

独立行政法人国民生活センター平成25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25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	
			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とるべき措置									
<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>・ 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。</p>	<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。</p>	<p>・ 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</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>一般管理費（人件費を除く）については、平成25年度の決算額は、154,956千円となり、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ平成25年度予算額からさらに40,809千円（△20.8%）の削減となった。</p> <p>具体的な削減内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁舎管理業務について、仕様書の見直し等により外部委託費を削減（△2,872千円）。</li> <li>・ 年度計画において、相模原事務所研修施設の活用方法等の検討及び東京事務所の移転に向けた取組を進めることとしたことから、両事務所の修繕を緊急性の高いものみに限定し、保守・修繕費を節減（△11,257千円）。</li> </ul> <p>業務経費（当初予算ベース）については、平成25年度の決算額は、1,473,357千円となり、既定経費の見直し及び中期計画で1%以上と定めた効率化係数を上回る1.8%を織り込んだ平成25年度予算額1,497,787千円からさらに24,430千円減（△1.6%）となった。</p> <p>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各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、業務の優先順位の見直し等、適宜調整を行った。</p> <p>具体的な削減内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方消費生活相談窓口支援業務等における実施体制の見直し等により、非常勤職員手当及び派遣職員経費を抑制（非常勤職員手当：△16,158千円、派遣職員経費：△26,988千円）。</li> </ul> <p>なお、平成25年度予算においては、上記のほか、平成26年2月6日に成立した平成25年度補正予算（第1号）により、「好循環実現のための経済対策」の一環として、消費者関連情報の活用に向けた基盤整備（P I O - N E Tの刷新等）のための経費1,499,034千円が措置された。平成25年度においては、消費者庁「P I O - N E T刷新に関する検討会」の検討結果を踏まえ、P I O - N E T刷新のためのシステム構築等に係る入札手続を開始した。</p> <p>* 業務実績報告書P11参照</p>	A	A	A			
<p>・ 激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。</p>	<p>・ 激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。</p>	<p>・ 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>平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までの激変緩和措置を終え、住宅手当を支給する制度に全面的に移行した。</p> <p>* 業務実績報告書P12参照</p>	A	A	A			
<p>(2) 人件費</p> <p>・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。</p>	<p>(2) 人件費</p> <p>・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等の業務を精査し、真に必要な業務に限定するための計画を策定する。</p>	<p>・ 人件費の効率的な執行状況</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>当センターの在り方については、内閣府特命担当大臣を交えた「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において、各事業の相互補完性・一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実させ、消費者行政の推進を図ることが重要とされ、また、行政改革推進会議独立行政法人改革等に関する分科会ワーキンググループでは、当センターの機能の充実の必要性として、高齢者等の見守り体制や啓発事業の拡大、越境消費者トラブル対応と外国人対応、消費者教育担手の研修・人材育成及び自治体職員・相談員の研修が説明された。また、「消費者教育の推進に関する基本的な方針（平成25年6月28日閣議決定）」においては、当センターが情報提供等について支援を行う役割が明記されたところである。</p> <p>これらの新たな課題に効果的に対応するため、更なる業務の効率化をすすめるとともに、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し、人員配置の適正化を図った。</p> <p>具体的には、広報・啓発部門の充実を図るため、広報室を広報部に格上げする一方、業務・予算・人事について一体的に運用するために、経理部を総務部に統合し、部をひとつ削減した。さらに「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について（平成24年8月7日閣議決定）」に基づき、国家公務員に準じた調整率を適用し、規程の改正を行った。</p> <p>また、非常勤職員等についても同様の趣旨により平成25年度から業務の精査に着手し、企画調整経費、研修経費、紛争解決委員会経費等における非常勤職員等の出勤日数を抑制、人数の削減等を行う一方で相談業務を強化すべく経由相談等の業務に再配分を行った。</p> <p>なお、平成25年度の役職員給与（退職手当を除く）の決算額は、980,442千円となり、予算額1,041,391千円に対し60,949千円の減額（△5.9%）となった。</p> <p>* 業務実績報告書P13参照</p>	A	A	A			
<p>・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O - N E T」という。）の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、P I O - N E T関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成27年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。</p>	<p>・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「P I O - N E T」という。）の刷新に際し、最適化計画策定の段階で関連する業務の必要性・効率性の検討を行う。</p>	<p>・ 検討状況</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>昨年度策定した「P I O - N E Tの業務・システムの見直し方針(案)」(以下「見直し方針(案)」という。)について、業務の必要性・効率性の観点から再検討し、改定した「見直し方針(案)」に基づき、最適化計画を策定した。</p> <p>最適化計画の内容を踏まえ、現行の国民生活センターP I O - N E T運用管理体制を見直し、平成25年度当初の人員から平成26年度には人員を3名削減した。</p> <p>ただし、P I O - N E T情報の活用が推進されている状況では適正な情報の提供が求められており、刷新後はさらなるデータ精度の向上が求められることになるため、今後の人員体制については、再検討を要する。</p> <p>* 業務実績報告書P13参照</p>	A	A	A			

中期計画の各項目	評価項目（平成25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																
			A	B	C	D			指標	項目															
<p>（3）給与水準 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレズ指数を100.0とする。 そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。</p>	<p>（3）給与水準 給与水準については、平成24年度の検証結果を踏まえ、平成25年度の地域・学歴勘案のラスパイレズ指数を100.0とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 なお、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、必要に応じて措置を講じる。</p>	<p>・検証結果を踏まえた取組状況</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>給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成25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、引き続き適切な給与水準になるよう努めている。 平成25年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は98.6となり、国家公務員の給与水準を下回っている。 当センターは、相談、調査及び商品テスト等の業務を行っているが、これらの業務を実施するためには、高度で専門的な知識が要求されることから、専門職として大卒以上の学歴を有する職員を採用してきた。このため、国家公務員（行政職（一））の大卒者54.2%に対して、当センターは94.3%（このうち大学院修了者は、26.8%）と、大卒以上の割合が極めて高い職員構成となっている。 また、当センターは、平成15年9月まで東京事務所を本部として、相模原市に設置した商品テストの職員を含め一括して本部で職員を採用してきた。その後、平成15年10月に本部を相模原市に移転したが、東京都港区及び神奈川県相模原市の両事務所で行う事業には一体関係が認められることから、同一の給与体系を適用しているため、神奈川県相模原市に勤務する職員給与が、指数を高くする要因のひとつとなっている。 このような中で、地域・学歴勘案のラスパイレズ指数を100以下に維持しているところである。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>地域・学歴勘案指数 (対前年度比)</th> <th>対国家公務員指数 (対前年度比)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成21年度</td> <td>103.1 (△2.3)</td> <td>114.6 (△2.8)</td> </tr> <tr> <td>平成22年度</td> <td>100.1 (△3.0)</td> <td>111.1 (△3.5)</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>100.4 (+0.3)</td> <td>111.8 (+0.7)</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>95.6 (△4.8)</td> <td>108.3 (△3.5)</td> </tr> <tr> <td>平成25年度</td> <td>98.6 (+3.0)</td> <td>111.3 (+3.0)</td> </tr> </tbody> </table> <p>*業務実績報告書P14参照</p>		地域・学歴勘案指数 (対前年度比)	対国家公務員指数 (対前年度比)	平成21年度	103.1 (△2.3)	114.6 (△2.8)	平成22年度	100.1 (△3.0)	111.1 (△3.5)	平成23年度	100.4 (+0.3)	111.8 (+0.7)	平成24年度	95.6 (△4.8)	108.3 (△3.5)	平成25年度	98.6 (+3.0)	111.3 (+3.0)	A	A	A
	地域・学歴勘案指数 (対前年度比)	対国家公務員指数 (対前年度比)																							
平成21年度	103.1 (△2.3)	114.6 (△2.8)																							
平成22年度	100.1 (△3.0)	111.1 (△3.5)																							
平成23年度	100.4 (+0.3)	111.8 (+0.7)																							
平成24年度	95.6 (△4.8)	108.3 (△3.5)																							
平成25年度	98.6 (+3.0)	111.3 (+3.0)																							
	<p>・国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系について調査して現状を把握し、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直し案を策定する。 なお、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、必要に応じて措置を講じる。</p>	<p>・調査結果を踏まえた給与体系の見直し案の策定状況</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>給与体系の見直し案策定に資するため、国家公務員の年代別、役職別などに、俸給額、昇給率および給与カーブなどの分析を行い、センターの給与体系との比較、検討を行った。その結果、センターの高年齢層〔50歳代〕および若年層〔20歳代〕の賃金上昇率が若干高く、中堅層〔30歳代～40歳代〕の昇給率が若干低いことなどの調査結果を得た。 なお、見直し案の策定に当たっては、「公務員の給与と改定に関する取扱いについて（平成25年11月15日閣議決定）」において、国家公務員の給与については①地場の賃金をより公務員給与に反映させるための見直し、②50歳代台後半層の官民の給与差を念頭に置いた高齢層職員の給与構造の見直し、③職員の能力・実績のよりの確かな処遇への反映など給与体系の抜本改革に取り組み、平成26年度中から実施に移す、とされていた。 これを踏まえ、国家公務員給与の今後の具体的措置の動向をみつつ、給与水準を十分考慮しながら、平成26年度以降、可能なものから反映させていくこととした。</p> <p>*業務実績報告書P15参照</p>	A	A	A																		
<p>（4）随意契約等の見直し ・随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、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、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、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。</p>	<p>（4）随意契約の見直し ・随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、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、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、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。</p>	<p>・随意契約見直し計画や監事によるチェックの実施状況及びその内容</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25年度における競争性のない随意契約は、契約件数で10%（平成24年度17%）、契約金額で4%（平成24年度8%）と、年度総件数及び総金額の割合は前年度と比較していずれも減少しており、「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。 なお、競争性のない随意契約6件のうち、5件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとしたものであり、残りの1件は、一般競争入札により調達した賃貸借機器の再配備作業である。当該契約については、全て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。 監事による契約内容のチェックについては、予定価格が100万円を超えるものは、契約稟議書を監事に回付するとともに内部監査により随意契約の事務手続きが適正かつ妥当に執行されたかの監査を行った。 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。なお、委員から見直し等の指摘はなかった。</p> <p>*業務実績報告書P15参照</p>	A	A	A																		
<p>（5）保有資産の有効活用 ①相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。</p>	<p>（5）保有資産の有効活用 ①相模原事務所について、研修施設の活用方法等を検討し、その結果について具体的な作業を進める。</p>	<p>・相模原事務所の在り方の検討状況</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>消費者庁と国民生活センターの検討チームによる「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する検討会」において、平成25年1月から同年4月まで4回にわたり、①研修施設廃止によるセンターの研修事業への影響、②研修施設を活用せず国庫納付する場合の問題、③研修施設の中長期的な収益・費用の検証、④行政刷新会議を踏まえた閣議決定以降、研修の拡充が求められている施策、⑤外部貸し出しの可能性、という観点から、研修施設の活用について検討を行った結果、国及び関係機関の連携及び協力を得て、同施設を多様な担い手に対する消費者教育及び国・地方の公務員も含めた消費者行政の研修施設として活用していくことが、研修施設の有力な利用方法であるとの結論に至った。 その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で平成26年夏までに結論を得るとされたことから、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成26年7月目途に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催された。</p> <p>*業務実績報告書P18参照</p>	A	A	A																		

