独立行政法人国民生活センター　平成29年度評価　項目別評定総括表

				年度評価					平成29年度主務大臣評価	項目別調書No.	備考	28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(自己評価)				
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	B	B	1		1
		借り上げ宿舎制度の見直し		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	B	B	3		3
		ＰＩＯ－ＮＥＴ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	B	B	5		5
		給与体系の見直し		A	B	B	B	B	B	6		6
	（4）随意契約等の見直し			A	B	B	C	B	B	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	B	B	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	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	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	A	A	11	H27年度に項目追加	11
		建物管理				B	B	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	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	①ＰＩＯ－ＮＥＴ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	A	A	18		18
			登録日数の短縮（センター受付分）	A	B	B	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	B	B	22		22
			早期警戒指標の利活用の促進	A	B	B	B	B	B	23		23
		③ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認		A	B	B	B	B	B	24		24
		④「事故情報データバンク」の活用		A	B	B	B	B	B	25		25
		⑤調査研究		A	B	B	A	A	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	B	B	27		27
			事業者名を含めた公表	A	B	B	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	B	B	29		29
			ア．ホームページ　ホームページによる情報提供	A	B	B	B	B	B	30		30
			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	A	B	B	B	B	B	31		31
			ア．ホームページ　「国民生活」読者等へのアンケート調査	A	B	B	B	B	B	32		32
			イ．出版物	A	B	B	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	B	B	34		34
			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	A	B	B	B	B	B	35		35
		③「消費者トラブルメール箱」の運用		A	B	B	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	A	A	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	B	B	38		38
			ア．経由相談　相談の統一的な処理への取り組み	A	B	B	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	B	B	40		40
			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	A	B	B	B	B	B	41		41
			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			B	B	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	B	B	43		43
		③越境消費者トラブルに関する苦情相談				B	B	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	A	A	45		45
		②消費者裁判手続特例法への対応				B	B	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	B	B	47		47
			情報共有の実施	A	B	B	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	B	B	49		49
			関係行政機関への情報提供	A	B	B	B	B	B	50		50
		②消費生活センター等	ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報の配信	A	B	B	B	B	B	51		51
			「消費生活相談緊急情報」の発行	A	B	B	A	A	A	52		52
			「製品関連事故情報」の発行	A	B	B	B	B	B	53		53
		③国の行政機関		A	B	B	B	B	B	54		54
		④独立行政法人		A	B	B	B	B	B	55		55
		⑤消費者団体	適格消費者団体のＰＩＯ－ＮＥＴ利用のための環境整備	A	B	B	B	B	B	56		56
			消費者団体への情報提供	A	B	B	B	B	B	57		57
		⑥法令照会への対応		A	B	B	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	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	B	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	C	C	61		61
			相談員資格の有資格者への研修				B	B	B	62	H28年度に項目追加	62
			消費生活サポーター研修の実施			B	C	C	C	63	H27年度に項目追加	63
			企業職員研修	A	B	C	C	D	D	64		64
			研修の周知			B	B	B	B	65	H27年度に項目追加	65
			受講希望者の環境整備			B	B	B	B	66	H27年度に項目追加	66
			遠隔研修の推進	A	B	B	B	A	A	67		67
			国家公務員向け研修実施の検討	A	B	B	B	B	B	68		68
			受講者等へのアンケート調査	A	A	A	A	A	A	69		69
			市場化テストの実施	A	B	B	B	B	B	70		70
		②都道府県における巡回訪問事業の支援		A	B	B	B	B	B	71		71
		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	B	B	72	H28年度に項目追加	72
			地域偏在の解消を図った試験の実施	A	A	A	A	A	A	73		73
		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	B	B	74		74
			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	A	A	75		75
			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	B	B	76	H28年度に項目追加	76

（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	B	B	77		77
		消費者庁への協力	A	B	B	B	B	B	78		78
		外部有識者による評価の実施	A	B	B	B	B	B	79		79
	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	B	B	80		80
		外部試験機関等への委託	A	B	B	B	B	B	81		81
		テストの支援	A	B	B	B	B	B	82		82
	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	B	B	83		83
		地方公共団体等への商品テスト情報の提供	A	B	B	B	B	B	84		84
	（９）立担保の実施等	①事前相談による連携、協力					B	B	85	H29年度に項目追加	
		②立担保期限の遵守					―	―	86	H29年度に項目追加	
		③立担保事案の適切な管理、求償					―	―	87	H29年度に項目追加	
	（10）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	B	B	88		85
		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	B	B	89		86
		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	B	B	90		87
		④必要な施策の実施	―	―	―	―	―	―	91		88
	（11）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	B	B	92		89
		②ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の消費者教育への活用	A	B	B	B	B	B	93		90
		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	B	B	94		91
		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	B	B	95		92
	（12）中核機関としての役割強化		A	B	B	B	B	B	96		93
	（13）政府機関の地方移転に関する取組					B	B	B	97	H28年度に項目追加	94
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	B	B	98		95
４．短期借入金の限度額			―	―	―	―	―	―	99		96
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	―	―	―	―	―	100		97
６．重要な財産の処分等に関する計画			―	―	―	―	―	―	101		98
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		―	―	―	―	―	―	102		99
	（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		―	―	―	―	―	―	103		100
	（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		―	―	―	―	―	―	104		101
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		―	―	―	―	―	―	105		102
	（２）人事に関する計画		A	B	B	B	B	B	106		103
	（３）中期目標期間を超える債務負担		―	―	―	―	―	―	107		104
	（４）積立金の処分に関する事項		A	―	―	―	―	―	108		105
	（５）情報セキュリティ対策		A	B	B	B	B	B	109	H28年度に項目改定	106
	（６）事業の審査及び評価		A	B	B	B	B	B	110		107
	（７）国際協力		A	B	B	B	B	B	111		108
	（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	B	B	112	H28年度に項目改定	109
		コンプライアンス研修の実施		B	B	B	B	B	113		110
	（９）情報公開		A	B	B	B	B	B	114		111

※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0011

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

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	（参考情報）
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※）	226,508千円 （178,261千円※）	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	214,907千円	
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※）	△5,513千円 （△5,513千円※）	
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%※）	△2.4% （△3.0%※）	
達成度			100.0%	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	1,596,861千円	
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	242,270千円	
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%］	16.0% ［△1.7%］	［］内の数値は、平成25年度、平成27年度、平成28年度及び平成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。
達成度			100.0%	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、平成28年度及び平成29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	
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%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比１%以上の削減を行う。	・ 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29年度一般管理費予算額（人件費を除く）は、平成28年度予算額232,021千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48,247千円を除いた予算額183,774千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ178,261千円（対前年度5,513千円減）に平成29年度の宿泊収入予算増見合い分48,247千円を加算した226,508千円で、対前年度5,513千円減。平成29年度の決算額は、214,907千円となり、平成29年度予算額に対し11,601千円減（△5.1%）、平成28年度予算額に対し17,114千円減（△7.4%）、平成28年度決算額に対し22,323千円増（11.6%）。 （業務経費） 　平成29年度業務経費予算額は、平成28年度予算額1,510,381千円に対して、中期計画により定めた効率化係数1.0%以上を織り込んだ25,789千円減の1,495,277千円（対前年比△1.7%）に、新規拡充分として特定適格消費者団体の仮差押えの担保金に係る措置に関する事業6,574千円、情報セキュリティ強化事業経費89,625千円、消費者行政新未来創造オフィス（仮称）運営等経費171,860千円を加えた1,752,651千円。 平成29年度の決算額は、1,596,861千円となり、平成29年度予算額に対し155,790千円減（△8.9%）、平成28年度予算額に対し86,480千円増（5,7%）、平成28年度決算額に対し121,685千円増（8.2%）。 ＊事業報告書10ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29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、新規拡充分を除き、前年度比1.7%の削減となった。 　これを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成30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　B ＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29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、新規拡充分を除き、前年度比1.7%の削減となったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 　平成30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必要があるが、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を達成する必要がある。

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0011

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

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	（参考情報）
役職員給与（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	1,246,880千円	
役職員給与（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	1,153,618千円	
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	△93,262千円	
減額率（減額/予算額）		△4.0%	△5.9%	△3.2%	△4.8%	△0.6%	△7.5%	

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	B
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。 また、全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」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。	・総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。	・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。	＜主な定量的指標＞ ・役職員給与（退職手当を除く）の予算額 ・役職員給与（退職手当を除く）の決算額 ・減額（決算額－予算額） ・減額率（減額/予算額） ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 平成29年度は、平成29年10月に施行された改正独立行政法人国民生活センター法で新たに規定された特定適格消費者団体が消費者被害回復のための仮差押命令の担保を立てることが困難な場合に、担保を立てることができる業務が追加されたことを踏まえ、適格消費者団体を支援するため職員配置を実施した。 具体的には、平成29年10月の改正独立行政法人国民生活センター法施行と同時に総務部に適格消費者団体支援室を設置し、特定適格消費者団体が行う申立てに係る仮差押え命令の担保を立てる事務や適格消費者団体との連絡調整を行うとともに、所要の人員配置を実施した。 また、消費者庁が設置した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、所要の人員配置を実施した。 また、国家公務員に準じた給与改定を実施するとともに、国家公務員の退職手当改定に準じた役員及び職員の退職手当の改定を行った。 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を強化すべく再配分を行った。 なお、平成29年度の役職員給与（退職手当を除く）の決算額は、1,153,618千円となり、予算額1,246,880千円に対し93,262千円の減額（△7.5%）となった。 ＊事業報告書12ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、平成29年度に策定した人事異動計画を踏まえ、平成30年度に向けた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。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度に策定する人事異動計画を踏まえ、平成31年度に向けた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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度に策定した人事異動計画を踏まえ、平成30年度に向けた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ことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度に策定する人事異動計画を踏まえ、平成31年度に向けた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ことが必要である。	

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0011

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

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	（参考情報）
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	99.7	
達成度			101.4%	100.2%	99.7%	101.9%	100.3%	

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	B
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。	・給与水準については、平成２８年度の検証結果を踏まえ、平成２９年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を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＞ ・ラスパイレス指数（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29年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は99.7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29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。 また、国家公務員の退職手当改定に準じた役員及び職員の退職手当の改定を行った。 ＊事業報告書13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29年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は99.7となり、国家公務員の給与水準を下回ったことは評価できる。 ＜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。 国民生活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29年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は99.7となり、国家公務員の給与水準を下回ったことは評価できる。 ＜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必要がある。

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0011

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	評定	B
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29年11月17日閣議決定）」の趣旨を踏まえ、平成29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。 ＊事業報告書14ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成29年11月17日閣議決定）」の趣旨を踏まえ、給与体系の見直しを実施した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も、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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成29年11月17日閣議決定）」の趣旨を踏まえ、給与体系の見直しを実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も、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、検討した上で行う必要がある。

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0011

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

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	（参考情報）
契約件数（実績値）①		47件	61件	44件	65件	40件	63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	746,566千円	
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%）	７件（11.1%）	
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%）	27,935千円（3.7%）	
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%）	56件（88.9%）	
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%）	718,631千円（96.3%）	
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）	12件（189,827千円）	
「契約監視委員会」開催回数（実績値）		４回	４回	４回	４回	４回	４回	
対象件数（実績値）		15件	17件	19件	10件	11件	25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	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	B
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。 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。 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」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。 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。 ③契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。	・「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」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。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。	・「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」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。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。	＜主な定量的指標＞ ・競争性のない随意契約（契約件数・契約金額） ・競争性のある契約（契約件数・契約金額） ・一者応札・一社応募（契約件数・契約金額） ・「契約監視委員会」開催回数 ・「契約監視委員会」対象件数 ・「契約監視委員会」委員から見直し等の指摘があった件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 平成29年度における競争性のない随意契約は、７件であり、このうち２件は「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日付まち・ひと・しごと創生本部決定）により、平成29年7月に徳島県に開設した消費者行政新未来創造オフィスに係る同県の行政財産（庁舎等）有償貸付契約及び当該庁舎内の事務室整備工事委託契約である。残りの５件は、光熱費等の契約であり、いずれも「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。 また、競争性のある契約56件（718,631千円）のうち、一者応札・一者応募は12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審議いただいたところ、委員からの見直し等の指摘はなかった。 ＊事業報告書14ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「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」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ための取組を実施してきたところである。 徳島県に消費者行政新未来創造オフィスを開設するために、同県の庁舎（行政財産）を借り受けるため、競争性のない随意契約が生じたものの、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たことから、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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30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、当該計画を着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、監事及び会計監査人による契約内容のチェックを実施し、入札・契約の適正な実施を確保することとする。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「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」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ための取組を実施してきたことは評価できる。 徳島県に消費者行政新未来創造オフィスを開設するために、同県の庁舎（行政財産）を借り受けるため、競争性のない随意契約が生じたものの、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たことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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30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、当該計画を着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必要がある。さらに、監事及び会計監査人による契約内容のチェックを実施し、入札・契約の適正な実施を確保することが必要である。

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0011

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

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	（参考情報）
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%	49.5%	
達成度		―	―	―	65.1%	66.2%	76.5%	
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%	74.7%	
達成度		―	―	―	105.4%	104.2%	124.9%	

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	評定	B
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。	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）の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。 （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。	・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実施分を除き、一定水準の稼働率（宿泊室：６４．７パーセント以上、研修室：５９．８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。 （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、コース数及び合計予定人員（徳島県での研修事業実施分を除いて計算）。	＜主な定量的指標＞ ・宿泊室稼働率 ・研修室稼働率 ＜その他の指標＞ ・【9】～【12】の実施状況等 ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 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８コース多い91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（目標達成度124.9%）。②外部利用を促進するため、高校や大学などの教育機関、包括支援センターや社会福祉協議会などの福祉関係機関等、当施設の利用ニーズがありそうな団体・機関等959件（対前年度比252%）にパンフレットを送付・配布した。また、新規利用者の確保を図る一方、一度利用していただいた団体等に繰り返し利用していただく働きかけにも注力するとともに、関係他団体等の利用者の紹介も依頼した。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97.4%、宿泊施設90.8%）。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49.5%、研修室の稼働率は74.7%となった。また、土日祝日にも、宿泊室1,499室、研修室116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加した（対前年度比228.5%）。 ＊事業報告書17ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 稼働率を確保するため、研修コース数の増加、利用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。 各講座の受講者全体のうちおよそ２割は相模原施設近郊の地方公共団体（主に神奈川県下、東京都下）からの参加であるが、内規により旅費が支給されないため宿泊ができない者も多く、宿泊室稼働率の目標達成が困難な要因の一つとなっているが、前述の取組の結果、目標に対する達成度は前年度の66.2%から76.5%となり、10ポイント増加したことは評価できる。 また、少人数でのグループ学習等のカリキュラムを実施するなど、研修室の稼働率は目標を達成し、目標に対する達成度は124.9%であったことも評価できる。 これらの結果を総合的に踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、外部利用を促進するために、ニーズを細かく分析した周知活動を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う必要がある。また、福祉関係の団体の研修会の利用が定期的に入るなど、一度利用があった団体等には繰り返し利用してもらうためのＰＲを強化する必要がある。さらに、研修講座の申込状況を踏まえ、外部利用の可否について国民生活センターウェブサイトに情報を掲載して、当施設の利用を検討する方の利便性向上を図る必要がある。今後も稼働率の向上のために、研修テーマの工夫や受講者ニーズを十分に把握した研修を実施するとともに、外部利用も更に促進できるよう周知活動等にも積極的に取り組んでいく必要がある。	＜評定と根拠＞ 評定：B 稼働率を確保するため、研修コース数の増加、利用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とは評価できる。 各講座の受講者全体のうちおよそ２割は相模原施設近郊の地方公共団体（主に神奈川県下、東京都下）からの参加であるが、内規により旅費が支給されないため宿泊ができない者も多く、宿泊室稼働率の目標達成が困難な要因の一つとなっているが、前述の取組の結果、目標に対する達成度は前年度の66.2%から76.5%となり、10ポイント増加したことは評価できる。 また、少人数でのグループ学習等のカリキュラムを実施するなど、研修室の稼働率は目標を達成し、目標に対する達成度は124.9%であったことも評価できる。 これらの結果を総合的に踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、外部利用を促進するために、ニーズを細かく分析した周知活動を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う必要がある。また、福祉関係の団体の研修会の利用が定期的に入るなど、一度利用があった団体等には繰り返し利用してもらうためのＰＲを強化する必要がある。さらに、研修講座の申込状況を踏まえ、外部利用の可否について国民生活センターウェブサイトに情報を掲載して、当施設の利用を検討する方の利便性向上を図る必要がある。今後も稼働率の向上のために、研修テーマの工夫や受講者ニーズを十分に把握した研修を実施するとともに、外部利用も更に促進できるよう周知活動等にも積極的に取り組んでいく必要がある。

