

独立行政法人国民生活センター平成22事業年度業務実績項目別評価表

中期計画の各項目	評価項目（平成22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にとるべき措置	1. 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）一般管理費及び業務経費 ・一般管理費（人件費を除く）については、毎年度、前年度比3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。	（1）一般管理費及び業務経費 ・一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。	・一般管理費における経費、及び業務経費の効率的な執行状況	・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。	①一般管理費（人件費を除く）について、平成22年度の決算額は、214,325千円（契約済繰越額を含む。）となり、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ平成22年度予算額221,131千円からさらに172千円（△0.1%）の削減となった。 具体的には、以下のような削減を図った。 ・公用車として使用していたハイヤーの借上げを廃止し、年額6,739千円削減。 ・エレベータ保守点検業務について、一般競争入札を実施し、年間290千円削減。 ②業務経費（当初予算ベース）について、平成22年度決算額は、1,795,208千円（契約済繰越額を含む。）となり、平成22年度予算額1,827,697千円（平成21年度予算額に中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んだ1,769,567千円と、新たに商品テスト機能強化に係る経費58,130千円を加えた額）に対し、32,489千円（△1.8%）の削減となった。 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と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために優先順位の見直し等、適宜調整を行った。 具体的には、以下のような削減を図った。 ・P I O-N E Tのホストコンピュータをサーバシステムへの切替及びこれに係る運用支援業務について一般競争入札を実施し、賃借料等を削減（△86,048千円） ・業務参考資料について、電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用による電子配信を行うことにより、印刷製本費を削減（年間△2,123千円）。 なお、業務経費においては、平成20年度補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として、9,890,982千円措置されたが、関係機関と調整のうえ、地方消費者行政活性化対策を支援（平成21年度から3年程度）することとしている。平成22年度においては、554,836千円（契約済繰越額を含む。）を執行した。 * 業務実績報告書P9参照	A	A	A																										
（2）人件費 ・総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、平成22年度の役職員に係る人件費の総額を平成17年度に比べて5%以上削減する。ただし、退職手当及び福利厚生費並びに平成18年度以降の人事院勧告を踏まえた給与改定分については、削減対象額から除く。また、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえ、人件費改革を平成23年度まで継続する。	（2）人件費 ・総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。	・人件費の効率的な執行状況	・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。	平成22年度の人件費決算額（退職手当を除く）は1,101,863千円となり、中期計画予算で定めた効率化係数1%を織り込んだ平成22年度予算額1,159,268千円からさらに57,405千円（△5.0%）の減額となった。 平成22年度の人件費を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成22年度において、対平成17年度増減率は△7.5%となった。 また、人件費削減を行うため、国家公務員の給与構造改革を踏まえて実施した昇給幅の抑制を平成22年度も引き続き実施した。 * 業務実績報告書P11参照	A	A	A																										
（3）給与水準については、職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮した国家公務員との給与水準差及び事務所の所在地における地域手当並びに国からの財政支出の大きさ等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、これを維持する合理的な理由がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。	（3）給与水準 ・給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。	・検証結果を踏まえた取組状況	・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。	「平成22年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表した。 職員の給与水準については、 ・専門職としての色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたこと ・東京と相模原の両事務所で行う事業に一体関係があり、同一の給与体系を適用していること などから、国家公務員に比べた指数は高くなっているものの、平成22年度においては、昇給幅の抑制、管理職手当の縮減等の措置を講じた。また、雇用期間の定めのある職員（任期付職員）を5名採用したほか、勤務成績を反映した給与制度の運用等、積極的に改革に取り組んだ。 その結果、対国家公務員比較指数は111.1と、前年度（114.6）より3.5ポイント低下した。また、地域・学歴を勘案した指数では100.1と、前年度（103.1）より3.0ポイント低下した。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>対国家公務員指数（対前年度比）</th> <th>地域・学歴勘案指数（対前年度比）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成16年度</td> <td>125.4</td> <td>111.8</td> </tr> <tr> <td>平成17年度</td> <td>124.5（△0.9）</td> <td>110.2（△1.6）</td> </tr> <tr> <td>平成18年度</td> <td>122.4（△2.1）</td> <td>108.6（△1.6）</td> </tr> <tr> <td>平成19年度</td> <td>119.2（△3.2）</td> <td>107.0（△1.6）</td> </tr> <tr> <td>平成20年度</td> <td>117.4（△1.8）</td> <td>105.4（△1.6）</td> </tr> <tr> <td>平成21年度</td> <td>114.6（△2.8）</td> <td>103.1（△2.3）</td> </tr> <tr> <td>平成22年度</td> <td>111.1（△3.5）</td> <td>100.1（△3.0）</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P11参照		対国家公務員指数（対前年度比）	地域・学歴勘案指数（対前年度比）	平成16年度	125.4	111.8	平成17年度	124.5（△0.9）	110.2（△1.6）	平成18年度	122.4（△2.1）	108.6（△1.6）	平成19年度	119.2（△3.2）	107.0（△1.6）	平成20年度	117.4（△1.8）	105.4（△1.6）	平成21年度	114.6（△2.8）	103.1（△2.3）	平成22年度	111.1（△3.5）	100.1（△3.0）	A	A	A		
	対国家公務員指数（対前年度比）	地域・学歴勘案指数（対前年度比）																															
平成16年度	125.4	111.8																															
平成17年度	124.5（△0.9）	110.2（△1.6）																															
平成18年度	122.4（△2.1）	108.6（△1.6）																															
平成19年度	119.2（△3.2）	107.0（△1.6）																															
平成20年度	117.4（△1.8）	105.4（△1.6）																															
平成21年度	114.6（△2.8）	103.1（△2.3）																															
平成22年度	111.1（△3.5）	100.1（△3.0）																															

