

独立行政法人国民生活センター 平成28年度評価 項目別評定総括表

		年度評価					項目別 調書No.	備考	27年度 項目別 調書No.		
		平成25 年度	平成26 年度	平成27 年度	平成28 年度	平成29 年度					
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	一般管理費及び業務経費	A	B	B	B		1		1		
	借上げ宿舍制度の見直し	A	/	/	/		2	事情変化→非該当	2		
(2) 人件費	人員配置の適正化	A	B	B	B		3		3		
	P I O - N E T 関連業務に係る人件費	A	B	B	/		4	事情変化→非該当	4		
(3) 給与水準	給与水準	A	B	C	B		5		5		
	給与体系の見直し	A	B	B	B		6		6		
(4) 随意契約等の見直し		A	B	B	C		7		7		
(5) 保有資産 の有効活用	相模原事務所研修施設における稼働率の確保	/	/	C	C		8	H27年度に項目追加	8		
	相模原事務所研修施設における研修の実施	/	/	C	C		9	H27年度に項目追加	9		
	一般利用者への施設貸し出し	/	/	B	B		10	H27年度に項目追加	10		
	施設利用者へのアンケート調査等	/	/	B	A		11	H27年度に項目追加	11		
	建物管理	/	/	B	B		12	H27年度に項目追加	12		
	相模原事務所研修施設の活用に関する検討	A	B	/	/		13	事情変化→非該当	13		
	東京事務所の在り方の検討	A	/	/	/		14	事情変化→非該当	14		
相模原事務所の在り方の検討	A	B	/	/		15	事情変化→非該当	15			
(6) 自己収入の拡大・経費の節減		A	B	B	B		16		16		
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	システムの構築・運用	A	B	B	/		17	事情変化→非該当	17	
		登録日数の短縮（全国分）	A	B	B	A		18		18	
		登録日数の短縮（センター受付分）	A	B	B	B		19		19	
		新しいキーワードによる運用	A	B	B	/		20	事情変化→非該当	20	
		逆引き辞書、入力補助機能の検討	A	B	B	/		21	事情変化→非該当	21	
	②「早期警戒指 標」の活用	早期警戒指標に基づく情報の提供	A	B	B	B		22		22	
		早期警戒指標の利活用の促進	A	B	B	B		23		23	
	③ P I O - N E T の利用承認		A	B	B	B		24		24	
	④「事故情報デー タバンク」の活用		A	B	B	B		25		25	
	⑤調査研究		A	B	B	A		26		26	
(2) 国民への 情報提供の強化	①報道機関等を 通じた情報提供	情報提供の実施	A	A	B	A		27		27	
		事業者名を含めた公表	A	B	B	B		28		28	
	②ホームページ、 出版物等によ る情報提供	ア. ホーム ページ	ホームページ利用者の利便性の向上	A	B	B	B		29		29
			ホームページによる情報提供	A	B	B	B		30		30
		「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布		A	B	B	B		31		31
		「国民生活」読者等へのアンケート調査		A	B	B	B		32		32
	イ. 出版物	イ. 出版物	A	B	B	B		33		33	
		ウ. 高齢者や障害者 等への情報提供	メールマガジンの発行	A	B	B	B		34		34
			メールマガジン等の活用	A	B	B	B		35		35
	③「消費者トラブ ルメール箱」の運用		A	B	B	B		36		36	
④消費者庁の行う 注意喚起への協力		A	B	B	B		37		37		
(3) 苦情相談 の充実・強化	①苦情相談	ア. 経由相談	経由相談の解決能力の向上	A	B	B	B		38		38
			相談の統一的な処理への取り組み	A	B	B	B		39		39
		イ. 消費者ホット ライン等を活用した地 方支援	平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施	A	B	B	B		40		40
			土日祝日相談の実施	A	B	B	B		41		41
			消費者ホットライン三桁化への対応	/	/	B	B		42	H27年度に項目追加	42
②個人情報の取扱 いに関する苦情相談		A	B	B	B		43		43		
③越境消費者トラ ブルに関する苦情相談		/	/	B	B		44	H27年度に項目追加	44		
(4) 裁判外紛争解 決手続の実施	①裁判外紛争解決 手続の適切な実施		A	B	B	A		45		45	
	②消費者裁判手続 特例法への対応		/	/	B	B		46	H27年度に項目追加	46	
(5) 関係機関 との連携	①消費者庁等	消費者安全法に基づく消費者事故等の通知	A	B	B	B		47		47	
		情報共有の実施	A	B	B	B		48		48	
		公共料金に関する意見・相談等の報告	A	B	B	B		49		49	
		関係行政機関への情報提供	A	B	B	B		50		50	
	②消費生活セン ター等	P I O - N E T 運営に関する情報の配信	A	B	B	B		51		51	
		「消費生活相談緊急 情報」の発行	A	B	B	A		52		52	
		「製品関連事故情報」 の発行	A	B	B	B		53		53	
	③国の行政機関		A	B	B	B		54		54	
	④独立行政法人		A	B	B	B		55		55	
	⑤消費者団体	適格消費者団体の P I O - N E T 利用のための環境整備	A	B	B	B		56		56	
消費者団体への情報提供		A	B	B	B		57		57		
⑥法令照会への 対応		A	B	B	B		58		58		
(6) 関係行政機関 等に対する改善要 望		A	B	B	B		59		59		
(7) 研修等の 充実	①教育研修事業 の充実強化	消費者行政職員研修、消費生活相談員研修	A	B	C	B		60	H27年度に項目改定	60	
		消費者教育推進のための研修	/	/	C	C		61		61	
		相談員資格の有資格者への研修	/	/	/	B		62	H28年度に項目追加	/	
		消費生活サポーター研修の実施	/	/	B	C		63	H27年度に項目追加	62	
		企業職員研修	A	B	C	C		64		63	
		研修の周知	/	/	B	B		65	H27年度に項目追加	64	
		受講希望者の環境整備	/	/	B	B		66	H27年度に項目追加	65	
		遠隔研修の推進	A	B	B	B		67		66	
		国家公務員向け研 修実施の検討	A	B	B	B		68		67	
		受講者等へのアン ケート調査	A	A	A	A		69		68	
		市場化テストの実 施	A	B	B	B		70		69	
		②都道府県にお ける巡回訪問事業 の支援		A	B	B	B		71		70
		③消費生活相談 員資格試験	消費生活相談員資格試験の実施	/	/	B	B		72	H28年度に項目追加	74
			地域偏在の解消を 図った試験の実施	A	A	A	A		73		72
		④消費生活専門 相談員資格認定 制度	消費生活専門相談 員資格の審査及び 認定	A	B	B	B		74		71
消費生活専門相談 員資格更新のため の講座の実施	A		B	B	A		75		73		
消費生活専門相談 員資格認定制度に 係る業務の見直し	/		/	/	B		76	H28年度に項目追加	/		
(8) 商品テス トの強化	①生活実態に即 した商品テスト の実施	商品テストの実施	A	A	B	B		77		75	
		消費者庁への協力	A	B	B	B		78		76	
		外部有識者による 評価の実施	A	B	B	B		79		77	
	②商品テストの 効率的な実施	関係機関との連携	A	B	B	B		80		78	
		外部試験機関等 への委託	A	B	B	B		81		79	

		テストの支援	A	B	B	B		82		80
	③商品テスト実施機関の情報収集・提供	商品テスト実施機関や商品テスト実施状況等の情報収集・提供	A	B	B	B		83		81
		地方公共団体等への商品テスト情報の提供	A	B	B	B		84		82
(9) 震災からの復興に向けた取組	①震災関連情報の収集・提供		A	B	B	B		85		83
	②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施		A	B	B	B		86		84
	③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等		A	B	B	B		87		85
	④必要な施策の実施		-	-	-	-		88		86
(10) 消費者教育の推進	①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等		A	B	B	B		89		87
	②P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用		A	B	B	B		90		88
	③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修		A	B	B	B		91		89
	④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供		A	B	B	B		92		90
(11) 中核機関としての役割強化		A	B	B	B		93		91	
(12) 政府機関の地方移転に関する取組					B		94	H28年度に項目追加		
3.	予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画		A	B	B	B		95		92
4.	短期借入金の限度額		-	-	-	-		96		93
5.	不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画		A	-	-	-		97		94
6.	重要な財産の処分等に関する計画		-	-	-	-		98		95
7.	剰余金の使途									
	(1)	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	-	-	-	-		99		96
	(2)	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	-	-	-	-		100		97
	(3)	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	-	-	-	-		101		98
8.	その他業務運営に関する事項									
	(1)	施設・設備に関する計画	-	-	-	-		102		99
	(2)	人事に関する計画	A	B	B	B		103		100
	(3)	中期目標期間を超える債務負担	-	-	-	-		104		101
	(4)	積立金の処分に関する事項	A	-	-	-		105		102
	(5)	情報セキュリティ対策	A	B	B	B		106	H28年度に項目改定	103
	(6)	事業の審査及び評価	A	B	B	B		107		104
	(7)	国際協力	A	B	B	B		108		105
	(8) 内部統制の充実・強化	内部監査・監事監査の実施	A	B	B	B		109	H28年度に項目改定	106
		コンプライアンス研修の実施		B	B	B		110		107
	(9)	情報公開	A	B	B	B		111		108

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

平成26年度以降はS、A、B、C、Dの5段階評価（Bを標準とする）。

## 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. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (1)	一般管理費及び業務経費		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

## 2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								（参考情報）
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
一般管理費（予算額）		201,820千円	195,765千円	195,318千円 (189,892千円※)	233,017千円 (189,458千円※)	232,021千円 (183,774千円※)		平成26年度は消費税増税相当額が予算措置された。平成27年度以降は相模原事務所研修施設再開に伴い宿泊収入予算増見合い額が予算措置された。
一般管理費（決算額）		193,273千円	154,956千円	215,242千円	188,296千円	192,585千円	—	
増減額（当該年度予算額－前年度予算額）		△6,242千円	△6,055千円	△447千円 (△5,873千円※)	37,699千円 (△5,860千円※)	△996千円 (△5,684千円※)	—	
増減比（計画値）	△3.0%以上	—	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	平成26年度は消費税増税相当額を除いた対前年度増減比、平成27年度以降は相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を除いた対前年度増減比。
増減比（増減額÷前年度予算額）（実績値）		△3.0%	△3.0%	△0.2% (△3.0%※)	19.3% (△3.0%※)	△0.4% (△3.0%※)	—	
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	—	
業務経費（予算額）		1,562,700千円	1,497,787千円	1,454,433千円 (1,418,462千円※)	1,503,415千円	1,510,381千円	1,752,651千円	平成26年度は消費税増税相当額が予算措置された。
業務経費（決算額）		1,433,018千円	1,473,357千円	1,423,511千円	1,489,777千円	1,475,176千円		
増減額（当該年度予算額－前年度予算額）		△231,084千円	△64,913千円	△43,354千円 (△79,325千円※)	△13,638千円	6,996千円		
増減比（計画値）	△1.0%以上	—	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	平成25年度及び平成27年度から平成29年度は新規拡充分を除いた対前年度増減比、平成26年度は消費税増税相当分及び新規拡充分を除いた対前年度増減比。
増減比（増減額÷前年度予算額）		△12.9%	△4.2% [△4.2%]	△2.9% (△5.3%※) [△9.0%]	3.4% [△4.5%]	0.5% [△1.0%]		[ ]内の数値は、平成25年度、平成27年度及び平成28年度は新規拡充分を除いた対前年度増減比、平成26年度は消費税増税相当分及び新規拡充分を除いた対前年度増減比。
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

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

## 3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。 なお、激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舎制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。	一般管理費（人件費を除く。）については、毎年度、前年度比3%以上の削減、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。	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。	<主な定量的指標> ・一般管理費前年度増減比 ・業務経費前年度増減比 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> （一般管理費） 平成28年度一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成27年度予算額233,017千円から相模原事務所研修施設再開に伴い予算措置された宿泊収入予算増見合い分43,559千円を除いた予算額189,458千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ183,774千円（対前年度5,684千円減）に平成28年度の宿泊収入予算増見合い分48,247千円を加算した232,021千円で、対前年度996千円減。平成28年度の決算額は、192,585千円となり、平成28年度予算額に対し39,436千円減（△17.0%）、平成27年度予算額に対し40,432千円減（△17.4%）、平成27年度決算額に対し4,289千円増（2.3%）。 （業務経費） 平成28年度業務経費予算額は、平成27年度予算額1,503,415千円に対して、中期計画により定めた効率化係数1.0%を織り込んだ15,034千円減の1,488,381千円に、新規拡充分として、消費者裁判手続特例法施行への対応22,000千円を加えた1,510,381千円。 平成28年度の決算額は、1,475,176千円となり、平成28年度予算額に対し35,205千円減（△2.3%）、平成27年度予算額に対し28,239千円減（△1.9%）、平成27年度決算額に対し14,601千円減（△1.0%）。 *業務実績報告書8ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度の一般管理費（人件費を除く。）については、前年度比3.0%の削減、業務経費については、前年度比1.0%の削減となった。 これを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、一般管理費（人件費を除く。）については、前年度比3.0%以上、業務経費については、前年度比1.0%以上の経費削減を行う。	評定	

## 4. その他参考情報

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. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (2)	人件費 (人員配置の適正化)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
役員給与 (退職手当を除く) の予算額		1,041,391千円	1,041,391千円	1,132,076千円	1,171,219千円	1,127,731千円		
役員給与 (退職手当を除く) の決算額		999,591千円	980,442千円	1,095,051千円	1,114,992千円	1,120,675千円		
減額 (決算額 - 予算額)		△41,800千円	△60,949千円	△36,025千円	△56,227千円	7,056千円		
減額率 (減額/予算額)		△4.0%	△5.9%	△3.2%	△4.8%	△0.6%		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
<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こととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。</p> <p>また、全国消費生活情報ネットワークシステム (以下「P I O N E T」という。)の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成27年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。</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、相談業務等へ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。</p> <p>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>・平成27年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・役員給与 (退職手当を除く) の予算額</li> <li>・役員給与 (退職手当を除く) の決算額</li> <li>・減額 (決算額 - 予算額)</li> <li>・減額率 (減額/予算額)</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施状況</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>平成28年度は、消費者庁越境消費者センターの移管による越境消費者トラブルに係る相談体制構築のための相談情報部の更なる体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むための職員配置を実施した。</p> <p>また、消費者庁が設置する消費者行政新未来創造オフィス (以下「オフィス」という。)に参加しオフィスの質的な充実及び円滑な運営等に資するため、所要の人員を配置する準備を進めた。</p> <p>非常勤職員等についても引き続き業務の精査を進める一方で相談業務及び教育研修業務 (資格業務) を強化すべく再配分を行った。</p> <p>なお、平成28年度の役員給与 (退職手当を除く) の決算額は、1,120,675千円となり、予算額1,127,731千円に対し7,056千円の減額 (△0.6%) となった。</p> <p>*業務実績報告書10ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定: B</p> <p>平成28年度は、平成27年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応した。</p> <p>これらを踏まえればBと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度は、平成28年度に策定する人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。</p>	<p>評定</p>	