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（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0011

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

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	（参考情報）
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	91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 平成29年度相模原事務所研修施設実施分：77コース
達成度		－	－	－	102.8%	108.4%	109.6%	
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	5,046人	平成28年度相模原事務所研修施設実施分：4,241人 平成29年度相模原事務所研修施設実施分：4,537人
達成度		－	－	－	77.5%	78.2%	84.4%	

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	評定　C
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。	・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。 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	・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徳島県実施分を合わせて、コース数を８３コース、人員を５，９７６人以上とする。	＜主な定量的指標＞ ・コース数 ・人員 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 「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、91コース実施した。 また、消費者行政職員研修では業務内容に応じたテーマやPIO-NETデータ活用セミナーを新設、消費生活相談員研修では専門・事例講座のレベル別実施や新たな切り口のテーマを新設、消費者教育推進のための研修ではより対象者を細分化した講師養成講座を新設するなど、受講者を確保するための工夫を行った。 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、前年度と比べ375人増え、増設したコース分だけでなく、１コースあたりの受講者数の増加にもつながった。 ＊事業報告書18ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：C 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８コース多い91コース実施し、新たなテーマでの研修講座を新設するなど、受講者数を確保するために様々な取組を実施した。これらの結果、人員の計画値は達成できなかったものの、受講者数は前年度と比べ375人増え、増設したコース分だけではなく、１コース当たりの受講者数の増加にもつながり、目標達成度も前年度より５ポイント以上向上した。 これらを踏まえ、Cと評価する。 ＜課題と対応＞ 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、一人でも多くの受講者を集めるための取組を積極的に実施することとしたい。	＜評定と根拠＞ 評定：C 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８コース多い91コース実施し、新たなテーマでの研修講座を新設するなど、受講者数を確保するために様々な取組を実施したことは評価できる。これらの結果、受講者数は前年度と比べ375人増え、増設したコース分だけではなく、１コース当たりの受講者数の増加にもつながり、目標達成度も84.4%と前年度より５ポイント以上向上したことも評価できるが、水準としては計画値を15ポイント以上下回っていることから、改善へ向けた努力を引き続き行っていく必要がある。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、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、一人でも多くの受講者を集めるための取組を積極的に実施することが必要である。

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（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0011

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	評定	B
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。	・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３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、利用実績がある団体等には繰り返しの利用を促しつつ、他の団体等の紹介を依頼した。また、施設利用案内パンフレットを活用したダイレクトメールによる周知については、利用ニーズの分析を進めるとともに効率化も図り、一定の利用ニーズがあると思われる学校関係の部活動・勉強合宿や福祉関係団体の研修会などでの利用を促すため、エリアを広げて周知するなどの工夫も行った。周知活動全体では、以下の団体・機関等に対して合計959件（対前年度比252％）実施し、パンフレット13,120部を送付等した。 ○周知先の団体・機関等 大学、高等学校、地元の地方公共団体・独立行政法人、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、各種会議・イベントなど 　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、一般利用者を確保する工夫を行った。その結果、当施設が再開した初年度（平成27年度）の一般利用者による宿泊室の利用数は408室（土日祝日を含めると653室）だったものが、平成28年度は751室（土日祝日を含めると1,349室）、平成29年度は1,584室（土日祝日を含めると3,083室）と、増加した。 　さらに、研修受講者に対し29件、一般利用者に対し30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。 ＊事業報告書18ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29年度は、施設再開３年目に当たり、前年度の周知・広報活動に更に改善を加え、繰り返しの利用が期待できる高等学校や大学、福祉関連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、宿泊室の一般利用者が前年度の約２倍（751室から1,584室に増加）、施設再開初年度の27年度の約４倍（408室から1,584室に増加）に増えたことを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 　施設再開３年目に当たり、過去２年間の利用実績を分析するなどして、改善すべき点、継続して実施する点などを整理した。反復的な利用が期待できる団体等の定着を図る一方、新規の利用者を開拓するため、ニーズを探りながら周知に努めてきたが、今後も、パンフレット等のＰＲ資料の送付・配布を重点的に行いつつ、訪問による周知、「市場化テスト」により施設管理業務を委託している民間事業者による周知活動を併用することにより、一般利用者への施設貸出しの増加を図っていく。	＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29年度は、施設再開３年目に当たり、前年度の周知・広報活動に更に改善を加え、繰り返しの利用が期待できる高等学校や大学、福祉関連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、宿泊室の一般利用者が前年度の約２倍（751室から1,584室に増加）、施設再開初年度の27年度の約４倍（408室から1,584室に増加）に増えたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 　施設再開３年目に当たり、過去２年間の利用実績を分析するなどして、改善すべき点、継続して実施する点などを整理した。反復的な利用が期待できる団体等の定着を図る一方、新規の利用者を開拓するため、ニーズを探りながら周知に努めてきたが、今後も、パンフレット等のＰＲ資料の送付・配布を重点的に行いつつ、訪問による周知、「市場化テスト」により施設管理業務を委託している民間事業者による周知活動を併用することにより、一般利用者への施設貸出しの増加を図っていく必要がある。

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（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0011

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

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	（参考情報）
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%	97.4%	
達成度		―	―	―	126.9%	129.3%	129.9%	
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%	90.8%	
達成度		―	―	―	112.0%	119.7%	121.1%	

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	A
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。	・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。	・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。	＜主な定量的指標＞ ・研修施設利用者満足度 ・宿泊施設利用者満足度 ＜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＞ 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97.4%、宿泊施設利用者の90.8%（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、施設内整備等、利便性の改善につながるよう取り組みを行った。 施設再開後の利用者満足度は、研修施設で95%以上、宿泊施設でほぼ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。 平成30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意向調査を実施し、1,033の回答を得た（回収率77.7%）。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30年度の研修計画を策定した。 ＊事業報告書19ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：A 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。 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、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 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。	＜評定と根拠＞ 評定：A 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に配慮しつつ、外部利用の需要の多い夏休み・春休みのシーズンに外部利用を促進する工夫を行うなど、利用者の満足度を向上させる取組に努めたことは評価できる。 また、利用者からの改善要望に速やかに対応し改善するなど、利用者の視点から利便性の確保を図り、研修施設と宿泊施設の双方において利用者からの高い満足度を得たことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 研修受講者や外部利用者の双方の満足度が向上するよう、引き続き努めていくことが重要である。設備の改善やサービス内容の向上に努め、外部利用の更なる推進のため近隣の組織や地元の行政当局とも協力しつつ外部利用者をより多く呼び込む取組に努めるなど、外部利用者の満足度を向上させる工夫が必要である。

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（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0011

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	評定	B
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） ＊事業報告書19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。	＜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は評価できる。 ＜課題と対応＞ 　引き続き民間委託を実施する必要がある。	

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0011

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								
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	（参考情報）

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	B
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。	・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。	・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。	＜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＞ くらしの豆知識等の平成29年度の発行にあたり、平成28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29年度の販売価格を前年度と同額に据え置いた。 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30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。 なお、研修経費の節減のため、平成29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28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。 ＊事業報告書19ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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。 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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。）	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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こと、また、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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。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・実施する必要がある。

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　①ＰＩＯ－ＮＥＴ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0011

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

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
入力項目数（実績値）				101項目	89項目	―	―
削減数（実績値）					12項目	―	―
削減した項目数（実績値）					14項目	―	―
追加した項目数（実績値）					２項目	―	―
登録日数（計画値）	10日以内	―			10日以内	10日以内	10日以内
登録日数※刷新前（実績値）		30.7日	28.5日	26.5日	23.6日	―	―
登録日数※刷新後（実績値）		―	―	―	9.0日	7.0日	6.7日
達成度					110.0%	130.0%	133.0%

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）

	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	1,096,708
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	286,197
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
従事人員数	20	21	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	A
ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ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ＰＩＯ－ＮＥＴ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ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	・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に基づき登録日数を１０日以内にする。	＜主な定量的指標＞ ・入力項目数 ・入力項目削減数 ・ＰＩＯ－ＮＥＴ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ＰＩＯ－ＮＥＴ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29年度における登録日数は6.7日となった。 なお、平成30年3月開催の地方公共団体担当職員参加のＰＩＯ－ＮＥＴ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について説明を行った。 ＊事業報告書21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7.0日から6.7日に短縮された。 これを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 平成27年度のＰＩＯ－ＮＥＴ2015への刷新において導入された「決裁前の情報を閲覧登録する仕組み（仮登録機能）」により、登録日数の短縮が進み、全国の消費生活センター等における登録日数は、全国平均で平成28年度7.0日から29年度6.7日へと更に短縮されたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、全国の消費生活センター等における登録日数が７日以内となるよう、国民生活センターとして働き掛けるとともに、仮登録機能を導入する前の目標指標であった「本登録までの日数」についても、本登録情報が公表や法執行にも使用されることに鑑み、引き続き短縮が図られるよう働き掛けることが重要である。

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　①ＰＩＯ－ＮＥＴ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0011

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

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
登録日数（計画値）	５日以内	―	―	―	５日以内	５日以内	５日以内
登録日数※刷新前（実績値）		22.7日	11.3日	10.8日	12.5日	―	―
登録日数※刷新後（実績値）		―	―	―	５日	4.3日	4.3日

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）

	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）	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	1,565,072
決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	1,626,099
経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	1,668,204
経常損益（千円）	2,292	6,481	△ 3,428	46,928	306,145
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	1,683,069
従事人員数	41	42	40	41	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	B
ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ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ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	・ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	・センターが自ら受け付けた相談について、ＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数を５日以内に短縮する。	＜主な定量的指標＞ ・ＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数（センター受付分） ＜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のと同時に、相談受付日から仮登録となるまでの日数を５日（通常は７日）とし、登録の早期化を行った。 取組の結果、平成29年度における登録日数は4.3日となった。 ＊事業報告書21ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、平成28年度に引き続き、決裁処理早期化のための体制で登録作業を実施し、かつ、仮登録となるまでの日数を５日に設定した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴ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登録作業を継続する等、具体的な取組を実施する。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、平成28年度に引き続き、決裁処理早期化のための体制で登録作業を実施し、かつ、仮登録となるまでの日数を５日に設定したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴ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登録作業を継続する等、具体的な取組を実施する必要がある。	

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　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0011

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

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
提供回数（定期）（実績値）		12回	12回	12回	12回	12回	12回
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	39回
情報提供件数（実績値）		14件	10件	９件	14件	4件	13件

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）

	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）	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	1,565,072
決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	1,626,099
経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	1,668,204
経常損益（千円）	2,292	6,481	△ 3,428	46,928	306,145
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	1,683,069
従事人員数	41	42	40	41	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	B
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29年度は「急増指標」を活用した情報提供を13件実施した。 ＊事業報告書22ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度も、早期警戒指標に基づく情報提供を定期的に実施した。 なお、財産事案情報共有打合せによる情報提供回数は減少したものの、「急増指標」を活用した情報提供件数は平成28年度に比べ増加した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度においては、「財産事案情報共有打合せ」の開催による情報提供回数（39回）は前年度（45回）から減少したものの、早期警戒指標（「急増指標」及び「特商法指標」）に基づく情報提供を、消費者庁その他の関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ、定期的に実施（年12回）したこと、及び「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析した結果をマスコミを通じて国民へ情報提供（年13回）したことは、評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、「早期警戒指標」（「急増指標」及び「特商法指標」）を消費者庁その他の関係省庁・機関へ定期的に提供するとともに、「急増指標」に基づく分析情報をマスコミを通じて国民へ提供することが重要である。

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　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0011

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

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
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	9,507人

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）

	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	1,096,708
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	286,197
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
従事人員数	20	21	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		
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29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、「ＰＩＯ－ＮＥＴセミナー（計４回）」及び「ＰＩＯ－ＮＥＴデータ活用セミナー（計２回）」や、「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」において、早期警戒指標の利用促進のために作成した「ＰＩＯ－ＮＥＴデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を配布して同機能について説明し、利用を推奨し、利用促進を図った。平成29年度の利用者数は9,507人であった。 ＊事業報告書23ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29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セミナーなどでの「ＰＩＯ－ＮＥＴデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を配布しての早期警戒指標に関する説明により、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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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動を行うとともに、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	Ｂ
						＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29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セミナーなどでの「ＰＩＯ－ＮＥＴデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を配布しての早期警戒指標に関する説明により、早期警戒指標集計機能の利用促進を図ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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動を行うとともに、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必要がある。	

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　③ＰＩＯ－ＮＥＴ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0011

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

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

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）

	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	1,096,708
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	286,197
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
従事人員数	20	21	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	B
地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。	・地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。	・地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。	＜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ＬＧＷＡＮ経由でのＰＩＯ－ＮＥＴ2015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29年度は23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ＰＩＯ－ＮＥＴ2015の利用拡大を図った。 また、平成28年度に受け付け、承認した39の新規利用申請について、地方公共団体担当者にＰＩＯ－ＮＥＴ2015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。 ＊事業報告書23ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、新たに地方公共団体からの要望を募り、23のＬＧＷＡＮ経由でのＰＩＯ－ＮＥＴ2015利用申請を追加承認した。 これを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、新たに地方公共団体からの要望を募り、23のＬＧＷＡＮ経由でのＰＩＯ－ＮＥＴ2015利用申請を追加承認したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する必要がある。	

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「事故情報データバンク」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0011

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

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
データ収集参画機関		12機関	12機関	12機関	12機関	13機関	13機関

