

令和2年度（2020年度）
独立行政法人国民生活センター
業務実績等報告書

令和3年（2021年）6月
独立行政法人 国民生活センター

		年度評価					項目別 調書No.	頁数	備考
		平成 30年 度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度			
第1 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. 広報事業	—	B	B				3	
	（1）国民への情報提供	B	B	B			【1】	5	
	（2）消費者教育の推進に関する情報の提供	B	B	B			【2】	13	
	2. 情報収集・分析事業	—	B	B				19	
	（1）P I O－N E T等の刷新、利用承認等	<u>B</u> O	<u>B</u> O	<u>B</u> O			【3】	21	
	（2）関係機関への情報提供及び情報交換	B	B	B			【4】	27	
	3. 相談事業	—	B	B				33	
	（1）苦情相談	B	B	B			【5】	35	
	（2）国民への情報提供	B	B	B			【6】	45	
	（3）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B	B			【7】	49	
	（4）関係行政機関等に対する改善要望	B	B	B			【8】	53	
	（5）消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上	B	B	B			【9】	55	
	4. 商品テスト事業	—	B	B				57	
	（1）商品テストの実施	B	B	B			【10】	59	
	（2）国民への情報提供	B	A	A			【11】	65	
	（3）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B	B			【12】	69	
	（4）関係行政機関等に対する改善要望	A	B	B			【13】	77	
	5. 教育研修事業	—	B	B				79	
	（1）実務能力向上のための研修	B	B	B			【14】	81	
	（2）消費者教育推進のための研修	B	A	B			【15】	89	
	（3）試験業務	B	B	B			【16】	95	
	（4）調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供	A	B	B			【17】	99	
	（5）教育研修の合理化と経費の節減	B	B	B			【18】	101	
	6. 裁判外紛争解決手続（A D R）事業	—	B	B				103	
	（1）A D Rの適切な実施及び利用しやすいA D Rへの改善	B	B	B			【19】	105	
	（2）A D R結果の相談業務等への活用推進	B	B	B			【20】	109	
（3）和解内容の履行確保	B	B	B			【21】	111		
（4）消費者裁判手続特例法への対応	B	B	B			【22】	113		
（5）国民への情報提供	B	B	B			【23】	115		
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	—	B	B				117		
（1）特定適格消費者団体との連携、協力	B	B	B			【24】	119		
（2）立担保期限の遵守	—	B	B			【25】	121		
（3）立担保事案の適切な管理、求償	—	—	B			【26】	123		

第2 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（人件費を除く。）及び業務経費の削減	B	B	B			【27】	125	
2. 総人件費の削減	B	B	B			【28】	129	
3. 適正な給与水準の維持	B	B	B			【29】	131	
4. 適正な入札・契約の実施	C	B	B			【30】	133	
5. 保有資産の有効活用	B	C	C			【31】	137	
6. 自己収入の拡大・経費の節減	B	B	B			【32】	141	
第3 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	B	B	B			【33】	143	
第4 短期借入金の限度額	—	—	—			【34】	144	
第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	—	—	—			【35】	145	
第6 重要な財産の処分等に関する計画	—	—	—			【36】	146	
第7 剰余金の使途	—	—	—			【37】	147	
第8 その他業務運営に関する事項								
1. 市場化テストの実施	B	B	B			【38】	148	
2. 情報セキュリティ対策	B	B	B			【39】	149	
3. 内部統制の充実・強化	B	B	B			【40】	151	
4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組	B	B	B			【41】	153	
第9 その他主務省令で定める業務運営に関する事項								
1. 施設及び整備に関する計画	—	—	—			【42】	155	
2. 人事に関する計画	B	B	B			【43】	156	
3. 中期目標期間を超える債務負担	—	—	—			【44】	157	
4. 積立金の処分に関する事項	B	—	—			【45】	158	

※重要度を「高」と設定している項目については各評語の横に「○」を付す。
難易度を「高」と設定している項目については各評語に下線を引く。

第1．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			
1．広報事業	広報事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」施策番号Ⅰ（3）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3条、第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易	－	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ															
	①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
	指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度		令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
										予算額（千円）	199, 432	216, 034	202, 183		
										決算額（千円）	187, 020	208, 513	195, 112		
										経常費用（千円）	186, 168	201, 024	204, 078		
										経常損益（千円）	16, 087	9, 845	14, 819		
										行政コスト （千円）	164, 581 （※）	306, 820	204, 083		
										従事人員数	13	13	14		

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	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		
	1. 広報事業 ＜以下略＞	1. 広報事業 ＜以下略＞	1. 広報事業 ＜以下略＞	(1) 国民への情報提供【B】 (2) 消費者教育の推進に関する情報の提供【B】	＜評定と根拠＞ 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	
						＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞	

第1．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

第 1．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【1】			
1. 広報事業	(1) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」施策番号Ⅰ（3）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3条、第10条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
新聞（在京6紙、ネット掲載含む）掲載回数	－	68回	63回	76回	56回			予算額（千円）	199,432	216,034	202,183		
テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）放送回数	－	53回	40回	54回	41回			決算額（千円）	187,020	208,513	195,112		
ウェブ版国民生活の読者アンケート結果	5段階評価中平均4以上	4.5	4.5	4.6	4.6			経常費用（千円）	186,168	201,024	204,078		
「くらしの豆知識」の購入者アンケート結果	5段階評価中平均4以上	－	4.7	4.7	4.8			経常損益（千円）	16,087	9,845	14,819		
記者説明会開催回数	－	19回	19回	23回	17回			行政コスト（千円）	164,581 （※）	306,820	204,083		
地方紙掲載回数（ネット掲載を含む）	－	216回	493回	172回	313回			従事人員数	13	13	14		
ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数	－	5,550,235件	5,825,883件	6,977,070件	6,064,712件								
ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数	－	1,195部	1,245部	1,270部	1,270部								

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第 1． 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

	「くらしの豆知識」販売部数	—	245,970 部	198,409 部	193,887 部	178,322 部									
	録音図書「デジタル版くらしの豆知識」作成部数	—	1,200 部	1,270 部	1,310 部	1,310 部									
	相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数	—	24 回	29 回	27 回	27 回									
	消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数	—	571 件	666 件	810 件	723 件									
	他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数	—	1,190 件	969 件	867 件	725 件									
	災害等関連情報の提供件数	—	—	17 件	46 件	56 件									

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に行う。 【指標】 ・新聞（在京 6 紙、ネット掲載を含む）掲載回数	① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に行い、新聞掲載回数やテレビ・ラジオでの放送回数の維持向上に努める。	① 報道機関等を通じた情報提供 ・機動的に記者説明会を開催し、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアを通じた国民への情報提供を行う。 ・記者説明会開催のほか、ウェブサイトを利用して迅速かつ的確な公表を行う。	<指標> ① ・新聞（在京 6 紙、ネット掲載を含む）掲載回数（平成 28 年度実績：68 回） ・テレビ・ラジオ（NHK 及び在京キー局）放送回数（平成 28 年度実績：53 回） ② ・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5 段階評価中平均 4 以上（平成 28 年度実績：平均 4.5）	<主要な業務実績> ①報道機関等を通じた情報提供 イ. 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による非常事態宣言の影響で 4、5 月は記者説明会の開催を中止したが、最終的に年間 17 回開催した。記者説明会の代替措置として、ウェブサイトで公表を行い記者への通知を行う「ホームページ公表」を活用し、年間 20 回実施し、情報発信の低下を招かないよう対処した。 Facebook、Twitter に加え、5 月より LINE での情報発信を開始した。 発表情報はもちろんのこと、緊急事態宣言による休校中や夏休み時期に子どもの消費者トラブル、秋の交通安全運動期間には乗り物関連、全国火災予防週間には火災事故関連、東日本大震災から 10 年の時期には地震による	<評定と根拠> 評定：B ① 報道機関等を通じた情報提供 ・ 記者説明会を年間 17 回開催した。緊急事態宣言により削減した開催の代替として、ホームページ公表を積極的に行い 20 回実施した。 公表した情報については、新聞に 56 回、テレビ・ラジオに 41 回、地方紙（ネット掲載含む）に 313 回取り上げられた。 ・ 発表情報はもちろんのこと、それ以外の情報についても必要に応じてウェブサイトや SNS で速やかに情報提供を行った。	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第 1. 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

	<p>(平成28年度実績：68回)</p> <ul style="list-style-type: none">・テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）放送回数 <p>(平成28年度実績：53回)</p> <p>【目標水準の考え方】</p> <p>国民への情報提供を広く行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じた広報が極めて有効であるが、当該報道に接した読者や視聴者の数を正確に捉えることは困難であることから、新聞（在京6紙、ネット掲載を含む）の掲載回数、テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）の放送回数を目標とし、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・記者説明会開催回数（平成28年度実績：19回）・地方紙掲載回数（ネット掲載を含む）（平成28年度実績：216回）	<p>イ. 記者説明会によるマスメディアを通じた広報</p> <p>国民への情報提供を広く迅速に行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じた広報が極めて有効であることから、機動的に記者会見を開催し、情報提供の充実を図る。</p> <p>ロ. ウェブサイト上での公表</p> <p>マスメディアを通じた広報に加え、ウェブサイト上で迅速かつ的確な公表を行い、情報提供の充実を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・新聞（在京6紙、ネット掲載を含む）掲載回数（平成28年度実績：68回）・テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）放送回数（平成28年度実績：53回） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・記者説明会開催回数（平成28年度実績：19回）・地方紙掲載回数（ネット掲載を含む）（平成28年度実績：216回）	<p>・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上</p> <p>＜関連指標＞</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none">・記者説明会開催回数（平成28年度実績：19回）・地方紙掲載回数（ネット掲載を含む）（平成28年度実績：216回） <p>②</p> <ul style="list-style-type: none">・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（平成28年度実績：5,550,235件）・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数（平成28年度実績：1,195部）・「くらしの豆知識」販売部数（平成28年度実績：245,970部）・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部）・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数（平成28年度実績：24回） <p>③</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成28年度実績：571件）・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数（平成28年度実績：1,190件） <p>④</p> <ul style="list-style-type: none">・災害等関連情報の提供件数	<p>転倒防止策の情報等、時宜に応じた既存情報を再発信するなど、SNSでも積極的な情報提供を行った。</p> <p>ロ. ウェブサイト上での公表</p> <p>毎回記者説明会終了と同時に遅滞なくウェブサイト に情報を公開した。</p> <p>また、記者説明会を開催しないウェブサイトでの公表（ホームページ公表）や定期公表物の掲載を着実にを行った。</p> <p>※詳細は【資料1、2】参照</p>	<ul style="list-style-type: none">・5月にLINEを開始した。また、SNSでは、季節等に応じて既存の情報の再発信も積極的に行った。・Facebookでは148回、Twitterでは170回、LINEでは133回の情報発信を行った。 <p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者問題に関する専門情報を編集したウェブ版「国民生活」を年間11回ホームページへ掲載するとともに、簡易冊子版を作成し、全国の消費生活センター等へ1,270部配布した。全記事の総アクセス数は6,064,712件であった。読者アンケートを実施し、読者満足度4.6を得た。取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を聞き紙面に反映した。・メールマガジン「見守り新鮮情報」を年間27回発行した。そのうち27回は、相談情報や商品テスト情報を活用し作成した。また、メルマガの配信やウェブサイトへの掲載、FacebookやTwitter、LINEでの発信等により、広く情報が行き渡るよう取り組んだ。・2021年版「くらしの豆知識」を10月に発行した。特集を2本立てとし、発行にあたり「CUDマーク」の認証を取得した。また、デイジー版を作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に1,310部を配布した。購入者アンケートでは、購入者満足度4.8を得た。 <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者庁が行った注意喚起情報723件、他省庁が行った	
--	--	---	---	--	--	--

第1．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

	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載やその印刷版（簡易冊子版）の消費生活センター等への配布、また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進（無料の視覚障害者向け録音図書「デিজリー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。）、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。</p> <p>イ．ウェブサイト</p> <p>消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」をウェブサイトへ掲載する。</p> <p>また、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>ロ．出版物等</p> <p>ウェブ版「国民生活」の印刷版（簡易冊子版）を作成し、消費生活センター等へ配布する。</p> <p>また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」を発行するとともに</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」を毎月1回、ウェブサイトへ掲載し、読者から5段階中平均4以上の評価を得る。併せて、簡易冊子版を作成し、全国の消費生活センター等へ配布する。メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行及びウェブサイトへの掲載などにより、広く国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた冊子「くらしの豆知識」を年1回発行・販売し、購入者から5段階中平均4以上の評価を得る。併せて、視覚障害者向け録音図書「デিজリー版くらしの豆知識」を作成・配布する。	<p>②ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>イ．ウェブサイト</p> <ul style="list-style-type: none">ホームページ <p>表記や見せ方等のばらつきの修正を順次行い、改善を行った。</p> <p>また、記事の掲載期間のルールに従い、新鮮で正確な情報を迅速に提供するというウェブサイトの目的に沿うよう掲載記事の整理を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブ版「国民生活」 <p>消費者問題の専門情報として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間11本ホームページへ掲載した（緊急事態宣言の影響により5月号は休刊）。</p> <p>前年度に、記事の掲載期限を短縮したが、その影響はほとんどなく、全記事の総アクセス数は令和2年度末で6,064,712件であった。</p> <p>前年度末に読者アンケートを実施し、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望を令和2年度の紙面に反映した。</p> <p>（連載記事：7本、特集・単発記事：22本）</p> <p>取り上げて欲しいテーマとして多かったものは、「情報通信（インターネット等）」、「若者に多い相談・トラブル」、「啓発に利用できる記事」、「高齢者に多い相談・トラブル」、「悪質商法、手口、詐欺等」「法律」等。</p> <p>（特集・連載・単発記事等の例）</p> <ul style="list-style-type: none">ネット広告と消費者トラブル急増するフィッシング詐欺と備えておくべき知識新型コロナウイルスで変わる生活様式と消費者トラブル消費者啓発講座で著作物を利用する時には新・やさしく解説法律基礎知識知っておきたい資金決済法 <p>等</p> <ul style="list-style-type: none">緊急事態宣言の影響で、4、5月の発行が前年度より減ったが、メールマガジン「見守り新鮮情報」を年間27回発行し、そのうち26回は、相談情報や商品テスト情報を活用し作成した。メールマガジンの配信やウェブサイトへの掲載の他、緊急事態宣言による休校中や夏休み時期に子どもの消費者トラブル、秋の交通安全運動期間には乗り物関連、全国火災予防週間には火災事故関連等、既発行の情報を含め、FacebookやTwitter、LINEで積	<p>注意喚起情報725件をウェブサイトで紹介し、メールマガジン等でも周知した。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">新型コロナウイルス感染症に関連した情報、豪雨・台風・地震・大雪等の災害発生時、また、東日本大震災から10年の節目等、関連した情報等を、ウェブサイトの特設コーナーで適宜迅速に提供するとともに、FacebookやTwitter、LINEでも発信を行うなど、年間56回の情報提供を行った。 <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>「国民生活」や「くらしの豆知識」について、読者の高評価を今後も維持するよう努める。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮した効果的な広報の在り方や、緊急事態宣言等発令時の発行物の編集スケジュール等、突発的な事態を想定した業務の継続計画を検討しておく必要がある。</p>	
--	--	--	--	---	--	--

第1．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

	<p>均4.5)</p> <ul style="list-style-type: none">・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>毎月発行するウェブ版「国民生活」を着実にウェブサイトに掲載し、重要なテーマに関する特集を組むなど時宜に応じた編集の工夫を行い、その内容の有用性につき広く国民への周知を図るとともに、特集記事等の内容に対し読者の満足度を測る項目をアンケートに盛り込み、5段階評価で平均4以上の読者評価が得られることを目標とする。「くらしの豆知識」についても、アンケートにおいて購入者の満足度を測る項目を盛り込み、5段階評価で平均4以上の購入者評価が得られることを目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（平成28年度実績：5,550,235件）・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数（平成28年度実	<p>販売推進（無料の視覚障害者向け録音図書「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。）に取り組む。</p> <p>さらに、ウェブ版「国民生活」読者、及び「くらしの豆知識」購入者よりアンケートで5段階中平均4以上の評価を得る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.5）・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（平成28年度実績：5,550,235件）・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数（平成28年度実績：1,195部）・「くらしの豆知識」販売部数（平成28年度実績：245,970部）・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部）・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情			<p>極的に発信し、広く国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組んだ。</p> <p>ロ．出版物等</p> <ul style="list-style-type: none">・ウェブ版「国民生活」 <p>消費者問題の専門情報として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間11本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各地消費生活センター、消費者団体等へ1,270部配布した。</p> <p>簡易冊子版を送付している消費生活センター及び消費者団体を対象とした読者アンケートを実施し、満足度について5段階評価で「4.6」を得た。</p> <p>※詳細は【資料3】参照</p> <ul style="list-style-type: none">・「くらしの豆知識」 <p>2021年版「くらしの豆知識」を10月2日に発行した。</p> <p>特集は「トラブル回避！お金の知恵袋」と「18歳からの消費生活」の2本立てとした。</p> <p>また、色覚障がい者を含めより多くの人に見やすい配色の紙面とするため、発行にあたり、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の「CUD（カラーユニバーサルデザイン）マーク」の認証を取得した。</p> <p>2021年版「くらしの豆知識」のデイジー版を作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に1,310部を配布した。</p> <p>国民生活センターを通じた注文実績のある2021年版の購入者にアンケートを実施し、満足度については5段階評価で「4.8」を得た。</p> <p>電子書籍の取り扱いサイトを開拓し、前年度の6サイトに加え、新たに5サイトでの販売を開始した（計11サイト）。</p> <p>くらしの豆知識の販売部数は、令和2年度末で178,322部であった。</p> <p>※詳細は【資料4】参照</p> <ul style="list-style-type: none">・ウェブサイトについて、障がい者に配慮したホームページを提供するためのウェブアクセシビリティ対応を日々実施した。・FacebookやTwitter、LINEによる情報発信を積極的に行った。	
--	---	--	--	--	--	--

第 1 . 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

	<p>績：1,195部)</p> <ul style="list-style-type: none">・「くらしの豆知識」販売部数 (平成28年度実績：245,970部)・録音図書「デジタル版くらしの豆知識」作成部数 (平成28年度実績：1,200部)・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数 (平成28年度実績：24回)	<p>報」の発行回数 (平成 28 年度実績：24 回)</p>			<p>Facebook での発信：148 回 Twitter での配信：170 回 LINE での配信：133 回 ※LINE は令和 2 年 5 月 21 日より開始</p>		
	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>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提供する。</p>	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイトや SNS (ソーシャル・ネットワーク・サービス) 等可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。</p>	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイト等を利用して消費者に情報提供するとともに、それらを SNS で情報提供するために必要な整備を行う。</p>		<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>「中央省庁からの情報」コーナーで、消費者庁が行った注意喚起情報を 723 件、他省庁が行った注意喚起情報を 725 件紹介し、メールマガジン (生活ニューネットマガジン) でも周知した。</p> <p>また、特に重要な情報について (新型コロナウイルス感染症対策に関する消費行動に関する情報「買い物をするときのお願い」、「新型コロナウイルス感染症に便乗した身に覚えのない商品の送り付けにご注意ください」、「消毒や除菌効果をうたう商品は、目的に合ったものを、正しく選びましょう」) 等は Facebook、Twitter、LINE でも情報提供した。</p>		
	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績：571件)・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績：1,190件)	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成 28 年度実績：571 件)・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成 28 年度実績：1,190 件)					
	<p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>消費者基本計画では、平成23年 3 月に発生した東日本大震</p>	<p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事</p>	<p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事</p>		<p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">・新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言・6 月の子どものベランダからの転落事故・令和 2 年 7 月豪雨・豚熱 (CSF) の流行や秋からの鳥インフ		

第 1．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

	<p>災後の国民の消費生活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品等の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して「災害時の消費生活に関する情報提供」の充実を求めているほか、重大事故を始めとする消費者事故の発生時において「消費者への注意喚起等の必要な措置」を求めている。これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・災害等関連情報の提供件数	<p>業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・災害等関連情報の提供件数	<p>業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p>	<p>ルエンザ発生</p> <ul style="list-style-type: none">・ 9 月の台風 15 号・ 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種・ 東日本大震災から 10 年 <p>等について、関連する消費者トラブルや適切な消費行動について、関連する情報の周知や消費者被害の防止のため、ウェブサイトの特設コーナー（テーマ別特集：「新型コロナウイルス感染症関連」、「自然災害時の悪質商法」、「鳥インフルエンザ・CSF に関する情報」など）や「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン」、ウェブサイトの目立つ位置に掲載した他、既存の情報（見守り新鮮情報や子どもサポート情報、動画等）を、Facebook や Twitter、LINE で再発信を行う等、年間 56 件を情報提供した。</p>		
--	--	---	---	---	--	--

4．その他参考情報

第1．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

第 1．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. 広報事業	(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」施策番号 I（3）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3条、第10条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
「見守り新鮮情報」メールマガジン	－	21,873人	22,696人	22,886人	22,960人			予算額（千円）	199,432	216,034	202,183		
情報提供を実施した支援機関数	－	－	53機関	53機関	53機関			決算額（千円）	187,020	208,513	195,112		
「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数	－	28回	29回	29回	27回			経常費用（千円）	186,168	201,024	204,078		
録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数	－	1,200部	1,270部	1,310部	1,310部			経常損益（千円）	16,087	9,845	14,819		
ウェブサイトにおける専用ページの更新回数	－	－	10回	10回	20回			行政コスト（千円）	164,581 （※）	306,820	204,083		
ウェブ版国民生活における取組の紹介回数	－	－	11回	12回	11回			従事人員数	13	13	14		
展示スペース等における展示内容の更新回数	－	－	29回	21回	25回								
相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数	－	24回	27回	27回	26回								

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1．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

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
					業務実績	自己評価	
	<p>「消費者教育の推進に関する法律」（平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。）及び変更中の「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。以下「消費者教育推進基本方針」という。）を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供</p> <p>消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成</p>	<p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供</p> <p>地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成</p>	<p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供</p> <p>・地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」等の情報提供を行う。</p> <p>・消費者庁と連携し、消費生活センター等を経由して「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や、高齢者、障害者等の支援機関及びその構成員へ「見守り新鮮情報」等を提供し、高齢者、障害者等への情報提</p>	<p><指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none">・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数（平成28年度実績：21,873人）・情報提供を実施した支援機関数 <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none">・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数（平成28年度実績：28回）・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部） <p>②</p> <ul style="list-style-type: none">・ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数・展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更新回数 <p>③</p> <ul style="list-style-type: none">・相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数（平成28年度実績：24回）	<p><主要な業務実績></p> <p>①高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和2年度末で22,960人であった。・消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員53機関及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」で27回の情報提供を行った。・支援機関やその構成員に対する情報提供の方法について有効な方策を検討するため、見守り新鮮情報の周知や活用に関して、消費生活センターを通じてコンタクトの取れた支援機関2団体及び高齢者の集まりにおいてヒアリング等を実施した。・2021年版「くらしの豆知識」のデイジー版を1,310部作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等へ配布した。・地方消費者行政の在留外国人支援に資するため、在留外国人向けの消費者トラブル防止を目的としたリーフレット「1回だけ『お試し』と思ったら…定期購入のトラブルに注意！」を9言語（英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、タガログ語、日本語）で作成し提供した。	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>①高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者は令和2年度末で22,960人であった。・消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員53機関及び地方公共団体へ、「見守り新鮮情報」で27回の情報提供を行い、地方公共団体や各機関での広報誌や機関誌への掲載や記事の作成等で活用された。・支援機関等の広報活動の状況を把握し、連携方策を探るため、見守り新鮮情報の周知や活用に関して、消費生活センターを通じてコンタクトの取れた支援機関2団体及び高齢者の集まりにおいてヒアリング等を実施した。・2021年版「くらしの豆知識」のデイジー版を作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に1,310部を配布した。・地方消費者行政の在留外国人支援に資するため、在留外国人向けリーフレット「1回だけ『お試し』と思ったら…定期購入のトラブルに注意！」を9言語で作成し提供した。 <p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">・ウェブ版「国民生活」で、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間11回情報提供した。・ウェブサイトで、消費者教	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>

第1．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

	<p>員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動に努める。また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法について消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数（平成28年度実績：21,873人）・情報提供を実施した支援機関数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>「見守り新鮮情報」（メールマガジン）についても「国民生活」と同様に、その内容がより多くの人に認識され、より多くの人に読まれるこ</p>	<p>の情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動及び、「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数の維持向上に努める。</p> <p>また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法について消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数（平成28年度実績：21,873人）・情報提供を実施した支援機関数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数（平成28年度実績：28回）・録音図書「デージー版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部）	<p>供やメールマガジン「見守り新鮮情報」への登録を働きかける。</p> <ul style="list-style-type: none">・平成30年度に実施したヒアリング先から、協力が得られそうな組織を選定し、連携のモデル事業を実施する。		<p>育用教材や消費生活センター等の消費者教育の取組紹介の更新を20回行うとともに、展示スペースでのデジタルサイネージのコンテンツの更新を25回行った。</p> <ul style="list-style-type: none">・SNSでの情報発信の際に188の広報を、Facebookで53回、Twitterで53回、LINEで45回と積極的に行った。 <p>③消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none">・消費生活相談事例が消費者教育に活用されるよう、見守り新鮮情報等の作成にあたり、PIO-NET情報を活用したテーマを選定したものを26回発行した。・成年年齢引き下げに向けて、若者を対象とした新規の情報提供の試行2回目として、10代女子をターゲットとしたウェブメディアに記事を3本掲載した。また、昨年度作成した漫画「＃映え？萎え？episode」を時宜に応じてSNSで再配信した。 <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>引き続き、高齢者等の支援機関やその構成員に対する情報提供に努めつつ、広報を受けた高齢者の反響を把握する方策の検討を行う。</p> <p>なお、引き続き、幅広い年齢層、多様な対象に向けた消費者教育の推進に資する情報提供を積極的に行う。</p>	
--	--	---	--	--	---	--

第1．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

	<p>とに意義があることから、発行回数そのものを単に増加させることよりも、発行されたものがより多くの人に読まれるよう、登録者数を着実に増加させることを重視する目標とする。そのための手段については、これまで実施してきたウェブサイトでの登録呼び掛け及びセンターが主催又は参加する各種フォーラムやイベント、講演会、研修等の様々な場で積極的に登録を呼び掛けることに加え、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者や「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員等への情報提供を行うことにより、高齢者・障害者本人のみならず、これら支援関係者・構成員等の登録の実現と大幅な増加につなげていく積極的な取組を行うことから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数（平成28年度実績：28回）・録音図書「デジタル版くらしの						
--	---	--	--	--	--	--	--

第 1．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

	<p>豆知識」作成部数 (平成28年度実績：1,200部)</p> <p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <p>消費者教育推進法第18条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等において、新たに情報の内容を広報する資料(ポスター、パンフレット等含む)を作成して掲示する。また、先進的な取組で作成された資料や物品の展示を実施するとともに、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用した188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の	<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <p>学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等において、新たに情報の内容を広報する資料(ポスター、パンフレット等含む)を作成して掲示する。また、先進的な取組で作成された資料や物品の展示を実施するとともに、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用した188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更	<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">消費者教育に関する先進的な取組について、ウェブサイトおよびウェブ版「国民生活」において紹介するとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペースで掲示を行う。SNSを活用して188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行う。		<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」のコーナーに、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間11回掲載した(緊急事態宣言の影響により5月号は休刊)。ウェブサイトで、消費者教育用教材や消費生活センターの取組紹介の更新を20回行うとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等におけるデジタルサイネージのコンテンツの更新を25回行った。SNSにより188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行った。 Facebookにおける188の周知 148回の投稿中53回 Twitterにおける188の周知 170回の投稿中53回 LINEにおける188の周知 133回の投稿中45回 ※LINEは5/21より開始	
--	--	---	--	--	---	--