4. その他参考情報

--

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. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (3)	給与水準 (給与水準)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
ラスパイレ ス指数 (地 域別・学歴 別) (計画値)	100.0	—	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
ラスパイレ ス指数 (地 域別・学歴 別) (実績 値)		95.6	98.6	99.8	100.3	98.1		
達成度			101.4%	100.2%	99.7%	101.9%		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレ指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。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。	・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。	・給与水準については、平成27年度の検証結果を踏まえ、平成28年度の地域・学歴勘案のラスパイレ指数を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、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。	<主な定量的指標> ・ラスパイレ指数 (地域別・学歴別) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は98.1となり、国家公務員の給与水準を下回った。 給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成28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た。  *業務実績報告書11ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 独立行政法人の給与については、改正独立行政法人通則法により、国家公務員や民間の給与や当該独立行政法人の業務の実績等を考慮して定めることとされている。 当センターはこれまで、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めてきたところである。 このような状況において、平成28年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は98.1となり、国家公務員の給与水準を下回った。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。	評定

4. その他参考情報
------------

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. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (3)	給与水準（給与体系の見直し）		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレース指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。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。	・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ース指数を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。	・昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。	<主な定量的指標> ・なし  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成28年10月14日閣議決定）」の主旨を踏まえ、平成28年の人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。  *業務実績報告書12ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成28年10月14日閣議決定）」の主旨を踏まえ、給与体系の見直しを実施した。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度は、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについて、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。	評定

4. その他参考情報

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. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (4)	随意契約等の見直し		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ							
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
契約件数 (実績値) ①		47件	61件	44件	65件	40件	
契約金額 (実績値) ②		608,362千円	632,922千円	4,177,543千円	636,568千円	570,786千円	
競争性のない 随意契約件数 (実績値) ③ (③÷①)		8件 (17.0%)	6件 (9.8%)	7件 (15.9%)	6件 (9.2%)	9件 (22.5%)	
競争性のない 随意契約金額 (実績値) ④ (④÷②)		46,648千円 (7.7%)	23,497千円 (3.7%)	39,037千円 (0.9%)	26,714千円 (4.2%)	145,640千円 (25.5%)	
競争性のある 契約件数 (実績値) ⑤ (⑤÷①)		39件 (83.0%)	55件 (90.2%)	37件 (84.1%)	59件 (90.8%)	31件 (77.5%)	
競争性のある 契約金額 (実績値) ⑥ (⑥÷②)		561,714千円 (92.3%)	609,426千円 (96.3%)	4,138,506千円 (99.1%)	609,854千円 (95.8%)	425,146千円 (74.5%)	
一者応札・一社応募		9件 (121,384千円)	11件 (320,773千円)	11件 (1,276,637千円)	4件 (162,621千円)	4件 (123,257千円)	
「契約監視委員会」開催回数 (実績値)		4回	4回	4回	4回	4回	
対象件数 (実績値)		15件	17件	19件	10件	11件	
委員から見直し等の指摘があった件数 (実績値)		0件	0件	0件	0件	0件	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
<p>契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。</p> <p>また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。</p> <p>①「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を確実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。</p> <p>②競争性のある契約の割合が契約件数全体の84.1%(平成26年度実績)を下回らないよう努めること。</p> <p>③契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。</p>	<p>「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を確実に実施するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。</p> <p>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とともに、その割合が契約件数全体の84.1%(平成26年度実績)を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、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>「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を確実に実施するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。</p> <p>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とともに、その割合が契約件数全体の84.1%(平成26年度実績)を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、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>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・競争性のない随意契約 (契約件数・契約金額)</li> <li>・競争性のある契約 (契約件数・契約金額)</li> <li>・一者応札・一社応募 (契約件数・契約金額)</li> <li>・「契約監視委員会」開催回数</li> <li>・「契約監視委員会」対象件数</li> <li>・「契約監視委員会」委員から見直し等の指摘があった件数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>平成28年度における競争性のない随意契約は、9件であり、このうち4件は、電気の供給契約において、契約期間中に契約事業者が事業撤退したことにより緊急に新たな供給先と随意契約を締結したものと、既に調達した物品等に接続して使用する物品等の調達において、互換性を確保するために既調達物品等の調達相手方と随意契約を締結したものなどである。残りの5件は、光熱費等の契約であり、「調達等合理化計画」において、真にやむを得ないものとしたものであった。</p> <p>また、競争性のある随意契約31件(425,146千円)のうち、一者応札・一社応募は4件であった。いずれの契約も一定の公告期間を確保するとともに、仕様書内容等についても理解しやすい内容になっているか等の検討を行ったほか、当センターの契約監視委員会においても点検・見直しを実施したところ、委員からの見直し等の指摘はなかった。</p> <p>*業務実績報告書12ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：C</p> <p>平成28年度は、「平成28年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会を年4回開催し、契約の適正化を図る取組を実施してきたところである。</p> <p>しかしながら、契約事業者の事業撤退という不測の事態が起こり、緊急に新たな事業者と随意契約を締結せざるを得なくなった等の理由から、競争性のある契約件数の割合について平成26年度実績を上回ることができなかったことから、Cと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「平成29年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を策定し、当該計画を確実に実施するとともに、契約に係る情報公開についても引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックを実施するなど内部牽制にも努め、入札・契約の適正な実施を確保することとする。</p>	評定	

4. その他参考情報
------------

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. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (5)	保有資産の有効活用 (相模原事務所研修施設における稼働率の確保)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
宿泊室稼働率 (計画値)		—	—	—	65.0%以上	61.9%以上	64.7%以上	
宿泊室稼働率 (実績値)		—	—	—	42.3%	41.0%		
達成度		—	—	—	65.1%	66.2%		
研修室稼働率 (計画値)		—	—	—	66.3%以上	56.8%以上	59.8%以上	
研修室稼働率 (実績値)		—	—	—	69.9%	59.2%		
達成度		—	—	—	105.4%	104.2%		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
<p>相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率 (宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上) (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の稼働率。</p> <p>また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。</p> <p>(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の稼働率。</p>	<p>相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率 (宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上) (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の稼働率。</p> <p>(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の稼働率。</p>	<p>・相模原事務所については、地方創生に係る徳島県での研修事業の試験的实施分を除き、一定水準の稼働率 (宿泊室：61.9パーセント以上、研修室：56.8パーセント以上) (注)の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。</p> <p>(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊室稼働率</li> <li>・研修室稼働率</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・【9】～【12】の実施状況等</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>稼働率を確保するため、①研修コース数については、「年度計画」の83コースよりも6コース多い89コースを予定し、さらに年度途中で1コース追加して合計90コース実施した。研修室の稼働率確保については、少人数でのグループ学習や意見交換、IT講習室の活用などの研修カリキュラムを実施した結果、目標を達成した。②外部利用を促進するため、関係機関等380件 (対前年度15%増) に合計19,245部 (対前年度7.6%増) のパンフレットを送付・配布した。③施設利用者の快適性を確保するためにアンケートを実施し、宿泊室設備の迅速な整備等利便性の改善を実施した (満足度：研修施設97.0%、宿泊施設89.8%)、④建物管理等について、施設受付管理、設備整備、警備業務、清掃業務及び管理人業務を着実に実施した。その結果、宿泊室の稼働率は41.0%、研修室の稼働率は59.2%となった。また、土日祝日も、宿泊室265室、研修室35室を貸し出し、施設の有効活用を図った。特に外部利用については、周知活動の成果により、前年度より利用者が増えた。</p> <p>*業務実績報告書15ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：C</p> <p>稼働率を確保するため、研修コース数の増加、案内パンフレットの配布等、施設利用者に対する利用者アンケートの実施による利便性の向上を着実に実施した。これらの取組等の結果により、宿泊室の稼働率の目標は達成できなかったものの、目標の達成度は前年度より微増した。また、少人数でのグループ学習等のカリキュラムを実施し研修室の稼働率は目標を上回った。これら結果を踏まえればCと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>1都3県の地方公共団体からの受講者の中には、内規により旅費が支給されず宿泊できない者も多く、その分稼働率が下がる要因となっている。このため、外部利用を促進するための周知活動をより積極的に行うとともに、利用希望の多い夏休みや春休み期間は研修講座を他の時期にずらすなどの調整を行った結果、高校生や大学生による部活動・勉強合宿などの利用が増えた。また、前年度は研修講座の開講日には原則として外部利用の受入れはしていなかったが、平成28年度は研修講座の申込状況を踏まえ、外部利用の可否について当センターウェブサイトにて情報を掲載して、外部利用を積極的に受け入れることとした。今後も、研修テーマの工夫や受講者ニーズを十分に把握しつつ、外部利用もさらに促進できるよう周知活動等にも取り組んでいく。</p>		

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (5)	保有資産の有効活用 (相模原事務所研修施設における研修の実施)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
コース数 (計画値)		—	—	—	71コース	83コース	83コース	
コース (実績値)		—	—	—	73コース	90コース		平成28年度相模原事務所研修施設実施分: 76コース
達成度		—	—	—	102.8%	108.4%		
人員 (計画値)		—	—	—	5,112人以上	5,976人以上	5,976人以上	
人員 (実績値)		—	—	—	3,959人	4,671人		平成28年度相模原事務所研修施設実施分: 4,241人
達成度		—	—	—	77.5%	78.2%		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価												
				業務実績	自己評価	評定												
<p>相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率 (宿泊室: 平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室: 平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上) (注)の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。</p> <p>(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。</p>	<p>・研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、以下のとおり、相模原事務所研修施設で実施するコース数を研修施設閉鎖以前過去5年間の最大実績 (23コース) より多く実施する。</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>コース数</td> <td>人員</td> </tr> <tr> <td>27年度</td> <td>71</td> <td>5,112人</td> </tr> <tr> <td>28年度</td> <td>83</td> <td>5,976人</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>83</td> <td>5,976人</td> </tr> </table>		コース数	人員	27年度	71	5,112人	28年度	83	5,976人	29年度	83	5,976人	<p>・研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、相模原事務所研修施設実施分及び試験的実施分を合わせて、コース数を83コース、人員を5,976人以上とする。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コース数</li> <li>・人員</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>「年度計画」の目標コース数は83コースのところ、施設稼働率の目標達成のため、受講意欲を喚起できるよう新たなテーマの研修を新設し、89コース実施することとした。さらに、受講対象の消費生活相談員の要望を踏まえ、比較的参加しやすい1泊2日の専門・事例講座を1コース追加し、合計90コースを実施した。</p> <p>また、受講対象を地方自治体の行政職員や消費生活相談員以外にも広げ、相談員の職に就いていない相談員資格保有者を受講対象とした「専門知識更新セミナー」(1コース)、民間の立場から行政の活動を支援する者を対象とした「地域の見守りネットワーク推進のための講座(NPO等対象)」(2コース)を新設するなど、受講者を確保するための工夫を行った。</p> <p>その結果、受講者数は計画値 (予定人員5,976人) には達しなかったものの、4,671人と前年度に比べ18%の増加となった。</p> <p>*業務実績報告書16ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定: C</p> <p>研修コース数を年度計画の目標値である83コースよりも7コース多い90コース実施し、新たなテーマでの研修講座を2コース新設した。また、受講対象者の幅を行政関係者以外にも広げるなど、受講者数を確保するためにさまざまな取り組みを実施した。これらの結果、人員の計画値は達成できなかったものの、受講者数は前年度より18%増となり、目標達成度も前年度より微増した。</p> <p>これらを踏まえればCと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>引き続き、可能な限り受講者ニーズに合った研修テーマや研修開催時期、コース数を検討し、研修日程についても受講者の事情や希望にも配慮し、予定人員数の目標を達成するための取り組みを積極的に実施することとしたい。</p>	<p>評定</p>
	コース数	人員																
27年度	71	5,112人																
28年度	83	5,976人																
29年度	83	5,976人																

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (5)	保有資産の有効活用（一般利用者への施設貸し出し）		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
相模原事務所に ついて、研修施設 を再開し、一定水 準の稼働率（宿泊 室：平成27年度 は65パーセント 以上、平成28年 度及び平成29年 度は71.7パー セント以上、研修 室：平成27年度 は66.3パーセ ント以上、平成2 8年度及び平成2 9年度は67.5 パーセント以上） （注）の確保を目 指し、センター主 催の研修において 多くの者が研修に 参加できるための 方策を検討・実施 するとともに、一 般利用者への施設 貸し出しを行い、稼 働率確保の状況を 確認・検証する。 また、建物管理 等における民間委 託の更なる活用を 実施する。  （注）「国民生活 センター相模原事 務所研修施設の活 用に関する懇談 会」報告書におい て示された、平成 27年度以降の研 修充実・強化後の 稼働率。	・一般利用者への 施設貸し出しを増 やすため、高等学 校・大学等の教育 機関の他、近隣の 地方公共団体や独 立行政法人、消費 者志向経営に関す る取組を行っている 業界団体等を対象 に周知や広報など を実施する。	・一般利用者への 施設貸し出しを増 やすため、高等学 校・大学等の教育 機関の他、近隣の 地方公共団体や独 立行政法人、消費 者志向経営に関す る取組を行っている 業界団体等を対象 に周知や広報など を実施する。	<主な定量的指標> ・なし  <その他の指標> 周知・広報活動 配布パンフレット  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 相模原研修施設再開2 年目にあたり、一般利 用者への施設貸し出しを増 やすため、広報用に作成 した施設利用案内パンフ レットを増刷し、大学、 高等学校、地元の地方公 共団体、社会福祉の関連 団体、高齢者の関連団 体、青年会議所、公民 館、事業者団体、消費者 団体、消費者関連各種委 員会、会議・イベント 等、合計380件(対前年度 比15%増)に対して19,245 部(対前年度比7.6%増)の 送付・配布又は訪問によ る説明を行うなど、周 知・広報活動を前年度よ りもさらに積極的に実施 した。 また、当センターの ウェブサイト上に、宿泊 施設の利用可能日の情報 を随時更新して掲載し、 一般の外部利用者を確保 する工夫を行った。その 結果、これまで利用がな かった遠隔地の大学や高 等学校の利用につながる という成果が得られた。 さらに、研修受講者に 対し22件、一般利用者に 対し35件の商品テストの 講義や施設案内を行い、 本施設の再利用を促す取 り組みを実施した。  *業務実績報告書16ペー ジ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、施設再 開2年目にあたり、前年 度の周知・広報活動の経 緯を踏まえ、繰り返しの 利用が期待できる近隣の 高等学校や大学、事業者 団体などを中心に積極的 な周知・広報活動を実施 した結果、外部利用が前 年度より増えたことを踏 まればBと評価する。  <課題と対応> 施設再開2年目にあた り、研修講座開催中の外 部利用の受け入れについ ても検討し、受講申込状 況を把握しながら外部利 用可能な日に関する情報 を当センターウェブサイ ト上に随時更新して掲載 するなどの工夫を行って きたところであるが、引 き続き、一般利用者への 施設貸し出しを増やすた め、教育機関のほか、近 隣の機関・団体を対象に 積極的な周知・広報活用 を実施するとともに、過 去に利用のあった団体等 の再利用を促すための対 応を行うこととしたい。	評定

