

令和4年度（2022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5年（2023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No.	頁数	備考
	平成 30年 度	令和 元年 度	令和 2年 度	令和 3年 度	令和 4年 度			
第1 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置								
1. 広報事業	—	B	B	B	B		3	
(1) 国民への情報提供	B	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	A	【2】	13	
2. 情報収集・分析事業	—	B	B	B	B		21	
(1) P I O - N E T等の刷新、利用承認等	B	B	B	B	B	【3】	23	
(2) 関係機関への情報提供及び情報交換	B	B	B	B	A	【4】	29	
3. 相談事業	—	B	B	B	B		35	
(1) 苦情相談	B	B	A	B	B	【5】	37	
(2) 国民への情報提供	B	B	B	A	B	【6】	47	
(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	B	【7】	51	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	B	B	B	B	A	【8】	57	
(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	B	【9】	59	
4. 商品テスト事業	—	B	B	A	A		61	
(1) 商品テストの実施	B	B	B	B	B	【10】	63	
(2) 国民への情報提供	B	A	A	A	A	【11】	69	
(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	A	【12】	73	
(4) 関係行政機関等に対する改善要望	A	B	B	A	A	【13】	81	
5. 教育研修事業	—	B	B	B	B		85	
(1) 実務能力向上のための研修	B	B	B	A	A	【14】	87	
(2) 消費者教育推進のための研修	B	A	B	B	A	【15】	93	
(3) 試験業務	B	B	B	B	B	【16】	99	
(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	B	【17】	103	
(5) 教育研修の合理化と経費の節減	B	B	B	B	B	【18】	105	
6. 適格消費者団体援助事業	—	—	—	—	B		107	
7. 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	—	B	B	B	B		109	
(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	A	【19】	111	
(2) ADR結果の相談業務等への活用推進	B	B	B	B	B	【20】	115	
(3) 和解内容の履行確保	B	B	B	B	B	【21】	117	
(4) 消費者裁判手続特例法への対応	B	B	B	B	B	【22】	119	
(5) 国民への情報提供	B	B	B	B	B	【23】	121	
8. 特定適格消費者団体立担保支援事業	—	B	B	B	B		123	
(1) 特定適格消費者団体との連携、協力	B	B	B	B	B	【24】	125	
(2) 立担保期限の遵守	—	B	B	—	—	【25】	127	
(3) 立担保事業の適切な管理、求償	—	—	B	B	B	【26】	129	

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	B	【27】	131		
2. 総人件費の削減	B	B	B	B	B	【28】	135		
3. 適正な給与水準の維持	B	B	B	B	B	【29】	137		
4. 適正な入札・契約の実施	C	B	B	B	B	【30】	139		
5. 保有資産の有効活用	B	C	B	B	B	【31】	143		
6. 自己収入の拡大・経費の節減	B	B	B	B	B	【32】	147		
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	B	【33】	149		
第4 短期借入金の限度額	—	—	—	—	—	【34】	150		
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】	151		
第6 重要な財産の処分等に関する計画	—	—	—	—	—	【36】	152		
第7 剰余金の使途	—	—	—	—	—	【37】	153		
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	B	【38】	154		
2. 情報セキュリティ対策	B	B	B	B	B	【39】	155		
3. 内部統制の充実・強化	B	B	B	B	B	【40】	157		
4. 商品テスト及び教育研修の新たな取組	B	B	B	B	B	【41】	159		
5. 情報システムの整備及び管理	—	—	—	—	B	【42】	161		
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	—	—	—	—	—	【43】	162		
2. 人事に関する計画	B	B	B	B	B	【44】	163		
3. 中期目標期間を超える債務負担	—	—	—	—	—	【45】	164		
4. 積立金の処分に関する事項	B	—	—	—	—	【46】	165		

※重要度を「高」と設定している項目については各評語の横に「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語に下線を引く。

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1. 広報事業	広報事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(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 0037

2. 主要な経年データ

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	221,261
								決算額(千円)	187,020	208,513	195,112	221,712	196,493
								経常費用(千円)	186,168	201,024	204,078	198,688	204,792
								経常損益(千円)	16,087	9,845	14,819	12,979	18,546
								行政コスト (千円)	164,581 (※)	306,820	204,083	198,690	204,795
								従事員数	13	13	14	12	13

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

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

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【1】			
1. 広報事業	(1) 国民への情報提供		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定) (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1(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 0037

2. 主要な経年データ													
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	49回	予算額(千円)	199,432	216,034	202,183	226,344	221,261
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	45回	決算額(千円)	187,020	208,513	195,112	221,712	196,493
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	4.6	経常費用(千円)	186,168	201,024	204,078	198,688	204,792
「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	4.8	経常損益(千円)	16,087	9,845	14,819	12,979	18,546
記者説明会開催回数	—	19回	19回	23回	17回	22回	20回	行政コスト(千円)	164,581 (※)	306,820	204,083	198,690	204,795
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	257回	従事人員数	13	13	14	12	13
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	3,804,061件						

5

(※)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

ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数	—	1,195部	1,245部	1,270部	1,270部	1,270部	1,270部						
「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	178,822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	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	27回						
消費者庁が行った注意喚起情報の紹介件数	—	571件	666件	810件	723件	659件	639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	573件						
災害等関連情報の提供件数	—	—	17件	46件	56件	31件	19件						

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	課題と対応
① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に行う。	① 報道機関等を通じた情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法による公表により、報道機関等を通じた情報提供を時宜に応じて積極的に行い、新	① 報道機関等を通じた情報提供 ・機動的に記者説明会を開催し、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアを通じた国民への情報提供を行う。 ・記者説明会開催のほか、ウェブサイトを利用して迅速かつ的確な公表を行う。	<指標> ① 新聞(在京6紙、ネット掲載を含む)掲載回数(平成28年度実績:68回) 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」	<主要な業務実績> ①報道機関等を通じた情報提供 イ. 新型コロナウイルス感染症の流行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20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18回実施した。 なお、記者説明会の開催については、9月より、オンライン会議システムを活用して、報道関係者の利便性を高める取組を開始した。 また、1月には、当センターの業務をより理解してもらうために、報道記者を対象とした相談原事務所の商品テスト施設等の見学会	<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20回開催し、加えて「ホームページ公表」も積極的に18回実施した。 記者説明会の開催については、9月より、オンライン会議システムを活用して、報道関係者の利便性を高める取組を開始した。 公表した情報については、新聞(在京6紙、ネット掲載	<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>【指標】 ・新聞（在京6紙、ネット掲載を含む）掲載回数（平成28年度実績：68回） ・テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）放送回数（平成28年度実績：53回）</p> <p>【目標水準の考え方】 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が、当該報道に接した読者や視聴者の数を正確に捉えることは困難であることから、新聞（在京6紙、ネット掲載を含む）の掲載回数、テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）の放送回数を目標とし、達成水準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】 ・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>	<p>開掲載回数やテレビ・ラジオでの放送回数の維持向上に努める。</p> <p>イ. 記者説明会によるマスメディアを通じた広報 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 マスメディアを通じた広報に加え、ウェブサイトで迅速かつ的確な公表を行い、情報提供の充実を図る。</p> <p>【指標】 ・新聞（在京6紙、ネット掲載を含む）掲載回数（平成28年度実績：68回） ・テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）放送回数（平成28年度実績：53回）</p> <p>【関連指標】 ・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>	<p>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）</p> <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＞ ① ・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> <p>② ・ウェブ版「国民生活」全記事総アクセス数（平成28年度実績：5,550,235件） ・ウェブ版「国民生活」を印刷した簡易冊子版の配布部数（平成28年度実績：1,195部） ・「くらしの豆知識」販売部数（平成28年度実績：245,970部） ・録音図書「デイジー版くらしの豆知識」作成部数（平成28年度実績：1,200部） ・相談情報や商品テスト情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数（平成28年度実績：24回）</p> <p>③ ・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>	<p>を実施したところ、在京の放送局でその様子が放映された。</p> <p>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、令和4年4月には成年年齢引下げに伴う若者向け啓発、夏休み時期に子どもの消費者トラブル、大雨・台風・地震・大雪などに際し自然災害時の悪質商法、年末年始の子どもの事故防止など、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>Facebookでの発信：135回 Twitterでの配信：143回 LINEでの配信：120回</p> <p>ロ. ウェブサイト上での公表 毎回記者説明会終了と同時に遅滞なくウェブサイトに情報を公開した。また、記者説明会を開催しないウェブサイトでの公表（ホームページ公表）や定期公表物の掲載を着実にを行った。</p> <p>※詳細は【資料1、2】参照</p>	<p>を含む）に49回、テレビ・ラジオ（NHK及び在京キー局）に45回、地方紙（ネット掲載含む）に257回取り上げられた。</p> <p>・ 発表情報はもちろんのこと、それ以外の情報についても必要に応じてウェブサイトやSNSで速やかに情報提供を行った。</p> <p>・ また、SNSでは、時節等に依りて既存の情報の再発信も積極的に行った。</p> <p>・ Facebookでは135回、Twitterでは143回、LINEでは120回の情報発信を行った。</p> <p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供 ・ 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回ウェブサイトへ掲載するとともに、簡易冊子版を作成し、全国の消費生活センター等へ1,270部配布した。</p> <p>全記事の総アクセス数は3,804,061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。</p> <p>・ メールマガジン「見守り新鮮情報」を年間29回発行した。そのうち27回は、相談情報や商品テスト情報を活用し作成した。また、メルマガの配信やウェブサイトへの掲載、FacebookやTwitter、LINEでの発信等により、広く情報が行き渡るよう取り組んだ。</p> <p>・ 2023年版「くらしの豆知識」を9月に発行した。特集を2本立てとし、発行にあたり「CDマーク」の認証を取得した。また、デイジー版を作成</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>② ウェブサイト、出版物等による情報提供 相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報を活用して、ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。また、消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」のウェブサイトへの掲載やその印刷版（簡易冊子版）の消費生活センター等への配布、また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた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「デイジー版くらしの豆知識」の配布推進を含む。）、高齢者・障害者等に最新の消費者被害状況を迅速に伝えることを目的とする「見守り新鮮情報」のメールマガジン発行及びウェブサイトへの掲載などによって、高齢者・障害者等を含めたより広い国民や全国の消費生活センター等に必要な情報が行き渡るよう取り組む。</p> <p>【指標】 ・ウェブ版「国民生活」読者への</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供 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 消費者問題に関する専門的情報を編集したウェブ版「国民生活」をウェブサイトへ掲載する。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 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。また、消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクト</p>	<p>④ ・災害等関連情報の提供件数</p> <p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供 イ. ウェブサイト ・ウェブサイト ウェブサイトについて、障害者に配慮したコンテンツ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。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> <p>・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本ウェブサイトへ掲載した。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含令和4年度の誌面に反映した。（連載記事：3本、特集・単発記事：24本）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」など。（特集・連載・単発記事等の例） ・消費者行政の基本を学ぶ ・18歳からの消費者としての自立のために ・消費者裁判手続特例法—これまでとこれから— ・新教材「デジタル社会の消費生活」—デジタルをデジタルで学ぶ— ・改正特定商取引法—インターネット通信販売取引被害者への対応— ・「取引デジタルプラットフォーム消費者保護法」の概要</p> <p>・メールマガジン「見守り新鮮情報」を年間29回発行し、そのうち27回は、相談情報や商品テスト情報を活用し作成した。メールマガジンの配信やウェブサイトへの掲載の他、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、年末年始には子どもの暖房器具によるやけどなど関連する事故、大雪に際しては除雪機の事故など、既発行の情報を含め、Facebookや</p>	<p>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。購入者アンケートでは、購入者満足度「4.8」を得た。</p> <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力 ・ 消費者庁が行った注意喚起情報639件、他省庁が行った注意喚起情報573件をウェブサイトで紹介し、メールマガジン等でも周知した。</p> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における情報提供 ・ 成年年齢引下げ、大雨・台風・地震・大雪等の災害発生時に既存の情報をFacebookやTwitter、LINEで年間19回の情報提供を行ったほか、消費者被害の防止のため、ウェブサイトの特設コーナーを随時更新するとともに「新型コロナウイルスワクチン詐欺 消費者ホットライン」をウェブサイトの目立つ位置に引き続き掲載した。</p> <p>成年年齢引下げや季節ごとに発生するトラブル等、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。これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p>＜課題と対応＞ 引き続き、報道機関等を通じて情報提供を積極的に行い、国民への情報提供を広く迅速に行う。また、ウェブサイト、出版物等による情報提供にも積極的に取り組み、相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた国民生活の諸問題に係る情報を適時適切に提供する。</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>アンケート結果 5段階評価平均4以上(平成28年度実績:平均4.5)</p> <p>・「くらしの豆知識」購入者へのアンケート結果 5段階評価平均4以上</p> <p>【目標水準の考え方】 毎月発行するウェブ版「国民生活」を着実にウェブサイトへ掲載し、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】 ・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</p>	<p>トにまとめた年1回発行の冊子「くらしの豆知識」を発売推進(無料の視覚障害者向け録音図書「ダイジェク」版くらしの豆知識)の配布推進を含む。)に取り組み。</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段階評価平均4以上の評価を得る。</p> <p>【指標】 ・ウェブ版「国民生活」読者へのアンケート結果 5段階評価平均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段階評価平均4以上</p> <p>【関連指標】 ・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「ダイジェク」版くらしの豆知識」作成部数(平成28年度実績:</p>		<p>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情報が行き渡るよう取り組んだ。</p> <p>ロ. 出版物等 ・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本ウェブサイトへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を各地消費生活センター、消費者団体等へ1,270部配布した。</p> <p>簡易冊子版を送付している消費生活センター及び消費者団体を対象とした読者アンケートを実施し、満足度について5段階評価で「4.6」を得た。</p> <p>また、3月号の付録として、成年年齢下げの啓発等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」「ボチッとする前によくチェックだワン!」の改訂版を作成した。</p> <p>※詳細は【資料3】参照</p> <p>・「くらしの豆知識」 2023年版「くらしの豆知識」を9月に発行した。 特集は成年年齢下げを意識し、「賢く始める!新成人」と「こんな手口にだまされない」の2本立てとした。 また、色覚障害者を含めより多くの人に見やすい配色の誌面とするため、発行にあたり、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。 2023年版「くらしの豆知識」のダイジェク版を作成し、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専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2023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14サイトに加え、新たに2サイトでの販売を開始した(計16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4</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>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)</p> <p>・「くらしの豆知識」販売部数(平成28年度実績:245,970部)</p> <p>・録音図書「ダイジェク」版くらしの豆知識」作成部数(平成28年度実績:1,200部)</p> <p>・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> <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力 消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。</p> <p>【関連指標】 ・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> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時における情報</p>	<p>1,200部)</p> <p>・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> <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力 消費者庁が行う注意喚起等について、ウェブサイトやSNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)等可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。</p> <p>【関連指標】 ・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> <p>④ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時における情報</p>	<p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力 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を提供するとともに、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における情報</p>	<p>年度末で178,822部であった。</p> <p>※詳細は【資料4】参照</p> <p>③ 消費者庁が行う注意喚起への協力 「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639件、他省庁が行った注意喚起情報を573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における情報提供 ・4月の成年年齢下げに伴う若者向け啓</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>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災後の国民の消費生活において「消費者による必要以上の購入等による生活必需品等の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して「災害時の消費生活に関する情報提供」の充実を求めているほか、重大事故を始めとする消費者事故の発生時において「消費者への注意喚起等の必要な措置」を求めている。これらを踏まえ、災害発生又は消費者事故発生により収集した情報、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害等関連情報の提供件数 	<p>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、相談事業において緊急対応で設置した特設電話相談や都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話相談等により収集した情報を、ウェブサイト等を通じて適時適切に提供する。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害等関連情報の提供件数 	<p>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>発、6月の九州の大雨、石川県能登地方の地震、7月「子どもの事故防止週間」、8月の台風8号、12月の大雪等について、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で再発信を行うなど、年間19件を情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」など）を更新したほか、「新型コロナウイルス詐欺 消費者ホットライン」をウェブサイトの目立つ位置に引き続き掲載した。 	
---	---	--	--	---	--

