3月に発生した 故発生により収集した情	などの自然災害発生時、新	
東日本大震災後の国民の報、相談事業において緊	型コロナウイルス感染症、	
消費生活において「消費 急対応で設置した特設電	鳥インフルエンザや豚熱	
者による必要以上の購入 話相談や都道府県では相	(CSF) の発生、子どもの事	
等による生活必需品等の 談対応が困難な事例に関	故の発生に際し、関連する	
品不足」、「福島第一原 する特設電話相談等によ	情報の周知や消費者被害の	
発事故による風評被害」り収集した情報を、ウェ	防止のため、ウェブサイト	
が発生したことを指摘し ブサイト等を通じて適時	の特設コーナー(テーマ別	
て「災害時の消費生活に」 適切に提供する。	特集)や既存の見守り新鮮	
関する情報提供」の充実	情報や子どもサポート情	

を求めているほか、重大		報、動画等を SNS で再発信		
事故を始めとする消費者	・災害等関連情報の提供	を行うなどし、適時適切に		
事故の発生時において	件数	提供した。		
「消費者への注意喚起等				
の必要な措置」を求めて				
いる。これらを踏まえ、				
災害発生又は消費者事故				
発生により収集した情				
報、相談事業において緊				
急対応で設置した特設電				
話相談や都道府県では相				
談対応が困難な事例に関				
する特設電話相談等によ				
り収集した情報を、ウェ				
ブサイト等を通じて適時				
適切に提供する。				
【関連指標】				
・災害等関連情報の提				
供件数				

4. その他参考情報			

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報【2】							
1. 広報事業	(2)消費者教育の推進に関する情報の提供							
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(3)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3条、第10条 「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 0038					

2. 主要な経年デー	-タ												
①主要なアウト	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	卜情報(財務情報	B及び人員に関す	る情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
「見守り新鮮情報」メールマガジ ン	_	21,873 人	22, 696 人	22,886 人	22,960 人	23, 092 人		予算額(千円)	199, 432	216, 034	202, 183	226, 344	
情報提供を実施し た支援機関数	_	_	53 機関	53 機関	53 機関	53 機関		決算額(千円)	187, 020	208, 513	195, 112	221, 712	
「見守り新鮮情報」(メールマガジン)発行回数	_	28 回	29 回	29 回	27 回	29 回		経常費用(千円)	186, 168	201, 024	204, 078	198, 688	
録音図書「デイジ 一版くらしの豆知 識」作成部数	-	1, 200 部	1, 270 部	1,310部	1,310部	1,310部		経常損益(千円)	16, 087	9, 845	14, 819	12, 979	
ウェブサイトにお ける専用ページの 更新回数	_	_	10 回	10 回	20 回	12 回		行政コスト (千円)	164, 581 (<u>*</u>)	306, 820	204, 083	198, 690	
ウェブ版国民生活 における取組の 紹介回数	_	_	11 回	12 回	11 回	12 回		従事人員数	13	13	14	12	
展示スペース等に おける展示内容の 更新回数	-	_	29 回	21 回	25 回	28 回							
相談情報を活用し た「見守り新鮮情 報」発行回数	-	24 回	27 回	27 回	26 回	29 回							

L		\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	法人の業務実	績・自己評価		主務大臣に。	 よる評価
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評化		(期間実施評価)
「消費者教育の推進に		<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定
関する法律」(平成24年		①	① 高齢者、障害者等及びこ	評定:B	<評定に至った理由>		
法律第61号。以下「消費		・「見守り新鮮情報」(メー	れらの者への支援を行う関係		新型コロナウイルス	成沈庁廿七の影	
者教育推進法」とい		ルマガジン)登録者数(平		① 高齢者、障害者等及び	響という予測し難い困		
う。)及び変更中の「消		成 28 年度実績: 21,873	メールマガジン「見守り	これらの者への支援を行う	春という了例し難い四 ある中、目標期間にま		
費者教育の推進に関する		人)	新鮮情報」の登録者数はわ	関係者等への情報提供	める中、日標期間によりはおおむね達成する方		
基本的な方針」(平成25		・情報提供を実施した支援機	ずかながら増加した。	メールマガジン「見守り	るものと認められる。		
年6月28日閣議決定。以		関数		新鮮情報」の登録者数は	るものと認められる。 合的に勘案し、「B」		
下「消費者教育推進基本			・ 消費者庁が開催する「高	わずかながら増加した。	合的に働条し、「B] 	と評価する。	
方針」という。)を踏ま		<関連指標>	齢消費者・障害消費者見守	・消費者庁が開催する「高		ロスドラ かさ の本	
え、消費者教育の推進に		①	りネットワーク連絡協議	齢消費者・障害消費者見			
関する以下の取組を実施		・「見守り新鮮情報」(メー	会」の構成員及び地方公共	守りネットワーク連絡協	への支援を行う関係	有等への情報提	
する。		ルマガジン)発行回数(平		議会」の構成員及び地方	供	a - 18 12 1	
/ v 0		成 28 年度実績: 28 回)	情報」を毎回送付した。	公共団体に対して「見守	・関係者に対し、メー		
① 高齢者、障害者等及		成20 年及契順:20 固)・録音図書「デイジー版くら」	INTAL CHEICH CIC.	り新鮮情報」を毎回送付	守り新鮮情報」の情報はある		
びこれらの者への支援	 ① 高齢者、障害者等及び		 ・ 支援機関やその構成員に	するなど、適宜情報提供	・消費者庁が開催する		
を行う関係者等への情	これらの者への支援を行	成 28 年度実績:1,200 部)	対する情報提供の有効な方	を行った。	障害消費者見守りる		
報提供	う関係者等への情報提供		策を検討するため、平成30	・ 支援機関やその構成員に	協議会」の構成員及		
消費者教育推進法第13		・ウェブサイトにおける先進	年度は「見守り新鮮情報」	対する情報提供の有効な方	に対して「見守り新		
条第1項の規定及び消費		的な取組専用ページの更新	一年度は「兄うり利料情報」 の活用実績のある、高齢	策を検討するため、支援団	送付するなど、適宜	主情報提供を実	
者教育推進基本方針に基		回数	者・障害者等の支援機関6	体や現場に近い職員、ま	施。		
		回数 ・ウェブ版「国民生活」にお		た、実際に高齢者へのヒア	・支援機関やその構成		
づき、センターは、地域に			機関とコンタクトを取り、		提供の有効な方策を		
おいて高齢者、障害者等に	新鮮情報」等の情報提供	ける先進的な取組の紹介回	ヒアリング等を実施した。	リング等を行ったが、支援機ないステレス	支援団体や現場に近		
対する消費者教育が適切		数	令和元年度は、見守り新	機関との連携を取ることは	実際に高齢者へのと		
に行われるようにするた				組織の違いが大きすぎて難	い、65 歳以上と 65		
め、「見守り新鮮情報」等の特別は、※書表点が		進的な取組の展示内容の更	て、消費生活センター及び	しいことを実感した。しか	一 和加天悠 (总) 6		
の情報提供を、消費者庁が開催する「京松浴典者、時			消費者安全確保地域協議会	し、消費生活センター及び	データを取得するな	など、情報提供の	
開催する「高齢消費者・障			を設置している自治体への	消費者安全確保地域協議会	以口に負力の松川で		
害消費者見守りネットワ		・相談情報を活用した「見守	アンケート調査を実施し、	を設置している自治体への	・くらしの豆知識のラ	デイジー版を毎年	
一ク連絡協議会」構成員及			実態把握を行った。	アンケート調査からは、高い本の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の大塚の			
び地方公共団体に対して			令和2年度は、消費生活	齢者等の支援団体等へ消費	/ 及しふ丁凶目5	官等へ配布すると	
行うほか、新たに消費者庁			センターの協力を得てコン	者行政担当を経由して見守			
と連携し、消費者安全法に	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		タクトの取れた支援機関2	り新鮮情報を提供している		皆等用データ送信	
基づく「消費者安全確保地」			団体及び高齢者の集まりに	自治体が 60%以上あること	サービスに登録する	る工夫があった。	
域協議会」(見守りネット			おいてヒアリング等を実施	が分かった。	・多様な消費者への対	対応の一環とし	
ワーク)構成員や民生委員			した。	一方、広報を受けた高齢	て、地方消費者行政	めの在留外国人支	
協議会・社会福祉協議会・			令和3年度は、広報を受	者等の反響を把握するた	援に資するため、在	主留外国人向けの	
介護福祉士の活動組織等			けた高齢者等の反響を把握	め、見守り新鮮情報の読者	1月1月1日 ノフノビツル	上を目的としたリ	
の支援機関及びその構成			するため、見守り新鮮情報	を対象としてアンケート調	ーフレットを令和え		
員に対し、消費生活センタ	· ·		の読者を対象としてアンケ	査を行った。結果、見守り	し、全国の消費生活		
一等を経由して情報の提			ート調査を行った。アンケ	新鮮情報の読者の約 64%が	するとともにウェン		
供を行うことなどにより、	に到達しやすいよう積極		ート調査では、65歳以上と	65 歳以上であったことか	するといった機動的		
センターの情報が高齢者、	的な広報活動及び、「見		65 歳未満の読者の利用実態	ら、65 歳以上と 65 歳未満	れる。		
障害者等に到達しやすい	守り新鮮情報」(メール		や意見・感想等を比較する	の読者の利用実態や意見・			
よう積極的な広報活動に	マガジン)登録者数の維		などした。	感想等を比較するデータを	 ② 消費者教育の推進	に関する先進的	
努める。また、支援機関等	持向上に努める。			取得することができた。	な取組の情報提供		

による広報活動の状況を 把握し、これを踏まえて、 支援機関及びその構成員 に対する情報提供の方法 について消費生活センタ ーを経由する以外の有効 な方策を検討し、目標期間 中に適宜実施していくこ ととする。なお、実施する 方策は、年度計画において 具体的に定める。併せて、 広報を受けた高齢者等の 反響を把握する仕組みを 検討し、構築した仕組みを 活用して、当該取組の見直 しや成果の把握を行う。

【指標】

・「見守り新鮮情報」 (メールマガジン) 登 録者数 (平成28年度実績:

21,873人)

情報提供を実施した支 援機関数

【目標水準の考え方】

「見守り新鮮情報」 (メールマガジン) につ いても「国民生活」と同 様に、その内容がより多 くの人に認識され、より 多くの人に読まれること に意義があることから、 発行回数そのものを単に 増加させることよりも、 発行されたものがより多 くの人に読まれるよう、 登録者数を着実に増加さ せることを重視する目標 とする。そのための手段 については、これまで実 施してきたウェブサイト での登録呼び掛け及びセ ンターが主催又は参加す る各種フォーラムやイベ ント、講演会、研修等の 様々な場で積極的に登録 を呼び掛けることに加 え、民生委員、社会福祉 主事、介護福祉士その他

また、支援機関等によ る広報活動の状況を把握 し、これを踏まえて、支 援機関及びその構成員に 対する情報提供の方法に ついて消費生活センター を経由する以外の有効な 方策を検討し、目標期間 中に適宜実施していくこ ととする。なお、実施す る方策は、年度計画にお いて具体的に定める。併 せて、広報を受けた高齢 者等の反響を把握する仕 組みを検討し、構築した 仕組みを活用して、当該 取組の見直しや成果の把 握を行う。

【指標】

- ・「見守り新鮮情報」 (メールマガジン)登 録者数(平成28年度 実績:21,873人)
- 情報提供を実施した支 援機関数

【関連指標】

- 「見守り新鮮情報」 (メールマガジン)発 行回数(平成28年度 実績:28回)
- ・録音図書「デイジー版 くらしの豆知識」作成 部数(平成28年度実 績:1,200部)

- くらしの豆知識のデイジ 一版を作成し、CDを全国の 消費生活センター及び点字 図書館等へ配布するととも に令和3年度からは、国立 国会図書館視聴覚障害者等 用データ送信サービスに登 録した。
- ・ 多様な消費者への対応の 一環として、地方消費者行 政の在留外国人支援に資す るため、在留外国人向けの 消費者トラブル防止を目的 としたリーフレットを令和 元年度から作成し、全国の 消費生活センターへ案内す るとともにウェブサイトへ も掲載した。
- 令和元年度:「賃貸住宅の退 去トラブルに注意!| (8 言語:英語、中国語:繁体 字、簡体字、韓国語、タイ ル語、日本語)

令和2年度:「1回だけ『お 試し』と思ったら…定期 購入のトラブルに注意!」 (9言語:タガログ語を追

令和3年度:「中古車を購入 するときに知っておきたい ポイント」(9言語)

- くらしの豆知識のデイジ 一版を毎年作成し、CDを 全国の消費生活センター 及び点字図書館等へ配布 するとともに令和3年度 からは、国立国会図書館 視聴覚障害者等用データ 送信サービスに登録し
- ・ 多様な消費者への対応の 一環として、地方消費者行 政の在留外国人支援に資す るため、在留外国人向けの 消費者トラブル防止を目的 としたリーフレットを令和 元年度から作成し、全国の るとともにウェブサイトへ も掲載した。

② 消費者教育の推進に関

- 語、ベトナム語、ポルトガ · ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な <今後の課題> 回着実に掲載した。
 - ・ ウェブサイトで、消費者 教育用教材や消費生活セン <その他事項> ターの取組紹介の更新を適 特になし。 宜行うとともに、東京事務 所及び相模原事務所の展示 スペース等において展示物 やデジタルサイネージのコ ンテンツの更新等を随時行 った。
 - SNSにより188 (消費者ホ ットライン) の広報を積極 的に行った。

③ 消費生活相談実例等の 消費者教育への活用

- 「見守り新鮮情報」の発 行において、毎年度9割以 上をPIO-NET情報を活用し たテーマを採用した。
- 成年年齢引下げに向け て、18歳前後の若者に直接 情報を届ける試みを令和元

- ・ウェブ版「国民生活」の「消費者教 育実践事例集」のコーナーに多様な 担い手による意欲的かつ実践的な消 費者教育の取組を年間 12 回掲載す る取組が認められる。
- ・ウェブサイトで、消費者教育用教材 や消費生活センターの取組紹介の更 新を適宜行うとともに、東京事務所 及び相模原事務所の展示スペース等 において展示物やデジタルサイネー ジのコンテンツの更新等を随時行う 工夫が認められる。
- ・SNSにより188 (消費者ホットライ ン)の広報は積極的に行われている ことが認められる。
- 消費生活センターへ案内す ③ 消費生活相談実例等の消費者教育 への活用
 - ・PIO-NET情報を活用し、「見守り新 鮮情報」のテーマに取り入れられて
- する先進的な取組の情報 ・成年年齢引下げに向けて、18歳前後 の若者に直接情報を届ける機動的な 試みが令和元年度から3年にわたり 行われていると認められる。

消費者教育の取組を年間 12 中期目標達成に向けて、引き続き、 各業務を行う。

第1.国民に対して提供	するサービスその他の業務の質	『の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置		
の支援関係者や「消費			年度から3年にわたり行	
安全確保地域協議会」			い、手法の違いによる効果	
(見守りネットワーク)			について一定の感触を得	
構成員等への情報提供を	<u>Y</u>		た。	
行うことにより、高齢			Ü	
者・障害者本人のみなり			これらを踏まえれば、所	
ず、これら支援関係者			期の目標を達成しているた	
構成員等の登録の実現る			め、Bと評価する。	
大幅な増加につなげてい				
く積極的な取組を行うこ				
とから、達成水準は設定				
しないこととする。				
			<課題と対応>	
			中期目標達成に向けて、	
・「見守り新鮮情報」			引き続き、各業務を行う。	
「兄切り利料情報」 (メールマガジン) 名	<u> </u>		JICNMに、Ti 大 幼で11 ノ。	
行回数	'L'			
(平成28年度実績:28				
(平成28年及美額:28 回)				
	16			
くらしの豆知識」作品				
部数				
	200			
部)	,,00			
② 消費者教育の推進し	こ ② 消費者教育の推進に関	② 消費者教育の推進に関す		
② 消費者教育の推進(関する先進的な取組		② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提		
関する先進的な取組	のする先進的な取組の情報	る先進的な取組の情報提		
	の する先進的な取組の情報 提供	る先進的な取組の情報提 供		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場にお	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消 者教育推進基本方針に	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場にお いて行われている消費者	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場において行われている消費者 交、教育に関する先進的な取	る先進的な取組の情報提供 供・ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消 者教育推進基本方針に づき、センターは、学校	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場において行われている消費者 教育に関する先進的な取 組の情報を提供するた	る先進的な取組の情報提供 供・ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消 者教育推進基本方針に づき、センターは、学校 地域、家庭、職域その他	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場において行われている消費者 交、教育に関する先進的な取め、東京事務所及び相模	る先進的な取組の情報提供 (共 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消 者教育推進基本方針に づき、センターは、学校 地域、家庭、職域その他 様々な場において行わ	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場において行われている消費者 教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模 す	る先進的な取組の情報提供 供・ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消 者教育推進基本方針に づき、センターは、学村 地域、家庭、職域その他 様々な場において行わ ている消費者教育に関	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場において行われている消費者 教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模 原事務所の展示スペース等において、新たに情報	る先進的な取組の情報提供 供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消 者教育推進基本方針に づき、センターは、学校 地域、家庭、職域その他 様々な場において行わ ている消費者教育に関 る先進的な取組の情報	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場において行われている消費者 交、 教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模 す。 等において、新たに情報の内容を広報する資料	る先進的な取組の情報提供 供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消 者教育推進基本方針に づき、センターは、学析 地域、家庭、職域その他 様々な場において行わ でいる消費者教育に関 る先進的なめ、東京事務	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場において行われている消費者 教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模 原事務所の展示スペートでおいて、新たに情報の内容を広報する資料 の内容を広報する資料 のオスター、パンフレッ	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染 症の影響で11回)		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び消 者教育推進基本方針に づき、センターは、学村 地域、家庭、職域その他 様々な場においる行 で で で で が で の り で り で し い の し で り に り の し い り に り に り に り に り に り に り に り に り に り	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場にお する先進的ないる消費者 教育に関する先進的なた 組の情報を提供するため、東京事務所及で相模 原事において、新たに肯報 の内容を広報する資料 (ポスター、パンフレット等含む)を作成して掲	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染 症の影響で11回) ・ ウェブサイトで、消費者		
関する先進的な取組 情報提供 消費者教育推進法第 条第1項の規定及び 者教育推進基本方針に づき、センターは、学校 地域、家庭、職域そ子 地域、な場におそ で他 様々なる消費者取の で を と で り で に り で に り で に り で に り で に り で り で	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域その他の様々な場に點 なる消費者 文の他のおりた。 で行われて、 の情報を提供するため、東京の展示スペート 等に対するを広報するフレース 等の内容を広報するフレース 等合むりを作成して おった 、 ・ 、 ・ 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 ・ 、 ・ 、 ・ 	る先進的な取組の情報提供 ・ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染 症の影響で11回) ・ウェブサイトで、消費者 教育用教材や消費生活セン		
関する先進的な取組 情報提供 消費者を規模 消費者項の規定を 者の規定を 者の規定を 者の規定を 者の規定を 者を 、家様の では では では では では では でな で で で で で で で で で	のする先進的な取組の情報 提供18学校、地域、家庭、職 域を、地域、家庭、職 域をの他が、ないる。 がでいた。 がでいた。 がいていた。 がいたいた。 がいたいた。 がいたいた。 がいたいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいた。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 ででいる。 	る先進的な取組の情報提供 ・ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染 症の影響で11回) ・ウェブサイトで、消費者 教育用教材や消費生活セン ターの取組紹介の更新を適		
関する先進的な取組 情報提供 消費者で 消費者の規基者で 消費者で 消費者で 消費者で 者者で 地域を で が域を で が は を の 行 に お る は る る は る る と の 行 に る と の る と の た の 行 に る る と の た の 行 に る る と の た の 行 に る る と の た の た の た の た の た の た の た の た の た の	のする先進的な取組の情報 提供18費供学校、地域、家庭、職 域への様々いる場合といる場合 での他れてもいるといる。 を所示 でのれする を所示 でのいる のれずる がのいる のれずる のれ	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染 症の影響で11回) ・ ウェブサイトで、消費者 教育の取組紹介の更新を適 宜行うともに、東京事務 所及び相模原事務所の展示 スペース等において展示物		
関する先進的な取組 情報提供 消費者で 消費者項の 情報提教育規基本 消費者項の 所有 者の規基本は 表第有性 を 所有性 を 所有性 を の の の の の の の の の の の の の の の の の の	のする先進的な取組の情報 提供18費供学校、地域、家庭、職 域への他が表現に での他のでで でで の の 	る先進的な取組の情報提供 ・・ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染 症の影響で11回) ・・ウェブサイトで、消費者 教育の取組紹介の更新を適 宜行うとともに、東京事務 所及び相模原事務所の展示 スペース等において展示物 やデジタルサイネージのコ		
関する先進的な取組 情報提供 情報提供 育報提供 育者 1 重 1 重 2 を	の する先進的な取組の情報 提供 学校、地域、家庭、場際 では、 家庭場別では、 家庭場別では、 家庭場別では、 家庭場別では、 家庭場別では、 家庭場別では、 おいのでは、 ないのでは、 ないの	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染 症の影響で11回) ・ ウェブサイトで、消費者 教育の取組紹介の更新を適 宜行うともに、東京事務 所及び相模原事務所の展示 スペース等において展示物		
関する先進的な取組情報提供育提供育提供育用進生的な事情報提供育用工作。 大型	の する先進的な取組の情報 提供 学校、地域、家庭、に対している。 では、	る先進的な取組の情報提供 ・・ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染 症の影響で11回) ・・ウェブサイトで、消費者 教育の取組紹介の更新を適 宜行うとともに、東京事務 所及び相模原事務所の展示 スペース等において展示物 やデジタルサイネージのコ		
関する先進的な取組 情報提供 情報提供 育規基者項進生 消第1 育性 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次 一次	のする先進的な取組の情報 提供18費18費学校の代表 での行に関報する での大力する を事のである の大力 での大力 の大力 を事のである の大力 での大力 	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染症の影響で11回) ・ ウェブサイトで、消費者 教育用教材や消費生活センターの取組紹介の更新を適 宜行うとともに、東京事務 所及び相模原事務所の展示 スペース等において展示物 やデジタルサイネージのコ ンテンツの更新等を随時行った。		
関する先進的な取組情報提供育提供育規基的な事情報提供育用進力 1 育 1 有 1 有 1 有 1 有 1 有 1 有 1 有 1 有 1 有	のする先進的な取組の情報 提供18費提供学校、地域、々いる進步を表現 での行い、 での行い、 を事のである。 でのであるが、 ののであるが、 ののであるが、 でのであるが、 ののであるがであるが、 ののであるが、 ののであるが、 ののであるが、 ののであるがであるが、 ののであるがであるがであるがであるがであるがであるがであるがであるがであるがであるが	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染症の影響で11回) ・ ウェブサイトで、消費者 教育用教材や消費生活セン ターの取組紹介の更新を適 宜行うとともに、東京 所及び相模原事務所及展示 スペース等において展示物 やデジタルサイネージのコ ンテンツの更新等を随時行 った。 ・ SNSにより188(消費者ホッ		
関する先供 情報 と で で で で で と お で で で で で で で で で で で で	7 ま生的な取組の情報 提供 18 費	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染症の影響で11回) ・ ウェブサイトで、消費者教育の取組紹介の更新を適宜行うともに、東京事務所及び相模原事務の展示スペース等において展示物やデジタルサイネージのコンテンツの更新等を随時行った。 ・ SNSにより188(消費者ホットライン)の広報を積極的		
関する先進的な取組情報提供 音報提供 音報提供 音報提供 音 1 音 1 音 1 音 2 を 3 を 4 を 4 を 4 を 5 を 5 を 5 を 5 を 6 を 7 を 6 を 7 を 7 を 8 を 7 を 8 を 8 を 8 を 8 を 8 を 8	 する先進的な取組の情報 提供 18 費基 一次の行に情報であるがであるがであるがであるがであるがであるがであるがであるがであるがであるが	る先進的な取組の情報提供 ・ ウェブ版「国民生活」の 「消費者教育実践事例集」 のコーナーに多様な担い手 による意欲的かつ実践的な 消費者教育の取組を年間12 回掲載した(令和2年度の み新型コロナウイルス感染症の影響で11回) ・ ウェブサイトで、消費者 教育用教材や消費生活セン ターの取組紹介の更新を適 宜行うとともに、東京 所及び相模原事務所及展示 スペース等において展示物 やデジタルサイネージのコ ンテンツの更新等を随時行 った。 ・ SNSにより188(消費者ホッ		

)	ネットワーキング・ナ	ナービ
7	ス) を活用した188	(消費
ā	觜ホットライン)の Д	広報を
Ŧ	責極的に行う。	

【関連指標】

- ・ウェブサイトにおける 先進的な取組専用ページの更新回数
- ・ウェブ版「国民生活」 における先進的な取組 の紹介回数
- ・展示スペース等における先進的な取組の展示 内容の更新回数

③ 消費生活相談実例等 の消費者教育への活用

消費者教育推進法第13 条第2項の規定及び消費 者教育推進基本方針に基 づき、センターは、公民館 その他の社会教育施設等 において、消費生活センの におい収集した情報と 用による実例を通じた 用による実例を通じよう PIO-NET情報を活用して 宜を得たテーマを選定し、 情報提供する。

【関連指標】

・相談情報を活用した 「見守り新鮮情報」発 行回数 (平成28年度実績:24

(平成28年度美績:2 回) ライン)の広報を積極的 に行う。

【関連指標】

- ・ウェブサイトにおける 先進的な取組専用ページの更新回数
- ・ウェブ版「国民生活」 における先進的な取組 の紹介回数
- ・展示スペース等におけ る先進的な取組の展示 内容の更新回数

③ 消費生活相談実例等の 消費者教育への活用

PIO-NET 情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。

【関連指標】

・相談情報を活用した 「見守り新鮮情報」発 行回数 (平成 28 年度 実績: 24 回)

③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用

- ・「見守り新鮮情報」の発行において、9割以上を PIO-NET情報を活用したテ ーマを採用した。
- ・成年年齢引下げに向けて、 18歳前後の若者に直接情報を届ける試みを令和元 年度から3年にわたり行った。

令和元年度:漫画及びインフルエンサー漫画家によるSNSでの情報発信「#映え?萎え?episode」を4本作成し配信。

令和2年度:10代女子をタ ーゲットしたウェブメデ ィア「HARUHARU」に記事 を3本掲載。

令和3年度:消費者が巻き 込まれやすい消費者トラ ブルについてのショート ムービー型啓発動画を TikTokで3本広告配信す るとともに、学習管理SNS 「Studyplus」にタイアッ プ記事を掲載。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報						
2.情報収集・分析事業	情報収集・分析事業全般						
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(4)①、I (4)⑧、V(3)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3条、第10条、42条 「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 0038				

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	報及び人員に関する	情報)				
	指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額(千円)	2, 298, 115	2, 357, 388	1, 825, 431	1, 262, 636	
									決算額(千円)	989, 960	1, 341, 089	1, 610, 149	3, 096, 290	
									経常費用(千円)	1, 150, 304	1, 208, 497	1, 255, 729	2, 231, 384	
									経常損益 (千円)	17, 896	5, 737	24, 066	△24, 688	
									行政コスト (千円)	1, 096, 519 (<u>*</u>)	1, 396, 404	1, 255, 747	2, 231, 397	
									従事人員数	22	20	24	22	
	·	·	·		·	·		·	 (※) 平成 30 3	年度は「行政サービ	ス実施コスト計算書」	の金額を記載。		

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
	中期目標	中期計画	务実績・ 自己評価	主務大臣による評価							
	中朔日保 	中期前四	業務実績自己評価		(見込評価)		(期間実施評価)				
	1.情報収集・分析事業 <以下略>	1.情報収集・分析事業 <以下略>	(1) PIO-NET 等の刷新、利用承認等【<u>B</u> ○ 】(2) 関係機関への情報提供及び情報交換【B】	評定: B	評定 <評定に至った理由 該当する項目別評定 「B」となり、単位記る。 <今後の課題> 該当する項目別評定 り。 くその他事項> 特になし。	Eは、いずれも F定も「B」とす	評定				

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報【3】							
2. 情報収集・分析事業	(1)PIO-NET 等の刷新、利用承認等							
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(4)⑧、V (3)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3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条					
	重要度:「高」 登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。 難易度:「高」 第3期中期目標期間における短縮努力により目標(消費生活センター等10日以内、センター5日以内)の登録日数を既に大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑みた目標として定めているため。	業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038					

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 全国の消費生活セ ンターにおける 7日以内 7.0 日 6.6 日 6.7 目 6.5 目 6.7 目 予算額(千円) 2, 357, 388 1,825,431 1, 262, 636 2, 298, 115 登録日数 国民生活センター 4 日以内 4.3 目 4.2 日 4.3 目 3.9 目 3.9 目 決算額(千円) 989, 960 3, 096, 290 1, 341, 089 1,610,149 受付相談の 登録日数 PIO-NET 39 8 19 経常費用 (千円) 1, 255, 729 12 6 1, 150, 304 1, 208, 497 2, 231, 384 利用承認件数 経常損益 (千円) 17,896 5, 737 24,066 △24, 688 行政コスト 1,096,519 1, 396, 404 1, 255, 747 2, 231, 397 (千円) (**)

20

22

24

22

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
	中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務	主務大臣による評価					
	中朔日保	中朔司四	土は計価担保守	業務実績自己評価		(見込評価) (期間実施		施評価)		
	消費者基本計画第4章6		<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定		
	(2)「全国消費生活情報		(1)	① PIO-NETの刷新	[0−NET の刷新 評定:B		>			
	ネットワークシステム		・全国の消費生活センター等に	センター等に 令和2年度中の PIO-NET 刷新						

従事人員数

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

(PIO-NET) を適切に運用 するとともに、国の行政機 関や地方公共団体による法 執行、事業者の指導への活 用を促進する」との規定に 基づき、以下を実施する。

1 PIO-NETの刷新

全国消費生活情報ネットワ ークシステム(以下「PIO- ワークシステム(以下) NET」という。) について は、消費生活相談の現場においては、消費生活相談の現 ける利用の負担軽減と効率化場における利用の負担軽減 による速やかな情報収集、情と効率化による速やかな情 報分析機能の向上による迅速報収集、情報分析機能の向 な法執行や法改正の企画立案上による迅速な法執行や法 といった行政機関等における改正の企画立案といった行 活用促進のために、新たな解政機関等における活用促進 析手法であるテキストマイニのために、新たな解析手法 ングの導入や、人工知能(A であるテキストマイニング I)、音声認識、本人認証等の導入や、人工知能(A の新技術の導入を検討し、平Ⅰ)、音声認識、本人認証 成32年度までにPIO-NETの刷 等の新技術の導入を検討 新を行う。 し、令和2年度までにPIO-

消費者庁との連携による地NETの刷新を行う。 | 方公共団体等の理解と協力を | 平成30年度補正予算(第 得て相談受付後の一層速やか2号)により追加的に措置 な登録を引き続き促すことなされた運営費交付金につい どにより、相談受付からPIO- ては、消費生活相談体制の NETに登録されるまでの平均 強化等を図るためのPIO-NET 日数(以下「登録日数」といシステム改修及びデータ遠 う。)を短縮するよう努める隔地保管に活用する。

(センターが自ら受け付けた) また、令和元年度補正予 相談についても短縮に努め 算(第1号)により追加的 る。)。

【指標】

・全国の消費生活センター等一環として、超スマート社 における登録日数7日以内 (平成28年度実績:7.0日) ・センター受付相談の登録日ンと社会実装の促進等を図 数4日以内(平成28年度実 績:4.3日)

【目標水準の考え方】

登録日数の短縮について 予算(第3号)により追加 は、その重要性を全国の消費的に措置された運営費交付 生活センター等及びセンター金については、国民の命と が認識して相談現場での短縮暮らしを守る安心と希望の |努力やPIO-NETのシステム改 | ための総合経済対策の一環 良等を行った結果、従来全国として、デジタル改革の推 おける登録日数7日以内 (平成28年度実績:7.0

4日以内(平成28年度実 績:4.3 日)

全国消費生活情報ネット | <関連指標>

① PIO-NET の刷新

に措置された運営費交付金

については、 安心と成長の

未来を拓く総合経済対策の

会や持続可能な開発目標の

実現に向けたイノベーショ

るため PIO-NETへのAIを

活用した機能の導入等に活

さらに、令和2年度補正

用する。

28 年度実績: 39 件)

|「PIO-NET」という。)につ┃・PIO-NET 利用承認件数(平成┃次期 PIO-NET システムに係る各№ET2020 においては、消費生活┃ロナウイルス感染症の蔓延及びそれに

本方針を策定するため、平成 の基本方針を策定した。基本方とおり令和3年9月にPIO-針を踏まえ令和元年7月より、NET2020を稼働した。PIO-し令和3年9月とすることを、地保管も実現した。

- ・全国の消費生活センターにPIO-NET 改革に向け、外部有識 保管も実現されている。 いおそれが生じた。
- が制約され、ネットワークの検証を開始した。 回線敷設作業等を含む構築 また、BCP 対策の一環とし 難となった。

刷新時期の延期に伴い、構築 計画全体の引き直し等を行い、 延期後の計画に基づきシステム を構築し、令和3年9月に PIO-NET2020 を稼働した。

PIO-NET2020 においては、消 費生活相談の現場における負担 軽減や業務の効率化、また、デ 一タ精度の向上のため、新たに 事業者名の名寄せ機能を設計・ 構築し、システムに実装した。 さらに、セキュリティ強化及び BCP 対策として、データの遠隔 | 地保管も実現した。

・全国消費生活情報ネットワ ークシステム(PIO-NET)は、 国民生活センターと全国の 消費生活センター等(約 1,300 箇所、専用端末約 3,400 台: 令和4年4月現

を目指して、システム改修の基 ① PIO-NET の刷新

|30 年 5 月 よ り 、 外 部 有 識 者 に | で PIO-NET 刷 新 を 行って い た | 上及びセキュリティ強化等につ月に刷新時期を令和3年9月に いて検討を行い、システム改修延期したが、延期決定後は予定(① PIO-NETの刷新 事態宣言の発出の影響を受け、らに、セキュリティ強化及び

の主な理由は以下のとおり。 生活相談のデジタル化及び

配備する PIO-NET 専用端末者を交えて検討会を開催し、中

作業を当初のスケジュールて、職場外において相談業務等 モート接続環境を構築した。

> ・登録日数短縮のための取組 された。 について

全国の消費生活センター等 における登録日数について は、適宜地方公共団体に早期 登録を呼びかけ、登録日数の 短縮を進めた。その結果、平 成28年度の登録日数は7.0 日であったが、令和3年度の 登録日数は6.7日となった

センター受付相談の登録日 数については、センター内の 相談受付部署とデータ管理部 署の連携を緊密にし、相談受 付後のデータ処理時間を短く するための取組を行った。そ の結果、平成 28 年度の登録 日数は4.3日であったが、令 和3年度の登録日数は3.9日 となった。

新型コロナウイルス感染症拡大の影 令和3年3月に稼働する予定 響という予測し難い困難な外部要因が ある中、目標期間における所期の目標 ・センター受付相談の登録日数はる「PIO-NET 刷新検討会」を が、新型コロナウイルス感染症| はおおむね達成する方向で進捗してレ 開催し消費生活相談業務の負担の蔓延及びそれに伴う緊急事態 るものと認められる。以下の実績を総 軽減や効率化、データの精度向同言の発出を受けて令和2年5 合的に勘案し、「B」と評価する。

令和3年3月に稼働する予定で PIO-NET 刷新を行っていたが、新型コ 種構築・運用・保守事業者を選相談の現場における負担軽減や 伴う緊急事態宣言の発出を受けて令和 |定し、構築・設計作業を開始し|業務の効率化、また、データ精||2年5月に刷新時期を令和3年9月に たところ、新型コロナウイルス度の向上のため、新たに事業者 延期し、令和3年9月にPIO-NET2020 |の感染拡大及びそれに伴う緊急||名の名寄せ機能を実装した。さ||を稼働開始。PIO-NET2020において は、消費生活相談の現場における負担 PIO-NET 刷新時期を6か月延期 BCP 対策として、データの遠隔 | 軽減や業務の効率化、また、データ精 度の向上のため、新たに事業者名の名 |冷和2年5月に決定した。延期| PIO-NET 刷新と並行し、消費 | 寄せ機能を実装し、セキュリティ強化 及び BCP 対策として、データの遠隔地

PIO-NET 刷新と並行し、消費生活相 等について、当初のスケジ間的とりまとめを公表した。ま| 談のデジタル化及び PIO-NET 改革に向 ュールどおりに調達できなた、AI技術や自然言語分析技 | け、外部有識者を交えて検討会を開催 |術等を活用した相談データの解| し、中間的とりまとめを公表。また、 ・外出自粛等、人の行動範囲析手法等の有効性や実現可能性 AI 技術や自然言語分析技術等を活用 した相談データの解析手法等の有効性 や実現可能性の検証を開始している。

また、BCP 対策の一環として、職場 どおりに実施することが困を継続する環境整備のため、リー外において相談業務等を継続する環境 整備のため、リモート接続環境が構築

> ・受付相談に係る登録日数短縮のた めの取組について

全国の消費生活センター等におけ る登録日数については、適宜地方公 共団体に早期登録を呼びかけ、登録 日数の短縮を進めた結果、平成 28 年 度の登録日数は7.0日であったが、 令和3年度の登録日数は6.7日とな っている。

センター受付相談の登録日数につ いては、センター内の相談受付部署 とデータ管理部署の連携を緊密に し、相談受付後のデータ処理時間を 短くするための取組を行い、平成28 年度の登録日数は4.3日であった が、令和3年度の登録日数は3.9日 となっている。

② PIO-NET の利用承認

平均で30~40日程度要してい進を図るため、職場外から た登録日数が、平成28年度実PIO-NETに接続しテレワーク 績で消費生活センター等におを行うなど消費生活相談業 ハては7.0日(当初目標は10 | 務が継続できる環境を整備 日)、センターにおいてはするとともに、「新しい生」 4.3日(当初目標は5日)ま 活様式 やデジタル社会に |で大幅に短縮を超過達成し||対応した消費生活相談業務 た。引き続き、超過達成したへの刷新(DX)に関する 実績ベースと同等程度以上の取組に活用するとともに、 成果を維持することが有益で新型コロナウイルス感染 あり重要度も高いとみられる症・自然災害等緊急時にお ことから、消費生活センターける対応力を強化し、災害 等においては7日以内、セン等緊急時に業務を継続でき ターにおいては4日以内の目るよう基本インフラの強靱 標とする。 化に活用する。

【重要度:高】

予算(第1号)により追加 登録日数を短縮すること 的に措置された運営費交付 は、消費者被害の早期認識の金については、コロナ克 ために極めて重要であり、消服・新時代開拓のための経 費者被害の発生又は拡大の防済対策の一環として、安 |止及び被害の迅速な回復に資|全・安心を確保した社会経 するものであるため。 済活動の再開を図るため、

【難易度:高】

第3期中期目標期間におけ支援等の取組に活用する。 る短縮努力により目標(消費 消費者庁との連携による 生活センター等10日以内、セ地方公共団体等の理解と協 ンター5日以内) の登録日数力を得て相談受付後の一層 をすでに大幅に短縮し、困難速やかな登録を引き続き促 な目標を超過達成したところすことなどにより、相談受 であるが、登録日数短縮の重付からPIO-NETに登録される 要性に鑑み、引き続き、新技までの平均日数(以下「登 術の導入や消費生活センター録日数」という。)とし 等、センター及び消費者庁のて、全国の消費生活センタ 連携による短縮努力等によ 一等における登録日数を7 り、第3期中期目標の水準か日以内、センター受付相談 ら更なる高みを目指し、超過の登録日数を4日以内とす 達成した実績ベースと同等程るよう努める。 度以上の水準として、登録日

数を全国の消費生活センター【指標】

等では7日以内、センターで・全国の消費生活センター は4日以内を目指す目標設定等における登録日数7日以 とする。 内(平成28年度実績:7.0 日)

> ・センター受付相談の登録 日数4日以内(平成28年度 実績:4.3 日)

加えて、令和3年度補正

消費生活相談のデジタル化

推進のためのプロジェクト

② PIO-NETの利用承認

地方公共団体からの要望を 地方公共団体からの要望

② PIO-NET の利用承認

在)をオンラインネットワ 一クで結び、消費生活相談 2 PIO-NET の利用承認 情報を収集・蓄積している。 平成30年度~令和3年度中

職者等から意見を聴取すること 共団体による LGWAN 経由での を目的として「消費生活相談アPIO-NET の利用拠点は、現在、 ③ 事故情報データバンクの運営 ドバイザリーボード」を消費者|440 拠点となっている(令和4 庁との共催により開催した(11年3月末時点)。 回)。令和3年9月には「消費 生活相談のデジタル化に係る中|③ 事故情報データバンクの 間的とりまとめ」を公表した。|運営 また、AI 技術や自然言語分析 |技術等を活用した相談データの||庁での利用状況を踏まえて、登| <今後の課題> 解析手法等の有効性や実現可能|録、更新及び分析作業の効率化|① PIO-NETの刷新 性を検証中である。

また、BCP 対策の一環とし 接続環境を構築し、リモート端評価する。 末を配備した。

登録日数短縮のための取組 について

全国の消費生活センター等 ① PIO-NET の刷新 における登録日数について は、適宜地方公共団体に早期 登録を呼びかけ、登録日数の 短縮を進めた。その結果、平 成 28 年度の登録日数は 7.0 日であったが、令和3年度の 登録日数は6.7日となった。 センター受付相談の登録日 数については、センター内の 相談受け付け部署とデータ管 理部署の連携を緊密にし、相 談受付後のデータ処理時間を 短くするための取組を行っ た。その結果、平成28年度 の登録日数は4.3日であった| 向けた取組を行う。 が、令和3年度の登録日数は 3.9日となった。

② PIO-NET の利用承認

地方公共団体によるLGWAN経 由でのPIO-NET新規利用申請を

に計 45 件の新規利用申請を承

令和4年度においても消費者 運営を行う。

する環境整備のため、リモート目標を達成しているため、Bと等を更に検討する。

<課題と対応>

引き続き、PIO-NET2020 の安定稼働に努める。ま た、消費生相談のデジタル ② PIO-NET の利用承認 化及び PIO-NET 改革におけ けて具体的な方針等を更に用承認を適切に実施する。 検討する。

き、全国の消費生活センターる。 等に早期登録の重要性を認識 してもらうようにするなどし て、登録日数の更なる短縮に 特になし。

② PIO-NET の利用承認

引き続き、令和4年度も 地方公共団体からの要望を 踏まえ、PIO-NET の利用承 認を適切に実施する。

③ 事故情報データバンクの 運営

平成30年度~令和3年度中に計45 件の新規利用申請を承認し、かつ、新 規利用を開始した拠点での円滑な利用 のための情報提供等を実施した。地方 消費生活相談のデジタル化及認し、かつ、新規利用を開始し 公共団体による LGWAN 経由での PIO-び次期 PIO-NET 改革に向け学識 た拠点での円滑な利用のための NET の利用拠点は、現在、440 拠点と |経験者、実務家、相談現場の有情報提供等を実施した。地方公| なっている(令和4年3月末時点)。

消費者庁での利用状況を踏まえて、 登録、更新及び分析作業の効率化のた めの課題整理が行われており、業務改 善が進んでいるものと認められる。

のための課題整理をして円滑な 引き続き、PIO-NET2020の安定稼働 に努める。また、消費生活相談のデジ タル化及び PIO-NET 改革における次期 て、職場外において業務を継続 これらを踏まえれば、所期のシステムの構築に向けて具体的な方針

> ・登録日数短縮のための取組 令和4年度以降も引き続き、全国 の消費生活センター等に早期登録の 重要性を認識してもらうようにする などして、登録日数の更なる短縮に 向けた取組を行う。

