

	年度評価			項目別 調書No.	備考		
	平成25 年度	平成26年度 国民生活セン ターによる自己 評価	平成26年度 主務大臣による 評価				
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置							
(1) 一般管理 費及び業務経費	一般管理費及び業務経費	A	B	B	1		
	借り上げ宿舎制度の見直し	A			2 事情変化→非該当		
(2) 人件費	人件費	A	B	B	3		
	全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新に際した業務の検討	A	B	B	4		
(3) 給与水準	給与水準	A	B	B	5		
	給与体系の見直し	A	B	B	6		
(4) 随意契約等 の見直し		A	B	B	7		
(5) 保有資産 の有効活用	相模原事務所研修施設の活用に関する検討	A	B	B	8		
	東京事務所の在り方の検討	A			9 事情変化→非該当		
	相模原事務所の在り方の検討	A	B	B	10		
(6) 自己収入の 拡大・経費の節減		A	B	B	11		
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置							
(1) 消費生活 情報の収集・分 析・提供	①PIO-NE Tの刷新	システム構築及び改修	A	B	B	12	
		PIO-NE Tの刷新 (PIO-NE Tへの登録日数の短縮化の検討)	A	B	B	13	
		PIO-NE Tの刷新 (PIO-NE Tへの登録日数の短縮化の検討 (センター受付分))	A	B	B	14	
		キーワードの整理とマニュアルの改定	A	B	B	15	
		逆引き辞書の導入についての検討	A	B	B	16	
	②「早期警戒指 標」の活用	早期警戒指標に基づく情報の提供	A	B	B	17	
		早期警戒指標の効果的活用	A	B	B	18	
	③「事故情報デー タバンク」の活用		A	B	B	19	
	④調査研究		A	B	B	20	
	(2) 国民への 情報提供の強化	①報道機関等 を通じた情報提供	情報提供の実施	A	A	A	21
事業者名を含めた公表			A	B	B	22	
②ホームペー ジ、出版物等 による情報提供		ア. ホーム ページ	利便性向上のための取り組み	A	B	B	23
			ホームページによる情報の迅速な提供	A	B	B	24
		イ. 出版物	「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布	A	B	B	25
			「国民生活」読者へのアンケート調査	A	B	B	26
ウ. 高齢者や障害者 等への情報提供		メールマガジンの発行	A	B	B	27	
		メールマガジン等の活用	A	B	B	28	
③「消費者トラ ブルメール箱」 の運用			A	B	B	29	
④消費者庁の行 う注意喚起への 協力			A	B	B	30	
(3) 苦情相談 の充実・強化	①苦情相談	ア. 経由相談	専門的な相談への対応	A	B	B	32
			苦情相談への対応	A	B	B	33
		イ. 「消費者ホット ライン」を活用した 地方支援	平日バックアップ相談等の実施	A	B	B	34
	土日祝日相談の実施		A	B	B	35	
	②個人情報に関 する苦情相談		A	B	B	36	
(4) 裁判外紛争 解決手続の実施		A	B	B	37		
(5) 関係機関 との連携	①消費者庁等	消費者安全法に基づく消費者事故等の通知	A	B	B	38	
		情報共有の実施	A	B	B	39	
		公共料金に関する意見・相談等の報告	A	B	B	40	
		関係行政機関への情報提供	A	B	B	41	
	②消費生活セン ター等	PIO-NE T運営に関する情報の配信	A	B	B	42	
		「消費生活相談緊急情報」の発行	A	B	B	43	
		「製品関連事故情報」の発行	A	B	B	44	
	③国の行政機関		A	B	B	45	
	④独立行政法人		A	B	B	46	
	⑤消費者団体	適格消費者団体のPIO-NE T利用のための環境整備	A	B	B	47	
消費者団体への情報提供		A	B	B	48		
⑥法令照会への 対応		A	B	B	49		
(6) 関係行政機 関等に対する改 善要望	A B B 50						
	①地方公共団 体職員・消費生 活相談員向け研 修への重点化	消費生活相談員等を対象とした研修への重点化	A	B	B	51	
		遠隔研修の推進	A	B	B	52	
		受講者等へのアンケート調査	A	A	A	53	
		中小企業等を対象とした研修の実施	A	B	B	54	
	②国家公務員 向け研修の実施		A	B	B	55	
	③消費生活専門 相談員資格認定 制度	消費生活専門相談員資格の審査及び認定	A	B	B	56	
		地理的条件に配慮した試験の実施	A	A	A	57	
		資格更新のための講座の実施	A	B	B	58	
	④市場化テスト の実施		A	B	B	59	
(8) 商品テスト の強化	①生活実態に即 した商品テスト の実施	商品テストの実施	A	A	A	60	
		消費者庁への協力	A	B	B	61	
		外部有識者による評価の実施	A	B	B	62	
	②商品テストの 効率的な実施	関係機関との連携	A	B	B	63	
		外部試験機関等への委託	A	B	B	64	
	③商品テスト実 施機関の情報集 集・提供	テストの支援	A	B	B	65	
		商品テスト実施機関に関する情報や商品テスト実施状況等の収集・提供	A	B	B	66	
商品テスト情報提供に係る手段の検討	A	B	B	67			
(9) 震災から の復興に向けた 取組	①震災関連情報 の収集・提供		A	B	B	68	
	②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施		A	B	B	69	
	③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等		A	B	B	70	
	④必要な施策の実施		-	-	-	71	
(10) 消費者教 育の推進	①民生委員等へ の研修を行う講 師養成のための 研修、情報提供 等		A	B	B	72	
	②PIO-NE T情報 等の消費者教育 への活用		A	B	B	73	

	③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修	A	B	B	74
	④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供	A	B	B	75
(11) 地方公共団体に対する支援	①巡回訪問	A	B	B	76
	②P I O - N E Tの追加配備	A	B	B	77
(12) 中核機関としての役割強化		A	B	B	78
3.	予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	A	B	B	79
4.	短期借入金の限度額	-	-	-	80
5.	不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画	A	-	-	81
6.	重要な財産の処分等に関する計画	-	-	-	82
7.	剰余金の使途				
	(1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	-	-	-	83
	(2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	-	-	-	84
	(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	-	-	-	85
8.	その他業務運営に関する事項				
	(1) 施設・設備に関する計画	-	-	-	86
	(2) 人事に関する計画	A	B	B	87
	(3) 中期目標期間を超える債務負担	-	-	-	88
	(4) 積立金の処分に関する事項	A	-	-	89
	(5) 情報セキュリティ対策	A	B	B	90
	(6) 事業の審査及び評価	A	B	B	91
	(7) 国際協力	A	B	B	92
(8) 内部統制の充実・強化	内部監査・監事監査の実施	A	B	B	93
	コンプライアンス研修の実施		B	B	94
	(9) 情報公開	A	B	B	95

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

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ							
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
一般管理費 (予算額)		201,820 千円	195,765 千円	195,318 千円 (189,892 千円※)			
一般管理費 (決算額)		193,273 千円	154,956 千円	215,242 千円			
増減額(当該 年度予算額－ 前年度予算 額)		△6,242 千円	△6,055 千円	△447 千円 (△5,873 千円※)			
増減比(計 画値)	△3.0%以上	—	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上
増減比(増減 額÷前年度予 算額)(実績 値)		△3.0%	△3.0%	△0.2% (△3.0% ※)			
達成度			100.0%	100.0%			
業務経費(予 算額)		1,562,700 千円	1,497,787 千円	1,454,433 千円 (1,418,462 千円※)			
業務経費(決 算額)		1,433,018 千円	1,473,357 千円	1,423,511 千円			
増減額(当該 年度予算額－ 前年度予算 額)		△231,084 千円	△64,913 千円	△43,354 千円 (△79,325 千円※)			
増減比(計 画値)	△1.0%以上	—	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上
増減比(増減 額÷前年度予 算額)		△12.9%	△4.2%	△2.9% (△5.3% ※)			
達成度			100.0%	100.0%			

※ () 内の数値は、消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除いたもの。

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
(1) 一般管理費(人件費を除く。)について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。	(1) 一般管理費及び業務経費(人件費を除く。)については、毎年度、前年度比3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。	(1) 一般管理費及び業務経費(人件費を除く。)については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減(消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く)を行う。	<主な定量的指標> ・一般管理費前年度増減比 ・業務経費前年度増減比 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> (一般管理費) 平成26年度の一般管理費予算額(人件費を除く)は、平成25年度予算額195,765千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%及び消費税率変更相当額を織り込んで447千円減の195,318千円となっている。 平成26年度の決算額は、215,242千円となり、予算額を19,924千円(10.2%)の超過となったが、これは、相模原事務所研修施設の平成27年度からの再開が決定されたことから、研修施設としての安全面・衛生面での緊急性が高い改修工事を行い、29,916千円を執行したためである。 (業務経費) 平成26年度の業務経費当初予算額は、平成25年度予算額1,497,787千円に対して、既定経費の見直し及び中期計画により定めた効率化係数8.3%及び消費税率変更相当額を織り込んで88,925千円減の1,408,862千円に、新たに消費生活相談員を対象としたD-ラーニング研修実施のための経費45,571千円を加えた1,454,433千円となっている。 平成26年度予算額に対する決算額は、1,423,511千円となり、平成26年度予算額に対し30,922千円減(△2.1%)となった。 *業務実績報告書9ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度の一般管理費(人件費を除く)については、前年度比3.0%の削減、業務経費については前年度比5.3%の削減(いずれも、消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く)となった。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、一般管理費(人件費を除く)については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減(消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く)を行う。	<評定に至った理由> 1. 平成26年度の一般管理費(人件費を除く。)については、相模原研修施設の改修工事29,916千円を除けば前年度比△3.0%となり、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標(前年度比3%以上の削減)を達成している。 2. 平成26年度の業務経費については、前年度比△5.3%となり、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標(前年度比1%以上の削減)を超過達成している。 <今後の課題> 平成27年度についても、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標(一般管理費(人件費を除く。))：前年度比3%以上の削減、業務経費：前年度比1%以上の削減)の達成が必要である。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ							
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
役員給与 (退職手当を除く) の予算額		1,041,391千円	1,041,391千円	1,132,076千円			
役員給与 (退職手当を除く) の決算額		999,591千円	980,442千円	1,095,051千円			
減額 (決算額 - 予算額)		△41,800千円	△60,949千円	△36,025千円			
減額率 (減額/予算額)		△4.0%	△5.9%	△3.2%			

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2) 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。	(2) 人件費・総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。	(2) 人件費・平成25年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・役員給与 (退職手当を除く) の予算額 ・役員給与 (退職手当を除く) の決算額 ・減額 (決算額 - 予算額) ・減額率 (減額/予算額) <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施状況 <p><評価の視点></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>平成26年度は、広報・啓発部門の充実を図るため、広報室を広報部に格上げする一方、業務・予算・人事について一元化に運用するため経理部を総務部に統合し、職員の適正な配置を行った。また、新たな課題に効果的に対応するため更なる業務の効率化をすすめるとともに、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し、人員配置の適正化を図った。</p> <p>具体的には、平成27年度に向けて監事機能を強化するための監事室の設置、消費者庁越境消費者センターの移管による越境消費者トラブルに係る相談体制構築のための相談情報部の体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むために上席調査研究員を教育研修部に移管するため、職員の配置の適正化の検討、準備をすすめた。</p> <p>また、国家公務員に準じた給与改定を実施し、合わせて平成27年度から実施される国家公務員の給与構造の改革に準じ必要な規程の改正を行った。さらに国家公務員退職手当法の一部改正に準じた調整率の見直しの検討をすすめた。</p> <p>非常勤職員等についても引き続き業務の精査を進める一方で相談業務及び教育研修業務を強化すべく再配分を行った。</p> <p>なお、平成26年度の役員給与 (退職手当を除く) の決算額は、1,095,051千円となり、予算額1,132,076千円に対し36,025千円の減額 (△3.2%) となった。</p> <p>*業務実績報告書10ページ参照</p>	<p><評価と根拠></p> <p>評価：B</p> <p>平成26年度は、平成25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。これらを踏まえればBと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>平成27年度は、平成26年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。</p>	<p><評価に至った理由></p> <p>平成26年度は、平成25年度に策定した人事異動計画に基づく人員の効率的な配置を企図した組織改編により、人件費削減に一定の成果を挙げたものと認められる。</p> <p><今後の課題></p> <p>引き続き人員配置の適正化と効率的な組織作り等による人件費削減への方向が維持されることが重要。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	B

4. その他参考情報

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1 (2)	(2) 人件費 (全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新に際した業務の検討)		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2)また、全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「PIO-NET」という。)の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成27年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。	(2)人件費・全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「PIO-NET」という。)の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、PIO-NET関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成27年度の年度計画において具体的な削減に係る措置を講ずる。	(2)人件費・全国消費生活情報ネットワーク・システム(以下「PIO-NET」という。)の刷新に際し、平成25年度の検討結果を踏まえ、PIO-NET関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画を策定する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 今後、利用者の拡大が想定されることから、アカウント申請のシステム化、刷新後はさらなるデータ精度の向上が求められることになるため、一括データ修正機能の導入、さらに複数システムのシングルサインオン機能の導入による人件費削減見込について検討した結果、2名程度の人員削減は可能との結論になった。 *業務実績報告書11ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、平成25年度の検討結果を踏まえ、一括データ修正機能の導入等による人件費削減見込について検討し、2名程度の人員削減は可能との結論になった。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の刷新に際し、平成25年度の検討結果を踏まえ、PIO-NET関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画に基づく措置を講ずる。	評価 B <評価に至った理由> 平成26年度は、「PIO-NET」システムの改良を推進したことにより(一括データ修正機能の導入等)、人員削減による人件費の削減を可能としたことは、評価できる。 <今後の課題> 平成27年10月から刷新される「PIO-NET 2015」の稼動・運用において、業務の効率化やシステムの改良等により引き続き総人件費の削減につなげていくことが重要。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
ラスパイルズ指数 (地域別・学歴別) (計画値)	100.0	—	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
ラスパイルズ指数 (地域別・学歴別) (実績値)		95.6	98.6	99.8				
達成度			100.0%	100.0%				

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイルズ指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	(3) 給与水準・給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイルズ指数を100.0とする。	(3) 給与水準・給与水準については、平成25年度の検証結果を踏まえ、平成26年度の地域・学歴勘案のラスパイルズ指数を100.0とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。なお、「公務員の給与改定に関する取扱いについて (平成25年11月15日閣議決定)」を踏まえ、必要に応じて措置を講じる。	<主な定量的指標> ・ラスパイルズ指数 (地域別・学歴別) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は99.8となり、国家公務員の給与水準を下回っている。 給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成26年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めた。 *業務実績報告書11ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は目標の100.0を下回った。 また、給与水準が適切かどうかの検証結果については、取組状況をホームページ上で公表した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、給与水準について、平成26年度の検証結果を踏まえ、平成27年度の地域・学歴勘案のラスパイルズ指数を100.0とするために、必要な措置を講じるとともに、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 なお、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。	評価 B	<評価に至った理由> 平成26年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数が目標値である100.0を下回って99.8となり、目標を達成したことは、評価できる。 <今後の課題> 平成26年度以降平成29年度までの3年間における目標値を100.0に抑える目標設定をしていることから、今後とも目標値の達成に向けて給与水準を維持していくことが重要。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ							
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイルズ指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	(3) 給与水準のほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	(3) 給与水準・昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて (平成25年11月15日閣議決定)」を踏まえ、検討した上で行う。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて (平成26年10月7日閣議決定)」の趣旨を踏まえ、平成26年8月7日の人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。 また、平成27年度から国家公務員において実施する、「給与制度の総合的見直し」に基づく地域間の適正な措置・世代間の給与配分等の見直しを参考に、平成27年4月1日付で俸給表を切替え、1号俸の昇給抑制を実施するよう規程の整備を行った。 *業務実績報告書12ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、「公務員の給与改定に関する取扱いについて (平成26年10月7日閣議決定)」の主旨を踏まえ、給与体系の見直しを実施した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについて、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。	評価 B <評価に至った理由> 平成26年度は、閣議決定 (平成26年10月7日付け) された「公務員の給与改定に関する取扱いについて」に基づき、国民生活センターの給与体系を見直したことは、評価できる。 <今後の課題> 今後とも、「公務員の給与体系」を踏まえた上で、適切な給与体系となるよう見直しをしていくことが重要。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
契約件数 (実績値) ①		47件	61件	44件				
契約金額 (実績値) ②		608,362千円	632,922千円	4,177,543千円				
競争性のない 随意契約件数 (実績値) ③ (③÷①)		8件 (17.0%)	6件 (9.8%)	7件 (15.9%)				
競争性のない 随意契約金額 (実績値) ④ (④÷②)		46,648千円 (7.7%)	23,497千円 (3.7%)	39,037千円 (0.9%)				
競争性のある 契約件数 (実績値) ⑤ (⑤÷①)		39件 (83.0%)	55件 (90.2%)	37件 (84.1%)				
競争性のある 契約金額 (実績値) ⑥ (⑥÷②)		561,714千円 (92.3%)	609,426千円 (96.3%)	4,138,506千円 (99.1%)				
一者応札・一社応募		9件 (121,384千円)	11件 (320,773千円)	11件 (1,276,637千円)				
「契約監視委員会」開催回数 (実績値)		4回	4回	4回				
対象件数 (実績値)		15件	17件	19件				
委員から見直し等の指摘があった件数 (実績値)		0件	0件	0件				