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【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1(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 0037

2. 主要な経年データ													
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	23,243人	予算額(千円)	199,432	216,034	202,183	226,344	221,261
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	53機関	決算額(千円)	187,020	208,513	195,112	221,712	196,493
「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	29回	経常費用(千円)	186,168	201,024	204,078	198,688	204,792
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	1,310部	経常損益(千円)	16,087	9,845	14,819	12,979	18,546
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	24回	行政コスト(千円)	164,581 (※)	306,820	204,083	198,690	204,795
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	12回	従事人員数	13	13	14	12	13
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	35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	27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にするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁と連携し、消費者安全法に基づき「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・介護福祉協議会・社会福祉協議会・介護福祉協議会等の活動組織等の支援機関及びその構成</p>	<p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、「見守り新鮮情報」等の情報提供を、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して行うほか、新たに消費者庁と連携し、消費者安全法に基づき「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・介護福祉協議会等の活動組織等の支援機関及びその構成</p>	<p>① 高齢者、障害者等及びこれらの者への支援を行う関係者等への情報提供 ・地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」等の情報提供を行う。 ・消費生活センター等を經由するなどして「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)構成員や、高齢者、障害者等の支援機関及びその構成員へ「見守り新鮮情報」等を提供し、高齢者、障害者等への情報提供やメールマガジン</p>	<p><指標> 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) ・情報提供を実施した支援機関数 <関連指標> 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) ・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) ② ウェブサイトにおける先導的な取組専用ページの更新回数 ・ウェブ版「国民生活」における先導的な取組の紹介回数 ・展示スペース等における先導的な取組の展示内容の更新回数 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> 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 ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数は令和4年度末で23,243人であった。 ・消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員53機関及び地方公共団体に対して、「見守り新鮮情報」で29回の情報提供を行った。 ・今年度の新たな取組として、「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)の協力機関でもある郵便局において、周辺に65歳以上の居住者が多く、来客数の多い全国423カ所を選定し、待合スペースに案内チラシを設置して「見守り新鮮情報」の高齢者、障害者等への情報提供やメールマガジン「見守り新鮮情報」の登録促進を実施した。 ・2023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に配布するとともに、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4年度は、「トイレの修理で予想外の高額請求に注意!」を9言語(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、タガログ語、日本語)で作成し、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。 さらに、一般財団法人自治体国際化協会、47都道府県の在留外国人向け日本語教育担当部署、法務省出入国在留管理庁が自治体と連携する相談窓口(新宿区、さいたま市、浜松市)等へのメールによる周知を行ったところ、「在留外国人向けリーフレ</p>	<p><評定と根拠> 評定:A 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 ・メールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者は令和4年度末で23,243人であった。 ・消費者庁が開催する「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員48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。 ・今年度の新たな取組として、「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)の協力機関でもある郵便局において、周辺に65歳以上の居住者が多く、来客数の多い全国423カ所を選定し、待合スペースに案内チラシを設置して「見守り新鮮情報」の高齢者、障害者等への情報提供やメールマガジン「見守り新鮮情報」の登録促進を実施した。 ・2023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4年度は、「トイレの修理で予想外の高額請求に注意!」を9言語で作成し全国の消費生活センターへ案内すると</p>	<p>評定 <評定と根拠> <課題と対応></p>			

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

<p>員に対し、消費生活センター等を経由して情報の提供を行うことなどにより、センターの情報が高齢者、障害者等に到達しやすいよう積極的な広報活動に努める。また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法について消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数（平成28年度実績：21,873人） 情報提供を実施した支援機関数 <p>【目標水準の考え方】</p> <p>「見守り新鮮情報」（メールマガジン）についても「国民生活」と同様に、その内容がより多くの人に認識され、より多くの人に読まれることに意義があること</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）登録者数を増やすことに努める。</p> <p>また、支援機関等による広報活動の状況を把握し、これを踏まえて、支援機関及びその構成員に対する情報提供の方法について消費生活センターを経由する以外の有効な方策を検討し、目標期間中に適宜実施していくこととする。なお、実施する方策は、年度計画において具体的に定める。併せて、広報を受けた高齢者等の反響を把握する仕組みを検討し、構築した仕組みを活用して、当該取組の見直しや成果の把握を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」（メールマガジン）登録者数（平成28年度実績：21,873人） 情報提供を実施した支援機関数 <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「見守り新鮮情報」（メールマガジン）発行回数（平成28年度実績：28回） 録音図書「デ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>「見守り新鮮情報」への登録を働きかける。</p> <ul style="list-style-type: none"> 支援機関等による広報活動の状況を把握しつつ、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>ット」のウェブサイトアクセス数は、公表月1カ月間（令和5年3月）で1,179件（前年度同月は369件）に上った。</p>	<p>もにウェブサイトへも掲載した。</p> <p>さらに、在留外国人の支援等を行う関係機関等への周知を行ったところ、公表月1カ月間のウェブサイトアクセス数が前年度同月に比べ、3倍を超えた。</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」で、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間12回情報提供した。本連載は100回を超え、読書からも好評であるが、消費者教育の専門家に依頼し、連載の意義や今後に期待する点などについて、客観的なレビュー記事を執筆いただき、本誌に掲載した。 ウェブサイトで、消費者教育用教材や消費生活センター等の消費者教育の取組紹介の更新を24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35回行った。 SNSでの情報発信の際に188の広報を、Facebookで54回、Twitterで54回、LINEで54回と積極的にを行った。 <p>③消費生活相談事例等の消費者教育への活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談事例が消費者教育に活用されるよう、見守り新鮮情報等の作成にあたり、PIO-NET情報を活用したテーマを選定したものを27回発行した。 4月1日の改正民法施行により成年年齢が18歳に引き下げられたことで、消費者トラブルが増加することを防ぐ観点から、18歳前後の若者に直接情報を届ける取組を、手法を変えて3回実施した。第1弾として、若者が巻き込まれやすい消費者トラブル
--	--	--	---	---

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、登録者数を著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 				<p>についてのショートムービー型啓発動画を3種類作成し、中・高校生の利用が多いTikTokで広告配信した。</p> <p>第2弾として、多くの若者の鑑賞が期待された人気の映画「ブラックナイトパレード」の上映前に、ショートムービー型啓発動画（15秒）をシネアド（映画上映前の広告動画）で上映した（全国35か所の映画館）。</p> <p>第3弾として、ショートムービー型啓発動画（30秒）を作成し、YouTube広告で配信した（若者に視聴されるよう、ターゲティングを行った）。</p> <p>令和4年度においても、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。特に成年年齢引上げが実施された年度において、一般の若者が、当センターのウェブサイトに掲載された情報を積極的に見に来ることがなかなか期待できないなか、若者が普段利用する媒体等に当センターが発信したい情報を流すことで、若者に直接届ける手法による情報提供を複数回にわたり意欲的に実施したことにより、TikTokにおいては約347万回、YouTubeにおいては約16万回視聴など、一定の周知効果が得られたと思われる。これらを踏まえ、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>引き続き、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を積極的にを行う。</p> <p>また、消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供を継続的に実施するとともに、消費生活相談事例等の消費者教育への活用を推進する。</p>
---	--	--	--	---

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

<p>(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・ネットワーク・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・ネットワーク・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> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育に関する先進的な取組について、ウェブサイトおよびウェブ版「国民生活」において紹介するとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペースで掲示を行う。 SNSを活用して188(消費者ホットライン)の広報を積極的に行う。 		<p>②消費者教育の推進に関する先進的な取組の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブ版「国民生活」の「消費者教育実践事例集」のコーナーに、多様な担い手による意欲的かつ実践的な消費者教育の取組例を年間12回掲載した。 本連載は、通算100回を超えたことから、消費者教育の専門家にレビューをお願いし、連載の意義について肯定的なご意見や本連載に期待する点などについて、記事を執筆していただき、本誌に掲載した。 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定期的に24回行うとともに、東京事務所及び相模原事務所の展示スペース等におけるデジタルサイネージのコンテンツの更新を定期的に、また、時宜をとらえてこまめに行うよう努め35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。 <p>Facebookにおける188の周知 135回の投稿中54回</p> <p>Twitterにおける188の周知 143回の投稿中54回</p> <p>LINEにおける188の周知 120回の投稿中54回</p>	<p>加えて、若年層へ直接情報を届ける取組についても、さらなる工夫を行う。</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>における先進的な取組の展示内容の更新回数</p> <p>③ 消費生活相談実例等の消費者教育への活用</p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> 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>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。そのうち27回は、PIO-NET情報を活用したテーマを選定した。 4月1日の改正民法施行により成年年齢が18歳に引き下げられたことで、消費者トラブルが増加することを防ぐ観点から、18歳前後の若者に直接情報を届ける取組を、手法を変えて3回実施した。 第1弾として、若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(15秒)を3種類作成し、中・高校生の利用が多いTikTokで広告配信した。 第2弾として、多くの若者の鑑賞が期待された映画「ブラックナイトパレード」の上映前に、ショートムービー型啓発動画(15秒)をシネアド(映画上映前の広告動画)で上映した(全国35か所の映画館)。 第3弾として、ショートムービー型啓発動画(30秒)を作成し、YouTube広告で配信した(若者に視聴されるよう、ターゲットイングを行った)。 取組の詳細は、以下のとおり。 <p>(TikTok)</p> <ul style="list-style-type: none"> 動画タイトル ①「STOP 安易な契約 簡単に儲かると思ったのに・・・」(SNSやネットのもうけ話) ②「ポチッとする前によくチェックだワン！」(定期購入のトラブル) ③「18歳はもう未成年じゃないよ！」(成年年齢の引き下げ) <p>・成果</p> <p>視聴回数 約347万回 完全再生回数 10,712回</p> <p>(シネアド)</p> <ul style="list-style-type: none"> 動画タイトル 「ポチッとする前によくチェックだワン！」(定期購入のトラブル) <p>・成果</p> <p>上映回数 2,944回 視聴者数 約4.1万人</p> <p>(Youtube)</p>		
--	---	--	--	---	--	--

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

				<ul style="list-style-type: none"> ・動画タイトル 「SNS きっかけのトラブルに注意だワン！」 (投資話、美容医療契約) ・成果 視聴回数 約16万回 完全再生回数 97,202回 		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

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 0037

2. 主要な経年データ														
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	1,151,564
									決算額(千円)	989,960	1,341,089	1,610,149	3,096,290	1,728,569
									経常費用(千円)	1,150,304	1,208,497	1,255,729	2,231,384	1,869,283
									経常損益(千円)	17,896	5,737	24,066	△24,688	85,160
									行政コスト(千円) (※)	1,096,519	1,396,404	1,255,747	2,231,397	1,884,558
									従事人員数	22	20	24	22	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	評価	
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【A】	<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の他の業務の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】 ・全国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> <p>【目標水準の考え方】 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PIO-NETのシステム改良等を行った結果、従来全国平均で30~40日程度であった登録日数が、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、PIO-NETへのAI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PIO-NETに接続して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</p>	<p>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>用端末の設計等を実施するとともに、検証試験への協力先消費生活センターの選定及び協力依頼を行い、協力先及び当センターへ検証用端末の導入・設置を完了した。</p> <p>・登録日数短縮のための取組について 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4年度における登録日数は6.6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4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、433拠点となっている(令和5年3月末時点)。</p> <p>③ PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長等 令和4年10月に取りまとめられた「憲徳商法等の悪質商法への対策検討会」報告書の指摘も踏まえ、相談情報の保存期間延長について、実現方針検討、実現方法調査のため、事業者へのヒアリング等を実施した。また、データの利活用範囲の検討に着手した。</p> <p>④ 事故情報データバンクの運営 システム更新後、新たに情報提供元からのデータ提供型システムの変更等が発生したが、円滑なデータの登録と情報提供の維持のため、速やかに対応方法の検討を行い、それぞれに適した方法で改修等を実施した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> ① PIO-NET等の刷新 ・消費生活相談DXの推進を支えるシステムの構築等 令和5年度においても、引き続き、PIO-NET2020の安定稼働に努める。また、消費生活相談のDX推進のための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。 また、登録日数の更なる短縮に努める。</p> <p>② 相談情報の保存期間の延長等 令和5年度においても、引き続き事業者へのヒアリング等、情報収集・調査を行い、要件を整理してシステム化に向けた取組を進める。</p> <p>③ 事故情報データバンクの運営</p>
--	--	--	---	---