中期計画の各項目	評価項目（平成25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	
			A	B	C	D			指標	項目
②東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。	②東京事務所について、東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転に関する状況を踏まえ、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進める。	・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。			東京事務所について、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）における「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する。」との決定を受け、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）附則第3項の趣旨を踏まえ、国民生活センターを含めた消費者行政の体制を整備するための検討に資するための「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されており、この中で、国民生活センターの今後の在り方について、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず検討されていたことから、これらの結論を踏まえ、検討することとしていたが、その後、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、移転に向けた取組は取止めとした。  *業務実績報告書P19参照	A	A	A	
③相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	③相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	・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。			「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）に基づき、東京事務所の国庫納付については、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。 また、相模原事務所については、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」を設置し、①研修実施及び外部貸出しによる活用方法、②単年度及び長期のコスト検証、③関係機関との協力体制の構築、④活用価値を高めるための環境整備、について検討し、平成26年7月目録に報告書のとりまとめを行うことが決定され、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催されたところである。 このような状況の中で、商品テストについて、当該懇談会の結論及び今消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討を踏まえることとし、商品テストの在り方の検討に資するため、商品テストを実施している消費生活センター及び他機関に商品テストを依頼している消費生活センターに対し「相談処理のための商品テストに関するアンケート」を実施するとともに、商品テストを実施している消費生活センターに対しテスト機器の整備状況のヒアリングを行った。  *業務実績報告書P20参照	A	A	A	
(6) 自己収入の拡大・経費の削減 ・出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を削減する。	(6) 自己収入の拡大・経費の削減 ・出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費削減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。	・受益者負担の適正化に関する検証状況及び研修事業の効率化に向けた検討状況	・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。			くらしの豆知識等の出版物については、平成25年度版発行にあたり、平成24年度における発行経費（印刷製本費、デザインレイアウト料、執筆謝金、職員人件費等）及び発行部数の実績に基づき単価を試算したところ、販売価格との大幅な乖離がなかったため、平成25年度においても価格は据置きとした。 研修受講料については、研修受講料が受益者負担として適正か検証し、現行の受講料（税抜）が妥当であることを確認した。 なお、集中育成強化期間中に受講料を無料で実施してきた消費生活相談員養成講座に代わる講座として実施した消費生活相談員基礎講座において、新たに受講料の徴収を開始した。 また、研修経費の削減のため、平成26年度実施する「専門講座地域コース」の会場借料は、地方公共団体の負担とすることとした。  *業務実績報告書P21参照	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 ①P I O-N E Tの刷新 ・P I O-N E Tについて、消費者庁「P I O-N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年3月末までに業務改善及びシステム改修を行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O-N E Tの刷新 ・P I O-N E Tについて、消費者庁「P I O-N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、「業務の効率化・合理化」、「利便性の維持・向上」、「安全性・信頼性の確保」、「経費削減」の観点から、地方公共団体等と調整した上で、最適化計画を策定し、同計画を反映させた仕様書（要件定義書）を作成するとともに、調達手続き（入札）を行う。	・P I O-N E Tに係る最適化計画の策定状況及び同計画を踏まえた作業の取組状況	・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。			昨年度作成した分析業務の実施結果と見直し方針(案)を踏まえ、見直し方針(案)の確定と最適化計画(案)の作成に着手した。そして、最適化計画(案)は7月19日に開催された第10回検討会で承認を得た。 また、最適化計画(案)の確定に基づき以下の取組を実施した。  ・消費生活センターへ「P I O-N E T刷新に関する説明会」の実施 （8月5日から9月10日までに全国8箇所で23回） ・調達仕様書の作成 ・画面プロトタイプ作成 （アンケートとともに12月16日に配布） ・調達の実施「P I O-N E T2015に係る構築、サーバ等機器賃貸借及び運用・保守業務一式」 （12月5日に意見招請の公示実施、2月5日に入札公告を実施）  *業務実績報告書P21参照	A	A	A	
・刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。	・刷新に当たり、P I O-N E Tへの登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するための具体的な方法について検討し、消費者庁と協議の上決定する。また、これら取組について、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行う。	・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。			仮登録の仕組みの導入と入力項目の見直しについて以下の取組を実施した。  (仮登録の仕組みの導入) ・決裁前の情報を閲覧・登録可能にする仮登録導入についてのアンケートを実施。 6月4日に発送し、仮登録導入に関するアンケート結果は約8割が問題なしと回答を得た。 ・仮登録導入を踏まえた運用ルールの検討に着手 近隣の消費生活センターからの意見や有識者のヒアリングを踏まえ、「P I O-N E Tの利用に関する契約書(案)」を作成するとともに、現行の「P I O-N E Tデータ取扱規則」、覚書等の改正(案)を作成した。 これらについて、仮登録導入に難色を示している消費生活センターへ説明やヒアリングを実施した。  (入力項目の見直し) ・入力項目の見直し(案)の作成 作成した入力項目見直し(案)について、消費者庁及び各省庁から意見聴取し、省庁の意見を踏まえ、入力項目見直し(案)を確定した。 ・入力項目見直し(案)を踏まえた画面プロトタイプの作成 全国の消費生活センターへ入力項目見直し(案)に関するアンケートを12月16日に送付、アンケートの結果を2月21日に開催した「P I O-N E T運営連絡会議」で報告し、消費生活センターからの意見を踏まえた入力項目見直し(案)を確定した。  *業務実績報告書P22参照	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目（平成25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	
			A	B	C	D			指標	項目
	・ P I O - N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する。	・ 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。				相談情報部、情報管理部において、データ登録にかかる業務フローを見直し、登録日数の短縮への対応策を検討し、体制を整備した結果、登録にかかる日数を11.3日（昨年度は22.7日）に短縮した。  * 業務実績報告書P23参照	A	A	A
	・ キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・ 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。				センター内の情報提供担当部署の意見を調整し、キーワード削減(案)を作成した。そのキーワード削減(案)について、消費者庁及び各省庁より意見を聴取し、各省庁からの意見を踏まえ、キーワード削減(案)の見直しを行い、全国の消費生活センターへアンケートを送付した（12月16日）。アンケートの結果について、2月21日に開催した「P I O - N E T運営連絡会議」で報告するとともに、消費生活センターからの意見を踏まえ、キーワード削減(案)を確定した。その確定(案)に基づき、マニュアルの改定の検討に着手した。  * 業務実績報告書P23参照	A	A	A
	・ 消費者庁「P I O - N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、逆引き辞書の次期システムへの採用方法について検討する。	・ 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。				逆引き辞書の導入について検討に着手し、運用面での利便性等からExcelによる逆引き辞書を作成することとし、試用版を近郊の消費生活センター2箇所に説明するとともに、検証を依頼した。検証後の意見を踏まえ、引き続き、逆引き辞書の改修を進めた。 なお、テキストマイニング技術の導入により、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与の次期システムへの採用については、業務要件(機能、精度、応答速度等)の抽出を行い、最適化計画策定の中でシステム要件(性能要件、コスト)を見積り、テキストマイニング技術を提供している事業者からの情報提供を受け、費用対効果を検討した。 その結果、業務要件を満たすためには、費用対効果の面で現段階での導入は見送り、引き続きテキストマイニング技術に関する情報収集を行うこととした。  * 業務実績報告書P24参照	A	A	A
②「早期警戒指標」の活用 ・ 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」を活用し、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、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」の活用 ・ 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」を活用し、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、消費生活センター等へ定期的に提供する。	・ 情報提供の実施状況及び情報の活用状況の把握とそれを踏まえた改善状況	・ 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。				本年度も継続して、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している。 なお、法執行機関は捜査の端緒情報を公開しないため、早期警戒指標が行政処分の直接の端緒情報となったかどうか明らかにすることは困難である。そのため、以下の方法で指標の有効性について確認した。  【特商法指標】 「特商法指標」開発後の平成21年1月から平成26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同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は480社あることが確認されている。この480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8社を除いた472社のうち、241社(51.1%)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」（いわゆる事業者名）は1年間で約15万種類が入力されており、241社はそのわずか、0.16%である。「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。 なお、前述した、指標値の上位50位以内に入っていた比率(51.1%)は、前年度に比べ2.9ポイント低下しているが、現在、平成27年10月のP I O - N E T刷新にあわせて特商法指標の計算方法の見直しを実施し、刷新後は、次期P I O - N E Tのシステムに導入され、当該比率も向上する予定である。  【急増指標】 「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げる検討の場としては、消費者庁及び当センターで定期的に開催している「財産事案情報共有打合せ」が挙げられる。当該会議は、消費者庁及び当センターにおいて迅速かつ効率的な注意喚起ないし情報提供を実施するため、両者で定期的に情報共有することを目的として平成23年10月より発足し、週1回のペースで開催されている。当該会議において、当センターから主に急増指標上位30位の情報を提供し、審議に活用している。 当該会議発足以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は17件と、急増指標上位30位での検出率は、11件(64.7%)であった。  * 業務実績報告書P24参照	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「消費生活相談早期警戒システム」(P I O - A L E R T)の安定的な稼働を図るとともに、ユーザーである国や地方公共団体の消費者行政担当部局等のシステム利用促進のため、簡易説明資料を作成し、配布する。	・ 簡易説明資料の配布状況及び利用状況の把握とそれを踏まえた改善状況	・ 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年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」(P I O - A L E R T)の安定的なシステム運用に努めた。 昨年度実施したヒアリング調査の結果から、システムの改善よりも、基本的な操作方法が周知されていないため、利用頻度が低いことがわかった。 そこで、今年度は、基本的な操作手順を記載した「P I O - A L E R Tの活用事例と操作方法」を作成し、7月8日に利用ユーザーへ配布した。 その結果、平成25年度は平成24年度に比べ利用ユーザー数が21%増加した。 また、10月4日にP I O - A L E R Tの活用状況に関するアンケートを送付し、アンケート結果をとりまとめた。 アンケートの結果、利用ユーザー数は増加したが、抜本的な改善には至っておらず、ユーザーを拡大することが、利用状況の推進に繋がると判断したため、来年度以降にメインセンター以外の消費生活センターへもユーザーを拡大することとした。  * 業務実績報告書P26参照	A	A	A
③「事故情報データベース」の活用 ・ 事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。	③「事故情報データベース」の活用 ・ 事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁と協議の上、検討を開始する。	・ 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。				システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁との協議を踏まえ、昨年度にシステム改善を実施した「P I O - N E T「処理結果」行政開示対応」の運用を開始した。 また、消費者庁との協議に基づく情報分析能力の強化等のために、消費者庁が希望したシステムの一部改修(厚生労働省の食中毒発生情報処理システムの登録処理に関わる改良)の実施に関して対応した。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集について、消費者庁の方針を確認したところ、当面は早急に対応すべきと考えていないとのことであったため、引き続き消費者庁と協議の上で、検討を継続する。  * 業務実績報告書P27参照	A	A	A