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(4) 契約については、原則として一般競争入札等によるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。 また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。 ① センターが策定する「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。 ② 一般競争入札等により契約を行う場合であっても、特に企画競争や公募を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施すること。 ③ 契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。	(4) 随意契約等の見直し ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	(4) 随意契約等の見直し ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	<主な定量的指標> ・ 競争性のない随意契約 (契約件数・契約金額) ・ 競争性のある契約 (契約件数・契約金額) ・ 一者応札・一社応募 (契約件数・契約金額) ・ 「契約監視委員会」開催回数 ・ 「契約監視委員会」対象件数 ・ 「契約監視委員会」委員から見直し等の指摘があった件数 <その他の指標> ・ なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年度における競争性のない随意契約7件(39,037千円)であった。なお、7件のうち2件は既調達物品等に接続して使用する物品等の調達において、互換性を確保するために既調達物品等の調達の相手方と随意契約を締結したものであり、5件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとしたものであった。 競争性のある契約37件(4,138,506千円)のうち、一者応札・一社応募は11件(1,276,637千円)であった。いずれも公告期間を確保するとともに、仕様書内容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。 また、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」において、「随意契約」及び「一者応札・一社応募」となった契約締結案件を中心に抽出された19件について点検・見直しを実施したところ、委員から見直し等の指摘はなかった。 *業務実績報告書12ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、「随意契約等見直し計画」に基づき取組を実施するとともに、競争性のある契約については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、競争性、透明性が確保されるよう努めた。 また、契約監視委員会を開催し、入札・契約の適正な実施を図った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	<評定に至った理由> 平成26年度は、「随意契約等見直し計画」に基づく契約の実施により、競争性及び透明性を高めた契約となったことは、一定の評価に値する。 <今後の課題> 平成27年度以降も、引き続き「随意契約等見直し計画」に従って競争性及び透明性をより高めた契約に努めるとともに、調達情報や契約に係る情報の公表により適正な契約の推進を確保していくことが重要。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 保有資産の有効活用 ①相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。	(5) 保有資産の有効活用 ①相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。	(5) 保有資産の有効活用 ・相模原事務所については、消費者庁主催の「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」の検討結果を踏まえて検討する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)を踏まえ、相模原事務所については、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」において検討がされ、「センターに期待されている効率的かつ効果的な研修を実施するためには、再開に必要な研修環境の手当てを行った後、研修施設を再開することが望ましい」との報告書(平成26年8月)がとりまとめられた。「行政改革推進会議 独立行政法人改革等に関する分科会 第3ワーキンググループ(第8回)」(平成26年8月25日)では「国民生活センター相模原事務所を再開すると消費者庁の方針については、了承する」、また「行政改革推進本部(第3回会合)」(平成26年8月29日)では「必要な研修環境の手当てを行った上で研修施設を再開する」とされた。以上を踏まえ、相模原事務所研修施設については平成27年度より再開することとなった。 *業務実績報告書15ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」の検討結果を踏まえ、相模原事務所研修施設については平成27年度より再開することとなった。以上より、Bと評価する。 <課題と対応> 相模原事務所研修施設については、「行政改革推進本部(第3回会合)」(平成26年8月29日)において、「稼働率の維持・向上のため以下の①～③を行う。 ①達成すべき数値目標の設定・公表 ②達成状況の確認・検証・公表、 ③多くの受講対象者が研修に参加できるような方策の検討 研修施設全体の収支改善のため以下の①～③を行う。 ①受講料、宿泊料の適正化 ②一般利用者への貸出しの活用 ③建物管理等における民間委託の更なる活用」とされたところである。これらの事項については、平成27年度より相模原事務所研修施設を再開すること等を踏まえ変更された中期計画及び、平成27年度年度計画において定めているところであり、当該計画を達成していく必要がある。	<評定に至った理由> 平成26年度は、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」の検討結果を受けて同研修施設の再開を実現させるべく努め、平成27年度初め(4月)から再開させたことは、評価できる。 <今後の課題> 再開させた「国民生活センター相模原事務所研修施設」の稼働率の目標達成に努めること、そのために受講対象者が興味を持てる研修プランの作成や研修内容の充実を図っていくことが重要。 <その他事項> 特になし	B

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 保有資産の有効活用 ③相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	(5) 保有資産の有効活用 ③相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	(5) 保有資産の有効活用 ・相模原事務所の在り方については、商品テストの今後の在り方について引き続き検討するとともに、消費者庁主催の「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」の検討結果を踏まえ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成25年度に消費生活センターに対して実施した相談処理のための商品テストに関するアンケート結果をもとに有識者との検討を実施し、また、相模原事務所研修施設が平成27年度より再開されることを踏まえ、商品テストについては、相模原事務所にセンター自らテスト機器・施設を所有しつつ、生活実態を踏まえた商品テストを効果的、効率的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、製品安全に関する研修を実施していくこととした。 *業務実績報告書16ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」の検討結果を踏まえ、相模原事務所研修施設については平成27年度より再開することとなった。また、商品テストの今後の在り方について検討し、とりまとめをした。 以上より、Bと評価する。 <課題と対応> 相模原事務所の有効活用については、平成27年度より相模原事務所研修施設を再開すること等を踏まえ変更された中期計画及び平成27年度年度計画において定めているところであり、当該計画を達成していく。 また、商品テストについては、生活実態を踏まえた商品テストを効果的、効率的に実施していくほか、研修施設と商品テスト施設が併設されていることを活かし、製品安全に関する研修を実施していくこととした。	評価 B	<評価に至った理由> 保有資産の有効活用としての「国民生活センター相模原事務所の在り方」を検討し、平成26年度は相模原事務所研修施設の再開実現に努め、実際に平成27年度初め(4月)から再開を実現させたこと、また、商品テストの効果的・効率的な実施と様々な商品・製品の安全に関する研修を再開された併設の研修施設で実施していく試みは、評価できる。 <今後の課題> 今後の相模原事務所の在り方として、研修施設の有効な利用による稼働率の上昇とそれに向けた魅力ある研修プランの策定や研修内容の充実に加え、商品テストの効果的・効率的な実施と商品・製品の安全研修も併せた施設全体の活性化を、実際に実現していくことが重要。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

--

1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(6) 自己収入の拡大・経費の節減・出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	(6) 自己収入の拡大・経費の節減・出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。	(6) 自己収入の拡大・経費の節減・出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか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を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> ぐらしの豆知識等の出版物については、平成26年度版発行にあたり、平成25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試算し、消費税率の引上げを行ったところ、販売価格との大幅な乖離がなかったため、平成26年度においても価格は据え置きとした。 研修受講料については、研修受講料が受益者負担として適正か検証し、現行の受講料（税抜）が妥当であることを確認した。 また、研修経費の節減のため、平成26年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料を、共催先の地方公共団体の負担とすることとした。 *業務実績報告書16ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、出版物の販売価格、研修受講料について、受益者負担が適正かどうかの検証結果を踏まえた上で決定した。 また、研修事業について、会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。	評価 B <評価に至った理由> 平成26年度は、主たる自己収入である出版物の販売収入と、研修受講料収入について、価格を維持しながら一定の収入を挙げたこと、また、これら収入項目に対する経費の削減に努め、実現させたことは、評価できる。 <今後の課題> 今後とも、出版物の内容を充実させる等により販売数量を確保して増収を図り、同時にその経費削減に努めていくことで、将来にわたり自己収入の安定的な確保を維持していくことが重要。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 (システム構築及び改修)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号1	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額 (千円)	2,526,997	2,368,207			
								決算額 (千円)	1,153,851	2,387,665			
								経常費用 (千円)	1,030,956	1,033,581			
								経常利益 (千円)	2,135	6,456			
								行政サービス実施コスト (千円)	1,021,258	1,049,049			
								従事人員数	20	21			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(1) 消費生活情報の収集・分析 ①PIO-NETの刷新 PIO-NETについて、「PIO-NET刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年3月末までに業務改善及びシステム改修を行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 PIO-NETについて、消費者庁「PIO-NET刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年3月末までに業務改善及びシステム改修を行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 PIO-NETについては、システム構築に着手する。なお、システム改修については、平成25年度に実施した調達手続きに基づき、実施する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> -	<主要な業務実績> PIO-NET2010について、利用者の業務に支障が生じないよう、安定的な稼働を図るとともに、最適化計画に基づく「PIO-NET2015に係る構築サーバ等機器賃借及び運用・保守業務一式」の調達について、平成26年4月に開札し、事業者が確定した。 システムの構築に着手し、要件定義、基本設計、詳細設計を完了し、平成27年3月末には結合テストの段階に入っている。 なお、消費生活センターへの「PIO-NET刷新に関する説明会」を全国8か所で25回実施した。 *業務実績報告書17ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、PIO-NET2010の安定的な稼働を図るとともに、PIO-NET2015についてはシステムの構築に着手し、設計、テスト等を実施し、平成26年度末時点で工程に遅れは生じていない。 また、消費生活センターへの説明会を全国で実施し、刷新の状況について報告した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、PIO-NETについては、システムの構築を完了させ、新しいシステムによる運用を開始する。	評価 B <評価に至った理由> 平成25年度に策定した「全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) の業務・システム最適化計画」に基づき、システム構築に着手するなど、平成27年度のシステム改修に向け、着実に刷新作業が進んでいると評価できる。また、利用者である消費生活センター向けの説明会を多く実施したこともスムーズなシステム移行への取組として評価できる。 <今後の課題> スムーズなシステム移行及び改修後の安定的な運用のため、十分なテストを行うとともに、引き続き消費生活センターへの丁寧な説明が求められる。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 (PIO-NETへの登録日数の短縮化の検討)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号1	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
入力項目数(見なおし前)(実績値)				101項目				予算額(千円)	2,526,997	2,368,207			
入力項目数(見なおし後)(実績値)				89項目				決算額(千円)	1,153,851	2,387,665			
削減数(実績値)				12項目				経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581			
削減した項目数(実績値)				14項目				経常利益(千円)	2,135	6,456			
追加した項目数(実績値)				2項目				行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049			
説明会実施回数(実績値)		—	23回	25回				従事人員数	20	21			
登録日数(実績値)		30.7日	28.5日	26.5日									

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(1) 消費生活情報の収集・分析 ①PIO-NETの刷新 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からPIO-NETに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からPIO-NETに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 刷新に当たり、PIO-NETへの登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するため、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行い、運用ルールを確定する。	<主な定量的指標> ・入力項目数 ・入力項目削減数 ・消費生活センターへの「PIO-NET刷新に関する説明会」実施回数 ・PIO-NETへの登録日数(全国) <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (入力項目の見直し) 平成25年度に消費生活センターからの意見を踏まえて確定した入力項目見直しの内容を踏まえ、システム構築を進めた。削減した項目は14項目、追加した項目は2項目で入力項目は101項目から89項目となった。 (仮登録の仕組みの導入) 仮登録のシステム導入を進めたほか、「PIO-NET刷新に関する説明会」(全国8箇所で開催)で仮登録導入に伴う運用ルールの改定について説明し、地方公共団体の理解を得て、運用ルールを確定した。 仮登録データ提供等について規定した「PIO-NETの利用に関する契約書」等の最終(案)について、「PIO-NET運営連絡会議」で説明するなどし、契約締結の準備を開始した。 *業務実績報告書18ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、入力項目の見直しについては、消費生活センターからの意見を踏まえ、システム構築を進めた。決裁前の情報を閲覧登録する仕組みについては、「仮登録」のシステム導入を進めることとし、消費生活センターへの説明会を全国で実施し、刷新後のシステムの運用ルールを確定したほか、これに基づく「PIO-NETの利用に関する契約書」を地方公共団体と締結することとし、契約締結の準備を開始した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、PIO-NETへの登録日数を平均10日以内に短縮することの実現に向け、入力項目の削減及び決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールについて消費者庁と連携し、地方公共団体等の合意を形成し、情報の提供とPIO-NETの利用に関する契約を利用者と締結する。	<評定に至った理由> 平成27年度のシステム改修に向け、仮登録システム導入や入力項目の見直しについて、消費生活センター等の理解を得た上で確定したことは評価できる。 また、現行システムにおいても、逐次、消費生活センターに対して早期登録の要請を行うことで平均登録日数が短縮されたことは、評価できる。 <今後の課題> 目標であるPIO-NETへの平均登録日数の10日以内達成のため、引き続き、システム改修にあわせ、消費生活センター等との合意の形成及び運用ルール徹底のための周知を継続的に行うべきである。 <その他事項> 特になし	B

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 (PIO-NETへの登録日数の短縮化の検討 (センター受付分))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号1	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
登録日数 (実績値)		22.7日	11.3日	10.8日				予算額 (千円)	2,920,372	2,756,116			
								決算額 (千円)	1,536,308	2,758,563			
								経常費用 (千円)	1,413,927	1,405,036			
								経常利益 (千円)	2,292	6,481			
								行政サービス実施コスト (千円)	1,398,054	1,420,766			
								従事人員数	41	42			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(1) 消費生活情報の収集・分析 ①PIO-NETの刷新 (センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新・PIO-NET刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新・センターが自ら受け付けた相談におけるPIO-NETへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組について検討する。	<主な定量的指標> ・PIO-NETへの登録日数 (センター受付分) <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成25年度にデータ登録にかかる業務フローを見直し実施した登録日数の短縮への対応策を平成26年度においても継続した結果、登録にかかる日数を10.8日に短縮した。 *業務実績報告書18ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、平成25年度に引き続き、登録にかかる日数を短縮した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、センターが自ら受け付けた相談について、「仮登録」のシステムを活用し、刷新後におけるPIO-NETへの登録日数を5日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組を実施する。	<評定に至った理由> 業務フローの見直しによってPIO-NETへの登録日数が更に短縮されたことは評価できる。 仮登録システムの導入以外に刷新後の登録日数を5日以内に短縮するための具体的な取組を行っていないため、この評価とする。 <今後の課題> 平成27年10月の刷新以降に受け付けた案件は、登録日数を5日以内に短縮するため具体的な取組を確実に実施する必要がある。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O-N E Tの刷新 (キーワードの整理とマニュアルの改定)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号1	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品キーワード数(改訂前)(実績値)				2,122				予算額(千円)	2,526,997	2,368,207			
商品キーワード数(改訂後)(実績値)				1,179				決算額(千円)	1,153,851	2,387,665			
削減数				943				経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581			
内容等キーワード数(改訂前)(実績値)				786				経常利益(千円)	2,135	6,456			
内容等キーワード数(改訂後)(実績値)				454				行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049			
削減数				332				従事人員数	20	21			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(1) 消費生活情報の収集・分析 ①P I O-N E Tの刷新 また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O-N E Tの刷新 ・キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①P I O-N E Tの刷新 ・キーワードの抜本的な整理について検討を行い、地方公共団体等との調整等を適切に実施するとともに、マニュアルの改定に着手する。	<主な定量的指標> ・商品キーワード数 ・内容等キーワード数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> -	<主要な業務実績> 平成25年度に消費生活センター等の利用者からの意見を踏まえ確定したキーワード削減の内容に基づき、マニュアルの改訂の作業に着手し、「P I O-N E T分類・キーワードマニュアル(2015年度版)」を完成し、平成27年3月に発送を完了した。 削減されたキーワード数は、商品キーワードが943、内容等キーワードが332であった。 なお、P I O-N E Tの刷新を踏まえた「消費生活相談カード記載要領」の作成にも着手した。 *業務実績報告書18ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、消費生活センター等の利用者からの意見を踏まえ「P I O-N E T分類・キーワードマニュアル」の改定を行い、全国の消費生活センターに送付した。なお、商品キーワード、内容等キーワードともにキーワード数は大幅に削減された。「消費生活相談カード記載要領」の作成にも着手した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、全国の消費生活センターへ送付したキーワードマニュアルについて、変更になったルールを地方公共団体等へ周知し、新しいキーワードによる運用を開始する。	<評定に至った理由> 計画どおり消費生活センター等の意見を踏まえキーワードの整理を行い、マニュアルの改定・送付まで実施したことは、評価できる。 <今後の課題> 新たなルールによるキーワード入力が適切に実施されているか、消費生活センターの入力内容をチェックする必要がある。 <その他事項> 特になし	B

