

独立行政法人国民生活センター 平成15年度業務実績に関する項目別評価表

中期計画の各項目	評価項目 (平成15年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績 (記載事項)	自己 評価	分科会評価		評価理由			
			A	B	C	D			指標	項目				
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置 一般管理費(退職手当を除く。)について、中期目標の最終年度(平成19年度)における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度(平成14年度)に対して、13%削減する。 業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置 一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	・一般管理費における経費の効率的な執行状況					①「独立行政法人会計基準」に基づく効率的な会計処理が行える環境を整備した。 ②平成16年度の清掃・警備業務等の総合管理業務の委託内容に見直しと一般競争入札を実施した(年間約3,500千円の経費削減)。 ③人事院勧告を踏まえた役職員給与の引き下げ(同28,000千円の経費削減)等を行った。	A	A					
		・業務経費の効率的な執行状況									経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進行状況を四半期毎にヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。 経費の削減については、一般競争入札を実施するとともに、平成16年度以降においても経費の削減が図れるよう仕様の見直し等を行い、その実現に努めた。具体的には、商品テスト機器等の更新(3件)にあたり、一般競争入札の実施により約5,825千円の調達コストの削減(予定価格と落札価格の差額)等を行った。	A	A	A
		・最適化計画策定のための検討状況									最適化計画実施のための第一歩として、平成15年10月、内部に組織改編に関する検討委員会を設置し、効率的な業務運営を可能とするための組織形態について7回に渡る検討を行った。 検討結果は平成15年12月にまとめ、平成16年4月から新組織体制による業務を開始することとした。			
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置 (1)消費生活情報の収集 ①P I O-N E Tの運営 センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、P I O-N E T(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、P I O-N E Tのホストコンピュータシステムの見直しに着手するとともに、相談カード体系及び入力方法等の改善を図ることにより、相談受付からP I O-N E T登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。 利用者がP I O-N E Tに登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」については、1週間以内ごとにデータを更新する。	2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置 (1)消費生活情報の収集 ①P I O-N E Tの運営 ・地方センターにおける相談カードの作成状況及びP I O-N E Tへの入力状況の現状を把握するため、地方センターに対し実態調査を実施する。	・地方センターに対する実態調査の実施	実施	-	-	未実施	年度内に、地方センター42箇所(都道府県・政令市)に対して実態調査を実施した。	A	A					
		・調査結果を受けての今後の対応					平成15年上期(特殊法人時)に実施した18センターに対する調査結果とあわせて、両報告書をもとに、「消費生活相談員の相談カード作成に係る負担軽減策の実現に向けて」を作成し、「平成15年度P I O-N E T端末設置センター連絡会議」(平成16年3月開催)において地方センターに提示した。これらは、16年度以降のP I O-N E Tの見直し作業に反映される。				A	A	A	

	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1週間に1回以上のデータ更新の実施状況 	実施	—	—	未実施	年度内に、原則として毎週2回、データ更新を実施した。	A	A		
<p>②消費者トラブルメール箱</p> <p>インターネットを通じて、消費者から直接、トラブル等の実態を迅速に把握する「消費者トラブルメール箱」について、認知度を高めることにより、中期目標の期間中、年平均3,500件を上回る情報を収集する。(平成14年度実績; 3,254件)。</p> <p>寄せられた情報については、年4回以上、集計結果やトラブルの概要を公表する。</p>	<p>②消費者トラブルメール箱</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者トラブルメール箱」について、年度内(半年間)に1,750件を上回る情報を収集する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報収集件数の結果 	1,750件以上	1,300件以上 1,750件未満	500件以上 1,300件未満	500件未満	激増した架空請求による情報等を中心に、年度内に、2,328件の情報を収集した。	A	A	A	
	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内(半年間)に2回、収集結果やトラブルの概要を公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2回公表の実績 	2回公表	1回公表	—	未実施	平成15年10月に4月～9月末日までの収集結果を、平成16年1月に10月～12月末日までの収集結果をそれぞれ公表した。	A	A	A	