4. その他参考情報
平成27年度計画より項目追加

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (5)	保有資産の有効活用 (施設利用者へのアンケート調査等)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
研修施設利用者満足度 (計画値)		—	—	—	75.0%	75.0%	75.0%	
研修施設利用者満足度 (実績値)		—	—	—	95.2%	97.0%		
達成度		—	—	—	126.9%	129.3%		
宿泊施設利用者満足度 計画		—	—	—	75.0%	75.0%	75.0%	
宿泊施設利用者満足度 実績		—	—	—	84.0%	89.8%		
達成度		—	—	—	112.0%	119.7%		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評定	
	<p>相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率 (宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上) (注)の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。</p> <p>(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。</p>	<p>・多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査 (利用実態調査、満足度調査等を含む)等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。</p>	<p>・多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査 (利用実態調査、満足度調査等を含む)等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修施設利用者満足度</li> <li>・宿泊施設利用者満足度</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施状況</li> <li>・検討状況</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>施設利用者の快適性を確保するため管理運営業務について市場化テストを実施し民間事業者に業務委託しているところ、これを通じ、施設利用者に対する利用者アンケートを実施した。研修施設利用者の97.0%、宿泊施設利用者の89.8% (目標値：75%以上) から「満足」との評価を受けた。アンケートを通じ施設利用に関する要望等について把握し、宿泊室内備品の充実、施設周辺店舗の案内、施設内案内図の充実等、利便性の改善につながるよう取り組みを行った。</p> <p>平成29年度の研修計画策定の参考とするため、地方公共団体に対して受講者派遣に関する意向調査を実施し、892の回答を得た (回収率68.0%)。当該意向調査の結果を踏まえ多くの受講対象者が相模原研修施設における研修に参加できるよう、平成29年度の研修計画を策定した。</p> <p>研修施設利用者満足度は常に95%以上の高率を維持し、宿泊施設利用者満足度もほぼ90%前後を維持しており、利用者満足度はいずれも高い水準となっている。</p> <p>*業務実績報告書17ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：A</p> <p>地方公共団体への意向調査を踏まえ研修開催日程の策定を行い、研修参加者の利便性等を確保しつつ、外部利用の需要の多い夏休み・春休みのシーズンには研修講座の日程を組まないなど、外部利用を促進するための両面に配慮・工夫を行った。</p> <p>また、施設利用者のアンケート調査では非常に高い満足度を得る一方、改善要望が出された事項は速やかに改善を行うなど、利用者の利便性の確保及び満足度の向上を図ったことを踏まえればAと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>受講者の増加に繋がるよう、研修の内容や開催方法等について、引き続き利用者の利便性に配慮してさまざまな工夫を行う。また、今後も施設利用者に対するアンケート調査を行い、予算の範囲内で施設や設備の改修等を行い、利便性や満足度の向上を図っていくこととしたい。</p>		

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加
----------------

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (5)	保有資産の有効活用 (建物管理)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率 (宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上) (注)の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。  (注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	・従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人 (フロント) 業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じ一般競争入札を実施する。	・従来実施してきた建物管理について、民間競争入札 (平成27年度実施) により決定した事業者に、円滑かつ適切に業務を実施させる。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 従来実施してきた建物維持管理 (受付案内業務、清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運転業務、環境衛生管理業務) に加えて、管理人 (フロント) 業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施した。(契約期間：平成27年4月1日～平成30年3月31日) *業務実績報告書17ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 従来実施してきた建物維持管理に加えて、管理人 (フロント) 業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施したことからBと評価する。 <課題と対応> 引き続き民間委託を実施する。		

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加
----------------

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (6)	自己収入の拡大・経費の節減		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。</p>	<p>・出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。</p>	<p>・出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt; ・なし</p> <p>&lt;その他の指標&gt; ・検討状況</p> <p>&lt;評価の視点&gt; —</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt; くらしの豆知識等の平成28年度の発行にあたり、平成27年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を算出し、現行の販売価格と大きく乖離していないことから、平成28年度の販売価格を前年度と同額に据え置いた。</p> <p>また、研修受講料、相模原事務所研修施設宿泊料について、それぞれに要する経費等に基づき単価を試算したところ、現行の料金が受益者負担として適正であることを確認した。また、平成29年度についても同様に検討し適正であることを確認した。</p> <p>なお、研修経費の節減のため、平成28年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料については、平成27年度に引き続き共催先の地方公共団体の負担とすることとした。</p> <p>*業務実績報告書17ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt; 評定：B 平成28年度の出版物の販売価格、研修受講料及び相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正であるかどうかの検証結果を踏まえた上で決定した。</p> <p>また、研修受講料、相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正かどうかの検証結果を踏まえた上で決定した。</p> <p>なお、研修事業について、会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図った。これらを踏まえればBと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; 平成29年度においても、引き続き出版物の販売価格、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。（また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。）</p>	<p>評定</p>

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O-N E Tの刷新（登録日数の短縮（全国分））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
P I O-N E Tについて、「P I O-N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。） また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。	・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、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮を進める。	<主な定量的指標> ・入力項目数 ・入力項目削減数 ・P I O-N E Tへの登録日数（全国分）  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成27年度実施のP I O-N E T刷新に際して、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組み（仮登録機能）の運用ルールに基づき、登録日数の短縮を進め、平成28年度における登録日数は7.0日となった。 なお、平成28年11月開催の地方公共団体担当職員参加のP I O-N E T運営連絡会議において、本登録の早期化を働き掛けるため、登録日数の現況や地方公共団体における成功事例共有及び、キーワード付与作業を軽減するためのP I O-N E T用キーワードの逆引き辞書について説明を行った。同逆引き辞書については、11月29日に消費者行政フォーラムを通じて「P I O-N E T用キーワード逆引き検索シート」として公開、運用を開始した。  *業務実績報告書19ページ参照	<評定と根拠> 評定：A 登録日数の短縮を進めた結果、登録日数が昨年度実績の9.0日からさらに2日短縮され、7.0日となった。 また、P I O-N E T用キーワードの逆引き辞書について運用を開始した。これらを踏まえればAと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮の取り組みに努める。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O-N E Tの刷新（登録日数の短縮（センター受付分））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>P I O-N E Tについて、「P I O-N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。</p> <p>なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O-N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。）。</p> <p>また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。</p>	<p>・P I O-N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する。</p>	<p>・センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるP I O-N E Tへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組を実施する。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>・P I O-N E Tへの登録日数（センター受付分）</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>・実施状況</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>平成27年度に引き続き、登録日数短縮への具体的な取り組みとして、相談情報部一次決裁データを翌日中に情報管理部で二次決裁するという体制での登録作業を実施すると同時に、相談受付日から仮登録となるまでの日数を5日以内（通常は7日）とし、登録の早期化を行った。</p> <p>取組の結果、平成28年度における登録日数は4.3日となった。</p> <p>*業務実績報告書20ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：B</p> <p>平成27年度に引き続き、決裁処理早期化のための体制での登録作業の実施し、かつ、仮登録となるまでの日数を5日に設定した。</p> <p>これらを踏まえればBと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度も引き続き、P I O-N E Tへの登録日数5日以内実現に向け、決裁処理早期化のための体制での登録作業を継続する等、具体的な取組を実施する。</p>	<p>評定</p>

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用（早期警戒指標に基づく情報の提供）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(2)①、3(2)⑭	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、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。	・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。	<主な定量的指標> ・中央省庁、地方公共団体等への提供回数（定期） ・「財産事案情報共有打合せ」での提供回数 ・「急増指標」を活用した情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 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早期警戒指標（「急増指標」及び「特商法指標」）に基づく情報を定期的に提供した。 また、センターでは「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については、記者説明会等を通じて情報提供しており、平成28年度は「急増指標」を活用した情報提供を4件実施した。 *業務実績報告書20ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成28年度も、早期警戒指標に基づく情報提供を定期的を実施した。さらに、「急増指標」を活用した情報提供を実施した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報提供を定期的に行う。	評価	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用（早期警戒指標の利活用の促進）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、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。	・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」について、安定的な稼働を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。	<主な定量的指標> ・PIO-ALERTの利用ユーザー数  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度においては、PIO-NET2015に組み込まれた早期警戒指標を集計する機能の安定的稼働を行うとともに、計6回開催された、「PIO-NETセミナー」において同機能について説明し、利用を推奨した。 また、早期警戒指標の利用促進のために、新たに「PIO-NETデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を作成した。平成28年度の利用者は6,719人であった。  *業務実績報告書20ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、PIO-NET2015に組み込まれた早期警戒指標を集計する機能の安定的稼働を行うとともに、PIO-NETセミナーでの早期警戒指標に関する説明及び「PIO-NETデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」作成により、早期警戒指標集計機能の利用促進を図った。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、PIO-NET2015の早期警戒指標集計機能の安定的な稼働を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。	評定	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ③ P I O - N E T の利用承認		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)⑦	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。	・地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。	・地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 地方公共団体によるL G W A N 経由でのP I O - N E T 2015新規利用追加要望に対応するため、新規利用申請の受け付け、平成28年度末までに39の地方公共団体からの新規利用申請を承認し、地方公共団体におけるP I O - N E T 2015の利用拡大を図った。 また、平成27年度中に新規L G W A N 利用を承認し、平成28年度中に利用を開始した103拠点について、P I O - N E T 2015との接続や相談情報入力のために必要な情報提供等を実施した。 *業務実績報告書21ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、新たに地方公共団体からの要望を募り、39のL G W A N 経由でのP I O - N E T 2015利用申請を追加承認した。 これを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。		

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ④「事故情報データベース」の活用		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
データ収集 参画機関		12機関	12機関	12機関	12機関	13機関			予算額(千円)	2,526,997	2,368,207	1,050,637	1,236,983
									決算額(千円)	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062
									経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187
									経常損益(千円)	2,135	6,456	△3,428	31,001
									行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309
									従事人員数	20	21	21	21

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
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、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。	・事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、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。	・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。	<主な定量的指標> ・データ収集参画機関  <その他の指標> ・検討状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「事故情報データベース」システムの安定的な運用を図るとともに、データ内容拡充に向けて消費者庁や日本中毒情報センターと協議し、同センター保有の事故情報を登録した。  *業務実績報告書21ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、システムの安定的な運用を図るとともに、日本中毒情報センター保有の事故情報の登録により、データ内容の拡充を図った。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、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。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	消費生活情報の収集・分析・提供 ⑤調査研究		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第4号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>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 情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。</p>	<p>・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。</p>	<p>・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。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt; ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数  &lt;その他の指標&gt; ・調査研究等の内容  &lt;評価の視点&gt; —</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt; 今後ますます増加することが推測される在住外国人・訪日外国人における対応の現況について、消費生活センターにおける対応の現況について、全国の消費生活センターを対象にアンケート調査を実施し(平成28年2月)、さらに、調査対象のうち特徴的・先進的な取り組みを行う消費生活センターに対し、その状況についてヒアリングによる追加調査を行い、平成28年度6月に調査結果を公表した。 また、「国民生活研究」第56巻第1号では、韓国の消費者紛争調停制度、アメリカの消費者運動と消費者団体の現況といった海外の消費者行政等の動向に関する論考を掲載し、第2号では「広告に関する消費者問題」と題する特集を組み、子どもに対する広告・マーケティングをめぐる新潮流、インターネット広告に関する最近の法律問題、広告・表示に関する苦情と処理の概況といった論稿を掲載し、知見の獲得に努めた。 さらに、平成28年度から新たに科学研究費助成事業による科学研究費補助金の交付を受け、「消費者被害の救済手段と抑止手法の多様化及び両者の連携に関する比較法政策的研究」と題し、海外の消費者行政等の動向も含めた調査研究を行った。本調査研究では、4回の研究会を実施し、そのうち第3回研究会ではシンポジウムを共同主催した他、担当研究者による諸外国の現地調査による最新情報の収集結果を踏まえ、年間の研究成果報告のまとめとして、年度報告書を公表した。  *業務実績報告書21ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt; 評定：A 調査研究では、外国人対応の現況について、全国の消費生活センターに対するアンケート調査の結果を踏まえ、特徴的・先進的な取り組み状況を追加的に調査することで、今後の相談対応の参考となる報告書とした。 また、「国民生活研究」については、韓国やアメリカの消費者行政等の動向に関する論考を掲載するとともに、特集として子どもに対する広告・マーケティングをめぐる新潮流、インターネット広告に関する最近の法律問題、広告・表示に関する苦情と処理の概況といった論稿を掲載するなど、知見の獲得に努めた。 さらに、平成28年度から、調査研究業務の充実を図るため、新たな取組として、科学研究費助成事業による科学研究費補助金の交付を受け、海外の消費者行政等の動向も含めた調査研究を行い、消費者被害の救済と抑止に関する各種の法的手法等について、諸外国を比較法研究の対象として取り上げ、今後の日本の消費者法の進むべき方向性についての示唆を得ることを目的として年度報告書をまとめた。 これらを踏まえればAと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; 平成29年度も引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、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。</p>	<p>評定</p>

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 (情報提供の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑯、⑰ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
記者公表件数 (計画値)	50件	—	50件	50件	50件	50件		予算額 (千円)	1,077,920	1,141,227	1,162,296	1,150,154	
記者公表件数 (実績値)		78件	80件	73件	58件	68件		決算額 (千円)	1,003,883	1,060,605	1,088,481	1,100,650	
相談情報部		29件※2	33件	31件	28件	36件※2		経常費用 (千円)	1,174,924	1,193,578	1,231,213	1,225,902	
商品テスト部		45件※2	42件	37件	25件	28件※2		経常損益 (千円)	329	40	5	23,367	
紛争解決委員会事務局		4件	4件	4件	4件	4件		行政サービス実施コスト (千円)	1,099,725	1,204,338	1,143,832	1,213,429	
広報部 ※1		1件	1件	1件	1件	1件		従事人員数	65	69	65	70	
達成度			160.0%	146.0%	116.0%	136.0%							
記者説明会開催回数 (実績値)		16回	23回	21回	23回	19回							
ホームページ又はFAX公表回数 (実績値)		16回	12回	13回	14回	21回							
新聞 (在京6紙) 掲載回数 (実績値)		58回	86回	106回	98回	68回							
テレビ・ラジオ放送回数 (実績値)		46回	89回	73回	65回	53回							
地方紙掲載回数 (ネット掲載を含む) (実績値)		77回	284回	592回	565回	216回							
事案の選定から1ヶ月以内の公表件数 (実績値)		20件	17件	22件	20件	25件							
事案の選定から1ヶ月以上2ヶ月以内の公表件数 (実績値)		6件	6件	4件	6件	5件							

※1. 平成24年度、25年度は企画課

※2. 相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
PIO-NET等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。	PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	<主な定量的指標> ・記者公表件数 ・記者説明会開催回数 ・ホームページ又はFAX公表回数 ・新聞 (在京6紙) 掲載回数 ・テレビ・ラジオ放送回数 ・地方紙掲載回数 (ネット掲載を含む) ・事案の選定から1ヶ月以内の公表件数 ・事案の選定から1ヶ月以上2ヶ月以内の公表件数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会を機動的に19回、ホームページ公表を21回開催し、目標の50件を上回る68件の情報提供 (「資料6」参照) を行った。 また、公表した情報については、新聞68回 (在京6紙)、テレビ・ラジオに53回取り上げられた (平成29年4月19日現在)。このほか、地方紙 (ネット掲載を含む) には216回の掲載を確認 (「資料7」参照) した。 *業務実績報告書22ページ、資料6、資料7参照	<評定と根拠> 評定:A 平成28年度は、記者説明会を機動的に開催するなどし、目標の50件を上回る68件の情報提供を行った。 また、公表した情報については、新聞に68回、テレビ・ラジオに53回取り上げられた。 消費者トラブルが著しく増加している事案や、新制度開始に伴う消費者トラブル発生へに注意喚起などの緊急案件については、迅速な公表を行った。 これらを踏まえればAと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	評定	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 (事業者名を含めた公表)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
PIO-NET等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。	・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。	<主な定量的指標> ・事業者名を含めた公表件数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 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30件において事業者名を含む公表を行った。  *業務実績報告書23ページ、資料6参照	<評価と根拠> 評価：B 平成28年度は、必要性を検討した上で基準値と同程度の事業者名を含めた公表を行った。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、国民への情報提供に当たっては、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。		