引き続き、令和4年度も地方公共団 る次期システムの構築に向体からの要望を踏まえ、PIO-NETの利

③ 事故情報データバンクの運営

・登録日数短縮のための取組 引き続き、令和4年度においても消 令和4年度以降も引き続 費者庁と連携し、適切な運営を実施す

<その他事項>

### 2015年12月 1015年12月 1015年	第1. 国民に対して促供するサービスでの他の未務の真の円上に	
国連協会	踏まえ、PIO-NETの利用承認 を踏まえ、PIO-NETの利用承	随時受け付け、適切に承認した 引き続き、令和4年度にお
(回)		
中国	F DED As Its Inc.	
(中央2011 民大震・20年) 「中央2011 日本大学・20年) 「中央		
20		
本教権報子	成28年度実績:39件) (平成28年度実績:39件)	
第25年を全ま並した。なお、 130×20年年末より		
現立付用向した面積の本業が影響		
「原、平型の中間の利用・20分類 中していたが、その報告を定し		
中していたが、その後は変生し、 た中華をなっている。 なお、地方公社団体により出現。 まは、東京、中のいっている。 なお、地方公社団体により、 の連案 「常成性メデータバンク の 連案 「常成性メデータバンクの連 「事故性報データバンクの連 「事故性報データバンクの連 「事故性報データバンクの連携になめら適切などのと連携した。 特別方と連携しながら適切などの注意できまます。 をままして、システム 「海子の上の地方と通りには、海童が上のの利用が展々 使き取り、連禁して、システム 「海子の上の対しに対している。」 「東京などの大道は、大きなどの大道は、大きなどの大道は、大きが上の大きなどの大道は、大きなどの大道などの大道は、大きなどの大道などの大道などの大道を対し、上に対して変なが多大道は、 ファー・エー・中に、後後後後 「変」のようなどの大道などの大道 「大きなどの大道」 「大きなどの大道」「大きなどの大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大きなどの大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大きなどの大きなどの大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大きなどの大道」「大きなどの大きなどの大道」「大きなどの大道」「大きなどの大きなどの表現であり、「大きなどの大きなどの大きなどの大道」「大きなどの大きなどの大きなどのようなどの大きなどの大きなどのようなどの大きなどのようなどの「大きなどの一体となどのようなどのようなどのようなどのようなどのようなどのようなどのようなどのよう		
 本 中港できるっている。 公本 地東大東 地域上を示しる ○ 本域情報データバンクの運 事故情報データバンクの運		
(② 事故情報データバンク の運営		
(3) 事故情報データバンク (5) 事故情報データバンク (5) 事故情報データバンクの選 常生情報データバンクの選 常生情報データバンクの選 常生情報データバンクの選 常生情報データバンクを選択 について、いって、消費者子と選供したがら違い たが、違いなどを実施する。 (5) 事故情報データバンクを選択したが、意知していて、いって、消費者子と選供したが、意知していて、消費者子と選供したが、意知としていて、活動者子での利用が存在をして、発展していての表面のである。 (6) 事を対する。 (7) を表面といて、発展していての表面のである。 (7) を表面といて、発展していての表面のである。 (7) を表面といて、発展していて、表面を表面として、表面となって、上、世界では、素素を、関する作業文等などを実施し、円滑な響を全としては、第一章を表面として、一般に対している。 (7) を表面といて、表面といて、表面をで表面として、表面といて、表面をで表面として、表面といて、表面といて、表面を作って、た。また、背着者子とシステム支票を行った。 (7) を表面といて、表面といて、表面を作って、た。また、背着者子にといて、表面といて、一般に表面といて、一般に表面といて、一般に表面に、一般を表面といて、一般に表面に、一般を表面といて、一般に表面に、一般を表面といて、一般に表面に、一般を表面に、、一般に表面に、一般を表面に、、一般に表面に、一般を表面に、、一般に表面に対した。 「一般を表面に、、一般を表面に、、一般を表面に、、一般を表面に、、一般を表面に、、一般を表面に、、一般を表面に、、、一般を表面に、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、一般を表面に、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、		
高次、東京、4の9風をなって、いる(かね4年3月末時点) 3		
(3) 事故情報データバンク (3) 事故情報データバンク の運営		
③ 事故情報データバンク (の運営 学校情報データバンクの運営 学校情報データバンクを選切		
② 事故情報データバンク (参 本故情報データバンク の変響 本故情報データバンクを適別 下のパンクを適別 下のパンク (参 画版限に130級別) について、 清香者下と連落した。		いる(中和4年3月末時点)。
② 事故情報データバンク (参 本故情報データバンクの運奮 本故情報データバンクを適り 事故情報データバンク (参 画版限に130級別) について、 清香者庁と確落してが通知な活音切な活音切な活音切な活音切な活音切な活音切な活音切な活音切な活音切な理音を実施する。		3) 事故情報データバンクの運
の連貫	③ 事故情報データバンク ③ 事故情報データバンク	
画機構は13機関)について、 ついて、消費者庁と連携し 報告者庁と選携しながら適切な座音を実施する。		事故情報データバンクを適切
海索和子と連携しながら適切な適当を実施する。 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	事故情報データバンク (参 事故情報データバンクに	に運営するため、平成30年度
海索和子と連携しながら適切な適当を実施する。 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	画機関は13機関)について、ついて、消費者庁と連携し	には、消費者庁での利用状況を
の検討を行い、検討結果を踏ま え、同一事放子エットに関する フロー、モーザー申請、移棄業 移に関する作業改善などを実施 し、円清な運営を行った。 令和元年度には、業務に関す る作業改善などを実施し、円滑な運営を行った。 令和元年度には、業務に関する作業の長期 結用の仕様書の検討を関始し た。 令和2年度には、消費者庁と システム更新に関する調整や要 中度業等を実施し、スケジュー ルどおりシステム更新に関する調整や要 中度業等を実施し、スケジュー ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁とおシステ ムのドメイン名の変更へ国民向 はサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更称及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに映せ、し	消費者庁と連携しながら適切ながら適切な運営を実施す	聴き取り、整理して、システム
え、同一事故チェックに関する フロー、ユーザー申請、登録業 務に関する作業改善など実験 し、円滑な運営を行った。 全和元年度には、業務に関す 名作業改善などを実施し、日清 な運営を行うと共に、翌年度の システム更新に関する調整や要 いるテム更新に関する調整や要 件定義等を実施し、スケジュー ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁と称システム ムのドメインタの変更や国民的 リサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁と のデータを録、更初及び分析作 業の効率化のための決勝を生	な運営を実施する。	業務フローの再整理及び改善策
フロー、ユーザー中語、登録業 務に関する作業改善などを実施 し、円滑な運営を行うた。 令和元年度には、業務に関する作業改善などを実施し、円滑 な運営を行うと共に、翌年度の システム更新へ向けての意見相 請用の仕條書の検討を開始し た。 令和2年度には、消費者庁と システム更新に関する調整や要 性定義等を実施し、スケジュー ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁と新システー ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁と新システー よのドメイン名の変更で国反向 けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		の検討を行い、検討結果を踏ま
務に関する作業改善などを実施し、円滑な運営を行った。 令和元年度には、業務に関する作業改善などを実施し、円潜な運営を行うと表に、翌年度のシステム更新へ向けての意見招請用の仕様書の検討を開始した。 令和2年度には、消費者庁とシステム更新に関する調整や要件定義等を実施し、スケジュールどおりシステム更新を行った。また、消費者庁と称システムのドメイン名の変更や国民向けサイトのスマートフォン対応を検討し、それぞみが応した。令和3年度には、消費者庁でのデータ登録、更新及び分析作業の効率化のための課題を整理し、者を考めが財命とない。		え、同一事故チェックに関する
し、円滑な運営を行った。 令和元年度には、業務に関する作業改善なとを実施し、円滑な運営を行うと共に、翌年度のシステム更新へ向けての意見昭請用の仕様書の検討を開始した。 令和2年度には、消費者庁とシステム更新を関する調整や要件定義等を実施し、スケジュールどおりシステム更新を行った。また、消費者庁と新ンステムのドメイン名の変更や国民向けサイトのスマートフォン対応を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁でのデータ登録、更新及び分析作業の効率化のための課題を整理し、総果をシステムに反映し、		フロー、ユーザー申請、登録業
令和元年度には、業務に関する作業改善などを実施し、円滑な運営を行うと此に、翌年度のシステム更新へ向けての意見招請用の任業書の検討を開始した。		
る作業改善などを実施し、円滑 な運営を行うと共に、翌年度の システム更新の向けての意見招 請用の仕様書の検討を開始し た。		
な運営を行うと共に、翌年度の システム更新へ向けての意見招 請用の仕様書の検討を開始し た。 令和2年度には、消費者庁と システム更新に関する調整や要 件定義等を実施し、スケジュー ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁と新システ ムのドメイン名の変更や国民向 けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
 システム更新へ向けての意見招 請用の仕様書の検討を開始した。 令和2年度には、消費者庁と システム更新に関する調整や要件定義等を実施し、スケジュールどおりシステム更新を行った。また、消費者庁と新システムのドメイン名の変更や国民向けサイトのスマートフォン対応を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁でのデータ登録、更新及び分析作業の効率化のための課題を整理し、結果をシステムに反映し、 		
請用の仕様書の検討を開始した。		
た。		
システム更新に関する調整や要 件定義等を実施し、スケジュー ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁と新システ ムのドメイン名の変更や国民向 けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		請用の仕様書の検討を開始し
システム更新に関する調整や要 件定義等を実施し、スケジュー ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁と新システ ムのドメイン名の変更や国民向 けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
件定義等を実施し、スケジュー ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁と新システ ムのドメイン名の変更や国民向 けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
ルどおりシステム更新を行っ た。また、消費者庁と新システ ムのドメイン名の変更や国民向 けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
た。また、消費者庁と新システ ムのドメイン名の変更や国民向 けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
ムのドメイン名の変更や国民向 けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
けサイトのスマートフォン対応 を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
を検討し、それぞれ対応した。 令和3年度には、消費者庁で のデータ登録、更新及び分析作 業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
令和3年度には、消費者庁でのデータ登録、更新及び分析作業の効率化のための課題を整理し、結果をシステムに反映し、		
のデータ登録、更新及び分析作業の効率化のための課題を整理した。 し、結果をシステムに反映し、		
業の効率化のための課題を整理 し、結果をシステムに反映し、		
し、結果をシステムに反映し、		

			についても対応方法の検討を行った。また、PIO-NET2020 との データ連携をスケジュールどお り実施した。		
		·			
4	. その他参考情報				

PIO-NET に関する

事務連絡 発出回数

PIO-NET 刷新に関

する資料等発行回 数

「早期警戒指標」

発行回数

消費者行政フォー

ラムログイン数

情報提供依頼への

対応件数

26 回

16 回

12 回

74.9 万回

1,894件

16 回

 $4\,\square$

12 回

78.0 万回

1,051件

17 回

6回

12 回

77.6万回

1,040件

9回

12 回

12 回

83.9 万回

1,226件

18 回

19 回

12 回

85.3 万回

1,035件

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【4】		
2. 情報収集・分析事業	(2) 関係機関への情報提供及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(4)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3条、第10条、第42条 「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 0038

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 (平成 28 年 度実績値) 全国の消費生活セ ンター等における 7,000 人 予算額 (千円) 6,719 人 8,223 人 7,166 人 7,209 人 8,506 人 2, 298, 115 2, 357, 388 1,825,431 1, 262, 636 早期警戒指標 利用者数 「PIO-NET つうし 13 回 12 回 12 回 13 回 13 回 決算額(千円) 989, 960 1, 341, 089 1,610,149 3, 096, 290 ん」発行回数

経常費用(千円)

1, 150, 304

	経常損益(千円)	17, 896	5, 737	24, 066	△24, 688	
	行政コスト (千円)	1, 096, 519 (<u>*</u>)	1, 396, 404	1, 255, 747	2, 231, 397	
	従事人員数	22	20	24	22	
	(※)平成 30)年度は「行政サー	ビス実施コスト計算書」	の金額を記載。		

1, 208, 497

1, 255, 729

2, 231, 384

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

法令照会	会	_	644 件	529 件	507 件	481 件	529 件			
· 查	警察	_	277 件	131 件	150 件	134 件	134 件			
裁当	划所	_	12 件	10 件	5件	6件	5件			
弁護	護士会	_	286 件	290 件	266 件	236 件	270 件			
	格消費	_	59 件	93 件	85 件	102 件	117 件			
法第	ンター 第 40 条 第 1 項	_	1 件	2件	1件	1件	3件			
ج(の他	_	9件	3件	0件	2件	0件			
公益目的を有 法人その他団 ら消費者利益 進に特に寄与 ると判断され 照会	団体か 益の増 与し得 れる	_	110 件	155 件	169 件	123 件	117 件			
「急増指標」 づく情報提供 数		_	6 団体	15 団体	16 団体	23 団体	26 団体			

中期目標期間の業務に係る目	標、計画、業務実績、中期目	目標期間評価に係る自己評価及び	主務大臣による評価					
山地日 種	中 #1 \$1 \$1 \$1	ナケ河 年代 浦 笠	法人の業務実	績・自己評価		主務大臣に	こよる評価	
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実	施評価)
① 「早期警戒指標」利用	① 「早期警戒指標」利	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
機能の提供及び活用の促	用機能の提供及び活用の	①	① 「早期警戒指標」利用機能	評定:B	<評定に至った理由	>		
進	促進	・全国の消費生活センター等に	の提供及び活用の促進	① 「早期警戒指標」利用機能	新型コロナウイル			
消費者被害の発生又は	消費者被害の発生又	おける早期警戒指標利用者数	PIO-NET の「早期警戒指	の提供及び活用の促進	影響という予測し難			
拡大の防止を図るため、	は拡大の防止を図るた	7,000 人	標」出力機能により、関係機	PIO-NET の「早期警戒指	因がある中、目標期			
新たな手口・悪質事例等	め、新たな手口・悪質	(平成 28 年度実績:6,719	関に適時適切に「早期警戒指		の日煙けおおおおき	成する方向で進		
を早期に明らかにする	事例等を早期に明らか	人)	標」を提供した。また、セン	提供及びPIO-NET利用者向け	捗しているものと認	められる。以下		
「早期警戒指標」(「急	にする「早期警戒指		ターが主催した PIO-NET 利用	研修での利用促進により、令	の実績を総合的に勘	案し、「B」と		
増指標」及び「特商法指	標」の出力機能を PIO-		者向けの各種研修において、	和3年度は8,506人の利用者	評価する。			
標」の2種類)の出力機	NET の機能として消費者	<関連指標>	早期警戒指標の利用方法等を	があった。	#1 IIII / O			
能をPIO-NETの機能とし	庁、関係省庁、関係独	2	分かりやすく記載した「PIO-		① 「早期警戒指標」	利用機能の提供		
て消費者庁、関係省庁、	立行政法人、消費生活	・「PIO-NET つうしん」発行回	NET データを利用した早期警	② 消費生活センター等への情	及び活用の促進	1 17 13 19% 116 07 19% 170		
関係独立行政法人、消費	センター等の関係機関	数(平成 28 年度実績:13	戒指標利用ガイド」を活用	報提供	PIO-NET の「早期警	*戒指標」出力機		
生活センター等の関係機	に提供するとともに、	回)	し、利用を推奨することで利		能の関係機関への提供	出及でドPIO-NET 利		
関に提供するとともに、	同機能の周知を図り活	・PIO-NET に関する事務連絡発	用促進を図った。その結果、	を活用して「PIO-NET つうし	用者向け研修での利用	用促進が行われて		

同機能の活用を促進す る。

【指標】

・全国の消費生活セン ター等における早期 警戒指標利用者数 7,000人

(平成28年度実績: 6,719人)

【目標水準の考え方】

早期警戒指標を毎 月着実に発行すること とし、その上で毎月の 利用者数を確保してそ の内容を確実に知らせ ることに意義があるこ とから、PIO-NETにお いて同機能の利用者を 平成28年度実績と同等 程度以上、確保するよ う努めることを目標と する。

② 消費生活センター等へ の情報提供

PIO-NETの運営等につ いて、消費生活センター 等に対し情報提供を行 う。

【関連指標】

- ・「PIO-NETつうし ん」発行回数(平成 28年度実績:13回)
- ・PIO-NETに関する事 務連絡発出回数(平 成28年度実績:26
- ・PIO-NET刷新に関す る資料等発行回数 (平成28年度実績: 16回)
- 「早期警戒指標」発 行回数(平成28年度 実績:12回)
- ・消費者行政フォーラ ムログイン数(平成 28年度実績:約74.9 万回)

用を促進する。

また、全国の消費生 活センター等における 「早期警戒指標」の利 用者数の維持向上を図 り 7,000 人を目指す。

【指標】

・全国の消費生活セ ンター等における 早期警戒指標利用 者数 7,000 人 (平 成 28 年度実績: 6,719人)

② 消費生活センター等 への情報提供

PIO-NET の安定的運用 に資するため、「PIO-NET つうしん」など、 PIO-NET 運営に関する情 報を、随時「消費者行 政フォーラム」 (PIO-NET 業務のサポート用電(4) 子掲示板) に掲載す る。

【関連指標】

- ・「PIO-NET つうし 28 年度実績:13 回)
- PIO-NET に関する事 務連絡発出回数(平 成 28 年度実績: 26 回)
- ・PIO-NET 刷新に関す 資料等発行回数(平 28 年度実績:16 回)
- 「早期警戒指標」 発行回数(平成28

出回数(平成28年度実績: 26 回)

- PIO-NET 刷新に関する資料等 発行回数(平成28年度実 績:16回)
- 「早期警戒指標」発行回数 (平成 28 年度実績:12 回)
- 消費者行政フォーラムログイ ン数(平成28年度実績:約 74.9万回)
- ・情報提供依頼への対応件数 (平成28年度実績:1,894
- 法令照会(警察/裁判所/弁 護士会/適格消費者団体/セ ンター法第40条第1項(和 解の仲介手続によって紛争が 解決されなかった消費者の訴 訟支援) /その他) (平成 28 年度実績:644 件<内訳> 警察:277件、裁判所:12 件、弁護士会:286件、適格 消費者団体:59件、センタ 一法第40条第1項(和解の 仲介手続によって紛争が解決② 消費生活センター等への されなかった消費者の訴訟支 援):1件、その他:9件) ・公益目的を有する法人その他 連絡等を迅速に行うため「消 団体から消費者利益の増進に 費者行政フォーラム | へ PIO-特に寄与し得ると判断される NET 運営に関する以下の情報 照会(平成28年度実績:110を掲載した。
- 「急増指標」に基づく情報提 供団体数(平成28年度実 績:6団体<内訳>適格消費 者団体:5団体、特定適格消 費者団体:1団体)
- ん」発行回数(平成・適格消費者団体からの照会へ の対応件数 (平成28年度実 績:59件)

令和3年度は、利用者数は ん」など PIO-NET 運営に関すいる。 る情報提供を迅速に行った。

8.506 人となった。

情報提供

消費生活センターとの業務

OPIO-NET つうしん

・平成 30 年度: 12 回

· 令和元年度 : 12 回

・令和2年度 : 13回

· 令和 3 年度 : 13 回

・平成30年度: 16回

· 令和元年度 : 17 回

· 令和 2 年度 : 9 回

・令和3年度 : 18回

・平成30年度: 12回

· 令和元年度 : 12 回

・令和2年度 : 12回

・令和3年度 : 12回

・平成30年度:4回

○PIO-NET 刷新に関する資料

○早期警戒指標

○PIO-NET に関する事務連絡

③ 行政機関等との情報交換

法令に基づく照会につい 減したため全体では基準値 の 2 割減となる年間 500 件 前後で推移したが、適格消 3 行政機関等との情報交換 費者団体等からの照会は倍 増した。

の3割増の件数に対応し た。

なお、令和4年度におい められる。 ても同様の取組を実施する こととしている。

④ 適格消費者団体・特定適 ・PIO-NET の利用 格消費者団体の PIO-NET 利

・PIO-NET の利用

ったが、PIO-NET に係る情 各種調整及び地方公共団体 れていると認められる。 への意見照会を行い、令和 元年度から PIO-NET 情報の 提供範囲拡大を実施した。 また、年平均で基準値の7 割増の照会に対応した。

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>

① 「早期警戒指標」利用機能 も検討する。 の提供及び活用の促進

令和4年度以降も引き続 き、関係機関への PIO-NET の 「早期警戒指標」出力機能を 指標の利用促進を図る。ま た、消費生活相談業務のデジ タル化及び PIO-NET 改革の検 ③ 行政機関等との情報交換

② 消費生活センター等への情報提供

「消費者行政フォーラム」を活用し て「PIO-NET つうしん」など PIO-NET ては、警察からの照会が半 運営に関する情報提供が迅速に行われ ている。

法令に基づく照会については、警察 からの照会が半減したため全体では基 また、「国民生活センター準値の2割減となる年間500件前後で ー情報提供規程」第8条第 推移したものの、適格消費者団体等か 3項及び第6項に基づく照 らの照会は倍増しており、また、「国 会については、年度の増減 民生活センター情報提供規程 第8条 はあるが、平均では基準値 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3割増の件数に対応したと認

4 適格消費者団体・特定適格消費者 団体の PIO-NET 利用

PIO-NET に係る情報の開示範囲拡大 について各種調整及び地方公共団体~ の意見照会を行い、令和元年度から 適格消費者団体への PIO- PIO-NET 情報の提供範囲拡大を実施 NET 端末配備には至らなか また、年平均で基準値の7割増の照会 に対応しており、限られた体制の中、 報の開示範囲拡大について 機動的に対応かつ作業の効率化が図ら

<今後の課題>

① 「早期警戒指標」利用機能の提供 及び活用の促進

令和4年度以降も引き続き、関係 機関への PIO-NET の「早期警戒指 標」出力機能を提供するとともに、 早期警戒指標の利用促進を図る。ま た、消費生活相談業務のデジタル化 及び PIO-NET 改革の検討に合わせ、 「早期警戒指標」の在り方について

② 消費生活センター等への情報提供 令和4年度以降も引き続き、

「PIO-NET つうしん」など PIO-NET 運 提供するとともに、早期警戒 営に関する情報を、「消費者行政フ ォーラム」へ迅速に掲載する。

29

③ 行政機関等との情報交 ③ 行政機関等との情報

法令に基づく迅速かつ 厳正な行政処分等に資す るため、消費者利益を侵 害する違法・不当行為の 取締り等を行う行政機関 等との間で緊密な情報交 換を行う。

【関連指標】

- ・情報提供依頼への対 応件数(平成28年度 実績:1,894件)
- · 法令照会(警察/裁 判所/弁護士会/適 格消費者団体/セン ター法第40条第1項 (和解の仲介手続に よって紛争が解決さ れなかった消費者の 訴訟支援) /その 佃.)

(平成28年度実績: 644件<内訳>警 察:277件、裁判 所:12件、弁護士 会:286件、適格 消費者団体:59 件、センター法第 40条第1項(和解 の仲介手続によっ て紛争が解決され なかった消費者の 訴訟支援):1 件、その他:9 件)

・公益目的を有する法 人その他団体から消 費者利益の増進に特 に寄与し得ると判断 される照会 (平成28 年度実績:110件)

年度実績:12回) ・消費者行政フォー ラムログイン数(平 成28年度実績:約 74.9万

交換

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、行政機関等 との間で緊密な情報交 換を行い、PIO-NET 情報 を提供するとともに、 警察、裁判所、弁護士 会、適格消費者団体等 からの法令照会に対応 する。

【関連指標】

- 情報提供依頼への 対応件数(平成28 年度実績:1,894 件)
- 法令照会(警察/ 裁判所/弁護士会 / 適格消費者団体 /センター法第 40 条第1項(和解の 仲介手続によって 紛争が解決されな かった消費者の訴 訟支援) /その 他) (平成 28 年度 実績:644 件<内訳 >警察:277件、裁 判所:12件、弁護 士会:286件、適格 消費者団体:59 件、センター法第 40条第1項(和解 の仲介手続によっ て紛争が解決され なかった消費者の 訴訟支援):1 件、その他:9 件)

・公益目的を有する 法人その他団体か ら消費者利益の増 ・令和元年度 : 6回 · 令和 2 年度 : 12 回 · 令和 3 年度 : 19 回

③ 行政機関等との情報交換

・法令に基づく照会に対して、 以下のとおり実施した。

警察、裁判所、弁護士会、 適格消費者団体等からの法令 ムーへ迅速に掲載する。 に基づく照会に全件対応し

- ○法令に基づく照会件数
 - ・平成 30 年度:529 件 · 令和元年度 : 507 件
 - · 令和 2 年度 : 481 件 · 令和 3 年度 : 529 件 (平均:511.5件)

「国民生活センター情報提 供規程」第8条3項及び6項 に基づく照会に全件対応し

- ○情報提供規程に基づく照会 件数
 - ・平成 30 年度:155 件 · 令和元年度 : 169 件 · 令和 2 年度 : 123 件 · 令和 3 年度 : 117 件 (平均:141.0件)

討に合わせ、「早期警戒指 標」の在り方についても検討 する。

② 消費生活センター等への情 報提供

令和4年度以降も引き続 き、「PIO-NET つうしん」な ど PIO-NET 運営に関する情報 を、「消費者行政フォーラ

③ 行政機関等との情報交換

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。

④ 適格消費者団体·特定適 格消費者団体の PIO-NET 利

- ・PIO-NET の利用について PIO-NET に係る情報の開示 の更なる範囲の拡大について 検討を行う。
- ・「急増指標」に基づく情報提 供について

適格消費者団体等からの申 請に基づき、急増指標に基づ く情報提供を行う。

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。

④ 適格消費者団体·特定適格消費者 団体の PIO-NET 利用

PIO-NET の利用について

PIO-NET に係る情報の開示の更な る範囲の拡大について検討を行う。 「急増指標」に基づく情報提供に ついて

適格消費者団体等からの申請に基 づき、急増指標に基づく情報提供を 行う。

<その他事項> 特になし。

(平成28年度実績:

第1. 国民に対して提供する	らサービスその他の業務の	質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置	
	進に特に寄与し得		
	ると判断される照		
	会(平成 28 年度実		
	績:110件)		
	// / . 110 // /		
④ 適格消費者団体・特定	 ④ 適格消費者団体・特	④ 適格消費者団体・特定	書簡
適格消費者団体のPIO-	定適格消費者団体の	格消費者団体の PIO-NET:	
NET利用	PIO-NET 利用	用	
消費者被害の発生又は		・PIO-NET の利用について	
拡大の防止及び迅速な回		適格消費者団体等におけ	ta
復を図るため、消費者団		PIO-NET の利用について、	
体訴訟制度(適格消費者		団体への情報面の支援とし	
団体が事業者の不当な勧		て、平成30年の「消費者	
誘行為等の差止請求をす		約法の一部を改正する法律	
ることができる制度及び		衆議院付帯決議による「PI	
特定適格消費者団体が事		NET に係る情報の開示の範	
業者の不当な行為により	1	の拡大」対応を開始し、同	
生じた消費者の財産的被		体からの求めに応じて、処	
害を集団的に回復するこ	また、適格消費者団	結果情報の「処理結果」等	
とができる制度) が導入		含めて広く情報提供を実施	
されている。同制度の担		t _o	
い手である適格消費者団		・平成 30 年度: 93 件	
体等が、より実効的に活	とともに法令照会への	・令和元年度 : 85 件	
動をするためには、消費	対応を積極的に行う。	・令和2年度 : 102件	
者被害の情報に関する支		・令和3年度 : 117件	
援が必要であり、「消費	【関連指標】	(平均:99.3件)	
者契約法の一部を改正す	・「急増指標」に基		
る法律」(平成28年法律	づく情報提供団体	・「急増指標」に基づく情報	_最 提
第61号)及び「独立行政	数(平成 28 年度実	供について	
法人国民生活センター法	績:6団体<内訳	適格消費者団体等からの)要
等の一部を改正する法	>適格消費者団	請に応じ、「急増指標に基	長づ
律」(平成29年法律第43	体:5団体、特定	く情報の提供に関する合意	<u>意</u>
号) の附帯決議におい	適格消費者団体:	書」を取り交わした上で、	急
て、消費者団体訴訟制度	1 団体)	増指標に基づく情報提供を	·····································
の担い手である適格消費	・適格消費者団体か	年度 12 回実施した。	
者団体等に対するPIO-	らの照会への対応	・平成 30 年度:15 団体	
NETの配備等による支援	件数(平成 28 年	・令和元年度 : 16 団体	
を行うこととされた。こ	度実績:59件)	・令和2年度 : 23 団体	
のため、引き続き、地方		・ 令和 3 年度 : 26 団体	
公共団体等関係者との調			
整を踏まえ、PIO-NET端			
末の配備に向けた検討を			
進めるほか、消費者団体			
からの要請に基づきPIO-			
NET情報の提供を積極的			
に行う。			
く情報提供団体数			
(亚成28年度宝績・			

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置		
6 団体<内訳>適		
格消費者団体:5		
団体、特定適格消		
費者団体:1団		
体)		
・適格消費者団体から		
の照会への対応件数		
(平成28年度実績:		
59件)		

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報		
3. 相談事業	相談事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」Ⅲ(2)①、Ⅲ(2)②、V (2)④、V(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3条、第10条、第10条の3、第11条、第42条 「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 0038

主要な経年デー	-タ												
①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	卜情報(財務情報	服及び人員に関す	でる情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額(千円)	389, 904	402, 013	667, 306	575, 583	
		/						決算額 (千円)	385, 136	393, 656	446, 244	531, 439	
								経常費用 (千円)	386, 190	402, 568	465, 299	493, 626	
								経常損益 (千円)	4, 768	8, 357	△12, 460	8, 398	
								行政コスト (千円)	409, 306 (<u>*</u>)	517, 250	465, 306	493, 626	
								従事人員数	22	23	23	23	
								(※) 平成 30)年度は「行政サート	ごス実施コスト計算	書」の金額を記載。		

中期目標	中期計画	法人の業務	务実績・自己評価	主務大臣による評価			
	中朔計画	業務実績	自己評価	(見込許	严価)	(期間実施評価)	
1.相談事業 <以下略>	1. 相談事業 <以下略>	 (1)苦情相談【B】 (2)国民への情報提供【B】 (3)関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 (4)関係行政機関等に対する改善要望【B】 (5)消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上【B】 	と評価した。 <課題と対応>	評定 <評定に至った理由 該当する項目別評 「B」となり、単位 る。 <今後の課題> 該当する項目別評 り。 <その他事項> 特になし。	定は、いずれも 評定も「B」とす	評定	

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【5】		
3. 相談事業	(1) 苦情相談		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号Ⅲ(2)①、Ⅲ (2)②、V(2)④、V(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3条、第10条 「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 0038

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 達成目標 平成 30 年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 令和3年度 指標等 (平成 28 年 令和元年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和4年度 度実績値) 海外消費者機関との 1 件 2件 0 件 0件 予算額(千円) 389, 904 402, 013 667, 306 575, 583 新規提携件数 専門家からの 839 回 720 回 642 回 決算額(千円) 759 回 645 回 385, 136 393, 656 446, 244 531, 439 ヒアリング回数 36 回 36 回 36 回 36 回 36 回 経常費用 (千円) 386, 190 402, 568 465, 299 493, 626 _ 事例研究会の実施回数 7,295件 7,006件 6,081件 経常損益(千円) 7,589件 5,699 回 4,768 8,398 _ 8, 357 $\triangle 12,460$ 相談件数 行政コスト 409, 306 経由 うち助言 _ 6,608件 6,437件 4,081件 3,678 件 3,795件 517, 250 465, 306 493,626 (千円) 相談 (※) 件数 うち移送・ 859 件 858 件 2,925件 2,403件 1,834件 従事人員数 22 23 23 23 共同処理等 _ 件数 平日バッ 相談件数 3,740件 3,887件 3,896件 3,999件 3,482件 クアップ 相談 うちあっせ _ 175 件 218 件 163 件 306 件 366 件 ん件数 1,238件 3,021件 2,899件 2,580 件 1,233件 相談件数 _ (休止期間: 延べ80日) お昼の消 費生活 相談 うちあっせ 168 件 189 件 112 件 88 件 149 件 ん件数

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

休日	相談件数	_	5,431件	5,886件	5,883件	4,881件	5, 219 件				
相談	うち即日 対応件数	_	5,420件	5,854件	5,816件	4,845件	5, 182 件				
	相談件数	_	72 件	35 件	29 件	10 件	7件				
	「消費生活 相談緊急情 報」での情 報提供回数	_	2回	6 回	6 回	4 回	6件				
	相談件数	_	4,473件	6, 257 件	6,018件	4,625 件 (休止期間: 延べ51日)	4,809件				
越境 消費者 相談	「消費生活 相談緊急情 報」での情 報提供回数	_	8回	8回	11 回	9回	9回				
	海外消費者 機関との提 携機関数	-	12 機関	13 機関	15 機関	15 機関	15 機関				
	日外国人 相談件数	-	_	62 件	369 件	125 件 (休止期間: 延べ21日)	90 件				
	電話相談 施回数	_	2回	3回	1 回	3回	2 回				

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

特設電話相談相談件数		875 件*1 95 件*2 *1: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) *2:60 歳以上の消費者トラブル 110 番(平成 28 年 9	日)*1:令和元*2:60歳以上の 消費者トラブル 110番(平成30 年9月13日~14ボットライ (令和元年 1日~12)	年秋 費者 (ン 11月 開連消費者本の	259 件*1 76 件*2 *1:新型コロナ ワクチン詐欺 消費者ホットライン (令和3年 4月1日~12月 23日分) *2:新型コロナ 関連詐欺 消費 者ホットライン (令和3年12月 24日~)						
------------	--	--	--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実	ミ績・自己評価	主務大臣による評価			
中州日际	中州司四	土は計価担保寺	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
① 経由相談及びセンター	① 経由相談及びセンタ	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
受付相談	一受付相談	3	① 経由相談及びセンター受付	·評定: B	<評定に至った理由>	>		
消費者基本計画第4章		・海外消費者機関との新規提携	相談	相談業務については、令和2	新型コロナウイルス			
6(1)「国民生活センタ	への支援のための取組	件数	イ.経由相談	年度から令和3年度にかけて、	響という予測し難い原			
ーによる消費生活センタ	として、以下の取組を			新型コロナウイルス感染拡大の	ある中、目標期間にお			
一等の相談支援機能の強	行う。	<関連指標>	○経由相談の受付件数	影響を受け、一時は職員の出勤	はおおむね達成する力			
化」に基づき、センター		①	・平成 30 年度:7,295 件	を抑制するなど、体制の変更を	るものと認められる。			
において、弁護士・専門	イ. 経由相談	・専門家からのヒアリング回数		余儀なくされたが、その中でも	合的に勘案し、「B」			
技術者等専門家からのヒ	専門分野に特化し	(平成 28 年度実績:839	件、移送・共同処理等件	相談を最大限受けられるよう相		/ 0 0		
アリングを行う等により	た相談員・職員で構		数:858件)	談受付体制を調整する等の取組	相談業務については	、令和2年度か		
専門分野に特化したセン	成されるチーム制を			を行った。	ら会和3年度にかけて	新刑コロナウ		
ターの消費生活相談員・	敷くとともに、弁護		(うち、助言件数:4,081	事業者交渉等もウェブ会議を	イルス成沈庁最上の影	郷お戸け 一時		
職員を育成し、消費生活			件、移送・共同処理等件	活用するなどして積極的に相談	け職員の出勘を抑制す	スたじ 休割の		
センター等からの経由相			致 : ∠, 9∠5 1 个 /		恋	が その由でも		
談の解決能力の向上を図	費生活センター等か		・ 〒和2年度:6,081 件	アリイルムに関連しにトフノル	相談を基十限再けられ	ストる相談呼付		
る。また、消費生活セン	らの経由相談の解決		(ソり、助言件数:3,078	に迅速的唯に対応するためのか	体制を調整する等の取	組を行ってい		
ター等において対応困難		・うち移送・共同処理等件数	件、移达•共同处理专件	ットラインを開設した。	る。			
な分野に関する相談につ			数:2,403件)		事業者交渉等もウェ	ブ会議を活用す		
いては、移送・共同処理			・令和3年度:5,699件	① 経由相談及びセンター受付	るなどして積極的に相			
等の対応を消費生活セン	困難な分野に関する		(うち、助言件数:3,795	相談	た。また、新型コロナ			
ター等と連携を図りなが	苦情相談や全国的に	(平成 28 年度実績: 3,740	件、移送・共同処理等件	専門分野に特化した相談	したトラブルに迅速的			

ら積極的に行い、その対 応から得られるノウハウ や知見を消費生活センタ 一等へ周知する。さらに 消費者ホットラインの三 桁化(188)に伴う消費 生活相談の増加に対応 し、平日バックアップ相 談、お昼の消費生活相 談、休日相談(必要な年 末年始対応含む。)を適 切に実施し、あっせんを 積極的に行う。

【関連指標】

- 専門家からのヒアリ ング回数(平成28年 度実績:839回)
- 事例研究会の実施回 数(平成28年度実 績:36回)
- · 経由相談件数(平成 28年度実績:7,589
- ・ うち助言件数 (平 成28年度実績:6,608
 - ・うち移送・共同処 理等件数(平成 28年度実績:859 件)
- ・平日バックアップ相 談件数(平成28年度 実績:3,740件)
- うちあっせん件数 (平成28年度実績:
- 175件)
- ・お昼の消費生活相談 件数(平成28年度実 績:3.021件)
- うちあっせん件数 (平成28年度実績:

168件)

- · 休日相談件数(平成 28年度実績:5,431
- ・うち即日対応件数 (平成28年度実績: 5,420件)

共通性のある苦情相 談については、消費 生活センター等と共 同して、又は移送を 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。

ロ. センター受付相談 消費者ホットライ ン等を活用した地方 ② ックアップ相談、お 昼の消費生活相談を 実施し、あっせんを 積極的に行う。さら に、土日祝日に相談 ③ い消費生活センター 等の支援として、休 日相談を実施し、原 則として即日に適切 な対応を行う。

【関連指標】

- ・専門家からのヒア ④ 年度実績:839回)
- 事例研究会の実施 回数(平成28年度実 績:36回)
- 経由相談件数(平 成 28 年度実績: 7,589件)
- うち助言件数 (平成28年度実 績:6,608件)
- うち移送・共同 処理等件数(平成 28 年度実績: 859 件)
- 平日バックアップ 相談件数 (平成28年 度実績:3,740件)
- うちあっせん件 数(平成28年度実 績:175件)
- ・お昼の消費生活相 談件数(平成28年度 実績:3.021件)

- ・うちあっせん件数 (平成28) 年度実績:175件)
- ・お昼の消費生活相談件数(平 成 28 年度実績: 3.021 件)
- ・うちあっせん件数(平成28 年度実績:168件)
- 休日相談件数(平成 28 年度 実績:5,431件)
- ・うち即日対応件数(平成28 年度実績:5,420件)
- 支援として、平日バ ・ 個人情報相談件数 (平成 28 年度実績:72件)
 - ・「消費生活相談緊急情報」で の情報提供(平成28年度実 績:2回)
- 窓口を開所していな ・ C C J 受付の相談件数 (平 成 28 年度実績 4,473 件)
 - 「消費生活相談緊急情報」に よる情報提供回数 (平成28 年度実績:8回)
 - 海外消費者機関との提携機関 数 (平成 28 年度末:12 機
- リング回数(平成28 ・訪日外国人苦情相談数
 - •特設電話相談実施回数(平成 28 年度実績: 2回(「熊本 地震消費者トラブル 110 番 | 、「60歳以上の消費者 トラブル 110 番」))
 - 特設電話相談受付件数(平成 28 年度実績:「熊本地震消 費者トラブル 110番」875 件、「60歳以上の消費者ト ラブル 110 番 | 95 件)

数:1,834件)

○外部専門家からのヒアリン グ実施回数

・平成30年度:759件 · 令和元年度 : 720 件 · 令和 2 年度 : 642 件 · 令和 3 年度 : 645 件

○相談事例研究会実施回数 平成30年度:36件

令和元年度 : 36 件 • 令和 2 年度 : 36 件 · 令和 3 年度 : 36 件

ロ、センター受付相談

- ○平日バックアップ相談の受 付件数
- · 平成 30 年度: 3,887 件 (うち、あっせん件数:218
- · 令和元年度: 3,896件
- 令和 2 年度: 3,999 件
- 令和3年度:3,482件
- ○お昼の消費生活相談の受付の情報共有を図った。 件数
- 平成30年度:2,899件 (うち、あっせん件数:189 **る苦情相談** 件)
- 令和元年度: 2,580件
- 令和 2 年度: 1,238 件 (うち、あっせん件数:88
- 令和 3 年度: 1,233 件 件)
- ○休日相談の受付件数
- 平成30年度:5,886件 (うち、即日対応件数: 5,854件)

員・職員で構成されるチームめのホットラインを開設している。 制(特商法、金融、情報通 信)を敷くとともに、弁護 (1) 経由相談及びセンター受付相談

丁寧な助言、移送・共同処理でいる。

センター受付相談では、消ことが認められる。 費者ホットライン等を活用し 積極的に行った。

切な対応を行った。

(うち、あっせん件数:306 ② 個人情報に関する苦情相談 ② 個人情報に関する苦情相談

個人情報相談については、 センター等を始め関係機関と共有が行われている。

③ 越境消費者トラブルに関す

「越境消費者センター ブで相談を受け付け、助言や行われている。 談対応を行った。

士・専門技術者等専門家の活 専門分野に特化した相談員・職員で 用、事例検討会等を行い、消構成されるチーム制(特商法、金融、 費生活センター等からの経由情報通信)を敷くとともに、弁護士・ 相談の解決能力の向上を図っ専門技術者等専門家の活用、事例検討 会等を行い、消費生活センター等から また、経由相談では、迅速の経由相談の解決能力の向上が図られ

等を実施し、事案に応じて事また、経由相談では、迅速丁寧な助 業者との交渉を行い、相談の言、移送・共同処理等を実施し、事案 統一的な処理に取り組んだ。に応じて事業者との交渉を行ってお り、相談の統一的な処理に取り組んだ

た地方支援として、平日バッセンター受付相談では、消費者ホッ クアップ相談、お昼の消費生トライン等を活用した地方支援とし 活相談を実施し、あっせんをて、平日バックアップ相談、お昼の消 費生活相談を実施し、あっせんを積極 土日祝日に相談窓口を開所的に行っている。また、土日祝日に相 していない消費生活センター談窓口を開所していない消費生活セン 等の支援として、休日相談をター等の支援として、休日相談を実施 (うち、あっせん件数:163) 実施し、原則として即日に適し、原則として即日に適切な対応を行 うなど、機動的な対応が認められる。

個人情報相談については、保護法改 保護法改正後の相談状況を踏正後の相談状況を踏まえつつ、適切に (うち、あっせん件数:366) まえつつ、適切に相談処理を相談処理を行ったほか、各地の消費生 行ったほか、各地の消費生活活センター等を始め関係機関との情報

③ 越境消費者トラブルに関する苦情相

「越境消費者センター (CCJ) _| で は、海外事業者とのトラブルについ (CCJ) 」では、海外事業者 て、ウェブで相談を受け付け、助言や (うち、あっせん件数:112) とのトラブルについて、ウェ海外連携等を通じて適切な相談対応が

海外連携等を通じて適切に相 海外の関係機関との連携について は、平成30年度に1機関(香港)と、 海外の関係機関との連携に 令和元年度に2機関 (ラトビア、エス ついては、平成30年度に1 トニア)と正式提携する等、強化・拡 (うち、あっせん件数:149 機関(香港)と、令和元年度大を進め、海外提携機関数は、平成29 に2機関 (ラトビア、エスト年度末から3件増加し、15機関、26カ ニア)と正式提携する等、強国・地域となっている。また、令和2 化・拡大を進め、海外提携機年度からリトアニアと提携協議を継続 関数は、平成29年度末からしている。令和3年度はECC-Net(欧州 3件増加し、15機関、26カ 消費者センターネットワーク)とテスト 国・地域となった。また、令ケースを実施するなど、積極的な工夫

うちあっせん件 数(平成28年度実 績:168件)

- · 休日相談件数 (平 成 28 年度実績:
- 5,431件)
- うち即日対応件 数(平成28年度実 績:5,420件)

② 個人情報に関する苦情 ② 個人情報に関する苦 相談

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、消費生 活センター等に周知する ことにより、各種相談機 関における個別の相談事 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。

【関連指標】

- · 個人情報相談件数 (平成28年度実績: 72件)
- · 「消費生活相談緊急 情報」での情報提供 (平成28年度実績: 2回)

③ 越境消費者トラブルに ③ 越境消費者トラブル 関する苦情相談

消費者基本計画第4章 5(3)「近年増加してい る越境消費者トラブルに ついて、国民生活センタ ーにおける相談対応を実 施するとともに、連携先 となる海外機関との更な る連携強化・拡大に努め る」との規定に基づき、 海外事業者と我が国の消

情相談

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、消費生活 センター等へ情報の共 有を図る。

【関連指標】

- 個人情報相談件数 (平成28年度実 績:72件)
- 「消費生活相談緊 急情報」での情報提 供(平成28年度実 績:2回)

に関する苦情相談

海外事業者と我が国 の消費者のトラブルに 関する相談窓口である 「越境消費者センター (CCJ)」を運営し、越 境消費者トラブルに関 する相談対応を適切に 行う。また、消費者庁と 連携し、越境消費者トラ ブルが多い国・地域を中

- 令和元年度: 5,883 件 (うち、即日対応件数: 5.816件)
- 令和 2 年度: 4,881 件 (うち、即日対応件数: 4,845件)
- ・令和3年度:5,219件 (うち、即日対応件数: 5,182件)