<p>(2) 国民への情報提供</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <p>PIO-NETに蓄積されている情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を重点的に、報道機関や他の媒体を通じ、中期目標の期間中、年平均で20テーマ以上提供する(平成14年度実績17テーマ)。</p> <p>また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。</p>	<p>(2) 国民への情報提供</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NETの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内(半年間)に10テーマ提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・提供件数の実績 	10テーマ以上	7テーマ以上 10テーマ未満	3テーマ以上 7テーマ未満	3テーマ未満	年度内に、12テーマの情報提供を実施した	A	A		
		<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供の内容 		<ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				<ul style="list-style-type: none"> ①PIO-NET情報にみるテレビショッピングに関する相談状況 ②深刻な高齢者の消費者トラブルー狙われる70歳以上ー ③相談急増!外国為替証拠金取引ー投資に関する知識・経験が十分ではない一般消費者は要注意ー ④高配当をうたって勧誘する出資金集めに要注意! ⑤消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況ー法施行後2年ー ⑥利用した覚えのない国際電話料金請求トラブルー“画像型”大幅減、“音声型”減少なお要注意ー ⑦消費生活相談にみる2003年の10大項目 ⑧相談件数が増加し契約金額が高額化したデパート商法ー被害に遭わないためにー ⑨紫外線防止用化粧品に表示されるSPFに関する日本化粧品工業連合会への要望について ⑩ダイレクトメールを使った「海外宝くじ」に注意! ⑪製造物責任法施行8年目の製品関連事故に係る消費生活相談の動向と訴訟の概要 ⑫個人情報で誘う解約代行トラブルに注意ー「解約してあげる」と誘った新たな契約をさせる相談が増加ー 	A	A	A
<p>②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <p>ホームページで提供する情報の内容については、被害の防止や解決に役立つ情報の充実を図るとともに、ADR(裁判外紛争処理)機関情報、消費者教育情報の専用コーナーを新設する</p>	<p>②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供</p> <p>ア. ホームページ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させることにより、アクセス件数の増加を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのアクセス状況 		<ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				トップページアクセス件数は131万8,878件で、前年同期比60.4%増と大幅に増加した。	A	A	

<p>など、消費者のニーズや意見に即して一層充実させる。これにより、アクセス件数を中期目標の期首年度に比べ期末年度には20%以上の増加となるようにする。また、ITの一層の活用を図る観点から、携帯電話による情報提供を充実する。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ホームページの充実内容 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 	<p>架空請求に関する注意情報、メーカーや販売業者の回収・無償修理等に関する情報、インターネットトラブル等を中心とした苦情事例をホームページへ掲載した。</p>	A	A	A
<p>イ. テレビ番組 暮らしに役立つ情報を国民に分かりやすく提供するため、視聴者モニター会議の意見等を活用し、番組の企画・構成面の充実を図るとともに、番組内容に関する視聴者モニターに対するアンケート調査を毎年度実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>イ. テレビ番組 ・視聴者モニターにアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	<p>平均4以上</p> <p>平均3以上 平均4未満</p> <p>平均2以上 平均3未満</p> <p>平均2未満</p>	<p>視聴者モニター（東京・広島、平成16年3月：84人）にアンケート調査を実施し満足度評価4.7を得た。</p>	A	A	A
<p>ウ. 定期出版物等 一般消費者を対象に年1回刊行する「くらしの豆知識」については、消費者が必要とする最新情報の提供と適切なテーマ選定を行うため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。地方公共団体の職員及び消費者団体の指導者層を対象とする月刊誌「国民生活」については、消費者問題、消費者情報に関する専門誌としての充実を図るため、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を企画・編集等に活用する。</p>	<p>ウ. 定期出版物等 ・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者等への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	<p>平均4以上</p> <p>平均3以上 平均4未満</p> <p>平均2以上 平均3未満</p> <p>平均2未満</p>	<p>読者にアンケート調査を実施（平成16年3月：251人）し満足度評価は4.5を得た。</p>	A	A	A