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）

	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	1,096,708
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	286,197
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
従事人員数	20	21	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		
事故情報データバンクを活用し、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。	・事故情報データバンクを活用し、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。	・事故情報データバンクを活用し、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＞ 「事故情報データバンク」システムの安定的な運用を図るとともに、参画機関が保有する重大事故情報等の速やかな共有を図るため、引き続き消費者庁と協議を行った。 また、消費者庁と調整を行い、厚生労働省の「食中毒発生情報処理システム」から提供されるデータの情報精度向上のため、国民向けサイトの「発生場所」に原因となった施設を紐付け、具体的な場所を表示するように改修を行った。 ＊事業報告書23ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度も、システムの安定的な運用を図るとともに、厚生労働省より提供される情報の精度向上を図った。 これらを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、事故情報データバンクを活用し、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	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度も、システムの安定的な運用を図るとともに、厚生労働省より提供される情報の精度向上を図ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、事故情報データバンクを活用し、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必要がある。	

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　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0011

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

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
調査研究の情報提供件数（実績値）		１件	１件	１件	１件	１件	１件（※）
「国民生活研究」発行回数（実績値）		４回	２回	２回	２回	２回	２回

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）

	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）	393,375	387,909	269,027	249,836	259,495
決算額（千円）	382,457	370,897	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	382,972	371,455	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	158	25	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	201,821	232,939	158,196
従事人員数	21	21	15	16	17

（※）この他、文部科学省科学研究費助成事業により調査研究を行い、学会シンポジウムで中間報告を行っている。

※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 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	・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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	・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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	＜主な定量的指標＞ ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数 ＜その他の指標＞ ・調査研究等の内容 ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」を実施し、平成30年1月に調査結果を公表した。この調査では、全国の消費生活センター796箇所を対象としたアンケート調査と、特徴的または先進的な取組を行っている消費生活センターへのヒアリング調査を行い、契約当事者や相談者の障害の種類として「精神障害」や「知的障害」が多く、相談内容の聞き取りや意思疎通などに関して相談対応上の課題があることが明らかになった。 また、「国民生活研究」第57巻第１号では、ドイツにおける消費者団体訴訟制度、中国食品安全法の改正と新法の執行状況といった海外の消費者行政等の動向に関する論稿を掲載し、２号では「成年年齢の引下げをめぐる消費者問題」と題する特集を組み、若年成年の法的保護策、成年年齢引下げに関する議論の状況や消費者教育等に関する論稿を掲載し、知見の獲得に努めた。 さらに、平成28年度から新たに交付を受けた科学研究費助成事業による科学研究費補助金により、「消費者被害の救済手段と抑止手法の多様化及び両者の連携に関する比較法政策的研究」と題し、海外の消費者行政等の動向も含めた調査研究を行った。本調査研究では、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と文献調査を行い、４回の研究会を実施し、平成29年6月に行われた比較法学会第80回総会におけるシンポジウム（消費者法の発展―被害の救済手法と抑止手法の多様化）で本調査研究の中間報告を行った。 ＊事業報告書24ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 調査研究では、障害者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と、他の自治体に先がけた効果的な取組として臨床心理士を定期的にセンターに配置している熊本県の例など、特徴的・先進的な取組状況のヒアリング調査を行うことにより、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、ドイツや中国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、特集として若年成年の法的保護策、成年年齢引下げに関する議論の状況や消費者教育等に関する論稿を掲載するなど、知見の獲得に努めた。 さらに、平成28年度から新たに交付を受けた科学研究費助成事業における科学研究費補助金により、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、４回の研究会を実施するとともに、学会におけるシンポジウムの場で中間報告を行った。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	評定：Ａ ＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 全国の消費生活センター等における障害者からの相談に対し、今後の参考となる「消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査」を平成29年度の調査研究の成果として公表したことは評価できる。 「国民生活研究」において、諸外国の消費者行政等の動向に関する論稿や、特集として成年年齢引下げに伴う若年層の保護に関する論稿を掲載したことは評価できる。 また、平成28年度から新たに交付を受けた科学研究費助成事業における科学研究費補助金により、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、４回の研究会を実施するとともに、学会におけるシンポジウムの場で中間報告を行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について調査研究を充実させるとともに、調査研究の成果をより多くの国民が認識し、消費者被害の未然防止・拡大防止につながるよう、国民生活センターとして努めることが重要である。

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　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0011

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

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
記者公表件数（計画値）	50件	－	50件	50件	50件	50件	50件
記者公表件数（実績値）		78件	80件	73件	58件	68件	59件
相談情報部		29件※２	33件	31件	28件	36件※２	26件
商品テスト部		45件※２	42件	37件	25件	28件※２	27件
紛争解決委員会事務局		４件	４件	４件	4件	4件	4件
広報部※１		１件	１件	１件	1件	1件	1件
上席調査研究員			－	－	－	－	1件
達成度			160.0%	146.0%	116.0%	136.0%	118.0%
記者説明会開催回数（実績値）		16回	23回	21回	23回	19回	22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	9回
新聞（在京６紙）掲載回数（実績値）		58回	86回	106回	98回	68回	90回
テレビ・ラジオ放送回数（実績値）		46回	89回	73回	65回	53回	48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	561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	26件
事案の選定から１ケ月以上２ヶ月以内の公表件数（実績値）		６件	６件	４件	６件	５件	10件

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）

	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）	1,077,920	1,141,227	1,162,296	1,150,154	1,394,462
決算額（千円）	1,003,883	1,060,605	1,088,481	1,100,650	1,354,659
経常費用（千円）	1,174,924	1,193,578	1,231,213	1,225,902	1,326,422
経常損益（千円）	329	40	5	23,367	65,954
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	1,164,491
従事人員数	65	69	65	70	71

※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	評定	B
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とりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間５０件以上の情報提供を行う。	＜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ヵ月以内の公表件数 ・事案の選定から1ヵ月以上2ヵ月以内の公表件数 ＜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22回、ホームページ公表を９回開催し、目標の50件を上回る59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90回（在京６紙）、テレビ・ラジオに48回取り上げられた（平成30年４月13日現在）。このほか、地方紙（ネット掲載を含む）には561回の掲載を確認（「資料７」参照）した。 ＊事業報告書24ページ、資料６、資料７参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、定例の記者説明会だけでなく機動的に開催するなどし、目標の50件を上回る59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90回、テレビ・ラジオに48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の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Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、定例の記者説明会だけでなく機動的に開催するなどし、目標の50件を上回る59件の情報提供を行ったこと、公表した情報については、新聞に90回、テレビ・ラジオに48回取り上げられたこと、及び、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の注意喚起などの緊急案件について迅速な公表を行ったことは、評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。

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　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0011

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

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
記者公表件数（実績値）		30件	46件	30件	31件	30件	20件
相談情報部		４件	３件	０件	１件	０件	２件
商品テスト部		９件	11件	４件	11件	７件	５件
紛争解決委員会事務局		17件	32件	26件	19件	23件	13件

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）

	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）	901,984	882,625	957,447	932,544	1,120,095
決算額（千円）	849,765	826,521	877,192	892,250	1,084,125
経常費用（千円）	1,009,447	963,795	1,017,161	1,014,655	1,055,932
経常損益（千円）	329	25	5	24,211	52,062
行政サービス実施コスト（千円）	994,207	996,637	994,746	1,048,002	1,005,002
従事人員数	57	56	54	57	58

※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		
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20件において事業者名を含む公表を行った。 ＊事業報告書25ページ、資料６参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、紛争解決委員会が、事業者名を含めた記者公表を実施すべきとした案件が前年度よりも減少したことにより、全体の記者公表件数も減少したものの、事業者名公表が必要であると判断した案件については適切に公表を行った。 これを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	評定	Ｂ
						＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度については、紛争解決委員会が「事業者名を含めた記者公表を実施すべき」とした案件が前年度よりも減少したことから、全体の記者公表件数（20件）も前年度（30件）より減少したものの、事業者名を公表すべき案件を国民生活センターが適切に判断した上で公表を行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、国民への情報提供に当たっては、消費者被害の未然防止や拡大防止の観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組むことが必要である。	

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（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0011

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

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

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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。	・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＞ 年末年始に「ジャパンライフ専用ダイヤル」のページを開設し、ホームページのトップページに掲載した。 成人式の晴れ着レンタルの「はれのひ」のトラブルに関連し、卒業シーズンを控えたシーズンで同様の不安が生じる可能性があることから、注目テーマに「着物等のレンタルトラブル」を開設した。 また、記者発表をした情報についてはFacebookでも提供した。 利用者の利便性向上のため、平成30年度に予定しているスマホ対応を含むホームページリニューアルに向けて、新サイトのデザインを決定するとともに、現行サイトからの移行作業などを開始した。 ＊事業報告書25ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 「ジャパンライフ専用ダイヤル」のページの開設や「着物等のレンタルトラブル」のコーナーを迅速に立ち上げ、注意喚起等を実施した。 また、利用者の利便性向上を目的に、平成30年度に予定しているスマホ対応を含むホームページリニューアルに向けて具体的な作業を開始した。 これらを踏まえればBと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度はホームページリニューアルを行い、新デザインのホームページを公開し、運用を開始する。	評定	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 「ジャパンライフ専用ダイヤル」のページの開設や「着物等のレンタルトラブル」のコーナーの立ち上げを迅速に行い、注意喚起等を実施したことは評価できる。 また、利用者の利便性向上を目的に、平成30年度に予定しているスマホ対応を含むホームページリニューアルに向けて具体的な作業を開始したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度はホームページリニューアルを行い、新デザインのホームページを公開し、運用を開始する必要がある。	

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（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0011

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

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

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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	B
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＞ 2017年５月に「民事訴訟管理センター」からの架空請求ハガキに関する注意喚起、６月の長野県南部地震発生に際して、震災に便乗した悪質商法への注意情報、2018年１月に、晴れ着レンタルの「はれのひ」に関連し、着物のレンタルトラブルの情報をホームページのトップページに掲載した。 さらに、年末年始に開設した「ジャパンライフ専用ダイヤル」に関しての実施結果について掲載を行った。 また、2018年１月の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、社会的関心の高い消費者問題などで緊急に情報提供を行う必要があるものについて、迅速かつ的確にホームページで情報提供した。 ＊事業報告書26ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、ホームページにおいて、消費生活相談が急増したものや事業者の倒産等、社会的関心の高い消費者問題で緊急に情報提供を行う必要のあるものについて迅速かつ的確に情報提供した。 これらを踏まえればBと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、ホームページにおいて、消費生活相談が急増したものや事業者の倒産等、社会的関心の高い消費者問題で緊急に情報提供を行う必要のあるものについて迅速かつ的確に情報提供したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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0011

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

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
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	12回
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	12回
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
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	6,305,023件
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	1,230部

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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	B
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。	・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へ掲載するとともに、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、国民生活センターの情報や消費者被害が深刻なもの、法改正に関する情報等をタイムリーに特集などで取り上げた。 また、ホームページへの掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を毎月1,230部印刷し、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10部程度である。 ＊事業報告書27ページ、資料８参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、ウェブ版「国民生活」に、国民生活センターの情報や消費者被害が深刻なもの、法改正に関する情報等をタイムリーに特集などで取り上げた。 また、ホームページへの掲載に併せ、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30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、ウェブ版「国民生活」に、国民生活センターの情報や消費者被害が深刻なもの、法改正に関する情報等をタイムリーに特集などで取り上げたこと、及びホームページへの掲載に併せ、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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。

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」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0011

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

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
平均満足度（実績値）		4.4	4.4	4.5	4.5	4.5	4.5
達成度			110.0%	112.5%	112.5%	112.5%	112.5%

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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	B
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。 回収率を高めるために、平成28年度からアンケートは担当者へ直接届くよう配布方法を変更し、回収率は65.8％であった。 特に、「事例で学ぶ消費生活相談の関連法規」「インターネット取引のトラブル」「賃貸住宅の基礎知識」「特集」「暮らしの判例」等の記事が相談現場等で役立っていることがわかった。 また、アンケート結果から、取り上げてほしいテーマ等として、「インターネット関連」「悪質商法・手口・詐欺等」「啓発に利用できる記事」「高齢者に多い相談」「法律」などが上がり、平成29年度の誌面に反映させた。 ＊事業報告書27ページ、資料９参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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５段階評価で「4.5」であり、目標を上回ったこと、及び平成28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29年度の誌面に反映させたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、「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。		
						＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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５段階評価で「4.5」であり、目標を上回ったこと、及び平成28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29年度の誌面に反映させたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、「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必要がある。		

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)⑭、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0011

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

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
「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
「くらしの豆知識」発行回数（実績値）		１回	１回	１回	１回	１回	１回
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
販売部数（実績値）		320,321部	289,556部	248,837部	244,647部	245,970部	224,124部
デイジー版作成部数（実績値）		1,100部	1,100部	1,100部	1,200部	1,200部	1,245部

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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	B
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イジー版を作成する。	＜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 ・デイジー版作成部数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 「くらしの知識2018」を平成29年９月に発行した。 平成29年度は、カラーユニバーサルデザインの認証を得て、色覚障害者を含め、より多くの人に見やすい配色の誌面とした。また、徳島県に開設した「消費者行政新未来創造オフィス」及び同県で実施する研修において販売を行ったほか、本誌の抜粋版を作成し特集テーマ（「ネット活用の心得」）に合わせて、私立高校へ販促を行った。 平成29年度の販売実績は224,124部であった。 また、視覚障害者の利用に供するためデイジー版を平成30年２月に1,245部作成し配布した。 ＊事業報告書28ページ、資料10参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「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イジー版を作成し配布した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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イジー版を作成する。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「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イジー版を作成し配布したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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イジー版を作成する必要がある。	

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0011

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

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
「見守り新鮮情報」発行回数（実績値）		27回	27回	32回	30回	28回	28回
「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	22,326人
「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	14回
「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	5,134人

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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	B
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29年度末における「見守り新鮮情報」の登録者数は22,326人、「子どもサポート情報」の登録者数は5,134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消費者啓発関連イベント等において配布した。 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。 ＊事業報告書28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、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」を発行する必要がある。	

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0011

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

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
「見守り新鮮情報」発行回数（実績値）		27回	27回	32回	30回	28回	28回
「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	281,484件
「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	14回
「子どもサポート情報」PDF版アクセス数（実績値）		122,825件	70,847件	103,290件	97,757件	83,196件	67,317件
「くらしの危険」発行回数（実績値）		６回	６回	６回	６回	６回	６回
「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	232,703件

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）

	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）	556,167	613,890	559,063	581,898	780,784
決算額（千円）	504,083	570,030	541,559	547,343	768,098
経常費用（千円）	674,196	702,098	683,826	677,089	739,531
経常損益（千円）	171	15	5	8,416	38,837
行政サービス実施コスト（千円）	591,654	711,616	639,314	631,928	609,409
従事人員数	37	40	38	41	42