② 個人情報に関する苦情相談

- ○相談件数
- · 平成 30 年度: 35 件
- 令和元年度 : 29 件
- 令和 2 年度 : 10 件
- · 令和 3 年度 : 7 件
- ○「消費生活相談緊急情報」 での情報提供回数
- 平成30年度:6件 令和元年度 : 6件
- · 令和 2 年度 : 4 件
- · 令和 3 年度 : 6 件

③ 越境消費者トラブルに関す る苦情相談

○新規相談受付件数

- 平成30年度:6,257件
- 令和元年度 : 6,018 件
- 令和 2 年度 : 4,625 件
- 令和 3 年度 : 4,809 件

〇報道機関を通じた消費者へ の情報提供件数

- · 平成 30 年度: 2件
- 令和元年度 : 2件

和2年度からリトアニアと提が認められる。

携協議を継続している。令和 者センターネットワーク)と 均一化が図られている。 テストケースを実施した。

図った。

いては、相談対応の人員を新いる。 規採用するとともに、海外連

者を中心に、CCJ が直接電話 平成30年12月に訪日外国人向け電

(4) **訪日外国人旅行者への対応** 相談に対応している。

し、外国語通訳サービス(三対応となり改善されている。

らスタートしたが、令和2年

談対応

び「188」転送支援を行い、

令和2年度からAIを活用した翻訳サ 3年度はECC-Net(欧州消費 ←ビスを利用し、翻訳作業の迅速化、

CCJの相談体制の強化については、 令和2年度からAIを活用 相談対応の人員を新規採用するととも した翻訳サービスを利用し、に、海外連携機関のない国・地域の事 翻訳作業の迅速化、均一化を業者を中心に、CCJが直接電話により 問合せやあっせんを行う取組を試行的 CCIの相談体制の強化につに開始する積極的な取組が認められて

携機関のない国・地域の事業(4) 訪日外国人旅行者への対応

により問合せやあっせんを行話相談窓口を設置し、外国語通訳サー う取組を試行的に開始した。ビス(三者間通話システム)等を活用 して、訪日外国人旅行者が訪日中に被 害に遭った消費者トラブルに係る苦情

平成30年12月に訪日外国 設置当初は6か国語対応からスター 人向け電話相談窓口を設置 トしたが、令和2年度からは7か国語

者間通話システム)等を活用 また、令和2年度補正予算(第1 して、訪日外国人旅行者が訪号)にて、令和3年7月に訪日観光客 日中に被害に遭った消費者ト消費者ホットライン専用サイト(多言 ラブルに係る苦情相談に対応語チャットボット機能を含む)を開設 し、多言語による公表及び関係機関に 設置当初は6か国語対応か情報提供を行う工夫が図られている。

度からは7か国語対応となっ 5 災害時、消費者事故発生時その他の 緊急時等における相談対応

また、令和2年度補正予算 平成30年7月豪雨、平成30年北海 (第1号) にて、令和3年7 道胆振東部地震、令和元年秋台風等の 月に訪日観光客消費者ホット災害発生に対しホットラインの開設及 ライン専用サイト (多言語チび「188」転送支援を行い、地方自治体 ャットボット機能を含む)をの意向を踏まえた相談体制を構築し、 開設し、多言語による公表及災害地域の自治体センターの支援を実 び関係機関に情報提供を行っ施。また、新型コロナウイルス感染症 の拡大という未曽有の事態に対応し、 時宜に合わせて「新型コロナウイルス ⑤ 災害時、消費者事故発生時 給付金関連ホットライン」「新型コロ その他の緊急時等における相 ナワクチン詐欺 消費者ホットライ ン」「新型コロナ関連詐欺 消費者ホ 平成30年7月豪雨、平成 ットライン」を開設し相談を受け付け 30年北海道胆振東部地震、 たほか、新型コロナウイルスに関連し 令和元年秋台風等の災害発生たトラブルについて迅速に注意喚起を に対しホットラインの開設及行うなど機動的な対応が認められる。

上記のように、災害時その他の緊急 地方自治体の意向を踏まえた時等における相談対応を適切に行うと 相談体制を構築し、災害地域ともに、地方公共団体の意向を踏ま の自治体センターの支援を行え、災害時の緊急対応の特設電話及び

費者のトラブルに関する 相談窓口である「越境消 費者センター(CC J)」を活用し、越境消 費者トラブルに関する相 談対応を適切に行う。ま た、消費者庁と連携し、 越境消費者トラブルが多 い国・地域を中心に提携 先海外消費者機関を拡大 する。

【指標】

・海外消費者機関との 新規提携件数

【目標水準の考え方】

消費者基本計画におい ては、「消費生活におけ るグローバル化の進展」 等の環境変化により消費 生活の多様化・高度化が 進むとともに消費者問題 も多様化・複雑化してい るとの基本認識が示され ており、我が国の消費者 が海外事業者との間で消 費者トラブルとなる事案 が増加している。海外に 所在する事業者との間の トラブルを国内の機関の みで解決することは困難 な場合が多いことから、 CCIと提携を結ぶ海外 消費者機関を増加させ、 多国にわたり所在する多 様な海外事業者との交渉 を、海外機関を利用して 実施することが効果的か つ効率的であるため、海 外消費者機関との新規提 携件数を目標とする。た だし、海外消費者機関と の新規提携は、相手国機 関の意向や事情に大きく 左右されることから、達 成水準は設定しないこと とする。

【関連指標】

・CCJ受付の相談件

心に提携先海外消費者 機関の拡大を図る。

また、令和2年度補正 予算(第1号)により追 加的に措置された運営 費交付金については、新 型コロナウイルス感染 症緊急経済対策の一環 として、生活に困ってい る人々への支援を図る ためAI・IT技術を活 用した自動翻訳機能の 導入等相談体制の強化 に活用する。

さらに、令和2年度補 正予算(第3号)により 追加的に措置された運 営費交付金については、 国民の命と暮らしを守 る安心と希望のための 総合経済対策の一環と して、国民の安全・安心 の確保を図るため、新型 コロナウイルス感染症 の影響により増加して いるインターネット通 販トラブルなどに対応 するCCIの相談体制 の強化に活用する。

【指標】

・海外消費者機関と の新規提携件数

【関連指標】

- CCJ受付の相談 件数 (平成28年度 実績 4,473 件)
- · 「消費生活相談緊 急情報」による情 報提供回数(平成 28 年度実績: 8
- ・海外消費者機関と の提携機関数(平成 28 年度末:12 機

- 令和2年度 : 3件
- 令和3年度 : 2件

わせて「新型コロナウイルス 給付金関連ホットライン」

「新型コロナワクチン詐欺 ① 経由相談及びセンター受付相談 消費者ホットライン」「新型 コロナ関連詐欺 消費者ホッ トライン」を開設し相談を受 け付けたほか、新型コロナウ イルスに関連したトラブルに ついて迅速に注意喚起を行っ た。

上記のように、災害時その 他の緊急時等における相談対 応を適切に行うとともに、地 方公共団体の意向を踏まえ、 災害時の緊急対応の特設電話 及び都道府県では相談対応が 困難な事例に関する特設電話 の設置等による支援を迅速に 実施した。

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>

① 経由相談及びセンター受付

続き適切な対応を行う。

- ・ 経由相談では、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維持 するとともに、弁護士・専 門技術者等の専門家を一層 活用することにより、解決 4 訪日外国人旅行者への対応 能力の向上を図る。
- ・ 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、又は移送を受けて、事 の統一的な処理に取り組 t.
- ・ 消費生活センター等の支 援として、消費生活相談を 実施し、あっせんを積極的

った。また、新型コロナウイ都道府県では相談対応が困難な事例に ルス感染症の拡大という未曽関する特設電話の設置等による支援を 有の事態に対応し、時官に合迅速に実施されていると認められる。

<今後の課題>

- 以下の分野について、引き続き適 切な対応を行う。
- 経由相談では、専門分野に特化し た相談員・職員で構成されるチーム 制を維持するとともに、弁護士・専 門技術者等の専門家を一層活用する ことにより、解決能力の向上を図
- 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は ついて、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、相談の統一的な処理に 取り組む。
- ・ 消費生活センター等の支援とし て、消費生活相談を実施し、あっせ んを積極的に行い、そこで得られた 情報や相談処理ノウハウを各地セン ター等にフィードバックする。

② 個人情報に関する相談

適切に相談処理を行い、各地の消 費生活センター等を始め関係機関と の情報共有を図る。

以下の分野について、引き ③ 越境消費者トラブルに関する苦情相

引き続き越境消費者相談の受付と 対応及び、情報提供業務を適切に行 いつつ、海外消費者機関との連携強 化を進める。

令和2年度からは、コロナ禍によ る訪日外国人旅行者の受入制限政策 がとられており、引き続きインバウ ンドの動向等に注視し柔軟に対応し ていく。

業者との交渉を行い、相談 5 災害時、消費者事故発生時その他の 緊急時等における相談対応

災害時、消費者事故発生時その他 緊急時においては、これまでと同様 に、被災地域の消費生活センター等 の意向を踏まえ、ホットラインを設 置する等により、支援を図る。ま

数 (平成28年度実績 4,473件)

· 「消費生活相談緊急 情報」による情報提 供回数(平成28年度 実績:8回)

・海外消費者機関との 提携機関数(平成28年 度末:12機関)

④ 訪日外国人旅行者への ④ 訪日外国人旅行者へ 対応

東京オリンピック競技 大会・東京パラリンピッ ク競技大会の開催(平成 32年) に向けて、また、 「総合的なTPP等関連

政策大綱」を踏まえ、 「明日の日本を支える観 光ビジョン」(平成28年 3月30日公表) における 「訪日外国人旅行者数を 2020年(平成32年)に 4,000万人、2030年に 6,000万人」、「訪日外 国人旅行者消費額を2020 年に8兆円、2030年に15 兆円」との目標や、消費 者基本計画第2章5にお ける「消費者政策におい ても、短期滞在する外国 人旅行者を含む我が国に 在留する外国人に対する 対応、例えば情報提供や 相談対応における多言語 対応などが求められてい る」との政策的要請に基 づき、センターは、関係 機関と連携し、訪日外国 人旅行者が訪日中に被害 に遭いやすい消費者トラ ブルについて、訪日外国 人旅行者に向けた積極的 な情報提供を行う。ま た、訪日外国人旅行者が 訪日中に被害に遭った消 費者トラブルに係る苦情 相談については、平成30 年度に新たに設置する訪

日外国人向け電話相談窓 口において、外国語通訳

の対応

設置する訪日外国人向 け電話相談窓口におい て、外国語通訳サービス (三者間通話システム) 等を活用して、訪日外国 人旅行者が訪日中に被 害に遭った消費者トラ ブルに係る苦情相談に 対応するとともに、関係 機関と連携し外国人相 談対応で得た情報・ノウ ハウを活用して多言語 による情報提供を行う。

予算(第1号)により追 加的に措置された運営 費交付金については、新 型コロナウイルス感染 症緊急経済対策の一環 として、生活に困ってい る人々への支援を図る ためチャットボットの 設置等相談体制の強化 等に活用する。

【関連指標】

• 訪日外国人苦情相 談数

平成 30 年度に新たに

また、令和2年度補正

イン」を運営し、多言語で相 る苦情相談 談対応を行った。令和3年度 は専用サイト(多言語チャッ) 受付と対応及び、情報提供業 トボット機能を含む)を開設 務を適切に行いつつ、海外消 し情報提供を行った。

(4) 訪日外国人旅行者への対応

平成30年度:62件 · 令和元年度 : 369 件 ・令和2年度 : 125件 · 令和 3 年度 : 90 件

に行い、そこで得られた情 報や相談処理ノウハウを各 地センター等にフィードバ ックする。

② 個人情報に関する相談

適切に相談処理を行い、各 地の消費生活センター等をは じめ関係機関との情報共有を 図る。

訪日観光客消費者ホットラ③ 越境消費者トラブルに関す

引き続き越境消費者相談の 費者機関との連携強化を進め る。

4 訪日外国人旅行者への対応

令和2年度からは、コロナ 禍による訪日外国人旅行者の 受入制限政策がとられてお り、引き続きインバウンドの 動向等に注視し柔軟に対応し ていく。

⑤ 災害時、消費者事故発生時 その他の緊急時等における相 談対応

災害時、消費者事故発生時 その他緊急時においては、こ れまでと同様に、被災地域の 消費生活センター等の意向を 踏まえ、ホットラインを設置 する等により、支援を図る。 また、新型コロナウイルスに 関する状況を踏まえ、引き続 き適切に対応する。

た、新型コロナウイルスに関する状 況を踏まえ、引き続き適切に対応す

<その他事項> 特になし。

41

K+K+ -		スペース あり もがならに もよ しっ胆 レスロ ほんけん レスト ひっしょ スト 出り	ш
第 1	国民に対して提供するサー	-ビスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措情	舌
777 1 .		- ヒラハ (マノ)15/マノ未がカマノ目 マノ191 1 パヒ床にす なんロガポク (手がんす なんにのがらて なんささ 18.1	i 🗏 .

サービス(三者間通話システム)の活用等により 被害の救済に取り組むとともに、外国人相談対応 で得た情報・ノウハる情 和して多言語による情 報提供を行う等、訪日外 国人の消費者被害の発生 又は拡大の防止に役立て る。

【関連指標】

· 訪日外国人苦情相談 数

⑤ 災害時、消費者事故発 生時その他の緊急時等 における相談対応

消費者基本計画では、 平成23年3月に発生した 東日本大震災後の国民の 消費生活において「消費 者による必要以上の購入 等による生活必需品等の 品不足」、「福島第一原 発事故による風評被害」 が発生したことを指摘し て災害時の消費生活に関 する相談体制の充実を求 めていること、また、重 大事故等を始めとする消 費者事故等の発生時には 収集した事故情報に基づ き消費者への注意喚起等 の必要な措置を求めてい ることを踏まえ、災害 時、消費者事故発生時そ の他の緊急時等における 相談対応を適切に行う。

さらに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や平成28年度の「熊本地震消費者トラブル110番」や平成26年度の「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」と同様の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する大援を迅速に実施する支援を迅速に実施する方法を迅速に実施する方法を対した。

⑤ 災害時、消費者事故 発生時その他の緊急時等 における相談対応

また、令和2年度補正 予算(第2号)により追 加的に措置された運営 費交付金については、新 型コロナウイルス感染 症対策の強化を図るた め、「新型コロナウイル ス給付金関連消費者ホ ットライン」の相談体制 の強化に活用する。

さらに、令和3年度補 正予算(第1号)により 追加的に措置された運 営費交付金については、 コロナ克服・新時代開拓 のための経済対策の一 環として、安全・安心を 確保した社会経済活動 の再開を図るため、「ウ イズコロナ」下での消費 者の不安に付け込んだ

⑤ 災害時、消費者事故発生 時その他の緊急時等における 相談対応

- ○ホットライン等での相談受付件数
- ・平成30年7月豪雨消費者トラブル110番:131件 (平成30年7月13日~9月12日)
- ・60 歳以上の消費者トラブ ル 110番:30件

(平成30年9月13日~14日)

- ・平成30年北海道胆振東部 地震の影響による「188」 転送支援:17件 (平成30年9月6日~9月14 日)
- ・令和元年秋台風関連消費者 ホットライン:140件 (令和元年11月1日~12月13 日)
- ・新型コロナウイルス給付金 関連消費者ホットライン (※7月21日より「給付 金・豪雨関連消費者ホット ライン」に改称して実 施):731件 (うち、豪雨関連の相談件 数:6件)

数: 6件) (令和2年5月1日~9月15

・新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン:274

(令和3年2月15日~12月23日)

MI: BRICH O CIRK / S /	2 1 2 7 14374 1	質の内土に関する自然と建成するためにこる。と語画	
る。	悪質な消費者トラブル		
	への対応等のためのホ	者ホットライン:76 件	
【関連指標】	ットラインの相談体制	(令和3年12月24日~)	
・特設電話相談実施回	の強化に活用する。		
数(平成28年度実			
績:2回(「熊本地	【関連指標】		
震消費者トラブル	• 特設電話相談実施		
110番」、「60歳以	回数(平成 28 年度		
上の消費者トラブル	実績:2回(「熊		
110番」))	本地震消費者トラ		
・特設電話相談受付件	ブル 110 番」、		
数(平成28年度実	「60 歳以上の消費		
績:「熊本地震消費	者トラブル 110		
者トラブル110番」	番」))		
875件、「60歳以上	• 特設電話相談受付		
の消費者トラブル	件数(平成 28 年度		
110番」95件)	実績:「熊本地震		
	消費者トラブル 110		
	番」875件、「60		
	歳以上の消費者ト		
	ラブル 110 番」95		
	件)		

スの仙女女はも	II.
その他参考情報	汉

1. 当事務及び事業に関する基	本情報【6】		
3.相談事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)		「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「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 0038

2. 主要な経年デー	· <i>A</i>												
①主要なアウト	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
情報提供数 (消費者トラブルメ ール箱 FAQ 件数)	-	52 件	30 件	30 件	31 件	53 件		予算額(千円)	389, 904	402, 013	667, 306	575, 583	
注意喚起公表件数 (相談情報部公表 分)	-	36 件	33 件	39 件	34 件	41 件		決算額(千円)	385, 136	393, 656	446, 244	531, 439	
取材対応件数(相談情報部対応分)	_	_	786 件	893 件	1,027件	918 件		経常費用(千円)	386, 190	402, 568	465, 299	493, 626	
受信 件数	_	9,387件	9,886件	10, 198 件	12,081件	11,682件		経常損益 (千円)	4, 768	8, 357	△12, 460	8, 398	
消費者ト ラブルメ ール箱 ーアクセ	_	132, 054 件	226, 459 件	534, 840 件	766, 121 件	692, 312 件		行政コスト (千円)	409, 306 (※)	517, 250	465, 306	493, 626	
ス件数								従業人員数	22	23	23	23	

^(※) 平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 												
	中期目標	中期計画	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							
	十 朔 日保	中朔訂四	土な計価担保寺	業務実績	自己評価	(見込詞	評価)	(期間実施評価)					
	消費者基本計画第4章5		<指標>		<評定と根拠>	評定	В	評定					
	(2)「消費者事故等の情報 収集及び発生・拡大防止」 に基づき、以下の情報提供		② ・情報提供数 (平成 28 年度実 績:52 件)		評定:B ① 報道機関を通じた情報提供 様々な消費者トラブルについ		イルス感染症拡						
	を行う。				て、定例の記者説明会だけでなく ウェブサイト上で機動的に公表	大の影響というでな外部要因がある における所期の	る中、目標期間						
	① 報道機関を通じた情報 提供	① 報道機関を通じた情 報提供	<関連指標>	① 報道機関を通じた情報提供 PIO-NET 等に蓄積された情	し、情報提供を行った。	達成する方向で過							

PIO-NET等に蓄積され ている情報やセンターで 処理された苦情相談を分 析し、消費者に同種被害 が多数発生している事 例、深刻な被害事例等に 関する財産事案に係る情 報を迅速に分析して取り まとめ、報道機関を通じ た情報提供を行う。

【関連指標】

- · 公表件数(相談情報 部公表分) (平成28 年度実績:36件)
- 取材対応件数

② ウェブサイト等による 情報提供

センターのウェブサイ トに設置している「消費 者トラブルメール箱」や 「注目テーマ」のコンテ ンツについては、寄せら れた情報を積極的に活用 し、分析した上で、必要 な情報を迅速かつより分 かりやすくウェブサイト 等を通じて提供する。

【指標】

·情報提供数(平成28 年度実績:52件)

【目標水準の考え方】

情報提供について は、回数の多さを目標 とするよりもそれぞれ の提供の内容が重要で あることから、その内 容を充実させて新たな 手口や消費者トラブル メール箱等に寄せられ る手口を中心とした情 報を着実に情報提供す ることを目標とする。 なお、情報提供件数

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 ② いる事例、深刻な被害 事例等に関する財産事 案に係る情報を迅速に 分析して取りまとめ、 報道機関を通じた情報 提供を行う。

【関連指標】

- · 公表件数(相談情 報部公表分) (平成 28 年度実績: 36 件)
- 取材対応件数

② ウェブサイト等によ る情報提供

センターのウェブサ イトに設置している 「消費者トラブルメー ル箱」や「注目テー マーのコンテンツにつ いては、寄せられた情 報を積極的に活用し、 分析した上で、必要な 情報を迅速かつより分 かりやすくウェブサイ ト等を通じて提供す る。

【指標】

•情報提供数(平成 28 年度実績:52 件)

【関連指標】

- 「消費者トラブル メール箱」受信件数 (平成 28 年度実 績:9,387件)
- ・「消費者トラブル メール箱 | FAQ コーナーへのアク セス件数 (平成28 年度実績:132,054

- PIO-NET 等に蓄積され・公表件数(相談情報部公表 分) (平成28年度実績:36
 - 取材対応件数
 - 「消費者トラブルメール箱」 受信件数(平成28年度実 績:9,387件)
 - 「消費者トラブルメール箱」 FAQコーナーへのアクセス 件数(平成 28 年度実績: 132,054件)

報等を分析し、消費者に同種 被害が多数発生している事 例、深刻な被害事例等に関す る財産事案に係る情報を迅速 に分析して取りまとめ、報道 機関を通じた情報提供を行っ

○公表件数

· 平成 30 年度: 33 件

· 令和元年度 : 39 件

· 令和 2 年度 : 34 件

· 令和 3 年度 : 41 件

○取材対応件数

• 平成 30 年度: 786 件

· 令和元年度 : 893 件

· 令和 2 年度 : 1,027 件

· 令和 3 年度 : 918 件

② ウェブサイト等による情報 提供

○受信件数

• 平成 30 年度: 9,886 件

· 令和元年度 : 10, 198 件 • 令和 2 年度 : 12,081 件

· 令和 3 年度 : 11,682 件

○FAQへのアクセス件数

• 平成 30 年度: 226, 459 件

• 令和元年度 : 534,840 件 • 令和 2 年度 : 766, 121 件

· 令和 3 年度 : 692, 312 件

○FAQの追加・更新件数

· 平成 30 年度: 30 件

• 令和元年度 : 30 件 • 令和 2 年度 : 31 件

· 令和 3 年度 : 36 件

行に関連して、「若者注意喚起シ リーズ」をスタートさせ、10回 に分けて若者に多い消費者トラブ ルの注意喚起を集中的に実施、公 ① 報道機関を通じた情報提供 式 LINE においても「トラブル診 者トラブルに関心を持ってもらうウェブサイト上で公表するなど、 ための取組を行う等、新制度の開機動的な情報提供を行っている。 始に伴う注意喚起や、成年年齢の への注意喚起を行った。

の中から目新しい情報を中心に積げに伴う消費者トラブル発生への 極的に分析したほか、事業者に対注意喚起を実施。

して広告表示等の改善要望を行っしならに、新型コロナウイルスに

件や新規手口の案件など重要性のる。 高いものを中心に解決策やアドバ イス、未然防止のための情報を FAQ コーナーに迅速に掲載した。

標を達成しているため、Bと評価極的に分析したほか、事業者に対 する。

<課題と対応>

① 報道機関を通じた情報提供

とめ、積極的に公表する。

② ウェブサイト等による情報提供

広く消費者から寄せられる情報 ① 報道機関を通じた情報提供 のうち、多数案件や目新しい案件 など、重要性の高いものを中心に れる情報を迅速に分析して取り 積極的かつ迅速に分析した上で、 解決策やアドバイスをウェブサイ ト等で情報提供する。

令和4年4月1日の改正民法施 のと認められる。以下の実績を 総合的に勘案し、「B」と評価

様々な消費者トラブルについ 断」コーナーを設けて若者に消費して、定例の記者説明会だけでなく 令和4年4月1日の改正民法施 引下げに伴う消費者トラブル発生行に関連して、「若者注意喚起シ リーズ」をスタートさせ、10回に 分けて若者に多い消費者トラブル さらに、新型コロナウイルスにの注意喚起を集中的に実施、公式 関連した悪質商法等の緊急案件にLINEにおいても「トラブル診断」 ついても、迅速に公表を行った。コーナーを設けて若者に消費者ト ラブルに関心を持ってもらうため ② ウェブサイト等による情報提供 の取組を行う等、新制度の開始に ウェブサイトに寄せられた情報伴う注意喚起や、成年年齢の引下

関連した悪質商法等の緊急案件に 寄せられた情報のうち、多数案ついても、迅速に公表を行ってい

② ウェブサイト等による情報提

ウェブサイトに寄せられた情報 これらを踏まえれば、所期の目の中から目新しい情報を中心に積 して広告表示等の改善要望を行っ ている。

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 高いものを中心に解決策やアドバ 引き続き、PIO-NET 等で収集さ イス、未然防止のための情報を れる情報を迅速に分析して取りま FAQ コーナーに迅速に掲載してい

<今後の課題>

引き続き、PIO-NET 等で収集さ まとめ、積極的に公表する。

② ウェブサイト等による情報提

広く消費者から寄せられる情 報のうち、多数案件や目新しい 案件など、重要性の高いものを

第1. 国民に対して提供するす。これでの他の采摘の	員の同工に関する自信を達成するためにこる「合相直	
は、消費者トラブルの 件)		中心に積極的かつ迅速に分析し
傾向等によって変動す		た上で、解決策やアドバイスを
ると考えられることか		ウェブサイト等で情報提供す
ら達成水準は設定しな		る。
いこととする。		
		<その他事項>
・「消費者トラブルメ		特になし。
ール箱」受信件数		1312-20
(平成28年度実績:		
9,387件)		
・「消費者トラブルメ		
ール箱」FAQコー		
ナーへのアクセス件		
数数		
(平成28年度実績:		
132,054件)		

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【7】		
3.相談事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策		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3条、第10条、第42条 「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 0038

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 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関等への情 報提供件数(相談 情報部提供分)	_	31 件	25 件	35 件	27 件	34 件			予算額(千円)	389, 904	402, 013	667, 306	575, 583	
重大事故等のおそ れがあるものにつ いての情報提供件 数	-	42 件	42 件	32 件	12 件	16 件			決算額(千円)	385, 136	393, 656	446, 244	531, 439	
消費者事故等のお それがあるものに ついての情報提供 件数	_	63 件	86 件	70 件	92 件	43 件			経常費用(千円)	386, 190	402, 568	465, 299	493, 626	
消費者庁への 報告件数 (公共料金等)	-	29 件	33 件	67 件	71 件	106 件			経常損益 (千円)	4, 768	8, 357	△12, 460	8, 398	
情報提供における 関係行政機関の対 応件数(相談情報 部:行政処分や業 務改善等の対応)	-	6件	5件	12 件	2件	6件			行政コスト (千円)	409, 306 (<u>%</u>)	517, 250	465, 306	493, 626	
審議会や検討会等 からのヒアリング 対応回数	-	40 回	60 回	75 回	48 回	64 件		-	従事人員数	22	23	23	23	
「早期警戒指標」 を活用した情報提 供件数	_	4件	13 件	15 件	5件	5件								

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

+++n +==	中期目標中期計画		法人の業務実	議績・自己評価	主務大臣による評価			
平期目標 	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評化	価)	(期間実力	施評価)
① 消費者庁等への情報提	① 消費者庁等への情報提	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	 評定	В	 評定	
供、情報共有	供、情報共有	①		評定:B	<評定に至った理由>		,	
消費者事故等の発生に	消費者事故等の発生に	・関係機関等への情報提供件	① 消費者庁等への情報提供、		新型コロナウイルス			
関して、必要な事項を適	関して、必要な事項を適	数 (相談情報部提供分)	情報共有	① 消費者庁等への情報提供、	響という予測し難い図			
切な方法で消費者庁へ通	切な方法で消費者庁へ通	(平成 28 年度実績:31		情報共有	ある中、目標期間には			
知するとともに、財産事	知するとともに、財産事	件)	○関係機関等への情報提供件	消費者庁を始め、関係省庁	はおおむね達成する力			
案に係る情報共有のため	案に係る情報共有のため	<関連指標>	数	への情報提供を積極的に行う	るものと認められる。			
の会議の場等を通じ、	の会議の場等を通じ、	(1)	平成30年度:25件	とともに、消費者事故等の発	し るたい マンモーかい タフィフォ ひるしょ			
PIO-NET等に蓄積されて	PIO-NET 等に蓄積されて	・重大事故等のおそれがある	· 令和元年度 : 35 件	生に関しても、必要な事項を	「ロ門に関系し、「D」	△ 計画のる。		
いる情報等の分析結果	いる情報等の分析結果	ものについての情報提供件		適切な方法で消費者庁へ通知	 ① 当弗老庁笙への棲む			
や、消費者に同種被害が	や、消費者に同種被害が	数 (平成 28 年度実績: 42	· 令和 3 年度 : 34 件	し、迅速に情報提供を行っ	───────────────────────────────────	拟矩状、悄拟大		
多数発生している事例、	多数発生している事例、	件)	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	た。特に、重大事故等や消費		明な少亡。の桂却		
深刻な被害事例等につい	深刻な被害事例等につい	・消費者事故等のおそれがあ	○重大事故の通知件数	者事故のおそれがあるものに				
て、消費者庁との情報共	て、消費者庁との情報共	るものについての情報提供		ついては必要な事項を消費者				
有をより緊密に行う。ま	有をより緊密に行う。	件数(平成 28 年度実績:	・令和元年度 : 32 件	庁に速やかに通知した。	ず以中の光工に関し、			
た、公共料金の値上げが	また、公共料金の値上	63件)	・令和2年度 : 12件	また、消費者に同種被害が	を適切な方法で消費者			
消費生活に及ぼす影響の	げが消費生活に及ぼす影	・消費者庁への報告件数(公	・令和3年度 : 16 件	多数発生している事例、深刻				
大きさに鑑み、公共料金	響の大きさに鑑み、公共	共料金等) (平成 28 年度	[7] [7] [7] [7]	な被害事例等については消費	以 子 \ 旧 頁 日 尹 以 ツ 4			
に関して受け付けた意	料金に関して受け付けた	実績:29件)	○消費者事故等の通知件数	老庁と財産事をか生命自体に	については必要な事項	貝を消費者庁に速		
見・相談内容等を取りま	意見・相談内容等を取り	・情報提供における関係行政		者庁と財産事案や生命身体に 係る情報共有のための会議の				
とめ、消費者庁へ報告す	まとめ、消費者庁へ報告	機関の対応件数(相談情報	・令和元年度 : 70 件	場を複数回開催し、相互に消	よた、個具有に同位			
る。	する。	部:行政処分や業務改善等	• 令和 2 年度 : 92 件	費者被害に関する情報交換を				
る。 さらに、関係行政機関	さらに、関係行政機関	の対応) (平成 28 年度実	・令和3年度 : 43件	行うことにより、日常的に緊	(CISID 具 百 / 1 C 於 1 / 2			
への情報提供を積極的に	への情報提供を積極的に	6 1 1 1 1 1 1 1 1 1	节和3年度 .43件	名が 名が 名が 名が 名が 名が 名が 名が	に所る用秋光行りため			
			○公共料金の値上げに関する		数回開催し、相互に消			
行う。	行う。	◎ ・審議会や検討会等からのヒ	報告件数	れた公共料金の値上げに関す	る情報交換を行うこと			
【指標】	【七字一	アリング対応回数(平成 28			に発布な生物が囚り	1ていると認めら		
	【指標】			る相談件数を取りまとめると	4000			
・関係機関等への情	・関係機関等への情報	年度実績:40件)	・令和元年度 : 67 件	ともに、主な相談事例について消費者庁・却生した	G D IC, I TO INTI IC			
報提供件数(相談	提供件数(相談情報		・ 令和 2 年度 : 71 件	て消費者庁へ報告した。	料金の値上げに関する			
情報部提供分)		・「早期警戒指標」を活用したはおります。	・令和3年度 : 106件	到北部四人於1× k b 巡弗北	まとめるとともに、主			
(平成28年度実	年度実績:31件)	た情報提供件数(平成 28	○	記者説明会等により消費者	いて消費者庁への報告	告もなされてい		
績:31件)		年度実績:4件)	○情報提供における関係行政		る。			
【口無心治のおき士】	【関連指標】		機関の対応件数	関係機関等に情報提供を行ったは、数句の関係は定の対				
【目標水準の考え方】	・重大事故等のおそれ		• 平成 30 年度: 5 件	た結果、警察や関係省庁の対	11日			
相談事例等から得ら	があるものについて		・ 令和元年度 : 12 件	応が確認できた。	供を行うとともに、阝			
れる新たな手口・悪質	の情報提供件数(平		・令和2年度 : 2件	一例として平成29年、令	提供を行った結果、誓	警察や関係省庁の		
事例等の情報は、消費	成 28 年度実績: 42		・令和3年度 : 6件	和元年において注意喚起を実	対応が確認できた。			
者被害の発生又は拡大	件)			施した「定期購入」トフフル	一例として平成 29			
の防止を図るため重要	・消費者事故等のおそ			については、令和3年に特定	40~ く丘忠 安心で 天川			
であることから、関係	れがあるものについ			商取引法が改正され詐欺的定		ては、令和3年に		
機関等への情報提供件	ての情報提供件数			期購入商法への規制が強化さ	特定商取引法が改正さ	され、詐欺的定期		
数を目標とする。これ	(平成 28 年度実			れた。	購入商法への規制強化	とにつながってい		
らは、情報提供件数の	績:63件)				る。			
多さを目標とするより	・消費者庁への報告件			② 消費生活センター等への情				
も消費者被害の多数	数(公共料金等)			報提供	② 消費生活センター等	等への情報提供		
性、普遍性、深刻性等	(平成 28 年度実績:			「消費生活相談緊急情報」	「消費生活相談竪急	情報」定例号を		
をより迅速に関係機関	29 件)			定例号を消費者行政フォーラ	消費者行政フォーラム	に毎月2回掲載		

等へ情報提供すること が重要であることか ら、達成水準は設定し ないこととする。

【関連指標】

- ・重大事故等のおそれ があるものについて の情報提供件数 (平成28年度実績: 42件)
- ・消費者事故等のおそ れがあるものについ ての情報提供件数 (平成28年度実績: 63件)
- ・消費者庁への報告件 数 (公共料金等) (平成28年度実績: 29件)
- 情報提供における関 係行政機関の対応件

(相談情報部:行政 処分や業務改善等の 対応) (平成28年度 実績:6件)

② 消費生活センター等へ の情報提供

消費生活センター等か らの経由相談及びセンタ 一受付相談への対応から 得られる知見や苦情相談 に係る緊急情報につい て、消費生活センター等 に対して、月2回以上の 情報提供を行う。

② 消費生活センター等へ の情報提供

消費生活センター等か らの経由相談及びセンタ 一受付相談への対応から 得られる知見や苦情相談 に係る緊急情報を迅速に 提供するため、「消費生 活相談緊急情報」を月2 回以上「消費者行政フォ ーラム|に掲載する等、 消費生活センター等に対 し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交

法令に基づく迅速かつ 厳正な行政処分等に資す ③ 行政機関等との情報交

法令に基づく迅速かつ 厳正な行政処分等に資す

・情報提供における関 係行政機関の対応件 数(相談情報部:行 政処分や業務改善等 の対応) (平成 28 年度実績:6件)

② 消費生活センター等への情 報提供

消費生活センター等からの 経由相談及びセンター受付相〈課題と対応〉 談への対応から得られる知見(1) 消費者庁等への情報提供、 や苦情相談に係る緊急情報を 情報共有 迅速に提供するため、「消費 生活相談緊急情報」を消費者 行政フォーラムに掲載し、消 費生活センター等に情報提供 した。

○「消費生活相談緊急情報」 発行回数

• 平成 30 年度:80 回 · 令和元年度 : 95 回 • 令和 2 年度 : 111 回 • 令和3年度 : 84回

③ 行政機関等との情報交換

関係行政機関が実施する審 報提供 議会や検討会におけるヒアリ ング等の要請に適切に対応し

情報・知見を消費生活センタに提供している。 一等に迅速に提供した。

③ 行政機関等との情報交換

について情報共有を図ってお の依頼を行った。

④ 「早期警戒指標」の活用と 関係機関等への情報提供

「早期警戒指標」を活用 もに、関係省庁等関係機関へ の新たな手口・悪質事例等の <今後の課題> 者被害の発生又は拡大の防止 有 を図った。

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。

を行う。

相談事例等から得られる新

について関係機関へ情報提供 を行うほか、重大事故等や消 費者事故のおそれがあるもの については、必要な事項を消 費者庁に速やかに通知する。 ③ 行政機関等との情報交換 また、主な公共料金の値上 げに関する相談に関して、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

② 消費生活センター等への情

「消費生活相談緊急情報」 を消費者行政フォーラムに月

ムに毎月2回掲載したほか、されているほか、必要に応じて臨時号 必要に応じて臨時号を掲載を掲載し、相談対応等から得られた情 し、相談対応等から得られた報・知見を消費生活センター等に迅速

③ 行政機関等との情報交換

消費者庁等の省庁や、事業者・事業 消費者庁等の省庁や、事業者団体とは、書面による情報提供に限 者・事業者団体とは、書面にらず、必要に応じてヒアリング等を実 よる情報提供に限らず、必要施し、消費者トラブルの実態等につい に応じてヒアリング等を実施て情報共有が図られており、必要な情 し、消費者トラブルの実態等報提供や改善等の依頼を行っている。

り、必要な情報提供や改善等40「早期警戒指標」の活用と関係機 関等への情報提供

「早期警戒指標」を活用し、消費者 への情報提供とともに、関係省庁等関 係機関への新たな手口・悪質事例等の 迅速な情報提供を行い、消費者被害の し、消費者への情報提供とと 発生又は拡大の防止を図っている。

迅速な情報提供を行い、消費(1) 消費者庁等への情報提供、情報共

相談事例等から得られる新たな手 口や悪質事例等の情報について関係 機関へ情報提供を行うほか、重大事 故等や消費者事故のおそれがあるも のについては、必要な事項を消費者 庁に速やかに通知する。

また、主な公共料金の値上げに関 する相談に関して、受け付けた意 見・相談内容等を取りまとめ、消費 者庁へ報告を行う。

たな手口や悪質事例等の情報② 消費生活センター等への情報提供

「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。

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、 消費者に同種被害が多数発生してい る事例、深刻な被害事例について、 消費者庁との情報共有をより緊密に 行う。

④ 「早期警戒指標」の活用と関係機 関等への情報提供

「早期警戒指標」を活用し、積極

るため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の 取締り等を行う消費者庁 を始めとした行政機関等 との間で緊密な情報交換 を行う。

【関連指標】

・審議会や検討会等からのヒアリング対応回数(平成28年度実績: 40件)

④ 「早期警戒指標」の活 用と関係機関等への情報 提供

消費者被害の発生又は 拡大の防止を図るため 「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 係機関等へ新たな手口・ 悪質事例等の迅速な情報 提供を行う。

【関連指標】

・「早期警戒指標」を 活用した情報提供件数 (平成28年度実績: 4 件) るため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行うとともに、情報提供を行う。

【関連指標】

審議会や検討会等からのヒアリング対応 回数(平成28年度実績:40件)

④ 「早期警戒指標」の活 用と関係機関等への情報 提供

消費者被害の発生又は 拡大の防止を図るため 「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 係機関等へ新たな手口・ 悪質事例等の迅速な情報 提供を行う。

【関連指標】

・「早期警戒指標」を活 用した情報提供件数(平 成28年度実績:4件)

○ヒアリング対応回数・平成30年度:60回

・令和元年度 : 75 回 ・令和 2 年度 : 48 回

· 令和 3 年度 : 64 回

④ 「早期警戒指標」の活用と

○「早期警戒指標」による情

平成30年度:13件

令和元年度 : 15 件

令和2年度 : 5件

· 令和 3 年度 : 5 件

報提供件数

関係機関等への情報提供

2回以上掲載する。

③ 行政機関等との情報交換

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、消費者に同種被 害が多数発生している事例、 深刻な被害事例について、消 費者庁との情報共有をより緊 密に行う。

④ 「早期警戒指標」の活用と 関係機関等への情報提供

「早期警戒指標」を活用 し、積極的に消費者に情報提 供を行うとともに、関係省庁 等にも情報提供、情報共有を 図る。 的に消費者に情報提供を行うととも に、関係省庁等にも情報提供、情報 共有を図る。

< その他事項 > 特になし。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【8】		
3. 相談事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策		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 42 条 「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 0038

2. 主要な経年データ 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) ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 関係行政機関等へ 3件 7件 7 件 2件 4件 予算額(千円) 389, 904 402,013 667, 306 575, 583 の要望件数(相談 情報部要望分) 関係行政機関の対 3件 6件 2件 4件 決算額 (千円) 385, 136 393, 656 531, 439 446, 244 応件数(相談情報 部要望分) 経常費用 (千円) 493, 626 386, 190 402, 568 465, 299 経常損益(千円) 4,768 8,357 $\triangle 12,460$ 8,398 行政コスト 409, 306 517, 250 465, 306 493, 626 (千円) (※)

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

23

23

23

22

従事人員数

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価												
	九	th#H≅Land	主な評価指標等	法人の業務実	経績・自己評価	主務大臣による評価							
	中期目標	中期計画	土な評価拍係寺	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施	恒評価)				
	消費者基本計画の「新た				<評定と根拠>	評定	В	評定					
	な課題の解決に向けて今後		・関係行政機関等への要望件数		評定:B	<評定に至った理由>							
		関係行政機関等に対して		○関係行政機関等への要望件	消費生活相談情報の収集・		感染症拡大の影						
	者政策の更なる充実を目指	制度等に関する改善要望	28 年度実績: 3件)	数数	分析結果等を基に、関係行政	響という予測し難い困	難な外部要因が						
	していくことが求められ	を積極的に行う。		・平成30年度:7件	機関等に対して制度等に関する状態では	ある中、目標期間にお	ける所期の目標						
	る」(第1章)に基づき、	【指標】	<関連指標>	(うち、対応件数:3件)	る改善要望を積極的に行っ	はおおむね達成する方	向で進捗してい						

第	1. 国民に対して提供する	うサービスその他の業務の	質の向上に関する目標を達成	するためにとるべき措置		
	消費生活相談情報の収集・	・関係行政機関等へ	・関係行政機関の対応件数(相	令和元年度:7件	た。	るものと認められる。以下の実績を総
	分析結果等を基に、関係行	の要望件数(相談	談情報部要望分)	(うち、対応件数:6件)		合的に勘案し、「B」と評価する。
	政機関等に対して制度等に	情報部要望分)		令和2年度:2件	<課題と対応>	
	関する改善要望を積極的に	(平成 28 年度実		(うち、対応件数:2件)	消費生活相談情報の収集・	消費生活相談情報の収集・分析結果
	提出する。	績:3件)		令和3年度:4件	分析結果等を基に、関係行政	等を基に、関係行政機関等に対して制
	【指標】			(うち、対応件数:4件)	機関等に対して、制度等に関	度等に関する改善要望を積極的に行っ
	・関係行政機関等への	【関連指標】			する改善要望を積極的に行	ていると認められる。
	要望件数(相談情報	・関係行政機関の対			う。	
	部要望分)	応件数(相談情報部				<今後の課題>
	(平成28年度実績:	要望分)				消費生活相談情報の収集・分析結果
	3件)					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
	【目標水準の考え方】					j.
	制度改正等への要望					
	は、消費者被害の発生					<その他事項>
	又は拡大の防止に直接					特になし。
	的に結びつくものであ					
	り、センターの大きな					
	役割の一つであること					
	から、関係行政機関等					
	への要望件数を目標と					
	する。ただし、消費者					
	被害は、発生するまで					
	内容の普遍性、深刻性					
	等は分からず、都度の					
	対応が必要であること					
	から、達成水準は設定					
	しないこととする。					
	【関連指標】					
	・関係行政機関の対応					
	件数(相談情報部要望					
	分)					

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【9】		
3. 相談事業	(5)消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上		
関連する政策・施策		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 11 条
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 予算額(千円) 389, 904 402,013 667, 306 575, 583 決算額 (千円) 385, 136 393, 656 446, 244 531, 439 経常費用 (千円) 386, 190 402, 568 465, 299 493, 626 経常損益 (千円) 8, 398 4,768 8,357 \triangle 12, 460 行政コスト 409, 306 517, 250 465, 306 493, 626 (千円) (※) 従事人員数 23 23 22