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 (逆引き辞書の導入についての検討)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号1	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	2,526,997	2,368,207			
								決算額(千円)	1,153,851	2,387,665			
								経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581			
								経常利益(千円)	2,135	6,456			
								行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049			
								従事人員数	20	21			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(1) 消費生活情報の収集・分析 ①PIO-NETの刷新 また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 ・キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ①PIO-NETの刷新 ・逆引き辞書の次期システムへの導入について検討する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成25年度に作成した逆引き辞書(辞書のメンテナンスの容易さを考慮した表計算ソフトにより作成)について、システム刷新後の導入の検討を進め、その結果、導入した場合の運用の負荷や費用対効果、各地消費生活センターにおけるメンテナンスの容易さから、表計算ソフトにより運用を継続することとした。 また、「PIO-NET分類・キーワードマニュアル」の改訂を踏まえ、改訂されたキーワードの逆引き辞書への反映に着手した。 *業務実績報告書19ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、逆引き辞書のシステム刷新後の導入・運用についての検討を進めるとともに、改訂されたキーワードの逆引き辞書への反映に着手した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、逆引き辞書の導入・運用について検討するとともに、新たな入力補助機能の導入についても検討する。	<評定に至った理由> 刷新後に逆引き辞書を導入するために、改定されたキーワードの反映に着手したことは、評価できる。 <今後の課題> 刷新後に確実に逆引き辞書が導入されるよう適切な対応が求められる。また、新たな入力補助機能については、利便性向上のため引き続き検討を行うべきである。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用 (早期警戒指標に基づく情報の提供)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
提供回数 (定期)		12回	12回	12回					予算額 (千円)	2,920,372	2,756,116		
提供回数 (財産事案情報共有打合せ)		45回	49回	46回					決算額 (千円)	1,536,308	2,758,563		
情報提供件数 (実績値)		14件	10件	9件					経常費用 (千円)	1,413,927	1,405,036		
									経常利益 (千円)	2,292	6,481		
									行政サービス実施コスト (千円)	1,398,054	1,420,766		
									従事人員数	41	42		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(1) 消費生活情報の収集・分析 ②「早期警戒指標」の活用 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	<主な定量的指標> ・中央省庁、地方公共団体等への提供回数 (定期) ・「財産事案情報共有打合せ」での提供回数 ・「急増指標」を活用した情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供したほか、消費者庁との「財産事案情報共有打合せ」(平成26年度は46回開催)において「急増指標」上位30位の情報を提供し、審議に活用した。また、センターでは「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については記者説明会等を通じて情報提供しており、平成26年度は「急増指標」を活用した情報提供を9件実施した。 *業務実績報告書19ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、指標に基づく情報を、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供したほか、消費者庁との打合せにおいて活用した。また、「急増指標」を活用した情報提供を実施した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁等へ提供する。	<評定に至った理由> 早期警戒指標を活用した情報提供を継続的に過去実績とほぼ同数行っていることは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁等へ提供する。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用 (早期警戒指標の効果的活用)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用ユーザー数 (実績値)		2,969人	3,584人	4,698人					予算額 (千円)	2,526,997	2,368,207		
									決算額 (千円)	1,153,851	2,387,665		
									経常費用 (千円)	1,030,956	1,033,581		
									経常利益 (千円)	2,135	6,456		
									行政サービス実施コスト (千円)	1,021,258	1,049,049		
									従事人員数	20	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(1) 消費生活情報の収集・分析 ②「早期警戒指標」の活用 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ②「早期警戒指標」の活用 ・早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」(PIO-ALERT)の安定的な稼動を図るとともに、早期警戒指標を全国の消費生活センターが随時利用できるようにPIO-ALERTの利用者を拡大する。	<主な定量的指標> ・PIO-ALERTの利用ユーザー数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費生活相談早期警戒システム」(PIO-ALERT)の安定的なシステム運用に努めたほか、メインセンター以外の消費生活センターへのユーザー拡大を実施し、利用ユーザー数4,698に増加した(31.1%増)。また、次期PIO-NETへの統合のため、システム設計を進めるとともに、特商法指標の見直しを実施した。新指標ではPIO-NETデータを“販売購入形態”等を利用して特商法の取引類型別に分類し、各々で最適化した統計モデルを作成し、特商法違反で行政処分される事業者を予測する確率の改善を目指した。 *業務実績報告書21ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は「消費生活相談早期警戒システム」の安定的なシステム運用に努めたほか、利用ユーザー数を拡大した。また、次期PIO-NETへの統合のため、システム設計を進めるとともに、特商法指標の見直しを実施した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、「消費生活相談早期警戒システム」について、新しいPIO-NETに組み込んだ上で、安定的な稼動を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。	<評定に至った理由> 計画どおりPIO-ALERTのユーザーを大幅に拡大した点については、評価できる。また、PIO-ALERTの安定的なシステムの運用に努めた点についても、評価できる。 <今後の課題> 平成27年度は、「消費生活相談早期警戒システム」について、新しいPIO-NETに組み込んだ上で、安定的な稼動を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図ること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ③「事故情報データバンク」の活用		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号2	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項・第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
データ収集 参画機関 (実績値)		12機関	12機関	12機関					予算額(千円)	2,526,997	2,368,207		
									決算額(千円)	1,153,851	2,387,665		
									経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581		
									経常利益(千円)	2,135	6,456		
									行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049		
									従事人員数	20	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(1) 消費生活情報の収集・分析 ③事故情報データバンクの活用 事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ③事故情報データバンクの活用 ・事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ③「事故情報データバンク」の活用 ・事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。	<主な定量的指標> ・データ収集参画機関 <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「事故情報データバンク」システムの安定的な運用を図るとともに、情報分析能力の強化等のために、消費者庁との協議を進め、公益財団法人日本中毒情報センターからのデータ収集を平成27年度から開始することとした。また、情報の有効活用を図るため、国民向け画面の再構成などについて、消費者庁と検討を行った。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を確認したところ、当面は早急に対応すべきと考えていないとのことであったため、引き続き消費者庁と協議の上で、検討を継続する。 *業務実績報告書21ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、システムの安定的な運用を図るとともに、データ収集参画機関の拡大に向けて検討をし、情報分析能力の強化を図った。 また、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。 また、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集についても、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。	<評定に至った理由> 平成27年度からデータ収集を行う対象を増やすための準備を行ったことは、評価できる。また、情報の有効活用を図るため、国民向け画面の再構成等については、評価できる。 <今後の課題> 引き続き情報の有効活用のための具体的な方策の検討を続けること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (1)	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ④調査研究		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第4号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価	B	
(1) 消費生活情報の収集・分析 ④調査研究 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ④調査研究 ・国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ④調査研究 ・国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	<主な定量的指標> ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数 <その他の指標> ・調査研究等の内容 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 今後ますます増加することが予測される越境消費者トラブルについて、全国の消費生活センターにおける越境消費者取引に関する相談受付の状況や相談対応の実状等を明らかにするため、相談員を対象としたアンケート調査を実施し、調査結果を平成27年3月に公表した。 また、電子商取引やインターネットバンキングなどの急速な普及に伴い、クレジットカードをはじめとする現金を使わない支払手段・決済手段の利用が進んでいる一方で、クレジットカード取引に係る消費者からの相談が増加していることから、「国民生活研究」で特集(「進化・多様化する決済手段と消費者トラブル」)した。 *業務実績報告書22ページ参照	<評価と根拠> 評価: B 調査研究では、これまで明らかになっていなかった全国の消費生活センターにおける越境消費者取引に関する相談対応の状況等について、初めて全国規模の相談員アンケート調査を行い越境トラブルの実状等を明らかにするとともに、今後の相談対応の課題を探るうえで有益な結果を得た。 また、「国民生活研究」には、多様化する決済手段・決済サービスの現状と展望、インターネット取引の決済にかかる消費者トラブル、消費者取引における電子決済の法的課題といった論稿を掲載し、知見の獲得に努めた。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	<評価に至った理由> 平成27年度から国民生活センターが実施する越境消費者トラブル相談に先立ち、越境消費者取引に関するアンケートを実施したことは、評価できる。また、「国民生活研究」については、平成24年度実績値から発行回数が減少したものの、近年の取引の動向を読み、「多様化する決済手段と消費者トラブル」の特集を組んだ点については、評価できる。 <今後の課題> 引き続き国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供すること。 <その他事項> 特になし		B

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 (情報提供の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※1. 平成24年度、25年度は企画課

※2. 相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
(2) 国民への情報提供 ①報道機関等を通じた情報提供 PIO-NET等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。	(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	<主な定量的指標> ・記者公表件数 ・記者説明会開催回数 ・ホームページ又はFAX公表回数 ・新聞(在京6紙)掲載回数 ・テレビ・ラジオ放送回数 ・地方紙掲載回数(ネット掲載を含む) ・事案の選定から1ヶ月以内の公表件数 ・事案の選定から1ヶ月以上2ヶ月以内の公表件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会を21回、ホームページまたはFAX公表を13回開催し、73件の情報提供を行った。公表した情報については、新聞106回(在京6紙)、テレビ・ラジオに73回取り上げられたほか、地方紙(ネット掲載を含む)には592回の掲載を確認した。 なお、PIO-NET情報等が端緒の公表案件(商品テスト事案を除く)33件のうち、22件については事案の選定から1ヶ月以内に、また、4件については1ヶ月以上2ヶ月以内に公表した。 *業務実績報告書23ページ、資料7、資料8参照	<評定と根拠> 評定:A 平成26年度は、記者説明会を機動的に開催するなどし、目標の50件を大幅に上回る73件の情報提供を行った。公表した情報については、新聞やテレビ・ラジオに数多く取り上げられた。また、消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な公表を行った。 これらを踏まえればAと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、PIO-NET等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	<評定> A <評定に至った理由> 全体として目標の50件を大幅に上回る情報提供を行っており、また、実際に新聞やテレビ・ラジオといったツールで取り上げられた回数が平成24年度実績と比較して増加していることは、国民の関心が高い事案について情報提供を行っているものと高く評価できる。 また、事案の選定から迅速な公表を行っていることも評価できる。 <今後の課題> 商品テスト事案についても平成24年度実績と同等水準の記者公表回数を目指すこと。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 (事業者名を含めた公表)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
記者公表件数(実績値)		30件	46件	30件				予算額(千円)	901,984	882,625			
相談情報部		4件	3件	0件				決算額(千円)	849,765	826,521			
商品テスト部		9件	11件	4件				経常費用(千円)	1,009,447	963,795			
紛争解決委員会事務局		17件	32件	26件				経常利益(千円)	329	25			
								行政サービス実施コスト(千円)	994,207	996,637			
								従事人員数	57	56			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2) 国民への情報提供 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情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。	(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	<主な定量的指標> ・事業者名を含めた公表件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど30件において事業者名を含む公表を行った。 *業務実績報告書24ページ、資料7参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、平成25年度より減少したものの、基準値(平成24年度)と同程度の事業者名を含めた公表を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	評価 B	<評価に至った理由> 昨年度と比較して記者公表件数は減少しているものの、平成26年度は事業者名を含む30件の事案を公表しており、基準値と同数の公表を行っている点は、一定の評価に値する。 <今後の課題> 引き続き、国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組むこと。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (利便性向上のための取り組み))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
									予算額 (千円)	175,936	258,602		
									決算額 (千円)	154,118	234,084		
									経常費用 (千円)	165,476	229,783		
									経常利益 (千円)	0	15		
									行政サービス実施コスト (千円)	105,517	207,701		
									従事人員数	8	13		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2) 国民への情報提供 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年度は、「全国の商品テスト」「医師からの事故情報受付窓口」のコーナーを新たに開設した。 さらに、ホームページ利用者の利便性の向上のため、消費生活センターや報道機関等を対象とした利用者アンケートを実施した。 *業務実績報告書24ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、コーナーを新たに2つ開設し、使いやすい設計を導入した。さらに、消費生活センター等を対象とした利用者アンケートを実施し、利便性の向上に資する情報を得た。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、ネットユーザーを対象としたアンケート等を実施し、引き続きホームページ利用者の利便性の向上を図る。	評定 B <評定に至った理由> 平成26年度は、2つのコーナーを新設し、利用者アンケートを実施することでホームページの利用者の利便性の向上に取り組んだことは、評価できる。 <今後の課題> 平成27年度もホームページのユーザーを対象としたアンケート等を実施し、引き続きホームページ利用者の利便性の向上を図ること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (ホームページによる情報の迅速な提供))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」 (平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
									予算額 (千円)	175,936	258,602		
									決算額 (千円)	154,118	234,084		
									経常費用 (千円)	165,476	229,783		
									経常利益 (千円)	0	15		
									行政サービス実施コスト (千円)	105,517	207,701		
									従事人員数	8	13		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評定	B	
(2) 国民への情報提供 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ・緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ・緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	<主な定量的指標> > ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページにおいて、子どものオンラインゲームでの課金トラブル、自然災害に便乗した悪質商法、電子マネー等のキャッシュレス決済に関するトラブルなど、消費者の関心が高い情報を掲載した。 また、「乳幼児(特に1歳以下)のボタン電池の誤飲に注意! (平成26年6月公表)」、「公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺にご注意! (平成26年7月公表)」など社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、緊急性が高い問題について、迅速かつ的確にホームページで情報提供した。 *業務実績報告書25ページ参照	<評定と根拠> 評定: B 平成26年度は、ホームページにおいて、消費者の関心が高い情報を掲載したほか、社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	<評定に至った理由> 情報提供した事案については、いずれも国民の関心が高いものであり、迅速かつ的確に提供を行ったことは、評価できる。 <今後の課題> 緊急性が高い問題について、その情報を迅速に収集するために採り得る手法を検討するとともに、引き続き迅速な情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし		B

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2) 国民への情報提供 ②ホームページ、出版物等による情報提供 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ・消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ・消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子に関係各所に配布する。	<主な定量的指標> ・ウェブ版「国民生活」掲載回数 ・全記事総アクセス数 ・簡易冊子版配布部数 <その他の指標> ・簡易冊子版配布先 <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページにウェブ版「国民生活」を毎月1回掲載を行った。 「国民生活」には、センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。 また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。 *業務実績報告書26ページ、資料9参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、ウェブ版「国民生活」に、センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載し、定期的にホームページで国民に情報提供した。 また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子版を関係各所に配布する。	評定	B
						<評定に至った理由> 計画どおり「国民生活」を定期的にホームページに掲載したことは、評価できる。また、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子を配布したことも、評価できる。 <今後の課題> 平成27年度も引き続き、簡易冊子版の印刷については適切な部数とすること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ア. ホームページ (「国民生活」読者へのアンケート調査))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2) 国民への情報提供 ②ホームページ、出版物等による情報提供 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ・「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ・「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	<主な定量的指標> ・アンケート調査結果 (平均満足度) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 読者への満足度アンケート調査を実施したところ、満足度については5段階評価で「4.5」を得た。さらに、「暮らしの法律Q&A」「暮らしの判例」「誌上法学講座」「苦情相談」等の記事が相談現場等で役立つことがわかった。また、アンケートによって得られた意見を今後の誌面に反映させることとしている。 なお、平成25年度の購読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望を平成26年度の誌面に反映させた。 *業務実績報告書26ページ、資料10参照	<評価と根拠> 評価: B 平成26年度は、読者への満足度アンケート調査を実施したところ、満足度について5段階評価で「4.5」であり、目標を上回った。また、アンケートによって得られた意見を今後の誌面に反映させることとした。平成25年度のアンケート調査で寄せられた意見や要望を平成26年度の誌面に反映させた。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度引き続き、「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。	<評価に至った理由> アンケート調査における満足度が4.5であったことは、読者から一定の評価がなされているものと考えられるため、この評価とした。 <今後の課題> 内容の充実、読者のニーズを汲み取れるようなアンケート項目を設定すること。 読者の属性ごとの満足度が確認できるようなアンケート項目の追加を検討すること。 (回答数が少ない場合)より多くのアンケートの回答を得るための工夫を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (イ. 出版物)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(2) 国民への情報提供 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 イ. 出版物 ・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 イ. 出版物 ・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデジ版を作成する。	<主な定量的指標> ・「くらしの豆知識」発行回数 ・「くらしの豆知識」販売部数 ・デジ版作成部数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「くらしの豆知識2015」を平成26年9月に発行した。なお、平成26年度の販売実績は248,837部である。 また、視覚障害者の利用に供するためデジ版を平成27年3月に1,100部作成した。 *業務実績報告書27ページ、資料11参照	<評定と根拠> 評定：B 今年度は、「くらしの豆知識」を年1回発行するとともに、視覚障害者のためのデジ版を作成した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデジ版を作成する。	<評定に至った理由> 計画どおり「くらしの豆知識」を発行するとともにデジ版を作成したことは、評価できる。 <今後の課題> 「くらしの豆知識」の更なる拡販を実施するとともに、在庫部数の減少に努める。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 (メールマガジンの発行))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「見守り新鮮情報」発行回数 (実績値)		27回	27回	32回				予算額 (千円)	175,936	258,602			
「見守り新鮮情報」登録者数 (実績値)		19,340人	19,371人	20,629人				決算額 (千円)	154,118	234,084			
「子どもサポート情報」発行回数 (実績値)		12回	12回	13回				経常費用 (千円)	165,476	229,783			
「子どもサポート情報」登録者数 (実績値)		3,809人	4,048人	4,305人				経常利益 (千円)	0	15			
								行政サービス実施コスト (千円)	105,517	207,701			
								従事人員数	8	13			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(2) 国民への情報提供 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・高齢者や障害者に加えて、それらの方々に支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン (高齢者版、子ども版) を発行する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・高齢者や障害者に加えて、それらの方々に支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン (高齢者版、子ども版) を発行する。	<主な定量的指標> > ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」発行回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「見守り新鮮情報」を32回、「子どもサポート情報」を13回発行した。また、利用状況を把握するために、見守り新鮮情報について、メルマガ登録者へのアンケートを実施したほか、複数の団体へのヒアリングを行った。 なお、平成26年度末における「見守り新鮮情報」の登録者数は20,629人、「子どもサポート情報」の登録者数は4,305人であった。 *業務実績報告書27ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は「見守り新鮮情報」「子どもサポート情報」とも平成25年度の発行回数を上回った。 また、アンケートやヒアリングでは、メールマガジンが役立つ、効果があるといった評価が寄せられた。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、「見守り新鮮情報」「子どもサポート情報」を発行する。	<評定に至った理由> 前年度を上回る発行を行ったことは、評価できる。 <今後の課題> アンケートやヒアリングの結果を参考に、取り上げる事案の選定を行うとともに、利用者 (メールマガジン登録者) の更なる拡大のための周知活動に努めること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 (ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 (メールマガジン等の活用))		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「見守り新鮮情報」発行回数 (実績値)		27回	27回	32回				予算額 (千円)	556,167	613,890			
「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数 (実績値)		282,332件	238,905件	331,617件				決算額 (千円)	504,083	570,030			
「子どもサポート情報」発行回数 (実績値)		12回	12回	13回				経常費用 (千円)	674,196	702,098			
「子どもサポート情報」PDF版アクセス数 (実績値)		122,825	70,847件	103,290件				経常利益 (千円)	171	15			
「くらしの危険」発行回数 (実績値)		6回	6回	6回				行政サービス実施コスト (千円)	591,654	711,616			
「くらしの危険」アクセス数 (実績値)		163,601件	116,751件	169,111件				従事人員数	37	40			
「消費者問題出前講座」実施回数 (実績値)		1,007回	1,003回	1,008回									

