

令和3年度（2021年度） 独立行政法人国民生活センター 業務実績等報告書

令和4年（2022年）6月
独立行政法人 国民生活センター

1

業務実績等報告書総括表

	年度評価					項目別 評価№	ページ	備考
	平成 30年 度	令和 元年 度	令和 2年 度	令和 3年 度	令和 4年 度			
第1 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置								
1. 広報事業	—	B	B	B			3	
(1) 国民への情報提供	B	B	B	B	[1]		5	
(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供	B	B	B	B	[2]		13	
2. 情報収集・分析事業	—	B	B	B			19	
(1) P I O - N E T等の刷新、利用承認等	B	O	B	O	[3]		21	
(2) 関係機関への情報提供及び情報交換	B	B	B	B	[4]		27	
3. 相談事業	—	B	B	B			33	
(1) 苦情相談	B	B	A	B	[5]		35	
(2) 国民への情報提供	B	B	B	A	[6]		45	
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B	B	B	[7]		49	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	B	B	B	B	[8]		53	
(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上	B	B	B	B	[9]		55	
4. 商品テスト事業	—	B	B	A			57	
(1) 商品テストの実施	B	B	B	B	[10]		59	
(2) 国民への情報提供	B	A	A	A	[11]		65	
(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	B	B	A	[12]		69	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	A	B	B	A	[13]		77	
5. 教育研修事業	—	B	B	B			81	
(1) 実務能力向上のための研修	B	B	B	A	[14]		83	
(2) 消費者教育推進のための研修	B	A	B	B	[15]		91	
(3) 試験業務	B	B	B	B	[16]		97	
(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供	A	B	B	B	[17]		101	
(5) 教育研修の合理化と経費の節減	B	B	B	B	[18]		103	
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	—	B	B	B			105	
(1) ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善	B	B	A	A	[19]		107	
(2) ADR結果の相談業務等への活用推進	B	B	B	B	[20]		111	
(3) 和解内容の履行確保	B	B	B	B	[21]		113	
(4) 消費者裁判手続特例法への対応	B	B	B	B	[22]		115	
(5) 国民への情報提供	B	B	B	B	[23]		117	
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業	—	B	B	B			119	
(1) 特定適格消費者団体との連携、協力	B	B	B	B	[24]		121	
(2) 立担保期限の遵守	—	B	B	—	[25]		123	
(3) 立担保事業の適切な管理、求償	—	—	B	B	[26]		125	

第2 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置								
1. 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	B	B	B	B		[27]	127	
2. 総人件費の削減	B	B	B	B		[28]	131	
3. 適正な給与水準の維持	B	B	B	B		[29]	133	
4. 適正な入札・契約の実施	C	B	B	B		[30]	135	
5. 保有資産の有効活用	B	C	B	B		[31]	139	
6. 自己収入の拡大・経費の節減	B	B	B	B		[32]	143	
第3 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画	B	B	B	B		[33]	145	
第4 短期借入金の限度額	—	—	—	—		[34]	146	
第5 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画	—	—	—	—		[35]	147	
第6 重要な財産の処分等に関する計画	—	—	—	—		[36]	148	
第7 剰余金の使途	—	—	—	—		[37]	149	
第8 その他業務運営に関する事項								
1. 市場化テストの実施	B	B	B	B		[38]	150	
2. 情報セキュリティ対策	B	B	B	B		[39]	151	
3. 内部統制の充実・強化	B	B	B	B		[40]	153	
4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組	B	B	B	B		[41]	155	
第9 その他主務省令で定める業務運営に関する事項								
1. 施設及び整備に関する計画	—	—	—	—		[42]	157	
2. 人事に関する計画	B	B	B	B		[43]	158	
3. 中期目標期間を超える債務負担	—	—	—	—		[44]	159	
4. 積立金の処分に関する事項	B	—	—	—		[45]	160	

※重要度を「高」と設定している項目については各評価の欄に「O」を付す。
難易度を「高」と設定している項目については各評価に下線を引く。

2

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1. 広報事業	広報事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(3)②	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易	—	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額(千円)	199,432	216,034	202,183	226,344
									決算額(千円)	187,020	208,513	195,112	221,712
									経常費用(千円)	186,168	201,024	204,078	198,688
									経常損益(千円)	16,087	9,845	14,819	12,979
									行政コスト(千円)	164,581 (※)	306,820	204,083	198,690
									従事人員数	13	13	14	12

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【1】			
1. 広報事業	(1) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(3)②	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
新聞(在京6紙、ネット掲載含む)掲載回数	—	68回	63回	76回	56回	61回		予算額(千円)	199,432	216,034	202,183	226,344	
テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)放送回数	—	53回	40回	54回	41回	46回		決算額(千円)	187,020	208,513	195,112	221,712	
ウェブ版「国民生活」の読者アンケート結果	5段階評価中平均4以上	4.5	4.5	4.6	4.6	4.6		経常費用(千円)	186,168	201,024	204,078	198,688	
「くらしの豆知識」の購入者アンケート結果	5段階評価中平均4以上	—	4.7	4.7	4.8	4.8		経常損益(千円)	16,087	9,845	14,819	12,979	
記者説明会開催回数	—	19回	19回	23回	17回	22回		行政コスト(千円)	164,581 (※)	306,820	204,083	198,690	
地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)	—	216回	493回	172回	313回	402回		従事人員数	13	13	14	12	
ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数	—	5,550,235件	5,825,883件	6,977,070件	6,064,712件	5,083,684件							
ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子の配布部数	—	1,195部	1,245部	1,270部	1,270部	1,270部							

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

「くらしの豆知識」販売部数	—	245,970部	198,409部	193,887部	178,322部	195,422部							
録音図書「デザイン版くらしの豆知識」作成部数	—	1,200部	1,270部	1,310部	1,310部	1,310部							
相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数	—	24回	29回	27回	27回	29回							
消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数	—	571件	666件	810件	723件	659件							
他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数	—	1,190件	969件	867件	725件	608件							
災害等関連情報の提供件数	—	—	17件	46件	56件	31件							

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上の公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に行う。 【指標】 ・新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)掲載回数	① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上の公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的にを行い、新聞掲載回数やテレビ・ラジオでの放送回数の維持向上に努める。	① 報道機関等を通じた情報提供 ・機動的に記者説明会を開催し、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアを通じて国民への情報提供を行う。 ・記者説明会開催のほか、ウェブサイトを利用して迅速かつ的確な公表を行う。	<指標> ① 新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)掲載回数(平成28年度実績:68回) ② テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)放送回数(平成28年度実績:53回) ③ ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績:平均4.5)	<主要な業務実績> ① 報道機関等を通じた情報提供 イ. 新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置が断続的に続いたものの、適切な感染防止対策を講じつつ、記者説明会を年間22回開催した。ウェブサイト上で公表を行い記者への通知を行う「ホームページ公表」も年間13回実施した。 エ. 3種類のSNS(Facebook、Twitter、LINE)を利用し、随時積極的に情報発信を行った。発表情報はもちろんのこと、新型コロナウイルス詐欺やGW・夏休み時期に子どもの消費者トラブル、国民生活センター職員を騙るメールへの注意喚起、大雨・台風・地震・大雪などに際し自然災害時の悪質商法、年末年始の高齢者の事故防止、令和4年4月からの成	<評定と根拠> 評定:B ① 報道機関等を通じた情報提供 ・記者説明会を年間22回開催し、加えてホームページ公表も積極的にを行い13回実施した。 公表した情報については、新聞に61回、テレビ・ラジオに46回、地方紙(ネット掲載含む)に402回取り上げられた。 プレスリリース配信サービスを活用するなどし、周知の工夫を行った。 ・発表情報はもちろんのこと、それ以外の情報についても必要に応じてウェブサイト	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>(平成28年度実績：68回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)放送回数(平成28年度実績：53回) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>国民への情報提供を広く行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じて広報が極めて有効であることから、当該報道に接した読者や視聴者の数を正確に捉えることは困難であることから、新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)の掲載回数、テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)の放送回数(平成28年度実績：19回)</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記者説明会開催回数(平成28年度実績：19回) ・地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績：216回) 	<p>イ. 記者説明会によるマスメディアを通じて広報</p> <p>国民への情報提供を広く迅速に行う手段として、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアによる報道を通じて広報が極めて有効であることから、機動的に記者会見を開催し、情報提供の充実を図る。</p> <p>ロ. ウェブサイト上での公表</p> <p>マスメディアを通じて広報に加え、ウェブサイト上で迅速かつ確かな公表を行い、情報提供の充実を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)掲載回数(平成28年度実績：68回) ・テレビ・ラジオ(NHK及び在京キー局)の放送回数(平成28年度実績：53回) <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記者説明会開催回数(平成28年度実績：19回) ・地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績：216回) 	<p>・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価中平均4以上</p> <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記者説明会開催回数(平成28年度実績：19回) ・地方紙掲載回数(ネット掲載を含む)(平成28年度実績：216回) <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数(平成28年度実績：5,550,235件) ・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数(平成28年度実績：1,195部) ・「くらしの豆知識」販売部数(平成28年度実績：245,970部) ・録音図書「デザイン版くらしの豆知識」作成部数(平成28年度実績：1,200部) ・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数(平成28年度実績：24回) <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数(平成28年度実績：571件) ・他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数(平成28年度実績：1,190件) <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害等関連情報の提供件数 	<p>年々年齢引き下げに向けてなど、時宜に応じた既存情報を再発信するなど、SNSでも積極的な情報提供を行った。</p> <p>・ 該行として、プレスリリース配信サービスを利用し、発表情報を周知する工夫を行った。</p> <p>ロ. ウェブサイト上での公表</p> <p>毎回記者説明会終了と同時に遅滞なくウェブサイト上に情報を公開した。</p> <p>また、記者説明会を開催しないウェブサイトでの公表(ホームページ公表)や定期公表物の掲載を着実に行った。</p> <p>※詳細は【資料1、2】参照</p>	<p>やSNSで速やかに情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ また、SNSでは、季節等に応じて既存情報の再発信も積極的に行った。 ・ Facebookでは145回、Twitterでは150回、LINEでは133回の情報発信を行った。 <p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題に関する専門情報を編集したウェブ版「国民生活」を年間12回ホームページに掲載するとともに、簡易冊子版を作成し、全国の消費生活センター等へ1,270部配布した。 ・ 全記事の総アクセス数は5,083,684件であった。 ・ 読者アンケートを実施し、読者満足度4.6を得た。 ・ 取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望を聞き詰面に反映した。 ・ メールマガジン「見守り新鮮情報」を年間29回発行した。すべて相談情報や商品テスト情報を活用し作成した。また、メルマガの配信やウェブサイトへの掲載、FacebookやTwitter、LINEでの発信等により、広く情報が行き渡るよう取組んだ。 ・ 2022年版「くらしの豆知識」を8月30日に発行した。特集を2本立てとし、発行に当たり「CIDマーク」の認証を取得した。 ・ また、デザイン版を作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等にCDL310部を配布するとともに、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。 ・ 購入者アンケートでは、購入者満足度4.8を得た。 	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への</p>
--	--	---	--	--	------------------------

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>① ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。また、消費者問題に関する専門情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載やその印刷版(簡易冊子版)の消費生活センター等への配布、また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」の販売推進(無料の視覚障害者向け録音図書「デザイン版くらしの豆知識」の配布推進を含む)、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果5段階評価中平均4以上(平成28年度実績：平 	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。</p> <p>イ. ウェブサイト</p> <p>消費者問題に関する専門情報を編集したウェブ版「国民生活」をウェブサイトへ掲載する。</p> <p>また、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>ロ. 出版物等</p> <p>ウェブ版「国民生活」の印刷版(簡易冊子版)を作成し、消費生活センター等へ配布する。</p> <p>また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」を</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題に関する専門情報を編集したウェブ版「国民生活」を毎月1回、ウェブサイトへ掲載し、読者から5段階中平均4以上の評価を得る。併せて、簡易冊子版を作成し、全国の消費生活センター等へ配布する。 ・ メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行及びウェブサイトへの掲載などにより、広く国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。 ・ 消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた冊子「くらしの豆知識」を年1回発行・販売し、購入者から5段階中平均4以上の評価を得る。併せて、視覚障害者向け録音図書「デザイン版くらしの豆知識」を作成・配布する。 	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>イ. ウェブサイト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページ ・ 表記や見せ方等のばらつきを順次行い、改善を行った。 ・ また、記事の掲載期間のルールに従い、新鮮で正確な情報を迅速に提供するというウェブサイトの目的に沿うよう掲載記事の整理を実施した。 <p>・ ウェブ版「国民生活」</p> <p>消費者問題の専門情報誌として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページに掲載した。</p> <p>前年度末に読者アンケートを実施し、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望を令和3年度の誌面に反映した。</p> <p>(連載記事：5本、特集・単発記事：24本)</p> <p>取り上げて欲しいテーマとして多かったものは、「若者に多い相談・トラブル」、「情報通信(インターネット等)」、「悪質商法、手口、詐欺等」、「法律」等。</p> <p>(特集・連載・単発記事等の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 変わりゆく携帯電話の契約 ・ 預託法改正の概要と今後の課題 ・ 若者の金融リテラシー育成と金融教育 ・ アフィリエイト広告をめぐる問題 ・ 決済テクノロジーの進化による割賦販売法改正と今後の課題 ・ 誌上法学講座 改めて学ぶ製造物責任法等 <p>・ メールマガジン「見守り新鮮情報」を年間29回発行し、すべてを相談情報や商品テスト情報を活用し作成した。メールマガジンの配信やウェブサイトへの掲載の他、GWや夏休み時期に子どもの消費者トラブル、自然災害発生時には災害発生後の悪質商法、年末年始には大掃除や餅での窒息など関連する事故、大雪に際しては除雪機の事故等、既発行の情報を含め、FacebookやTwitter、LINEで積極的に発信し、広く国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組んだ。</p> <p>ロ. 出版物等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ウェブ版「国民生活」 ・ 消費者問題の専門情報誌として毎月1回ウェブ版「国民生活」のコンテンツを作成し、年間12本ホームページに掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を各地消費生活セン 	<p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルスワクチン接種開始に伴う関連情報、豪雨・台風・地震・大雪等の災害発生時、また、令和4年4月からの成年年齢引き下げを目前にして、関連した情報やウェブサイトの特設コーナーで適宜迅速に提供するとともに、FacebookやTwitter、LINEでも発信を行うなど、年間31回の情報提供を行った。 <p>新型コロナウイルス感染症の影響や、成年年齢引き下げを目前にし、それらの状況を踏まえ、年間を通じて様々な取組を実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>「国民生活」や「くらしの豆知識」について、読者の高評価を今後も維持するよう、様々な工夫を行う。</p>	<p>協力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者庁が行った注意喚起情報659件、他省庁が行った注意喚起情報608件をウェブサイトで紹介し、メールマガジン等でも周知した。 <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルスワクチン接種開始に伴う関連情報、豪雨・台風・地震・大雪等の災害発生時、また、令和4年4月からの成年年齢引き下げを目前にして、関連した情報やウェブサイトの特設コーナーで適宜迅速に提供するとともに、FacebookやTwitter、LINEでも発信を行うなど、年間31回の情報提供を行った。 <p>新型コロナウイルス感染症の影響や、成年年齢引き下げを目前にし、それらの状況を踏まえ、年間を通じて様々な取組を実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p>
---	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>均4.5)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価で平均4以上 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>毎月発行するウェブ版「国民生活」を着実にウェブサイトに掲載し、重要なテーマに関する特集を組むなど時宜に応じた編集の工夫を行い、その内容の有用性につき広く国民への周知を図るとともに、特集記事等の内容に対し読者の満足度を測る項目をアンケートに盛り込み、5段階評価で平均4以上の読者評価が得られることを目標とする。「くらしの豆知識」についても、アンケートにおいて購入者の満足度を測る項目を盛り込み、5段階評価で平均4以上の購入者評価が得られることを目標とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数 (平成28年度実績: 5,550,235件) ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数 (平成28年度実 	<p>販売推進 (無料の視覚障害者向け録音図書「デジタル版くらしの豆知識」の配布推進を含む。)に取り組む。</p> <p>さらに、ウェブ版「国民生活」読者、及び「くらしの豆知識」購入者よりアンケートで5段階評価で4以上の評価を得る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価で平均4以上 (平成28年度実績: 平均4.5) 「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価で平均4以上 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数 (平成28年度実績: 5,550,235件) ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数 (平成28年度実績: 1,195部) 「くらしの豆知識」販売部数 (平成28年度実績: 245,970部) 録音図書「デジタル版くらしの豆知識」作成部数 (平成28年度実績: 1,200部) 相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数 (平成28年度実績: 24回) 			<p>ター、消費者団体等へ1,270部配布した。</p> <p>簡易冊子版を送付している消費生活センター及び消費者団体を対象とした読者アンケートを実施し、満足度について5段階評価で「4.6」を得た。</p> <p>また、3月号の付録として、成年年齢引き下げの啓発に利用してもらうため、リーフレット「STOP 安易な契約 SNSやネットで見つけたもうけ話」を作成した。また、それを基に、リーフレットの印刷物及びペーパーファイルを作成した。次年度に無償で消費生活センターに配布の予定。</p> <p>※詳細は【資料3】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> 「くらしの豆知識」 2022年版「くらしの豆知識」を8月30日に発行した。 特集は成年年齢引き下げを意識し、「18歳のひとり立ちナビ」と「撃退！ ネットトラブル」の2本立てとした。 また、色覚障がい者を含めより多くの人に使いやすい配色の誌面とするため、発行に当たり、引き続きNPO法人カラーユニバーサルデザイン機構の「CUD (カラーユニバーサルデザイン) マーク」の認証を取得した。 2022年版「くらしの豆知識」のデジタル版を作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等にCD1,310部を配布するとともに、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。 国民生活センターを通じた注文実績のある2022年版の購入者にアンケートを実施し、満足度については5段階評価で「4.8」を得た。 電子書籍の取り扱いサイトを開拓し、前年度までの11サイトに加え、新たに3サイトでの販売を開始した (計14サイト)。その他、積極的に販売促進の工夫を行い、販路拡大の努力を行った。 くらしの豆知識の販売部数は、令和3年度末で195,422部であった。 <p>※詳細は【資料4】参照</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトについて、障がい者に配慮したホームページを提供するためのウェブアクセシビリティ対応を日々実施した。 				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>績: 1,195部)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「くらしの豆知識」販売部数 (平成28年度実績: 245,970部) 録音図書「デジタル版くらしの豆知識」作成部数 (平成28年度実績: 1,200部) 相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数 (平成28年度実績: 24回) <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績: 571件) 他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績: 1,190件) <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>消費者基本計画では、平成23年3月に発生した東日本大震</p>	<p>報」の発行回数 (平成28年度実績: 24回)</p> <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイトやSNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) 等可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績: 571件) 他省庁が行った注意喚起情報の紹介件数 (平成28年度実績: 1,190件) <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事</p>	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイト等を利用して消費者に情報提供するとともに、それらをSNSで情報提供するために必要な整備を行う。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <p>災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事</p>		<ul style="list-style-type: none"> FacebookやTwitter、LINEによる情報発信を積極的に行った。 Facebookでの発信: 145回 Twitterでの配信: 150回 LINEでの配信: 133回 <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力</p> <p>「中央省庁からの情報」コーナーで、消費者庁が行った注意喚起情報を659件、他省庁が行った注意喚起情報を608件紹介した。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス詐欺 GW期間中に予想される子どもの消費者トラブル 国民生活センター職員を騙るメール 7月の大雨 				
--	---	--	--	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>災害後の国民の消費生活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品等の品不足」、 「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して「災害時の消費生活に関する情報提供」の充実を求めているほか、重大事故を始めとする消費者事故の発生時において「消費者への注意喚起等の必要な措置」を求めている。 これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】 ・災害等関連情報の提供件数</p>	<p>業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】 ・災害等関連情報の提供件数</p>	<p>業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p>		<p>・7月「子どもの事故防止週間」 ・8月の九州北部及び中国地方の大雨、台風12号、9月の台風14号、12月から2月の大雪、10月の関東圏、3月の東北の地震、令和4年4月からの成年年齢引き下げ等について、関連する情報の周知や消費者被害の防止のため、ウェブサイトの特設コーナー（テーマ別特集：「新型コロナウイルス感染症関連」、「自然災害時の悪質商法」、など）や「新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン」を、ウェブサイトの目立つ位置に掲載した他、既存の情報（見守り新鮮情報や子どもサポート情報、動画等）を、FacebookやTwitter、LINEで再発信を行う等、年間31件を情報提供した。</p>	
---	---	---	--	--	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【2】			
1. 広報事業	(2) 消費者教育の推進に関する情報の提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」 施策番号I（3）②	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
「見守り新鮮情報」メールマガジン	—	21,873人	22,696人	22,886人	22,960人	23,092人		予算額（千円）	199,432	216,034	202,183	226,344	
情報提供を実施した支援機関数	—	—	53機関	53機関	53機関	53機関		決算額（千円）	187,020	208,513	195,112	221,712	
「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数	—	28回	29回	29回	27回	29回		経常費用（千円）	186,168	201,024	204,078	198,688	
録音図書「デザイン版くらしの豆知識」作成部数	—	1,200部	1,270部	1,310部	1,310部	1,310部		経常損益（千円）	16,087	9,845	14,819	12,979	
ウェブサイトにおける専用ページの更新回数	—	—	10回	10回	20回	12回		行政コスト（千円）	164,581 （※）	306,820	204,083	198,690	
ウェブ版国民生活における取組の紹介回数	—	—	11回	12回	11回	12回		従事人員数	13	13	14	12	
展示スペース等における展示内容の更新回数	—	—	29回	21回	25回	28回							
相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数	—	24回	27回	27回	26回	29回							

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>「消費者教育の推進に関する法律」（平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。）及び変更中の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定。以下「消費者教育推進基本方針」という。）を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁が開催する「高齢消費者・障害者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁と連携し、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）構成員や民生委員協議会・社会福祉協議会・介護福祉士の活動組織等の支援機関及びその構成員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センター</p>	<p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」等の情報提供を行う。</p> <p>② 録音図書「デザイン版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部）</p> <p>③ ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数</p> <p>④ ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数</p> <p>⑤ 展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更新回数</p> <p>⑥ 相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数（平成28年度実績：24回）</p>	<p><指標></p> <p>① 「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数（平成28年度実績：21,873人）</p> <p>・情報提供を実施した支援機関数</p> <p><関連指標></p> <p>① 「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数（平成28年度実績：28回）</p> <p>・録音図書「デザイン版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部）</p> <p>② ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数</p> <p>・ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数</p> <p>・展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更新回数</p> <p>③ 相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数（平成28年度実績：24回）</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和3年度末で23,092人であった。 ・消費者庁が開催する「高齢消費者・障害者見守りネットワーク連絡協議会」構成員53機関及び地方公共団体へ、「見守り新鮮情報」で29回の情報提供を行い、地方公共団体や各機関での広報誌や機関誌への掲載や記事の作成等で活用された。 ・広報を受けた高齢者等の反響を把握するため、見守り新鮮情報の読者を対象としてアンケート調査を行い、利用実態や意見・感想を聞いた。 ・2022年版「くらしの豆知識」のデザイン版CDを作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に1,310部を配布するとともに、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。 ・2022年版「くらしの豆知識」のデザイン版CDを1,310部作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等へ配布するとともに、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。 	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和3年度末で23,092人であった。 ・消費者庁が開催する「高齢消費者・障害者見守りネットワーク連絡協議会」構成員53機関及び地方公共団体へ、「見守り新鮮情報」で29回の情報提供を行い、地方公共団体や各機関での広報誌や機関誌への掲載や記事の作成等で活用された。 ・広報を受けた高齢者等の反響を把握するため、見守り新鮮情報の読者を対象としてアンケート調査を行い、利用実態や意見・感想を聞いた。 ・2022年版「くらしの豆知識」のデザイン版CDを作成し、全国の消費生活センター及び点字図書館等に1,310部を配布するとともに、国立国会図書館視覚障害者等用データ送信サービスに登録した。 ・地方消費者行政の在留外国人支援に資するため、在留外国人に多く見られる消費者トラブルの防止を目的としたリーフレットを作成した。令和3年度は、「中古車を購入するときに知っておきたいポイント」を9言語で作成し全国の消費生活センターへ配布するとともにウェブサイトに掲載した。 <p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブ版「国民生活」で、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組 	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動に努める。</p> <p>また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法について消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数 (平成28年度実績: 21,873人) 情報提供を実施した支援機関数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>「見守り新鮮情報」(メールマガジン) についても「国民生活」と同様、その内容がより多くの人に認識され、より多くの人に読まれることに意義があるこ</p>	<p>の情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動及び、「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数を把握しつつ、広報を受けた高齢者等の反響を把握する方策を検討する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 登録者数 (平成28年度実績: 21,873人) 情報提供を実施した支援機関数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」(メールマガジン) 発行回数 (平成28年度実績: 28回) 録音図書「デジタル版くらしの豆知識」作成部数 (平成28年度実績: 1,200部) 	<p>・ 地方消費行政の在留外国人支援に資するため、在留外国人に比較的多くみられる消費者トラブルを題材にし、トラブル防止を目的としたリーフレットを作成している。令和3年度は、「中古車を購入するときに知っておきたいポイント」を9言語(英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、タガログ語、日本語)で作成し、全国の消費生活センターへ案内するとともにウェブサイトへも掲載した。</p>	<p>例を年間12回情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトで、消費者教育用教材や消費生活センター等の消費者教育の取組紹介の更新を12回行うとともに、展示スペースでのデジタルサイネージのコンテンツの更新を28回行った。 SNSでの情報発信の際に188の広報を、Facebookで63回、Twitterで63回、LINEで63回と積極的に行った。 <p>③消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談事例が消費者教育に活用されるよう、見守り新鮮情報等の作成に当たり、PIO-NET情報を活用したテーマを選定したものを29回発行した。 成年年齢引き下げに向けて、18歳前後の若者に、直接情報を届ける試みを行った。高校生を主な対象として、消費者が巻き込まれやすい消費者トラブルについてのショートムービー型啓発動画をTikTokで広告配信するとともに、大学受験生が多く利用している学習管理SNSにタイアップ記事として、18歳に向けた消費者トラブル防止の記事を掲載した。 <p>令和3年度も、消費者の多様性に応じ、消費者教育の推進に資する取組を積極的に行った。これらを踏まえ、Bと評価する。</p>	<p><課題と対応></p> <p>引き続き、高齢者の反響を把握しながら、高齢者等の支援機関やその構成員に対する情報提供を行う。</p> <p>なお、幅広い年齢層、多様な対象に向けた消費者教育の推進に資する情報提供を積極的に継続する。</p>
--	--	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>(平成28年度実績：1,200部)</p> <p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <p>消費者教育推進法第18条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等において、新たに情報の内容を広報する資料(ポスター、パンフレット等含む)を作成して掲示する。また、先進的な取組で作成された資料や物品の展示を実施するとともに、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用した188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数 ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数 展示スペース等 	<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <p>学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組の情報を提供するため、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等において、新たに情報の内容を広報する資料(ポスター、パンフレット等含む)を作成して掲示する。また、先進的な取組で作成された資料や物品の展示を実施するとともに、ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページへの掲載を積極的に行う。さらに、若者向けの取組として、若者が慣れ親しむSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用した188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトにおける先進的な取組専用ページの更新回数 ウェブ版「国民生活」における先進的な取組の紹介回数 展示スペース等における先進的な取組の展示内容の更新回数 	<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <p>消費者教育に関する先進的な取組について、ウェブサイトおよびウェブ版「国民生活」において紹介するとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペースで掲示を行う。</p> <p>・ SNSを活用して188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行う。</p>		<p>② 消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」のコーナーに、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間12回掲載した。 ウェブサイトで、消費者教育用教材や消費生活センターの取組紹介の更新を20回行うとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等におけるデジタルサインページのコンテンツの更新を28回行った。 SNSにより188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行った。 Facebookにおける188の周知 145回の投稿中63回 Twitterにおける188の周知 150回の投稿中63回 LINEにおける188の周知 133回の投稿中63回 		
---	--	--	--	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <p>消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、公民館その他の社会教育施設等において、消費生活センター等が収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるようPIO-NET情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数(平成28年度実績：24回) 	<p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <p>PIO-NET情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、情報提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談情報を活用した「見守り新鮮情報」発行回数(平成28年度実績：24回) 	<p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <p>PIO-NET情報を活用して時宜を得たテーマを選定し、「見守り新鮮情報」を作成する。</p> <p>・ SNSを活用して188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行う。</p>		<p>③消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」を29回発行した。そのすべてについて、PIO-NET情報を活用したテーマを選定した。 成年年齢引き下げに向けて、18歳前後の若者に直接情報を届ける試みを行った。高校生を主な対象として、消費者が巻き込まれやすい消費者トラブルについてのショートムービー型啓発動画を、中・高校生の利用が多いTikTokで広告配信するとともに、大学受験生が多く利用している学習管理SNS「Studyplus」にタイアップ記事を掲載した。(TikTokのタイトル) ・クイズ どれが詐欺でしょう(ネット詐欺) ・ネットであった怖い話(ネットショッピング) ・フリマアプリで騙された(フリマアプリ) ※配信期間3週間の目標は250万imp。 (*imp.:インプレッション:表示回数)のところ最終的に267万imp.表示された。クリック率0.3%(*情報の詳細を伝えるために設定したウェブサイトの元記事URLをクリックした割合)。エンターテイメントやファッションなども含めた平均的な数値であり、真面目な内容としては良い方との評価。 (Studyplusの記事タイトル) ・令和4年4月から18歳も成人に!気を付けたい消費者トラブル ※記事公開4週間での総PV数(*ページビュー数:ページを閲覧された回数): 21,149 広告誘導数(*対象者の高校生男女約5万人に対しプッシュ通知を送り、その通知を受けて記事を開封した数):20,895 ダイレクトリーチの開封数(*プッシュ通知を送られた対象者が記事を開封した割合):41.7% 記事公開4週間以降はアーカイブとして表示。 		
--	---	---	--	--	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報		
2. 情報収集・分析事業	情報収集・分析事業全般	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(4)①、I(4)⑧、V(3)⑦	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など) 「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易	—	関連する政策評価・行政事 行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額(千円)	2,298,115	2,357,388	1,825,431	1,262,636
									決算額(千円)	989,960	1,341,089	1,610,149	3,096,290
									経常費用(千円)	1,150,304	1,208,497	1,255,729	2,231,384
									経常損益(千円)	17,896	5,737	24,066	△24,688
									行政コスト(千円)	1,096,519 (※)	1,396,404	1,255,747	2,231,397
									従事人員数	22	20	24	22