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (ホームページ利用者の利便性の向上))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつ分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	・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。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費生活相談員資格試験」の登録試験機関として登録されたため、「消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定制度」コーナーを新たに開設した。 平成28年熊本地震、鳥取県中央地震発生に際しては、迅速に専用ページを開設し、便乗商法等への注意喚起等を随時更新した。 海外消費者行政関連機関との連携に関する記事を紹介したコーナー(英語版)、アンケート調査を踏まえてADRコーナーページをリニューアルし、利便性の向上を図った。 利用者の利便性向上のため、スマホ対応を含むホームページリニューアルについて平成29年度から着手できるよう準備を行った。 ホームページが高齢者や障害者を含む誰もが利用しやすいものとなっているか、点検するためにウェブアクセシビリティ調査(JIS X 8341-3:2016に基づく検証)を実施した結果、全体ページの8.0%に問題が存在することが明らかになった。  *業務実績報告書23ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は「消費生活相談員資格試験」開始に伴い新コーナーを開設するとともに、2つのコーナーのリニューアルを実施した。さらに、地震災害発生時には迅速に専用ページを立ち上げ、便乗商法等への注意喚起等を随時更新した。 利用者の利便性向上を目的に、スマホ対応を含むホームページリニューアル作業を平成29年度から着手できるよう準備を行った。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度はアクセシビリティ調査で指摘された課題を解消するとともに、ホームページの構造設計・情報分類を見直し、それを基にデザインを変更、新デザインのホームページの運用を開始できるよう準備を行う。	評定	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (ホームページによる情報提供))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・緊急性が高い問題については、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。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 2016年4月1日からの電力小売り全面自由化開始に合わせた注意喚起、平成28年熊本地震発生、鳥取県中部地震発生に伴う便乗商法等に関する注意情報、国民生活センターをかたる詐欺への注意情報、2017年4月1日からのガス小売り全面自由化開始に合わせた注意喚起を掲載した。 さらに、鳥インフルエンザの発生時に専用ページを更新するなど、社会的関心が高まった消費者問題などで緊急性が高いものについて、迅速かつ的確にホームページで情報提供した。 このほか、緊急性が高い情報等を素早く拡散させるために、外部サービス (SNS) を利用した情報配信 (Facebook) を開始した。 *業務実績報告書24ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、ホームページに消費者の関心が高い情報を掲載したほか、社会的関心の高まった消費者問題など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供した。 さらに、緊急性が高い情報等を素早く拡散させるためにFacebookを利用した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。		

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1 (2)①、3 (2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時に提供し、特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・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。	<主な定量的指標> ・ウェブ版「国民生活」掲載回数 ・全記事総アクセス数 ・簡易冊子版配布部数  <その他の指標> ・簡易冊子版配布先  <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページにウェブ版「国民生活」を毎月1回掲載した。 「国民生活」には、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毎月1,200部印刷し、全国の消費生活センター等へ配布した。 なお、印刷部数については昨年度に引き続き管理を徹底し、在庫は各号5部程度である。 *業務実績報告書24ページ、資料8参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、ウェブ版「国民生活」に、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、定期的にホームページで国民に情報提供した。 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。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子版を関係各所に配布する。	評定

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (「国民生活」読者等へのアンケート調査))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	・「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	<主な定量的指標> ・アンケート調査結果 (平均満足度) 4.5 <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「国民生活」について読者アンケート調査を実施したところ、満足度については5段階評価で「4.5」を得た(属性別内訳では、消費生活相談員4.6、消費者行政職員4.4)。 担当者へ直接届くよう、アンケート配布方法を変更した結果、回収率は66.7%に増加した(平成27年度58.6%)。 特に、「事例で学ぶ消費生活相談の関連法規」「特集」「暮らしの法律Q&A」「暮らしの判例」「苦情相談」等の記事が相談現場等で役立つことがわかった。 また、アンケート項目を見直し、属性による評価と掲載記事の関係や閲覧媒体の状況等について調査結果から得られた意見を今後の企画に反映させることとしている。 なお、平成27年度の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を平成28年度の誌面に反映させた。  *業務実績報告書25ページ、資料9参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、読者アンケート調査を実施したところ、満足度については5段階評価で「4.5」であり、目標を上回った。平成27年度の読者アンケート調査で寄せられた意見や要望を平成28年度の誌面に反映させた。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成28年度に引き続き、「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者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。		

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (イ. 出版物)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)④、6(1)④ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・国民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。	<主な定量的指標> ・「くらしの豆知識」発行回数 ・「くらしの豆知識」販売部数 ・デジ版作成部数 <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「くらしの豆知識2017」を平成28年9月に発行した。 平成28年度は、販売促進のために、カラーユニバーサルデザインを基本としたオールカラーでひと回り大きいA5判にリニューアルした。 さらに、従来から行っていた発行者の名義を差し替えて印刷・製本し販売するサービスにおいて、新たに表紙にキャラクターや写真等を自由に入れられるようにした結果、平成28年度の販売実績は245,970部で、前年度販売実績を上回った。 また、視覚障害者の利用に供するためデジ版を平成28年2月に1,200部作成した。  *業務実績報告書26ページ、資料10参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、大幅にリニューアルした「くらしの豆知識」を年1回発行するとともに、視覚障害者のためのデジ版を作成した。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデジ版を作成する。		

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 (メールマガジンの発行))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン (高齢者版、子ども版) を発行する。	・高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン (高齢者版、子ども版) を発行する。	<主な定量的指標> ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」発行回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「見守り新鮮情報」を28回、「子どもサポート情報」を14回発行した。平成28年度末における「見守り新鮮情報」の登録者数は21,873人、「子どもサポート情報」の登録者数は4,875人であった。 登録者数増加の取り組みとして、メールマガジン案内チラシをイベント等で配布した。 取り上げる事案は、アンケートやヒアリングの結果を参考に選定した。  *業務実績報告書26ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」ともに基準値を上回る回数を発行した。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、「見守り新鮮情報」「子どもサポート情報」を発行する。	評定

4. その他参考情報						

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 (メールマガジン等の活用))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
<p>ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。</p> <p>また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。</p>	<p>・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。</p>	<p>・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。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「見守り新鮮情報」発行回数</li> <li>「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数</li> <li>「子どもサポート情報」発行回数</li> <li>「子どもサポート情報」PDF版アクセス数</li> <li>「くらしの危険」発行回数</li> <li>「くらしの危険」アクセス数</li> <li>「消費者問題出前講座」実施回数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実施状況</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>(メールマガジンの活用)</p> <p>発行したメールマガジン(見守り新鮮情報、子どもサポート情報)の内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるように、ホームページ上に掲載した。</p> <p>「テレビショッピング契約条件をよく確認しましょう」(見守り新鮮情報256号)、「百貨店を名乗る不審な電話に気をつけて!」(見守り新鮮情報263号)などへの配布許可要請が目立った。</p> <p>このほかに「くらしフェスタ(東京都)」、「霞が関子どもデー(消費者庁)」、「平成27年度消費者教育フェスタ(文部科学省)」において、印刷物にして配布した。</p> <p>(リーフレットの作成)</p> <p>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。</p> <p>*業務実績報告書28ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：B</p> <p>平成28年度は、メールマガジンの情報を活用して作成したイラスト入りリーフレットへのアクセス件数は356,284件であり、基準値を上回った。また、各種イベントにおいて印刷物を配布した。また、「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。これらを踏まえればBと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度も引き続き、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。</p>	評定	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	国民への情報提供の強化 ③「消費者トラブルメール箱」の運用		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号・第5号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・インターネットを活用して、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。	・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。	<主な定量的指標> ・解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数 ・受信件数 ・総アクセス件数 ・「FAQコーナー」アクセス件数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載しており、平成28年度は52件の追加・更新を行い、平成29年3月末時点の総件数は、331件となっている。 また、「FAQコーナー」へのアクセス件数は132,054件であった。  *業務実績報告書29ページ、資料11、資料12参照	<評定と根拠> 評定：B 消費者トラブルメール箱での解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数は、計画値を上回った。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続きインターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析したうえで、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設または更新作業し、ホームページ上で提供する。	評定	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ④消費者庁の行う注意喚起への協力		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(2)①、3(2)⑭ 「(独)国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	<主な定量的指標> ・消費者庁注意情報の紹介件数 ・他省庁注意情報の紹介件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 国民生活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、消費者庁の注意喚起情報等を571件紹介し、メールマガジンでも周知した。 また、他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても1,190件を紹介し、メールマガジンで周知した。 政府広報ヘテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を3本行った。 その他、消費者庁が行う注意喚起等について国民生活センターホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンにも協力した。 *業務実績報告書30ページ	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、消費者庁や中央省庁が行う注意情報等をホームページで紹介し、メールマガジンでも周知した。 その他、消費者庁が行う注意喚起等についてホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力するなどした。 政府広報ヘテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を3本行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	評定

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 (経由相談の解決能力の向上)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6 (1)⑤	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>・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。</p>	<p>・専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家からのヒアリング回数(高度専門相談を含む)</li> <li>・事例研究会の実施回数</li> <li>・消費者への注意喚起件数</li> <li>・関係機関への情報提供件数</li> <li>・関係機関への要望件数</li> <li>・110番実施回数</li> <li>・110番での相談受付件数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施状況</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>3分野(金融・保険・情報通信、特商法)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(839回)や相談事例の研究会(36回)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のあっせんの充実に取り組んだ。</p> <p>また、事例検討会や意見交換会、外部専門家へのヒアリングの実施により、消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者への注意喚起(26件)、関係機関への情報提供(21件)、要望(3件)、検討会などでの報告等につなげることができた。</p> <p>110番の実施では、「熊本地震消費者トラブル110番」を実施し、被災地域の支援を行った。また、「アクティブシニアのトラブル増加!60歳以上の消費者トラブル110番」を行い、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>*業務実績報告書32ページ参照</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>評価: B</p> <p>平成28年度は、前年度よりやや少ないものの専門家へのヒアリング、事例検討会を行い、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあっせんの充実に取り組むとともに、消費者被害の未然防止、拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望を行った。</p> <p>また、110番については、「熊本地震消費者トラブル110番」を実施し、被災地域の支援を行った。また、「アクティブシニアのトラブル増加!60歳以上の消費者トラブル110番」では、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付けた。これらを踏まえればBと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度も引き続き、専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。</p>	<p>評価</p>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 (相談の統一的な処理への取り組み)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6 (1)④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に進め、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に進める。</p> <p>併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、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。</p>	<p>消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経由相談件数</li> <li>・うち助言件数</li> <li>・うち移送・共同処理等件数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・</li> </ul>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>平成28年度に受け付けた相談20,751件のうち、経由相談は7,589件であった。このうち、助言は6,608件、移送・共同処理等は859件だった。</p> <p>*業務実績報告書35ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：B</p> <p>平成28年度の、各地の消費生活センターからの経由相談の件数は、前年度を上回り、迅速丁寧な助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組んだ。これらを踏まえればBと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度も引き続き、消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、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。</p>		

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 (平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(1)④	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評定	
	<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p>・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平日バックアップ相談件数</li> <li>・うちあっせん件数</li> <li>・お昼の消費生活相談件数</li> <li>・うちあっせん件数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>平成23年6月20日から開始した「平日バックアップ相談」について、平成28年度に受け付けた相談件数は3,740件、うちあっせん件数は175件であった。</p> <p>また、平成25年7月29日より実施している「お昼の消費生活相談」について、平成28年度に受け付けた相談件数は3,021件、うちあっせん件数は168件であった。</p> <p>*業務実績報告書36ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：B</p> <p>平成28年度は、平日バックアップ相談およびお昼の消費生活相談のあっせん件数は前年度件数を下回ったものの、相談受付件数(合計)は前年度を上回る相談を受け付けて、消費生活センター等の支援を実施した。これらを踏まえれば、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度も引き続き、消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。</p>	<p>評定</p>	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 (土日祝日相談の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6 (1)④	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんに積極的に行う。</p> <p>併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>・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、あっせんに積極的に行う。</p>	<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、あっせんに積極的に行う。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土日祝日相談件数</li> <li>・うち、あっせん件数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <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。</p> <p>平成28年度は10回線で年間114日実施し、相談件数は5,431件、うちあっせん件数は11件であった。</p> <p>*業務実績報告書36ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：B</p> <p>平成28年度の土日祝日相談の相談件数は前年度と比べて減少しているが、年度前半に熊本地震消費者110番を同時並行で行った影響もあり、回線数当たりの件数で見れば前年度と同水準である。</p> <p>また、あっせん件数は寄せられる相談内容にもよるため、前年度より減少しているものの、迅速丁寧な助言、処理により消費生活センター等の支援を行った。</p> <p>これらを踏まえれば、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度も引き続き土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を実施し、必要に応じて平日に継続処理を行い、あっせんに積極的に行う。</p>		

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援 (消費者ホットライン三桁化への対応)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6 (1)④、6 (2)⑤	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
<p>専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんに積極的に行う。</p> <p>併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。</p>	<p>消費生活相談の増加に対して、地方自治体への支援など適切な対応を行う。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土日祝日相談件数</li> <li>・うち、あっせん件数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>消費者ホットラインの三桁化に伴い相談件数の増加が見込まれる地方センターを支援するため、また、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施した。</p> <p>平成28年度は10回線で年間114日実施し、相談件数は5,431件、うちあっせん件数は11件であった。</p> <p>また、地方センターを支援するため、休日相談対応マニュアルを作成し、消費者行政フォーラム上にて電子媒体で配布した。</p> <p>*業務実績報告書36ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：B</p> <p>平成28年度の土日祝日相談の相談件数は前年度と比べて減少しているが、年度前半に熊本地震消費者110番を同時並行で行った影響もあり、回線数当たりの件数で見れば前年度と同水準である。</p> <p>また、あっせん件数は寄せられる相談内容にもよるため、前年度より減少しているものの、迅速丁寧な助言、処理により消費生活センター等の支援を行った。</p> <p>これらを踏まえれば、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度も引き続き土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を実施し、必要に応じて平日に継続処理を行い、あっせんに積極的に行う。</p>		