※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	B
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。	・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	＜主な定量的指標＞ ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数 ・「子どもサポート情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」PDF版アクセス数 ・「くらしの危険」発行回数 ・「くらしの危険」アクセス数 ・「消費者問題出前講座」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＞ （メールマガジンの活用） 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、ホームページ上に掲載した。 「相談急増　ハガキによる架空請求」（見守り新鮮情報299号）、「訪問して買い取りを行う業者との契約は慎重に」（見守り新鮮情報290号）などについて地方公共団体からの配布許可要請が目立った。 この他「くらしフェスタ東京（東京都）」、「霞が関子ども見学デー（消費者庁）」、「平成29年度消費者教育フェスタ（文部科学省）」「平成29年度　消費者被害未然防止キャンペーン（神奈川県）」において、印刷物にして配布した。 （リーフレットの作成） 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。 ＊事業報告書30ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」、「くらしの危険」それぞれについてはアクセス数の増減はあったが、総合すると基準値を上回るアクセス数であった。 見守り新鮮情報、子どもサポート情報のメールマガジンを併せて32回発行し、イラスト入りのリーフレットをホームページに掲載した。これについては、地方公共団体からの配布許可要請は依然として多く、また、消費者啓発関連の各種イベントにおいても印刷物を作成し配布した。 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。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度においては、「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」、「くらしの危険」について、発行回数はそれぞれ28回、14回、６回といずれも前年度及び基準値と同回数以上の発行を達成したことは評価できる。 また、これらに対するアクセス件数はそれぞれ281,484件、67,317件、232,703件で、いずれも前年度を下回ったものの、これらのアクセス件数の合計は、基準年の合計と比べて12,746件の増加となったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、「見守り新鮮情報」、「子どもサポート情報」、「くらしの危険」について、必要な発行回数を確保するとともに、アクセス件数が増加するよう内容の充実を図っていくことが重要である。

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　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0011

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

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
情報提供件数（計画値）	50件	―	50件	50件	50件	50件	50件
情報提供件数（実績値）		60件	60件	45件	67件	52件	50件
達成度			120.0%	90.0%	134.0%	104.0%	100.0%
受信件数（実績値）		13,503件	15,058件	13,721件	9,122件	9,387件	10,245件
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	129,708件
「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	108,277件

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）

	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）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
従事人員数	21	21	19	20	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	B
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29年度は50件の追加・更新を行い、平成30年３月末時点の総件数は、344件となっている。 また、「ＦＡＱコーナー」へのアクセス件数は108,277件であった。 ＊事業報告書31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、計画値を満たした。 なお、「消費者トラブルメール箱」のトップページのアクセス数を示す、「総アクセス件数」及び、それに関連した「メールでよくある情報提供と回答」のトップページのアクセス数を示す「FAQコーナー」のアクセス件数が減少した一方、ページ内の各記事ページへの総アクセス数は平成27年度で約73万、平成28年度で約79万、平成29年度で約89万アクセスと増加した。これは、インターネットの検索エンジンの性能向上により、利用者が直接各記事ページへアクセスするようになったためと思われる。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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時宜に応じてホームページ上で提供する。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度において、消費者トラブルメール箱での「情報提供件数」は計画値を達成したことは評価できる。 一方、「受信件数」、「総アクセス件数」、「ＦＡＱコーナーアクセス件数」はいずれも基準値を下回り、「受信件数」以外は前年度をも下回ったが、これは検索エンジンの機能向上により、これらのページよりも更に深い場所にある記事ページへ直接アクセスできるようになったためこれらのページへのアクセスが減少したことによるものと考えられ、記事ページへの直接のアクセス件数は平成27年度73万件、平成28年度79万件、平成29年度89万件へと増加していることは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、消費者トラブルメール箱での「情報提供」に努めるとともに、「受信件数」「総アクセス件数」「ＦＡＱコーナーアクセス件数」へのアクセス件数（記事ページへの直接のアクセス件数も含む）の増加に努めることが重要である。

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）	（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0011

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

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
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	606件
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	1,025件

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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606件（基準値500件の121.1%）紹介し、メールマガジンでも周知した。 また、消費者庁と共同で政府広報へ９テーマの提案を行いすべて採用され、政府インターネットテレビで５本、暮らしに役立つ情報（テキスト情報）で６本の計11本（対前年度８本増）の情報提供を行った。 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、「タレント・モデル契約のトラブルにご注意」のリーフレットを連携して作成するなど消費者庁の実施するキャンペーンにも協力した。 ＊事業報告書32ページ	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 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、「タレント・モデル契約のトラブルにご注意」のチラシを作成するなど消費者庁の実施するキャンペーンに協力した。 また、消費者庁と共同で政府広報へ９テーマの提案を行いすべて採用され、政府インターネットテレビで５本、テキスト情報で６本の計11本（対前年度８本増）の情報提供を行った。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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	Ａ
						＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 消費者庁が行った注意喚起等について国民生活センターのホームページに掲載したこと、また、消費者庁と連携して「タレント・モデル契約のトラブルにご注意」のチラシを作成したことや政府インターネットテレビで５本、テキスト情報で６本の計11本（対前年度８本増）の政府広報用コンテンツを作成したことなど、消費者庁に対する協力を通じて、国民への情報提供を強化したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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を含めた可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する必要がある。また、消費者庁以外の府省庁が行う注意喚起についても同様に、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する必要がある。	

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（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８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0011

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

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
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	758回
事例研究会の実施回数（実績値）		37回	45回	49回	36回	36回	35回
消費者への注意喚起（実績値）		29件	33件	31件	29件	28件	26件
関係機関への情報提供（実績値）		29件	27件	23件	19件	22件	23件
要望（実績値）		２件	10件	４件	５件	３件	５件
110番等実施回数（実績値）		２回	２回	２回	１回	２回	２回
110番等相談受付件数（実績値）		20件	171件	118件	12件	970件	368件

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）

	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）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
従事人員数	21	21	19	20	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	B
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。 　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。	・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。	・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。	＜主な定量的指標＞ ・専門家からのヒアリング回数(高度専門相談を含む) ・事例研究会の実施回数 ・消費者への注意喚起件数 ・関係機関への情報提供件数 ・関係機関への要望件数 ・110番実施回数 ・110番での相談受付件数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 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（758回）や相談事例の研究会（35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。 　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（23件）、要望（５件）、検討会などでの報告等につなげることができた。 　110番の実施では、「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。また、消費者庁より業務停止命令処分が行われた事業者について事実上倒産したとの報道がなされたことから、年末年始に特設電話相談（平成29年12月29日～平成30年１月３日）を実施した。 ＊事業報告書34ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29年度は、前年度より回数はやや少ないものの、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、要望を行ったこと、及び「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」や年末年始の特設電話相談では、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付けたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 　平成30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必要がある。		

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（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８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0011

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

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
経由相談（実績値）		5,918件	7,233件	7,687件	7,116件	7,589件	7,271件
うち助言（実績値）		4,816件	5,562件	6,250件	6,152件	6,608件	6,153件
うち移送・共同処理等（実績値）		964件	1,434件	1,150件	728件	859件	1,023件

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）

	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）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
従事人員数	21	21	19	20	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	B
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。 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。	・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	・消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	＜主な定量的指標＞ ・経由相談件数 ・うち助言件数 ・うち移送・共同処理等件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 平成29年度に受け付けた相談20,558件のうち、経由相談は7,271件であった。このうち、助言は6,153件、移送・共同処理等は1,023件だった。 ＊事業報告書38ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度の、各地の消費生活センター等からの経由相談の件数は、前年度より僅かに減少したものの、移送・共同処理件数は増加した。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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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、消費生活センター等と共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度の、各地の消費生活センター等からの経由相談の件数は、前年度より僅かに減少したものの、移送・共同処理件数は増加したこと、及び迅速丁寧な助言、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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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、消費生活センター等と共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む必要がある。

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（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８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0011

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

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	3,714件
うち、あっせん件数（実績値）		190件	241件	211件	311件	175件	318件
お昼の消費生活相談（実績値）		―	2,080件	3,072件	3,036件	3,021件	3,056件
うち、あっせん件数（実績値）		―	167件	252件	274件	168件	254件
合計（実績値）		3,512件	5,455件	6,222件	6,554件	6,761件	6,770件
うち、あっせん件数（実績値）		190件	408件	463件	585件	343件	572件

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）

	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）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
従事人員数	21	21	19	20	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	B
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。 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。	・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。	・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。	＜主な定量的指標＞ ・平日バックアップ相談件数 ・うちあっせん件数 ・お昼の消費生活相談件数 ・うちあっせん件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 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29年度に受け付けた相談件数は3,714件、うちあっせん件数は318件であった。 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29年度に受け付けた相談件数は3,056件、うちあっせん件数は254件であった。 ＊事業報告書38ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談の件数を合計すると前年度件数を上回ったこと、並びにあっせん件数についても前年度件数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、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談の件数を合計すると前年度件数を上回ったこと、並びにあっせん件数についても前年度件数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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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（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８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0011

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

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
土日祝日相談（実績値）		9,177件	7,636件	7,553件	5,571件	5,431件	6,149件
うち、あっせん件数（実績値）		103件	83件	25件	29件	11件	30件

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）

	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）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
従事人員数	21	21	19	20	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	B
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。 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。	・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	＜主な定量的指標＞ ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施した。 平成29年度は10回線で年間114日実施し、相談件数は6,149件、うちあっせん件数は30件であった。 ＊事業報告書39ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度の土日祝日相談の相談件数は前年度を上回った。 また、あっせん件数も前年度を上回り、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。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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、あっせんを積極的に行う。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度の土日祝日相談の相談件数は前年度を上回ったこと、及びあっせん件数も前年度を上回り、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ことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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、あっせんを積極的に行う必要がある。	

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（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８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0011

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

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
土日祝日相談（実績値）		―	―	―	5,571件	5,431件	6,149件
うち、あっせん件数（実績値）		―	―	―	29件	11件	30件

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）

	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）	―	―	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	―	―	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	―	―	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	―	―	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	371,230	425,080	408,417
従事人員数	―	―	19	20	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	B
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。 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。	・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。	・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、地方自治体への支援など適切な対応を行う。	＜主な定量的指標＞ ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 ＜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、休日相談を実施した。 平成29年度は10回線で年間114日実施し、相談件数は6,149件、うちあっせん件数は30件であった。 ＊事業報告書39ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度の土日祝日相談の相談件数は前年度を上回った。 また、あっせん件数も前年度を上回り、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。 これらを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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、あっせんを積極的に行う。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度の土日祝日相談の相談件数が前年度を上回ったこと、及びあっせん件数も前年度を上回り、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ことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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、あっせんを積極的に行う必要がある。	

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（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８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0011

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

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
個人情報相談件数（実績値）		177件	130件	117件	88件	68件	52件
説明会での説明回数（実績値）		３回	２回	３回	２回	０回	０回
「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	３回

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）

	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）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
従事人員数	21	21	19	20	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	B
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、経由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、平成２９年５月の個人情報保護法改正に合わせ、従来の『個人情報に係る相談処理マニュアル』を全面改訂し、全国の消費生活センター等の相談処理に資する参考資料として提供する。	＜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29年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、52件であった。 また、個人情報の流出に伴う事業者の対応情報を「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３回）。 さらに、「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29年５月30日の全面施行にあわせ、『個人情報に係る相談処理マニュアル』を全面改訂し、各地の消費生活センターの相談処理に資する参考資料として提供した。 ＊事業報告書39ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、個人情報の流出に伴う事業者の対応情報を「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への対応として、個人情報保護委員会事務局ほか外部有識者を招へいした検討会を開催し、「個人情報に係る相談処理マニュアル」を全面改訂し、各地消費生活センターに提供した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度は、個人情報保護法改正後の相談状況を踏まえつつ、適切に相談処理を行うほか、各地の消費生活センターを始め関係機関との情報共有を図る。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、個人情報の流出に伴う事業者の対応情報を「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こと、及び個人情報保護法の改正への対応として、個人情報保護委員会事務局ほか外部有識者を招へいした検討会を開催し、「個人情報に係る相談処理マニュアル」を全面改訂し、各地消費生活センターに提供したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度は、個人情報保護法改正後の相談状況を踏まえつつ、適切に相談処理を行うほか、各地の消費生活センターを始め関係機関との情報共有を図る必要がある。

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（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８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0011

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

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
相談件数（実績値）		―	―	―	4,299件	4,475件	4,086件
海外提携機関数（実績値）		―	―	―	8	12	12

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）

	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）	―	―	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	―	―	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	―	―	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	―	―	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	371,230	425,080	408,417
従事人員数	―	―	19	20	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	B
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29年度は4,086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、６月及び８月には記者説明会等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、海外提携機関との連携強化・拡大については、平成29年度は新たに２機関と正式提携した。 ＊事業報告書40ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度の「越境消費者センター」は、4,086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。 海外提携機関との連携については、業務委託先が契約主体となっていた了解覚書７件のうち５件の契約主体を国民生活センターに切り替えた。残り２件については相手方提携機関の経営方針の変更等により切替ができなかったが、別途、新たに２機関と正式提携したことで、提携機関数では平成28年度と同じ機関数を維持し、また対象国・地域数では平成28年度が22ヵ国・地域であったところ、23ヵ国・地域とした。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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、海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進める。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 「越境消費者センター」は、平成29年度に4,086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ことは評価できる。 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ことは評価できる。 海外提携機関との連携については、業務委託先が契約主体となっていた了解覚書７件のうち５件の契約主体を国民生活センターに切り替えた。残り２件については相手方提携機関の経営方針の変更等により切替ができなかったが、別途、新たに２機関と正式提携したことで、提携機関数では平成28年度と同じ機関数を維持し、また対象国・地域数では平成28年度が22か国・地域であったところ、23か国・地域としたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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、海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進める必要がある。

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0011

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

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
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	1,158件
申請件数（実績値）		151件	151件	167件	155件	167件	172件
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
平均所要日数（実績値）		102.2日	96.1日	86.3日	102.1日	86.4日	88.4日
達成度			124.9%	139.0%	117.5%	138.9%	135.7%
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	16回
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	６回

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）

	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）	128,378	139,428	170,227	129,815	145,314
決算額（千円）	117,343	119,678	151,020	130,791	138,145
経常費用（千円）	117,756	120,024	151,308	130,953	137,407
経常損益（千円）	0	0	0	△ 976	7,169
行政サービス実施コスト（千円）	131,275	121,004	133,288	156,421	146,665
従事人員数	7	8	8	9	9

※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	A
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1,158件に対応し、172件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。 また、164件（平均所要日数：88.4日）の手続が終了したが、このうち取り下げ等の10件を除く実質的に和解仲介を実施した154件のうち、114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16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。 ＊事業報告書41ページ、資料15～17参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 平成29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172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88.4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、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度は、年度計画に基づき、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、ＡＤＲを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの日数を平均95日以内とするよう努める。	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 事案の申請日から手続終了日までの平均所要日数については、平成29年度は88.4日と前年度の86.4日から日数が増加したものの、４か月以内（国民生活センター法施行規則第18条）の目標は達成している。 ＜課題と対応＞ 平成30年度以降は、第４期中期目標に基づき、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了日までの日数を平均95日以内とするよう努める。

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（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0011

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

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

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）

	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	207,259
決算額（千円）	―	―	196,048	175,415	197,139
経常費用（千円）	―	―	196,339	175,577	195,607
経常損益（千円）	―	―	0	△ 911	10,120
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	179,700	201,129	205,072
従事人員数	―	―	12	13	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＞ 「独立行政法人国民生活センターＡＤＲの実施状況に関する検討会報告書」（平成29年７月　消費者庁）の趣旨を踏まえ、業務規程を改正して共通義務確認訴訟判決まで申請又は手続の進行を一時的に留保する規定を追加した。 ＊事業報告書43ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 「独立行政法人国民生活センターＡＤＲの実施状況に関する検討会報告書」の趣旨を踏まえ、業務規程を改正して共通義務確認訴訟判決まで申請又は手続の進行を一時的に留保する規定を追加した。 これらを踏まえ、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。	評定	Ｂ
						＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 「独立行政法人国民生活センターＡＤＲの実施状況に関する検討会報告書」の趣旨を踏まえ、業務規程を改正して共通義務確認訴訟判決まで申請又は手続の進行を一時的に留保する規定を追加したことは評価できる。 ＜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必要がある。		