中期計画の各項目	評価項目（平成22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													
（４） 随意契約の見直し ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	（４） 随意契約の見直し ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。	・ 随意契約見直し計画の実施状況及びその内容	・ 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。				平成22年度における随意契約（企画競争・公募を除く）は、契約件数で18件（平成21年度20件）、契約金額で204,165千円（平成21年度350,169千円）と、平成21年度に対して、それぞれ減少しており、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。 また、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、監事及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、4回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。 * 業務実績報告書P12参照	A	A	A													
（５） 保有資産の有効活用 ① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運営業務について平成21年度より民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。 ② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。	（５） 保有資産の有効活用 ・ 相模原事務所の施設の企画・管理・運営業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。	・ 民間競争入札の実施状況、その内容	・ 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。				相模原事務所については、市場化テスト導入に伴う一般競争入札（総合評価落札方式）を実施し、落札業者と平成21年度から3か年の契約を締結した。 平成22年度における市場化テストに係る外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を下回った。これは東日本大震災の影響によるキャンセルが発生したためであり、キャンセルがなかった場合は、いずれも前年度を上回っていた。 なお、相模原事務所宿泊・研修施設については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受けて、23年度中に同施設で行う研修を廃止するとともに、24年度中に廃止することとなった。廃止後における同施設の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>対前年度増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ宿泊者数</td> <td>1,710人</td> <td>(2,207人) 1,618人</td> <td>(497人) △ 92人</td> </tr> <tr> <td>宿泊収入</td> <td>6,507千円</td> <td>(8,085千円) 5,906千円</td> <td>(1,578千円) △ 601千円</td> </tr> </tbody> </table> (注) 平成22年度の括弧内計数は、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合の計数である。 * 業務実績報告書P14参照	区分	平成21年度	平成22年度	対前年度増減	延べ宿泊者数	1,710人	(2,207人) 1,618人	(497人) △ 92人	宿泊収入	6,507千円	(8,085千円) 5,906千円	(1,578千円) △ 601千円	A	A	A	
区分	平成21年度	平成22年度	対前年度増減																				
延べ宿泊者数	1,710人	(2,207人) 1,618人	(497人) △ 92人																				
宿泊収入	6,507千円	(8,085千円) 5,906千円	(1,578千円) △ 601千円																				
	・ 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。	東京事務所の在り方の検討状況	・ 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。				消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先を確保するため、消費者庁及び地方公共団体、民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。 なお、東京事務所については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」を受けて、25年度中に国庫納付することとなった。このため、国庫納付後における東京事務所の在り方については、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。 * 業務実績報告書P15参照	A	A	A													
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にとるべき措置	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にとるべき措置																						
（１） 消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新等 ・ 苦情相談の受付からP I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付情報が作成され次第、即時にP I O - N E T へ登録する業務体系への転換を図る。	（１） 消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新等 ・ 平成22年度より運用を開始する新P I O - N E T（以下「P I O - N E T 2010」）の安定的な稼働を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況等を調査し、システムを改善する。	・ P I O - N E T システムの改善状況及びその内容	・ 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 I O - N E T 2010は、稼働当初にはトラブルが発生したが、システムの補強、改修及びデータの復旧等を実施し、安定的な稼働に至った。 併せて、消費生活センターから改善希望項目についてヒアリングを実施し、これらに基づきシステム改善候補項目を整理し、システム改善を段階的に実施した。 * 業務実績報告書P16参照	A	A	A													
	・ P I O - N E T 端末の追加配備要望調査を実施し、その結果を踏まえて更なる追加配備を行う。	・ P I O - N E T 追加配備の対応状況	・ 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。				平成22年8月に全国の都道府県、政令指定都市へ新規追加配備に関する要望調査、9月には既設の消費生活センターに追加貸与に関する要望調査を実施し、11月に新規箇所への追加配備（116ヶ所、PC：210台）と既設消費生活センターへの追加貸与（87ヶ所、PC：136台）を決定した。 回線敷設と端末配備の調達を行い、全国計984ヶ所、3,537台の端末が配備されることになった。 * 業務実績報告書P16参照	A	A	A													

中期計画の各項目	評価項目（平成22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	
・ 上記業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定のP I O-N E T最適化計画を基にP I O-N E Tシステムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始する。	・ 都道府県及び政令市の消費者行政担当部局においてP I O-N E T 2010が利用できるよう、回線敷設などの環境整備を図る。	・ L G W A Nを利用した消費者行政担当部局へのP I O-N E T接続状況	・ 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。				P I O-N E T情報の性格・位置付けを整理し、その活用の在り方を検討する目的で消費者庁と国民生活センターが設置した「P I O-N E Tの活用に関する懇談会」で都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局への設備拡大の方向性が示されたことを受け、都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局が震が関W A NとL G W A Nの相互接続を利用してP I O-N E T 2010を利用できるようにした。 * 業務実績報告書P17参照	A	A	A	
・ P I O-N E Tの「分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平成21年度からの運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。	・ 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等の動向に関する情報の収集・調査を行う。	・ 調査の実施状況	・ 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。				次期P10-NETシステム（P I O-N E T 2015）の課題に適用可能なデータマイニング技術に関する情報収集及び共同研究等の可能性を調査するため、8月から12月にかけて学識経験者4名からヒアリングを実施した。ヒアリング結果等を踏まえて、具体的な協力関係の検討及び今後の作業方針等について検討を行い、「P I O-N E Tの自然言語データを利用したデータ解析技術に関する調査研究」として仕様書（案）を作成した。 * 業務実績報告書P17参照	A	A	A	
②「早期警戒指標」の整備 ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を平成20年度に開発し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。	②「早期警戒指標」の整備 ・ P I O-N E T情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。	・ 早期警戒指標の内容及び情報提供の実施状況	・ 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。				中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供するとともに、消費生活相談早期警戒システム（P I O-A L E R T）の運用開始後の提供のあり方を検討し、P I O-A L E R T上で両指標を利用できる環境を構築した。その結果、P I O-A L E R T上では、両指標を即時に抽出し、表示することが可能となった。 特商法指標開発後の平成21年1月から平成23年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または特商法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は203社あることが確認されている。この203社について、行政処分等された時点の直近の指標値を調べた。P I O-N E Tデータが存在しなかった2社を除いた200社のうち、111社（54.7%）が指標値の上位50位以内に入っていた。特商法指標が集計単位としている「購入・契約先キーワード」は1年度で約13万種類が入力されており、200社は0.15%に当たる。特商法指標が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。また、特商法指標を利用している法執行部門にヒアリングを行ったところ、法違反被疑行為を発見するための端緒情報として有用であるとの意見が多かった。 また、急増指標を活用した情報提供は6件実施した。発表した情報は報道機関が取り上げ、消費者への注意喚起が行われた。 * 業務実績報告書P18参照	A	A	A	
	・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム」（仮称）を構築し、国や地方公共団体の消費者行政担当部局での運用に供する。	・ 「早期警戒情報システム」（仮称）の運用状況	・ 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。				「早期警戒情報システム」を構築し、システム試験運用を経て12月より本番運用を開始し、システム正式名称を「消費生活相談早期警戒システム」（略称：P I O-A L E R T）とした。 運用の開始に先立ち、相模原事務所IT講習室に於いて11月、12月に研修を実施した（受講者数11月19日：62名、12月10日：39名）。さらに、中央省庁ユーザーを対象に操作説明を行った。 * 業務実績報告書P18参照	A	A	A	
③「事故情報データバンク」の整備 ・ 「事故情報データバンク」を平成21年度までに構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用して、事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する。	③「事故情報データバンク」の整備 ・ 事故情報データバンクの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図る。	・ 事故情報データバンクの改善状況及びその内容	・ 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。				システムの安定的な運用をはかると共に、消費者庁と改善項目を検討し、お知らせ機能の拡張、検索キーワードランキング編集機能追加、参画機関やリコールサイトへのリンク、画像の登録機能追加、L G W A Nによる地方公共団体への接続、参画機関の追加を行った。参画機関は12機関となった。 さらに、国民向け画面においては、運用開始当初、全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）から転載した情報はメインセンターの情報のみであったが、メインセンター以外の情報についても閲覧できるように改修した。 * 業務実績報告書P19参照	A	A	A	
・ 「事故情報データバンク」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。	・ 消費者庁との協議を踏まえて、インターネットを活用した事故情報の収集を開始する。	・ 事故情報の収集状況	・ 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。				昨年度から延期になっていた国民からの情報登録については、消費者庁より22年度は機能を実装しないとの回答が22年6月1日にあり、事故情報の収集に向けての開発を中止した。 * 業務実績報告書P19参照	—	—	—	