第 1．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

	<p>紹介回数</p> <ul style="list-style-type: none">・展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更新回数 <p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <p>消費者教育推進法第13条第 2 項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、公民館その他の社会教育施設等において、消費生活センター等が収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう P I O－N E T 情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数（平成28年度実績：24回）	<p>新回数</p> <p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <p>P I O－N E T 情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数（平成 28 年度実績：24 回）	<p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none">・ P I O－N E T 情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、「見守り新鮮情報」を作成する。・成年年齢引下げに向けて、P I O－N E T 情報を活用した若者向け情報の発行準備を行う。		<p>③消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none">・「見守り新鮮情報」を、27 回発行した。そのうち、P I O－N E T 情報を活用したテーマを選定したものを 26 回発行した。・成年年齢引き下げに向けて、若者を対象とした新規の情報提供の試行 2 回目として、10 代女子をターゲットとしたウェブメディア「HARUHARU」に記事を 3 本掲載した。 (タイトル)<ul style="list-style-type: none">・スマホにまつわる怖い話「スマホを見てただけなのに…」（ネット詐欺）・[S O S] ネットで激かわコスメ買ったのに届かないんだが（ネットショッピング）・「可愛くなりたい」と思ったらすること 3 選（コンタクトレンズの危害）・昨年度作成した若者向け漫画「#映え？萎え？episode」を、緊急事態宣言の休校中や夏休み中に S N S で再度発信した。		
4．その他参考情報							

第 1．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．情報収集・分析事業	情報収集・分析事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和 2 年 3 月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和 2 年 7 月 7 日改定）」施策番号Ⅰ（4）①、Ⅰ（4）⑧、Ⅴ（3）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 3 条、第 10 条、42 条 「消費者基本法」第 25 条
当該項目の重要度、難易	－	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
								予算額（千円）	2, 298, 115	2, 357, 388	1, 825, 431		
								決算額（千円）	989, 960	1, 341, 089	1, 610, 149		
								経常費用（千円）	1, 150, 304	1, 208, 497	1, 255, 729		
								経常損益（千円）	17, 896	5, 737	24, 066		
								行政コスト （千円）	1, 096, 519 （※）	1, 396, 404	1, 255, 747		
								従事人員数	22	20	24		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	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		
				（1）P I O－N E T等の刷新、利用承認等【B】 （2）関係機関への情報提供及び情報交換【B】	＜評定と根拠＞ 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	
	1．情報収集・分析事業 ＜以下略＞	1．情報収集・分析事業 ＜以下略＞	1．情報収集・分析事業 ＜以下略＞			＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞	

第1．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

第 1．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【3】			
2．情報収集・分析事業	(1) P I O－N E T等の刷新、利用承認等		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」施策番号Ⅰ（4）⑧、Ⅴ（3）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3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	重要度：「高」 登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。 難易度：「高」 第3期中期目標期間における短縮努力により目標（消費生活センター等10日以内、センター5日以内）の登録日数をすでに大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑みた目標として定めているため。	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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
全国の消費生活センターにおける登録日数	7日以内	7.0日	6.6日	6.7日	6.5日			予算額（千円）	2,298,115	2,357,388	1,825,431		
国民生活センター受付相談の登録日数	4日以内	4.3日	4.2日	4.3日	3.9日			決算額（千円）	989,960	1,341,089	1,610,149		
P I O－N E T利用承認件数	—	39	12	8	6			経常費用（千円）	1,150,304	1,208,497	1,255,729		
								経常損益（千円）	17,896	5,737	24,066		
								行政コスト（千円）	1,096,519 （※）	1,396,404	1,255,747		
								従事人員数	22	20	24		

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	消費者基本計画第4章6（2）「全国消費生活情報ネットワーク			<指標> ① ・全国の消費生活センタ	<主要な業務実績>	<評定と根拠> 評定：B ① P I O－N E Tの刷新	評定 <評定と根拠>

第1．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

	<p>システム（P I O - N E T）を適切に運用するとともに、国の行政機関や地方公共団体による法執行、事業者の指導への活用を促進する」との規定に基づき、以下を実施する。</p> <p>① P I O - N E T の刷新</p> <p>全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「P I O - N E T」という。）については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能（A I）、音声認識、本人認証等の新技術の導入を検討し、平成32年度までにP I O - N E T の刷新を行う。</p> <p>消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O - N E T に登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）を短縮するよう努める（センターが自ら受け付けた相談についても短縮に努める。）。</p>	<p>① P I O - N E T の刷新</p> <p>全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「P I O - N E T」という。）については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能（A I）、音声認識、本人認証等の新技術の導入を検討し、令和2年度までにP I O - N E T の刷新を行う。</p> <p>平成30年度補正予算（第2号）により追加的に措置された運営費交付金については、消費生活相談体制の強化等を図るためのP I O - N E T システム改修及びデータ遠隔地保管に活用する。</p> <p>また、令和元年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、安心と成長の未来を拓く総合経済対策の一環として、超スマート社会</p>	<p>① P I O - N E T の刷新</p> <p>・全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「P I O - N E T」という。）については、令和2年度中の刷新後のシステムの運用を開始する。また新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能（A I）、音声認識、本人認証等の新技術の導入について検討する。</p> <p>・消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O - N E T に登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。</p> <p>・令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金に</p>	<p>一等における登録日数7日以内（平成28年度実績：7.0日）</p> <p>・センター受付相談の登録日数4日以内（平成28年度実績：4.3日）</p> <p><関連指標></p> <p>②</p> <p>・P I O - N E T 利用承認件数（平成28年度実績：39件）</p>	<p>①P I O - N E T の刷新</p> <p>・刷新に向けた取組について</p> <p>令和3年3月のP I O - N E T 刷新に向けてシステム構築作業を行っていたが、新型コロナウイルスの感染拡大及びそれに伴う緊急事態宣言の発出の影響を受け、令和2年5月に刷新時期を9月に延期することを決定し、P I O - N E T 刷新時期を6ヵ月延期した。延期の主な理由は以下の通り。</p> <p>・全国の消費生活センターに配備するP I O - N E T 専用端末等について、当初のスケジュール通りに調達できないおそれが生じた。</p> <p>・外出自粛等、人の行動範囲が制約され、ネットワーク回線敷設作業等を含む構築作業を当初のスケジュール通りに実施することが困難となった。</p> <p>刷新時期の延期に伴い、構築計画全体の引き直し等を行い、延期後の計画に基づきシステム構築作業を行った。</p> <p>また、新たな解析手法に関する検討の取組みとして、令和3年1月～3月に、消費者向けA Iチャットボットの実証実験（国センL I N E公式アカウント上での消費者向けF A Q提供）を実施した。</p> <p>・登録日数短縮のための取組みについて</p> <p>全国の消費生活センター等における登録日数については、適宜地方公共団体に早期登録を呼びかけ、登録日数の短縮を進めた。令和2年度における登録日数は6.5日となった。</p> <p>センター受付相談の登録日数については、センター内の相談受け付け部署とデータ管理部署の連携を緊密にし、相談受付後のデータ処理時間を短くするための取組みを行い、令和2年度における登録日数は3.9日となった。</p>	<p>・刷新に向けた取組み</p> <p>刷新時期の延期については、新型コロナウイルスの感染拡大及びそれに伴う緊急事態宣言の発出（令和2年4月7日～5月6日）の影響により、当センター及びシステム構築事業者の作業環境に大きな制約が生じたこと、及び、システム刷新に必要な機器等の計画どおりの調達も困難な状況となったことが理由である。</p> <p>刷新時期の延期後の令和2年5月以降は、速やかにシステム構築等に係る計画の見直しや調達スケジュール・手続の変更等を行ったうえで、令和3年9月の刷新に向けた作業を計画どおり実施した。</p> <p>消費者向けA Iチャットボットについては、国民生活センターL I N E公式アカウントにA I機能を実装し、消費者からの自由記述による質問に対して関連するF A Qを情報提供する実証実験を実施し、回答として当センターH P上の「身近な消費者トラブルQ&A」を表示した。</p> <p>・登録日数短縮のための取組み</p> <p>各種取組みの結果、全国の消費生活センター等における登録日数が6.5日、センターにおける登録日数が3.9日となった。</p> <p>②P I O - N E T の利用承認</p> <p>令和2年度中に6件の新規利用申請を承認し、かつ、新規利用を開始した8拠点での円滑な利用のための情報提供等を実施した。</p> <p>③事故情報データバンクの運営</p> <p>消費者庁での利用状況を踏まえてシステム業務フローの再整理及び改善策を検討し、ユーザー申請及び登録業務に関する作業について改善し、円滑に運営しつつ、令和2年度において新たなシステムの更改を行った。</p>	<p><課題と対応></p>
--	---	--	---	---	--	---	----------------------

第1．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

	<p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・全国の消費生活センター等における登録日数7日以内（平成28年度実績：7.0日）・センター受付相談の登録日数4日以内（平成28年度実績：4.3日） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>登録日数の短縮については、その重要性を全国の消費生活センター等及びセンターが認識して相談現場での短縮努力やP I O－N E Tのシステム改良等を行った結果、従来全国平均で30～40日程度要していた登録日数が、平成28年度実績で消費生活センター等においては7.0日（当初目標は10日）、センターにおいては4.3日（当初目標は5日）まで大幅に短縮を超過達成した。引き続き、超過達成した実績ベースと同等程度以上の成果を維持することが有益であり重要度も高いとみられることから、消費生活センター等においては7日以内、センターにおいては4日以内の目標とする。</p> <p>【重要度：高】</p>	<p>や持続可能な開発目標の実現に向けたイノベーションと社会実装の促進等を図るため P I O－N E TへのA Iを活用した機能の導入等に活用する。</p> <p>さらに、令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外からP I O－N E Tに接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新（D X）に関する取組に活用するとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。</p>	<p>については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外からP I O－N E Tに接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新（D X）に関する取組に活用するとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。</p>			<p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>①P I O－N E Tの刷新</p> <ul style="list-style-type: none">・刷新に向けた取組み令和3年9月のP I O－N E T刷新に向け、システム構築や必要な調達等の実施、P I O－N E T利用機関関係者との調整等を行う。・登録日数短縮のための取組み令和3年度も引き続き、全国の消費生活センター等に早期登録の重要性を認識してもらうようにするなどして、登録日数の更なる短縮に向けた取組を行う。 <p>②P I O－N E Tの利用承認</p> <p>令和3年度においても、地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。</p> <p>③事故情報データベースの運営</p> <p>令和2年度においてシステムの更改を実施したところであるが、引き続き消費者庁と連携し新システムにおいても適切な運営を実施する。</p>	
--	---	---	---	--	--	---	--

第 1．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

	<p>登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。</p> <p>【難易度：高】</p> <p>第3期中期目標期間における短縮努力により目標（消費生活センター等10日以内、センター5日以内）の登録日数をすでに大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑み、引き続き、新技術の導入や消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携による短縮努力等により、第3期中期目標の水準から更なる高みを目指し、超過達成した実績ベースと同等程度以上の水準として、登録日数を全国の消費生活センター等では7日以内、センターでは4日以内を目指す目標設定とする。</p>	<p>登録日数を4日以内とするよう努める。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・全国の消費生活センター等における登録日数7日以内（平成28年度実績：7.0日）・センター受付相談の登録日数4日以内（平成28年度実績：4.3日）					
	<p>② P I O－N E T の利用承認</p> <p>地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E T の利用承認を適切に実施する。</p>	<p>② P I O－N E T の利用承認</p> <p>地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E T の利用承認を適切に実施する。</p>	<p>② P I O－N E T の利用承認</p> <p>地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E T の利用承認を適切に実施する。</p>		<p>② P I O－N E T の利用承認</p> <p>地方公共団体による L G W A N 経由での P I O－N E T 2015 新規利用申請を随時受け付け、令和2年度は6の地方公共団体からの新規利用申請を承認し、地方公共団体における P I O－N E T 2015 の利用拡大を図った。 また、令和2年度中に新規利用を開始した</p>		

第 1．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

	<p>【関連指標】</p> <p>・ P I O－N E T 利用承認件数 （平成28年度実績：39件）</p> <p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>事故情報データベース（参画機関は13機関）について、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>【関連指標】</p> <p>・ P I O－N E T 利用承認件数 （平成 28 年度実績：39 件）</p> <p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>		<p>8 拠点について、円滑に利用を開始できるよう、各拠点の担当者に P I O－N E T 2015 との接続や相談情報入力のために必要な情報提供等を実施した。</p> <p>③事故情報データベースの運営</p> <p>事故情報データベースを適切に運営するため、消費者庁と今年度のシステム更新に関する実施内容の調整、要件定義等を実施した。また、消費者庁と調整して、新システムのドメイン名を変更し、新システムの受入テストを実施の上、スケジュール通り、リリースした。</p> <p>また、消費者庁と国民向けサイト内の構成の検討を行い、スマートフォン対応した。</p>		
--	---	---	---	--	--	--	--

4．その他参考情報

第1．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

第 1．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【4】			
2. 情報収集・分析事業	(2) 関係機関への情報提供及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」施策番号Ⅰ（4）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3条、第10条、第42条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
全国の消費生活センター等における 早期警戒指標 利用者数	7,000 人	6,719 人	8,223 人	7,166 人	7,209 人			予算額（千円）	2,298,115	2,357,388	1,825,431		
「P I O－N E T つうしん」発行回数	－	13 回	12 回	12 回	13 回			決算額（千円）	989,960	1,341,089	1,610,149		
P I O－N E Tに 関する事務連絡 発出回数	－	26 回	16 回	17 回	9 回			経常費用（千円）	1,150,304	1,208,497	1,255,729		
P I O－N E T刷新に関する資料等 発行回数	－	16 回	4 回	6 回	12 回			経常損益（千円）	17,896	5,737	24,066		
「早期警戒指標」 発行回数	－	12 回	12 回	12 回	12 回			行政コスト （千円）	1,096,519 (※)	1,396,404	1,255,747		
消費者行政フォー ラムログイン数	－	74.9 万回	78.0 万回	77.6 万回	83.9 万回			従事人員数	22	20	24		
情報提供依頼への 対応件数	－	1,894 件	1,051 件	1,040 件	1,226 件								

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第 1．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

	法令照会	—	644 件	529 件	507 件	481 件									
	警察	—	277 件	131 件	150 件	134 件									
	裁判所	—	12 件	10 件	5 件	6 件									
	弁護士会	—	286 件	290 件	266 件	236 件									
	適格消費者団体	—	59 件	93 件	85 件	102 件									
	センター 法第 40 条 第 1 項	—	1 件	2 件	1 件	1 件									
	その他	—	9 件	3 件	0 件	2 件									
	公益目的を有する 法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される 照会	—	110 件	155 件	169 件	123 件									
	「急増指標」に基づく 情報提供団体数	—	6 団体	15 団体	16 団体	23 団体									

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	① 「早期警戒指標」 利用機能の提供及び 活用の促進 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、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」（「急増指標」及び「特商法指標」の 2 種類）の出力機能を P I O－N E T の機能として消費者庁、関係省庁、関係独立	① 「早期警戒指標」 利用機能の提供及び 活用の促進 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、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」の出力機能を P I O－N E T の機能として消費者庁、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に提供するとともに、研修等の機会を得て、同機能の周知を図り活用を促進す	① 「早期警戒指標」 利用機能の提供及び 活用の促進 ・「早期警戒指標」の出力機能を P I O－N E T の機能として消費者庁、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に提供するとともに、研修等の機会を得て、同機能の周知を図り活用を促進す	< 指標 > ① ・全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000 人（平成 28 年度実績：6,719 人） < 関連指標 > ② ・「P I O－N E T つうしん」発行回数（平成 28 年度実績：13 回） ・P I O－N E T に関す	< 主要な業務実績 > ①「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 P I O－N E T 2015 の「早期警戒指標」出力機能により、関係機関に適時適切に「早期警戒指標」を提供した。また、センターが主催した P I O－N E T 利用者向けの各種研修において、早期警戒指標の利用方法等を分かりやすく記載した「P I O－N E T データを利用した早期警戒指標利用ガイド」を活用し、利用を推奨することで利用促進を図った。	< 評定と根拠 > 評定：B ①「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 P I O－N E T の「早期警戒指標」出力機能の関係機関への提供及び P I O－N E T 利用者向け研修での利用促進により、7,209 人の利用者があった。 ②消費生活センター等への情報提供 「消費者行政フォーラム」を活用して「P I O－N E T つうしん」など P I O－N E T 運営	評定	< 評定と根拠 > < 課題と対応 >

第1．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

	<p>行政法人、消費生活センター等の関係機関に提供するとともに、同機能の活用を促進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000人（平成28年度実績：6,719人） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>早期警戒指標を毎月着実に発行することとし、その上で毎月の利用者数を確保してその内容を確実に知らせることから、P I O－N E Tにおいて同機能の利用者を平成28年度実績と同等程度以上、確保するよう努めることを目標とする。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>P I O－N E Tの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「P I O－N E Tつうしん」発行回数（平成28年度実績：13回）・P I O－N E Tに関する事務連絡発出回数（平成28年度実績：	<p>供するとともに、同機能の周知を図り活用を促進する。</p> <p>また、全国の消費生活センター等における「早期警戒指標」の利用者数の維持向上を図り 7,000人を目指す。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000人（平成28年度実績：6,719人） <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>P I O－N E Tの安定的運用に資するため、「P I O－N E Tつうしん」など、P I O－N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O－N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「P I O－N E Tつうしん」発行回数（平成28	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none">・全国の消費生活センター等における「早期警戒指標」の利用者数の維持向上を図り 7,000人を目指す。 <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>P I O－N E Tの安定的運用に資するため、「P I O－N E Tつうしん」など、P I O－N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O－N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。</p> <p>④</p>	<p>る事務連絡発出回数（平成28年度実績：26回）</p> <ul style="list-style-type: none">・P I O－N E T刷新に関する資料等発行回数（平成28年度実績：16回）・「早期警戒指標」発行回数（平成28年度実績：12回）・消費者行政フォーラムログイン数（平成28年度実績：約74.9万回） <p>③</p> <ul style="list-style-type: none">・情報提供依頼への対応件数（平成28年度実績：1,894件）・法令照会（警察／裁判所／弁護士会／適格消費者団体／センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）／その他）（平成28年度実績：644件＜内訳＞警察：277件、裁判所：12件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件）・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件） <p>④</p> <ul style="list-style-type: none">・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成28年度実績：6団体＜内訳＞適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体）・適格消費者団体からの照会への対応件数（平	<p>②消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和2年度においては、P I O－N E Tの安定的運用に資するための各種情報を「消費者行政フォーラム」を通じて迅速に消費生活センター等に提供した。提供情報は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none">・P I O－N E Tつうしん（13回）・P I O－N E Tに関する事務連絡（9回）・P I O－N E T刷新に関する資料等（12回）・早期警戒指標（12回）	<p>に関する情報提供を迅速に行った。</p> <p>③行政機関等との情報交換</p> <p>関係行政機関からの情報提供依頼1,226件及び、弁護士会等からの法令に基づく照会481件について、全て適切に対応した。</p> <p>④適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O－N E T利用</p> <ul style="list-style-type: none">・P I O－N E Tの利用 <p>適格消費者団体へのP I O－N E Tに係る情報の開示範囲拡大について各種調整及び地方公共団体への意見照会を行い、令和元年度よりP I O－N E T情報の提供範囲拡大を実施することとした。</p> <ul style="list-style-type: none">・「急増指標」に基づく情報提供 <p>適格消費者団体及び特定適格消費者団体への情報提供を計12回実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>①「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進</p> <p>令和3年度においては、関係機関へのP I O－N E Tの「早期警戒指標」出力機能を提供するとともに、早期警戒指標の利用促進を図る。</p> <p>②消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和3年度においては、「P I O－N E Tつうしん」などP I O－N E T運営に関する情報を、「消費者行政フォーラム」へ迅速に掲載する。</p> <p>③行政機関等との情報交換</p> <p>令和3年度においても、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</p>
--	--	--	---	---	---	--

第1．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

	<p>26回)</p> <ul style="list-style-type: none">・P I O－N E T刷新に関する資料等発行回数（平成28年度実績：16回）・「早期警戒指標」発行回数（平成28年度実績：12回）・消費者行政フォーラムログイン数（平成28年度実績：約74.9万回）	<p>年度実績：13回)</p> <ul style="list-style-type: none">・P I O－N E Tに関する事務連絡発出回数（平成28年度実績：26回）・P I O－N E T刷新に関する資料等発行回数（平成28年度実績：16回）・「早期警戒指標」発行回数（平成28年度実績：12回）・消費者行政フォーラムログイン数（平成28年度実績：約74.9万回）		<p>成28年度実績：59件)</p>		<p>な情報交換を行うのと同時に、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。</p> <p>④適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O－N E T利用</p> <ul style="list-style-type: none">・P I O－N E Tの利用について令和3年度においても、適格消費者団体等へのP I O－N E T端末配備に向けた検討を進める。・「急増指標」に基づく情報提供について令和3年度においても、適格消費者団体等からの申請に基づき、急増指標に基づく情報提供を行う。	
	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・情報提供依頼への対応件数（平成28年度実績：1,894件）・法令照会（警察／裁判所/弁護士会／適格消費者団体／センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）／その他）（平成28年度実績：644件＜内訳＞警察：277	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>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、行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、P I O－N E T情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・情報提供依頼への対応件数（平成28年度実績：1,894件）・法令照会（警察／裁判所/弁護士会／適格消費者団体／センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>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、行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、P I O－N E T情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。</p>		<p>③行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等のため、関係行政機関から寄せられた1,226件の情報提供依頼に対応した。</p> <p>また、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、計481件について適切に対応した。</p>		

第1．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

	件、裁判所：12件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件） ・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件）	の訴訟支援）／その他）（平成28年度実績：644件＜内訳＞警察：277件、裁判所：12件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件） ・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件）					
④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O－N E T利用 消費者被害の発生又は拡大の防止及び迅速な回復を図るため、消費者団体訴訟制度（適格消費者団体が事業者の不当な勧誘行為等の差止請求をすることができる制度及び特定適格消費者団体が事業者の不当な行為により生じた消費者の財産的被害を集団的に回復することができる制度）が導入されている。同制度の担い手である適格消費者団体等が、より実効的に活動するためには、消費者被害の情報に関する支援が	④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O－N E T利用 適格消費者団体・特定適格消費者団体（以下「適格消費者団体等」という。）におけるP I O－N E Tの利用について、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、P I O－N E T端末の配備に向けた検討を進める。 また、適格消費者団体等からの要請に応じた「急増指標」に基づく情報提供を実施するとともに法令照会への対応を積極的に行う。 【関連指標】	④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O－N E T利用 ・適格消費者団体・特定適格消費者団体（以下「適格消費者団体等」という。）におけるP I O－N E Tの利用について、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、P I O－N E T端末の配備に向けた検討を進める。 ・適格消費者団体等からの要請に応じた「急増指標」に基づく情報提供を実施するとともに法令照会への対応を積極的に行う。		④適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O－N E T利用 ・P I O－N E Tの利用について 適格消費者団体等におけるP I O－N E Tの利用について、同団体への情報面の支援として、平成30年の同法改正衆議院付帯決議による「P I O－N E Tに係る情報の開示の範囲の拡大」対応を開始し、同団体からの求めに応じて、新たに処理結果情報の「処理結果」等を含めて広く情報提供を実施した。 ・「急増指標」に基づく情報提供について 適格消費者団体等からの要請に応じ、「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。令和3年3月時点における情報提供先は以下の通りとなっている（★は令和2年度新規追加団体） ●適格消費者団体 ①消費者機構日本 ②消費者支援機構関西 ③全国消費生活相談員協会 ④京都消費者契約ネットワーク ⑤ひょうご消費者ネット ⑥埼玉消費者被害をなくす会			

第 1．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

	<p>必要であり、「消費者契約法の一部を改正する法律」（平成28年法律第61号）及び「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」（平成29年法律第43号）の附帯決議において、消費者団体訴訟制度の担い手である適格消費者団体等に対する P I O－N E T の配備等による支援を行うこととされた。このため、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、P I O－N E T 端末の配備に向けた検討を進めるほか、消費者団体からの要請に基づき P I O－N E T 情報の提供を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「急増指標」に基づく情報提供団体数 （平成28年度実績：6 団体＜内訳＞適格消費者団体：5 団体、特定適格消費者団体：1 団体）・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59 件）	<ul style="list-style-type: none">・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成 28 年度実績：6 団体＜内訳＞適格消費者団体：5 団体、特定適格消費者団体：1 団体）・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成 28 年度実績：59 件）			<p>⑦消費者支援ネット北海道 ⑧消費者被害防止ネットワーク東海 ⑨大分県消費者問題ネットワーク ⑩消費者支援機構福岡 ⑪消費者支援ネットくまもと★ ⑫消費者ネットおかやま ⑬特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム★ ⑭消費者市民ネットとうほく ⑮消費者支援ネットワークいしかわ ⑯消費者支援群馬ひまわりの会★ ⑰えひめ消費者ネット ⑱消費者支援かながわ★ ⑲消費者市民サポートちば★ ⑳とちぎ消費者リンク★</p> <p>●特定適格消費者団体</p> <p>①消費者機構日本 ②消費者支援機構関西 ③埼玉消費者被害をなくす会</p>		
--	---	---	--	--	--	--	--

4．その他参考情報

第 1． 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			
3. 相談事業	相談事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和 2 年 3 月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和 2 年 7 月 7 日改定）」Ⅲ（2）①、Ⅲ（2）②、Ⅴ（2）④、Ⅴ（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 3 条、第 10 条、第 10 条の 3、第 11 条、第 42 条 「消費者基本法」第 25 条
当該項目の重要度、難易	－	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
								予算額（千円）	389,904	402,013	667,306		
								決算額（千円）	385,136	393,656	446,244		
								経常費用（千円）	386,190	402,568	465,299		
								経常損益（千円）	4,768	8,357	△12,460		
								行政コスト （千円）	409,306 （※）	517,250	465,306		
								従事人員数	22	23	23		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	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		
				（1）苦情相談【B】 （2）国民への情報提供【B】 （3）関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 （4）関係行政機関等に対する改善要望【B】 （5）消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上【B】	＜評定と根拠＞ 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	
	1． 相談事業 ＜以下略＞	1． 相談事業 ＜以下略＞	1． 相談事業 ＜以下略＞			＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞	

第1．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

第 1． 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【5】			
3. 相談事業	(1) 苦情相談		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」施策番号Ⅲ（2）①、Ⅲ（2）②、Ⅴ（2）④、Ⅴ（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3条、第10条 「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 0038

2．主要な経年データ															
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）							
指標等		達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
海外消費者機関との新規提携件数		－	－	1件	2件	0件			予算額（千円）	389,904	402,013	667,306			
専門家からのヒアリング回数		－	839回	759回	720回	642回			決算額（千円）	385,136	393,656	446,244			
事例研究会の実施回数		－	36回	36回	36回	36回			経常費用（千円）	386,190	402,568	465,299			
経由相談	相談件数	－	7,589件	7,295件	7,006件	6,081件			経常損益（千円）	4,768	8,357	△12,460			
	うち助言件数	－	6,608件	6,437件	4,081件	3,678件			行政コスト（千円）	409,306 (※)	517,250	465,306			
	うち移送・共同処理等	－	859件	858件	2,925件	2,403件			従事人員数	22	23	23			
平日バックアップ相談	相談件数	－	3,740件	3,887件	3,896件	3,999件									
	うちあっせん件数	－	175件	218件	163件	306件									
お昼の消費生活相談	相談件数	－	3,021件	2,899件	2,580件	1,238件 (休止期間：延べ80日)									
	うちあっせん件数	－	168件	189件	112件	88件									

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第 1. 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

	休日 相談	相談件数	—	5,431 件	5,886 件	5,883 件	4,881 件									
		うち即日 対応件数	—	5,420 件	5,854 件	5,816 件	4,845 件									
	個人情 報相談	相談件数	—	72 件	35 件	29 件	10 件									
		「消費生活 相談緊急情 報」での情 報提供回数	—	2 回	6 回	6 回	4 回									
	越境 消費者 相談	相談件数	—	4,473 件	6,257 件	6,018 件	4,625 件 (休止期間： 延べ 51 日)									
		「消費生活 相談緊急情	—	8 回	8 回	11 回	9 回									
		海外消費者 機関との提 携機関数	—	12 機関	13 機関	15 機関	15 機関									
	訪日外国人 苦情相談件数		—	—	62 件	369 件	125 件 (休止期間： 延べ 21 日)									
	特設電話相談 実施回数		—	2 回	3 回	1 回	3 回									
	相談件数		—	875 件*1 95 件*2 *1:熊本地震消費 者トラブル 110 番（平成 28 年 4 月 28 日～7 月 14 日） *2:60 歳以上の消 費者トラブル 110 番（平成 28 年 9 月 15 日～16 日）	131 件*1 30 件*2 17 件*3 *1：平成 30 年 7 月豪雨消費者ト ラブル 110 番 （平成 30 年 7 月 13 日～9 月 12 日） *2：60 歳以上の 消費者トラブル 110 番（平成 30 年 9 月 13 日～14 日） *3：平成 30 年北 海道胆振東部地 震の影響による 「188」転送支援 （平成 30 年 9 月 6 日～9 月 14 日）	140 件*1 *1：令和元年秋 台風関連消費者 ホットライン （令和元年 11 月 1 日～12 月 13 日）	731 件*1 6 件*2 15 件*3（うちワ クチン詐欺関連 は 10 件） *1：新型コロナ ウイルス給付金 関連消費者ホッ トライン（令和 2 年 5 月 1 日～ 9 月 15 日なお、 7 月 21 日より 「給付金・豪雨 関連消費者ホッ トライン」に改 称して実施） *2：給付金・豪 雨関連消費者ホ ットラインのう ち、豪雨関連の 相談件数 *3：新型コロナ ワクチン詐欺									