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2) 国民への情報提供 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ウ. 高齢者や障害者等への情報提供・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ウ. 高齢者や障害者等への情報提供・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	<主な定量的指標> ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数 ・「子どもサポート情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」PDF版アクセス数 ・「くらしの危険」発行回数 ・「くらしの危険」アクセス数 ・「消費者問題出前講座」実施回数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> (メールマガジンの活用) 発行したメールマガジン (見守り新鮮情報、子どもサポート情報) の内容を題材としたイラストを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるように、ホームページ上に掲載した。 このほかに「くらしフェスタ (東京都)」「霞が関子どもデー (消費者庁)」「平成26年度消費者教育フェスタ (文部科学省)」において、印刷物にして配布した。 (リーフレットの作成) 全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。 (消費者問題出前講座) 消費者問題の専門家を全国に派遣し、高齢者等を対象に消費者問題に関するミニ講座を年間1,008回実施した。 「消費者問題出前講座」の利用状況を把握するため、6カ所の開催会場を視察し、申込団体や講師、参加者などからヒアリングを行い、講座開催の理由、講座運営やテキストの利用状況を確認し、その結果をテキスト「くらしのご用心」作成の参考とした。 *業務実績報告書29ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、メールマガジンの情報を活用して作成したイラスト入りリーフレットへのアクセス件数は331,617件であり、平成25年度を上回った。また、各種イベントにおいて印刷物を配布した。 また、「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。 消費者問題出前講座については、年間1,008回実施したほか、利用状況を把握するため視察・ヒアリングを行い、その結果をテキスト「くらしのご用心」作成の参考とした。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	<評定に至った理由> 電子版リーフレットへのアクセス数がいずれも前年度を上回っている点、各機会に配布している点、出前講座について前年度並みの回数を実施し、情報提供を行っている点は、評価できる。 <今後の課題> 情報提供先の拡大を積極的に行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ③「消費者トラブルメール箱」の運用		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号・第5号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数(計画値)	50件	—	50件	50件	50件	50件	50件	予算額(千円)	393,375	387,909			
情報提供件数(実績値)		60件	60件	45件				決算額(千円)	382,457	370,897			
達成度			120.0%	90.0%				経常費用(千円)	382,972	371,455			
受信件数(実績値)		13,503件	15,058件	13,721件				経常利益(千円)	158	25			
総アクセス件数(実績値)		290,316件	283,838件	293,012件				行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717			
「FAQコーナー」アクセス件数(実績値)		181,363件	234,831件	190,438件				従事人員数	21	21			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2) 国民への情報提供 ②ホームページ、出版物等による情報提供 ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	(2) 国民への情報提供の強化 ③「消費者トラブルメール箱」の運用 ・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ③「消費者トラブルメール箱」の運用 ・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。	<主な定量的指標> ・解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数 ・受信件数 ・総アクセス件数 ・「FAQコーナー」アクセス件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費者トラブルメール箱」のFAQコーナーに掲載している解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新を行ったほか、17件については掲載の準備をした。 「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は13,721件、「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は293,012件であった。また、「FAQコーナー」へのアクセス件数は190,438件であった。 *業務実績報告書30ページ、資料12、資料13参照	<評価と根拠> 評価：B 消費者トラブルメール箱での解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数は平成26年度は45件であり、計画値を下回った。なお、掲載の準備をした17件については、平成27年4月6日にホームページ上に掲載をした。 「FAQコーナー」へのアクセス件数は平成25年度実績に比べ減少したが、総アクセス件数は増加した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新作業し、ホームページ上で提供する。	評価 B	<評価に至った理由> 情報提供件数については、計画値を下回っているものの45件の情報提供を行っており、また、平成26年度内の掲載にはやや遅れたものの掲載予定であった17件(平成27年4月6日に掲載)を加えれば、平成26年度分として62件(計画値の124%)となることは、一定の評価に値する。「FAQコーナー」へのアクセス件数については、基準値を上回っていることから、情報提供を行った解決策等が適切に利用されていると思量されることは評価できる。 <指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> 「消費者トラブルメール箱」のFAQコーナーに掲載している解決策や消費者へのアドバイスについて、迅速に掲載を行うために、内部の手続きを見直すこと。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (2)	(2) 国民への情報提供の強化 ④消費者庁の行う注意喚起への協力		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(2) 国民への情報提供 ③消費者庁の行う注意喚起への協力 消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ④消費者庁の行う注意喚起への協力 ・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	(2) 国民への情報提供の強化 ④消費者庁の行う注意喚起への協力 ・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	<主な定量的指標> ・消費者庁注意情報の紹介件数 ・他省庁注意情報の紹介件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁の注意情報を591件紹介し、メールマガジンでも周知した。 また、他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても1,194件を紹介し、メールマガジンで周知した。 その他、消費者庁が行う注意喚起等についてホームページや「くらしの豆知識」「見守り新鮮情報」にて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力するなどした。 *業務実績報告書31ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、消費者庁や中央省庁が行う注意情報等をホームページで紹介し、メールマガジンでも周知した。 その他、消費者庁が行う注意喚起等についてホームページや「くらしの豆知識」にて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力するなどした。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	<評価に至った理由> 消費者庁の注意喚起については、様々な媒体で協力を行っており、平成24年度実績値を上回っていることは、評価できる。 また、他省庁注意情報の紹介についても平成24年度実績値を上回っていることは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き消費者庁が行う注意喚起について、様々な手段で消費者への情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 (専門的な相談への対応)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号119、123	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(3) 苦情相談 ①苦情相談 専門分野に特化した相談員・職員 の配置や、弁護士・専門技術者等 専門家の活用により消費生活セン ター等からの経由相談の解決能力の 向上を図るとともに、消費生活セン ター等において対応困難な分野に関 する相談対応を積極的に行い、その 対応から得られる知見を消費生活セ ンター等へ周知する。また、平日 バックアップ相談及び土日祝日相談 等を実施し、あつせんを積極的に行 う。	(3) 苦情相談の 充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・専門分野に特化 した相談員・職員 で構成されるチ ーム制を敷くと ともに、弁護士・専門 技術者等専門家の 活用により消費生 活センター等から の経由相談の解決 能力の向上を図 る。	(3) 苦情相談の 充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・専門分野に特化 した相談員・職員 で構成されるチ ーム制を敷くと ともに、弁護士・専門 技術者等専門家の 活用により消費生 活センター等から の経由相談の解決 能力の向上を図 る。	<主な定量的指標> ・専門家からのヒ アリング回数(高度 専門相談を含む) ・事例研究会の実 施回数 ・消費者への注意 喚起件数 ・関係機関への情 報提供件数 ・関係機関への要 望件数 ・110番実施回数 ・110番での相談受 付件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 4分野(金融・保険、 情報通信、特商法、個人 情報)の専門チームを設 け、専門家からのヒアリ ングを702回、相談事例の 検討会等を49回行ったほ か、消費者への注意喚起 を31件、関係機関への情 報提供を23件、要望を4件 行った。 また、「キャッシュレ スでの買い物トラブル110 番」(平成26年11月21 日~22日)、「ねらわれて ます!高齢者 悪質商法 110番」(平成26年9月16 日~17日)を行い、多数 の案件を受け付けた。 *業務実績報告書33ペー ジ参照	<評定と根拠> 評定:B 平成26年度は、平成25 年度を上回る専門家への ヒアリング、事例検討会 を行い、経由相談の移 送・共同処理等や直接的 な相談でのあつせんの充 実に取り組むとともに、 消費者被害の未然防止・ 拡大防止のため消費者へ の注意喚起、関係機関へ の情報提供、要望を行っ た。 また、110番の実施で は、周知や開催の方法を 工夫し、多数の案件を受 け付けた。 これらを踏まえればB と評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続 き、専門分野に特化した 相談員・職員で構成され るチーム制を敷くととも に、弁護士・専門技術者 等専門家の活用により消 費生活センター等からの 経由相談の解決能力の向 上を図る。	<評定に至った理由> 情報提供等は、昨年度を下回っているものの、専門チ ームを設け、専門家からのヒアリング、検討会を昨年度以上 に実施したことは解決能力の向上に努めたものと評価でき る。 <今後の課題> 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こと。 <その他事項> 特になし	B

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 (苦情相談への対応)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号119、123	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
経由相談(実績値)		5,918件	7,233件	7,687件				予算額(千円)	393,375	387,909			
うち助言(実績値)		4,816件	5,562件	6,250件				決算額(千円)	382,457	370,897			
うち移送・共同処理等(実績値)		964件	1,434件	1,150件				経常費用(千円)	382,972	371,455			
								経常利益(千円)	158	25			
								行政サービス実施コスト(千円)	376,796	371,717			
								従事人員数	21	21			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(3) 苦情相談 ①苦情相談 専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	<主な定量的指標> ・経由相談件数 ・うち助言件数 ・うち移送・共同処理等件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年度に受け付けた相談21,580件のうち、経由相談は7,687件だった。このうち、助言は6,250件、移送・共同処理等は1,150件だった。 *業務実績報告書36ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、各地の消費生活センターから平成25年度以上の経由相談を受け付けた。 また、平成25年度を上回る助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組んだ。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談について、消費生活センターと共同して、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。	<評定に至った理由> 経由相談について、昨年度を超える件数を受け付け、また、解決に向けた助言、移送・共同処理等を実施し、相談の統一的な処理に取り組んだことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費生活センター等の支援のため経由相談を実施し、適切なアドバイス等を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 (平日バックアップ相談等の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号119、123	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
平日バックアップ相談 (実績値)		3,512件	3,375件	3,150件				予算額 (千円)	393,375	387,909			
うち、あっせん件数 (実績値)		190件	241件	211件				決算額 (千円)	382,457	370,897			
お昼の消費生活相談 (実績値)		—	2,080件	3,072件				経常費用 (千円)	382,972	371,455			
うち、あっせん件数 (実績値)		—	167件	252件				経常利益 (千円)	158	25			
合計 (実績値)		3,512件	5,455件	6,222件				行政サービス実施コスト (千円)	376,796	371,717			
うち、あっせん件数 (実績値)		190件	408件	463件				従事人員数	21	21			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(3) 苦情相談 ①苦情相談 専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。	<主な定量的指標> ・平日バックアップ相談件数 ・うちあっせん件数 ・お昼の消費生活相談件数 ・うちあっせん件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平日バックアップ相談について、平成26年度に受け付けた相談件数は3,150件、あっせん件数は211件であった。 また、お昼の消費生活相談について、平成26年度に受け付けた相談件数は3,072件、あっせん件数は252件であった。 *業務実績報告書37ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26度は、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談の相談受付件数・あっせん件数(合計)は平成25年度を上回り、消費生活センター等の支援を実施した。これらを踏まえれば、Bと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。	<評定に至った理由> 平日バックアップ相談の受付件数は前年度から微減している一方、地方の消費生活センターが閉所していることの多い時間帯に実施する「お昼の消費生活相談」は大幅に増加している。 なお、「お昼の消費生活相談」については、有識者による効果検証において、同相談を実施することが国民生活センターの各機能の回復に効果があったとの検証結果の報告を受けているところである。 これらのことから、平日バックアップ相談は微減しているが、「お昼の消費生活相談」の実施により消費生活センター等の支援は達成されているものと考えられる。また、平日バックアップ相談は平成24年度実績値を超えるあっせんが行われており、「お昼の消費生活相談」も200件を超えるあっせんが行われているため、この評価とする。 <今後の課題> 引き続き、消費生活センター等の支援のため、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談について実施し、あっせんを積極的に行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 (土日祝日相談の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号119、123	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
土日祝日相談 (実績値)		9,177件	7,636件	7,553件				予算額 (千円)	393,375	387,909			
うち、あっせん件数 (実績値)		103件	83件	25件				決算額 (千円)	382,457	370,897			
								経常費用 (千円)	382,972	371,455			
								経常利益 (千円)	158	25			
								行政サービス実施コスト (千円)	376,796	371,717			
								従事人員数	21	21			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(3) 苦情相談 ①苦情相談 専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経路相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんで積極的に行う。	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんで積極的に行う。	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんで積極的に行う。	<主な定量的指標> ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 土日祝日相談を12回線で年間111日実施し、相談件数は7,553件、うちあっせん件数は25件であった。 *業務実績報告書37ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、土日祝日相談の相談件数は平成25年度と同水準であったが、あっせん件数は減少した。 これは、土日祝日相談に相談が多く寄せられる情報通信関連分野について、平成26年度に情報提供を多く実施したことにより、これらの相談において、相談者に対して、よりの確かな助言・情報提供ができるようになったことなどによる。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんで積極的に行う。	<評定に至った理由> 情報通信関連分野に係る相談について、助言・情報提供することにより事案の解決を図ったことであっせん件数が減少したとの説明は整合的であると判断した。 相談受付件数については微減しているが、おおむね昨年度と同水準であることから、この評価とする。 <今後の課題> 消費生活センターの支援として引き続き休日の相談受付を実施し、直轄事業としたことで得られる知見を、更なる消費生活センターの支援、国民への情報提供に活用すること。 消費者ホットラインの3桁化により、増加する可能性のある土日祝日における相談について適切な対応を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (3)	(3) 苦情相談の充実・強化 ②個人情報に関する苦情相談		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号119、123 「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)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(3) 苦情相談 ②個人情報に関する苦情相談 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機能における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。	(3) 苦情相談の充実・強化 ②個人情報に関する苦情相談 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。	(3) 苦情相談の充実・強化 ②個人情報の取扱いに関する苦情相談 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。 なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。	<主な定量的指標> ・個人情報相談件数 ・個人情報保護法説明会等での説明回数 ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数 <その他の指標> ・実施状況 ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、117件であった。 「個人情報保護法説明会(消費者庁と共催)」のうち3会場において、センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきことを説明した。 個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、全国の消費生活センター等に新たに情報提供すべき事例等の検討を行い、個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改訂に関する情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地センターへ情報提供した(計5回)。 *業務実績報告書37ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、個人情報に関する経由相談への対応、個人情報保護法説明会での説明を適切に実施したほか、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改訂に関する情報など、相談対応上必要となる情報を各地消費生活センターに共有した。 なお、事例集の改定等を検討する必要があるような新たな相談事例はなかった。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は個人情報保護法の改正状況を踏まえつつ、引き続き、個人情報に関する苦情相談について、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図るとともに、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。	<評定に至った理由> 個人情報に関する情報について、「消費生活相談緊急情報」に昨年度を上回る回数掲載することにより、消費生活センター等に情報共有を図ったことは、評価できる。 <今後の課題> 個人情報保護法の改正状況を踏まえ、引き続き、個人情報に関する苦情相談について、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図るとともに、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (4)	(4) 裁判外紛争解決手続の実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号113	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第6号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事前問合せ対応件数(実績値)		1,078件	1,139件	1,063件					予算額(千円)	128,378	139,428		
申請件数(実績値)		151件	151件	167件					決算額(千円)	117,343	119,678		
平均所要日数(計画値)	4か月以内	—	4か月以内	4か月以内	4か月以内	4か月以内	4か月以内		経常費用(千円)	117,756	120,024		
平均所要日数(実績値)		102.2日	96.1日	86.3日					経常利益(千円)	0	0		
達成度			100.0%	100.0%					行政サービス実施コスト(千円)	131,275	121,004		
地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数(実績値)		9回	6回	16回					従事人員数	7	8		
外部機関との連携のための意見交換会実施回数(実績値)		3回	6回	7回									