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3.	中期目標期間の業務に係る目標	票、計画、業務実績、中期目標	票期間評価に係る自己評価及び	ド主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	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				
	中朔日倧	目標 中期計画 主な評		業務実績 業務実績		(見込評価)		(期間実施	色評価)			
	消費者安全法(平成21年	消費者安全法(平成 21	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定				
	法律第50号)第10条の3に	年法律第 50 号) 第 10 条	_	消費生活相談員としての更		<評定に至った理由>	>					
	よる消費生活相談員の法定	の3による消費生活相談		なる専門性の向上を目指し、	当センター教育研修部が実	新刑 コロナウイルス	成沈症状士の影					
	化(平成26年6月13日同法	員の法定化(平成 26 年 6	<関連指標>	当センター教育研修部が実施	施する消費生活相談員向け研	響という予測し難いほ	る難な外部要因が					
	改正) や、同法第11条及び	月 13 日同法改正)や、同	_	する消費生活相談員向け研修	修を攵誦しにはか、別途、専	ある中 日煙期間にも	ミける所期の日樗					
	消費者基本計画第4章6	法第 11 条及び消費者基本		を受講したほか、別途、専門	門の講師を招へいした勉強会	けおおわった達成するま	京向で進歩1 てい					
	(2) の消費生活相談員に	計画第4章6(2)の消		の講師を招へいした勉強会を	を開催し、消費生活相談員と	ろものと認められる。	以下の宝績を総					
	係る規定等を踏まえ、セン	費生活相談員に係る規定		開催した。	しての更なる専門性の向上を	合的に勘案し、「B」	と評価する。					

新了· 自民に対して近内 ラグ これでや 個の未動の質の内土に関する自然と	2/// 3 - / - /	,
ターの消費生活相談員に対 等を踏まえ、センターの	また、令和元年には賃金体	図った。
し、専門職としての職務と 消費生活相談員に対し専	系に、相談員を担うものを育	また、賃金体系における相 国民生活センター教育研修部が実施
能力に鑑み適切な評価を行 門職として、その職務と	成するための仕組みとして、	談員補という枠の新設や令和する消費生活相談員向け研修を受講し
い、処遇改善を通じた人材 能力に鑑み適切な評価を	相談員補という枠を新設し	3年度における賞与支給な たほか、別途、専門の講師を招へいし
確保により相談事業の質の 行い、処遇改善を通じた	た。	ど、処遇改善等にも取り組んた勉強会を開催し、消費生活相談員と
維持・向上を図る。 人材確保により相談事業	さらに、令和3年度には賞	だ。 しての更なる専門性の向上を図ってい
の質の維持・向上を図	与支給による処遇改善にも取	る。
る。	り組んだ。なお、令和3年度	これらを踏まえれば、所期 また、賃金体系における相談員補と
	から令和4年度にかけて、こ	の目標を達成しているため、いう枠の新設や令和3年度における賞
	れまで月当たり 16 日であった	Bと評価する。 与支給など、処遇改善等を行い、人材
	消費生活相談員の勤務日数に	確保に向けた取組が認められた。
	ついて、業務の必要性に応じ	
	て柔軟に対応できるようにし	<課題と対応> <今後の課題>
	た。	消費生活相談員向け研修の 消費生活相談員向け研修の受講や、
		受講や、専門的知見を有する 専門的知見を有する講師を招へいした
		講師を招へいした勉強会を実施することにより、より一
		施することにより、より一層 層の消費生活相談員の専門性の向上を
		の消費生活相談員の専門性の 図る。
		向上を図る。
		<その他事項>
		特になし。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する	基本情報		
4. 商品テスト事業	商品テスト事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I③ウ	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「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 0038

十 西 わ ア ウ ト	プット(アウ)	トカム)桂起						②主要なインプッ	▶	ロ及びた日に関す	- ス 歩 起)		
土安なノソー	· / y r (/ y	トカム)情報		ı		T		②主安なインフツ	1、1月 邦 (月 7万 1月 年	以及い八貝に関す			1
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和 4
								予算額(千円)	401, 354	373, 005	367, 796	324, 237	
								決算額 (千円)	393, 602	370, 064	359, 369	326, 104	
								経常費用 (千円)	410, 644	398, 611	370, 582	347, 857	
								経常損益 (千円)	7, 752	2, 941	8, 427	△1,867	
								行政コスト (千円)	395, 918 (<u>*</u>)	599, 619	372, 233	349, 507	
								従事人員数	29	30	26	26	

3	. 中期目標期間の業務に係る目	目標、計画、業務実績、中期目	標期間評価に係る自己評価及び主務大臣によ	る評価					
	中和日梅	古知 卦献	法人の業績	务実績・自己評価	主務大臣による評価				
	中期目標	中期計画	業務実績	自己評価	(見込評価		(期間実施評価)		
	1. 商品テスト事業 <以下略>	1. 商品テスト事業 <以下略>	 (1)商品テストの実施【B】 (2)国民への情報提供【A】 (3)関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 (4)関係行政機関等に対する改善要望【A】 	<評定と根拠> 評定: B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> 各項目記載のとおり。	評定 <評定った理由とででは、	は、(2)国民 び(4)関係行 要望【13】は)商品テストの 関係機関への情 情報交換【12】 ら、各項目別評 「B」とする。	評定		

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【10】		
4. 商品テスト事業	(1) 商品テストの実施		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I③ウ	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 42 条 「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 0038

								<u>'</u>						
主要な経年デー		1.2.) 桂扣) k± +n /p.k√k/k± +	ロカッパ [日)~日日 1	- フ (本 +n)			
①主要なアウト	フット (アワ	トガム)情報	T		T	T		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 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
テスト依頼への技 術相談を含めた 対応率	100%	100%	100%	100%	100%	100%		予算額(千円)	401, 354	373, 005	367, 796	324, 237		
注意喚起のための 商品テスト 実施件数	_	10 件	11 件	11 件	11 件	10 件		決算額(千円)	393, 602	370, 064	359, 369	326, 104		
商品テスト実施件数	_	230 件	226 件	209 件	168 件	194 件		経常費用(千円)	410, 644	398, 611	370, 582	347, 857		
うち消費生活 センター等か らの依頼に基 づくで頼に基 で、実施年度、 当該年度を のみ。これ度 かったり商品中の ものように ものがある。)	_	214 件	210 件	190 件	154 件	182 件		経常損益(千円)	7, 752	2, 941	8, 427	△1,867		
うち消費者庁 からの依頼に 基づく商品テ スト実施件数	_	6件	5件	8件	3件	2件		行政コスト (千円)	395, 918 (※)	599, 619	372, 233	349, 507		
うち注意喚起 のための商品 テスト実施件 数	_	10 件	11 件	11 件	11 件	10 件		従事人員数	29	30	26	26		

消費生活センター 等からの依頼・相 談件数	_	373 件	291 件	231 件	219 件	234 件			
うち消費生活 センタ一等 からの商品テ スト依頼の受 付件数	_	205 件	218 件	169 件	175 件	161 件			
うち消費生活 センター等か らの技術相談 等の件数	_	168 件	73 件	62 件	44 件	73 件			
医療機関ネットワ ーク参画機関数	_	30 機関	24 機関	24 機関	30 機関	30 機関			
基本情報収集件数	_	8,286 件	5,791件	5,239件	4,748件	5,443件			
詳細情報収集件数	_	281 件	199 件	230 件	68 件	88 件			
追跡調査実施件数	_	4件	4件	4件	1件	3件			
商品テスト分析・ 評価委員会開催数	_	20 件	22 件	18 件	18 件	26 件			
委員会の意見を反 映させた情報提供 件数	_	10 件	22 件	18 件	18 件	26 件			
他機関の知見等の 活用回数	_	27 件	48 件	42 件	19 件	22 件			

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

计			法人の業務実	績・自己評価	主務大臣による評価			
中期目標	中朔計画	土な評価拍標寺 	業務実績	自己評価	(見込割	述 価)	(期間実施	哲評価)
消費者被害の発生又は拡	消費者被害の発生又は	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
大の防止を図るため、消費	拡大の防止を図るため、	・テスト依頼への技術相談を含	地方公共団体から依頼のあ	評定:B	<評定に至った理由	>		1
者の生活実態に即して必要	消費者の生活実態に即し	めた対応率 100%	った相談解決のための商品テ		新刑 フロナウイル	ス成沈症壮士の影		
な商品テストを行う。具体	て必要な商品テストを行	(平成 28 年度実績:100%)			郷レいる予測し難い	困難な外部更用が		
的には、地方公共団体から	う。	・注意喚起のための商品テスト	全てに対応した。	に、地力公共団体かりの相談解	なる由 日煙期間に	おける証明の日煙		
依頼のあった相談解決のた		実施件数(平成 28 年度実	○阴賀生店センターからの冏	伏のための間品アスト依頼に	けおおわり達成する	方向で進掘してい		
めの商品テスト及びPIO-	① 地方公共団体から依	績:10件)	品テスト依頼件数	ついては、技術相談を含めて全	スものと認められる	口下の宝績を総		
NETや消費者庁と共同運営	頼のあった相談解決のた	<関連指標>	・平成 30 年度: 291 件	てに対応し、消費者被害の未然	合的に勘案し、「B	」と評価する。		
し、全国の参画医療機関よ	めの商品テスト	・商品テスト実施件数(平成	うち、技術相談等 73 件	防止・拡大防止を図った。	I WAY PASK O			
り注意喚起等に有効な端緒	地方公共団体から依	28 年度実績: 230 件)	うち、テスト受付 218 件	また、医療機関ネットワーク	注意喚起のための	つ商品テストを積		
情報を収集する医療機関ネ	頼のあった相談解決の	・うち消費生活センター等から	・令和元年度:231件	事業について、消費者庁と共同	極的に実施するとと	もに 地方公共団		
ットワークなどの事故情報	ための商品テストにつ	の依頼に基づく商品テスト実	うち、技術相談等 62 件	で運営を行った。	体からの相談解決の	つための商品テス		
から、重篤性や多発性、新	いては、技術相談を含	施件数(前年度受付分を含	うち、テスト受付 169 件	商品テストの公表案件につ	ト依頼については、			

規性等の観点から事案を選 定した注意喚起のための商 品テストを積極的に実施す るとともに、相談解決のた めの商品テストについて は、原則として全てに対応 し、重大事故等のおそれの あるテスト結果についても 情報提供する。また、消費 者安全法第14条の規定を踏 まえ、消費者事故等の原因 究明や情報提供のために、 消費者庁(消費者安全調査 委員会を含む。) からの求 めに応じ必要な協力を行 う。なお、情報提供案件に ついては、各分野の有識者 により構成される商品テス ト分析・評価委員会によ り、テストの企画立案及び テスト結果の分析・評価、 公表の妥当性等について審 議を行うほか、必要に応じ て関係機関との連携強化、 外部化を始め、商品テスト 事業を強化する。

【指標】

・テスト依頼への技術 相談を含めた対応 率 100%

(平成28年度実績: 100%)

・注意喚起のための商 品テスト実施件数(平 成28年度実績:10件)

【目標水準の考え方】

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、中核的機関と しての地方支援の役割 に鑑み、引き続き原則 として全てに対応す

注意喚起のための商 品テスト実施件数につ いては、同テストの重 要度が高いことから、 今後もこれまで以上の

め原則として全てに対 応する。また、重大事 故等のおそれのあるテ スト結果については消 費者庁へ情報提供す る。

② 注意喚起のための商 品テスト

PIO-NET や消費者庁と 共同運営し、全国の参 画医療機関より注意喚 起等に有効な端緒情報 を収集する医療機関ネ ットワークなどの事故 情報から、重篤性や多 発性、新規性等の観点 から事案を選定した注 意喚起のための商品テ ストを積極的に実施す るとともに、重大事故 等のおそれのあるテス ト結果についても消費 者庁へ情報提供する。 また、消費者事故等の 原因究明や情報提供の ために、消費者庁(消 費者安全調査委員会を 含む。) からの求めに 応じ必要な協力を行 う。

なお、情報提供案件 については、各分野の 有識者により構成され る商品テスト分析・評 価委員会により、テス トの企画立案及びテス ト結果の分析・評価、 公表の妥当性等につい て審議を行うほか、必 要に応じて関係機関と の連携強化、外部化を 始め、商品テスト事業 を強化する。

【指標】

・テスト依頼への技 術相談を含めた対 応率 100% (平成

- む) (平成 28 年度実績: 214 件(前年度受付分を含む))
- ・うち消費者庁からの依頼に基 づく商品テスト実施件数(平 成 28 年度実績: 6件)
- ・うち注意喚起のための商品テ スト実施件数 (平成28年度 実績:10件)
- 消費生活センター等からの依 頼·相談件数(平成28年度 実績:373件)
- ・うち消費生活センター等から の商品テスト依頼の受付件数 (平成 28 年度実績: 205
- うち消費生活センター等から の技術相談等の件数(平成 28 年度実績:168 件)
- 医療機関ネットワーク参画機 関数 (平成 28 年度実績: 30
- 医療機関ネットワーク基本情 報収集件数 (平成28年度実 績:8,286件)
- うち詳細情報収集件数(平成 28 年度実績: 281 件)
- うち追跡調査実施件数(平成 28 年度実績: 4件)
- 商品テスト分析・評価委員会 開催回数(平成28年度実 績:20件)
- 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 28 年度実績:10
- 他機関の知見等の活用回数 (平成 28 年度実績: 27 件)

• 令和 2 年度: 219 件 うち、技術相談等44件 うち、テスト受付 175 件

• 令和 3 年度: 234 件 うち、技術相談等 73 件 うち、テスト受付 161 件

ストを実施した。

- ○消費者庁からの依頼に基 づく商品テスト実施件数
 - · 平成 30 年度: 5件
- 令和元年度: 8件 · 令和 2 年度: 3 件
- · 令和 3 年度: 2 件

また、消費者被害の未然防 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

○商品テスト実施件数

平成30年度:226件 · 令和元年度: 209 件 · 令和 2 年度: 168 件 · 令和 3 年度: 194 件

○注意喚起のための商品テ スト実施件数

平成30年度:11件 · 令和元年度: 11 件 · 令和 2 年度:11 件 · 令和 3 年度: 10 件

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30年度、令和元 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追跡調査 を実施した。

○医療機関ネットワーク参 画機関数

> · 平成 30 年度: 24 機関 · 令和元年度: 24 機関 · 令和 2 年度: 30 機関 · 令和3年度:30機関

○基本情報収集件数

· 平成 30 年度: 5,791 件

デザイン、テスト結果を商品テー止・拡大防止を図っている。 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。

専門性が高いテストの実施 や評価に当たって、関係機関の 消費者庁の依頼に応じてテー専門的な知見等を複数回活用 した。

> の目標を達成しているため、 Bと評価する。

<課題と対応>

中期目標達成に向けて、引 談解決のための商品テストにとして全てに対応する。 ついては、技術相談も含めて 原則として全てに対応する。

いては、基本的に、商品テスト 全てに対応し、消費者被害の未然防

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 い、医療機関から提供される情報に基 づいた商品テストも実施している。

商品テストの公表案件については、 基本的に、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、専門性が高いテストの実施や これらを踏まえれば、所期 評価に当たって、関係機関の専門的な 知見等を複数回活用しつつ、評価を実 施し、その意見を業務に反映させる取 組が継続できている。

<今後の課題>

中期目標達成に向けて、引き続き、 止・拡大防止を図るため、注 き続き、消費者の生活実態に 消費者の生活実態に即して必要な商品 即して必要な商品テストを行 テストを行い、注意喚起のための商品 い、注意喚起のための商品テーテストを年間10件以上実施し情報提 ストを年間10件以上実施し 供するとともに、地方公共団体から依 情報提供するとともに、地方関頼のあった相談解決のための商品テス 公共団体から依頼のあった相トについては、技術相談も含めて原則

> <その他事項> 特になし。

【関連指標】

- ・商品テスト実施件数 (平成28年度実績: 230件)
- ・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数(前年度受付分を含む)(平成28年度実績:214件(前年度受付分を含む))
- ・うち消費者庁から の依頼に基づく商 品テスト実施件数 (平成28年度実

績:6件)

- ・うち注意喚起のための商品テスト実施件数 (平成28年度実績:10件)
- ・消費生活センター等 からの依頼・相談 件数 (平成28年度 実績:373件)
- ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数

(平成28年度実 績:205件)

・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数 (平成28年度実績:168件)

・医療機関ネットワー

28年度実績: 100%)

・注意喚起のための 商品テスト実施件数 (平成28年度実績: 10件)

【関連指標】

- ・商品テスト実施件数(平成28年度実績:230件)
- ・うち消費生活セ ンター等からの品 頼に基づく商品テ スト実施件数(年度受付分を含 む)(平成28年度 ま績:214件(前 年度受付分を含 む))
- ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数(平成28年度実績:6件)
- ・うち注意喚起の ための商品テス ト実施件数 (平 成28年度実績: 10件)
- ・消費生活センター等からの依頼・相談件数(平成28年度実績:373件)
- ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数(平成28年度実績:205件)
- ・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数(平成28年度実績:168件)
- ・医療機関ネットワーク参画機関数(平成28年度実績:30機 関)

医療機関ネットワ

- ・令和元年度 : 5,239件・令和2年度: 4,748件
- 令和 3 年度: 5,443 件

○詳細情報収集件数

・平成30年度:199件 ・令和元年度:230件 ・令和2年度:68件 ・令和3年度:88件

○追跡調査実施件数

・平成30年度:4件 ・令和元年度:4件 ・令和2年度:1件 ・令和3年度:3件

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、商品テストデザイン、商品テストデザイン、商品テストができ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30年度:22件 ・令和元年度:18件 ・令和2年度:18件 ・令和3年度:26件

なお、消費者への情報提供 案件のうち複数件について、 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30年度:22件 ・令和元年度:18件 ・令和2年度:18件 ・令和3年度:26件

専門性が高いテストの実施 や評価に当たっては、地方独 立行政法人や大学、医療機関、 業界団体等にヒアリングを行

一しへての他の未務の員	107円上に関りる日保と建成するためにこる、さ相直			
ーク基本情報収集件	い、専門的な知見や技術情報			
数(平成28年度実	等をテスト等に、以下のとお	;		
績:8,286件)	り活用した。	!		
・うち詳細情報収	○他機関の知見等の活用回数			
集件数(平成28	・平成 30 年度:48 件	!		
年度実績:281	• 令和元年度 : 42 件	!		
件)	・ 令和 2 年度 : 19 件	!		
・うち追跡調査実	・ 令和 3 年度 : 22 件	!		
施件数(平成28		!		
年度実績:4		!		
件)		!		
・商品テスト分析・		!		
評価委員会開催回数		!		
(平成28年度実績:		!		
20件)		!		
・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28		!		
年度実績:10件)		!		
・他機関の知見等の		!		
活用回数(平成28年		!		
度実績:27件)		!		
		!		
		!		
		,		
		,		
	一ク基本情報収集件 数(平成28年度 績:8,286件) ・うち詳細情報収 集件数(平成28年度) ・うち追跡調査主 (中) ・うら追跡調査を表 を大力を を大力を (中) ・商価委28年度 ・商品委28年度 ・商品委28年度 ・商品委28年度 ・方分に (平成28年度) ・商品委員さ大分の意情報 を大力ので (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・商品で (平成28年度) ・西で (平成28年度)	一ク基本情報収集件 数 (平成28年度実 績: 8, 286件) ・うち詳細情報収 集件数 (平成28 年度実績: 281 件) ・うち追跡調査実 施件数 (平成28 年度実績: 4 件) ・商品テスト分析・ 評価委員会開催回数 (平成28年度実績: 20件) ・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28 年度実績: 10件) ・他機関の知見等の 活用回数 (平成28年	数(平成28年度実績: 8,286件) ・うち詳細情報収集件数(平成28年度実績: 281件) ・うち追跡調査実施件数(平成28年度実績: 4件) ・商品テスト分析・評価委員会開催回数(平成28年度実績: 20件) ・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28年度実績: 10件) ・他機関の知見等の活用回数(平成28年度実績: 10件) ・他機関の知見等の活用回数(平成28年度実績: 10件)	一 ク 基本情報収集件 数 (平成28年度実 績: 8, 286件) ・ うち詳細情報収 集件数 (平成28 年度実績: 281 作) ・ うち追跡調査実 施件数 (平成28 年度実績: 4 作) ・ 商品テスト分析・ 評価委員会開催回数 (平成28年度実績: 20件) ・ 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28 年度実績: 10件) ・ 他機関の知見等の 活用回数 (平成28年度 を反映させた情報 提供件数 (平成28年度 年度実績: 10件) ・ 他機関の知見等の 活用回数 (平成28年

1. その他参考情	青報	

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【11】		
4. 商品テスト事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「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 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	E要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②										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 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
公表件数(商品テスト部公表分)	_	28 件	24 件	26 件	26 件	26 件			予算額(千円)	401, 354	373, 005	367, 796	324, 237			
事業者名を含めた 公表件数 (商品テ スト部公表分)	_	7件	6件	6件	7件	4件			決算額(千円)	393, 602	370, 064	359, 369	326, 104			
取材対応件数	_	250 件	164 件	204 件	132 件	101 件			経常費用(千円)	410, 644	398, 611	370, 582	347, 857			
ウェブサイト又は FAX公表回数	_	28 件	24 件	26 件	26 件	26 件			経常損益(千円)	7, 752	2, 941	8, 427	△1,867			
「くらしの危険」 発行回数	_	6 回	6回	6 回	6 回	6 回			行政コスト (千円)	395, 918 (<u>*</u>)	599, 619	372, 233	349, 507			
「くらしの危険」 アクセス件数	_	239, 551 件	244,814 件	345, 459 件	357, 325 件	250, 766 件			従事人員数	29	30	26	26			

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 (見込評価) 業務実績 自己評価 (期間実施評価) ① 報道機関等を通じた情 ① 報道機関等を通じた情 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 評定 Α 報提供 報提供 PIO-NET 等や医療機関ネッ評定:A <評定に至った理由> PIO-NET等に蓄積され PIO-NET 等に蓄積され トワーク等に登録された事故 PIO-NET 等に蓄積されてい 新型コロナウイルス感染症拡大の影 ている危害・危険、品質 ている危害・危険、品質 |<関連指標> 事例を調査・分析し消費者事 る危害・危険、品質等に関す 響という予測し難い困難な外部要因が 等に関する相談情報や医 等に関する相談情報や医 ① 故の拡大防止、未然防止等の る相談情報や医療機関ネット ある中、目標期間における所期の目標 療機関ネットワーク等に 療機関ネットワーク等に ・ 公表件数 (商品テスト部公 ため、消費者への情報提供を ワーク等に登録された事故事 はおおむね達成する方向で進捗してい 登録された事故事例を調 行った。また、事業者名を含 登録された事故事例を調 表分)(平成 28 年度実 例を調査・分析し、消費者に るものと認められる。 令和2年度以 査・分析し、消費者に同 査・分析し、消費者に同 績:28件) めた公表を行った。 同種被害が多数発生している 降、新型コロナウイルス感染症拡大の 令和元年度には、消費者の 種被害が多数発生してい 種被害が多数発生してい ・事業者名を含めた公表件数 事例、深刻な被害事例等に関 影響により、職員の出勤日数が限られ 製品事故の未然防止、拡大防 する情報を分析して取りまと る事例、深刻な被害事例 る事例、深刻な被害事例 (商品テスト部公表分) る中、新型コロナウイルス関連商品 め、必要に応じて、消費者庁、 等に関する情報を迅速に (平成 28 年度実績: 7 止等を図るための効果的な情 等に関する情報を迅速に 等、消費者に同種被害が多数発生して 分析して取りまとめ、情 件) 報発信を行うための協力につ 海上保安庁、相談情報部と連 分析して取りまとめ、情

報提供を行う。

【関連指標】

- ・公表件数(商品テス 卜部公表分) (平成 28年度実績:28件)
- 事業者名を含めた公 表件数(商品テスト 部公表分)

(平成28年度実績: 7件)

• 取材対応件数

② ウェブサイト、出版物 ② ウェブサイト、出版物 等による情報提供

ウェブサイト、出版物 等を通じて国民生活に関 する諸問題に係る情報を 適時適切に提供する。特 に「くらしの危険」につ いては、公表情報を積極 的に活用し、事故防止に 必要な情報をより分かり やすく提供する。

【関連指標】

- ウェブサイト又はF AX公表回数(平 成28年度実績:28 件)
- ・「くらしの危険」発 行回数(平成28年 度実績:6件)
- ・「くらしの危険」ア クセス数(平成28 年度実績: 239,551

報提供を行う。

【関連指標】

- ・公表件数(商品テス 卜部公表分) (平成 28年度実績:28件)
- ・事業者名を含めた公 表件数(商品テスト 部公表分) (平成28 年度実績:7件)
- 取材対応件数

等による情報提供

ウェブサイト、出版物 等を通じて国民生活に関 する諸問題に係る情報を 適時適切に提供する。特 に「くらしの危険」につ いては、公表情報を積極 的に活用し、事故防止に 必要な情報をより分かり やすく提供する。

【関連指標】

- ・ウェブサイト又はF AX公表回数(平成 28年度実績:28件)
- ・「くらしの危険」発 行回数(平成28年度 実績:6件)
- ・「くらしの危険」ア クセス数(平成28年 度実績:239,551

• 取材対応件数

- ウェブサイト又はFAX公 表回数(平成28年度実 績:28件)
- ・「くらしの危険」発行回数 (平成 28 年度実績: 6
- 「くらしの危険」アクセス 数(平成28年度実績: 239,551件)

わし(令和元年6月6日)、国 行った。 民生活センターの注意喚起情 報について、当該商品を購入 あんしんメール」) の配信あ され、該当する商品を購入又 は購入しようとしている消費 情報が届けられるなど、消費 児用水着のインナー生地を確認しまし 者に届けられることとなっ

ナウイルス関連では「除菌や 消毒をうたった商品について ウイルスの感染症拡大防止の あり大きな反響を得るなど、効果的な 正しく知っていますか? - 新 ため、職員の出勤日数が限ら 取組が行われている。以下の実績を総 型コロナウイルスに関連して
れる中、新型コロナウイルス 合的に勘案し、「A」と評価する。 一」(令和2年5月15日)、 「液体とジェルタイプの除」害が多数発生している事例、| PIO-NET 等に蓄積されている危害・危 菌・消毒・手指洗浄用アルコ 和2年9月17日)、「物のウ」め、情報提供を行った。 イルス対策等をうたう『次亜 による被害を踏まえ、「自動」供につながった。新聞(在京っている。 者への周知を行った。

令和3年度には、画像や動きな反響を得た。 画などを効果的に使用した発 信を行い、多種のメディアを 紙)に144回掲載され、テレ 公表に取り組んだ。 ビで25回放送された。また、 て行い、「男児用水着のイン 応した。 ナー生地を確認しましょう」 (令和3年7月15日)や「マ

いて Amazon と合意を取り交 携して消費者への情報提供を いる事例、深刻な被害事例等に関する

令和元年度には、Amazonと 特に令和3年度は、画像や動画など した消費者へメール(「Amazon」 合意を取り交わしたことによ」を効果的に使用した発信を行い、多種 り、国民生活センターの注意のメディアを通じて多くの消費者への るいは当該商品ページに掲載 喚起情報について、該当する 情報提供につながっており、SNS を通し 商品を購入した消費者に直接を情報提供も併せて行った結果、「男 者の商品事故の未然防止、拡 ょう」(令和3年7月15日)や「マグ 大防止等をより一層図るため ネットパズルの破損に注意」(令和4 令和2年度には、新型コローの効果的な対応がとられた。 年2月17日)については、Twitter投

> 令和2年度は、新型コロナ 稿後、約9,000の投稿リアクションが 関連商品等、消費者に同種被

深刻な被害事例等に関する情険、品質等に関する相談情報や医療機関 ールのエタノール濃度」(今 報を迅速に分析して取りまとネットワーク等に登録された事故事例を 調査・分析し、消費者に同種被害が多数

令和3年度は、画像や動画発生している事例、深刻な被害事例等に 塩素酸水』」(令和2年12月 などを効果的に使用した発信関する情報を分析して取りまとめ、必要 24日)、自然災害関連では、 を行い、多種のメディアを通に応じて、消費者庁、海上保安庁、相談情 令和元年度までの台風や大雨 じて多くの消費者への情報提報部と連携して消費者への情報提供を行

情報を迅速に分析して取りまとめ、そ

の情報の提供を継続できている。

車用緊急脱出ハンマーによる 6紙)に25回、新聞(地方紙) 令和元年度には、Amazonと合意を取り ガラスの破砕-万が一の水没 に 144 回掲載され、テレビで交わしたことにより、国民生活センター 事故に備えましょう−」(令 25回放送された。また、SNSをの注意喚起情報について、該当する商品 和2年8月20日)、東日本大 通じた情報提供も併せて行を購入した消費者に直接情報が届けられ 震災から 10 年という節目を い、「男児用水着のインナーるなど、消費者の商品事故の未然防止、 迎えることも踏まえ、「災害 生地を確認しましょう」(令拡大防止等をより一層図るための効果的 に備えた食品の備蓄に関する 和3年7月15日)や「マグネな対応がとられている。

実熊調査-いざというとき、 ットパズルの破損に注意 (令) 令和2年度は、新型コロナウイルスの 困らないために--(令和3 和4年2月17日)について感染症拡大防止のため、職員の出勤日数 年3月4日)を公表し、消費 は、Twitter投稿後、約9,000が限られる中、新型コロナウイルス関連 の投稿リアクションがあり大商品等、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、情報

国民への情報提供に当たっ提供を行っている。 通じて多くの消費者への情報 ては、製品事故などによる消 令和3年度は、画像や動画などを効果 提供につながった。新聞(在 費者被害の発生や拡大を防ぐ的に使用した発信を行い、多種のメディ 京6紙)に25回、新聞(地方) 観点から、事業者名を含めたアを通じて多くの消費者への情報提供に つながった取組は評価できる。新聞(在

各報道機関等から寄せられ京6紙)に25回、新聞(地方紙)に144 SNS を通じた情報提供も併せ た取材に対しては、迅速に対回掲載され、テレビで 25 回放送されてい る。また、SNS を通じた情報提供も併せて

また、「くらしの危険」を毎行い、「男児用水着のインナー生地を確 年度6回作成・発行し、各地認しましょう」(令和3年7月15日)や グネットパズルの破損に注 の消費生活センターや医療機「マグネットパズルの破損に注意」(令 意」(令和4年2月17日)に 関に配布し、併せてウェブサ和4年2月17日)については、Twitter

67

ついては、Twitter 投稿後、約 イトに掲載し、アクセス数も <mark>投稿後、約 9,000 の投稿リアクションが</mark>
9,000 の投稿リアクションが 基準値を上回った。 あり大きな反響を得ており、情報発信に
あり大きな反響を得た。なお、令和4年度においてよる大きな効果が認められる。
も同様の取組を実施すること
○公表件数
・平成 30 年度:24 件 事故などによる消費者被害の発生や拡大
・令和元年度:26 件 これらを踏まえれば、中期を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表
・令和2年度:26件 目標を十分に達成しているたに取り組んでおり、各報道機関等から寄
・令和3年度:26件 め、Aと評価する。 せられた取材に対しては、迅速に対応し
○事業者名を含めた公表件 ている。
数 数 また、「くらしの危険」を毎年度6回作
・平成30年度:6件 <課題と対応> 成・発行し、各地の消費生活センターや
・令和元年度 : 6件 中期目標達成に向けて、引医療機関に配布し、併せてウェブサイト
・令和2年度 :7件 き続き、PIO-NET 等に蓄積さ に掲載し、アクセス数も基準値を上回っ
・令和3年度:4件 れている危害・危険、品質等でいる。
に関する相談情報や医療機関
各報道機関等からの取材に ネットワーク等に登録された <今後の課題>
対し、原則として即日の対応 事故事例を調査・分析し、消 中期目標達成に向けて、引き続き、
を行った。 費者に同種被害が多数発生し PIO-NET 等に蓄積されている危害・危
○取材対応件数 ている事例、深刻な被害事例 険、品質等に関する相談情報や医療機
・平成30年度:164件 等に関する情報を迅速に分析 関ネットワーク等に登録された事故事
・令和元年度 : 204 件 して取りまとめ、情報提供を 例を調査・分析し、消費者に同種被害
・令和2年度 :132件 行う。 が多数発生している事例、深刻な被害
・令和3年度 :101件 事例等に関する情報を迅速に分析して
取りまとめ、情報提供を行う。
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、設備などに関わる特になし。
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
ウェブサイトに掲載した(年
度平均アクセス数約 30 万
件)。

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【12】		
4. 商品テスト事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「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 0038

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 関係機関への 12 件 予算額(千円) 15 件 13 件 14 件 15 件 401, 354 373,005 367, 796 324, 237 情報提供件数 相談解決のための テストにおける重 10 件 17 件 13 件 8件 13 件 決算額(千円) 393, 602 370,064 359, 369 326, 104 大事故等テスト結 果の情報提供件数 相談解決のための テストにおける法 7件 7件 11 件 20 件 15 件 経常費用 (千円) 370, 582 347, 857 律に抵触するおそ 410,644 398, 611 れのあるテスト結 果の情報提供件数 重大事故等のおそ れがあるものにつ 4件 2件 6件 6件 7件 経常損益(千円) いての情報提供件 7,752 2,941 8, 427 $\triangle 1,867$ 数(消費者安全法 の通知関連) 消費者事故等のお それがあるものに 行政コスト 395, 918 0 件 12 件 6件 5件 11 件 599, 619 372, 233 349, 507 ついての情報提供 (千円) (※) 件数(消費者安全 法の通知関連) 情報提供における 2件 5件 6件 7件 12 件 従事人員数 29 30 26 26 関係行政機関の _ 対応件数 放射性物質に関す 7件 4件 2件 1 件 0件 る精密検査 実施件数

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

放射性物質に関す る全国研修会 実施回数	_	1回	1回	1回	1回	1回			
放射性物質に関す る研修会への 講師派遣回数	_	1回	O 回	0 回	O 回	0 回			
消費生活センター 等のテスト技術職 員等との情報交換 回数	_	2回	2回	2回	2回	3回			
「製品関連事故情報」作成回数 (製品関連)	_	12 回							
消費生活センター 等に情報提供した テスト実施機関数	_	261 機関	254 機関	254 機関	254 機関	249 機関			
商品テスト情報の データベースへの 登録件数	_	232 件	231 件	187 件	161 件	179 件			
審議会や検討会等への出席回数	_	20 回	25 回	20 回	16 回	8回			

3. 中期目標期間の業務に係る目	標、計画、業務実績、中期日	目標期間評価に係る自己評価及び	主務大臣による評価					
中田日	☆# 乳毒	ナル証価性無效	法人の業務実	績・自己評価		主務大臣に	よる評価	
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実加	 色評価)
① 消費者庁等への情報提	① 消費者庁等への情報	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
供、情報共有	提供、情報共有	①	商品テスト結果等を基に、	評定:B	<評定に至った理由>	>		
重大事故等や消費者事	重大事故等や消費者	・関係機関への情報提供件数	関係省庁等に対し公表案件に	商品テスト等の対象商品・	新型コロナウイルン			
故等のおそれがある商品	事故等のおそれがある	(商品テスト部:関係行政機	おいて情報提供を行った。	役務に関連する関係省庁、事	響という予測し難い国			
テスト結果に関して、必	商品テスト結果に関し	関への情報提供)(平成 28	○関係機関への情報提供件数	業者団体等への情報提供を積	ある中、目標期間には			
要な事項を適切かつ迅速	て、必要な事項を適切	年度実績:15件)	・平成 30 年度:12 件	極的に行った。	はおおむね達成する			
に消費者庁へ通知すると	かつ迅速に消費者庁へ		・令和元年度:13件	重大事故等や消費者事故等	るものと認められる。			
ともに、生命身体事案に	通知するとともに、生	<関連指標>	· 令和 2 年度: 14 件	のおそれがある商品テスト結	合的に勘案し、「B」			
係る情報共有のための会	命身体事案に係る情報	1)	· 令和 3 年度:15 件	果に関して、必要な事項を適				
議の場等を通じ、PIO-	共有のための会議の場	・相談解決のためのテストにお		切かつ迅速に消費者庁へ情報	商品テスト等の対象	東商品・役務に関		
NET等に蓄積されている	等を通じ、PIO-NET 等に	ける重大事故等テスト結果の	情報提供により、省庁、事	提供した。	連する関係省庁、事業			
情報等を調査・分析し、	蓄積されている情報等	情報提供件数(平成 28 年度	業者団体、事業者により対応	商品テスト等を実施した情	報提供を適切に行った			
消費者に同種被害が多数	を調査・分析し、消費	実績:10件)	が行われた。	報はそれぞれの内容に応じ	重大事故等や消費者			
発生している事例、深刻	者に同種被害が多数発	・相談解決のためのテストにお	○情報提供における関係行	て、関係省庁、事業者団体に	がある商品テスト結り			
な被害事例等について、	生している事例、深刻	ける法律に抵触するおそれの	政機関の対応件数	おいて活用されるよう適切に	な事項を適切かつ迅速			
消費者庁との情報共有を	な被害事例等につい	あるテスト結果の情報提供件	・平成 30 年度:5 件	提供するため、消費者に同種	情報提供を行っている			
より緊密に行う。	て、消費者庁との情報	数(平成 28 年度実績:7	令和元年度 : 6件	被害が多数発生している事	商品テスト等を実施			
また、東日本大震災か	共有をより緊密に行	件)	令和2年度 : 7件	例、深刻な被害事例等につい	ぞれの内容に応じて、			
らの復興を支援するた	う。	・重大事故等のおそれがあるも	· 令和 3 年度 : 12 件	ては、対象商品・役務に関連	考団体において活用さ	されるよう適切に		
め、放射性物質に関する	また、東日本大震災	のについての情報提供件数		する関係省庁、事業者団体な	提供するため、消費を	皆に同種被害が多		
検査について、引き続き	からの復興を支援する	(平成28年度実績:4件)	相談解決のためのテスト結	どへの情報提供を迅速かつ積	数発生している事例、	深刻な被害事例		
地方公共団体における実	ため、放射性物質に関	・消費者事故等のおそれがある	果について、消費者庁等関係	極的に行った。	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	N-04 2 W H 2 M 1		

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。

さらに、商品テスト等 の対象商品・役務に関連 する関係省庁、事業者団 体などへの情報提供を積 極的に行う。

【指標】

・関係機関への情報 提供件数(商品テ スト部:関係行政 機関への情報提 供) (平成28年度 実績:15件)

【目標水準の考え方】

商品テスト等を実施 した情報はそれぞれの 内容に応じて、関係省 庁、事業者団体におい て活用されるよう適切 に提供することが重要 であるため、達成水準 は設定しないこととす

【関連指標】

- 相談解決のためのテ ストにおける重大事 故等テスト結果の情 報提供件数 (平成28 年度実績:10件)
- ・相談解決のためのテ ストにおける法律に 抵触するおそれのあ るテスト結果の情報 提供件数(平成28年 度実績:7件)
- ・重大事故等のおそれ があるものについて の情報提供件数 (平成28年度実績: 4件)
- ・消費者事故等のおそ れがあるものについ ての情報提供件数 (平成28年度実績: 0件)

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。

さらに、商品テスト 等の対象商品・役務に 関連する関係省庁、事 業者団体などへの情報 提供を積極的に行う。

イ. 関係機関への情 報提供

商品テスト等を 実施した情報はそれ ぞれの内容に応じ 者団体において活用 されるよう適切に提 供することが重要で ある。消費者に同種 被害が多数発生して いる事例、深刻な被 害事例等について は、対象商品・役務 に関連する関係省 庁、事業者団体など(3) かつ積極的に行う。

口. 放射性物資に関 する検査体制の整 備及び実施体制の 維持充実

東日本大震災か らの復興を支援する ため、放射性物質に 関する検査につい て、引き続き地方公 共団体における実施 体制を支援する。さ らに、実施体制の維 持充実のため、放射 性物質に関する全国 研修会の実施や地方 公共団体からの依頼 に基づき、研修会へ

ものについての情報提供件数 (平成 28 年度実績: 0件)

- 情報提供における関係行政機 関の対応件数(商品テスト 部:行政処分や業務改善等へ の要望についての対応) (平 成 28 年度実績: 2件)
- 放射性物質に関する精密検査 実施件数(平成28年度実 績:7件)
- 放射性物質に関する全国研修 会実施回数(平成28年度実 績:1回)
- 放射性物質に関する研修会へ の講師派遣回数(平成28年 度実績:1回)
- ・消費生活センター等のテスト 技術職員等との情報交換 (平成 28 年度実績: 2回)
- て、関係省庁、事業・「製品関連事故情報」作成回 数(製品関連) (平成28年 度実績:12回)
 - ・消費生活センター等に情報提 供したテスト実施機関数 (平成 28 年度実績: 261 機
 - 商品テスト情報のデータベー スへの登録件数 (平成28年 度実績:232件)
- への情報提供を迅速・審議会や検討会等への出席回 数 (平成 28 年度実績: 20

機関へ情報提供した。

- ○相談解決のためのテスト における重大事故等テス ト結果の情報提供件数
 - 平成30年度:17件 · 令和元年度 : 13 件 令和2年度:8件 · 令和 3 年度 : 13 件
- ○相談解決のためのテスト における法律に抵触する おそれのあるテスト結果 の情報提供件数
 - 平成30年度:7件 • 令和元年度 : 11 件
 - 令和 2 年度 : 20 件 · 令和 3 年度 : 15 件

また、重大事故等、消費者 事故等のおそれがある事案に

ついて、消費者庁への情報提

供を行った。 るものについての情報提 報提供を行った。 供件数

· 平成 30 年度: 2件 • 令和元年度 : 6件 · 令和 2 年度 : 6 件 · 令和 3 年度 : 7 件

○消費者事故等のおそれが あるものについての情報 提供件数

· 平成 30 年度: 12 件 · 令和元年度 : 6件 · 令和 2 年度 : 5 件 · 令和 3 年度 : 11 件

放射性物質検査機器の貸与 事業のフォローアップとし て、スクリーニングレベル(基 準値の半分)を超えた食品等 の精密検査を実施した。

○放射性物質に関する精密<課題と対応> 検査実施件数

・平成30年度:4回 ・令和元年度 : 2回 · 令和 2 年度 : 1 回

· 令和3年度 : 0回

支援するため、放射性物質に 体制を支援した。

検査実施体制の維持充実の 国研修会を実施した。

報をデータベース等に登録す るほか、相談対応等から得ら を行った。

として、テスト実施機関が実 施可能な対象商品や試験内 容、保有する施設・機器など

な行政処分等に資するため、 や専門性をいかし、行政機関

類似又は同種の商品テスト することのないよう調整を行 信に工夫が見られる。

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。

中期目標達成に向けて、引除を行う。 き続き、消費者庁等への情報 提供や情報共有、消費生活セ ンター等への情報提供、行政 機関等との情報交換、関係機 関等との情報交換や連携及び 放射性物質検査機器の貸与デスト重複の排除を行う。

東日本大震災からの復興を 等については、対象商品・役務に関連 する関係省庁、事業者団体などへの情 関する検査について、引き続日報提供を迅速かつ積極的に行い、事業 き地方公共団体における実施 者及び業界団体による注意喚起につな がっていると認められる。

東日本大震災からの復興を支援する ため、放射性物質に関する全ため、放射性物質に関する検査につい て、引き続き地方公共団体における実 消費生活センター等のテス 施体制を支援しており、検査実施体制 ト技術職員等との情報交換をの維持充実のため、放射性物質に関す 行うとともに、商品テスト情 る全国研修会を実施する継続的な取組 も行っている。

消費生活センター等のテスト技術職 れた情報や知見についても消員等との情報交換を行うとともに、商 費生活センター等に情報提供 品テスト情報をデータベース等に登録 するほか、相談対応等から得られた情 商品テストに係る技術情報 報や知見についても消費生活センター 等に情報提供を実施するなど、地方自 治体による注意喚起を支援している。

商品テストに係る技術情報として、 の情報及び商品テスト情報等 テスト実施機関が実施可能な対象商品 を収集し、ウェブサイトを通 や試験内容、保有する施設・機器など ○重大事故等のおそれがあ じて消費生活センター等に情 の情報及び商品テスト情報等を収集 し、ウェブサイトを通じて消費生活セ 法令に基づく迅速かつ厳正 ンター等に情報提供を行っている。

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処 商品テストを通じて得た知見分等に資するため、商品テストを通じ て得た知見や専門性をいかし、行政機 との間で緊密な情報交換を行 関との間で緊密な情報交換を行ってい

類似又は同種の商品テストを実施す を実施する関係機関等との間る関係機関等との間で、定期的な会議 で、定期的な会議を行うなどを行うなど緊密な情報交換を行い、連 緊密な情報交換を行い、連携機をより強化するとともに、商品テス をより強化するとともに、商トの公表テーマが重複することのない 品テストの公表テーマが重複 よう調整を行うなど、効率的な情報発

<今後の課題>

中期目標達成に向けて、引き続き、 消費者庁等への情報提供や情報共有、 消費生活センター等への情報提供、行 政機関等との情報交換、関係機関等と の情報交換や連携及びテスト重複の排

<その他事項> 特になし。

华 1	国民ルスサル	て担併するみし	- レフスの仙の娄	数の断の向し	17問十7日暦	を達成するために	ァレスベキ世里
- 宋 1 .	国民に対し	ノし1定1共りるリニ	こしへて ひがりひま	俗ひと目 ひきけし	.(に)) り る 日 (宗)	谷耳形り るだめい	ことのハさ相目