第1．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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費者基本計画第4章6(1)「国民生活センターによる消費生活センター等の相談支援機能の強化」に基づき、センターにおいて、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により専門分野に特化したセンターの消費生活相談員・職員を育成し、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。また、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については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携を図りながら積極的に行い、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに消費者ホットラインの三桁化(188)に伴う消費生活相談の増加に対応し、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談(必要な年末年始対応含む。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績：839回)	<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。また、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。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>消費者ホットライン等を活用した地方支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんに積極的に行う。さらに、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</p>	<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。また、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。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>消費者ホットライン等を活用した地方支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんに積極的に行う。さらに、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</p>	<p><指標></p> <p>③</p> <ul style="list-style-type: none">・海外消費者機関との新規提携件数 <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none">・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績：839回)・事例研究会の実施回数(平成28年度実績：36回)・経由相談件数(平成28年度実績：7,589件)・うち助言件数(平成28年度実績：6,608件)・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績：859件)・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績：3,740件)・うちあっせん件数(平成28年度実績：175件)・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績：3,021件)・うちあっせん件数(平成28年度実績：168件)・休日相談件数(平成28年度実績：5,431件)・うち即日対応件数(平成28年度実績：5,420件) <p>②</p> <ul style="list-style-type: none">・個人情報相談件数(平成28年度実績：72件)・「消費生活相談緊急情報」での情報提供(平成28年度実績：2回) <p>③</p> <ul style="list-style-type: none">・C C J 受付の相談件数	<p><主要な業務実績></p> <p>①経由相談及びセンター受付相談</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>令和2年度に受け付けた経由相談は6,081件であった。このうち、助言は3,678件、移送・共同処理等は2,403件だった。</p> <p>3分野(金融・保険、情報通信、特商法)の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリング(642回)や相談事例の研究会(36回)を行った。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>令和2年度に受け付けた「平日バックアップ相談」の相談件数は3,999件、うちあっせん件数は306件であった。また、「お昼の消費生活相談」の相談件数は1,238件、うちあっせん件数は88件であった。</p> <p>休日相談は、令和2年度は10回線で年間112日実施し、相談件数は4,881件、うち即日対応件数は4,845件であった。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、各相談窓口の体制を縮小しつつ、ウェブ会議等も積極的に利用するなどして相談対応を行った。また、新型コロナウイルスに関連したトラブルに迅速的確に対応するため、ホットラインを複数回開設(延べ183日間)し、対応に注力した。</p> <p>①経由相談及びセンター受付相談</p> <p>専門家へのヒアリング、事例検討会を行い、経由相談の解決能力の向上を図った。</p> <p>経由相談では迅速丁寧な助言、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。</p> <p>センター受付相談では、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」など新型コロナウイルスに関連した相談への対応が必要となり、お昼の消費生活相談の受付回線数を一時休止・縮小させたため、受付件数は令和元年度に比べて減少したが、平日バックアップ相談においては、消費者の不安に対応する受け皿として通常通りに相談窓口を確保し、さらには、新型コロナウイルス対応のため受付時間を延長(4/25～6/14、2時間)することで、基準値を上回る数の相談を受け付け、積極的にあっせんに取り組み、相談処理の経緯、結果等を各地センター等にフィードバックした。</p> <p>休日相談においても、新型コロナウイルス対応のため通常の窓口を縮小したことから、相談件数は基準値に満たなかったも</p>	<p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>	

第 1．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

	<ul style="list-style-type: none">・事例研究会の実施回数（平成28年度実績：36回）・経由相談件数（平成28年度実績：7,589件）<ul style="list-style-type: none">・うち助言件数（平成28年度実績：6,608件）・うち移送・共同処理等件数（平成28年度実績：859件）・平日バックアップ相談件数（平成28年度実績：3,740件）<ul style="list-style-type: none">・うちあっせん件数（平成28年度実績：175件）・お昼の消費生活相談件数（平成28年度実績：3,021件）<ul style="list-style-type: none">・うちあっせん件数（平成28年度実績：168件）・休日相談件数（平成28年度実績：5,431件）<ul style="list-style-type: none">・うち即日対応件数（平成28年度実績：5,420件）	<p>して、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・専門家からのヒアリング回数（平成28年度実績：839回）・事例研究会の実施回数（平成28年度実績：36回）・経由相談件数（平成28年度実績：7,589件）<ul style="list-style-type: none">・うち助言件数（平成28年度実績：6,608件）・うち移送・共同処理等件数（平成28年度実績：859件）・平日バックアップ相談件数（平成28年度実績：3,740件）<ul style="list-style-type: none">・うちあっせん件数（平成28年度実績：175件）・お昼の消費生活相談件数（平成28年度実績：3,021件）<ul style="list-style-type: none">・うちあっせん件数（平成28年度実績：168件）・休日相談件数（平成28年度実績：5,431件）<ul style="list-style-type: none">・うち即日対応件数（平成28年度実績：5,420件）	<p>して、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。</p> <p>（平成28年度実績4,473件）</p> <ul style="list-style-type: none">・「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成28年度実績：8回）・海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関） <p>④</p> <ul style="list-style-type: none">・訪日外国人苦情相談数 <p>⑤</p> <ul style="list-style-type: none">・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」））・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）		<p>のの、コロナ禍の状況においても必要な相談員数をできる限り確保し、迅速丁寧な助言、処理により即日対応を行い、1,350ヶ所の消費生活センター等のバックアップを適切に行った。</p> <p>②個人情報に関する相談</p> <p>個人情報相談については、個人情報保護法の改正を踏まえつつ、適切に相談処理を行った。</p> <p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>令和2年度、越境消費者センターは、4,625件の相談を受け付けた。</p> <p>消費者への情報提供もホームページ等を通じて積極的に行うとともに、各地の消費生活センター向けに消費生活相談緊急情報にC C Jニュースを9回掲載した。</p> <p>海外提携機関との連携については、リトアニアとの正式提携のための押印文書をリトアニア側に提示するまでに至った。また、新たにオーストラリアの相談受付機関との連携についてウェブ会議での調整を行い、合意の方向を得られたところであるが、提携機関数は前年度同様、15機関、対象国・地域数は26ヵ国・地域となった（令和3年3月末時点）。</p> <p>④訪日外国人旅行者への対応</p> <p>平成30年12月に「訪日観光客消費者ホットライン」を設置し、訪日外国人旅行者の消費者トラブルに対して7ヵ国語（英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語）による相談対応を行い、令和2年度は125件の相談を受け付けた。</p> <p>訪日外国人からの新型コロナウイルス関連の相談をまとめ、情報提供を行った。また、令和3年の東京オリンピック・パラリンピック開催を契機とする訪</p>
② 個人情報に関する苦情相談	個人情報に関する	個人情報に関する苦情相談	個人情報に関する苦情相談	②個人情報に関する苦情相談	令和2年度に受け付けた個人情報に関する経由相談件数は10件であった。

第1．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

	<p>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、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・個人情報相談件数（平成28年度実績：72件）・「消費生活相談緊急情報」での情報提供（平成28年度実績：2回）	<p>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、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・個人情報相談件数（平成28年度実績：72件）・「消費生活相談緊急情報」での情報提供（平成28年度実績：2回）	<p>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、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>・個人情報に関する苦情相談事例を分析し、その結果を「消費生活相談緊急情報」において消費生活センター等に情報提供を行う。</p>	<p>また、個人情報の流出に伴う事業者の対応情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し、各地の消費生活センターへ情報提供した（計4回）。</p>	<p>日観光客消費者ホットライン専用サイト（多言語チャットボット機能を含む）の構築や、動画等を活用したホットラインの周知に着手した。</p> <p>⑤災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における特設電話相談対応</p> <p>新型コロナウイルス感染症に係る特別定額給付金、ワクチン接種等に関連した悪質商法等のトラブルに対応するため、迅速にホットラインを開設し、相談対応を行った（開設日数は過去最長の延べ183日）。また、相談対応で得られた情報をもとに、迅速に注意喚起を行った（速報4回、まとめ公表7回）。</p> <p>また、令和2年7月に発生した豪雨についても、運営中のコロナ関連ホットラインに併設する形でホットラインを開設し、相談を受け付けた。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和3年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 經由相談では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解決能力の向上を図る。・ 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の支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行い、その結果を各地センター等にフィードバックする。・ 休日相談についても引き続き
	<p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>消費者基本計画第4章5（3）「近年増加している越境消費者トラブルについて、国民生活センターにおける相談対応を実施するとともに、連携先となる海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」との規定に基づき、海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター（CCJ）」を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適</p>	<p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター（CCJ）」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。</p> <p>また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロ</p>	<p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>・海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター（CCJ）」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。</p> <p>・CCJに寄せられた相談の解決方法等について「消費</p>	<p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>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」の相談体制を整備し、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、平成27年6月1日より相談受付を開始した。平成30年度には完全内製化を達成し、ホームページのリニューアルを行い、スマートフォン用の画面も整えた。</p> <p>令和2年度、越境消費者センターは4,625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。</p> <p>また、10月及び2月には消費者への情報提供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」において「CCJニュース」を設置し、CCJでの相談処理事案や解</p>	

第 1．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

	<p>切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">海外消費者機関との新規提携件数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>消費者基本計画においては、「消費生活におけるグローバル化の進展」等の環境変化により消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題も多様化・複雑化しているとの基本認識が示されており、我が国の消費者が海外事業者との間で消費者トラブルとなる事案が増加している。海外に所在する事業者との間のトラブルを国内の機関のみで解決することは困難な場合が多いことから、ＣＣＪと提携を結ぶ海外消費者機関を増加させ、多国にわたり所在する多様な海外事業者との交渉を、海外機関を利用して実施することが効果的かつ効率的であるため、海外消費者機関との新規提携件数を目標とする。ただし、海外消費者機関との新規提携は、相手国機関の意向や事情に大きく左右されることから、達成水準は設定しないこととす</p>	<p>ナウウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためＡＩ・ＩＴ技術を活用した自動翻訳機能の導入等相談体制の強化に活用する。</p> <p>さらに、令和２年度補正予算（第３号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、国民の安全・安心の確保を図るため、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応するＣＣＪの相談体制の強化に活用する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">海外消費者機関との新規提携件数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">ＣＣＪ受付の相談件数（平成 28 年度実績 4,473 件）「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成 28 年度実績：8 回）海外消費者機関との提携機関数（平成 28 年度末：12 機関）	<p>生活相談緊急情報」で消費生活センター等と情報共有を図る。</p> <ul style="list-style-type: none">令和２年度補正予算（第１号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためＡＩ・ＩＴ技術を活用した自動翻訳機能の導入等相談体制の強化に活用する。令和２年度補正予算（第３号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、国民の安全・安心の確保を図るため、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応するＣＣＪの相談体制の強化に活用する。		<p>約通知等の英文のテンプレートなどの情報を情報提供した。</p> <p>また、海外提携機関との連携強化・拡大については、リトアニアとの正式提携のための押印文書をリトアニア側に提示するまでに至った。また、新たにオーストラリアの相談受付機関との連携について、ウェブ会議を通じた調整を行い、合意の方向を得られた。</p>	<p>実施し、原則、即日対応を図り、事案によっては継続処理としあっせんを行う。</p> <ul style="list-style-type: none">個人情報相談については、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等をはじめ関係機関との情報共有を図る。越境消費者トラブルに関する苦情相談においても、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。訪日外国人旅行者への対応においても、令和３年度も、引き続き、相談受付業務、情報提供業務を適切に行う。 また、訪日観光客消費者ホットライン専用サイト（多言語チャットボット機能を含む）を開設する（令和３年７月予定）ほか、インバウンドの状況を見ながら、本窓口の周知や情報発信を行う。災害時、消費者事故発生時その他緊急時においては、被災地域の消費生活センター等の意向を踏まえ、ホットラインを設置する等迅速に支援を図る。	
--	---	---	---	--	---	--	--

第 1．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

	<p>る。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・ C C J 受付の相談件数（平成28年度実績4,473件）・ 「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成28年度実績：8回）・ 海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関）						
	<p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会の開催（平成32年）に向けて、また、「総合的な T P P 等関連政策大綱」を踏まえ、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日公表）における「訪日外国人旅行者数を2020年（平成32年）に4,000万人、2030年に6,000万人」、「訪日外国人旅行者消費額を2020年に8兆円、2030年に15兆円」との目標や、消費者基本計画第2章5における「消費者政策においても、短期滞在する外国人旅行者を含む我が国に在留する外国人に対する対応、例えば情報提供や相談対応における多言語対応などが求められている」との政策的要請に基づき、センターは、関係機関</p>	<p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通話システム）等を活用して、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談に対応するとともに、関係機関と連携し外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。</p> <p>また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためチャットボットの設置等相談体制の強化等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p>	<p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>外国語通訳サービス（三者間通話システム）等を活用し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談に対応するとともに、関係機関と連携し外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。</p> <p>また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためチャットボットの設置等相談体制の強化等に活用する。</p>		<p>④訪日外国人旅行者への対応</p> <p>平成30年12月に外国語通訳サービス（三者間通話システム）を活用した訪日外国人向け電話相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン」を設置し、訪日外国人旅行者の消費者トラブルに対して7ヵ国語（英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語）による相談対応を行っている。令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、訪日外国人の入国制限が行われたことから、日本への旅行中止に伴うホテルや航空券のキャンセル料に関するトラブル等が寄せられ、125件の相談を受け付けた。</p> <p>訪日外国人からの新型コロナウイルス関連の相談をまとめ、情報提供を行った。また、令和3年の東京オリンピック・パラリンピック開催を契機に、訪日観光客消費者ホットライン専用サイト（多言語チャットボット機能を含む）の構築や動画等を活用したホットラインの周知に着手した。</p>		

第1．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

	<p>と連携し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭いやすい消費者トラブルについて、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う。また、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談については、平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通話システム）の活用等により被害の救済に取り組むとともに、外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う等、訪日外国人の消費者被害の発生又は拡大の防止に役立てる。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・訪日外国人苦情相談数	<ul style="list-style-type: none">・訪日外国人苦情相談数					
	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>消費者基本計画では、平成23年3月に発生した東日本大震災後の国民の消費生活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品等の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して災害時の消費生活に関する相談体制の充実を求めていること、また、重大事</p>	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>		<p>⑤災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に係る特別定額給付金等に関連した悪質商法等のトラブルに対応するため、緊急事態宣言期間中に「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」を開設し、5月1日（金）～9月15日（火）までの138日間でコールフローを含めた22,105件に対応し、そのうち給付金詐欺関連の相談として542件（P I O－N E T登録件数は問合せ等も含む731件）の相談を受け付けた。</p> <p>また、令和2年7月に発生した豪雨に関連したトラブルに対応するため、7月21日より、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」に改め、豪雨に関連した相談も受け付けた（6件）。</p> <p>さらに、令和3年2月には、新型コロナウ</p>		

第 1．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

	<p>故等を始めとする消費者事故等の発生時には収集した事故情報に基づき消費者への注意喚起等の必要な措置を求めていることを踏まえ、災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行う。</p> <p>さらに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や平成28年度の「熊本地震消費者トラブル110番」や平成26年度の「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」と同様の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」））・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）	<p>また、令和2年度補正予算（第2号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症対策の強化を図るため、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の相談体制の強化に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」））・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件）			<p>イルスのワクチン接種開始に関連した悪質商法に備え、「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設し、令和2年度中（45日間）にコールフローを含め353件に対応し、うちワクチン詐欺が疑われる相談として10件（P I O－N E T登録件数は問合せ等も含む15件）の相談を受け付けた。</p> <p>これらのホットラインの開設日数は、過去最長となる延べ183日間となった。</p> <p>また、これらのホットラインで得た相談情報等をもとに、国民に対する情報提供や注意喚起を行った（速報4回、まとめ公表7回）。</p>		
--	--	---	--	--	--	--	--

4．その他参考情報

第1．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

第 1．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【6】			
3. 相談事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (令和2年3月31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3条、第10条、第42条 「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 0038

2．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報									②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等		達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
情報提供数 （消費者トラブルメ ール箱 FAQ 件数）		－	52 件	30 件	30 件	31 件			予算額（千円）	389, 904	402, 013	667, 306		
注意喚起公表件数 （相談情報部公表 分）		－	36 件	33 件	39 件	34 件			決算額（千円）	385, 136	393, 656	446, 244		
取材対応件数（相 談情報部対応分）		－	－	786 件	893 件	1, 027 件			経常費用（千円）	386, 190	402, 568	465, 299		
消費者ト ラブルメ ール箱	受信 件数	－	9, 387 件	9, 886 件	10, 198 件	12, 081 件			経常損益（千円）	4, 768	8, 357	△12, 460		
	F A Q コ ーナーへ のアクセ ス件数	－	132, 054 件	226, 459 件	534, 840 件	766, 121 件			行政コスト （千円）	409, 306 （※）	517, 250	465, 306		
									従業員人数	22	23	23		

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	消費者基本計画第4章5(2)「消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止」に基づき、以下の情報提供を行う。			<指標> ② ・情報提供数(平成28年度実績:52件) <関連指標> ①	<主要な業務実績>	<評定と根拠> 評定:B ① 報道機関を通じた情報提供 令和2年度は、定例の記者説明会だけでなくHP上で機動的に公表するなどし、34件の情報提供を行った。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1．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

	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>P I O—N E T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財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">公表件数（相談情報部公表分）（平成28年度実績：36件）取材対応件数 <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>センターのウェブサイトには設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、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ウェブサイト等を通じて提供する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">情報提供数（平成28年度実績：52件） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>情報提供については、回数の多さを目標とするよりもそれぞれの提供の内容が重要であ</p>	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>P I O—N E T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財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">公表件数（相談情報部公表分）（平成28年度実績：36件）取材対応件数 <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>センターのウェブサイトには設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、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ウェブサイト等を通じて提供する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">情報提供数（平成28年度実績：52件） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">「消費者トラブルメール箱」受信件数（平成28年度実績：9,387件）「消費者トラブ	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>公表件数（相談情報部公表分）（平成28年度実績：36件）</p> <ul style="list-style-type: none">取材対応件数 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none">「消費者トラブルメール箱」受信件数（平成28年度実績：9,387件）「消費者トラブルメール箱」F A Qコーナーへのアクセス件数（平成28年度実績：132,054件）	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>記者説明会等により消費者へ34件の情報提供を行った。またこの他に、ホームページ「新型コロナウイルス感染症関連」コーナーへの「新型コロナウイルスを口実にした消費者トラブル」事例追加を行った。</p> <p>各報道機関等からの取材について、全て締切日までに計1,027件対応した。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をF A Qコーナーに掲載しており、令和2年度は31件の追加・更新を行い、令和3年3月末時点の総件数は、252件となっている。</p> <p>なお「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数は144,621件、「F A Qコーナー」へのアクセス件数は766,121件であった。</p> <p>※詳細は【資料5】参照</p>	<p>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。</p> <p>また、新型コロナウイルス関連の消費者トラブルについて、速報的に、断続的に情報提供を行った。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>ウェブサイトには設置している「消費者トラブルメール箱」においては、寄せられた情報の中から目新しい情報を中心に積極的に分析し追跡調査を行い、事業者に表示等の改善要望を行った。</p> <p>令和2年度は寄せられる情報のうち、多数案件や目新しい案件など重要性の高いものを中心に解決策やアドバイス、未然防止のためのF A Qを迅速に31件掲載した。その結果F A Qへのアクセス件数は1.4倍増加した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和3年度も引き続き、P I O—N E T等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、積極的に公表する。</p> <p>また、インターネットを活用して広く消費者から寄せられる情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件やツールの特性を活かした目新しい案件など重要性の高いものを中心に積極的に追跡調査を行い、迅速に分析したうえで、解決策やアドバイスをウェブサイト等で情報提供を行う。</p>	
--	--	--	--	--	---	--

第 1．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

	<p>ることから、その内容を充実させて新たな手口や消費者トラブルメール箱等に寄せられる手口を中心とした情報を着実に情報提供することを目標とする。なお、情報提供件数は、消費者トラブルの傾向等によって変動すると考えられることから達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「消費者トラブルメール箱」受信件数（平成28年度実績：9,387件）・「消費者トラブルメール箱」FAQコーナーへのアクセス件数（平成28年度実績：132,054件）	ルメール箱」FAQコーナーへのアクセス件数（平成 28 年度実績：132,054 件）					
--	---	---	--	--	--	--	--

4．その他参考情報

第1．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

第 1．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【7】			
3. 相談事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	－	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3条、第10条、第42条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関等への情報提供件数（相談情報部提供分）	－	31件	25件	35件	27件			予算額（千円）	389,904	402,013	667,306		
重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数	－	42件	42件	32件	12件			決算額（千円）	385,136	393,656	446,244		
消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数	－	63件	86件	70件	92件			経常費用（千円）	386,190	402,568	465,299		
消費者庁への報告件数 (公共料金等)	－	29件	33件	67件	71件			経常損益（千円）	4,768	8,357	△12,460		
情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）	－	6件	5件	12件	2件			行政コスト（千円）	409,306 (※)	517,250	465,306		
審議会や検討会等からのヒアリング対応回数	－	40回	60回	75回	48回			従事人員数	22	23	23		
「早期警戒指標」を活用した情報提供件数	－	4件	13件	15件	5件								

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1．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

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 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、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。 【指標】 ・関係機関等への情報提供件数（相談情報部提供分）（平成28年度実績：31件） 【目標水準の考え方】 相談事例等から得られる新たな手口・悪質事例等の情報は、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため重要であることか	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 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、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。 【指標】 ・関係機関等への情報提供件数（相談情報部提供分）（平成28年度実績：31件） 【関連指標】 ・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：42件） ・消費者事故等のおそれがあるもののおそれがあるも	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 ・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、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 ・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。 ・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	<指標> ① ・関係機関等への情報提供件数（相談情報部提供分）（平成28年度実績：31件） <関連指標> ① ・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：42件） ・消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：63件） ・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件） ・情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成28年度実績：6件） ③ ・審議会や検討会等からのヒアリング対応回数（平成28年度実績：40件） ④ ・「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成28年度実績：4件）	<主要な業務実績> ①消費者庁等への情報提供、情報共有 記者説明会等により消費者へ34件の情報提供を行い、そのうちの27件については、関係機関等に情報提供を行った。 その結果、2件については、警察による逮捕や摘発、複数の事業者団体から会員事業者向けに法規やガイドラインの遵守等を求める共同声明を発出した等の対応が確認できた。 令和2年度に国民生活センターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ12件の情報提供を行った。 また、消費者事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ92件の情報提供を行った。 主な公共料金として電気、ガス、鉄道、バス、タクシー、郵便・信書便、たばこの7項目について、P I O－N E Tに登録された公共料金の値上げに関して、消費者庁へ71件の報告を行った。令和2年度は、電気の小売事業者に関する苦情が多く寄せられ、令和元年度を上回る報告件数となった。	<評定と根拠> 評定：B ①消費者庁等への情報提供、情報共有 消費者事故等の発生に関して、消費者に情報提供を行うとともに、消費者庁をはじめ関係省庁に必要な情報提供を行った。とくに、重大事故等や消費者事故のおそれがあるものについては必要な事項を消費者庁に速やかに通知した。 また、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は消費者庁と財産事案や生命身体に係る情報共有のための会議の場を複数回開催し、相互に消費者被害に関する情報を提供しあうことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。 さらに、P I O－N E Tに登録された公共料金の値上げに関する相談件数を取りまとめるとともに、主な相談事例について消費者庁へ報告した。 ②消費生活センター等への情報提供 令和2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87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。 ③行政機関等との情報交換 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。	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第 1．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

	<p>ら、関係機関等への情報提供件数を目標とする。これらは、情報提供件数の多さを目標とするよりも消費者被害の多数性、普遍性、深刻性等をより迅速に関係機関等へ情報提供することが重要であることから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数 （平成28年度実績：42件）・消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数 （平成28年度実績：63件）・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件）・情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成28年度実績：6件）	<p>のについての情報提供件数（平成28年度実績：63件）</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件）・情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成28年度実績：6件）				<p>④「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>「早期警戒指標」を活用し、消費者への情報提供とともに、関係省庁等関係機関に迅速な情報提供を行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和3年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none">・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、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、重大事故等や消費者事故のおそれがあるものについては、必要な事項を消費者庁に速やかに通知する。・主な公共料金に関して、受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告を行う。・「消費生活相談緊急情報」を消費者行政フォーラムに月2回以上掲載する。・消費生活相談情報の収集・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。・「早期警戒指標」を活用し、積極的に消費者に情報提供を行うとともに、関係省庁等にも情報提供、情報共有を図る。	
	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報について、消費生活センタ</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報を迅速に提供するため、</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報を迅速に提供するため、</p>		<p>②消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和2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87回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計111回配信した。</p>		

第 1．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

	<p>一等に対して、月 2 回以上の情報提供を行う。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>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消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・審議会や検討会等からのヒアリング対応回数（平成 28 年度実績：40 件） <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「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新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成 28 年度実績：4 件）	<p>「消費生活相談緊急情報」を月 2 回以上「消費者行政フォーラム」に掲載する等、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>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消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行うとともに、情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・審議会や検討会等からのヒアリング対応回数（平成 28 年度実績：40 件） <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「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新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成 28 年度実績：4 件）			<p>③行政機関等との情報交換</p> <p>行政機関の検討会等に 69 回出席し、ヒアリング等に対応した。</p> <p>財産事案に係る情報共有のための消費者庁との会議の場である財産事案情報共有打合せを 18 回開催した。</p> <p>④「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>「早期警戒指標」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、令和 2 年度は「早期警戒指標」を活用した情報提供を 5 件実施した。</p>	
--	---	---	--	--	--	--

4．その他参考情報

第 1．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【8】			
3. 相談事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	－	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 42 条 「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 0038

2. 主要な経年データ															
	①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
	指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度		令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
	関係行政機関等への 要望件数（相談 情報部要望分）	－	3 件	7 件	7 件	2 件				予算額（千円）	389,904	402,013	667,306		
	関係行政機関の対 応件数（相談情報 部要望分）	－	－	3 件	6 件	2 件				決算額（千円）	385,136	393,656	446,244		
										経常費用（千円）	386,190	402,568	465,299		
										経常損益（千円）	4,768	8,357	△12,460		
										行政コスト （千円）	409,306 （※）	517,250	465,306		
										従事人員数	22	23	23		

(※) 平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	消費者基本計画の「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、消費者政策の更なる充実を目指し	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	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	<指標> ・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分）（平成 28 年度実績：3 件）	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ 34 件の情報提供を行い、そのうちの 2 件については、関係行政機関や事業者団体等に要望を行った。その結果、要望先及び情報提供先の各事業	<評定と根拠> 評定：B 令和 2 年度は、令和元年度に比べ要望の件数は減少した。しかし、消費者庁等の省庁や、事	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第 1．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

	<p>ていくことが求められる」（第 1 章）に基づき、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提出する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分）（平成 28 年度実績：3 件） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>制度改正等への要望は、消費者被害の発生又は拡大の防止に直接的に結びつくものであり、センターの大きな役割の一つであることから、関係行政機関等への要望件数を目標とする。ただし、消費者被害は、発生するまで内容の普遍性、深刻性等は分からず、都度の対応が必要であることから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）	<p>う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・関係行政機関等への要望件数（相談情報部要望分）（平成 28 年度実績：3 件） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）	<p>う。</p> <p>＜関連指標＞</p> <ul style="list-style-type: none">・関係行政機関の対応件数（相談情報部要望分）	<p>者団体が、ホームページ等における消費者への周知および注意喚起や、会員に向けて文書の発出や研修などにより公表内容の周知を図ったことを確認できた。</p>	<p>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、こうした情報共有や情報提供によって適切に対応されると思われる案件が多かったため、改善等を要望すべき案件が少なかった。</p> <p>これらを踏まえ、B と評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和 3 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。</p>	
--	--	---	--	--	---	--