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(4) 裁判外紛争解決手続の実施 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	(4) 裁判外紛争解決手続の実施 ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	(4) 裁判外紛争解決手続の実施 ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	<主な定量的指標> ・事前問合せ対応件数 ・申請件数 ・手続終了までの平均所要日数 ・地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数 ・外部機関との連携のための意見交換会実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせ1,063件に対応し、167件の和解仲介手続の申請を新たに受け付けた。また、155件(平均所要日数:86.3日)の手続が終了したが、このうち取り下げ等の17件を除く実質的に和解仲介を実施した138件のうち、83件について和解が成立した。また、地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する裁判外紛争解決手続制度や申請方法等の周知・啓発を図るため、全国16カ所で研修会・意見交換会を開催した。その他、関係機関や他のADR機関との意見交換会を開催し、連携の在り方について意見交換を実施した。 *業務実績報告書38ページ、資料15～資料18参照	<評定と根拠> 評定:B 平成26年度は、消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに適切に対応した。また、重要消費者紛争に関し、平成25年度を上回る和解の仲介手続の申請を新たに受け付けたほか、平成26年度に手続を終了した事案の平均手続所要日数は86.3日であり、目標の4か月以内であった。その他、地方公共団体との研修会・意見交換会や外部機関との意見交換会を開催した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	評定 B <評定に至った理由> 昨年度を上回る申請に対応し、平均所要日数が4か月以内に手続を終了した点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き申請から4か月以内の処理を目指すこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
重大事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 (実績値)		58件	111件	31件				予算額 (千円)	521,753	527,337			
平日バックアップ相談・土日祝日相談等		49件	70件	22件				決算額 (千円)	499,800	490,575			
トラブルメール箱		9件	41件	7件				経常費用 (千円)	500,728	491,480			
紛争解決委員会への申請、事前問合せ		0件	0件	2件				経常利益 (千円)	158	25			
消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 (実績値)		40件	143件	26件				行政サービス実施コスト (千円)	508,071	492,721			
トラブルメール箱		19件	121件	10件				従事人員数	28	29			
紛争解決委員会への申請、事前問合せ		21件	22件	16件									

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ①消費者庁等への情報提供 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。	<主な定量的指標> ・重大事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 ・消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> センターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等の疑いがあるものについて31件、消費者事故等の疑いがあるものについて26件、消費者庁へ情報提供した。 *業務実績報告書41ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年は、センターに寄せられた消費者事故等の恐れがあるものについて、消費者庁に情報提供した。 平成25年度に比べ件数が減少したが、これは、平成25年度には薬用化粧品による白斑トラブル等の危害案件が多く寄せられたことなどによる。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。	評定	B
						<評定に至った理由> 情報提供件数としては平成24年度、平成25年度と比較しても減少しているものの、これは、平成25年度に薬用化粧品による白斑トラブル等の危害案件が多く寄せられた等によるものであり、重大事故等の疑いのあるものについて情報提供を行っている点は、一定の評価に値する。 <今後の課題> 引き続き、消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

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

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ①消費者庁等への情報提供 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等 ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等 ・財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	<主な定量的指標> ・財産事案情報共有打合せ回数 ・生命身体事案等情報共有打合せ回数 ・消費者政策検討会議開催回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 財産事案情報共有打合せを46回、生命身体事案等情報共有打合せを45回開催した。 また、消費者政策検討会議を3回開催した。 *業務実績報告書42ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、財産事案情報共有打合せや、生命身体事案等情報共有打合せを複数回開催し、消費者庁と相互に消費者被害に関する情報を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。 また、消費者政策検討会議を開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携のあり方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について意見交換を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	<評定に至った理由> 昨年度と同程度の財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議、消費者政策検討会議をそれぞれ開催し、消費者庁と相互に消費者被害に関する情報を提供し合い緊密な情報共有を行った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者被害に関する情報について、会議の場等を通じて消費者庁との情報共有を図り、業務に活用させること。 <その他事項> 特になし	B

4. その他参考情報

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

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

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ①消費者庁等への情報提供 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、PIO-NE 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。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等 ・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。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等 ・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	<主な定量的指標> ・消費者庁への報告回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 主な公共料金として電気、ガス、水道、鉄道、バス、公共放送の6項目について、PIO-NE Tに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、センターで受け付けた主な相談事例について消費者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便(信書便)、他の行政サービス、タバコについても件数を報告した。 *業務実績報告書44ページ参照	<評価と根拠> 評価: B 平成26年度は、提供する項目を精査して消費者庁に情報提供した。また、平成25年度は主な事例を提供したが、今年度は全ての事例を提供した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	評価 B	<評価に至った理由> 公共料金に関して受け付けた全ての相談事例を提供したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、件数だけでなく、どのような内容の相談が多いか等の分析を行った上で消費者庁へ報告すること。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

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

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

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

※相談情報部と商品テスト部の連名公表1件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ①消費者庁等への情報提供 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	(5) 関係機関との連携 ①消費者庁等・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・関係機関への情報提供件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ73件の情報提供を行い、その内の36件については、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供等を行った。その結果、13件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた。 *業務実績報告書44ページ、資料7参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、平成25年度に比べ関係省庁や事業者団体等への情報提供件数が減少した。消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	<評価に至った理由> 平成26年度は、平成25年度に比べ関係省庁や事業者団体等への情報提供件数が減少したものの、36件の情報提供が行われており、行政処分や業務改善の対応につながったことは、一定の評価に値する。 <今後の課題> 引き続き関係省庁や事業者・事業者団体へ適切に情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 (PIO-NET運営に関する情報の配信)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号1	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号、第42条第1項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
PIO-NETつうしん掲載回数(実績値)		12回	17回	14回				予算額(千円)	2,526,997	2,368,207			
PIO-NETに関する事務連絡掲載回数(実績値)		24回	26回	18回				決算額(千円)	1,153,851	2,387,665			
PIO-NET刷新に関する資料等掲載回数(実績値)		-	9回	12回				経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581			
早期警戒指標掲載件数(実績値)		12回	12回	12回				経常利益(千円)	2,135	6,456			
消費者行政フォーラムログイン数(実績値)		291,558	330,111	356,019				行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049			
								従事人員数	20	21			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ②消費生活センター等への情報提供 PIO-NET等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 ・PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌)など、PIO-NET運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(PIO-NET業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 ・PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」(相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌)など、PIO-NET運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(PIO-NET業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。	<主な定量的指標> ・PIO-NETつうしん掲載回数 ・PIO-NETに関する事務連絡掲載回数 ・PIO-NET刷新に関する資料等掲載回数 ・早期警戒指標掲載回数 ・消費者行政フォーラムログイン数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> -	<主要な業務実績> 平成26年度においては消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へPIO-NET運営に関する以下の情報を掲載した。 ・PIO-NETつうしん(14回) ・PIO-NETに関する事務連絡(18回) ・PIO-NET刷新に関する資料等(12回) ・早期警戒指標(12回) *業務実績報告書44ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、「消費者行政フォーラム」に、「PIO-NETつうしん」などPIO-NET運営に関する情報を随時掲載し、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」などPIO-NET運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。	評定 B	<評定に至った理由> 「PIO-NETつうしん掲載回数(実績値)」等から、「消費者行政フォーラム」に、情報を随時掲載されており、また、「消費者行政フォーラムログイン数(実績値)」が昨年度と比較して増加していることから、より多く利用されたものと思料され、一定の評価に値する。 <今後の課題> 引き続き「PIO-NETつうしん」などPIO-NET運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」に掲載し、PIO-NETを安定的に運用すること。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 (「消費生活相談緊急情報」の発行)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号119、123	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第2号・第7号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ②消費生活センター等への情報提供 PIO-NET等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 ・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 ・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。	<主な定量的指標> ・「消費生活相談緊急情報」を月2回以上掲載した月数 ・「消費生活相談緊急情報」配信回数 ・「消費生活相談緊急情報」ダウンロード件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「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39回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計63回配信した。 なお、アクセス件数は126,648件であった。 *業務実績報告書45ページ参照	<評価と根拠> 評価: B 平成26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39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。 また、アクセス件数は126,648件で、平成25年度を上回った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。	<評価に至った理由> 「消費生活相談緊急情報」定例号を前年度と同様に「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39回掲載したことは、迅速に情報・知見を提供したものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 (「製品関連事故情報」の発行)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号17	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「製品関連事故情報」作成回数 (実績値)		12回	12回	12回				予算額 (千円)	380,231	355,288			
「製品関連事故情報」掲載月数 (計画値)	12月	—	12月	12月	12月	12月	12月	決算額 (千円)	349,965	335,946			
「製品関連事故情報」掲載月数 (実績値)		12月	12月	12月				経常費用 (千円)	508,720	472,315			
達成度			100.0%	100.0%				経常利益 (千円)	171	0			
アクセス件数 (実績値)		12,067件	11,339件	12,336件				行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915			
								従事人員数	29	27			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ②消費生活センター等への情報提供 PIO-NET等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 ・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	(5) 関係機関との連携 ②消費生活センター等 ・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	<主な定量的指標> ・「製品関連事故情報」を掲載した月数 ・「製品関連事故情報」配信件数 ・「製品関連事故情報」アクセス件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「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。 アクセス件数は12,336件であった。 *業務実績報告書45ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月、計12回掲載し、商品テストや相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 アクセス件数は12,336件で、平成25年度を上回った。 また、各地消費生活センターの相談員等より「参考になった」等の意見が寄せられた。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	<評定に至った理由> 昨年度と同様に「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載し、計12回作成したことは、迅速に情報・知見を提供したものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

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

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

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(5) 関係機関への情報提供 ③行政機関等との情報交流 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。	(5) 関係機関との連携 ③国の行政機関 ・法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	(5) 関係機関との連携 ③国の行政機関 ・法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	<主な定量的指標> ・行政機関からの情報提供依頼への対応件数 ・行政機関の検討会等への出席回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 関係行政機関から寄せられた2,506件の情報提供依頼に対応した。 また、行政機関からの依頼に対応し、各種検討会等に130回出席した。 *業務実績報告書46ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、行政機関からの情報提供依頼への対応件数、行政機関の検討会等への出席回数ともに平成25年度を上回った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	<評定に至った理由> 関係行政機関から寄せられた情報提供依頼の対応及び行政機関からの依頼に対応した各種検討会等への出席は、共に前年を上回り、行政機関と緊密な情報交換が行われていることは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	(5) 関係機関との連携 ④独立行政法人		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号17、18	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号・第7号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ④関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。	(5) 関係機関との連携 ④独立行政法人・関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	(5) 関係機関との連携 ④独立行政法人・製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	<主な定量的指標> ・会議等の実施回数 ・センターからの講師派遣回数 ・センターへの講師派遣回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 製品評価技術基盤機構との実務者会議を12回、国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議を1回実施した。 また、各法人が開催する会議等へセンターから講師派遣を3回行ったほか、センターが開催する研修には製品評価技術基盤機構から1回講師が派遣された。 *業務実績報告書47ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所との会議を実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行った。製品評価技術基盤機構とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者によるTV会議等を開催した。 また、技術協力の一環として、各法人の職員を当センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱し、技術的助言や知見の活用を行った。 さらに、各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣したほか、センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座に講師が派遣されるなど、研修等に関し連携を図った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	<評定に至った理由> 昨年度と同程度の会議等の実施、センターからの講師派遣及びセンターへの講師派遣が行われており、情報共有が進められ、連携が図られたことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き関係機関と情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	(5) 関係機関との連携 ⑤消費者団体 (適格消費者団体のP I O - N E T利用のための環境整備)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号1、128	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
									予算額(千円)	2,526,997	2,368,207		
									決算額(千円)	1,153,851	2,387,665		
									経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581		
									経常利益(千円)	2,135	6,456		
									行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049		
									従事人員数	20	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供 ⑤適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	(5) 関係機関との連携 ⑤消費者団体・適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。	(5) 関係機関との連携 ⑤消費者団体・適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・対応状況 <評価の視点> -	<主要な業務実績> 適格消費者団体へのP I O - N E T情報の開示範囲等についての消費者庁との協議を踏まえ、配備のための開示範囲等の設定機能等の次期P I O - N E Tシステムの環境整備を進めた。なお、適格消費者団体による実際の利用については、消費者庁で調整中である。 *業務実績報告書48ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、消費者庁との協議を踏まえ、次期P I O - N E Tシステムの環境整備を進めた。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。	<評定に至った理由> 消費者庁との協議を踏まえ、配備のための開示範囲等の設定機能等の次期P I O - N E Tシステムの環境整備を進めたことは、適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用の環境整備を進めることに資するため、評価できる。 <今後の課題> 引き続き適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進めること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (5)	(5) 関係機関との連携 ⑤消費者団体 (消費者団体への情報提供)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号128、129	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第3号 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(5) 関係機関への情報提供 ⑤適格消費者団体におけるPIONETの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	(5) 関係機関との連携 ⑤消費者団体・消費者団体への情報提供を積極的に行う。	(5) 関係機関との連携 ⑤消費者団体・消費者団体への情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・消費者団体との意見交換会等の開催回数 ・適格消費者団体からの法令に基づく照会への対応件数 <その他の指標> なし <評価の視点> -	<主要な業務実績> 消費者団体との意見交換会等を以下のとおり実施した。 ・消費者団体との意見交換会 (平成27年3月12日、11団体が出席) ・「全国消費者行政ウォッチねっと」との懇談会 (平成26年10月17日) ・紛争解決委員会事務局と「特定非営利活動法人消費者機構日本」との意見交換会 (平成26年9月25日) また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に47件対応した。 *業務実績報告書48ページ参照	<評定と根拠> 評定: B 消費者団体との意見交換会等を実施し、消費者団体と国民生活センターの今後の連携等について実務的な意見交換を行った。 また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に対応した。 以上より、Bと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	<評定に至った理由> 昨年度を上回る消費者団体との意見交換会等を開催しており、昨年度を下回るものの、昨年度から大きく下回らない適格消費者団体からの照会への対応を行っていることから、消費者団体への情報提供を適切に行ったことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者団体への情報提供を積極的に行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

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

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
法令照会(実績値)		803件	839件	710件				予算額(千円)	3,300,603	3,111,404			
警察(実績値)		268件	391件	305件				決算額(千円)	1,886,273	3,094,509			
裁判所(実績値)		26件	12件	9件				経常費用(千円)	1,922,647	1,877,351			
弁護士会(実績値)		439件	383件	347件				経常利益(千円)	2,464	6,481			
適格消費者団体(実績値)		69件	52件	47件				行政サービス実施コスト(千円)	1,884,191	1,924,681			
消費者委員会(実績値)※		0件	0件	0件				従事人員数	70	69			
センター法40条1項(実績値)		1件	1件	2件									
情報提供規程8条6項(実績値)		49件	84件	117件									

※消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく照会

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 関係機関への情報提供	(5) 関係機関との連携 ⑥法令照会への対応 ・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	(5) 関係機関との連携 ⑥法令照会への対応 ・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	<主な定量的指標> ・法令照会への対応件数 ・情報提供規程8条6項への対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会は計710件あり、その全てに対応した。 また、「国民生活センター情報提供規程」第8条6項に基づく照会へも対応しており、117件対応した。 *業務実績報告書49ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	評価	B
						<評価に至った理由> 法令照会に基づく対応については、昨年度と比較して減少したものの、国民生活センター情報提供規程第8条6項に基づく対応については、昨年度と比較して増加しており、迅速かつ適切に対応したことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