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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】 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 PIO-NETの利用承認 地方公共団体からの要望を踏まえ、PIO-NETの利用承認を適切に実施する。</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PIO-NET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】 ・全国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> <p>② PIO-NETの利用承認 地方公共団体からの要望を踏まえ、PIO-NETの利用承認を適切に実施する。</p>	<p>② PIO-NETの利用承認 地方公共団体からの要望を踏まえ、PIO-NETの利用承認を適切に実施する。</p>	<p>② PIO-NETの利用承認 地方公共団体によるLGWAN経由でのPIO-NET新規利用申請を随時受け付け、令和4年度は4つの地方公共団体からの新規利用申請を承認し、地方公共団体におけるPIO-NETの利用拡大を図った。 また、令和4年度中に新規利用を開始した4拠点について、円滑に利用を開始できるよ</p>	<p>令和5年度においても、消費者庁と連携しながら、事故情報データバンク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>【関連指標】 ・PIO-NET 利用承認件数 (平成28年度実績：39件)</p> <p>③ PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長等 PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長に向けた取組等を進める。</p> <p>④ 事故情報データバンクの運営 事故情報データバンク(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】 ・PIO-NET 利用承認件数 (平成28年度実績：39件)</p> <p>③ PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長等 PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長に向けた取組等を進める。</p> <p>④ 事故情報データバンクの運営 事故情報データバンクについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>③ PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長等 PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長に向けた取組等を進める。</p> <p>④ 事故情報データバンクの運営 事故情報データバンクについて、消費者庁と連携しながら適切な運営を実施する。</p>	<p>③ PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長等 PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長に向けた取組等を進める。</p> <p>④ 事故情報データバンクの運営 事故情報データバンクについて、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、433拠点となっている(令和5年3月末時点)。</p> <p>③ PIO-NETに蓄積されたデータの更なる活用、相談情報の保存期間の延長等 令和4年10月に取りまとめられた「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」報告書の指擴も踏まえ、相談情報の保存期間延長について、実現方針検討、実現方法調査のため、事業者へのヒアリング等を実施した。また、データの利活用範囲の検討に着手した。</p> <p>④ 事故情報データバンクの運営 事故情報データバンクを適切に運営するため、消費者庁自らが本システムに登録する事故情報の公開内容の変更や情報提供元からのデータ提供型式の変更の発生に対し、対応方法の検討を行い、システムの機能改修、設定変更や消費者庁で利用しているデータ形式変換ツールの改修等を実施した。</p>	
--	---	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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1(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0037

2. 主要な経年データ													
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	9,159人	予算額(千円)	2,298,115	2,357,388	1,825,431	1,262,636	1,151,564
「PIO-NET つうしん」発行回数	—	13回	12回	12回	13回	13回	13回	決算額(千円)	989,960	1,341,089	1,610,149	3,096,290	1,728,569
PIO-NETに関する事務連絡発出回数	—	26回	16回	17回	9回	18回	16回	経常費用(千円)	1,150,304	1,208,497	1,255,729	2,231,384	1,869,283
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	0回	経常損益(千円)	17,896	5,737	24,066	△24,688	85,160
「早期警戒指標」発行回数	—	12回	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	1,884,558
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	72.8万回	従事人員数	22	20	24	22	23
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	1,460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	463件						
警察	—	277件	131件	150件	134件	134件	169件						
裁判所	—	12件	10件	5件	6件	5件	8件						
弁護士会	—	286件	290件	266件	236件	270件	190件						
連絡消費者団体	—	59件	93件	85件	102件	117件	96件						
センター法第40条第1項	—	1件	2件	1件	1件	3件	0件						
その他	—	9件	3件	0件	2件	0件	0件						
公益目的を有する法人その他団体から消費利益の増進に特に寄与すると判断される照会	—	110件	155件	169件	123件	117件	153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	25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	評価	課題と対応
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	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供	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つうしん」発行回数(平成28年度実績:13回) ・PIO-NETに関する	<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:A 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、令和4年度においては、指標として設定されている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について、達成目標の7,000人を十分に上回る9,159人(目標値の30%増)に達した。	<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の他の業務の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、PIO-NET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、確保するように努めることを目標とする。</p>	<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>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>る事務連絡発回回数 (平成28年度実績：26回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NET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 (平成28年度実績：59件) 	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」など、PIO-NET運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(PIO-NET業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」など、PIO-NET運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」(PIO-NET業務のサポート用電子掲示板)に掲載する。</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>PIO-NETの安定的運用に資するための各種情報を「消費者行政フォーラム」を通じて迅速に消費生活センター等に提供した。提供情報は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NETつうしん (13回) ・PIO-NETに関する事務連絡 (16回) ・PIO-NET刷新に関する資料等 (0回) ・早期警戒指標 (12回) <p>なお、消費者庁において「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」が開催されるなどの動きがあった中、必要な相談情報を収集することができるよう、また、「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律」(令和4年法律第105号。以下「不当寄附勧誘防止法」という。)に関連する相談情報を収集できるよう、PIO-NETに関する事務連絡を</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>「消費者行政フォーラム」を活用して「PIO-NETつうしん」などPIO-NET運営に関する情報を迅速に行った。</p> <p>なお、消費者庁において「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」が開催されるなどの動きがあった中、必要な相談情報を収集することができるよう、また、「不当寄附勧誘防止法」に関連する相談情報を収集できるよう、PIO-NETに関する事務連絡を発生するなどの確に対応した。</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1,460件及び弁護士会等からの法令に基づく照会463件について、全て適切に対応した。</p> <p>なお、「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」での検討の際に寄せられた情報提供依頼にも対応するなどした。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NETの利用 適格消費者団体に処理結果情報の「処理結果」等を含めて広く情報提供を実施した。 ・「急増指標」に基づく情報提供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、Aと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>関係機関への情報提供及び情報交換</p> <p>令和5年度においても、PIO-NET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>また、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するた</p>
--	---	--	--	---	---	---	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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"> ・PIO-NET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/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"> ・PIO-NETに関する事務連絡発回回数 (平成28年度実績：26回) ・PIO-NET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、PIO-NET情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士、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/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、PIO-NET情報を提供するとともに、警察、裁判所、弁護士、適格消費者団体等からの法令照会に対応する。</p>	<p>出するなどした。</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1,460件の情報提供依頼に適切に対応した。「霊感商法等の悪質商法への対策検討会」での検討の際に寄せられた情報提供依頼にも対応するなどした。</p> <p>また、裁判所、警察、弁護士、適格消費者団体等からの法令に基づく照会、計463件について適切に対応した。</p>	<p>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>				
---	--	---	--	--	--	--	--	--

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、中期目標に記載の附帯決議による「PIO-NETに係る情報の開示の範囲の拡大」対応しており、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5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。</p> <p>● 適格消費者団体</p> <p>①消費者機構日本 ②消費者支援機構関西 ③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</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>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消費生活ネットワーク新潟</p> <p>● 特定適格消費者団体</p> <p>①消費者機構日本 ②消費者支援機構関西 ③埼玉消費者被害をなくす会 ④消費者支援ネット北海道</p>		
---	---	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

--

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3. 相談事業	相談事業全般		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(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 0037

2. 主要な経年データ														
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	312,832
									決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	496,258
									経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	517,403
									経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	73,330
									行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	517,513
									従事人員数	22	23	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	
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【B】 (3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換【B】 (4) 関係行政機関等に対する改善要望【A】 (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 0037

2. 主要な経年データ														
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	0件	予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	312,832	
専門家からのヒアリング回数	—	839回	759回	720回	642回	645回	607回	決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	496,258	
事例研究会の実施回数	—	36回	36回	36回	36回	36回	36回	経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	517,403	
届由相談	相談件数	—	7,589件	7,295件	7,006件	6,081件	5,699件	5,828件	経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	73,330
	うち助言件数	—	6,608件	6,437件	4,081件	3,678件	3,795件	3,500件	行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	517,513
	うち移送・共同処理等	—	859件	858件	2,925件	2,403件	1,834件	2,180件	従事人員数	22	23	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	3,245件						
	うちあつせん件数	—	175件	218件	163件	306件	366件	305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	1,969件						
	うちあつせん件数	—	168件	189件	112件	88件	149件	185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	5,794件					
	うち即日対応件数	—	5,420件	5,854件	5,816件	4,845件	5,182件	5,754件					
個人情報相談	相談件数	—	72件	35件	29件	10件	7件	2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	1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	5,006件					
	「消費生活相談緊急情報」	—	8回	8回	11回	9回	9回	7回					
	海外消費者機関との提携機関数	—	12機関	13機関	15機関	15機関	15機関	15機関					
訪日外国人苦情相談件数	—	—	62件	369件	125件 (休止期間: 延べ21日)	90件	134件						
特設電話相談実施回数	—	2回	3回	1回	3回	2回	1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28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:令和元年度台風関連消費者ホットライン(令和元年11月1日～12月13日)	731件*1 6件*2 15件*3(うちワクチン詐欺関連は10件) *1:新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン(令和2年5月1日～9月15日なお、7月21日より「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」に改称して実施) *2:給付金・豪雨関連消費者ホットラインのうち、豪雨関連の相談件数 *3:新型コロナウイルス詐欺	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日分) *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～)	39件 (新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン(令和4年4月1日～6月23日分))						

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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>① 経由相談及びセンター受付相談 消費者基本計画第4章6(1)「国民生活センターによる消費生活センター等の相談支援機能の強化」に基づき、センターにおいて、弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により専門分野に特化した相談員・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進め、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、あせせんを積極的に進める。</p> <p>【関連指標】 ・専門家からのヒアリング回数(平成28年度実績:839回)</p>	<p>① 経由相談及びセンター受付相談 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 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 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、あせせんを積極的に進める。さらに、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援と</p>	<p>① 経由相談及びセンター受付相談 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 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 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、あせせんを積極的に進める。さらに、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援と</p>	<p><指標> ③ ・海外消費者機関との新規提携件数</p> <p><関連指標> ① ・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) ・うちあせせん件数(平成28年度実績:175件) ・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件) ・うちあせせん件数(平成28年度実績:168件) ・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件) ・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件)</p> <p>② ・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 ・C C J 受付の相談件数</p>	<p><主要な業務実績> ①経由相談及びセンター受付相談 令和4年度に受け付けた経由相談は5,828件であった。このうち、助言は3,500件、移送・共同処理等は2,180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(607回)や相談事例の研究会(36回)を行った。</p> <p>② センター受付相談 令和4年度に受け付けた「平日バックアップ相談」の相談件数は3,245件、うちあせせん件数は185件であった。休日相談は、令和4年度は10回線・年間110日実施し、相談件数は5,794件、うち即日対応件数は5,754件であった。</p>	<p><評定と根拠> 評定: B 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和3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進め、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、ホットラインを開設し、対応した。</p> <p>①経由相談及びセンター受付相談 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。 ロ. センター受付相談では、お昼の消費生活相談、平日バックアップ相談とも、積極的かつ丁寧にあせせんに取り組み、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、迅速丁寧な助言、処理により即日対応を行い、約1,350ヶ所の消費生活センター等のバックアップを適切に行った。なお、6月23日までは1回線を「新型コロナウイルス関連詐欺消費者ホットライン」対応に充てた。</p> <p>②個人情報に関する相談 個人情報相談については、個人情報の流出に伴う事業者の対応について迅速に情報収集し適切な相談処理に務めた。</p>	<p>評定 <評定と根拠> <課題と対応></p>

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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) ・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) ・うちあせせん件数(平成28年度実績:175件) ・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件) ・うちあせせん件数(平成28年度実績:168件) ・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件) ・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件)</p> <p>② 個人情報に関する苦情相談 個人情報に関する</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】 ・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) ・うちあせせん件数(平成28年度実績:175件) ・お昼の消費生活相談件数(平成28年度実績:3,021件) ・うちあせせん件数(平成28年度実績:168件) ・休日相談件数(平成28年度実績:5,431件) ・うち即日対応件数(平成28年度実績:5,420件)</p> <p>② 個人情報に関する苦情相談 円滑かつ的確な処</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>(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>④ ・訪日外国人苦情相談件数 ⑤ ・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> <p>② 個人情報に関する苦情相談 令和4年度に受け付けた個人情報に関する経由相談件数は2件であった。</p>	<p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談 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、中国とウェブ会議を実施したほか、ECC-Net(欧州消費者センターネットワーク)との連携について検討した。</p> <p>④訪日外国人旅行者への対応 「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4年度は専用サイト(多言語チャットボット機能を含む)で情報提供を行うとともに、サイトのコンテンツの充実を図った。</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 「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日開設)を令和4年6月23日まで実施し、新型コロナウイルスに関連した詐欺に関する相談を受け付けた。なお、『旧統一教会』問題合同相談電話窓口(令和4年9月5日開設)に11月11日の窓口閉鎖までの間、相談員を派遣した。また、令和5年3月21日(祝)に法テラスが主催して開催された「ワンストップ型電話相談会」にも相談員を派遣した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和5年度も引き続き、以下の分野で適切な対応を行う。 ・経由相談では、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、各チームの専門性を高めるとともに、利用</p>
--	---	--	--

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

<p>苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、消費生活センター等へ情報の共有を図る。</p> <p>【関連指標】 ・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、新型コロナ</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1回）。</p> <p>③越境消費者トラブルに関する苦情相談 令和4年度、越境消費者センターは5,006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、法改正等による模倣品の水際対策強化に伴い、関係省庁と連携して取り組み、10月に消費者への情報提供を行うとともに、CCJホームページにおいて情報を発信した。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」のコーナーを設置し、CCJでの相談処理事案等の情報を情報提供した。 海外提携機関との連携強化・拡大については、中国の消費者機関とウェブ会議を実施し、相互の事業等について理解を深めた。また、ECC-Net（欧州消費者センターネットワーク）の動向を踏まえ今後の協力関係構築について検討した。 このほか、海外連携機関とウェブ会議で意</p>	<p>者目線に立って、相談サービスを安定かつ適切に提供する。 また、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積極的に行い、ノウハウや知見を消費生活センター等へ周知し、相談員のレベルアップを図る。 ・消費生活センター等をバックアップする消費者相談（「バックアップ相談」）では、利用者目線に立って適切なサービスを提供する。また、あつせんを積極的に行う。 ・休日相談では、原則即日対応、事案によって継続処理とあつせんを行い、適切に対応する。 ・越境消費者センターでは、利用者目線に立って、相談業務、情報提供業務を適切に行う。 海外提携機関を含め関係機関との連携強化を進めるとともに、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。 ・訪日観光客消費者ホットラインでは、訪日外国人旅行者からの苦情相談に対応するとともに、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。 ・自然災害に関しては、状況を適切に分析し、特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>
--	--	---	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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生活の問題も多様化・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。 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。 ・令和2年度補正予算（第1号）により追加的に措置された運営費交付金については、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の一環として、生活に困っている人々への支援を図るためAI・IT技術を活用した自動翻訳機能の導入等相談体制の強化に活用する。 ・令和2年度補正予算（第3号）により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、国民の安全・安心の確保を図るため、新型コロナウイルス感染症の影響により増加しているインターネット通販トラブルなどに対応するCCJの相談体制の強化に活用する。</p>	<p>見交換を実施し、協力関係を強化した。 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、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、翻訳作業の迅速化、均一化を図った。 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、海外連携機関のない国・地域の事業者を中心に、CCJが直接電話により問い合わせやあつせんを行う取組を実施した。</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