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務	8の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置	
・情報提供における関の講師派遣を行う	事業のフォローアップとし	
係行政機関の対応件	て、検査実施体制の維持充実	
数(商品テスト部: 【指標】	のため、放射性物質に関する	
行政処分や業務改善・関係機関への情	全国研修会を年1回催した。	
等への要望について 提供件数(商品	□ ○放射性物質に関する精密	
の対応) (平成28年 スト部提供分:	関 検査実施件数	
度実績:2件) 係行政機関への	・ 平成 30 年度: 4 回	
・放射性物質に関する 報提供) (平成	・ 令和元年度 : 2回	
精密検査実施件数 年度実績:15件	・令和2年度 : 1回	
(平成28年度実績:	· 令和 3 年度 : 0 回	
7件) 【関連指標】		
・放射性物質に関する・相談解決のための	カ 消費生活センター等のテス	
全国研修会実施回数 テストにおける	重 ト技術職員等との情報交換を	
(平成28年度実績: 大事故等テスト編	善実施した。 実施した。	
1回) 果の情報提供件類	○消費生活センター等のテ	
・放射性物質に関する (平成28年度実	スト技術職員等との情報	
研修会への講師派遣 績:10件)	交換回数	
回数(平成28年度実 ・相談解決のための	・ 平成 30 年度: 2 回	
績:1回) テストにおける	・ 令和元年度 : 2 回	
律に抵触するおろ	・ 令和 2 年度 : 2 回	
れのあるテスト約	· 令和 3 年度 : 3 回	
果の情報提供件数	数	
(平成28年度実	「製品関連事故情報」を毎	
績:7件)	月作成し、「消費者行政フォ	
・重大事故等のおる	そしている。	
れがあるものにつ		
いての情報提供作	中 消費生活センター等に、ホ	
数(平成28年度3	実 ームーページで外部テスト機	
績:4件)	関を紹介した。	
・消費者事故等の記		
それがあるもの!		
ついての情報提信		
件数(平成28年月		
実績:0件)	• 令和元年度 : 254 件	
• 情報提供における		
関係行政機関の対		
応件数(商品テン		
ト部提供分: 行政		
処分や業務改善		
への要望につい		
の対応)(平成2		
年度実績:2件)		
・放射性物質に関っ		
る精密検査実施件		
(平成28年度実績	・令和3年度:179件	
7件)	Δ=¬1,1ΔΔ=□ ~ 1Λ → 1 Λ Δσα , − with □	
・放射性物質に関っての関係を存む		
る全国研修会実施		
数(平成28年度美		
績:1回) お飲料物類で12目を	席回数	
・放射性物質に関っ	・ 平成 30 年度: 25 回	

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

カ1. 国内に対して延告するサービバモの他の未物に	<u>り質の同上に関する目標を達成するためにとるべき措置</u>	 	
る研修会への講師派	・ 令和元年度 : 20 回		
遣回数(平成28年度	・令和2年度 : 16 回		
実績:1回)	・令和3年度 : 8回		
② 消費生活センター等へ ② 消費生活センター等			
の情報提供への情報提供			
商品テストに係る技術 商品テストに係る技			
情報等について、消費生 術情報として、テスト			
活センター等に対し情報 実施機関が実施可能な			
提供を行う。 対象商品や試験内容、			
保有する施設・機器な			
【関連指標】 どの情報及び商品テス			
・消費生活センター等ト情報等を収集し、ウ			
のテスト技術職員等 ェブサイト等を通じて			
との情報交換 消費生活センター等に			
(平成28年度実績: 情報提供を行う。ま			
2回) た、消費生活センター			
・「製品関連事故情 等のテスト技術職員等			
報」作成回数(製品 との間で、商品テスト			
関連) (平成28年度 に係る技術情報等の情			
実績:12回) 報交換を行う。			
・消費生活センター等			
に情報提供したテス			
ト実施機関数 【関連指標】			
(平成28年度実績: ・消費生活センター			
261機関) 等のテスト技術職			
・商品テスト情報のデ 員等との情報交換			
ータベースへの登録 (平成28年度実			
件数(平成28年度実 績:2回)			
績:232件) ・「製品関連事故情			
報」作成回数(製			
品関連)(平成28			
年度実績:12回)			
・消費生活センター			
等に情報提供した			
テスト実施機関数			
(平成28年度実			
績: 261機関)			
- 横·2017(展) ・商品テスト情報の			
データベースへの			
登録件数(平成28			
年度実績:232件)			
③ 行政機関等との情報交 ③ 行政機関等との情報			
・ 換 交換 ・			
法令に基づく迅速かつ 法令に基づく迅速か ※エルグエルグエルグ			
厳正な行政処分等に資すの厳正な行政処分等に			
るため、商品テストを通 資するため、商品テス			
じて得た知見や専門性をトを通じて得た知見や			
活かし、消費者利益を侵専門性を活かし、消費			
害する違法・不当行為の 者利益を侵害する違			

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置 取締り等を行う行政機関 法・不当行為の取締り 等との間で緊密な情報交 等を行う行政機関等と 換を行う。 の間で緊密な情報交換 を行う。 【関連指標】 ・審議会や検討会等へ 【関連指標】 の出席回数(平成28 ・審議会や検討会等 年度実績:20回) への出席回数(平 成28年度実績:20 回) ④ 関係機関等との情報交 ④ 関係機関等との情報 換、連携及びテスト重複 交換、連携及びテスト重

\$2.12 / \$ 2 2 3 . (1.3.11	(2) (2) (2)			
テストが重複することの	ともに、商品テストが			
ないよう調整を行う。	重複することのないよ			
	う調整を行う。			

の排除

4. その他参考情報

類似又は同種の商品テ

ストを実施する関係機関

等との間で、定期的な会 議を行うなど緊密な情報

交換を行い、連携をより

強化するとともに、商品

複の排除

類似又は同種の商品

テストを実施する関係 機関等との間で、定期

的な会議を行うなど緊

密な情報交換を行い、

連携をより強化すると

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【13】		
4. 商品テスト事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、42 条 「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 0038

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	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 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
関係行政機関等へ の要望件数	_	11 件	9件	10 件	8件	11 件		予算額(千円)	401, 354	373, 005	367, 796	324, 237		
要望における 関係行政機関等の 対応件数	_	8件	8件	6件	6件	8件		決算額(千円)	393, 602	370, 064	359, 369	326, 104		
								経常費用(千円)	410, 644	398, 611	370, 582	347, 857		
								経常損益(千円)	7, 752	2, 941	8, 427	△1,867		
								行政コスト (千円)	395, 918 (<u>*</u> %)	599, 619	372, 233	349, 507		
								従事人員数	29	30	26	26		

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 自己評価 (見込評価) (期間実施評価) 業務実績 商品テスト結果等を基 商品テスト結果等を基 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 評定 Α に、関係行政機関等に対し に、関係行政機関等に対 関係行政機関等への要望件数 商品テスト結果等を基に、評定:A <評定に至った理由> て制度等に関する改善要望 して制度等に関する改善 関係省庁等に対して以下の 商品テスト結果等を基に、 (商品テスト部要望分) 商品テスト結果等を基に、関係行政 を積極的に行う。 要望を積極的に行う。 (平成 28 年度実績:11件) とおり改善要望を行い、省 関係行政機関等に対する改善 機関等に対する改善要望を行うことに 〈関連指標> 庁、事業者団体、事業者が対 要望を毎年、平成28年度と より、省庁、事業者団体、事業者によ 同程度行い、省庁、事業者団 り対応がとられている。また、複数の 【指標】 【指標】 ・関係行政機関等の対応件数 応を行った。 ・関係行政機関等への ・関係行政機関等へ (商品テスト部要望分)(平 ○関係行政機関等への要望 体、事業者により対応がとら

第1.	国氏に対して提供するサ	ービスをの他の業務の	質の回上に関する目標を達	成するためにとるべき措置			
	要望件数(商品テス	の要望件数(商品	成 28 年度実績: 8 件)	件数	れた。	案件で法改正や規格・基準の改正等に	
	卜部要望分)	テスト部要望分)	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	平成30年度:9件	_	つながるなど、効果的な取組ができて	
	(平成28年度実績:	(平成28年度実		・令和元年度 : 6件		いると認められる。以下の実績を総合	
	11件)	績:11件)		・ 令和 2 年度 : 6 件		的に勘案し、「A」と評価する。	
	111+1	·				門に樹糸し、「A」と計画する。 	
	To the last to the second of t			• 令和 3 年度 : 8 件	品」(平成29年7月13日)		
	【目標水準の考え方】	【関連指標】			の公表の関連で、食品衛	商品テスト結果等を基に、関係行政	
	商品テスト結果等に	・関係行政機関等の		○関係行政機関等の対応件		機関等に対する改善要望を毎年、平成	
	より明らかになった問	対応件数(商品テ		数	(平成 30 年 6 月 13 日公布)	28 年度と同程度行い、省庁、事業者	
	題点について、関係省	スト部要望分)		平成30年度:8件	において、厚生労働大臣が定	団体、事業者により対応がとられた。	
	庁や事業者団体に規	(平成28年度実		・令和元年度 : 6件	める特別の注意を必要とする	平成 30 年度には、「美容を目的と	
	格・基準の制定・見直	績:8件)		・令和2年度 :6件	成分等を含む食品との関連が	した『プエラリア・ミリフィカ』を含	
	し及び改善を要望する			令和3年度 : 8件	疑われる健康被害情報を事業	む健康食品」(平成 29 年 7 月 13 日)	
	ためには、商品テスト				者から行政へ届け出ることが	の公表の関連で、食品衛生法等の一部	
	内容等を充実させ、的				義務化されることとなり、令	を改正する法律(平成30年6月13日	
	確な情報提供をしてい					公布)において、厚生労働大臣が定め	
	くことが重要であるた					る特別の注意を必要とする成分等を含	
	め、達成基準は設定し					む食品との関連が疑われる健康被害情	
	ないこととする。					報を事業者から行政へ届け出ることが	
	ないこととりる。						
	【目目、古十七十四【					義務化されることとなり、令和元年5日の原生学園との変更、金月奈日の原生学園との変更、金月奈日の原生学園との変更、金月奈日の	
	【関連指標】					月20日の厚生労働省の薬事・食品衛	
	・関係行政機関等の対					生審議会食品衛生分科会新開発食品調	
	応件数(商品テスト					査部会にて、その指定成分等としてプ	
	部要望分)					エラリア・ミリフィカも含まれること	
	(平成28年度実績:					が了承され、令和2年3月27日に告	
	8件)				あわせて実施-」(令和元年		
					8月8日)の公表の関連で、	令和元年度には、「まつ毛美容液に	
					厚生労働省が、各都道府県衛	よる危害が急増!-効能等表示の調査	
					生主管部(局)長宛てに、令	もあわせて実施-」(令和元年8月8	
					和元年8月8日付通知「まつ	日)の公表の関連で、厚生労働省が、	
					毛美容液を標榜する化粧品等	各都道府県衛生主管部(局)長宛て	
					の安全性確保について」を発	に、令和元年8月8日付通知「まつ毛	
					出したこと、令和3年度に	美容液を標榜する化粧品等の安全性確	
					は、「マグネットパズルの破		
					損に注意」(令和4年2月		
						ルの破損に注意」(令和4年2月17	
						日)の公表の関連で、業界及び事業者	
						に対し、マグネットパズルに破損がな	
						いことを確認する旨の明示と、内蔵さ	
						れているネオジム磁石を誤飲した場合	
						の危険性について周知徹底を要望した	
						ことにより、一般社団法人日本玩具協	
						会がST基準の表示要求事項に注意表	
						示の記載を追加したことなど、複数の	
						案件で法改正や規格・基準の改正等に	
						つながっていると認められ、評価でき	
					正や規格・基準の改正等につ	る。	
					ながった。		
						<今後の課題>	
					なお、令和4年度において	中期目標達成に向けて、引き続き、	
					も同様の取組を実施すること	商品テスト結果を基に関係省庁等に対	
					としている。	して積極的に要望を行う。	
				•		·	

第	1. 国民に対して提供するサービスそ	その他の業務の質の向上に関する目標を	達成するためにとるべき措置	
			これらを踏まえれば、中期 目標を十分に達成しているた め、Aと評価する。 特になし。	
			<課題と対応> 中期目標達成に向けて、引き続き、商品テスト結果を基に関係省庁等に対して積極的に要望を行う。	

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報										
5. 教育研修事業	教育研修事業全般										
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(2)②力、I(3) ③、IV(1)①、IV(1)②、V(3)①、V(3)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3条、第10条 「消費者基本法」第25条 消費者安全法第11条の11第1項								
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038								

2. 主要な経年デ	ータ												
①主要なアウ	①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプッ	卜情報(財務情報	服及び人員に関す	でる情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額(千円)	280, 973	263, 870	524, 295	310, 891	
								決算額(千円)	287, 984	258, 295	262, 362	338, 493	
								経常費用(千円)	288, 272	277, 320	273, 917	302, 181	
								経常損益 (千円)	△5, 118	4, 482	15, 383	4, 694	
								行政コスト (千円)	233, 565 (%)	358, 208	273, 917	302, 182	
								従事人員数	16	18	18	19	
								(※) 亚冉 20 年		7 字状っつ 1 利 答事	の人類と計判		

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

中期目標期間の業務に係る目標、計画	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				
	期計画	法人の業務	実績・自己評価	主務大臣による評価			
中朔日倧 中男 	朔計画	業務実績	自己評価	(見込評	価)	(期間実施語	評価)
	育研修事業 以下略 >			評定 <評定に至った理由: 該当する項目別評: 能力向上のための研(「B」となり、単位: る。 <今後の課題> 該当する項目別評: り。 <その他事項> 特になし。	定は、(1)実務 修【14】を除き、 評定も「B」とす	評定	

1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報【14】							
5. 教育研修事業	(1) 実務能力向上のための研修							
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(2)②力、I(3) ③、IV(1)①、IV(1)②、V(3)①、V(3)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 「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 0038					

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 受講者等アンケー 5段階評価中 予算額(千円) 263, 870 ト結果における 4.8 4.7 4.7 4.7 4.8 280, 973 524, 295 310, 891 平均4以上 満足度 受講者所属先自治 5段階評価中 体アンケート結果 決算額(千円) 4.9 4.8 4.7 4.8 4.8 287, 984 258, 295 262, 362 338, 493 平均4以上 における満足度 消費者行政職員研 83 回 87 回 76 回 61 回 88 回 経常費用 (千円) 288, 272 277, 320 273, 917 302, 181 修、消費生活相談 員研修実施回数 うち相模原 57 回 事務所研修 (うち、リアル 施設及び徳 タイム配信:15 60 回 62 回 56 回 26 回 経常損益 (千円) 4, 482 15, 383 4,694 $\triangle 5$, 118 島県内で実 オンデマンド配 施する研修 実施回数 信:9回) うち地方都 市における 研修実施回 行政コスト 233, 565 10 回 10 回 10 回 273, 917 302, 182 12 回 11 回 358, 208 (千円) 数:専門講 (※) 座地域コー ス うち地方都 市における 研修実施回 13 回 13 回 10 回 13 回 17 回 従事人員数 16 18 18 19 数:相談関 連業務支援 コース

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

消費者行政職員研 修、消費生活相談 員研修人員数	_	4,924 人	4,788人	4,384人	2,877 人	5, 049 人			
うち相模原 事務所研修 施設及び徳 島県内で実 施する研修 人員数	_	3, 673 人	3, 586 人	3, 465 人	1,634人	3, 995 人			
相談員資格の有資 格者向け「専門知 識アップデート講 座」実施回数	_	1回	1回	1回	0 回	1回			
相談員資格の有資 格者向け「専門知 識アップデート講 座」人員数	-	66 人	70 人	51 人	0人	106 人			
事業者を対象とした研修実施回数	-	7 回	4 回	2回	2回	3回			
事業者を対象とした研修人員数	_	229 人	420 人	160 人	97 人	97 人			
遠隔研修の 登録箇所数	-	844 箇所	963 箇所	988 箇所	959 箇所	1,034 箇所			
遠隔研修のコンテンツ本数	-	10本	12 本	12本	15 本	27本			
消費生活相談員向 け研修への国家公 務員の受入数	_	35 人	51 人	34 人	19 人	46 人			

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 (見込評価) 業務実績 自己評価 (期間実施評価) 消費者行政職員、消費生 「消費者行政職員研 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評価 評定 Α 活相談員等にとどまらず、 平成30年度は、「政府関 評定:A 修」、「消費生活相談員 ・受講者等アンケート結果にお <評定に至った理由> 係機関の地方移転にかかる今 社会福祉関係者、学校教育 研修」、「消費者教育推 ける満足度 5段階評価中平 中期目標及び各計画に沿っ 令和2年度以降、新型コロナウイ 進のための研修」、「消 後の取組について」(平成 関係者、消費者教育の担い 均4以上 て業務を実施し、事例検討 ルスの感染症拡大の影響により、地

手、また、消費者の利益の 擁護又は増進を図るための 活動を行う民間の団体又は 個人、さらには、消費者志 向の経営を意識する事業者 を対象とした研修を実施す る。また、消費生活相談窓 口等への現場復帰や就職を 目指す「消費生活相談員」 等の資格を有する者を対象 とした、専門知識アップデ ートのための研修を実施す る。研修の手法としては、 効果の高い事例検討型・参 加体験型研修を主体とする とともに、研修対象者の二 ーズに積極的に応じ、その 充実を図る。なお、事業者 を対象とした研修について は、参加しやすさを念頭に 実施方法等を工夫する。

また、各地の地理的条 件に配慮して、地方都市 においても高い水準の研 修を実施するとともに、 インターネット等を活用 した遠隔研修を推進す

【指標】

・受講者等アンケート 結果における満足度 5段階評価中平均4 以上

(平成28年度実績: 平均4.8)

• 受講者所属先自治体 アンケート結果にお ける満足度 5段階 評価中平均4以上 (平成28年度実績: 平均4.9)

【目標水準の考え方】

研修内容に対する受 講者へのアンケートに ついては、受講者から 好意的な回答がなされ る場合も多く、5段階 評価において3(普

費生活サポーター研 修」、「専門知識アップ デートのための研修」

「企業職員研修」を実施 し、事例検討型・参加体 験型研修とするととも 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 対象となる関係機関等に 幅広く周知し、研修への 参加を促し、受講者の確 保に努める。

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 実施する。

さらに、研修コースご とに、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。な お、評価段階数や質問項 目数を増やすこと、アン ケート項目を多様化し回 答の選択肢を多くするな どの工夫に努め、アンケ ートの精度向上を行う。

また、令和2年度補正予 算(第3号)により追加的 に措置された運営費交付 金については、国民の命と 暮らしを守る安心と希望 一環として、研修受講者の 安全・安心の確保のため、 症・自然災害等緊急時にお 等緊急時に業務を継続で (平成28年度実績:平均

受講者所属先自治体アンケー ト結果における満足度 5段 階評価中平均4以上(平成 28 年度実績: 平均 4.9)

〈関連指標>

- 消費者行政職員研修、消費生 活相談員研修実施回数(平成 28 年度実績: 83 回)
- ・ うち相模原事務所研修施 設及び徳島県内で実施す る研修実施回数(平成28 年度実績:60回(地方都 市における研修を除 <))
- ・うち地方都市における研 修実施回数(平成28年度 実績:専門講座地 域コ ース10回、相談関連業務 支援コース(講師派遣事 業) 13回)
- 消費者行政職員研修、消費生 活相談員研修人員数(平成 28 年度実績: 4,924 人)
- ・ うち相模原事務所研修施 設及び徳島県内で実施す る研修人員数(平成28年 度実績:3,673人(地方 都市における研修を除 <))
- 相談員資格の有資格者向け 「専門知識アップデート講 座 | 実施回数 (平成 28 年度 実績:1回)
- 相談員資格の有資格者向け 「専門知識アップデート講 座」人員数(平成28年度実 績:66人)
- 事業者を対象とした研修実施 回数(平成28年度実績:7
- のための総合経済対策の・事業者を対象とした研修人員 数 (平成 28 年度実績: 229 人)
- 新型コロナウイルス感染・遠隔研修の登録箇所数(平成 28 年度実績:844 箇所)
- ける対応力を強化し、災害・遠隔研修のコンテンツ本数 (平成 28 年度実績:10 本) 通)未満の2、1の評 きるよう基本インフラの · 消費生活相談員向け研修への

28年9月1日まち・ひと・ しごと創生本部決定) に基づ き、徳島県に開設した「消費 者行政新未来創造オフィス」 において、「徳島独自の研 修 を含む 14 回の研修を実 施した。また、これまで受講 者数の確保が難しかった企業 職員研修を1日又は半日の東 自の研修 を含む 14 回の研 京事務所での研修に変更した ことで、1講座当たりの受講 者数を大幅に増加させた(基

令和元年度は、研修の地方 開催に関する地方公共団体か らのニーズの高まりを踏ま え、令和2年度より、消費者 行政職員を対象にした研修

準値の183.4%増)。

(新設)及び消費生活相談員 行った。 を対象にした研修(拡充)を 地方ブロック単位で開催する ため、予算要求し事業予算を 確保するとともに、実施に向 けた所要の準備を行った。ま た、遠隔研修について、消費 者行政担当課・消費生活セン ターへの周知を工夫し、登録 箇所数を増加させた (基準値) の 117.1%増)。

ウイルスの感染拡大の影響に より、開催を中止せざるを得 ない研修が生じたものの、一 ルタイム配信やオンデマンド イン研修を強化・充実させ 配信による研修に変更した。 また、遠隔研修では、新型コ ロナウイルス感染拡大の影響 により中止となった講座の代 替措置として、12本の予定 だったところ、3本を追加し て計15本とし、さらに、平 成30年度及び令和元年度の コンテンツの再配信を行うなしも拡充する。 ど、受講者の研修機会を確保 するよう努めた。

令和3年度は、新型コロナ ウイルス感染拡大の影響が当 面継続することを想定し、オ ンライン研修を強化・充実さ 与した。 せ、受講者の研修機会を確保

型・参加体験型研修を実施す るとともに、研修対象者のニ い満足度を実現した。

平成30年度は「消費者行 等の協力を得ながら「徳島独 修を実施した。

令和元年度は、研修の地方 開催に関する全国の地方公共 団体からのニーズ等を踏ま え、消費者行政職員を対象と した地方開催の研修を新設す るとともに、消費生活相談員 る。 を対象にした地方開催の研修

令和2年度以降、新型コロ ナウイルスの感染拡大の影響 修を実施している。 により、上記地方開催の研修 得ない研修が生じたものの、 施する事業者ヘヒアリングす」た所要の準備を行っている。 るなどしながら集合研修から

し、研修受講の機会についてしまる。

上記のように毎年、状況、 の質の向上を図り、消費者被 害の未然防止、拡大防止に寄

方開催の研修を含め、開催を中止せ ざるを得ない研修が生じたものの、 ーズに積極的に応じつつ、高 受講者の研修機会を確保しつつ拡大 する観点から、集合研修からオンラ イン研修への切替えを積極的に行う 政新未来創造オフィス」にお など受講者の研修機会損失を回復す いて、徳島県や県内の有識者るなど、迅速な取組が認められる。 以下の実績を総合的に勘案し、 「A」と評価する。

> 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、高 い満足度となったことは評価でき

平成30年度は「消費者行政新未来 の実施に向けた所要の準備を 創造オフィス」において、徳島県や 県内の有識者等の協力を得ながら

「徳島独自の研修」を含む 14 回の研

令和元年度は、研修の地方開催に を含め、開催を中止せざるを関する全国の地方公共団体からのニ ーズ等を踏まえ、消費者行政職員を 受講者の研修機会を確保する。対象とした地方開催の研修を新設す 観点から、手探り状態ではあ るとともに、消費生活相談員を対象 ったが、オンライン研修を実にした地方開催の研修の実施に向け

令和2年度以降、新型コロナウイ 令和2年度は、新型コロナ オンライン研修への切替えを ルスの感染症拡大の影響により、上 積極的に行うとともに、令和 記地方開催の研修を含め、開催を中 3年度では、新型コロナウイ 止せざるを得ない研修が生じたもの ルス感染拡大の影響が当面継の、受講者の研修機会を確保する観 部の講座を集合研修からリア 続することを想定し、オンラ 点から、手探り状態ではあったが、 オンライン研修を実施する事業者へ ヒアリングするなどしながら集合研 令和4年度においては「ウ」修からオンライン研修への切替えを ィズコロナ」下において、オ 積極的に行うとともに、令和3年度 ンライン研修を拡充させるこ では、新型コロナウイルス感染症拡 とで、全国どこにいても専門大の影響が当面継続することを想定 性の高い研修を受講することし、オンライン研修を強化・充実さ ができる安定した環境を整備しせる工夫及び機動的な対応は評価で

上記のように毎年、状況、ニーズ に応じた対応を行うことで研修を充 ニーズに応じた対応を行うこ 実させ、相談員の質の向上を図り、 とで研修を充実させ、相談員 消費者被害の未然防止、拡大防止に 大きく寄与していると認められる。

<今後の課題>

中期目標達成に向けて、引き続

第1. 国民に対して促供する		1	火 タ んめんこ ひ・こ 1日 恒			
価が付されることは少		国家公務員の受入数(平成	した。		き、令和4年度においても、中期計	
ないことから、4の評	さらに、令和3年度補正	28 年度実績:35 人)		これらを踏まえれば、所期	画、年度計画に沿った業務を実施す	
価を標準とし、4以上	予算(第1号)により追加		以上のように、受講ニーズ	の目標を十分に達成している	るとともに、オンライン研修を拡充	
の評価を確実に得られ	的に措置された運営費交		を的確に捉え、研修のオンラ	ため、Aと評価する。	するなど、受講者数を更に確保する	
るよう努めることを目	付金については、コロナ克		イン化を推進するなど、適切		ための様々な工夫を行う。	
標とする。また、アン			な受講環境を用意するなどし			
	済対策の一環として、安		て、様々な受講対象者へ、適	<課題と対応>	<その他事項>	
せるため、評価段階数			切な研修を提供した。	中期目標達成に向けて、引	1	
や質問項目数を増やす			77.4 WID E JEIN O 12.	き続き、令和4年度において		
	オンライン研修の拡充に			も、中期計画、年度計画に沿		
容を多様化し回答の選				った業務を実施するととも		
択肢を多くすることな	10万 % る。			に、オンライン研修を拡充す		
ど、工夫に努めること				るなど、受講者数を更に確保		
	【 + 12 + 13 】					
とする。	【指標】			するための様々な工夫を行		
	・受講者等アンケー			う。		
【関連指標】	ト結果における満足度					
・消費者行政職員研	5段階評価中平均4以					
修、消費生活相談員						
研修実施回数	(平成 28 年度実					
(平成28年度実績:	績:平均4.8)					
83回)	• 受講者所属先自治					
・うち相模原事務所						
研修施設及び徳島県						
内で実施する研修実						
施回数	4 以上(平成 28 年					
(平成28年度実	度実績:平均 4.9)					
績:60回(地方						
都市における研	【関連指標】					
修を除く))	• 消費者行政職員研					
・うち地方都市にお	修、消費生活相談					
ける研修実施回数	員研修実施回数					
(平成28年度実	(平成 28 年度実					
績:専門講座地	績:83回)					
域コース10回、	・うち相模原事務					
相談関連業務支	所研修施設及び					
援コース(講師	徳島県内で実施					
派遣事業) 13	する研修実施回					
回)	数(平成 28 年度					
• 消費者行政職員研	実績:60回(地					
修、消費生活相談員	方都市における					
研修人員数	研修を除く))					
(平成28年度実績:	・うち地方都市に					
4,924人)	おける研修実施					
・ うち相模原事務所	回数(平成 28 年					
研修施設及び徳島県	度実績:専門講					
内で実施する研修人	座地 域コース					
員数	10 回、相談関連					
(平成28年度実	業務支援コース					
績:3,673人	(講師派遣事					
(地方都市にお	業)13 回)					
ける研修を除	•消費者行政職員研					
17 O 19 11 19 C 19 1					1	1

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置 <)) 修、消費生活相談 ・相談員資格の有資格 員研修人員数(平 者向け「専門知識ア 成 28 年度実績: ップデート講座」実 4,924人) 施回数 ・ うち相模原事務 (平成28年度実績: 所研修施設及び 徳島県内で実施 1回) ・相談員資格の有資格 する研修人員数 者向け「専門知識ア (平成28年度実 ップデート講座」人 績:3,673人(地 員数 方都市における (平成28年度実績: 研修を除く)) 相談員資格の有資 66人) ・事業者を対象とした 格者向け「専門知 研修実施回数(平成 識アップデート講 28年度実績: 7回) 座」実施回数(平 成 28 年度実績: 1 ・事業者を対象とした 研修人員数(平成28 回) 年度実績:229人) ・相談員資格の有資 格者向け「専門知 ・遠隔研修の登録箇所 識アップデート講 数(平成28年度実 績:844箇所) 座」人員数(平成 28 年度実績:66 ・遠隔研修のコンテン ツ本数(平成28年度 人) ・事業者を対象とし 実績:10本) ・消費生活相談員向け た研修実施回数(平 研修への国家公務員 成 28 年度実績: 7 の受入数 回) (平成28年度実績: ・事業者を対象とし た研修人員数(平成 35人) 28 年度実績: 229 人) ・遠隔研修の登録箇 所数(平成28年度 実績:844 箇所) ・遠隔研修のコンテ ンツ本数(平成 28 年度実績:10本) · 消費生活相談員向 け研修への国家公 務員の受入数(平 成 28 年度実績:35 人)

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報【15】							
5. 教育研修事業	(2)消費者教育推進のための研修							
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号IV(1)①、IV (1)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 「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 0038					

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 平成30年度 令和3年度 平成30年度 (平成 28 年 令和元年度 令和2年度 令和4年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 消費者教育推進の 18 回 13 回 22 回 12 回 21 回 予算額(千円) 280, 973 263,870 524, 295 310, 891 ための研修実施 回数 消費者教育推進 610 人 549 人 797 人 261 人 498 人 決算額(千円) のための 287, 984 258, 295 262, 362 338, 493 研修人員数 「民生委員等向け 消費者教育に携わ 経常費用 (千円) 3回 3回 3 回 3回 $4 \square$ 288, 272 277, 320 273, 917 302, 181 る講師養成講座」 実施回数 具体的な相談事例 を取り上げたり紹 介したりなどして 6 回 5回 6 回 2回 $4 \,\square$ 経常損益(千円) $\triangle 5, 118$ 4, 482 15, 383 4,694 実施した消費者教 育関連の研修実施 回数 「消費者教育に携 行政コスト 233, 565 5回 2回 13 回 6 回 5回 358, 208 273, 917 302, 182 わる講師養成講 (千円) (※) 座」等実施回数 コーディネーター 2回 2回 $4 \, \Box$ 2回 2回 従事人員数 16 18 18 19 育成研修実施回数 教員向け研修実施 $1 \square$ 3回 9回 6 回 9回 回数 「地域の見守りネ ットワーク推進の 5 回 4回 4 回 4回 5回 ための講座」 実施回数 「地域の見守りネ ットワーク推進の 159 人 143 人 120 人 133 人 151 人 ための講座」 人員数

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	主な評価指標等	法人の業務実	績・自己評価		主務大臣によ	る評価	
	中 <i>州</i> 口惊	中朔計画	土な計画相保守	業務実績	自己評価	(見込評価	西)	(期間実	施評価)
	消費者教育推進法及び消			<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
	費者教育推進基本方針、消	費者教育推進基本方針、消	_	平成 30 年度は、これまで		<評定に至った理由>			
	費者安全法を踏まえ、消費	費者安全法を踏まえ、消費		に実績やノウハウがまった	中期目標、中期計画及び各		感染症拡大の影		
	者教育の推進に関する以下	者教育の推進に関する以下	<関連指標>	くない教員免許状更新講習	年度計画に沿って消費者教育	響という予測し難い困	難な外部要因が		
	の取組を実施する。	の取組を実施する。	(1)	に新たに取り組んだ。複数	推進のための研修を実施し	ある中、目標期間にお	おける所期の目標		
			・消費者教育推進のための研	の大学と協議を行い、実施	た。実施に当たっては、受講		7向で進捗してい		
	① 高齢者・障害者等の消	_		が決定した講習については	者の参加しやすさを踏まえ地	るものと認められる。	以下の実績を総		
		費者被害防止のための民生委員		年度内に周知を開始すると	方においても開催するなど	合的に勘案し、「B」	と評価する。		
	生委員等への研修の実施		・消費者教育推進のための研	ともに、開講に向けた具体	し、受講者の確保に努めた。				
	消費者教育推進法第13	民生委員、社会福祉主		的な準備を実施した。	特に、教員免許状更新講習				
	条第1項の規定及び消費		績:610人) ・「民生委員等向け消費者教	令和元年度は、5つの大	に関する取組は、成年年齢引	に作って付負有級有罪			
	者教育推進基本方針に基 づき、センターは、地域		・「氏生安貝寺門け何賃有教」 育に携わる講師養成講座」	学に協力し教員免許状更新 講習を実施するなど、これ	下げに向けた「若年者への消 費者教育の推進に関するアク	と天心。 文冊石 グ参加			
	において高齢者、障害者		実施回数(平成 28 年度実	までにない新たな取組を行	賃有教育の推進に関するアク ションプログラム」(若年者	え地方においても開催			
	等の消費生活上特に配慮	対象とした「消費者教	養記別 養:3回)	い、基準値の平成28年度や		HAT OVER IN ICE TO CV	- 0		
	を要する消費者の消費者	育推進のための研修」を		前年度よりも大幅に回数や			新講習に関する		
	被害を防止し、安全を確		・具体的な相談事例を取り上	受講者数を増やした(それ	る4省庁関係局長連絡会議決 定)の一環として実施したも	取組は、成年年齢引	けに向けた「若」		
	保するための消費者教育	安全法に基づく「消費者		ぞれ基準値の 122%増、	ので、所期の目標設定にはな	一十年 10月月日秋月0			
	が適切に行われるように	安全確保地域協議会」	実施した消費者教育関連の	130.7%增)。	い独自の取組であった。				
	するため、民生委員、社	(見守りネットワーク)	研修実施回数(平成 28 年	令和2年度及び令和3年		費者教育の推進に関す			
	会福祉主事、介護福祉士	の枠組みを活用した消費	度実績:6回)	度は、新型コロナウイルス	ナウイルスの感染拡大の影響				
	その他の支援関係者に対	者教育の実施と担い手の		の感染拡大の影響により、	により、開催を中止せざるを	たもので、別別の目標	はなんにはないと		
	する消費者教育の担い手	育成のため、「消費生活	・「消費者教育に携わる講師	開催を中止せざるを得ない	得ない研修が生じたものの、	令和2年度以降、新			
	を育成するための研修を	サポーター研修」又は講	養成講座」等実施回数(平	研修が生じたものの、受講	受講者の研修機会を確保する	スの感染症拡大の影響			
	実施する。また、研修で	師派遣研修等を実施す	成 28 年度実績:13 回)	者の研修機会を確保する観	観点から、一部の講座をリア	中止せざるを得ない研			
	得た知見等をそれぞれの	る。また、研修で得た知	4	点から、一部の講座をリア	ルタイム配信等による研修に	の、受講者の研修機会			
	地域においてどのように	見等をそれぞれの地域に	・コーディネーター育成研修	ルタイム配信等による研修	変更し、実施した。	から、一部の講座をリ			
	活用しているかの状況把	おいてどのように活用し	実施回数(平成 28 年度実	に変更し、実施した。		等による研修に変更す			
	握の方法について検討	ているかの状況把握の方	績:2回)		これらを踏まえれば、所期	変かつ機動的に対応し			
	し、今後の見直し等に活	法について検討し、今後			の目標を達成しているため、	きる。			
	用する。	の見直し等に活用する。	・教員向け研修実施回数(平		Bと評価する。				
		F HEN LIGHT N	成 28 年度実績: 1回)						
	【関連指標】	【関連指標】	6		camper) library	<今後の課題>			
	・消費者教育推進のた	・消費者教育推進のた	・「地域の見守りネットワー		<課題と対応>	中期目標達成に向け	て、引き続き、		
	めの研修実施回数	めの研修実施回数	ク推進のための講座」実施		中期目標達成に向けて、引	令和4年度においても	、各計画に沿っ		
	(平成28年度実績:	(平成 28 年度実績:	回数(平成 28 年度実績:		さ続さ、行相4年度において	た業務を実施するとと	もに、受講者数		
	18回) ・消費者教育推進のた	18 回)	5回) ・「地域の見守りネットワー		も、各計画に沿った業務を実施するよとは、一番選者数な	I で 又 (CTEDN 7 な) /こびノマノ	様々な工夫を行		
	・相質有教育推進のだめの研修人員数(平		・ 「地域の見守り不ットリー ク推進のための講座」人員		施するとともに、受講者数を 更に確保するための様々な工	う。			
	成28年度実績:610	成 28 年度実績:610	数(平成 28 年度実績: 159		大を行う。				
	人)	人)	人)		/ ノ< C 11 ノ o	<その他事項>			
	・「民生委員等向け消	・「民生委員等向け消				特になし。			
	費者教育に携わる講	費者教育に携わる講							
	師養成講座」実施回	師養成講座」実施回							
	数	数(平成28年度実							
	(平成28年度実績:	績:3回)							

1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関	する目標を達成するためにとるべき措置		
3回)			
② 「実例を通じた消費者 ② 「実例を通じた消費者			
教育」推進のための消費 教育」の推進			
生活センター等への支援 PIO-NET 情報等の収			
消費者教育推進法第13 集・分析を通じ、「実例			
条第2項の規定及び消費を通じた消費者教育」が			
者教育推進基本方針に基 行われるようにするた			
づき、消費生活センター め、「消費者教育に携わ			
等が収集した情報の活用 る講師養成講座」を実施			
による「実例を通じた消」する。			
費者教育」が行われるよ			
うにするため、消費生活 【関連指標】			
センター等に対し、情報・具体的な相談事例を			
提供等についての支援を取り上げたり紹介し			
行う。 たりなどして実施し			
た消費者教育関連の			
【関連指標】 研修実施回数(平成			
・具体的な相談事例を 28 年度実績: 6 回)			
取り上げたり紹介し			
たりなどして実施し			
た消費者教育関連の			
研修実施回数(平成			
28年度実績: 6回)			
③ 消費生活相談員等への ③ 消費生活相談員等への			
専門的知識修得のための専門的知識修得のための			
研修の実施研修の実施			
消費者教育推進法第16 消費生活相談員等に対			
条第1項の規定及び消費 する消費者教育に関する			
者教育推進基本方針に基 専門的知識を修得するた			
づき、消費生活相談員等 め、「消費者教育に携わ			
に対する消費者教育に関る講師養成講座」を実施			
する専門的知識を修得すする。			
るための研修を実施す			
る。			
【目日、井・七・井田】			
【関連指標】 【関連指標】			
・「消費者教育に携わ・「消費者教育に携わ			
る講師養成講座」等る講師養成講座」等			
実施回数 実施回数 (平成 28			
(平成28年度実績: 年度実績:13回)			
13回)			
④ コーディネーター育成 ④ コーディネーター育成			
のための研修の実施のための研修の実施			
消費者教育推進基本方 消費者教育を担う多様			
針に基づき、消費者教育 な関係者や場をつなぐた			
を担う多様な関係者や場 めに調整をする役割を担			
を担り多様な関係有や場 めに調整をする役割を担 をつなぐために調整をす うコーディネーターを育			
でフはトルのに明定です ノユニノイか一ク一を目			

Esta .		
	·ビスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置	
# 1		

る役割を担うコーディネ ーターを育成するための 研修を実施する。

【関連指標】

コーディネーター育成研修実施回数(平成28年度実績:2回)

⑤ 消費者教育の担い手育 成のための教員向け研修 の実施

【関連指標】

教員向け研修実施回数(平成28年度実績:1回)

⑥ 「見守りネットワー ク」構成員等への研修の 実施

消費者安全法第11条の 3の規定に基づく「消費 者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) の枠組みを活用した高齢 者の見守り等消費者教育 の実施と担い手の育成の ため、構成員等に対する 研修又は講師派遣研修等 を実施する。なお、実施 にあたっては参加しやす さを念頭に開催場所も含 めて工夫する。また、研 修で得た知見等をそれぞ れの地域においてどのよ うに活用しているかの状 成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。

【関連指標】

・コーディネーター育 成研修実施回数(平 成28年度実績:2 回)

⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施

消費者教育の担い手で ある教職員の指導力向上 のため、大学や教育委員 会等における教員養成課 程や現職教員研修等にお 内容が積極的に関り入れ られ、充実するよう、 「教員を対象とした消費 者教育講座」を実施す る。

【関連指標】

教員向け研修実施回数(平成28年度実績:1回)

⑥ 「見守りネットワー ク」構成員等への研修等 の実施

「消費者安全確保地域 協議会」(見守りネット ワーク) の枠組みを活用 した高齢者の見守り等消 費者教育の実施と担い手 の育成のため、「地域の 見守りネットワーク推進 のための講座」を実施す る。なお、実施にあたっ ては参加しやすさを念頭 に開催場所も含めて工夫 する。また、研修で得た 知見等をそれぞれの地域 においてどのように活用 しているかの状況把握の 方法について検討し、今

況把握の方法について検	後の見直し等に活用す		
討し、今後の見直し等に	る。		
活用する。			
	【関連指標】		
【関連指標】	・「地域の見守りネッ		
・「地域の見守りネッ	トワーク推進のため		
トワーク推進のため	の講座」実施回数		
の講座」実施回数	(平成 28 年度実		
(平成28年度実績:	績:5回)		
5回)	・「地域の見守りネッ		
・「地域の見守りネッ	トワーク推進のため		
トワーク推進のため	の講座」人員数(平		
の講座」人員数	成 28 年度実績: 159		
(平成28年度実績:	人)		
159人)			

4. その他参考情報			

1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報【16】								
5. 教育研修事業	(3)試験業務								
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条 「消費者基本法」第 25 条 「消費者安全法」第 11 条の 11 第 1 項						
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038						

2. 主要な経年データ ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 ②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報) 基準値 指標等 達成目標 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 (平成 28 年 度実績値) 20 箇所 20 箇所 20 箇所 20 箇所 20 箇所 5 箇所(地域偏在 5 箇所(地域偏在 予算額(千円) 280, 973 20 箇所 5 箇所(地域偏 5 箇所(地域偏 263,870 524, 295 310, 891 試験実施箇所数 5 箇所(地域偏在 解消会場) 解消会場) 在解消会場) 解消会場) 在解消会場) 受験申込者数 1,714 人 1,298 人 1,108人 1,080人 1,058 人 決算額(千円) 287, 984 258, 295 262, 362 338, 493 合格者数 735 人 279 人 325 人 242 人 342 人 経常費用 (千円) 288, 272 277, 320 273, 917 302, 181 1,714人 1,298人 1,108人 1,080人 1,058人 受験申込者数 経常損益 (千円) △5, 118 4, 482 15, 383 4,694 /735 人 /資格認定者 /279 人 /325 人 /242 人 /342 人 1,194人 837 人 917 人 1,019人 1,665 人 行政コスト 233, 565 更新対象者 358, 208 273, 917 302, 182 /更新者 /960 人 /630 人 /695 人 714 人 /1,228 人 (千円) (※) 6回/1箇所及 更新講座実施回数 6回/1箇所及 6回/1箇所及 4回/インター 4回/インター びインターネッ びインターネッ びインターネッ ネット配信/459 ネット配信/595 従事人員数 18 19 /実施箇所数/受 16 18 講による更新者数 ト配信/520 人 ト配信/356 人 卜配信/438 人 人 人 1, 194 人 1,665 人 更新対象者 837 人 917 人 1,019人 /960 人 /630 人 /695 人 /714人 /1,228 人 /更新者 /75.3% /80.4% /75.8% /70.1%/73.8% /更新率

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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			
	中朔日倧	中朔司四	土な計価担保寺	業務実績	自己評価	(見込評化	(見込評価)		西評価)
	① 消費生活相談員資格試		<指標>		<評定と根拠>	評定	В	評定	
	験	試験			評定:B	<評定に至った理由>	>		
	消費者安全法第11条の		・試験実施箇所数 全国 20 箇	・当センターは、消費者安全	(1) 消費生沽相談負貨格試験	新型コロナウイルス	ス感染症拡大の影		
	11第1項の規定に基づ	試験を登録試験機関	所以上のうち、より地域偏任	法第11条の11第1項の規定	・ 令和2年度以降は、新型コ	響という予測し難い固	国難な外部要因が		

き、消費生活相談員資格 試験を登録試験機関(平 成28年4月26日に登録) として適正に実施する。

消費生活相談員資格試 験の実施に当たっては、 消費生活相談員資格保有 者の地域偏在の解消を図 るという観点から、都道 府県に試験会場設置に関 する意向調査を実施し、 資格保有者数や地域バラ ンス等を考慮した上で、 地方都市においても実施 する。また、今後、更新 制導入の要否について検 討がなされるに際して は、消費生活相談員資格 の制度に係る運用状況等 に留意し、検討のための 資料及び情報を消費者庁 へ提供する。