中期計画の各項目	評価項目（平成25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			
			A	B	C	D			指標	項目		
④調査研究 ・国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O - N E T 情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	④調査研究 ・国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O - N E T 情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	・調査研究の内容及び情報提供の状況					「第41回国民生活動向調査」を実施した。平成25年度は、特定テーマを「くらしと海外」とし、国際化する消費生活における人々の意識と行動を探った。さらに、東日本震災後に「行っていること、心がけていること」についても過去2回の調査との比較を行う視点から、併せて調査した。 調査対象は、今回新たに70歳代を加え、全国の大都市（政令指定都市及び東京23区）に居住する20歳～79歳の男女6,000名、調査期間は9～10月、調査票の有効回収率は3,192（有効回収率53.2%）であり、回収後、調査結果の概要及び報告書を作成し、平成26年3月6日に報道発表を行った。 なお、本調査業務については、調査設計、調査票の作成、調査結果概要案の作成等については外部の有識者等で構成する「第41回国民生活動向調査に関する検討会」による検討・助言を経て実施している。  *業務実績報告書P27参照	A	A	A		
(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。	(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。	・記者公表件数				45 件以上 50 件未 満	40 件以上 45 件未 満	40 件未 満	記者説明会を機動的に23回、ホームページまたはFAX公表を12回開催し、目標の50件を大幅に上回る80件の情報提供を行った。 また、公表した情報については、新聞86回（在京6紙）、テレビ・ラジオに89回取り上げられた（平成26年4月30日現在）。このほか、記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、284件の掲載を確認した。 情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁と情報を共有している。また、情報提供に係る資料については、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表した。 なお、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案件については、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案件（商品テスト事案を除く）30件のうち、17件については、事案の選定から1ヶ月以内に、また、6件については、1ヶ月以上2ヶ月以内に公表した。  (主な内訳) ・取引関連 26件（高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！ 他） ・商品テスト関連 13件（首から下げるタイプの除菌用品の安全性 他） ・相談解決のためのテスト 24件（約1年7カ月の使用で破損した椅子 他） ・危害情報関連 4件（柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供 他） ・その他 13件（国民生活センターADRの実施状況と結果概要 他）  *業務実績報告書P29参照	A	A	A
・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。	・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。	・公表の内容及び公表された案件の報道の状況							平成25年度においては、情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど40件において事業者名を含む公表を行った。公表後には、当該事業者や事業者団体等により製品回収や販売停止、製品改善等の措置が採られるものもある。また、当該事業者から消費者へ返金が行われた旨の連絡も寄せられている。 なお、公表した情報については、新聞22回（在京6紙）、テレビ・ラジオに23回取り上げられた（平成26年4月30日現在）。このほか、記者説明会当日および翌日のネット上における地方紙掲載をチェックし、55件の掲載を確認した。  (事業者名を含む情報提供) ・取引関連 2件（突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！ 他） ・商品テスト関連 10件（ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有 他） ・その他 28件（国民生活センターADRの実施状況と結果概要 他）  *業務実績報告書P65参照	A	A	A
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。	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。	・見直し等の状況							高齢者・障害者をはじめすべての人々が利用しやすいホームページとするために、平成23年に総務省が発表した「みんなの公共サイト運用モデル（2010年度改定版）」で求める「JIS X 8341-3:2010の達成度調査」を実施し、調査結果をホームページに公表した。課題については検討を進め、平成26年度に修正することとした。 JIS X 8341-3:2010を踏まえ、ホームページ用原稿を作成する際に注意すべき点についてまとめた「ガイドライン」及び「チェックシート」を当センター内電子掲示板に掲載し、原稿作成者に遵守を働きかけた。 スマートフォン利用者の増加に合わせて、読みやすい印象となるよう画像入りの概要記事の作成等を実施した。 また、ホームページ閲覧者の属性に対応した使い勝手の向上の手法等について情報収集し、検討を継続する。  *業務実績報告書P66参照	A	A	A
・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。	・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。	・情報提供の状況							平成25年度には、以下の情報について迅速な情報提供を行った。  ・MRI国際的に関する二次被害トラブルにご注意ください！ ・いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！ ー「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落し」などのうたい文句に注意ー ・東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！ ・「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！ ・東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！（No.2）ーオリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話ー ・ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有  *業務実績報告書P67参照	A	A	A
・消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。	・消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。	・ホームページへの掲載状況及び関係各所への配布状況							「国民生活」には、当センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。 また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。  *業務実績報告書P68参照	A	A	A

中期計画の各項目	評価項目（平成25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	
			A	B	C	D			指標	項目
	・「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	・アンケート調査で5段階評価で4以上の満足度	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	平成25年度における読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で実施した。 満足度については5段階評価で「4.4」を得た。 さらに、「苦情相談」「事例で学ぶインターネット」「暮らしの法律Q&A」「知っておきたい相談基礎知識」等の記事が相談現場等で役立っていることがわかった。 なお、アンケートによって得られた意見を今後の企画に反映させることとした。  ○実施時期：平成26年1月8日～31日 ○対象者数：消費生活センター1,065箇所、消費者団体25箇所 ○対象月号：2013年1月号～2013年12月号 ○回収方法：ファックス ○回収率：64.5%  *業務実績報告書P68参照	A	A	A
		・読者等へのアンケート結果の活用状況及びその結果を踏まえた改善状況	・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24年度の購読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望のうち、平成25年度の誌面に反映させた主なものは以下のとおりである。  ・中高生向けの消費者教育（2013年5月号） ・特定商取引法の改正に関する解説（2013年6月号） ・ネットやスマホ等のタイムリーな情報（2013年7月号） ・子どもに関するトラブル（2013年7月号）  *業務実績報告書P68参照	A	A				
イ. 出版物 ・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。	イ. 出版物 ・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。	2014年版を平成25年9月に刊行した。 なお、平成25年度の販売実績は約29万部である。 また、視覚障害者の利用に供するためデジ版を平成26年3月に1,100部作成した。  *業務実績報告書P69参照	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、それらの方々に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、それらの方々に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及び利用状況の把握のための手法の検討状況	・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。	平成25年度には、「見守り新鮮情報」を27回、「子どもサポート情報」を12回発行した。 また、利用状況の把握については、調査方法及びアンケート項目を整理したところであり、検討を継続する。 各号で取り上げたテーマは以下のとおり。  「見守り新鮮情報」 ・現金は宅配便で送れ!? 買え買え詐欺に気をつけて! ・健康食品は注文していないのに損害賠償請求書!? ・今度はダイヤモンド! 買え買え詐欺にご注意 ・「東京オリンピック」を悪用した詐欺的トラブルに注意! ・豆乳等によるアレルギーに注意!  「子どもサポート情報」 ・サイトは日本語だけ!? 海外通販のトラブル ・気をつけて! 菌みがき中の事故! ・屋内遊戯施設での事故に注意! ・クレジットカードの管理は大丈夫? オンラインゲームの決済トラブル ・引越サービスをめぐるトラブルに注意!  *業務実績報告書P69参照	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、学校等に対して配布し、情報提供する。	・情報提供の実績及び利用状況の把握のための手法の検討状況	・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。	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、当センターホームページ上に掲載した。 全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。  利用状況把握のために必要な手法として、ダウンロードページでのアンケート調査実施方法について課題を抽出し、整理したところであり、調査項目等の検討を継続する。  *業務実績報告書P71参照	A	A	A			