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加
----------------

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ②個人情報の取扱いに関する苦情相談		
業務に関連する政策・施策	「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(2)②	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。	・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。	・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、経路相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。 なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。	<主な定量的指標> ・個人情報相談件数 ・個人情報保護法説明会等での説明回数 ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数 <その他の指標> ・実施状況 ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経路相談の件数は、72件であった。 また、個人情報保護法の流出に伴う事業者の対応情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地の消費生活センターへ情報提供した(計2回)。なお、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律の平成27年9月9日の公布を受け、個人情報保護法の改正について、個人情報保護委員会事務局を招いて勉強会を実施したほか、個人情報相談マニュアルの改訂のために、外部の有識者を招いた検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めた。 *業務実績報告書37ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、個人情報に関する経路相談への対応、個人情報保護法の流出に伴う事業者の対応情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地の消費生活センターへ情報提供した また、個人情報保護法の改正について、個人情報保護委員会を招いて勉強会を実施したほか、個人情報相談マニュアルの改訂のために、外部の有識者を招いた検討会を開催し、マニュアルの改訂作業を進めた。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度は、個人情報保護法の改正状況を踏まえつつ、引き続き、個人情報に関する苦情相談について、関係機関との情報共有を図る。 また、マニュアルの改訂作業を進める。	評定	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	苦情相談の充実・強化 ③越境消費者トラブルに関する苦情相談		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(3)①	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。	・平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。	・地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、越境消費者相談への対応を適切に行うとともに、全国の消費生活センター等に対して相談対応に資する情報を提供する。	<主な定量的指標> ・相談件数 ・海外提携機関数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成22年11月から平成27年3月まで消費者庁で開設していた「消費者庁越境消費者センター」を相談体制を整備し、事業として恒常的にを行うことを目的として、平成27年度から国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」と名称を変更して、6月1日より相談受付を開始した。平成28年度は4,473件の相談を受け付け、これらの情報を基に消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行った。また、9月には記者説明会を通じての消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関へ情報提供した。併せて、CCJの相談処理のノウハウを各地の消費生活センターと共有するため、「消費生活相談緊急情報」に「CCJニュースコーナー」を設置し、CCJでの相談処理事案や解約通知等の英文のテンプレートなどの情報を掲載し情報提供した。また、海外機関との更なる連携強化・拡大については、を進めた結果、平成28年度には新たに4機関と正式提携し、CCJの提携機関は合計で12機関となった。 *業務実績報告書37ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度の「越境消費者センター」は、4,473件の相談を受け付けた。また消費者への情報提供も記者公表やホームページ等を通じて積極的に行った。さらには、4機関と正式提携し、CCJの提携機関は合計で12機関となった。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も、引き続き相談受付業務、情報提供業務を適切に行い、関係機関との連携強化を進める。		

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加
----------------

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (4)	裁判外紛争解決手続の実施 ①裁判外紛争解決手続の適切な実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(1)④	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第6号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	・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。	<主な定量的指標> ・事前問合せ対応件数 ・申請件数 ・手続終了までの平均所要日数 ・地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数 ・外部機関との連携のための意見交換会実施回数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせ969件に対応し、167件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、181件(平均所要日数:86.4日)の手続が終了したが、このうち取り下げ等の11件を除く実質的に和解仲介を実施した170件のうち、103件について和解が成立した。また、地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する裁判外紛争解決手続制度や申請方法等の周知・啓発を図るため、全国18カ所で研修会・意見交換会を開催した。その他、関係機関や他のADR機関との意見交換会を開催し、連携のあり方について意見交換を実施した。  *業務実績報告書38ページ、資料15~17参照	<評定と根拠> 評定:A 平成28年度は、消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに適切に対応した。また、重要消費者紛争に関し、新たに167件の申請を受け付けたほか、手続が終了した事案の平均所要日数は86.4日であり、目標の4か月以内であった。その他、地方公共団体との研修会・意見交換会や外部機関との意見交換会を積極的に開催した。これらを踏まえればAと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	評定

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (4)	裁判外紛争解決手続の実施 ②消費者裁判手続特例法への対応		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号5(1)①	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」附則第6条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律第96号)附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。	・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律第96号)(消費者裁判手続特例法)の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。	消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(平成25年法律第96号)(消費者裁判手続特例法)の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を適切に対応する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者庁制度課及び特定適格消費者団体との検討会議を各1回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備などの進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する申請にかかる委員会の対応等について意見交換を行った。 *業務実績報告書41ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 消費者庁制度課及び特定適格消費者団体との検討会議を各1回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備などの進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する申請にかかる委員会の対応等について意見交換を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 引き続き消費者裁判特例法への対応について検討を行う。		

4. その他参考情報
平成27年度計画より項目追加

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（消費者安全法に基づく消費者事故等の通知）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(2)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「消費者安全法」第12条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
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。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、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。	・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。	<主な定量的指標> ・重大事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 ・消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> センターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等の疑いがあるものについて46件、消費者事故等の疑いがあるものについて108件、消費者庁へ情報提供した。  *業務実績報告書41ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、センターに寄せられた消費者事故等の疑いがあるものについて、平成27年度を上回る件数を消費者庁に情報提供した。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。	評定

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（情報共有の実施）		
業務に関連する政策・施策	「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
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。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、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。	・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。	<主な定量的指標> ・財産事案情報共有打合せ回数 ・生命身体事案等情報共有打合せ回数 ・消費者政策検討会議開催回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 財産事案情報共有打合せを45回、生命身体事案等情報共有打合せを44回開催した。 また、消費者政策検討会議を4回開催した。 ＊業務実績報告書42ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、生命身体事案等情報共有打合せを複数回開催し、消費者庁と相互に消費者被害に関する情報を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。また、消費者政策検討会議を開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携のあり方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について意見交換を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、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。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（公共料金に関する意見・相談等の報告）		
業務に関連する政策・施策	「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
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。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	<主な定量的指標> ・消費者庁への報告回数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は主な公共料金として電気、ガス、鉄道、バスの4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）、タバコについても件数を報告した。  *業務実績報告書44ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、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件数を取りまとめるとともに、主な相談事例について消費者庁へ報告した。これらを踏まえればBと評価とする。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ①消費者庁等（関係行政機関への情報提供）		
業務に関連する政策・施策	「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号、第42条2項「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数（実績値）		46件	45件	36件	34件	45件		予算額（千円）	773,606	743,197	787,220	802,729	
相談情報部		29件※	27件	23件	20件	31件※		決算額（千円）	732,422	706,844	726,172	761,459	
商品テスト部		18件※	18件	13件	14件	15件※		経常費用（千円）	891,691	843,770	865,853	883,702	
対応件数（実績値）		20件	18件	13件	3件	6件		経常損益（千円）	329	25	5	25,187	
相談情報部		10件	8件	10件	1件	4件		行政サービス実施コスト（千円）	862,933	875,632	861,458	891,581	
商品テスト部		10件	10件	3件	2件	2件		従事人員数	50	48	46	48	

※相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
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。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・関係機関への情報提供件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ68件の情報提供を行い、そのうちの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、6件について、地方公共団体へ周知を依頼する事務連絡文書の発出や業務改善等の対応が確認できた。また、公表物以外にも重大事故として消費生活センターが消費者庁に通知した案件にかかる依頼テスト結果や医療機関ネットワーク事業にかかる追跡調査報告書や、法令に抵触する可能性のあった依頼テスト結果など26件を関係省庁に情報共有した。 *業務実績報告書44ページ、資料6参照	<評定と根拠> 評定：B 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、必要に応じてヒアリング等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等 (P I O - N E T 運営に関する情報の配信)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(1)①	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
P I O - N E T 等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・P I O - N E T の安定的運用に資するため、「P I O - N E T つうしん」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌) など、P I O - N E T 運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O - N E T 業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。	・P I O - N E T の安定的運用に資するため、「P I O - N E T つうしん」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌) など、P I O - N E T 運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O - N E T 業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。	<主な定量的指標> ・P I O - N E T つうしん掲載回数 ・P I O - N E T に関する事務連絡掲載回数 ・P I O - N E T 刷新に関する資料等掲載回数 ・早期警戒指標掲載回数 ・消費者行政フォーラムログイン数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> -	<主要な業務実績> 平成28年度において、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O - N E T 運営に関する以下の情報を掲載した。 ・P I O - N E T つうしん (13回) ・P I O - N E T に関する事務連絡 (26回) ・P I O - N E T 刷新に関する資料等 (16回) ・早期警戒指標 (12回)  *業務実績報告書44ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、「消費者行政フォーラム」に、「P I O - N E T つうしん」などP I O - N E T 運営に関する情報を随時掲載し、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行った。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、P I O - N E T の安定的運用に資するため、「P I O - N E T つうしん」などP I O - N E T 運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等（「消費生活相談緊急情報」の発行）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(1)④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
PIONEER等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「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。	<主な定量的指標> ・「消費生活相談緊急情報」を月2回以上掲載した月数 ・「消費生活相談緊急情報」配信回数 ・「消費生活相談緊急情報」ダウンロード件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回（計24回）発行したほか、臨時号を年間44回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計68回配信した。 なお、平成28年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載した「消費生活相談緊急情報」へのアクセス件数は159,194件であった。 *業務実績報告書45ページ参照	<評定と根拠> 評定：A 平成28年度は、「消費生活相談緊急情報」定例号を消費者行政フォーラムに毎月2回掲載したほか、臨時号も44回掲載し、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 これらを踏まえれば、Aと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、「消費生活相談緊急情報」を消費者行政フォーラムに月2回以上掲載する。		

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ②消費生活センター等（「製品関連事故情報」の発行）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
PIONEER等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	<主な定量的指標> ・「製品関連事故情報」を掲載した月数 ・「製品関連事故情報」配信件数 ・「製品関連事故情報」アクセス件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は、「製品関連事故情報」を、計12回作成し、「消費者行政フォーラム」に毎月掲載した。 なお、平成28年度中「消費者行政フォーラム」に掲載した「製品関連事故情報」へのアクセス件数は15,470件であった。 *業務実績報告書45ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月、計12回掲載し、商品テストや相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 アクセス件数は15,470件で、平成27年度を上回った。 また、各地消費生活センターの相談員等より「類似の相談が寄せられており詳しく聞きたい」等の反響があった。 これらを踏まえれば、Bと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ③国の行政機関		
業務に関連する政策・施策	「(独) 国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。	・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。	・法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	<主な定量的指標> ・行政機関からの情報提供依頼への対応件数 ・行政機関の検討会等への出席回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 関係行政機関から寄せられた1,894件の情報提供依頼に対応した。 また、行政機関からの依頼に対応し、各種検討会等に63回出席した。 *業務実績報告書46ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、行政機関からの情報提供依頼への対応件数が平成27年度に比べ減少したものの、基準値を上回った。 また、検討会等への出席回数は依頼が少なく基準値を下回った。 依頼に対して適切に対応したことを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ④独立行政法人		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(3)③、6(2)⑧	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号・第7号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。	・関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	・製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立研究開発法人医薬基盤・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。	<主な定量的指標> ・会議等の実施回数 ・センターからの講師派遣回数 ・センターへの講師派遣回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 製品評価技術基盤機構との実務者会議を12回、国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議を1回実施した。また、農林水産消費安全技術センターが開催する会議へセンターから講師派遣を1回行った。さらに技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所の職員を当センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として、技術的助言や知見の活用を得たほか、国立健康・栄養研究所と共同研究を1件行った。さらに、国民生活センターが開催する研修には製品評価技術基盤機構から2回講師が派遣された。 *業務実績報告書47ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所との会議を実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行った。製品評価技術基盤機構とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者によるTV会議を開催した。また、技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所の職員を当センターの商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱し、技術的助言や知見の活用を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ⑤消費者団体（適格消費者団体のP I O - N E T利用のための環境整備）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(3)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。	・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を進める。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・対応状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年6月30日付で取りまとめられた「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」を受け、適格消費者団体への急増指標に基づく情報の提供等に関し、消費者庁と調整を行い、地方公共団体からの意見集約を行った。 また、平成28年11月に地方公共団体担当職員参加のP I O - N E T運営連絡会議において適格消費者団体への情報提供に関する説明を実施すると同時に、適格消費者団体関係者向けの説明会を開催し、急増指標の概要、適格消費者団体からの急増指標に基づく情報提供申請を受けた後に取交す合意書及び、電磁的方法によるP I O - N E T情報の提供申請について説明を行った。 平成29年1月、センターに対する適格消費者団体・特定適格消費者団体からの申請受け付けを開始し、5適格消費者団体、1特定適格消費者団体から計6件の申請を受け付け、平成29年2月より6団体に向けて急増指標に基づく情報提供を開始した。 *業務実績報告書48ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、消費者庁との協議を踏まえ、適格消費者団体への急増指標に基づく情報提供を開始した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も適格消費者団体からの申請に基づき、急増指標に基づく情報提供を行う。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ⑤消費者団体（消費者団体への情報提供）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(3)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・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。	<主な定量的指標> ・消費者団体との意見交換会等の開催回数 ・適格消費者団体からの法令に基づく照会への対応件数  <その他の指標> なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者団体との意見交換会を以下のとおり実施した。 ・消費者団体との意見交換会（平成28年4月4日：9団体が出席、9月1日：12団体が出席、平成29年2月10日：11団体が出席） ・「全国消費者行政ウォッチねっと」との懇談会（平成28年8月8日） また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に59件対応した。  *業務実績報告書48ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 消費者団体との意見交換会等を実施し、消費者団体と国民生活センターの今後の連携等について実務的な意見交換を行った。 また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に対応した。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成28年度も引き続き、消費者団体への情報提供を積極的に行う。		

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	関係機関との連携 ⑥法令照会への対応		
業務に関連する政策・施策	「(独) 国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	<主な定量的指標> ・法令照会への対応件数 ・情報提供規程8条6項への対応件数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 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は計644件あり、その全てに対応した。 また、「国民生活センター情報提供規程」第8条3項及び6項に基づく照会計110件に対応した。  *業務実績報告書49ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度も、法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応した。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	評定	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (6)	関係行政機関等に対する改善要望		
業務に関連する政策・施策	「(独) 国民生活センターの在り方について」(平成25年12月13日内閣府特命担当大臣)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号、第42条2項「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	・消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	・消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・行政機関等への改善要望件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ68件の情報提供を行い、その内の14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。 その結果、11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50ページ、資料6参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、平成27年度と同等に関係省庁や事業者団体等への要望件数であったが、対応件数においては増加した。 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による要望に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して、制度等に関する改善要望を積極的に行う。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（消費者行政職員研修、消費生活相談員研修）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑧ 「独立行政法人整理合理化計画」（平成19年12月24日閣議決定） 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※平成28、29年度は相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業実施分

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修等のコース数を増やす。	・従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、コース数を増やす。	＜主な定量的指標＞ ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数及び人員 ・うち、相模原事務所研修施設で実施する講座のコース数及び人員  ＜その他の指標＞ ・実施状況  ＜評価の視点＞ —	＜主要な業務実績＞ 行政職員研修及び消費生活相談員研修を83コース実施し、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的実施は、目標値の53コースに対して7コース多い60コースを実施した。 83コースの受講者数は4,924人（予定人員5,840人）で、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的実施の60コースの受講者数は3,673人（予定人員3,816人）であった。人員数は計画値に対して96.3%とわずかに達しなかったものの、前年度の達成度（85.2%）から10ポイント以上高くなった。 また、研修の実施に際しては、引き続き事例検討・参加体験型のカリキュラムを積極的に各講座に取り入れたほか、時宜に応じた講座の内容や受講者の要望や事情を踏まえ、研修講座を追加して実施するなど、充実を図った。  *業務実績報告書50ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 行政職員研修及び消費生活相談員研修を昨年度より10コース多い83コース実施した。このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的実施は、目標値の53コースより7コース多い60コース実施した。83コースの人員数は4,924人で予定人員数の5,840人に達しなかったものの、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での試験的実施における人員数は3,673人で予定人員数の3,816人にはわずかに及ばなかったが、目標に対する達成度は昨年度から10ポイント以上向上した。 また、事例検討・参加体験型のカリキュラムを積極的に各講座に取り入れたほか、時宜に応じた講座の内容や受講者の要望や事情を踏まえた。これらを踏まえればBと評価する。  ＜課題と対応＞ 引き続き、受講者数を更に確保できるよう、時宜に応じた内容の研修や受講者のニーズに応える研修の充実に努めていきたい。	評定