<p>る。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CCJ受付の相談件数（平成28年度実績4,473件） ・「消費生活相談緊急情報」による情報提供回数（平成28年度実績：8回） ・海外消費者機関との提携機関数（平成28年度末：12機関） <p>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TPP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>令和4年度は、新型コロナウイルス感染症に関する水際対策が段階的に緩和され、相談件数は第4四半期には一定の回復がみられた（2019年度同期の56%）。年度全体では134件の相談を受け付け、うち訪日観光客からの相談は68件であった。</p> <p>また、昨年度開設し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）で、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> <p>水際対策の段階的緩和の状況を見極めつつ、グッズ配布やデジタルサイネージへの掲出などにより、ホットラインの周知広告を実施した。</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

<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等の品不足」、「福島第一原発事故による風評被害」が発生したことを指摘して災害時の消費生活に関する相談体制の充実を求めていること、また、重大事</p>	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>	<p>⑤ 災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応を適切に行うとともに、地方公共団体の意向を踏まえ、都道府県・市町村等に対し援助者の派遣や災害時の緊急対応の特設電話及び都道府県では相談対応が困難な事例に関する特設電話の設置等による支援を迅速に実施する。</p>		<p>⑤災害時、消費者事故発生時その他の緊急時等における相談対応</p> <p>令和3年度に引き続き「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」（令和3年12月24日開設）を令和4年6月23日まで実施し、新型コロナウイルスに関連した詐欺に関する相談を受け付けた。コールフローを含めた総件数としては358件に対応し、そのうち、給付金詐欺の相談件数としては3件、その他のコロナ関連詐欺の相談として4件の相談を受け付けた（PIO-NET登録件数は問合せ等を含む39件）。</p> <p>なお、法務省による『「旧統一教会」問題 合同相談電話窓口』（令和4年9月5日開設）に11月11日の窓口閉鎖までの間、相談員を派遣した。</p>		
---	--	--	--	--	--	--

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

<p>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>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

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0037

2. 主要な経年データ

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	3件	予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	312,832
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	35件	決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	496,258
取材対応件数(相談情報部対応分)	—	—	786件	893件	1,027件	918件	754件	経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	517,403
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	4,768	4,768	8,357	△12,460	8,398	73,330
	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	409,306 (※)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	517,513
								従業員人数	22	23	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	課題と対応
消費者基本計画第4章5(2)「消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止」に基づき、以下の情報提供を行う。			<指標> ② 情報提供数(平成28年度実績:52件) <関連指標> ①	<主要な業務実績> ・ 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 ② ・ 「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)	<評定と根拠> 評定: B ① 報道機関を通じた情報提供 成年年齢引下げに伴い18・19歳の消費者トラブルの増加が懸念されたことから、令和3年に引き続き若者の消費者トラブル	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>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>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>各報道機関等からの取材に迅速に対応する。</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35件の情報提供を行った。また、このほか、ウェブサイト「テーマ別特集」に「儲け話に関するトラブルにご注意!」を掲載した。</p> <p>各報道機関等からの取材について、計754件に対応した。</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35件の情報提供を行った。また、このほか、ウェブサイト「テーマ別特集」に「儲け話に関するトラブルにご注意!」を掲載した。</p> <p>各報道機関等からの取材について、計754件に対応した。</p>	<p>に特化した「若者注意喚起シリーズ」を令和4年度も3回公表したほか、4月から10月末までの18歳、19歳の消費者トラブルの状況をまとめ公表した。このほか、増加する定期購入トラブルへの対応として、改正特商法施行(6月)のタイミングで注意喚起を実施したほか、その後も減らないトラブルの状況を踏まえ注意喚起を4回実施した。</p> <p>さらに、過去に大きな消費者トラブルであった劇場型勧誘が再び増加をしている状況を捉え、迅速な公表を行った。(また、ウクライナ関連の情勢を悪化した消費者トラブルについて、迅速に公表を行った。毎年恒例となっている高齢者の消費者トラブルについて、報道でアピールしやすいよう10週にまとめる等工夫を行った。令和4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、35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>センターのウェブサイト等に設置している「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、回数の多さを目標とするよりもそれぞれの提供の内容が重要であ</p>	<p>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等に設置している「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」受信件数(平成28年度実績:9,387件) 「消費者トラブ 	<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等に設置している「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>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等に設置している「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>他方で、消費者に対して自己解決に資する情報をより積極的に情報提供していくため、令和5年度より新たに消費者向けFAQサイトを開設することとし、令和4年度はその準備として掲載するコンテンツの作成やシステム開発、運用支援事業者の調達を行い、年度内に189本のQ&Aの作成、サイト開設準備を行い、令和5年4月3日(月)よりサイトを公表した。</p> <p>なお、トラブルメール箱については、ホームページシステム更改のタイミングに合わせ、令和4年7月31日をもって情報受付を終了した。</p>	<p>② ウェブサイト等による情報提供</p> <p>令和4年度は、消費者トラブルメール箱FAQによる情報提供件数は3件であったが、消費者の自己解決に資する情報等を発信するための消費者向けFAQについて、令和5年度当初からのリリースに向けて、システム開発・運用支援事業者の調達、サイト構築、189本のコンテンツ作成を行い、令和5年度始めよりサイトを公開した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和5年度も引き続き、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</p>	

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

<p>ることから、その内容を充実させて新たな手口や消費者トラブルメール箱等に寄せられる手口を中心とした情報を着実に情報提供することをお目標とする。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） 	<p>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>					<p>多数発生している事例、深刻な被害事例、時流に沿った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、報道機関を通じて国民に情報提供を行う。</p> <p>また、情報が国民にしっかり届くよう発信の切り口やツールを工夫する。</p> <p>また、消費者向けFAQサイトの利用状況や利用者からの意見等を分析して、順次掲載するFAQ数を増やしていきつつ、消費者にとって、より探しやすい、理解しやすく、そして役に立つFAQサイトとなるように検討していく。</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 0037

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (平成28年度実績値)	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
関係機関等への情報提供件数（相談情報提供件数）	—	31件	25件	35件	27件	34件	28件	予算額（千円）	389,904	402,013	667,306	575,583	312,832
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	16件	決算額（千円）	385,136	393,656	446,244	531,439	496,258
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	24件	経常費用（千円）	386,190	402,568	465,299	493,626	517,403
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	425件	経常損益（千円）	4,768	8,357	△12,460	8,398	73,330
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	2件	行政コスト（千円）	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	517,513
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回	86回	従事人員数	22	23	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	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。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（相談情報提供件数）（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</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。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（相談情報提供件数）（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） 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） 「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>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><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 関係機関等への情報提供件数（相談情報提供件数）（平成28年度実績：31件） ① 重大事故等のおそれがあるものについての情報提供件数（平成28年度実績：42件） ① 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） ① 消費者庁への報告件数（公共料金等）（平成28年度実績：29件） ① 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） ① 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） ① 「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35件の情報提供を行い、そのうちの28件については、関係機関等に情報提供を行った。その結果、3件については、関係省庁のホームページ等での公表内容の周知等の対応が確認できた。</p> <p>令和4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24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425件の報告を行った。令和4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3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。とくに、重大事故等や消費者事故のおそれがあるものについては必要な事項を消費者庁に速やかに通知した。</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4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40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の他の業務の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>重要であることから、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</p>	<p>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> <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</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</p>	<p>②消費生活センター等への情報提供</p> <p>令和4年度は「消費生活相談緊急情報」定例券を月2回（計24回）発行したほか、臨時券を年間40回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計64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6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</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5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"> ・財産事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 ・また、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。 ・さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。 ・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。 ・「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の他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>て、消費生活センター等に対して、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>に提供するため、「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。</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>に提供するため、「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。</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>させた。</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86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24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4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

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の他の業務の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 0037

2. 主要な経年データ

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	1件	予算額(千円)	389,904	402,013	667,306	575,583	312,832
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	1件	決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	496,258
								経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	517,403
								経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	73,330
								行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	517,513
								従事人員数	22	23	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ていくことが求められ	消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	<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35件の情報提供を行い、そのうち1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、要望先の事業者団体において、ウェブサイトにおける消費者への注意喚起の	<評定と根拠> 評定:A 令和4年度は、令和3年度に比べ要望の件数は減少したものの、関係者庁や、事業者・事業者団体と日常的に意見交換会等	<評定と根拠> <課題と対応>	

57

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

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、深刻性等は分からず、都度の対応が必要であることから、達成水準は設定しないこととする。 【関連指標】 ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	【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)	<関連指標> ・関係行政機関の対応件数(相談情報部要望分)	充実、業界適正化への更なる取組などが確認できた。 また、注意喚起に伴う要望の他にも、関係者庁が主催するWGや検討会等、政策決定に影響のある会合に積極的に出席し(計86回)、消費者トラブルの状況等に基づく課題や問題点の指摘を積極的に行った。 例えば、消費者委員会主催のデジタル化に伴う消費者問題のワーキンググループでは、検討会での報告や委員会ヒアリングにおいて問題点や課題を指摘し、報告書ではそれらを踏まえた対策がまとめられた。また、消費者庁主催の景品表示法検討会では、報告書において、センターが報告で指摘した問題点が今後の課題として盛り込まれた。 さらに、令和4年8月から7回にわたって行われた消費者庁主催の靈感商法等の悪質商法への対策検討会においては、相談事例の分析、意見陳述などを行い、消費者保護に資する法改正に貢献した。	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。消費者委員会のデジタル化に伴う消費者問題のワーキンググループでは、SNS等をきっかけとした消費者トラブルについて相談事例を紹介するなどし、問題点について意見を述べ、2022年8月にまとめられた報告書では当センターが発表した事例が取り上げられた。また、消費者庁の景品表示法検討会において、広告表示が問題となる相談事例の紹介と問題点抽出を行い、検討会報告書にも盛り込まれた。また、景品表示法にステルスマーケティング規制を導入するための応聴会において、当センターとしての意見を公述した。 さらに、消費者庁主催の靈感商法等の悪質商法への対策検討会については、短期間で重要課題に対応する必要があった中、迅速かつ適切に対応し、消費者保護に資する法整備に貢献した。 これらを踏まえ、Aと評価する。 <課題と対応> 令和5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 0037

2. 主要な経年データ

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	312,832
								決算額(千円)	385,136	393,656	446,244	531,439	496,258
								経常費用(千円)	386,190	402,568	465,299	493,626	517,403
								経常損益(千円)	4,768	8,357	△12,460	8,398	73,330
								行政コスト(千円)	409,306 (※)	517,250	465,306	493,626	517,513
								従事人員数	22	23	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>

59

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、その後も経験年数等に応じてランクアップしている仕組みとしている。加えて、更なる処遇改善を図るため、令和3年度に引き続き令和4年度も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、消費生活相談員の1月あたりの勤務日数について、業務の必要性に応じて柔軟に対応している。 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 0037

2. 主要な経年データ

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	376,565
								決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	337,376
								経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	333,380
								経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	37,322
								行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507	335,031
								従事人員数	29	30	26	26	25

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
			業務実績	自己評価	
1. 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 0037

2. 主要な経年データ													
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%	100%	予算額（千円）	401,354	373,005	367,796	324,237	376,565
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	10件	決算額（千円）	393,602	370,064	359,369	326,104	337,376
商品テスト実施件数	—	230件	226件	209件	168件	194件	142件	経常費用（千円）	410,644	398,611	370,582	347,857	333,380
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	130件	経常損益（千円）	7,752	2,941	8,427	△1,867	37,322
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	2件	行政コスト（千円）	395,918 （※）	599,619	372,233	349,507	335,031
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	10件	従事人員数	29	30	26	26	25

（※）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	165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	119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	46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	30機関						
基本情報収集案件数	—	8,286件	5,791件	5,239件	4,748件	5,443件	4,488件						
詳細情報収集案件数	—	281件	199件	230件	68件	88件	56件						
追跡調査実施件数	—	4件	4件	4件	1件	3件	2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	36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	36件						
他機関の知見等の活用回数	—	27件	48件	42件	19件	22件	12件						