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

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(6) 関係行政機関等に対する改善要望 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	(6) 関係行政機関等に対する改善要望 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	(6) 関係行政機関等に対する改善要望 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・行政機関等への改善要望件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ73件の情報提供を行い、その内の14件については、消費生活相談情報の収集・分析を基に、関係行政機関や業界団体等に制度改正や表示の改善など消費者被害の未然防止のための要望を行った。その結果、9件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた。 *業務実績報告書49ページ、資料7参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、平成25年度に比べ関係省庁や事業者団体等への要望件数が減少した。 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による要望に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	評価 B	<評価に至った理由> 要望件数、対応件数ともに昨年度を下回ったものの、要望件数については、基準値を上回っていることから、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っていることは、一定の評価に値する。 <今後の課題> 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こと。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 (遠隔研修の推進)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121、122 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
地方都市における研修実施数 (実績値)		—	23コース	23コース				予算額 (千円)	196,137	172,053			
遠隔研修の登録箇所数 (実績値)		—	671ヶ所	677ヶ所				決算額 (千円)	204,546	159,248			
遠隔研修のコンテンツ数 (実績値)		3本	5本	8本				経常費用 (千円)	206,080	160,085			
アンケート結果 (実績値)		—	4.7	4.7				経常利益 (千円)	14	44			
								行政サービス実施コスト (千円)	205,906	135,592			
								従事人員数	12	11			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(7) 研修 ① 研修 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	<主な定量的指標> ・地方都市における研修実施数 ・遠隔研修の登録箇所数 ・遠隔研修のコンテンツ数 ・受講者へのアンケート結果 (5段階評価) の平均値 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 地方都市における開催については、都道府県・政令指定都市を対象に「専門講座地域コース」および「消費生活相談関連業務支援コース」合計23コース実施した。 遠隔研修 (D-ラーニング研修) については、677カ所に対して8本のコンテンツを配信した。また、アンケート評価の平均は4.7であった。 *業務実績報告書51ページ参照	<評価と根拠> 評価: B 平成26年度は、地方都市における開催については、開催希望を募り、地域バランスを考慮して平成25年度と同数実施した。 また、遠隔研修 (D-ラーニング研修) については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努め、受講者へのアンケート調査結果では4.7の評価を得た。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	<評価に至った理由> 地方都市における研修を地域の希望を勘案した上で昨年度と同数開催した点、Dラーニングの配信本数を拡大した点及び受講者に対するアンケートにおいて高い評価を得た点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 (受講者等へのアンケート調査)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121、122 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受講者へのアンケート結果 (計画値)	4以上	—	4以上	4以上	4以上	4以上	4以上	予算額 (千円)	196,137	172,053			
受講者へのアンケート結果 (実績値)		4.8	4.7	4.8				決算額 (千円)	204,546	159,248			
達成度			117.5%	120.0%				経常費用 (千円)	206,080	160,085			
受講者所属先自治体へのアンケート結果 (計画値)	4以上	—	4以上	4以上	4以上	4以上	4以上	経常利益 (千円)	14	44			
受講者所属先自治体へのアンケート結果 (実績値)		4.9	4.9	4.9				行政サービス実施コスト (千円)	205,906	135,592			
達成度			122.5%	122.5%				従事人員数	12	11			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	A
(7) 研修 ① 研修 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。	<主な定量的指標> ・受講者へのアンケート結果 (5段階評価) の平均値 ・受講者所属先自治体へのアンケート結果 (5段階評価) の平均値 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.8」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。 また、全国の都道府県・政令指定都市の消費生活センター等において、研修の受講実績があった機関 (125カ所) に対し、平成26年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、評価の平均は「4.9」となった。 なお、アンケートを回答した地方公共団体からよされた意見を、研修内容、受講環境の改善に活用した。 *業務実績報告書51ページ参照	<評価と根拠> 評価: A 平成26年度は、研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査と、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し、受講者および地方公共団体から目標を上回る評価を得た。 また、アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用した。 これらを踏まえればAと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。また、アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。	<評価に至った理由> アンケートにおいて受講者及び派遣元地方公共団体から高評価であった点及び寄せられた意見を研修内容の充実に活用した点については、高く評価できる。 また、5段階評価については、第2期中期目標期間から受講者「4.7」又は「4.8」、派遣元地方公共団体「4.8」又は「4.9」となっていることから、A評価とした。 <今後の課題> アンケートにおいて寄せられた意見を活用し、研修内容だけでなく受講環境を更に充実させること。 <その他事項> 特になし	A

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 (中小企業等を対象とした研修の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121、122 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
企業の消費者窓口担当者を対象とした研修実施数 (実績値)		2 コース	2 コース	2 コース				予算額 (千円)	196,137	172,053			
アンケート結果 (実績値)		4.6	4.4	4.5				決算額 (千円)	204,546	159,248			
								経常費用 (千円)	206,080	160,085			
								経常利益 (千円)	14	44			
								行政サービス実施コスト (千円)	205,906	135,592			
								従事人員数	12	11			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(7) 研修 ① 研修	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化	(7) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・ 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。	<主な定量的指標> ・ 企業の消費者窓口担当者を対象とした研修実施数 ・ 受講者へのアンケート結果 (5段階評価) の平均値 <その他の指標> ・ なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 企業の消費者窓口担当者に対し、研修を2コース実施した。 アンケート評価の平均は4.5であった。 *業務実績報告書52ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は企業の消費者窓口担当者に対し、研修を2コース実施し、受講者へのアンケート調査結果では4.5の評価を得た。 研修では、消費者行政の動向、企業の社会的責任やコンプライアンスの基本概念、消費者関連部門の役割等について企業の実務担当者や学識経験者等の講義等を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、「企業職員研修」のコース数を追加し、コース内容をさらに実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁の協力を得て実施する。	<評定に至った理由> 2コースの研修を実施し、昨年度とほぼ同数の受講者を受け入れた点、受講者アンケート評価 (5段階評価) が4を上回っていたことは、評価できる。 <今後の課題> 企業のニーズを踏まえつつ、研修施設を活用した効果的な研修を多く実施する。受講者を派遣した企業に対するアンケートの実施についても検討すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	(7) 研修の充実 ②国家公務員向け研修の実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号135	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費生活相談員向け研修への国家公務員の総受入数(実績値)		—	56人	31人					予算額(千円)	196,137	172,053		
									決算額(千円)	204,546	159,248		
									経常費用(千円)	206,080	160,085		
									経常利益(千円)	14	44		
									行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592		
									従事人員数	12	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(7) 研修 ① 研修 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	(7) 研修の充実 ②国家公務員向け研修の実施 ・消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	(7) 研修の充実 ②国家公務員向け研修の実施 ・消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	<主な定量的指標> ・研修への国家公務員の総受入数 <その他の指標> ・検討状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者庁及び金融庁の職員の聴講を受け入れた。 ・消費者行政職員研修職員講座：5名 ・消費生活相談員研修消費生活相談カード作成セミナー：5名 ・専門・事例講座：21名 なお、平成27年度以降の国家公務員向け研修の実施については消費者庁と協議を行い、国民生活センターが直接国家公務員に対する研修を実施することはせず、関係省庁の職員等の聴講を引き続き受け入れることで了承を得た。 *業務実績報告書56ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、国家公務員の聴講を受け入れた。また、平成27年度以降の国家公務員向け研修の実施については、消費者庁と協議を行い、関係省庁の職員等の聴講を引き続き受け入れることで了承を得た。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度以降は、平成26年度に行った消費者庁との協議を踏まえ、引き続き関係省庁の職員等の聴講を受け入れる。	評価 B	<評価に至った理由> 昨年度に引き続き、国家公務員の聴講を受け入れた点は評価できる。なお、聴講者の減少については派遣元の都合によるものであることから、評価引下げの要因とはしない。 <今後の課題> 引き続き国家公務員の聴講を受け入れるとともに、消費者庁の実施する国家公務員向け研修に協力すること。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度 (消費生活専門相談員資格の審査及び認定)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121、122 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「第23回消費者保護会議決定」(平成2年12月)
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受験申込者数 (実績値)		1,158人	902人	845人				予算額 (千円)	196,137	172,053			
資格認定者 (実績値)		275人	200人	210人				決算額 (千円)	204,546	159,248			
合格率		27.4%	25.3%	28.6%				経常費用 (千円)	206,080	160,085			
								経常利益 (千円)	14	44			
								行政サービス実施コスト (千円)	205,906	135,592			
								従事人員数	12	11			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(7) 研修 ② 消費生活専門相談員資格認定制度 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度 ・消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度 ・消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	<主な定量的指標> ・受験申込者数 ・相談員資格認定者数 ・合格率 (実受験者に対する合格者の割合) <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年度消費生活専門相談員資格認定試験について、第1次試験を平成26年9月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験を実施した。 第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成27年1月に消費生活専門相談員資格認定者として210人を認定した。受験申込者数は845人で、合格率は28.6%であった。 また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、当センターのホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けているほか、過去の試験問題を掲載している。このほか、ポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。また、チラシを作成し、累計認定者数の少ない県内の市町村消費生活センターに配布したほか、大学等にも配布した。 さらに、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、資格試験の専門誌等に資格試験の記事が掲載された。 *業務実績報告書56ページ、資料20参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、スケジュールどおりに全国27箇所第1次試験を実施し、その合格者に対し第2次試験を実施した。可否については、合否判定基準に則り適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として210名を認定した。 また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ポスター作成、チラシ配布等を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	評価 B <評価に至った理由> 消費生活専門相談員資格認定試験を適切に実施した点については、評価できる。総受験申込者数は昨年度から減少しているものの、減少幅は昨年度よりも小さく、現職相談員の申込者数についてはわずかながら上昇していることから周知に一定の効果があったと認められることは、一定の評価に値する。 <今後の課題> 引き続き積極的に周知活動を行い、新たな人材の確保に努めることとともに、試験を石製に実施し、相談員の資質・能力の向上を努めること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度 (地理的条件に配慮した試験の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121、122 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「第23回消費者保護会議決定」(平成2年12月)
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	A
(7) 研修 ② 消費生活専門相談員資格認定制度 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度 ・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度 ・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	<主な定量的指標> ・試験実施箇所数 <その他の指標> ・ <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験について、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、全国27箇所を実施した。 *業務実績報告書57ページ参照	<評価と根拠> 評価：A 平成26年度は、目標の15箇所を上回る全国27箇所で開催を実施した。 また、試験会場の設置にあたっては、全国を7ブロックに分け8箇所に試験会場を設置したほか、地方公共団体に会場設置希望を聞いたうえで試験会場を設置し、受験申込者数が少ない地域も含めた。 これらを踏まえればAと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	評価 A	<評価に至った理由> 地方公共団体に希望を確認し受験申込者の少ない地域を含みつつ、目標を上回る箇所で開催を実施したことについては、高く評価できる。 <今後の課題> 引き続き、各地の地理的条件に配慮し、資格試験を実施すること。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度 (資格更新のための講座の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121、122 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「第23回消費者保護会議決定」(平成2年12月)
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
更新講座実施回数 (実績値)		7 講座	7 講座	6 講座				予算額 (千円)	196,137	172,053			
更新講座実施箇所数 (実績値)		5 箇所	6 箇所	5 箇所				決算額 (千円)	204,546	159,248			
更新講座の受講による更新者 (実績値)		307人	291人	386人				経常費用 (千円)	206,080	160,085			
								経常利益 (千円)	14	44			
								行政サービス実施コスト (千円)	205,906	135,592			
								従事人員数	12	11			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(7) 研修 ② 消費生活専門相談員資格認定制度 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度・資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	(7) 研修の充実 ③消費生活専門相談員資格認定制度・資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	<主な定量的指標> ・更新講座実施回数 ・更新講座実施箇所数 ・更新講座の受講による更新者 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年6月～8月にかけて全国5箇所(宮城県、東京都、愛知県、大阪府、福岡県)で資格更新講座(6講座)を実施した。 更新対象者896人のうち、更新講座の受講による更新者は386人であった。 *業務実績報告書58ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、資格更新講座を全国5箇所、計6回実施した。 なお、資格更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容とした。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	<評定に至った理由> 資格更新講座を適切に実施し、昨年度を上回る受講者を受け付けた点については、評価できる。 <今後の課題> 資格更新対象者がより多く更新講座を受講するよう、周知を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (7)	(7) 研修の充実 ④市場化テストの実施		
業務に関連する政策・施策	「公共サービス改革基本方針」(平成26年7月11日閣議決定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	196,137	172,053			
								決算額(千円)	204,546	159,248			
								経常費用(千円)	206,080	160,085			
								経常利益(千円)	14	44			
								行政サービス実施コスト(千円)	205,906	135,592			
								従事人員数	12	11			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(7) 研修 ③ 市場化テストの実施 企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。	(7) 研修の充実 ④市場化テストの実施 ・企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。	(7) 研修の充実 ④市場化テストの実施 ・企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監理委員会と連携しつつ策定する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「公共サービス改革基本方針」(平成26年7月11日閣議決定)において、企業職員研修および全国消費者フォーラムに関する企画立案以外の業務について、市場化テスト(民間競争入札)の対象案件となった。 その後、「独立行政法人国民生活センターの実施する企業・消費者向けの教育・研修事業における民間競争入札実施要項」について官民競争入札等監理委員会にて審議・了承された後、入札を実施し、落札者を決定した。 *業務実績報告書58ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について官民競争入札等監理委員会と連携しつつ策定し、入札を実施し、落札者を決定した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、平成26年度実施した官民競争入札等による契約案件(3年契約)を着実に実施する。	<評定に至った理由> 企業・消費者向けの教育・研修事業における官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画については、評価できる。 <今後の課題> 計画に基づき、官民競争入札を着実に実施すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (商品テストの実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号5、6、17	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号・第7号、第42条2項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	A
(8) 商品テスト ①商品テストの実施 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を進める。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	<主な定量的指標> ・テスト実施件数 ・注意喚起のための商品テスト実施件数 ・依頼テスト実施件数 ・依頼テスト情報提供件数 ・消費生活センターからのテスト依頼件数 ・技術相談等 ・テスト受付件数 ・全件対応率 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 217件のテストを実施し、このうち13件については、消費者に対して注意喚起を行った。 また、各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト354件について内容を検討し、このうち154件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、200件をテストとして受け付け、全件に対応した。 各地の消費生活センターからの依頼による商品テストは、前年度からの受け付け分を含め204件実施し、そのうち、事業者が対応した結果も加え20件について情報提供(公表)を行った。 *業務実績報告書59ページ、資料21参照	<評定と根拠> 評定：A 平成26年度は、平成25年度のテスト実施件数を下回ったものの、注意喚起のための商品テストについては目標を上回る件数を実施した。 また、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては全てに対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。 これらを踏まえればAと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行い、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	<評定に至った理由> 全体のテスト実施件数は昨年度を下回っているものの、注意喚起のための商品テストは目標を上回る件数を実施し、年間を通じておおむねコンスタントに注意喚起が行われたことから積極的な実施が行われたものと高く評価できる。また、地方公共団体からの依頼のあった商品テストについても全件対応していることから、高く評価できる。 <今後の課題> 引き続き注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体からの依頼のあった商品テストについても原則として全件対応すること。 <その他事項> 特になし	A

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (消費者庁への協力)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号12、13-2-3、17	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号、第42条2項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁依頼テスト実施件数 (実績値)		4件	5件	3件				予算額 (千円)	380,231	355,288			
重大事故等テスト結果の情報提供件数 (実績値)		18件	8件	5件				決算額 (千円)	349,965	335,946			
法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数 (実績値)		6件	5件	5件				経常費用 (千円)	508,720	472,315			
医療機関ネットワーク参加機関数 (実績値)		13機関	24機関	24機関				経常利益 (千円)	171	0			
基本情報収集件数 (実績値)		5,003件	6,906件	7,853件				行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915			
詳細情報収集件数 (実績値)		280件	169件	305件				従事人員数	29	27			
追跡調査実施件数 (実績値)		7件	3件	6件									

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(8) 商品テスト ①商品テストの実施 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力をを行う。	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力をを行う。	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力をを行う。	<主な定量的指標> ・消費者庁の依頼に応じたテスト実施件数 ・重大事故等に該当するもの等に関する商品テスト結果の消費者庁への情報提供件数 ・法律に抵触するおそれのあるテスト結果の消費者庁への情報提供件数 ・医療機関ネットワーク参加機関数 ・基本情報収集件数 ・詳細情報収集件数 ・追跡調査実施件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> -	<主要な業務実績> 消費者庁の依頼に応じて3件のテストを実施したほか、消費生活センターが重大事故として通知したのもの等に関するテスト結果5件を消費者庁に情報提供した。 また、消費者安全法以外の法律に抵触するおそれのあるテスト結果5件についても、消費者庁に情報提供を行った。 医療機関ネットワーク事業については、24の医療機関が参画し、基本情報7,853件、そのうち詳細情報を305件収集し、うち6件については現地調査等の追跡調査を実施した。 *業務実績報告書60ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、消費者庁の依頼に応じてテストを実施したほか、重大事故等に該当するもの等について商品テスト結果を消費者庁に情報提供した。 また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力をを行う。	<評定に至った理由> 昨年度とほぼ同数のテストを実施しており、テスト結果を情報提供していることは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者庁からの依頼に応じて商品テストを行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 (外部有識者による評価の実施)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号17	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(8) 商品テスト ①商品テストの実施 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即した商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じた必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	(8) 商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	<主な定量的指標> ・商品テスト分析・評価委員会開催回数 ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を25回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。 なお、消費者への情報提供案件のうち11件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた。 *業務実績報告書61ページ、資料7、資料22、資料23参照	<評価と根拠> 評価：B 商品テスト公表案件全件について、商品テストデザイン、テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させた。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、商品テストの課題設定及び成果について、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	評価	B
<評価に至った理由> 注意喚起のための商品テストについて、外部有識者によるテスト方法のチェックやテストの評価を実施し、出された意見を注意喚起の内容に反映させたことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き注意喚起のための商品テストについて外部有識者による評価を実施すること。平成26年度に出された意見について、他の事案にも共通するものについては、平成27年度の商品テストにおいても反映させること。 <その他事項> 特になし							