4．その他参考情報

第 1．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【9】			
3. 相談事業	(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上		
関連する政策・施策	－	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 11 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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
								予算額（千円）	389, 904	402, 013	667, 306		
								決算額（千円）	385, 136	393, 656	446, 244		
								経常費用（千円）	386, 190	402, 568	465, 299		
								経常損益（千円）	4, 768	8, 357	△12, 460		
								行政コスト (千円)	409, 306 (※)	517, 250	465, 306		
								従事人員数	22	23	23		

(※) 平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条の 3 による消費生活相談員の法定化（平成 26 年 6 月 13 日同法改正）や、同法第 11 条及び消費者基本計画第 4 章 6（2）の消費生活	消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条の 3 による消費生活相談員の法定化（平成 26 年 6 月 13 日同法改正）や、同法第 11 条及び消費者基本計画第 4 章 6（2）の消費	消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条の 3 による消費生活相談員の法定化（平成 26 年 6 月 13 日同法改正）や、同法第 11 条及び消費者基本計画第 4 章 6（2）の消費	< 指標 > － < 関連指標 > －	< 主要な業務実績 > 消費生活相談員は、法定の資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有する者とされている（消費者安全法）。 センター・オブ・センターズとしての役割を担う当センターの消費生活相談員については、その専門職としての職務と能力に見合う	< 評定と根拠 > 評定：B 専門職としての職務と能力を鑑みた賃金テーブルを設定しているほか、専門性の向上のための研修や勉強会への参加の機会を確保した。	評定 < 評定と根拠 > < 課題と対応 >

第 1．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

	相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し、専門職としての職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。	生活相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し専門職として、その職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。	生活相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し専門職として、その職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。		処遇を提供すべく、他の一般の非常勤職員と別の賃金テーブルを設けて採用している。 具体的には、消費生活相談員の最低ランクの賃金テーブルは、他の一般の非常勤職員の最高ランクの賃金テーブルを上回るように設定している。加えて、さらなる処遇改善を図るため、令和 3 年度は消費生活相談員を含む非常勤職員に賞与の支給を行うこととした。 また、消費生活相談員としての更なる専門性の向上を目指し、当センター教育研修部が実施する消費生活相談員向け研修を受講したほか、別途、専門の講師を招へいした勉強会を開催した。	これらを踏まえ、B と評価する。 ＜課題と対応＞ 今後とも消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上に向けて取り組む。	
--	---	--	--	--	---	--	--

4．その他参考情報

第 1．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			
4. 商品テスト事業	商品テスト事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和 2 年 3 月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和 2 年 7 月 7 日）」施策番号 I ③ウ	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 3 条、第 10 条、第 42 条 「消費者基本法」第 25 条
当該項目の重要度、難易	－	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
								予算額（千円）	401, 354	373, 005	367, 796		
								決算額（千円）	393, 602	370, 064	359, 369		
								経常費用（千円）	410, 644	398, 611	370, 582		
								経常損益（千円）	7, 752	2, 941	8, 427		
								行政コスト （千円）	395, 918 （※）	599, 619	372, 233		
								従事人員数	29	30	26		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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		法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	1. 商品テスト事業 ＜以下略＞	1. 商品テスト事業 ＜以下略＞	1. 商品テスト事業 ＜以下略＞		(1) 商品テストの実施【B】 (2) 国民への情報提供【A】 (3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 (4) 関係行政機関等に対する改善要望【B】	＜評定と根拠＞ 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評価	＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第1．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

第 1．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【10】			
4. 商品テスト事業	(1) 商品テストの実施		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I③ウ	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42条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
テスト依頼への技術相談を含めた対応率	100%	100%	100%	100%	100%			予算額（千円）	401,354	373,005	367,796		
注意喚起のための商品テスト実施件数	－	10件	11件	11件	11件			決算額（千円）	393,602	370,064	359,369		
商品テスト実施件数	－	230件	226件	209件	168件			経常費用（千円）	410,644	398,611	370,582		
うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（当該年度実施済みのもののみ。これ以外に次年度に渡り商品テスト実施中のものがある。）	－	214件	210件	190件	154件			経常損益（千円）	7,752	2,941	8,427		
うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数	－	6件	5件	8件	3件			行政コスト（千円）	395,918 （※）	599,619	372,233		
うち注意喚起のための商品テスト実施件数	－	10件	11件	11件	11件			従事人員数	29	30	26		

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1．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

	消費生活センター等からの依頼・相談件数	—	373 件	291 件	231 件	219 件									
	うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数	—	205 件	218 件	169 件	175 件									
	うち消費生活センター等からの技術相談等の件数	—	168 件	73 件	62 件	44 件									
	医療機関ネットワーク参画機関数	—	30 機関	24 機関	24 機関	30 機関									
	基本情報収集件数	—	8, 286 件	5, 791 件	5, 239 件	4, 748 件									
	詳細情報収集件数	—	281 件	199 件	230 件	68 件									
	追跡調査実施件数	—	4 件	4 件	4 件	1 件									
	商品テスト分析・評価委員会開催数	—	20 件	22 件	18 件	18 件									
	委員会の意見を反映させた情報提供件数	—	10 件	22 件	18 件	18 件									
	他機関の知見等の活用回数	—	27 件	48 件	42 件	19 件									

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、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、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及びP I O－N E Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。 ① 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 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	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。 ① 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 ・地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品	<指標> ・テスト依頼への技術相談を含めた対応率100% （平成28年度実績：100%） ・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） <関連指標> ・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件）	<主要な業務実績> ① 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及び②注意喚起のための商品テスト ・ 地方公共団体からテスト依頼のあった219件のうち、技術相談等により解決したものが44件、テスト受付をしたものが175件と対応率は100%であった。	<評定と根拠> 評定：B 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを実施した。 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、技術相談を含めた対応率は100%であった。うち、重大事故等のおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。	評価	<評定と根拠> <課題と対応>

第1．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

	<p>療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した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、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し、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても情報提供する。また、消費者安全法第14条の規定を踏まえ、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。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テスト事業を強化する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・テスト依頼への技術相談を含めた対応率100%（平成28年度実績：100%）・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>地方公共団体から依頼のあった相</p>	<p>トについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。また、重大事故等のおそれのあるテスト結果については消費者庁へ情報提供する。</p> <p>② 注意喚起のための商品テスト</p> <p>ＰＩＯ－ＮＥＴや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した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、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても消費者庁へ情報提供する。また、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。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テス</p>	<p>テストについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。</p> <ul style="list-style-type: none">・重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。 <p>② 注意喚起のための商品テスト</p> <ul style="list-style-type: none">・ＰＩＯ－ＮＥＴや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した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、テスト結果を消費者庁へ情報提供する。・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。・情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行う。・必要に応じて関係	<ul style="list-style-type: none">・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む））・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件）・うち注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件）・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件）・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件）・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関）・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件）・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件）・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件）・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（平成28年度実績：10件）・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件）	<ul style="list-style-type: none">・商品テストを168件実施した。うち、地方公共団体から依頼のあった商品テストは前年度からの受付分も含め154件実施し、重大事故等のおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。うち、消費者庁の依頼に応じて3件のテストを実施した。うち、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、11件の注意喚起のための商品テストを公表し、消費者庁に情報提供した。 <p>※詳細は【資料6】参照</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営し、年度当初から27機関が参画し、追加公募で加わった3機関も合わせ計30の医療機関が参画した。基本情報4,748件、そのうち詳細情報を68件収集し、うち、1件については追跡調査を実施し、消費者庁へ情報提供した。・消費者安全調査委員会からの依頼を受け、調査に協力した。・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、テストデザイン及び結果について9回（18件）開催し、全18件についての委員会の意見を情報提供案件に反映させた。・専門的な知見活用のため、地方独立行政法人や大学、医療機関、業界団体等に19件のヒアリングを実施した。 <p>※主な事例は下記のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none">・公益財団法人日本スポーツ協会に、高温環境下での運動等についてヒアリングを実施した。・国立医薬品食品衛生研究所に、除菌・消毒用アルコールにおけるエタノール含有量の調査についてヒアリングを実施した。・地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターに、繊維製品の変色の原因及び粉が出てくる原因についてヒアリングを実施した。・地方独立行政法人神奈川県立産業技術総合研究所に、ドアノブの破断面の解析についてヒアリングを実施した。 <ul style="list-style-type: none">・商品テストの効率化・充実を図るため外部試験研究機関等にテストを115項目委託した。 <p>※主な事例は以下のとおり。</p> <p>1．定型的な規格・基準に基づくテスト</p>	<p>注意喚起のための商品テストは平成28年度実績と同程度実施した。その際、ＰＩＯ－ＮＥＴや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した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、テスト結果を消費者庁へ情報提供した。</p> <p>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った。</p> <p>情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うとともに、必要に応じて関係機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化した。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を達成しているため、Ｂと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和3年度も引き続き、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを実施する。</p> <p>テスト依頼への技術相談を含めた対応率は100%とし、また、注意喚起のための商品テスト実施件数は平成28年度実績と同等程度実施する。</p>
--	--	--	--	---	--	--

第 1．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

	<p>談解決のための商品テストについては、中核的機関としての地方支援の役割に鑑み、引き続き原則として全てに対応する。</p> <p>注意喚起のための商品テスト実施件数については、同テストの重要度が高いことから、今後もこれまで以上の実施が期待される。しかし、注意喚起が必要となる事案は年度により様々であり、単に当該テストの件数を増加させることよりも、テスト内容を充実させ、より有益な情報発信をしていくことが重要であることから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件）・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む））・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件）・うち注意喚起	<p>ト事業を強化する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・テスト依頼への技術相談を含めた対応率 100%（平成28年度実績：100%）・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件）・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む））・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件）・うち注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件）・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付	<p>機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化する。</p>		<ul style="list-style-type: none">・自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破碎突起部の硬さ試験・次亜塩素酸水の有効塩素濃度、pH の測定・珪藻土が使われている商品のアスベストの分析 <p>2．専門性の高いテスト</p> <ul style="list-style-type: none">・柔軟仕上げ剤の総揮発性有機化合物の測定・粉つぎ器の破断面調査・米の品種鑑定・皮革の鑑別 <p>※詳細は【資料 7】参照</p>		
--	---	---	-------------------------------------	--	---	--	--

第1．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

	<p>のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）</p> <ul style="list-style-type: none">・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件）・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件）・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件）・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関）・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件）・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件）・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件）・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数	<p>件数（平成28年度実績：205件）</p> <ul style="list-style-type: none">・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件）・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関）・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件）・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件）・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件）・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（平成28年度実績：10件）・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件）					
--	--	---	--	--	--	--	--

第 1． 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

	数 （平成28年度実績：10件） ・ 他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件）						
--	---	--	--	--	--	--	--

4． その他参考情報

第 1．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【11】			
4. 商品テスト事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (令和2年3月31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3条、第10条、第42条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
公表件数（商品テスト部公表分）	－	28件	24件	26件	26件			予算額（千円）	401,354	373,005	367,796		
事業者名を含めた公表件数（商品テスト部公表分）	－	7件	6件	6件	7件			決算額（千円）	393,602	370,064	359,369		
取材対応件数	－	250件	164件	204件	132件			経常費用（千円）	410,644	398,611	370,582		
ウェブサイト又はFAX公表回数	－	28件	24件	26件	26件			経常損益（千円）	7,752	2,941	8,427		
「くらしの危険」発行回数	－	6回	6回	6回	6回			行政コスト（千円）	395,918 (※)	599,619	372,233		
「くらしの危険」アクセス件数	－	239,551件	244,814件	345,459件	357,325件			従事人員数	29	30	26		

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	① 報道機関等を通じた情報提供 P I O－N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・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	① 報道機関等を通じた情報提供 P I O－N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・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	① 報道機関等を通じた情報提供 ・P I O－N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している	<指標> － <関連指標> ① ・公表件数（商品テスト部公表分）（平成28年度実績：28件） ・事業者名を含めた公表件数（商品テスト部公表分）（平成28年度実績：7件）	<主要な業務実績> ①報道機関等を通じた情報提供 P I O－N E T等や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し消費者事故の拡大防止、未然防止等のため、26件の情報提供を行った。特に、新型コロナウイルス関連では、「除菌や消毒をうたった商品について正しく知っていますか？－新型コロナウイルスに関連して－」を5月15日に公表、「液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗淨用アルコールのエタノール濃度」を9月17日に公表、「物のウイルス対策等をうた	<評定と根拠> 評定：A 新型コロナウイルスの感染症の拡大防止のため、職員の出勤日数が限られ、それに伴いテストに関する作業時間が十分に確保できない中、P I O－N E T等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第 1．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

	<p>事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">公表件数（商品テスト部公表分）（平成28年度実績：28件）事業者名を含めた公表件数（商品テスト部公表分）（平成28年度実績：7件）取材対応件数	<p>事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">公表件数（商品テスト部公表分）（平成28年度実績：28件）事業者名を含めた公表件数（商品テスト部公表分）（平成28年度実績：7件）取材対応件数	<p>事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析してとりまとめ、情報提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none">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取り組む。各報道機関等からの取材に迅速に対応する。	<p>取材対応件数</p> <p>②</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブサイト又はFAX公表回数（平成28年度実績：28件）「くらしの危険」発行回数（平成28年度実績：6件）「くらしの危険」アクセス数（平成28年度実績：239,551件）	<p>う『次亜塩素酸水』」を12月24日に公表した。また、自然災害関連では、前年度までの台風や大雨による被害を踏まえ、「自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破砕一万が一の水没事故に備えましょう」を8月20日に公表し、東日本大震災から10年という節目を迎えることも踏まえ、「災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査ーいざというとき、困らないためにー」を3月4日に公表し、消費者への周知に努めた。</p> <p>うち、事業者名を含めた公表を7件行った。特に、「除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度」の公表では30社、「眼鏡型の拡大鏡」の公表では20社、「自動車用緊急脱出ハンマー」の公表及び「次亜塩素酸水」の公表では共に19社と、多数の事業者名を含めた公表を行った。</p> <p>また、各報道機関等からの132件の取材に対して原則として即日の対応を行った。</p> <p>なお、消費者の商品事故の未然防止、拡大防止等を図るための効果的な情報発信を行うための協力についてAmazonと合意を取り交わした内容に沿って、国民生活センターが公表する危害、危険に関する注意喚起情報について、Amazonの当該商品を購入した消費者へメール（「Amazon あんしんメール」）が配信されること等により消費者に適切なタイミングで直接情報を届けられた。</p>	<p>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とりまとめ、必要に応じて、消費者庁と連携して情報提供を行った。</p> <p>特に、新型コロナウイルス関連では、「除菌や消毒をうたった商品について正しく知っていますか？ー新型コロナウイルスに関連してー」を5月15日に公表、「液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度」を9月17日に公表、「物のウイルス対策等をうたう『次亜塩素酸水』」を12月24日に公表した。また、自然災害関連では、前年度までの台風や大雨による被害を踏まえ、「自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破砕一万が一の水没事故に備えましょう」を8月20日に公表し、東日本大震災から10年という節目を迎えることも踏まえ、「災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査ーいざというとき、困らないためにー」を3月4日に公表し、消費者への周知に努めた。</p> <p>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取り組んだ。特に、「除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度」の公表では30社、「眼鏡型の拡大鏡」の公表では20社、「自動車用緊急脱出ハンマー」の公表及び「次亜塩素酸水」の公表では共に19社など（7件の公表案件で93社）、評価Aとなった令和元年度（110社）と同様に多数の事業者名を含めた公表を行った。（基準年では53社）</p> <p>各報道機関等から寄せられた取材数は減少したものの、迅速に対応した。</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供し</p>
	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブサイト又はFAX公表回数（平成28年度実績：28件）「くらしの危険」発行回数	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブサイト又はFAX公表回数（平成28年度実績：28件）「くらしの危険」発行回数	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。		<p>②ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイトを通じて26件の情報提供を行った。また、くらしの危険を6回発行し、357,325件のアクセスがあった。特に、2020年6月末に「除菌や消毒をうたった商品」のテーマを発行した頃を中心にアクセス数が増加している。</p>	

第 1．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

	(平成28年度実績：6 件) ・「くらしの危険」アクセス数 (平成28年度実績：239, 551 件)	(平成28年度実績：6 件) ・「くらしの危険」アクセス数 (平成28年度実績：239, 551 件)				<p>た。</p> <p>「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供し、平成 28 年度よりも約 12 万件多いアクセス数となった。これは評価 A となった令和元年度（345, 459 件）を上回っている。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を十分に達成しているため、A と評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和 3 年度も引き続き、報道機関等を通じた情報提供及びウェブサイト、出版物等による情報提供を実施する。</p>	
--	---	---	--	--	--	--	--

4．その他参考情報

--

第1．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

第 1．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【12】			
4. 商品テスト事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (令和2年3月31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3条、第10条、第42条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関への 情報提供件数	－	15件	12件	13件	14件			予算額（千円）	401,354	373,005	367,796		
相談解決のための テストにおける重大事故等テスト結果の 情報提供件数	－	10件	17件	13件	8件			決算額（千円）	393,602	370,064	359,369		
相談解決のための テストにおける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	－	7件	7件	11件	20件			経常費用（千円）	410,644	398,611	370,582		
重大事故等のおそれがあるものについての 情報提供件数（消費者安全法の通知関連）	－	4件	2件	6件	6件			経常損益（千円）	7,752	2,941	8,427		
消費者事故等のおそれがあるものについての 情報提供件数（消費者安全法の通知関連）	－	0件	12件	6件	5件			行政コスト（千円）	395,918 (※)	599,619	372,233		
情報提供における 関係行政機関の対応件数	－	2件	5件	6件	7件			従事人員数	29	30	26		
放射性物質に関する精密検査 実施件数	－	7件	4件	2件	1件								

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1．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

	放射性物質に関する全国研修会実施回数	－	1回	1回	1回	1回									
	放射性物質に関する研修会への講師派遣回数	－	1回	0回	0回	0回									
	消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換回数	－	2回	2回	2回	2回									
	「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）	－	12回	12回	12回	12回									
	消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数	－	261機関	254機関	254機関	254機関									
	商品テスト情報のデータベースへの登録件数	－	232件	231件	187件	161件									
	審議会や検討会等への出席回数	－	20回	25回	20回	16回									

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等を調査・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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等を調査・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ついて、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 ・重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ情報提供する。 ・生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	<指標> ① ・関係機関への情報提供件数（商品テスト部：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件） <関連指標> ① ・相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：10件） ・相談解決のためのテストにおける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（平成28年度実績：7件） ・重大事故等のおそれが	<主要な業務実績> ①消費者庁等への情報提供、情報共有 ・商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して14件の公表案件において情報提供を行った。 うち、7件の公表案件における情報提供について、延べ1の省庁、10の事業者団体及び事業者が対応を行った。 ・相談解決のためのテストにおける重大事故等のテスト結果を消費者庁へ8件情報提供した。 ・相談解決のためのテストにおける法律に抵触のするおそれのあるテスト結果を20件情報提供した。 ・重大事故等のおそれがあるものについての6件情報提供した。 ・消費者事故等のおそれがあるものについて5件情報提供した。 ・放射性物質検査機器の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）を超えた食品等の精密検査を1件実施し、依頼先へ報告した。	<評定と根拠> 評定：B 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ情報提供した。 生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O－N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行った。 東日本大震災からの復興を支援するため、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した。	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第1．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

	<p>災からの復興を支援するため、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。</p> <p>さらに、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">関係機関への情報提供件数（商品テスト部：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要であるため、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：10件）相談解決のためのテストにおけ	<p>災からの復興を支援するため、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。</p> <p>さらに、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>イ．関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。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は、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>ロ．放射性物資に関する検査体制の整備及び実施体制の維持充実</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関す</p>	<ul style="list-style-type: none">東日本大震災からの復興を支援するため、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。商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。 <p>イ．関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供するため、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は、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>ロ．放射性物資に関する検査体制の整備及び実施体制の維持充実</p> <ul style="list-style-type: none">東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する	<p>あるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件）</p> <ul style="list-style-type: none">消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件）情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件）放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件）放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回）放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回）②消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回）「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回）消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関）商品テスト情報のデータベースへの登録件数（平成28年度実績：232件）③審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回）	<ul style="list-style-type: none">検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会を1回開催した。	<p>商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行った。</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供するため、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は、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行った。</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、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した。</p> <p>検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会を実施した。</p> <p>商品テストに係る技術情報として、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商品テスト情報等を収集し、ウェブサイトを通じて消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談対応等から得られた情報や知見についても消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、行政機関との間で緊密な情報交換を行った。</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストの公表テーマが重複することのないよう調整を行った。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を達成しているため、Bと評価す</p>
--	--	--	---	--	---	--

第 1．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

	<p>る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（平成28年度実績：7件）</p> <ul style="list-style-type: none">・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件）・消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件）・情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件）・放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件）・放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回）・放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回）	<p>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。さらに、実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会の実施や地方公共団体からの依頼に基づき、研修会への講師派遣を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：10件）・相談解決のためのテストにおける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（平成28年度実績：7件）・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件）・消費者事故等のおそれがあるものについての情	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会の実施や地方公共団体からの依頼に基づき、研修会への講師派遣を行う。			<p>る。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和3年度も引き続き、消費者庁等への情報提供や情報共有、消費生活センター等への情報提供、行政機関等との情報交換、関係機関等との情報交換や連携及びテスト重複の排除を行う。</p>	
--	---	---	--	--	--	--	--

第1．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

		<p>報提供件数（平成28年度実績：0件）</p> <ul style="list-style-type: none">・情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部提供分：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件）・放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件）・放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回）・放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回）					
	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回）・「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回）・消費生活センター等に情報提供	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>商品テストに係る技術情報として、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商品テスト情報等を収集し、ウェブサイト等を通じて消費生活センター等に情報提供を行う。また、消費生活センター等のテスト技術職員等との間で、商品テストに係る技術情報等の情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">・商品テストに係る技術情報として、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商品テスト情報等を収集し、ウェブサイトを通じて消費生活センター等に情報提供を行う。・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談対応等から得ら		<p>②消費生活センター等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none">・消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を2回実施した。・「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。・ホームページで消費生活センター等に紹介している外部テスト機関は254機関となった。・商品テスト情報のデータベースへ161件登録した。		

第1．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

	<p>したテスト実施機関数 （平成28年度実績：261機関）</p> <ul style="list-style-type: none">商品テスト情報のデータベースへの登録件数 （平成28年度実績：232件）	<ul style="list-style-type: none">消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回）「製品関連事故情報」作成回数（製品関連） （平成28年度実績：12回）消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関）商品テスト情報のデータベースへの登録件数 （平成28年度実績：232件）	<p>れた情報や知見についても消費生活センター等に情報提供を行う。</p>				
	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">審議会や検討会等への出席回数 （平成28年度実績：20回）	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">審議会や検討会等への出席回数 （平成28年度実績：20回）	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、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。</p>		<p>③行政機関等との情報交換</p> <p>消費者事故の未然防止・拡大防止に寄与するため、行政機関の検討会等に16回出席した。</p>		
	<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を</p>	<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を</p>	<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を</p>		<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <ul style="list-style-type: none">製品評価技術基盤機構（NITE）と事故情報やテスト情報の共有を図るための会議を12回開催し、双方の公表テーマに重複がないことを確認した。医薬基盤・健康・栄養研究所と連携連絡会		

第 1．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

	行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。	行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。	行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。		議を 1 回実施した。 ・ 農林水産消費安全技術センターが開催する会議へ国民生活センターから講師派遣を 2 回実施した。 ・ 技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、医薬品医療機器総合機構、自動車技術総合機構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。		
--	--	--	--	--	---	--	--

4．その他参考情報

--

第1．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

第 1．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【13】			
4. 商品テスト事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (令和2年3月31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、42条 「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 0038

2. 主要な経年データ															
	①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
	指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度		令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
	関係行政機関等への 要望件数	－	11 件	9 件	10 件	8 件				予算額（千円）	401, 354	373, 005	367, 796		
	要望における 関係行政機関等の 対応件数	－	8 件	8 件	6 件	6 件				決算額（千円）	393, 602	370, 064	359, 369		
										経常費用（千円）	410, 644	398, 611	370, 582		
										経常損益（千円）	7, 752	2, 941	8, 427		
										行政コスト （千円）	395, 918 （※）	599, 619	372, 233		
										従事人員数	29	30	26		

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	商品テスト結果等を基に、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。 【指標】	商品テスト結果等を基に、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。 【指標】	商品テスト結果等を基に、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。	<指標> ・関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分） (平成28年度実績：11件) <関連指標>	<主要な業務実績> 商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して8件の公表案件において改善要望を行った。 うち、6件の公表案件における改善要望について、延べ2の省庁、14の事業者団体及び事業者が対応を行った。	<評定と根拠> 評定：B 商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を行った件数は平成28年度実績より下回ったが、「自動車用緊急脱出ハンマ	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1．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

	<p>・関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分）（平成28年度実績：11件）</p> <p>【目標水準の考え方】</p> <p>商品テスト結果等により明らかになった問題点について、関係省庁や事業者団体に規格・基準の制定・見直し及び改善を要望するためには、商品テスト内容等を充実させ、的確な情報提供をしていくことが重要であるため、達成基準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <p>・関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（平成28年度実績：8件）</p>	<p>・関係行政機関等への要望件数（商品テスト部要望分）（平成28年度実績：11件）</p> <p>【関連指標】</p> <p>・関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（平成28年度実績：8件）</p>		<p>・関係行政機関等の対応件数（商品テスト部要望分）（平成28年度実績：8件）</p>	<p>※主な事例は以下のとおり。</p> <p>○自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破砕一万が一の水没事故に備えましょうー（令和2年8月20日）の公表の関連で、経済産業省へのJISの改正についての推進を要望したことにより、（一財）日本規格協会がJIS D 5716(自動車用緊急脱出支援用具)改正作業を開始した。また、国土交通省が、（一社）日本自動車工業会、日本自動車輸入組合、（一社）日本自動車販売協会連合会、（一社）全国軽自動車協会連合会、（一社）日本中古自動車販売協会連合会、（一社）自動車用品小売業協会、全国自動車用品工業会、全国石油商業組合連会宛てに「脱出ハンマーの搭載拡大と正しい使用法の周知について（依頼）」の文書を発出した。</p> <p>○柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供（2020年）（令和2年4月9日）の公表の関連で、柔軟仕上げ剤の香料成分について具体的な成分名の表示を検討するよう要望したことに対し、2社が自社ウェブサイト上に香料成分を開示した。</p> <p>○物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」（令和2年12月24日）の公表の関連で、一部の事業者が本体や販売サイト上の表示を変更した。また、テスト対象銘柄のうち一部の時期に製造された商品の回収、交換を行うと発表した。</p>	<p>ーによるガラスの破砕一万が一の水没事故に備えましょうー」（令和2年8月20日）の公表の関連で、経済産業省へのJISの改正についての推進を要望したことにより、（一財）日本規格協会がJIS D 5716(自動車用緊急脱出支援用具)改正作業を開始したことや、「柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供（2020年）」（令和2年4月9日）公表の関連で、柔軟仕上げ剤の香料成分について具体的な成分名の表示を検討するよう要望したことにより、2社が自社ウェブサイト上に香料成分を開示したことをはじめ、6件の公表案件における改善要望において延べ2の省庁、14の事業者団体及び事業者により対応がとられ、国民生活センターの情報が省庁、事業者団体及び事業者において効果的に活用され、改善につながった。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和3年度も引き続き、商品テスト結果等を基に、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。</p>	
--	---	---	--	--	---	---	--

4．その他参考情報

第 1． 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			
5． 教育研修事業	教育研修事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和 2 年 3 月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和 2 年 7 月 7 日）」施策番号Ⅰ（2）②カ、Ⅰ（3）③、Ⅳ（1）①、Ⅳ（1）②、Ⅴ（3）①、Ⅴ（3）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 3 条、第 10 条 「消費者基本法」第 25 条 消費者安全法第 11 条の 11 第 1 項
当該項目の重要度、難易	－	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
								予算額（千円）	280,973	263,870	524,295		
								決算額（千円）	287,984	258,295	262,362		
								経常費用（千円）	288,272	277,320	273,917		
								経常損益（千円）	△5,118	4,482	15,383		
								行政コスト （千円）	233,565 （※）	358,208	273,917		
								従事人員数	16	18	18		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	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		
				（1）実務能力向上のための研修【B】 （2）消費者教育推進のための研修【B】 （3）試験業務【B】 （4）調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供【B】 （5）教育研修の合理化と経費の節減【B】	＜評定と根拠＞ 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	
	1． 教育研修事業 ＜以下略＞	1． 教育研修事業 ＜以下略＞	1． 教育研修事業 ＜以下略＞			＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞	