中期計画の各項目	評価項目（平成25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																															
			A	B	C	D			指標	項目																														
③「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し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	③「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し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	・情報収集・提供の内容					<p>平成25年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は15,058件となり、前年度を上回った。 なお、平成25年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は283,831件で、前年度とほぼ同数のアクセスがあった。このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は234,831件で、前年度比30%増となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数の約83%を占めていた。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受信件数</td> <td>8,394件</td> <td>15,431件</td> <td>12,762件</td> <td>13,503件</td> <td>15,058件</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>△37%</td> <td>84%</td> <td>△13%</td> <td>6%</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>1日当りの件数</td> <td>23件</td> <td>34件</td> <td>35件</td> <td>37件</td> <td>41件</td> </tr> </tbody> </table> <p>*業務実績報告書P72参照</p>		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	受信件数	8,394件	15,431件	12,762件	13,503件	15,058件	前年度比	△37%	84%	△13%	6%	12%	1日当りの件数	23件	34件	35件	37件	41件	A	A	A						
			平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度		平成25年度																																
受信件数	8,394件	15,431件	12,762件	13,503件	15,058件																																			
前年度比	△37%	84%	△13%	6%	12%																																			
1日当りの件数	23件	34件	35件	37件	41件																																			
		・ホームページ上の情報提供件数（ただし、単なる連絡先の教示など、解決策や消費者へのアドバイスと認められないものは除く。）	50件以上	45件以上	40件以上	40件未満	<p>「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載している。FAQは平成20年度から順次追加・更新しているが、平成25年度は60件の追加・更新を行い、平成26年3月末時点の総件数は、245件となっている。</p> <p>*業務実績報告書P72参照</p>	A	A																															
④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。	④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。	・情報提供の状況					<p>平成25年度は主に、以下の取り組みを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁の注意情報を520件紹介し、メールマガジンでも周知した。</li> <li>・他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても1,506件を紹介し、メールマガジンで周知した。</li> <li>・ウェブ版「国民生活」では、消費者庁許可の特定保健用食品マークにかかる情報を掲載した。</li> <li>・「くらしの豆知識2014年版」では、消費者ホットラインの電話番号を紹介した。</li> <li>・消費者庁からの要請により「ICPEN詐欺防止月間の実施について」を「中央省庁からの情報」コーナーで紹介するとともに、メールマガジンでも周知した。</li> <li>・政府広報が行った「高齢者の消費者トラブル未然防止」啓発キャンペーンを「高齢者の消費者被害」ページからリンクし、周知に協力した。</li> </ul> <p>*業務実績報告書P73参照</p>	A	A	A																														
(3) 苦情相談の充実・強化 ① 苦情相談 ア. 経由相談 ・専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。	(3) 苦情相談の充実・強化 ① 苦情相談 ア. 経由相談 ・専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。	・経由相談の解決能力の向上に向けた取組状況					<p>職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チームを設け、弁護士、医師を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（事例検討会は毎月1回程度各チームで実施）を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあっせんの充実に取り組み、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(政策的意見書提出)等を行った。 また、各チームごとに定期的な事例検討会を月1回以上実施し、意見交換会や外部専門家へのヒアリングを実施し、報道発表資料にあるような注意喚起や要望、検討会などでの報告等につなげることができた。 110番の実施では、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付けた。</p> <p>(専門チーム) ・金融・保険 ・情報通信（通信販売、情報通信機器の品質等を含む） ・特商法関係（電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等） ・個人情報（上記チームから数人の職員・相談員で構成）</p> <p>*業務実績報告書P75参照</p>	A	A	A																														
・消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、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。	・消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、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。	・取組状況					<p>平成25年度に受け付けた相談20,494件のうち、経由相談は7,233件で、1,315件増と前年度を大幅に上回った。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>助言</td> <td>4,618</td> <td>4,992</td> <td>5,041</td> <td>4,712</td> <td>5,333</td> </tr> <tr> <td>移送・共同処理等</td> <td>621</td> <td>848</td> <td>1,178</td> <td>942</td> <td>1,364</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>77</td> <td>100</td> <td>125</td> <td>264</td> <td>536</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>5,317</td> <td>5,940</td> <td>6,344</td> <td>5,918</td> <td>7,233</td> </tr> </tbody> </table> <p>(平成26年5月31日現在)</p> <p>*業務実績報告書P77参照</p>		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	助言	4,618	4,992	5,041	4,712	5,333	移送・共同処理等	621	848	1,178	942	1,364	その他	77	100	125	264	536	合計	5,317	5,940	6,344	5,918	7,233	A	A	A
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																			
助言	4,618	4,992	5,041	4,712	5,333																																			
移送・共同処理等	621	848	1,178	942	1,364																																			
その他	77	100	125	264	536																																			
合計	5,317	5,940	6,344	5,918	7,233																																			
イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんに積極的に取り組む。	イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんに積極的に取り組む。	・平日バックアップ相談の実施状況					<p>消費生活センターの窓口支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を平成23年6月20日から開始しており、平成25年度に受け付けた相談件数は3,365件であった。 また、平成25年7月29日より試行的に実施している「お昼の消費生活相談」は2,089件であった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平日バックアップ相談</td> <td>1,346</td> <td>3,512</td> <td>3,365</td> </tr> <tr> <td>お昼の消費生活相談</td> <td></td> <td></td> <td>2,089</td> </tr> </tbody> </table> <p>(平成26年5月31日現在)</p> <p>*業務実績報告書P78参照</p>		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平日バックアップ相談	1,346	3,512	3,365	お昼の消費生活相談			2,089	A	A	A																		
	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																					
平日バックアップ相談	1,346	3,512	3,365																																					
お昼の消費生活相談			2,089																																					

中期計画の各項目	評価項目（平成25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												
			A	B	C	D			指標	項目											
	・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	・ 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。			<p>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した。平成25年度は16回線で年間112日実施し、相談件数は7,636件であった。</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>受付件数</td> <td>9,028</td> <td>8,182</td> <td>9,177</td> <td>7,636</td> </tr> </table> <p>(平成26年5月31日現在)</p> <p>* 業務実績報告書P79参照</p>		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	受付件数	9,028	8,182	9,177	7,636	A	A	A	
	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																	
受付件数	9,028	8,182	9,177	7,636																	
②個人情報に関する苦情相談 ・ 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、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。	②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・ 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、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等について次年度に必要な改訂・追補等を実施するための検討を行う。	・ 個人情報に関する苦情相談への対応状況及び事例集等の改訂・追補等の実施のための検討状況	・ 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。			<p>消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、平成25年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、130件であった。</p> <p>さらに、平成25年11月から平成26年2月にかけて全国12都府県で開催された「個人情報保護法説明会（消費者庁と共催）」のうち2会場において、当センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。</p> <p>また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、全国の消費生活センター等に新たに情報提供すべき事例等の検討を行い、その一事例として、各地センターからの問い合わせが多い、相談処理における個人情報の取扱いについて、関係法令上のルール及び一般的な対応方法を「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地センターへ情報提供した。</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成21年度</td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>1,421</td> <td>1,028</td> <td>213*</td> <td>177*</td> <td>130*</td> </tr> </table> <p>*平成23年度、24年度、25年度は経由相談のみの件数 (平成26年5月31日現在)</p> <p>* 業務実績報告書P80参照</p>		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	件数	1,421	1,028	213*	177*	130*	A	A	A
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																
件数	1,421	1,028	213*	177*	130*																
(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、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	(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、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	・ 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。			<p>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等を行った。</p> <p>(和解仲介手続の実施) ・ 151件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、159件（平均所要日数：96.1日）の手続が終了したが、このうち取り下げ等の19件を除く実質的に和解仲介を実施した140件のうち、82件について和解が成立した。</p> <p>(結果概要の公表) ・ 他の同種事案の解決指針とするため、139件について結果の概要を公表した（うち、32事案については、事業者名を含め公表）</p> <p>(地方公共団体等との連携) ・ 地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する周知・啓発を図るため、研修会・意見交換会を全国6カ所で開催した。</p> <p>* 業務実績報告書P81参照</p>	A	A	A												
(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等 ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等 ・ 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。	・ 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。			<p>当センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平日バックアップ相談 ・ 土日祝日相談等</td> <td>トラブルメール箱</td> </tr> <tr> <td>重大事故等</td> <td>70</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>消費者事故等</td> <td>—(※)</td> <td>121</td> </tr> </table> <p>※消費者事故はP I O - N E Tへの登録により通知したものとみなされる。 (平成26年5月31日現在)</p> <p>* 業務実績報告書P83参照</p>		平日バックアップ相談 ・ 土日祝日相談等	トラブルメール箱	重大事故等	70	41	消費者事故等	—(※)	121	A	A	A			
	平日バックアップ相談 ・ 土日祝日相談等	トラブルメール箱																			
重大事故等	70	41																			
消費者事故等	—(※)	121																			
	・ 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、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	・ 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。			<p>平成25年度は、財産事案情報共有打合せを49回、生命身体事案等情報共有打合せを46回開催した。</p> <p>また、消費者政策検討会議を3回開催し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。なお、事案によっては消費者庁と共同の政策検討チームを立ち上げ、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するための枠組み作り等に向けた検討を行っている。</p> <p>* 業務実績報告書P84参照</p>	A	A	A												
・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	・ 報告の実施状況	・ 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。			<p>今年度は主な公共料金として電気、ガス、水道、鉄道、バス、公共放送の6項目について、P I O - N E Tに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、センターで受け付けた主な相談事例について消費者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便（信書便）、他の行政サービス、タバコについても件数を報告した。</p> <p>* 業務実績報告書P86参照</p>	A	A	A												