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（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0011

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

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
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	65件
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	45件
トラブルメール箱		９件	41件	７件	10件	８件	５件
医師からの事故情報受付窓口		―	―	６件	６件	４件	14件
紛争解決員会への申請、事前問合せ		０件	０件	２件	１件	０件	１件
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	127件
トラブルメール箱		19件	121件	10件	40件	62件	54件
ＣＣＪ		―	―	―	―	１件	２件
医師からの事故情報受付窓口		―	―	３件	３件	０件	45件
紛争解決員会への申請、事前問合せ		21件	22件	16件	22件	45件	26件

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）

	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）	521,753	527,337	603,233	932,544	1,120,095
決算額（千円）	499,800	490,575	546,922	892,250	1,084,125
経常費用（千円）	500,728	491,480	547,387	1,014,655	1,055,932
経常損益（千円）	158	25	0	24,211	52,062
行政サービス実施コスト（千円）	508,071	492,721	504,518	1,048,002	1,005,002
従事人員数	28	29	27	57	58

※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	B
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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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65件、消費者事故等の疑いがあるものについて127件、消費者庁へ情報提供した。 ＊事業報告書43ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29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28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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、国民生活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28年度を上回る件数を消費者庁に情報提供したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。

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（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0011

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

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
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	39回
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	46回
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	３回

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）

	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）	854,265	784,156	831,853	847,418	1,036,726
決算額（千円）	803,917	749,869	771,200	806,083	1,004,974
経常費用（千円）	963,465	887,094	910,884	928,326	976,725
経常損益（千円）	329	39	5	25,252	47,844
行政サービス実施コスト（千円）	948,583	924,501	907,870	936,289	916,744
従事人員数	56	52	50	52	53

※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	B
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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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39回、生命身体事案等情報共有打合せを46回開催した。 また、消費者政策検討会議を３回開催した。 ＊事業報告書44ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29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在り方、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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29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こと、及び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在り方、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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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必要がある。

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　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0011

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

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
消費者庁への報告回数（実績値）		－	１回	１回	１回	１回	１回

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）

	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）	2,920,372	2,756,116	1,483,643	1,675,424	1,565,072
決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542	1,392,578	1,626,099
経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415	1,402,047	1,668,204
経常損益（千円）	2,292	6,481	△ 3,428	46,928	306,145
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	1,683,069
従事人員数	41	42	40	41	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	B
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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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29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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。 ＊事業報告書46ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、ＰＩＯ－ＮＥＴ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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、ＰＩＯ－ＮＥＴ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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、ＰＩＯ－ＮＥＴ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。 これらを踏まえ、Ｂと評価とする。 ＜課題と対応＞ 平成30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。

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0011

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

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
情報提供件数（実績値）		46件	45件	36件	34件	45件	36件
相談情報部		29件※	27件	23件	20件	31件※	23件
商品テスト部		18件※	18件	13件	14件	15件※	13件
対応件数（実績値）		20件	18件	13件	３件	６件	９件
相談情報部		10件	８件	10件	１件	４件	５件
商品テスト部		10件	10件	３件	２件	２件	４件

※相談情報部と商品テスト部の連名公表１件を含む

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）

	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）	773,606	743,197	787,220	802,729	974,781
決算額（千円）	732,422	706,844	726,172	761,459	945,980
経常費用（千円）	891,691	843,770	865,853	883,702	918,525
経常損益（千円）	329	25	5	25,187	44,893
行政サービス実施コスト（千円）	862,933	875,632	861,458	891,581	858,337
従事人員数	50	48	46	48	49

※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	B
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、ＰＩＯ－ＮＥＴ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59件の情報提供を行い、そのうちの36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、９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15件や医療機関ネットワーク事業にかかる追跡調査報告書2件や、法律に抵触するおそれのあるテスト結果３件を関係省庁に情報共有した。 ＊事業報告書46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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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（ＰＩＯ－ＮＥＴ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0011

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

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
PIO-NETつうしん掲載回数（実績値）		12回	17回	14回	14回	13回	12回
ＰＩＯ－ＮＥＴ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	13回
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	１回
早期警戒指標掲載回数（実績値）		12回	12回	12回	12回	12回	12回
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	767,155

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）

	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	1,096,708
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	286,197
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
従事人員数	20	21	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	B
ＰＩＯ－ＮＥＴ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。	・ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴ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、ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。	・ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴ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、ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。	＜主な定量的指標＞ ・ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん掲載回数 ・ＰＩＯ－ＮＥＴに関する事務連絡掲載回数 ・ＰＩＯ－ＮＥＴ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29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ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する以下の情報を掲載した。 ・ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん（12回） ・ＰＩＯ－ＮＥＴに関する事務連絡（13回） ・ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する資料等（１回） ・早期警戒指標（12回） ＊事業報告書47ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、「消費者行政フォーラム」に、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」などＰＩＯ－ＮＥＴ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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」などＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」に掲載する必要がある。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、「消費者行政フォーラム」に、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」などＰＩＯ－ＮＥＴ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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」などＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」に掲載する必要がある。

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（「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８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0011

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

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
「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
「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	12月
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.00%
配信回数（実績値）		40回	57回	63回	47回	68回	79回
アクセス件数（実績値）		75,700件	110,470件	126,648件	176,074件	159,194件	186,667件

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）

	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）	393,375	387,909	433,006	438,441	468,364
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902	422,516	448,416
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079	417,860	449,484
経常損益（千円）	158	25	0	15,927	19,948
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230	425,080	408,417
従事人員数	21	21	19	20	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		
ＰＩＯ－ＮＥＴ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29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55回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計79回配信した。 なお、平成29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186,667件であった。 ＊事業報告書47ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 平成29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55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、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	評定	Ａ
						＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 平成29年度において、消費者行政フォーラムに「消費生活相談緊急情報」定例号を年24回（毎月２回）、臨時号を年55回掲載し、計79回の情報発信を行った（基準値の97.5%増）こと、及び、定例号及び臨時号へのアクセス件数が年186,667件と基準値75,700件の2.5倍程度へと増加（146.6%増）したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、消費者行政フォーラムに「消費生活相談緊急情報」定例号を月２回以上掲載し、臨時号も必要に応じてできるだけ多く掲載するよう努める。		

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８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0011

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

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
「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	12回
「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
「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	12月
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.00%
アクセス件数（実績値）		12,067件	11,339件	12,336件	10,797件	15,470件	17,553件

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
ＰＩＯ－ＮＥＴ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29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29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17,553件であった。 ＊事業報告書48ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、「製品関連事故情報」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17,553件で、平成28年度を大幅に上回った。 また、各地消費生活センターの相談員等より、消費生活センターの相談員の資質向上のための勉強会で利用している等の反響があった。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載し（年12回）、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ことは評価できる。 平成29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17,553件で、平成28年度を大幅に上回ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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」に毎月掲載する必要がある。

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　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0011

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

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	1,539件
検討会等への出席回数（実績値）		90回	112回	130回	97回	63回	71回

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）

	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）	3,496,740	3,283,457	2,106,884	2,289,548	2,330,984
決算額（千円）	2,090,820	3,253,757	2,072,114	1,981,505	2,375,875
経常費用（千円）	2,128,727	2,037,436	3,697,997	2,116,966	2,390,218
経常損益（千円）	2,478	6,525	△ 3,423	57,690	338,805
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	2,291,185
従事人員数	82	80	82	85	87

※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1,539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71回出席した。 ＊事業報告書48ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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28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、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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28年度に比べ減少したものの、基準値を大きく上回ったことは評価できる。 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が、依頼に対して適切に対応したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。		

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　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８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0011

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

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
会議等の実施回数（実績値）		13回	13回	13回	13回	13回	13回
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	１回
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	２回

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）

	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）	576,368	527,341	623,241	614,124	765,912
決算額（千円）	554,511	495,194	589,572	588,927	749,776
経常費用（千円）	714,800	632,400	730,582	714,919	722,014
経常損益（千円）	186	44	5	10,762	32,660
行政サービス実施コスト（千円）	692,042	639,508	717,640	699,440	608,116
従事人員数	41	38	42	44	46

※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	B
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、医薬基盤・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、技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や医薬基盤・健康・栄養研究所、自動車技術総合機構交通安全環境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得たほか、医薬基盤・健康・栄養研究所と共同研究の成果による公表を１件行った。 農林水産消費安全技術センターが開催する研修会へセンターから講師派遣を1回行った。 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。 ＊事業報告書49ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、製品評価技術基盤機構や医薬基盤・健康・栄養研究所との会議を実施し、関連する独立行政法人間の情報共有や連携推進のための取組について意見交換等を行い、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会議等を開催したことは評価できる。 また、技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や医薬基盤・健康・栄養研究所、自動車技術総合機構交通安全環境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得たほか、医薬基盤・健康・栄養研究所と共同研究の成果による公表を１件行った。 農林水産消費安全技術センターが開催する研修会へセンターから講師派遣を1回行った。 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。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、製品評価技術基盤機構など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。 これらを踏まえＢと評価する。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、製品評価技術基盤機構や医薬基盤・健康・栄養研究所との会議を実施し、関連する独立行政法人間の情報共有や連携推進のための取組について意見交換等を行い、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会議等を開催したことは評価できる。 また、技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構や医薬基盤・健康・栄養研究所、自動車技術総合機構交通安全環境研究所の職員を国民生活センターの「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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、製品評価技術基盤機構など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必要がある。

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　⑤消費者団体（適格消費者団体のＰＩＯ－ＮＥＴ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0011

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

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
急増指標に基づく情報提供先（実績値）						６団体	６団体

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）

	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	1,096,708
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640	970,062	1,177,683
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336	984,187	1,218,720
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428	31,001	286,197
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168	948,309	1,274,652
従事人員数	20	21	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	B
適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴ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ＰＩＯ－ＮＥＴ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ＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、「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」を踏まえて、関係者との調整を引き続き行い、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日付の「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」に基づき、適格消費者団体6団体、特定適格消費者団体1団体（適格消費者団体6団体のうちの1団体と同一）に対し、各団体が差止請求または被害回復に活用するために、「急増指標に基づく情報の提供に関する合意書」を取交したうえで、急増指標に基づく情報提供を毎月（計12回）実施した。 ＊事業報告書50ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への急増指標に基づく情報提供を計12回実施した。 これを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への急増指標に基づく情報提供を計12回実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、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必要がある。	

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　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0011

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

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
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	３回	３回	２回
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	51件	59件	98件

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）

	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）	2,736,034	2,548,594	1,265,497	1,411,487	1,303,967
決算額（千円）	1,342,689	2,550,368	1,282,688	1,145,477	1,374,822
経常費用（千円）	1,220,486	1,196,928	2,767,675	1,159,764	1,414,327
経常損益（千円）	2,135	6,471	△ 3,428	30,090	296,317
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	1,479,724
従事人員数	33	33	33	34	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		
適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴ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29年７月14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29年８月９日） また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に98件対応した。 ・その他、消費者団体からの講師依頼に対し９件の対応をした。 ＊事業報告書51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、消費者団体からの講師依頼に対応するなど、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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	評定	Ｂ
						＜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、消費者団体からの講師依頼に対応するなど、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こと、及び適格消費者団体からの法令に基づく照会に対応したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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　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0011

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

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
法令照会（実績値）		803件	839件	710件	656件	644件	535件
警察（実績値）		268件	391件	305件	334件	277件	163件
裁判所（実績値）		26件	12件	９件	11件	12件	３件
弁護士会（実績値）		439件	383件	347件	257件	286件	268件
適格消費者団体（実績値）		69件	52件	47件	51件	59件	98件
消費者委員会（実績値）※１		０件	０件	０件	０件	０件	０件
センター法40条１項（実績値）		１件	１件	２件	２件	１件	２件
その他（実績値）※２		０件	０件	０件	１件	９件	１件
情報提供規程８条３項３号及び６項（実績値）		49件	84件	118件	100件	113件	167件

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）

	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）	3,300,603	3,111,404	1,837,857	2,039,712	2,071,489
決算額（千円）	1,886,273	3,094,509	1,812,812	1,731,521	2,123,663
経常費用（千円）	1,922,647	1,877,351	3,437,189	1,867,889	2,137,245
経常損益（千円）	2,464	6,481	△ 3,423	56,188	331,090
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	2,132,989
従事人員数	70	69	67	69	70

※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	評定	B
	・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535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３号及び６項に基づく照会計167件に対応した。 ＊事業報告書51ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度も、法令に基づく照会に対して依頼元が定める期限までに迅速かつ適切に対応した。 これを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度も、法令に基づく照会全てに対して適切に対応したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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全てに対して適切に対応する必要がある。	

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（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0011

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

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
要望件数（実績値）		13件	22件	14件	13件	14件	14件
相談情報部		２件	10件	４件	５件	４件※	５件
商品テスト部		11件	12件	10件	８件	11件※	９件
対応件数（実績値）		－	17件	９件	９件	11件	８件
相談情報部		－	６件	３件	４件	３件	２件
商品テスト部		－	11件	６件	５件	８件	６件

※相談情報部と商品テスト部の連名公表１件を含む

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）

	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）	773,606	743,197	787,220	802,729	974,781
決算額（千円）	732,422	706,844	726,172	761,459	945,980
経常費用（千円）	891,691	843,770	865,853	883,702	918,525
経常損益（千円）	329	25	5	25,187	44,893
行政サービス実施コスト（千円）	862,933	875,632	861,458	891,581	858,337
従事人員数	50	48	46	48	49

※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	B
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59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、８件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた。 ＊事業報告書52ページ、資料６参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、平成28年度と同等の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減少した。 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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度においては、対応件数が減少した一方、関係省庁や事業者団体に対する要望件数は平成28年度と同等であったこと、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とは、評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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（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８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0011

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

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
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	86コース
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	5,148人
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※
〃（実績値）※		―	―	―	50コース	60コース※	61コース※
達成度		―	―	―	104.2%	113.2%	115.1%
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※
〃（実績値）※		―	―	―	2,945人	3,673人※	3,839人※
達成度		―	―	―	85.2%	96.3%	100.6%

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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

※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	評定	B
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86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実施は、目標値の53コースに対して８コース多い61コースを実施した。 　86コースの受講者数は5,148人（予定人員5,962人）で、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での実施の61コースの受講者数は3,839人（予定人員3,816人）であった。人員数は計画値に対して100.6%となり計画を達成した。 　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、充実を図った。 ＊事業報告書53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３コース多い86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実施は、目標値の53コースより８コース多い61コース実施した。86コースの人員数は5,148人で予定人員数の5,962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実施における人員数は3,839人で予定人員数の3,816人を上回った。 　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、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３コース多い86コース実施したこと、このうち相模原事務所研修施設及び徳島県での実施は、目標値の53コースより８コース多い61コース実施したこと、86コースの人員数は5,148人で予定人員数の5,962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実施における人員数は3,839人で予定人員数の3,816人を上回ったことは評価できる。 　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とは評価できる。 ＜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る必要がある。

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８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0011