【指標】

· 試験実施筒所数 全 国20箇所以上のう ち、より地域偏在解 消を図る観点から設 置する会場数 5箇 所以上(平成28年度 実績:20箇所)

【目標水準の考え方】

試験実施箇所数につ いては、平成27年度の 26箇所から、平成28年 度には受験者の利便性 に支障がないよう配慮 しつつ実施経費を削減 して20箇所へ絞り試験 を実施した。第4期中 期目標期間においても 受験生の利便性に配慮 し、交通の要衝を中心 に全国15箇所以上で開 催し、さらに、より資 格保有者の地域偏在解 消を図る観点から設置 する会場数として、全 国5筒所以上を目標設 定とする。

(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 ① 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、都道府県に試験 会場設置に関する意向 調査を実施し、資格保 有者数や地域バランス 等を考慮した上で、全 国 20 箇所以上で実施す る。なお、そのうち、 5 箇所以上の会場を地 域偏在解消を図る観点 から設置する。また、 今後、更新制導入の要 否について検討がなさ れるに際しては、消費 生活相談員資格の制度 に係る運用状況等に留 意し、検討のための資 料及び情報等を消費者 庁へ提供する。

【指標】

• 試験実施箇所数 全国 20 箇所以上の うち、より地域偏 在解消を図る観点 から設置する会場 数 5 箇所以上(平 成 28 年度実績:20 箇所)

【関連指標】

- ・受験申込者数 (平 成 28 年度:1,714
- ・合格者数(平成 28 年度:735人)

解消を図る観点から設置する 会場数 5 箇所以上(平成28 年度実績:20 箇所)

<関連指標>

- 受験申込者数 (平成28年 度:1,714人)
- ・合格者数(平成 28 年度:735

- 受験申込者数/資格認定者 (平成 28 年度:1,714 人/ 735 人)
- 更新対象者/更新者(平成 28 年度:1,194 人/960 人)
- 更新講座実施回数/実施箇所 数/受講による更新者数(平 成28年度:6回/1箇所及 びインターネット配信/520
- 更新対象者/更新者/更新率 (平成 28 年度:1,194 人/ 960 人/80.4%)

に基づき、登録試験機関(平 成28年4月26日に登録)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。また、 同法第 11 条の 12 の規定に基 づき、登録の更新を受けた。

第1次試験は、平成30年 度から令和3年度は全国20 箇所で実施した。

試験を実施した。

試験の実施に当たっては、 試験業務規程に基づき、適切 に運営を行った。

令和2年度以降は、新型コ ロナウイルス感染症が拡大す る中での試験実施となったこ とから、第1次試験、第2次 格試験合格者を輩出した。 試験ともに、検温、消毒の徹 底や換気、座席間隔を広げる といった特段の感染症対策を 実施した。

また、第2次試験の時期 ったことから、業務規程第 17条第2項及び細則に基づ き、令和2年度以降は希望す 験を受験することができる措た。 置を執り、感染に対する受験 者の不安の払拭に努めた。

2次試験の結果を踏まえ、消 費生活相談員資格試験合格者 PR を実施すべく、所用の準 として合格証を発行した結 果、4年間で累計1,188人の・ 各年度、第1次試験は20 消費生活相談員資格保有者を 輩出した。

資格制度の周知拡大と受験 者の利便性の向上のため、当 センター記者説明会にて試験 実施に関する資料を配布し、 受験要項を掲載した。

また、全国の消費生活セン ターには、受験要項ととも し、併せてウェブサイトや広 度は7箇所の予定)。

段の感染症対策を施した上でくくい「B」と評価する。 試験を実施した。また、第2 次試験の時期が、特に流行す ① 消費生活相談員資格試験 る時期と重なったことから、 業務規程第17条第2項及び 細則に基づき、令和2年度以 降は希望する受験者は次年度 その合格者に対し、第2次 の第2次試験を受験すること ができる措置を執り、感染に 対する受験者の不安の払しょ くに努めた。

> 合否については、合否判定 基準に基づき適切に採点、評 価を実施し、4年間で累計 1,188人の消費生活相談員資

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、ウェブサイト上に受験申 込書をダウンロードできるペ ージを設けたほか、オンライ が、特に流行する時期と重な ン広告を配信した。また、ポ スター、リーフレット等を作 成し、新たな層の開拓、資格 保有者数が少ない地域へのア る受験者は次年度の第2次試 プローチを行い、広く周知し

さらに、新たな取組とし て、令和4年度の消費生活相 各年度の第1次試験及び第 談員資格試験については、オ ンライン広告の配信による 備を行った。

筒所で試験を実施し、特に令 和4年度は22箇所で実施す る予定である。受験者の利便 性を確保するため、地域ブロ ックの拠点及び交通の要衝 15 箇所に試験会場を設置す るとともに、受験申込者数が 当センターウェブサイト上に 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、資格保有者の地域偏 に、周知のために作成したポ 在解消を図る観点から5箇所 スター、リーフレットを配布 の会場を設置した(令和4年

ロナウイルス感染症の拡大を ある中、目標期間における所期の目標 受け、検温、消毒の徹底や換しは達成する方向で進捗しているものと 気、座席間隔を広げる等の特認められる。以下の実績を総合的に勘

令和2年度以降は、新型コロナウ イルス感染症の拡大を受け、検温、 消毒の徹底や換気、座席間隔を広げ る等の特段の感染症対策を施した上 で試験を中止することなく実施でき ている。また、第2次試験の時期 が、特に流行する時期と重なったこ とから、業務規程第17条第2項及び 細則に基づき、令和2年度以降は希 望する受験者は次年度の第2次試験 を受験することができる措置を執 り、感染に対する受験者の不安の払 しょくに努める対応も行われてい

合否については、合否判定基準に 基づき適切に採点、評価を実施し、 4年間で累計1,188人の消費生活相 談員資格試験合格者を輩出。

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、ウェブサ イト上に受験申込書をダウンロード できるページを設け、オンライン広 告を配信するなど機動的な対応を行 っている。また、ポスター、リーフ レット等を作成し、新たな層の開 拓、資格保有者数が少ない地域への アプローチを行い、広く周知。

さらに、新たな取組として、令和 4年度の消費生活相談員資格試験に ついては、オンライン広告の配信に よる PR を実施すべく、所用の準備を 行うなど、地方公共団体の相談員確 保についての支援を行っている。

各年度、第1次試験は20箇所で試 験を実施。受験者の利便性を確保す るため、地域ブロックの拠点及び交 通の要衝 15 箇所に試験会場を設置す るとともに、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、資格保有者の地域 偏在解消を図る観点から5箇所の会 場を設置し、令和4年度は7箇所と する予定であるなど、受験機会を確 保する取組を行っている。

【関連指標】

- · 受験申込者数 (平 成28年度:1,714 人)
- · 合格者数 (平成28年 度:735人)

報紙への試験日程等の掲載を ・ 更新制導入の要否について ・ 更新制導入の要否について検討が 依頼した。

消費者法や消費生活論等の 授業を実施している大学、男 女共同参画センター等にも受用状況等のデータを整備し 験要項、リーフレットを配布 た。 し、その他、資格試験の専門 誌等に資格試験の記事掲載を2 消費生活専門相談員資格認 依頼し、掲載された。

上記のほか、試験対策講座・ 各年度、第1次試験を全国 自治体、ハローワーク、マザ 室、ゼミ、学生支援課等)、 生協、労働団体等、新たな層 の開拓、資格保有者数が少な 認定した。 い地域へのアプローチを行う とともに、Twitter、

Facebook による情報発信も 行った。

また、令和4年度にはヤフ・ 資格更新講座は、受講者の ー及びグーグルの広告配信プ ラットフォームを利用したオ 定である。

項のほか、受験申込書をダウ ンロードできるページを設 け、また、過去5年分の試験・ 消費生活専門相談員資格の 問題を掲載した。

府県に試験会場設置に関する 意向調査を実施し、資格保有した。 した上で、平成30年度から 令和3年度は全国20箇所で 実施した。

した。令和4年度については いった対応を行った。 2箇所増設し、合計して全国 22 箇所で実施予定である。

更新制導入の要否について Bと評価する。 検討がなされる際にすぐに情

検討がなされる際にすぐに情 報を提供できるよう、消費生 活相談員資格の制度に係る運

定制度

実施団体、受験対策講座実施 20 箇所で実施し、その合格 者に対し第2次試験を実施し ーズハローワーク、消費者団 た。合否については、合否判 体、事業者団体、大学(研究) 定基準に基づき適切に採点、 評価を実施し、消費生活専門 相談員として累計 1,188 人を

> 4年間における更新対象者 4,438人のうち、更新者は 3,267人、更新率は73.6%と なった。

- ニーズを踏まえ、利便性が高 いインターネット配信をメイ ンライン広告の配信を行う予レンに実施し、消費生活相談員 の心構えや消費生活相談現場 ウェブサイトには、受験要で働く上で必要な法律の基礎 知識等の最新情報を提供し
- 更新状況により本制度のニー ズを把握するとしていたとこ 消費生活相談員資格試験の ろ、各年度で資格更新対象者 第1次試験について、消費生 のうち70%以上が資格を更 活相談員資格保有者の地域偏 新しており、高い水準を保っ 在解消を図る観点から、都道 ており、本制度のニーズは依 然として高いことが確認でき
- 者数や地域バランス等を考慮・ 消費生活専門相談員資格保 有者の登録情報については、 従来白紙の様式に各自が手書 きで記入したものを原簿とし なお、そのうち、5箇所に ていたが、利便性を高めるた ついては、資格保有者の地域め、印字済みの様式を送付す 偏在解消を図る観点から設置る、申請を一部電子化すると

これらを踏まえれば、所期 の目標を達成しているため、

- なされる際にすぐに情報を提供でき るよう、消費生活相談員資格の制度 に係る運用状況等のデータを整備。 全国の相談員確保の取組に資する対 応も実施されていることが認められ
- ② 消費生活専門相談員資格認定制度
- 各年度、第1次試験を全国 20 箇所 で実施し、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、 合否判定基準に基づき適切に採点、 評価を実施し、消費生活専門相談員 として累計 1,188 人を認定。

4年間における更新対象者 4,438 人のうち、更新者は3,267人、更新 率は73.6%となっている。

- 資格更新講座は、受講者のニーズ を踏まえ、利便性が高いインターネ ット配信をメインに実施し、消費生 活相談員の心構えや消費生活相談現 場で働く上で必要な法律の基礎知識 等の最新情報を提供している。
- 消費生活専門相談員資格の更新状 況により本制度のニーズを把握する としていたところ、各年度で資格更 新対象者のうち70%以上が資格を更 新しており、高い水準を維持。本制 度のニーズは依然として高いことが 確認できている。
- 消費生活専門相談員資格保有者の 登録情報については、従来白紙の様 式に各自が手書きで記入したものを 原簿としていたが、利便性を高める ため、印字済みの様式を送付する、 といった申請の一部を電子化する取 組が行われている。

<今後の課題>

- ① 消費生活相談員資格試験
- 中期目標達成に向けて、引き続 き、令和4年度においても、登録試 験機関として、試験業務規程に基づ き、適切に消費生活相談員資格試験 を運営する。
- 天災や新型コロナウイルスの対応 など、試験の実施に関する危機管理 を一層充実させる。
- 中期目標達成に向けて、引き続 き、令和4年度においても、資格保

② 消費生活専門相談員資 ② 消費生活専門相談員 格認定制度

消費生活センター等に おいて相談業務に携わる 消費生活相談員の資質・ 能力の向上等を図るた 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。

【関連指標】

- · 受験申込者数/資格 認定者(平成28年 度:1,714人/735 人)
- · 更新対象者/更新者 (平成28年度: 1,194人/960人)
- 更新講座実施回数/ 実施箇所数/受講に よる更新者数 (平成28年度:6回 / 1 箇所及びインタ ーネット配信/520
- 更新対象者/更新者 /更新率(平成28年

資格認定制度

消費生活センター等 において相談業務に携 わる消費生活相談員の 資質・能力の向上等を 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

【関連指標】

- •受験申込者数/資 格認定者(平成28 年度:1,714 人/ 735 人)
- 更新対象者/更新 者(平成28年度: 1,194 人/960 人)
- 更新講座実施回数 /実施箇所数/受 講による更新者数 (平成 28 年度: 6 回/1箇所及びイ ンターネット配信

報を提供できるよう、都道府 県別の合格者数を始めとする〈課題と対応〉 消費生活相談員資格の制度に ① 消費生活相談員資格試験 係る運用状況等のデータを整 中期目標達成に向けて、引 備したが、消費者庁より更新 制導入に関する照会がなされ なかったため、資料提供等は 実施していない。

② 消費生活専門相談員資格認 定制度

・ 認定に当たっては、第1次 る。 28 年度からは、消費生活相 試験を兼ねている。

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、4年間の累 計認定者は 1,188 人となっ

資格保有者のレベルの維持 を図るため、平成20年度の 資格更新より、消費生活相談 定)。 5年ごとに行っている。

4,438 人のうち、更新者は 3,267人、更新率は73.6%と 活用するなど、より多様な広 なった。

受講者のニーズを踏まえ、 利便性が高いインターネット 配信をメインに資格更新講座よう、準備する。 を実施した。

ておらず、受講が難しい資格 定制度 更新対象者に対しては、DVD ・ 中期目標達成に向けて、引 の貸出しを行った。

活相談員の心構えや消費生活 相談現場で働く上で必要な法 律の基礎知識等の最新情報で ある。

「消費生活相談員資格試

- き続き、令和4年度において も、登録試験機関として、試 験業務規程に基づき、適切に 消費生活相談員資格試験を運 営する。
- 天災や新型コロナウイルス の対応など、試験の実施に関 する危機管理を一層充実させ
- 試験、第2次試験を課して合・ 中期目標達成に向けて、引 否判定を行っているが、平成 き続き、令和4年度において も、資格保有者の地域偏在の ||談員資格試験が、本資格認定||解消を図る観点から、都道府 県に試験会場設置に関する意 各年度の第1次試験及び第 向調査を実施し、資格保有者 数や地域バランス等を考慮し た上で、全国 20 箇所以上で 試験を行う。なお、その内5 箇所以上を、より地域偏在解 消を図る観点から設置する会 場数とする(令和4年度は全 国 22 箇所で実施する予
- 業務に従事していない者に対・ 資格試験の受験者を増や し、資格更新講座の受講を義し、相談現場への安定的な人 務づけた。なお、資格更新は材提供を図るため、更に新た な層の開拓、資格保有者数が 4年間における更新対象者 少ない地域へのアプローチを 図るため、オンライン広告も 報を行う。
 - 更新制導入の要否について 検討がなされる際に、より精 度の高いデータを提供できる

インターネット環境が整っ② 消費生活専門相談員資格認

- き続き、令和4年度において 更新講座の内容は、消費生 も、消費生活専門相談員資格 認定試験及び資格更新を適正 に実施し、消費生活相談員の 能力・資質の向上に努める。
 - 中期目標達成に向けて、引 き続き、令和4年度において も、資格保有者の資質・能力

有者の地域偏在の解消を図る観点か ら、都道府県に試験会場設置に関す る意向調査を実施し、資格保有者数 や地域バランス等を考慮した上で、 全国 20 箇所以上で試験を行う。な お、その内5箇所以上を、より地域 偏在解消を図る観点から設置する会 場数とする(令和4年度は全国22 箇所で実施する予定)。

- 資格試験の受験者を増やし、相談 現場への安定的な人材提供を図るた め、更に新たな層の開拓、資格保有 者数が少ない地域へのアプローチを 図るため、オンライン広告も活用す るなど、より多様な広報を行う。
- 更新制導入の要否について検討が なされる際に、より精度の高いデー タを提供できるよう、準備する。

②消費生活専門相談員資格認定制度

- 中期目標達成に向けて、引き続 き、令和4年度においても、消費生 活専門相談員資格認定試験及び資格 更新を適正に実施し、消費生活相談 員の能力・資質の向上に努める。
- 中期目標達成に向けて、引き続 き、令和4年度においても、資格保 有者の資質・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保有者が資格 の更新を行う際に受講する講座をイ ンターネット配信にて実施する。
- 更新手続については、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。

<その他事項> 特になし。

カ1・ 国内に対して促出する:		長の国土に関する自体を建成するためにとる「と相直」
度:1,194人/960人	/520人)	験」を「消費生活専門相談員」の維持・向上を図るため、消
/80.4%)	更新対象者/更新	資格認定試験」が兼ねる形で 費生活センター等での実務に
	者/更新率(平成	実施し、合格者には「消費生」就いていない資格保有者が資
	28 年度:1,194 人/	活相談員資格」と「消費生活 格の更新を行う際に受講する
	960 人/80.4%)	専門相談員資格」の二つの資 講座をインターネット配信に
		格を同時に認定し、試験事務して実施する。
		の重複を避け、効率化を図っ・更新手続については、その
		ている。 状況及び本制度に対するニー
		「消費生活専門相談員資」ズを把握することとし、引き
		格」を現に保有する者は約 続き検討を行う。
		5,500 名おり、その多くが相
		談員として現在も勤務してい
		る。消費生活専門相談員資格
		の更新状況により本制度の二
		ーズを把握するとしていたと
		ころ、各年度の資格更新率は
		70%台であり、平成 28 年度
		の80.4%より下がったもの
		の、引き続き高い水準を保っ
		ており、本制度のニーズは依
		然として高いことが確認でき
		た。本業務は、引き続き維持
		していく必要がある。

1	7 0	14 4		丰 土口
1.	~()	他参	石门	自 翌

1. 当事務及び事業に関する基	. 当事務及び事業に関する基本情報【17】								
5. 研修事業	(4)調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供								
関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「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 0038						

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 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	調査研究の 情報提供件数 (実績値)	-	1件	1件 (※1)	1件	1件	1件			予算額(千円)	280, 973	263, 870	524, 295	310, 891	
	「国民生活研究」 発行回数 (実績値)	_	2回	2回	2回	2回	2回			決算額(千円)	287, 984	258, 295	262, 362	338, 493	
										経常費用(千円)	288, 272	277, 320	273, 917	302, 181	
										経常損益(千円)	△5, 118	4, 482	15, 383	4, 694	
										行政コスト (千円)	233, 565 (% 2)	358, 208	273, 917	302, 182	
										従事人員数	16	18	18	19	

^(※1) 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、学会シンポジウムで研究成果の報告を行っている。

(※2) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3	. 中期目標期間の業務に係る目	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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価						
	中朔日保	中规司回	土な計画担保寺	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期	間実施評価)		
	国・地方の消費者政策の				<評定と根拠>	評定	В	評価			
	企画立案や消費者行政の国			消費生活に重大な影響を及		<評定に至った理由>					
	際的展開に資するため、消			ぼす問題についてテーマを設			媒染症拡大の影				
	費生活に重大な影響を及ぼ			定し、調査及び公表を行っ	ート調査を行い、報告書を作	響という予測し難い困難	雑な外部要因が				
	す問題について、PIO-NET		・調査研究の情報提供件数	た。王な取組は以下のとお	成し公表した。また、「国氏	ある山 日煙期間におた	ナス証期の日煙				
	情報等を活用しつつ調査研		・「国民生活研究」発行回数	9.	生活研先」について、特集を	けおおわるまはする方は	って准珠1 てい				
	究を行うとともに、海外の	しつつ調査研究を行りと			定め、毎年度2回発行した。	るものと認められる。以	以下の実績を総				

	ッ ころでの他の未物の貝の円上に因りる日标で、				
消費者行政の動向について		○アンケート調査		合的に勘案し、「B」と評価する。	
情報収集を行い、広く国民	政の動向について情報収	・平成 30 年度	学研究費助成事業による交付		
に情報提供する。	集を行い、広く国民に情	民法の成年年齢引下げに	を受け、積極的に調査研究に	特定テーマに対するアンケート調査	
	報提供する。	向けた消費生活センターの	取り組んだ。	を行い、報告書を作成し公表した。ま	
【関連指標】		対応に関する現況を調査		た、「国民生活研究」について、特集	
・調査研究の情報提供	【関連指標】	し、令和元年3月に公表し	これらを踏まえれば、所期	を定め、毎年度基準値を満たしてい	
件数	・調査研究の情報提	た。	の目標を達成しているため、	る。さらに、平成28年度から科学研	
• 「国民生活研究」発	供件数	・令和元年度		究費助成事業による交付を受け、調査	
行回数	• 「国民生活研究」	平成 28 年 4 月施行の改		研究への取組も認められる。	
	発行回数	正消費者安全法で規定され			
	7=10,,7,	た「消費者安全確保地域協く	<課題と対応>	<今後の課題>	
				中期目標達成に向けて、引き続き、	
				令和4年度においても、国・地方の消	
		し、令和2年3月に公表し		費者政策の企画立案や消費者行政の国	
		た。		際的展開に資するため、消費生活に重	
		/ つ。 ・ 令和 2 年度		大な影響を及ぼす問題について、PIO-	
				NET 情報等の活用や、海外の消費者行	
		るICTを使った情報提供や		政等の動向についての情報収集を通じ て 調本研究な行い 広く国民に棲却	
		相談受付の現況を調査し、		て、調査研究を行い、広く国民に情報	
		令和3年3月に調査結果を		(佐供する。	
		公表した。	通じて、調査研究を行い、広		
		・令和3年度	く国民に情報提供する。	<その他事項>	
		過去に消費生活センター		特になし。	
		が自然災害等に直面した際			
		の状況や機能維持に必要な			
		取組、課題等を調査し、令			
		和4年3月に調査結果を公			
		表した。			
		│ │○「国民生活研究」特集			
		・平成 30 年度			
		「脆弱な消費者」			
		・令和元年度			
		「医療と消費者			
		・令和2年度			
		「非常事態と消費者」 ・令和3年度			
		, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			
		「キャッシュレスの現在と			
		未来」			
		○「国民生活研究」掲載論文の			
		ウェブ公開			
		学術論文におけるオープン			
		アクセス化の流れ等を踏ま			
		え、紙媒体での発行に加え、			
		第 59 巻第 2 号(令和元年 12			
		月発行)より当センターウェ			
		ブサイトにおいて掲載論文等			
		を全文公開し、広く一般の閲			
		覧に供することとした。			
		, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			
	<u> </u>				

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の)向上に関する目標を達成するためにとるべき措置	
	○科学研究費助成事業による	
	調査研究	
	平成 28 年度から交付を受	
	けた科学研究費助成事業によ	
	る科学研究費補助金により、	
	「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」と題し、海外の消費者行	
	政等の動向も含めた調査研究	
	を行った。3年間の研究期間	
	の最終年度に当たる平成30	
	年度は、3回の研究会を開催	
	し、平成 30 年 11 月の日本消	
	費者法学会第 11 回大会シン	
	ポジウムでこれまでの研究成	
	果を報告した。	

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する基	本情報【18】		
5. 教育研修事業	(5) 教育研修の合理化と経費の節減		
関連する政策・施策		当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「消費者基本法」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 0038

2. 主要な経年データ 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) ①主要なアウトプット (アウトカム) 情報 基準値 指標等 達成目標 (平成 28 年 平成 30 年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 平成30年度 令和元年度 令和2年度 令和3年度 令和4年度 度実績値) 予算額(千円) 280, 973 263, 870 524, 295 310, 891 決算額 (千円) 287, 984 258, 295 262, 362 338, 493 経常費用 (千円) 277, 320 288, 272 273, 917 302, 181 経常損益 (千円) 15, 383 4,694 $\triangle 5$, 118 4, 482 行政コスト 233, 565

(※)

16

(千円)

従事人員数

358, 208

18

273, 917

18

302, 182

19

3. 中期目標期間の業務に係る目	標、計画、業務実績、中期目	目標期間評価に係る自己評価及び	ド主務大臣による評価					
中期目標	th##31.44	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣に	よる評価	
中朔日倧	中期計画	土な評価指標寺	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
教育研修事業について、	教育研修事業につい	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
研修受講者のニーズや受講	て、研修受講者のニーズ	_	毎年度、研修受講者のニー	評定:B	<評定に至った理由>	>		-
者数の動向を踏まえ、カリ	や受講者数の動向を踏ま		ズや受講者数の動向を踏ま	研修受講者のニーズや受講	 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	対対に対する影響		
キュラムの内容の工夫や研	え、カリキュラムの内容	<関連指標>	え、カリキュラムの内容の工	者数の動向を踏まえ、予定の	郷レいる予測日 難いほ	日離ためが再日が		
修コースに応じた開催時期	の工夫や研修コースに応	_	天や研修コースに応じた開催	受講者をはほ確保することが	ある山 日煙期間にも	はける証期の日標		
の設定等による合理化を図	じた開催時期の設定等に		時期の設定等による合理化を	できた。また、地方公共団体	けなおなり達成するま	言向で進捗してい		
るとともに、地方公共団体	よる合理化を図るととも		図った。	との共催研修の経費節減を図	るものと認められる。	以下の実績を総		
との共催を図るなど経費を	に、地方公共団体との共		特に平成30年度以降、こ	った。	合的に勘案し、「B」	と評価する。		

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

節減する。	催を図るなど経費を節減	れまで受講者数の確保が難し		
	する。	かった企業職員研修は、受講	これらを踏まえれば、所期	研修受講者のニーズや受講者数の動
		者のニーズを踏まえ、1日又	の目標を達成しているため、	向を踏まえ、予定の受講者をほぼ確保
		は半日の東京事務所での研修	Bと評価する。	し、地方公共団体との共催研修の経費
		に変更したことで、1講座当		節減を図ることができている。
		たりの受講者数を大幅に増加		毎年度、研修受講者のニーズや受
		させることができた。また、	<課題と対応>	講者数の動向を踏まえ、カリキュラ
		地方公共団体と共催して実施	中期目標達成に向けて、引	ムの内容の工夫や研修コースに応じ
		する研修については、経費の	き続き、令和4年度において	た開催時期の設定等による合理化を
		節減の観点から、会場費を地	も引き続き研修の合理化と経	図る工夫が行われている。
		方公共団体側の負担とした。	費の節減を図るよう、様々な	
			工夫を行う。	<今後の課題>
				中期目標達成に向けて、引き続き、
				令和4年度においても研修の合理化と
				経費の節減を図るよう、様々な工夫を
				行う。
				<その他事項>
				特になし。

4.	その他参考情報	
т.		

<u> </u>		つう こうこう 一世の未物の食の同工に関する自体を建成するにのにこる	.C.11 E									
1. 当事務及び	1. 当事務及び事業に関する基本情報											
6. 裁判外紛争的	6.裁判外紛争解決手続(AD裁判外紛争解決手続(ADR)事業全般											
R)事業												
関連する政策	・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(4)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3条、第10条、第11条~42条 「消費者基本法」第25条 「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の関する法律」附則 第6条								
当該項目の重要	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 0038								

2. 主要な経年データ													
①主要なアウ	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額(千円)	144, 930	146, 709	129, 352	128, 031	
		/						決算額 (千円)	140, 983	138, 812	125, 476	122, 554	
								経常費用 (千円)	141, 444	144, 279	131, 406	126, 625	
								経常損益 (千円)	3, 947	7, 897	3, 876	5, 477	
								行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089	131, 406	126, 625	
								従事人員数	9	9	8	8	

^(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

中期目標中期計画		業務実績・自己評価	主務大臣による評価			
中朔日倧 中朔司画	業務実績	自己評価	(見込評	価)	(期間実施評価)	
1. 裁判外紛争解決手続(A 1. 裁判外紛争 DR)事業	業 ADRへの改善【A】	評定: B 推進 各項目を通じて、所期の目標を達成したもの と評価した。	評定 <評定に至った理由に 該当する項目別評策 Rの適切な実施及び Rへの改善【19】を関り、単位評定も「B」 <今後の課題> 該当する項目別評策り。 <その他事項> 特になし。	定は、(1)AD 利用しやすいAD 余き、「B」とな とする。	評定	

1. 当事務及び事業に関する基本情報【19】												
6. 裁判外紛争解決手続(AD	6.裁判外紛争解決手続(AD(1)ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善											
R)事業												
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(4)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3条、第10条、第11条~42条 「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 0038									

2. 主要な経年データ

①主要なアウ	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
申請日から手続終了までの日数	平均 95 日以内	86.4 日	92.3 日	91.2 日	93.8 日	93.3 日		予算額(千円)	144, 930	146, 709	129, 352	128, 031	
和解率	60%以上	60.6%	67.9%	64. 9%	70. 2%	70. 6%		決算額(千円)	140, 983	138, 812	125, 476	122, 554	
事前問合せ対応 件数	-	969 件	1,074件	1, 151 件	1,274件	1,321件		経常費用(千円)	141, 444	144, 279	131, 406	126, 625	
申請件数	_	167 件	177 件	204 件	166 件	136 件		経常損益(千円)	3, 947	7, 897	3, 876	5, 477	
国民生活センター 東京事務所以外 (都内、地方) での 期日開催回数	_	22 回	24 回	19 回	1 回	0 回		行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089	131, 406	126, 625	
勤務時間外の期日 開催回数	_	9 回	35 回	42 回	46 回	24 回		従事人員数	9	9	8	8	

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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

市和日福	古 # \$ 1 mi	主な評価指標等	法人の業務実	績・自己評価	主務大臣による評価				
中期目標中期計画中期計画		土な評価拍係寺	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施	評価)	
消費者紛争の迅速・適正				<評定と根拠>	評定	А			
		・申請日から手続終了までの			<評定に至った理由>	>			
	止のため、ADRを適切に			令和4年度も同様に紛争解	11/11/2/1/2/A/14/3\	新型コロナウ			
Rを適切に実施し、解決水	実施し、解決水準を確保し	・和解率 60%以上	ため、紛争解決委員会による	決委員会によるADR手続に	イルフ成沈庁の影響	ァトル 壬結の			
	つつ、申請日から手続終了		ADR手続に係る事務を適切	係る事務を適切に実施するこ	延期等が必要な事案が	が複数発生した			
	までの日数を平均 95 日以		に実施した。令和2年度以降	ととしている。	ものの、基準値を超え				
(センター法施行規則第18	内とし、和解率が60%以上	<関連指標>	は、新型コロナウイルス感染		続していることが認め				

条)とその期間短縮に努め るとともに、和解率を高め るよう努める。また、消費 者がセンターのADRを利 用しやすいよう申請書類の 記入項目数、記入内容等の 簡素化を図り、センター東 京事務所以外(都内、地方 都市) での開催や勤労者が 出席しやすい夕刻からの開 催といった開催場所や開催 時間の柔軟化についても推 進する。

【指標】

・申請日から手続終了 までの日数 平均95 日以内

【目標水準の考え方】

申請日から手続終了 までの所要日数の過去 5年間の実績は、平成 24年度102.2日、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日と年度により 振れがあること、ま た、所要日数は消費者 及び事業者(複数の場 合あり)の双方の都合 に依存し紛争内容も 様々であるため紛争解 決委員会及びセンター の紛争解決委員会事務 局のみの取組では短縮 が難しいこと、さら に、過度に所要日数の 短縮を図ることよりも 本来の目的である適切 な解決水準を確保する ことが重要であること 等から、上記過去5年 間の年度平均の所要日 数が94.6日であること を勘案し、実績ベース を重視した目標として 「95日以内」とし、紛 争解決委員会及びセン ターの紛争解決委員会

となるよう努める。また、 消費者がセンターのADR (以下「センターADR」 という。) を利用しやすい よう申請書類の記入項目 数、記入内容等の簡素化を 図り、センター東京事務所 以外(都内、地方都市等) での開催や勤労者等が出席 しやすい夕刻からの開催と いった開催場所や開催時間 の柔軟化についても推進す

【指標】

- 申請日から手続終了 までの日数 平均95 日以内
- •和解率 60%以上

【関連指標】

- · 事前問合せ対応件数 (平成28年度実績 值:969件)
- 申請件数(平成28年 度実績値:167件)
- 平均所要日数 (平成 28 年度実績値:86.4
- ・センター東京事務所 以外(都内、地方都 市等) での期日開催 回数(平成25年度 から平成28年度ま での平均:22回)
- ・勤務時間外の期日開 催回数 (平成28年度 実績値: 9回)

- · 事前問合せ対応件数(平成 28 年度実績値: 969 件)
- ·申請件数(平成28年度実 績値:167件)
- · 平均所要日数(平成28年 度実績値:86.4日)
- ・センター東京事務所以外 (都内、地方都市等) での 期日開催回数(平成25年 度から平成28年度までの 平均:22回)
- 勤務時間外の期日開催回数 (平成 28 年度実績値: 9

症の影響により、手続の延期 等が必要な事案が複数発生し たものの、いずれの年度も申 請日から手続終了までの日数 及び和解率のいずれも目標を<課題と対応> クリアした。

特に和解率に関しては、当 委員会への申請事案が、消費 生活センターにおいてあっせ ん不調となった事案が大半を の 60%を上回る数値を通期で 維持している。

また、新型コロナウイルス 感染症の影響により東京事務 所以外での期日開催を縮小せ ざるを得なかったものの、試 行的にウェブ会議を利用する など開催方法等の柔軟化を推 進した。

さらに、令和2年度中よ り、電子媒体での申請書及び 回答書の受付を開始し、セン ターADRの利便性の向上を 図った。

その他、他のADR機関と の意見交換を毎年度開催し

· 平成 30 年度: 6回 · 令和元年度 : 6回 · 令和 2 年度 : 3 回 · 令和 3 年度 : 3 回

ば、中期目標を十分に達成し一評価する。 ているため、Aと評価する。

占めている中、達成目標数値 均95日以内とし、和解率が 60%以上となるよう努める。

目標の達成状況を踏まえれ の実績を総合的に勘案し、「A」と

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 中期目標達成に向けて、引 決委員会によるADR手続に係る事 き続き、令和4年度において 務を適切に実施した。令和2年度以 もADRを適切に実施し、解降は、新型コロナウイルス感染症の 決水準を確保しつつ、申請日

影響により、手続の延期等が必要な から手続終了までの日数を平 事案が複数発生したものの、いずれ の年度も申請日から手続終了までの 日数及び和解率のいずれも目標を上 回っている。

> 特に和解率に関しては、当委員会 への申請事案が、消費生活センター においてあっせん不調となった事案 が大半を占めている中、達成目標数 値の60%を上回る数値を通期で維持 している。

> また、新型コロナウイルス感染症 の影響により東京事務所以外での期 日開催を縮小せざるを得なかったも のの、試行的にウェブ会議を利用す るなど開催方法等の柔軟化を推進す るなどの工夫が見られる。

> さらに、令和2年度中より、電子 媒体での申請書及び回答書の受付を 開始し、センターADRの利便性の 向上が図られていると認められる。

<今後の課題>

中期目標達成に向けて、引き続 き、令和4年度においてもADRを 適切に実施し、解決水準を確保しつ つ、申請日から手続終了までの日数 を平均95日以内とし、和解率が 60%以上となるよう努める。

<その他事項> 特になし。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置 事務局の責によらない 明らかに特殊な事案が あれば業務実績評価に おいて勘案する。 【指標】 ·和解率 60%以上 【目標水準の考え方】 和解率の過去5年間 の実績は、平成24年度 64.6%、平成25年度 58.6%、平成26年度 60.1%、平成27年度 66.2%、平成28年度 60.6%とおおむね6割 を示し、他のADR機 関の和解率と比較して も良好な実績を示して おり、引き続き、和解 率の向上に努めていく ことが期待される。一 方で、和解率の数値の 性質からその引上げに は一定の限界があるこ と、和解率の数値の引 上げを過度に優先すれ ば消費者にとり和解水 準の低下につながるお それもあることから、 和解率については過去 の実績ベースを重視し た目標とし、これを着 実に達成した上で更な る高みを目指すことが 重要であることから、 過去実績と同等程度以 上を目指した「60%以 上」を目標とする。 【関連指標】 事前問合せ対応件数 (平成28年度実績 値:969件) ・申請件数(平成28年 度実績値:167件) • 平均所要日数(平成 28年度実績値:86.4 日) ・センター東京事務所 以外(都内、地方都

/-/	- 一一
~ i	て提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置
/// Ⅰ .	

市等)での期日開催		
回数		
(平成25年度から平		
成28年度までの平		
均:22回)		
・勤務時間外の期日開		
催回数(平成28年度		
実績値:9回)		

4. その他参考情報		

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

ンター等へのフィードバッ

ク件数

日」(紛争解決委員と消

費者、事業者との話合い

の場) への同席等や申請

1. 当事務及び事業に関する基本情報【20】									
6.裁判外紛争解決手続(AD (2)ADR結果の相談業務等への活用推進									
R)事業									
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(4)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3条、第10条、第11条〜42条 「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 0038						

2. 主要な経年データ

決委員と消費者、事業者と

の話合いの場)への同席等

や申請を支援した消費生活

①主要なアウ	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
申請を支援した消費生活センター等 へのフィードバッ ク件数	-	_	118 件	94 件	110 件	85 件		予算額(千円)	144, 930	146, 709	129, 352	128, 031	
								決算額(千円)	140, 983	138, 812	125, 476	122, 554	
								経常費用(千円)	141, 444	144, 279	131, 406	126, 625	
								経常損益(千円)	3, 947	7,897	3, 876	5, 477	
								行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089	131, 406	126, 625	
								従事人員数	9	9	8	8	

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

はおおむね達成する方向で進捗してV

るものと認められる。以下の実績を総

法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 業務実績 自己評価 (見込評価) (期間実施評価) センターが実施したA <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> センターが実施したAD 評定 評定 В Rの結果を全国の消費生活 DRの結果を全国の消費 申請を支援した消費生活セ評定:B <評定に至った理由> センター等の相談業務等へ 生活センター等の相談業 ンター等に対し、全件でフィ 令和4年度においても同様 新型コロナウイルス感染症拡大の影 に取り組むこととしている。 活用するため、消費生活相 務等へ活用するため、消 <関連指標> ードバックを実施した。ま 響という予測し難い困難な外部要因が 談員等の「期日」(紛争解 費生活相談員等の「期 ・申請を支援した消費生活セ た、解決水準の確保による ある中、目標期間における所期の目標 「解決指針」の提示等の取組

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。

ク	171. 国民に対して延囲する:	アート ころでの他の未物の真	良り四上に因りる口信を生ん	及り るためにこる・・3 相直			
	センター等へのADR結果	を支援した消費生活セン		また、地方公共団体との連		合的に勘案し、「B」と評価する。	
	のフィードバック、解決水	ター等へのADR結果の		携を強化するとともに、消費	<課題と対応>		
	準の確保による「解決指	フィードバック、解決水		生活相談員に対する裁判外紛	令和4年度も引き続き、消	申請を支援した消費生活センター等	
	針」の提示等の取組を行	準の確保による「解決指		争解決手続制度や申請方法等	費生活相談員等の「期日」へ	に対し、全件でフィードバックを実施	
	う。	針」の提示等の取組を行		の周知・啓発のため、研修会	の同席等や申請を支援した消	した。また、解決水準の確保による	
		う。		を開催した。	費生活センター等へのADR	「解決指針」の提示等の取組も行われ	
	【関連指標】			・平成 30 年度:17 回	結果のフィードバック、解決	ている。	
	・申請を支援した消費	【関連指標】		・令和元年度 : 14 回	水準の確保による「解決指	また、地方公共団体との連携を強化	
	生活センター等への	・申請を支援した消		・令和2年度 : 4回	針」の提示等の取組を行う。	するとともに、消費生活相談員に対す	
	フィードバック件数	費生活センター等へ		・令和3年度 : 4回		る裁判外紛争解決手続制度や申請方法	
		のフィードバック件				等の周知・啓発のため、研修会を開催	
		数				する取組も積極的に行われている。	
						<今後の課題>	
						令和4年度も引き続き、消費生活相	
						談員等の「期日」への同席等や申請を	
						支援した消費生活センター等へのAD	
						R結果のフィードバック、解決水準の	
						確保による「解決指針」の提示等の取	
						組を行う。	
						- ,—	
						特になし。	

4. その他参考情報

MI: EDUCATO CILINA	が1. 自民に対して近内が3/ C/CV EV 未初が真い自工に関する自体を建成するためにこる。CHE									
1. 当事務及び事業に関する基本情報【21】										
6. 裁判外紛争解決手続(AD	(3) 和解内容の履行確保									
R)事業										
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(4)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3条、第10条、第11条~42条 「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 0038							

2. 主要な経年データ

①主要なアウ	①主要なアウトプット (アウトカム) 情報					②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)								
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
和解から仲裁への移行	_	_	2件	0件	0件	0件		J	予算額(千円)	144, 930	146, 709	129, 352	128, 031	
消費者による裁判への支援	_	_	1件	1件	3件	2件		Ä	央算額(千円)	140, 983	138, 812	125, 476	122, 554	
								経	常費用(千円)	141, 444	144, 279	131, 406	126, 625	
								経	常損益(千円)	3, 947	7, 897	3, 876	5, 477	
									行政コスト (千円)	149, 057 (※)	211, 089	131, 406	126, 625	
									従事人員数	9	9	8	8	

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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	
十 朔 日倧	中朔司四	土な計価指標寺	業務実績	自己評価	(見込評	(価)	(期間実施	評価)
事業者による和解内容の				<評定と根拠>	評定	В	評定	
履行を確保し、消費者被害		_	紛争解決委員会の申合せに		<評定に至った理由>	>		
の救済を実現するため、事				令和4年度においても同様		ス感染症拡大の影		
案の性質に応じ、和解書の			1	に取り組むこととしている。	響という予測し難い国			
執行証書化による履行の確		_	の確保の方策について定め、		ある由 日梗期間にも	おける前期の日煙		
保、和解から仲裁への移	る履行の確保、和解から		業務規程を改正して和解から	これらを踏まえれば、所期の日標も満代しているため	はおおむね達成する力	方向で進捗してい		
行、消費者による裁判への			仲裁への移行について規定し	の日信を達成しているため、	るものと認められる。	以下の実績を総		
積極的な支援等の取組を行	よる裁判への積極的な支		た。上記の制度について、仲	Bと評価する。	合的に勘案し、「B」			

う。	援などの取組を行う。	介委員会議等の機会に担当委			
		員に情報提供した。	<課題と対応>	紛争解決委員会の申合せにより、事	
		事業者による和解内容の履	令和4年度も引き続き、事	案の性質に応じ、和解書の執行証書化	
		行を確保し、消費者被害の救	案の性質に応じ、和解書の執	による履行の確保の方策について定	
		済を実現するため、和解から	行証書化による履行の確保、	め、業務規程を改正して和解から仲裁	
		仲裁への移行を行った。	和解から仲裁への移行、消費	への移行について規定し、上記の制度	
		手続が不調で終了し、訴訟	者による裁判への積極的な支	について、仲介委員会議等の機会に担	
		提起を希望する消費者に対	援等の取組を行う。	当委員に情報提供する取組が行われて	
		し、資料提供による支援を適		いる。	
		切に行った。		事業者による和解内容の履行を確保	
				し、消費者被害の救済を実現するた	
				め、和解から仲裁への移行する工夫も	
				なされている。	
				手続が不調で終了し、訴訟提起を希	
				望する消費者に対しては、資料提供に	
				よる支援が適切に行われていると認め	
				られる。	
				<今後の課題>	
				令和4年度も引き続き、事案の性質	
				に応じ、和解書の執行証書化による履	
				行の確保、和解から仲裁への移行、消	
				費者による裁判への積極的な支援等の	
				取組を行う。	
				<その他事項>	
				特になし。	

	the state of the s	
1	その他参考情報	
+		

1. 当事務及び事業に関する基本情報【22】											
6. 裁判外紛争解決手続(AD	(AD (4)消費者裁判手続特例法への対応										
R) 事業											
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(4)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3条、第10条、第11条~42条 「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 0038								

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 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
特定適格消費者団 体との意見交換	-	_	3回	1 回	2 回	2回			予算額(千円)	144, 930	146, 709	129, 352	128, 031	
									決算額(千円)	140, 983	138, 812	125, 476	122, 554	
									経常費用(千円)	141, 444	144, 279	131, 406	126, 625	
									経常損益(千円)	3, 947	7, 897	3, 876	5, 477	
									行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089	131, 406	126, 625	
									従事人員数	9	9	8	8	