<p>商品テスト記事を中心とする生活情報月刊誌「たしかな目」については、センターが実施した調査や商品テスト等の情報と取材等を有機的に結びつけることにより内容の充実を図る。また、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者ニーズに対応するテーマ選定の状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 	<p>アンケートを通じ、「具体的なトラブル事例を取上げてほしい」「若者にも関心のあるテーマを取上げてほしい」「介護・福祉関連の情報を取上げてほしい」といった意見が寄せられた。読者アンケートの結果及び読者からの意見を平成16年発行の「くらしの豆知識」の編集に反映させることとした。</p>	A	A	A
<p>これらの定期出版物については、読者への満足度アンケート調査において、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	<p>平均4以上</p> <p>平均3以上 平均4未満</p> <p>平均2以上 平均3未満</p> <p>平均2未満</p>	<p>定期購読者等にアンケート調査を実施（平成16年3月：61人）し満足度評価は4.5を得た。</p>	A	A	A
<p>また、消費者被害防止の情報など緊急を要する内容については、可能な限り速やかに掲載する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 緊急を要する被害内容か否かの状況判断 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 	<p>消費者被害防止の観点から以下の2点を主な理由として緊急性が高いと判断した： ①いわゆる次々販売の急増など、70才以上の高齢者の消費者トラブルが高額化・深刻化していること ②アメリカ産牛のBSE感染が輸入食品の安全性を脅かしていること等</p>	A	A	A

		<ul style="list-style-type: none"> 緊急を要する被害情報に関する出版物への掲載状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				消費者被害防止の情報など緊急を要する記事を速やかに2本（①深刻な70才以上の消費者トラブル、②アメリカ産牛にBSE感染が）掲載した。	A	A	
<p>(3) 苦情相談</p> <p>①苦情相談</p> <p>消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。</p>	<p>(3) 苦情相談</p> <p>①苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の複雑多様化や国際化等に対応するため、専門家との連携を図りつつ、迅速かつ公正なあっせんを実施すること等により、適切な苦情相談処理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士等専門家の配置状況 	実施	—	—	未実施	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士による法律相談を毎週水曜日（午前）、木曜日（午後）に実施。一級建築士による住宅相談を隔週金曜日に実施。自動車専門家による自動車相談を第2、4火曜日に実施した。 	A	A	A
		<ul style="list-style-type: none"> 専門家と連携を図り、迅速かつ公正なあっせん処理状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めている。	A	A	
<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <p>個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する専門相談員を配置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。</p>	<p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 年度内に、PIO-NETに入力された個人情報に係る相談について分析を行い、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定状況を踏まえつつ、「個人情報の保護に関する法律」の全面施行に向けての準備に着手する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報に係る苦情相談の分析 	実施	—	—	未実施	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報で誘う解約代行トラブルに注意「解約してあげる」と誘って、また新たな契約をさせる相談が増加をまとめ、平成16年3月に公表した。 	A	A	
		<ul style="list-style-type: none"> 「個人情報の保護に関する法律」の全面執行に向けての準備検討状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護に関する相談マニュアルの作成のための委員会設置に向けて情報収集を行った。また、②国民生活審議会個人情報保護部会（平成15年12月開催）に出席し、『国民生活センターにおける個人情報に関わる相談事例等』を報告した。 	A	A	A
<p>③地方センターの苦情相談処理への支援</p> <p>地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。地方センターからの苦情相談の移送、地方センターとの共同処理、地方センターへの助言などの経由相談について、専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、地方センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用し、より効果的な業務運営を行う。これらにより、中期目標の期末年度において、全相談件数に占める経由相談の比率を50%以上とする。（平成14年度実績39.5%）</p>	<p>③地方センターの苦情相談処理への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 経由相談の実施や消費生活相談緊急情報の発行などによる地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。 	<ul style="list-style-type: none"> 経由相談の処理状況（件数、相談内容の分析） 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				<ul style="list-style-type: none"> 年度内に受け付けた相談4,559件のうち経由相談は2,052件（45.0%）を受け付け、移送事案36件や、共同処理285件を行った。 	A	B	経由相談の処理状況に関しては、件数の実績は挙げていると認められるものの、移送事案・共同処理の内容につき外部的評価を可能にする資料が提示されていないためBとした。