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	課題と対応
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 165件のうち、技術相談等により解決したものが46件、テスト受付をしたものが119件と対応率は100%であった。 ・商品テストを142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130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>療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。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>PIONEETや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても消費者庁へ情報提供する。また、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性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談解決のための商品テストについては、中核</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>PIONEETや消費者庁と共同運営し、全国の参画医療機関より注意喚起等に有効な端緒情報を収集する医療機関ネットワークなどの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、重大事故等のおそれのあるテスト結果についても消費者庁へ情報提供する。また、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。なお、情報提供案件については、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案及びテスト結果の分析・評価、公表の妥当性について</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>・商品テスト依頼以外に、商品に係る専門的技術相談等に対応する。</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>・PIONEET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</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・相談件数（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4,488件、そのうち詳細情報を56件収集し、うち、2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>・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、公表案件のテストデザインや調査・結果を取りまとめた内容、及び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審議のために21回（36件）開催し、全36件について専門家の知見を活かして公表案件や相談解決のためのテストにおけるテスト方法や結果の妥当性、信頼性の担保を図った。</p> <p>・専門的な知見活用のため、地方独立行政法人や医療機関等に12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"> ・国立研究開発法人国立成育医療研究センターに、乳幼児による加熱式たばこの誤飲事故についてヒアリングを実施した。 ・地方独立行政法人東京都立産業技術研究センターに、着物の色落ち原因についてヒアリングを実施した。 ・一般財団法人日本ガス機器検査協会に、ガストーチのガス漏れ原因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76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"> ・自転車の走行耐久性試験 ・繊維製品の混用率試験 ・飲料水の重金属類の含有量 2. 専門性の高いテスト <ul style="list-style-type: none"> ・水のケイ素含有量 ・たばこのニコチン量分析 ・健康食品の重金属含有量 <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>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、危害案件の調査結果、公表の妥当性、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部委託試験を行い、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5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令和4年度実績以上に実施する。</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>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、今後と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） ・うち注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） ・消費生活センター等からの依頼・相 	<p>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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件） ・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む）） ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件） ・うち注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） ・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件） ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼 	<p>備、公表の妥当性等について審議を行う。</p> <p>・必要に応じて関係機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化化する。</p>	<p>② 注意喚起のための商品テスト</p> <p>○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を公表し、消費者庁に情報提供した。</p> <p>(1)テレビ画面の破損に気を付けましょう！ー破損や水ぬれにより高額な修理費用がかかることもー（令和4年9月21日）</p> <p>(2)樹脂製の折りたたみ式踏み台での指挟みに注意ー乳幼児が手指の先を切断する事故が発生していますー（令和4年10月5日）</p> <p>(3)子どもを抱っこして自転車に乗ることは危険ですー転倒・転落により子どもが頭部に重篤なけがをすることもー（令和4年11月16日）</p> <p>(4)電熱ウェアの異常発熱に注意ー衣服の焼損、やけどを負った事例もー（令和4年11月30日）</p> <p>(5)シリカやケイ素を摂取できるといった飲料、健康食品等に関する調査ーケイ素の摂取は美容や健康に良い？ー（令和4年12月7日）</p> <p>(6)なくならない乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意ー最近では金属片が内蔵されたスティックの誤飲もー（令和4年12月21日）</p> <p>(7)マスクのノーズフィットによる顔などへの傷害にご注意（令和4年12月21日）</p> <p>(8)フレームの材質が表示と異なっていたキャンプ用テントー当該品をお持ちの方は販売元にお問い合わせくださいー（令和4年12月21日）</p> <p>(9)スライサーで指先にけがをする事故が多発！（令和5年1月18日）</p> <p>(10)糖質を減減できるといった電気炊飯器の実際（令和5年3月15日）</p>	<p>備、公表の妥当性等について審議を行う。</p> <p>・必要に応じて関係機関との連携強化や外注を行い、商品テスト事業を強化化する。</p>	<p>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>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品テスト実施件数（平成28年度実績：230件） ・うち消費生活センター等からの依頼に基づく商品テスト実施件数（前年度受付分を含む）（平成28年度実績：214件（前年度受付分を含む）） ・うち消費者庁からの依頼に基づく商品テスト実施件数（平成28年度実績：6件） ・うち注意喚起のための商品テスト実施件数（平成28年度実績：10件） ・消費生活センター等からの依頼・相談件数（平成28年度実績：373件） ・うち消費生活センター等からの商品テスト依頼
---	--	--	--	--	--

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>談件数（平成28年度実績：373件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） <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> <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） <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>の受付件数（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） <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> <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） <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>					
--	--	--	--	--	--	--

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【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 0037

2. 主要な経年データ													
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	376,565
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	3件	決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	337,376
取材対応件数	—	250件	164件	204件	132件	101件	98件	経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	333,380
ウェブサイト又はFAX公表回数	—	28件	24件	26件	26件	26件	26件	経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	37,322
「くらしの危険」発行回数	—	6回	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	335,031
「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	218,041件	従事人員数	29	30	26	26	25

(※)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	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	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	<指標> - <関連指標> ① 公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) ・事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件)	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17回、新聞(地方紙)に180回掲載され、テレビで23回放送された。また、SNSを通じ	<評定と根拠> 評定:A 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。	<評定と根拠> 評定:A 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、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、重	評定 <評定と根拠> <課題と対応>				

69

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。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) 事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件) 取材対応件数 	<p>る事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:28件) 事業者名を含めた公表件数(商品テスト部公表分)(平成28年度実績:7件) 取材対応件数 	<p>多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、情報提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民への情報提供に当たっては、製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に取り組み、各報道機関等からの取材に迅速に対応する。 	<p>実績:7件)</p> <ul style="list-style-type: none"> 取材対応件数 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」アクセス数(平成28年度実績:239,551件) 	<p>た情報提供も併せて行い、「樹脂製の折りたたみ式踏み台での指組みに注意」(令和4年10月5日)や「シリカやケイ素を摂取できるとうたった飲料、健康食品等に関する調査」(令和4年12月7日)については、Twitter投稿後、それぞれ約2,000~4,000を超える投稿リアクションがあり大きな反響を得た。</p> <p>(子どもの事故に係る注意喚起)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「樹脂製の折りたたみ式踏み台での指組みに注意」(令和4年10月5日) 「子どもを抱っこして自転車に乗ることは危険です」(令和4年11月16日) 「なくならない乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意」(令和4年12月21日) <p>また、事業者名を含めた公表を3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)。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「フレームの材質が表示と異なっていたキャンプ用テント」(令和4年12月21日):1社 「なくならない乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意」(令和4年12月21日):3社 「糖質を低減できるとうたった電気炊飯器の実際」(令和5年3月15日):6社 <p>各報道機関等からの98件の取材に原則、即日の対応を行った。</p> <p>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、これまでのAmazonに加え楽天及びヤフーと合意を取り交わした内容に沿って、国民生活センターが公表する危害、危険に関する注意喚起情報について、当該商品を購入した消費者へ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>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、「シリカやケイ素を摂取できるとうたった飲料、健康食品等に関する調査」(令和4年12月7日)や、乳児の手指切断事故という情報に対して「樹脂製の折りたたみ式踏み台での指組みに注意」(令和4年10月5日)を公表し、Twitter投稿後大きな反響を得た。</p> <p>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。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染のセルフチェックに使用する、国の承認を受けた医療用の抗原定性検査キットについて、利用する際に参考となる情報を取りまとめ、情報提供を行った。</p> <p>こうした注意喚起の公表に当たっては、多様な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。また、国民生活センターの商品テスト業務を特集するテレビ局の取材にも積極的に協力し、国民生活センターにおける商品テストの意義を広く伝えるとともに、消費者の事故防止への関心や意識の向上を図った。</p> <p>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</p>
<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。特に「くらしの危険」については、公表情報</p>	<p>② ウェブサイト、出版物等による情報提供</p> <p>ウェブサイト、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に係る情報を適時適切に提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「くらしの危険」 		<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、218,041件のアクセスがあった。</p>	

70

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>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>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>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。</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5年度も引き続き、報道機関等を通じた情報提供及びウェブサイト、出版物等による情報提供を実施する。</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報

--

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

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報【12】			
4. 商品テスト事業	(3) 関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換		
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(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0037

2. 主要な経年データ

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	14件	予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237	376,565
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	12件	決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	337,376
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	9件	経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	333,380
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	1件	経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	37,322
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	16件	行政コスト(千円)	395,918 (※)	599,619	372,233	349,507	335,031
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	11件	従事人員数	29	30	26	26	25
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	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	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	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	4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	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	247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	141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	30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	
						評定	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。 ・重大事故等のおそれが	<指標> ① ・関係機関への情報提供件数(商品テスト部: 関係行政機関への情報提供)(平成28年度実績: 15件) <関連指標> ① ・相談解決のためのテストにおける重大事故等テスト結果の情報提供件数(平成28年度実績: 10件) ・相談解決のためのテストにおける法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数(平成28年度実績: 7件) ・重大事故等のおそれが	<主要な業務実績> ① 消費者庁等への情報提供、情報共有 ・商品テスト結果等を基に、関係者庁等に対して14件の公表案件において情報提供を行った。 うち、11件の公表案件における情報提供について、延べ17の事業者団体及び事業者が対応を行った。 ※主な事例は以下の通り。 ○「パーソナル筋力トレーニングでのけがや体調不良に注意！」(令和4年4月21日)の公表において、行政・事業者団体等5機関に情報提供を行い、2機関において、会員等への公表内容の情報提供やウェブサイトへの公表内容の掲載が行われた。 ○「強力な磁力を持つネオジム磁石製のマグネットセットの誤飲事故が再発！」(令和4年9月14日)の公表において、行政・事業者団体等13機関に情報提供を行い、3機関において、ウェブサイトでの周知や会員企業への周知が行われた。	<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12件及び法律に抵触するおそれがある9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上回った。重大事故等12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16件について消費者庁へ情報提供を行い、消費者事故等のおそれがあるものについては、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。	<評定> <課題と対応>	

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

<p>災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。</p> <p>さらに、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関への情報提供件数（商品テスト部：関係行政機関への情報提供）（平成28年度実績：15件） <p>【目標水準の考え方】</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体など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・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>イ. 関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体など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、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。</p> <p>さらに、商品テスト等の対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>イ. 関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>ロ. 放射性物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</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・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を積極的に行う。</p> <p>イ. 関係機関への情報提供</p> <p>商品テスト等を実施した情報はそれぞれの内容に応じて、関係省庁、事業者団体において活用されるよう適切に提供することが重要である。消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等については、対象商品・役務に関連する関係省庁、事業者団体などへの情報提供を迅速かつ積極的に行う。</p> <p>ロ. 放射性物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</p>	<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> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>②</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（平成28年度実績：2回）</p> <p>・「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）</p> <p>・消費生活センター等実施機関数（平成28年度実績：261機関）</p> <p>・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> <p>③</p> <p>・審議会や検討会等への出席回数（平成28年度実績：20回）</p>	<p>○「テレビ画面の破損に気を付けましょう！」（令和4年9月21日）の公表において、行政・事業者団体等7機関に情報提供を行い、1機関において、会員企業によるウェブサイトやSNSでの注意喚起が行われた。</p> <p>○「新型コロナウイルス感染のセルフチェックには国が承認した抗原定性検査キットを！」（令和4年9月21日）の公表において、行政・事業者団体等8機関に情報提供を行い、2機関において、関連団体への周知、会員企業によるウェブサイトやSNSでの注意喚起が行われた。</p> <p>○「熱熱ウェアの異常発熱に注意」（令和4年11月30日）の公表において、行政・事業者団体等7機関に情報提供を行い、1機関において、会員企業によるウェブサイトやSNSでの注意喚起が行われた。</p> <p>○「シリカやケイ素を摂取できるといった飲料、健康食品等に関する調査」（令和4年12月7日）の公表において、行政・事業者団体等5機関に情報提供を行い、2機関において、当該機関や会員企業によるウェブサイトやSNSでの注意喚起が行われた。</p> <p>○「マスクのノーズフィットによる顔などへの傷害にご注意」（令和4年12月21日）の公表において、行政・事業者団体等9機関に情報提供を行い、1機関において、会員企業によるウェブサイトやSNSでの注意喚起が行われた。</p> <p>○「フレームの材質が表示と異なっていたキャンペーン用テント」（令和4年12月21日）の公表において、行政・事業者団体等5機関に情報提供を行い、1機関において、会員企業によるウェブサイトやSNSでの注意喚起が行われた。</p> <p>○「糖質を低減できるといった電気炊飯器の実際」（令和5年3月15日）の公表において、行政・事業者団体等13機関に情報提供を行い、2機関において、当該機関や会員企業によるウェブサイトやSNSでの注意喚起が行われた。</p> <p>・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12件情報提供した。</p> <p>・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9件情報提供した。</p> <p>・重大事故等のおそれがあるものについ</p>	<p>商品テスト結果等を基に、関係省庁、事業者団体等の理解も得られるよう、情報提供を平成28年度実績と同程度行い、うち11案件について対応が行われた（基準年は2件）。</p> <p>特に、「糖質を低減できるといった電気炊飯器の実際」（令和5年3月15日）の公表では、複数の事業者団体が会員企業への周知やSNSにて消費者への注意喚起を行った。</p> <p>東日本大震災からの復興を支援するため、放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援した。</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイトを通じて消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談対応等から得られた情報や知見についても消費生活センター等に情報提供を行った。</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、行政機関との間で緊密な情報交換を行った。</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を行うなど緊密な情報交換を行い、連携をより強化するとともに、商品テストの公表テーマが重複することのないよう調整を行った。</p> <p>これらを踏まえ、年度計画を十分に達成しているため、Aと評価する。</p>
--	--	---	--	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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>	<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> <p>・検査実施体制の維持充実のため、放射性物質に関する全国研修会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>て、消費者庁へ1件情報提供した。</p> <p>・消費者事故等のおそれがあるものについて、消費者庁へ16件情報提供し、ネオジム磁石製マグネットセット、コンタクトレンズケア用品による事故等が消費者事故等として公表された。</p> <p>・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>	<p><課題と対応></p> <p>令和5年度も引き続き、消費者庁等への情報提供や情報共有、消費生活センター等への情報提供、行政機関等との情報交換、関係機関等との情報交換や連携及びテスト重複の排除を行う。</p>	
---	---	---	--	--	--

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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へ情報提供 	<p>報提供件数（平成28年度実績：0件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報提供における関係行政機関の対応件数（商品テスト部提供分：行政処分や業務改善等への要望についての対応）（平成28年度実績：2件） 放射性物質に関する精密検査実施件数（平成28年度実績：7件） 放射性物質に関する全国研修会実施回数（平成28年度実績：1回） 放射性物質に関する研修会への講師派遣回数（平成28年度実績：1回） <p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <p>商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイト等を通じて消費生活センター等に情報提供を行う。また、消費生活センター等のテスト技術職員等との間で、商品テストに係る技術情報等の情報交換を行う。</p> <p>【関連指標】</p>	<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テストに係る技術情報として、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び商品テスト情報等を収集し、ウェブサイト等を通じて消費生活センター等に情報提供を行う。 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を行うとともに、商品テスト情報をデータベース等に登録するほか、相談対応等から得ら 		<p>② 消費生活センター等への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター等のテスト技術職員等との情報交換を4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」に毎月掲載することにより、テスト技術職員等への商品テスト関連技術情報の提供及び国内外の製品関連の法令や基準の動向等の周知等を行った。 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247機関となった。 商品テスト情報のデータベースへ141件登録した。 					
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