中期計画の各項目	評価項目（平成22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																								
④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	・情報収集・提供の内容	・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。				平成22年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は12,323件となり、前年度に比べ62.2%（4,724件）増加した。「消費者トラブルメール箱」で収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、ホームページ等で情報提供した。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受信件数</td> <td>8,082</td> <td>10,467</td> <td>11,710</td> <td>7,599</td> <td>12,323</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>22.0%</td> <td>30.0%</td> <td>12.0%</td> <td>△35%</td> <td>62.0%</td> </tr> <tr> <td>1日当りの件数</td> <td>22件</td> <td>28件</td> <td>32件</td> <td>21件</td> <td>34件</td> </tr> </tbody> </table> *業務実績報告書P19参照		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	受信件数	8,082	10,467	11,710	7,599	12,323	前年度比	22.0%	30.0%	12.0%	△35%	62.0%	1日当りの件数	22件	28件	32件	21件	34件	A	A	A
			平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度																											
	受信件数	8,082	10,467	11,710	7,599	12,323																												
前年度比	22.0%	30.0%	12.0%	△35%	62.0%																													
1日当りの件数	22件	28件	32件	21件	34件																													
・ホームページ上で情報提供件数	50件以上	45件以上	40件以上	40件未満	40件未満	「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報を国民生活センターのホームページ「メールでのよくある情報提供と回答」（FAQ）コーナーに掲載している。FAQは、平成20年度から順次追加・更新しているが、平成22年度は50件の追加・更新を行い、平成23年3月末時点の総件数は124件となっている。 ・情報提供された代表的な事例へのQ&A（48件） ・相談や問い合わせ先一覧（1件） ・情報提供や通報先一覧（1件） *業務実績報告書P19参照	A	A																										
・インターネットを活用した事故情報の収集開始に併せて、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。	・見直しの状況	・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。				昨年度から延期になっていた「事故情報データベース」の国民からの情報登録の開発中止を受けて、検討を見送ることとした。 *業務実績報告書P21参照	—	—	—																									
⑤調査研究 ・消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。	⑤調査研究 ・消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIONET情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。	・調査研究の内容及び情報提供の状況	・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。 *業務実績報告書P21参照				前回の国民生活動向調査から3年が経過していることから、今年度「第39回国民生活動向調査」を行うこととした。今回は調査対象を見直し、男性、単身世帯を追加し、特定テーマとしては「身の回りの危険と安全への対応」として調査票を作成した。調査の実施については、一般入札により調査会社を選定し調査を開始したが、当該調査会社のサンプリング方法に問題があることが判明したため、再入札を実施した。新たな調査会社に業務委託し、調査票の発送準備を整えたところ、3月11日東日本大震災が発生した。調査地点となる仙台市を含む大震災の甚大な被害を考慮し調査票の送付を延期した（次年度に時期をみて実施予定）。 *業務実績報告書P21参照	B	C	C																								

中期計画の各項目	評価項目（平成22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	
<p>（２）国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・ P I O - N E T 等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p>（２）国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・ P I O - N E T 等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。</p>	<p>・記者公表件数</p>	50件以上	45件以上 50件未満	40件以上 45件未満	40件未満	<p>平成22年度においては、記者説明会を機動的に25回、ホームページまたはFAX公表を11回開催し、目標の50件を大幅に上回る68件の情報提供を行った。 なお、情報提供の際は、各々が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催している。そして、報告書作成後は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。 消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急事案については、迅速な公表に努めており、P I O - N E T 情報等が端緒の公表事案（商品テスト事案を除く）37件のうち、10件については、事案の選定から1月以内、15件については、1月以上2月以内に調査・分析を行い公表に至っている。</p> <p>（主な内訳） 取引関連 32件（「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！、ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘 他） 商品テスト関連 13件（電子タバコの安全性を考える、子ども用防災頭巾の安全性、二酸化塩素による除菌をうたった商品 他） 危害情報関連 6件（3D映画による体調不良、法律に適合していないと思われるレーザーポインターに注意 他） その他 17件（国民生活センターADRの実施状況と結果概要 他）</p> <p>*業務実績報告書P22参照</p>	A	A	A	
<p>・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。</p>	<p>・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。</p>	<p>・公表の内容</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>平成22年度に報道機関等を通じて行った情報提供（68件）のうち、商品テスト結果や取引関連に関わるものなど27件において事業者名を含む情報提供を行った。</p> <p>（事業者名を含む情報提供） 商品テスト関連 13件（風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品、小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性 他） 取引関連 14件（未公開株の解約に関する紛争、賃貸マンションの修繕に関する紛争、結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争 他）</p> <p>*業務実績報告書P49参照</p>	A	A	A		
<p>②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。</p>	<p>②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ ・ コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。</p>	<p>・見直し等の状況</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>利用者の個々の情報へのアクセスへのしやすさに問題が出てきていたため、平成22年度は情報分類とデザインを中心としたリニューアルを実施した。 なお、高齢者のインターネット利用も増加しているため、より高齢者・障害者により配慮したホームページを運営する必要があることから、HTMLの作成にあたっては、日本工業規格「JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器・ソフトウェア・サービス—第3部：ウェブコンテンツ」に基づいて検証を行った上で作業を行った。</p> <p>*業務実績報告書P50参照</p>	A	A	A		
<p>・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。</p>	<p>・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。</p>	<p>・情報提供の状況</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>平成22年度には、東日本大震災の発生に伴い注意情報を掲載したコーナーを新設した。また、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「震災に関する消費生活情報」 ・ 「“高病原性鳥インフルエンザ”関連」 ・ 国民生活センターADRを紹介するなどして金銭を取る事業者に注意 ・ 国民生活センターを名乗り被害救済の調査をかたる電話にご注意！ ・ ワールド・リソースコミュニケーションの自社社債に関する消費者トラブルの現状について ・ 「国民生活相談センター」からの架空請求に応じないで！ ・ 国民生活センターを名乗り被害救済の調査をかたる電話に再度、ご注意ください！ ・ アダルトサイトの請求画面がパソコン画面に張り付いて取れない！ <p>*業務実績報告書P50参照</p>	A	A	A		