第1．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

第 1． 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【14】			
5. 教育研修事業	(1) 実務能力向上のための研修		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号Ⅰ（2）②カ、Ⅰ（3）③、Ⅳ（1）①、Ⅳ（1）②、Ⅴ（3）①、Ⅴ（3）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 「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 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
受講者等アンケート結果における満足度	5段階評価中平均4以上	4.8	4.7	4.7	4.7			予算額（千円）	280,973	263,870	524,295		
受講者所属先自治体アンケート結果における満足度	5段階評価中平均4以上	4.9	4.8	4.7	4.8			決算額（千円）	287,984	258,295	262,362		
消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数	－	83回	87回	76回	61回			経常費用（千円）	288,272	277,320	273,917		
うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数	－	60回	62回	56回	26回			経常損益（千円）	△5,118	4,482	15,383		
うち地方都市における研修実施回数：専門講座地域コース	－	10回	12回	10回	10回			行政コスト（千円）	233,565 （※）	358,208	273,917		
（うち地方都市における研修実施回数：相談関連業務支援コース）	－	13回	13回	10回	13回			従事人員数	16	18	18		

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第 1． 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

	消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数	—	4,924 人	4,788 人	4,384 人	2,877 人									
	うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数	—	3,673 人	3,586 人	3,465 人	1,634 人									
	相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数	—	1 回	1 回	1 回	0 回									
	相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数	—	66 人	70 人	51 人	0 人									
	事業者を対象とした研修実施回数	—	7 回	4 回	2 回	2 回									
	事業者を対象とした研修人員数	—	229 人	420 人	160 人	97 人									
	遠隔研修の登録箇所数	—	844 箇所	963 箇所	988 箇所	959 箇所									
	遠隔研修のコンテンツ本数	—	10 本	12 本	12 本	15 本									
	消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数	—	35 人	51 人	34 人	19 人									

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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			
	消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、	「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消費者教育推進のための研	・消費者行政職員、消費生活相談員を対象に「消費者行政職員研修」「消費生活相	<指標> ・受講者等アンケート結果における満足度 5 段階評価中平均 4 以上	<主要な業務実績> 〔消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修実施〕 (1) 相模原事務所及び徳島県内で実施する研	<評定と根拠> 評定：B 「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消	評定	<評定と根拠>	
								<課題と対応>	

第1．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

	<p>消費者教育の担い手、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、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。また、消費生活相談窓口等への現場復帰や就職を目指す「消費生活相談員」等の資格を有する者を対象とした、専門知識アップデートのための研修を実施する。研修の手法としては、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を主体とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。なお、事業者を対象とした研修については、参加しやすさを念頭に実施方法等を工夫する。</p> <p>また、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても高い水準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遠隔研修を推進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.8）・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9） <p>【目標水準の考え</p>	<p>修」、「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」「企業職員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、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、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <p>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実施する。</p> <p>さらに、研修コースごとに、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、受講者及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。なお、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行う。</p> <p>また、令和2年度補正予算(第3号)により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、研修受講者の安全・安心の確保の</p>	<p>談員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、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、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <ul style="list-style-type: none">・相談員資格の有資格者を対象に「専門知識アップデートのための研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。・企業の消費者部門担当者等の職員を対象に「企業職員研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。・各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。・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研修を活用するとともに、消費者庁が実施する研修の支援を行う。・研修コースごとに、受講者に対する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	<p>(平成28年度実績：平均4.8)</p> <ul style="list-style-type: none">・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9） <p>＜関連指標＞</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回）<ul style="list-style-type: none">・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く））・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：専門講座地域コース10回、相談関連業務支援コース（講師派遣事業）13回）・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数（平成28年度実績：4,924人）<ul style="list-style-type: none">・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く））・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：1回）・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数（平成28年度実績：66人）・事業者を対象とした研修実施回数（平成28	<p>修</p> <ul style="list-style-type: none">・以下の研修を実施した。<ul style="list-style-type: none">○消費生活相談員研修：26回、1,634人（予定人員1,400人、充足率116.7%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響により集合研修からオンデマンド配信による研修に変更した4回、新たに実施したオンデマンド配信による研修1回を含む。*新型コロナウイルス感染拡大の影響により15回（予定人員926人）を中止とした。○消費者教育推進のための研修：4回、95人（予定人員200人、充足率47.5%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響により3回（予定人員150人）を中止とした。○消費生活サポーター研修：1回、17人（予定人員50人、充足率34.0%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回（予定人員50人）を中止とした。 <p>なお、消費者行政職員研修については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、3回（予定人員216人）の研修全てを中止とした。</p> <p>〔研修内容等の充実〕</p> <p>上記研修については、前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、参加体験型の手法を学ぶ時間を取り入れるなどした。</p> <p>(2) 地方都市における研修</p> <ul style="list-style-type: none">・以下の研修を実施した。<ul style="list-style-type: none">○消費者行政職員研修 基礎力強化研修Ⅰ（地方公共団体と共催）：5回＜北海道、大阪府、広島県、徳島県、熊本県＞、143人（予定人員235人、充足率60.8%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響により集合研修からリアルタイム配信による研修に変更した3回＜北海道、広島県、徳島県＞を含む。*新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回＜宮城県、愛知県＞（予定人員100人）を中止とした。○消費者行政職員研修 基礎力強化研修Ⅱ（地方公共団体と共催）：5回＜北海道、	<p>費者教育推進のための研修」、「消費生活サポーター研修」、「企業職員研修」等の研修を実施した。実施にあたっては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努めた。なお、相模原、徳島で実施した研修については、新型コロナウイルス感染対策を実施したうえで事例検討・参加体験型研修を取り入れ、受講効果を高める工夫をした。</p> <p>新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、開催を中止せざるを得ない研修が生じたものの、受講者の研修機会を確保する観点から、一部の講座を集合研修からリアルタイム配信やオンデマンド配信による研修に変更し、実施した。</p> <p>遠隔研修については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により在宅勤務となった際に受講してもらえるよう、令和2年度の新作コンテンツとは別に、平成30年度及び令和元年度のコンテンツを緊急配信した。</p> <p>＜指標＞である「受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上」について、実績は平均4以上を大きく上回り（4.7と4.8）、さらにアンケートで得た情報を研修内容の充実に活用することができた。</p> <p>また、令和3年度においては、新型コロナウイルス感染拡大の影響が当面継続することを想定し、オンライン研修と地方開催研修を充実させることとし、実施に向けた準備を行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>引き続き、アンケート調査により研修対象者のニーズを把握するとともに、事例検討型・</p>	
--	---	--	---	--	---	---	--

第1．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

	<p>【方】</p> <p>研修内容に対する受講者へのアンケートについては、受講者から好意的な回答がなされる場合も多く、5段階評価において3（普通）未満の2、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られるよう努めることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回）・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く））・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：専門	<p>ため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.8）・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回）・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く））・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：専門	<p>もに、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をしてもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。</p> <ul style="list-style-type: none">・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、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。・令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、研修受講者の安全・安心の確保のため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフ	<p>年度実績：7回）</p> <ul style="list-style-type: none">・事業者を対象とした研修人員数（平成28年度実績：229人）・遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所）・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本）・消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数（平成28年度実績：35人）	<p>大阪府、広島県、徳島県、熊本県>、161人（予定人員235人、充足率68.5%）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により集合研修からリアルタイム配信による研修に変更した3回<北海道、広島県、徳島県>を含む。</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回<宮城県、愛知県>（予定人員100人）を中止とした。</p> <p>○専門講座地域コース（地方公共団体と共催）：10回<北海道・札幌市、宮城県、秋田県、山形県、石川県、山口県、大分県、鹿児島県、名古屋市、兵庫県・北九州市>、425人（予定人員500人、充足率85.0%）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により集合研修からリアルタイム配信による研修に変更した2回<石川県、兵庫県・北九州市>を含む。兵庫県・北九州市は同一テーマであったため、あわせて1回の実施とした。</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<長野県>（予定人員50人）は、相模原事務所等で開催する研修と同一テーマであったため、これらとあわせてオンデマンド配信による研修に変更した。</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<栃木県>（予定人員50人）を中止とした。</p> <p>○消費者教育コーディネーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）：1回<岡山県>21人（予定人員30人、充足率70.0%）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<愛知県>（予定人員30人）を中止とした。</p> <p>○消費者行政職員研修支援コース（講師派遣事業）：2回<宮城県、鹿児島県>、61人（予定人員80人、76.3%）</p> <p>○相談関連業務支援コース（講師派遣事業）：13回<宮城県、群馬県（2回）、千葉県、新潟県、滋賀県、京都府（2回）、和歌山県、山口県、福岡市、北九州市、佐賀県>、453人（予定人員520人、充足率87.1%）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<奈良県>（予定人員40人）を中止</p>	<p>参加体験型研修など受講効果の高く得られる研修を実施する。</p> <p>また、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、より一層、受講者を確保する。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響が当面継続することを想定し、次年度は相模原事務所研修施設を基幹的な研修の拠点として活用するとともに、オンライン研修と地方開催研修を充実させるなどし、消費生活相談員等の研修受講の機会を確保する。集合研修だけでなく、リアルタイム配信やオンデマンド配信による研修への変更がスムーズに実施できるよう体制整備を行い、今後の状況を踏まえつつ、臨機応変に対応する。</p>	
--	---	--	---	--	--	---	--

第1．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

	<p>講座地域コース10回、相談関連業務支援コース（講師派遣事業）13回）</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数（平成28年度実績：4,924人）・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く））・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：1回）・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数（平成28年度実績：66人）・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回）・事業者を対象とした研修人員数（平成28年度実績：229人）・遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所）	<p>遣事業）13回）</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数（平成28年度実績：4,924人）・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く））・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：1回）・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数（平成28年度実績：66人）・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回）・事業者を対象とした研修人員数（平成28年度実績：229人）・遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所）・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本）・消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数（平成28年	<p>ラの強靱化に活用する。</p>		<p>とした。</p> <p>○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター（講師派遣事業）：1回<兵庫県>、23人（予定人員30人、充足率76.7%）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<宮崎県>（予定人員30人）を中止とした。</p> <p>○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）：2回<和歌山県、山口県>、73人（予定人員60人、充足率121.7%）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<熊本市>（予定人員30人）を中止とした。</p> <p>〔相談員資格の有資格者対象の研修実施〕</p> <p>○専門知識アップデート講座：1回（予定人員50人）</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止とした。</p> <p>〔企業職員対象の研修実施〕</p> <p>○企業職員研修：2回、97人（予定人員100人、充足率97.0%）</p> <p>〔遠隔研修〕</p> <p>○遠隔研修：計15本、7,171人<アンケート回答数（受講者数に相当）>、登録箇所数；959</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となった講座の代替措置として、今年度12本の予定だったところ、3本を追加して計15本とした。また、研修受講の機会を更に増やすため、緊急事態宣言が発令されてすぐに、平成30年度及び令和元年度のコンテンツの再配信（期間4月24日～7月10日）を行った。</p> <p><登録箇所数></p> <p>1,017か所+国民生活センター</p> <p><コンテンツ数></p> <p>平成30年度12本</p> <p>令和元年度12本</p> <p><アンケート回答数（受講者数に相当）></p> <p>平成30年度：1,599人</p> <p>令和元年度：3,520人</p> <p>〔そのほかの研修実施〕</p> <p>○消費者リーダー研修（全国消費者フォーラム）：1回（予定人員600人）</p>	
--	---	---	--------------------	--	---	--

第 1 . 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

	<div>・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本）</div> <div>・消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数（平成28年度実績：35人）</div>	度実績：35 人)			<div>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止とした。</div> <div>○教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）（地方公共団体と共催）：2 回＜高知県、沖縄県＞、40 人（予定人員 60 人、充足率 66. 7%）</div> <div>○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）：2 回＜島根県、宮崎県＞、69 人（予定人員 60 人、充足率 115. 0%）</div> <div>○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）：2 回＜玉川大学、静岡大学＞、13 人（予定人員 60 人、充足率 21. 6%）</div> <div>*玉川大学においては、新型コロナウイルス感染拡大の影響により集合研修からハイブリッド型研修（オンデマンド配信による事前学習の実施と、リアルタイム配信による双方向型研修を組み合わせた研修）に変更した。</div> <div>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により4 回＜相模女子大学、大阪教育大学、神戸学院大学、桃山学院大学＞（予定人員 120 人）を中止とした。</div> <div>○消費者教育学生セミナー：1 回（予定人員 72 人）</div> <div>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止とした。</div> <div>※詳細は【資料 8】参照</div> <div>〔国家公務員の受け入れ〕</div> <div>・ 国民生活センターが実施する研修に、国家公務員 19 人を聴講者として受け入れた。</div> <div>〔周知及び受講者の確保〕</div> <div>・ 消費者行政職員、消費生活相談員を対象の研修については、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講座受講者募集開始の案内メールを送付し、受講者確保に努めた。</div> <div>・ 教員を対象とした消費者教育講座、消費生活サポーター研修、企業職員研修については、関係機関等に幅広く周知を行い、受講者の確保に努めた。専門知識アップデート講座、全国消費者フォーラムについては関係機関等に幅広く周知を行い、受講者の確保に努めたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止とした。</div>	
--	---	-----------	--	--	--	--

第 1． 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

					<p>〔受講者アンケート〕</p> <ul style="list-style-type: none">・ 受講者に対するアンケート調査については、平成 30 年度に各講義の評価段階数、質問項目を増やして実施したところ、各講義がより客観的に評価され、また質問を増やしたことで講座の手法や時間設定等について詳細な評価を得ることができたため、令和 2 年度においても、引き続き平成 30 年度と同じ項目についてアンケートを実施した。また、令和 2 年度においては、令和元年度のアンケート調査で得られた講師に対する評価、講座の手法、講義時間の設定等に関する詳細なニーズや意見等を企画立案に活かした。 <p>〔地方公共団体へのアンケート〕</p> <ul style="list-style-type: none">・ 受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査については、令和元年度に回答してもらいやすいように質問項目を工夫し精度を向上させたことで詳細な評価を得ることができたため、令和 2 年度においても引き続き令和元年度と同じ項目についてアンケートを実施した。また、令和 2 年度においては、令和元年度のアンケート調査で得られた受講後の活動で活用できなかった研修内容や、研修で学びたかった内容等に関する詳細なニーズや意見等を企画立案に活かした。		
--	--	--	--	--	---	--	--

4． その他参考情報

第1．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

第 1．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【15】			
5. 教育研修事業	(2) 消費者教育推進のための研修		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」施策番号Ⅳ（1）①、Ⅳ（1）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 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
消費者教育推進のための研修実施回数	－	18回	13回	22回	12回			予算額（千円）	280,973	263,870	524,295		
消費者教育推進のための研修人員数	－	610人	549人	797人	261人			決算額（千円）	287,984	258,295	262,362		
「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数	－	3回	3回	3回	3回			経常費用（千円）	288,272	277,320	273,917		
具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数	－	6回	5回	6回	2回			経常損益（千円）	△5,118	4,482	15,383		
「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数	－	13回	5回	6回	2回			行政コスト（千円）	233,565 （※）	358,208	273,917		
コーディネーター育成研修実施回数	－	2回	2回	4回	2回			従事人員数	16	18	18		
教員向け研修実施回数	－	1回	3回	9回	6回								
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数	－	5回	4回	4回	4回								
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数	－	159人	151人	143人	120人								

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1．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

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価		
	<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施</p> <p>消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防止し、安全を確保するための消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する消費者教育の担い手を育成するための研修を実施する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回）消費者教育推進	<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施</p> <p>民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する研修の講師を担う消費生活相談員、消費者行政職員等を対象とした「消費者教育推進のための研修」を実施する。また、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回）消費者教育推進	<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none">民生委員、社会福祉主事、介護福祉士その他の支援関係者に対する研修の講師を担う消費生活相談員、消費者行政職員等を対象とした「消費者教育推進のための研修」を実施する。消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する。研修の実施効果を検証するため、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討を重ね、今後の見直し等に活用する。	<p><指標></p> <p>－</p> <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none">消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回）消費者教育推進のための研修人員数（平成28年度実績：610人）「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回）具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成28年度実績：6回）「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成28年度実績：13回）コーディネーター育成研修実施回数（平成28年度実績：2回）教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回）「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人）	<p><主要な業務実績></p> <p>①高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none">以下の研修を実施した。<ul style="list-style-type: none">○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて-（10月5日～6日）、14人（予定人員50人、充足率28.0%）○地域の見守りネットワーク推進のための講座（消費者行政職員向け）（11月19日～20日）、17人（予定人員50人、充足率34.0%）○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）〈1日コース〉（12月11日）、30人（予定人員50人、充足率60.0%）新型コロナウイルス感染拡大の影響により3回（予定人員150人）を中止とした。研修の実施効果を検証するため、研修実施から3か月程度経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをメールで調査したところ、概ね8割程度の回答を得ることができ、「研修で学んだ手法を出前講座で活用した」「（コロナ禍で活用する機会がないものの）研修で学んだ手法を活用したい」「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった活用状況が把握できた。	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>消費者教育推進のための研修を実施した。実施にあたっては、受講者の参加しやすさを踏まえ地方においても開催するなどし、受講者の確保に努めた。</p> <p>なお、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、開催を中止せざるを得ない研修が生じたものの、受講者の研修機会を確保する観点から、一部の講座をリアルタイム配信等による研修に変更し、実施した。</p> <p>また、研修実施から3か月程度経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをメールで調査したところ、概ね8割程度の回答を得ることができ、「研修で学んだ手法を出前講座で活用した」「（コロナ禍で活用する機会がないものの）研修で学んだ手法を活用したい」「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった状況が把握できた。</p> <p>これらを踏まえ、消費者教育推進の研修については、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和2年度のアンケート調査の結果や、研修の活用状況を踏まえて、研修内容を充実させるとともに、活用状況の把握の方法についてもさらに検討する。</p> <p>また、引き続き「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に掲げられた取組が継続することを踏まえ、適切に対応するとともに、このような取組が、教員免許更</p>	<p>評定</p>	<p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>

第1．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

	<p>のための研修人員数（平成28年度実績：610人）</p> <ul style="list-style-type: none">・「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回） <p>② 「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援</p> <p>消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成28年度実績：6回） <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <p>消費者教育推進法第16条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修を実施する。</p>	<p>のための研修人員数（平成28年度実績：610人）</p> <ul style="list-style-type: none">・「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回） <p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進</p> <p>PIONET情報等の収集・分析を通じ、「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成28年度実績：6回） <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <p>消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p>	<p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進</p> <p>PIONET情報等の収集・分析を通じ、「実例を通じた消費者教育」が行われるようにするため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p> <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <p>消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p>	<p>②「実例を通じた消費者教育」の推進</p> <ul style="list-style-type: none">・以下の講師養成講座において、具体的な相談事例を取り上げたり、紹介したりなどして実施した。<ul style="list-style-type: none">○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて-（9月30日～10月2日）、21人（予定人員50人、充足率42.0%）○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて-（10月5日～6日）、14人（予定人員50人、充足率28.0%）・新型コロナウイルス感染拡大の影響により3回（予定人員150人）を中止とした。 <p>③消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none">・以下の研修を実施した。<ul style="list-style-type: none">○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて-（9月30日～10月2日）、21人（予定人員50人、充足率42.0%）○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて-（10月5日～6	<p>新講習の実施主体である地方の大学と、その地域の消費者トラブルの現状を把握している地元の消費生活センターとの間での連携により実施できるよう、当センターが得たノウハウ等をさまざまな機会をとらえて、周知していく。</p> <p>なお、消費者教育推進のための研修の実施においても新型コロナウイルス感染拡大の影響が懸念されるため、集合研修だけでなく、リアルタイム配信やオンデマンド配信への変更がスムーズに実施できるよう体制整備を行い、今後の状況を踏まえつつ、臨機応変に対応する。</p>	
--	--	--	--	--	---	--

第1．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

	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成28年度実績：13回） <p>④ コーディネーター育成のための研修の実施</p> <p>消費者教育推進基本方針に基づき、消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するための研修を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・コーディネーター育成研修実施回数（平成28年度実績：2回） <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <p>消費者教育推進基本方針に基づき、消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、教員向け研修を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成28年度実績：13回） <p>④ コーディネーター育成のための研修の実施</p> <p>消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・コーディネーター育成研修実施回数（平成28年度実績：2回） <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <p>消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）	<p>④ コーディネーター育成のための研修の実施</p> <p>消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。</p> <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <p>消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。</p>	<p>日）、14人（予定人員50人、充足率28.0%）</p> <ul style="list-style-type: none">・新型コロナウイルス感染拡大の影響により3回（予定人員150人）を中止とした。 <p>④ コーディネーター育成のための研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none">・受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修を地方で実施した。<ul style="list-style-type: none">○消費者教育コーディネーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）岡山県（10月16日）、21人（予定人員30人、充足率70.0%）○消費者教育コーディネーター講座（講師派遣事業）兵庫県（12月18日）、23人（予定人員30人、充足76.7%）・新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回（予定人員60人）を中止とした。 <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none">・受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修を地方で実施した。<ul style="list-style-type: none">○教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）（地方公共団体と共催）高知県（11月27日）、19人（予定人員30人、充足率63.3%）○教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）（地方公共団体と共催）沖縄県（10月9日）、21人（予定人員30人、充足率70.0%）○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）島根県（11月30日）、46人（予定人員30人、充足率153.3%）○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）宮崎県（11月13日）、23人（予定人員30人、充足率76.7%）・「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）を	
--	---	---	---	--	--

第1．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

	<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施</p> <p>消費者安全法第11条の3の規定に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、構成員等に対する研修又は講師派遣研修等を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回）・「地域の見守り	<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施</p> <p>「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、「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。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回）・「地域の見守りネットワーク推	<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施</p> <ul style="list-style-type: none">・「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する〔再掲〕。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。・研修の実施効果を検証するため、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討を重ね、今後の見直し等に活用する。	<p>以下のとおり実施した。</p> <p>○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）玉川大学（11月29日）2人（予定人員30人、充足率6.7%）</p> <p>○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）静岡大学（10月17日）11人（予定人員30人、充足率36.7%）</p> <p>*玉川大学においては、新型コロナウイルス感染拡大の影響により集合研修からハイブリッド型研修（オンデマンド配信による事前学習の実施と、リアルタイム配信による双方向型研修を組み合わせた研修）に変更した。</p> <p>*新型コロナウイルス感染拡大の影響により4回（予定人員120人）を中止とした。</p> <p>⑥「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施</p> <ul style="list-style-type: none">・以下の研修を実施した。<ul style="list-style-type: none">○地域の見守りネットワーク推進のための講座（11月19日～20日）、17人（予定人員50人、充足率34.0%）○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）〈1日コース〉（12月11日）、30人（予定人員50人、充足率60.0%）○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）和歌山県（10月12日）36人（予定人員30人、充足率120.0%）○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）山口県（10月30日）37人（予定人員30人、充足率123.3%）・新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回（予定人員80人）を中止とした。・研修の実施効果を検証するため、研修実施から3か月程度経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをメールで調査したところ、「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった活用状況が把握できた。		
--	--	--	---	--	--	--

第 1．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

	ネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人）	進のための講座」人員数（平成 28 年度実績：159 人）					
--	-----------------------------------	-------------------------------	--	--	--	--	--

4．その他参考情報

第 1．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【16】			
5．教育研修事業	（3）試験業務		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31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 「消費者基本法」第25条 消費者安全法第11条の11第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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
試験実施箇所数	20箇所 5箇所（地域偏在解消会場）	20箇所	20箇所 5箇所（地域偏在解消会場）	20箇所 5箇所（地域偏在解消会場）	20箇所 5箇所（地域偏在解消会場）			予算額（千円）	280,973	263,870	524,295		
受験申込者数	－	1,714人	1,298人	1,108人	1,080人			決算額（千円）	287,984	258,295	262,362		
合格者数	－	735人	279人	325人	242人			経常費用（千円）	288,272	277,320	273,917		
受験申込者数／資格認定者	－	1,714人／735人	1,298人／279人	1,108人／325人	1,080人／242人			経常損益（千円）	△5,118	4,482	15,383		
更新対象者／更新者	－	1,194人／960人	837人／630人	917人／695人	1,019人／714人			行政コスト（千円）	233,565 （※）	358,208	273,917		
更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数	－	6回／1箇所及びインターネット配信／520人	6回／1箇所及びインターネット配信／356人	6回／1箇所及びインターネット配信／438人	4回／インターネット配信／459人			従事人員数	16	18	18		
更新対象者／更新者／更新率	－	1,194人／960人／80.4%	837人／630人／75.3%	917人／695人／75.8%	1,019人／714人／70.1%								

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	① 消費生活相談員資格試験 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	① 消費生活相談員資格試験 消費生活相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月	① 消費生活相談員資格試験 ・消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に	<指標> ① ・試験実施箇所数 全国20箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る	<主要な業務実績> ① 消費生活相談員資格試験 ・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、「2020年度	<評定と根拠> 評定：B ①消費生活相談員資格試験 ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、検	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1．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

	<p>相談員資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日に登録）として適正に実施する。</p> <p>消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、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、地方都市においても実施する。また、今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">試験実施箇所数 全国20箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数 5箇所以上（平成28年度実績：20箇所） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>試験実施箇所数については、平成27年度の26箇所から、平成28年度には受験者の利便性に支障がないよう配慮しつつ実施経費を削減して20箇所へ絞り試験を実施した。第4期中</p>	<p>26日登録）として適正に実施する。</p> <p>消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、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箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。また、今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">試験実施箇所数 全国20箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数 5箇所以上（平成28年度実績：20箇所） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">受験申込者数（平成28年度：1,714人）合格者数（平成28年度：735人）	<p>実施する。</p> <ul style="list-style-type: none">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、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箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。	<p>観点から設置する会場数 5箇所以上（平成28年度実績：20箇所）</p> <p>＜関連指標＞</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none">受験申込者数（平成28年度：1,714人）合格者数（平成28年度：735人） <p>②</p> <ul style="list-style-type: none">受験申込者数／資格認定者（平成28年度：1,714人／735人）更新対象者／更新者（平成28年度：1,194人／960人）更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数（平成28年度：6回／1箇所及びインターネット配信／520人）更新対象者／更新者／更新率（平成28年度：1,194人／960人／80.4%）	<p>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。また、同法第11条の12の規定に基づき、登録の更新を受けた。</p> <p>第1次試験は、令和2年10月に全国20箇所で行った。</p> <p>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。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症が拡大する中での試験実施となったことから、第1次試験、第2次試験ともに、検温、消毒の徹底や換気、座席間隔を広げるといった感染症対策を実施した。</p> <p>第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、12月に消費生活相談員資格試験合格者として242人に合格証を発行した。令和2年度における受験申込者数は1,080人、実受験者数は938人、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は25.8%であった。</p> <p>※詳細は【資料9】参照</p> <p>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。</p> <p>上記の他、試験対策講座実施団体、受験対策講座実施自治体、ハローワーク、マザーズハローワーク、消費者団体、事業者団体、大学（研究室、ゼミ、学生支援課等）、生協、労働団体等、新たな層の開拓、資格保有者数が少ない地域へのアプローチを行った。</p> <p>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、また、過去5年分の試験問題を掲載した。</p> <ul style="list-style-type: none">令和2年度の消費生活相談員資格試験の第1次試験について、消費生活相談員資格保有者の地域偏在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箇所で行った。なお、そのう	<p>温、消毒の徹底や換気、座席間隔を広げる等の感染症対策を施したうえで試験を実施した。また、第2次試験の時期が、全国的にウイルス流行の第3波が懸念されている時期と重なったことから、特に高齢者や遠方からの受験者に配慮し、業務規程第17条第2項及び細則に基づき、希望する受験者は次年度の第2次試験を受験することができる措置を執った結果、7名の受験者が特例措置の対象となった。</p> <p>可否については、可否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施し、消費生活相談員資格試験合格者として242人に合格証を発行した。</p> <p>また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、ポスター、リーフレット等を作成し、新たな層の開拓、資格保有者数が少ない地域へのアプローチを行い、広く周知した。</p> <ul style="list-style-type: none">令和2年度は、目標の20箇所で行った。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、5箇所については、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、地域偏在解消を図る観点から設置した。更新制導入の要否について検討がなされる際にすぐに情報を提供できるよう、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等のデータを整備した。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none">令和2年度は、第1次試験を全国20箇所で行った。その合格者に対し第2次試験を実施した。可否については、可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
--	---	--	--	--	--	--