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評定	コメント
1. 情報収集・分析事業 <以下略>	1. 情報収集・分析事業 <以下略>	1. 情報収集・分析事業 <以下略>	(1) PIO-NET等の刷新、利用承認等【B○】 (2) 関係機関への情報提供及び情報交換【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	<評定と根拠>	<課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【3】			
2. 情報収集・分析事業 (1) P I O - N E T等の刷新、利用承認等			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(4)⑧、V(3)⑦	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	重要度:「高」登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。 難易度:「高」第3期中期目標期間における短縮努力により目標(消費生活センター等10日以内、センター5日以内)の登録日数をすでに大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑み目標として定めているため。	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値(平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度						
全国の消費生活センターにおける登録日数	7日以内	7.0日	6.6日	6.7日	6.5日	6.7日		予算額(千円)	2,298,115	2,357,388	1,825,431	1,262,636	
国民生活センター受付相談の登録日数	4日以内	4.3日	4.2日	4.3日	3.9日	3.9日		決算額(千円)	989,960	1,341,089	1,610,149	3,096,290	
P I O - N E T利用承認件数	-	39	12	8	6	19		経常費用(千円)	1,150,304	1,208,497	1,255,729	2,231,384	
								経常損益(千円)	17,896	5,737	24,066	△24,688	
								行政コスト(千円)	1,096,519(※)	1,396,404	1,255,747	2,231,397	
								従事人員数	22	20	24	22	

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価													
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価					
				業務実績		自己評価							
消費者基本計画第4章6(2)「全国消費生活情報ネットワーク			<指標> ① 全国の消費生活センタ	<主要な業務実績>		<評定と根拠> 評定:B ① P I O - N E Tの刷新		評定 <評定と根拠>					

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

システム(P I O - N E T)を適切に運用するとともに、国の行政機関や地方公共団体による法執行、事業者の指導への活用を促進する」との規定に基づき、以下を実施する。	① P I O - N E Tの刷新 全国消費生活情報ネットワークシステム(以下「P I O - N E T」という。)については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能(A I)、音声認識、本人認証等の新技術の導入を検討し、令和2年度までにP I O - N E Tの刷新を行う。 平成30年度補正予算(第2号)により追加的に措置された運営費交付金については、消費生活相談体制の強化を図るためのP I O - N E Tシステム改修及びデータ遠隔地保管に活用する。 また、令和元年度補正予算(第1号)により追加的に措置された運営費交付金については、安心と成長の未来を拓く総合経済対策の一環として、超スマート社会	① P I O - N E Tの刷新 全国消費生活情報ネットワークシステム(以下「P I O - N E T」という。)については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能(A I)、音声認識、本人認証等の新技術の導入について検討する。 ・消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数(以下「登録日数」という。)として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。 ・令和2年度補正予算(第3号)により追加的に措置された運営費交付金に	① P I O - N E Tの刷新 全国消費生活情報ネットワークシステム(以下「P I O - N E T」という。)については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能(A I)、音声認識、本人認証等の新技術の導入について検討する。 ・消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O - N E Tに登録されるまでの平均日数(以下「登録日数」という。)として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。 ・令和2年度補正予算(第3号)により追加的に措置された運営費交付金に	① P I O - N E Tの刷新 刷新に向けた取組について 令和3年3月のP I O - N E T刷新に向けてシステム構築作業を行っていたが、新型コロナウイルスの感染拡大及びそれに伴う緊急事態宣言の発出の影響を受け、P I O - N E T刷新時期を6か月延期し令和3年9月とすることを、令和2年5月に決定した。延期の主な理由は以下のとおり。 ・全国の消費生活センターに配備するP I O - N E T専用端末等について、当初のスケジュールどおりに調達できないおそれが生じた。 ・外出自粛等、人の行動範囲が制約され、ネットワーク回線敷設作業等を含む構築作業を当初のスケジュールどおりに実施することが困難となった。 刷新時期の延期に伴い、構築計画全体の引き直し等を行い、延期後の計画に基づきシステムを構築し、令和3年9月にP I O - N E T2020を稼働した。P I O - N E T2020においては、消費生活相談の現場における負担軽減や業務の効率化、また、データ精度の向上のため、新たに事業者名の名寄せ機能を設計・構築し、システムに実装した。さらに、セキュリティ強化及びB C P対策として、データの遠隔地保管も実現した。 (参考) 全国消費生活情報ネットワークシステム(P I O - N E T)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活相談情報を収集・蓄積しているシステム。接続先:約1,300箇所、専用端末約3,400台、収集した相談情報は年間約90万件(令和4年4月現在) 消費生活相談のデジタル化及びP I O - N E T改革に向け学識経験者、実務家、相談現場の有識者等から意見を聴取することを目的として「消費生活相談アドバイザリーボード」を消費者庁との共催により開催した(11回)。9	刷新に向けた取組について 新型コロナウイルスの感染拡大及びそれに伴う緊急事態宣言の発出(令和2年4月7日~5月6日)の影響により、当センター及びシステム構築事業者の作業環境に大きな制約が生じたこと等の理由から、刷新時期を半年延期したが、延期決定後は、予定どおり令和3年9月にP I O - N E T2020を稼働した。P I O - N E T2020においては、消費生活相談の現場における負担軽減や業務の効率化、また、データ精度の向上のため、新たに事業者名の名寄せ機能を実装した。さらに、セキュリティ強化及びB C P対策として、データの遠隔地保管も実現した。 消費生活相談のデジタル化及びP I O - N E T改革に向けては、消費者庁とともに外部の有識者と検討会を開催し、次期システムの方向性等を検討した(11回)。9月には「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。また、A I技術や自然言語分析技術等を活用した相談データの解析手法等の有効性や実現可能性を検証中である。 またB C P対策の一環として、職場外において相談業務等を継続する環境整備のため、リモート接続環境を構築し、リモート端末を配備した。 登録日数短縮のための取組 各種取組の結果、全国の消費生活センター等における登録日数が6.7日、センターにおける登録日数が3.9日となった。
---	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の消費生活センター等における登録日数7日以内(平成28年度実績:7.0日) ・センター受付相談の登録日数4日以内(平成28年度実績:4.3日) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>登録日数の短縮については、その重要性を全国の消費生活センター等及びセンターが認識して相談現場での短縮努力やP I O - N E T のシステム改良等を行った結果、従来全国平均で30~40日程度要していた登録日数が、平成28年度実績で消費生活センター等においては7.0日(当初目標は10日)、センターにおいては4.3日(当初目標は5日)まで大幅に短縮を超過達成した。引き続き、超過達成した実績ベースと同等程度以上の成果を維持することが有益であり重要度も高いとみられることから、消費生活センター等においては7日以内、センターにおいては4日以内の目標とする。</p> <p>【重要度:高】</p>	<p>や持続可能な開発目標の実現に向けたイノベーションと社会実装の促進等を図るため P I O - N E T への A I を活用した機能の導入等に活用する。</p> <p>さらに、令和2年度補正予算(第3号)により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外から P I O - N E T に接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新(DX)に関する取組に活用するとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。</p> <p>加えて、令和3年度補正予算(第1号)により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援等の取組に活用する。</p>	<p>については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、デジタル改革の推進を図るため、職場外から P I O - N E T に接続しテレワークを行うなど消費生活相談業務が継続できる環境を整備するとともに、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新(DX)に関する取組に活用するとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるよう基本インフラの強靱化に活用する。</p> <p>加えて、令和3年度補正予算(第1号)により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援等の取組に活用する。</p>	<p>月には「消費生活相談のデジタル化に係る中期的とりまとめ」を公表した。また、AI技術や自然言語分析技術等を活用した相談データの解析手法等の有効性や実現可能性を検証中である。</p> <p>またBCP対策の一環として、職場外において業務を継続する環境整備のため、リモート接続環境を構築しリモート端末を配備した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録日数短縮のための取組について <p>全国の消費生活センター等における登録日数については、適宜地方公共団体に早期登録を呼びかけ、登録日数の短縮を進めた。令和3年度における登録日数は6.7日となった。センター受付相談の登録日数については、センター内の相談受付部署とデータ管理部署の連携を緊密にし、相談受付後のデータ処理時間を短くするための取組を行い、令和3年度における登録日数は3.9日となった。</p>	<p>拠点は、現在、440拠点となっている(令和4年3月末時点)。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>新システム切り替えによる消費者庁での利用状況の変化を踏まえて、データ登録、更新及び分析作業の効率化のための課題を整理してシステムに反映し、円滑に運営した。また、P I O - N E T 2020 とのデータ連携を開始した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>① P I O - N E T の刷新</p> <ul style="list-style-type: none"> ・刷新に向けた取組 <p>引き続き、P I O - N E T 2020 の安定稼働に努める。また、消費生活相談のデジタル化及びP I O - N E T 改革における次期システムの構築に向けて具体的な方針等を更に検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録日数短縮のための取組 <p>令和4年度も引き続き、全国の消費生活センター等に早期登録の重要性を認識してもらうようにするなどして、登録日数の更なる短縮に向けた取組を行う。</p> <p>② P I O - N E T の利用承認</p> <p>令和4年度においても、地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営</p> <p>令和4年度においても、消費者庁と連携しながら、事故情報データベースの適切な運営を実施する。</p>	
--	--	---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>登録日数を短縮することは、消費者被害の早期認識のために極めて重要であり、消費者被害の発生又は拡大の防止及び被害の迅速な回復に資するものであるため。</p> <p>【難易度:高】</p> <p>第3期中期目標期間における短縮努力により目標(消費生活センター等10日以内、センター5日以内)の登録日数をすでに大幅に短縮し、困難な目標を超過達成したところであるが、登録日数短縮の重要性に鑑み、引き続き、新技術の導入や消費生活センター等、センター及び消費者庁の連携による短縮努力等により、第3期中期目標の水準から更なる高みを目指し、超過達成した実績ベースと同等程度以上の水準として、登録日数を全国の消費生活センター等では7日以内、センターでは4日以内を目指す目標設定とする。</p> <p>② P I O - N E T の利用承認</p> <p>地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。</p>	<p>る。</p> <p>消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付から P I O - N E T に登録されるまでの平均日数(以下「登録日数」という。)として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の消費生活センター等における登録日数7日以内(平成28年度実績:7.0日) ・センター受付相談の登録日数4日以内(平成28年度実績:4.3日) <p>② P I O - N E T の利用承認</p> <p>地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。</p>	<p>② P I O - N E T の利用承認</p> <p>地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の利用承認を適切に実施する。</p>	<p>② P I O - N E T の利用承認</p> <p>地方公共団体による LGWAN 経由での P I O - N E T 新規利用申請を随時受け付け、令和3年度は19の地方公共団体からの新規利用申請を承認し、地方公共団体における P I O - N E T の利用拡大を図った。</p> <p>また、令和3年度中に新規利用を開始した18拠点について、円滑に利用を開始できるよ</p>		
---	---	---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NET 利用承認件数 (平成28年度実績: 39件) <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベース(参画機関は13機関)について、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NET 利用承認件数 (平成28年度実績: 39件) <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>		<p>う、各拠点の担当者にPIO-NETとの接続や相談情報入力のために必要な情報提供等を実施した。 なお、地方公共団体によるLGWAN経由でのPIO-NETの利用拠点は、現在、440拠点となっている(令和4年3月末時点)。</p> <p>③ 事故情報データベースの運営 事故情報データベースを適切に運営するため、消費者庁でのデータ登録、更新及び分析作業の効率化のための課題を整理し、結果をシステムに反映し、システム上での公開内容の変更についても対応方法の検討を行った。また、PIO-NET2020とのデータ連携をスケジュールどおり、開始した。</p>		
---	--	--	--	---	--	--

<p>4. その他参考情報</p>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【4】			
2. 情報収集・分析事業		(2) 関係機関への情報提供及び情報交換	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」施策番号I(4)①	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数	7,000人	6,719人	8,223人	7,166人	7,209人	8,506人		予算額(千円)	2,298,115	2,357,388	1,825,431	1,262,636	
「PIO-NET ふうしん」発行回数	—	13回	12回	12回	13回	13回		決算額(千円)	989,960	1,341,089	1,610,149	3,096,290	
PIO-NETに関する事務連絡発出回数	—	26回	16回	17回	9回	18回		経常費用(千円)	1,150,304	1,208,497	1,255,729	2,231,384	
PIO-NET刷新に関する資料等発行回数	—	16回	4回	6回	12回	19回		経常損益(千円)	17,896	5,737	24,066	△24,688	
「早期警戒指標」発行回数	—	12回	12回	12回	12回	12回		行政コスト(千円) (※)	1,096,519	1,396,404	1,255,747	2,231,397	
消費者行政フォーラムログイン数	—	74.9万回	78.0万回	77.6万回	83.9万回	85.3万回		従事人員数	22	20	24	22	
情報提供依頼への対応件数	—	1,894件	1,051件	1,040件	1,226件	1,035件							

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

法令照会	—	644件	529件	507件	481件	529件							
警察	—	277件	131件	150件	134件	134件							
裁判所	—	12件	10件	5件	6件	5件							
弁護士会	—	286件	290件	266件	236件	270件							
適格消費者団体	—	59件	93件	85件	102件	117件							
センター法第40条第1項	—	1件	2件	1件	1件	3件							
その他	—	9件	3件	0件	2件	0件							
公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会	—	110件	155件	169件	123件	117件							
「急増指標」に基づく情報提供団体数	—	6団体	15団体	16団体	23団体	26団体							

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」(「急増指標」及び「特商法指標」の2種類)の出力機能をPIO-NETの機能として消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関に提供するとともに、研修等の機会を得て、同機能の周知を図り活用を促進す	① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」の出力機能をPIO-NETの機能として消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関に提	① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 ・「早期警戒指標」の出力機能をPIO-NETの機能として消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関に提供するとともに、研修等の機会を得て、同機能の周知を図り活用を促進す	<指標> ① 全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数7,000人(平成28年度実績:6,719人) <関連指標> ② 「PIO-NET ふうしん」発行回数(平成28年度実績:13回) ・PIO-NETに関す	<主要な業務実績> ① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 PIO-NETの「早期警戒指標」出力機能により、関係機関に適時適切に「早期警戒指標」を提供した。また、センターが主催したPIO-NET利用者向けの各種研修において、早期警戒指標の利用方法を分かりやすく記載した「PIO-NETデータを利用した早期警戒指標利用ガイド」を活用し、利用を推奨することで利用促進を図った。	<評定と根拠> 評定: B ① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進 PIO-NETの「早期警戒指標」出力機能の関係機関への提供及びPIO-NET利用者向け研修での利用促進により、8,506人の利用者があった。 ② 消費生活センター等への情報提供 「消費者行政フォーラム」を活用して「PIO-NET ふうしん」などPIO-NET運営に関する情報	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>行政法人、消費生活センター等の関係機関に提供するとともに、同機能の活用を促進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000人 (平成28年度実績：6,719人) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>早期警戒指標を毎月着実に発行することとし、その上で毎月の利用者数を確保してその内容を確実に知らせることに意義があることから、P I O-N E Tにおいて同機能の利用者を平成28年度実績と同程度以上、確保するよう努めることを目標とする。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>P I O-N E Tの運営等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「P I O-N E Tつうしん」発行回数(平成28年度実績：13回) ・P I O-N E Tに関する事務連絡発出回数(平成28年度実績：26回) 	<p>供するとともに、同機能の周知を図り活用を促進する。</p> <p>また、全国の消費生活センター等における「早期警戒指標」の利用者数の維持向上を図り7,000人を目指す。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の消費生活センター等における早期警戒指標利用者数 7,000人(平成28年度実績：6,719人) <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>P I O-N E Tの安定的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」など、P I O-N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「P I O-N E Tつうしん」発行回数(平成28 	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の消費生活センター等における「早期警戒指標」の利用者数の維持向上を図り7,000人を目指す。 <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>P I O-N E Tの安定的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」など、P I O-N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。</p> <p>④ 「急増指標」に基づく情報提供団体数(平成28年度実績：6団体<内訳>適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体)</p>	<p>る事務連絡発出回数(平成28年度実績：26回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E T刷新に関する資料等発行回数(平成28年度実績：16回) ・「早期警戒指標」発行回数(平成28年度実績：12回) ・消費者行政フォーラムログイン数(平成28年度実績：約74.9万回) <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供依頼への対応件数(平成28年度実績：1,894件) ・法令照会(警察/裁判所/弁護士/適格消費者団体/センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援)/その他)(平成28年度実績：644件<内訳>警察：277件、裁判所：12件、弁護士：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援)：1件、その他：9件) ・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会(平成28年度実績：110件) <p>④</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「急増指標」に基づく情報提供団体数(平成28年度実績：6団体<内訳>適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体) ・適格消費者団体からの照会への対応件数(平 	<p>提供を迅速に行った。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>関係行政機関からの情報提供依頼1,035件及び弁護士会等からの法令に基づく照会529件について、全て適切に対応した。</p> <p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O-N E T利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E Tの利用 適格消費者団体にP I O-N E T情報の提供範囲を拡大し、広く情報提供を実施した。 ・「急増指標」に基づく情報提供 適格消費者団体及び特定適格消費者団体への情報提供を計12回実施した。 <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>① 「早期警戒指標」利用機能の提供及び活用の促進</p> <p>令和4年度においても、関係機関へのP I O-N E Tの「早期警戒指標」出力機能を提供するとともに、早期警戒指標の利用促進を図る。また、消費生活相談のデジタル化及びP I O-N E T改革の検討に合わせ、「早期警戒指標」の在り方についても検討する。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和4年度においても、「P I O-N E Tつうしん」などP I O-N E T運営に関する情報を、「消費者行政フォーラム」へ迅速に掲載する。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>令和4年度においても、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に関する情報、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のと同時に、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づ</p>	
---	--	---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>26回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E T刷新に関する資料等発行回数(平成28年度実績：16回) ・「早期警戒指標」発行回数(平成28年度実績：12回) ・消費者行政フォーラムログイン数(平成28年度実績：約74.9万回) <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供依頼への対応件数(平成28年度実績：1,894件) ・法令照会(警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援)/その他)(平成28年度実績：644件<内訳>警察：277 	<p>年度実績：13回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E Tに関する事務連絡発出回数(平成28年度実績：26回) ・P I O-N E T刷新に関する資料等発行回数(平成28年度実績：16回) ・「早期警戒指標」発行回数(平成28年度実績：12回) ・消費者行政フォーラムログイン数(平成28年度実績：約74.9万回) <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、P I O-N E T情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供依頼への対応件数(平成28年度実績：1,894件) ・法令照会(警察/裁判所/弁護士会/適格消費者団体/センター法第40条第1項(和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者 	<p>成28年度実績：59件)</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関等との間で緊密な情報交換を行い、P I O-N E T情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士会、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。</p>	<p>成28年度実績：59件)</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等のため、関係行政機関から寄せられた1,035件の情報提供依頼に適切に対応した。</p> <p>また、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会、計529件について適切に対応した。</p>	<p>く照会に対して迅速かつ適切に対応する。</p> <p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のP I O-N E T利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O-N E Tの利用について 令和4年度においても、適格消費者団体等からの求めに応じ、平成30年の「消費者契約法の一部を改正する法律」衆議院付帯決議により開示範囲を拡大したP I O-N E T情報の提供を引き続き実施する。 ・「急増指標」に基づく情報提供について 令和4年度においても、適格消費者団体等からの申請に基づき、急増指標に基づく情報提供を行う。 	
---	---	---	--	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>件、裁判所：12件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件）</p> <p>・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件）</p> <p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIO-NET利用</p> <p>消費者被害の発生又は拡大の防止及び迅速な回復を図るため、消費者団体訴訟制度（適格消費者団体が事業者の不当な勧誘行為等の差止請求をすることができる制度及び特定適格消費者団体が事業者の不当な行為により生じた消費者の財産的被害を集団的に回復することができる制度）が導入されている。同制度の担い手である適格消費者団体等が、より実効的に活動をするためには、消費者被害の</p>	<p>の訴訟支援）／その他（平成28年度実績：644件<内訳>警察：277件、裁判所：12件、弁護士会：286件、適格消費者団体：59件、センター法第40条第1項（和解の仲介手続によって紛争が解決されなかった消費者の訴訟支援）：1件、その他：9件）</p> <p>・公益目的を有する法人その他団体から消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会（平成28年度実績：110件）</p> <p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIO-NET利用</p> <p>適格消費者団体・特定適格消費者団体（以下「適格消費者団体等」という。）におけるPIO-NETの利用について、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、PIO-NET端末の配備に向けた検討を進める。</p> <p>また、適格消費者団体等からの要請に応じた「急増指標」に基づく情報提供を実施するとともに法令照会への対応を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p>	<p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIO-NET利用</p> <p>・適格消費者団体・特定適格消費者団体（以下「適格消費者団体等」という。）におけるPIO-NETの利用について、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、PIO-NET端末の配備に向けた検討を進める。</p> <p>・適格消費者団体等からの要請に応じた「急増指標」に基づく情報提供を実施するとともに法令照会への対応を積極的に行う。</p>		<p>④ 適格消費者団体・特定適格消費者団体のPIO-NET利用</p> <p>・PIO-NETの利用について 適格消費者団体等におけるPIO-NETの利用について、同団体への情報面の支援として、平成30年の同法改正衆議院付帯決議による「PIO-NETに係る情報の開示の範囲の拡大」対応を開始し、同団体からの求めに応じて、処理結果情報の「処理結果」等を含めて広く情報提供を実施した。</p> <p>・「急増指標」に基づく情報提供について 適格消費者団体等からの要請に応じ、「急増指標」に基づく情報の提供に関する合意書を取り交した上で、急増指標に基づく情報提供を毎月（計12回）実施した。令和4年3月時点における情報提供先は以下のとおりとなっている（★は令和3年度新規追加団体）</p> <p>●適格消費者団体</p> <ol style="list-style-type: none"> ①消費者機構日本 ②消費者支援機構関西 ③全国消費生活相談員協会 ④京都消費者契約ネットワーク ⑤ひょうご消費者ネット ⑥埼玉消費者被害をなくす会 			
---	--	---	--	---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>必要であり、「消費者契約法の一部を改正する法律」（平成28年法律第61号）及び「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」（平成29年法律第43号）の附帯決議において、消費者団体訴訟制度の担い手である適格消費者団体等に対するPIO-NETの配備等による支援を行うこととされた。このため、引き続き、地方公共団体等関係者との調整を踏まえ、PIO-NET端末の配備に向けた検討を進めるほか、消費者団体からの要請に基づきPIO-NET情報の提供を積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <p>・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成28年度実績：6団体<内訳>適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体）</p> <p>・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59件）</p>	<p>・「急増指標」に基づく情報提供団体数（平成28年度実績：6団体<内訳>適格消費者団体：5団体、特定適格消費者団体：1団体）</p> <p>・適格消費者団体からの照会への対応件数（平成28年度実績：59件）</p>			<p>⑦消費者支援ネット北海道 ⑧消費者被害防止ネットワーク東海 ⑨大分県消費者問題ネットワーク ⑩消費者支援機構福岡 ⑪消費者支援ネットくまもと ⑫消費者ネットおかもやま ⑬特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム ⑭消費者市民ネットとうほく ⑮消費者支援ネットワークいしかわ ⑯消費者支援群馬ひまわりの会 ⑰えひめ消費者ネット ⑱消費者支援かながわ ⑲消費者市民サポートちば ⑳とちぎ消費者リンク ㉑消費者ネット広島★ ㉒消費生活ネットワーク新潟★</p> <p>●特定適格消費者団体</p> <ol style="list-style-type: none"> ①消費者機構日本 ②消費者支援機構関西 ③埼玉消費者被害をなくす会 ④消費者支援ネット北海道★ 			
---	---	--	--	---	--	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3. 相談事業			
相談事業全般			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」Ⅲ（2）①、Ⅲ（2）②、Ⅴ（2）④、Ⅴ（3）①	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第10条の3、第11条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易	—	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額（千円）	389,904	402,013	667,306	575,583
									決算額（千円）	385,136	393,656	446,244	531,439
									経常費用（千円）	386,190	402,568	465,299	493,626
									経常損益（千円）	4,768	8,357	△12,460	8,398
									行政コスト （千円）	409,306 （※）	517,250	465,306	493,626
									従事人員数	22	23	23	23

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【5】			
3. 相談事業		(1) 苦情相談	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定) (令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日改定)」 施策番号Ⅲ(2)①、Ⅲ(2)②、Ⅴ(2)④、Ⅴ(3)①	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
海外消費者機関との新規提携件数	—	—	1件	2件	0件	0件		予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583		
専門家からのヒアリング回数	—	839回	759回	720回	642回	645回		決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439		
事例研究会の実施回数	—	36回	36回	36回	36回	36回		経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626		
経由相談	相談件数	—	7,589件	7,295件	7,006件	6,081件	5,699件	経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398		
	うち助言件数	—	6,608件	6,437件	4,081件	3,678件	3,795件		行政コスト(千円)	409,306(※)	517,250	465,306	493,626	
	うち移送・共同処理等	—	859件	858件	2,925件	2,403件	1,834件		従事人員数	22	23	23	23	
平日バックアップ相談	相談件数	—	3,740件	3,887件	3,896件	3,999件	3,482件							
	うちあわせ件数	—	175件	218件	163件	306件	366件							
お昼の消費生活相談	相談件数	—	3,021件	2,899件	2,580件	1,238件(休止期間: 延べ80日)	1,233件							
	うちあわせ件数	—	168件	189件	112件	88件	149件							