		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談緊急情報の月1回の発行 	発行	—	—	未発行	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談緊急情報を毎月1回計6回発行、製品関連事故情報を隔月1回計3回発行し、地方センターに情報提供し、苦情処理への支援を行った。 	A	A	
		<ul style="list-style-type: none"> 中核機関としての業務運営状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				<ul style="list-style-type: none"> ①相談件数の著しい伸びを示す情報通信の苦情処理に対応するため、地方センター向けに「情報通信関連に係る相談処理マニュアル」を発行した。 ②消費者判例に検討を加え、データベース化することにより、地方センターにおいて相談処理にあたる消費生活相談員に対して役立つ情報を提供するため、消費者判例情報評価委員会を設置しており、年度内に18件の検討を行ない、「国民生活」等を通じ、その情報を提供した。 	A	A	経由相談の処理状況に関して上に指摘した点を除いては、計画は適切に実施されていると認められるため、項目の評価はAとした。
	<ul style="list-style-type: none"> 年度内（半年間）においては、全相談件数に占める経由相談の比率が40%を上回るよう努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 経由相談の比率状況 	40%以上	—	—	40%未満	<ul style="list-style-type: none"> 年度内に受け付けた相談4,559件のうち、経由相談は2,052件であり、全相談件数に占める経由相談の比率は45.0%であった。 	A	A	A

<p>④消費者苦情処理専門委員会 苦情相談のうち、消費者契約法に抵触するなど消費者利益の擁護において重要な事案については、苦情処理の円滑な解決を図る観点から、学識経験者などで構成する消費者苦情処理専門委員会にて公正・中立的な立場から助言等を行うことにより、適正かつ迅速な解決を図る。同委員会については、都道府県の苦情処理委員会等に年4件以上の情報を提供できるように、その組織・機能を見直し、小委員会を活用するなど柔軟な運用により苦情処理の推進に活用を図る。</p>	<p>④消費者苦情処理専門委員会 ・消費者苦情処理専門委員会については、都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内（半年間）に2件の情報提供を行うように努める。</p>	<p>・小委員会活用のための見直しと地方センターに対する2件の情報提供</p>	<p>見直しと2件以上の情報提供</p>	<p>見直しと1件以上の情報提供</p>	<p>見直しのみ</p>	<p>未実施</p>	<p>①消費者苦情処理専門委員会の対象事案を経由相談における事案に広げると共に、苦情の処理に関する事案への助言等を柔軟に行う小委員会（3人で構成）を活用するために、規程の見直しを行った。 ②「特定継続的役務提供契約中途解約時のクレジット契約の解約手数料請求について」を諮問し、助言を得て（平成16年3月）、地方センターをはじめ、都道府県等に付置する苦情処理委員会等に情報を提供することとした。</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	
<p>⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 地方センターのほか、都道府県の消費者苦情処理委員会、民間のPLセンターなど、他の苦情処理・紛争解決機関との連携を図り、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設する等により、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を進める。</p>											
<p>(4) 関連機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 PIO-NETの運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方センターに対し情報提供を行う。急増している消費者被害事例などの緊急情報を地方センターに一層迅速に提供するため、2年以内に電子媒体等の手段を通じた情報提供を開始する。業務運営に当たっては、毎年度、全国の消費生活センターの意向や要望を聴取し、その結果を活用する。</p>	<p>(4) 関係機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 ・地方センターにおけるPIO-NETの安定的な運営に資するため、PIO-NET運営に関する情報を掲載した「PIO-NET通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。</p>	<p>・「PIO-NET通信」の毎月1回の発行及び地方センターへの提供</p>	<p>実施</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	<p>未実施</p>	<p>「PIO-NET通信」を月1回（計6回）作成し、地方センターに提供した。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>		