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 (関係機関との連携)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号17	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(8) 商品テスト ①商品テストの実施 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力をを行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 ・我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 ・独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。	<主な定量的指標> ・他機関の知見等の活用回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 専門性が高いテストの実施や評価にあたっては、省庁、独立行政法人や大学、医療機関、業界団体にヒアリングを行い、専門的な知見や技術情報等を26件テスト等に活用した。 *業務実績報告書61ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、専門性が高いテストの実施や評価にあたって、平成25年度よりも、関係機関の専門的な知見等を活用した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。	<評定に至った理由> 昨年度と同程度の件数について関係機関の専門的な知見をテストに活用しており、連携が図られているものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き関係機関との連携を強化し、専門的な知見を活用した効率的な商品テストを実施すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8) ②	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 (外部試験機関等への委託)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号17	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(8) 商品テスト ①商品テストの実施 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じた必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 ・我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 ・定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。	<主な定量的指標> ・定型的なテストの委託件数 ・専門性の高いテストの委託件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、85項目のテストを委託した。 また、専門性が高いテストは、50項目のテストを委託した。 *業務実績報告書62ページ、資料24参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、定型的なテストおよび専門性の高いテストの実施にあたっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図り、また、テスト内容の充実に繋げた。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。	評定 B <評定に至った理由> 定型的なテスト及び専門性の高いテストについては、前年度と多少の増減があったもののおおむね同水準の件数を委託しており、効率化と充実化を図ったものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き関係機関と連携し、定型的なテストや専門性の高いテストを委託し効率化と充実化を図ること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 (テストの支援)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号17	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(8) 商品テスト ①商品テストの実施 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 ・消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	(8) 商品テストの強化 ②商品テストの効率的な実施 ・消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	<主な定量的指標> ・消費生活センター等からの依頼テスト実施件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費生活センター等からの依頼に基づいて、平成25年度からの受け付け分を含め204件の商品テストを実施した。 *業務実績報告書63ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、消費生活センター等からの依頼に全件対応し、商品テストを実施した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	<評価に至った理由> 昨年度からの依頼件数は減少したものの、全件に対応したことは、評価できる。 <今後の課題> 消費生活センター等では対応困難なテストを積極的に実施し、全件対応を目指すこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	(8) 商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 (商品テスト実施機関に関する情報や商品テスト実施状況等の収集・提供)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号17	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(8) 商品テスト ②商品テストの実施機関情報の収集・提供 中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	(8) 商品テストの強化 ③商品テスト実施機関等の情報収集・提供 ・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	(8) 商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	<主な定量的指標> ・消費生活センターに情報提供したテスト実施機関数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページを通じ情報提供している商品テスト実施機関について、新規に3機関を登録し、13機関の法人格の変更、試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。 また、消費生活センターからの外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を紹介した (情報提供した商品テスト実施機関263機関)。 さらに、消費生活センターが平成25年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト (比較・試買テスト等) の実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報2014」に掲載したほか、商品テスト (比較・試買テスト等) については18件をホームページに掲載した。 *業務実績報告書63ページ、資料25参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、テスト機関に関する情報を精査し、消費生活センターに情報提供を行ったほか、消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テストについては消費生活年報やホームページで情報提供を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	<評定に至った理由> 情報の更新を積極的に行うとともに、消費生活センターに情報提供を行った点や消費生活センターが実施したテストの内容について情報提供を行ったことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き商品テストに係る情報収集を実施し、公開情報の更新を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (8)	(8) 商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 (商品テスト情報の情報提供に係る手段の検討)		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号17	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット (アウトカム) 情報							②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
データベースへの登録件数 (実績値)		—	—	399件					予算額 (千円)	380,231	355,288		
									決算額 (千円)	349,965	335,946		
									経常費用 (千円)	508,720	472,315		
									経常利益 (千円)	171	0		
									行政サービス実施コスト (千円)	486,137	503,915		
									従事人員数	29	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(8) 商品テスト ②商品テストの実施機関情報の収集・提供 中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体に提供する役割を積極的に果たす。	(8) 商品テストの強化 ③商品テスト実施機関等の情報収集・提供 ・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。	(8) 商品テストの強化 ③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースの構築を検討し、着手する。	<主な定量的指標> > データベースへの登録件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「消費者行政フォーラム」に、各地消費生活センターからの依頼に基づき実施した商品テストの報告書を全国の消費生活センターで共有できるデータベースを構築した。 平成25年度に実施した233件に加え、平成26年度のデータも随時登録し、平成27年3月末には399件登録した。 *業務実績報告書64ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、データベースを構築し、データを随時登録し、平成27年3月末までに399件登録した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。	評定 B	<評定に至った理由> 中期目標期間中に実施することとしていたデータベースを構築し、データを随時登録し消費生活センター等に提供した点は、評価できる。 <今後の課題> 積極的にデータベースの更新を行い、情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (9)	(9) 震災からの復興に向けた取組 ①震災関連情報の収集・提供		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121・122	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号・第5号、第42条第2項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
(9) 震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。	(9) 震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。	(9) 震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ①震災関連情報の収集・提供 ・食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページの「中央省庁からの情報」で資料を7件紹介するとともに、メールマガジンで周知した。 ・政府広報オンライン「ご存知ですか?食品中の放射性物質の基準値は、子どもたちの安全に特に配慮して定められています」 ・消費者庁「風評被害に関する消費者調査の結果等について(第4回)」 ・消費者庁「食品と放射能Q&A(第9版)」 ・環境省「除染・放射線に関する『まんが なすびのギモン』(食品編)の発行について」 ・消費者庁「風評被害に関する消費者調査の結果等について(第5回)」 ・食品安全委員会「食品安全モニター課題報告「食品の安全性に関する意識等について」」 ・環境省「放射線による健康影響等に関するポータルサイト」の開設について」 *業務実績報告書64ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成27年度は、食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページやメールマガジンを通じて情報提供を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。	評定 B <評定に至った理由> 昨年度を上回る件数の震災に関連する消費生活情報を収集し、情報提供を行った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き情報収集を行うとともに情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (9)	(9) 震災からの復興に向けた取組 ②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号21-2、121・122	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(9) 震災からの復興に向けた取組 ② 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	(9) 震災からの復興に向けた取組 ② 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	(9) 震災からの復興に向けた取組 ② 消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関する講義の実施 ・消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・消費生活相談員・行政職員向けの食品や放射能等に関する講義の実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 「食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーション」の講義を消費生活相談員研修専門・事例講座で2回実施した。 *業務実績報告書65ページ参照	<評価と根拠> 評価: B 平成26年度は、消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に実施した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関する講義を積極的に実施する。	評価 B	<評価に至った理由> 消費生活相談員や行政職員等を対象として昨年度と同程度の講義を実施した点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き食品と放射能等に関する講義を積極的に実施すること。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (9)	(9) 震災からの復興に向けた取組 ③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号21-2、121・122	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
精密検査実施件数(実績値)		—	81件	33件				予算額(千円)	380,231	355,288			
全国研修会実施回数(実績値)		—	1回	1回				決算額(千円)	349,965	335,946			
研修会派遣回数(実績値)		—	2回	1回				経常費用(千円)	508,720	472,315			
								経常利益(千円)	171	0			
								行政サービス実施コスト(千円)	486,137	503,915			
								従事人員数	29	27			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	B
(9) 震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ③放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	(9) 震災からの復興に向けた取組 ・東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ③放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	(9) 震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等 ・放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	<主な定量的指標> ・精密検査実施件数 ・全国研修会実施回数 ・研修会派遣回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 自治体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分以上)を超えた食品等の精密検査を33件実施し、依頼先へ報告した。 また、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で1回開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に職員を1回派遣した。 *業務実績報告書65ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成27年度は、自治体の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を行った。 また、検査方法等に関する全国研修会ならびに講師派遣を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、放射性物質に関する検査について、地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	評定 B	<評定に至った理由> 昨年度から精密検査実施件数は減少しているが、これはスクリーニングレベルを超えた食品等の件数が減少したためであり、地方公共団体からの依頼に応じ積極的に精密検査を行った点は評価できる。 また、地方公共団体の支援のため、研修会を開催するとともに研修会に職員を派遣した点も評価できる。 <今後の課題> 引き続き、研修会等の開催により地方公共団体における放射性物質に関する検査の実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (9)	(9) 震災からの復興に向けた取組 ④必要な施策の実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121・122	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
(9) 震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	(9) 震災からの復興に向けた取組 ・東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	(9) 震災からの復興に向けた取組 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。 ④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 実施が必要となった施策はない。 *業務実績報告書65ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	評定 — <評定に至った理由> 実施が必要となった施策がなかったため評価は行わない。 <今後の課題> 震災復興支援のために必要な施策を行うこととなった場合は、消費者庁と連携の上、適切に実施すること。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (10)	(10) 消費者教育の推進 ①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号96 「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)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条1項・2項、第16条第1項、第18条1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(10) 消費者教育の推進 「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号)の施行を踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。 ①高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等(第13条第1項関係)	(10) 消費者教育の推進 ・消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。 ①高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。	(10) 消費者教育の推進 消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。 ①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等 ・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメルマガ「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。	<主な定量的指標> ・「消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数 ・「見守り新鮮情報」配信回数 ・消費者教育関連イベント参加回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 地域において、高齢者、民生委員・福祉関係者を対象とした消費者教育講座の講師となる消費生活相談員・消費者行政職員に対して「消費者教育に携わる講師養成講座」を2回実施した。 メールマガジン「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に年間32本配信した。 中央省庁、自治体の要請を受け、消費者教育関連イベントへ6回参加し、消費者教育に資するものを情報提供した。 *業務実績報告書65ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、消費生活相談員・消費者行政職員向けに「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施したほか、「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に配信した。また、消費者教育関連イベントに参加し、消費者教育に資するものを情報提供した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費生活相談員・消費者行政職員向けの講座を実施するとともに、民生委員等に対して「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。	<評定に至った理由> 消費者行政職員向けの講座を実施した点、高齢化が進む中、研修の実施や見守り新鮮情報の配信を行った点、消費者教育関連イベントに参加し情報提供を行った点は、評価できる。 特に見守り新鮮情報は昨年度よりも多く配信した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き研修の実施や見守り新鮮情報の配信等により情報提供を実施すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (10)	(10) 消費者教育の推進 ② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号96 「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)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条1項・2項、第16条第1項、第18条1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数(実績値)		22回	26回	25回				予算額(千円)	372,073	430,655			
相談情報を活用した「子どもサポート情報」の発行回数(実績値)		9回	11回	9回				決算額(千円)	358,664	393,331			
講座実施回数(実績値)		—	1回	1回				経常費用(千円)	371,556	389,868			
								経常利益(千円)	14	59			
								行政サービス実施コスト(千円)	311,423	343,293			
								従事人員数	20	24			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
(10) 消費者教育の推進 ② 消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第13条第2項関係)	(10) 消費者教育の推進 ② P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。	(10) 消費者教育の推進 ② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用 ・高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。	<主な定量的指標> ・相談情報を活用したメールマガジンの発行回数 ・高齢者や高齢者を支援する者等に対する相談情報を活用した講座実施回数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年度は「見守り新鮮情報」発行32本のうち25本、「子どもサポート情報」発行13本のうち9本について、P I O - N E T に登録された相談情報を活用し作成した。また、教員を対象にした消費者教育講座において、「子ども達のインターネット・携帯電話をめぐるトラブルについて」の講義を実施し、センター相談事例、P I O - N E T 情報を元にした内容とした。 *業務実績報告書66ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、センターが受け付けた相談事例やP I O - N E T に登録された相談情報を活用し、メールマガジンの発行や消費者教育講座を実施した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。	<評定に至った理由> 実際の相談事例等を活用し、「見守り新鮮情報」の情報提供を多く実施するとともに、教員向けにPIO-NET情報を活用した「子ども達のインターネット・携帯電話をめぐるトラブルについて」との研修を実施した点は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、実際の相談実例等を活用し、高齢者や高齢者を支援する者等に対して情報提供や研修を実施すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (10)	(10) 消費者教育の推進 ③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号96 「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)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条1項・2項、第16条第1項、第18条1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(10) 消費者教育の推進 ③消費生活相談員等への研修の実施(第16条第1項関係)	(10) 消費者教育の推進 ③ 消費者教育に関する専門知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。	(10) 消費者教育の推進 ③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。	<主な定量的指標> ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員(未経験者、初心者)に対する研修として「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」を4回実施した。 高齢者、民生委員・福祉関係者、小中高生を対象に、消費者教育講座の講師となる消費者行政職員および消費生活相談員(講師経験を有するもの)に対しては「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編(対象者別スキルアップコース)」を4回実施した。 また、Dラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コースにおいて、「消費者市民教育と地域連携～学校現場で求められることを理解する～」を配信した。 *業務実績報告書67ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、「消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース」では、基礎的な知識や技法の習得を図るとともに、実践的な手法を学ぶ演習等を実施した。 また、「消費者教育に携わる講師養成講座 応用編(対象者別スキルアップコース)」では、対象者別の特徴、消費者講座を実演する際のポイント、実践例報告等を実施した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。	評定 B <評定に至った理由> 消費者教育の講師養成のための研修を、対象者別等に内容を変えた上で昨年度を上回る回数実施した点は、評価できる。 <今後の課題> 利用を再開した研修施設を活用し、引き続き消費者教育の講師養成のための効果的な研修を実施すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (10)	(10) 消費者教育の推進 ④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号88、96 「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)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第1号、第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条1項・2項、第16条第1項、第18条1項
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	372,073	430,655			
								決算額(千円)	358,664	393,331			
								経常費用(千円)	371,556	389,868			
								経常利益(千円)	14	59			
								行政サービス実施コスト(千円)	311,423	343,293			
								従事人員数	20	24			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
					業務実績	自己評価	評価	B	
	(10) 消費者教育の推進 ④ 先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第18条第1項関係)	(10) 消費者教育の推進 ④ 消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	(10) 消費者教育の推進 ④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供 ・消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> ホームページの消費者教育用教材を紹介する専用ページの更新を適宜行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各地の取り組みを「消費者教育実践事例集」として連載した。 東京事務所2階に消費者教育に関する展示ブースを設け、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。 消費者教育学生セミナーにおいて、企業の先進的取り組みに関する講義を実施したほか、全国消費者フォーラムにおいて、消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取り組みを提供した。 *業務実績報告書67ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、ホームページ上の専用ページの更新を適宜行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各地の取り組みを紹介した。 また、東京事務所2階に展示ブースを設け、資料やグッズ等を展示した。 その他、消費者教育学生セミナーや、全国消費者フォーラムにおいて、先進的な取り組みを紹介等した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、消費者教育用教材や消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。	<評定に至った理由> ウェブ版「国民生活」において各地の消費者教育の取組について連載し情報提供を行った点、消費者教育学生セミナーや全国消費者フォーラムにおいて企業や消費者団体、事業者団体等が実施する消費者教育に関する先進的な取組を提供した点については、評価できる。 <今後の課題> 引き続き消費者教育用教材や消費者教育に関する先進的な取組の情報を収集し、提供すること。 <その他事項> 特になし		