4. その他参考情報
平成27年度計画より項目改定

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（消費者教育推進のための研修）		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(2)②、4(2)⑤、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者教育推進のための研修※ コース数 (計画値)		—	—	—	11コース	18コース	18コース	予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
〃 (実績値)		—	—	—	13コース	18コース		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
達成度		—	—	—	100.0%	100.0%		経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
消費者教育推進のための研修※ 人員 (計画値)		—	—	—	936人	1,296人	1,296人	経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
〃 (実績値)		—	—	—	654人	610人		行政サービス実施コスト (千円)	205,906	135,592	227,412	232,939	
達成度		—	—	—	70.1%	47.1%		従事人員数	12	11	15	16	
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」※ コース数 (実績値)		—	—	—	(2コース)	5コース							
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」※ 人員 (実績値)		—	—	—	(141人)	159人							

※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的実施で実施

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。	・「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、新たに設けることとなった「消費生活サポーター研修」の中で高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。	<主な定量的指標> ・消費者教育推進のための研修のコース数及び人員 ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」のコース数及び人員  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、18コース（対前年度5コース増）とするとともに、新規受講者を確保するため、新たなテーマの研修として「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」を新設するなど、取組みを実施した。 また、地域の見守りネットワーク推進のため、新たなカテゴリーとして「消費生活サポーター研修」を新設し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を養成するため講座を5コース実施した。  *業務実績報告書51ページ参照	<評定と根拠> 評定：C 18コースの予定人員数に対する達成度は47.1%であったが、新たなテーマや受講対象を開拓した講座は予定人員数に近い受講者を確保した。また、本年度からは別カテゴリーとして分割した「消費生活サポーター研修」は、昨年度は「消費者教育推進のための研修」のカテゴリー内で実施していたものであり、「消費生活サポーター研修」の受講者数も合わせると、「消費者教育推進のための研修」としての受講者数は、昨年度の654人から769人(18%増)に増えている。 これらを踏まえればCと評価する。 なお、消費者教育の担い手や地域の見守りの担い手の養成が政策的な課題となっているが、まだ体制整備が不十分な状況にある。また、研修派遣に要する費用は、行政には直接属しない「担い手」であっても「地方消費者行政推進交付金」の活用が可能であるが、現実には自己負担となるケースが見られ、受講者数が伸びない要因となっている。  <課題と対応> 消費者教育の推進や地域の見守りネットワークの推進という国が進める政策課題を地方自治体へ実行してもらうため、担い手の養成に資する研修講座を計画し、一人でも多くの受講者を得るため、カリキュラム等の工夫するとともに、研修に参加しやすくなる方策について、消費者庁と連携をとりながら環境を整備していくこととした。	評定

4. その他参考情報
平成27年度計画より項目改定

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（相談員資格の有資格者への研修）		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(2)②、4(2)⑤、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※相模原事務所研修施設で実施

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。	・相談員資格の有資格者のうち相談現場の経験がない者や現在相談業務についていない者に対して、消費者教育に関する専門知識等をブラッシュアップする「専門知識更新セミナー」を実施する。	<主な定量的指標> ・「専門知識更新セミナー」のコース数及び人員  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活専門相談員等の資格保有者のうち、相談現場での経験がない者、現在相談業務に従事していない者を対象に、消費者教育に関する専門知識等をブラッシュアップし、消費者教育の担い手等として活躍してもらうことを目的に、「専門知識更新セミナー」を新設して1コース実施した。 なお、受講申込み受付開始から数日で予定人員（72人）に達したため、申込受付を締め切ったが、その後に受講キャンセルが出たことで、66人での実施となった。  *業務実績報告書51ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 受講対象者を行政関係者ではなく、一般の者から募ったため、受講申し込み後のキャンセルに関する予想が難しく、予定人員数の72名の申し込みを受けた時点で受付を締め切ったところ、その後キャンセルが出たため66人で実施した。キャンセルが出た場合の対応については課題を残したが、受講者アンケートでは5段階評価で4.8と高い評価を得ており、講座の実施目的は概ね達成した。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 行政関係者ではない一般の者を対象とした新設の講座であり、募集方法や予定人員を超えた場合のキャンセル待ち対応について検討し、工夫を行う必要がある。一定の受講ニーズのある講座であることが確認できたので、内容面も含め講座として定着させていきたい。	評定

4. その他参考情報
平成28年度計画より項目追加

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（消費生活サポーター研修の検討）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(2)⑦、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の試験的実施で実施

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するため、「消費生活サポーター研修」を実施する。	・消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」を実施する。	<主な定量的指標 ・消費生活サポーター研修のコース数及び人員 <その他の指標 ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」を新設して5コースを実施し、159人が受講した。 平成27年度は「消費者教育推進のための研修」の 카테고리の中で2コース実施したが、平成28年度は新たなカテゴリの研修として5コース実施し、そのうち3コースは消費者行政職員等を受講対象者とし、2コースは消費生活サポーターとして活動を行う者・サポーター育成を行う者を受講対象者とし、それぞれの役割を踏まえ、別のカリキュラムを策定した。 なお、平成27年度と同講座での受講者数は141人であったが、平成28年度の受講者数は159人と12%増えている。 *業務実績報告書52ページ参照	<評定と根拠> 評定：C 平成28年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したが、予定人員数に対するの達成度が44.2%であった。しかしながら、受講対象者別にコースを設け、NPOや生協、地域包括支援センター、社会福祉協議会など、これまでの受講対象とは異なる行政の外から支援する者の受講につなげたという点を踏まえればCと評価する。 <課題と対応> 引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、受講者のニーズに応じた内容や日程、コース数を検討し、特に行政の外から支援する者が受講する場合の費用負担の在り方について、消費者庁と連携し、受講者数を確保できるよう努めることとしたい。	評定	

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加
----------------

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（企業職員研修）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号4(3)②、6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※相模原事務所研修施設で実施

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。	・「企業職員研修」のコース内容を実務に役立つものとするため、消費者関連法令等の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者を対象とした研修のコース数及び人員</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>—</li> </ul>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>消費者庁や事業者団体の協力のもと、企業職員を対象とした研修を、相模原事務所研修施設において7コース実施した。研修は、消費者対応部門の基礎知識、特定商取引法・景品表示法、機能的表示食品制度などの消費者関連法規等の解説、消費者庁からの要請に基づき消費者志向経営について消費者庁の担当官や学識経験者等の講義等により行った。受講者を増やすため、周知活動に一層力を入れて取り組み、視覚的に受講意欲を高めるようなチラシを作成し事業者団体にチラシの配布を依頼したほか、経済団体や事業者団体を訪問し、受講者を増やすための方策に関するヒアリング、各団体のホームページやメールマガジンでの周知などの協力を得た。また、消費者庁のホームページでも毎回トップページに講座案内を掲載してもらった。しかし、受講者増加には成果が出ず、受講者数は前年度を下回る結果となった。</p> <p>*業務実績報告書52ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：C</p> <p>各方面への周知やニーズの把握に努め、講座の内容や講師にも工夫を凝らし、計画どおり研修コース数を実施した。しかし、計画人員数に対する達成度は45.4%にとどまったことを踏まえればCと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>引き続き、経済団体や事業者団体には周知や受講に関する要請を行うこととしたが、経済団体や事業者団体からは、「行政機関が実施する企業向けの研修は無料が一般的である。また、泊りがけでの講座参加は厳しいのが現実である」「都心の便利な場所で、半日の研修ならニーズがある」などの意見が寄せられており、企業職員向け研修の在り方については、抜本的な見直しを行う必要があるといえる。</p>	評定	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（研修の周知）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評定	
	消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。	・上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。	<主な定量的指標> ・なし  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 行政職員・消費生活相談員対象の研修については、研修受付システムを用いて消費者行政担当課・消費生活センターに対して講座受講者の募集開始の案内メールを送付するとともに、消費者行政フォーラムに掲載し周知を図った。 また、企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、専門知識更新セミナー、地域の見守りネットワーク推進のための講座、全国消費者フォーラムについては、各講座ごとに受講意欲を高めるようにチラシを作成した。当センターのウェブサイトによる募集・告知を行ったほか、募集案内について消費者庁ウェブサイトにも掲載してもらった。さらに、関係機関・福祉団体への案内状の発送、文科省などのメールマガジン等を活用した周知活動を行った。  *業務実績報告書52ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 引き続き、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す取組を実施する。		

4. その他参考情報
平成27年度計画より項目追加

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（受講希望者の環境整備）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政 事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評定	
	消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。	・研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 行政職員・消費生活相談員対象の研修については、平成27年4月より導入したウェブサイトを紹介した研修申込受付システムを引き続き活用した。平成28年度は、受講申込締切日を開講日の2週間前（平成27年度は開講4週間前）まで延長して、開講直前まで申込みを可能とするなどの環境整備を図った。 また、企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、専門知識更新セミナー、地域の見守りネットワーク推進のための講座、全国消費者フォーラムについては、当センターウェブサイトを活用した申込受付を実施し、受講希望者の研修申し込みが容易となるよう環境整備を図った。  *業務実績報告書53ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 引き続き、受講希望者の研修申し込みが容易になるよう環境整備を図る。		

4. その他参考情報
平成27年度計画より項目追加

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（遠隔研修の推進）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・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。	<主な定量的指標> ・地方都市における研修実施数 ・遠隔研修の登録箇所数 ・遠隔研修のコンテンツ数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 地方都市における開催については、「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」合計23コース実施した。 遠隔研修（D-ラーニング）については、844箇所に対して10本のコンテンツを配信した。また、アンケート評価の平均は4.7であった。 *業務実績報告書53ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、地方都市における開催については、開催希望を募り、地域バランスを考慮して平成27年度と同数実施した。 また、遠隔研修（D-ラーニング）については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努め、受講者へのアンケート調査結果では4.7の評価を得た。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 引き続き地方都市での研修を実施するとともに、インターネット等を活用した研修の充実を図る。	評定	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（国家公務員向け研修実施の検討）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(1)⑥、6(2)⑧	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者行政に関する国家公務員向けの研修については、センターが実施する講座の活用や消費者庁が実施する国家公務員向け研修の支援を行う。	<主な定量的指標> ・研修への国家公務員の総受入数 ・昇任時相談窓口等体験研修の受入数 <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度に受け入れた国家公務員の人数は35名であり、内訳は次のとおり ・専門・事例講座（特商法関連）（第3回）に3名 ・専門・事例講座（多重債務問題関連）（第1回及び第2回）に9名 ・専門・事例講座（通信販売に関する消費者トラブル）（第1回）に4名 ・PIO-NETセミナー（第2回）に2名 ・消費者教育に携わる講師養成講座（教員対象）（第2回）に1名 ・専門講座地域コース（宮城県）に5名 ・全国消費者フォーラムに11名 また、消費者庁の実施する昇任時相談窓口等体験研修に協力し、計7名を受け入れ、センターの業務に関する説明や体験研修を実施した。 *業務実績報告書53ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き国家公務員の研修への聴講を受け入れる。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化 (受講者等へのアンケート調査)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6 (2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・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。	・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。	<主な定量的指標> ・受講者へのアンケート結果 (5段階評価) の平均値 ・受講者所属先自治体へのアンケート結果 (5段階評価) の平均値  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度の研修受講者のアンケート評価の総平均は4.8であった。このうち、相模原研修施設で実施した研修については、研修受講者のアンケート評価の平均は4.8であり、引き続き高い評価を得られた。 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箇所) に対し、平成28年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、98箇所から回答が寄せられ、評価の平均は4.9であった (回収率78.4%)。  *業務実績報告書54ページ参照	<評定と根拠> 評定：A 平成28年度は相模原研修施設を活用し事例検討型・参加体験型研修を実施し、受講者および地方公共団体から目標を上回る評価を得た。これらを踏まえればAと評価する。  <課題と対応> 引き続き研修受講者の満足度が得られる研修を実施するとともに、アンケートにおいて寄せられた意見を活用し、研修内容の充実に加え受講環境についても更に充実させられるよう努める。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ①教育研修事業の充実強化（市場化テストの実施）		
業務に関連する政策・施策	「公共サービス改革基本方針」（平成26年7月11日閣議決定）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。	企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト(官民競争入札)を実施する。	企業・消費者向けの教育・研修事業について、市場化テスト(官民競争入札)により決定した事業者に引き続き実施させる。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度においては、平成27年度から実施している市場化テストに基づき、全国消費者フォーラムと企業職員研修コンプライアンスセミナーを実施した。 *業務実績報告書55ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 市場化テストに基づく契約は3年であるため、引き続き各計画に沿った業務を実施する。		

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ②都道府県における巡回訪問事業の支援		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号6(2)①	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※1 平成27年度までは「巡回訪問研修」 ※2平成26年度までは「巡回訪問便り」

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	・相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する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。	・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。	<主な定量的指標> ・「巡回訪問担当者会議」実施回数 ・受講者へのアンケート調査結果(巡回訪問担当者・行政職員) ・「実務担当者会議」実施回数 ・「地方支援便り」発行回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 巡回訪問担当者(相談員)対象の「巡回訪問担当者会議」を計3回開催した。 出席者へのアンケート調査結果では、5段階評価で平均4.8の評価を得た。 また、都道府県の市町村支援のために、都道府県行政職員が情報交換等を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を計3回実施した。 さらに、「地方支援便り」を毎月発行した。 *業務実績報告書60ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、「巡回訪問担当者会議」を3回実施し、出席者へのアンケート調査結果では高い評価を得た。 また、「地方支援便り」を毎月発行し、都道府県への支援を行った。都道府県行政職員が情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を「消費生活相談支援」「消費者教育・啓発等」のテーマで実施するなど都道府県への支援を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、「巡回訪問担当者会議」を主とした都道府県が実施する市町村支援について、都道府県と連携を図り、質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	評定	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	研修等の充実 ③消費生活相談員資格試験（消費生活相談員資格試験の実施）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号6(2)①「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	消費者安全法第10条の3第1項、同法第11条の9
当該項目の重要性、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
<p>消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日登録）として適正に実施する。</p> <p>消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、地方都市においても実施する。</p>	<p>・消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。</p>	<p>・消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受験申込者数</li> <li>・「消費生活相談員資格試験」合格者数</li> <li>・合格率（実受験者に対する合格者の割合）</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>平成28年度に、内閣総理大臣による登録試験機関として、「消費生活相談員資格試験」（国家資格取得のための試験）を実施した。</p> <p>平成28年度の第1次試験は平成28年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し12月に第2次試験を実施した。試験の実施に当たっては、試験業務規程に則り、適切に運営を行った。</p> <p>第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成28年12月に消費生活相談員資格試験合格者として735人に合格証を発行した。平成28年度における受験申込者数は1,714人で、合格率は47.4%であった。</p> <p>受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、当センター記者説明会にて資料配布し、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ているほか、同ホームページ上に平成28年度の消費生活相談員資格試験の試験問題、及び平成27年度以前の消費生活専門相談員資格認定試験の過去4年分の試験問題を掲載している。このほか、消費生活相談員資格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等に配布した。また、消費者法や消費生活論等の授業を実施している大学、男女共同参画センター等にも受験要項、リーフレットを配布した。</p> <p>さらに、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、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。</p> <p>*業務実績報告書61ページ、資料19参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>評定：B</p> <p>平成28年度は、スケジュール通りに全国20箇所第1次試験を実施し、その合格者に対し第2次試験を実施した。可否については、合否判定基準に則り適切に採点、評価を実施した。</p> <p>また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けているほか、ポスター、リーフレット等を作成し、広く周知した。これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度においても、試験業務規程に則り、適切に消費生活相談員試験を運営する。</p>	<p>評定</p>	