<p>②行政機関等との情報交流 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い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等を通じた消費者被害の防止を図る。</p>	<p>②行政機関等との情報交流 ・行政機関からのPIO-NET情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。 ・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、PIO-NET情報を活用して対応する。</p>	<p>・「PIO-NET通信」への記載内容</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>主に以下の内容を取りまとめた： ①一般家庭にも普及しつつあるIP電話関連の相談に関する事項について ②消費者被害が拡大しつつあった外国為替証拠金取引関連の相談に関する事項について</p>	<p>A</p>	<p>A</p>		<p>A</p>
<p>③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換等を定期的に行うとともに、これらの参加を得て消費者フォーラムを開催し、連携を図る。消費者フォーラムについては、参加者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所をセンター事務所内に平成16年度中に開設する。</p>	<p>③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 ・消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。 ・年度内（半年間）に、3以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。</p>	<p>・行政機関からの情報提供依頼の件数と対応状況</p> <p>・裁判所、警察、弁護士会からの照会依頼の件数と対応状況</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p> <p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>	<p>行政機関からのPIO-NET情報に関する情報提供依頼に積極的に対応し、年度内に計362件を提供した。</p> <p>法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、PIO-NET情報を活用して対応し、年度内に計96件（裁判所：8件、警察：28件、弁護士会：60件）の情報提供を行った。</p>	<p>平均4以上</p>	<p>平均3以上 平均4未満</p>	<p>平均2以上 平均3未満</p>	<p>平均2未満</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>
		<p>・3以上の事業者団体等と定期的な意見交換会の開催</p>	<p>3回以上実施</p>	<p>2回実施</p>	<p>1回実施</p>	<p>未実施</p>	<p>日本損害保険協会、日本広告審査機構、日本訪問販売協会、生命保険文化センターの4団体と懇談会を開催し、相談概況や主な相談内容について、意見交換を行った。</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	<p>A</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> 消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「情報交流プラザ（仮称）」の平成16年度中の開設に向け、準備を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報交流プラザ開設に向けての準備状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				<p>消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる「情報交流プラザ（仮称）」の平成16年度中の開設に向け、「生活関連NPO・消費者団体活動基礎調査」（平成16年1月～2月）を実施し、活動実態を把握した。また、平成15年度前期において開催した「生活関連NPO連携研究会」における情報交流や連携についての検討結果を踏まえ、平成16年度中に開設予定の「情報交流プラザ（仮称）」の運営に反映させることとした。</p>	A	A	A
<p>(5) 研修</p> <p>①研修</p> <p>地方公共団体の職員、地方公共団体等の消費生活相談員、消費者団体の職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象として、消費者被害の動向、個人情報の保護に関する法律など国民生活に関連する法律の制定等、新たなニーズに即して研修を実施する。</p> <p>また、学校における消費者教育の充実に資するため、消費者教育を支援する団体や消費者教育に関する学会の協力を得て、教員等を対象にした研修を新たに実施する。</p> <p>研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、中期目標期間中、3分の1以上を地方都市において実施する。</p> <p>研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>(5) 研修</p> <p>①研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体の職員を対象とする研修を年度内（半年間）に3コース実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 3コースの研修の実施 	3コース実施	2コース実施	1コース実施	未実施	<p>消費者問題に関する講座の講師を養成するための「講師養成講座」を2回（①実施場所：相模原、実施月日：平成15年10月、受講者数51名、②福岡、平成16年1月、43名）、普及啓発資料作成のための「業務セミナー」を1回（相模原、平成16年2月、30名）、計3コースを実施した。</p>	A	A	A
		<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	3コースの平均で4.3の満足度評価を得た。	A	A	