中期計画の各項目	評価項目（平成22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	
イ. 出版物 ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。	イ. 出版物 ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行する。	・ 発行状況	・ 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。				最新の消費者関連情報をわかりやすく提供する消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を毎月発行した。「月刊国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。 また、本誌の「誌上法学講座【特商法・割販法を学ぶ】」のコーナーに連載した、特定商取引法の内容について、再編集したうえで書籍として発行した。 * 業務実績報告書P51参照	A	A	A	
・ 「月刊国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。	・ 「月刊国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。	・ アンケート調査で5段階評価で4以上の満足度	平均3以上 平均4以上	平均2以上 平均3未満	平均2未満	購読者への満足度アンケート調査の結果、5段階評価で「4.4」を得た。 ・ 実施時期：平成23年1月 ・ 対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名 ・ 回収方法：ファックス、返信用封筒による郵送 ・ 回収率：73%（回答者数110名） * 業務実績報告書P52参照	A	A	A		
・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。	・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデジ版を作成する。	・ くらしの豆知識の発行実績及びデジ版の作成状況	・ 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。				「くらしの豆知識」は書店等で市販（税込み450円）しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発を支援するため、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約40万部を発行した。また、視覚障害者の利用に供するためデジ版を1,000部作成した。 * 業務実績報告書P52参照	A	A	A	
ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	・ メールマガジンの発行実績	・ 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。				平成22年度には、「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を11回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。 「見守り新鮮情報」 ・ 地デジ移行後はラジオでテレビ放送が聞けなくなる！ ・ イラク通貨「ディナール」を使った新車の投資トラブル！ ・ 設置義務化を悪用した火災警報器の強引な訪問販売！ ・ 警察官をかたる電話「カード預かります」は詐欺です！ ・ ペースメーカーの材料に！？…新車の貴金属の訪問買取 など 「子どもサポート情報」 ・ 小学生のローラー付シューズで巻き添え事故！ ・ 近くにいたのに…子どもの火遊びで火災！ ・ 防災の日、子どもの防災ずきんに注目！ ・ 注意！ドアの“アンダーカット”で子どもが足をケガ ・ 多量・高額な教材販売目的の家庭教師派遣 など * 業務実績報告書P52参照	A	A	A	
・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。	・ 情報提供の実績	・ 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。				発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、国民生活センターホームページ上に掲載した。また、リーフレットを印刷し、学校関係者等に配布した。 * 業務実績報告書P54参照	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目（平成22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																															
③消費者庁の行う注意喚起への協力 ・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	③消費者庁の行う注意喚起への協力 ・消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。	・情報提供の実績	・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。				事故情報データベースの運営開始にあたり、バナーを作成しトップページで紹介し、さらに、特設コーナーを新設し、メルマガでも紹介を行った。また、「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意情報を335件紹介し、メルマガでも周知に協力した。 このほか、消費者庁より発表があった「電動車いす(ハンドル形)の使用に関する注意喚起について」について「見守り新鮮情報」への掲載やメールマガジンの配信を行った。 * 業務実績報告書P54参照	A	A	A																															
(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・ 専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。	・ 専門的な相談の充実、強化の状況	・ 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。				職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設け、弁護士、医師はじめ外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。 (専門チーム) ・ 金融・保険 ・ 情報通信 ・ 不動産・品質関連 ・ 特商法関係（電話勧誘、マルチ、内職、サイドビジネス等） ・ 特商法関係（医療、美容、教育サービス、旅行、訪問販売等） ・ 個人情報 * 業務実績報告書P55参照	A	A	A																															
・ 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	・ 全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	・ 統一的な処理に向けた取り組み状況	・ 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。				平成22年度に受付けた相談13,178件のうち、経由相談は5,939件(45.1%)で、前年度に比べて622件、11.7%増であった。移送・共同処理等の件数は834件で、前年度と比べ33.7%増(210件増)であった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>助言</td> <td>3,928</td> <td>5,051</td> <td>4,139</td> <td>4,639</td> <td>5,026</td> </tr> <tr> <td>移送・共同処理等</td> <td>383</td> <td>450</td> <td>510</td> <td>624</td> <td>834</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>62</td> <td>40</td> <td>48</td> <td>54</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,373</td> <td>5,541</td> <td>4,697</td> <td>5,317</td> <td>5,939</td> </tr> </tbody> </table> (対応状況は平成23年5月31日現在) * 業務実績報告書P57参照		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	助言	3,928	5,051	4,139	4,639	5,026	移送・共同処理等	383	450	510	624	834	その他	62	40	48	54	79	合計	4,373	5,541	4,697	5,317	5,939	A	A	A	
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度																																				
助言	3,928	5,051	4,139	4,639	5,026																																				
移送・共同処理等	383	450	510	624	834																																				
その他	62	40	48	54	79																																				
合計	4,373	5,541	4,697	5,317	5,939																																				
イ. 直接相談 ・ 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。	イ. 直接相談 ・ 消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。	・ 直接相談の実施状況	・ 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。				平成22年度に受付けた相談13,178件のうち、直接相談は7,239件(54.9%)で、前年度より2,567件、55%増となった。増加の理由としては、可能な限り電話回線を拡大したこと、なるべく話中にならないよう相談の受付後、事務用電話でこちらから掛け直すようになったことなどが要因として考えられる。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>直接相談</td> <td>4,123</td> <td>4,056</td> <td>5,144</td> <td>4,672</td> <td>7,239</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P58参照		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	直接相談	4,123	4,056	5,144	4,672	7,239	A	A	A																			
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度																																				
直接相談	4,123	4,056	5,144	4,672	7,239																																				
	・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。	・ 土日祝日相談の実施状況	・ 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。				土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、平成22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始にあわせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を実施している。平成22年度は年間111日実施し、1日の平均受付件数は81件であった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付件数</td> <td>2,872</td> <td>9,024件</td> </tr> </tbody> </table> * 平成21年度分は平成22年1月16日から3月末までの件数 * 業務実績報告書P59参照		平成21年度	平成22年度	受付件数	2,872	9,024件	A	A	A																									
	平成21年度	平成22年度																																							
受付件数	2,872	9,024件																																							

中期計画の各項目	評価項目（平成22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													
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。	②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。	・個人情報の取扱いに関する苦情相談の対応状況	・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。				個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問合せ等に積極的に対応し、平成22年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する苦情相談の件数は1,027件となった。 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成18年度</td> <td>平成19年度</td> <td>平成20年度</td> <td>平成21年度</td> <td>平成22年度</td> </tr> <tr> <td>個人情報相談</td> <td>1,211</td> <td>1,243</td> <td>1,381</td> <td>1,421</td> <td>1,027</td> </tr> </table> *業務実績報告書P59参照		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	個人情報相談	1,211	1,243	1,381	1,421	1,027	A	A	A	
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度																		
個人情報相談	1,211	1,243	1,381	1,421	1,027																		
(4) 裁判外紛争解決手続の実施 ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。	(4) 裁判外紛争解決手続の実施 ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。	・手続の実施状況	・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。 (事業者名公表ワーキング・グループの開催) ・事業者名を含む結果概要の公表制度について検討 ・取りまとめ案について検討 (和解仲介手続の実施) ・申請件数……137件（うち、年度中に手続が終了したもの103件） ・取下げ等を除く手続終了事案（90件）のうち、和解が成立したもの……53件（約6割） (結果概要の公表) ・他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を公表したもの……76件（うち、17件については、事業者名を含め公表） *業務実績報告書P60参照				消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、紛争解決委員会において重要消費者紛争に関し、和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表を行った。 (事業者名公表ワーキング・グループの開催) ・事業者名を含む結果概要の公表制度について検討 ・取りまとめ案について検討 (和解仲介手続の実施) ・申請件数……137件（うち、年度中に手続が終了したもの103件） ・取下げ等を除く手続終了事案（90件）のうち、和解が成立したもの……53件（約6割） (結果概要の公表) ・他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を公表したもの……76件（うち、17件については、事業者名を含め公表） *業務実績報告書P60参照	A	A	A													
(5) 関係機関との連携 ①消費者庁 ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、P I O - N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁 ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。 ・定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。	・通知状況	・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。				国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。 *業務実績報告書P62参照	A	A	A													
		・情報共有の状況	・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。				平成22年度は、9月までに情報共有会議を4回開催し、10月からは事案検討タスクフォースを9回の計13回開催した。国民生活センターでは両会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。 *業務実績報告書P63参照	A	A	A													
・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	・情報提供の状況	・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。				平成22年度に公表した68件のうち、20件について関係省庁及び業界団体による対応が確認できた。 *業務実績報告書P63参照	A	A	A													