4. その他参考情報

平成27年度計画より項目追加
----------------

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

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

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日登録）として適正に実施する。消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、地方都市においても実施する。	・資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	・資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	<主な定量的指標> ・試験実施箇所数 <その他の指標> ・ <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度の消費生活相談員資格試験の第1次試験について、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所に試験会場を設置したほか、地方公共団体に会場設置希望を聞いたうえで、地域バランス等を考慮して試験会場を設置し、受験申込者数が少ない地域を含む全国20箇所を実施した。 *業務実績報告書62ページ参照	<評定と根拠> 評定：A 平成28年度は、目標の15箇所を上回る全国20箇所試験資格を実施した。登録試験機関として国家資格試験を実施するに当たり、試験問題の輸送や試験監督員の配置等を強化するため、会場数を前年度26箇所から20箇所に絞り実施経費の上昇を抑えつつ、受験者の利便性が低下しないよう、15箇所の試験地を選定した。 また、受験申込者数が少ない地域での受験者を増やすため、地方自治体に試験会場設置に関する意向調査を実施し、地域バランス等を考慮して、さらに5箇所の会場を設置した。 これらを踏まえ、Aと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	評定

4. その他参考情報

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

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受験申込者数（実績値）		1,158人	902人	845人	909人	1,714人		予算額（千円）	196,137	172,053	269,027	249,836	
資格認定者（実績値）		275人	200人	210人	188人	735人		決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	
合格率		27.4%	25.3%	28.6%	23.9%	47.4%		経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	
更新対象者						1,194人		経常損益（千円）	14	44	0	1,502	
更新者						960人		行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	
								従事人員数	12	11	15	16	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	・消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	・消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	<主な定量的指標> ・受験申込者数 ・「消費生活専門相談員資格」認定者数 ・合格率（実受験者に対する合格者の割合） ・「消費生活専門相談員資格」更新対象者数 ・更新者数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 認定に当たっては、第1次試験、第2次試験を課して合否判定を行っているが、平成28年度からは、消費生活相談員資格試験が、本資格認定試験を兼ねている。 第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成29年1月に消費生活専門相談員資格認定者として735人を認定した。平成28年度における受験申込者数は1,714人で、合格率は47.4%であった。 資格認定者のレベルの維持を図るため、平成20年度から資格更新時に消費生活相談業務に従事していない者に対し、資格更新講座の受講を義務づけた。なお、資格の更新は5年ごとに行っている。 平成28年度における更新対象者1,194人のうち、更新講座の受講による更新者は520人、実務経験による更新者は440人、合計960人となった。 *業務実績報告書62ページ、資料19参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、スケジュール通りに全国20箇所第1次試験を実施し、その合格者に対し第2次試験を実施した。合否については、合否判定基準に則り適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として735人を認定した。 また、平成28年度における更新対象者1,194人のうち、更新講座の受講による更新者は520人、実務経験による更新者は440人、合計960人となった。これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 平成29年度においても、消費生活専門相談員資格認定試験を適正に実施し、消費生活相談員の能力・資質の向上に努める。	評定

4. その他参考情報

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

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

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つづ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	<主な定量的指標> ・更新講座実施回数（「集合形式講座数」及び「インターネット配信形式講座数」） ・更新講座実施箇所数（「集合形式講座実施箇所数」及び「インターネット配信」） ・更新講座の受講による更新者 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は、受講者のニーズを踏まえ、受講の利便性を高めるため、インターネット配信による資格更新講座を導入した。6月に当センター東京事務所資格更新講座3講座を実施し、同時に収録を行った。その映像を元に研修コンテンツを作成・編集し、希望する資格更新者に3講座を一定期間配信した（インターネット環境が整っておらず、また、東京事務所での受講が難しい資格更新対象者に対しては、DVDの貸し出しを行った）。 *業務実績報告書63ページ参照	<評価と根拠> 評価：A 平成28年度は、当センター東京事務所資格更新講座3講座を実施し、127人が受講した。また、要望が多かったインターネット配信を開始し、DVD視聴による受講と合わせ398人が受講を完了した。合計525名が受講し、昨年度の受講者数を大きく上回った。なお、525名のうち、5名に関しては1名が辞退、1名が資格更新延期、3名が実務経験による更新を行ったため、更新講座の受講による更新者は520名となった。これらを踏まえ、Aと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座をインターネット配信にて実施する。	評価	

4. その他参考情報

--

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

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

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。 消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	・なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	・消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つ、必要な業務の見直しについて検討を行う。	<主な定量的指標> ・「消費生活専門相談員資格」更新対象者数 ・更新者数 ・更新率（更新対象者に対する更新者の割合）  <その他の指標>  <評価の視点>	<主要な業務実績> 「消費生活相談員資格試験」を「消費生活専門相談員資格認定試験」が兼ねる形で実施し、合格者には「消費生活相談員資格」と「消費生活専門相談員資格」の二つの資格を同時に認定し、試験事務の重複を避け、効率化を図っている。 「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は5,000名を超え、その多くが消費生活相談員として現在も勤務している。 平成28年度は、資格更新対象者のうち80.4%が資格を更新しており、また、平成28年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者について、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみと、本制度に対するニーズは依然として高い。 「消費生活相談員資格試験」合格者が「消費生活専門相談員資格」の更新時期を迎えた際に更新手続きを行うかについて、その状況及び本制度に対するニーズを把握することとし、引き続き検討を行う。	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、資格更新対象者のうち80.4%が資格を更新しており、また、平成28年度に「消費生活相談員資格試験」を受験し、合格者となった者のうち、「消費生活専門相談員資格」の認定を辞退した者は2名のみと、本制度のニーズを把握した。 これらを踏まえ、Bと評価する。  <課題と対応> 「消費生活相談員資格試験」合格者が「消費生活専門相談員資格」の更新時期を迎えた際に更新手続きを行うかについて、その状況及び本制度に対するニーズを把握することとし、引き続き検討を行う。	評定	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (商品テストの実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1 (3)③	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号・第7号、第42条2項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
テスト実施件数 (実績値)		263件	245件	217件	197件	224件		予算額 (千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	
注意喚起のための商品テスト実施件数 (計画値)	10件	—	10件	10件	10件	10件	10件	決算額 (千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	
注意喚起のための商品テスト実施件数 (実績値)		10件	12件	13件	10件	10件		経常費用 (千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	
達成度			120.0%	130.0%	100.0%	100.0%		経常損益 (千円)	171	0	5	9,260	
依頼テスト実施件数 (実績値)		253件	233件	204件	187件	214件		行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	
依頼テスト情報提供件数 (実績値)		24件	24件	20件	11件	12件		従事人員数	29	27	27	28	
消費生活センター等からの依頼件数 (実績値)		339件	391件	354件	302件	373件							
技術相談等 (実績値)		92件	154件	154件	113件	168件							
テスト受付件数 (実績値)		247件	237件	200件	189件	205件							
全件対応率 (計画値)	100%	—	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%						
全件対応率 (実績値)		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%							
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%							

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評定	
	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む)からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施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。	・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。	<主な定量的指標> ・テスト実施件数 ・注意喚起のための商品テスト実施件数 ・依頼テスト実施件数 ・依頼テスト情報提供件数 ・消費生活センターからのテスト依頼件数 ・技術相談等 ・テスト受付件数 ・全件対応率 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は、224件のテストを実施し、このうち10件については、消費者に対して注意喚起を行った。 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373件について内容を検討し、このうち168件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、205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214件実施し、そのうち、事業者が対応した結果も加え12件について情報提供(公表)を行った。 *業務実績報告書64ページ、資料20参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、平成27年度のテスト実施件数を上回り、また、注意喚起のための商品テストについても目標を達成した。 また、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては全てに対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行い、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し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。		

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (消費者庁への協力)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1 (2)①、1 (3)①、1 (3)③	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号、第42条2項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評定	
	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」 (平成24年法律第77号) の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁 (消費者安全調査委員会を含む。) からの求めに応じ必要な協力をを行う。	「消費者安全法の一部を改正する法律」 (平成24年法律第77号) の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁 (消費者安全調査委員会を含む。) からの求めに応じ必要な協力をを行う。	「消費者安全法の一部を改正する法律」 (平成24年法律第77号) の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁 (消費者安全調査委員会を含む。) からの求めに応じ必要な協力をを行う。	<主な定量的指標> ・消費者庁の依頼に応じたテスト実施件数 ・重大事故等に該当するもの等に関する商品テスト結果の消費者庁への情報提供件数 ・法律に抵触するおそれのあるテスト結果の消費者庁への情報提供件数 ・医療機関ネットワーク参加機関数 ・基本情報収集件数 ・詳細情報収集件数 ・追跡調査実施件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者庁の依頼に応じて6件のテストを実施した。消費生活センターが重大事故等として通知したものに關するテスト結果10件を消費者庁に情報提供した。 また、消費者安全法以外の法律に抵触するおそれのあるテスト結果7件についても、消費者庁に情報提供を行った。 医療機関ネットワーク事業については、30の医療機関が参画した。基本情報8,286件、そのうち詳細情報を281件収集し、うち4件については現地調査等の追跡調査を実施し、消費者庁へ情報提供した。 *業務実績報告書65ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、消費者庁の依頼に応じてテストを実施したほか、重大事故等に該当するもの等について商品テスト結果を消費者庁に情報提供した。 また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、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を行う。 <課題と対応>		

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (外部有識者による評価の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1 (3)③	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品テスト分析・評価委員会開催回数 (実績値)		36回	25回	25回	21回	20回		予算額 (千円)	380,231	355,288	354,214	364,288	
委員会の意見を反映させた情報提供件数 (実績値)		8件	8件	11件	8件	10件		決算額 (千円)	349,965	335,946	330,270	338,943	
								経常費用 (千円)	508,720	472,315	469,774	465,842	
								経常損益 (千円)	171	0	5	9,260	
								行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915	490,228	466,501	
								従事人員数	29	27	27	28	

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じた必要な協力をを行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。</p>	<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>・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>&lt;主な定量的指標&gt; ・商品テスト分析・評価委員会開催回数 ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数</p> <p>&lt;その他の指標&gt; ・なし</p> <p>&lt;評価の視点&gt; —</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt; 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20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。 なお、消費者への情報提供案件のうち10件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた。</p> <p>*業務実績報告書66ページ、資料21、資料22、資料6参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt; 評定：B 商品テスト公表案件全件について、商品テストデザイン、テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させた。これらを踏まえればBと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; 平成29年度も引き続き、商品テストの課題設定及び成果について、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。</p>	<p>評定</p>

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施（関係機関との連携）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じた必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが確実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。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。	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。	<主な定量的指標> ・他機関の知見等の活用回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、省庁、独立行政法人や大学、医療機関、業界団体にヒアリングを行い、専門的な知見や技術情報等を27件テスト等に活用した。 *業務実績報告書66ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、専門性が高いテストの実施や評価にあたって、平成27年度と同等に、関係機関の専門的な知見等を活用した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8) ②	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 (外部試験機関等への委託)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1 (3) ③	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じた必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが確実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。	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>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定型的なテストの委託件数</li> <li>専門性の高いテストの委託件数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>なし</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>なし</li> </ul>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>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、45項目のテストを委託した。</p> <p>また、専門性が高いテストは、31項目のテストを委託した。</p> <p>*業務実績報告書67ページ、資料23参照</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>評価: B</p> <p>平成28年度は、定型的なテストおよび専門性の高いテストの実施にあたっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図り、また、テスト内容の充実に繋げた。</p> <p>これらを踏まえればBと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>平成29年度も引き続き、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。</p>	<p>評価</p>

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 (テストの支援)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1 (3)③	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	我が国全体として必要な商品テストが確実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。	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。	<主な定量的指標> ・消費生活センター等からの依頼テスト実施件数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活センター等からの依頼に基づいて、平成27年度からの受け付け分を含め214件の商品テストを実施した。  *業務実績報告書68ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、消費生活センター等からの依頼に全件対応し、商品テストを実施した。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。		

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 (商品テスト実施機関や商品テスト実施状況等の情報収集・提供)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1 (3)③	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、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。	<主な定量的指標> ・消費生活センターに情報提供したテスト実施機関数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページを通じ情報提供している商品テスト実施機関について、1機関を削除したほか、5機関の試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。 ホームページで消費生活センターに紹介している外部テスト機関数は261機関となった。 さらに、消費生活センターが平成27年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト (比較・試買テスト等) の実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報2016」に掲載したほか、商品テスト (比較・試買テスト等) については19件をホームページにも掲載した。  *業務実績報告書68ページ、資料24参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、テスト機関に関する情報を精査し、消費生活センターに情報提供を行ったほか、消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テストについては消費生活年報やホームページで情報提供を行った。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供（地方公共団体等への商品テスト情報の提供）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年3月24日閣議決定）施策番号1(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど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、中核的機関として役割を果たすため、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。	<主な定量的指標> ・データベースへの登録件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 国民生活センターが各地消費生活センターからの依頼に基づき実施した商品テストの報告書を全国の消費生活センターで共有できる「商品テストのデータベース」（消費者行政フォーラム内）に、28年度は引き続き商品テスト報告書を232件登録したことから、平成29年3月末の登録件数は814件となった。 *業務実績報告書69ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、データベースを構築し、データを随時登録し、平成29年3月末までに232件登録した。これらを踏まえればBと評価する <課題と対応> 平成29年度もデータベースにデータを登録し、全国の消費生活センターに共有を行う。	評定

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (9)	震災からの復興に向けた取組 ①震災関連情報の収集・提供		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(4)⑥	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号・第5号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数(実績値)		—	3件	7件	4件	2件			予算額(千円)	175,936	258,602	204,849	217,610
									決算額(千円)	154,118	234,084	211,289	208,400
									経常費用(千円)	165,476	229,783	214,052	211,247
									経常損益(千円)	0	15	0	△844
									行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701	149,086	165,427
									従事人員数	8	13	11	13

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
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。	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。	・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。	<主な定量的指標> ・情報提供件数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページの「中央省庁からの情報」で資料を紹介するとともに、メールマガジンで周知した。  ・環境省(「除染・放射線に関する『動画 なすびのギモン』(水道の水は飲んでも大丈夫?)」(平成28年10月)) ・消費者庁「食品と放射能Q&A」(第11版)「食品と放射能Q&Aミニ」(第3版)(平成29年3月)  *業務実績報告書69ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、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やメールマガジンを通じて情報提供を行った。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、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。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (9)	震災からの復興に向けた取組 ②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(4)⑥	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	・消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・消費生活相談員・行政職員向けの食品や放射能等に関する講義の実施回数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 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生活相談員研修で2回実施した。  *業務実績報告書69ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 引き続き、研修等において、食品と放射能等に関する講義を実施する。		

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (9)	震災からの復興に向けた取組 ③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(4)⑥	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	・放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	<主な定量的指標> ・精密検査実施件数 ・全国研修会実施回数 ・研修会派遣回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 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7件実施し、依頼先へ報告した。 また、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で1回開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に職員を1回派遣した。 *業務実績報告書70ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、自治体の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を行った。 また、検査方法等に関する全国研修会ならびに講師派遣を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、放射性物質に関する検査について、地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	評定