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

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
消費者教育推進のための研修※ コース数 （計画値）		―	―	―	13コース	18コース	18コース
〃 （実績値）		―	―	―	13コース	18コース	18コース
達成度		―	―	―	100.0%	100.0%	100.0%
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
〃 （実績値）		―	―	―	654人	610人	766人
達成度		―	―	―	70.1%	47.1%	59.1%
「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	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	257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

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	C
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コースとするとともに、「消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）」に「幼児～小学校低学年・保護者」「高校・大学・新社会人」「特別支援学級等」を新設し、よりきめ細かい対象者に向けた講座を実施した。 また、地域の見守りネットワークを推進し、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、「消費生活サポーター研修」において「地域の見守りネットワーク推進のための講座」およびシンポジウムを合計５コース実施した。 ＊事業報告書53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が前年度に比べ10ポイント以上上がった。また、「消費生活サポーター研修」において１日で完結するシンポジウム形式で1コース実施したことにより、受講者数は前年度の159人から257人に増えた（消費生活サポーター研修については【63】参照）。 これらを踏まえ、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。地方公共団体の限られた予算の中では、消費者教育や見守りに比べ消費生活相談員研修への受講者派遣が優先されていると考えられ、受講者数が伸びない要因となっていると思われる。 ＜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公共団体に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、カリュラム等を工夫するとともに、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い。	＜評定と根拠＞ 評定：C 消費者教育推進のための研修については、コース数は目標を達成している一方、人員の達成度（59.1%）は、前年度比では10ポイント以上上がったという事実はあるものの、前々年度（70.1%）比では11ポイント低い水準にあることを踏まえて評価した。 ＜課題と対応＞ 引き続き消費者庁と連携しつつ、カリキュラム等の工夫により人員についての達成度を高めるよう、環境整備に努めていくことが必要である。

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８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0011

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

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
「専門知識更新セミナー」※コース数（実績値）		－	－	－	－	１コース	１コース
「専門知識更新セミナー」※人員（実績値）		－	－	－	－	66人	68人

※相模原事務所研修施設で実施

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	B
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「専門知識アップデート講座」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、「専門知識アップデート講座」を１コース実施した。 受講者の募集にあたっては、受講キャンセルが出た場合に追加で申込みを受け付けられるよう対策を取り、全体で75人の申込みがあったが、最終的な受講者数は68人となった。 ＊事業報告書53ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 最終的な受講者数は前年度並みだったが、受講者の募集に当たり、キャンセルが出た場合に追加で申込みが受け付けられるよう対策をした。また受講者アンケートでは５段階評価で4.9と引き続き高い評価を得ており、講座の実施目的はおおむね達成した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 前年度と同程度の受講者が集まったことからも、一定の受講ニーズのある講座であることが改めて確認できた。より参加しやすい日程や内容面も含め工夫を重ねていきたい。	＜評定と根拠＞ 評定：B 最終的な受講者数は前年度並みだったが、受講者の募集に当たり、キャンセルが出た場合に追加で申込みが受け付けられるよう対策をしたこと、及び受講者アンケートでは５段階評価で4.9と引き続き高い評価を得ており、講座の実施目的はおおむね達成したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 一定の受講ニーズのある講座であることが改めて確認できたことから、より参加しやすい日程や内容面も含め工夫を重ねていく必要がある。

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８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0011

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

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
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
〃（実績値）		―	―	―	―	５コース	５コース
達成度		―	―	―	―	100.0%	100.0%
消費生活サポーター研修人員（計画値）		―	―	―	―	360人	360人
〃（実績値）		―	―	―	―	159人	257人
達成度		―	―	―	―	44.2%	71.4%

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）

	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	259,495
決算額（千円）	―	―	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	―	―	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	―	―	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	227,412	232,939	158,196
従事人員数	―	―	15	16	17

※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	評定	C
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５コースを実施し、257人が受講した。 ５コースのうち２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。 また「地域の見守りネットワーク推進のためのシンポジウムin徳島」では、予定人員の100人を超える申込みがあったものの、当日の荒天により最終的な受講者数は95人となった。 ＊事業報告書54ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：C 平成28年度に引き続き、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である消費者行政関係者とは異なる行政の外から支援する者の受講につなげた。また１日で完結するシンポジウム形式での実施により、より多くの受講者を得ることができ、人員の達成度は前年度から27ポイント上がったという点を踏まえ、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、会場等を含めて検討し、受講者数を確保できるよう努めることとしたい（消費者行政関係者以外の外から支援する者に対する研修について、参加しやすさを念頭に東京事務所で１コース実施することとした）。	＜評定と根拠＞ 評定：C 消費生活サポーター研修については、コース数は目標を達成している一方、人員の達成度（71.4%）は、前年度比では27ポイント上がったという事実はあるものの、C評価の基準の80 %を8.9ポイント下回っていることから、コース数と人員の双方の達成度を踏まえて評価した。 ＜課題と対応＞ 引き続き受講者のニーズに応じたカリキュラム等の工夫や日程、会場等を検討し、人員についての達成度を高めるよう、環境整備に努めていくことが必要である。

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（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８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0011

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

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
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
〃（実績値）		２コース	２コース	２コース	12コース	７コース	７コース
達成度					120.0%	100.0%	100.0%
事業者を対象とした研修人員（計画値）					720人	504人	504人
〃（実績値）					408人	229人	184人
達成度					56.7%	45.4%	36.5%

※相模原事務所研修施設で実施

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	D
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。	＜主な定量的指標＞ ・事業者を対象とした研修のコース数及び人員 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 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及び徳島県において７コース実施した。 研修は、企業における消費者関連部門の役割、特定商取引法・景品表示法などの消費者関連法規等の解説、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、視覚的に受講意欲を高めるようなチラシを作成したり、消費者庁のホームページでも案内を掲載してもらったり、事業者団体への周知の協力要請したりするなど周知のための取組も行った。 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。 ＊事業報告書54ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：D 研修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。受講者確保のための事業者団体等への協力要請などの取組も行ったものの、計画人員数に対する達成度は36.5%にとどまったことを踏まえ、Dと評価する。 ＜課題と対応＞ 企業職員向け研修の在り方については、企業職員の受講ニーズを踏まえ、抜本的な見直しを行う必要があると言え、内容はもとより、より受講しやすい日程や場所について検討したところ、都心の交通アクセスの便利な場所で宿泊を伴わない方法で実施するのが、ニーズに合致すると判断し、平成30年度からは、東京事務所において１日研修として実施する予定である。	＜評定と根拠＞ 評定：D 企業職員研修については、コース数は目標を達成している一方、人員の達成度（36.5%）は前々年度（56.7%）、前年度（45.4%）から毎年10ポイント程度低下を続け、C評価の基準（80%）を大幅に下回る水準となったことから、コース数と人員の双方の達成度を踏まえて評価した。 ＜課題と対応＞ 企業職員向け研修の在り方について見直しを行い、人員についての達成度を高めるよう、環境整備に努めていくことが必要である。

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（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８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0011

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

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

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）

	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	259,495
決算額（千円）	―	―	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	―	―	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	―	―	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	227,412	232,939	158,196
従事人員数	―	―	15	16	17

※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	B
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。 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、専門知識アップデート講座、地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）、全国消費者フォーラムについては、講座ごとに受講意欲を高めるようにチラシを作成し、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、募集案内の消費者庁ウェブサイトへの掲載を依頼した。各講座の特性を踏まえ、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。 ＊事業報告書55ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 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た案内のほか、消費者行政フォーラムにも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、専門知識アップデート講座、地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）、全国消費者フォーラムについては、チラシを作成し、当センターのウェブサイトによる募集・告知を行うとともに、消費者庁ウェブサイトへの掲載依頼を始め各研修の対象となる関係機関等への案内、周知活動を行った。 これらを踏まえ、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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 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た案内のほか、消費者行政フォーラムにも掲載し周知を図ったことは評価できる。 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、専門知識アップデート講座、地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）、全国消費者フォーラムについては、チラシを作成し、国民生活センターのウェブサイトによる募集・告知を行うとともに、消費者庁ウェブサイトへの掲載依頼を始め各研修の対象となる関係機関等への案内、周知活動を行ったことは評価できる。 ＜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必要がある。

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８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0011

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

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

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）

	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	259,495
決算額（千円）	―	―	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	―	―	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	―	―	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	227,412	232,939	158,196
従事人員数	―	―	15	16	17

※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年度より導入したウェブサイトを介した研修申込受付システムを引き続き活用した。 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、専門知識アップデート講座、地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）、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込みが容易となるよう環境整備を図った。 ＊事業報告書55ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 受講希望者の研修申込みが容易になるよう、行政職員・消費生活相談員対象の研修は、平成27年度から導入したウェブサイトを介した研修申込受付システムを引き続き活用した。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、専門知識アップデート講座、地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）、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て申込受付を実施した。これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、受講希望者の研修申込みが容易になるよう環境整備を図る。	評定	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 受講希望者の研修申込みが容易になるよう、行政職員・消費生活相談員対象の研修は、平成27年度から導入したウェブサイトを介した研修申込受付システムを引き続き活用したことは評価できる。 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、専門知識アップデート講座、地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）、全国消費者フォーラムについては、国民生活センターウェブサイトを活用して申込受付を実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 引き続き、受講希望者の研修申込みが容易になるよう環境整備を図る必要がある。	

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８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0011

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

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	25コース
遠隔研修の登録個所数（実績値）		―	671箇所	677箇所	770箇所	844箇所	913箇所
遠隔研修のコンテンツ数（実績値）		３本	５本	８本	９本	10本	12本

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	A
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25コース実施した。 遠隔研修（D-ラーニング）については、913箇所に対して12本のコンテンツを配信した。また、講座の理解度を確認するため、新たに確認テストの仕組みを導入した。アンケート評価の平均は4.9であった。 ＊事業報告書55ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：A 平成29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、地域バランス等を考慮しつつ、地域開催へのニーズの高まりから「専門講座地域コース」を平成28年度より２コース多い12コース実施した。 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（844箇所から69箇所増加し913箇所）、配信本数（10本から2本増加させて12本）を拡大し、遠隔研修の推進に努めた結果、アンケート回収数(各コンテンツの視聴完了後にアンケートに回答する方式で受講者数に相当)が4,578件から6,225件に増加し、受講者へのアンケート調査結果では4.9（前年度4.7）の評価を得た。 これらを踏まえ、Ａ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。	＜評定と根拠＞ 評定：A 平成29年度は、地方都市における研修実施数（実績値）が２コース増加し25コースとなったこと、遠隔研修（Ｄ－ラーニング）の登録個所数（実績値）が69箇所増加して913箇所となり、そのコンテンツも２本増加して12本となったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 引き続き地方都市における研修の充実を図るとともに、遠隔研修（Ｄ－ラーニング）の登録箇所数及びコンテンツ数の充実に努めることが重要である。

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（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８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0011

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

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
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	47人
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	８人

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	B
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29年度に受け入れた国家公務員の人数は47名であり、内訳は次のとおり。 ・職員講座（情報の発信とリスク管理）（第１回）に３名 ・専門・事例講座（商品安全に関する知識-食品の安全・表示、子どもの事故）（第２回）に１名 ・専門・事例講座（多重債務問題関連）（第１回及び第２回）に15名 ・消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）（特別支援学級等）に３名 ・消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）（高齢者・民生委員等）（第２回）に４名 ・教員を対象にした消費者教育講座in徳島に７名 ・徳島オリジナル消費者教育講座に３名 ・消費者教育コーディネーター育成講座（第２回）に１名 ・地域の見守りネットワーク推進のための講座（第２回）に５名 ・全国消費者フォーラムに５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８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。 ＊事業報告書56ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成28年度に引き続き、消費者行政に関する国家公務員向け研修の実施について、センターが実施する消費者行政職員研修等に聴講を受け入れたこと、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、センターの業務に関する説明や体験研修を実施した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、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）が47人と前年度（35人）を上回るとともに、昇任時相談窓口等体験研修の受入数（実績値）が８人と前年度（７人）を上回ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、消費生活相談員向け研修へ国家公務員を受け入れるとともに、昇任時相談窓口等体験研修の受入も推進するよう努めることが重要である。	

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（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８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0011

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

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
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
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)	4.7 (4.8)
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%)	117.5% (120.0%)
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
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	4.9
達成度			122.5%	122.5%	120.0%	122.5%	122.5%

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	A
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29年度の研修受講者のアンケート評価の総平均は4.7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（127箇所）に対し、平成29年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、109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85.8%）。 ＊事業報告書56ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：A 平成29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、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。	＜評定と根拠＞ 評定：A 平成29年度においては、研修受講者の満足度に対するアンケート結果（実績値）が4.7となり、このうち、相模原研修施設で実施した研修については4.8で目標達成度は120%であったことは評価できる。 また、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等の機関の満足度に対するアンケート結果（実績値）は4.9となり、目標達成度は120%以上であったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 引き続き研修内容の充実を図ることにより、研修受講者の高い満足度が得られるよう努めるとともに、アンケートにおいて寄せられた意見を活用し、受講環境を更に充実させていくよう努めることが重要である。	

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（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８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0011

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

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

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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		
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29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消費者問題に関する企業職員セミナーを実施した。 ＊事業報告書57ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成27年度から実施している市場化テストにより決定した民間事業者を相手方とする契約に基づき、全国消費者フォーラム及び企業職員セミナーを引き続き適切に実施した。 これを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 企業・消費者向けの教育・研修事業については平成30年度からの３年間も市場化テストの対象となったため、引き続き計画に沿って実施していく。	評定	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 平成27年度から実施している市場化テストにより決定した民間事業者を相手方とする契約に基づき、全国消費者フォーラム及び企業職員セミナーを引き続き適切に実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度からの３年間も市場化テストの対象となった「企業・消費者向けの教育・研修事業」について、引き続き計画に沿って実施していくことが必要である。	

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８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0011

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

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
「巡回訪問担当者会議」※1実施回数（実績値）		―	７回	６回	４回	３回	１回
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	5.0
「実務担当者会議」実施回数（実績値）		―	―	３回	４回	３回	３回
「地方支援便り」発行回数※2（実績値）		―	12回	12回	12回	12回	12回

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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	評定	B
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１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5.0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。 この他、巡回訪問担当者及び相談担当初任者向けの業務参考資料として「消費生活相談における心構え－聴き取りとあっせんのポイント－」【改訂版】を作成し、全国の消費生活センター等に配布した。 ＊事業報告書64ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「巡回訪問担当者会議」を１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「地域見守りネットワーク構築」、「消費生活相談支援」、「消費者教育」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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成29年度で巡回訪問支援事業を終了。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、「巡回訪問担当者会議」を１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ことは評価できる。 また、「地方支援便り」を毎月発行し、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「地域見守りネットワーク構築」、「消費生活相談支援」、「消費者教育」のテーマで実施するなど都道府県への支援を行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成29年度で巡回訪問支援事業を終了することとなったことから、平成30年度以降の課題と対応は不要である。

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（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0011

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

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
受験申込者数（実績値）						1,714人	1,551人
合格者数（実績値）						735人	539人
合格率						47.4%	38.9%

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）

	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	259,495
決算額（千円）	―	―	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	―	―	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	―	―	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	227,412	232,939	158,196
従事人員数	―	―	15	16	17