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

<p>したテスト実施機関数（平成28年度実績：261機関）</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品テスト情報のデータベースへの登録件数（平成28年度実績：232件） <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>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を</p>	<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 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>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を</p>	<p>れた情報や知見についても消費生活センター等に情報提供を行う。</p> <p>③ 行政機関等との情報交換</p> <p>法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、商品テストを通じて得た知見や専門性を活かし、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。</p> <p>④ 関係機関等との情報交換、連携及びテスト重複の排除</p> <p>類似又は同種の商品テストを実施する関係機関等との間で、定期的な会議を</p>		<p>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30回出席した。</p> <p>(1) 薬事・食品衛生審議会 医療機器・体外診断薬部会 10回</p> <p>(2) 薬事・食品衛生審議会 薬事分科会 化学物質安全対策部会 1回</p> <p>(3) 消費者安全調査委員会（第116回～第120回、第126回～第128回委員会） 8回</p> <p>(4) 消費者安全調査委員会 サービス等事故調査部会（第58回～第62回、第65回～第67回） 8回</p> <p>(5) 東京都商品等安全対策協議会 3回</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 	
---	--	--	--	---	--	--	--	--	--

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>会議を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3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の他の業務の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0037

2. 主要な経年データ														
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	9件		予算額(千円)	401,354	373,005	367,796	324,237	376,565
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	6件		決算額(千円)	393,602	370,064	359,369	326,104	337,376
									経常費用(千円)	410,644	398,611	370,582	347,857	333,380
									経常損益(千円)	7,752	2,941	8,427	△1,867	37,322
									行政コスト(千円)	395,918(※)	599,619	372,233	349,507	335,031
									従事人員数	29	30	26	26	25

(※)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9件の公表案件において改善要望を行った。 うち、6件の公表案件における改善要望について、延べ4の省庁、3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い、法令改正にもつなげた。	<評定と根拠> <課題と対応>			

81

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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) <p>【目標水準の考え方】</p> <p>商品テスト結果等により明らかになった問題点について、関係省庁や事業者団体に規格・基準の制定・見直し及び改善を要望するためには、商品テスト内容を充実させ、的確な情報提供をしていくことが重要であるため、達成基準は設定しないこととする。</p> <p>【関連指標】</p> <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"> 関係行政機関等への要望件数(商品テスト部要望分)(平成28年度実績:11件) <p>【関連指標】</p> <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) 	<p>※主な事例は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「強力な磁力を持つネオジム磁石製のマグネットセットの誤飲事故が再発！」(令和4年9月14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、強力な磁力を持つマグネットセットの誤飲事故の再発を防止するため、販売事業者が子どもの使用や教育教材等をイメージさせる表示、広告を行わない方針を徹底するとともに、購入者に対し、継続的に注意喚起や啓発を行う等の協力を依頼したことにより、3事業者が注意喚起用のウェブサイトやSNSで消費者への注意喚起を実施した。また、経済産業省に対し、強力な磁力を持つマグネットセットの誤飲事故の再発を防止するため、消費者安全調査委員会の意見にある「法令による規制の検討」等を要望した結果、「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)による「吸水性合成樹脂製玩具」と合わせて「磁石製娯楽用品」が消費生活用製品安全法の特定製品に指定された。 ○「樹脂製の折りたたみ式踏み台での指挟み注意」(令和4年10月5日)の公表の関連で、行政に対し、折りたたみ式踏み台により乳幼児が手指を負傷する事故の再発防止のため、乳幼児に触れさせないよう、消費者への注意喚起、啓発を行うよう要望したことにより、登録者に対するメール配信やSNSにて注意喚起が実施された。 ○「子どもを抱っこして自転車に乗ることは危険です」(令和4年11月16日)の公表の関連で、行政に対し、子どもを抱っこして自転車に同乗させることのリスクについて、消費者への周知・啓発を行うこと、子どもを自転車に同乗させて幼稚園・保育園への送迎をしている保護者等に対して、抱っこして同乗させることの危険性等の注意喚起、啓発を行うこと、1歳未満の子どもを自転車に同乗させて幼稚園・保育園への送迎をする状況が発生しない登降環境を整備することを関係機関へ働きかけること、子どもを抱っこして自転車に同乗させないよう、引き続き指導、啓発を行うよう要望したことにより、各都道府県・指定都市教育委員会学校安全主管課、各都道府県私立学校主管課、附属幼稚園又は特別支援学校幼稚園を置く国立大学法人担当課、各都道府県・指定都市・中核市認定子ども園主管課に対し、周知依頼の事務連絡が発出 	<p>具体的には、「強力な磁力を持つネオジム磁石製のマグネットセットの誤飲事故が再発！」(令和4年9月14日)の公表の関連で、経済産業省に対し、強力な磁力を持つマグネットセットの誤飲事故の再発を防止するため、消費者安全調査委員会の意見にある「法令による規制の検討」等を要望した結果、「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)による「吸水性合成樹脂製玩具」と合わせて「磁石製娯楽用品」が消費生活用製品安全法の特定製品に指定されたことをはじめ、6件の公表案件における改善要望において延べ4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。</p> <p>また、「贈賞を低減できるといった電気炊飯器の実際」(令和5年3月15日)の公表の関連で、当該事業者に贈賞の低減率を広告・表示する場合は、炊飯条件等を明示するなど改善すること、製造販売元等が運営するウェブサイト上、商品の使用により健康保持増進等に効果があると受け取れる記載がみられ、消費者の誤認を招くおそれがあり、景品表示法上問題となるおそれがあると考えられたため、改善することを要望したことにより、当該2事業者が表示の改善を実施したことや、「マスクのノーズフィットによる顔などへの傷害にご注意」(令和4年12月21日)の公表の関連で、業界団体に対し、不織布マスクのノーズフィットの端部が不織布を貫通したり、突き出たり、不織布の刺がれにより露出することがあるものでは、皮膚や眼を傷つける可能性があるため、構造や材質等、設計の見直しによる改善を要望したところ、自主基準及びガイド</p>
--	---	--	--	--

82

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>された。</p> <p>○「シリカやケイ素を摂取できるといった飲料、健康食品等に関する調査」（令和4年12月7日）の公表の関連で、行政に対し、栄養成分表示や原材料表示に不備があると考えられる銘柄があり、食品表示法に抵触するおそれがあったため、事業者への指導等を行うこと、商品本体等や販売者等のウェブサイトにおいて、商品又はシリカやケイ素の摂取について、医薬品的な効能効果や健康保持増進効果等があると受け取れる記載がみられ、医薬品医療機器等法、健康増進法、景品表示法上問題となるおそれがあるため、事業者への指導等を行うこと、ケイ素の含有濃度が表示より大幅に低い銘柄、調製した水のケイ素の濃度が、記載されていた最大とされる濃度に遠く及ばなかった銘柄があり、食品表示法、景品表示法上問題となるおそれがあるため、事業者への指導等を行うことを要望したことにより、各都道府県・保健所設置市・特別区衛生主管部（局）長宛に監視指導の徹底を依頼する事務連絡(令和4年12月26日付)が発出された。</p> <p>○「マスクのノーズフィットによる顔などへの傷害にご注意」（令和4年12月21日）の公表の関連で、業界団体に対し、不織布マスクのノーズフィットの端部が不織布を貫通したり、突き出たり、不織布の剥がれにより露出することがあるものでは、皮膚や眼を傷つける可能性があるため、構造や材質等、設計の見直しによる改善を要望したところ、自主基準及びガイドラインが改訂された。</p> <p>○「糖質を低減できるといった電気炊飯器の実際」（令和5年3月15日）の公表の関連で、当該事業者に対し、糖質の低減率を広告・表示する場合は、炊飯条件等を明示するなど改善すること、製造販売元等が運営するウェブサイトにて、商品の使用により健康保持増進等に効果があると受け取れる記載がみられ、消費者の誤認を招くおそれがあり、景品表示法上問題となるおそれがあると考えられたため、改善することを要望したことにより、当該3事業者が表示等の改善を実施した。</p>	<p>ラインが改訂されたことなど、3件の公表案件における改善要望において延べ6の事業者団体及び事業者により対応が取られ、国民生活センターの情報が事業者団体及び事業者において商品の改善や基準の改正等につながった。</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> 令和5年度も引き続き、商品テスト結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。</p>	
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

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

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 0037

2. 主要な経年データ

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	275,303
								決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	440,417
								経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	361,261
								経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	48,026
								行政コスト(千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182	361,261
								従事員数	16	18	18	19	18

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
			業務実績	自己評価	評価	
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【A】 (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)⑤	当該事業実施に係る根拠 (個別法条文など)	「独立行政法人国民生活センター法」第10条 「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 0037

2. 主要な経年データ													
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	4.8	予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	275,303
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	4.8	決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	440,417
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	103回	経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	361,261
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)	58回 (うち、リアルタイム配信:11回、オンデマンド配信:18回)	経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	48,026
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	22回 (うち、リアルタイム配信:8回、オンデマンド配信:6回)	行政コスト(千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182	361,261
(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	20回	従事人員数	16	18	18	19	18

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数	—	4,924人	4,788人	4,384人	2,877人	5,049人	6,271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)	4,650人 (うち、リアルタイム配信:710人、オンデマンド配信:2,437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	0回						
相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数	—	66人	70人	51人	0人	106人	0人						
事業者を対象とした研修実施回数	—	7回	4回	2回	2回	3回	2回						
事業者を対象とした研修人員数	—	229人	420人	160人	97人	97人	58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	1,075箇所						
遠隔研修のコンテンツ本数	—	10本	12本	12本	15本	27本	29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	78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	課題と対応
消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、	「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消費者教育推進のための研	・消費者行政職員、消費生活相談員を対象に「消費者行政職員研修」「消費生活相	<指標> ・受講者等アンケート結果における満足度5段階評価中平均4以上	<主要な業務実績> (消費者行政職員・消費生活相談員対象の研修実施)(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」、	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の他の業務の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欲する事業者を対象とした研修を実施する。また、消費生活相談窓口等への現場復帰や就職を目指す「消費生活相談員」等の資格を有する者を対象とした、専門知識アップデートのための研修を実施する。研修の手法としては、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を主体とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。なお、事業者を対象とした研修については、参加しやすさを念頭に実施方法を工夫する。また、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても高い水準の研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績：平均4.8) ・受講者所属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>「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」「企業職員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <p>・企業等の消費者部門担当者等の職員を対象に「企業職員研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <p>・各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。</p> <p>・消費者行政に関する国家公務員向けの研修については、センターが実施する研修を活用するとともに、消費者庁が実施する研修の支援を行う。</p> <p>・研修コースごとに、受講者に対するアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、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た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。</p> <p>また、令和2年度補正予算(第3号)により追加的に措置された運営費交付金については、国民の命と暮らしを守る安心と希望のための総合経済対策の一環として、研修受講者の安全・安心の確保の</p>	<p>・「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」「企業職員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。また、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <p>・企業等の消費者部門担当者等の職員を対象に「企業職員研修」を実施する。研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努める。</p> <p>・各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。</p> <p>・消費者行政に関する国家公務員向けの研修については、センターが実施する研修を活用するとともに、消費者庁が実施する研修の支援を行う。</p> <p>・研修コースごとに、受講者に対するアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、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、</p>	<p>(平成28年度実績：平均4.8)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者所属自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績：平均4.9) <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数(平成28年度実績：83回) ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で行う研修実施回数(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) ・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：4,924人) ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で行う研修実施回数(平成28年度実績：3,673人) ・(地方都市における研修を除く) ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」実施回数(平成28年度実績：1回) ・相談員資格の有資格者向け「専門知識アップデート講座」人員数(平成28年度実績：66人) ・事業者を対象とした研修実施回数(平成28 	<p>・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 行政職員向け1、2(リアルタイム配信)：5回、330人(予定人員250人、充足率132.0%) ○消費生活行政職員研修：4回、241人(予定人員210人、充足率114.8%) *リアルタイム配信1回、100人(予定人員50人、充足率200.0%)を含む。 ○消費生活相談員研修 基礎力強化研修 相談員向け1、2(リアルタイム配信)：5回、280人(予定人員350人、充足率80.0%) ○消費生活相談員研修：44回、3,799人(予定人員4,210人、充足率90.2%) *オンデマンド配信(18回)を含む。 ○消費者教育推進のための研修：8回、332人(予定人員400人、充足率83.0%) *リアルタイム配信(2回)を含む。 <p>(研修内容等の充実)</p> <p>上記研修については、前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、参加体験型の手法を学ぶ時間を取り入れるなどした。</p> <p>(2)地方都市における研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以下の研修を実施した。 ○専門講座地域コース(地方公共団体と共催)：16回<北海道・札幌市、岩手県、石川県、愛知県、和歌山県、広島県、徳島県、熊本県>、566人(予定人員715人、充足率79.2%) *リアルタイム配信(8回)を含む。 ○専門講座地域コース オンデマンド配信コース：6回、200人(予定人員900人、充足率22.2%) ○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)：2回<山形県、大分県>44人(予定人員60人、充 	<p>費者教育推進のための研修」、「消費生活サポーター研修」、「企業職員研修」等の研修を実施した。実施にあたっては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促し、受講者の確保に努めた。</p> <p>令和4年度においても新型コロナウイルス感染症拡大の影響が顕著な中、相模原、徳島では、新型コロナウイルス感染症対策を実施した上で、グループでの事例検討・参加体験型研修を積極的に取り入れ、受講効果を高める工夫をした。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>また、「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。</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4年度の新作コンテンツとは別に、令和3年度のコンテンツを一定期間配信した。また、消費者庁において「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」が開催され、法改正も行われるなどの動きがあった中、遠隔研修においては、靈感商法等に関するコンテンツ2本を3月1日より追加で特別配信した。</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5年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響</p>
---	--	--	--	--	---