中期計画の各項目	評価項目（平成22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	
②消費生活センター ・消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。	②消費生活センター ・P I O-N E Tの安定的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」を含むP I O-N E T運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。	・消費者行政フォーラムへの掲載実績	・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。				平成22年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する以下の情報を掲載した。 (P I O-N E T運営に関する情報) ・P I O-N E Tつうしん(13回) ・P I O-N E T刷新に関する事務連絡(50回) ・早期警戒指標(12回) ・その他(センターコード一覧等) (国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等) ・消費生活相談緊急情報(24回) ・製品関連事故情報(12回) ・商品テスト結果概要(12回) ・見守り新鮮情報(26回) ・消費生活センター一覧(11回) ・消費者庁からの掲載依頼情報(61回) *業務実績報告書P66参照	A	A	A	
		・P I O-N E Tつうしんへの掲載実績	・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 I O-N E Tつうしん」を13回掲載し、相談カードの記載方法やキーワード付与等、98テーマについての考え方を記載した。 *業務実績報告書P66参照	A	A		
・現在月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を平成21年度中に月2回発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するために、「消費者行政フォーラム」に掲載する。	・追加配備されたP I O-N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。	・消費生活相談緊急情報の掲載回数	12回以上	11回以上 12回未満	10回以上 11回未満	10回未満	「消費生活相談緊急情報」を毎月2回(計24回)配信した。 *業務実績報告書P66参照	A	A	A	
		・消費者行政フォーラムでの掲載状況	・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。				「消費生活相談緊急情報」を作成の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。 *業務実績報告書P66参照	A	A		

中期計画の各項目	評価項目（平成22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																																										
・ 情報提供の充実を図るため、「製品関連事故情報」の発行回数（現在は隔月発行）を順次増やして平成21年度中に毎月発行とする。また、情報提供の迅速性や利便性に資するために、平成22年度から「消費者行政フォーラム」に掲載する。	・ 追加配備されたP I O-N E T端末を活用し、緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	・ 製品関連事故情報の掲載回数	8 回 以上	7 回 以上 8 回 未満	6 回 以上 7 回 未満	6 回 未 満	「製品関連事故情報」を毎月（計12回）配信した。 * 業務実績報告書P67参照	A	A	A																																										
		・ 消費者行政フォーラムでの掲載状況	・ 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。	「製品関連事故情報」を作成の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。 * 業務実績報告書P67参照	A	A																																														
③国の行政機関 ・ 消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。	③国の行政機関 ・ 消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。	・ 情報の内容及び情報交換の状況	・ 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。	平成22年度は、関係行政機関から寄せられた1,179件の情報提供依頼へ対応した。				A	A	A																																										
				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>請求件数</td> <td>3,094件</td> <td>2,830件</td> <td>933件</td> <td>772件</td> <td>1,179件</td> </tr> </tbody> </table>			平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	請求件数	3,094件	2,830件	933件	772件	1,179件																																			
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度																																															
請求件数	3,094件	2,830件	933件	772件	1,179件																																															
				* 業務実績報告書P67参照																																																
④独立行政法人 ・ 関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	④独立行政法人 ・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	・ 情報共有及び連携状況	・ 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。	関連する独立行政法人との連携を図るため、製品評価技術基盤機構（N I T E）、農林水産消費安全技術センター（F A M I C）及び国立健康・栄養研究所（N I H N）との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。 また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。 なお、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。				A	A	A																																										
				* 業務実績報告書P69参照																																																
⑤法令照会への対応 ・ 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。	⑤法令照会への対応 ・ 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。	・ 対応状況	・ 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。	平成22年度に寄せられた法令に基づく照会は689件となった。				A	A	A																																										
				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士会</td> <td>209</td> <td>209</td> <td>238</td> <td>352</td> <td>330</td> </tr> <tr> <td>警察</td> <td>142</td> <td>140</td> <td>184</td> <td>254</td> <td>275</td> </tr> <tr> <td>裁判所</td> <td>21</td> <td>20</td> <td>9</td> <td>43</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>適格消費者団体</td> <td>—</td> <td>16</td> <td>35</td> <td>52</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>消費者委員会</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>372</td> <td>385</td> <td>466</td> <td>701</td> <td>689</td> </tr> </tbody> </table>			平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	弁護士会	209	209	238	352	330	警察	142	140	184	254	275	裁判所	21	20	9	43	22	適格消費者団体	—	16	35	52	61	消費者委員会	—	—	—	—	1	合計	372	385	466	701	689					
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度																																															
弁護士会	209	209	238	352	330																																															
警察	142	140	184	254	275																																															
裁判所	21	20	9	43	22																																															
適格消費者団体	—	16	35	52	61																																															
消費者委員会	—	—	—	—	1																																															
合計	372	385	466	701	689																																															
				* 業務実績報告書P71参照																																																
⑥情報公開 ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。	⑥情報公開 ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。	・ 対応状況	・ 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。	平成22年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,146件、保有個人情報に関する公開請求が1件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。 また、内閣府情報公開審査会に諮問中の3件についても適切に対応した。				A	A	A																																										
				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報公開請求</td> <td>800</td> <td>811</td> <td>958</td> <td>1,089</td> <td>1,146</td> </tr> <tr> <td>個人情報請求</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	情報公開請求	800	811	958	1,089	1,146	個人情報請求	2	0	1	3	1																													
	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度																																															
情報公開請求	800	811	958	1,089	1,146																																															
個人情報請求	2	0	1	3	1																																															
				* 業務実績報告書P72参照																																																