中期計画の各項目	評価項目（平成25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													
			A	B	C	D			指標	項目												
・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・ 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。				記者説明会等により消費者へ80件の情報提供を行い、その内の45件については、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供等を行った。 その結果、18件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた  * 業務実績報告書P87参照	A	A	A												
②消費生活センター等 ・ P I O - N E Tの安定的運用に資するため、「P I O - N E Tつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、P I O - N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。	②消費生活センター等 ・ P I O - N E Tの安定的運用に資するため、「P I O - N E Tつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、P I O - N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。	・ 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25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。 さらに、P I O - N E Tつうしんの活用状況に関するアンケートを全国の消費生活センターへ送付し、業務に役立つ97.7%という回答を得た。  (P I O - N E T運営等に関する情報) ・ P I O - N E Tつうしん(17回) ・ P I O - N E Tに関する事務連絡(26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(57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(28回) ・ 消費生活センター一覧(10回) ・ 当センターADRにおける取扱事例集(4回) ・ 理事長コラム(3回) ・ 消費者庁からの掲載依頼情報等(78回)  また、「消費者行政フォーラム」に掲載された情報を閲覧するために、平成25年度は約33万回(昨年度は29万回)のログインがあった。  * 業務実績報告書P90参照	A	A	A												
		・ P I O - N E Tつうしんの掲載実績	・ 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17回掲載し、相談カードの記載方法やキーワード付与等、87テーマについての考え方を記載した。  * 業務実績報告書P90参照	A	A													
・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。	・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。	・ 消費生活相談緊急情報の発行回数	24回以上	22回以上	18回以上	18回未満	「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回、臨時号を年間33回、計57回作成した。  * 業務実績報告書P91参照	A	A	A												
		・ 消費者行政フォーラムへの掲載状況	・ 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。 なお、平成25年度中、「消費者行政フォーラム」からダウンロードされた「消費生活相談緊急情報」の件数は約110,470件であった。  * 業務実績報告書P91参照	A	A													
・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	・ 製品関連事故情報の発行回数	12回以上	11回以上	10回以上	10回未満	「製品関連事故情報」を毎月(計12回)作成した。  * 業務実績報告書P91参照	A	A	A												
		・ 消費者行政フォーラムへの掲載状況	・ 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。 なお、平成25年度中、「消費者行政フォーラム」からダウンロードされた「製品関連事故情報」の件数は約11,000件であった。  * 業務実績報告書P91参照	A	A													
③国の行政機関 ・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	③国の行政機関 ・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	・ 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25年度は、関係行政機関から寄せられた1,568件の情報提供依頼に対応した。 また、平成25年度に総務省行政評価局による「消費者取引に関する政策評価書」が取りまとめられたが、取りまとめにあたり、さまざまなP I O - N E Tデータを提供し、政策評価の際に活用された。  <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>平成21年度</td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> <td>平成25年度</td> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>715</td> <td>1,215</td> <td>706</td> <td>976</td> <td>1,568</td> </tr> </table> * 業務実績報告書P91参照		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	件数	715	1,215	706	976	1,568	A	A	A
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																	
件数	715	1,215	706	976	1,568																	

中期計画の各項目	評価項目（平成25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																																																	
			A	B	C	D			指標	項目																																																
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。  * 業務実績報告書P93参照	A	A	A																																																
⑤消費者団体 ・ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。	⑤消費者団体 ・ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備に着手する。	・ 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。				適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用のための環境整備を検討するために、消費者庁での検討の結果を踏まえることとし、次期P I O - N E Tシステムは適格消費者団体との接続も踏まえた仕様とした。  * 業務実績報告書P95参照	A	A	A																																																
・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・ 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。				前年度末見直しを行った一元化リストに基づき、適格消費者団体への「消費生活年報2013」の配布数を増やした。 また、消費者団体との意見交換会を実施した。  * 業務実績報告書P95参照	A	A	A																																																
⑥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。	⑥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25年度に寄せられた照会は計839件あり、その全てに対応した。  <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士会</td> <td>350</td> <td>330</td> <td>365</td> <td>439</td> <td>383</td> </tr> <tr> <td>警察</td> <td>251</td> <td>275</td> <td>284</td> <td>268</td> <td>391</td> </tr> <tr> <td>裁判所</td> <td>41</td> <td>22</td> <td>8</td> <td>26</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>適格消費者団体</td> <td>52</td> <td>61</td> <td>61</td> <td>69</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>消費者委員会</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>センター法第40条</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>694</td> <td>689</td> <td>719</td> <td>803</td> <td>839</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P95参照		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	弁護士会	350	330	365	439	383	警察	251	275	284	268	391	裁判所	41	22	8	26	12	適格消費者団体	52	61	61	69	52	消費者委員会	0	1	0	0	0	センター法第40条	0	0	1	1	1	合計	694	689	719	803	839	A	A	A
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																																																					
弁護士会	350	330	365	439	383																																																					
警察	251	275	284	268	391																																																					
裁判所	41	22	8	26	12																																																					
適格消費者団体	52	61	61	69	52																																																					
消費者委員会	0	1	0	0	0																																																					
センター法第40条	0	0	1	1	1																																																					
合計	694	689	719	803	839																																																					
(6) 関係行政機関等に対する改善要望 ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	(6) 関係行政機関等に対する改善要望 ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	・ 改善要望の実施状況	・ 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。				記者説明会等により消費者へ80件の情報提供を行い、その内の22件については、消費生活相談情報の収集・分析を基に、関係行政機関や業界団体等に制度改正や表示の改善など消費者被害の未然防止のための要望を行った。  * 業務実績報告書P96参照	A	A	A																																																
(7) 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 ・ 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。	(7) 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 ・ 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。	・ 研修の内容及び地方公共団体のニーズへの対応状況	・ 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。				当センターでは、地方公共団体の消費生活相談員、職員、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。  <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>4コース</td> <td rowspan="5">} 計59コース</td> </tr> <tr> <td>②地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修</td> <td>55コース</td> </tr> <tr> <td>③企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修</td> <td>2コース</td> </tr> <tr> <td>④消費者団体、一般消費者等を対象とした研修</td> <td>1コース</td> </tr> <tr> <td>⑤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>合計</td> <td>64コース</td> <td></td> </tr> </table> * 業務実績報告書P102参照	①地方公共団体の職員を対象とした研修	4コース	} 計59コース	②地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修	55コース	③企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	2コース	④消費者団体、一般消費者等を対象とした研修	1コース	⑤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	64コース		A	A	A																																		
①地方公共団体の職員を対象とした研修	4コース	} 計59コース																																																								
②地方公共団体の消費生活相談員を対象とした研修	55コース																																																									
③企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	2コース																																																									
④消費者団体、一般消費者等を対象とした研修	1コース																																																									
⑤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	64コース																																																									
・ 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	・ 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	・ 地方都市での開催状況及び遠隔研修の実施状況	・ 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。				地方都市における開催については、都道府県・政令指定都市を対象に「専門講座地域コース」および「消費生活相談関連業務支援コース」の開催希望を募り、地域バランスを考慮して合計23コース実施した。 遠隔研修（D-ラーニング研修）については、平成24年度に試行的に都道府県・政令指定都市に限定し、かつ全国6ブロックごとに配信期間を限定し3本のコンテンツを配信した。今年度は、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、最終的に671カ所に対して5本のコンテンツを配信し、受講対象、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努めた。  * 業務実績報告書P104参照	A	A	A																																																