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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>研修内容に対する受講者へのアンケートについては、受講者から好意的な回答がなされる場合も多く、5段階評価において3(普通)未満の2、1の評価が付されることは少ないことから、4の評価を標準とし、4以上の評価を確実に得られるよう努めることを目標とする。また、アンケートの精度を向上させるため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、各項目の質問内容を多様化した回答の選択肢を多くすることなど、工夫に努めることとする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数(平成28年度実績：83回) ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で行う研修実施回数(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な基本インフラの強化に活用する。</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、オンライン研修の拡充に活用する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者等アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績：平均4.8) ・受講者所属自治体アンケート結果における満足度 5段階評価中平均4以上(平成28年度実績：平均4.9) <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修実施回数(平成28年度実績：83回) ・うち相模原事務所研修施設及び徳島県内で行う研修実施回数(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>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た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> <p>・受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化した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> <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、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な基本インフラの強化に活用する。</p> <p>・令和3年度補正予算</p>	<p>年度実績：7回)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者を対象とした研修人員数(平成28年度実績：229人) ・遠隔研修の登録箇所数(平成28年度実績：844箇所) ・遠隔研修のコンテンツ本数(平成28年度実績：10本) ・消費生活相談員向け研修への国家公務員が受入人数(平成28年度実績：35人) 	<p>足率73.3%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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)：2回<宮城県、山形県>、25人(予定人員60人、充足率41.7%) ○消費者行政職員研修支援コース(講師派遣事業)：3回<川崎市、宮城県、沖縄県>、66人(予定人員120人、55.0%) *リアルタイム配信(2回)を含む。 ○相談関連業務支援コース(講師派遣事業)：20回<宮城県、福島県、横浜市、新潟県、山梨県、滋賀県(2回)、京都府(2回)、奈良県、和歌山県、鳥取県、山口県(2回)、高知県(2回)、福岡市、熊本県、大分県、鹿児島県>、789人(予定人員800人、充足率98.6%) *リアルタイム配信又は一部リアルタイム配信(12回)を含む。 ○消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター(講師派遣事業)：1回<兵庫県>、27人(予定人員30人、充足率90.0%) *一部リアルタイム配信に変更した。 ○消費生活サポーター研修支援コース(講師派遣事業)：3回<長野県、徳島県、熊本県>、59人(予定人員90人、充足率65.6%) *リアルタイム配信(1回)を含む。 <p>[企業職員対象の研修実施]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○企業職員研修：2回、58人(予定人員100人、充足率58.0%) *リアルタイム配信(1回)を含む。 <p>[遠隔研修]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○遠隔研修：計29本、7,702人<アンケート回答数(受講者数に相当)>、登録箇所数：1,075 <p>*新規コンテンツ12本に加え、消費者庁において「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」が開催され、法改正も行われるなどの動きがあった中、遠隔研修においては、靈感商法等に関するコンテンツ2本を3月1日より追加で特別配信した。また、令和2年度及び3年度コンテンツ15本も一定期間</p>	<p>を踏まえつつ、オンライン研修を充実させるなどし、時宜を捉えた研修を取り入れることとし、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し、オンライン研修を充実させたことなどを踏まえ、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など時宜を捉えた研修を取り入れるとともに、集合研修に關しては、事例検討型・参加体験型研修など受講効果が高く得られる研修を、また、オンライン研修を充実させて受講機会を確保するなど、双方の効果的な部分を勘案しながら最適な組み合わせを模索しつつ実施する。</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>
---	--	--	--	--	--

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> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回）</p> <p>・事業者を対象とした研修人員数（平成28年度実績：229人）</p> <p>・遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所）</p> <p>・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本）</p> <p>・消費生活相談員向</p>	<p>（地方都市における研修を除く）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・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）</p> <p>・事業者を対象とした研修実施回数（平成28年度実績：7回）</p> <p>・事業者を対象とした研修人員数（平成28年度実績：229人）</p>	<p>（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、オンライン研修の拡充に活用する。</p>		<p>配信した。</p> <p><登録箇所数> 1,075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 令和3年度12本</p> <p><アンケート回答数（受講者に相当）> 平成30年度：1,599人 令和元年度：3,520人 令和2年度：7,171人 令和3年度：6,371人</p> <p>〔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、800人（予定人員600人、充足率133.3%） *リアルタイム配信</p> <p>○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<島根県、沖縄県>、43人（予定人員60人、充足率71.7%）</p> <p>○消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）：2回<宮崎県、沖縄県>、37人（予定人員60人、充足率61.7%） *リアルタイム配信（1回）を含む。</p> <p>○教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）：0回 *4回予定していたところ、「教員免許更新制」の廃止を盛り込んだ「教育公務員特例法及び教育職員免許法の一部を改正する法律案」が令和4年5月に国会で可決・成立したため、実施を中止した。</p> <p>○消費者教育学生セミナー：1回、43人（予定人員50人、充足率86.0%） *リアルタイム配信</p>	<p>※詳細は【資料8】参照</p> <p>〔国家公務員の受け入れ〕 ・ 国民生活センターが実施する研修に、国家公務員78人を聴講者として受け入れた。</p> <p>〔周知及び受講者の確保〕 ・ 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</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>研修への国家公務員の入人数（平成28年度実績：35人）</p>	<p>・遠隔研修の登録箇所数（平成28年度実績：844箇所）</p> <p>・遠隔研修のコンテンツ本数（平成28年度実績：10本）</p> <p>・消費生活相談員向け研修への国家公務員の入人数（平成28年度実績：35人）</p>			<p>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。</p> <p>・学生セミナー、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、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> <p>〔受講者アンケート〕 ・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4年度においても、引き続きアンケートを実施した。また、令和4年度においては、令和3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〕 ・ 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4年度においても引き続き令和3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4年度においては、令和3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。</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

<p>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</p>	<p>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-NE T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</p>	<p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進</p> <p>PIO-NE T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</p>	<p>② 「実例を通じた消費者教育」の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以下の講師養成講座において、具体的な相談事例を取り上げたり、紹介したりなどして実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育に携わる講師養成講座【対象者別コース】-幼児・小学生・中学生への講座実施に向けて-（6月13日～15日）、35人（予定人員50人、充足率70.0%） ○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-（リアルタイム配信）（1月30日）、50人（予定人員50人、充足率100%） ○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、デジタル教材の活用の観点も含めて-（7月4日～6日）、48人（予定人員50人、充足率96.0%） ○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-（1月31日）、50人（予定人員50人、充足率100%） ○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2日～3日）、26人（予定人員50人、充足率52.0%） ○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3日～4日）、42人（予定人員50人、充足率84.0%） <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【対象者別コース】-幼児・小学生・中学生への講座実施に向けて-（6月13日～15日）、35人（予定人員50人、充足率70.0%） ○消費者教育に携わる講師養成講座【対象者
---	--	---	---

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>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>【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</p>	<p>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"> ・「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</p>	<p>る講師養成講座」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</p>	<p>別コース）-小学生・中学生への講座実施に向けて-（リアルタイム配信）（1月30日）、50人（予定人員50人、充足率100%）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育に携わる講師養成講座【対象者別コース】-高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて、デジタル教材の活用の観点も含めて-（7月4日～6日）、48人（予定人員50人、充足率96.0%） ○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-（1月31日）、50人（予定人員50人、充足率100%） ○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2日～3日）、26人（予定人員50人、充足率52.0%） ○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3日～4日）、42人（予定人員50人、充足率84.0%） <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）山形県（9月22日）、18人（予定人員30人、充足率60.0%） ○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）大分県（8月19日）、26人（予定人員30人、充足率86.7%） ○消費者教育コーディネーター講座（講師派遣事業）兵庫県（2月16日）、27人（予定人員30人、充足90.0%） <p>⑤ 消費者教育の担い手育成のための教員向け研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者の参加しやすさを踏まえ、以下の研修を地方で実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ○教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）（地方公共団体と共催）島根県（11月11日）、14人（予定人員30人、充足率46.7%）
---	--	---	--

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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>教育委員会等における教員養成課程や現職教員研修等において消費者教育に関する内容が積極的に取り入れられ、充実するよう、教員向け研修を実施する。</p> <p>【関連指標】 ・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）</p>	<p>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】 ・教員向け研修実施回数（平成28年度実績：1回）</p>	<p>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>○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）沖縄県（9月16日）、29人（予定人員30人、充足率96.7%） ○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（8月1日）、20人（予定人員30人、充足率66.7%） ○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（11月5日）、17人（予定人員30人、充足率56.7%） *リアルタイム配信</p> <p>・教員を対象とした消費者教育講座（教員免許更新講習）を4回予定していたところ、「教員免許更新制」の廃止を盛り込んだ「教育公務員特例法及び教育職員免許法の一部を改正する法律案」が令和4年5月に国会で可決・成立したため、実施を中止した。</p>				<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施 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、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】 ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数</p>
<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施 消費者安全法第11条の3の規定に基づく「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、構成員等に対する研修又は講師派遣研修等を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】 ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座」実施回数</p>	<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施 「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した高齢者の見守り等消費者教育の実施と担い手の育成のため、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。また、研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討し、今後の見直し等に活用する。</p> <p>【関連指標】 ・「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</p>	<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施 ・「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の枠組みを活用した消費者教育の実施と担い手の育成のため、「消費生活サポーター研修」又は講師派遣研修等を実施する。【再掲】。なお、実施にあたっては参加しやすさを念頭に開催場所も含めて工夫する。 ・研修の実施効果を検証するため、受講者が研修で得た知見等をそれぞれの地域においてどのように活用しているかの状況把握の方法について検討を重ね、今後の見直し等に活用する。</p>		<p>⑥ 「見守りネットワーク」構成員等への研修の実施 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）2回、44人（予定人員100人、充足率44.0%） *リアルタイム配信（1回）を含む。 ○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）（宮城県）（8月5日）、17人（予定人員30人、充足率56.7%） ○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）（山形県）（12月9日）、8人（予定人員30人、充足率26.7%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）長野県（1月28日）17人（予定人員30人、充足率56.7%） ○消費生活サポーター研修支援コース（講師派遣事業）徳島県（12月15日）22人（予定人員30人、充足率73.3%） ○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（12月13日）20人（予定人員30人、充足率66.7%）</p> <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の他の業務の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：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>	<p>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>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

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の他の業務の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)
当該項目の重要度、難易度	「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	「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 0037

2. 主要な経年データ

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)	22箇所 7箇所(地域偏在解消会場)	予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	275,303
受験申込者数	—	1,714人	1,298人	1,108人	1,080人	1,058人	906人	決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	440,417
合格者数	—	735人	279人	325人	242人	342人	276人	経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	361,261
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	906人/276人	経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	48,026
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	1,410人/963人	行政コスト(千円)	233,565(※)	358,208	273,917	302,182	361,261
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	4回/インターネット配信/479人	従事人員数	16	18	18	19	18
更新対象者/更新者/更新率	—	1,194人/960人/80.4%	837人/630人/75.3%	917人/695人/75.8%	1,019人/714人/70.1%	1,665人/1,228人/73.8%	1,410人/963人/68.3%						

(※)平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
① 消費生活相談員資格試験 消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活	① 消費生活相談員資格試験 消費生活相談員資格試験を登録試験機関(平成28年4月	① 消費生活相談員資格試験 消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に	<指標> ① 試験実施箇所数 全国20箇所以上のうち、より地域偏在解消を図る	<主要な業務実績> ① 消費生活相談員資格試験 当センターは、消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、登録試験機関(平成28年4月26日に登録)として、「2022年度	<評価と根拠> 評価：B ① 消費生活相談員資格試験 令和4年度は、令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス	評価 <評価と根拠> <課題と対応>

99

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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いう観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。また、今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。	26日登録)として適正に実施する。 消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。また、今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。	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いう観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。 今後、更新制導入の要否について検討がなされるに際しては、消費生活相談員資格の制度に係る運用状況等に留意し、検討のための資料及び情報を消費者庁へ提供する。	観点から設置する会場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) ② 合格者数(平成28年度:735人) ③ 受験申込者数/資格認定者(平成28年度:1,714人/735人) ④ 更新対象者/更新者(平成28年度:1,194人/960人) ⑤ 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) ⑥ 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4年10月に全国22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4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、感染拡大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、発熱等により受験を見合わせた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、2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。 また、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276人に合格証を発行した。令和4年度における受験申込者数は906人、実受験者数は764人、合格率(実受験者に対する合格者の割合)は36.1%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実施した上で試験を実施した。また、第2次試験の時期が、感染拡大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、発熱等により受験を見合わせた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、2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。 また、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276人に合格証を発行した。令和4年度における受験申込者数は906人、実受験者数は764人、合格率(実受験者に対する合格者の割合)は36.1%であった。 さらに、新たな取組として、オンライン広告の配信によるPRを実施した結果、600万を超える広告閲覧件数を獲得した。 令和4年度は、目標値以上の22箇所で行った試験を実施した。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、7箇所については、地方公共団体に試験会場設置に関する意向調査を実施し、地域偏在解消を図る観点から設置した。 更新制導入の要否について検討がなされる際にすぐに情報を提供できるように、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。
--	---	---	---	--	---

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に受講する講座を実施する。なお、消費生活専門相談員資格認定制</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での実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に受講する講座を実施する。なお、消費生活専門相談員資格認定制</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に受講する講座を実施する。</p>	<p>考図書（テキストや過去問題解説集）を公平に周知できるよう、受験要項における試験参考図書欄への掲載について、公募を実施した上で、「2023年度消費生活相談員資格試験 受験要項」に掲載する予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体における新規合格者の採用を支援するため、合格者276人に対し、希望のあった9都道府県の人材バンクチラシ等を合格証同封で送付し、一定数の新規登録が確認できた。 ・ 令和4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22箇所で行った。なお、そのうち、7箇所については、地域偏在解消を図る観点から設置した。 ・ 更新制導入の要否について検討がなされる際にすぐに情報を提供できるよう、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5年1月に消費生活専門相談員資格認定者として276人を認定した。令和3年度における受験申込者数は906人、実受験者数は764人で、合格率（実受験者に対する合格者の割合）は36.1%であった。 <p>※詳細は【資料10】参照</p> <p>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。</p> <p>令和4年度における更新対象者1,410人のうち、更新講座の受講による更新者は557人、実務経験による更新者は406人、</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和4年度は、第1次試験を全国22箇所で行った。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276人を認定した。 ・ また、令和4年度における更新対象者1,410人のうち、更新講座の受講による更新者は557人、実務経験による更新者は406人、合計963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。 <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"> ・ 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。 ・ 令和5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5年度も引き続き、資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で試験を行う。 ・ 更新制導入の要否について検討がなされる際に、より精度の
--	---	---	--	---	--