中期計画の各項目	評価項目（平成22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																		
<p>（6）研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。</p>	<p>（6）研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。</p>	・研修の内容	<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>国民生活センターでは、地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員等を対象に消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。</p> <table border="0"> <tr> <td>① 地方公共団体の職員を対象とした研修</td> <td>8コース</td> <td rowspan="7">計74コース</td> </tr> <tr> <td>② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修</td> <td>22コース</td> </tr> <tr> <td>③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修</td> <td>37コース</td> </tr> <tr> <td>④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修</td> <td>7コース</td> </tr> <tr> <td>⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修</td> <td>1コース</td> </tr> <tr> <td>⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修</td> <td>0コース（※東日本大震災の影響により中止）</td> </tr> <tr> <td>⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修</td> <td>2コース</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>77コース</td> </tr> </table> <p>*業務実績報告書P73参照</p>	① 地方公共団体の職員を対象とした研修	8コース	計74コース	② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修	22コース	③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修	37コース	④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修	7コース	⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	1コース	⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修	0コース（※東日本大震災の影響により中止）	⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修	2コース	合計		77コース	A	A	A
		① 地方公共団体の職員を対象とした研修	8コース	計74コース																								
	② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修	22コース																										
	③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修	37コース																										
④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修	7コース																											
⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	1コース																											
⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修	0コース（※東日本大震災の影響により中止）																											
⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修	2コース																											
合計		77コース																										
・研修を行った割合	<p>90%以上</p> <p>80%以上 90%未満</p> <p>70%以上 80%未満</p> <p>70%未満</p>	<p>平成22年度に開催した研修コース数は計77コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の74コースであり、全体の96%を占めた。</p> <p>*業務実績報告書P73参照</p>				A	A																					
<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、受講者およ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。</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、受講者およ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。</p>	・アンケート調査で5段階評価で4以上の満足度	<p>平均3以上 平均4以上</p>	<p>平均2以上 平均3未満</p> <p>平均2未満</p>	<p>研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。また、平成22年度に受講者を派遣した全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等（216箇所）に対し、アンケートを行った結果（回収率46%）、評価の総平均は「4.9」となった。</p> <p>*業務実績報告書P76参照</p>				A	A	A																	
		・アンケート結果の活用状況	<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>研修の効果等についてアンケートを実施し、寄せられた意見を研修内容の改善に活用した。</p> <p>（消費者行政職員研修に関する意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政を担当するにあたって基本となる法律を集中して学習することができた。研修に参加し、他自治体の方と交流を図ることで、その後の業務が円滑に遂行するようになった。レジュメ・テキストがコンパクトにまとめられており、研修後も見直すことで参考になる。 ・消費者行政を推進していくための基礎的な知識を習得することができた。また、宿泊研修を行うことにより、他県職員との交流を図ることができ、情報交換の場としても有意義であった。 ・業務に関係の深い情報や知識を習得できて、非常に有意義である。各都道府県の担当者と情報交換ができるいい機会となった。 ・法体系や消費者行政の全体像が把握できた。 <p>（消費生活相談員研修に関する意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談処理にあたり、研修後も配布された資料を繰り返し読む等、業務に大変役立っている。 ・具体的事例から対処方法を学ぶことができるので、役立っている。相談の中で問題点が絞りやすくなった。 ・今必要とする知識や最新の情報を知ることができる。全国の消費生活相談業務従事者と意見交換や情報交換ができる。相談処理の基本に立ち返って学ぶことができる。 ・普段、相談業務の中で見落としがちな大きな問題や基本ルールについて、改めて確認することができ、リフレッシュした気持ちで相談業務に臨める。体系的に学ぶことができる。 <p>*業務実績報告書P77参照</p>				A	A																			
	<p>・中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題を習得するための研修を行う。</p>	・研修の内容及び実施状況	<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>中小企業における消費者対応部門の職員等に対し7コースの研修を実施した。</p> <p>*業務実績報告書P78参照</p>				A	A	A																		

中期計画の各項目	評価項目（平成22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	
②消費生活専門相談員資格認定制度 ・消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	②消費生活専門相談員資格認定制度 ・消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	・審査の内容及び認定の状況	・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。				平成22年度の第1次試験は平成22年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験（面接）を実施した。第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成23年1月、消費生活専門相談員として359人を認定した。 ・受験申込者数 1,580人 ・認定者数 359人（合格率 27%） *業務実績報告書P79参照	A	A	A	
・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	・地理的条件を配慮した全国15か所での試験実施	15ヶ所以上実施	10ヶ所以上15ヶ所未満	5ヶ所以上10ヶ所未満	5ヶ所未満	平成22年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験（筆記）については、目標の15箇所を上回る全国23箇所の会場で実施した。 *業務実績報告書P80参照	A	A		
		・地方都市での開催割合	50%以上	35%以上50%未満	25%以上35%未満	25%未満	第1次試験の地方都市での開催割合は7割となった。 （開催地） 大都市（三大都市圏） 6箇所（東京、神奈川、愛知、石川、大阪、兵庫） 地方都市 17箇所（北海道、岩手、宮城、秋田、新潟、広島、徳島、愛媛、高知、福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄） *業務実績報告書P80参照	A	A	A	
		・受験者数の状況及び受験者数増加のための取組状況	・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。				資格認定試験の受講者数を増やすため、消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センターや受験対策講座を実施する全国消費生活相談員協会、生涯学習センター等の団体に配布した。また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、新聞や資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。また、国民生活センターホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図っている。 平成22年度においては、受験申込者数が1,580人と前年度の1,563人から増加した。 *業務実績報告書P79参照	A	A		
・資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を平成20年度より実施する。	・資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	・更新のための講座の実施状況	・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。				平成22年度の資格更新講座を6～8月にかけて全国で17講座を実施した。 平成22年度における更新者560名のうち、相談業務に従事しておらず、更新講座の受講により更新した者は234名。 *業務実績報告書P80参照	A	A	A	
③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・消費者団体や企業の消費者対応部門の職員を対象とする研修の実施・運営については、平成21年度に官民競争入札を導入する。	③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。	・研修の内容及び実施状況	・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。				平成22年度においては、「消費者問題・企業トップセミナー」について、スケジュールに沿って実施した。 なお、「全国消費者フォーラム」については、平成23年3月11日に東日本大震災が発生し、その後も余震が続く首都圏の交通機関に混乱が生じるなどの状況にあったことから、参加者等の安全確保を最優先に考え、開催を中止した。 *業務実績報告書P81参照	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目（平成22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	
<p>(7) 商品テストの強化</p> <p>①生活実態に即した商品テストの実施</p> <p>・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p>	<p>(7) 商品テストの強化</p> <p>①生活実態に即した商品テストの実施</p> <p>・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p>	<p>・テスト実施内容及び情報提供の状況</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>平成22年度に152件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために13件の情報提供を行った。</p> <p>記者説明会等を通じて公表した13件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界・事業者に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。</p> <p>主な公表事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気ケトルによるやけど事故に注意！ ・パワーウィンドウの安全性 ・電子タバコの安全性を考える ・子ども用防災頭巾の安全性 ・二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについて <p>* 業務実績報告書P82参照</p>	A	A	A				
<p>・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。</p>	<p>・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。</p>	<p>・消費者庁への協力の状況</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>消費者庁の依頼に応じ年度内に3件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために1件の情報提供を行った。</p> <p>・ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（2010年）（平成22年5月18日公表）</p> <p>また、国民生活センターがテストを実施したもののうち、重大事故に該当するもの11件について、その結果を消費者庁へ情報提供した。</p> <p>* 業務実績報告書P85参照</p>	A	A	A				
<p>・ 商品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>・ 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>・評価の内容及び業務への反映状況</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>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30回開催し、商品テストデザイン及びテスト結果について評価を受け、この意見を反映させた。また、これと同時に今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実につなげた。</p> <p>* 業務実績報告書P86参照</p>	A	A	A				
<p>②商品テストの効率的な実施</p> <p>・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。</p>	<p>②商品テストの効率的な実施</p> <p>・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。</p>	<p>・関係機関との連携及び専門的な知見及び技術・技能等の活用状況</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>専門性が高いテストの実施や評価に当っては、独立行政法人や大学、医療機関の専門的な知見や技術情報等をテストに活用した。</p> <p>主な事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品」について、大妻女子大学が有する被ばく線量に関する専門的な知見をテストに活用した。 ・「小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！」について、青山学院大学が有する破断面の調査に関する専門的な知見をテストに活用した。 ・「加圧を利用したスパッツの使い方に注意！」について、文化女子大学が有するの衣服圧・着用時の血流量などに関する技術・知見をテストに活用した。 ・「火山灰を含む洗顔料の使用に注意！」について、テスト方法の検討・決定にあたり、国立医薬品食品衛生研究所との情報交換を行った。 <p>* 業務実績報告書P87参照</p>	A	A	A				
	<p>・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。</p>	<p>・外部試験研究機関等への委託実績</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>食品衛生法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、（財）日本食品分析センターなどに56項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。</p> <p>また、におい成分の同定等の専門性が高いテストは、（財）機械振興協会などに41項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋がった。</p> <p>* 業務実績報告書P88参照</p>	A	A	A				
<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <p>・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を収集し、毎年度、ホームページを通じて情報提供する。</p>	<p>③商品テスト実施機関の情報収集・提供</p> <p>・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。</p>	<p>・テスト実施機関の情報提供実績</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>公的試験研究機関や公益法人、民間の試験研究機関、大学など263機関について、テストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関する情報をホームページに掲載して情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国や都道府県等の公的試験研究機関 91機関 ・ 公益法人（財団法人、社団法人等）の試験研究機関 109機関 ・ 民間の試験研究機関 56機関 ・ 大学、大学附置研究所、大学利用機関法人 4機関 ・ その他 3機関 <p>* 業務実績報告書P88参照</p>	A	A	A				