中期計画の各項目	評価項目（平成25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	
			A	B	C	D			指標	項目
<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>	<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	<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、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課および消費生活センター等のうち、研修への受講申込みがあった機関（125カ所）に対し、平成25年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、122カ所から回答が寄せられた（回収率97.6%）。評価の総平均は「4.9」となった。</p> <p>* 業務実績報告書P105参照</p>	A	A	A
		<p>・ 研修受講者及び地方公共団体へのアンケート結果の活用状況とその結果を踏まえた改善状況</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>（消費者行政職員研修に関する意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員講座は、研修内容はもちろんであるが、他の自治体職員との情報交換もでき、有意義である。</li> <li>事業者指導に関して法律知識を活用できる。また、今後の消費者安全に関する地域協議会や、消費者教育推進計画の中に、他都市の参考事例のノウハウを活かしていきたい。</li> <li>職員講座は2日にしてほしい（3日間は業務上厳しい面がある）。</li> <li>消費者行政担当部署に初めて異動してきた職員にとって、関連法令や制度を学ぶ貴重な機会であり、内容も分かりやすく、日々の業務に大いに役立っていると思う。</li> <li>参加人数に対し、会場が狭い時がある。</li> </ul> <p>（消費生活相談員研修に関する意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講師養成講座を受講すると、基礎的な力が身につく、新人相談員でも単独で講師として活躍できる。</li> <li>東京事務所ではなく、ブロック単位での研修へ移行してほしい（基金終了後、旅費が確保できなくなるのが予想されるため）。</li> <li>受講生数が多いため、講師の声が聞きづらい、画面が見づらいことがある。会場環境の整備について検討してほしい。</li> <li>以前の相模原研修施設を再度利用できるように希望する。</li> <li>カード作成セミナーで実技があったのが良かった。</li> </ul> <p>（主な改善状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度の職員講座を3日間から2日間に短縮。</li> <li>取り上げてほしいテーマや希望する講師に関する意見等を、カリキュラムの企画立案に活用。</li> <li>外部会場については、研修環境に配慮した会場を検討中。</li> </ul> <p>* 業務実績報告書P105参照</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等を習得するための研修を行う。</p>	<p>・ 研修の内容及び実施状況</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>企業の消費者窓口担当者に対し、2コース実施した。</p> <p>（テーマ）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者市民社会と企業の役割-消費者教育の新たな展開をめざして-</li> <li>消費者からの声をどう生かすか-揺らぐ製品の安全性-</li> </ul> <p>* 業務実績報告書P107参照</p>	A	A	A			
<p>②国家公務員向け研修の実施</p> <p>・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。</p>	<p>②国家公務員向け研修の実施</p> <p>・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。</p>	<p>・ 検討状況</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>消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について、消費者庁と調整し、今年度は、消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修に消費者庁職員を聴講生として受け入れることとした。 また、金融庁からも聴講希望が寄せられたため、聴講生を受け入れた。 受け入れの実績は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政職員研修職員講座（第1回から第3回）に消費者庁から計18名聴講</li> <li>消費生活相談カード作成セミナー（第1回から第3回）に消費者庁から計13名聴講</li> <li>専門・事例講座（第3回、第9回、第10回）に金融庁から計25名聴講</li> </ul> <p>* 業務実績報告書P108参照</p>	A	A	A			
<p>③消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>・ 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。</p>	<p>③消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>・ 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。</p>	<p>・ 審査の内容及び認定の状況</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25年度の第1次試験は平成25年9月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月から12月に第2次試験（面接）を実施した。 第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成26年1月に消費生活専門相談員資格認定者として200人を認定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受験申込者数 902人</li> <li>認定者 200人（合格率25.3%）</li> </ul> <p>* 業務実績報告書P108参照</p>	A	A	A			

中期計画の各項目	評価項目（平成25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	
			A	B	C	D			指標	項目
・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25年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験は、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、前年度同様全国27箇所の会場で実施した。  * 業務実績報告書P109参照	A	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約7割となった。  (開催地) ・大都市（三大都市圏）：8箇所（茨城県、東京都、神奈川県、石川県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県） ・地方都市：19箇所（北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、新潟県、広島県、山口県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県）  * 業務実績報告書P109参照	A	A	
		・受験者数の状況及び各地の地理的条件に配慮した受験者数増加のための取組状況	50%以上	35%以上50%未満	25%以上35%未満	25%未満	平成25年度の受験申込者数は902人であった。 なお、受験者数増加のための取組状況は以下のとおりである。  ・地方における受験者を増やすため、受験専門誌等に記事掲載を依頼した。 ・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等に配布した。 ・全国自治体に資格試験についてホームページ、広報誌に掲載するよう文書等により依頼した。 ・受験者の掘り起こしのため、新たに広報用のチラシを作成し、資格認定者が少ない県の消費生活センター、全国の男女共同参画センター、大学等に配布した。 ・都道府県担当課・都道府県消費生活センターに対し、平成26年度の資格試験会場の開催希望を調査した。  * 業務実績報告書P109参照	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	50%以上	35%以上50%未満	25%以上35%未満	25%未満	平成25年度においては、6月～7月にかけて全国で資格更新講座7講座を実施した。平成25年度における更新者659人のうち、更新講座の受講による更新者は291人となった。 更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容としている。  * 業務実績報告書P110参照	A	A	A
④市場化テストの実施 ・企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。	④市場化テストの実施 ・企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監視委員会と連携しつつ策定する。	・計画の策定状況	50%以上	35%以上50%未満	25%以上35%未満	25%未満	「公共サービス改革基本方針」（平成25年6月14日閣議決定）において「消費者行政の体制整備のための意見交換会」における国民生活センターの在り方についての検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の官民競争入札等の実施について、官民競争入札等に関する対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に監視委員会と連携しつつ策定する」とされた。 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」において当センターの在り方について閣議決定されたことから、監視委員会と連携して、平成27年度から市場化テストを実施することとした。  * 業務実績報告書P110参照	A	A	A
(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	・テストの実施内容、情報提供の状況及び地方自治体からの依頼への対応状況	50%以上	35%以上50%未満	25%以上35%未満	25%未満	平成25年度は、245件のテストを実施し、このうち12件については、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者に対して商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行った。 そのうち、行政に対して、商品の必要性を消費者に広く周知・啓発することや事業者への指導についての要望を6件、業界団体・事業者に対して、商品の安全性や品質・機能、表示等の改善についての要望を10件行った。 また、各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト391件について内容を検討し、このうち154件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、237件をテストとして受け付け、全件に対応した。 各地の消費生活センターからの依頼による商品テストは、前年度からの受け付け分を含め233件実施し、そのうち、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった24件について情報提供（公表）を行った。  (主な公表事例) ・フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性 ・首から下げるタイプの除菌用品の安全性 ・刈払機（草刈機）の使い方に注意一指の切断や目に障害を負う事故もー ・子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性ー衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐためにー  * 業務実績報告書P111参照	A	A	A
・「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、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。	・「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、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。	・消費者庁への協力の状況	50%以上	35%以上50%未満	25%以上35%未満	25%未満	消費者庁の依頼に応じて5件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者庁が1件の情報提供を行った。  ・空中スライダーで事故に遭わないために（平成25年6月17日）  なお、当センターが自らテストを実施したもののうち、重大事故等に該当するもの7件（消費生活センターが重大事故として通知した）、重大事故に準ずると思慮されるもの1件について、その結果を消費者庁に情報提供した。  * 業務実績報告書P117参照	A	A	A

中期計画の各項目	評価項目（平成25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	
			A	B	C	D			指標	項目
・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。	・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。	・評価の内容及び業務への反映状況	・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。				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25回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。  *業務実績報告書P118参照	A	A	A
②商品テストの効率的な実施 ・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。	②商品テストの効率的な実施 ・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。	・関係機関との連携及び専門的知見及び技術・技能等の活用状況	・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。				専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、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等に活用した。  (主な事例) ・海外から講師を招聘してICRT database検索研修を実施した。 ・「子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性」について、独立行政法人産業技術総合研究所の技術協力のもと、花粉防御用眼鏡の張り出し部分が人体へあたえる衝撃性についてテストを実施した。 ・「カラーコンタクトレンズの安全性」について、日本コンタクトレンズ学会、公益社団法人日本眼科医会等と共同でテストを実施している。 ・「柔軟剤のにおい」について、公益社団法人におい・かおり環境協会に対し、柔軟剤測定方法、においのトラブルや消費者へのアドバイスについてヒアリングを実施し、情報提供に活用した。 ・ICRTアジア太平洋ミーティングに参加し、アジア圏のテスト状況について情報交換した（香港）。  *業務実績報告書P120参照	A	A	A
	・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。	・外部試験研究機関等への委託実績	・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。				電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、95項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。また、ステロイドの定量分析や破損部品の破断面調査等の専門性が高いテストは、40項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。  *業務実績報告書P120参照	A	A	A
	・消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	・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。				消費生活センター等からの依頼に基づいて、前年度からの受け付け分を含め233件の商品テストを実施した。  *業務実績報告書P121参照	A	A	A
③商品テスト実施機関等の情報収集・提供 ・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	・テスト実施機関への情報提供の実績	・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。				平成25年度は、新規に3機関を登録し、2機関を削除したほか、42機関の法人格の変更、試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。 また、消費生活センターから「革靴のウレタン底の劣化」「ステンレス製物干し竿の錆びやすさ」「クリーニングトラブルに対応できる試験機関」など様々な検査に関する外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介し、活用の促進を図った。  (情報提供した商品テスト実施機関(260機関)の内訳) ・国や都道府県等の公的試験研究機関 85機関 ・公益財団法人・公益社団法人の試験研究機関 20機関 ・一般財団法人・一般社団法人の試験研究機関 80機関 ・民間の試験研究機関 59機関 ・大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人 3機関 ・その他(財団法人、社団法人等) 13機関  さらに、消費生活センターが平成24年度に実施した苦情処理テスト1400件及び商品テスト(比較・試買テスト等)37件の実施状況に関する情報を収集し、統計情報を「消費生活年報2013」に掲載した。また、商品テスト(比較・試買テスト等)については、当センターのホームページに掲載した。  *業務実績報告書P122参照	A	A	A
・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。	・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討する。	・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。				「消費者行政フォーラム」に、平成25年度に当センターが自ら実施した商品テスト報告書を登録データとして使用することの可否を消費生活センターに確認するとともに収集要領を作成し、データベースの構築に係る手段を検討した。  *業務実績報告書P123参照	A	A	A
(9)震災からの復興に向けた取組 ・東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。	(9)震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ①震災関連情報の収集・提供 ・食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。	・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。				当センターホームページの「中央省庁からの情報」で下記の資料を紹介するとともに、メールマガジンで周知した。  ・消費者庁「食品と放射能Q&A」の更新について ・厚生労働省「食品中の放射性物質の検査結果の検索サイトの公開」 ・文部科学省「新しい放射線副読本について」  *業務実績報告書P124参照	A	A	A
②消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施 ・消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	・講義の実施状況	・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。				「食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーション」の講義を消費者行政職員研修職員講座で2回、消費生活相談員基礎講座(理論コース)で1回実施した。  *業務実績報告書P124参照	A	A	A