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

休日相談	相談件数	—	5,431件	5,886件	5,883件	4,881件	5,219件						
	うち即日対応件数	—	5,420件	5,854件	5,816件	4,845件	5,182件						
個人情報相談	相談件数	—	72件	35件	29件	10件	7件						
	「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数	—	2回	6回	6回	4回	6件						
越境消費者相談	相談件数	—	4,473件	6,257件	6,018件	4,625件(休止期間: 延べ51日)	4,809件						
	「消費生活相談緊急情報」海外消費者機関との提携機関数	—	8回	8回	11回	9回	9回						
訪日外国人苦情相談件数	—	—	62件	369件	125件(休止期間: 延べ21日)	90件							
特設電話相談実施回数	—	2回	3回	1回	3回	2回							
相談件数	—	875件*1 95件*2 *1:熊本地震消費者トラブル110番(平成28年4月28日～7月14日) *2:60歳以上の消費者トラブル110番(平成28年9月15日～16日)	131件*1 30件*2 17件*3 *1:平成30年7月豪雨消費者トラブル110番(平成30年7月13日～9月12日) *2:60歳以上の消費者トラブル110番(平成30年9月13日～14日) *3:平成30年北海道胆振東部地震の影響による「188」転送支援(平成30年9月6日～9月14日)	140件*1 *1:令和元年秋台風関連消費者ホットライン(令和元年11月1日～12月13日)	731件*1 6件*2 15件*3(うちワクチン詐欺関連は10件) *1:新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン(令和2年5月1日～9月15日) *2:新型コロナウイルス「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」に改称して実施 *3:新型コロナウイルスワクチン詐欺	259件*1 76件*2 *1:新型コロナウイルスワクチン詐欺消費者ホットライン(令和3年4月1日～12月23日) *2:新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン(令和3年12月24日～)							

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費者基本計画第4章6(1)「国民生活センターによる消費生活センター等の相談支援機能の強化」に基づき、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により専門分野に特化したセンターの消費生活相談員・職員を育成し、消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携を図りながら積極的にを行い、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに消費者ホットラインの三桁化(188)に伴う消費生活相談の増加に対応し、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談(必要な年末年始対応含む。)を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回) 	<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センター等と共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>消費者ホットライン等を活用した地方支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。さらに、土日祝日に相談窓口を開設していない消費生活センター等の支援と</p>	<p>① 経由相談及びセンター受付相談</p> <p>消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センター等と共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>消費者ホットライン等を活用した地方支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。さらに、土日祝日に相談窓口を開設していない消費生活センター等の支援と</p>	<p><指標></p> <p>③ 海外消費者機関との新規提携件数</p> <p><関連指標></p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回) ・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回) ・経由相談件数(平成28年度実績:7,589件) ・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件) ・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件) ・うちあっせん件数(平成28年度実績:175件) ・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:859件) ・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件) ・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件) <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報相談件数(平成28年度実績:72件) ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供(平成28年度実績:2件) <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> ・C.C.]受付の相談件数 	<p><主要な業務実績></p> <p>①経由相談及びセンター受付相談</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>令和3年度に受け付けた経由相談は5,600件であった。このうち、助言は3,795件、移送・共同処理等は1,834件だった。3分野(金融・保険、情報通信、特商法)の専門チームを設け、弁護士、医師をはじめ外部の専門家からのヒアリング(645回)や相談事例の研究会(36回)を行った。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>令和3年度に受け付けた「平日バックアップ相談」の相談件数は3,482件、うちあっせん件数は366件であった。また、「お昼の消費生活相談」の相談件数は1,233件、うちあっせん件数は137件であった。休日相談は、令和3年度は10回線外年間110日実施し、相談件数は5,219件、うち即日対応件数は5,182件であった。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和2年度に引き続きウェブ会議による事業者交渉等も積極的に行うなどして相談対応を行った。また、新型コロナウイルスに関連したトラブルに迅速的確に対応するため、ホットラインを年間開設(延べ352日間)し、対応した。</p> <p>①経由相談及びセンター受付相談</p> <p>イ. 経由相談では迅速丁寧な助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組んだ。また、専門家へのヒアリング、事例検討会を行い、経由相談の解決能力の向上を図った。</p> <p>ロ. センター受付相談では、「新型コロナウイルス詐欺 消費者ホットライン」「新型コロナウイルス関連詐欺 消費者ホットライン」への対応のため、お昼の消費生活相談の受付回線数を縮小させたが、あっせんに積極的かつ丁寧に取り組んだ結果、あっせん件数は令和2年度に比べ増加した。平日バックアップ相談においても、積極的かつ丁寧にあっせんに取り組み、相談処理の経緯、結果等を各地センター等にフィードバックした。休日相談については、コロナ禍の状況においても必要な相談員数を確保し対応を行い、約1,350箇所消費生活センター等のバックアップを適切に行った。休日相談については、コロナ禍の状況においても必要な相談員数を確保し、迅速丁寧な助</p>	<p>評定</p> <p><課題と対応></p>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回)</p> <p>・経由相談件数(平成28年度実績:7,589件)</p> <p>・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件)</p> <p>・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件)</p> <p>・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件)</p> <p>・うちあっせん件数(平成28年度実績:175件)</p> <p>・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:859件)</p> <p>・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件)</p> <p>・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件)</p>	<p>して、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回) ・事例研究会の実施回数(平成28年度実績:36回) ・経由相談件数(平成28年度実績:7,589件) ・うち助言件数(平成28年度実績:6,608件) ・うち移送・共同処理等件数(平成28年度実績:859件) ・平日バックアップ相談件数(平成28年度実績:3,740件) ・うちあっせん件数(平成28年度実績:175件) ・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:859件) ・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件) ・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件) 	<p>(平成28年度実績4,473件)</p> <p>・「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数(平成28年度実績:8回)</p> <p>④ 海外消費者機関との提携機関数(平成28年度末:12機関)</p> <p>⑤ 訪日外国人苦情相談数</p> <p>⑥ 特設電話相談実施回数(平成28年度実績:2回(「熊本地震消費者トラブル110番」)、「60歳以上の消費者トラブル110番」))</p> <p>・特設電話相談受付件数(平成28年度実績:「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件)</p>	<p>②個人情報に関する苦情相談</p> <p>令和3年度に受け付けた個人情報に関する経由相談件数は7件であった。</p>	<p>言、処理により即日対応を行い、約1,350箇所の消費生活センター等のバックアップを適切に行った。</p> <p>②個人情報に関する相談</p> <p>個人情報相談については、改正個人情報保護法についての勉強会を実施するなどしつつ、適切な相談処理に務めた。</p> <p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談</p> <p>越境消費者センターにて適切に相談対応を行った。海外提携機関との連携については、リトアニアとの協業を継続したほか、ECC-Net(欧州消費者センターネットワーク)とテストケースを実施した。</p> <p>④訪日外国人旅行者への対応</p> <p>「訪日観光客消費者ホットライン」を運営し多言語で相談対応を行った。令和3年度は専用サイト(多言語チャットボット機能を含む)を開設し情報提供を行った。</p> <p>⑤災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における特設電話相談対応</p> <p>新型コロナウイルスのワクチン接種等に関連した悪質商法等のトラブルに対応するため、令和2年度に引き続き「新型コロナウイルス詐欺 消費者ホットライン」を運営し、令和3年12月24日以降は、新型コロナに関連した詐欺的トラブルを対象を拡大した「新型コロナウイルス詐欺 消費者ホットライン」を開設して相談対応を行った。これにより、窓口開設日数は過去最長を更新し、延べ352日となり、ほぼ恒常的な業務となっているが、体制を工夫して実施した。また、相談対応で得られた情報をもとに、迅速に注意喚起を</p>
---	--	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>苦情相談について、「個人情報保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>【関連指標】 ・個人情報相談件数（平成28年度実績：72件） ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供（平成28年度実績：2回）</p> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談 消費者基本計画第4章5(3)「近年増加している越境消費者トラブルについて、国民生活センターにおける相談対応を実施するとともに、連携先となる海外機関との更なる連携強化・拡大に努める」との規定に基づき、海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター（CCJ）」を活用し、越境消費者センター（CCJ）を適用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適</p>	<p>理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>【関連指標】 ・個人情報相談件数（平成28年度実績：72件） ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供（平成28年度実績：2回）</p> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談 海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター（CCJ）」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。 また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロ</p>	<p>理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>・個人情報に関する苦情相談事例を分析し、その結果を「消費生活相談緊急情報」において消費生活センター等に情報提供を行う。</p> <p>③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談 ・海外事業者と我が国の消費者のトラブルに関する相談窓口である「越境消費者センター（CCJ）」を運営し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関の拡大を図る。 ・CCJに寄せられた相談の解決方法等について「消費</p>	<p>また、個人情報の流出に伴う事業者の対応情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し、各地の消費生活センターへ情報提供した（計6回）。</p> <p>また、個人情報の流出に伴う事業者の対応情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し、各地の消費生活センターへ情報提供した（計6回）。</p> <p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談 平成22年11月から平成27年3月まで消費者庁で開設していた「消費者庁越境消費者センター」の相談体制を整備し、事業として恒常的に行うことを目的として、平成27年度から国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」と名称を変更して、平成27年6月1日より相談受付を開始した。平成30年度には完全内製化を達成し、ホームページのリニューアルを行い、スマートフォン用の画面も整えた。 令和3年度、越境消費者センターは、4,809件の相談を受け付け、これらの情報を基に消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行った。 また、3月には消費者への情報提供を行うとともに関係機関へ情報提供した。併せて、CCJの相談処理のノウハウを各地の消費生活センターと共有するため、「消費生活相談緊急情報」において「CCJニュース」のコルナーを設置し、CCJでの相談処理事案等の情報</p>	<p>行った（速報2回、受付状況のまとめ公表4回）。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和4年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。 ・ 經由相談では専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により解決能力の向上を図る。 ・ 対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談について、消費生活センターと共同して、又は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組み。 ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あつせんを積極的にを行い、その結果を各地センター等にフィードバックする。 ・ 休日相談についても引き続き実施し、原則、即日対応を図り、事案によっては継続処理としあつせんを行う。 ・ 個人情報相談については、適切に相談処理を行うほか、各地の消費生活センター等をはじめ関係機関との情報共有を図る。 ・ 越境消費者トラブルに関する苦情相談においても、相談受付業務、情報提供業務を適切に行い、海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進める。 ・ 海外提携機関のない国・地域の事業者を中心に、CCJが直接電話により問合せやあつせんを行う取組を継続してし、相談対応能力の強化を図る。 ・ 訪日外国人旅行者への対応においても、令和4年度も、引き続き、相談受付業務、情報提供業務を適切に行う。 ・ 災害時、消費者事故発生時その他緊急時においては、被災地</p>
--	---	--	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>切に行う。また、消費者庁と連携し、越境消費者トラブルが多い国・地域を中心に提携先海外消費者機関を拡大する。</p> <p>【指標】 ・海外消費者機関との新規提携件数</p> <p>【目標水準の考え方】 消費者基本計画においては、「消費生活におけるグローバル化の進展」等の環境変化により消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題も多様化・複雑化しているとの基本認識が示されており、我が国の消費者が海外事業者との間で消費者トラブルとなる事案が増加している。海外に所在する事業者との間のトラブルを国内の機関のみで解決することは困難な場合が多いことから、CCJと提携を結ぶ海外消費者機関を増加させ、多国にわたり所在する多様な海外事業者との交渉を、海外機関を利用して実施することが効果的かつ効率的であるため、海外消費者機関との新規提携件数を目標とする。ただし、海外消費者機関との新規提携は、相手国機関の意向や事情に大きく左右されることから、達成水準は設定しないこととす</p>	<p>ナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためAI・IT技術を活用した自動翻訳機能の導入等相談体制の強化に活用する。</p> <p>さらに、令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、国民の安全・安心の確保を図るため、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応するCCJの相談体制の強化に活用する。</p> <p>【指標】 ・海外消費者機関との新規提携件数</p> <p>【関連指標】 ・CCJ受付の相談件数（平成28年度実績4,473件） ・「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成28年度実績：8回） ・海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関）</p>	<p>生活相談緊急情報」で消費生活センター等と情報共有を図る。</p> <p>・令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためAI・IT技術を活用した自動翻訳機能の導入等相談体制の強化に活用する。</p> <p>・令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、国民の安全・安心の確保を図るため、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応するCCJの相談体制の強化に活用する。</p>	<p>を情報提供した。</p> <p>海外提携機関との連携強化・拡大については、リトアニアとの正式提携のため協議を継続した。また、ECC-Net（欧州消費者センターネットワーク）とテストケースを実施した。</p> <p>このほか、海外提携機関とウェブ会議で事案対応を協議し、共同で海外事業者とヒアリングするなど事案対応における協力関係を強化した。</p> <p>AI・IT技術を活用した自動翻訳機能の導入等による相談体制の強化については、年度当初よりAIを活用した翻訳サービスの利用を開始し、資料の読解や作成において、英日、日英の翻訳作業の迅速化、均一化を図った。</p> <p>インターネット通販トラブルなどに対応するCCJの相談体制の強化については、相談対応の人員を新規採用するとともに、海外提携機関のない国・地域の事業者を中心に、CCJが直接電話により問合せやあつせんを行う取組を試行的に開始した。</p>	<p>域の消費生活センター等の意向を踏まえ、ホットラインを設置する等迅速に支援を図る。また、新型コロナウイルスに関する状況を踏まえ、引き続き適切に対応する。</p>
---	--	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>る。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「C C」受付の相談件数（平成28年度実績4,473件） ・「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成28年度実績：8回） ・海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関） <p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会の開催（平成32年）に向けて、また、「総合的なT P P等関連政策大綱」を踏まえ、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日公表）における「訪日外国人旅行者数を2020年（平成32年）に4,000万人、2030年に6,000万人」、「訪日外国人旅行者消費額を2020年に8兆円、2030年に15兆円」との目標や、消費者基本計画第2章5における「消費者政策においても、短期滞在する外国人旅行者を含む我が国に在留する外国人に対する対応、例えば情報提供や相談対応における多言語対応などが求められている」との政策的要請に基づき、センターは、関係機関</p>	<p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通訳システム）等を活用して、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談に対応するとともに、関係機関と連携し外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。</p> <p>また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためチャットボットの設置等相談体制の強化等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p>	<p>④ 訪日外国人旅行者への対応</p> <p>外国語通訳サービス（三者間通訳システム）等を活用し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談に対応するとともに、関係機関と連携し外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う。</p> <p>また、令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためチャットボットの設置等相談体制の強化等に活用する。</p>		<p>④訪日外国人旅行者への対応</p> <p>平成30年12月に外国語通訳サービス（三者間通訳システム）を活用した訪日外国人向け電話相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン」を設置し、訪日外国人旅行者の消費者トラブルに対して7ヵ国語（英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語）による相談対応を行っている。</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染状況により、訪日外国人の入国制限施策が継続中、日本への旅行中止に伴うホテルのキャンセルに関するトラブル等が寄せられ、90件の相談を受け付けた。</p> <p>また、訪日観光客消費者ホットライン専用サイト（多言語チャットボット機能を含む）を7月に開設し、多言語による公表及び関係機関に情報提供を行ったほか、FAQやお役立ち情報についてコンテンツの充実を行った。</p>			
--	---	--	--	---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>と連携し、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭いやすい消費者トラブルについて、訪日外国人旅行者に向けた積極的な情報提供を行う。また、訪日外国人旅行者が訪日中に被害に遭った消費者トラブルに係る苦情相談については、平成30年度に新たに設置する訪日外国人向け電話相談窓口において、外国語通訳サービス（三者間通訳システム）の活用等により被害の救済に取り組むとともに、外国人相談対応で得た情報・ノウハウを活用して多言語による情報提供を行う等、訪日外国人の消費者被害の発生又は拡大の防止に役立てる。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪日外国人苦情相談数 <p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>消費者基本計画では、平成23年3月に発生した東日本大震災後の国民の消費生活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して災害時の消費生活に関する相談体制の充実を求めていること、また、重大事</p>	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>		<p>⑤災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>「新型コロナウイルス詐欺 消費者ホットライン」（令和3年2月15日開設）を引き続き実施し、令和3年度はコールフローを含め3,999件に対応し、そのうちワクチン詐欺関連の相談として131件の相談を受け付けた（PIO-NET 登録件数は問合せ等を含む259件）。令和3年12月24日からは、相談対象を新型コロナウイルスに関連した詐欺に拡大し、「新型コロナウイルス関連詐欺 消費者ホットライン」と改称し、コールフローを含め627件に対応し、そのうち給付金関連の相談として2件、ワクチン詐欺関連の相談として3件、その他の詐欺関連の相談として12件の相談を受け付けた（PIO-NET 登録件数は問合せ等を含む76件）。</p> <p>また、これらのホットラインで得た相談情</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>故等を始めとする消費者事故等の発生時には収集した事故情報に基づき消費者への注意喚起等の必要な措置を求めていることを踏まえ、災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行う。</p> <p>さらに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や平成28年度の「熊本地震消費者トラブル110番」や平成26年度の「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」と同様の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」）） ・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件） 	<p>また、令和2年度補正予算（第2号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症対策の強化を図るため、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の相談体制の強化に活用する。</p> <p>さらに、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、「ウィズコロナ」下での消費者の不安に付け込んだ悪質な消費者トラブルへの対応等のためのホットラインの相談体制の強化に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特設電話相談実施回数（平成28年度実績：2回（「熊本地震消費者トラブル110番」、「60歳以上の消費者トラブル110番」）） ・特設電話相談受付件数（平成28年度実績：「熊本地震消費者トラブル110番」875件、「60歳以上の消費者トラブル110番」95件） 	<p>また、令和2年度補正予算（第2号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症対策の強化を図るため、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の相談体制の強化に活用する。</p> <p>さらに、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、「ウィズコロナ」下での消費者の不安に付け込んだ悪質な消費者トラブルへの対応等のためのホットラインの相談体制の強化に活用する。</p>		<p>報等をもとに、国民に対する情報提供や注意喚起を行った（速報2回、受付状況のまとめ公表4回）。</p>		
---	---	---	--	---	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【6】			
3. 相談事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ												
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
情報提供数 (消費者トラブルメール箱FAQ件数)	—	52件	30件	30件	31件	53件		予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583
注意喚起公表件数 (相談情報部公表分)	—	36件	33件	39件	34件	41件		決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439
取材対応件数 (相談情報部対応分)	—	—	786件	893件	1,027件	918件		経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626
消費者トラブルメール箱	受信件数	—	9,387件	9,886件	10,198件	12,081件	11,682件	経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398
	FAQコーナーへのアクセス件数	—	132,054件	226,459件	534,840件	766,121件	692,312件	行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626
								従業員数	22	23	23	23

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価		
				業務実績		自己評価				
消費者基本計画第4章5(2)「消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止」に基づき、以下の情報提供を行う。			<指標> ② ・情報提供数(平成28年度実績:52件) <関連指標>	<主要な業務実績> ② ・「消費者トラブルメール箱」受付件数(平成28年度実績:9,387件) ・「消費者トラブルメール箱」FAQコーナーへのアクセス件数(平成28年度実績:132,054件)		<評定と根拠> 評定:A ① 報道機関を通じた情報提供 令和4年4月1日の改正民法施行が迫る中、施行後成年となる18歳、19歳の若者が消費者		評定 <評定と根拠> <課題と対応>		

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>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財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公表件数(相談情報部公表分)(平成28年度実績:36件) 取材対応件数 <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>センターのウェブサイトに設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供数(平成28年度実績:52件) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>情報提供については、回数が多さを目標とするよりもそれぞれの提供</p>	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>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財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公表件数(相談情報部公表分)(平成28年度実績:36件) 取材対応件数 <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>センターのウェブサイトに設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供数(平成28年度実績:52件) <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「消費者トラブルメール箱」受付件数(平成28年度実績:9,387件) 	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>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財産事案に係る情報を迅速に分析して取りまとめ、報道機関を通じた情報提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各報道機関等からの取材に迅速に対応する。 <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>センターのウェブサイトに設置している「消費者トラブルメール箱」や「注目テーマ」のコンテンツについては、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすくウェブサイト等を通じて提供する。</p>	<p>① 報道機関を通じた情報提供</p> <p>記者説明会等により消費者へ41件の情報提供を行った。また、このほかに、ウェブサイト「国民生活センターをかたる電話やメール等にご注意ください!」コーナーへの事例追加を行った。</p> <p>各報道機関等からの取材について、計918件対応した。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>センターのウェブサイトへ寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をFAQコーナーに掲載しており、令和3年度は53件の追加・更新を行い、令和4年3月末時点の総件数は、272件となっている。</p> <p>なお「消費者トラブルメール箱」へのアクセス件数は11,682件、「FAQコーナー」へのアクセス件数は692,312件であった。</p> <p>※詳細は【資料5】参照</p>	<p>トラブルに巻き込まれることが懸念されることから「若者注意喚起シリーズ」をスタートさせ、10回に分けて若者に多い消費者トラブルの注意喚起を集中的に実施した。また、公式LINEにおいても「トラブル診断」コーナーを設けて若者に消費者トラブルに関心を持ってもらうための取組を実施した。</p> <p>このほか、インターネット通販の利用が増える中、偽通販サイトトラブルやサポート詐欺のトラブルも増えており、これらの公表では、実際の偽通販サイトの画面や、他機関と連携し実際のサポート詐欺動画を掲載するなど、報道機関に取り上げてもらえるための工夫を凝らした公表を実施した。</p> <p>また、新型コロナウイルス関連の消費者トラブル、ウクライナ関連の義援金詐欺などについて、迅速に公表を行った。</p> <p>令和3年度は、これら定例の記者説明会だけでなくウェブサイト上で機動的に公表するなどし、41件の情報提供を行った。</p> <p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>令和3年度は、寄せられる情報のうち、多数案件や目新しい案件など重要性の高いものを中心に、解決策やアドバイス、未然防止のためのFAQを迅速に53件掲載し、その結果、FAQへのアクセス件数は約70万件となり、基準値の約5.2倍となった。</p> <p>令和3年度は、上記により、国民向け情報提供について様々な取組を積極的に実施したこと等を踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和4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、積極的に公表する。</p>
--	--	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>の内容が重要であることから、その内容を充実させて新たな手口や消費者トラブルメール箱等に寄せられる手口を中心とした情報を着実に情報提供することを目標とする。なお、情報提供件数は、消費者トラブルの傾向等によって変動すると考えられることから達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者トラブルメール箱」受信件数（平成28年度実績：9,387件） ・「消費者トラブルメール箱」FAQコーナーへのアクセス件数（平成28年度実績：132,054件） 	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者トラブルメール箱」FAQコーナーへのアクセス件数（平成28年度実績：132,054件） 				<p>また、広く消費者から寄せられる情報のうち、多数案件や目新しい案件など重要性の高いものを中心に積極的かつ迅速に分析した上で、解決策やアドバイスをウェブサイト等で情報提供する。</p>	
--	--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【7】			
3. 相談事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット情報 (アウトカム) 情報								②主要なインプット情報 (財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関等への情報提供件数 (相談情報部提供分)	—	31件	25件	35件	27件	34件		予算額 (千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	
重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数	—	42件	42件	32件	12件	16件		決算額 (千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	
消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数	—	63件	86件	70件	92件	43件		経常費用 (千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	
消費者庁への報告件数 (公共料金等)	—	29件	33件	67件	71件	106件		経常損益 (千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	
情報提供における関係行政機関の対応件数 (相談情報部: 行政処分や業務改善等の対応)	—	6件	5件	12件	2件	6件		行政コスト (千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	
審議会や検討会等からのヒアリング対応回数	—	40回	60回	75回	48回	64件		従事人員数	22	23	23	23	
「早期警戒指標」を活用した情報提供件数	—	4件	13件	15件	5件	5件							

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、PIO-NET等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。</p> <p>さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関等への情報提供件数 (相談情報部提供分) (平成28年度実績: 31件) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>相談事例等から得られる新たな手口・悪質事例等の情報は、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため重要であることか</p>	<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、PIO-NET等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。</p> <p>さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関等への情報提供件数 (相談情報部提供分) (平成28年度実績: 31件) <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数 (平成28年度実績: 42件) 消費者事故等のおそれがあるもの 	<p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、PIO-NET等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。 <p>② 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関等への情報提供件数 (相談情報部提供分) (平成28年度実績: 31件) <p>③ 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数 (平成28年度実績: 42件) <p>④ 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数 (平成28年度実績: 63件) <p>⑤ 消費者庁への報告件数 (公共料金等) (平成28年度実績: 29件) <p>⑥ 情報提供における関係行政機関の対応件数 (相談情報部: 行政処分や業務改善等の対応) (平成28年度実績: 6件) <p>⑦ 審議会や検討会等からのヒアリング対応回数 (平成28年度実績: 40件) <p>⑧ 「早期警戒指標」を活用した情報提供件数 (平成28年度実績: 4件) </p></p></p></p></p></p>	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 関係機関等への情報提供件数 (相談情報部提供分) (平成28年度実績: 31件) ② 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数 (平成28年度実績: 42件) ③ 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数 (平成28年度実績: 63件) ④ 消費者庁への報告件数 (公共料金等) (平成28年度実績: 29件) ⑤ 情報提供における関係行政機関の対応件数 (相談情報部: 行政処分や業務改善等の対応) (平成28年度実績: 6件) ⑥ 審議会や検討会等からのヒアリング対応回数 (平成28年度実績: 40件) ⑦ 「早期警戒指標」を活用した情報提供件数 (平成28年度実績: 4件) 	<p><主要な業務実績></p> <p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>記者説明会等により消費者へ41件の情報提供を行い、そのうちの34件については、関係機関等に情報提供を行った。</p> <p>その結果、6件については、警察による逮捕や摘発、複数の事業者団体から会員事業者向けに法規やガイドラインの遵守等を求める共同声明を发出した等の対応が確認できた。</p> <p>令和3年度に国民生活センターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ16件の情報提供を行った。</p> <p>また、消費者事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ43件の情報提供を行った。</p> <p>主な公共料金として電気、ガス、鉄道、バス、タクシー、郵便・信書便、たばこの7項目について、PIO-NETに登録された公共料金の値上げに関して、消費者庁へ106件の報告を行った。令和3年度は、電気の小売事業者に関する苦情が特に多く寄せられ、令和2年度を上回る報告件数となった。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定: B</p> <p>① 消費者庁等への情報提供、情報共有</p> <p>消費者事故等の発生に関して、消費者に情報提供を行うとともに、消費者庁をはじめ関係省庁に必要な情報提供を行った。特に、重大事故等や消費者事故のおそれがあるものについては必要な事項を消費者庁に速やかに通知した。</p> <p>また、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については消費者庁と財産事案や生命身体に係る情報共有のための会議の場を複数回開催し、相互に消費者被害に関する情報を提供しあうことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。</p> <p>さらに、PIO-NETに登録された公共料金の値上げに関する相談件数を取りまとめるとともに、主な相談事例について消費者庁へ報告した。</p> <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和3年度は、「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60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。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、必要に応じてヒアリング等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。</p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>ら、関係機関等への情報提供件数を目標とする。これらは、情報提供件数の多さを目標とするよりも消費者被害の多数性、普遍性、深刻性等をより迅速に関係機関等へ情報提供することが重要であることから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：42件） ・消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：63件） ・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件） ・情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成28年度実績：6件） <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報について、消費生活センタ</p>	<p>のについての情報提供件数（平成28年度実績：63件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件） ・情報提供における関係行政機関の対応件数（相談情報部：行政処分や業務改善等の対応）（平成28年度実績：6件） <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報を迅速に提供するため、</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>消費生活センター等からの経由相談及びセンター受付相談への対応から得られる知見や苦情相談に係る緊急情報を迅速に提供するため、</p>	<p>②消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和3年度は「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回（計24回）発行したほか、臨時号を年間60回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計84回配信した。</p> <p>また、「消費生活相談緊急情報」に掲載した記事について、過去5年分の索引を「消費者行政フォーラム」に掲載し、利便性を向上させた。</p>	<p>④「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>「早期警戒指標」を活用し、消費者への情報提供とともに、関係省庁等関係機関に迅速な情報提供を行った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和4年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 ・ また、重大事故等や消費者事故のおそれがあるものについては、必要な事項を消費者庁に速やかに通知する。 ・ 主な公共料金に関して、受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告を行う。 ・ 「消費生活相談緊急情報」を消費者行政フォーラムに月2回以上掲載する。 ・ 「早期警戒指標」を活用し、積極的に消費者に情報提供を行うとともに、関係省庁等にも情報提供、情報共有を図る。
--	--	---	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>一等に対して、月2回以上の情報提供を行う。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 審議会や検討会等からのヒアリング対応回数（平成28年度実績：40件） <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等へ新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成28年度実績：4件） 	<p>「消費生活相談緊急情報」を月2回以上「消費者行政フォーラム」に掲載する等、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行うとともに、情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 審議会や検討会等からのヒアリング対応回数（平成28年度実績：40件） <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等へ新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「早期警戒指標」を活用した情報提供件数（平成28年度実績：4件） 	<p>「消費生活相談緊急情報」を月2回以上「消費者行政フォーラム」に掲載する等、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う消費者庁を始めとした行政機関等との間で緊密な情報交換を行うとともに、情報提供を行う。</p> <p>④ 「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等へ新たな手口・悪質事例等の迅速な情報提供を行う。</p>	<p>③行政機関等との情報交換</p> <p>行政機関の検討会等に64回出席し、ヒアリング等に対応した。</p> <p>財産事案に係る情報共有のための消費者庁との会議の場である財産事案情報共有打合せを23回開催した。</p> <p>④「早期警戒指標」の活用と関係機関等への情報提供</p> <p>「早期警戒指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については、記者説明会等を通じて情報提供しており、令和3年度は「早期警戒指標」を活用した情報提供を5件実施した。</p>	
---	---	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【8】			
3. 相談事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	-	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	-	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)	-	3件	7件	7件	2件	4件		予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	
関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	-	-	3件	6件	2件	4件		決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	
								経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	
								経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	
								行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	
								従事人員数	22	23	23	23	