中期計画の各項目	評価項目（平成22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	
・消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。	・消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。	・消費生活センター等で実施した商品テストの情報提供実績	・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。				消費生活センターが平成21年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2010年消費生活年報に掲載し、消費生活センターに情報提供した。 * 業務実績報告書P89参照	A	A	A	
（8）中核機関としての役割強化 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。	（8）中核機関としての役割強化 ・消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。	・中核機関としての役割強化に向けた対応状況	・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。				平成22年4月に実施された、行政刷新会議の事業仕分け第2弾において、「消費者庁と国民生活センターの役割分担、連携の在り方について」指摘を受けたところ、定期的に開催される幹部連絡会等において、在り方の検討に着手した。その後、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）を受け、消費者庁長官・次長・総務課長・地方協力課長と当センターの理事長・各理事をメンバーとする「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、国民生活センターの在り方について議論しており、平成23年夏を目途に、検討結果のとりまとめを行うこととしている。 また、地方公共団体等の積極的な取り組みに対する期待や消費者庁と当センターとの連携・協力の取り組みをまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の取組みを具体化するため、消費者庁に設置された「地方消費者行政推進本部」に本部員として参加した。 * 業務実績報告書P90参照	A	A	A	
（9）地方公共団体に対する支援 ・地方の消費生活相談体制の強化を図るため、研修等の機会の拡充に加え、経験豊富な相談員等を巡回させ、現地の相談員に対し助言を行うこと等により、地方公共団体に対する支援を強化する。	（9）地方公共団体に対する支援 ・地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。	・現地の相談員に対する助言・指導の状況。	・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。				地域の消費生活相談体制の強化に向け、経験豊富な消費生活相談員457名を消費生活相談専門家として委嘱し、経験の浅い相談員が一人に対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を巡回し、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。 巡回訪問先：45都道府県の378市町村 巡回訪問回数：4,798回 助言した内容は以下のとおり。 ・相談処理への助言 ・P I O - N E T、相談カードの書き方 ・相談を受ける上での心構え等 ・特商法等の専門分野に関する助言 ・消費者教育・啓発等 * 業務実績報告書P91参照	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目（平成22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																																																																																																																																																																								
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1から別紙3のとおり（省略）	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1から別紙3のとおり。（省略）	・予算、収支計画、資金計画に対する実績額	・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>平成22年度予算 (単位：百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>計画額</th> <th>決算額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 運営費交付金</td> <td>3,202</td> <td>3,202</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 事業収入等</td> <td>144</td> <td>219</td> <td>△75</td> </tr> <tr> <td> 前年度からの繰越額</td> <td>2,916</td> <td>555</td> <td>2,362</td> </tr> <tr> <td> 計</td> <td>6,262</td> <td>3,975</td> <td>2,287</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 業務経費</td> <td>4,744</td> <td>2,350</td> <td>2,394</td> </tr> <tr> <td> 一般管理費</td> <td>214</td> <td>214</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 人件費</td> <td>1,303</td> <td>1,252</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td> 計</td> <td>6,262</td> <td>3,816</td> <td>2,445</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。</p> <p>* 業務実績報告書P103参照</p> <p>平成22年度収支計画 (単位：百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>計画額</th> <th>実績額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>費用の部</td> <td>6,326</td> <td>4,007</td> <td>2,319</td> </tr> <tr> <td> 経常費用</td> <td>6,326</td> <td>4,007</td> <td>2,319</td> </tr> <tr> <td> 業務経費</td> <td>4,544</td> <td>2,222</td> <td>2,322</td> </tr> <tr> <td> 一般管理費</td> <td>209</td> <td>212</td> <td>△4</td> </tr> <tr> <td> 人件費</td> <td>1,303</td> <td>1,252</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td> 減価償却費</td> <td>260</td> <td>308</td> <td>△48</td> </tr> <tr> <td> 財務費用</td> <td>10</td> <td>12</td> <td>△2</td> </tr> <tr> <td>収益の部</td> <td>6,327</td> <td>4,008</td> <td>2,319</td> </tr> <tr> <td> 経常収益</td> <td>6,327</td> <td>4,008</td> <td>2,319</td> </tr> <tr> <td> 運営費交付金収益</td> <td>6,076</td> <td>3,678</td> <td>2,398</td> </tr> <tr> <td> 事業収入等</td> <td>143</td> <td>218</td> <td>△75</td> </tr> <tr> <td> 資産見返運営費交付金戻入</td> <td>108</td> <td>112</td> <td>△4</td> </tr> <tr> <td> 経常利益</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>△0</td> </tr> <tr> <td> 臨時利益</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td> 臨時損失</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>△0</td> </tr> <tr> <td> 目的積立金取崩</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td> 当期総利益</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>△0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。</p> <p>* 業務実績報告書P104参照</p> <p>平成22年度資金計画 (単位：百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>計画額</th> <th>実績額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資金支出</td> <td>13,543</td> <td>33,824</td> <td>△20,280</td> </tr> <tr> <td> 業務活動による支出</td> <td>6,059</td> <td>4,090</td> <td>1,970</td> </tr> <tr> <td> 投資活動による支出</td> <td>3,557</td> <td>20,071</td> <td>△16,514</td> </tr> <tr> <td> 財務活動による支出</td> <td>161</td> <td>204</td> <td>△44</td> </tr> <tr> <td> 翌年度への繰越金</td> <td>3,766</td> <td>9,459</td> <td>△5,693</td> </tr> <tr> <td>資金収入</td> <td>13,543</td> <td>33,824</td> <td>△20,280</td> </tr> <tr> <td> 業務活動による収入</td> <td>3,345</td> <td>3,431</td> <td>△86</td> </tr> <tr> <td> 運営費交付金による収入</td> <td>3,202</td> <td>3,202</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 事業収入等</td> <td>144</td> <td>229</td> <td>△86</td> </tr> <tr> <td> 投資活動による収入</td> <td>3,515</td> <td>20,009</td> <td>△16,494</td> </tr> <tr> <td> 財務活動による収入</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 前年度からの繰越金</td> <td>6,683</td> <td>10,384</td> <td>△3,701</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。</p> <p>* 業務実績報告書P105参照</p>	区別	計画額	決算額	差額	収入				運営費交付金	3,202	3,202	0	事業収入等	144	219	△75	前年度からの繰越額	2,916	555	2,362	計	6,262	3,975	2,287	支出				業務経費	4,744	2,350	2,394	一般管理費	214	214	0	人件費	1,303	1,252	51	計	6,262	3,816	2,445	区別	計画額	実績額	差額	費用の部	6,326	4,007	2,319	経常費用	6,326	4,007	2,319	業務経費	4,544	2,222	2,322	一般管理費	209	212	△4	人件費	1,303	1,252	51	減価償却費	260	308	△48	財務費用	10	12	△2	収益の部	6,327	4,008	2,319	経常収益	6,327	4,008	2,319	運営費交付金収益	6,076	3,678	2,398	事業収入等	143	218	△75	資産見返運営費交付金戻入	108	112	△4	経常利益	1	1	△0	臨時利益	—	—	—	臨時損失	—	0	△0	目的積立金取崩	—	—	—	当期総利益	1	1	△0	区別	計画額	実績額	差額	資金支出	13,543	33,824	△20,280	業務活動による支出	6,059	4,090	1,970	投資活動による支出	3,557	20,071	△16,514	財務活動による支出	161	204	△44	翌年度への繰越金	3,766	9,459	△5,693	資金収入	13,543	33,824	△20,280	業務活動による収入	3,345	3,431	△86	運営費交付金による収入	3,202	3,202	0	事業収入等	144	229	△86	投資活動による収入	3,515	20,009	△16,494	財務活動による収入	—	0	0	前年度からの繰越金	6,683	10,384	△3,701	A	A	A
区別	計画額	決算額	差額																																																																																																																																																																															
収入																																																																																																																																																																																		
運営費交付金	3,202	3,202	0																																																																																																																																																																															
事業収入等	144	219	△75																																																																																																																																																																															
前年度からの繰越額	2,916	555	2,362																																																																																																																																																																															
計	6,262	3,975	2,287																																																																																																																																																																															
支出																																																																																																																																																																																		
業務経費	4,744	2,350	2,394																																																																																																																																																																															
一般管理費	214	214	0																																																																																																																																																																															
人件費	1,303	1,252	51																																																																																																																																																																															
計	6,262	3,816	2,445																																																																																																																																																																															
区別	計画額	実績額	差額																																																																																																																																																																															
費用の部	6,326	4,007	2,319																																																																																																																																																																															
経常費用	6,326	4,007	2,319																																																																																																																																																																															
業務経費	4,544	2,222	2,322																																																																																																																																																																															
一般管理費	209	212	△4																																																																																																																																																																															
人件費	1,303	1,252	51																																																																																																																																																																															
減価償却費	260	308	△48																																																																																																																																																																															
財務費用	10	12	△2																																																																																																																																																																															
収益の部	6,327	4,008	2,319																																																																																																																																																																															
経常収益	6,327	4,008	2,319																																																																																																																																																																															
運営費交付金収益	6,076	3,678	2,398																																																																																																																																																																															
事業収入等	143	218	△75																																																																																																																																																																															
資産見返運営費交付金戻入	108	112	△4																																																																																																																																																																															
経常利益	1	1	△0																																																																																																																																																																															
臨時利益	—	—	—																																																																																																																																																																															
臨時損失	—	0	△0																																																																																																																																																																															
目的積立金取崩	—	—	—																																																																																																																																																																															
当期総利益	1	1	△0																																																																																																																																																																															
区別	計画額	実績額	差額																																																																																																																																																																															
資金支出	13,543	33,824	△20,280																																																																																																																																																																															
業務活動による支出	6,059	4,090	1,970																																																																																																																																																																															
投資活動による支出	3,557	20,071	△16,514																																																																																																																																																																															
財務活動による支出	161	204	△44																																																																																																																																																																															
翌年度への繰越金	3,766	9,459	△5,693																																																																																																																																																																															
資金収入	13,543	33,824	△20,280																																																																																																																																																																															
業務活動による収入	3,345	3,431	△86																																																																																																																																																																															
運営費交付金による収入	3,202	3,202	0																																																																																																																																																																															
事業収入等	144	229	△86																																																																																																																																																																															
投資活動による収入	3,515	20,009	△16,494																																																																																																																																																																															
財務活動による収入	—	0	0																																																																																																																																																																															
前年度からの繰越金	6,683	10,384	△3,701																																																																																																																																																																															