中期計画の各項目	評価項目（平成25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	
			A	B	C	D			指標	項目
③放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等 ・放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	・地方自治体における実施体制の支援内容及び地方公共団体からの依頼に基づく検査の実施状況	・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。				自治体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分以上)を超えた食品等の精密検査を81件実施し、依頼先へ報告した。 また、平成25年度は、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に派遣した。  (主催) ・5月28日(全国研修会・第6回)  (派遣) ・4月24日(福島県研修会・郡山市) ・8月8日(宮城県研修会・仙台市)  *業務実績報告書P124参照	A	A	A
④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	・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。				実施が必要となった施策はない。  *業務実績報告書P125参照	-	-	-
(10) 消費者教育の推進 ・消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。 ①高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。	(10) 消費者教育の推進 消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。 ①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等 ・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメルマガ「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。	・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。				効果的なカリキュラムを策定するため、有識者や消費生活相談員等へのヒアリング、地方公共団体に対するアンケート調査を実施した。これらの結果を踏まえカリキュラムを策定し、2コース実施予定であったところ受講希望が殺到したため、受講ニーズに応えるため、1コース追加開催することとした(計3コース)。 メールマガジン「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に年間27本配信した。 このほかに、中央省庁、自治体の要請を受け、消費者教育関連イベントへ参加し、当センターが作成した情報のうち、消費者教育に資するものを提供した。  *業務実績報告書P125参照	A	A	A
②P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談事例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。	②P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用 ・高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談事例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。	・講座等の実施状況	・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。				P I O - N E T に登録された相談情報を活用した「見守り新鮮情報」を27回作成した。 消費者教育学生セミナーにおいて「若者の消費者トラブルの現状と課題」の講義を、教員を対象にした消費者教育講座において、「子ども達のインターネット・携帯電話をめぐるトラブルについて」の講義を実施し、それぞれ、当センター相談事例、P I O - N E T 情報を元にした内容とした。  *業務実績報告書P126参照	A	A	A
③消費者教育に関する専門知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。	③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修 ・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。	・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。				消費者教育講座の講師となる消費者行政職員、消費生活相談員(未経験者、初心者)に対する研修として、基礎的な知識や技法の習得を図るとともに、実践的な手法を学ぶ演習等を目的とした「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」を2回実施した。 また、高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生を対象に、消費者教育講座の講師となる消費者行政職員、消費生活相談員(講師経験を有するもの)に対して、対象者別の特徴、消費者講座を実演する際のポイント、実践例報告等を目的とした「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編(対象者別コース)」を5回実施した。  *業務実績報告書P127参照	A	A	A
④消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	④ 消費者教育に関する先進的な取組に関する情報の収集・提供 ・消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。	・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。				消費者教育学生セミナーにおいて、企業の先進的な取り組みに関する講義「持続可能な社会構築に向けた企業の取り組み-お買い物で地球を救う-」を実施した。 全国消費者フォーラムのメインテーマを「消費者が未来を築く-消費者市民社会の時代へ-」とし、消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取り組みを提供した。 さらに、以下の取り組みを実施した。  ・ウェブ版「国民生活」において「消費者教育実践事例集」を連載した。 ・東京事務所2階に消費者教育に関する展示ブースを設け、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。  また、ホームページに消費者教育用教材や消費生活センターの先進的な消費者教育情報を紹介する専用ページを設け、適宜更新を行った。  *業務実績報告書P127参照	A	A	A
(11) 地方公共団体に対する支援 ・上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。 ①巡回訪問 ・相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	(11) 地方公共団体に対する支援 上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。 ①巡回訪問 ・相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	・支援の実施状況	・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。				巡回訪問事業の意義・課題、事業企画・運用のポイント、市町村に出向く際の必要事項等をまとめた「巡回訪問事業の手引」(4冊、合計204ページ)を8月末に完成させ、都道府県へ提供した。 「巡回訪問事業の手引」についてアンケート調査を行った結果、38道府県(8割)から役に立ったとの回答を得た。 さらに、「巡回訪問事業の手引」をテキストとして活用し、行政職員、巡回訪問担当者(相談員)別の「巡回訪問研修」を全国6カ所、合計7回開催した。 なお、受講者からは5段階評価で「4.6(行政職員向け)」、及び「4.8(巡回担当者向け)」の評価を得た。 また、巡回訪問担当者の教授方法の紹介や巡回先の意見等を掲載した情報誌「巡回訪問便り」の発行を開始した(毎月10日発行)。  *業務実績報告書P128参照	A	A	A

中期計画の各項目	評価項目（平成25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																																																																									
			A	B	C	D			指標	項目																																																																								
②P I O-N E Tの追加配備 ・地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E Tの追加配備を適切に実施する。	②P I O-N E Tの追加配備 ・地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E Tの追加配備を適切に実施する。なお、配備の実施にあたっては、消費者庁とも協議の上、利用頻度等に応じた適切な配備方法について検討する。	・追加配備の実施状況	・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。				消費者庁と連携し、配備基準について検討し、消費者庁が6月26日に平成25年度配備基準を決定した。この配備基準に基づき、要望調査を実施した（7月2日送付）。要望調査の結果、11箇所に配備することを決定し、9月5日に追加配備決定通知を送付した。 追加配備する消費生活相談窓口と調整し、年度内に7箇所に追加配備を実施した。  *業務実績報告書P129参照	A	A	A																																																																								
(12) 中核機関としての役割強化 ・センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	(12) 中核機関としての役割強化 ・センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	・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24年12月に就任した森消費者担当大臣は、「平成25年度については、国に移行せず、独立行政法人として活躍してもらうこととする。」「国民生活センターの今後の在り方については、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず、1年かけて検討」「国民生活センターの機能は強化してまいりたい。」と発言。これを受けて平成25年3月からは大臣主宰の「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、大臣自ら有識者から意見を聴取し、「組織形態としては独立行政法人の新たな類型の一つである『中間目標管理法人』とすることが相応しい」等の方針が示された。 平成25年12月24日閣議決定された「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」において、「中期目標管理型の法人とする」「相模原研修施設の再開については、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案した上で、平成26年夏までに結論を得る」「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされた。 一方、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）を踏まえ、消費者庁における有識者等による懇談会「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」を開催し、施設の利用見込み、長期を含めたコスト等を総合的に勘案しつつ、研修施設の再開について検討を実施しているところである。  *業務実績報告書P129参照	A	A	A																																																																								
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までのとおり（省略） ・毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	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までのとおり（省略） ・毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・予算、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25年度予算</p> <p style="text-align: right;">(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>4,187</td> <td>4,187</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>111</td> <td>89</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>4,297</td> <td>4,275</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>2,997</td> <td>1,617</td> <td>1,380</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>196</td> <td>155</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,105</td> <td>1,064</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>4,297</td> <td>2,836</td> <td>1,461</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P148参照</p>	区 別	計 画 額	決 算 額	差 額	収入				運営費交付金	4,187	4,187	0	事業収入等	111	89	22	計	4,297	4,275	22	支出				業務経費	2,997	1,617	1,380	一般管理費	196	155	41	人件費	1,105	1,064	41	計	4,297	2,836	1,461	A	A																																	
区 別	計 画 額	決 算 額	差 額																																																																															
収入																																																																																		
運営費交付金	4,187	4,187	0																																																																															
事業収入等	111	89	22																																																																															
計	4,297	4,275	22																																																																															
支出																																																																																		
業務経費	2,997	1,617	1,380																																																																															
一般管理費	196	155	41																																																																															
人件費	1,105	1,064	41																																																																															
計	4,297	2,836	1,461																																																																															
							<p>平成25年度収支計画</p> <p style="text-align: right;">(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>4,509</td> <td>2,896</td> <td>1,613</td> </tr> <tr> <td>経常費用</td> <td>4,509</td> <td>2,896</td> <td>1,613</td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>2,838</td> <td>1,307</td> <td>1,531</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>194</td> <td>153</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,105</td> <td>1,064</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>減価償却費</td> <td>368</td> <td>368</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>財務費用</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収益の部</td> <td>4,511</td> <td>2,899</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>経常収益</td> <td>4,511</td> <td>2,899</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金収益</td> <td>4,185</td> <td>2,594</td> <td>△22</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>111</td> <td>89</td> <td>△22</td> </tr> <tr> <td>資産見返運営費交付金戻入</td> <td>216</td> <td>216</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>臨時利益</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</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>2</td> <td>2</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P149参照</p>	区 別	計 画 額	実 績 額	差 額	費用の部	4,509	2,896	1,613	経常費用	4,509	2,896	1,613	業務経費	2,838	1,307	1,531	一般管理費	194	153	43	人件費	1,105	1,064	41	減価償却費	368	368	0	財務費用	4	4	0	収益の部	4,511	2,899	10	経常収益	4,511	2,899	10	運営費交付金収益	4,185	2,594	△22	事業収入等	111	89	△22	資産見返運営費交付金戻入	216	216	0	経常利益	2	2	0	臨時利益	—	0	0	臨時損失	—	0	0	目的積立金取崩	—	—	—	当期総利益	2	2	0	A	A	A
区 別	計 画 額	実 績 額	差 額																																																																															
費用の部	4,509	2,896	1,613																																																																															
経常費用	4,509	2,896	1,613																																																																															
業務経費	2,838	1,307	1,531																																																																															
一般管理費	194	153	43																																																																															
人件費	1,105	1,064	41																																																																															
減価償却費	368	368	0																																																																															
財務費用	4	4	0																																																																															
収益の部	4,511	2,899	10																																																																															
経常収益	4,511	2,899	10																																																																															
運営費交付金収益	4,185	2,594	△22																																																																															
事業収入等	111	89	△22																																																																															
資産見返運営費交付金戻入	216	216	0																																																																															
経常利益	2	2	0																																																																															
臨時利益	—	0	0																																																																															
臨時損失	—	0	0																																																																															
目的積立金取崩	—	—	—																																																																															
当期総利益	2	2	0																																																																															