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 (見込評価) 業務実績 自己評価 (期間実施評価) 「消費者の財産的被害 消費者の財産的被害が適 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 В 評定 の集団的な回復のための民 切に回復されるよう、「消 特定適格消費者団体の開催
 評定: B <評定に至った理由> 事の裁判手続の特例に関す 費者の財産的被害の集団的 する説明会等に参加し、入学 令和4年度においても、消 新型コロナウイルス感染症拡大の影 る法律」(平成25年法律第 な回復のための民事の裁判 | <関連指標> 検定料の返還に関する訴訟に 費者裁判手続特例法附則第6 響という予測し難い困難な外部要因が 96号。以下「消費者裁判手 手続の特例に関する法律」 ついて情報収集し、対応を検 条に規定するADRの利用を ある中、目標期間における所期の目標 促進し、その必要な措置を適 続特例法」という。)は、 (平成 25 年法律第 96 号。 討した。 はおおむね達成する方向で進捗してい 入学検定料の返還に関する 切に実施するとともに、消費 附則第2条により消費者裁 以下「消費者裁判手続特例 るものと認められる。以下の実績を総 者裁判手続特例法の施行後の 判手続特例法の施行前事案 法」という。) 附則第6条 紛争について申請を受け付 合的に勘案し、「B」と評価する。 に関する消費者の請求に係 に規定するADRの利用を け、手続が終了した。 事案であってもセンターAD

る金銭の支払義務には適用 されないことから、消費者 の財産的被害が適切に回復 されるよう、消費者裁判手 続特例法附則第6条に規定 するADR(以下「センタ ーADR」という。)の利 用を促進し、その必要な措 置を適切に実施する。

このセンターADRの 利用に際しては、第1段階 の共通義務確認訴訟中のセ ンターADRの保留が有益 な場合もあることから、セ ンターは、申請又は手続の 進行を留保する仕組み、併 合手続を行う仕組みを検討 する。

また、消費者裁判手続 特例法の施行後の事案であ ってもセンターADRを消 費者が選択しようとする場 合には、センターは、第2 段階の簡易確定手続への参 加の利点とセンターADR の選択に係る情報提供を適 切に行う。

促進し、その必要な措置を 適切に実施する。

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

また、消費者裁判手続特 例法の施行後の事案であっ てもセンターADRを消費 者が選択しようとする場合 には、第2段階の簡易確定 手続への参加の利点とセン ターADRの選択に係る情 報提供を適切に行う。

Rを消費者が選択しようとす る場合には、第2段階の簡易 ンターADRの選択に係る情 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>

促進し、その必要な措置を適る。 切に実施するとともに、消費 者裁判手続特例法の施行後の 事案であってもセンターAD 報提供を適切に行う。

特定適格消費者団体の開催する説明 確定手続への参加の利点とセ 会等に参加し、入学検定料の返還に関 する訴訟について情報収集し、対応を 報提供を適切に行うこととし 検討後、入学検定料の返還に関する紛 争について申請を受け付け、手続を終 了している。

また、ADRの利用を促進し、その 必要な措置を適切に実施するととも に、消費者裁判手続特例法の施行後の 事案であってもセンターADRを消費 者が選択しようとする場合には、第2 令和4年度も引き続き、消 段階の簡易確定手続への参加の利点と 費者裁判手続特例法附則第6 センターADRの選択に係る情報提供 条に規定するADRの利用を が適切に行われていることが認められ

<今後の課題>

令和4年度も引き続き、消費者裁判 Rを消費者が選択しようとす 手続特例法附則第6条に規定するAD る場合には、第2段階の簡易 Rの利用を促進し、その必要な措置を 確定手続への参加の利点とセ 適切に実施するとともに、消費者裁判 ンターADRの選択に係る情 手続特例法の施行後の事案であっても センターADRを消費者が選択しよう とする場合には、第2段階の簡易確定 手続への参加の利点とセンターADR の選択に係る情報提供を適切に行う。

> <その他事項> 特になし。

4. その他参考情報

WI: EMENIOCIMA	が1. 国人に対して使用する/ CMEV未務が真が同工に関する目標を建成するためにこる。CHE											
1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【23】											
6. 裁判外紛争解決手続(AD	(5) 国民への情報提供											
R)事業												
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(4)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3条、第10条、第11条〜42条 「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 0038									

. 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 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
記者公表件数 (事案数)	_	4件	4件 (139事案)	5件 (178事案)	4件 (176事案)	4件 (118事案)		予算額(千円)	144, 930	146, 709	129, 352	128, 031		
事業者名を含めた 記者公表件数 (事案数)	_	23 事案	4件 (9事案)	4件 (19事案)	4件 (23事案)	4件 (14事案)		決算額(千円)	140, 983	138, 812	125, 476	122, 554		
								経常費用(千円)	141, 444	144, 279	131, 406	126, 625		
								経常損益(千円)	3, 947	7, 897	3, 876	5, 477		
								行政コスト (千円)	149, 057 (<u>*</u>)	211, 089	131, 406	126, 625		
								従事人員数	9	9	8	8		

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3.	中期目標期間の業務に係る目標	票、計画、業務実績、中期目標	票期間評価に係る自己評価及び	ド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			
	中州日倧	中朔司四	土は計価拍標寺	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期	間実施評価)
	国民生活の安定及び向上	国民生活の安定及び向	<指標>		<評定と根拠>	評定	В	評定	
	に図るために必要と認める ときは、紛争解決委員会の 決定に従い、センターは、 結果の概要について記者公 表を行うことにより報道機 関等を通じた国民への情報 提供を行う。	を行うことにより報道機 関等を通じた国民への情		的な理由なく協力しない場 合、義務履行勧告に応じない 場合等に、事業者名を含めた	令和4年度においても同様 に取り組むこととしている。 これらを踏まえれば、所期 の目標を達成しているため、	響という予測し難い困 ある中、目標期間にお はおおむね達成する方	感染症拡大の影 難な外部要因が はる所期の目標 で進捗してい 以下の実績を総		

 14 = 1 = 14 = 14 = 14 = 14 = 14 = 14 =	2 12 7/4 3/4 7	(- 1 1 1 1 - 104)	71 910 71 C B C 11 E			
【関連指標】	【関連指標】	局公表分)(平成 28 年度	また、令和元年度において	<課題と対応>	紛争解決委員会において、四半期毎	
・記者公表件数(紛争	・記者公表件数(紛	実績値:23件)	は、上記の定例的な公表に加	令和4年度も引き続き、紛	に結果概要の公表を決定し、記者公表	\$
解決委員会事務局公	争解決委員会事務		え、当委員会の制度開始後	争解決委員会の決定に従い、	を実施。また、事業者が手続に合理的	
表分)	局公表分)(平成		10 年の申請状況等を取りま	結果の概要について記者公表	な理由なく協力しない場合、義務履行	
(平成28年度実績	28 年度実績値: 4		とめて公表した。	を行うことにより報道機関等	勧告に応じない場合等に、事業者名を	1
値:4件)	件)			を通じた国民への情報提供を	含めた公表を行っている。	
・事業者名を含めた記	・事業者名を含めた			行う。	令和元年度においては、上記の定例	
者公表件数(紛争解	記者公表件数(紛				的な公表に加え、紛争解決委員会の制	
決委員会事務局公表	争解決委員会事務				度開始後 10 年の申請状況等を取りま	
分)	局公表分)(平成				とめて公表を行い、国民への情報提供	
(平成28年度実績	28 年度実績値:23				が迅速かつ適切に行われていると認め	
値:23件)	件)				られる。	
<u> </u>	,,,					
					<今後の課題>	
					令和4年度も引き続き、紛争解決委	
					員会の決定に従い、結果の概要につい	
					て記者公表を行うことにより報道機関	
					等を通じた国民への情報提供を行う。	
					 <その他事項>	
					特になし。	
					1寸によし。	

1	スの仙女学性却	J
Ŧ	その他参考情報	ζ

1. 当事務及び事業に関する基	1. 当事務及び事業に関する基本情報											
	特定適格消費者団体立担保支援事業全般											
支援事業	「滋弗老甘士礼声」(今和 8 左 9 日 91 日間発油 ウ)(今和 9 左 6 日 15 日北ウ)	当該事業実施に係る根拠	「X中央行政社」同日出江中以及、社工第 10 条 第 42 条 页 0									
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	自該事業実施に係る依拠 (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 43 条の 2 「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の関する法律」第									
			56条									
当該項目の重要度、難易度	_	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038									
		業レビュー										

2.	主要な経年デー	ータ														
①主要なアウトプット(アウトカム)情報									②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)							
	指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
									予算額(千円)	5, 420	5, 825	5, 634	5, 961			
									決算額(千円)	5, 319	5, 405	5, 440	5, 563			
									経常費用(千円)	5, 329	5, 954	5, 797	5, 956			
									経常損益 (千円)	101	420	194	398			
									行政コスト (千円)	5, 743 (*)	10, 275	5, 797	5, 956			
									従事人員数	0	0	0	0			

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

中期目標	中期計画	法人の業務	等実績・自己評価	主務大臣による評価			
中朔日倧 	中期計画 	業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間実施評価)		
1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立 担保支援事業 <以下略>		<評定と根拠> 評定: B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> 各項目記載のとおり。	評定 B <評定に至った理由> 該当する項目別評定は、いずれも「B」となり、単位評定も「B」とる。 る。 <今後の課題> 該当する項目別評定に記載のとおり、 <その他事項> 特になし。	す		

***		3 · /(1/1/1 · 2/ · 1 = 1 (- 1/1 / · 0			
1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【24】				
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	(1)特定適格消費	者団体との連携、協力			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」	(令和2年3月31日閣議決定)	(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 43 条の 2 「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」第 56 条
当該項目の重要度、難易度	_			関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウ	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプッ	卜情報(財務情報	服及び人員に関す	でる情報)		
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
適格消費者団体連絡協議会参加回数	_	_	2回	1回	2回	2回		予算額(千円)	5, 420	5, 825	5, 634	5, 961	
								決算額(千円)	5, 319	5, 405	5, 440	5, 563	
								経常費用(千円)	5, 329	5, 954	5, 797	5, 956	
								経常損益(千円)	101	420	194	398	
								行政コスト (千円)	5, 743 (※)	10, 275	5, 797	5, 956	
								従事人員数	0	0	0	0	

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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

h#1 F1	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			
中州日	1 (宗	中期前回	土な計価指標寺	業務実績	自己評価	(見込評	価)	(期間実施評価)	
	貴者団体から		<指標>		<評定と根拠>	評定	В	評定	
の事前相談によ		らの事前相談による情報	_		評定: B	<評定に至った理由〉	>		1
や同団体との意	気見交換等に			特定適格消費者団体からの	立担保業務の円滑な実施を	新型コロナウイルス	ス感染症拡大の影		
よって連携を図	引りながら協		<関連指標>	情報収集や連携の強化を図る	図るため、特定適格消費者団	響という予測し難い	困難な外部要因が		
力するよう努め	うる。	ながら協力するよう努め	• 適格消費者団体連絡協	ため、消費者庁の主催する適	体との連携を適切に行った。	ある中、目標期間には			
		る。	議会参加回数	格消費者団体連絡協議会に参		はおおむね達成する方	方向で進捗してい		
				加した(各年度の9月と3月		るものと認められる。	以下の実績を総		
				に参加。令和元年度は新型コ	の目標を達成しているため、	合的に勘案し、「B」	と評価する。		

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成して	成するためにとるべき措置			
	ロナウイルス感染症感染拡大	Bと評価する。		
	の影響で、令和2年3月開催		特定適格消費者団体からの情報収集	
	分が中止となった)。		や連携の強化を図るため、消費者庁の	
		も、令和4年9月と令和5年	主催する適格消費者団体連絡協議会に	
			参加するなど、立担保業務の円滑な実	
		団体連絡協議会に参加するこ	施を図るための特定適格消費者団体と	
		ととしている。	の連携が適切に行われていると認めら	
			れる。	
		<課題と対応>	<今後の課題>	
		中期目標達成に向けて、令	中期目標達成に向けて、令和4年度	
		和4年度も引き続き、特定適	も引き続き、特定適格消費者団体等と	
		格消費者団体等と事前相談に	事前相談による情報共有等によって連	
		よる情報共有等によって連携	携を図りながら協力するよう努める。	
		を図りながら協力するよう努		
		める。	<その他事項>	
			特になし。	

4.	その他参考情報	

//v = :		<u>,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,</u>	
1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【25】		
7. 特定適格消費者団体立担保	(2) 立担保期限の遵守		
支援業務			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年	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 43 条の 2 「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」第 56 条
当該項目の重要度、難易度	_	関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
立担保件数	_	_	0件	0件	1件	0件			予算額(千円)	5, 420	5, 825	5, 634	5, 961	
うち期限ま でに立てた 件数		_	O件	0件	1 件	0件			決算額(千円)	5, 319	5, 405	5, 440	5, 563	
立担保金額 (合計)	_	_	0円	0円	420 万円	0円			経常費用(千円)	5, 329	5, 954	5, 797	5, 956	
									経常損益(千円)	101	420	194	398	
									行政コスト (千円)	5, 743 (<u>*</u>)	10, 275	5, 797	5, 956	
									従事人員数	0	0	0	0	

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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

市 田 田 田	古押 礼献	ナシ	法人の業務実	績・自己評価		主務大臣に	よる評価	
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施評価)	
特定適格消費者団体から センターへ担保を立てる要 請があり有識者による審査 を経てセンターが担保を立 てる決定をした事案につい ては、裁判所が命じた期限 までに担保を立てる。	特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	<指標> - <関連指標> ・立担保件数(うち、期 限までに立てた件数) ・立担保金額(合計)		<評定と根拠> 評定:B 特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会からの立 担保援助要請案件について、 支払保証委託契約の締結を迅 速かつ適切に実施し、期限内 に担保を立てた。	評定 <評定に至った理由> 新型コロナウイルス原響という予測し難い困難ある中、目標期間におけばおおれまする方向	B	評定	
			し、裁判所が命じた期限まで に担保を立てた。		令和2年3月に特定通 埼玉消費者被害をなくす 援助要請を受けた案件に 所の担保決定に基づき、	ト会から立担保 こついて、裁判		

第1. 国民に対して提供する	サービスその他の業務の質	質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置		
				センターの間で保証限度額を 420 万円
			<課題と対応>	とする支払保証委託契約を同年4月に
			中期目標達成に向けて、令	締結し、裁判所が命じた期限までに担
			和4年度も引き続き、特定適	保を立てた実績が認められる。
			格消費者団体からの立担保援	
			助要請があった場合には、裁	<今後の課題>
			判所が命じた期限までに担保	中期目標達成に向けて、令和4年度
			を立てるよう努める。	も引き続き、特定適格消費者団体から
				の立担保援助要請があった場合には、
				裁判所が命じた期限までに担保を立て
				るよう努める。
				<その他事項>
				特になし。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基	基本情報【26】		
7. 特定適格消費者団体立担保	(3) 立担保事案の適切な管理、求償		
支援業務			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第 10 条、第 43 条の 2 「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」第 56 条
当該項目の重要度、難易度	_	関連する政策評価・行政事 業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウト	トプット(アウ	トカム)情報						②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度			平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
立担保件数	_	_	0件	0件	1件	0件			予算額(千円)	5, 420	5, 825	5, 634	5, 961	
立担保金額 (合計)	_	_	0円	0円	420 万円	0円			決算額(千円)	5, 319	5, 405	5, 440	5, 563	
求償対象件数	_	_	0件	0件	0件	0件			経常費用(千円)	5, 329	5, 954	5, 797	5, 956	
求償対象金額 (合計)	_	_	0円	0円	0件	0円			経常損益(千円)	101	420	194	398	
									行政コスト (千円)	5, 743 (<u>*</u>)	10, 275	5, 797	5, 956	
									従事人員数	0	0	0	0	

^(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」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 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 (見込評価) 業務実績 自己評価 (期間実施評価) 担保を立てた事案につい 担保を立てた事案につ | <指標> 〈主要な業務実績〉 <評定と根拠> В 評定 評定 て、その後の裁判手続の経 いて、その後の裁判手続 令和2年度に特定適格消費 評定:B <評定に至った理由> 過と権利義務関係を把握 の経過と権利義務関係を 者団体埼玉消費者被害をなく 令和2年度に特定適格消費 新型コロナウイルス感染症拡大の影 し、適切な管理、求償を実 把握し、適切な管理、求 <関連指標> す会から要請のあった立担保 者団体埼玉消費者被害をなく 響という予測し難い困難な外部要因が 施する。 償を実施する。 • 立担保件数 援助案件については、令和2 す会から要請のあった立担保 ある中、目標期間における所期の目標 • 立担保金額(合計) 年6月8日に同会が共通義務 援助要請案件について、同会 はおおむね達成する方向で進捗してい • 求償対象件数 確認訴訟を提起し、令和4年 の提起した共通義務確認訴訟 るものと認められる。以下の実績を総 · 求償対象金額(合計) 2月3日に債権者への分配金 の手続経過を逐一把握すると 合的に勘案し、「B」と評価する。 振込が完了するまでの間、同 ともに、立担保援助終結に向 会と綿密に連絡を取りなが けた準備を適切に実施した。 令和2年度に特定適格消費者団体埼 ら、裁判手続の経過を把握し 玉消費者被害をなくす会から要請のあ これらを踏まえれば、所期

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置		
また、本訴訟終了後、立担	の目標を達成しているため、	った立担保援助案件について、令和2
保援助の終結に際しても同会	Bと評価する。	年6月8日に同会が共通義務確認訴訟
と綿密に連絡を取りながら、		を提起し、令和4年2月3日に債権者
接助終結に向けた手続を適切		への分配金振込が完了するまでの間、
に実施した。	<課題と対応>	同会と綿密に連絡を取りながら、裁判
(援助の終結は令和4年度	中期目標達成に向けて、令	手続の経過を把握し、本訴訟終了後、
に決定(4月12日))	和4年度も引き続き、新たに	立担保援助の終結に際しても同会と綿
	担保を立てる事案及び求償が	密に連絡を取りながら、援助終結に向
	必要な事案が生じた場合に	けた手続を適切に実施した実績が認め
	は、適切な管理、求償を実施	られる。
	する。	
		<今後の課題>
		中期目標達成に向けて、令和4年度
		も引き続き、新たに担保を立てる事案
		及び求償が必要な事案が生じた場合に
		は、適切な管理、求償を実施する。
		<その他事項>
		特になし。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報【27】									
1	一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費の削減								
当該項目の重要度、難易度	-	関連する研究開発評価、政策	行政事業レビューシート 事業番号 0038						
		評価・行政事業レビュー							

2. 主要な経年データ								
評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 29 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
① 一般管理費 当初予算額	-	226, 508 千円	199, 731 千円	194, 464 千円	192, 424 千円	187, 383 千円		
一般管理費当初予算 削減割合 (増減額)	△3.0%以上	△3.0% (△5,513 千円)	△11.8% (△26,777 千円)	△2.7% (△5,267 千円)	△1.0% (△2,040 千円)	△2.6% (△5,041 千円)		
一般管理費 決算額	_	214, 907 千円	223, 065 千円	217, 623 千円	202, 803 千円	212, 533 千円		
対前年度予算増減比【増減額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△3.0%以上	△7.4% (△17,114 千円)	△1.5% (△3,443 千円)	9.0% (17,892 千円)	4.3% (8,339 千円)	10.5% (20,109 千円)		
② 業務経費 当初予算額	_	1,752,651 千円 (a)	1,663,431 千円 (a´) (1,683,343 千円。 新規拡充分を含む)(b)	1, 682, 540 千円 (b´) (1, 695, 668 千円。 新規拡充分を含む) (c)	1,676,502 千円 (c´) (1,729,798 千円。 新規拡充分を含む) (d)	1, 585, 065 千円 (d´)		(新規拡充分) ・平成 30 年度: 19,912 千円 ・令和元年度: 13,128 千円 ・令和 2 年度: 53,296 千円
業務経費当初予算 削減割合 (増減額)	△1.0%以上	16.0% (242,270 千円)	△5.1% (△89,220 千円) ((a)と(a´)の比較)	0.0% (△803 千円) ((b) と (b´) の比較)	△1.1% (△19,166 千円) ((c)と(c´)の比較)	△8.4% (△144,733 千円) ((d)と(d´)の比較)		
業務経費 決算額	_	1, 596, 861 千円	円を翌年度繰越)	1,409,805 千円 (別途、PIO-NET 刷新経費 98,672 千円及び業務支援 システム更新経費 168,790 千円の合計額 267,462 千円 を翌年度繰り越し)	繰り越し)			(補正予算分) ・平成 30 年度: 905, 710 千円 ・令和元年度: 1, 132, 366 千円 ・令和 2 年度: 135, 000 千円 (第 1 号) 71, 000 千円 (第 2 号) 884, 691 千円 (第 3 号) ・令和 3 年度: 256, 540 千円
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.0%以上	5.7% (86, 480 千円)	△19.7% (△345, 389 千円)	△16.2% (△273,538 千円)	△23.6% (△400,525 千円)	△15.8% (△273,245 千円)		新規拡充分がある場合当該年度新規拡 充分を除いた前年度からの削減割合

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

③(①、②いずれかの目標が未達成の場合)一般管理費及び業務経費当初予算額	_	1,979,159 千円 (A)	1,863,162 千円 (A´) (1,883,074 千円。 新規拡充分を含む)(B)	1,877,004 千円 (B´) (1,890,132 千円。 新規拡充分を含む)(C)	1,868,926 千円 (C´) (1,922,222 千円。 新規拡充分を含む)(D)	1,772,448 千円 (D´)	
一般管理費及び業務経費 当初予算削減割合 (増減額)	△1.21%以上	_	△5.9% (△115,997 千円) ((A)と(A´)の比較)	△0.3% (△6,070 千円) ((B)と(B´)の比較)	△1.1% (△21,206 千円) ((C)と(C´)の比較)	△7.8% (△149,774 千円) ((D)と(D´))	
一般管理費及び業務経費 決算額	_	1,811,768 千円	1,630,327 千円	1,627,428 千円	1, 497, 946 千円	1,669,086 千円	
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.21%以上	_	△17.6% (△348,832 千円)	△13.6% (△255,646 千円)	△20.7% (△392, 186 千円)	△13.2% (△253,136 千円)	

. 中期目標期間の業務に係る目標	票、計画、業務実績、中期目標	票期間評価に係る自己評価及び	×主務大臣による評価				
+++11111	++m=1 ==		法人の業務実	績・自己評価		主務大臣によ	こる評価
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評価	fi)	(期間実施評価)
一般管理費(人件費を除	一般管理費(人件費を	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定
く。)について、毎年度、	除く。)について、毎年	・一般管理費増減比 -3.0%	一般管理費及び業務経費に		<評定に至った理由>		
前年度比3%以上の削減、	度、前年度比3%以上の	以上(平成 28 年度実績:-			新型コロナウイルス原	感染症拡大の影	
業務経費について、毎年	削減、業務経費につい	3.0%)	減率を達成するよう、経費の	一般管理費、業務経費ともに	響という予測し難い困難	難な外部要因が	
度、前年度比1%以上の削	て、毎年度、前年度比	・業務経費増減比 -1.0%以	効率化に向けた取組を行っ	中期目標で定めた対前年度削	ある中、目標期間におり	ナる所期の目標	
減を図る。ただし、いずれ	1%以上の削減を行う。	上 (平成 28 年度実績:-	た。	減率に基づいて算定し、消費	はおおむね達成する方「	句で進捗してい	
かの目標が未達成の場合に	ただし、いずれかの計画	1.0%)		税率改定分及び新規拡充分等	るものと認められる。」		
おいては、一般管理費(人	が未達成の場合において		(一般管理費)	を加算している。また、予算		と評価する。	
件費を除く。)及び業務経	は、一般管理費(人件費	・一般管理費及び業務経費の	各年度の予算額は、前年度			,	
費の合計額について、前年	を除く。)及び業務経費	合計額の増減比 -1.21%以	予算額に対し3%の削減を目	1	各年度の予算についる	ては、一般管理	
度合計額比1.21%以上の削	の合計額について、前年	上	指し、効率化係数3.0%を織		費、業務経費ともに中期		
減を図る。	度合計額比 1.21%以上の		り込んだ結果、平成 30 年度		対前年度削減率に基づい		
なお、各年度以降で新規	削減を行う。	<関連指標>	は 11.8%の削減、令和元年	更なる削減を行った。	費税率改定分及び新規技		
に追加されるもの、拡充	なお、各年度以降で新	• 一般管理費	度は2.7%の削減、令和2年	なお、令和4年度において	しており、また、予算		
分、特殊要因や公租公課に	規に追加されるもの、拡	・業務経費	度は1.0%の削減、令和3年	も同様の取組を実施すること	は、業務の優先順位等の	の見直しを行い	
より増減する経費を除くこ	充分、特殊要因や公租公		度は2.6%の削減となった	としている。	つつ、真に緊急性が高い		
ととし、新規に追加される	課により増減する経費を		(令和元年度及び令和2年度		るなど、予算額からの	更なる削減を行	
ものや拡充分については、	除くこととし、新規に追		においては、消費税率改定に		った取組が認められる。		
翌年度から同様の方式に基	加されるものや拡充分に		伴う増を織り込んでい	の目的を達成しているため、	-		
づく削減により効率化を達	ついては、翌年度から同		る。)。	Bと評価する。	<今後の課題>		
成する。	様の方式に基づく削減に		予算執行に当たっては、各		令和4年度も引き続き	き、一般管理費	
	より効率化を行う。		年度の保守修繕を真に緊急性		(人件費を除く。)につ		
【指標】			の高いものに限定するなど、		比3%以上、業務経費に	こついては、前	
• 一般管理費増減比 -	【指標】			令和4年度も引き続き、一	年度比1%以上の経費	•	
3.0%以上(平成28年	• 一般管理費増減比		からの更なる削減を行った。			= , 3	
度実績:-3.0%)	-3.0%以上(平成		ただし、第4期中期目標期間		<その他事項>		
・業務経費増減比 -	28 年度実績:-		から従来の「企画調整事業」				
1.0%以上(平成28年	3.0%)		を「法人共通」に含め、費用	年度比1%以上の経費削減を			
度実績:-1.0%)	•業務経費増減比 -		を業務経費から一般管理費に	行う。			
又は	1.0%以上(平成 28		組み替えたことから、前年度				
・一般管理費及び業務	年度実績:-1.0%)		当初予算に対する各年度決算				

第2 業務運営の効率化に関す	る目標を達成するためにとるべき措置		
経費の合計額の増減	又は	額の比率が増加した。その影	1
比 -1.21%以上	・一般管理費及び業	響額は、平成30年度14,118	
1.21/05/1	務経費の合計額の増	千円、令和元年度 14,015 千	
【目標水準の考え方】	減比 −1. 21%以上	円、令和2年度6,199千円、	
第4期中期目標にお	1.21/02/1.	令和3年度4,486千円であっ	
いても、毎年度、一般	【関連指標】	た。また、令和2年度決算、	
管理費の削減額3%以	•一般管理費	令和3年度決算においては、	
上(効率化係数	・業務経費	相模原事務所及び東京事務所	
0.97) 、業務経費の削	米 物性質	の安全確保の観点から緊急性	
減額1%以上(効率化		の高い工事を実施したため、	
係数0.99) を原則とす		前年度当初予算比がそれぞれ	
るが、一般管理費と業		4.3%増、10.5%増となっ	
務経費の比率は、おお		た。	
むね1:9程度である			
ことから、仮に業務経		(特殊要因)	
費で大幅な削減の成果		< 平成 30 年度 >	
を上げて目標を大きく		・	
超過達成しても、一般		経費 (47, 242 千円)	
管理費でわずかに削減			
目標を達成できなかっ		(業務経費)	
た場合、第3期中期目		各年度の予算額は前年度予	
標では目標未達成との		算額に対し、中期目標により	
評価となる。このた		定められた効率化係数 1.0%	
め、第4期中期目標に		以上を織り込んだ削減を行っ	
おいては、両経費の合		た。	
計の削減金額により目		ただし、各年度において以	
標達成の評価を行うこ		下の新規拡充分、特殊要因分	
とも可とする。この方		が措置された。	
式において、毎年度の		(新規拡充分)	
効率化係数を0.9879と		<平成 30 年度>	
設定する場合、両経費		· 訪日外国人相談対応経費	
を毎年度それぞれ個別		(19,912 千円)	
に削減(一般管理費		(16, 512 1 1 1) <令和元年度>	
3%削減、業務経費		・成年年齢引下げに向けた	
1%削減) する場合よ		若年者の消費者教育推進	
りも5年間の削減額が		のための教育研修事業経	
大きくなることから、		費 (13, 128 千円)	
両経費の合計額の削減		<	
を前年度合計額比		・研修の地方開催の拡充経	
1.21%以上とする目標		費 (53, 296 千円)	
設定とする。		A (00), 200 1 1 177	
, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		(特殊要因分)	
【関連指標】		< 平成 30 年度 >	
•一般管理費		• PIO-NET2020 刷新調査	
・業務経費		事業 (90,000 千円)	
713.77			
		また、各年度において以下	
		の補正予算分が措置された。	
		<平成 30 年度>	
		• PIO-NET システム改修及	
		びデータ遠隔地保管経費	

第2.業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置	
	(905, 710 千円)
	<令和元年度>
	・PIO-NET における AI・チ
	ャットボット機能の導入
	及び関連システムの改修
	等経費(1, 132, 366 千
	円)
	<
	• 訪日観光客等相談体制強
	化経費(135,000 千円)
	(補正1号)
	・新型コロナウイルス感染
	症に係る特別定額給付金
	をかたる詐欺などに関す
	る相談体制の強化経費
	(71,000 千円) (補正
	2号)
	・新型コロナウイルス感染
	症・自然災害等緊急時に
	おける対応力強化経費・
	消費者取引の国際化への
	対応(CCJの体制強化)
	経費 (884, 691 千円)
	(補正3号)
	(補止3 <i>号)</i> <令和3年度>
	・消費生活相談のデジタル
	化推進のためのプロジェ クト支援業務経費
	(143,757 千円)
	・「ウィズコロナ」下での
	消費者の不安に付け込ん
	だ悪質な消費者トラブル
	への対応等のためのホッ
	トライン体制強化経費
	(77.933 千円)
	・オンライン研修の拡充経
	費 (34,850 千円)
	(54, 600 円)
	予算執行に当たっては、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
	四十朔ことに谷部門に対する ヒアリングを行い、業務運営
	こ
	NET 刷新等システム開発経
	費の確保に努め、年度途中
	「食の確保に劣め、牛皮皮中
	を行った。特に、令和2年
	度、令和3年度においては、
	新型コロナウイルス感染症の
	影響により移動が制限される
	が背により物類が側状でもどの

第2.業務運営の効率化に関する目標を達成するため	にとるべき措置	
	中、研修の中止などによって 自己収入が減少したが、研修 講座や各種会議の一部をウェ ブを活用して実施するなど、 業務運営方法の見直しを積極 的に実施し、事業の効率化を 図った。	

1. 当事務及び事業に関する	基本情報【28】		
2	総人件費の削減		
当該項目の重要度、難易度			行政事業レビューシート 事業番号 0038
		評価・行政事業レビュー	

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 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
役職員給与(退職手当 を除く)の予算額	_	1, 127, 731 千円	1, 185, 774 千円	1,201,652 千円	1, 219, 028 千円	1,201,007 千円		
役職員給与(退職手当 を除く)の決算額	_	1, 120, 675 千円	1, 178, 322 千円	1, 188, 728 千円	1, 215, 123 千円	1, 195, 727 千円		
減額(決算額-予算額)	_	△7,056 千円	△7,452 千円	△12,924 千円	△3,905 千円	△5, 280 千円		
減額率(減額/予算額)	_	△0.6%	△0.6%	△1.1%	△0.3%	△0.4%		

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			
十 知 口 (宗	中州司四 	土は計画相保守	業務実績	自己評価	(見込割	平価)	(期間実	施評価)
総人件費については、 一般において、 一般において、 一般において、 一般において、 一般において、 一般にはいいでは、 一般には、 一は、 一は、 一は、 一は、 一は、 一は、 一は、 一	取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務ののの重点である業務へののののののののののののののののののののののののでは、まなどののののののでは、まなどのでは、また、PIO-NETの刷新には、また、PIO-NETの刷新には、また、PIO-NETの刷新には、など、のでは、など、のでは、など、のでは、など、のでは、など、のでは、など、のでは、など、のでは、など、のでは、など、のでは、など、のでは、など、など、など、など、など、など、など、など、など、など、など、など、など、		<主要な業務実績> 総人件費については、政府	〈評定と根拠〉 評定:B ・各年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等のに、 適正化を図るとともに、の取組を踏まえ対応した。 ・PIO-NET 刷新による総人件費削減 PIO-NET システムの刷新におるとので、 おいて、法人のの利新において、 おど事業者名の入力時間のにおいだ事業者名の入力時間の経済である。 がデータ修正作業の短減等負担軽減や事のの上を図って、	評定 マアででは、 でいる。 でいる。	B >ス困お方。」 件NETのをデの化更の図路 に外所進の価 減ス用装タ場びる点つ限 が要のし績る 取ム含、正お一務置、 で下評 削シ活実ー現及な重りに が悪い総 を刷だ一業る精効ど常な を業のない。 を業ののとがでは、 ののとがでででででででででででででででででででででででででいる。 と 費がでのでででいる。 ののののででではいる。 を対している。 を対している。 を対している。 を対している。 を対している。 を対している。 を対している。 と でいる。 と	評定	

第2	2. 業務運営の効率化に関	関する目標を達成するためにとるべき措置		
			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	

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する	基本情報【29】		
3	適正な給与水準の維持		
当該項目の重要度、難易度	_	関連する研究開発評価、政策	行政事業レビューシート 事業番号 0038
		評価・行政事業レビュー	

2. 主要	戸な経年データ								
評	平価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
(地:	スパイレス指数 域別・学歴別) (計画値)	100 以下	100. 0	100以下	100以下	100以下	100以下	100以下	
	スパイレス指数 域別・学歴別) (実績値)	-	98. 1	99. 2	99. 7	98. 3	99. 0		
	達成度	_	101.9%	100.8%	100.3%	101.7%	101.0%		

市# 日華	rh #ਸ∌⊾ ਰਜ਼ੇ	ナシ河体や神体	法人の業務実	経績・自己評価		主務大臣に。	よる評価	
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評化	価)	(期間実施評価)	
給与水準については、国	給与水準については、	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
民の理解と納得が得られる	国民の理解と納得が得ら	・ラスパイレス指数(年齢・	給与水準については、国	評定:B	<評定に至った理由>	>		
よう、国家公務員の給与水	れるよう、国家公務員の	地域・学歴勘案)100 以下	民の理解と納得が得られる	給与水準を抑制し、地域・				
準を十分に考慮し、手当を	給与水準を十分に考慮	<関連指標>	よう、国家公務員の給与水	学歴勘案のラスパイレス指数	響という予測し難い団			
含めた役員の報酬、職員の	し、手当を含めた役員の	_	準を十分に考慮し、手当を	を 100.0 とするための措置	ある中、目標期間にお			
給与の在り方について検証	報酬、職員の給与等の在		含めた役員の報酬、職員の	を講じた結果、平成30年か	はおおむね達成する力			
を行った上で、引き続き給	り方について検証を行っ		給与等の在り方について検	ら令和3年度において目標を	るものと認められる。			
与水準の適正化を図る。職	た上で、対国家公務員ラ		証を行った上で、対国家公	達成した。	合的に勘案し、「B」			
員の給与水準については、	スパイレス指数(年齢・		務員ラスパイレス指数(年	令和4年度においても同様		CHIM / 08		
平成27年度業務実績評価に	地域・学歴勘案)が 100		齢・地域・学歴勘案)が	の取組を実施していく予定で	給与水準については	対国家公務員		
おける主務大臣による「対	を上回らないようにす		100 を上回らないよう努め	ある。	ラスパイレス指数(年			
国家公務員ラスパイレス指	る。なお、給与水準の適		た。		勘案)が100を上回ら			
数(年齢・地域・学歴勘	正化に当たっては、その		その結果、対国家公務員	これらを踏まえれば、所期	られていることが認め			
案)が計画値の100を上回ら	取組状況や検証結果につ		ラスパイレス指数(年齢・	の目標を達成しているため、		7 240 00		
ないよう、人員の構成を是	いて公表する。		地域・学歴勘案) は平成30	Bと評価する。				
正し、給与水準の抑制を徹	また、国家公務員の給		年度は99.2、令和元年度は		<今後の課題>			
底することが必要」との指	与見直しが行われた際			<課題と対応>	引き続き国民の理角	Wと納得が得られ		
摘事項を踏まえ、引き続	は、その動向を見つつ、		令和3年度は99.0となっ	引き続き国民の理解と納得	る適正な給与水準とす			
き、対国家公務員ラスパイ	必要な措置を講じる。		た。	が得られる適正な給与水準と		, 515~>411日日日		
レス指数(年齢・地域・学			なお、各年度「役職員の					
歴勘案)が100を上回らない	【指標】		報酬・給与等について」を	とする。	<その他事項>			
ようにする。	・ラスパイレス指数		取りまとめ、取組状況につ		特になし。			
なお、給与水準の適正化	(年齢・地域・学		いてウェブサイト上で公表		1312.600			
に当たっては、その取組状	歴勘案) 100 以下		した。					
況や検証結果について公表			-					
する。								

別2. 未物産自り加平にに関する自体と達成するためにとる。と相直		
また、国家公務員の給与		
見直しが行われた際は、そ		
の動向を見つつ、必要な措		
置を講じる。		
【指標】		
・ラスパイレス指数(年		
齢・地域・学歴勘案)100		
以下		
【目標水準の考え方】		
ラスパイレス指数		
(年齢・地域・学歴勘		
案)については、第3		
期中期目標の水準		
(100) を勘案し、ま		
た、平成27年度業務実		
漬評価における総合評		
定表及び項目別評定表		
で主務大臣が「課題、		
改善事項」として指摘		
した「対国家公務員ラ		
スパイレス指数(年		
齢・地域・学歴勘案)		
が計画値の100を上回ら		
ないよう、人員の構成		
を是正し、給与水準の		
抑制を徹底することが		
必要」との指摘事項を		
踏まえ、第4期中期目		
標期間においても、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)		
100以下を目標とする。		

	7 - 1.1.	4 4	[
4.	その他	太老	 上 本

1. 当事務及び事業に関する基本情報【30】						
4	適正な入札・契約の実施					
当該項目の重要度、難易度	_	関連する研究開発評価、政策	行政事業レビューシート 事業番号 0038			
		評価・行政事業レビュー				

2. 主要な経年データ								
評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
競争性のある契約の 割合	契約件数全体の 85%以上	77.5%	81.3%	81.8%	90.7%	88. 4%		
契約件数 ①	-	40 件	48 件	33 件	75 件	43 件		
契約金額 ②	_	570, 786 千円	427,888 千円	2, 498, 388 千円	4, 309, 449 千円	1,208,369 千円		
競争性のない 随意契約件数③ (③÷①)	_	9件 (22.5%)	9件 (18.8%)	6件 (18.2%)	7件 (9.3%)	5件 (11.6%)		
競争性のない 随意契約金額④ (④÷②)	_	145, 640 千円 (25. 5%)	45, 484 千円 (10. 6%)	60, 466 千円 (2. 4%)	26, 195 千円 (0. 6%)	17,663 千円 (1.5%)		
競争性のある 契約件数⑤ (⑤÷①)	_	31 件 (77. 5%)	39 件 (81. 3%)	27 件 (81. 8%)	68 件 (90. 7%)	38 件 (88. 4%)		
競争性のある 契約金額⑥ (⑥÷②)	_	425, 146 千円 (74. 5%)	382, 403 千円 (89. 4%)	2, 437, 921 千円 (97. 6%)	4, 283, 254 千円 (99. 4%)	1, 190, 706 千円 (98. 5%)		
一者応札•一者応募	_	4件 (123, 257 千円)	9件 (211, 246 千円)	12 件 (754, 659 千円)	10 件 (2, 286, 637 千円)	9件 (456, 912 千円)		
「契約監視委員会」 開催回数	_	4回	4回	4 回	4回	4回		
対象件数	_	11 件	15 件	14 件	15 件	12 件		
委員から見直し等の 指摘があった件数	_	O件	0件	0件	0件	0件		

3.	3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画主な評価指標等		法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
	中朔日保	中朔計四	土な計価相係等	業務実績	自己評価	(見込評価))	(期間	実施評価)
	契約は、原則として一	「独立行政法人における	<指標>		<評定と根拠>	評定	В	評定	
		調達等合理化の取組の推進		適正な入札・契約の実施に		<評定に至った理由>			
	のあるものとし、以下の取	について」(平成27年5	契約件数全体の 85%以上	ついて、以下の取組を着実に	各年度において、競争性の	新型コロナウイルス原	感染症拡大の影		

組により、随意契約の適正 化等を推進し、契約に係る 情報の公開を引き続き推進 する。

また、監事及び会計監 査人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。

(1)「調達等合理化計画」に 基づく取組の実施及び公

「独立行政法人におけ る調達等合理化の取組の推 進について」(平成27年5 月25日総務大臣決定)に基 づき、センターが策定する 「調達等合理化計画」に基 づく取組を着実に実施する とともに、その取組状況を 公表する。

(2) 契約の競争性の推進

競争性のある契約の割 合が契約件数全体の85%以 上となるよう努める。契約 に係る情報公開を引き続き 推進する。

【指標】

・競争性のある契約の 割合 契約件数全体 の85%以上(平成24 ~28年度の平均実績 85%)

【目標水準の考え方】

競争性のある契約の 割合については、実績 ベースで平成24年度 83.0%、25年度 90.2%、26年度 84.1%、27年度 90.8%、28年度77.5% であり、平均で85. 1%となることから、 これと同等水準以上を 目指すこととし、85% 以上を目標とする。

月25日総務大臣決定)に 基づき、契約の適正化を推 進するため、「調達等合理 化計画」に基づく取組を着 実に実施・公表するととも・契約件数 に、契約は原則として一般 ・契約金額 競争入札等による競争性の「・競争性のない随意契約件数 あるものとし、その割合が ・ 競争性のない随意契約金額 契約件数全体の85%以上と・競争性のある契約金額 なるよう努める。また、契 ・一者応札・一者応募 続き推進する。さらに、監 事及び会計監査人による契 |・対象件数 約内容のチェックにより、 入札・契約の適正な実施を

【指標】

図る。

・競争性のある契約の 割合 契約件数全体 の 85%以上 (平成 24 ~28 年度の平均実績 85%)

【関連指標】

- 契約件数
- 契約金額
- ・競争性のない随意契 約件数
- ・競争性のない随意契 約金額
- ・競争性のある契約金
- 一者応札 一者応募 · 「契約監視委員会」
- 開催回数 • 対象件数
- ・委員から見直し等の 指摘があった件数

(平成 24~28 年度の平均 実績 85%)

<関連指標>

- 約に係る情報の公開を引き |・「契約監視委員会」開催回

 - ・委員から見直し等の指摘が あった件数

実施した(平成30年度から令 n)

平成 30 年度は既に調達し てい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、競争性のある契約の 件数の割合が契約件数全体の の目標を達成しているため、 81.3%となり、中期目標で定め Bと評価する。 た 85%を下回った。

令和元年度は法令で定めら れた役務に関する契約についく課題と対応> て随意契約をする必要があっ た等の理由により、競争性の ある契約の件数の割合が契約 件数全体の 81.8%となり、中 期目標で定めた 85%を下回っ

令和2年度、令和3年度に ついてはセンターが策定した 調達等合理化計画に基づく取 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、競争性 のある契約の件数の割合が中 期目標で定めた 85%以上を達 成することができた。

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、各年 度4回(令和2年度、3年度 はコロナ禍の影響による書面 開催を含む)開催した監事(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。

88.4%となった。

また、契約監視委員会を各 年度4回ずつ開催し、入札及 び契約内容の透明性確保に努 めた。

これらを踏まえれば、所期

引き続き適正な入札・契約 <その他事項> の実施への取組を推進する。

ある契約の割合が平成30年響という予測し難い困難な外部要因が 和3年度の実績は上述のとお 度は 81.3%、令和元年度は ある中、目標期間における所期の目標 81.8%であったものの、令和2|はおおむね達成する方向で進捗してい 年度は90.7%、令和3年度はるものと認められる。以下の実績を総 合的に勘案し、「B」と評価する。

> 競争性のある契約の割合は、各年度 を追うごとに増加傾向にあり、一者応 札・一者応募も増加傾向はみられず、 「契約監視委員会」によるガバナンス が機能していることが認められる。

<今後の課題>

引き続き適正な入札・契約の実施へ の取組を推進する。

特になし。

71. 71.04.E.E. 77.1.E.E. 74.7.E.E.			
【関連指標】			
・契約件数			
・契約金額			
・競争性のない随意契			
約件数			
・競争性のない随意契			
約金額			
・競争性のある契約金			
額			
・一者応札・一者応募			
• 「契約監視委員会」			
開催回数			
• 対象件数			
・委員から見直し等の			
指摘があった件数			

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する基本情報【31】 5 保有資産の有効活用 当該項目の重要度、難易度 関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー 行政事業レビューシート事業番号 0038