※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。	・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。	・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。	＜主な定量的指標＞ ・受験申込者数 ・「消費生活相談員資格試験」合格者数 ・合格率（実受験者に対する合格者の割合） ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 当センターは、消費者安全法第11条の11第１項の規定に基づき、登録試験機関（平成28年４月26日に登録）として、「平成29年度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。 第１次試験は、平成29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、試験業務規程にのっとり、適切に運営を行った。 第１次試験及び第２次試験の結果を踏まえ、平成29年12月に消費生活相談員資格試験合格者として539人に合格証を発行した。平成29年度における受験申込者数は1,551人、実受験者数は1,385人、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は38.9%であった。 資格制度の周知拡大と受験者の利便性の向上のため、当センター記者説明会にて試験実施に関する資料を配布し、当センターホームページ上に受験要項を掲載した。また、全国の消費生活センターには、受験要項とともに、周知のために作成したポスター、リーフレットを配布し、あわせてホームページや広報紙への試験日程等の掲載を依頼した。消費者法や消費生活論等の授業を実施している大学、男女共同参画センター等にも受験要項、リーフレットを配布し、その他、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。 ホームページには、受験要項の他、受験申込書をダウンロードできるページを設けた。また、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24～27年度の消費生活専門相談員資格認定試験の試験問題、あわせて５年分の試験問題を掲載し、試験終了後に、平成29年度の試験問題も掲載した。 ＊事業報告書65ページ、資料19参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、第１次試験を全国20箇所でスケジュールどおりに実施し、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、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施した。 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たほか、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。 ＜課題と対応＞ 平成30年度においても、登録試験機関として、試験業務規程にのっとり、適切に消費生活相談員資格試験を運営する。	評定	Ｂ
						＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、第１次試験を全国20箇所でスケジュールどおりに実施し、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、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施したことが認められる。 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たほか、ポスター、リーフレット等を作成し、広く周知したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度においても、登録試験機関として、試験業務規程にのっとり、適切に消費生活相談員資格試験を運営する必要がある。		

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　　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0011

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

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
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
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	20箇所
達成度			180.0%	180.0%	173.3%	133.3%	133.3%

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	A
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29年度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箇所で実施した。 ＊事業報告書65ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 平成29年度は、目標の15箇所を上回る全国20箇所で試験資格を実施した。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、さらに、受験申込者数が少ない地域での受験者を増やすため、地方公共団体に試験会場設置に関する意向調査を実施し、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30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、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で試験を行う。なお、その内５箇所以上を、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場とする。	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 平成29年度は、受験者の利便性を重視した15箇所の試験地と共に、資格保有者の地域偏在解消を図るため申込者数が少ない地域を中心に５箇所の試験地を選定して試験会場を設置し、全国20箇所で資格試験を実施（達成133.3%）したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、全国20箇所以上の試験地で資格試験を実施することとし、うち５箇所以上を資格保有者の地域偏在解消を図る観点から選定することが重要である。

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（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８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0011

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

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
受験申込者数（実績値）		1,158人	902人	845人	909人	1,714人	1,551人
資格認定者（実績値）		275人	200人	210人	188人	735人	539人
合格率		27.4%	25.3%	28.6%	23.9%	47.4%	38.9%
更新対象者						1,194人	957人
更新者						960人	764人

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	B
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＞ 資格の認定に当たっては、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30年１月に消費生活専門相談員資格認定者として539人を認定した。平成29年度における受験申込者数は1,551人、実受験者数は1,385人で、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は38.9%であった。 資格保有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29年度における更新対象者957人のうち、更新講座の受講による更新者は490人、実務経験による更新者は274人、合計764人となった。 ＊事業報告書66ページ、資料20参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、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。合否については、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として539人を認定した。 また、平成29年度における更新対象者957人のうち、更新講座の受講による更新者は490人、実務経験による更新者は274人、合計764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30年度においても、消費生活専門相談員資格認定試験及び資格更新を適正に実施し、消費生活相談員の能力・資質の向上に努める。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、第１次試験を全国20箇所でスケジュールどおりに実施し、その合格者に対し第２次試験を実施したこと、合否については、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として基準値よりも多い539人を認定したことは評価できる。 また、平成29年度における更新対象者957人のうち、更新講座の受講による更新者は490人、実務経験による更新者は274人、合計764人となり、更新率は約80%と高水準を維持したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度においても、消費生活専門相談員資格認定試験及び資格更新を適正に実施し、消費生活相談員の能力・資質の向上に努める必要がある。

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（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８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0011

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

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
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	６講座
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	１箇所及びインターネット配信
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	490人

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	A
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29年度においては、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに資格更新講座を実施した。 ６月に当センター東京事務所において資格更新講座２講座を実施するとともに、４講座をインターネット配信し、講座の理解度を確認するため、新たに確認テストの仕組みを導入した。また、インターネット環境が整っておらず、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。 なお、業務の省力化・効率化を図るため、地方公共団体向けの遠隔研修（D-ラーニング）と配信環境を共有した。 資格更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報である。 ＊事業報告書67ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 平成29年度は、インターネット配信での更新講座受講者が350名、当センター東京事務所での受講が48名、DVD視聴が100名、あわせて498名が受講し、490名が更新を行った。（更新対象者等については【76】参照） ６月に当センター東京事務所において資格更新講座２講座を実施するとともに、４講座をインターネット配信し、講座の理解度を確認するため、新たに確認テストの仕組みを導入した。また、インターネット環境が整っておらず、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。なお、インターネット配信の受講者の96％が「好きな時に受講できて便利である」と回答しており、インターネット配信の利便性が高いことがわかった。 これらを踏まえ、Ａと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、資格保有者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格保有者が資格の更新を行う際に受講する講座をインターネット配信にて実施する。	＜評定と根拠＞ 評定：Ａ 平成29年度は、前年度と同数の講座数を維持するとともに、うち５講座をインターネット配信で実施し、受講者498名のうち490名が更新を行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、消費生活センター等での実務に就いていない資格保有者が資格の更新を行う際に受講する講座をインターネット配信にて実施することにより、資格保有者の資質・能力の維持・向上を図るよう努める必要がある。

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（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８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0011

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

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
更新対象者						1,194人	957人
更新者						960人	764人
更新率						80.4%	79.8%

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	B
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。	・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。	＜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、その多くが相談員として現在も勤務している。消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、平成29年度の資格更新率は79.8%と、平成28年度同様８割程度と高い水準を保っており、本制度のニーズは依然として高いことが確認できた。本業務は、引き続き維持していく必要があると考える。 「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。 ＊事業報告書68ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、平成29年度は、資格更新対象者のうち79.8%が資格を更新しており、昨年度同様８割程度と高い水準を保っており、本制度のニーズは依然として高いことが確認できた。 なお、更新延期者を除く更新対象者（平成25年１月15日付認定者で、平成29年度が５年ごとの更新年度に該当する者）は844名おり、更新を行った者は743名で、この場合の更新率は88.0%であった。 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29年度は、資格更新対象者957人のうち764人（79.8%）が資格を更新しており、昨年度同様８割程度と高い水準を保っていることから、「消費生活専門相談員資格認定制度」へのニーズが依然として高いものと評価できる。 ＜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制度」に基づく更新時期を迎えた際に、円滑な更新手続が行われるよう努めることが重要である。	

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（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８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0011

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

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
テスト実施件数（実績値）		263件	245件	217件	197件	224件	211件
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
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	10件
達成度			120.0%	130.0%	100.0%	100.0%	100.0%
依頼テスト実施件数（実績値）		253件	233件	204件	187件	214件	201件
依頼テスト情報提供件数（実績値）		24件	24件	20件	11件	12件	12件
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	344件
技術相談等（実績値）		92件	154件	154件	113件	168件	123件
テスト受付件数（実績値）		247件	237件	200件	189件	205件	221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%	100.0%
達成度			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
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29年度は、211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344件について内容を検討し、このうち123件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、221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201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。 ＊事業報告書68ページ、資料21参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、平成28年度のテスト実施件数と同等で、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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、平成28年度のテスト実施件数と同等であり、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ことは評価できる。 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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。

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８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0011

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

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
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	５件
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	15件
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	３件
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	24機関
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	5,576件
詳細情報収集件数（実績値）		280件	169件	305件	261件	281件	224件
追跡調査実施件数（実績値）		７件	３件	６件	３件	４件	２件

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
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。	・「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。	・「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。	＜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５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関するテスト結果15件を消費者庁に情報提供したほか、消費者庁の公表６件に関して実験画像を提供した。 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３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、24の医療機関が参画した。基本情報5,576件、そのうち詳細情報を224件収集し、うち２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。 ＊事業報告書69ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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、及び実験画像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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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行う。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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、及び実験画像を消費者庁に情報提供したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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行う必要がある。	

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（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８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0011

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

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	17回
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	17件

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
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。	・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	＜主な定量的指標＞ ・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 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 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17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た。 なお、消費者への情報提供案件のうち17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。 ＊事業報告書71ページ、資料22、資料23、資料６参照	＜評定と根拠＞ 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、評価を受け、その意見を業務に反映させた。 これらを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 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及びテスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を受け、その意見を業務に反映させたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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　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８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0011

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

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
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	35回

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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。	・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当たっては、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35回テスト等に活用した。 ＊事業報告書71ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、専門性が高いテストの実施や評価に当たって、平成28年度と同等に、関係機関の専門的な知見等を活用した。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関等との連携を強化し、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	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、専門性が高いテストの実施や評価に当たって、平成28年度と同等に、関係機関の専門的な知見等を活用したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関等との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する必要がある。		

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）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８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0011

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

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
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	51項目
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	44項目

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
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。	・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。	＜主な定量的指標＞ ・定型的なテストの委託件数 ・専門性の高いテストの委託件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 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、51項目のテストを委託した。 また、専門性が高いテストは、44項目のテストを委託した。 ＊事業報告書72ページ、資料24参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、定型的なテスト及び専門性の高いテストの実施に当たっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図るとともにテスト内容の充実につなげた ことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、定型的なテスト及び専門性の高いテストの実施に当たっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図るとともにテスト内容の充実につなげたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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　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８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0011

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

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
依頼テスト実施件数（実績値）		253件	233件	204件	187件	214件	201件

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
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28年度からの受け付け分を含め201件の商品テストを実施した。 ＊事業報告書72ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、消費生活センター等では対応が困難な商品テストを積極的に実施する。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、消費生活センター等では対応が困難な商品テストを積極的に実施する必要がある。	

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８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0011

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

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
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	260件

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
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、新規に２機関を登録し、３機関を削除したほか、29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260機関となった。 さらに、消費生活センターが平成28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2017」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21件をホームページにも掲載した。 ＊事業報告書73ページ、資料25参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、商品テスト実施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消費生活年報やホームページで情報提供を行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、商品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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、商品テスト実施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消費生活年報やホームページで情報提供を行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、商品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必要がある。	

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（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８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0011

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

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
データベースへの登録件数（実績値）		―	―	399件	582件	814件	766件

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
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、29年度は引き続き商品テスト報告書を185件登録し、保存期限を過ぎた233件（平成25年度分）を削除したことから、平成30年３月末の登録件数は766件となった。 ＊事業報告書74ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度もデータを随時登録し、平成30年３月末までに商品テスト報告書185件を新規登録した。 これらを踏まえ、Bと評価する ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度もデータを随時登録し、平成30年３月末までに商品テスト報告書185件を新規登録したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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）	立担保の実施等　①事前相談による連携、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5(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７号 「消費者基本法」第25条 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第56条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号0011

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

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
適格消費者団体連絡協議会参加回数	－	－	－	－	－	－	２回

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）

	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）	－	－	－	－	9,229
決算額（千円）	－	－	－	－	5,200
経常費用（千円）	－	－	－	－	5,054
経常損益（千円）	－	－	－	－	4,029
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	－	－	8,961
従事人員数	－	－	－	－	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		
独立行政法人国民生活センター法（平成１４年法律第１２３号）第１０条第７号に規定する業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下の取組を行う。 ①特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力するよう努める。	・独立行政法人国民生活センター法（平成１４年法律第１２３号）第１０条第７号に規定する業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下の取組を行う。 ①特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力するよう努める。	・独立行政法人国民生活センター法（平成１４年法律第１２３号）第１０条第７号に規定する業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下の取組を行う。 ①特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力するよう努める。	＜主な定量的指標＞ ・適格消費者団体連絡協議会参加回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費者機構日本及び消費者支援機構関西に対し、「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程（案）」についてヒアリングを実施した。また、「第２回特定適格消費者団体に対する立担保に係る審査準備委員会」において両団体から「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程（案）」について意見聴取を行った。その後、作成した規程について説明をし、情報共有を行った。 その他、特定適格消費者団体との事前相談による連携のため、以下の会に参加した。 ・第23回適格消費者団体連絡協議会（９/９） ・第24回適格消費者団体連絡協議会（３/３） ＊事業報告書74ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 立担保業務の円滑な実施を図るため、特定適格消費者団体との連携を適切に行った。 これを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力するよう努める。	評定	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 立担保業務の円滑な実施を図るため、特定適格消費者団体との連携を適切に行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力する必要がある。		

４．その他参考情報

平成29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（９）	立担保の実施等　②立担保期限の遵守		
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）	「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 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第56条
当該項目の重要度、難易度	―	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号0011

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

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
立担保件数	―	―	―	―	―	―	０件
期限までに立てた件数	―	―	―	―	―	―	０件
担保金額(合計)	―	―	―	―	―	―	０円

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）

	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）	―	―	―	―	9,229
決算額（千円）	―	―	―	―	5,200
経常費用（千円）	―	―	―	―	5,054
経常損益（千円）	―	―	―	―	4,029
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	―	―	8,961
従事人員数	―	―	―	―	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	－
②特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	②特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	②特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	＜主な定量的指標＞ ・立担保件数（うち、期限までに立てた件数） ・担保金額（合計） ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請がなかったことから業務実績なし。 なお、体制整備、適切な立担保実施のため、以下の会を開催した。 ・特定適格消費者団体に対する立担保に係る審査準備委員会（７/25、８/24） ・第１回審査委員会（10/20） ＊事業報告書74ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 平成30年度に担保を立てる事案が生じた場合は、適切に実施する。	＜評定と根拠＞ 評定：特に該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 平成30年度に担保を立てる事案が生じた場合は、適切に実施する必要がある。	

４．その他参考情報

平成29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（９）	立担保の実施等　③立担保事案の適切な管理、求償		
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）	「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 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第56条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号0011

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

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
立担保件数	－	－	－	－	－	－	０件
担保金額（合計）	－	－	－	－	－	－	０円
求償対象件数	－	－	－	－	－	－	０件
求償対象金額（合計）	－	－	－	－	－	－	０円

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）

	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）	－	－	－	－	9,229
決算額（千円）	－	－	－	－	5,200
経常費用（千円）	－	－	－	－	5,054
経常損益（千円）	－	－	－	－	4,029
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	－	－	8,961
従事人員数	－	－	－	－	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	－
③担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	③担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	③担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	＜主な定量的指標＞ ・立担保件数 ・担保金額（合計） ・求償対象件数 ・求償対象金額（合計） ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請がなかったことから業務実績なし。 ＊事業報告書75ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 平成30年度に担保を立てる事案が生じた場合は、適切に実施する。	＜評定と根拠＞ 評定：特に該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 平成30年度に担保を立てる事案が生じた場合は、適切に実施する必要がある。	