第1．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

	<p>期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国5箇所以上を目標設定とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・受験申込者数（平成28年度：1,714人）・合格者数（平成28年度：735人） <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>消費生活センター等において相談業務に携わる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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・受験申込者数／	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>消費生活センター等において相談業務に携わる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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・受験申込者数／	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none">・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。・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。	<p>ち、5箇所については、地域偏在解消を図る観点から設置した。</p> <ul style="list-style-type: none">・更新制導入の要否について検討がなされる際にすぐに情報を提供できるよう、都道府県別の合格者数をはじめとする消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等のデータを整備したが、消費者庁より更新制導入に関する照会がなされなかったため、資料提供等は実施していない。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none">・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。 <p>第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、令和3年1月に消費生活専門相談員資格認定者として242人を認定した。令和2年度における受験申込者数は1,080人、実受験者数は938人で、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は25.8%であった。</p> <p>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。</p> <p>令和2年度における更新対象者1,019人のうち、更新講座の受講による更新者は459人、実務経験による更新者は255人、合計714人となった。</p> <p>※詳細は【資料10】参照</p> <ul style="list-style-type: none">・令和2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。 <p>インターネット環境が整っておらず、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。</p> <p>更新講座の内容は、消費生活相談現場で働</p>	<p>員として242人を認定した。</p> <p>また、令和2年度における更新対象者1,019人のうち、更新講座の受講による更新者は459人、実務経験による更新者は255人、合計714人となった。</p> <ul style="list-style-type: none">・資格更新講座は、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実施し、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を提供した。・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、令和2年度は、資格更新対象者のうち70.1%が資格を更新しており、7割台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。・消費生活専門相談員資格保有者の登録情報については、従来白紙の様式に各自が手書きで記入したものを原簿としていたが、利便性を高めるため、印字済みの様式を送付する、申請を一部電子化するといった対応を行った。 <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>① 消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none">・令和3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。・天災や新型コロナウイルスの対応など、試験の実施に関する危機管理をいっそう充実させる。・令和3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	
--	--	--	--	--	---	--

第 1．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

	<p>資格認定者（平成28年度：1,714人／735人）</p> <ul style="list-style-type: none">更新対象者／更新者（平成28年度：1,194人／960人）更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数（平成28年度：6回／1箇所及びインターネット配信／520人）更新対象者／更新者／更新率（平成28年度：1,194人／960人／80.4%）	<p>資格認定者（平成28年度：1,714人／735人）</p> <ul style="list-style-type: none">更新対象者／更新者（平成28年度：1,194人／960人）更新講座実施回数／実施箇所数／受講による更新者数（平成28年度：6回／1箇所及びインターネット配信／520人）更新対象者／更新者／更新率（平成28年度：1,194人／960人／80.4%）			<p>く上で必要な法律の改正等の最新情報である。</p> <ul style="list-style-type: none">消費生活専門相談員資格保有者の属性情報等を最新に保つため、年1回、全資格保有者に対して変更の有無を確認しているところ、従来白紙の様式に各自が手書きで記入したものを原簿としていたが、利便性を高めるため、印字済みの様式を送付する、申請を一部電子化するといった対応を行った。「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約5,500名おり、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、令和2年度の資格更新率は70.1%と、平成28年度の80.4%より下がったものの、7割台を超える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。 「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。	<p>る会場数とする。</p> <ul style="list-style-type: none">資格試験の受験者を増やし、相談現場への安定的な人材提供を図るため、更に新たな層の開拓、資格保有者数が少ない地域へのアプローチを図り、広報を行う。更新制導入の要否について検討がなされる際に、より精度の高いデータを提供できるよう、準備する。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none">令和3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。令和3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。令和3年度は、第1回「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」の更新時期を迎えるため、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。	
--	--	--	--	--	---	---	--

4．その他参考情報

第 1． 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【17】			
5. 研修事業	（４）調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供		
関連する政策・施策	－	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 3 条、第 10 条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
調査研究の 情報提供件数 （実績値）	－	1 件	1 件 （※1）	1 件				予算額（千円）	280, 973	263, 870	524, 295		
「国民生活研究」 発行回数 （実績値）	－	2 回	2 回	2 回				決算額（千円）	287, 984	258, 295	262, 362		
								経常費用（千円）	288, 272	277, 320	273, 917		
								経常損益（千円）	△5, 118	4, 482	15, 383		
								行政コスト （千円）	233, 565 （※2）	358, 208	273, 917		
								従事人員数	16	18	18		

（※1）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研究成果の報告を行っている。

（※2）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	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	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	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	<指標> － <関連指標> ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数	<主要な業務実績> 「消費生活センターのＩＣＴ対応に関する現況調査～ＩＣＴを使った情報提供・相談受付の現況～」を実施し、令和 3 年 3 月に調査結果を公表した。本調査では、全国の消費生活センター801 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にヒアリング調査を行	<評定と根拠> 評定：B 調査研究では、消費生活センターのＩＣＴ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、調査結果から挙げた課題に既に取り組んでいる消費生活センター	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1．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

	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。 【関連指標】 ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数	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。 【関連指標】 ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数	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。		った。その結果、9割のセンターがICTを使う情報提供・注意喚起を実施、2割のセンターがICTを使う相談受付を実施していることが分かった。ICTを使う相談受付は窓口の開設時間外でも対応可能等のメリットが挙げた一方で、相談者から必要な情報が得にくいという課題が明らかになった。 また、「国民生活研究」を2回発行し、第60巻第1号では、高齢者の特殊詐欺防止に向けた取組や高齢者等の見守りに関連する論考を掲載した。 第2号では「非常事態と消費者」と題する特集を組み、原則行政内部でのみ使用しているP I O－N E T情報について、新型コロナウイルス関連の消費生活相談事例を全件精査のうえ、秘密保持の約束のもと外部研究者に提供し、計算社会科学による分析の試みを行ったほか、海外各国の新型コロナウイルス対策に関する報告等を掲載した。	にヒアリング調査を行うことにより、今後に向けて参考となる報告書をまとめ、ホームページ公表により調査結果を広く情報提供した。 また、「国民生活研究」を2回発行し、海外各国の新型コロナウイルス対策に関する報告を掲載して海外の動向に触れるとともに、P I O－N E T情報を外部研究者の提供し、計算社会科学による分析を取りまとめた。 これらの結果を踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 令和3年度も引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	
--	--	--	---------------------------------------	--	---	---	--

4．その他参考情報

第 1． 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【18】			
5. 教育研修事業	(5) 教育研修の合理化と経費の節減		
関連する政策・施策	—	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 0038

2． 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成 28 年 度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
								予算額（千円）	280, 973	263, 870	524, 295		
								決算額（千円）	287, 984	258, 295	262, 362		
								経常費用（千円）	288, 272	277, 320	273, 917		
								経常損益（千円）	△5, 118	4, 482	15, 383		
								行政コスト （千円）	233, 565 (※)	358, 208	273, 917		
								従事人員数	16	18	18		

(※) 平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を図るとともに、地方公	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ・ 企業職員研修については、令和 2 年度においても受講者ニーズ（都心の便利な場所で、1 日又は半日の研修を受講したい）を踏まえ、引き続き開催場所を東京事務所とし、日程を 1 日及び半日としたことで、予定の受講	<評定と根拠> 評定：B 研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、企業研修については引き続き 1 日及び半日の東京事務所での研修としたことで、予定の受講者をほぼ確保	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第 1．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

	を図るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	を図るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	共団体との共催を図るなど経費を節減する。		者数をほぼ確保することができた。（充足率 97.0%） ・ 地方公共団体と共催して実施する研修については、令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため一部会場について国民生活センターが借用したが、原則としては、経費の節減の観点から会場費を自治体側の負担とした。 （平成 30 年度 12 回、令和元年度 14 回、令和 2 年度 23 回）	することができた。 地方公共団体との共催研修の経費節減を図った。 これらを踏まえ、B 評価とする。 ＜課題と対応＞ 引き続き、研修の合理化と経費の節減を図るよう努める。経費節減については、地方公共団体との共催で実施し、会場費等の経費を節減する。	
--	---------------------------------	---------------------------------	----------------------	--	--	--	--

4．その他参考情報

--

第 1． 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			
6．裁判外紛争解決手続（ADR）事業	裁判外紛争解決手続（ADR）事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和 2 年 3 月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和 2 年 7 月 7 日）」施策番号 I （4）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 3 条、第 10 条、第 11 条～42 条 「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」附則第 6 条
当該項目の重要度、難易	－	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

	①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
	指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度		令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
										予算額（千円）	144, 930	146, 709	129, 352		
										決算額（千円）	140, 983	138, 812	125, 476		
										経常費用（千円）	141, 444	144, 279	131, 406		
										経常損益（千円）	3, 947	7, 897	3, 876		
										行政コスト （千円）	149, 057 （※）	211, 089	131, 406		
										従事人員数	9	9	8		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	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		
	1. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業 ＜以下略＞	1. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業 ＜以下略＞	1. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業 ＜以下略＞	(1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善【B】 (2) ADR結果の相談業務等への活用推進【B】 (3) 和解内容の履行確保【B】 (4) 消費者裁判手続特例法への対応【B】 (5) 国民への情報提供【B】	＜評定と根拠＞ 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第1．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

第 1． 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【19】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（1）ADR の適切な実施及び利用しやすいADR への改善		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和 2 年 3 月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和 2 年 7 月 7 日）」施策番号 I （4）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 3 条、第 10 条、第 11 条～42 条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
申請日から手続終了までの日数	平均 95 日以内	86.4 日	92.3 日	91.2 日	93.8 日			予算額（千円）	144,930	146,709	129,352		
和解率	60%以上	60.6%	67.9%	64.9%	70.2%			決算額（千円）	140,983	138,812	125,476		
事前問合せ対応件数	－	969 件	1,074 件	1,151 件	1,274 件			経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406		
申請件数	－	167 件	177 件	204 件	166 件			経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876		
国民生活センター 東京事務所以外 （都内、地方）での 期日開催回数	－	22 回	24 回	19 回	1 回			行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089	131,406		
勤務時間外の期日 開催回数	－	9 回	35 回	42 回	46 回			従事人員数	9	9	8		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価		
	消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の発生又は拡大の防止のため、ADR を適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から 4 か月以内の手続終	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	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	＜指標＞ ・申請日から手続終了までの日数 平均 95 日以内 ・和解率 60%以上	＜主要な業務実績＞ ・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、委員会によるADR 手続に係る事務を適切に実施した。また、開催時間や開催方法の柔軟化を推進した。さらに、電子媒体での申請および回答書の受付を開始し、センターADR の利便性の	＜評定と根拠＞ 評定：B 新型コロナウイルスの影響により、手続を延期等せざるをえない事案が多数発生したため、申請日から手続終了までの日数が、基準年よりも若干長期化し	評定	＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第1．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

	<p>了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">申請日から手続終了までの日数 平均95日以内 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>申請日から手続終了までの所要日数の過去5年間の実績は、平成24年度102.2日、平成25年度96.1日、平成26年度86.3日、平成27年度102.1日、平成28年度86.4日と年度により振れがあること、また、所要日数は消費者及び事業者（複数の場合あり）の双方の都合に依存し紛争内容も様々であるため紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会事務局のみの取組では短縮が難しいこと、さらに、過度に所要日数の短縮を図ることよりも本来の目的である</p>	<p>日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤労者等が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">申請日から手続終了までの日数 平均95日以内和解率 60%以上 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件）申請件数（平成28年度実績値：167件）平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日）センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回）勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）	<p>日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤労者等が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。</p> <p>＜関連指標＞</p> <ul style="list-style-type: none">事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件）申請件数（平成28年度実績値：167件）平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日）センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回）勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）	<p>向上につながった。</p> <ul style="list-style-type: none">他のADR機関との意見交換を3回（うち1回は新規の機関）開催した。 <p>※詳細は【資料11】参照</p>	<p>たものの、達成目標はクリアした。一方、和解率は70.2%であり、基準年を大きく上回った。</p> <p>新型コロナウイルスの影響を受け、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催を縮小せざるを得なかったが、web会議を活用し、開催方法について柔軟に対応した。また、開催時間についても、柔軟化を推進した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>引き続き、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日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。</p> <p>また、消費者がセンターのADRを利用しやすいよう、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤労者等が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。</p>	
--	--	---	---	--	--	--

第 1．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

	<p>適切な解決水準を確保することが重要であること等から、上記過去 5 年間の年度平均の所要日数が 94.6 日であることを勘案し、実績ベースを重視した目標として「95 日以内」とし、紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会事務局の責によらない明らかに特殊な事案があれば業務実績評価において勘案する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・和解率 60%以上 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>和解率の過去 5 年間の実績は、平成 24 年度 64.6%、平成 25 年度 58.6%、平成 26 年度 60.1%、平成 27 年度 66.2%、平成 28 年度 60.6%とおおむね 6 割を示し、他の ADR 機関の和解率と比較しても良好な実績を示しており、引き続き、和解率の向上に努めていくことが期待される。一方で、和解率の数値の性質からその引上げには一定の限界があること、和解率の数値の引上げを過度に優先すれば消費者にとり和解水準の低下につながるおそれもあること</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

第 1．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

	<p>から、和解率については過去の実績ベースを重視した目標とし、これを着実に達成した上で更なる高みを目指すことが重要であることから、過去実績と同等程度以上を目指した「60%以上」を目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件）・申請件数（平成28年度実績値：167件）・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日）・センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回）・勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）						
--	--	--	--	--	--	--	--

4．その他参考情報

第 1． 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【20】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（２）ADR 結果の相談業務等への活用推進		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和 2 年 3 月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和 2 年 7 月 7 日）」施策番号 I （４）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 3 条、第 10 条、第 11 条～42 条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数	－	－	118 件	94 件	110 件			予算額（千円）	144, 930	146, 709	129, 352		
								決算額（千円）	140, 983	138, 812	125, 476		
								経常費用（千円）	141, 444	144, 279	131, 406		
								経常損益（千円）	3, 947	7, 897	3, 876		
								行政コスト（千円）	149, 057 （※）	211, 089	131, 406		
								従事人員数	9	9	8		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	センターが実施した ADR の結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）へ	センターが実施した ADR の結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）へ	センターが実施した ADR の結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）へ	＜指標＞ － ＜関連指標＞ ・申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数	＜主要な業務実績＞ ・申請を支援した消費生活センター等へ ADR 結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行った。 ・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、研修会を 4 回開催した。	＜評定と根拠＞ 評定：B 申請を支援した消費生活センター等に対し、全件でフィードバックを実施した。また、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行った。	評価	＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第1．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

	の同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。 【関連指標】 ・申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数	の同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。 【関連指標】 ・申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数	の同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。			これらを踏まえ、Bと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、消費生活相談員等の「期日」への同席等や申請を支援した消費生活センター等へのADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行う。	
--	--	--	--	--	--	---	--

4．その他参考情報

第 1． 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【21】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（3）和解内容の履行確保		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）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3条、第10条、第11条～42条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
和解から仲裁への移行	－	－	2件	0件	0件			予算額（千円）	144,930	146,709	129,352		
消費者による裁判への支援	－	－	1件	1件	3件			決算額（千円）	140,983	138,812	125,476		
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406		
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876		
								行政コスト（千円）	149,057 （※）	211,089	131,406		
								従事人員数	9	9	8		

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁	事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁	事業者による和解内容の履行を確保し、消費者被害の救済を実現するため、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ ・ 手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する消費者に対し、資料提供による支援を適切に行った。	＜評定と根拠＞ 評定：B 手続が不調で終了し、訴訟提起を希望する消費者に対し、資料提供を適切に行っている。 これらを踏まえ、Bと評価する。	評定 ＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第1．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

	判への積極的な支援等の取組を行う。	判への積極的な支援などの取組を行う。	判への積極的な支援等の取組を行う。			＜課題と対応＞ 引き続き、事案の性質に応じ、和解書の執行証書化による履行の確保、和解から仲裁への移行、消費者による裁判への積極的な支援等の取組を行う。	
--	-------------------	--------------------	-------------------	--	--	--	--

4．その他参考情報

第 1． 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【22】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（４）消費者裁判手続特例法への対応		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和２年３月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和２年７月７日）」施策番号Ⅰ（４）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３条、第 10 条、第 11 条～42 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」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 0038

2. 主要な経年データ															
	①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
	指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年 度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度		令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
	特定適格消費者団体との意見交換	—	—	3 回	1 回	2 回				予算額（千円）	144, 930	146, 709	129, 352		
										決算額（千円）	140, 983	138, 812	125, 476		
										経常費用（千円）	141, 444	144, 279	131, 406		
										経常損益（千円）	3, 947	7, 897	3, 876		
										行政コスト（千円）	149, 057 （※）	211, 089	131, 406		
										従事人員数	9	9	8		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により消費者裁判手続	消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「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。以下「消費者裁判手続特例法」とい	・消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「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。以下「消費者裁判手続	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ ・ 特定適格消費者団体の開催する説明会等に参加し、東京医科大学被害回復訴訟について情報収集し、対応を検討した。 ・ 東京医科大学に対する入学検定料の返還に関する紛争について、申請希望者らより問い合わせを受け、申請受付準備を行った。 ・ 消費者機構日本に対し、東京医科大学被害回復訴訟の進捗状況等について情報収集を行	＜評定と根拠＞ 評定：B 特定適格消費者団体の開催する説明会などに参加し情報収集し、東京医科大学に対する入学検定料の返還に関する紛争について、申請希望者らより問い合わせを受け、申請受付準備を行った。	評価	＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第1．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

	<p>特例法の施行前事案に関する消費者の請求に係る金銭の支払義務には適用されないことから、消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、消費者裁判手続特例法附則第6条に規定するADR（以下「センターADR」という。）の利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。</p> <p>このセンターADRの利用に際しては、第1段階の共通義務確認訴訟中のセンターADRの保留が有益な場合もあることから、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。</p> <p>また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、センターは、第2段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。</p>	<p>う。）附則第6条に規定するADRの利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。</p> <p>このセンターADRの利用に際しては、第1段階の共通義務確認訴訟中のセンターADRの保留が有益な場合もあることから、申請又は手続の進行を留保する仕組み、併合手続を行う仕組みを検討する。</p> <p>また、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、第2段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。</p>	<p>特例法」という。）附則第6条に規定するADRの利用を促進し、その必要な措置を適切に実施する。</p> <p>・消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、第2段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。</p>		<p>った。</p>	<p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>引き続き、消費者裁判手続特例法附則第6条に規定するADRの利用を促進し、その必要な措置を適切に実施するとともに、消費者裁判手続特例法の施行後の事案であってもセンターADRを消費者が選択しようとする場合には、第2段階の簡易確定手続への参加の利点とセンターADRの選択に係る情報提供を適切に行う。</p>	
--	--	---	--	--	------------	---	--

4．その他参考情報

第 1． 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【23】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	（５）国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和２年３月 31 日閣議決定） 「消費者基本計画工程表（令和２年７月 7 日）」施策番号 I （４）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 3 条、第 10 条、第 11 条～42 条 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度		平成 30 年度	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度
記者公表件数 （事案数）	－	4 件	4 件 （139 事案）	5 件 （178 事案）	4 件 （176 事案）			予算額（千円）	144, 930	146, 709	129, 352		
事業者名を含めた 記者公表件数 （事案数）	－	23 事案	4 件 （ 9 事案）	4 件 （19 事案）	4 件 （23 事案）			決算額（千円）	140, 983	138, 812	125, 476		
								経常費用（千円）	141, 444	144, 279	131, 406		
								経常損益（千円）	3, 947	7, 897	3, 876		
								行政コスト （千円）	149, 057 （※）	211, 089	131, 406		
								従事人員数	9	9	8		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成 28 年度実績値： 4 件） ・事業者名を含めた記者	＜主要な業務実績＞ 紛争解決委員会において、四半期毎に結果概要の公表を決定し、記者公表を行った。 紛争解決委員会では、事業者が手続に合理的な理由なく協力しない場合、義務履行勧告に応じない場合等に、事業者名を含めた公表を実施しているところ、該当事案は 23 事案となった。	＜評定と根拠＞ 評定： B 紛争解決委員会では四半期毎に結果概要の公表を決定しており、令和 2 年度は 176 事案の公表を行った。 また、事業者名を含めた公表は 23 事案となった。	評定 ＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第 1．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

	【関連指標】 <ul style="list-style-type: none">・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：4 件）・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：23件）	【関連指標】 <ul style="list-style-type: none">・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成 28 年度実績値：4 件）・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成 28 年度実績値：23 件）		公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成 28 年度実績値：23 件）	※詳細は【資料 12】参照	これらを踏まえ、B と評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	
--	---	--	--	---------------------------------------	---------------	--	--

4．その他参考情報

第 1． 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			
7．特定適格消費者団体立担保支援事業	特定適格消費者団体立担保支援事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和 2 年 3 月 31 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 43 条の 2 「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	－	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ															
	①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
	指標等	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度		令和 4 年度		平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
										予算額（千円）	5,420	5,825	5,634		
										決算額（千円）	5,319	5,405	5,440		
										経常費用（千円）	5,329	5,954	5,797		
										経常損益（千円）	101	420	194		
										行政コスト （千円）	5,743 （※）	10,275	5,797		
										従事人員数	0	0	0		

（※）平成 30 年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	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		
				（1）特定適格消費者団体との連携、協力【B】 （2）立担保期限の遵守【B】 （3）立担保事案の適切な管理、求償【B】	＜評定と根拠＞ 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 ＜課題と対応＞ なし	評定	
	1．特定適格消費者団体立担保支援事業 ＜以下略＞	1．特定適格消費者団体立担保支援事業 ＜以下略＞	1．特定適格消費者団体立担保支援事業 ＜以下略＞			＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞	

第1．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

第 1． 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【24】			
7．特定適格消費者団体立担保支援事業	(1) 特定適格消費者団体との連携、協力		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (令和2年3月31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43条の2 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
適格消費者団体連絡協議会参加回数	－	－	2回	1回	2回			予算額（千円）	5,420	5,825	5,634		
								決算額（千円）	5,319	5,405	5,440		
								経常費用（千円）	5,329	5,954	5,797		
								経常損益（千円）	101	420	194		
								行政コスト（千円）	5,743 (※)	10,275	5,797		
								従事人員数	0	0	0		

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。	特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。	特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ ・適格消費者団体連絡協議会参加回数	＜主要な業務実績＞ 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。 ○令和2年度適格消費者団体連絡協議会（9月）（9/5） ○令和2年度適格消費者団体連絡協議会（3月）（3/13）	＜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。	評定 ＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第 1． 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

					<p>また、消費者機構日本、消費者支援機構関西及び埼玉消費者被害をなくす会に対しそれぞれ、ヒアリングを実施し、意見交換及び情報共有を実施し連携を図った。</p> <p>その他、審査委員と特定適格消費者団体との連携を図るため、以下の会議を開催した。 ○第 5 回審査委員及び特定適格消費者団体との意見交換会（12/25）</p>	<p>＜課題と対応＞</p> <p>令和 3 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。</p>	
--	--	--	--	--	---	--	--

4． その他参考情報

--

第 1． 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【25】			
7. 特定適格消費者団体立担保 支援業務	(2) 立担保期限の遵守		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 （令和2年3月31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43条の2 「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 0038

2．主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
立担保件数	－	－	0件	0件	1件			予算額（千円）	5,420	5,825	5,634		
	うち期限までに立てた件数	－	0件	0件	1件			決算額（千円）	5,319	5,405	5,440		
立担保金額 （合計）	－	－	0円	0円	420万円			経常費用（千円）	5,329	5,954	5,797		
								経常損益（千円）	101	420	194		
								行政コスト （千円）	5,743 （※）	10,275	5,797		
								従事人員数	0	0	0		

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	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。	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。	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。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ ・立担保件数（うち、期限までに立てた件数） ・立担保金額（合計）	＜主要な業務実績＞ 特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会から立担保援助要請を受けた案件について、裁判所の担保決定に基づき、金融機関と当センターの間で保証限度額を420万円とする支払保証委託契約を締結し、裁判所が命じた期限までに担保を立てた。	＜評定と根拠＞ 評定：B 特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会からの立担保援助要請案件について、支払保証委託契約の締結を迅速かつ適切に実施し、期限内に担保を立てた。 これを踏まえ、Bと評価する ＜課題と対応＞ 令和3年度も引き続き、セン	評定 ＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第1．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

						ターで援助開始決定を行った特定適格消費者団体からの立担保援助要請について、裁判所が命じた期限までに担保を立てるよう努める。	
--	--	--	--	--	--	---	--

4．その他参考情報

第 1． 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【26】			
7. 特定適格消費者団体立担保支援業務	(3) 立担保事案の適切な管理、求償		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (令和2年3月31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43条の2 「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 0038

2． 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
立担保件数	－	－	0件	0件	1件			予算額（千円）	5,420	5,825	5,634		
立担保金額 (合計)	－	－	0円	0円	420万円			決算額（千円）	5,319	5,405	5,440		
求償対象件数	－	－	0件	0件	0件			経常費用（千円）	5,329	5,954	5,797		
求償対象金額 (合計)	－	－	0円	0円	0件			経常損益（千円）	101	420	194		
								行政コスト (千円)	5,743 (※)	10,275	5,797		
								従事人員数	0	0	0		

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	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。	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。	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。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ ・立担保件数 ・立担保金額（合計） ・求償対象件数 ・求償対象金額（合計）	＜主要な業務実績＞ 特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会からの立担保援助要請案件については、令和2年6月8日に同会が共通義務確認訴訟を提起し、令和3年3月18日に同会の勝訴が確定した。この間、同会と綿密に連絡を取り合いながら手続の経過を把握した。	＜評定と根拠＞ 評定：B 特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会の立担保援助要請案件について、同会の提起した共通義務確認訴訟の手続経過を逐一把握した。 これらを踏まえ、Bと評価とする。 ＜課題と対応＞	評定 ＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第 1． 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

						左記の案件について、引き続き簡易確定手続の経過を逐一把握し、適切な管理、求償を実施する。また、新たに担保を立てる事案及び求償が必要な事案が生じた場合にも、同様に適切な管理、求償を実施する。	
--	--	--	--	--	--	--	--

4． その他参考情報

第 2．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【27】			
1	一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 29 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	（参考情報）
	① 一般管理費 当初予算額	－	226, 508 千円	199, 731 千円	194, 464 千円	192, 424 千円			
	一般管理費当初予算 削減割合 （増減額）	△3. 0%以上	△3. 0% （△5, 513 千円）	△11. 8% （△26, 777 千円）	△2. 7% （△5, 267 千円）	△1. 0% （△2, 040 千円）			
	一般管理費 決算額	－	214, 907 千円	223, 065 千円	217, 623 千円	202, 803 千円			
	対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 （増減額）	△3. 0%以上	△7. 4% （△17, 114 千円）	△1. 5% （△3, 443 千円）	9. 0% （17, 892 千円）	4. 3% （8, 339 千円）			
	② 業務経費 当初予算額	－	1, 752, 651 千円 （a）	1, 663, 431 千円 （a´） （1, 683, 343 千円。 新規拡充分を含む）（b）	1, 682, 540 千円 （b´） （1, 695, 668 千円。 新規拡充分を含む） （c）	1, 676, 502 千円 （c´）			令和 2 年度新規拡充分 ・研修の地方開催の拡充経費 53, 296 千円
	業務経費当初予算 削減割合 （増減額）	△1. 0%以上	16. 0% （242, 270 千円）	△5. 1% （△89, 220 千円） （（a）と（a´）の比較）	0. 0% （△803 千円） （（b）と（b´）の比較）	△1. 1% （△19, 166 千円） （（c）と（c´）の比較）			
	業務経費 決算額	－	1, 596, 861 千円	1, 407, 262 千円 （別途、PC-LAN システム更新経費 295, 703 千円を翌年度繰越）	1, 409, 805 千円 （別途、PIO-NET 刷新経費 98, 672 千円及び業務支援システム更新経費 168, 790 千円の合計額 267, 462 千円を翌年度繰り越し）	1, 295, 143 千円 （別途、PIO-NET 刷新等経費 324, 262 千円を翌年度繰り越し）			令和 2 年度補正予算 ・訪日観光客等相談体制強化経費 1, 35, 000 千円（補正第 1 号） ・新型コロナウイルス感染症に係る特別定額給付金をかたる詐欺などに関する相談体制の強化経費 71, 000 千円（補正第 2 号） ・新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力強化経費・消費者取引の国際化への対応（C C J の体制強化）経費 884, 691 千円（補正第 3 号）
	対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 （増減額）	△1. 0%以上	5. 7% （86, 480 千円）	△19. 7% （△345, 389 千円）	△16. 2% （△273, 538 千円）	△23. 6% （△400, 525 千円）			当該年度新規拡充分を除いた前年度からの削減割合