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価		評価	
消費者基本計画の「新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、消費者政策の更なる充実を目指し	消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行	消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行	<指標> ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)(平成28年度実績:3件)	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ41件の情報提供を行い、そのうち4件については、関係行政機関や事業者団体等に要望を行った。その結果、要望先及び情報提供先の各事業		<評定と根拠> 評定:B 令和3年度は、令和2年度に比べ要望の件数は増加した。消費者庁等の省庁や、事業		<評定と根拠> 評定 <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

ていくことが求められる(第1章)に基づき、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に提出する。 【指標】 ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)(平成28年度実績:3件) 【目標水準の考え方】 制度改正等への要望は、消費者被害の発生又は拡大の防止に直接的に結びつくものであり、センターの大きな役割の一つであることから、関係行政機関等への要望件数を目標とする。ただし、消費者被害は、発生するまで内容の普遍性、深刻性等は分らず、都度の対応が必要であることから、達成水準は設定しないこととする。 【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	う。 【指標】 ・関係行政機関等への要望件数(相談情報部要望分)(平成28年度実績:3件) 【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	う。	<関連指標> ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	者団体が、ウェブサイト等における消費者への周知及び注意喚起や、会員に向けて文書の発出などにより公表内容の周知を図ったことを確認できた。	者・事業者団体と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り、制度等に関する改善要望を積極的に行い、関係機関等による対応がなされた。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和4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。
--	---	----	----------------------------------	---	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【9】			
3. 相談事業	(5) 消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「消費者安全法」第10条の3、第11条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	
								決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	
								経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	
								経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	
								行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	
								従事人員数	22	23	23	23	

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し、専門職としての職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。	生活相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し専門職として、その職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。	生活相談員に係る規定等を踏まえ、センターの消費生活相談員に対し専門職として、その職務と能力に鑑み適切な評価を行い、処遇改善を通じた人材確保により相談事業の質の維持・向上を図る。	処遇を提供すべく、他の一般の非常勤職員と別の賃金体系を設けて採用している。 具体的には、消費生活相談員の最低ランクの賃金(相談員補は除く)は、他の一般の非常勤職員の最高ランクの賃金を上回るように設定している。加えて、更なる処遇改善を図るため、令和3年度は消費生活相談員を含む非常勤職員に賞与の支給を行った。あわせて、これまで月当たり16日であった消費生活相談員の勤務日数について、業務の必要性に応じて柔軟に対応できるようにした。 また、消費生活相談員としての更なる専門性の向上を目指し、当センター教育研修部が実施する消費生活相談員向け研修を受講する機会を確保したほか、別途、専門の講師を招いた勉強会を開催した。	これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 今後とも消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上に向けて取り組む。 また、消費生活相談員向け研修の受講の機会を確保や、専門的知見を有する講師を招いた勉強会を実施することにより、消費生活相談員の専門性の向上を図る。
---	--	--	---	---

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4. 商品テスト事業		商品テスト事業全般	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I③ウ	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易	—	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額（千円）	401,354	373,005	367,796	324,237	
								決算額（千円）	393,602	370,064	359,369	326,104	
								経常費用（千円）	410,644	398,611	370,582	347,857	
								経常損益（千円）	7,752	2,941	8,427	△1,867	
								行政コスト （千円）	395,918 （※）	599,619	372,233	349,507	
								従事人員数	29	30	26	26	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 商品テスト事業 <以下略>	1. 商品テスト事業 <以下略>	1. 商品テスト事業 <以下略>	(1) 商品テストの実施【B】 (2) 国民への情報提供【A】 (3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【A】 (4) 関係行政機関等に対する改善要望【A】	<評定と根拠> 評定：A 各項目を通じて、所期の目標を十分に達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【10】			
4. 商品テスト事業		(1) 商品テストの実施	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」 施策番号1③ウ	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
テスト依頼への技術相談を含めた対応率	100%	100%	100%	100%	100%	100%		予算額（千円）	401,354	373,005	367,796	324,237	
注意喚起のための商品テスト実施件数	—	10件	11件	11件	11件	10件		決算額（千円）	393,602	370,064	359,369	326,104	
商品テスト実施件数	—	230件	226件	209件	168件	194件		経常費用（千円）	410,644	398,611	370,582	347,857	
うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（当該年度実施済みのもののみ。これ以外に次年度に渡り商品テスト実施中のものがある。）	—	214件	210件	190件	154件	182件		経常損益（千円）	7,752	2,941	8,427	△1,867	
うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数	—	6件	5件	8件	3件	2件		行政コスト（千円）	395,918 （※）	599,619	372,233	349,507	
うち注意喚起のための商品テスト実施件数	—	10件	11件	11件	11件	10件		従事人員数	29	30	26	26	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

消費生活センター等からの依頼・相談件数	—	373件	291件	231件	219件	234件							
うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数	—	205件	218件	169件	175件	161件							
うち消費生活センター等からの技術相談等の件数	—	168件	73件	62件	44件	73件							
医療機関ネットワーク参画機関数	—	30機関	24機関	24機関	30機関	30機関							
基本情報収集件数	—	8,286件	5,791件	5,239件	4,748件	5,443件							
詳細情報収集件数	—	281件	199件	230件	68件	88件							
追跡調査実施件数	—	4件	4件	4件	1件	3件							
商品テスト分析・評価委員会開催数	—	20件	22件	18件	18件	26件							
委員会の意見を反映させた情報提供件数	—	10件	22件	18件	18件	26件							
他機関の知見等の活用回数	—	27件	48件	42件	19件	22件							

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト及びP I O - N E Tや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。 ① 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テ	消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。 ① 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品	<指標> ・テスト依頼への技術相談を含めた対応率100% （平成28年度実績：100%） ・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） <関連指標> ・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件）	① 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト ・地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト ・地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テスト うち、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は73件、テスト受付をしたものが161件と対応率は100%であった。 ・商品テストを194件実施した。うち、地方公共団体から依頼のあった商品テストは前年度からの受付分も含め182件実施し、重大事故等のおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。うち、消費者庁の依頼に応じて2件のテ	<評定と根拠> 評定：B 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを実施した。 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、技術相談を含めた対応率は100%であった。うち、重大事故等のおそれのあるテスト結果を消費者庁へ情報提供した。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>療機ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても情報提供する。また、消費者安全法第14条の規定を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じた必要な協力を行う。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テスト事業を強化する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テスト依頼への技術相談を含めた対応率 100%（平成28年度実績：100%） ・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>地方公共団体から依頼のあった相</p>	<p>トについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。また、重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。</p> <p>② 注意喚起のための商品テスト</p> <p>PIO-NETや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても消費者庁へ情報提供する。また、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じた必要な協力を行う。</p> <p>なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テ</p>	<p>テストについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。</p> <p>・重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。</p> <p>② 注意喚起のための商品テスト</p> <p>・PIO-NETや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、テスト結果を消費者庁へ情報提供する。</p> <p>・消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じた必要な協力を行う。</p> <p>・情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行う。</p> <p>・必要に応じて関係</p>	<p>・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む））</p> <p>・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件）</p> <p>・うち注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件）</p> <p>・消費生活センター等からの依頼の受付件数（平成28年度実績：373件）</p> <p>・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付件数（平成28年度実績：205件）</p> <p>・うち消費生活センター等からの技術相談等の件数（平成28年度実績：168件）</p> <p>・医療機関ネットワーク参画機関数（平成28年度実績：30機関）</p> <p>・医療機関ネットワーク基本情報収集件数（平成28年度実績：8,286件）</p> <p>・うち詳細情報収集件数（平成28年度実績：281件）</p> <p>・うち追跡調査実施件数（平成28年度実績：4件）</p> <p>・商品テスト分析・評価委員会開催回数（平成28年度実績：20件）</p> <p>・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数（平成28年度実績：10件）</p> <p>・他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件）</p>	<p>トを実施した。</p> <p>うち、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、10件の注意喚起のための商品テストの結果を公表し、消費者庁に情報提供した。</p> <p>※詳細は【資料6】参照</p> <p>・消費者庁と共同で医療機関ネットワーク事業を運営し、30の医療機関が参画した。基本情報5,443件、そのうち詳細情報を88件収集し、うち、3件については追跡調査を実施し、消費者庁へ情報提供した。</p> <p>・消費者安全調査委員会からの依頼を受け、調査に協力した。</p> <p>・各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を設置し、テストデザイン及び結果について17回（26件）開催し、全26件についての委員会の意見を情報提供案件に反映させた。</p> <p>・専門的な知見活用のため、地方独立行政法人や大学、医療機関、業界団体等に22件のヒアリングを実施した。</p> <p>※主な事例は下記のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本赤十字社武蔵野赤十字病院に、乳児がカットパンを食べた際の窒息事故のリスク等についてヒアリングを実施した。 ・帝京大学医療技術学部、パーソナル筋力トレーニングによるけがの原因等についてヒアリングを実施した。 ・一般財団法人日本文化用品安全試験所に、マグネットパズルの強度試験の方法等についてヒアリングを実施した。 <p>・商品テストの効率化・充実を図るため外部試験研究機関等にテストを104項目委託した。</p> <p>※主な事例は以下のとおり。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定型的な規格・基準に基づくテスト <ul style="list-style-type: none"> ・電動キックボードの保安装置の性能 ・繊維製品の混用率試験 ・金属製なべの取っ手の強度試験 2. 専門性の高いテスト <ul style="list-style-type: none"> ・飲料のカフェイン含有量 ・マグネットパズルから取り出した磁石の磁束係数 ・ミネラルウォーターの異臭分析 <p>※詳細は【資料7】参照</p>	<p>注意喚起のための商品テストは平成28年度実績と同程度実施した。その際、PIO-NETや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、テスト結果を消費者庁へ情報提供した。</p> <p>消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じた必要な協力を行った。</p> <p>情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性等について審議を行うとともに、必要に応じて関係機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化した。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を達成しているため、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和4年度も引き続き、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを実施する。</p> <p>テスト依頼への技術相談を含めた対応率は100%とし、また、注意喚起のための商品テスト実施件数は平成28年度実績と同程度実施する。</p>	
--	--	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>談解決のための商品テストについては、中核的機関としての地方支援の役割に鑑み、引き続き原則として全てに対応する。</p> <p>注意喚起のための商品テスト実施件数については、同テストの重要度が高いことから、今後もこれまで以上の実施が期待される。しかし、注意喚起が必要となる事案は年度により様々であり、単に当該テストの件数を増加させることよりも、テスト内容を充実させ、より有益な情報発信をしていくことが重要であることから、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件） ・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む）） ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件） ・うち注意喚起 	<p>ト事業を強化する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テスト依頼への技術相談を含めた対応率 100%（平成28年度実績：100%） ・注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件） ・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む）） ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件） ・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：10件） ・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件） ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼の受付 	<p>機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化する。</p>				
---	--	-------------------------------------	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>数（平成28年度実績：10件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 他機関の知見等の活用回数（平成28年度実績：27件） 							
---	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報 [11]			
4. 商品テスト事業	(2) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
公表件数(商品テスト部公表分)	—	28件	24件	26件	26件	26件	26件	予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237	
事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)	—	7件	6件	6件	7件	4件		決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	
取材対応件数	—	250件	164件	204件	132件	101件		経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	
ウェブサイト又はFAX公表回数	—	28件	24件	26件	26件	26件		経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	
「くらしの危険」発行回数	—	6回	6回	6回	6回	6回		行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507	
「くらしの危険」アクセス件数	—	239,551件	244,814件	345,459件	357,325件	250,766件		従事人員数	29	30	26	26	

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
① 報道機関等を通じた情報提供 PIO-NET等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害	① 報道機関等を通じた情報提供 PIO-NET等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害	① 報道機関等を通じた情報提供 PIO-NET等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害	<指標> — <関連指標> ① 公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) ② 事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件)	①報道機関等を通じた情報提供 PIO-NET等や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し消費者事故の拡大防止、未然防止等のため、特に迅速な注意喚起が求められる子どもの事故に関する注意喚起を含め、26件の情報提供を行った。画像や動画などを効果的に使用した発信を行い、多数のメディアを通じて多くの消費者への情報提供につながった。新聞(在京6紙)に25回、新聞(地方紙)に144回掲載され、テレビで25回放送された。また、SNSを通じた情報提供も併せて行い、「男児用水着のイ	<評定と根拠> 評定:A 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、職員の出勤日数が限られ、それに伴いテストに関する作業時間が十分に確保できない中、PIO-NET等に蓄積されている危害・危険、品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。 【関連指標】 ・公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) ・事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件) ・取材対応件数	事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。 【関連指標】 ・公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) ・事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件) ・取材対応件数	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、情報提供を行う。 ・国民への情報提供に当たっては、製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に取り組み。 ・各報道機関等からの取材に迅速に対応する。	・取材対応件数 ② ・ウェブサイト又はFAX公表回数(平成28年度実績:28件) ・「くらしの危険」発行回数(平成28年度実績:6件) ・「くらしの危険」アクセス数(平成28年度実績:239,551件)	「インナー生地を確認しましょう」(令和3年7月15日)や「マグネットパズルの破損に注意」(令和4年2月17日)については、Twitter投稿後、約9,000の投稿リアクションがあり大きな反響を得た。 (子どもの事故に係る注意喚起) ○「液体芳香剤の誤飲事故等に注意！」(令和3年4月8日) ○「男児用水着のインナー生地を確認しましょう」(令和3年7月15日) ○「家電から出る蒸気による乳幼児のやけどにご注意！」(令和3年9月2日) ○「カットパンによる乳児の窒息事故が発生」(令和3年10月19日) ○「乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！」(令和3年12月23日) ○「マグネットパズルの破損に注意」(令和4年2月17日) ○「乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！」(続報)」(令和4年3月24日) また、事業者名を含めた公表を4件行った(各公表案件の右に記載の社数は、事業者名公表を行った社の数)。 ○「いきなりワイヤーが切れた腹筋運動補助具」(令和3年6月3日):1社 ○「飲料のカフェイン含有量に関する調査」(令和3年11月4日):17社 ○「電動キックボードでの公道走行に注意」(令和4年3月17日):9社 ○「乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！」(続報)」:8社 さらに、新型コロナウイルスへの感染をチェックする検査キットに高い関心が寄せられ、令和3年9月27日からは医療用抗原検査キットが薬局で販売されるようになった中、各種検査や検査キットに係る情報を取りまとめ、正しい理解と適切な利用を促すため「新型コロナウイルス感染症の検査キットでのトラブル」(令和3年11月4日)を公表した。 各報道機関等からの101件の取材に原則、即日の対応を行った。 なお、消費者の製品事故の未然防止、拡大防止等を図るための効果的な情報発信を行うための協力についてAmazonから合意を取り交わした内容に沿って、国民生活センターが公	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、必要に応じて、消費者庁、相談情報部と連携して情報提供を行った。 子どもの事故については、重篤な身体被害が発生する危険性の高い事故であり、更なる被害発生の可能性も考えられたため、事故情報を把握してから公表まで迅速に対応するとともに、必要に応じて専門医のコメントを掲載するなど、消費者に分かりやすく情報を伝えることに努めた。特に、乳児の死亡事故という情報に対して「カットパンによる乳児の窒息事故が発生」(令和3年10月19日)を公表したほか、「男児用水着のインナー生地を確認しましょう」(令和3年7月15日)や「マグネットパズルの破損に注意」(令和4年2月17日)の公表については、Twitter投稿後大きな反響を得た。 また、製品事故などについては、どの製品による事故なのかを明確にし、更なる消費者被害の発生や拡大防止につなげるため、事業者名を含めた公表に積極的に取り組んだ。 さらに、高い関心が寄せられた新型コロナウイルス感染に係る検査キットについては、正確な情報提供を行った。 こうした注意喚起の公表に当たっては、多量のメディアを通じて多くの消費者へ情報が届くようにすることが重要であるため、効果的な情報発信を積極的に行ったほか、各報道機関等から寄せられた取材には迅速に対応し、必要な情報を分かりやすく伝えてもらえるよう丁寧に対応した。 このように、消費者被害の未然防止、拡大防止に寄与するよう、重大な、又は社会的関心が高い事案について積極的に情報提供を行い、消費者に届けるよう努めた。
--	--	--	---	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト又はFAX公表回数（平成28年度実績：28件） ・「くらしの危険」発行回数（平成28年度実績：6件） ・「くらしの危険」アクセス数（平成28年度実績：239,551件） 	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト又はFAX公表回数（平成28年度実績：28件） ・「くらしの危険」発行回数（平成28年度実績：6件） ・「くらしの危険」アクセス数（平成28年度実績：239,551件） 	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。 ・「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供する。 	<p>表する危害、危険に関する注意喚起情報について、Amazonの当該商品を購入した消費者へメール（「Amazon あんしんメール」）が配信されること等により消費者に適切なタイミングで直接情報が届けられた。</p> <p>②ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイトを通じて26件の情報提供を行った。また、くらしの危険を6回発行し、250,766件のアクセスがあった。</p>	<p>その他、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供するとともに、「くらしの危険」については、公表情報を積極的に活用し、事故防止に必要な情報をより分かりやすく提供するなど、積極的な情報提供を図った。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和4年度も引き続き、報道機関等を通じた情報提供及びウェブサイト、出版物等による情報提供を実施する。</p>	
--	--	---	---	--	--

<p>4. その他参考情報</p>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【12】			
4. 商品テスト事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定) (令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報							②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)						
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関への情報提供件数	—	15件	12件	13件	14件	15件		予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237	
相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数	—	10件	17件	13件	8件	13件		決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	
相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数	—	7件	7件	11件	20件	15件		経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	
重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(消費者安全法の通知関連)	—	4件	2件	6件	6件	7件		経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	
消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数(消費者安全法の通知関連)	—	0件	12件	6件	5件	11件		行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507	
情報提供における関係行政機関の対応件数	—	2件	5件	6件	7件	12件		従事人員数	29	30	26	26	
放射性物質に関する精密検査実施件数	—	7件	4件	2件	1件	0件							

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

放射性物質に関する全国研修会実施回数	—	1回	1回	1回	1回	1回							
放射性物質に関する研修会への講師派遣回数	—	1回	0回	0回	0回	0回							
消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換回数	—	2回	2回	2回	2回	3回							
「製品関連事故情報」作成回数(製品関連)	—	12回	12回	12回	12回	12回							
消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数	—	261機関	254機関	254機関	254機関	249機関							
商品テスト情報のデータベースへの登録件数	—	232件	231件	187件	161件	179件							
審議会や検討会等への出席回数	—	20回	25回	20回	16回	8回							

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応		
① 消費者庁等への情報提供、情報共有 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震災	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ通知するとともに、生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報を調査・分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、東日本大震災	① 消費者庁等への情報提供、情報共有 重大事故等や消費者事故等のおそれがある商品テスト結果に関して、必要な事項を適切かつ迅速に消費者庁へ情報提供する。 ・生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	<指標> ① 関係機関への情報提供件数(商品テスト部:関係行政機関への情報提供)(平成28年度実績:15件) ② 関連指標 ・相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数(平成28年度実績:10件) ・相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数(平成28年度実績:7件) ・重大事故等のおそれが	<主要な業務実績> ①消費者庁等への情報提供、情報共有 ・商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して15件の公表案件において情報提供を行った。 うち、12件の公表案件における情報提供について、延べ3の省庁、18の事業者団体及び事業者が対応を行った。 ・相談解決のためのテストにおける重大事故等のテスト結果を消費者庁へ13件情報提供した。 ・相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果を関係省庁へ15件情報提供した。 ・重大事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ7件情報提供し、パーソナル筋力トレーニング、水で膨らむボール状の樹脂製玩具、マグネットバズルによる事故等が重大事故等として公表された。 ・消費者事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ11件情報提供し、水で膨らむボール状の樹脂製玩具による事故等が消費者	<評定と根拠> 評定:A 相談解決のための商品テスト結果のうち、重大事故等13件及び法律に抵触するおそれがある15件に関して、必要な事項を消費者庁へ情報提供し、いずれも基準年の実績を大きく上回った。重大事故等13件のうち1件は、情報提供後に重大事故等として公表された。 また、重大事故等のおそれがあるもの7件、消費者事故等のおそれがあるもの11件について消費者庁へ情報提供を行い、いずれも基準年の実績を大きく上回った。【医師からの事故情報受付窓口】については、日本医師会へ周知の協力を依頼する等の取組を行い、情報収集の更なる強化に努めた。 商品テスト結果等を基に、関	評定 <評定と根拠> <課題と対応>			

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。</p> <p>さらに、商品テスト等の対象商品・業務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関への情報提供件数（商品テスト部：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・業務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：10件） 相談解決のためのテストにお 	<p>災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。</p> <p>さらに、商品テスト等の対象商品・業務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>イ. 関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・業務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>ロ. 放射性物質に関する検査体制の整備及び実施体制の維持充実</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関</p>	<p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。</p> <p>商品テスト等の対象商品・業務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>イ. 関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供するため、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・業務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>ロ. 放射性物質に関する検査体制の整備及び実施体制の維持充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関 	<p>あるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件） 情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件） 放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件） 放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回） 放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回） <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回） 「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回） 消費生活センター等に情報提供したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関） 商品テスト情報のデータベースへの登録件数（平成28年度実績：232件） <p>③</p> <ul style="list-style-type: none"> 審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回） 	<p>事故等として公表された。</p> <ul style="list-style-type: none"> 放射性物質検査機器の貸与事業のフォローアップとして、検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会を1回開催した。 	<p>係省庁、事業者団体等への情報提供を平成28年度実績と同程度行い、うち12案件について対応が行われた（基準年は2件）。</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援した。</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイトをを通じて消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談対応等から得られた情報や知見についても消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、行政機関との間で緊密な情報交換を行った。</p> <p>類似又同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストの公表テーマが重複することのないよう調整を行った。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和4年度も引き続き、消費者庁等への情報提供や情報共有、消費生活センター等への情報提供、行政機関等との情報交換や連携及びテスト重複の排除を行う。</p>	
--	---	---	---	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>る法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：7件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件） 消費者事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：0件） 情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件） 放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件） 放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回） 放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回） 	<p>る検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援する。さらに、実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会の実施や地方公共団体からの依頼に基づき、研修会への講師派遣を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関への情報提供件数（商品テスト部提供分：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：10件） 相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数（平成28年度実績：7件） 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：4件） 消費者事故等のおそれがあるものについての情 	<p>検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会の実施や地方公共団体からの依頼に基づき、研修会への講師派遣を行う。 				
--	---	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>商品テストに係る技術情報等について、消費生活センター等に対し情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換（平成28年度実績：2回） 「製品関連事故情報」作成回数（製品関連）（平成28年度実績：12回） 消費生活センター等に情報提供 	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイト等を通じて消費生活センター等に情報提供を行う。また、消費生活センター等のテスト技術職員等との間で、商品テストに係る技術情報等の情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイト等を通じて消費生活センター等に情報提供を行う。また、消費生活センター等のテスト技術職員等との間で、商品テストに係る技術情報等の情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p>					<p>②消費生活センター等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を3回実施した。 「製品関連事故情報」を、計12回作成し、「消費者行政フォーラム」に毎月掲載した。 ホームページで消費生活センター等に紹介している外部テスト機関は249機関となった。 商品テスト情報のデータベースへ179件登録した。
--	---	---	--	--	--	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回） 	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回） 	<p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p>			<p>③行政機関等との情報交換</p> <p>消費者事故の未然防止・拡大防止に寄与するため、行政機関の検討会等に8回出席した。</p>		<p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <ul style="list-style-type: none"> 製品評価技術基盤機構（NITE）と事故情報やテスト情報の共有を図るための会議を12回開催し、双方の公表テーマに重複がないことを確認した。 医薬基盤・健康・栄養研究所と連携連絡会
---	---	--	--	--	---	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>	<p>行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>	<p>行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストが重複することのないよう調整を行う。</p>		<p>議を1回実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 農林水産消費安全技術センターが開催する会議へ国民生活センターから講師派遣を2回実施した。 ・ 医薬品医療機器総合機構が開催する会議に1回出席した。 ・ 技術協力の一環として、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、医薬品医療機器総合機構、自動車技術総合機構の職員を国民生活センターの「商品テスト分析・評価委員会」の委員として委嘱し、技術的助言や知見の活用を行った。 		
---	---	---	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【13】			
4. 商品テスト事業	(4) 関係行政機関等に対する改善要望		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条、42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ												
①主要なアウトプット(アウトカム)情報					②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)							
指標等	達成目標	基準値(平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係行政機関等への要望件数	—	11件	9件	10件	8件	11件		予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237
要望における関係行政機関等の対応件数	—	8件	8件	6件	6件	8件		決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104
								経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857
								経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867
								行政コスト(千円)	395,918(※)	599,619	372,233	349,507
								従事人員数	29	30	26	26