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 29 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
宿泊室稼働率 (計画値)	-	40%	42%	44%	46%	48%	50%	
宿泊室稼働率 (実績値)	_	39. 5%	37%	31%	4. 1%	9.7%		
達成度	_	98.8%	88.1%	70.5%	9.0%	20. 2%		
研修室稼働率 (計画値)	-	57%	58%	59%	60%	61%	62%	
研修室稼働率 (実績値)	_	55.8%	59%	54%	7. 2%	18.4%		
達成度	-	97.9%	101.7%	91.5%	11.7%	30. 2%		

中地口捶		ナム部体性種類	法人の業務実	績・自己評価		主務大臣に。	よる評価	
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評	至価)	(期間実施	を評価)
相模原事務所につい	相模原事務所につい	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	 評定	
て、「国民生活センター相	て、「国民生活センター	(宿泊室稼働率)	平成 27 年 5 月に利用を再	評定 : B	 <評定と根拠>			4
模原事務所研修施設の活用	相模原事務所研修施設の	・平成 29 年度 40% (基準	開して4年目に当たる平成	宿泊室稼働率を確保するた	新型コロナウイル	ス感染症拡大の影		
に関する懇談会報告書」	活用に関する懇談会報告	値)	30年度は、外部利用による	め、平成30年度、令和元年	響という予測し難い	R難な外部要因が		
(平成26年8月公表)の趣	書」(平成26年8月公	・平成 30 年度 42%	宿泊室の稼働室数が再開初年	度は、研修カリキュラム等を	ある中、相模原事務	所研修施設の稼働		
旨に基づき、宿泊室及び研	表)の趣旨に基づき、宿	· 令和元年度 44%	度の約7.4倍まで増加した	工夫し、受講者増を図るとと	率については大きな			
修室の一定水準の稼働率の	泊室及び研修室の毎年度	· 令和 2 年度 46%	が、宿泊室稼働率の数値目標	もに、外部利用者を更に増や	標期間における所期	の目標は未達が見		
確保を目指し、研修受講者	一定水準の稼働率の確保	· 令和 3 年度 48%	達成には至らなかった。一	すために、ダイレクトメール	込まれるが、ポスト			
に加え一般利用者の施設利	を目指す。具体的には、	・令和4年度 50%	方、研修室稼働率について	による新規利用者の開拓や繰	ては改善傾向が見受			
用を一層推進するととも	宿泊室稼働率について		は、講座数の増加と研修室の		下の実績を総合的に			
に、より快適な利用のため	は、平成30年度の指標を	(研修室稼働率)	特性を活かした研修の実施、	る働き掛け等を積極的に実施	評価する。			
の施設サービスの充実(食	42%とし、第4期中期目	・平成 29 年度 57% (基準	外部利用者への積極的な貸出	した。その結果、宿泊室稼働	#1 IM / 30			
事、宿泊室備品・宿泊用	標期間中に毎年度2%上	値)	しにより、目標を達成した。	率の実績は、平成30年度	【宿泊室稼働率】			
品、通信環境等の充実)に	昇させ、最終年度の令和	・平成 30 年度 58%	令和元年度は、前年度まで	37%(目標達成度	宿泊室稼働率を確	保するため、平成		
努める。	4年度に50%とする。ま	・令和元年度 59%	の反省等を活かし、目標達成	88.1%)、令和元年度 31%	30 年度、令和元年度			
また、建物管理等にお	た、研修室稼働率につい	・令和2年度 60%	に向けて取り組んでいたとこ	(目標達成度 70.5%) であ	ュラム等を工夫し、			
ける民間委託の更なる活用	ては、平成30年度の指標	・令和3年度 61%	ろ、秋には台風 19 号の影	った(法定点検や工事等利用				
を実施する。	を 58%とし、第4期中期	· 令和 4 年度 62%	響、令和2年の春先からは新	不可日を除く。)。	に、ダイレクトメー			
	目標期間中に毎年度1%		型コロナウイルス感染拡大の	目標未達成の要因は、所属	者の開拓や繰り返し			
	上昇させ、最終年度の令	<関連指標>	影響を受け、宿泊室、研修室	自治体の内部規程等により旅	による働き掛け等を			
【指標】	和 4 年度に 62%とする	・研修コース数	ともに稼働率の目標達成には	費が支給されないため宿泊で	の結果、宿泊室稼働			
(宿泊室稼働率)	(宿泊室及び研修室の稼	・研修人員	至らなかった。	きない受講者が全体の2割程	30 年度 37%(目標道			

- 平成29年度 40% (基準値)
- · 平成30年度 42%
- · 平成31年度 44%
- · 平成32年度 46%
- · 平成33年度 48%
- · 平成34年度 50%

(研修室稼働率)

- · 平成29年度 57% (基準値)
- ・平成30年度 58%
- · 平成31年度 59%
- · 平成32年度 60%
- ・平成33年度 61%
- 平成34年度 62%

【目標水準の考え方】

宿泊室稼働率は、第 3期中期目標の41.4% 以上を第4期中期目標 策定における平成29年 度基準値とすべきとこ ろ、平成29年度実績見 込が37.5%と目標未達 成であることを勘案 し、平成29年度目標値 から未達成分の半分を 差し引いて40%を基準 値とし、平成30年度か ら始まる第4期中期目 標期間中に毎年度2% 上昇させ、最終年度の 平成34年度に50%とす

研修室稼働率は、平 成29年度実績(見込) 値57.3%に基づき基準 値(平成29年度)を 57%とし(実績(見 込) 値が目標値を超過 達成しているため実績 (見込) 値をそのまま 基準値とする)、平成 30年度から始まる中期 目標期間中に毎年度 1%上昇させ、最終年 度の平成34年度に62% とする。

宿泊室及び研修室の 稼働率を算定する分母

働率を算定する分母日数 を 365 日 (閏年度は 366 日)とする)。

さらに、研修受講者に 加え一般利用者の施設利 用を一層推進するととも に、より快適な利用のた めの施設サービスの充実 (食事、宿泊室備品・宿 泊用品、通信環境等の充 実) に努める。

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。

【指標】

(宿泊室稼働率)

- · 平成 29 年度 40% (基準値)
- · 平成 30 年度 42%
- · 令和元年度 44%
- · 令和 2 年度 46%
- · 令和 3 年度 48%
- · 令和 4 年度 50%

(研修室稼働率)

- · 平成 29 年度 57% (基準値)
- · 平成 30 年度 58%
- · 令和元年度 59%
- · 令和 2 年度 60%
- · 令和 3 年度 61%
- · 令和 4 年度 62%

【関連指標】

- 研修コース数
- 研修人員

令和2年度、令和3年度 は、新型コロナウイルス感染 拡大の影響を大きく受け、神 奈川県を対象とした「緊急事 態宣言」が発出されたことを 受けて2年間で275日間、施 ずるなど、宿泊室、研修室と もに稼働率の目標達成には至 らなかった。なお、第1回目 の「緊急事態宣言」終了後か ら利用再開までの期間におい ては、感染防止対策の検討・ 準備に万全を期した。

他方、令和3年5月16日 月にわたり、相模原市におけ る新型コロナウイルスワクチ ンの集団接種会場として、事 務所の一部を提供した。特 に、高齢の接種者が多かった 6月から7月にかけては、平 日休日を問わず44日間連続 で実施し、施設の有効活用の 幅を広げた。

この間、本来業務である研 修の実施については、受講人 数を下げて別の研修室で実施 59% (目標達成度 することとし、接種に来られ 101.7%)、令和元年度 54% た方が利用するエリアと受講 分離し、研修の実施とワクチ 不可日を除く)。 ン接種の両立に努めた。

このような当センターを挙 げての取組に対して令和4年 1月5日、相模原市長より当 センターに感謝状が贈呈され

宿泊室及び研修室の稼働率 を確保するため、以下の取組 30.2%) であった(法定点検 を行った。

○ 研修受講者数を増やすた く。)。 め、時宜にかなったテーマ ープワークなどを行う「事 例検討、参加・体験型」の 現場ですぐに役に立つ研修 内容とするとともに、ウェ

など、複合的な要因が相まっ 利用不可日を除く。)。 て研修受講者による宿泊が伸 び悩んだことが影響した。

続いている新型コロナウイル 施設の利用中止、「まん延防 止等重点措置」による利用控 えにより、利用が伸び悩ん だ。宿泊室稼働率の実績は、 度 9.0%) 、令和 3 年度 から 12 月 12 日まで、約 7 か 9.7% (目標達成度 20.2%) 利用不可日を除く。)。

> 研修室稼働率については、 平成30年度、令和元年度 は、「事例検討、参加・体験 型」を実施することにより、 研修室等を最大限に活用する 率の実績は、平成30年度

(目標達成度 91.5%) であ

また、令和2年度、令和3 続いている新型コロナウイル け、研修室稼働率の実績は、 度 11.7%) 、令和 3 年度 18.4% (目標達成度 や工事等利用不可日を除

ところ、令和2年度は、 月以降3月末まで)、令和3 る。 ブを介した研修申込受付シ 年度は、研修の実施に加え、

度いることや、国からの補助 令和元年度31%(目標達成度 金の制度が変更になったこと 70.5%) であった(法定点検や工事等

目標未達成の要因は、所属自治体の 内部規程等により旅費が支給されない また、令和2年度、令和3 ため宿泊できない受講者が全体の2割 | 設の利用を中止する措置を講 | 年度は、令和2年2月頃から | 程度いることや、国からの補助金の制 度が変更になったことなど、複合的な ス感染拡大の影響を大きく受要因が相まって研修受講者による宿泊 け、「緊急事態宣言」による」が伸び悩んだことが影響している。

> また、令和2年度、令和3年度は、 令和2年2月頃から続いている新型コ ロナウイルス感染症拡大の影響を大き く受け、「緊急事態宣言」による施設 令和2年度4.1%(目標達成 の利用中止、「まん延防止等重点措 置」による利用控えにより、利用が伸 び悩んだ。宿泊室稼働率の実績は、令 であった(法定点検や工事等 和2年度4.1%(目標達成度 9.0%)、令和3年度9.7%(目標達 成度 20.2%) であった(法定点検や 工事等利用不可日を除く。)。

【研修室稼働率】

研修室稼働率については、平成30 年度、令和元年度は、「事例検討、参 とともに外部利用者にも積極 加・体験型」を実施することにより、 的に貸し出した。研修室稼働研修室等を最大限に活用するとともに 外部利用者にも貸出しを行った実績が 認められた。研修室稼働率の実績は、 平成30年度59%(目標達成度 101.7%) 、令和元年度 54% (目標達 者が利用するエリアを明確に った (法定点検や工事等利用 成度 91.5%) であった (法定点検や 工事等利用不可日を除く)。

> また、令和2年度、令和3年度は、 年度は、令和3年2月頃から 令和3年2月頃から続いている新型コ ロナウイルス感染症拡大の影響を大き ス感染拡大の影響を大きく受く受け、研修室稼働率の実績は、令和 2年度7.2%(目標達成度11.7%)、 令和 2 年度 7.2% (目標達成 | 令和 3 年度 18.4% (目標達成度 30.2%) であった (法定点検や工事等 利用不可日を除く。)。

なお、受講者間のソーシャルディス タンスが十分確保可能な講堂の稼働率 を算定したところ、令和2年度は、 なお、受講者間のソーシャ 41.1% (施設利用再開後、9月以降3 や講師を選定しつつ、グル ルディスタンスが十分確保可 月末まで)、令和3年度は、研修の実 能な講堂の稼働率を算定した 施に加え、主に相模原市のワクチン接 種会場として利用したため 67.4% 41.1%(施設利用再開後、9 と、いずれも高い稼働率となってい

上記のように、令和2年度、令和3

笙 9	業務運営の	効率化に関	まる日	煙を達成す	スために	レフ	べき増置
// // .	 	3/1 /12 /11 // C 13	=1 9 (2) 🖂	7 7 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	(a) / (x) / (. ('~	

第2.業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置	
日数を365日(閏年度	ステムを活用し、受講者の 主に相模原市のワクチン接種 年度は、新型コロナウイルス感染症拡
は366日)とする。	利便性を引き続き確保し 会場として利用したため 大の影響を大きく受けた形だが、感染
	た。また、地方からでも研 67.4%と、いずれも高い稼働 防止対策を徹底し、空調更新などの修
【関連指標】	修に参加しやすくするため 率となった。 繕工事の実施、利用した部屋の消毒な
・研修コース数	に、「地方消費者行政強化 上記のように、令和2年 どを通じて、感染者を出さない対策を
・研修人員	交付金」が活用可能な「国 度、令和3年度は、新型コロ 徹底するなどの工夫も認められた。
	が指定する研修(指定講 ナウイルス感染拡大の影響を これらの取組により、利用者アンケ
	習)を用意した(令和2年 大きく受けた形だが、感染防 ートにおける満足度は、4年間の平均
	度から全ての研修が対 止対策を徹底し、空調更新なで、研修施設 97.8%、宿泊施設
	象)。研修の地方開催拡充 どの修繕工事の実施、利用し 94.3%であった。
	にも対応しつつ、相模原事 た部屋の消毒などを通じて、 令和2年度、令和3年度と新型コロ
	務所において、4年間で 感染者を出さない対策を徹底 ナウイルスの感染症拡大の影響で稼働
	166 回の講座を実施した。 した。 率が下がったが、令和3年度において
	○ 外部利用を促進するた これらの取組により、利用 は、相模原市のワクチン接種会場とし
	め、4年間で学校、教育機 者アンケートにおける満足度 て、一番収容人数の多い講堂を貸し出
	関等の団体・機関 7,437 件 は、4年間の平均で、研修施 し、施設の有効活用の幅を広げるとと
	にパンフレット 26,748 部 設 97.8%、宿泊施設 94.3% もに、多数の市民が迅速にワクチンを
	を送付・配布した。さらであった。接種することができたことに対し、相
	に、新規利用の促進、リピー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
	ート利用の働き掛けを積極 令和2年度、令和3年度と 状が贈呈されるなど、機動的な対応実
	的に行うとともに、当セン 新型コロナウイルス感染拡大 績が認められる。
	ターのウェブサイト上に宿 の影響で稼働率が下がった
	泊施設の利用可能日の情報 が、令和3年度においては、 <今後の課題>
	を随時更新して掲載した。 相模原市のワクチン接種会場 新型コロナウイルスの感染症拡大
	として、一番収容人数の多いの影響は当面続くことが予想される
	また、令和2年度以降、新 講堂を貸し出し、施設の有効 なか、外部利用を促進するために、
	型コロナウイルス感染防止対 活用の幅を広げるとともに、 利用者ニーズを細かく分析した周知
	策として、以下の取組を行っ 多数の市民が迅速にワクチン 活動を積極的に行っていく必要があ
	た。 を接種することができたこと る。
	○ 飛沫飛散防止のためのビ に対し、相模原市長より当セ また、相模原市へのワクチン接種
	ニールカーテンの設置、入 ンターに感謝状が贈呈されて 会場としての貸出しなど、コロナ禍
	館時の検温や手指消毒の依 いる。 後の新しい利用方法も模索していく
	頼、健康チェックシートの
	提出による体調不良者の利 新型コロナウイルス感染拡 もできると考える。
	用制限、換気のための定期 大に伴う影響が甚大であった 中期目標達成に向けて、引き続
	的な窓開け、利用した部屋 なか、利用者の安全安心を最 き、令和4年度においても、更なる
	の消毒などの対応を徹底 大限優先し、その時点におい 利用促進のため、リピート利用の働
	し、受講者・利用者の安全 てでき得る限りの措置を講じ き掛けを強化するとともに、利便性
	確保を最優先に行った。 てきた。また、令和4年度に を高める工夫に努める。今後も稼働
	研修に関しては、①受講 おいても同様の取組を実施す 率の向上のために、研修テーマの工
	者間のソーシャルディスタ ることとしている。これらを 夫や受講者ニーズを十分に把握した
	ンスを確保するため、受講 踏まえれば、中期目標におけ 研修を実施するとともに、「国が指
	定員を制限した。②一部の る数値目標は達成できていな 定する研修(指定講座)」について
	集合研修をオンライン研修 いが、様々な取組を実施して は、引き続き全ての研修を対象とす
	に切り替えた。 きたことを考慮して、Bと評 るなど、地方公共団体が研修に参加
	外部利用に関しては、① 価する。 しやすくなるような様々な工夫を行
	「緊急事態宣言」中の施設 う。
	利用停止や「まん延防止等」<課題と対応>
	重点措置」による利用を控 新型コロナウイルス感染拡 <その他事項>
	えた。②「密」を避けるた 大の影響は当面続くことが予 有識者懇談会では、新型コロナウイ
	め、各研修室の利用者数の 想されるなか、外部利用を促 ルスの感染症拡大の影響を大きく受け

稼働率は、上記のような結 果ではあったが、施設を利用 する方により快適な環境を提 供し、繰り返し利用したいと 感じていただくために、利用 者アンケートを実施し、満足 度として、4年間の平均は、 研修施設 97.8%、宿泊施設 94.3%であった。この分析結 果等を踏まえ、レースカーテ ンの更新、読書灯の追加配備 の他、宿泊室・研修室・食堂 等受講者が利用するエリアに 空気清浄機能付エアコンを設 置し、快適さの確保等、環境 改善も行い、利便性の向上に

努めた。

4. その他参考情報

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報【32】								
6	自己収入の拡大・経費の節減								
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038						

評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

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			よる評価		
中朔 日 保	中期前画	土は計画相保寺	業務実績	自己評価	(見込評句		(期間実施	を評価)
料・宿泊料等について、 益者負担が適正かどうか 証し、必要に応じて見直 一。宿泊料の単価について	変化する都度、受益者負担	<関連指標>	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、設備維持コストの 状況を踏まえ毎年度検証を行	年度ごとに出版物の販売 格、研修受講料、相模原事	務 響という予測し難い困	感染症拡大の影 難な外部要因が		
は、固定経費の実績を踏また価格設定を行う。			い、当該年度の価格を設定した。 研修受講料・相模原事務所 研修施設宿泊料について、毎	受益者負担が適正かどうかの 検証を行い、価格を設定した。 研修受講料及び相模原事	かる 「、	7向で進捗してい 以下の実績を総 と評価する。		
			年度、それぞれに要する経費 等に基づき単価を試算したと ころ、現行の料金が受益者負 担として適正であることを確 認した。	受益者負担が適正であるか。 うかの検証結果を踏まえた。 で決定した。	ど 受講料、相模原事務所 上 について、受益者負担 の検証を行う取組が行 研修受講料及び相模	「研修施設宿泊料 目が適正かどうか 「われている。 「原事務所研修施		
			め、「専門講座地域コース」 の会場借料についても、毎年	の地方公共団体の負担とし、 経費節減を図った。 令和4年度においても同様の取組を実施することとし、	正であるかどうかの検 る。 様 なお、研修事業につ て会場借料を共催先の 負担とするなど、経費	証を行ってい いいて、原則とし かお方公共団体の		
				これらを踏まえれば、所 の目標を達成しているため、 Bと評価する。				

第2.業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

4. その他参考情報								

第3. 予算(人件費の見積もりを含む。)、収支計画及び資金計画

1. 当事務及び事業に関する	当事務及び事業に関する基本情報【33】									
	予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画									
当該項目の重要度、難易度			行政事業レビューシート 事業番号 0038							
		評価・行政事業レビュー								

2. 主要な経年データ 評価対象となる 指標 達成目標 (平成 28 年度実績 値) 中成 30 年度 令和元年度 令和 2 年度 令和 3 年度 令和 4 年度 (参考情報)

	d #n 21		法人の業務実	績・自己評価	主務大臣による評価			
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評	価)	(期間実施	拖評価
	予算(人件費の見積りを 含む。)、収支計画及び網 金計画は、別紙1からの。 (作成方針) 独立行政法人会計基準の で成方針と対象での 対金の計算を強力を 対金の会計として は、下では では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 で	- <関連指標> -	<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。	<評定と根拠> 評定: 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、令和4年度において	評定 にコウナリーを を中では、 を中では、 を中では、 を中では、 を中では、 を中では、 を中では、 を中では、 を中では、 を中では、 を中では、 でのに、 でのに、	B > ス型は対象を表現である。 を表現では、 は、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 で		

4. その他参考情報

第4. 短期借入金の限度額

1. 当事務及び事業に関する基本情報【34】							
	短期借入金の限度額						
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038				

2.	2. 主要な経年データ											
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)			

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期計画 中期目標 主な評価指標等 業務実績 自己評価 (見込評価) (期間実施評価) <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 短期借入金の限度額は、 評定 評定 8億円とする。 該当なし。 評定:一 <評定に至った理由> (理由) 該当がないため、評定は行わない。 国からの運営費交付金の | <関連指標> <課題と対応> 受け入れ等が3か月程度遅 <今後の課題> 延した場合における資金不 短期借入金の限度額は、8億円と 足や予定外の退職者の発生 し、運営費交付金の資金の出入に時間 に伴う退職手当の支給等、 差が生じた場合、不測の事態が生じた 偶発的な出費に対応するた 場合等に充てるために用いる必要があ め。 る。 <その他事項> 特になし。

4. その他参考情報		

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

7/4 0 · 1 × 7/4/32 / 4/3/1 × 7/4	West 1 X/4 Electron 1 X/4 Electron 2 Alectron 2 Alectro									
1. 当事務及び事業に関する基本情報【35】										
	不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処	処分に関する計画								
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038							

2.	2. 主要な経年データ										
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4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	目標期間評価に係る自己評価及び	が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			
	中朔日倧 	中期計画	土な計価相保寺	業務実績	自己評価	(見込評価)		(期間実施	評価)
		なし	<指標> - <関連指標> -	<主要な業務実績>	<評定と根拠> 評定:- <課題と対応> -	評定 <評定に至った理由> 該当がないため、評定 い。 <今後の課題> 不要財産等の処分が生 は、適切に実施する必要	生じた場合	評定	
						<その他事項> 特になし。			

4. その他参考情報		

第6. 重要な財産の処分等に関する計画

1. 当事務及び事業に関する	1.当事務及び事業に関する基本情報【36】						
	重要な財産の処分等に関する計画						
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038				

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 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期計画 中期目標 主な評価指標等 業務実績 自己評価 (見込評価) (期間実施評価) なし なし <評定と根拠> <指標> <主要な業務実績> 評定 評定 重要な財産の処分等に関す評定:-<評定に至った理由> る計画について、該当なし。 該当がないため、評定は行わない。 <関連指標> <課題と対応> 令和4年度は、重要な財産 <今後の課題> の処分等に関する計画の見込 令和4年度は、重要な財産の処分等 みはないが、計画が生じた場 に関する計画の見込みはないが、重要 合には適切に対応する。 な財産の処分等が生じた場合は適切に 実施する必要がある。 <その他事項> 特になし。

4. その他参考情報			

第7. 剰余金の使途

714 · · · /14/4 · 322 · DC/C						
1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報【37】					
	剰余金の使途					
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			

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 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 業務実績 自己評価 (見込評価) (期間実施評価) なし 剰余金が発生した際は、 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 評定 中期計画の達成状況を見つ 該当なし。 評定:一 <評定と根拠> つ、事業の改善・質の向上 該当がないため、評定は行わない。 に資する業務及び施設・設 <関連指標> <課題と対応> 備の整備に必要な経費に充 てる。 <今後の課題> 特になし。 <その他事項> 特になし。

4. その他参考情報			

1. 当事務及び事業に関する	基本情報【38】		
1	市場化テストの実施		
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 業務実績 自己評価 (見込評価) (期間実施評価) 「公共サービス改革基本 「公共サービス改革基|<指標> 〈主要な業務実績〉 <評定と根拠> 評定 В 評定 本方針」(平成 29 年 7 方針」(平成29年7月閣議 全国消費生活情報ネットワ評定:B <評定に至った理由> 月閣議決定) に基づき民 ークシステム (PIO-NET) 運用 毎年度、中期目標及び各年 決定)に基づき民間競争入 新型コロナウイルス感染症拡大の影 札により事業を実施してい 間競争入札により事業を <関連指標> 支援業務については、平成30 度計画に沿って業務を実施し 響という予測し難い困難な外部要因が 実施している以下の業務-る以下の業務については、 年 11 月6日に総務省官民競 た。 ある中、目標期間における所期の目標 実施要領に基づき適切に運 については、実施要領に 争入札等監理委員会におい は達成する方向で進捗しているものと 基づき適切に運営する。 て、総合的に良好な実績結果 これらを踏まえれば、所期 営する。 認められる。以下の実績を総合的に勘 ・全国消費生活情報ネット · 全国消費生活情報ネ を得られていることから、「市」の目標を達成しているため、 案し、「B」と評価する。 ワークシステム (PIO-ットワークシステム 場化テスト終了プロセス及び Bと評価する。 NET) 運用支援業務 (PIO-NET) 運用支 新プロセス運用に関する指 全国消費生活情報ネットワークシス (契約期間:平成27年5 針」(平成 26 年 3 月 19 日官 援業務 テム (PIO-NET) 運用支援業務及び企 月から平成32年9月までの (契約期間:平成 民競争入札等監理委員会)に<<課題と対応> 業・消費者向けの教育研修事業ついて 5年5か月間) 27年5月から令和2 基づき、終了プロセスへの移 企業・消費者向けの教育研 は、全てにおいて終了プロセスへの移 ・企業・消費者向けの教育 年9月までの5年5か 行が了承され、令和2年9月 修事業及び相模原事務所の企 行が総務省官民競争入札等監理委員会 研修事業 をもって市場化テストを終了 画・管理・運営業務について 月間) により了承されたことから、適切に対 (契約期間:平成30年4 ・企業・消費者向けの することが適当との結論が示 は、契約期間である令和3年 応されたことが認められる。相模原事 3月まで業務を適切に実施し 月から平成33年3月までの 教育研修事業 された。 務所の企画・管理・運営業務について 3年間) (契約期間:平成 も、適切に対応されている。 ・相模原事務所の企画・管 30年4月から令和3 企業・消費者向けの教育研 修事業について、各年度にお 理・運営業務 年3月までの3年間) <今後の課題> いて適切に実施し、令和2年 (契約期間:平成30年4 相模原事務所の企 企業・消費者向けの教育研修事業及 6月 15 日に総務省官民競争 月から平成33年3月まで 画・管理・運営業務 び相模原事務所の企画・管理・運営業 入札等監理委員会において、 の3年間) (契約期間:平成 務については、契約期間である令和3 総合的に良好な実績結果を得 30年4月から令和3 年3月まで業務を適切に実施した。 られていることから、「市場 年3月までの3年間) 化テスト終了プロセス及び新 <その他事項> プロセス運用に関する指針」 特になし。 (平成 26 年 3 月 19 日官民 競争入札等監理委員会) に基 づき、終了プロセスへの移行 が了承され、令和3年3月を もって市場化テストを終了す ることが適当との結論が示さ

第8.	その他業務運営に関する事項	エ
$=\times$	- ~ (/) 40 美 移 1曲 19 (/) 図 3 人 男 1	Ħ
770.		ᆽ

	れた。	
	上記業務のほか、相模原事	
	務所の企画・管理・運営業務	
	についても適切に実施した。	

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報【39】									
2	情報セキュリティ対策									
当該項目の重要度、難易度			行政事業レビューシート 事業番号 0038							
		評価・行政事業レビュー								

2.	主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 (見込評価) (期間実施評価) 業務実績 自己評価 政府機関の情報セキュリ 政府機関の情報セキュ <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 評定 ティ対策のための統一基準 リティ対策のための統一 情報セキュリティ対策につい評定:B <評定に至った理由> 群を踏まえ、「独立行政法 基準群を踏まえ、「独立 て、以下のとおり実施した。 ・政府の方針を踏まえた情報セ 新型コロナウイルス感染症拡大の影 人国民生活センター情報セ 行政法人国民生活センタ ・平成30年度は、「政府機関 キュリティ関連規程の改定作 <関連指標> 響という予測し難い困難な外部要因が ー情報セキュリティ基本 の情報セキュリティ対策のた| 業を都度行った。 キュリティ基本方針」、 ある中、目標期間における所期の目標 「情報セキュリティ対策基 方針」、「情報セキュリ めの統一基準」が改定された・全役職員を対象とした情報セ はおおむね達成する方向で進捗してい 準 | 、「情報セキュリティ ことを受け、当センター情報 キュリティ研修を実施した。 ティ対策基準」、「情報 るものと認められる。以下の実績を総 規則」、「緊急時対応計画 セキュリティ規則」、 セキュリティポリシーの改定 なお、情報セキュリティ研修 合的に勘案し、「B」と評価する。 書」、「情報セキュリティ 「緊急時対応計画書」、 作業を開始した。 については、令和4年度にお 監査者規則」その他の情報 「情報セキュリティ監査 ・令和元年度は、前年度に引き いても、新型コロナウイルス 政府の方針を踏まえた情報セキュリ 続き、当センター情報セキュ 感染症拡大の影響を考慮しな セキュリティに係る規定を 者規則」その他の情報セ ティ関連規程の改定が都度行われてお リティポリシーの改定作業を がら実施することとしてい 適時適切に見直すととも キュリティに係る規定を り、全役職員を対象とした情報セキュ 適時適切に見直すととも 行い、情報セキュリティ関連 る。 に、これらに基づき情報セ リティ研修も実施されている。 規程の改定作業を完了させ ・ 令和4年度に情報セキュリテ キュリティ対策を講じ、セ に、これに基づき情報セ 令和4年度に情報セキュリティ体制 ンターに対するサイバー攻 キュリティ対策を講じ、 ィ体制の強化等のため、サイ の強化等のため、サイバーセキュリテ センターに対するサイバ ・令和2年度は、情報セキュリ バーセキュリティ・情報化推 撃への防御力、攻撃に対す ィ・情報化推進課が新設されており、 る組織的対応能力の強化に 一攻撃への防御力、攻撃 ティ対策向上のため、外部機 進課を新設した。 情報セキュリティ対策に係るガバナン に対する組織的対応能力 取り組む。また、情報セキ 関に情報システムの脆弱性有 スが機能していると認められる。 ュリティ対策の実施状況を の強化を実施する。ま 無の調査を依頼し、調査結果 これらを踏まえれば、所期 を踏まえた対応を実施した。 毎年度把握し、PDCAサ た、情報セキュリティ対 の目標を達成しているため、 イクルにより情報セキュリ 策の実施状況を毎年度把 また、セキュリティシステム Bと評価する。 <今後の課題> 導入について、調査を行っ ティ対策の改善を図る。 握し、PDCAサイクル 引き続き令和4年度も政府の方針 により情報セキュリティ を踏まえ、情報セキュリティ対策の ・令和3年度は、「政府機関の<課題と対応> 対策の改善を図る。 向上を図るとともに、役職員の情報 サイバーセキュリティ対策の ・ 引き続き令和4年度も政府 セキュリティ・リテラシーの向上を ための統一基準」が改定され の方針を踏まえ、情報セキュ 図る。 たことを受け、当センター情リティ対策の向上を図るとと 調達を行ったセキュリティシステ

報セキュリティポリシーの改しもに、役職員の情報セキュリームの導入に向け、設計・構築を行
定作業を開始した。また、調 ティ・リテラシーの向上を図 う。
査を行ったセキュリティシスる。
テムの調達を行った。 ・ 調達を行ったセキュリティ <その他事項>
・職員の情報セキュリティ・リシステムの導入に向け、設特になし。
テラシー向上のため、全役職 計・構築を行う。
員を対象にした情報セキュリ
ティ研修を実施したが、令和
2年度、令和3年度は新型コ
ロナウイルス感染症拡大の影
響を考慮し、1回の研修人数
を減らす、研修資料・研修を
録画した DVD を配布するな
ど、感染予防対策をしながら
実施した。
・令和4年度に情報セキュリテ
ィ体制の強化等のため、サイ
バーセキュリティ・情報化推
進課を新設した。

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報【40】									
3	内部統制の充実・強化									
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038							

. 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 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
内部監査の実施回数 (実績値)	_	1 回	1回	1 回	1回	1 回		
コンプライアンス研修実施回数(実績値)	-	4回	4 回	1 回	4 回	4 回		

	ь₩э.ж	之 人並在投 車 放	法人の業務実	績・自己評価		主務大臣によ	る評価
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	(見込評価	五)	(期間実施評価)
「「独立行政法人の業務	「「独立行政法人の業	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定
の適正を確保するための体	務の適正を確保するため	_	「独立行政法人の業務の適	評定:B	<評定に至った理由>	,	
制等の整備」について」	の体制等の整備」につい		正を確保するための体制等の		新型コロナウイルス	、感染症拡大の影	
(平成26年11月28日総管査	て」(平成 26 年 11 月	<関連指標>	整備」について」(平成 26	計監査人による監査を適切に	響という予測し難い困	難な外部要因が	
第322号総務省行政管理局長	28 日総管査第 322 号総	・内部監査の実施回数	年 11 月 28 日総管査第 322 号	実施した。	ある中、目標期間にお		
通知)に基づき、業務方法	務省行政管理局長通知)	・コンプライアンス研修実施回	総務省行政管理局長通知)に		は達成する方向で進捗	しているものと	
書に定めた事項を確実に実	に基づき、業務方法書に	数	基づき、業務方法書に定めた	催やコンプライアンス研修に	認められる。以下の実	経績を総合的に勘	
施する。内部統制の充実・	定めた事項を確実に実施		事項を確実に実施した。	よるコンプライアンスの徹底	案し、「B」と評価す	~る。	
強化を図るため内部統制委	する。内部統制の充実・		内部統制の充実・強化を図	を行った。	2 - 31 11 /	- 3	
員会の開催や内部通報制度	強化を図るため内部統制		るため内部統制委員会の開催		各年度、内部監査、	監事監査及び	
の整備・運用等によるコン	委員会の開催やコンプラ		やコンプライアンスの徹底	これらを踏まえれば、所期			
プライアンスの徹底等、内	イアンスの徹底等、内部		等、内部統制環境を整備・運	の目標を達成しているためB			
部統制環境を整備・運用す	統制環境を整備・運用す		用するとともに不断の見直し	と評価する。	や研修によるコンプ		
るとともに不断の見直しを	るとともに不断の見直し		を行った。また、定期的に内		底が図られているこ。	***	
う。また、定期的に内部	を行う。また、定期的に		部監査、監事監査及び会計監	<課題と対応>	る。		
監査等によりモニタリング	内部監査等によりモニタ		査人による監査を実施すると	引き続き、内部統制委員会	30		
や検証を行い、監事及び会	リングや検証を行い、監		ともに、監事監査後にモニタ	を開催し、コンプライアンス	<今後の課題>		
計監査人による監査機能・	事及び会計監査人による		リングを実施し、指摘事項に	の徹底等、内部統制環境を整		委員会を開催	
本制を強化する。	監査機能・体制を強化す		係る業務改善・推進箇所への		し、コンプライアンス	の徹底等、内部	
	る。		留意を促して、計画に沿った		統制環境を整備・運用	するとともに不	
【関連指標】			業務遂行の実効性を確保し	に各種監査を実施し、その対	断の見直しを行う。ま	た、定期的に各	
・内部監査の実施回数	【関連指標】		た。	応状況をモニタリングする。	種監査を実施し、その	対応状況をモニ	
・コンプライアンス研	・内部監査の実施回				タリングする。	7.47.6.VVD. C 1	
修実施回数	数				, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		
	・コンプライアンス				<その他事項>		
	研修実施回数				特になし。		

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する	基本情報【41】		
4	商品テスト及び教育研修の新たな取組		
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 0038

2.	2. 主要な経年データ											
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)			

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	
中朔日倧	中州司四	土は計価担保寺	業務実績	自己評価	(見込評価	j)	(期間	間実施評価)
「政府関係機関の地方移	「政府関係機関の地方	<指標>	<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定	В	評定	
こかかる今後の取組につ	移転にかかる今後の取組	_	「政府関係機関の地方移	評定:B	<評定に至った理由>			
[] (平成28年9月1日	について」(平成28年9		転にかかる今後の取組につ		新型コロナウイルス	感染症拡大の		
・ひと・しごと創生本	月1日まち・ひと・しご	<関連指標>	いて」(平成28年9月1日		影響という予測し難い	困難か外部要		
(定) に基づき実施する	と創生本部決定)に基づ	_	まち・ひと・しごと創生本	オフィス」において、商品テ	因がある中、目標期間	における所期		
景を実証フィールドと	き実施する徳島県を実証		部決定)に基づき、徳島県	ストを実施した。	の目標は達成する方向			
先駆的な商品テストの	フィールドとした先駆的		に開設した「消費者行政新		ろものと認められる。	以下の実績を		
的な取組については、	な商品テストの実証的な		未来創造オフィス」におい	は、徳島県を実証フィールド	総合的に勘案し「B	と評価す		
者の商品企画、行政に	取組については、事業者		て、「地震による転倒の防	とした先駆的な商品テストの	る。			
法執行、消費者への注	の商品企画、行政による		止策 - 電気給湯設備の貯湯	実証的な取組について、実施				
は起等に活用するため、	法執行、消費者への注意		タンクと家具・家電につい	が必要な案件はなかった。	平成 30 年度、令和元	元年度に、「消		
・書を作成して公表し、	喚起等に活用するため、		て-」(平成30年6月7日		曹 者行政新未来創造才	フィス」にお		
lの成果について適切に	報告書を作成して公表		公表)、「錠剤・カプセル	要に応じて、徳島県内を実証	いて、商品テストを実	施。		
・見直しを行う。ま	し、取組の成果について		状の健康食品の品質等に関	フィールドとして活用するこ	令和2年度、令和3			
「政府関係機関の地方	適切に検証・見直しを行		する実態調査-形状から、	ととしている。	県を実証フィールドと			
にかかる今後の取組に	う。また、「政府関係機		医薬品だと思っていません		商品テストの実証的な	取組について		
て」に基づき実施す	関の地方移転にかかる今		か?-」(令和元年8月1	「徳島独自の研修」を含む研	は、実施を求められる	案件はない結		
「徳島独自の研修」を	後の取組について」に基		日公表)、「スプレー缶製	修を実施してきた。	果となった。	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		
研修の新たな取組の成	づき実施する、「徳島独		品・カセットボンべによる		研修においては、毎年	年度「徳島独		
ついても公表し適切に	自の研修」を含む研修の		事故の防止策ー正しい廃棄	これらを踏まえれば、所期	自の研修」を含む研修	を実施してい		
・見直しを行う。これ	新たな取組の成果につい		で事故を防止!一」(令和	の目標を達成しているため、	る。			
検証・見直しの結果と	ても公表し適切に検証・		2年2月20日公表)をテー	Bと評価する。				
生じた新たな目標等に	見直しを行う。これらの		マに商品テストのプロジェ					
ては、中期目標へ追記	検証・見直しの結果とし		クトを実施した。	<課題と対応>	<今後の課題>			
) _o	て生じた新たな計画等に		令和2年度、令和3年度	中期目標達成に向けて、引	中期目標達成に向け	て、引き続		
	ついては、中期計画へ追		は、徳島県を実証フィール	き続き、必要に応じて徳島県	き、必要に広じて徳島	県内を実証フ		
	記する。		ドとした先駆的な商品テス	内を実証フィールドとして活	イールドとして活用す			
			トの実証的な取組につい	用する。研修については、徳		コートンが後ょ		

第	8. その他業務運営に関する事項		
		て、実施が必要な案件はな 島県にふさわしい研修を含め 含めて引き続き徳島県内で開催する	
		かった。 て引き続き徳島県内で開催す (令和4年度は4回開催予定)。	
		研修においては、毎年度 る(令和4年度は4回開催予	
		「徳島独自の研修」を含む 定)。	
		研修を実施した。なお、令 特になし。	
		和2年度は、新型コロナウ	
		イルスの感染拡大の影響に	
		より2回を中止としたが、	
		相模原事務所等で開催する	
		研修と同一テーマであった	
		1回については、これらと	
		あわせてオンデマンド配信	
		による研修に変更した。	

4. その他参考情報			

\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\						
1. 当事務及び事業に関する基本情報【42】						
1	施設及び整備に関する計画					
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			

2. 主要な経年テータ								
評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4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	標期間評価に係る自己評価及び	ド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		
	中朔日保	中朔司四	土は計価指標寺	業務実績	自己評価	(見込評価)	(期間	間実施評価)
	なし	業務の目的・内容に適		<主要な業務実績>	<評定と根拠>	評定 一	評定	
		切に対応するため、長期 的視野に立ちつつ老朽化 対策等の必要性の高い施		該当なし。	評定:- <課題と対応>	<評定に至った理由> 該当がないため、評定は行わない。		
		対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、 効果的かつ効率的な運用 に努める。			一 深遠と対応ブー	< 今後の課題 > 施設整備の必要性が発生した場合、 適切に実施する。		
						< その他事項 > 特になし。		

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する基本情報【43】						
2	人事に関する計画					
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			

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 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
	地方公共団体との人 事交流人数(実績 値)	-	1人	0人	0人	0人	0人		
	消費者団体での実務 体験人数(実績値)	_	1人	1人	1人	2人	1人		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 業務実績 自己評価 (見込評価) (期間実施評価) なし 地方公共団体等との人事 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 評定 В 交流や消費者団体での実務 日本生活協同組合連合会か|評定:B <評定に至った理由> 体験などを通じ、センター ら研修生を受け入れるととも 消費者団体から研修生を受 新型コロナウイルス感染症拡大の影 職員に多方面の業務を経験 | <関連指標> に、消費者団体での実務体験 け入れるとともに、職員が消 響という予測し難い困難な外部要因が させるとともに、研修機会 として一般社団法人全国消費 費者団体での実務経験を実施 ある中、目標期間における所期の目標 の提供に努め、職員の専門 者団体連絡会の製品安全専門した。 はおおむね達成する方向で進捗してい これらを踏まえ、Bと評価 るものと認められる。以下の実績を総 性の更なる向上を図る。 委員会への職員派遣などを通 じ、センター職員に業務を経する。 合的に勘案し、「B」と評価する。 験させ、職員の専門性の更な|<課題と対応> る向上を図った。 今後も引き続き、地方公共 消費者団体から研修生を受け入れる 団体等との人事交流や消費者 取組は実施することができ、職員が消 団体での実務体験について可 費者団体での実務経験を体験できてい 能なものを実施する。 <今後の課題> 今後も引き続き、地方公共団体等と の人事交流や消費者団体での実務体験 について可能なものを実施する。 <その他事項> 特になし。

4. その他参考情報		

>14 a . C . 10 77 194 11 1 4 /6						
1. 当事務及び事業に関する基本情報【44】						
3	中期目標期間を超える債務負担					
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策 評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			

2. 主要な経年データ 評価対象となる 指標 達成目標 (平成 28 年度実績値) 平成 30 年度 令和元年度 令和 2 年度 令和 3 年度 令和 4 年度 (参考情報)

+++++ = +==	th ## = 1	- 大部/田松無然	法人の業務実	そ績・自己評価	主務大臣による評価		
中期目標	中期計画	主な評価指標等	業務実	自己評価	(見込評価	i)	(期間実施評価)
	中期目標期間を超える 債務負担については、当 該債務負担の必要性が認 められる場合には、次期 中期目標期間にわたって 契約を行うことがある。		<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。 令和3年度から、PIO- NET端末などの更新につい 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	<課題と対応> 当該中期目標期間のセンタ 当該中期目標期間のセンタ 一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 わたってリース契約を行って	当該中期目標期間の効率的に実施するための賃貸借について、次	定は行わない。 センター業務を 、コンピュータ 期中期目標期間	評定

4. その他参考情報		

1. 当事務及び事業に関する	1. 当事務及び事業に関する基本情報【45】							
4	積立金の処分に関する事項							
当該項目の重要度、難易度		関連する研究開発評価、政策	行政事業レビューシート 事業番号 0038					
		評価・行政事業レビュー						

2.	2. 主要な経年データ								
	評価対象となる 指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績 値)	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価 法人の業務実績・自己評価 主務大臣による評価 中期目標 中期計画 主な評価指標等 業務実績 自己評価 (見込評価) (期間実施評価) なし 前期中期目標期間の最 <指標> <主要な業務実績> <評定と根拠> 評定 評定 終年度において、独立行 積立金の処分に関する事項評定:-<評定に至った理由> 政法人通則法第44条第1 については、以下のとおり 平成30年度に該当があったのみの 項に規定する整理を行っ <関連指標> 実施する予定。 <課題と対応> ため、評定は行わない。 てなお積立金があるとき は、センター法第43条第 平成30年度において、前 <今後の課題> 1項の規定による内閣総 期中期目標期間の最終年度に 積立金の処分が生じた場合は適切に 理大臣の承認を受けた金 おける積立金残高のうち、当 実施する必要がある。 額について、直前の中期 期中期目標期間における積立 計画においてやむを得な 金として整理する金額につい <その他事項> て主務省と協議し、全額を国 い事由により中期目標期 特になし。 間を超える債務負担とし 庫納付した。 ている契約、前期中期目 標期間中に発生した経過 勘定等の損益影響額に係 る会計処理等に充てるこ ととする。当該金額を控 除して、なお残余がある ときは、センター法第43 条第3項の規定に基づ き、その残余の額を国庫 納付する。

4. その他参考情報		