	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を年度内（半年間）に6コース（地方都市開催1コース）実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 6コースの研修の実施 	6コース実施	4コース または 5コース 実施	2コース または 3コース 実施	2コース 未満	<p>消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識および相談処理技法の修得および向上に資するための「専門・事例講座」を5コース、消費者契約に必要な専門知識および相談処理技法の修得に資するための「消費者契約に関する法律講座」を2コース（地方都市開催）、計7コースを実施した。</p>	A	A	A
		<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	7コースの平均で4.3の満足度評価を得た。	A	A	
	<ul style="list-style-type: none"> 生活大学移動セミナー（地方都市開催）を年度内（半年間）に5コース実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 5コース研修の実施 	5コース実施	3コース または 4コース 実施	2コース 実施	2コース 未満	<p>消費者問題と消費者行政の現状を学ぶとともに、消費者相談への対応のあり方を考えるため「公開講座」と「専門・事例講座」で構成する「共催コース」を5コース実施した。</p>	A	A	A
		<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	5コースの平均で4.3の満足度評価を得た。	A	A	
	<ul style="list-style-type: none"> 企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を年度内（半年間）2コース実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 2コース研修の実施 	2コース実施	1コース 実施	—	未実施	<p>企業の消費者関連業務に必要な一般的実務知識の修得に資するため、消費者関連部門に勤務する職員を対象にした「3日コース」と、企業トップに消費者問題への理解を深め、消費者志向の向上に資するための「企業トップセミナー」の2コースを実施した。</p>	A	A	A
		<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	2コースの平均で4.1の満足度評価を得た。	A	A	
	<ul style="list-style-type: none"> 小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を年度内（半年間）に1コース実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 研修の実施 	1コース実施	—	—	未実施	<p>小・中・高等学校における消費者教育の充実に資するための「教員を対象とした消費者教育講座」（平成16年3月、27名）の1コースを実施した。</p>	A	A	A

		<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	満足度評価4.5を得た。	A	A	
	<ul style="list-style-type: none"> 消費者活動リーダーを対象とした研修を年度内（半年間）に1コース実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 研修の実施 	1コース 実施	—	—	未実施	消費者の自立や消費者利益の確保のため、地域において活発に消費者活動を進めるための「消費者活動リーダー支援講座」（平成16年3月、参加者39名）の1コースを実施した。	A	A	A
		<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果 	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	満足度評価4.3を得た。	A	A	
	<ul style="list-style-type: none"> 研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査結果を受けて研修内容等の実施状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				<ul style="list-style-type: none"> アンケートの中にある「もっと講義の時間を増やしてほしい」「法律が改正された時、それに対応した講座を設けてほしい」などの要望を、16年度の講座に取り入れるように努めた。 	A	A	A
<ul style="list-style-type: none"> ②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 消費生活相談員の能力・資質の向上を図るため、消費生活専門相談員資格の審査及び認定等を行う。実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 消費生活専門相談員の能力・資質の向上を図るための資格認定試験について、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、全国18ヶ所で実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 地理的条件を配慮した全国18ヶ所での試験の実施 	18ヶ所 実施	12ヶ所 ～ 17ヶ所 実施	6ヶ所 ～ 11ヶ所 実施	6ヶ所未満	資格認定試験を全国18ヶ所の会場で実施した。	A	A	A