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価			
商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。 【指標】	商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。 【指標】	商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	<指標> ・関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分) (平成28年度実績:11件) <関連指標>	<主要な業務実績> 商品テスト結果等を基に、関係省庁等に対して11件の公表案件において改善要望を行った。 うち、8件の公表案件における改善要望について、延べ9の省庁、20の事業者団体及び事業者が対応を行った。		<評定と根拠> 評定:A 商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を平成28年度実績と同程度行った。 このうち、「電動キックボ		評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:11件) 【目標水準の考え方】 商品テスト結果等により明らかになった問題点について、関係省庁や事業者団体に規格・基準の制定・見直し及び改善を要望するためには、商品テスト内容を充実させ、的確な情報提供をしていくことが重要であるため、達成基準は設定しないこととする。	<ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:11件) 【関連指標】 <ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:8件) 	<ul style="list-style-type: none"> 関係行政機関等の対応件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:8件) 	※主な事例は以下のとおり。 ○「電動キックボードでの公道走行に注意」(令和4年3月17日)の公表の関連で、事業者に対し、道路運送車両の保安基準の性能を満たしていない保安装置について、基準の性能を満たすよう要望したことにより、4事業者が、消費者への問合せ窓口の設置や、保安基準の性能を満たしていない保安装置を基準を満たす性能のものに変更する等の対応を行った。また、警察庁、国土交通省、経済産業省に対し、関係法令等の周知継続を要望した結果、産業競争力強化法に基づき認定を行った新事業活動計画において使用される電動キックボードに関する事業者宛てに注意喚起の事務連絡が発出されたことをはじめ、5件の公表案件における改善要望において延べ9の省庁により対応がとられ、国民生活センターの情報が関係省庁における数多くの政策に活用された。また、「カットパンによる乳児の窒息事故が発生」(令和3年10月19日)の公表の関連で、当該事業者に対し、当該品の大きさや形状、物性等の改善と適切な注意表示をするよう要望したことにより、当該事業者が当該品の物性、大きさ、注意表示の変更を実施したこと、「乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意!」(令和4年3月24日)の公表の関連で、当該事業者に対し、事故が発生した商品の回収を検討するよう要望したことにより、商品の自主回収が行われたこととなった。また、経済産業省に対し、誤飲事故の再発防止のため、玩具として販売することの是非について検討するよう要望したことにより、産業構造審議会 保安・消費生活用製品安全分科会 製品安全小委員会(第9回)消費経済審議会 製品安全部会(第19回)合同会議(令和4年3月25日)の資料に掲載された。	ドでの公道走行に注意」(令和4年3月17日)の公表の関連で、警察庁、国土交通省、経済産業省に対し、関係法令等の周知継続を要望した結果、産業競争力強化法に基づき認定を行った新事業活動計画において使用される電動キックボードに関する事業者宛てに注意喚起の事務連絡が発出されたことをはじめ、5件の公表案件における改善要望において延べ9の省庁により対応がとられ、国民生活センターの情報が関係省庁における数多くの政策に活用された。また、「カットパンによる乳児の窒息事故が発生」(令和3年10月19日)の公表の関連で、当該事業者に対し、当該品の大きさや形状、物性等の改善と適切な注意表示をするよう要望したことにより、当該事業者が当該品の物性、大きさ、注意表示の変更を実施した。
--	---	--	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

				<p>事項に注意表示の記載を追加した。</p> <p>○組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車（令和4年3月3日）の公表の関連で、インターネットショッピングモール運営事業者に対し、未完成状態の自転車を通信販売する際には、自転車について正確な知識のない消費者が適切に組み立てることは困難であることをあらかじめ購入者に説明すること等を要望したことにより、注意喚起用のウェブサイトで消費者へ注意喚起が実施された。</p>	
--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
5. 教育研修事業		教育研修事業全般	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(2)②カ、I(3)③、IV(1)①、IV(1)②、V(3)①、V(3)⑤	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条 消費者安全法第11条の11第1項
当該項目の重要度・難易	—	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	
								決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	
								経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	
								経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	
								行政コスト (千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182	
								従事員数	16	18	18	19	

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【14】			
5. 教育研修事業	(1) 実務能力向上のための研修		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定) 「消費者基本計画工程表(令和2年7月7日)」施策番号I(2)②カ、I(3)③、IV(1)①、IV(1)②、V(3)①、V(3)⑧	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
受講者等アンケート結果における満足度	5段階評価中平均4以上	4.8	4.7	4.7	4.7	4.8		予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	
受講者所属先自治体アンケート結果における満足度	5段階評価中平均4以上	4.9	4.8	4.7	4.8	4.8		決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	
消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数	—	83回	87回	76回	61回	88回		経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	
うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数	—	60回	62回	56回	26回	57回 (うち、リアルタイム配信:15回 オンデマンド配信:9回)		経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	
うち地方都市における研修実施回数:専門講座地域コース	—	10回	12回	10回	10回	11回		行政コスト(千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182	
(うち地方都市における研修実施回数:相談関連業務支援コース)	—	13回	13回	10回	13回	17回		従事人員数	16	18	18	19	

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数	—	4,924人	4,788人	4,384人	2,877人	5,049人							
うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数	—	3,673人	3,586人	3,465人	1,634人	3,995人 (うち、リアルタイム配信804人、 オンデマンド配信2,015人)							
相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数	—	1回	1回	1回	0回	1回							
相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数	—	66人	70人	51人	0人	106人							
事業者を対象とした研修実施回数	—	7回	4回	2回	2回	3回							
事業者を対象とした研修人員数	—	229人	420人	160人	97人	97人							
遠隔研修の登録箇所数	—	844箇所	963箇所	988箇所	959箇所	1,034箇所							
遠隔研修のコンテンツ本数	—	10本	12本	12本	15本	27本							
消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数	—	35人	51人	34人	19人	46人							

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、	「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消費者教育推進のための研	・消費者行政職員、消費生活相談員を対象に「消費者行政職員研修」「消費生活	<指標> ・受講者等アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上	<主要な業務実績> 〔消費者行政職員、消費生活相談員対象の研修実施〕(オンライン研修を含む) (1)相模原事務所及び徳島県内で実施する研	<評定と根拠> 評定:A 「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>消費者教育の担い手、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。また、消費生活相談窓口等への現場復帰や就職を目指す「消費生活相談員」等の資格を有する者を対象とした、専門知識アップデートのための研修を実施する。</p> <p>また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても高い水準の研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.8） ・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9） <p>【目標水準の考え】</p>	<p>修）「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」「企業職員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とする。研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員資格の有資格者を対象に「専門知識アップデートのための研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。 ・各地方都市において実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。 さらに、研修コースごとに、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者及び地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行う。 また、令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、研修受講者の安全・安心の確保の 	<p>（平成28年度実績：平均4.8）</p> <p>・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9）</p> <p>＜関連指標＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回（地方都市における研修を除く）） ・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：60回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回） ・相談員資格の有資格者を対象に「専門知識アップデート」実施回数（平成28年度実績：1回） ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート」実施回数（平成28年度実績：1回） ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート」実施回数（平成28年度実績：66人） ・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回） ・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：229人） ・遠隔研修の登録箇所数（844箇所） ・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本） ・消費生活相談員向け研修への国家公務員受入人数（平成28年度実績：35人） 	<p>修</p> <p>・以下の研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費生活行政職員研修 基礎力強化研修Ⅰ-1、Ⅰ-2（リアルタイム配信）：7回、320人（予定人員350人、充足率91.4%） ○消費生活行政職員研修：4回、223人（予定人員180人、充足率123.9%） *リアルタイム配信1回、114人（予定人員30人、充足率380.0%）を含む。 ○消費生活相談員研修 基礎力強化研修Ⅱ-1、Ⅱ-2（リアルタイム配信）：7回、370人（予定人員490人、充足率75.5%） ○消費生活相談員研修：39回、3,082人（予定人員2,650人、充足率116.3%） *オンデマンド配信（7回）及び新型コロナウイルス感染症拡大の影響により集合研修からオンデマンド配信による研修に変更した2回を含む。 *新型コロナウイルス感染症拡大の影響により1回（予定人員50人）を中止とした。 *新型コロナウイルス感染症拡大の影響により1回（予定人員50人）をオンデマンド配信に切り替えた。 ○消費者教育推進のための研修：8回、137人（予定人員400人、充足率34.3%） <p>【研修内容等の充実】</p> <p>上記研修については、前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、参加体験型の手法を学ぶ時間を取り入れるなどした。</p> <p>(2) 地方都市における研修</p> <p>以下の研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○専門講座地域コース（地方公共団体と共催）：11回<北海道・札幌市、青森県、岩手県、長野県、愛知県、大阪府、和歌山県、徳島県、熊本県、大分県、鹿児島県>、359人（予定人員515人、充足率69.7%） *新型コロナウイルス感染症拡大の影響により集合研修からリアルタイム配信による研修に変更した3回<青森県、徳島県、鹿児島 	<p>費者教育推進のための研修」、「消費生活サポーター研修」、「企業職員研修」等の研修を実施した。実施に当たっては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努めた。</p> <p>令和3年度においては新型コロナウイルス感染症拡大の影響が継続中、相模原、徳島では、新型コロナウイルス感染対策を実施した上で、令和2年度に控えていたグループでの事例検討・参加体験型研修（令和2年度は主に個人単位で実施していた）を積極的に取り入れ、受講効果の高める工夫をした。一方、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が当面継続することを想定し、オンライン研修を強化し、充実させ、受講者の研修受講機会の拡大につなげるなどした。</p> <p>しかし、新型コロナウイルス感染症拡大の影響は想定よりも大きく、一部の研修を中止することとなったが、一部はオンライン研修に変更して実施するなどし、受講者の研修受講の機会を確保し、相談員の質の向上を図り、消費者被害の未然防止、拡大防止に寄与した。</p> <p>また、前年度に中止を余儀なくされた「全国消費者フォーラム」及び「消費者教育学生セミナー」についてはオンライン方式で実施した。いずれも集合研修と同様に双方向性を重視し、開催方法を工夫したことで参加者からは好評を得た。特に「全国消費者フォーラム」は、2年連続で中止だったため、久しぶりの開催を喜ぶ声や、オンライン開催のため遠方からでも気軽に参加できると等々評価する声が多く寄せられた。</p> <p>遠隔研修については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により在宅勤務となった際に受講してもらえよう、令和3年度の新作コンテンツとは別に、令和2年度コンテンツを一定期間配信した。</p> <p>さらに、アンケートで得た情報を研修内容の充実に活用することができ、<指標>である「受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上」について、実績は平均4以上を大きく上回った（いずれも4.8）。</p> <p>令和4年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が当面継続することを想定し、オンライン研修を更に拡充させることとし、実施に向けた準備を行った。</p> <p>以上のように、コロナ禍においても確実に研修を実施するため、昨年度の試行に続き、オンライン研修を本格実施したことを踏まえ、Aと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>引き続き、アンケート調査により研修対象者のニーズを把握するとともに、集合研修に関しては、事例検討型・参加体験型研修など受講効果の高く得られる研修を実施する。</p> <p>また、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、より一層、受講者を確保する。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が当面継続することを想定し、次年度は相模原事務所研修施設を基幹的な研修の拠点として活用しつつ、オンライン研修を更に拡充させるなどし、消費生活相談員等の研修受講の機会を拡充する。その際、集合研修だけでなく、リアルタイム配信やオンデマンド配信による研修への参加がスムーズに実施できるよう体制整備を行う。</p>
--	---	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>方）</p> <p>研修内容に対する受講者のアンケートについては、受講者から好意的な回答がなされる場合も多く、5段階評価において、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られるよう努めることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回） ・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：60回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回） ・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：60回） 	<p>ため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるように基本インプットの強化に活用する。</p> <p>さらに、令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の一環として、安全・安心を確実に得られるよう努めることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化し回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.8） ・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上（平成28年度実績：平均4.9） <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員研修、消費生活相談員研修実施回数（平成28年度実績：83回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回） ・うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：60回） ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修実施回数（平成28年度実績：60回） ・相談員資格の有資格者を対象に「専門知識アップデート」実施回数（平成28年度実績：1回） ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート」実施回数（平成28年度実績：1回） ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート」実施回数（平成28年度実績：66人） ・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回） ・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：229人） ・遠隔研修の登録箇所数（844箇所） ・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本） ・消費生活相談員向け研修への国家公務員受入人数（平成28年度実績：35人） 	<p>に、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をしてもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くすることの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をしてもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くすることの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。 ・令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、研修受講者の安全・安心の確保のため、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化し、災害等緊急時に業務を継続できるように基本インプ 	<p>修</p> <p>・以下の研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費生活行政職員研修 基礎力強化研修Ⅰ-1、Ⅰ-2（リアルタイム配信）：7回、320人（予定人員350人、充足率91.4%） ○消費生活行政職員研修：4回、223人（予定人員180人、充足率123.9%） *リアルタイム配信1回、114人（予定人員30人、充足率380.0%）を含む。 ○消費生活相談員研修 基礎力強化研修Ⅱ-1、Ⅱ-2（リアルタイム配信）：7回、370人（予定人員490人、充足率75.5%） ○消費生活相談員研修：39回、3,082人（予定人員2,650人、充足率116.3%） *オンデマンド配信（7回）及び新型コロナウイルス感染症拡大の影響により集合研修からオンデマンド配信による研修に変更した2回を含む。 *新型コロナウイルス感染症拡大の影響により1回（予定人員50人）を中止とした。 *新型コロナウイルス感染症拡大の影響により1回（予定人員50人）をオンデマンド配信に切り替えた。 ○消費者教育推進のための研修：8回、137人（予定人員400人、充足率34.3%） <p>【研修内容等の充実】</p> <p>上記研修については、前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、参加体験型の手法を学ぶ時間を取り入れるなどした。</p> <p>(2) 地方都市における研修</p> <p>以下の研修を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○専門講座地域コース（地方公共団体と共催）：11回<北海道・札幌市、青森県、岩手県、長野県、愛知県、大阪府、和歌山県、徳島県、熊本県、大分県、鹿児島県>、359人（予定人員515人、充足率69.7%） *新型コロナウイルス感染症拡大の影響により集合研修からリアルタイム配信による研修に変更した3回<青森県、徳島県、鹿児島 	<p>費者教育推進のための研修」、「消費生活サポーター研修」、「企業職員研修」等の研修を実施した。実施に当たっては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努めた。</p> <p>令和3年度においては新型コロナウイルス感染症拡大の影響が継続中、相模原、徳島では、新型コロナウイルス感染対策を実施した上で、令和2年度に控えていたグループでの事例検討・参加体験型研修（令和2年度は主に個人単位で実施していた）を積極的に取り入れ、受講効果の高める工夫をした。一方、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が当面継続することを想定し、オンライン研修を強化し、充実させ、受講者の研修受講機会の拡大につなげるなどした。</p> <p>しかし、新型コロナウイルス感染症拡大の影響は想定よりも大きく、一部の研修を中止することとなったが、一部はオンライン研修に変更して実施するなどし、受講者の研修受講の機会を確保し、相談員の質の向上を図り、消費者被害の未然防止、拡大防止に寄与した。</p> <p>また、前年度に中止を余儀なくされた「全国消費者フォーラム」及び「消費者教育学生セミナー」についてはオンライン方式で実施した。いずれも集合研修と同様に双方向性を重視し、開催方法を工夫したことで参加者からは好評を得た。特に「全国消費者フォーラム」は、2年連続で中止だったため、久しぶりの開催を喜ぶ声や、オンライン開催のため遠方からでも気軽に参加できると等々評価する声が多く寄せられた。</p> <p>遠隔研修については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により在宅勤務となった際に受講してもらえよう、令和3年度の新作コンテンツとは別に、令和2年度コンテンツを一定期間配信した。</p> <p>さらに、アンケートで得た情報を研修内容の充実に活用することができ、<指標>である「受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上」について、実績は平均4以上を大きく上回った（いずれも4.8）。</p> <p>令和4年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が当面継続することを想定し、オンライン研修を更に拡充させることとし、実施に向けた準備を行った。</p> <p>以上のように、コロナ禍においても確実に研修を実施するため、昨年度の試行に続き、オンライン研修を本格実施したことを踏まえ、Aと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞</p> <p>引き続き、アンケート調査により研修対象者のニーズを把握するとともに、集合研修に関しては、事例検討型・参加体験型研修など受講効果の高く得られる研修を実施する。</p> <p>また、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、より一層、受講者を確保する。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が当面継続することを想定し、次年度は相模原事務所研修施設を基幹的な研修の拠点として活用しつつ、オンライン研修を更に拡充させるなどし、消費生活相談員等の研修受講の機会を拡充する。その際、集合研修だけでなく、リアルタイム配信やオンデマンド配信による研修への参加がスムーズに実施できるよう体制整備を行う。</p>
--	--	--	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>講座地域コース10回、相談関連業務支援コース（講師派遣事業）13回）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数（平成28年度実績：4,924人） うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く）） 相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：1回） 相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数（平成28年度実績：66人） 事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回） 事業者を対象とした研修人員数（平成28年度実績：229人） 遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所） 	<p>おける研修を除く）</p> <ul style="list-style-type: none"> うち地方都市における研修実施回数（平成28年度実績：専門講座地域コース10回、相談関連業務支援コース（講師派遣事業）13回） 消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員数（平成28年度実績：4,924人） うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で実施する研修人員数（平成28年度実績：3,673人（地方都市における研修を除く）） 相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数（平成28年度実績：1回） 相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数（平成28年度実績：66人） 事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回） 事業者を対象とした研修人員数（平成28年度実績：229人） 遠隔研修の登録 	<p>ラの強靱化に活用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、コロナ克服・新時代開拓のための経済対策の環境として、安全・安心を確保した社会経済活動の再開を図るため、オンライン研修の拡充に活用する。 	<p>104.4%）</p> <ul style="list-style-type: none"> *新型コロナウイルス感染拡大の影響により集合研修からリアルタイム配信に変更した2回<徳島県、熊本県>（予定人員60人）を含む。 〔相談員資格の有資格者対象の研修実施〕 ○専門知識アップデート講座：1回、106人（予定人員50人、充足率212%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響によりリアルタイム配信に変更した。 〔企業職員対象の研修実施〕 ○企業職員研修：3回、97人（予定人員150人、充足率64.7%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<集合研修>（予定人員50人）を中止とした。 〔遠隔研修〕 ○遠隔研修：計27本、8,653人<アンケート回答数（受講者数に相当）>、登録箇所数：1,034 *新規コンテンツ12本に加え、令和2年度のコンテンツ15本も一定期間配信した。 <登録箇所数> 1,034箇所 <コンテンツ数> 平成30年度12本 令和元年度12本 令和2年度15本 <アンケート回答数（受講者数に相当）> 平成30年度：1,599人 令和元年度：3,520人 令和2年度：7,171人 〔そのほかの研修実施〕 ○消費者リーダー研修（全国消費者フォーラム）：1回、760人（予定人員500人、充足率152.0%） *リアルタイム配信 ○教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）（地方公共団体と共催）：2回<宮城県、京都府・京都市>、23人（予定人員60人、充足率38.3%） ○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）：3回<島根県、宮崎県、沖縄県>、96人（予定人員90人、充足率106.7%） 		
--	--	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<ul style="list-style-type: none"> 遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本） 消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数（平成28年度実績：35人） 	<p>箇所数（平成28年度実績：844箇所）</p> <ul style="list-style-type: none"> 遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本） 消費生活相談員向け研修への国家公務員の受入数（平成28年度実績：35人） 		<ul style="list-style-type: none"> *新型コロナウイルス感染拡大の影響により集合研修からリアルタイム配信に変更した1回<沖縄県>（予定人員30人）を含む。 ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）：4回<玉川大学（1回目）、静岡大学、大阪教育大学、桃山学院大学>、51人（予定人員120人、充足率42.5%） *玉川大学においては、ハイブリッド型研修（オンデマンド配信による事前学習の実施と、リアルタイム配信による双方向型研修を組み合わせた研修）にて実施。 *大阪教育大学、桃山学院大学はリアルタイム配信 *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<相模女子大学>（予定人員30人）を中止とした。 *玉川大学（2回目）は、玉川大学の受講者募集に対する応募がなかったことにより中止 ○消費者教育学生セミナー：1回、31人（予定人員50人、充足率62.0%） *リアルタイム配信 <p>※詳細は【資料8】参照</p> <p>〔国家公務員の受け入れ〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターが実施する研修に、国家公務員46人を聴講者として受け入れた。 <p>〔周知及び受講者の確保〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者行政職員、消費生活相談員を対象とした研修については、受付システムを用いて消費者行政担当課・消費生活センターに対し講座受講者募集開始の案内メールを送付し、受講者確保に努めた。 ・ 教員を対象とした消費者教育講座、消費生活サポーター研修、企業職員研修、専門知識アップデート講座、全国消費者フォーラムについては関係機関等に幅広く周知を行い、受講者の確保に努めた。 <p>〔受講者アンケート〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受講者に対するアンケート調査については、平成30年度に各講義の評価段階数、質問項目を増やして実施したところ、各講義がより客観的に評価され、また、質問を増やしたことで講座の手法や時間設定等について詳細な評価を得ることができたため、令和3年度にお 		
--	---	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

				<p>いても、引き続きアンケートを実施した。また、令和3年度においては、令和2年度のアンケート調査で得られた講師に対する評価、講座の手法、講義時間の設定等に関する詳細なニーズや意見等を企画立案に活かした。</p> <p>[地方公共団体へのアンケート]</p> <ul style="list-style-type: none"> 受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査については、令和元年度に回答してもらいやすいように質問項目を工夫し精度を向上させたことで詳細な評価を得ることができたため、令和3年度においても引き続き令和2年度と同じ項目についてアンケートを実施した。また、令和3年度においては、令和元年度のアンケート調査で得られた受講後の活動で活用できなかった研修内容や、研修で学びたかった内容等に関する詳細なニーズや意見等を企画立案に活かした。 	
--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

--	--	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【15】			
5. 教育研修事業	(2) 消費者教育推進のための研修		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日改定）」 施策番号IV（1）①、IV（1）②	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）				
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
消費者教育推進のための研修実施回数	—	18回	13回	22回	12回	21回		予算額（千円）	280,973	263,870	524,295	310,891
消費者教育推進のための研修人員数	—	610人	549人	797人	261人	498人		決算額（千円）	287,984	258,295	262,362	338,493
「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数	—	3回	3回	3回	3回	4回		経常費用（千円）	288,272	277,320	273,917	302,181
具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数	—	6回	5回	6回	2回	4回		経常損益（千円）	△5,118	4,482	15,383	4,694
「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数	—	13回	5回	6回	2回	5回		行政コスト（千円）	233,565 （※）	358,208	273,917	302,182
コーディネーター育成研修実施回数	—	2回	2回	4回	2回	2回		従事人員数	16	18	18	19
教員向け研修実施回数	—	1回	3回	9回	6回	9回						
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数	—	5回	4回	4回	4回	5回						
「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数	—	159人	151人	143人	120人	133人						