第2．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

	③(①、②いずれかの目標が未達成の場合) 一般管理費及び業務経費 当初予算額	—	1,979,159 千円 (A)	1,863,162 千円 (A´) (1,883,074 千円。 新規拡充分を含む)(B)	1,877,004 千円 (B´) (1,890,132 千円。 新規拡充分を含む)(C)	1,868,926 千円 (C´)			
	一般管理費及び業務経費 当初予算削減割合 (増減額)	△1.21％以上	—	△5.9％ (△115,997 千円) ((A)と (A´)の比較)	△0.3％ (△6,070 千円) ((B)と (B´)の比較)	△1.1％ (△21,206 千円) ((C)と(C´)の比較)			
	一般管理費及び業務経費 決算額	—	1,811,768 千円	1,630,327 千円	1,627,428 千円	1,497,946 千円 (D)			
	対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.21％以上	—	△17.6％ (△348,832 千円)	△13.6％ (△255,646 千円)	△20.7％ (△392,186 千円) ((C)と(D)の比較)			

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価		
	<p>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、業務経費について、毎年度、前年度比1％以上の削減を図る。ただし、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％以上の削減を図る。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるものの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">一般管理費増減比 -3.0％以上（平成28年度実績：-3.0％）業務経費増減比	<p>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、業務経費について、毎年度、前年度比1％以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画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％以上の削減を行う。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるものの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">一般管理費増減比 -3.0％以上（平成28年度実績：-3.0％）業務経費増減比	<p>一般管理費（人件費を除く。）について、前年度比3％以上の削減、業務経費について、前年度比1％以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画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％以上の削減を行う。</p> <p>なお、令和元年度に新規に追加されたものの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く。</p>	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none">一般管理費増減比 -3.0％以上（平成28年度実績：-3.0％）業務経費増減比 -1.0％以上（平成28年度実績：-1.0％） <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none">一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 -1.21％以上 <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none">一般管理費業務経費	<p>(一般管理費)</p> <p>令和2年度一般管理費当初予算額（人件費を除く）は、令和元年度当初予算額194,464千円に対し、消費税率改定に伴う増及び効率化係数3.0％以上を織り込んだ2,040千円減の192,424千円（対前年比△1.0％）とした。その後、相模原事務所及び東京事務所の修繕については安全確保の観点から真に緊急性の高いもののみとするなど、必要な経費について予算の見直しを行い、見直し後の予算を216,313千円とした。</p> <p>令和2年度の決算額は、202,803千円となり、令和2年度見直し後予算額216,313千円に対し13,510千円減（△6.2％）、令和元年度当初予算額194,464千円に対し、8,339千円増（4.3％）となった。</p> <p>なお、令和元年度決算額217,623千円と比較すると、14,820千円減（△6.8％）となった。</p> <p>(業務経費)</p> <p>令和2年度業務経費当初予算額は、令和元年度業務経費当初予算額1,695,668千円に対して、効率化係数1.0％以上を織り込んだ19,166千円減の1,676,502千円（対前年度比△1.1％）に新規に措置された研修の地方開催の拡充経費53,296千円を加えた1,729,798千円とした。</p> <p>その後、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、全国各地の消費生活センター等との会議や裁判外紛争解決手続(ADR)における</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>指標においては、一般管理費増減比△3.0％以上、業務経費増減比△1.0％以上、ただし、いずれかの目標が未達成の場合は一般管理費及び業務経費の合計額の増減比△1.21％以上とされている。</p> <p>令和2年度は、一般管理費が未達成であるものの、一般管理費及び業務経費の合計額は、当初予算額では消費税率改定による増を織り込んだ1,868,926千円と前年度比△1.1％の削減を行い、決算合計額1,497,946千円は、前年度予算比△20.7％となり、前年度合計額比1.21％以上の削減を行った。</p> <p>これを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>なお、令和2年度の一般管理費当初予算額（人件費を除く。）については、前年度比1.0％の削減を行ったが、決算額は前年度当初予算比4.3％増となった。これは、相模原事務所及び東京事務所の安全確保のため、緊急性の高い工事を実施</p>	評定	<評定と根拠>
							<課題と対応>	

第2．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

	<p>-1.0%以上（平成28年度実績：-1.0%） 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 - 1.21%以上</p> <p>【目標水準の考え方】 第4期中期目標においても、毎年度、一般管理費の削減額3%以上（効率化係数0.97）、業務経費の削減額1%以上（効率化係数0.99）を原則とするが、一般管理費と業務経費の比率は、おおむね1：9程度であることから、仮に業務経費で大幅な削減の成果を上げて目標を大きく超過達成しても、一般管理費でわずかに削減目標を達成できなかった場合、第3期中期目標では目標未達成との評価となる。このため、第4期中期目標においては、両経費の合計の削減金額により目標達成の評価を行うことも可とする。この方式において、毎年度の効率化係数を0.9879と設定する場合、両経費を毎年度それぞれ個別に削減（一般管理費3%削減、業務経費1%削減）する場合よりも5年間の削減額</p>	<p>-1.0%以上（平成28年度実績：-1.0%） 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 - 1.21%以上</p> <p>【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費</p>			<p>期日の開催方法の見直し及び研修実施方法の変更への対応やP I O－N E T刷新経費の確保のため予算の組替えを行い、研修講座の一部中止等による自己収入見込み減も加味した見直し後の予算を1,671,319千円とした。</p> <p>さらに、令和2年度補正予算として以下の3項目が措置された。</p> <ul style="list-style-type: none">・訪日観光客等相談体制強化経費 135,000千円（補正第1号）・新型コロナウイルス感染症に係る特別定額給付金をかたる詐欺などに関する相談体制の強化経費 71,000千円（補正第2号）・新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力強化経費・消費者取引の国際化への対応（C C Jの体制強化）経費 884,691千円（補正第3号） <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、移動が制限される中、出張回数を極力減少させる一方、研修講座や各種会議の一部をW E Bを活用して実施するなど、業務運営方法の見直しを行った。</p> <p>令和2年度の決算額は1,295,143千円となり（令和元年度からの繰越金からの支出（P I O－N E T刷新経費等）665,768千円を除く）、令和2年度見直し後予算額1,671,319千円に対し376,176千円減（△22.5%）、令和元年度当初予算額1,695,668千円に対し400,525千円減（△23.6%）となった。</p> <p>なお、令和元年度の決算額1,409,805千円と比較すると、114,662千円減（△8.1%）となった。</p> <p>（一般管理費及び業務経費） 一般管理費及び業務経費の令和2年度当初予算額は1,868,926千円とし、令和元年度1,890,132千円から21,206千円減（△1.1%）となった。令和2年度決算額は1,497,946千円となり、令和元年度の一般管理費及び業務経費の当初予算額1,890,132千円に対し、392,186千円減（△20.7%）の削減となった。</p> <p>なお、令和元年度決算額1,627,428千円に対し129,482千円減（△8.0%）となった。</p> <p>※財務状況の詳細については、令和2年度（2020年度）独立行政法人国民生活センター事業報告書、財務諸表及び【資料13】を参照。</p>	<p>したためである。</p> <p>また、令和2年度の業務経費当初予算額については、前年度比1.1%の削減を行い、決算額は前年度当初予算比△23.6%となった。</p> <p>＜課題と対応＞ 翌年度も引き続き、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費ともに指標に基づく削減を行い、業務運営の効率化に努める。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、「新しい生活様式」に対応するため、効果的で効率的な業務運営と予算執行を行うとともに、業務運営に必要な予算を確保することとする。</p>	
--	--	---	--	--	---	--	--

第 2．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

	<p>が大きくなることから、両経費の合計額の削減を前年度合計額比1.21%以上とする目標設定とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・一般管理費・業務経費						
--	---	--	--	--	--	--	--

第2．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【28】			
2	総人件費の削減		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	（参考情報）
	役職員給与（退職手当を除く）の予算額	－	1, 127, 731 千円	1, 185, 774 千円	1, 201, 652 千円	1, 219, 028 千円			
	役職員給与（退職手当を除く）の決算額	－	1, 120, 675 千円	1, 178, 322 千円	1, 188, 728 千円	1, 215, 123 千円			
	減額（決算額－予算額）	－	△7, 056 千円	△7, 452 千円	△12, 924 千円	△3, 905 千円			
	減額率（減額/予算額）	－	△0. 6%	△0. 6%	△1. 1%	△0. 3%			

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
	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、P I O－N E T 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、令和 2 年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。 【関連指標】 ・役職員給与（退職手当を除く）の予算額／決算額	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、P I O－N E T 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、令和 2 年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。 【関連指標】 ・役職員給与（退職手当を除く）の予算額／決算額	・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等を通じて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。 ・次期P I O－N E T においては、データの精度向上を目指し、またデータ入力 の支援機能の具体的な見直しを行い、業務の効率化を図る。	<指標> － <関連指標> ・役職員給与（退職手当を除く）の予算額／決算額	<主要な業務実績> ・総人件費削減 令和 2 年度は、東京オリンピック・パラリンピックの開催なども控え、訪日外国人観光客向けの消費者相談窓口（訪日観光客消費者ホットライン）を充実させるために更に人員の配置を実施した。 また、今後のP I O－N E T刷新に係る改革を行う室を情報管理部に設置し、デジタルトランスフォーメーションの推進等に向けた検討を行うため、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重点配置を行った。 なお、令和 2 年度の役職員給与（退職手当を除く）の決算額は、1, 215, 123 千円となり、予算額 1, 219, 028 千円に対し 3, 905 千円の減額（△0. 3%）となった。 ・P I O－N E T刷新による総人件費削減システムの効率的な運用・管理を行うため、次期P I O－N E T本体において、法人	<評定と根拠> 評定：B ・令和 2 年度は、令和元年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応した。 ・P I O－N E T刷新による総人件費削減 相談現場におけるP I O－N E Tデータ入力に係る負荷の軽減に資する新機能として事業者情報を入力する際の法人番号の活用を含んだ事業者名の名寄せ機能を次期P I O－N E T本体に設計・開発を行った。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> ・令和 3 年度は、令和 2 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	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第2．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

	・減額／減額率	・減額／減額率			番号の活用を含んだ事業者名の名寄せ機能（データ入力時間の短縮及びデータ修正作業の軽減を図る）について、設計・開発を行った。	るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。 ・ P I O－N E T刷新による総人件費削減 令和3年度において、P I O－N E Tを刷新し業務効率化に向けた総人件費の削減を図る。	
--	---------	---------	--	--	---	---	--

4．その他参考情報

第2．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【29】			
3	適正な給与水準の維持		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	（参考情報）
	ラスパイレス指数 （地域別・学歴別） （計画値）	100 以下	100.0	100 以下	100 以下	100 以下			
	ラスパイレス指数 （地域別・学歴別） （実績値）	－	98.1	99.2	99.7	98.3			
	達成度	－	101.9%	100.8%	100.3%	101.7%			

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
					業務実績	自己評価	
	給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、引き続き給与水準の適正化を図る。職員の給与水準については、平成27年度業務実績評価における主務大臣による「対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が計画値の100を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を徹底することが必要」との指摘事項を踏まえ、引き続き、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が100を上回らないようにする。	給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証を行った上で、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が100を上回らないようにする。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。 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、必要な措置を講じる。 【指標】 ・ラスパイレス指数（年齢・地	・給与水準については、平成 30 年度の検証結果を踏まえ、令和元年度の年齢・地域・学歴勘案のラスパイレス指数が100を上回らないようにする。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。 ・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、必要な措置を講じる。	<指標> ・ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）100 以下 <関連指標> －	<主要な業務実績> 令和 2 年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイレス指数は 98.3 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、「令和 2 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。	<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、令和 2 年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイレス指数は 98.3 となり、国家公務員の給与水準を下回った。 これらを踏まえ、B と評価する。 <課題と対応> 公務員の給与改定に関する取	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第2．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

	<p>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。</p> <p>また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）100以下 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）については、第3期中期目標の水準（100）を勘案し、また、平成27年度業務実績評価における総合評定表及び項目別評定表で主務大臣が「課題、改善事項」として指摘した「対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が計画値の100を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を徹底することが必要」との指摘事項を踏まえ、第4期中期目標期間においても、引き続き、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）100以下を目標とする。</p>	域・学歴勘案） 100 以下					<p>扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。</p>	
--	--	-------------------	--	--	--	--	-----------------------------	--

4．その他参考情報

第 2．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【30】			
4	適正な入札・契約の実施		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)
	競争性のある契約の割合	契約件数全体の 85%以上	77.5%	81.3%	81.8%	90.7%			
	契約件数①	－	40 件	48 件	33 件	75 件			
	契約金額②	－	570,786 千円	427,888 千円	2,498,388 千円	4,309,449 千円			
	競争性のない 随意契約件数③ (③÷①)	－	9 件 (22.5%)	9 件 (18.8%)	6 件 (18.2%)	7 件 (9.3%)			
	競争性のない 随意契約金額④ (④÷②)	－	145,640 千円 (25.5%)	45,484 千円 (10.6%)	60,466 千円 (2.4%)	26,195 千円 (0.6%)			
	競争性のある 契約件数⑤ (⑤÷①)	－	31 件 (77.5%)	39 件 (81.3%)	27 件 (81.8%)	68 件 (90.7%)			
	競争性のある 契約金額⑥ (⑥÷②)	－	425,146 千円 (74.5%)	382,403 千円 (89.4%)	2,437,921 千円 (97.6%)	4,283,254 千円 (99.4%)			
	一者応札・一者応募	－	4 件 (123,257 千円)	9 件 (211,246 千円)	12 件 (754,659 千円)	10 件 (2,286,637 千円)			
	「契約監視委員会」 開催回数	－	4 回	4 回	4 回	4 回			
	対象件数	－	11 件	15 件	14 件	15 件			
	委員から見直し等の 指摘があった件数	－	0 件	0 件	0 件	0 件			

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	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	「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」	「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」	＜指標＞ ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の	＜主要な業務実績＞ 令和２年度における競争性のない随意契約は7件あり、うち3件は、新型コロナウイルス	＜評定と根拠＞ 評定：B 令和２年度は、「令和２年度	評定	
							＜評定と根拠＞	

第2．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

	<p>し、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。</p> <p>また、監事及び会計監査人による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。</p> <p>（１）「調達等合理化計画」に基づく取組の実施及び公表</p> <p>「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、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。</p> <p>（２）契約の競争性の推進</p> <p>競争性のある契約の割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。契約に係る情報公開を引き続き推進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上（平成24～28年度の平均実績85%） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>競争性のある契約の割合については、実績ベースで平成24年度83.0%、25年度</p>	<p>（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、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、その割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上（平成24～28年度の平均実績85%） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・契約件数・契約金額・競争性のない随意契約件数・競争性のない随意契約金額・競争性のある契約金額・一者応札・一者応募・「契約監視委員会」開催回数・対象件数・委員から見直し等の指摘があった件数	<p>85%以上（平成24～28年度の平均実績85%）</p> <p>＜関連指標＞</p> <ul style="list-style-type: none">・契約件数・契約金額・競争性のない随意契約件数・競争性のない随意契約金額・競争性のある契約金額・一者応札・一者応募・「契約監視委員会」開催回数・対象件数・委員から見直し等の指摘があった件数	<p>給付金関連ホットライン業務委任契約、中央監視装置システムの本体装置更新工事契約及び医療機関ネットワークシステムのデータセンター移設等に関する業務委託契約、残りの4件は、水道、料金後納の契約であり、いずれも真にやむを得ないものであった。</p> <p>また、競争性のある契約68件のうち、一者入札、一者応募は10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、契約監視委員会において審議いただいたところ、委員から見直し等の指摘はなかった。</p>	<p>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。業務実績欄で述べているとおり、競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会においても指摘は特になかったこと、競争性のある契約件数の割合が達成目標の85%以上となったことから、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和3年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和3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。</p>	<p>＜課題と対応＞</p>
--	--	--	--	--	---	----------------

第 2．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

	<p>90.2%、26年度 84.1%、27年度 90.8%、28年度 77.5%であり、平均で85.1%となることから、これと同等水準以上を目指すこととし、85%以上を目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・契約件数・契約金額・競争性のない随意契約件数・競争性のない随意契約金額・競争性のある契約金額・一者応札・一者応募・「契約監視委員会」開催回数・対象件数・委員から見直し等の指摘があった件数						
--	--	--	--	--	--	--	--

4．その他参考情報

第2．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

第 2．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【31】			
5	保有資産の有効活用		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 29 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	（参考情報）
	宿泊室稼働率 （計画値）	－	40%	42%	44%	46%	48%	50%	
	宿泊室稼働率 （実績値）	－	39.5%	37%	31%	4.1%			
	達成度	－	98.8%	88.1%	70.5%	9.0%			
	研修室稼働率 （計画値）	－	57%	58%	59%	60%	61%	62%	
	研修室稼働率 （実績値）	－	55.8%	59%	54%	7.2%			
	達成度	－	97.9%	101.7%	91.5%	11.7%			

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	相模原事務所について、「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」（平成26年8月公表）の趣旨に基づき、宿泊室及び研修室の一定水準の稼働率の確保を目指し、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実（食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実）に努める。 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。	相模原事務所について、「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」（平成26年8月公表）の趣旨に基づき、宿泊室及び研修室の毎年度一定水準の稼働率の確保を目指す。具体的には、宿泊室稼働率については、平成30年度の指標を42%とし、第4期中期目標期間中に毎年度2%上昇させ、最終年度の令和4年度に50%とする。また、研修室稼働率については、平成30年度の指標を58%とし、第4期中期目標期間中に毎年度1%上昇させ、最終年	・相模原事務所について、「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」（平成26年8月公表）の趣旨に基づき、宿泊室については46%、研修室については60%の稼働率の確保を目指す（稼働率を算定する分母日数を365日とする）。 ・研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実（食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充	<指標> (宿泊室稼働率) ・平成29年度 40% (基準値) ・平成30年度 42% ・令和元年度 44% ・令和2年度 46% ・令和3年度 48% ・令和4年度 50% (研修室稼働率) ・平成29年度 57% (基準値) ・平成30年度 58% ・令和元年度 59% ・令和2年度 60% ・令和3年度 61% ・令和4年度 62% <関連指標> ・研修コース数 ・研修人員	<主要な業務実績> 令和2年度は、前年度末から引き続いて新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた。神奈川県を対象とした「緊急事態宣言」が、令和2年4月7日～5月25日、及び令和3年1月8日～3月21日の間に発出されたことを踏まえ、当施設は、4月8日～8月31日、及び1月12日～3月21日の合計215日間、施設の利用を中止する措置を講じることとなった（利用中止期間における利用予約がすでになされ、利用希望が強かった一部の外部団体については、感染防止に留意しつつ、貸し出しを行った。また、3月に実施予定であった研修については、「緊急事態宣言」の終了を見極めていたが、感染防止対策の運用の練度が増したことから、開講することとした）。 なお、第1回目の「緊急事態宣言」終了後から利用再開までの期間においては、感染防止対策の検討・準備に万全を期した。 令和2年度当初は、宿泊室および研修室の	<評定と根拠> 評定：C 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、神奈川県を対象とした「緊急事態宣言」が、令和2年4月7日～5月25日、及び令和3年1月8日～3月21日の間に発出されたことを踏まえ、当施設は、4月8日～8月31日、及び1月12日～3月21日の合計215日間、施設の利用を中止する措置を講じた（一部の外部利用、研修については、感染防止対策を実施のうえ、施設を利用した）。 このため、宿泊室および研修室の稼働率を確保するために想定していた取組の実施が困難となった。また、施設の利用再開後は、感染防止対策を最優先させる必要が生じた。	評価	<評定と根拠> <課題と対応>

第2．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

	<p>【指標】</p> <p>(宿泊室稼働率)</p> <ul style="list-style-type: none">・平成29年度 40％（基準値）・平成30年度 42％・平成31年度 44％・平成32年度 46％・平成33年度 48％・平成34年度 50％ <p>(研修室稼働率)</p> <ul style="list-style-type: none">・平成29年度 57％（基準値）・平成30年度 58％・平成31年度 59％・平成32年度 60％・平成33年度 61％・平成34年度 62％ <p>【目標水準の考え方】</p> <p>宿泊室稼働率は、第3期中期目標の41.4％以上を第4期中期目標策定における平成29年度基準値とすべきところ、平成29年度実績見込が37.5％と目標未達成であることを勘案し、平成29年度目標値から未達成分の半分を差し引いて40％を基準値とし、平成30年度から始まる第4期中期目標期間中に毎年度2％上昇させ、最終年度の平成34年度に50％と</p>	<p>度の令和4年度に62％とする（宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母日数を365日（閏年度は366日）とする）。</p> <p>さらに、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実（食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実）に努める。</p> <p>また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。</p> <p>【指標】</p> <p>(宿泊室稼働率)</p> <ul style="list-style-type: none">・平成29年度 40％（基準値）・平成30年度 42％・令和元年度 44％・令和2年度 46％・令和3年度 48％・令和4年度 50％ <p>(研修室稼働率)</p> <ul style="list-style-type: none">・平成29年度 57％（基準値）・平成30年度 58％・令和元年度 59％・令和2年度 60％・令和3年度 61％・令和4年度 62％ <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・研修コース数・研修人員	<p>実）に努める。</p> <ul style="list-style-type: none">・建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。		<p>稼働率を確保するため、以下の取組を行う予定であった。</p> <ul style="list-style-type: none">○ 研修受講者を増加させるため、研修内容を充実させるとともに、研修方法についても施設の特性を活用して工夫する。オンラインによる研修申込受付システムを活用して受講者の利便性を引き続き確保する。「国が指定する研修（指定講座）」については、引き続きすべての研修を対象とし、国からの交付金を活用することで、地方公共団体の関係者が研修に参加しやすくなるようなさまざまな工夫を行う。研修の地方開催拡充にも対応しつつ、相模原事務所において全50回の講座を実施する。○ 外部利用を促進するため、教育機関等の団体・機関に対して、施設利用案内パンフレットを送付・配布し、新規利用の促進、リピート利用の働きかけを積極的に行うとともに、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する。 <p>第1回目の「緊急事態宣言」は、令和2年4月7日～5月25日の間であったが、施設の利用再開に当たっては、十分な感染防止対策が必要であると判断し、9月1日より利用を再開させるべく（利用申込みの受付は8月1日から再開）、感染を防止するための方策の検討を進め、所要の準備を実施した。</p> <p>具体的な感染防止対策として、飛沫飛散防止のためのビニールカーテンの設置、入館時の検温や手指消毒の徹底、健康チェックシートの提出による体調不良者の利用制限、換気の確保のための網戸設置、利用した部屋の消毒の徹底などの対応を実施することとした。</p> <p>稼働率の確保より受講者・利用者の安全確保を最優先することとした。</p> <p>このように、感染防止対策を取りながら施設の利用を再開したが、研修に関しては、①研修の実施を再開した9月以降、受講者間のソーシャルディスタンスを確保するため、会場を通常の研修室より広い講堂（稼働率の算定対象外）に変更して実施する措置を講じたこと、②一部の集合研修をオンライン研修に切り替えたことなどにより、当初全50回3,446人の受講を予定していたものが、23回の実施にとどまり、受講者数も725人と伸び悩んだ（22回の研修を中止し、5回をオンライン研修に切り替えた）。</p> <p>外部利用に関しては、①上記期間中、施設</p>	<p>これらの事情により、研修については、ソーシャルディスタンスを確保するため、受講定員を引き下げるとともに、通常の研修室は利用せず、稼働率算定の対象ではない講堂での実施に切り替える措置を講じたこと、集合研修の一定数を中止し、一部オンライン研修に切り替えたことなどにより、50回3,446人の受講を予定していた研修の実施は23回にとどまり、受講者数も725人と伸び悩んだ（22回の研修を中止し、5回をオンライン研修に切り替えた）。</p> <p>外部利用については、施設の利用を再開したのちも、予約された分も相次いでキャンセルがなされたこと、「密」を避けるため各研修室の利用者数を大幅に絞ったこと、利用促進活動が十分に行えなかったことなどにより、需要が一気にしぼむ結果となった。</p> <p>この結果、宿泊室の稼働率実績については、4.1％（目標達成度9.0％）、研修室の稼働率実績については、7.2％（目標達成度11.7％）となった。（数字は法定点検や工事等利用不可日を除いて算出）</p> <p>ちなみに、ソーシャルディスタンスが十分確保可能な講堂の稼働率については、施設利用再開後、最も高かった第3四半期の平均は62.1％、9月以降3月末までの平均は41.1％に上った。</p> <p>上記のように合計215日間の利用停止を余儀なくされたが、第1回目の「緊急事態宣言」が5月25日終了したことを踏まえ、研修や外部利用の再開に向け、感染防止対策の検討・準備を行った。具体的には、飛沫飛散防止のためのビニールカーテンの設置、換気の確保のための網戸設置などを進めるとともに、施設利用がない時でないとい</p>
--	---	--	---	--	--	---

第2．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

	<p>する。</p> <p>研修室稼働率は、平成29年度実績（見込）値57.3%に基づき基準値（平成29年度）を57%とし（実績（見込）値が目標値を超過達成しているため実績（見込）値をそのまま基準値とする）、平成30年度から始まる中期目標期間中に毎年度1%上昇させ、最終年度の平成34年度に62%とする。</p> <p>宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母日数を365日（閏年度は366日）とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none">・研修コース数・研修人員				<p>の外部利用を停止し、予約の受付も中止したこと、②利用再開後も、すでに予約された分について、感染者数の拡大やイベント自粛ムードの高まり等の影響によりキャンセルが相次いだこと、③「密」を避けるため、各研修室の利用者数の上限を、定員の50%以下に制限したこと、④例年行っている新年度の春から夏にかけてのトップシーズンに向けた利用促進のための活動が行えなかったことなどにより、外部利用の需要が一気にしぼむ結果となった。</p> <p>これらの事情により、宿泊室の稼働率実績については、4.1%（目標達成度9.0%）、研修室の稼働率実績については、7.2%（目標達成度11.7%）と、いずれも目標未達成となった。（実績値は、法定点検や工事等利用不可日を除いて算出した）</p> <p>ちなみに、ソーシャルディスタンスが十分確保可能な講堂の稼働率については、施設利用再開後、最も高かった第3四半期の平均は62.1%、9月以降3月末までの平均は41.1%に上った。</p> <p>上記のような状況ではあったが、しぼんだ需要が回復したときに備え、外部利用を引き続き促進するため、教育機関等の団体・機関1,818件（対前年度比104.4%）にパンフレット5,251部を送付・配布し、新規利用者の確保、リピート利用を促す働きかけを積極的に行った。</p> <p>また、施設を利用する方により快適な環境を提供し、繰り返し利用したいと感じていただくために、利用者アンケートを実施した。この分析結果等を踏まえ、宿泊室設備を改善し、利便性の向上に努めた（満足度：研修施設97.7%、宿泊施設94.0%）。</p> <p>さらに、施設利用がない時でないとして実施しにくい宿泊室のエアコンやユニットバスの排水溝の掃除等を念入りに行うなど、建物管理等についても着実に実施した。</p> <p>なお、講堂を含む研修棟については、相模原市の要請に基づいて、同市が実施する新型コロナウイルスワクチン接種の集団接種会場に貸し出しを行うため、同市と調整を重ね、令和3年5月から12月末（予定）の間に、接種会場として貸し出すことを決定し、保有資産の有効活用を図るこことしている。</p>	<p>実施しにくい宿泊室のエアコンやユニットバスの排水溝の掃除等を念入りに行うなど、建物管理等についても着実に実施した。</p> <p>9月1日に施設の利用を再開させたのちは、入館時の検温や手指消毒の徹底、健康チェックシートの提出による体調不良者の利用制限、利用した部屋の消毒の徹底などを通じて、感染者を出さない対策を徹底した。</p> <p>これらの取組により、利用者アンケートにおける満足度は、研修施設97.7%、宿泊施設94.0%と、極めて高い数値を確保できた。</p> <p>なお、相模原市の要請に基づいて、令和3年5月から12月末（予定）の間に、同市が実施する新型コロナウイルスワクチン接種の集団接種会場に貸し出しを行う等、時宜に合わせた保有資産の有効活用を図っている。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う影響が甚大であったなか、利用者の安全安心を最大限優先し、その時々にてでき得る限りの措置を行った点も斟酌し、これらの結果を総合的に踏まえ、Cと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、研修の中止やオンライン研修への切り替え、外部利用の予約キャンセルの多発などにより、稼働率の実績は壊滅的な数値となった。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響は当面続くことが予想されるなか、ワクチン接種の進展などをにらみつつ、外部利用を促進するために、利用者ニーズを細かく分析した周知活動を積極的に行っていく必要がある。</p> <p>また、令和3年度の12月末</p>
--	--	--	--	--	---	--