<ul style="list-style-type: none"> (6) 商品テスト ①原因究明テスト 拡大損害を伴う製品関連事故等の原因究明を通じて被害の救済・未然防止・再発防止に資するため、原因究明テストを実施する。テスト技術の向上及びテスト期間の短縮により、毎年度のテスト実施件数を、平成14年度の41件に比べて10%以上増加させる。また、地方センターが実施する原因究明テストに対して、技術的な協力を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> (6) 商品テスト ①原因究明テスト テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> テスト技術向上の研鑽とテスト期間の短縮 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				<ul style="list-style-type: none"> テスト技術向上のため、テスト職員を対象に学習会「食品の安全性とリスクアナリシス（危険性の分析評価等）」を実施した他、テスト技術習得のため（社）産業安全技術協会、（財）日本車両検査協会、（社）日本自動車タイヤ協会など専門機関の指導・訓練を受けた。また、技術的、専門的知識習得のため「プラスチックの性質と破壊」等の講習会受講や「家庭排水による環境汚染」など専門家のヒアリング等を行いテスト期間の短縮を図った。テスト期間は、平成14年度は平均109日であるが年度内は108日に短縮した。 	A	A	A
	<ul style="list-style-type: none"> テスト実施件数は、年度内（半年間）で23件以上とする。 	<ul style="list-style-type: none"> 23件以上のテスト実施 	23件以上 実施	17件 ～ 22件実施	10件 ～ 16件実施	10件未満	年度内に、23件のテストを実施した。	A	A	

						<p>以下23テーマを実施：</p> <p>①グラインダー用砥石の破損でけが</p> <p>②テレビの発火</p> <p>③油吸収阻害のダイエット食品の効果への疑義</p> <p>④スプレー式着火剤で飛火</p> <p>⑤炭酸飲料の破裂</p> <p>⑥おもちゃのキーボードの乾電池液漏れ</p> <p>⑦エアーガンの危険性</p> <p>⑧フードプロセッサの衛生</p> <p>⑨折りたたみ椅子の転倒で骨折</p> <p>⑩携帯電話機用ストラップの接触・ショート</p> <p>⑪油処理剤の環境性への疑義</p> <p>⑫ポプリオイルで棚が溶解</p> <p>⑬汁椀の溶出</p> <p>⑭ガラス製なべぶたの破損</p> <p>⑮キャンプ用折りたたみ椅子の破損</p> <p>⑯鍋の着脱式取手が外れて火傷</p> <p>⑰食品添加物豆腐用にがりの身体への影響に関する疑義</p> <p>⑱ヘアアイロンで火傷</p> <p>⑲乾電池式灯油ポンプの灯油流出</p> <p>⑳ヘアマニキュアで棚が溶解</p> <p>・簡易式折りたたみベッドに指を挟み切断</p> <p>・回転ヘアブラシの絡み</p> <p>・電磁調理器で発煙</p>	A	A	A
	<p>・テスト実施の内容</p>	実施	—	—	未実施				
	<p>・全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。</p>	<p>・企画ブロック会議及び技術評価研究会の実施</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>			<p>①都道府県、政令市及び各地センターのテスト担当職員を対象に、「商品テストの方法と公表のあり方」「ITを利用した技術交流」などを議題として全国商品テスト企画ブロック会議及び全国会議（全体会）を実施した。商品テストについては、電子掲示板を活用した情報交換の場を設置することで各地のセンター関係者との認識が一致し、平成16年度に実施を検討することにした。</p> <p>②商品テスト技術・評価研究会は「事例発表」及び専門家を交えたパネルディスカッション「簡易テストの新しい手法と啓発のあり方」をテーマに実施した。「事例発表」は各地センターが実施した「野菜のDNA抽出法」「家庭用電力量計を使用した家電製品の消費電力量測定方法」などの発表を行った。「簡易テストの新しい手法」は家電製品の故障原因究明テスト、パソコン使用時の疲労検査、電気器具の消費電力量の測定法などを例に討議した。簡便なテストであっても消費者の不安や疑問に応えられるテスト手法があることを確認した。</p>	A	A	A
	<p>・技術相談に対する助言の内容及びその効果</p>		<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>			<p>地方センターに対して原因究明に必要なテスト方法等の助言や商品テスト関係資料（商品テスト情報システム、商品テスト報告書、商品テスト機関リスト等）を作成して提供した。</p>	A		

<p>②問題提起型テスト</p> <p>センターや地方センターが受け付けた苦情相談等の中から、人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき、問題提起を行うテストを実施し、その結果については迅速に公表する。毎年度のテスト実施件数を、平均12件以上とする。(平成14年度実績12件) テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。</p>	<p>②問題提起型テスト</p> <p>・テスト実施件数は、年度内(半年間)で6件以上とする。</p>	<p>・6以上のテスト実施</p>	6件以上実施	4件～5件実施	2件～3件実施	2件未満	年度内に、6件のテストを実施した。	A	A	A	
		<p>・テスト実施の内容(人の生命・身体などに関わる事故や国民生活に重大な影響を及ぼす案件)</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>実施案件は以下の通り： ①牛乳の品質と衛生(平成15年10月公表) ②そばを含有する可能性のある食品のテストと調査(平成15年11月公表) ③乗用車用タイヤの安全な使い方(平成15年12月公表) ④花粉などの捕集をうたったマスク(平成16年2月公表) ⑤携帯電話等の液晶ディスプレイの強度(平成16年2月公表) ⑥薄型カラーテレビ(平成16年3月公表)</p>	A	A		
		<p>・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。</p>	<p>・それぞれの媒体を通じた情報提供の迅速性</p>	実施	—	—	未実施	<p>テスト結果の公表は、記者説明会で行うと同時にホームページにも掲載した。また、テレビ番組や月刊誌「たしかな目」などにも、テスト内容を一般消費者に分かりやすく加工して速やかに情報提供した。</p>	A	A	A