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価				法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	業務実績	自己評価	評価	課題と対応
<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施</p> <p>消費者教育推進法第13条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、センターは、地域において高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害を防止し、安全を確保するための消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員、社会福祉士、介護福祉士その他の支援関係者に対する消費者教育の担い手を育成するための研修を実施する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回） 消費者教育推進 	<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施</p> <p>民生委員、社会福祉士、介護福祉士その他の支援関係者に対する研修の講師を担う消費生活相談員、消費者行政職員等を対象とした「消費者教育推進のための研修」を実施する。また、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回） 消費者教育推進 	<p>消費者教育推進法及び消費者教育推進基本方針、消費者安全法を踏まえ、消費者教育の推進に関する以下の取組を実施する。</p> <p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 民生委員、社会福祉士、介護福祉士その他の支援関係者に対する研修の講師を担う消費生活相談員、消費者行政職員等を対象とした「消費者教育推進のための研修」を実施する。 消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する。 研修の実施効果を検証するため、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討を重ね、今後の見直し等に活用する。 	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 消費者教育推進のための研修実施回数（平成28年度実績：18回） ② 消費者教育推進のための研修人員数（平成28年度実績：610人） ③ 「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回） ④ 具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成28年度実績：6回） ⑤ 「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成28年度実績：13回） ⑥ コーディネーター育成研修実施回数（平成28年度実績：2回） ⑦ 教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回） ⑧ 「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回） ⑨ 「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人） 	<p><主要な業務実績></p> <p>① 高齢者・障害者等の消費者被害防止のための民生委員等への研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 以下の研修を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）-高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて（8月3日～4日）、5人（予定人員50人、充足率10.0%） ○消費者教育に携わる講師養成講座（対象者別コース）-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて（10月5日～6日）、10人（予定人員50人、充足率20.0%） ○地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）（12月10日）、19人（予定人員50人、充足率38.0%） ○消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（佐賀県）（10月22日）、20人（予定人員25人、充足率80.0%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<福島県>（予定人員25人）を中止とした。 <p>・研修の実施効果を検証するため、研修実施から3か月程度経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをメールで調査したところ、「研修で活用した」「他部門との連携が重要であると学んだため、これを意識した関係資料等の配布や設置を行っている」「様々なネットワークに参加する機会を作ったため地域での認知症等の講座等に参加した」といった状況が把握できた。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>消費者教育推進のための研修を実施した。実施に当たっては、受講者の参加しやすさを踏まえ地方においても開催するなどし、受講者の確保に努めた。なお、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、開催を中止せざるを得ない研修が生じたものの、受講者の研修機会を確保する観点から、一部の講座をリアルタイム配信等による研修に変更し、実施した。また、研修実施から3か月程度経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをメールで調査したところ、概ね8割程度の回答を得ることができ、「研修で活用した」「他部門との連携が重要であると学んだため、これを意識した関係資料等の配布や設置を行っている」「様々なネットワークに参加する機会を作ったため地域での認知症等の講座等に参加した」といった状況が把握できた。</p> <p>これらを踏まえ、消費者教育推進の研修については、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和3年度のアンケート調査の結果や、研修の活用状況を踏まえて、研修内容を充実させるとともに、活用状況の把握の方法についても更に検討する。</p>	<p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>のための研修人員数（平成28年度実績：610人）</p> <ul style="list-style-type: none"> 「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回） <p>② 「実例を通じた消費者教育」推進のための消費生活センター等への支援</p> <p>消費者教育推進法第13条第2項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活センター等が収集した情報の活用による「実例を通じた消費者教育」が行われるようするため、消費生活センター等に対し、情報提供等についての支援を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成28年度実績：6回） <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <p>消費者教育推進法第16条第1項の規定及び消費者教育推進基本方針に基づき、消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修を実施する。</p>	<p>のための研修人員数（平成28年度実績：610人）</p> <ul style="list-style-type: none"> 「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回） <p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進</p> <p>PIO-NET情報等の収集・分析を通じ、「実例を通じた消費者教育」が行われるようするため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 具体的な相談事例を取り上げたり紹介したりなどして実施した消費者教育関連の研修実施回数（平成28年度実績：6回） <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <p>消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p>	<p>のための研修人員数（平成28年度実績：610人）</p> <ul style="list-style-type: none"> 「民生委員等向け消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数（平成28年度実績：3回） <p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進</p> <p>PIO-NET情報等の収集・分析を通じ、「実例を通じた消費者教育」が行われるようするため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p> <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <p>消費生活相談員等に対する消費者教育に関する専門的知識を修得するため、「消費者教育に携わる講師養成講座」を実施する。</p>	<p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 以下の講師養成講座において、具体的な相談事例を取り上げたり、紹介したりなどして実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育に携わる講師養成講座〔基礎コース〕-講座実施のために必要な基礎知識とプレゼンテーションの実践手法を学ぶ-（6月2日～4日）、15人（予定人員50人、充足率30.0%） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-小学生・中学生への講座実施に向けて-（6月16日～18日）、13人（予定人員50人、充足率26.0%） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて-（7月12日～14日）、13人（予定人員50人、充足率26.0%） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて-（8月3日～4日）、5人（予定人員50人、充足率10.0%） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて-（10月5日～6日）、10人（予定人員50人、充足率20.0%） <p>③ 消費生活相談員等への専門的知識修得のための研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 以下の研修を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育に携わる講師養成講座〔基礎コース〕-講座実施のために必要な基礎知識とプレゼンテーションの実践手法を学ぶ-（6月2日～4日）、15人（予定人員50人、充足率30.0%） ○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-小学生・中学生への講座実施に向けて-（6月16日～18日）、13人（予定人員50人、充足率26.0%）
---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成28年度実績：13回） <p>④ コーディネーター育成のための研修の実施</p> <p>消費者教育推進基本方針に基づき、消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> コーディネーター育成研修実施回数（平成28年度実績：2回） <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <p>消費者教育推進基本方針に基づき、消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。</p>	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（平成28年度実績：13回） <p>④ コーディネーター育成のための研修の実施</p> <p>消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> コーディネーター育成研修実施回数（平成28年度実績：2回） <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <p>消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。</p>	<p>④ コーディネーター育成のための研修の実施</p> <p>消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐために調整をする役割を担うコーディネーターを育成するため、「消費者教育コーディネーター育成講座」を実施する。</p> <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <p>消費者教育の担い手である教職員の指導力向上のため、大学や教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、「教員を対象とした消費者教育講座」を実施する。</p>	<p>○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて-（7月12日～14日）、13人（予定人員50人、充足率26.0%）、13人（予定人員50人、充足率26.0%）</p> <p>○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて-（8月3日～4日）、5人（予定人員50人、充足率10.0%）</p> <p>○消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて-（10月5日～6日）、10人（予定人員50人、充足率20.0%）</p> <p>④ コーディネーター育成のための研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修を地方で実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育コーディネーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）長野県（12月24日）、19人（予定人員30人、充足率63.3%） ○消費者教育コーディネーター講座（講師派遣事業）鹿児島県（8月19日）、35人（予定人員30人、充足率116.7%） 新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回（鹿児島県）は、リアルタイム配信に変更した。 新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回＜兵庫県＞（予定人員25人）を中止とした。 <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修を地方で実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ○教員を対象とした消費者教育講座（地域コース）（地方公共団体と共催）宮城県（7月31日）、11人（予定人員30人、充足率36.7%） ○教員を対象とした消費者教育講座（地域コース）（地方公共団体と共催）京都府・京都市（10月30日）、12人（予定人員30人、充足率40.0%） ○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）島根県（11月26日）、40人（予定人員30人、充足率133.3%） ○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）宮崎県（7月30日）、27人
--	--	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回） <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施</p> <p>消費者安全法第11条の3の規定に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、構成員等に対する研修又は講師派遣研修等</p>	<p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回） <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施</p> <p>「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、「地域の見守りネットワーク」推進のための講座」を実施する。なお、実施にあ</p>	<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する（再掲）。な 	<p>（予定人員30人、充足率90.0%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）沖縄県（9月11日）、29人（予定人員30人、充足率96.7%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<沖縄県>（予定人員30人）はリアルタイム配信に変更した。 <p>・「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）を以下のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）静岡大学（7月20日）13名（予定人員30人、充足率43.3%） ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）大阪教育大学（7月22日）18名（予定人員30人、充足率60.0%） ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）桃山学院大学（8月5日）17名（予定人員30人、充足率56.7%） ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）玉川大学（8月11日）3名（予定人員30人、充足率10.0%） *玉川大学においては、ハイブリッド型研修（オンデマンド配信による事前学習の実施と、リアルタイム配信による双方向型研修を組み合わせた研修）にて実施した。 *大阪教育大学、桃山学院大学はリアルタイム配信 *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<相模女子大学>（予定人員30人）を中止とした。 *玉川大学（2回目）は、玉川大学の受講者募集に対する応募がなかったことにより中止 <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以下の研修を実施した。 ○地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）（12月10日）、19人（予定人員50人、充足率38.0%） ○消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（10月22日）、20人（予定人員25人、充足率80.0%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）山梨県（11月22日）32人（予定人員30人、充足率106.7%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師 	<p>（予定人員30人、充足率90.0%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）熊本県（9月11日）、29人（予定人員30人、充足率96.7%） *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<熊本県>（予定人員30人）はリアルタイム配信に変更した。 <p>・「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）を以下のとおり実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）静岡大学（7月20日）13名（予定人員30人、充足率43.3%） ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）大阪教育大学（7月22日）18名（予定人員30人、充足率60.0%） ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）桃山学院大学（8月5日）17名（予定人員30人、充足率56.7%） ○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）玉川大学（8月11日）3名（予定人員30人、充足率10.0%） *玉川大学においては、ハイブリッド型研修（オンデマンド配信による事前学習の実施と、リアルタイム配信による双方向型研修を組み合わせた研修）にて実施した。 *大阪教育大学、桃山学院大学はリアルタイム配信 *新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<相模女子大学>（予定人員30人）を中止とした。 *玉川大学（2回目）は、玉川大学の受講者募集に対する応募がなかったことにより中止 <p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以下の研修を実施した。 ○地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）（12月10日）、19人（予定人員50人、充足率38.0%） ○消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（10月22日）、20人（予定人員25人、充足率80.0%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）山梨県（11月22日）32人（予定人員30人、充足率106.7%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師 	<p>（予定人員30人、充足率90.0%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）徳島県（9月21日）45人（予定人員30人、充足率150.0%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）熊本市（11月30日）17人（予定人員30人、充足率56.7%） ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回（徳島県、熊本市）は、リアルタイム配信に変更した。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<福島県>（予定人員25人）を中止とした。 <p>・研修の実施効果を検証するため、研修実施から3か月程度経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをメールで調査したところ、「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった活用状況が把握できた。</p>
---	---	--	---	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回） ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人） 	<p>たつては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数（平成28年度実績：5回） ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」人員数（平成28年度実績：159人） 	<p>お、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修の実施効果を検証するため、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討を重ね、今後の見直し等に活用する。 	<p>（予定人員30人、充足率90.0%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）徳島県（9月21日）45人（予定人員30人、充足率150.0%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）熊本市（11月30日）17人（予定人員30人、充足率56.7%） ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回（徳島県、熊本市）は、リアルタイム配信に変更した。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<福島県>（予定人員25人）を中止とした。 <p>・研修の実施効果を検証するため、研修実施から3か月程度経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをメールで調査したところ、「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった活用状況が把握できた。</p>	<p>（予定人員30人、充足率90.0%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）徳島県（9月21日）45人（予定人員30人、充足率150.0%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）熊本市（11月30日）17人（予定人員30人、充足率56.7%） ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回（徳島県、熊本市）は、リアルタイム配信に変更した。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<福島県>（予定人員25人）を中止とした。 <p>・研修の実施効果を検証するため、研修実施から3か月程度経過後に、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかをメールで調査したところ、「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった活用状況が把握できた。</p>
---	--	--	---	---

4. その他参考情報

<p> </p>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報 [16]			
5. 教育研修事業	(3) 試験業務		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条「消費者基本法」第25条消費者安全法第11条の11第1項
当該項目の重要度・難易度	—		関連する政策評価・行政事業レビュー 行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値(平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
試験実施箇所数	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	20箇所 5箇所(地域偏在解消会場)	予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	
受験申込者数	—	1,714人	1,298人	1,108人	1,080人	1,058人		決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	
合格者数	—	735人	279人	325人	242人	342人		経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	
受験申込者数/資格認定者	—	1,714人/735人	1,298人/279人	1,108人/325人	1,080人/242人	1,058人/342人		経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	
更新対象者/更新者	—	1,194人/960人	837人/630人	917人/695人	1,019人/714人	1,665人/1,228人		行政コスト(千円)	233,565(※)	358,208	273,917	302,182	
更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数	—	6回/1箇所及びインターネット配信/520人	6回/1箇所及びインターネット配信/356人	6回/1箇所及びインターネット配信/438人	4回/インターネット配信/459人	4回/インターネット配信/595人		従事人員数	16	18	18	19	
更新対象者/更新者/更新率	—	1,194人/960人/80.4%	837人/630人/75.3%	917人/695人/75.8%	1,019人/714人/70.1%	1,665人/1,228人/73.8%							

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	評価
① 消費生活相談員資格試験 消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活	① 消費生活相談員資格試験 消費生活相談員資格試験を登録試験機関(平成28年4月	① 消費生活相談員資格試験 ・消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に	<指標> ① 試験実施箇所数 全国20箇所以上(うち、より地域偏在解消を図る	<主要な業務実績> ① 消費生活相談員資格試験 ・当センターは、消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、登録試験機関(平成28年4月26日に登録)として、「2021年度	<評定と根拠> 評定:B ① 消費生活相談員資格試験 ・令和3年度は、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス	<評定> <評定と根拠> <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

相談員資格試験を登録試験機関(平成28年4月26日に登録)として適正に実施する。 消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るとする観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。 また、今後、更新制導入の要否について検討がなされる際には、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。	26日登録)として適正に実施する。 消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るとする観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。 また、今後、更新制導入の要否について検討がなされる際には、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。	実施する。 ・消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るとする観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。 ・今後、更新制導入の要否について検討がなされる際には、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。	観点から設置する会場数5箇所以上(平成28年度実績:20箇所) <関連指標> ① 受験申込者数(平成28年度:1,714人/735人) ② 合格者数(平成28年度:735人) ③ 更新対象者/更新者(平成28年度:1,194人/960人) ④ 更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数(平成28年度:6回/1箇所及びインターネット配信/520人) ⑤ 更新対象者/更新者/更新率(平成28年度:1,194人/960人/80.4%)	消費生活相談員資格試験(国家資格取得のための試験)を実施した。 第1次試験は、令和3年10月に全国20箇所で行った。 その合格者に対し12月に第2次試験を実施した。 試験の実施に当たっては、試験業務規程に基づき、適切に運営を行った。 令和3年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症が拡大する中での試験実施となったことから、第1次試験、第2次試験ともに、検温、消毒の徹底や換気、座席間隔を広げるといった感染症対策を実施した。 また、第2次試験の時期が、オミクロン株の流行開始時期と重なったことから、業務規程第17条第2項及び細則に基づき、希望する受験者は次年度の第2次試験を受験することができる措置を執った結果、1名の受験者が特例措置の対象となった。 第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、12月に消費生活相談員資格試験合格者として342人に合格証を発行した。令和3年度における受験申込者数は1,058人、実受験者数は882人、合格率(実受験者に対する合格者の割合)は38.8%であった。	感染症の拡大を受け、検温、消毒の徹底や換気、座席間隔を広げる等の特段の感染症対策を施した上で試験を実施した。また、第2次試験の時期が、オミクロン株の流行開始時期と重なったことから、業務規程第17条第2項及び細則に基づき、希望する受験者は次年度の第2次試験を受験することができる措置(特例措置)を執った結果、1名の受験者が特例措置の対象となった。感染に対する受験者の不安の払しょくに努めた。 合否については、合否判定基準に基づき適切に採点、評価を実施し、消費生活相談員資格試験合格者として342人に合格証を発行した。 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、ウェブサイト上に受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、ポスター、リーフレット等を作成し、新たな層の開拓、資格保有者が少ない地域へのアプローチを行い、広く周知した。 さらに、新たな取組として、令和4年度の消費生活相談員資格試験について、オンライン広告の配信によるPRを実施すべく、所用の準備を行った。 令和3年度は、目標の20箇所以上で試験を実施した。受験者の利便性が低下しないよう15箇所の試験地を選定し、さらに、受験申込者数が少ない地域での受験者を増やすため、5箇所については、地方公共団体に試験会場設置に関する意向調査を実施し、地域偏在解消を図る観点から設置した。 さらに、令和4年度の消費生活相談員資格試験については、消費生活相談員の担い手不足を解消するため、試験会場を2箇所増設するための所用の準備も行った。 更新制導入の要否について検
--	---	---	---	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>期目標期間においても受験生の利便性に配慮し、交通の要衝を中心に全国15箇所以上で開催し、さらに、より資格保有者の地域偏在解消を図る観点から設置する会場数として、全国5箇所以上を目標設定とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受験申込者数（平成28年度：1,714人） ・合格者数（平成28年度：735人） 	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。</p> <p>消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際受講する講座を実施する。なお、消費生活専</p>	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。</p> <p>消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際受講する講座</p>	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <p>消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。</p> <p>消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際受講する講座</p>	<p>の消費生活相談員資格試験についてはオンライン広告の配信によるPRを実施すべく、バナー広告の作成や広告配信条件の調整といった準備を行った。</p> <p>ウェブサイトには、受験要項他、受験申込書をダウンロードできるページを設け、また、過去5年分の試験問題を掲載した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度の消費生活相談員資格試験の第1次試験について、消費生活相談員資格保有者の地域偏在解消を図る観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所で開催した。なお、そのうち、5箇所については、地域偏在解消を図る観点から設置した。 ・さらに、令和4年度の消費生活相談員資格試験については、消費生活相談員の担い手不足を解消するため、試験会場を2箇所増設するための所用の準備も行った。 ・更新制導入の要否について検討がなされる際にすぐに情報を提供できるよう、都道府県別の合格者数をはじめとする消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等のデータを整備したが、消費者庁より更新制導入に関する照会がなされなかったため、資料提供等は実施していない。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認定に当たっては、第1次試験、第2次試験を課して合否判定を行っているが、平成28年度からは、消費生活相談員資格試験が、本資格認定試験を兼ねている。 ・第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、令和4年1月に消費生活専門相談員資格認定者として342人を認定した。令和3年度における受験申込者数は1,058人、実受験者数は882人で、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は38.8%であった。 ・資格保有者のレベルの維持を図るため、平成20年度の資格更新より、消費生活相談業務に従事していない者に対し、資格更新講座の受講を義務づけた。なお、資格更新は5年ごとに行っている。 ・令和3年度における更新対象者1,665人のうち、更新講座の受講による更新者は595人、実務経験による更新者は633人、合計1,228人となった。 <p>※詳細は【資料10】参照</p>	<p>討がなされる際にすぐに情報を提供できるよう、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等のデータを整備した。</p> <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度は、第1次試験を全国20箇所で開催し、その合格者に対し第2次試験を実施した。合否については、合否判定基準に基づき適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として342人を認定した。 ・また、令和3年度における更新対象者1,665人のうち、更新講座の受講による更新者は595人、実務経験による更新者は633人、合計1,228人となった。 ・資格更新講座は、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに実施し、消費生活相談員の心構えや消費生活相談現場で働く上で必要な法律の基礎知識等の最新情報を提供した。 ・消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、令和3年度は、資格更新対象者のうち73.8%が資格を更新しており、7割台と高い水準を保持しており、本制度のニーズは依然として高いことが確認できた。 <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>① 消費生活相談員資格試験</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度においても、登録試験機関として、試験業務規程に基づき、適切に消費生活相談員資格試験を運営する。 ・天災や新型コロナウイルスの対応など、試験の実施に関する危機管理をいっそう充実させる。 ・令和4年度も引き続き、資格
--	---	---	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受験申込者数/資格認定者（平成28年度：1,714人/735人） ・更新対象者/更新者（平成28年度：1,194人/960人） ・更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数（平成28年度：6回/1箇所及びインターネット配信/520人） ・更新対象者/更新者/更新率（平成28年度：1,194人/960人/80.4%） 	<p>門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受験申込者数/資格認定者（平成28年度：1,714人/735人） ・更新対象者/更新者（平成28年度：1,194人/960人） ・更新講座実施回数/実施箇所数/受講による更新者数（平成28年度：6回/1箇所及びインターネット配信/520人） ・更新対象者/更新者/更新率（平成28年度：1,194人/960人/80.4%） 	<p>を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。 	<p>・令和3年度においては、受講者のニーズを踏まえ、利便性が高いインターネット配信をメインに資格更新講座を実施した。</p> <p>インターネット環境が整っておらず、受講が難しい資格更新対象者に対しては、DVDの貸し出しを行った。</p> <p>更新講座の内容は、消費生活相談員の心構えや消費生活相談現場で働く上で必要な法律の基礎知識等の最新情報である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費生活相談員資格試験」を「消費生活専門相談員資格認定試験」が兼ねる形で実施し、合格者には「消費生活相談員資格」と「消費生活専門相談員資格」の二つの資格を同時に認定し、試験事務の重複を避け、効率化を図っている。 ・「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は約5,500名おり、その多くが相談員として現在も勤務している。消費生活専門相談員資格の更新状況により本制度のニーズを把握するとしていたところ、令和3年度の資格更新率は73.8%と、平成28年度の80.4%より下がったものの、7割台を超える高い水準を保持しており、本制度のニーズは依然として高いことが確認できた。本業務は、引き続き維持していく必要がある。 	<p>保有者の地域偏在の解消を図る観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国22箇所で開催した。なお、そのうち7箇所を、より地域偏在解消を図る観点から設置する会場数とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資格試験の受験者を増やし、相談現場への安定的な人材提供を図るため、広報手段をより多様化し、更に新たな層の開拓、資格保有者数が少ない地域へのアプローチを図り、広報を強化して行う。 ・更新制導入の要否について検討がなされる際に、より精度の高いデータを提供できるよう、準備する。 <p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度においても、消費生活専門相談員資格認定試験及び資格更新を適正に実施し、消費生活相談員の能力・資質の向上に努める。 ・令和4年度も引き続き、資格保有者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格保有者が資格の更新を行う際受講する講座をインターネット配信にて実施する。 ・更新手続については、その実施状況及び本制度に対するニーズを的確に把握しつつ、引き続き利便性の向上や事務の効率化について検討を行う。 	<p>② 消費生活専門相談員資格認定制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度においても、消費生活専門相談員資格認定試験及び資格更新を適正に実施し、消費生活相談員の能力・資質の向上に努める。 ・令和4年度も引き続き、資格保有者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格保有者が資格の更新を行う際受講する講座をインターネット配信にて実施する。 ・更新手続については、その実施状況及び本制度に対するニーズを的確に把握しつつ、引き続き利便性の向上や事務の効率化について検討を行う。
---	---	--	---	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【17】			
5. 研修事業	(4) 調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
調査研究の情報提供件数(実績値)	—	1件	1件 (※1)	1件	1件	1件		予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	
「国民生活研究」発行回数(実績値)	—	2回	2回	2回	2回	2回		決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	
								経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	
								経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	
								行政コスト(千円)	233,565 (※2)	358,208	273,917	302,182	
								従事人員数	16	18	18	19	

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

(※2) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等を活用しつつ調査研究を行うと	国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等を活用しつつ調査研究を行うと	国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報等の活用や、海外の消費者行政	<指標> — <関連指標> ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数	<主要な業務実績> 「消費生活センターにおける自然災害等への対応に関する現況調査」を実施し、令和4年3月に調査結果を公表した。本調査では、全国の消費生活センター801箇所を対象としたアンケート調査と、過去に大規模災害を経験した消費生活センターにヒアリング調査を行った。その結果、過去約5年の間で、大規模	<評定と根拠> 評定：B 調査研究では、消費生活センターの自然災害等への対応について、全国の消費生活センターに対するアンケート調査と、過去に大規模災害を経験した消費生活センターにヒアリング調査	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

ともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。 【関連指標】 ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数	ともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。 【関連指標】 ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数	の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	被災時に30以上のセンターが消費生活相談窓口を通常通り運営できなかったことが分かったほか、被災したセンターの代わりに都道府県センター等が相談を受けていた一方で、継続相談への対応については課題が明らかになった。 その他、本調査では、PIO-NET情報を活用し、自然災害に関する相談傾向や、発災後の相談件数増減の傾向を明らかにした。 また、「国民生活研究」を2回発行し、第61巻第1号では、米連邦取引委員会経済局の経済学等の活用事例に関する調査報告を掲載した。 第2号では「キャッシュレスの現在と未来」と題する特集を組み、各方面の専門家による幅広い論考を掲載したほか、海外各国のキャッシュレスの現状に関する論考を掲載した。	を行った。さらに、PIO-NET情報を利用して災害時の相談傾向を分析することにより、今後に向けて参考となる報告書をまとめ、ホームページ公表により調査結果を広く情報提供した。 また、「国民生活研究」を2回発行し、米連邦取引委員会経済局の経済学等の活用事例の調査報告や、海外各国のキャッシュレスの現状に関する論考を掲載して海外の動向に触れた。 これらの結果を踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和4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。
--	--	---------------------------------------	--	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【18】			
5. 教育研修事業	(5) 教育研修の合理化と経費の節減		
関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891
									決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493
									経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181
									経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694
									行政コスト(千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182
									従事人員数	16	18	18	19

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
				業務実績	自己評価				
教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化を図るとともに、地方公	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ・ 企業職員研修については、受講者ニーズ(都心の便利な場所でも半日程度の研修を受講したい、オンラインでも受講したい)を踏まえ、引き続き開催場所を東京事務所としつつ、同時にリアルタイム配信も実施するなど、コロナ禍における受講者ニーズを満たす	<評定と根拠> 評定：B 研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、企業研修については半日での開催としつつ、集合研修に加えてリアルタイム配信を実施するなど、受講	評定 <評定と根拠> <課題と対応>			

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

を図るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	を図るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	共催等との共催を図るなど経費を節減する。	よう努めた。なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回<集合研修>(予定人員50人)を中止とした。 ・ 地方公共団体と共催して実施する研修については、経費の節減の観点から会場費を自治体側の負担とした。 (平成30年度12回、令和元年度14回、令和2年度23回、令和3年度17回)	者の利便性向上及び開催の合理化に努めた。 地方公共団体との共催研修の経費節減を図った。 これらを踏まえ、B評価とする。 <課題と対応> 引き続き、研修の合理化と経費の節減を図るよう努める。経費節減については、地方公共団体との共催で実施し、会場費等の経費を節減する。
---------------------------------	---------------------------------	----------------------	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）④	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」第25条 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」附則第6条
当該項目の重要度・難易	—	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
								予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
								決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【19】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業（1）ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）④	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
申請日から手続終了までの日数	平均95日以内	86.4日	92.3日	91.2日	93.8日	93.3日		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
和解率	60%以上	60.6%	67.9%	64.9%	70.2%	70.6%		決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
事前問合せ対応件数	—	969件	1,074件	1,151件	1,274件	1,321件		経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
申請件数	—	167件	177件	204件	166件	136件		経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
国民生活センター 東京事務所以外 （都内、地方）での 期日開催回数	—	22回	24回	19回	1回	0回		行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
勤務時間外の期日 開催回数	—	9回	35回	42回	46回	24回		従事人員数	9	9	8	8	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の発生又は拡大の防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から申請日から4か月以内の手続終了	消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの日数を平均95	消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの日数を平均95	<指標> ・申請日から手続終了までの日数 平均95日以内 ・和解率 60%以上	<主要な業務実績> ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、委員会によるADR手続に係る事務を適切に実施した。また、開催時間や開催方法の柔軟化を推進した。 ・他のADR機関との意見交換を3回（うち2回は新規の機関）開催した。	<評定と根拠> 評定：A 当事務が新型コロナウイルスに罹患した等の理由により、手続を延期等せざるをえない事案が複数発生したものの、申請日から手続終了までの日数について	<評定と根拠> <課題と対応>	

107

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>了（センター法施行規則第18条）とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤務者が出席しやすい時刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。</p> <p>【指標】 ・申請日から手続終了までの日数 平均95日以内</p> <p>【目標水準の考え方】 申請日から手続終了までの所要日数の過去5年間の実績は、平成24年度102.2日、平成25年度96.1日、平成26年度86.3日、平成27年度102.1日、平成28年度86.4日と年度により振れがあること、また、所要日数は消費者及び事業者（複数の場合あり）の双方の都合に依存し紛争内容も様々であるため紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会事務局のみの取組では短縮が難しいこと、さらに、過度に所要日数の短縮を図ることよりも本来の目的である</p>	<p>日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。また、消費者がセンターのADR（以下「センターADR」という。）を利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤務者等が出席しやすい時刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。</p> <p>【指標】 ・申請日から手続終了までの日数 平均95日以内 ・和解率 60%以上</p> <p>【関連指標】 ・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件） ・申請件数（平成28年度実績値：167件） ・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日） ・センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回） ・勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）</p>	<p><関連指標> ・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件） ・申請件数（平成28年度実績値：167件） ・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日） ・センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回） ・勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）</p>	<p>※詳細は【資料11】参照</p>	<p>て、達成目標をクリアした。また、当委員会への申請事案は、消費生活センターにおいてあっせん不調となった事案が大半を占めている中、令和2年度に引き続き、達成目標数値の60%以上を大きく上回る70.6%という高い和解率を維持した。新型コロナウイルスの影響を受け、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催が困難となり、実績はないものの、試行的にウェブ会議にて開催することで、感染対策を講じるとともに、遠隔地の当事者についても、負担を軽減した上で円滑な聴取を実現した。また、開催時間についても、当事者のニーズに最大限配慮し、柔軟化を推進した。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を十分に達成しているため、Aと評価する。</p> <p><課題と対応> 引き続き、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの日数を平均95日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。また、消費者がセンターのADRを利用しやすいよう、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤務者等が出席しやすい時刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。</p>
--	--	---	---------------------	--

108

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>適切な解決水準を確保することが重要であること等から、上記過去5年間の年度平均の所要日数が94.6日であることを勘案し、実績ベースを重視した目標として「95日以内」とし、紛争解決委員会及びセンターの紛争解決委員会事務局の責によらない明らかに特殊な事案があれば業務実績評価において勘案する。</p> <p>【指標】 ・和解率 60%以上</p> <p>【目標水準の考え方】 和解率の過去5年間の実績は、平成24年度64.6%、平成25年度58.6%、平成26年度60.1%、平成27年度66.2%、平成28年度60.6%とおおむね6割を示し、他のADR機関の和解率と比較しても良好な実績を示しており、引き続き、和解率の向上に努めていくことが期待される。一方で、和解率の数値の性質からその引上げには一定の限界があること、和解率の数値の引上げを過度に優先すれば消費者にとり和解水準の低下につながるおそれもあること</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>から、和解率については過去の実績ベースを重視した目標とし、これを着実に達成した上で更なる高みを目指すことが重要であることから、過去実績と同等程度以上を目指した「60%以上」を目標とする。</p> <p>【関連指標】 ・事前問合せ対応件数（平成28年度実績値：969件） ・申請件数（平成28年度実績値：167件） ・平均所要日数（平成28年度実績値：86.4日） ・センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催回数（平成25年度から平成28年度までの平均：22回） ・勤務時間外の期日開催回数（平成28年度実績値：9回）</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【20】		
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業（2）ADR結果の相談業務等への活用推進		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」 施策番号I（4）④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など） 「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー 行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数	—	—	118件	94件	110件	85件		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
								決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト（千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）へ	センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）へ	センターが実施したADRの結果を全国の消費生活センター等の相談業務等へ活用するため、消費生活相談員等の「期日」（紛争解決委員と消費者、事業者との話し合いの場）へ	<指標> — <関連指標> ・申請を支援した消費生活センター等へのフィードバック件数	<主要な業務実績> ・申請を支援した消費生活センター等へADR結果のフィードバック、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行った。 ・地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する裁判外紛争解決手続制度や申請方法等の周知・啓発を図るため、研修会を4回開催した。	<評定と根拠> 評定：B 申請を支援した消費生活センター等に対し、全件でフィードバックを実施した。また、解決水準の確保による「解決指針」の提示等の取組を行った。	<評定と根拠> <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【21】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業（3）和解内容の履行確保			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」施策番号I（4）④	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
和解から仲裁への移行	—	—	2件	0件	0件	0件		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
消費者による裁判への支援	—	—	1件	1件	3件	2件		決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト（千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