4. その他参考情報

--

2. 国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (11)	(11) 地方公共団体に対する支援 ①巡回訪問		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号121・122	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第7号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「巡回訪問研修」実施回数(実績値)		—	7回	6回				予算額(千円)	175,936	258,602			
受講者へのアンケート調査結果(巡回訪問担当者・行政職員)(実績値)		—	4.8	4.9				決算額(千円)	154,118	234,084			
「実務担当者会議」(試行)実施回数(実績値)		—	—	3回				経常費用(千円)	165,476	229,783			
「巡回訪問便り」発行回数(実績値)		—	12回	12回				経常利益(千円)	0	15			
								行政サービス実施コスト(千円)	105,517	207,701			
								従事人員数	8	13			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(11) 地方公共団体に対する支援 上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。 ①巡回訪問 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	(11) 地方公共団体に対する支援 上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。 ①巡回訪問 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	(11) 地方公共団体に対する支援 上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。 ①巡回訪問 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	<主な定量的指標> ・「巡回訪問研修」実施回数 ・受講者へのアンケート調査結果(巡回訪問担当者・行政職員) ・「実務担当者会議」(試行)実施回数 ・「巡回訪問便り」発行回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 行政職員、巡回訪問担当者(相談員)別の「巡回訪問研修」を合計6回開催した。 なお、受講者へのアンケート調査結果では、行政職員及び巡回訪問担当者(相談員)共に5段階評価で「4.9」の評価を得た。 また、「巡回訪問便り」を毎月発行した。 さらに、都道府県の市町村支援を支援するために、都道府県行政職員が情報交換等を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を試行的に合計3回実施した。 *業務実績報告書68ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、「巡回訪問研修」を開催し、受講者へのアンケート調査結果では高い評価を得た。また、「巡回訪問便り」を毎月発行し、都道府県への支援を行った。都道府県行政職員が情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を試行的に実施するなど都道府県との連携を図った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、「巡回訪問」を主とした都道府県が実施する市町村支援について、都道府県と連携を図り、質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	<評定に至った理由> 巡回訪問研修を昨年度と同程度実施し、受講者から高い評価を得た点は、評価できる。 また、都道府県担当者が情報交換を行うための会議を思想的に実施し、連携を図った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き都道府県と連携を図り、巡回訪問事業の質の向上及び円滑な運営のための支援を行うこと。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2 (11)	(11) 地方公共団体に対する支援 ②P I O-N E Tの追加配備		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定、平成26年6月27日一部改正) 施策番号1	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第5号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第9条
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
									予算額(千円)	2,526,997	2,368,207		
									決算額(千円)	1,153,851	2,387,665		
									経常費用(千円)	1,030,956	1,033,581		
									経常利益(千円)	2,135	6,456		
									行政サービス実施コスト(千円)	1,021,258	1,049,049		
									従事人員数	20	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価	B	
(11) 地方公共団体に対する支援 ②P I O-N E Tの追加配備 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E Tの追加配備を適切に実施する。	(11) 地方公共団体に対する支援 ②P I O-N E Tの追加配備 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E Tの追加配備を適切に実施する。	(11) 地方公共団体に対する支援 ②P I O-N E Tの追加配備 ・配備基準に基づき、配備台数調査を実施し、次期システムの運用開始に合わせて端末配備の準備を進める。 なお、追加配備については、消費者庁の要請を踏まえ、検討する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 ・検討状況 <評価の視点> -	<主要な業務実績> 平成26年2月17日に消費者庁が策定した配備基準に基づき配備調査を実施した。調査の結果、次期P I O-N E T端末の配備台数を確定し、最終的には平成26年12月2日に消費生活センター宛に配備決定通知を发出了。配備箇所は787箇所となる。 *業務実績報告書69ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、平成25年度に策定した配備基準に基づき、配備台数調査を実施し、次期P I O-N E T端末の配備台数を確定するなど、準備を進めた。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度は、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。	<評定に至った理由> 消費者庁の策定した配備基準を踏まえ配備台数の調査を実施し、P I O-N E T刷新のスケジュールに沿って、次期P I O-N E T端末の配備台数を確定させた点は、評価できる。 <今後の課題> P I O-N E T刷新以降は、消費者庁と連携し、地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O-N E T利用の承認を適切に実施すること。 <その他事項> 特になし		B

4. その他参考情報

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

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

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
								予算額(千円)	80,659	40,959			
								決算額(千円)	71,495	43,026			
								経常費用(千円)	71,774	43,323			
								経常利益(千円)	0	15			
								行政サービス実施コスト(千円)	85,650	48,869			
								従事人員数	6	4			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(12) 中核機関としての役割の強化 センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	(12) 中核機関としての役割強化 センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	(12) 中核機関としての役割強化 センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> なし <p><その他の指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施状況 <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> なし 	<p><主要な業務実績></p> <p>消費者行政における中核的な実施機関としての役割を發揮するために、平成24年度より廃止されていた相模原事務所研修施設について平成27年度より再開することとした。また、平成25年7月より試行的に開始した「お昼の消費生活相談」を平成26年度以降も引き続き実施していくこととしたほか、「越境消費者センター」(CCJ)をセンターに移管し、平成27年度より実施することとした。</p> <p>センターの在り方については、「独立行政法人通則法の一部を改正する法律」(平成26年法律第66号)と「独立行政法人通則法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備に関する法律」(平成26年法律第67号)において、センターは、独立行政法人の新たな類型の一つである「中期目標管理法」とすることとされた。センターでは、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」(平成25年12月24日閣議決定)等を踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。</p> <p>消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者政策検討会議の目的を消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携を進めるためとし(平成26年8月)、3回開催した。</p> <p>*業務実績報告書69ページ参照</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>平成26年度は、「お昼の消費生活相談」を引き続き実施することとしたほか、平成27年度より相模原事務所研修施設を再開し、越境消費者センターを実施することとし、中核機関としての役割強化を図った。</p> <p>また、平成27年度より「中期目標管理法」となることを踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。</p> <p>消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者政策検討会議を開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めた。これらを踏まえればBと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>平成27年度も引き続き、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。</p>	<p><評定に至った理由></p> <p>相模原事務所研修施設を平成27年度から再開することとした点(※1)、試行的に実施していた「お昼の消費生活相談」を恒常的な業務とすることとした点(※2)及び「越境消費者センター」(CCJ)を平成27年度から実施することとした点(※3)については、消費者行政の中核的実施機関としての役割を更に發揮するものと評価できる。</p> <p>※1~3：実際に平成27年度からいずれも予定どおりの成果を実現させたことも平成26年度の業績として評価できる。</p> <p>また、監事の機能強化に伴う措置、業務の適正確保のための体制整備を実施し、平成27年度からの新たな独立行政法人制度に適切に対応している。</p> <p><今後の課題></p> <p>昨年度実施することとした業務について適切に実施することに加え、引き続き、業務・組織の整備や関係機関との役割分担・連携の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ適切な対応を行うこと。</p> <p><その他事項></p> <p>特になし</p>	B

4. その他参考情報

--

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。なお、毎年度の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・別紙1から別紙3までのとおり。 ・毎年度の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・別紙1から別紙3までのとおり。 ・毎年度の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 別紙1から別紙3までのとおり。 *業務実績報告書70ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27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。	評価 B	<評価に至った理由> 調達等の適切な実施により支出を抑制した上で予算の範囲で業務運営を行ったことは、評価できる。 また、運営費交付金額の算定についても、運営費交付金債務残高の発生状況に留意し行っていると評価できる。 <今後の課題> 事業収入が減少していることから、研修施設利用により事業収入の拡大を図ること。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

4. 短期借入金の限度額

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

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	・短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書70ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	評定 —	<評定に至った理由> 該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

--

5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5	不動産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
4. 財務内容の改善に関する事項 「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画 ・ 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。	5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画 ・ 計画なし	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 計画なし *業務実績報告書70ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 平成27年度は、計画なし。	評定 —	<評定に至った理由> 該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

6. 重要な財産の処分等に関する計画

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

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 計画なし *業務実績報告書70ページ参照	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> 平成27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。	評価 — <評価に至った理由> 計画がないため、評価は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	—

4. その他参考情報

--

7. 剰余金の使途

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
4. 財務内容の改善に関する事項 「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	7. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	7. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備		<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書71ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> —	評定 —	—
							<評定に至った理由> 該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

7. 剰余金の使途

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
4. 財務内容の改善に関する事項 「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	7. 剰余金の使途 (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	7. 剰余金の使途 (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書71ページ参照	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> —	評価	—
						<評価に至った理由> 該当がないため、評価は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

7. 剰余金の使途

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
4. 財務内容の改善に関する事項 「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	7. 剰余金の使途 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	7. 剰余金の使途 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書71ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> —	評定 — <評定に至った理由> 該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	8. その他業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 ・施設・設備に関する計画の見込みはない。	8. その他業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 ・施設・設備に関する計画の見込みはない。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 計画なし *業務実績報告書71ページ参照	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> 平成27年度は、施設・設備に関する計画の見込みはない。	—	<評価に至った理由> 計画がないため、評価は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価			
(1) 消費者問題に関する更なる専門性の醸成 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	(2) 人事に関する計画 ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	(2) 人事に関する計画 ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。	<主な定量的指標> ・ 地方公共団体との人事交流人数 ・ 消費者団体での実務体験人数 <その他の指標> ・ 実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体に対し、ヒアリングやアンケート調査を実施し、実施可能性について検討を行った。 その結果、平成25年度に引き続き一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会に職員を派遣し、毎月1回実務を体験させた。 また、平成27年4月から実施する川崎市との人事交流に向けて同市との連絡調整を実施した。 *業務実績報告書71ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、平成25年度に引き続き、消費者団体での実務体験を実施した。 また、地方公共団体との人事交流に向けて連絡調整を実施した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。	<table border="1"> <tr> <th>評価</th> <td>B</td> </tr> </table> <評価に至った理由> 消費者団体における実務体験の実施、地方公共団体との人事交流に向けて調整を進めた点は、評価できる。 <今後の課題> より多くの職員に実務体験を実施するための検討を行うこと。 <その他事項> 特になし	評価	B
評価	B							

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	—
	8. その他業務運営に関する事項 (3) 中期目標期間を超える債務負担 ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	8. その他業務運営に関する事項 (3) 中期目標期間を超える債務負担 ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> P I O - N E T 端末機等の更新について、国際競争入札による機器の調達を行い5年間のリース契約を締結し、端末機については各地消費生活センターに貸与することとした。 *業務実績報告書71ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 平成27年度も、当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<評定に至った理由> 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る契約を行っていないので、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	—

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

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

2. 主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	5. その他業務運営に関する重要事項 (4) 積立金の処分に関する事項 ・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	5. その他業務運営に関する重要事項 (4) 積立金の処分に関する事項 ・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> —	<主要な業務実績> 該当なし *業務実績報告書71ページ参照	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> —	評定	—
						<評定に至った理由> 該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

--

8. その他業務運営に関する事項

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
5. その他業務運営に関する重要事項 (2) 情報セキュリティ対策 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	8. その他業務運営に関する事項 (5) 情報セキュリティ対策 ・政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	8. その他業務運営に関する事項 (5) 情報セキュリティ対策 ・政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成26年5月19日に改訂された「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」に基づき、国民生活センターの情報セキュリティ関連規程の統一基準への準拠状況を確認し、改訂が必要な事項を洗い出すことを目的として、「情報セキュリティ規程準拠性調査」を実施した。 また、職員の情報セキュリティ・リテラシー向上のため情報セキュリティ研修を全役職員を対象にして開催した(出席率は93%)。併せて、研修に出席できなかった職員には研修資料・研修を録画したDVDを配布し、閲覧させた。 *業務実績報告書72ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、政府の方針を踏まえ、「情報セキュリティ規程準拠性調査」を実施した。 また、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。 また、平成26年度実施した情報セキュリティ規程準拠性調査の結果を踏まえ、情報セキュリティ規程の改定に着手する。	評価 B <評価に至った理由> 政府方針を踏まえ、情報セキュリティ規程に関する調査を実施した点及び全役職員を対象とした研修を実施した点には、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、情報セキュリティに関して全役職員へ研修を行うとともに注意喚起を行い、情報セキュリティ・リテラシーの向上を徹底する。 また、情報セキュリティ規程の改定に着手するとともに、システムに脆弱性がないかどうか定期的なチェックを行う。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

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

2. 主要な経年データ								
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								(参考情報)
指標等	達成目標	基準値 (平成24年度実績値)	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
「お昼の消費生活相談等検証会議」実施回数（実績値）		—	—	3回				
「商品テスト分析・評価委員会」開催回数（実績値）		36回	25回	25回				

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(3) 事業の審査及び評価 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。	(6) 事業の審査及び評価 ・各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	(6) 事業の審査及び評価 ・各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	<主な定量的指標> ・「お昼の消費生活相談等検証会議」実施回数 ・「商品テスト・分析評価委員会」開催回数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 平成25年7月から試行的に開始した「お昼の消費生活相談」について、有識者からなる「お昼の消費生活相談等検証会議」を3回開催し、同検証会議において、「お昼の消費生活相談」実施による国民生活センターの各機能への効果が確認されたことから、通常業務として恒常的に実施することとした。 商品テスト事業については、各専門分野の学識経験者を委員とする「商品テスト分析・評価委員会」を設置し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受け、業務に反映させた。 さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行っている。 *業務実績報告書72ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、お昼の消費生活相談、商品テスト事業について、外部有識者からなる会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	<評価に至った理由> お昼の消費生活相談、商品テスト事業について外部有識者による評価を受けた点は、評価できる。 <今後の課題> 外部評価の必要性の高い事業を早期に選定し、評価結果を活用し業務の改善を目指すこと。 <その他事項> 特になし	B

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(4) 国際協力 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	(7) 国際協力 ・海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	(7) 国際協力 ・海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> —	<主要な業務実績> 独立行政法人国際協力機構からの要請に対応するために、「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」における長期専門家に、職員1名を平成26年9月より派遣し、同国に駐在させた。その他、日本国内での研修、ベトナムでの研修のための短期専門家の派遣など、同プロジェクトへの協力支援を行っている。 韓国消費者院から、職員2名を研修生として受け入れ、平成26年5月1日から約2か月に渡って当センターの業務体験や消費者庁、消費生活センター等の視察を実施した。同国から平成27年度以降も研修のために当センターに派遣したいとの要請がなされたことから、実施に向けた検討を行った。 その他、タイ消費者保護委員会（平成26年5月21日）、台湾行政院消費者保護處（平成26年8月20日）、台湾監察院（平成26年11月28日）からの視察受け入れに対応した。 *業務実績報告書73ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援を行ったほか、韓国消費者院職員を研修生として受け入れた。また、海外からの視察受け入れに対応した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対して、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。	<評定に至った理由> 「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援や、他国機関に対する職員研修や視察受け入れに対応した点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き研修生の受け入等に積極的に対応すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
(5) 内部統制の充実・強化 内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	(8) 内部統制の充実・強化 ・内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	(8) 内部統制の充実・強化 ・内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	<主な定量的指標> ・内部監査の実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 内部監査では、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施するとともに、監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的な対応策を策定するうえに監事に報告を行った。さらに当該具体的な対応策の進捗状況について、監査年度内にモニタリングを2回実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。 なお、内部統制の一環として、法人の運営基本理念・運営方針及び役職員の倫理指針・行動指針については、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定し、平成26年10月に公表した。 *業務実績報告書73ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。 また、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定し、公表した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	評価 B	<評価に至った理由> 内部監査、監事監査を実施した点、センターの「使命」と役職員の「行動指針」の策定した点には、評価できる。 <今後の課題> 内部統制システムを整備し、リスク管理を徹底すること。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

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

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
(5) 内部統制の充実・強化 内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	(8) 内部統制の充実・強化 ・内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	(8) 内部統制の充実・強化 ・コンプライアンスに係る職員研修を行う。	<主な定量的指標> ・コンプライアンス研修実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> 職員・非常勤職員等を対象にコンプライアンスに係る研修を実施し前年度に引き続き職員を対象とし、管理職員を対象に2回、一般職員を対象に3回、合計5回コンプライアンス研修を実施した。 *業務実績報告書74ページ参照	<評定と根拠> 評定：B 平成26年度は、コンプライアンスに係る職員を研修を複数回実施した。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、コンプライアンスに係る職員研修を行う。	評定 B	<評定に至った理由> 昨年度を上回る回数の研修を実施した点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、コンプライアンスに係る職員研修を行うこと。 <その他事項> 特になし

4. その他参考情報

8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5 (9)	(9) 情報公開		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号012

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

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
	(9) 情報公開・情報公開請求に対して適切に対応する。	(9) 情報公開・情報公開請求に対して適切に対応する。	<主な定量的指標> ・情報公開請求件数 ・個人情報請求件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> —	<主要な業務実績> センターが保有する文書等に関する公開請求が1,838件寄せられ、「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」に則ってその全てに適切に対応した。 また、センターが保有する個人情報に対して本人からの公開請求が3件寄せられ、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」に則ってその全てに適切に対応した。 なお、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立はなかった。 *業務実績報告書74ページ参照	<評価と根拠> 評価：B 平成26年度は、情報公開請求、個人情報請求に対して法に則り適切に対応した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成27年度も引き続き、情報公開請求に対して適切に対応する。	<評価に至った理由> 昨年度を上回る情報公開請求の全てに対応し、行政不服審査法の規定に基づく開示決定に係る異議申立てがなかった点から、適切な対応がなされたと、評価できる。 <今後の課題> 全ての情報公開請求に適切に対応すること。 <その他事項> 特になし	

4. その他参考情報