中期計画の各項目	評価項目（平成25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																																																					
			A	B	C	D			指標	項目																																																				
							<p>平成25年度資金計画</p> <p>(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>9,440</td> <td>8,374</td> <td>△1,066</td> </tr> <tr> <td>業務活動による支出</td> <td>5,608</td> <td>4,456</td> <td>△1,151</td> </tr> <tr> <td>投資活動による支出</td> <td>2,667</td> <td>1,616</td> <td>△1,051</td> </tr> <tr> <td>財務活動による支出</td> <td>419</td> <td>419</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>翌年度への繰越金</td> <td>746</td> <td>1,881</td> <td>1,136</td> </tr> <tr> <td>資金収入</td> <td>9,440</td> <td>8,374</td> <td>△1,066</td> </tr> <tr> <td>業務活動による収入</td> <td>4,298</td> <td>4,282</td> <td>△16</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金による収入</td> <td>4,187</td> <td>4,187</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>112</td> <td>96</td> <td>△16</td> </tr> <tr> <td>投資活動による収入</td> <td>2,675</td> <td>3,068</td> <td>393</td> </tr> <tr> <td>財務活動による収入</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>前年度からの繰越金</td> <td>2,466</td> <td>1,024</td> <td>△1,443</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P150参照</p>	区別	計画額	実績額	差額	資金支出	9,440	8,374	△1,066	業務活動による支出	5,608	4,456	△1,151	投資活動による支出	2,667	1,616	△1,051	財務活動による支出	419	419	0	翌年度への繰越金	746	1,881	1,136	資金収入	9,440	8,374	△1,066	業務活動による収入	4,298	4,282	△16	運営費交付金による収入	4,187	4,187	0	事業収入等	112	96	△16	投資活動による収入	2,675	3,068	393	財務活動による収入	—	—	—	前年度からの繰越金	2,466	1,024	△1,443	A	A	
区別	計画額	実績額	差額																																																											
資金支出	9,440	8,374	△1,066																																																											
業務活動による支出	5,608	4,456	△1,151																																																											
投資活動による支出	2,667	1,616	△1,051																																																											
財務活動による支出	419	419	0																																																											
翌年度への繰越金	746	1,881	1,136																																																											
資金収入	9,440	8,374	△1,066																																																											
業務活動による収入	4,298	4,282	△16																																																											
運営費交付金による収入	4,187	4,187	0																																																											
事業収入等	112	96	△16																																																											
投資活動による収入	2,675	3,068	393																																																											
財務活動による収入	—	—	—																																																											
前年度からの繰越金	2,466	1,024	△1,443																																																											
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り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り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. 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 ・ 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。	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 ・ 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。	・ 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。			<p>○東京事務所の国庫納付について 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、国庫納付及び移転に向けた取組は取止めとした。</p> <p>○政府出資にかかる不要財産の国庫納付について 特殊法人国民生活センターから承継し、資本金の一部を形成している現金及び預金、有価証券について、主務省と協議の上、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第8条第3条に規定する「社会情勢の変化等により将来にわたり業務を確実に実施する上で必要がなくなったと認められる重要な財産（不要財産）」と認定し、通則法第24条の2第1項及び同第2項の規定に基づき、「政府出資にかかる不要財産の国庫納付認可申請」を主務大臣に提出し、主務大臣の認可を受けた。このため、国庫納付を行うとともに、通則法第46条の2第4項の規定に基づき、資本金減少の手続き（変更登記）を行った。</p> <p>* 業務実績報告書P131参照</p>	A	A	A																																																					
6. 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。	6. 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。																																																													
7. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	7. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	・ 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																																																													
8. その他業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。	8. その他業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。																																																													
(2) 人事に関する計画 ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	(2) 人事に関する計画 ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体における実態について調査の上検討を行い、可能なものから実施する。	・ 検討状況及び実施状況	・ 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。			<p>地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体に対し、ヒアリング調査を実施し、実施可能性について検討を行った。</p> <p>その結果、一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会に商品テスト部職員を派遣して毎週1回、実務を体験させた。</p> <p>* 業務実績報告書P133参照</p>	A	A	A																																																					



中期計画の各項目	評価項目（平成25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																			
			A	B	C	D			指標	項目																		
（3）中期目標期間を超える債務負担 ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	（3）中期目標期間を超える債務負担 ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	・ 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。				該当なし  * 業務実績報告書P133参照	—	—	—																		
（4）積立金の処分に関する事項 ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	（4）積立金の処分に関する事項 ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	・ 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。				前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額について主務省と協議し、全額を国庫納付した。  * 業務実績報告書P133参照	A	A	A																		
（5）情報セキュリティ対策 ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	（5）情報セキュリティ対策 ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	・ 情報セキュリティ対策の向上に向けた取組状況	・ 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。				『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成24年度版）』、『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成24年度版）』に基づくセキュリティポリシーの改定の検討を行っていたが、『政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準』の見直しが進められている情報を得たため、その情報の収集を継続することとした。  * 業務実績報告書P134参照	A	A	A																		
（6）事業の審査及び評価 ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	（6）事業の審査及び評価 ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	・ 検討状況及び実施状況	・ 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。				「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）における「事業の審査・評価」において、「選択・実施過程の更なる透明化を図るため、有識者から成る第三者委員会を設置するなど効果的な外部評価の仕組みを導入する」とされているところであるが、当センターの事業については、中期目標及び中期計画において規定されている事業を行っているところである。 そのような中で当センターとしては、各専門分野の学識経験者を委員とする「商品テスト分析・評価委員会」を設置し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事業について審議・評価を受け、業務に反映させている。 さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行っている。 今後も業務の実施における外部評価の仕組みについて検討するとともに導入する業務について見直す予定。  * 業務実績報告書P134参照	A	A	A																		
（7）国際協力 ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	（7）国際協力 ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。	・ 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。				ベトナムにおける消費者行政体制強化のために職員を派遣してほしいとの独立行政法人国際協力機構（JICA）からの要請を検討し、平成25年7月に3名、平成26年2月に1名、平成26年3月に4名、延べ8名の職員を派遣した。 また、ベトナムにおける消費者行政体制強化に資するために、ベトナム商工省競争庁に2年間職員を常駐させてほしいとの依頼が寄せられたため、検討を行った。 韓国消費者院職員を研修のために当センターに派遣したいとの要請がなされたことから、実施に向けた検討を行った。 さらに、全国人民代表大会常務委員会法制工作委員会民法室、マレーシア マラヤ大学及びモンゴル司法関係者からの視察受け入れに対応した。  * 業務実績報告書P135参照	A	A	A																		
（8）内部統制の充実・強化 ・ 内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	（8）内部統制の充実・強化 ・ 内部監査を適切に実施し、内部統制を強化するとともに、監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	・ 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。				内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」について、内部監査を適切に実施するとともに、監事監査における指摘事項に対し、被監査部署にて具体的な対応策を策定し監事に報告を行った。さらに当該具体的な対応策の進捗状況については、今年度、新たに監査年度内にモニタリングを行う仕組みを導入することによりモニタリングの回数を増やし、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。 また、コンプライアンスについては、コンプライアンス委員会を設置し、平成23年度にコンプライアンス委員会（外部委員を含む）により「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、役職員に配布するとともに内部の電子掲示板に掲載して周知を図った。さらに、平成24年に外部通報窓口を新設し、平成25年度には「コンプライアンス・マニュアル」を改訂し改めて周知を行った。  * 業務実績報告書P135参照	A	A	A																		
（9）情報公開 ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。	（9）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25年度は当センターが保有する文書等に関する公開請求が1,686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、当センターが保有する個人情報に対して本人からの公開請求が2件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。 なお、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立はなかった。  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> <th>平成24年度</th> <th>平成25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報公開請求</td> <td>1,089</td> <td>1,146</td> <td>1,476</td> <td>1,579</td> <td>1,686</td> </tr> <tr> <td>個人情報請求</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P136参照		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	情報公開請求	1,089	1,146	1,476	1,579	1,686	個人情報請求	3	1	0	0	2	A	A	A
	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度																							
情報公開請求	1,089	1,146	1,476	1,579	1,686																							
個人情報請求	3	1	0	0	2																							