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

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【22】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業（4）消費者裁判手続特例法への対応			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」 施策番号I（4）④	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条～42条 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」 附則第6条
当該項目の重要度、難易度		関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
特定適格消費者団体との意見交換	—	—	3回	1回	2回	2回		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
								決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト（千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」といふ。）は、附則第2条により消費者裁判手続	消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」といふ。）	・消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ・ 入学検定料の返還に関する紛争について、申請を受け付け、手続が終了した。 ・ 特定適格消費者団体に対し、入学検定料の返還に関する紛争について、訴訟の状況の情報収集を行った。	<評定と根拠> 評定：B 入学検定料の返還に関する紛争について、申請を受け付け、手続が終了した。 また、特定適格消費者団体の記者公表を視察するなどし、訴訟の状況の情報収集をした。	<評定> — <課題と対応> —	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【23】			
6. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業（5）国民への情報提供			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定） 「消費者基本計画工程表（令和2年7月7日）」 施策番号I（4）④	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第3条、第10条、第11条～42条 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
記者公表件数 （事案数）	—	4件	4件 （139事案）	5件 （178事案）	4件 （176事案）	4件 （118事案）		予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	
事業者名を含めた 記者公表件数 （事案数）	—	23事案	4件 （9事案）	4件 （19事案）	4件 （23事案）	4件 （14事案）		決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	
								行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	
								従事人員数	9	9	8	8	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	<指標> — <関連指標> ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：4件） ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：23件）	<主要な業務実績> 紛争解決委員会において、四半期毎に結果概要の公表を決定し、記者公表を行った。 紛争解決委員会では、事業者が手続に合理的な理由なく協力しない場合、義務履行勧告に応じない場合等に、事業者名を含めた公表を実施しているところ、該当事案は14事案となった。 ※詳細は【資料12】参照	<評定と根拠> 評定：B 紛争解決委員会では四半期毎に結果概要の公表を決定しており、令和3年度は118事案の公表を行った。 また、事業者名を含めた公表は14事案となった。	評定	<課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

【関連指標】 ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：4件） ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：23件）	【関連指標】 ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：4件） ・事業者名を含めた記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：23件）	公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：23件）	また、令和4年4月からの成年年齢引き下げを見据え、センター相談情報部における若者向けの注意喚起資料の内容に合わせ、同種のトラブルに関し、紛争解決委員会が公表している事案の紹介を行い、消費者や消費者教育の担い手に対して情報提供を行った（10事案）。	これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。
--	--	------------------------------------	---	---

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
7. 特定適格消費者団体立担保	特定適格消費者団体立担保支援事業全般		
7. 特定適格消費者団体立担保支援事業			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠(個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条、第43条の2 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第56条
当該項目の重要度・難易	—	関連する政策評価・行政事	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
									予算額(千円)	5,420	5,825	5,634	5,961
									決算額(千円)	5,319	5,405	5,440	5,563
									経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956
									経常損益(千円)	101	420	194	398
									行政コスト(千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956
									従事人員数	0	0	0	0

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	1. 特定適格消費者団体立担保支援事業 <以下略>	(1) 特定適格消費者団体との連携、協力【B】 (2) 立担保期限の遵守【-】 (3) 立担保事業の適切な管理、求償【B】	<評定と根拠> 評定：B 各項目を通じて、所期の目標を達成したものと評価した。 <課題と対応> なし	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【24】			
7. 特定適格消費者団体立担 (1) 特定適格消費者団体との連携、協力 保支援事業			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定) (令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条、第43条の2 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第56条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
適格消費者団体連絡協議会参加回数	—	—	2回	1回	2回	2回		予算額(千円)	5,420	5,825	5,634	5,961	
								決算額(千円)	5,319	5,405	5,440	5,563	
								経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	
								経常損益(千円)	101	420	194	398	
								行政コスト(千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956	
								従事人員数	0	0	0	0	

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。	特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。	特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。	<指標> — <関連指標> ・適格消費者団体連絡協議会参加回数	<主要な業務実績> 特定適格消費者団体との事前相談による連携のため、以下の会に参加した。 ○令和3年度適格消費者団体連絡協議会(9月)(9月4日) ○令和3年度適格消費者団体連絡協議会(3月)(3月12日)	<評定と根拠> 評定:B 立担保業務の円滑な実施を図るため、特定適格消費者団体との連携を適切に行った。 これを踏まえ、Bと評価する。	<評定と根拠>	<課題と対応>

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

				また、消費者機構日本、消費者支援機構関西及び埼玉消費者被害をなくす会に対しそれぞれ、ヒアリングを実施し、意見交換及び情報共有を実施し連携を図った。 その他、審査委員と特定適格消費者団体との連携を図るため、以下の会議を開催した。 ○第6回審査委員及び特定適格消費者団体との意見交換会(11月25日)	<課題と対応> 令和4年度も引き続き、特定適格消費者団体からの事前相談による情報共有や意見交換等を通じて、更なる連携を図りながら協力するよう努める。	
--	--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【26】			
7. 特定適格消費者団体立担保 (2) 立担保期限の遵守 支援業務			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定) (令和3年6月15日改定)	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条、第43条の2 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第56条
当該項目の重要度・難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

①主要なアウトプット(アウトカム)情報								②主要なインプット情報(財務情報及び人員に関する情報)					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
立担保件数	—	—	0件	0件	1件	0件		予算額(千円)	5,420	5,825	5,634	5,961	
うち期限内に立てた件数	—	—	0件	0件	1件	0件		決算額(千円)	5,319	5,405	5,563	5,563	
立担保金額(合計)	—	—	0円	0円	420万円	0円		経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	
								経常損益(千円)	101	420	194	398	
								行政コスト(千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956	
								従事人員数	0	0	0	0	

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	<指標> — <関連指標> ・立担保件数(うち、期限内までに立てた件数) ・立担保金額(合計)	<主要な業務実績> 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請がなかったことから業務実績なし。	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 新規にセンターで援助開始決定を行った特定適格消費者団体からの立担保援助要請については、裁判所が命じた期限までに担保を立てよう努める。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【26】			
7. 特定適格消費者団体立担保 支援業務		(3) 立担保事案の適切な管理、求償	
関連する政策・施策	「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）（令和3年6月15日改定）	当該事業実施に係る根拠 （個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条、第43条の2 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」第56条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 （平成28年度実績値）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
立担保件数	—	—	0件	0件	1件	0件		予算額（千円）	5,420	5,825	5,634	5,961	
立担保金額 （合計）	—	—	0円	0円	420万円	0万円		決算額（千円）	5,319	5,405	5,440	5,563	
求償対象件数	—	—	0件	0件	0件	0件		経常費用（千円）	5,329	5,954	5,797	5,956	
求償対象金額 （合計）	—	—	0円	0円	0円	0円		経常損益（千円）	101	420	194	398	
								行政コスト （千円）	5,743 （※）	10,275	5,797	5,956	
								従事人員数	0	0	0	0	

（※）平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
				業務実績	自己評価				
担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。	<指標> — <関連指標> ・立担保件数 ・立担保金額（合計） ・求償対象件数 ・求償対象金額（合計）	<主要な業務実績> 埼玉消費者被害をなくす会からの立担保援助要請案件については、令和2年6月8日に同会が共通義務確認訴訟を提起し、令和3年3月18日に同会の勝訴が確定した。その後、同年5月18日に簡易確定手続が開始され、11月11日に届出債権者表が確定し、令和4年2月3日に債権者への分配金の振込が終了した。この間、同会と綿密に連絡を取り合いながら手続の経過を把握した。 また、本訴訟の終了を受け、当センターで実施していた立担保援助を最終する手続につ	<評定と根拠> 評定：B 埼玉消費者被害をなくす会の立担保援助要請案件について、同会の提起した共通義務確認訴訟の手続経過を逐一把握するとともに、立担保援助最終に向けた準備を適切に実施した。 これらを踏まえ、Bと評定とする。	評定	<評定と根拠> <課題と対応>		

第1. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

				いても、綿密に連絡を取りながら準備を進めた。 なお、本立担保援助については、令和4年4月12日に審査委員会を開催し、同日最終決定を行った。	<課題と対応> 新たに担保を立てる事案及び求償が必要な事案が生じた場合にも、同様に適切な管理、求償を実施する。	
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報						

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【27】

1	一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成29年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
① 一般管理費 当初予算額	—	226,508千円	199,731千円	194,464千円	192,424千円	187,383千円		
一般管理費当初予算 削減割合 (増減額)	△3.0%以上	△3.0% (△5,513千円)	△11.8% (△26,777千円)	△2.7% (△5,267千円)	△1.0% (△2,040千円)	△2.6% (△5,041千円)		
一般管理費 決算額	—	214,907千円	223,065千円	217,623千円	202,803千円	212,533千円		
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△3.0%以上	△7.4% (△17,114千円)	△1.5% (△3,443千円)	9.0% (17,892千円)	4.3% (8,339千円)	10.5% (20,109千円)		
② 業務経費 当初予算額	—	1,752,651千円 (a)	1,663,431千円 (a´) (1,683,343千円、 新規拡充分を含む)(b)	1,682,540千円 (b´) (1,695,668千円、 新規拡充分を含む)(c)	1,676,502千円 (c´) (1,729,798千円、 新規拡充分を含む)(d)	1,585,065千円 (d´)		
業務経費当初予算 削減割合 (増減額)	△1.0%以上	16.0% (242,270千円)	△5.1% (△89,220千円) ((a)と(a´)の比較)	0.0% (△803千円) ((b)と(b´)の比較)	△1.1% (△19,166千円) ((c)と(c´)の比較)	△8.4% (△144,733千円) ((d)と(d´)の比較)		
業務経費 決算額	—	1,596,861千円	1,407,262千円 (別途、PC-LANシステム 更新経費295,703千円を 翌年度繰越)	1,409,805千円 (別途、PIO-NET刷新経費 98,672千円及び業務支援 システム更新経費168,790 千円の合計額267,462千円 を翌年度繰り越し)	1,295,143千円 (別途、PIO-NET刷新等経 費324,262千円を翌年度 繰り越し)	1,456,553千円 (別途、情報セキュリティ 機器更新等経費 82,592千円を翌年度 繰り越し)		令和3年度補正予算(補正第1号) ・消費生活相談のデジタル化推進の ためのプロジェクト支援業務経費 143,757千円 ・「ウィズコロナ」下での消費者の不 安に付け込んだ悪質な消費者トラブ ルへの対応等のためのホットライ ン体制強化経費 77,933千円 ・オンライン研修の拡充経費 34,850 千円
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.0%以上	5.7% (86,480千円)	△19.7% (△345,389千円)	△16.2% (△273,538千円)	△23.6% (△400,525千円)	△15.8% (△273,245千円)		

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

③(①、②)いずれかの 目標が未達成の場合	—	1,979,159千円 (A)	1,863,162千円 (A´) (1,883,074千円、 新規拡充分を含む)(B)	1,877,004千円 (B´) (1,890,132千円、 新規拡充分を含む)(C)	1,868,926千円 (C´) (1,922,222千円、 新規拡充分を含む)(D)	1,772,448千円 (D´)		
一般管理費及び業務経費 当初予算削減割合 (増減額)	△1.21%以上	—	△5.9% (△115,997千円) ((A)と(A´)の比較)	△0.3% (△6,070千円) ((B)と(B´)の比較)	△1.1% (△21,206千円) ((C)と(C´)の比較)	△7.8% (△149,774千円) ((D)と(D´)の比較)		
一般管理費及び業務経費 決算額	—	1,811,768千円	1,630,327千円	1,627,428千円	1,497,946千円	1,669,086千円		
対前年度予算増減比【増減 額÷前年度当初予算額】 (増減額)	△1.21%以上	—	△17.6% (△348,832千円)	△13.6% (△255,646千円)	△20.7% (△392,186千円)	△13.2% (△253,136千円)		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
<p>一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を図る。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。</p> <p>【指標】 ・一般管理費増減比 -3.0%以上 (平成28年度実績：-3.0%) ・業務経費増減比</p>	<p>一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を行う。</p> <p>【指標】 ・一般管理費増減比 -3.0%以上 (平成28年度実績：-3.0%) ・業務経費増減比</p>	<p>一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。</p> <p>なお、令和元年度に新規に追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く。</p>	<p><指標> ・一般管理費増減比 -3.0%以上 (平成28年度実績：-3.0%) ・業務経費増減比 -1.0%以上 (平成28年度実績：-1.0%) 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額増減比 -1.21%以上</p> <p><関連指標> ・一般管理費 ・業務経費</p>	<p><主要な業務実績> (一般管理費) 令和3年度一般管理費当初予算額（人件費を除く。）は、令和2年度当初予算額192,424千円に対し、効率化係数3.0%以上を織り込んだ5,041千円減の187,383千円（対前年度比△2.6%）とした。</p> <p>その後、相模原事務所及び東京事務所の修繕については安全確保の観点から真に緊急性の高いもののみとするなど、必要な経費について予算の見直しを行い、見直し後の予算を214,809千円とした。</p> <p>令和3年度の決算額は、212,533千円となり、令和3年度見直し後予算額214,809千円に対し2,276千円減（△1.1%）、令和2年度当初予算額192,424千円に対し、20,109千円増（10.5%）となった。</p> <p>なお、令和2年度決算額202,803千円と比較すると、9,730千円増（4.8%）となった。</p> <p>(業務経費) 令和3年度業務経費当初予算額は、令和2年度業務経費当初予算額1,729,798千円に対して、効率化係数1.0%以上を織り込んだ144,733千円減の1,585,065千円（対前年度比△8.4%）とした。</p> <p>その後、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、全国各地の消費生活センター等との会議や裁判外紛争解決手続(ADR)における期日の開催方法の見直し及び研修実施方法の変更への対応やPIO-NET刷新経費の確保のため予</p>	<p><評定と根拠> 評定：B 指標においては、一般管理費増減比△3.0%以上、業務経費増減比△1.0%以上、ただし、いずれかの目標が未達成の場合は一般管理費及び業務経費の合計額の増減比△1.21%以上とされている。</p> <p>令和3年度は、一般管理費が未達成であるものの、業務経費は、1,585,065千円と前年度比△8.4%の削減を行い、また、一般管理費及び業務経費の合計額は1,772,448千円と前年度比△7.8%の削減を行い、決算合計額1,669,086千円は、前年度予算比△13.2%となり、前年度合計額比1.21%以上の削減を行った。</p> <p>これを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>なお、令和3年度の一般管理費当初予算額（人件費を除く。）については、前年度比2.6%の削減を行ったが、決算額は前年度当初予算比10.5%増となった。これは、相模原事務所及び東京事務所の安全確保の</p>	<p>評定 <評定と根拠> <課題と対応></p>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>-1.0%以上(平成28年度実績:-1.0%) 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 - 1.21%以上</p> <p>【目標水準の考え方】 第4期中期目標においても、毎年度、一般管理費の削減額3%以上(効率化係数0.97)、業務経費の削減額1%以上(効率化係数0.99)を原則とするが、一般管理費と業務経費の比率は、おおむね1:9程度であることから、仮に業務経費で大幅な削減の成果を上げて目標を大きく超過達成しても、一般管理費でわずかに削減目標を達成できなかった場合、第3期中期目標では目標未達成との評価となる。このため、第4期中期目標においては、両経費の合計の削減金額により目標達成の評価を行うことも可とする。この方式において、毎年度の効率化係数を0.9879と設定する場合、両経費を毎年度それぞれ個別に削減(一般管理費3%削減、業務経費1%削減)する場合よりも5年間の削減額</p>	<p>-1.0%以上(平成28年度実績:-1.0%) 又は ・一般管理費及び業務経費の合計額の増減比 - 1.21%以上</p> <p>【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費</p>			<p>算の組替えを行い、研修講座の一部中止等による自己収入見込み減も加味した見直し後の予算を1,557,017千円とした。 さらに、令和3年度補正予算として以下の3項目が措置された。 ・消費生活相談のデジタル化推進のためのプロジェクト支援業務経費 143,757千円 ・「ウィズコロナ」下での消費者の不安に付けたんだ懸念な消費者トラブルへの対応等のためのホットライン体制強化経費 77,933千円 ・オンライン研修の拡充経費 34,850千円</p> <p>令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、移動が制限される中、出張回数を極力減少させる一方、研修講座や各種会議におけるウェブの活用割合を増やすなど、業務運営方法の見直しを行った。</p> <p>令和3年度の決算額は1,456,553千円となり、令和3年度見直し後予算額1,557,017千円に対し100,464千円減(△6.5%)、令和2年度当初予算額1,729,798千円に対し273,245千円減(△15.8%)となった。</p> <p>なお、令和2年度の決算額1,295,143千円と比較すると、161,410千円増(12.5%)となった。</p> <p>(一般管理費及び業務経費) 一般管理費及び業務経費の令和3年度当初予算額は1,772,448千円とし、令和2年度1,922,222千円から149,774千円減(△7.8%)となった。令和3年度決算額は1,669,086千円となり、令和2年度の一般管理費及び業務経費の当初予算額1,922,222千円に対し、253,136千円減(△13.2%)の削減となった。</p> <p>なお、令和2年度決算額1,497,946千円に対し171,140千円増(11.4%)となった。</p> <p>※財務状況の詳細については、令和3年度(2021年度)独立行政法人国民生活センター事業報告書、財務諸表及び【資料13】を参照。</p>	<p>観点から、緊急性の高い工事を実施したためである。 また、令和3年度の業務経費当初予算額については、前年度比8.4%の削減を行い、決算額は前年度当初予算比△15.8%となった。</p> <p><課題と対応> 令和4年度も引き続き、一般管理費(人件費を除く。)及び業務経費ともに指標に基づく削減を行い、業務運営の効率化に努める。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、「新しい生活様式」に対応するため、効果的で効率的な業務運営と予算執行を行うとともに、業務運営に必要な予算を確保することとする。</p>	
--	---	--	--	--	---	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>が大きくることから、両経費の合計額の削減を前年度合計額比1.21%以上とする目標設定とする。</p> <p>【関連指標】 ・一般管理費 ・業務経費</p>						
--	--	--	--	--	--	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【28】

2	総人件費の削減		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成 28 年度実績値)	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	(参考情報)
役員給与(退職手当を除く)の予算額	—	1,127,731 千円	1,185,774 千円	1,201,652 千円	1,219,028 千円	1,201,007 千円		
役員給与(退職手当を除く)の決算額	—	1,120,675 千円	1,178,322 千円	1,188,728 千円	1,215,123 千円	1,195,727 千円		
減額(決算額-予算額)	—	△7,056 千円	△7,452 千円	△12,924 千円	△3,905 千円	△5,280 千円		
減額率(減額/予算額)	—	△0.6%	△0.6%	△1.1%	△0.3%	△0.4%		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
<p>総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。</p> <p>また、PIONE Tの刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、令和2年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。</p> <p>【関連指標】 ・役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額</p>	<p>総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。</p> <p>また、PIONE Tの刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、令和2年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。</p> <p>【関連指標】 ・役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額</p>	<p>・総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化等を通じて人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。</p> <p>・次期PIONE Tにおいては、データの精度向上を目指し、またデータ入力支援機能の具体的な見直しを行い、業務の効率化を図る。</p>	<p><指標> —</p> <p><関連指標> ・役員給与(退職手当を除く)の予算額/決算額</p>	<p><主要な業務実績> ・総人件費削減 令和3年度は、引き続き消費者問題の国際化に対応するため、越境消費者センター(CC)に必要な人員の配置を行った。</p> <p>また、国家公務員に準じた給与支給を行った。</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重点配置を行った。</p> <p>なお、令和3年度の役員給与(退職手当を除く)の決算額は、1,195,727千円となり、予算額1,201,007千円に対し5,280千円の減額(△0.4%)となった。</p> <p>・PIO-NET刷新による総人件費削減 相談現場におけるPIO-NETデータ入力に係る負荷の軽減及びデータ精度の向上に資する新機能として事業者情報を入力する際の法人番号の活用を含んだ事業者名の名寄せ機能をPIO-NET2020に実装した。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B ・令和3年度は、令和2年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応した。</p> <p>・PIO-NET刷新による総人件費削減 PIO-NET刷新において、法人番号の活用を含んだ事業者名の名寄せ機能を実装し、データ入力時間の短縮及びデータ修正作業の軽減等消費生活相談の現場における負担軽減や事務の効率化及びデータ精度の向上を図った。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> ・令和4年度は、令和3年度に策定した人事異動計画を踏ま</p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>	

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

・減額/減額率	・減額/減額率				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。
---------	---------	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【29】

3	適正な給与水準の維持		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
ラスパイレシ指数 (地域別・学歴別) (計画値)	100以下	100.0	100以下	100以下	100以下	100以下	100以下	
ラスパイレシ指数 (地域別・学歴別) (実績値)	—	98.1	99.2	99.7	98.3	99.0		
達成度	—	101.9%	100.8%	100.3%	101.7%	101.0%		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、引き続き給与水準の適正化を図る。職員の給与水準については、平成27年度業務実績評価における主務大臣による「対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)が計画値の100を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を徹底することが必要」との指摘事項を踏まえ、引き続き、対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)が100を上回らないようにする。	給与水準については、国民の理解と納得が得られるよう、国家公務員の給与水準を十分に考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与の在り方について検証を行った上で、対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)が100を上回らないようにする。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つ、必要な措置を講じる。 【指標】 ・ラスパイレシ指数(年齢・地	・給与水準については、平成30年度の検証結果を踏まえ、令和元年度の年齢・地域・学歴勘案のラスパイレシ指数が100を上回らないようにする。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 ・国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つ、必要な措置を講じる。	<指標> ・ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案) 100以下 <関連指標> —	<主要な業務実績> 令和3年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイレシ指数は99.0となり、国家公務員の給与水準を下回った。 給与水準が適切かどうかの検証結果については、「令和3年度の役職員の報酬・給与等について」を取りまとめ、取組状況についてウェブサイト上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めた。	<評定と根拠> 評定：B 独立行政法人の給与については、改正独立行政法人通則法により、国家公務員や民間の給与や当該独立行政法人の業務の実績等を考慮して定めることとされている。 当センターはこれまで、特別手当の減額、管理職手当の削減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めてきたところである。 このような状況において、令和3年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスパイレシ指数は99.0となり、国家公務員の給与水準を下回った。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 公務員の給与改定に関する取	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つ、必要な措置を講じる。 【指標】 ・ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案) 100以下 【目標水準の考え方】 ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)については、第3期中期目標の水準(100)を勘案し、また、平成27年度業務実績評価における総合評定表及び項目別評定表で主務大臣が「課題、改善事項」として指摘した「対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案)が計画値の100を上回らないよう、人員の構成を是正し、給与水準の抑制を徹底することが必要」との指摘事項を踏まえ、第4期中期目標期間においても、引き続き、対国家公務員ラスパイレシ指数(年齢・地域・学歴勘案) 100以下を目標とする。</p>	<p>域・学歴勘案) 100以下</p>			<p>抜いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。</p>
---	--------------------------	--	--	-----------------------------

4. その他参考情報

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【30】

4	適正な入札・契約の実施		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
競争性のある契約の割合	契約件数全体の85%以上	77.5%	81.3%	81.8%	90.7%	88.4%		
契約件数①	—	40件	48件	33件	75件	43件		
契約金額②	—	570,786千円	427,888千円	2,498,388千円	4,309,449千円	1,208,369千円		
競争性のない随意契約件数③ (③÷①)	—	9件 (22.5%)	9件 (18.8%)	6件 (18.2%)	7件 (9.3%)	5件 (11.6%)		
競争性のない随意契約金額④ (④÷②)	—	145,640千円 (25.5%)	45,484千円 (10.6%)	60,466千円 (2.4%)	26,195千円 (0.6%)	17,663千円 (1.5%)		
競争性のある契約件数⑤ (⑤÷①)	—	31件 (77.5%)	39件 (81.3%)	27件 (81.8%)	68件 (90.7%)	38件 (88.4%)		
競争性のある契約金額⑥ (⑥÷②)	—	425,146千円 (74.5%)	382,403千円 (89.4%)	2,437,921千円 (97.6%)	4,283,254千円 (99.4%)	1,190,706千円 (98.5%)		
一者応札・一者応募	—	4件 (123,257千円)	9件 (211,246千円)	12件 (754,659千円)	10件 (2,286,637千円)	9件 (456,912千円)		
「契約監視委員会」開催回数	—	4回	4回	4回	4回	4回		
対象件数	—	11件	15件	14件	15件	12件		
委員から見直し等の指摘があった件数	—	0件	0件	0件	0件	0件		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものと	「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」	「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」	<目標> ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の	<主要な業務実績> 令和3年度における競争性のない随意契約は5件あり、うち1件はPC-LANシステム用電	<評定と根拠> 評定：B 令和3年度は、「令和3年度	評定 <評定と根拠>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>し、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。</p> <p>また、監事及び会計監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。</p> <p>(1) 「調達等合理化計画」に基づく取組の実施及び公表</p> <p>「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を著実に実施するとともに、その取組状況を公表する。</p> <p>(2) 契約の競争性の推進</p> <p>競争性のある契約の割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。契約に係る情報公開を引き続き推進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上(平成24～28年度の平均実績85%) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>競争性のある契約の割合については、実績ベースで平成24年度83.0%、25年度</p>	<p>(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を著実に実施・公表するとともに、契約は原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、その割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事及び会計監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の85%以上(平成24～28年度の平均実績85%) <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約件数 ・契約金額 ・競争性のない随意契約件数 ・競争性のない随意契約金額 ・競争性のある契約金額 ・一者応札・一者応募 ・「契約監視委員会」開催回数 ・対象件数 ・委員から見直し等の指摘があった件数 	<p>(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を著実に実施・公表するとともに、契約は原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、その割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。また、同決定に基づき設置された監事及び外部有識者によって構成する契約監視委員会において、個々の契約案件の事後点検を行い、その審議概要を公表するとともに、契約に係る情報の公開を引き続き推進し、さらに、監事及び会計監事によるチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。</p> <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約件数 ・契約金額 ・競争性のない随意契約件数 ・競争性のない随意契約金額 ・競争性のある契約金額 ・一者応札・一者応募 ・「契約監視委員会」開催回数 ・対象件数 ・委員から見直し等の指摘があった件数 	<p>85%以上(平成24～28年度の平均実績85%)</p> <p><目標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・競争性のある契約の割合 契約件数全体の <p><主要な業務実績></p> <p>令和3年度における競争性のない随意契約は5件あり、うち1件はPC-LANシステム用電</p>	<p>源の再設計及びUPS 抜き等業務契約、残りの4件は、各事務所における水道、料金後納郵便の契約であり、いずれも真にやむを得ないものであった。</p> <p>また、競争性のある契約38件のうち、一者入札、一者応募は9件であった。いずれの契約も一定の公告期間を確保するとともに、仕様書内容等についても理解しやすい内容になっているか等の検討を行ったほか、契約監視委員会において審議いただいたところ、委員から見直し等の指摘はなかった。</p>	<p>独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画)に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会をコロナ禍であっても開催方法を書面とするなど工夫しつつ4回開催し、契約の適正化を図るための取組を実施してきたところである。業務実績欄で述べているとおり、競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会においても指摘は特になかったこと、競争性のある契約件数の割合が達成目標の85%以上となったことから、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和4年度においても引き続き契約の適正化を推進するため、「令和4年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を策定し、当該計画を著実に実施するとともに、契約に係る情報公開についても引き続き推進する。さらに、監事及び会計監事によるチェックを実施し、入札・契約の適正な実施を確保することとする。</p>	<p><課題と対応></p>
---	---	---	---	---	---	----------------------

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

4. その他参考情報

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【31】			
5	保有資産の有効活用		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成29年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
宿泊室稼働率 (計画値)	—	40%	42%	44%	46%	48%	50%	
宿泊室稼働率 (実績値)	—	39.5%	37%	31%	4.1%	9.7%		
達成度	—	98.8%	88.1%	70.5%	9.0%	20.2%		
研修室稼働率 (計画値)	—	57%	58%	59%	60%	61%	62%	
研修室稼働率 (実績値)	—	55.8%	59%	54%	7.2%	18.4%		
達成度	—	97.9%	101.7%	91.5%	11.7%	30.2%		