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (9)	震災からの復興に向けた取組 ④必要な施策の実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号1(4)⑥	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 計画なし *業務実績報告書70ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 平成29年度に必要な施策が生じた場合は、適切に実施する。		

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (10)	消費者教育の推進 ①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(平成25年6月28日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)②	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条1項・2項、第16条第1項、第18条1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等(第13条第1項関係)	高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げることができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。	・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、高齢者向けメールマガジン「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。	<主な定量的指標> ・「消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数 ・「見守り新鮮情報」配信回数 ・消費者教育関連イベント参加回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 地域において、高齢者、民生委員・福祉関係者等を対象とした消費者教育講座の講師となる消費生活相談員・消費者行政職員に対して、「消費者教育に携わる講師養成講座 応用コース 高齢者等対象コース」を3回実施した。 また、「くらしのご用心」のチラシ3種類を新規作成し、消費者行政フォーラムを通じて消費生活センター等へ提供した。 さらに、消費生活サポーター研修として、消費者行政職員等に対して3コース、消費生活サポーターとして活動を行う者・サポーター育成を行う者に対して2コース、対象者別の「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を合計5コース実施した。 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28本配信した。 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6回参加し、消費者教育に資するものを情報提供した。 *業務実績報告書70ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き消費者教育に関する専門的知識を習得するための研修を実施する。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (10)	消費者教育の推進 ② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(平成25年6月28日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)②	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条1項・2項、第16条第1項、第18条1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第13条第2項関係)	P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。	・高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。	<主な定量的指標> ・相談情報を活用したメールマガジンの発行回数 ・高齢者や高齢者を支援する者等に対する相談情報を活用した講座実施回数  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は、「見守り新鮮情報」28本のうち24本、また「子どもサポート情報」14本のうち8本について、P I O - N E T に登録された相談情報を活用し、作成した。さらに、消費者問題出前講座で使用する啓発資料として「くらしのご用心」のチラシ3種類(高齢者向け、若者向け、一般向け)を同様にP I O - N E T 情報を活用し、新規作成した。同チラシについては、消費者行政フォーラムを通じて消費生活センター等へ提供した。 「消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)高齢者等対象」において、P I O - N E T 情報を元にトラブルの多い事例を採り上げ実演を行うとともに、「教員を対象にした消費者教育講座」で、P I O - N E T 情報を元に消費者トラブルの多い事例を紹介した。また「専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者の消費者トラブル」において、P I O - N E T 情報を元に消費者トラブルへの対応について講義した。  *業務実績報告書71ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、P I O - N E T に登録された相談情報を活用し研修を実施したことを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、高齢者や高齢者を支援する者等に対して、講座等を実施する。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (10)	消費者教育の推進 ③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(平成25年6月28日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)②	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条1項・2項、第16条第1項、第18条1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
消費生活相談員等への研修の実施(第16条第1項関係)	消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。	・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。	<主な定量的指標> ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> -	<主要な業務実績> 「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」を3回実施した。また「消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)高齢者等対象」を3回、「消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)小中学生等対象」を4回、「消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)教員等対象」を2回実施した。さらに「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」を1回実施した。 *業務実績報告書72ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成28年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き利用を再開した研修施設を活用し、消費者教育に関する専門的知識を習得するための研修を実施する。		

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (10)	消費者教育の推進 ④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(平成25年6月28日閣議決定) 「消費者基本計画」(平成27年3月24日閣議決定) 施策番号4(2)②	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条1項・2項、第16条第1項、第18条1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第18条第1項関係)	消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	・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。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページの消費者教育用教材を紹介する専用ページの更新を適宜行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各地の取組を「消費者教育実践事例集」として連載した。 また、相模原事務所に消費者教育に関する展示ブースを設け、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。 「親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座」において、企業の先進的取り組みを紹介した。 全国消費者フォーラムのメインテーマを「私たちの消費が未来を変える」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。 *業務実績報告書72ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、ホームページ上の専用ページの更新を適宜行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各団体の取組を紹介した。 また、相模原事務所に展示ブースを設け、資料やグッズ等を展示した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、消費者教育用教材や消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。		

4. その他参考情報

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

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

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	・センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	・センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	<主な定量的指標> ・全国センター所長会議実施回数 ・ブロック別センター所長会議実施回数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」を5月に相模原事務所で開催し、9月から11月にかけて全国7ブロックに分かれて開催する「ブロック別消費生活センター所長会議」を幹事自治体と共同で開催した。消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携を進めることを目的とした「消費者政策検討会議」を消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催で4回開催した。 *業務実績報告書73ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、相模原事務所研修施設を活用し研修を充実させたほか、「越境消費者センター」(CCJ)による相談受付を引き続き実施した。また、各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」や「ブロック別消費生活センター所長会議」を開催した。消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者政策検討会議を消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めた。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、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。		

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (12)	政府機関の地方移転に関する取組		
業務に関連する政策・施策	「政府関係機関の地方移転に係る今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評定	
	<p>・「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、徳島独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。</p>	<p>・「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、徳島独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。</p>	<p>・「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、平成29年度、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」のための準備等を行う。</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt; ・なし</p> <p>&lt;その他の指標&gt; ・実施状況</p> <p>&lt;評価の視点&gt; -</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt; 「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」の準備を開始した。 研修については、平成29年度に徳島県で14コースの研修を実施することを決定し、徳島独自の研修の検討に着手した。 商品テストについては、平成29年度に「地震による転倒の防止策」をテーマに商品テストのプロジェクトを実施することを決定し、プロジェクトの具体的な内容の検討を開始した。 また、徳島県に設置するオフィスの整備について、消費者庁及び徳島県との協議を開始した。</p> <p>*業務実績報告書75ページ参照</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt; 評定：B 平成29年度の「消費者行政新未来創造オフィス」における業務開始に向け、徳島県及び消費者庁とも協議をしながら、研修及び商品テスト事業、オフィスの環境整備など必要な準備を開始した。 これを踏まえれば、Bと評価する。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; 平成29年度も引き続きオフィス開設に向けた準備を推進する。 研修については、徳島県独自の研修カリキュラムについてさらに検討を行うとともに、徳島独自の研修も含め、年間14コースを実施する。 商品テストについては、徳島県周辺も含めた専門家の知見を活用し、徳島県の協力を得ながら、プロジェクトを実施する。</p>		

4. その他参考情報

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3	予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・別紙1から別紙3までのとおり。 ・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。	・別紙1から別紙3までのとおり。 ・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。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 別紙1から別紙3までのとおり。  *業務実績報告書75ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、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、厳格に行った。また、独立行政法人会計基準等の改訂に伴い、運営費交付金収益の計上基準について、平成28年度より業務達成基準を採用した（業務の進行状況と運営費交付金の対応関係が明確である活動を除く管理部門の活動については、期間進行基準を採用）。 これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	評定

4. その他参考情報

4. 短期借入金の限度額

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4	短期借入金の限度額		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	・行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・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。	<主な定量的指標> > - <その他の指標> - <評価の視点> -	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書75ページ参照	<評定と根拠> 評定：- <課題と対応> 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	評定

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
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		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。	・不要財産等の処分に関する計画はない。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 該当なし  *業務実績報告書75ページ参照	<評定と根拠> 評定：—  <課題と対応>	評定

4. その他参考情報

6. 重要な財産の処分等に関する計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
6	重要な財産の処分等に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 計画なし *業務実績報告書76ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 平成29年度は、重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。		

4. その他参考情報

--

7. 剰余金の使途

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
7 (1)	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	<主な定量的指標> <その他の指標> <評価の視点>	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書76ページ参照	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応>	評定

4. その他参考情報

7. 剰余金の使途

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
7 (2)	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	<主な定量的指標> > - <その他の指標> - <評価の視点> -	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書76ページ参照	<評定と根拠> 評定：- <課題と対応>	評定

4. その他参考情報

7. 剰余金の使途

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
7 (3)	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備		
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	<主な定量的指標> > - <その他の指標> - <評価の視点> -	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書76ページ参照	<評価と根拠> 評価：- <課題と対応>		

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (1)	施設・設備に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
	・施設・設備に関する計画の見込みはない。	・施設・設備に関する計画の見込みはない。	<主な定量的指標> > - <その他の指標> - <評価の視点> -	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書76ページ参照	<評定と根拠> 評定：- <課題と対応>	評定

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (2)	人事に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
地方公共団体との人事交流人数(実績値)		0人	0人	0人	1人	1人		
消費者団体での実務体験人数(実績値)		0人	1人	1人	1人	1人		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	・地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	・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、引き続き可能なものを実施する。	<主な定量的指標> ・地方公共団体との人事交流人数 ・消費者団体での実務体験人数  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 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、平成26年度に実施したヒアリングやアンケート調査結果をもとに地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験を実施した。 具体的には、平成25年度以降実施している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への職員派遣を継続し、毎月1回実務を体験させた。 また、平成27年4月から川崎市との人事交流を実施するとともに平成28年度においても引き続き人事交流を実施した。  *業務実績報告書76ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、平成27年度に引き続き消費者団体での実務体験を実施するとともに、川崎市との人事交流の2年目であった。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。		

4. その他参考情報

--

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (3)	中期目標期間を超える債務負担		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
	・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。	・当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<主な定量的指標> > - <その他の指標> - <評価の視点> -	<主要な業務実績> P I O - N E T 2015 関連機器等コンピュータの賃貸借について、5年間リース契約等を締結している。 *業務実績報告書76ページ参照	<評定と根拠> 評定：- <課題と対応> 平成29年度においても、当期中期目標期間のセンター業務を効率的に実施するため、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	評定

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (4)	積立金の処分に関する事項		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	・—	<主な定量的指標> > — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書77ページ参照	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> —		

4. その他参考情報

--

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (5)	情報セキュリティ対策		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。	・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。	・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年8月に政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準が改定されたことを受け、情報セキュリティポリシーの改定作業を進めた。 さらに、セキュリティインシデントへの対応のため、センター内にCSIRTを設置した。 なお、職員の情報セキュリティ・リテラシー向上のための情報セキュリティ研修を土日相談対応の相談員を除く全役職員対象に開催するとともに、土日相談対応の相談員に対し、研修資料・研修を録画したDVDを配布し、独自学習させた（合計受講率は93.4%）。 *業務実績報告書77ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成28年度は、政府の統一基準改定を受け、情報セキュリティポリシー改定を進めた。 さらに、セキュリティインシデント対応のため、CSIRTを設置した。また、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。		

4. その他参考情報

--

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (6)	事業の審査及び評価		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
「商品テスト分析・評価委員会」開催回数（実績値）		36回	25回	25回	21回	20回		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。	各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	<主な定量的指標> ・「商品テスト・分析評価委員会」開催回数  <その他の指標> ・実施状況  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 商品テスト事業については、各専門分野の学識経験者を委員とする「商品テスト分析・評価委員会」を設置し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受け、業務に反映させた。 さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員会による総合評価を行っている。  *業務実績報告書77ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、商品テスト事業について、外部有識者からなる会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	評定

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (7)	国際協力		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
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。	・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。	・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。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (独)国際協力機構の「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援として、ベトナムにおける消費者行政体制強化のために日本国内における研修のための研修生受け入れやベトナムにおける研修のために短期専門家の派遣など、同プロジェクトへの協力支援を行った。その他、中華全国婦女連合会(平成28年10月20日)、台湾司法院(平成28年12月5日)、韓国消費者院(平成29年1月23日)からの視察・ヒアリングの受け入れに対応した。 *業務実績報告書78ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成28年度は、「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援を行ったほか、海外からの視察受け入れに対応した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、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、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。		

4. その他参考情報

--

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (8)	内部統制の充実・強化 (内部監査・監事監査の実施)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
内部監査の実施回数 (実績値)		1回	1回	1回	1回	1回		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について (平成26年11月28日総務省行政管理局長通知) に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について (平成26年11月28日総務省行政管理局長通知) に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について (平成26年11月28日総務省行政管理局長通知) に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。	<主な定量的指標> ・内部監査の実施回数  <その他の指標> ・なし  <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は、内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点より内部監査では、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施し、その指摘事項について、センター内に周知するとともに指摘事項への改善を図った。 監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的な対応策を策定のうえ監事に報告を行った。 さらに、具体的な対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告するとともに、その後の進捗状況について監事が2回モニタリングを実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。 なお、内部統制の一環として、法人の運営基本理念・運営方針及び役職員の倫理指針・行動指針については、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定し、平成26年10月に公表し、引き続き推進している。 また、内部統制の環境を整備・運用し不断の見直しを行うために、内部統制委員会を開催し、内部統制各部門における内部統制推進状況について把握した。 さらには、コンプライアンスの徹底を図るため、コンプライアンス委員会を開催し、コンプライアンスに係る最近の動向について報告するとともに、コンプライアンス・マニュアルの見直しについて審議し、また、コンプライアンス研修について検討した。 同委員会の決定を踏まえ、センターにおけるコンプライアンスの推進・徹底を図るため、コンプライアンス研修を実施し、コンプライアンス・マニュアルの改訂箇所や最近の事例を踏まえた留意点を中心に講義を行った。  *業務実績報告書78ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。 また、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定及び公表し、引き続き推進するとともに内部統制委員会の開催やコンプライアンス委員会の開催及びコンプライアンス研修の開催した。これらを踏まえればBと評価する。  <課題と対応> 平成29年度も引き続き、内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	評価	

4. その他参考情報	

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (8)	内部統制の充実・強化 (コンプライアンス研修の実施)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
コンプライアンス研修実施回数 (実績値)		0回	1回	5回	3回	4回		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について (平成26年11月28日総務省行政管理局長通知) に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について (平成26年11月28日総務省行政管理局長通知) に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。	・コンプライアンスに係る職員研修を行う。	<主な定量的指標> ・コンプライアンス研修実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成28年度は、昨年度に引き続き、全役職員、非常勤職員、事務補助員及び派遣労働者を対象にコンプライアンスに係る研修を実施し、役員・管理職員を対象に1回、一般職員・非常勤職員・事務補助員・派遣労働者を対象に2回、初めて受講する者向けに1回、合計4回コンプライアンス研修を実施した。 *業務実績報告書79ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成28度は、コンプライアンスに係る職員を研修を4回実施した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、コンプライアンスに係る職員研修を行う。		

4. その他参考情報

--

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
8 (9)	情報公開		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
情報公開請求件数（実績値）		1,579件	1,686件	1,838件	1,995件	2,124件		
個人情報請求件数（実績値）		0件	2件	3件	1件	11件		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	・情報公開請求に対して適切に対応する。	・情報公開請求に対して適切に対応する。	<主な定量的指標> ・情報公開請求件数 ・個人情報請求件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 国民生活センターが保有する文書等に関する開示請求が2,124件寄せられ、「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」に則ってその全てに適切に対応した。また、国民生活センターが保有する個人情報に対して本人からの開示請求が11件寄せられ、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」に則って適切に対応した。 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。 *業務実績報告書79ページ参照。	<評定と根拠> 評定：B 平成28年度は、情報公開請求、個人情報請求に対して法にのっとり適切に対応した。このことを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成29年度も引き続き、情報公開請求、個人情報請求に対して適切に対応する。		

4. その他参考情報

--