中期計画の各項目	評価項目（平成22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									
4. 短期借入金の限度額 ・短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	4. 短期借入金の限度額 ・短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	・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 ・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	5. 重要な財産の処分等に関する計画 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	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	・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												
(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	(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	(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																		
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 平成20年度～平成24年度	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 計画なし						該当なし												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">施設・設備の内容</th> <th style="width: 30%;">予定額 (百万円)</th> <th style="width: 40%;">財源</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京事務所</td> <td style="text-align: center;">354</td> <td>施設整備費補助金</td> </tr> <tr> <td>耐震改修工事</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 金額については見込である。 なお、上記のほか、業務の実施状況及び施設・設備の老朽化度合いを勘案した施設整備が追加されることがあり得る。</p>	施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源	東京事務所	354	施設整備費補助金	耐震改修工事												
施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源																	
東京事務所	354	施設整備費補助金																	
耐震改修工事																			

中期計画の各項目	評価項目（平成22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	
（２）人事に関する計画 ・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）人事に関する計画 ・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	・常勤職員の増加抑制状況	・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。				「紛争解決委員会」における和解の仲介等が円滑に実施されるための体制整備や消費生活相談専門家による巡回訪問事業の実施、P I O - N E Tの刷新や「事故情報データベース」の整備等、喫緊の重要課題に対応するために業務量が著しく増大していることから、これに対応するため、適正な人員を配置するなど業務運営の効率化により、常勤職員については期首の127人から期末の126人とどめ、その増加抑制に努めた。 *業務実績報告書P92参照	A	A	A	
・第1期中期計画に引き続き、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。	・職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。	・研修会の参加状況	・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。				職員の資質向上と業務の効率化に資するため、 ・業績評価（2回） ・情報セキュリティ（2回） ・メンタルヘルス（1回） ・プレゼンテーション能力（1回） 等の研修を行った。 また、個別の業務に関連し ・民法と契約の基礎 ・紛争解決の諸制度 ・健康食品の表示 ・試験・分析・計測及び機械安全に関する研修 ・基礎から学ぶ編集 等、専門機関の各種研修会に職員を参加させ、研鑽を図った。 これらの研修への参加人数は延べ1,376名、研修の開催総件数は118件であった。 *業務実績報告書P93参照	A	A	A	
（３）中期目標期間を超える債務負担 ・中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	（３）中期目標期間を超える債務負担 ・中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	・中期目標期間を超える債務負担の内容	・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 I O - N E Tシステムを効率的に運用するため、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約（平成26年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結した。 *業務実績報告書P93参照	A	A	A	
（４）積立金の処分に関する事項なし	（４）積立金の処分に関する事項なし						該当なし				