第2．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

						<p>（予定）まで、講堂を含む研修棟は相模原市が実施するワクチン接種会場となることから、利用希望の多い夏休み期間などについては緻密な調整を行い稼働率を高めてくこととなる。</p> <p>利用促進のため、リピート利用の働きかけを強化するとともに、施設の空き状況をセンターのウェブサイト上で確認できるよう利便性を高めるなど、さらなる利用確保に努める。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、「国が指定する研修（指定講座）」については、引き続きすべての研修を対象とするなど、地方公共団体が研修に参加しやすくなるようなさまざまな工夫を行う。</p> <p>なお、「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とともに、快適な施設環境を提供できるよう、民間事業者のノウハウを活用する。</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

4．その他参考情報

第 2．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【32】			
6	自己収入の拡大・経費の節減		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	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。宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	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。なお、宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	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。なお、宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> くらしの豆知識等の令和 2 年度の発行にあたり、令和元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、令和 2 年度の本体の販売価格を前年度と同額に据え置いた。 研修受講料及び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。 なお、研修経費の節減のため、令和 2 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、新型コロナウイルス感染症対策のため、一部会場について国民生活センターが借用したが、原則としては、令和元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。	<評定と根拠> 評定：B 令和 2 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> 令和 3 年度において、引き続き、出版物の販売価格、研修受講料、宿泊コスト変動など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	<評定と根拠> <課題と対応>

第2．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

4．その他参考情報

第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【33】			
	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	－	関連する研究開発評価、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 0038

2． 主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	（参考情報）

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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	
		予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画は、別紙1から別紙3までのとおりとする。 （作成方針） 独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。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。	予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画は別紙1から別紙3までのとおりとする。 （作成方針） 独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。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。	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> 別紙1から別紙3までのとおり。	<評定と根拠> 評定：B 令和2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、運営費交付金収益の計上基準については、独立行政法人会計基準に則り、業務達成基準を採用している（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> 令和3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 <評定と根拠> <課題と対応>

4． その他参考情報

第 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【34】			
	短期借入金の限度額		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2． 主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	（参考情報）

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
		短期借入金の限度額は、8 億円とする。 （理由） 国からの運営費交付金の受け入れ等が 3 か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。	短期借入金の限度額は、8 億円とする。 （理由） 国からの運営費交付金の受け入れ等が 3 か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> －	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

4． その他参考情報

第 5． 不要財産又は扶養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【35】			
	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	－	関連する研究開発評価、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 0038

2． 主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
		なし	なし	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> －	評定	
							<評定と根拠> <課題と対応>	

4． その他参考情報

第 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【36】			
	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	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
		なし	なし	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> 計画なし	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> 令和 3 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> <課題と対応>

4．その他参考情報

第 7． 剰余金の使途

1． 当事務及び事業に関する基本情報【37】			
	剰余金の使途		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2． 主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	（参考情報）

3． 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
		剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	＜指標＞ － ＜関連指標＞ －	＜主要な業務実績＞ 該当なし	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	評定	
							＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞	

4． その他参考情報

第 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【38】			
1	市場化テストの実施		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2. 主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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			
	「公共サービス改革基本方針」（平成29年 7 月閣議決定）に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。 ・全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O－N E T）運用支援業務（契約期間：平成27 年 5 月から平成32 年 9 月までの 5 年 5 か月間） ・企業・消費者向け教育研修事業（契約期間：平成30 年 4 月から平成33 年 3 月までの 3 年間） ・相模原事務所の企画・管理・運営業務（契約期間：平成30 年 4 月から平成33 年 3 月までの 3 年間）	「公共サービス改革基本方針」（平成 29 年 7 月閣議決定）に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。 ・全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O－N E T）運用支援業務（契約期間：平成 27 年 5 月から令和 2 年 9 月までの 5 年 5 か月間） ・企業・消費者向け教育研修事業（契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間） ・相模原事務所の企画・管理・運営業務（契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間）	「公共サービス改革基本方針」（平成 29 年 7 月閣議決定）に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。 ・全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O－N E T）運用支援業務（契約期間：平成 27 年 5 月から令和 2 年 9 月までの 5 年 5 か月間） 本契約をもって市場化テスト終了。 ・企業・消費者向け教育研修事業（契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間） ・相模原事務所の企画・管理・運営業務（契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間）	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> 全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O－N E T）運用支援業務については、平成 30 年 11 月 6 日に総務省官民競争入札等監視委員会において、総合的に良好な実績結果を得られていることから、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監視委員会）に基づき、終了プロセスへの移行が了承され、令和 2 年 9 月をもって市場化テストを終了することが適当との結論が示された。 企業・消費者向け教育研修事業については令和 2 年 6 月 15 日に総務省官民競争入札等監視委員会において、総合的に良好な実績結果を得られていることから、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監視委員会）に基づき、終了プロセスへの移行が了承され、令和 3 年 3 月をもって市場化テストを終了することが適当との結論が示された。 上記業務のほか、相模原事務所の企画・管理・運営業務についても各々適切に実施した。	<評定と根拠> 評定：B 令和 2 年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえ、B と評価する。 <課題と対応> 企業・消費者向け教育研修事業及び相模原事務所の企画・管理・運営業務については、契約期間である令和 3 年 3 月まで業務を適切に実施した。	評定		<評定と根拠> <課題と対応>

4. その他参考情報

第 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【39】			
2	情報セキュリティ対策		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	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、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定を適時適切に見直すとともに、これらに基づき情報セキュリティ対策を講じ、センター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。また、情報セキュリティ対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。	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、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定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、センター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を実施する。また、情報セキュリティ対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。	・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、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定に改訂等があった場合には適宜見直し、これに基づいた情報セキュリティ対策を講じる。 ・センター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のために、セキュリティシステム導入等について調査を行う。	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> ・ 情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また令和 2 年度の情報セキュリティ対策の実施状況等を踏まえ、令和 3 年度の情報セキュリティ対策推進計画案の検討を行った。 ・ センターに対するサイバー攻撃への防御力強化及び攻撃に対する対応能力及び組織的なセキュリティ強化のため、国民生活センター全業務従事者に対して情報セキュリティ研修を実施した。 ・ セキュリティシステム導入について、調査を行った。	<評定と根拠> 評定：B ① 情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また令和 2 年度の情報セキュリティ対策の実施状況等を踏まえ、令和 3 年度の情報セキュリティ対策推進計画案の検討を行った。 ② センターに対するサイバー攻撃への防御力強化及び攻撃に対する対応能力及び組織的なセキュリティ強化のため、国民生活センター全業務従事者に対して情報セキュリティ研修を実施した。 ③ セキュリティシステム導入について、調査を行った。 上記を踏まえ、B と評価する。 <課題と対応> ・ 令和 3 年度において、統一基準群の改定等が行われるため、当センターの情報セキュリティポリシーの改定準備を行なう。	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第 8．その他業務運営に関する事項

			<div>・ 情報セキュリティ対策の実施状況を把握し、P D C Aサイクルにより翌年度に向けた情報セキュリティ対策の改善を図る。</div>			<div>・ 情報セキュリティ対策の改善のための情報セキュリティ対策推進計画を策定し、実施する。</div>	
--	--	--	---	--	--	--	--

4．その他参考情報

第 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【40】			
3	内部統制の充実・強化		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 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			
	コンプライアンス研修実施回数（実績値）	－	4 回	4 回	1 回	4 回			

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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内部通報制度の整備・運用等による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、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。 【関連指標】 ・内部監査の実施回数	「「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、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。 【関連指標】 ・内部監査の実施回数 ・コンプライアンス研修実施回数	「「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、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。	<指標> － <関連指標> ・内部監査の実施回数 ・コンプライアンス研修実施回数	<主要な業務実績> 令和 2 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。 内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」において、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、特に重視すべきリスクについて改正・周知を図った。 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。 会計部門においては、令和元事業年度財務諸表について会計監査人による監査を行い、財務諸表が適正に表示されている旨の監査報告を受けた。 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	<評定と根拠> 評定：B 令和 2 年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。 内部統制委員会、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会の開催並びにコンプライアンス研修を開催した。 これらを踏まえ、B と評価する。 <課題と対応> 令和 3 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	<評定と根拠> <課題と対応>

第 8．その他業務運営に関する事項

	・コンプライアンス研修実施回数				<p>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。</p> <p>その他、内部統制の更なる推進のため、公益通報窓口については、外部の弁護士及び総務部門の長の 2 つを設けていたが、令和元年 10 月より新たな公益通報窓口として、監事にも公益通報することができるよう規程を改正しており、改めてセンター内に周知した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症に対応するため、B C P (業務継続計画) を検討し、必要な業務が継続できるように体制を整え、新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言等を踏まえて、時差出勤・在宅勤務等を実施した。</p> <p>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、改正労働施策総合推進法において、パワーハラスメントの定義が規定されことや同法の施行に関する国の取組みや社会の変化に伴う更なるコンプライアンスの推進・徹底の必要性について確認した。</p> <p>また、同委員会を踏まえ、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。</p> <p>なお、研修の形式については、新型コロナウイルス感染症感染防止を図るため、人数を制限した対面研修もしくは収録したコンテンツによる研修を実施した。</p>		
--	-----------------	--	--	--	---	--	--

4．その他参考情報

--

第 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【41】			
4	商品テスト及び教育研修の新たな取組		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 （平成 28 年度実績値）	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	（参考情報）

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	「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）に基づき実施する徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな目標等については、	「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 日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき実施する徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな計画等については、	・検証・見直しの結果を踏まえて、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、今後は必要に応じて実施する。 ・検証・見直しの結果を踏まえて、全国的に地方開催研修を拡充するとともに、内容やコース数を見直し、徳島県にふさわしい研修については、引き続き徳島県内で実施する。	＜指標＞－ ＜関連指標＞－	＜主要な業務実績＞ 徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、実施が必要な案件はなかった。 研修においては、「徳島独自の研修」を含む 3 回の研修を実施した（受講者数 135 人、予定人員 250 人、充足率 54.0%）。新型コロナウイルスの感染拡大の影響により 2 回を中止としたが、1 回（予定人員 50 人）は、相模原事務所等で開催する研修と同一テーマであったため、これらとあわせてオンデマンド配信による研修に変更した。 *新型コロナウイルス感染拡大の影響により 2 回（予定人員 100 人）を中止とした。	＜評定と根拠＞ 評定：B 検証・見直しの結果を踏まえて、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組について検討したが、実施が必要な案件はなかった。 研修においては「徳島独自の研修」を含む 3 回の研修を実施した。新型コロナウイルスの感染拡大の影響により 2 回を中止としたが、相模原事務所等で開催する研修と同一テーマであった 1 回については、これらとあわせてオンデマンド配信による研修に変更した。 これらを踏まえ、B と評価する。 ＜課題と対応＞ 令和 3 年度も、商品テストは、引き続き必要に応じて徳島県を実証フィールドとして活用を行う。 研修については、徳島県にふさわしい研修を含めて引き続き徳島県内で開催する（令和 3 年	評定	＜評定と根拠＞ ＜課題と対応＞

第 8．その他業務運営に関する事項

	中期目標へ追記する。	中期計画へ追記する。				度は 6 回開催予定）。	
--	------------	------------	--	--	--	--------------	--

4．その他参考情報

第 9．その他主務省令で定める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【42】			
1	施設及び整備に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	施設・設備に関する計画の見込みはない。	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> －	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

4．その他参考情報

第 9．その他主務省令で定める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【43】			
2	人事に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)
	地方公共団体との人事交流人数（実績値）	－	1 人	0 人	0 人	0 人			
	消費者団体での実務体験人数（実績値）	－	1 人	1 人	1 人	2 人			

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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		
	地方公共団体等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とともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	地方公共団体等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とともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	地方公共団体等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とともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> 消費者団体での実務体験として、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行い、毎月 1 回実務を体験させた。 地方公共団体等との人事交流については、今後実現するために必要となる課題の整理等を行うとともに、日本生活協同組合連合会から研修生 1 名を受け入れた。	<評定と根拠> 評定：B 令和 2 年度は、消費者団体での実務体験を実施した。また、地方公共団体等との人事交流について検討を行うとともに、消費者団体より研修生を受け入れた。 これらを踏まえ、B と評価する。 <課題と対応> 令和 3 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可能なものを実施する。	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

4．その他参考情報

第 9．その他主務省令で定める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【44】			
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	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価		
	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> P I O－N E T2020 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。	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> 令和 3 年度以降においても、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	<評定と根拠> <課題と対応>

4．その他参考情報

第 9．その他主務省令で定める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【45】			
4	積立金の処分に関する事項		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する研究開発評価、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 0038

2．主要な経年データ									
	評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)

3．中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間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	主な評価指標等	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いて、独立行政法人通則法第 44 条第 1 項に規定する整理を行ってなお積立金があるときは、センター法第 43 条第 1 項の規定による内閣総理大臣の承認を受けた金額について、直前の中期計画においてやむを得ない事由により中期目標期間を超える債務負担としている契約、前期中期目標期間中に発生した経過勘定等の損益影響額に係る会計処理等に充てることとする。当該金額を控除して、なお残余があるときは、センター法第 43 条第 3 項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。	前期中期目標期間の最終年度において、独立行政法人通則法第 44 条第 1 項に規定する整理を行ってなお積立金があるときは、センター法第 43 条第 1 項の規定による内閣総理大臣の承認を受けた金額について、直前の中期計画においてやむを得ない事由により中期目標期間を超える債務負担としている契約、前期中期目標期間中に発生した経過勘定等の損益影響額に係る会計処理等に充てることとする。当該金額を控除して、なお残余があるときは、センター法第 43 条第 3 項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。	－	<指標> － <関連指標> －	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> －	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

4．その他参考情報

決 算 報 告 書
(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

別紙1

(単位：円)

区 分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費			
	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考
【収入】																				
運営費交付金収入	169,370,000	169,370,000	0		1,825,431,000	1,825,431,000	0		667,306,000	667,306,000	0		367,796,000	367,796,000	0		500,919,000	500,919,000	0	
事業収入等	32,813,000	40,123,399	△ 7,310,399	※1	0	0	0		0	0	0		0	0	0		23,376,000	22,534,130	841,870	
収 入 合 計	202,183,000	209,493,399	△ 7,310,399		1,825,431,000	1,825,431,000	0		667,306,000	667,306,000	0		367,796,000	367,796,000	0		524,295,000	523,453,130	841,870	
【支出】																				
業務経費	202,183,000	195,112,141	7,070,859		1,825,431,000	1,610,148,932	215,282,068	※2	667,306,000	446,243,587	221,062,413	※2	367,796,000	359,369,064	8,426,936		524,295,000	262,361,797	261,933,203	※2
一般管理費	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
支 出 合 計	202,183,000	195,112,141	7,070,859		1,825,431,000	1,610,148,932	215,282,068		667,306,000	446,243,587	221,062,413		367,796,000	359,369,064	8,426,936		524,295,000	262,361,797	261,933,203	

区 分	紛争解決委員会事業経費				適格消費者団体支援事業経費				法 人 共 通				合 計			
	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考
【収入】																
運営費交付金収入	129,352,000	129,352,000	0		5,634,000	5,634,000	0		545,226,000	545,226,000	0		4,211,034,000	4,211,034,000	0	
事業収入等	0	0	0		0	0	0		10,911,000	5,314,626	5,596,374	※3	67,100,000	67,972,155	△ 872,155	
収 入 合 計	129,352,000	129,352,000	0		5,634,000	5,634,000	0		556,137,000	550,540,626	5,596,374		4,278,134,000	4,279,006,155	△ 872,155	
【支出】																
業務経費	129,352,000	125,476,444	3,875,556		5,634,000	5,440,216	193,784		0	0	0		3,721,997,000	3,004,152,181	717,844,819	※2
一般管理費	0	0	0		0	0	0		556,137,000	543,587,224	12,549,776		556,137,000	543,587,224	12,549,776	
支 出 合 計	129,352,000	125,476,444	3,875,556		5,634,000	5,440,216	193,784		556,137,000	543,587,224	12,549,776		4,278,134,000	3,547,739,405	730,394,595	

※ 予算額と決算額の差額が生じた理由

- 1 図書雑誌出版収入が計画を上回ったため
- 2 令和2年度予算の一部及び令和2年度補正予算として交付された予算を翌年度に繰り越したため
- 3 宿泊収入が計画を下回ったため

令和２年度収支計画

別紙2
(単位：円)

区 分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費			
	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考
費用の部	193,211,470	204,077,712	△ 10,866,242		1,890,366,467	1,255,747,100	634,619,367		653,277,982	465,298,841	187,979,141		338,008,911	370,581,814	△ 32,572,903		512,476,726	273,917,375	238,559,351	
経常費用	193,211,470	204,077,712	△ 10,866,242		1,889,969,667	1,255,293,192	634,676,475		653,277,982	465,298,840	187,979,142		338,008,911	370,581,755	△ 32,572,844		512,476,726	273,917,374	238,559,352	
業務経費	88,778,538	83,801,887	4,976,651		1,559,698,538	868,041,836	691,656,702	※3	488,163,134	264,217,299	223,945,835	※3	110,990,041	99,704,204	11,285,837		372,923,881	113,686,221	259,237,660	※3
一般管理費	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
人件費	103,685,988	102,496,621	1,189,367		176,191,276	179,048,180	△ 2,856,904		164,013,214	162,124,660	1,888,554		210,237,628	208,008,975	2,228,653		138,529,171	136,623,401	1,905,770	
賞与引当金繰入	0	9,328,460	△ 9,328,460	※1	0	17,089,590	△ 17,089,590	※1	0	15,224,685	△ 15,224,685	※1	0	17,664,412	△ 17,664,412	※1	0	12,117,912	△ 12,117,912	※1
退職給付引当金繰入	0	7,703,800	△ 7,703,800	※2	0	35,441,400	△ 35,441,400	※2	0	22,579,000	△ 22,579,000	※2	0	28,307,400	△ 28,307,400	※2	0	10,918,300	△ 10,918,300	※2
減価償却費	746,944	746,944	0		154,079,853	155,672,186	△ 1,592,333		1,101,634	1,153,196	△ 51,562		16,781,242	16,896,764	△ 115,522		1,023,674	571,540	452,134	
財務費用	0	0	0		396,800	435,445	△ 38,645		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
臨時損失	0	0	0		0	18,463	△ 18,463		0	1	△ 1		0	59	△ 59		0	1	△ 1	
収益の部	193,211,470	218,897,088	△ 25,685,618		1,894,220,208	1,279,813,000	614,407,208		653,277,982	452,838,495	200,439,487		338,008,911	379,008,750	△ 40,999,839		512,476,726	289,300,558	223,176,168	
運営費交付金収益	159,651,526	159,651,526	0		1,810,400,870	1,139,835,588	670,565,282		652,176,348	404,934,589	247,241,759		321,227,669	314,892,109	6,335,560		488,077,052	241,725,162	246,351,890	
自己収入	32,813,000	40,123,399	△ 7,310,399		0	0	0		0	0	0		0	0	0		23,376,000	22,534,130	841,870	
資産見返運営費交付金戻入	746,944	746,944	0		83,766,182	84,970,969	△ 1,204,787		1,101,634	1,153,196	△ 51,562		16,781,242	16,896,764	△ 115,522		1,023,674	571,540	452,134	
資産見返寄附金戻入	0	0	0		53,156	53,156	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
賞与引当金見返に係る収益	0	10,671,419	△ 10,671,419		0	19,493,424	△ 19,493,424		0	24,171,709	△ 24,171,709		0	18,912,418	△ 18,912,418		0	13,551,425	△ 13,551,425	
退職給付引当金見返に係る収益	0	7,703,800	△ 7,703,800		0	35,441,400	△ 35,441,400		0	22,579,000	△ 22,579,000		0	28,307,400	△ 28,307,400		0	10,918,300	△ 10,918,300	
臨時利益	0	0	0		0	18,463	△ 18,463		0	1	△ 1		0	59	△ 59		0	1	△ 1	
経常利益又は経常損失（△）	0	14,819,376	△ 14,819,376		3,853,741	24,065,900	△ 20,212,159		0	△ 12,460,346	12,460,346		0	8,426,936	△ 8,426,936		0	15,383,183	△ 15,383,183	
目的積立金取り崩額	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
当期総利益又は当期総損失	0	14,819,376	△ 14,819,376		3,853,741	24,065,900	△ 20,212,159		0	△ 12,460,346	12,460,346		0	8,426,936	△ 8,426,936		0	15,383,183	△ 15,383,183	

区 分	紛争解決委員会事業経費				適格消費者団体支援経費				法 人 共 通				合 計			
	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	予 算 額	決 算 額	差 額	備 考
費用の部	124,055,528	131,406,348	△ 7,350,820		5,242,050	5,797,375	△ 555,325		773,708,052	588,642,880	185,065,172		4,490,347,186	3,295,469,445	1,194,877,741	
経常費用	124,055,528	131,406,348	△ 7,350,820		5,242,050	5,797,375	△ 555,325		773,688,803	588,623,630	185,065,173		4,489,931,137	3,294,996,226	1,194,934,911	
業務経費	65,899,925	64,209,880	1,690,045		906,038	609,900	296,138		0	0	0		2,687,360,095	1,494,271,227	1,193,088,868	
一般管理費	0	0	0		0	0	0		215,577,797	191,622,548	23,955,249		215,577,797	191,622,548	23,955,249	
人件費	58,038,059	57,425,655	612,404		4,326,012	4,428,366	△ 102,354		266,628,017	267,588,123	△ 960,106		1,121,649,365	1,117,743,981	3,905,384	
賞与引当金繰入	0	5,079,269	△ 5,079,269	※1	0	406,005	△ 406,005	※1	98,412,611	19,973,781	78,438,830	※1	98,412,611	96,884,114	1,528,497	
退職給付引当金繰入	0	4,574,000	△ 4,574,000	※2	0	343,104	△ 343,104	※2	111,704,200	24,598,296	87,105,904	※2	111,704,200	134,465,300	△ 22,761,100	
減価償却費	117,544	117,544	0		10,000	10,000	0		81,366,178	84,840,882	△ 3,474,704		255,227,069	260,009,056	△ 4,781,987	
財務費用	0	0	0		0	0	0		19,249	19,249	0		416,049	454,694	△ 38,645	
臨時損失	0	0	0		0	0	0		0	1	△ 1		0	18,525	△ 18,525	
													0	0		
収益の部	124,055,528	135,281,904	△ 11,226,376		5,242,050	5,991,159	△ 749,109		773,719,271	595,602,671	178,116,600		4,494,212,146	3,356,733,625	1,137,478,521	
運営費交付金収益	123,937,984	123,937,984	0		5,232,050	5,232,050	0		472,030,054	461,089,637	10,940,417		4,032,733,553	2,851,298,645	1,181,434,908	
自己収入	0	0	0		0	0	0		10,911,000	5,314,626	5,596,374		67,100,000	67,972,155	△ 872,155	
資産見返運営費交付金戻入	117,544	117,544	0		10,000	10,000	0		80,661,406	84,136,110	△ 3,474,704		184,208,626	188,603,067	△ 4,394,441	
資産見返寄附金戻入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		53,156	53,156	0	
賞与引当金見返に係る収益	0	6,652,376	△ 6,652,376		0	406,005	△ 406,005		98,412,611	20,464,001	77,948,610		98,412,611	114,322,777	△ 15,910,166	
退職給付引当金見返に係る収益	0	4,574,000	△ 4,574,000		0	343,104	△ 343,104		111,704,200	24,598,296	87,105,904		111,704,200	134,465,300	△ 22,761,100	
臨時利益	0	0	0		0	0	0		0	1	△ 1		0	18,525	△ 18,525	
経常利益又は経常損失（△）	0	3,875,556	△ 3,875,556		0	193,784	△ 193,784		11,219	6,959,791	△ 6,948,572		3,864,960	61,264,180	△ 57,399,220	
目的積立金取り崩額	0	0	0		0		0		0		0		0	0	0	
当期総利益又は当期総損失	0	3,875,556	△ 3,875,556		0	193,784	△ 193,784		11,219	6,959,791	△ 6,948,572		3,864,960	61,264,180	△ 57,399,220	

- 1 法人共通を各セグメントに振り替えたため
- 2 法人共通を各セグメントに振り替えたため
- 3 次年度に繰り越したため

令和２年度資金計画

別紙3

(単位：円)

区 分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費			
	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考
資金支出	202,183,000	209,493,399	△ 7,310,399		1,825,431,000	4,131,113,000	△ 2,305,682,000		667,306,000	667,306,000	0		367,796,000	367,796,000	0		524,295,000	523,453,130	841,870	
業務活動による支出	202,183,000	195,112,141	7,070,859		1,751,178,364	1,060,013,377	691,164,987		667,306,000	445,748,587	221,557,413		367,796,000	353,033,504	14,762,496		524,295,000	261,723,907	262,571,093	
投資活動による支出	0	0	0		138,380	475,652,396	△ 475,514,016	※ 1	0	495,000	△ 495,000	※ 1	0	6,335,560	△ 6,335,560	※ 1	0	637,890	△ 637,890	※ 1
財務活動による支出	0	0	0		74,114,256	74,483,159	△ 368,903		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
リース債務の返済による支出	0	0	0		74,114,256	74,483,159	△ 368,903		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
翌年度への繰越	0	14,381,258	△ 14,381,258		0	2,520,964,068	△ 2,520,964,068		0	221,062,413	△ 221,062,413		0	8,426,936	△ 8,426,936		0	261,091,333	△ 261,091,333	
資金収入	202,183,000	209,493,399	△ 7,310,399		1,825,431,000	4,131,113,000	△ 2,305,682,000		667,306,000	667,306,000	0		367,796,000	367,796,000	0		524,295,000	523,453,130	841,870	
業務活動による収入	202,183,000	209,493,399	△ 7,310,399		1,825,431,000	1,825,431,000	0		667,306,000	667,306,000	0		367,796,000	367,796,000	0		524,295,000	523,453,130	841,870	
運営費交付金による収入	169,370,000	169,370,000	0		1,825,431,000	1,825,431,000	0		667,306,000	667,306,000	0		367,796,000	367,796,000	0		500,919,000	500,919,000	0	
自己収入	32,813,000	40,123,399	△ 7,310,399		0	0	0		0	0	0		0	0	0		23,376,000	22,534,130	841,870	
投資活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
財務活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
前年度よりの繰越金	0	0	0		0	2,305,682,000	△ 2,305,682,000		0	0	0		0	0	0		0	0	0	

区 分	紛争解決委員会事業経費				適格消費者団体支援経費				法 人 共 通				合 計			
	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考	計 画 額	実 績 額	差 額	備 考
資金支出	129,352,000	129,352,000	0		5,634,000	5,634,000	0		556,137,000	2,850,540,626	△ 2,294,403,626		4,278,134,000	8,884,688,155	△ 4,606,554,155	
業務活動による支出	129,352,000	125,476,444	3,875,556		5,634,000	5,440,216	193,784		555,421,009	531,930,816	23,490,193		4,203,165,373	2,978,478,992	1,224,686,381	
投資活動による支出	0	0	0		0	0	0		0	2,310,940,417	△ 2,310,940,417	※ 1、※ 2	138,380	2,794,061,263	△ 2,793,922,883	
財務活動による支出	0	0	0		0	0	0		715,991	715,991	0		74,830,247	75,199,150	△ 368,903	
リース債務の返済による支出	0	0	0		0	0	0		715,991	715,991	0		74,830,247	75,199,150	△ 368,903	
翌年度への繰越	0	3,875,556	△ 3,875,556		0	193,784	△ 193,784		0	6,953,402	△ 6,953,402		0	3,036,948,750	△ 3,036,948,750	
資金収入	129,352,000	129,352,000	0		5,634,000	5,634,000	0		556,137,000	2,850,540,626	△ 2,294,403,626		4,278,134,000	8,884,688,155	△ 4,606,554,155	
業務活動による収入	129,352,000	129,352,000	0		5,634,000	5,634,000	0		556,137,000	550,540,626	5,596,374		4,278,134,000	4,279,006,155	△ 872,155	
運営費交付金による収入	129,352,000	129,352,000	0		5,634,000	5,634,000	0		545,226,000	545,226,000	0		4,211,034,000	4,211,034,000	0	
自己収入	0	0	0		0	0	0		10,911,000	5,314,626	5,596,374		67,100,000	67,972,155	△ 872,155	
投資活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	2,300,000,000	△ 2,300,000,000	※ 3	0	2,300,000,000	△ 2,300,000,000	
財務活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
前年度よりの繰越金	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	2,305,682,000	△ 2,305,682,000	

※ 計画額と実績額の差額が生じた理由

- 1 有形固定資産の取得のため
- 2 定期預金の預入れ
- 3 定期預金の払戻し