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
相模原事務所について、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会報告書」(平成26年8月公表)の趣旨に基づき、宿泊室及び研修室の一定水準の稼働率の確保を目指し、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実(食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実)に努める。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。	相模原事務所について、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会報告書」(平成26年8月公表)の趣旨に基づき、宿泊室及び研修室の毎年度一定水準の稼働率の確保を目指す。具体的には、宿泊室稼働率については、平成30年度の指標を42%とし、第4期中期目標期間中に毎年度2%上昇させ、最終年度の令和4年度に50%とする。また、研修室稼働率については、平成30年度の指標を58%とし、第4期中期目標期間中に毎年度1%上昇させ、最終年	・相模原事務所について、「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会報告書」(平成26年8月公表)の趣旨に基づき、宿泊室については48%、研修室については61%の稼働率の確保を目指す(稼働率を算定する分母日数を365日とする)。 ・研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実(食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充	<指標> (宿泊室稼働率) ・平成29年度 40% (基準値) ・平成30年度 42% ・令和元年度 44% ・令和2年度 46% ・令和3年度 48% ・令和4年度 50% (研修室稼働率) ・平成29年度 57% (基準値) ・平成30年度 58% ・令和元年度 59% ・令和2年度 60% ・令和3年度 61% ・令和4年度 62% <関連指標> ・研修受講者数 ・研修人員	令和3年度は、依然として新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた。神奈川県を対象とした「緊急事態宣言」が、令和3年8月2日～9月30日の間に発出されたことを踏まえ、当施設は、当該期間の60日間、施設の利用を中止する措置を講じた(すでに8月3、4日に実施が予定されていた研修については、感染防止対策を十分に行いつつ実施した)。 なお、相模原事務所では、令和3年5月16日から12月12日まで、約7か月にわたり、相模原市における新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場として、事務所の一部を提供した。特に、高齢の接種者が多かった6月から7月にかけては、平日休日を問わず44日間連続で実施し、施設の有効活用の幅を広げた。 この間、本来業務である研修の実施については、受講人数を下げた別の研修室で実施することとし、接種に来られた方が利用するエリアと受講者が利用するエリアを明確に分離し、研修の実施とワクチン接種の両立に努め	<評定と根拠> 評定：B 昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた。神奈川県を対象とした「緊急事態宣言」の発令中は、施設の利用を中止する措置を講じた(一部の外部利用、研修については、感染防止対策を実施のうえ、施設を利用した)。また、「まん延防止等重点措置」実施中、特に1月以降は研修、外部利用ともに予約のキャンセルが相次いだ。 このため、年間を通じての宿泊室及び研修室の稼働率の確保に影響を及ぼした。 研修については、ソーシャルディスタンスを確保するため、受講定員を引き下げた状態を維持せざるを得なかった。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

【指標】 (宿泊室稼働率) ・平成29年度 40% (基準値) ・平成30年度 42% ・平成31年度 44% ・平成32年度 46% ・平成33年度 48% ・平成34年度 50% (研修室稼働率) ・平成29年度 57% (基準値) ・平成30年度 58% ・平成31年度 59% ・平成32年度 60% ・平成33年度 61% ・平成34年度 62% 【目標水準の考え方】 宿泊室稼働率は、第3期中期目標の41.4%以上を第4期中期目標定における平成29年度基準値とすべしと、平成29年度実績見込が37.5%と目標未達成であることを勘案し、平成29年度目標値から未達成分の半分を差し引いて40%を基準値とし、平成30年度から始める第4期中期目標期間中に毎年度2%上昇させ、最終年度の平成34年度に50%と	度の令和4年度に62%とする(宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母日数を365日とする)。(閏年度は366日)とする。 さらに、研修受講者に加え一般利用者の施設利用を一層推進するとともに、より快適な利用のための施設サービスの充実(食事、宿泊室備品・宿泊用品、通信環境等の充実)に努める。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。 【指標】 (宿泊室稼働率) ・平成29年度 40% (基準値) ・平成30年度 42% ・令和元年度 44% ・令和2年度 46% ・令和3年度 48% ・令和4年度 50% (研修室稼働率) ・平成29年度 57% (基準値) ・平成30年度 58% ・令和元年度 59% ・令和2年度 60% ・令和3年度 61% ・令和4年度 62% 【関連指標】 ・研修受講者数 ・研修人員	実)に努める。 ・建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。	た。 このようなセンターを挙げての取組に対して、令和4年1月5日、相模原市長から当センターに感謝状が贈呈された。 令和3年度は、宿泊室及び研修室の稼働率を確保するため、以下の取組を行った。 ○ 研修受講者を増加させるため、研修内容を充実させるとともに、研修方法についても施設の特性を活用して工夫した。 オンラインによる研修申込受付システムを活用して受講者の利便性を引き続き確保した。 「国が指定する研修(指定講座)」については、引き続きすべての研修を対象とし、国からの交付金を活用することで、地方公共団体の関係者が研修に参加しやすくなるような工夫を行った。 研修の地方開催拡充にも対応しつつ、相模原事務所において35回の講座を実施した。 ○ 外部利用を促進するため、学校や教育機関等の団体・機関に対して、施設利用案内パンフレットを送付した。 ワクチン接種会場の待機スペースにて、施設内の写真を掲示しつつパンフレットの配架を行い、実際に施設を訪れた相模原市民へのアピールを行った。 ○ 感染防止対策として、飛沫飛散防止のためのビニールカーテンの設置、入館時の検温や手指消毒依頼、健康チェックシートの提出による体調不良者の利用制限、換気のための定期的な窓開け、利用した部屋の消毒などの対応を昨年度に引き続き徹底し、受講者・利用者の安全確保を最優先に行った。 研修に関しては、①研修の実施を再開した10月以降、受講者間のソーシャルディスタンスを確保するため、受講定員を引き下げた状態を維持したこと、②一部の集合研修をオンライン研修に切り替えたことなどにより、当初全40回2,000人の受講を予定していたものが、35回の実施にとどまり、受講者数も1,134人と伸び悩んだ(1回の研修を中止し、4回をオンライン研修に切り替えた)。 外部利用に関しては、①「緊急事態宣言」中の施設利用停止や「まん延防止等重点措置」による利用控え、②昨年度に引き続き「密」を避けるため、各研修室の利用者数の上限を、定員の50%以下に制限したこと等が	また、5月から12月にかけては、相模原市のワクチン接種会場として、一番収容人数の多い講堂を貸し出し、接種に来られた方が利用するエリアと受講者が利用するエリアを明確に分離し、研修の実施とワクチン接種の両立に努めたこと、更なる受講者受け入れのキャパシティが減少した。 さらに、集合研修を一部中止、オンライン研修に切り替えたことなどにより、40回2,000人の受講を予定していた研修の実施は35回にとどまり、受講者数も1,134人と伸び悩んだ(1回の研修を中止し、4回をオンライン研修に切り替えた)。 また、集団接種会場として当施設を貸し出したことで、多数の市民が迅速にワクチンを接種することができたことに対し、令和4年1月5日、相模原市長から当センターに感謝状が贈呈されている。 外部利用については、「緊急事態宣言」や「まん延防止等重点措置」の期間中は予約された分も相次いでキャンセルがなされたこと、「密」を避けるため各研修室の利用者数を大幅に絞ったこと、ワクチン接種会場との併用になるため利用に様々な制限があったことなどにより、前年度に引き続き需要が伸びなかった。 この結果、宿泊室の稼働率実績については、9.7%(目標達成度20.2%)、研修室の稼働率実績については、18.4%(目標達成度30.2%)となった。(数字は法定点検や工事等利用不可日を除いて算出) なお、ソーシャルディスタンスが十分確保可能な講堂の稼働率については、年平均で87.4%となった。
---	---	---------------------------------------	--	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>する。</p> <p>研修室稼働率は、平成29年度実績（見込）値57.3%に基づき基準値（平成29年度）を57%とし（実績（見込）値が目標値を超過達成しているため実績（見込）値をそのまま基準値とする）、平成30年度から始まる中期目標期間中に毎年度1%上昇させ、最終年度の平成34年度に62%とする。</p> <p>宿泊室及び研修室の稼働率を算定する分母日数を365日（閏年度は366日）とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修コース数 ・研修人員 				<p>影響し、コロナ前の利用率には遠く及ばなかったが、昨年度よりは回復させることができた。</p> <p>これらの事情により、宿泊室の稼働率実績については、9.7%（目標達成度20.2%）、研修室の稼働率実績については、18.4%（目標達成度30.2%）と、いずれも目標未達成となった。（実績値は、法定点検や工事等利用不可日を除いて算出した）</p> <p>なお、ソーシャルディスタンスが十分確保可能な講堂の稼働率については、ワクチン接種会場としての利用もあり、年平均で67.4%となった。</p> <p>上記のような状況ではあったが、外部利用を引き続き促進するため、学校、教育機関等の団体・機関1,200件にパンフレットを送付した。また、ワクチン接種会場において350部を配布し、新規利用者の確保、リピート利用を促す働きかけを積極的に行った。</p> <p>また、施設を利用する方により快適な環境を提供し、繰り返し利用したいと感じていただくための環境改善に資するため、利用者アンケートを実施した。この分析結果等を踏まえ、宿泊室設備を改善し、利便性の向上に努めた（満足度：研修施設97.7%、宿泊施設94.0%）。</p> <p>さらに、宿泊室・研修室・食堂等受講者が利用するエリアについて、空気清浄機能が付いたエアコンを設置し、快適さの確保等、環境改善も行った。</p>	<p>上記のように、新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた形だが、感染防止対策を徹底し、空調更新などの修繕工事の実施、利用した部屋の消毒の徹底などを通じて、感染者を出さない対策を徹底した。</p> <p>これらの取組により、利用者アンケートにおける満足度は、研修施設96.8%、宿泊施設94.6%と、極めて高い数値を確保できた。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大に伴う影響が甚大であったなか、利用者の安全安心を最大限優先するため、ソーシャルディスタンスが十分確保可能な講堂を活用しつつ研修の受講定員を制限しながら研修を実施するなど、その時々にてできる限りの措置を行った結果、宿泊室及び研修室の稼働率を前年度より回復させた点も考慮し、また、講堂をワクチン接種会場として貸し出したことで施設の有効活用が図れたことから、これらの結果を総合的に踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響は当面続くことが予想されるなか、外部利用を促進するために、利用者ニーズを細かく分析した周知活動を積極的に行っていく必要がある。</p> <p>また、相模原市へのワクチン接種会場としての貸出など、コロナ禍故の新しい利用方法も模索していくことにより、稼働率を高めていくこともできると考える。</p> <p>更なる利用促進のため、リピート利用の働きかけを強化するとともに、利便性を高める工夫に努める。今後も稼働率の向上のために、研修テーマの工夫や受講者ニーズを十分に把握した研修を実施するとともに、「国</p>
---	--	--	--	--	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

					<p>が指定する研修（指定講座）」については、引き続きすべての研修を対象とするなど、地方公共団体が研修に参加しやすくなるような様々な工夫を行う。</p>
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【32】			
6	自己収入の拡大・経費の節減		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	
出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。なお、宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。なお、宿泊料の単価については、固定経費の実績を踏まえた価格設定を行う。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> ぐらしの豆知識等の令和3年度の発行に当たり、令和2年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を算出し、現行の販売価格と大きく乖離していないことから、令和3年度の本体の販売価格を前年度と同額に据え置いた。 研修受講料及び相模原事務所研修施設宿泊料について、それぞれに要する経費等に基づき単価を試算したところ、現行の料金が受益者負担として適正であることを確認した。 なお、研修経費の節減のため、令和3年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料は、原則として引き続き共催先の地方公共団体の負担とすることとした。	<評定と根拠> 評定：B 令和3年度の出版物の販売価格、研修受講料及び相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正であるかどうかの検証結果を踏まえた上で決定した。 なお、研修事業について、原則として会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図った。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和4年度において、引き続き、出版物の販売価格、研修受講料、宿泊コスト変動など状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。(また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。)	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

4. その他参考情報

第3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報【33】			
予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画			
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
	<p>予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は、別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針)</p> <p>独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>	<p>予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針)</p> <p>独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>	<p><指標></p> <p>—</p> <p><関連指標></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>別紙1から別紙3までのとおり。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>令和3年度は、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行った。また、運営費交付金収益の計上基準については、独立行政法人会計基準に則り、業務達成基準を採用している（業務の進行状況と運営費交付金の対応関係が明確である活動を除く管理部門の活動については、期間進行基準を採用）。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和4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。</p>	<p>評定</p> <p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>	

4. その他参考情報			

第4. 短期借入金の限度額

1. 当事務及び事業に関する基本情報【34】			
短期借入金の限度額			
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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

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

4. その他参考情報			

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【35】								
不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画								
当該項目の重要度、難易度	-			関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			
2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価		
	なし	なし	<指標> - <関連指標> -	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：- <課題と対応> -	評定 <評定と根拠> <課題と対応>		
4. その他参考情報								

第6. 重要な財産の処分等に関する計画

1. 当事務及び事業に関する基本情報【36】								
重要な財産の処分等に関する計画								
当該項目の重要度、難易度	-			関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038			
2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価		
	なし	なし	<指標> - <関連指標> -	<主要な業務実績> 計画なし	<評定と根拠> 評定：- <課題と対応> 令和4年度は、重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>		
4. その他参考情報								

第7. 剰余金の使途

1. 当事務及び事業に関する基本情報【37】									
		剰余金の使途							
当該項目の重要度、難易度		-		関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー		行政事業レビューシート 事業番号 0038			
2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)	
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価				
	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	剰余金が発生した際は、中期計画の達成状況を見つつ、事業の改善・質の向上に資する業務及び施設・設備の整備に必要な経費に充てる。	<指標> - <関連指標> -	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：-	<評定と根拠> -	評定	<評定と根拠>	<課題と対応>
4. その他参考情報									

第8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【38】									
1		市場化テストの実施							
当該項目の重要度、難易度		-		関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー		行政事業レビューシート 事業番号 0038			
2. 主要な経年データ									
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)	
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価				
「公共サービス改革基本方針」(平成29年7月閣議決定)に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。 ・全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)運用支援業務(契約期間：平成27年5月から平成32年9月までの5年5か月間) ・企業・消費者向けの教育研修事業(契約期間：平成30年4月から平成33年3月までの3年間) ・相模原事務所の企画・管理・運営業務(契約期間：平成30年4月から平成33年3月までの3年間)	「公共サービス改革基本方針」(平成29年7月閣議決定)に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。 ・全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)運用支援業務(契約期間：平成27年5月から令和2年9月までの5年5か月間) ・企業・消費者向けの教育研修事業(契約期間：平成30年4月から令和3年3月までの3年間) ・相模原事務所の企画・管理・運営業務(契約期間：平成30年4月から令和3年3月までの3年間)	「公共サービス改革基本方針」(平成29年7月閣議決定)に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。 ・相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊関係業務(契約期間：令和3年4月から令和6年3月までの3年間)	<指標> - <関連指標> -	<主要な業務実績> 相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊関係業務について適切に実施した。	<評定と根拠> 評定：B 令和3年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえ、Bと評価する。	<評定と根拠> -	評定	<評定と根拠>	<課題と対応>
4. その他参考情報									

第8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【39】			
2	情報セキュリティ対策		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価	コメント	
政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定を適時適切に見直すとともに、これらに基づき情報セキュリティ対策を講じ、センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。また、情報セキュリティ対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。	政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定を適時適切に見直すとともに、これらに基づき情報セキュリティ対策を講じ、センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化を実施する。また、情報セキュリティ対策の実施状況を毎年度把握し、PDCAサイクルにより情報セキュリティ対策の改善を図る。	・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定に改訂等があった場合には適宜見直し、これに基づいた情報セキュリティ対策を講じる。 ・センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化のために、セキュリティシステム等の導入を行う。 ・情報セキュリティ対	<指標> — <関連指標>	<主要な業務実績> ・情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また、令和3年度の情報セキュリティ対策の実施状況等を踏まえ、令和4年度の情報セキュリティ対策推進計画の検討を行った。 ・センターに対するサイバー攻撃への防御力強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織的なセキュリティ強化のため、セキュリティシステム導入について、調査及び調達を行った。また、国民生活センター全役員に対して情報セキュリティ研修を実施した。	<評定と根拠> 評定：B ・情報セキュリティ対策推進計画に基づき、自己点検、セキュリティ監査等の情報セキュリティ対策を実施した。また、令和3年度の情報セキュリティ対策の実施状況等を踏まえ、令和4年度の情報セキュリティ対策推進計画の検討を行った。 ・センターに対するサイバー攻撃への防御力強化、攻撃に対する対応能力強化及び組織的なセキュリティ強化のため、セキュリティシステム導入について、調査及び調達を行った。また、国民生活センター全役員に対して情報セキュリティ研修を実施した。	<評定と根拠> — <課題と対応>		

第8. その他業務運営に関する事項

		策の実施状況を把握し、PDCAサイクルにより翌年度に向けた情報セキュリティ対策の改善を図る。			・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とともに、職員の情報セキュリティ・リテラシーの向上を図る。 ・調達を行ったセキュリティシステムの導入に向け、設計・構築を行う。 ・情報セキュリティ体制の強化等のため、サイバーセキュリティ・情報化推進課を新設する。
--	--	--	--	--	---

4. その他参考情報					

第8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【40】			
3	内部統制の充実・強化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

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

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価			
				業務実績	自己評価				
「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催や内部通報制度の整備・運用等によるコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに定期的に見直しを行う。また、定期的な内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに定期的に見直しを行う。また、定期的な内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに定期的に見直しを行う。また、定期的な内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。	<指標> — <関連指標> ・内部監査の実施回数 ・コンプライアンス研修実施回数	<主要な業務実績> 令和3年度は、内部統制のうち、「リスクの評価と対応」、「モニタリング」の観点より、内部監査においては、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施し、その指摘事項について、センター内に周知するとともに指摘事項への改善を図った。 内部統制委員会の実施部門である「リスク管理委員会」において、各部署と連携してリスク管理体制の整備を図り、特に重視すべきリスクについて改正・周知を図った。 また、監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的対応策を策定するうえに監事に報告を行うとともに、具体的対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告し、その後の進捗状況について監事がモニタリングを実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。 会計部門においては、令和2事業年度財務諸表について会計監査人による監査を行い、財務諸表が適正に表示されている旨の監査報告を受けた。 さらに、内部統制の環境を整備・運用し不測の見直しを行うために、内部統制委員会を開催し、内部統制各部門における内部統制推	<評定と根拠> 評定：B 令和3年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。 内部統制委員会、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会の開催並びにコンプライアンス研修を開催した。 これらを踏まえ、Bと評価する。	<評定と根拠> 評定 <課題と対応> 令和4年度も引き続き、内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	<評定と根拠> 評定 <課題と対応>		
【関連指標】 ・内部監査の実施回数	【関連指標】 ・内部監査の実施回数 ・コンプライアンス研修実施回数								

第8. その他業務運営に関する事項

・コンプライアンス研修実施回数				進状況について把握した。 また、新型コロナウイルス感染症に対応するため、BCP(業務継続計画)を検討し、必要な業務が継続できるように体制を整え、新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言等を踏まえて、リモート端末を活用した在宅勤務を実施した。 加えて、コンプライアンスの徹底を図るため、コンプライアンス委員会を開催するとともに、コンプライアンス研修を実施し、最近の事例を踏まえた留意点を中心に講義を行った。 なお、研修の形式については、新型コロナウイルス感染症感染防止を図るため、ウェブ会議システムを活用した研修及び収録したコンテンツによる研修を実施した。	
-----------------	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

第8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【41】

4	商品テスト及び教育研修の新たな取組		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	評定と根拠
「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき実施する徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな目標等については、	「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)に基づき実施する徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、事業者の商品企画、行政による法執行、消費者への注意喚起等に活用するため、報告書を作成して公表し、取組の成果について適切に検証・見直しを行う。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな計画等については、	・検証・見直しの結果を踏まえて、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、今後は必要に応じて実施する。 ・検証・見直しの結果を踏まえて、全国的に地方開催研修を拡充するとともに、内容やコース数を見直し、徳島県にふさわしい研修については、引き続き徳島県内で実施する。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、実施が必要な案件はなかった。 研修においては、「徳島独自の研修」を含む6回の研修を実施した(受講者数179人、予定人員300人、充足率59.7%)。	<評定と根拠> 評定：B 検証・見直しの結果を踏まえて、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組について検討したが、実施が必要な案件はなかった。 研修においては「徳島独自の研修」を含む6回の研修を実施した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和4年度も、商品テストは、引き続き必要に応じて徳島県を実証フィールドとして活用を行う。 研修については、徳島県にふさわしい研修を含めて引き続き徳島県内で開催する(令和4年度は4回開催予定)。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

第8. その他業務運営に関する事項

中期目標へ追記する。	中期計画へ追記する。						
------------	------------	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

第9. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【42】								
1	施設及び整備に関する計画							
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー			行政事業レビューシート 事業番号 0038			
2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	根拠	
	業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	施設・設備に関する計画の見込みはない。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> —	評定 <評定と根拠> <課題と対応>		
4. その他参考情報								

第9. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【43】								
2	人事に関する計画							
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー			行政事業レビューシート 事業番号 0038			
2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)
地方公共団体との人事交流人数(実績値)	—	1人	0人	0人	0人	0人		
消費者団体での実務体験人数(実績値)	—	1人	1人	1人	2人	1人		
3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	根拠	
	地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 消費者団体での実務体験として、一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会への職員派遣をし、毎月1回程度の会議に出席させ、毎年開催するPLオンブズ報告会の参画、推進を行った。 地方公共団体等との人事交流については、今後実現するために必要となる課題の整理等を行うとともに、令和2年度から日本生活協同組合連合会から研修生1名を受け入れている。	<評定と根拠> 評定：B 令和3年度は、消費者団体での実務体験を実施した。また、地方公共団体等との人事交流について検討を行うとともに、消費者団体から研修生を受け入れた。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和4年度も引き続き、地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験について可能なものを実施する。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>		
4. その他参考情報								

第9. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【44】

3	中期目標期間を超える債務負担		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	根拠
	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	中期目標期間を超える債務負担については、当該債務負担の必要性が認められる場合には、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> PIO-NET2020 関連機器等コンピュータ等の賃貸借について、リース契約等を締結している。	<評定と根拠> 評定：— <課題と対応> 令和4年度以降においても、当期中期目標期間のセンターの業務を効率的に実施するため、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	評定 <評定と根拠> <課題と対応>	

4. その他参考情報

--

第9. その他主務省令で定める業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【45】

4	積立金の処分に関する事項		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0038

2. 主要な経年データ

評価対象となる指標	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	(参考情報)

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

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

4. その他参考情報

--

決算報告書
(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

(単位:円)

Table with 5 main categories: 広報事業経費, 情報・分析事業経費, 相談事業経費, 商品テスト事業経費, 研修事業経費. Each category has columns for 予算額, 決算額, 差額, and 備考.

Table with 4 main categories: 紛争解決委員会事業経費, 適格消費者団体支援事業経費, 法人共通, 合計. Each category has columns for 予算額, 決算額, 差額, and 備考.

※ 予算額と決算額の差額が生じた理由
1 図書雑誌出版収入が計画を上回ったため
2 令和2年度からの繰越分のため

令和3年度収支計画

(単位:円)

Table with 5 main categories: 広報事業経費, 情報・分析事業経費, 相談事業経費, 商品テスト事業経費, 研修事業経費. Each category has columns for 計画額, 実績額, 差額, and 備考.

Table with 4 main categories: 紛争解決委員会事業経費, 適格消費者団体支援事業経費, 法人共通, 合計. Each category has columns for 計画額, 実績額, 差額, and 備考.

1 法人共通を各セグメントに振り替えたため
2 法人共通を各セグメントに振り替えたため
3 前年度からの繰越分を執行したため
4 次年度に繰り越したため

令和3年度資金計画

(単位：円)

区分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費			
	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考
資金支出	226,344,000	233,686,067	△ 7,342,067		1,262,636,000	3,763,369,266	△ 2,500,733,266		575,583,000	809,105,759	△ 233,522,759		324,237,000	324,237,000	0		310,891,000	556,450,700	△ 245,559,700	
業務活動による支出	226,344,000	221,712,064	4,631,936		1,110,752,831	2,067,707,023	△ 956,954,192		575,583,000	501,452,267	74,130,733		324,237,000	315,605,583	8,631,417		310,891,000	291,449,503	19,441,497	
投資活動による支出	0	0	0		460,240	877,074,892	△ 876,614,652	※1	0	29,883,499	△ 29,883,499	※1	0	10,498,245	△ 10,498,245	※1	0	47,043,170	△ 47,043,170	※1
財務活動による支出	0	0	0		151,422,929	151,507,688	△ 84,759		0	103,556	△ 103,556		0	0	0		0	0	0	
リース債務の返済による支出	0	0	0		151,422,929	151,507,688	△ 84,759		0	103,556	△ 103,556		0	0	0		0	0	0	
翌年度への繰越	0	11,974,003	△ 11,974,003		0	667,079,663	△ 667,079,663		0	277,666,437	△ 277,666,437		0	△ 1,866,828	1,866,828		0	217,958,027	△ 217,958,027	
資金収入	226,344,000	233,686,067	△ 7,342,067		1,262,636,000	3,763,369,266	△ 2,500,733,266		575,583,000	809,105,759	△ 233,522,759		324,237,000	324,237,000	0		310,891,000	556,450,700	△ 245,559,700	
業務活動による収入	226,344,000	233,686,067	△ 7,342,067		1,262,636,000	1,262,636,000	0		575,583,000	575,583,000	0		324,237,000	324,237,000	0		310,891,000	310,736,700	154,300	
運営費交付金による収入	189,715,000	189,715,000	0		1,262,636,000	1,262,636,000	0		575,583,000	575,583,000	0		324,237,000	324,237,000	0		282,230,000	282,230,000	0	
自己収入	36,629,000	43,971,067	△ 7,342,067		0	0	0		0	0	0		0	0	0		28,661,000	28,506,700	154,300	
投資活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
財務活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
前年度よりの繰越金	0	0	0		0	2,500,733,266	△ 2,500,733,266		0	233,522,759	△ 233,522,759		0	0	0		0	245,714,000	△ 245,714,000	

区分	助成解決委員会事業経費				連絡消費者団体支援経費				法人共通				合計			
	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考	計画額	実績額	差額	備考
資金支出	128,031,000	128,031,000	0		5,961,000	5,961,000	0		526,201,000	1,524,995,853	△ 998,794,853		3,359,884,000	7,345,836,645	△ 3,985,952,645	
業務活動による支出	128,031,000	122,136,376	5,894,624		5,961,000	5,562,587	398,413		523,979,377	523,765,573	213,804		3,205,779,208	4,049,390,976	△ 843,611,768	
投資活動による支出	0	418,000	△ 418,000		0	0	0		1,251,800	1,002,378,750	△ 1,001,126,950	※1、※2	1,712,040	1,967,296,556	△ 1,965,584,516	
財務活動による支出	0	0	0		0	0	0		969,823	866,967	102,856		152,392,752	152,477,511	△ 84,759	
リース債務の返済による支出	0	0	0		0	0	0		969,823	866,267	103,556		152,392,752	152,477,511	△ 84,759	
翌年度への繰越	0	5,476,624	△ 5,476,624		0	398,413	△ 398,413		0	△ 2,014,737	2,014,737		0	1,176,671,602	△ 1,176,671,602	
資金収入	128,031,000	128,031,000	0		5,961,000	5,961,000	0		526,201,000	1,524,995,853	△ 998,794,853		3,359,884,000	7,345,836,645	△ 3,985,952,645	
業務活動による収入	128,031,000	128,031,000	0		5,961,000	5,961,000	0		526,201,000	524,995,853	1,205,147		3,359,884,000	3,365,866,620	△ 5,982,620	
運営費交付金による収入	128,031,000	128,031,000	0		5,961,000	5,961,000	0		513,977,000	513,977,000	0		3,282,370,000	3,282,370,000	0	
自己収入	0	0	0		0	0	0		12,224,000	11,018,853	1,205,147		77,514,000	83,496,620	△ 5,982,620	
投資活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
財務活動による収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
前年度よりの繰越金	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	2,979,970,025	△ 2,979,970,025	

※ 計画額と実績額の差額が生じた理由

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