		<p>・テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。</p>	<p>・分析・評価委員会の開催</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等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13回開催して評価を受け、商品テスト結果に反映させた。</p>	A	A	A
<p>・業務への反映状況</p>	<p>実施</p>	—	—	未実施	<p>一例として、平成15年度実施予定のテスト品目の課題設定について、「消費者被害の未然防止の観点をより重視すること」、「消費者の疑問に対するテストが実施されており、消費者への情報提供、関係機関への要望は適切に行われている。今後、同様の観点で実施すること」等の評価を受け、テストデザインに反映させた。</p>	A	A				
<p>(7) 調査研究</p> <p>国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NETなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民の理解を促進する。調査研究の課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。</p>	<p>(7) 調査研究</p> <p>・実施予定の調査研究課題について、外部有識者の意見を聴取するとともに、年度内(半年間)に終了した調査研究について、外部有識者による評価を実施する。</p>	<p>・外部有職者の意見聴取</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>年度内に調査を終了した①子どもの消費者トラブルの現状と特徴、②入所施設とグループホームで暮らす痴呆性高齢者・知的障害者の金銭管理と権利擁護に関する調査研究、③消費者取引分野の違法行為による利益の吐き出し法制に関する研究の3テーマについて、平成16年3月に外部有識者4名からなる評価会合を実施し、研究結果の評価を受けた。</p>	A	A	A	
		<p>・外部有職者による評価結果</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>評価会合の調査研究評価は、調査研究の目的、方法、内容とも適切妥当であり、調査研究結果の社会的意義も高いと評価できるとのことであった。</p>	A	A		
<p>3. 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画別紙のとおり</p>	<p>3. 予算(人件費の見積りを含む。)、収支計画及び資金計画別紙のとおり</p>	<p>・予算、収支計画、資金計画に対する実績額</p>	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>別紙1から別紙3のとおり。</p>	A	A	A	

4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	・短期借入金の発生状況 (金額、理由、限度額の範囲以内かどうか)	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	該当なし。				
5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし	5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし			該当なし。				
6. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	6. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	・剰余金の発生状況及び使途等	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	該当なし。				
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 該当なし	7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 該当なし			該当なし。				
(2) 人事に関する計画 ①方針 1) 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。 2) 個人情報保護法の施行に係る相談及び研修に対応するための人員の確保を図る。 ②人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首126人に対して123人以内とする。 なお、上記2)を除外した場合にあっては中期計画期間中6人削減する。	(2) 人事に関する計画 ①方針 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。 ②人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首の126人と同じとする。	・業務運営の効率化の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	効率化により常勤職員の増加抑制に努めた。また、業務の効率化及び重点業務への組織的対応を検討する委員会を設け、P I O - N E Tの充実・強化、調査業務の統合、広報機能の充実・強化等を中心とした組織改編案をとりまとめた。	A	A	A	
(3) 積立金の処分に関する事項 なし	(3) 積立金の処分に関する事項 なし	・期末の常勤職員数の状況等	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	職員の退職が年度途中に発生したことにより、年度末の常勤職員数は117名であった。	A	A		

※項目別評価表の自己評価は、独立行政法人が自ら定めた年度計画をどの程度執行したかについて自ら評価したものであり、評価委員会が業務実績評価を行う際の重要な判断材料となるものである。評価委員会は、独立行政法人が行った定量的な指標に基づく自己評価については、自己評価に誤りがないか、指標に基き適切な自己評価をしているか等について調査・分析を行い、評価委員会として評価を行った。定性的な指標に基づく自己評価については、あくまで評価の際の参考とし、評価委員会において評価基準に基づき評価を行った。