４．その他参考情報

平成29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（10）	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0011

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

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
情報提供件数（実績値）		―	３件	７件	４件	２件	４件

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）

	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	274,367
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289	208,400	270,534
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052	211,247	270,490
経常損益（千円）	0	15	0	△ 844	13,892
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086	165,427	159,489
従事人員数	8	13	11	13	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、震災に関連した環境省や消費者庁の食と放射性物質に関する情報を提供した。 ＊事業報告書75ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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を通じて情報提供を行った。 これらを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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行う。	評定	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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を通じて情報提供を行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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行う必要がある。	

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）	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連する講義の実施		
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８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0011

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

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
講義実施回数（実績値）		―	３回	２回	３回	２回	２回

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	B
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連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連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連する講義を積極的に実施する。	＜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連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者行政職員研修で２回実施した。 ＊事業報告書75ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 受講者のニーズを踏まえ消費者庁と調整を行い、食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションの講義を消費者行政職員研修で２回適切に実施した。 これを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、平成30年度も研修等において、食品と放射能等に関する講義を実施する。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションの講義を消費者行政職員研修で２回適切に実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 引き続き、平成30年度も研修等において、食品と放射能等に関する講義を実施していくことが重要である。	

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）	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８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0011

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

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
精密検査実施件数（実績値）		―	81件	33件	16件	７件	２件
全国研修会実施回数（実績値）		―	１回	１回	１回	１回	１回
研修会派遣回数（実績値）		―	２回	１回	１回	１回	０回

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）

	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）	380,231	355,288	354,214	364,288	506,417
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270	338,943	497,564
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774	465,842	469,041
経常損益（千円）	171	0	5	9,260	24,945
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228	466,501	449,920
従事人員数	29	27	27	28	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	B
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＞ 地方公共団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２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。 ＊事業報告書75ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度においても、地方公表団体の依頼に全件応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を迅速に行った。 また、検査方法等に関する全国研修会を行い、地方公共団体の求めに応じて放射性物質検査実施体制を支援した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度において、地方公共団体の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を迅速に行い、検査方法等に関する全国研修会を開催して放射性物質検査実施体制を支援したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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ことが重要である。	

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）	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0011

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

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

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）

	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	61,945
決算額（千円）	―	―	45,028	44,624	58,994
経常費用（千円）	―	―	45,031	44,624	58,200
経常損益（千円）	―	―	0	65	2,951
行政サービス実施コスト（千円）	―	―	46,412	44,708	58,407
従事人員数	―	―	4	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		
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 ＊事業報告書75ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 平成30年度に必要な施策が生じた場合は、適切に実施する。	評定	－
						＜評定と根拠＞ 評定：特に該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 平成30年度に必要な施策が生じた場合は、適切に実施する必要がある。	

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（11）	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８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0011

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

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
「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	10回
「見守り新鮮情報」配信本数（実績値）		28回	27回	32回	30回	28回	28回
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	６回

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）

	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	533,862
決算額（千円）	358,664	393,331	470,591	458,384	522,746
経常費用（千円）	371,556	389,868	474,860	460,324	523,463
経常損益（千円）	14	59	0	658	21,607
行政サービス実施コスト（千円）	311,423	343,293	376,498	398,366	317,685
従事人員数	20	24	26	29	30

※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	B
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ていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。	・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＞ 「消費者教育に携わる講師養成講座」10回のうち、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　対象者別コース　高齢者等対象コース」を２回実施した。 また、「くらしのご用心」のテキスト２種類を改訂し、ＰＩＯ－ＮＥＴ上の掲示板機能である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。 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。 ＊事業報告書76ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 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「消費者教育に携わる講師養成講座　対象者別コース　高齢者等対象コース」を２回適切に実施したこと、「くらしのご用心」のテキスト２種類を改訂したこと、高齢者向けメールマガジンを年間28本提供したこと、消費者教育関連イベントに６回参加し、センターの紹介や商品の安全性や製品事故を紹介する講演等の情報提供を適切に実施した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、「消費者教育に携わる講師養成講座　対象者別コース　高齢者等対象コース」を２回実施したこと、「くらしのご用心」のテキスト２種類を改訂したこと、高齢者向けメールマガジンを年間28本提供したこと、及び消費者教育関連イベントに６回参加して情報提供を行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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ことが重要である。

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）	消費者教育の推進　②ＰＩＯ－ＮＥＴ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８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0011

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

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
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	24回
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	９回
講座実施回数（実績値）		－	１回	１回	６回	６回	２回

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）

	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	533,862
決算額（千円）	358,664	393,331	470,591	458,384	522,746
経常費用（千円）	371,556	389,868	474,860	460,324	523,463
経常損益（千円）	14	59	0	658	21,607
行政サービス実施コスト（千円）	311,423	343,293	376,498	398,366	317,685
従事人員数	20	24	26	29	30

※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	B
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）	ＰＩＯ－ＮＥＴ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29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９本について、ＰＩＯ－ＮＥＴ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」のテキスト２種類(高齢者向け、若者向け）を同様にＰＩＯ－ＮＥＴ情報を活用し、改訂した。同テキストについては、ＰＩＯ－ＮＥＴ上の掲示板機能である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（対象者別コース）高齢者・高齢者等を見守る民生委員等対象」において、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報を元に高齢者に多いトラブルを紹介した。 ＊事業報告書77ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、ＰＩＯ－ＮＥＴに登録された相談情報を活用した研修を実施したことを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29年度は、ＰＩＯ－ＮＥＴに登録された相談情報を活用し研修を実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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、講座等を実施する必要がある。

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）	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８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0011

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

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
「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	11回

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）

	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	259,495
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302	249,984	252,212
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808	249,077	252,973
経常損益（千円）	14	44	0	1,502	7,715
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412	232,939	158,196
従事人員数	12	11	15	16	17

※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	B
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　総合」を２回実施した。 また「消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）」として「幼児～小学校低学年・保護者対象」を１回、「小・中学生対象」を３回、「高校生・大学生・新社会人等対象」を１回、「特別支援学級等に在籍する者対象」を１回、「高齢者・高齢者等を見守る民生委員等対象」を２回実施した。 さらに「子ども向け教室・消費生活展での簡易実験のための講座」を１回実施した。 ＊事業報告書77ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は「消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）」に「幼児～小学校低学年・保護者」、「高校・大学・新社会人」、「特別支援学級等」を新設し、よりきめ細かい対象に向けた講座を実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は「消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）」に「幼児～小学校低学年・保護者」、「高校・大学・新社会人」、「特別支援学級等」を新設し、よりきめ細かい対象に向けた講座を実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。

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）	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８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0011

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

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

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）

	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	533,862
決算額（千円）	358,664	393,331	470,591	458,384	522,746
経常費用（千円）	371,556	389,868	474,860	460,324	523,463
経常損益（千円）	14	59	0	658	21,607
行政サービス実施コスト（千円）	311,423	343,293	376,498	398,366	317,685
従事人員数	20	24	26	29	30

※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	B
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、各団体の取組を「消費者教育実践事例集」として連載した。特に、消費生活センター等でも実践しやすいもので、かつ、継続的に実施され成果の出ている取組や、他機関と連携し対象者に合わせた工夫が施されている取組を紹介した。 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。 全国消費者フォーラムにおいては消費者団体、事業者等が実施している消費者教育に関する取り組みを報告する場を提供した。 ＊事業報告書77ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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ことは評価できる。 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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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）	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0011

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

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
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	１回
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	７回

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）

	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）	80,659	40,959	44,633	44,689	61,945
決算額（千円）	71,495	43,026	45,028	44,624	58,994
経常費用（千円）	71,774	43,323	45,031	44,624	58,200
経常損益（千円）	0	15	0	65	2,951
行政サービス実施コスト（千円）	85,650	48,869	46,412	44,708	58,407
従事人員数	6	4	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	B
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、10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」を幹事地方公共団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、連携等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３回開催した。 ＊事業報告書78ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成28年度に引き続き平成29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）による相談受付も引き続き実施した。 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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成29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）による相談受付も引き続き実施したこと、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」を開催したこと、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・国民生活センターの共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担・連携を進めたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、国民生活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、適切に対応する必要がある。	

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（13）	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0011

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

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

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）

	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	61,945
決算額（千円）	－	－	－	44,624	58,994
経常費用（千円）	－	－	－	44,624	58,200
経常損益（千円）	－	－	－	65	2,951
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	－	44,708	58,407
従事人員数	－	－	－	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	B
・「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。	・「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。	「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」において、以下の取組を実施する。 ・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。 ・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。	＜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＞ 「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、徳島県に開設した「消費者行政新未来創造オフィス」において、先駆的な商品テストのプロジェクトを実施した。 研修については、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修及び徳島独自の研修を合計14コース実施した。 商品テストについては、「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した。 具体的には徳島県の協力のもと、県内のモニター家庭を訪問し、熊本地震や東日本大震災の際に転倒したという相談が多かった自然冷媒ヒートポンプ給湯機などの貯湯タンクについて、その設置状況等の実態を調査した。また、地震に対する転倒防止策を調べるなどして、全国の消費者が活用できるよう取りまとめを行った。 ＊事業報告書80ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は「消費者行政新未来創造オフィス」において、研修及び商品テスト事業を開始した。 商品テストにおいては、徳島県や県内の有識者等の協力を得ながら「地震による転倒の防止策」を実施し、報告書公表に向けた取りまとめを行った。 これを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き同オフィスにおいて、研修事業、商品テストを推進する。 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更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必要がある。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は「消費者行政新未来創造オフィス」において、研修及び商品テスト事業を開始したこと、並びに商品テストにおいては、徳島県や県内の有識者等の協力を得ながら「地震による転倒の防止策」を実施し、報告書公表に向けた取りまとめを行ったことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き同オフィスにおいて、研修事業、商品テストを推進するとともに、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更に検討を行うとともに、徳島独自の研修も含め、年間14コースを実施し、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必要がある。

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0011

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	評定	B
「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。 ＊事業報告書81ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29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（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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29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、厳格に行ったこと、及び、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（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）していることは評価できる。 ＜課題と対応＞ 　平成30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、厳格に行う必要がある。

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0011

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	評定	－
「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 ＊事業報告書81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。	＜評定と根拠＞ 評定：該当がないため、評定は行わない。 ＜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ことが必要である。	

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0011

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	評定	－
「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 ＊事業報告書81ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	＜評定と根拠＞ 評定：該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 不要財産等の処分が生じた場合は、適切に実施する必要がある。	

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0011

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。	・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 ＊事業報告書81ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：― ＜課題と対応＞ 平成30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。	評定	－
						＜評定と根拠＞ 評定：該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 重要な財産の処分等が生じた場合は適切に実施する必要がある。	

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0011

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	評定	－
「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 ＊事業報告書81ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	＜評定と根拠＞ 評定：該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 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・整備が生じた場合は適切に実施する必要がある。	

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0011

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 ＊事業報告書81ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	評定	－
						＜評定と根拠＞ 評定：該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 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が生じた場合は適切に実施する必要がある。	

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0011

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。	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 ＊事業報告書81ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	評定	－
						＜評定と根拠＞ 評定：該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 　施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備が生じた場合は適切に実施する必要がある。	

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（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0011

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	評定	－
	・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 ＊事業報告書81ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	＜評定と根拠＞ 評定：該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 施設・設備に関する計画が生じた場合は適切に実施する必要あがある。	

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（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0011

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

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	（参考情報）
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	０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	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		
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2年間行い、今後の同種の人事交流にの実施については引き続き検討を行っている。 ＊事業報告書82ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、平成28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、地方公共団体との人事交流について引き続き検討を行った。 これらを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	評定	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、平成28年度に引き続き消費者団体での実務体験を実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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0011

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	評定	－
	・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＞ 　ＰＩＯ－ＮＥＴ2015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。 ＊事業報告書82ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 　平成30年度においても、当期中期目標期間のセンターの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。	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 　平成30年度においても、当期中期目標期間の国民生活センターの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ことに留意する必要がある。	

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（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0011

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		
	・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 ＊事業報告書82ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	評定	－ ＜評定と根拠＞ 評定：該当がないため、評定は行わない。 ＜課題と対応＞ 積立金の処分が生じた場合は適切に実施する必要がある。

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（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0011

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	評定	B
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、前年度に引き続き、情報セキュリティポリシーの改定作業を進め、本ポリシーの適用を行った。 なお、役職員等の情報セキュリティへのリテラシー向上のための措置として、情報セキュリティ研修を全役職員対象に開催した。 併せて、休日相談対応相談員を含む同研修を受講できなかった職員に対し、研修資料・研修を録画したＤＶＤを配布し独自学習させることにより、全員の受講を促した。 ＊事業報告書82ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成28年度実施の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、適用を行った。 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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成28年度実施の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、適用を行ったこと、及び、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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。

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0011

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

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	（参考情報）
「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	17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、外部評価委員による総合評価を行っている。 ＊事業報告書82ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、商品テスト事業について、外部有識者から成る会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた。 これを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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	B
						＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29年度は、商品テスト事業について、外部有識者から成る会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させたことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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必要がある。	

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（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0011

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	評定	B
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、同プロジェクトへの協力支援を行った。 その他、、韓国消費政策セミナーに役職員派遣（平成29年５月31日～６月２日）し、タイFoundation for Consumers（10月31日）からの視察・ヒアリングの受け入れに対応した。 ＊事業報告書83ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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、海外からの視察受入れに対応した。 これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、海外からの研修生の受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必要がある。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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、海外からの視察受入れに対応したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30年度も引き続き、海外からの研修生の受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必要がある。	

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0011

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

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	（参考情報）
内部監査の実施回数（実績値）		１回	１回	１回	１回	１回	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	評定	B
「「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日総管査第３２２号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日総管査第３２２号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日総管査第３２２号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29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においては、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。 具体的には独立行政法人通則法の一部改正を踏まえた業務方法書の改正に基づき、内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」の決定に基づき、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、重要項目についてリスク評価資料を作成した。 また、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対応策を策定のうえ監事に報告を行うとともに、具体的対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告し、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。 さらに、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。 加えて、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し、コンプライアンス研修の実施に係る検討を行った。 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、最近の事例を踏まえた留意点を中心に講義を行った。特に、同研修を初めて受講する者向けには研修時間を十分に確保して、詳細に講義を行った。 ＊事業報告書83ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29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、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成30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、必要な具体的対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29度は、内部監査、監事監査を適切に実施したこと、並びに、国民生活センターの「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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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、必要な具体的対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする必要がある。

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（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0011

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

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	（参考情報）
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	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	評定	B
「「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日総管査第３２２号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日総管査第３２２号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29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。 ＊事業報告書84ページ参照	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29度は、コンプライアンスに係る職員研修を４回実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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ことが必要である。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29度は、コンプライアンスに係る職員研修を４回実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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ことが必要である。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成29度は、コンプライアンスに係る職員研修を４回実施したことは評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成30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ことが必要である。

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（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0011

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

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	（参考情報）
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	2,407件	
個人情報請求件数（実績値）		０件	２件	３件	１件	11件	34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	B
	・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2,407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」にのっとり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34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」にのっと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。 ＊事業報告書84ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29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。 　これらを踏まえ、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成30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。	＜評定と根拠＞ 評定：B 　平成29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とは評価できる。 ＜課題と対応＞ 　平成30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必要がある。	

４．その他参考情報