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>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>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>・ 消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。</p>	<p>合計963人となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和4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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 「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。 ・ 国又は地方公共団体における消費生活相談員の採用を支援するため、地方公共団体等から依頼を受け、292件の採用募集情報を当センターホームページに掲載するとともに、110件（2,513名）の資格保有者の情報を提供した。 	<p>高いデータを提供できるよう、準備する。</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5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5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更新を行う際に受講する講座をインターネット配信にて実施する。 ・ 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。 ・ 「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は約5,500名で約半数が消費生活相談員資格（国家資格）を保有し、その多くが相談員として現在勤務している。また、消費生活専門相談員資格の更新状況は、令和4年度の資格更新率は68.3%と、平成28年度の80.4%から減少している。引き続き、必要な業務の見直し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5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5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更新を行う際に受講する講座をインターネット配信にて実施する。 ・ 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。 ・ 「消費生活専門相談員資格」を現に保有する者は約5,500名で約半数が消費生活相談員資格（国家資格）を保有し、その多くが相談員として現在勤務している。また、消費生活専門相談員資格の更新状況は、令和4年度の資格更新率は68.3%と、平成28年度の80.4%から減少している。引き続き、必要な業務の見直しについて検討を行う。
--	--	--	---	---	--

4. その他参考情報

<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

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 0037

2. 主要な経年データ

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	1件	予算額(千円)	280,973	263,870	524,295	310,891	275,303
「国民生活研究」発行回数(実績値)	—	2回	2回	2回	2回	2回	2回	決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	440,417
								経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	361,261
								経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	48,026
								行政コスト(千円)	233,565 (※2)	358,208	273,917	302,182	361,261
								従事人員数	16	18	18	19	18

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

(※2) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NET情報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解決困難事例の被害救済を中心に～」を実施し、令和5年3月に調査結果を公表した。本調査では、委員3名による研究会を設置し、報告書を取りまとめた。47都道府県、20政令指定都市の消費生活センター等67カ所を対象としたアンケート調査と、相談解決につながる取組を行った実績のある複数の消費生活センターにヒアリング調査を行った。その結果、消費生活センターのあっせんに非協力的な事業者に対しては決済関係事業者への対応要請やノウハウの共有等が重要であること、連絡不能の場合には警察や金融機関の理解と協力を得ること、あっせん不調の場合には弁護士やADR等につなぐことや特商法等の事業者指導部門と連携することが重要であることなどが明らかになった。	<評定と根拠> 評定：B 調査研究では、消費生活センターにおける解決が困難な事例の研究として、起業・副業をめぐる消費者トラブルへの対応について、消費生活センターに対するアンケート調査と、相談解決につながる取組として、複数の消費生活センターにヒアリング調査を行った。さらに、PIO-NET情報を活用して起業・副業関連の相談傾向を分析し、消費者センターの相談解決に向けて参考となる報告書をまとめ、記者レク及びホームページ公表により調査結果を広く情報提供した。	<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

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。	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。	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。	ート調査と、相談解決につながる取組を行った実績のある複数の消費生活センターにヒアリング調査を行った。その結果、消費生活センターのあっせんに非協力的な事業者に対しては決済関係事業者への対応要請やノウハウの共有等が重要であること、連絡不能の場合には警察や金融機関の理解と協力を得ること、あっせん不調の場合には弁護士やADR等につなぐことや特商法等の事業者指導部門と連携することが重要であることなどが明らかになった。	決につながる取組として複数の消費生活センターにヒアリング調査を行った。さらに、PIO-NET情報を活用して起業・副業関連の相談傾向を分析し、消費者センターの相談解決に向けて参考となる報告書をまとめ、記者レク及びホームページ公表により調査結果を広く情報提供した。
【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	【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		その他、本調査では、PIO-NET情報を活用し、起業・副業をめぐる相談の傾向や、起業・副業関連の消費者トラブルについて弁護士が受任した事例の現状についても調査した。	また、「国民生活研究」を2回発行し、第62巻第1号では、デジタル広告と若年消費者保護に関する論考等を掲載した。
			また、「国民生活研究」を2回発行し、第62巻第1号では、デジタル広告と若年消費者保護に関する論考等を掲載した。	これらの結果を踏まえ、Bと評価する。
			第2号では「消費者教育とメディア・リテラシー」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、広告学習の教材を用いたカナダのメディア・リテラシー教育に関する論考を掲載した。	<課題と対応> 令和5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情報等の活用しつつ調査研究を行い、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を行うなどして、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 0037

2. 主要な経年データ														
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	275,303
									決算額(千円)	287,984	258,295	262,362	338,493	440,417
									経常費用(千円)	288,272	277,320	273,917	302,181	361,261
									経常損益(千円)	△5,118	4,482	15,383	4,694	48,026
									行政コスト(千円)	233,565 (※)	358,208	273,917	302,182	361,261
									従事人員数	16	18	18	19	18

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価				
				業務実績	自己評価					
教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	教育研修事業について、研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	研修受講者のニーズや受講者数の動向を踏まえ、カリキュラムの内容の工夫や研修コースに応じた開催時期の設定等による合理化	<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	<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

を関るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	を関るとともに、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	共催との共催を図るなど経費を節減する。	るなど、コロナ禍における受講者ニーズを満たすよう努めた。 ・ 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、令和4年度22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. 適格消費者団体援助事業			
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6号
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	

2. 主要な経年データ													
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)				10,911
									決算額(千円)				6,419
									経常費用(千円)				6,922
									経常損益(千円)				4,492
									行政コスト(千円)				6,922
									従事人員数				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	評価				
センターは、センター法第10条第6号に規定する「適格消費者団体が行う差止請求関係業務(消費者契約法第13条第1項に規定する差止請求関係業務をいう。)の円滑な実	センターは、センター法第10条第6号に規定する「適格消費者団体が行う差止請求関係業務(消費者契約法第13条第1項に規定する差止請求関係業務をいう。)の円滑な実	センターは、センター法第10条第6号に規定する「適格消費者団体が行う差止請求関係業務(消費者契約法第13条第1項に規定する差止請求関係業務をいう。)の円滑な実	<指標> — <関連指標>	<主要な業務実績> ① 適格消費者団体に対する情報提供の強化 適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施のために必要な援助を円滑かつ効果的に行うため、消費者庁が主催する適格消費者団体連絡協議会に参加し、適格消費者団体の事業活動状況や課題等を把握した。	<評定と根拠> 評定：B 消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律(令和4年法律第99号。以下「契約法等改正法」という。)の趣旨を踏まえなが		<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

施のために必要な援助を行う」業務を円滑かつ効果的に実施するため、適格消費者団体に対する情報提供の強化のほか、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助を行う。	施のために必要な援助を行う」業務を円滑かつ効果的に実施するため、適格消費者団体に対する情報提供の強化のほか、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助を行う。	施のために必要な援助を行う」業務を円滑かつ効果的に実施するため、適格消費者団体に対する情報提供の強化のほか、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助を行う。	<p>なお、令和5年3月に実施された連絡協議会においては、適格消費者団体からの要望に応じ、改正消費者契約法第40条第1項に基づくセンターの情報提供の強化のため、対応窓口等について説明を行い、適格消費者団体がセンターに情報を請求しやすい環境を整えた。</p> <p>○令和4年度適格消費者団体連絡協議会(3月11日)</p> <p>② 適格消費者団体が行う差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助 消費者庁と適格消費者団体の活動や状況や課題等についての情報交換を適宜行い、適格消費者団体の差止請求関係業務の円滑な実施のために必要な援助をより円滑かつ効果的に行うための方策を検討した。</p>	<p>ら、適格消費者団体に対し、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施に資するためのセンターの情報提供について、対応窓口や請求方法について説明を行った。</p> <p>さらに、消費者庁と適格消費者団体の活動状況や課題等についての情報交換を適宜行い、適格消費者団体の差止請求関係業務の活動に対する啓発等の実施に必要な援助をより円滑かつ効果的に行うための方策を検討した。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和5年度も引き続き、契約法等改正法の趣旨を踏まえながら、適格消費者団体の活動状況や課題等について積極的に情報収集を行い、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑かつ効果的な実施に資する情報提供を行うほか、適格消費者団体各々の実情を踏まえながら、差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助実施する。</p>
--	--	--	--	--

4. その他参考情報

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

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
7. 裁判外紛争解決手続 (ADR) 裁判外紛争解決手続 (ADR) 事業全般			
7. 裁判外紛争解決手続 (ADR) 事業	「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1(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
当該項目の重要性、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 0037

2. 主要な経年データ

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	155,973
								決算額(千円)	140,983	138,812	125,476	122,554	147,335
								経常費用(千円)	141,444	144,279	131,406	126,625	123,602
								経常損益(千円)	3,947	7,897	3,876	5,477	8,638
								行政コスト (千円)	149,057 (※)	211,089	131,406	126,625	123,602
								従事人員数	9	9	8	8	7

(※)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. 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】			
7. 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1（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0037

2. 主要な経年データ									
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		
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	73.9日	予算額（千円）	144,930
和解率	60%以上	60.6%	67.9%	64.9%	70.2%	70.6%	74.0%	決算額（千円）	140,983
事前問合せ対応件数	—	969件	1,074件	1,151件	1,274件	1,321件	1,471件	経常費用（千円）	141,444
申請件数	—	167件	177件	204件	166件	136件	142件	経常損益（千円）	3,947
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	0回	行政コスト（千円）	149,057 （※）
勤務時間外の期日開催回数	—	9回	35回	42回	46回	24回	18回	従事人員数	9
					（※）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、手続終了（センター法施行規則	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、手続終了（センター法施行規則第18	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、手続終了（センター法施行規則第18	<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回開催した。	<評定と根拠> 評定：A 当事者の意向を踏まえて手続を柔軟に実施したことで、申請日から手続終了までの日数について、達成目標を大きくクリアした。				

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>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を利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市）での開催や勤労者が出席しやすい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>また、ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を行う。</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</p>	<p>案）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、地方都市等）での開催や勤労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>また、ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を行う。</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</p>	<p>案）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、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） ・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>・ADRの対応能力強化に向け、デジタル化のためのシステム構築に係る調達を行った。</p> <p>※詳細は【資料11】参照</p>	<p>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となった事案が大半を占めている中、令和2・3年度に引き続き、達成目標数値の60%以上を大きく上回る74.0%という高い和解率を維持した。</p> <p>新型コロナウイルスの影響を受け、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での期日開催実績はないものの、ウェブ会議にて開催することで、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、当事者のコースに最大限配慮し、柔軟化を推進した。</p> <p>また、ADRの対応能力強化に向け、デジタル化のためのシステム構築に係る調達を行った。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期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。</p> <p>また、消費者がセンターのADRを利用しやすいよう、インターネットを活用したオンライン開催の期日も実施するなど開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。</p> <p>また、ADRの対応能力強化に向け、デジタル化を通じた取組等を引き続き行う。</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>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</p>	<p>日開催回数（平成28年度実績値：9回）</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>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】			
7. 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 0037

2. 主要な経年データ

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	82件	予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	155,973
								決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	147,335
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	123,602
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	8,638
								行政コスト（千円）	149,057 (※)	211,089	131,406	126,625	123,602
								従事員数	9	9	8	8	7

(※) 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
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	<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 <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。	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。	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。	るため、研修会を5回開催した。	これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 引き続き、消費生活相談員等の「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。
【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	【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			

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】			
7. 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1（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 0037

2. 主要な経年データ

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	0件	予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	155,973
消費者による裁判への支援	—	—	1件	1件	3件	2件	2件	決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	147,335
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	123,602
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	8,638
								行政コスト（千円）	149,057 (※)	211,089	131,406	126,625	123,602
								従事員数	9	9	8	8	7

(※) 平成30年度は「行政サービス実施コスト計算書」の金額を記載。

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

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

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

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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】			
7. 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1（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0037

2. 主要な経年データ

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	3回	予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	155,973
								決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	147,335
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	123,602
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	8,638
								行政コスト（千円）	149,057 (※)	211,089	131,406	126,625	123,602
								従事人員数	9	9	8	8	7

(※) 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回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）は、附則第2条により消費者裁判手続	消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」とい	・消費者の財産的被害が適切に回復されるよう、「消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続	<指標> — <関連指標>	<主要な業務実績> ・ 特定適格消費者団体に対し、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。 ・ 適格消費者団体連絡協議会において、消費者裁判手続特例法事案を含めたADR制度について情報提供を行った。 ・ 消費者裁判手続特例法事案を含めたADR制度の説明について、適格消費者団体からの	<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、特定適格消費者団体から、訴訟の状況の情報収集を行った。 また、適格消費者団体に対し、消費者裁判手続特例法事案を含めたADR制度について、情	評定	<評定と根拠> <課題と対応>

119

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

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

4. その他参考情報

--

第1. 国民に対して提供するサービスの他の業務の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】			
7. 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 0037

2. 主要な経年データ

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）	4件 （120事案）	予算額（千円）	144,930	146,709	129,352	128,031	155,973
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）	4件 （6事案）	決算額（千円）	140,983	138,812	125,476	122,554	147,335
								経常費用（千円）	141,444	144,279	131,406	126,625	123,602
								経常損益（千円）	3,947	7,897	3,876	5,477	8,638
								行政コスト （千円）	149,057 （※）	211,089	131,406	126,625	123,602
								従事人員数	9	9	8	8	7

（※）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
国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、センターは、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	国民生活の安定及び向上に図るために必要と認めるときは、紛争解決委員会の決定に従い、結果の概要について記者公表を行うことにより報道機関等を通じた国民への情報提供を行う。	<指標> — <関連指標> ・記者公表件数（紛争解決委員会事務局公表分）（平成28年度実績値：4件） ・事業者名を含めた記者公表件数	<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6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4年度は120事案の公表を行った。 また、事業者名を含めた公表は6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の他の業務の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月の成年年齢引き下げについて、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、同種のトランプルに関し、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。	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			
8. 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・行政事務 行政事業レビューシート 事業番号 0037

2. 主要な経年データ

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	10,911
/								決算額(千円)	5,319	5,405	5,440	5,563	6,419
/								経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	6,922
/								経常損益(千円)	101	420	194	398	4,492
/								行政コスト(千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956	6,922
/								従事人員数	0	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】			
8. 特定適格消費者団体立担保支援事業 (1) 特定適格消費者団体との連携、協力			
関連する政策・施策	「消費者基本計画」(令和2年3月31日閣議決定)(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 0037

2. 主要な経年データ													
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	2回	予算額(千円)	5,420	5,825	5,634	5,961	10,911
								決算額(千円)	5,319	5,405	5,440	5,563	6,419
								経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	6,922
								経常損益(千円)	101	420	194	398	4,492
								行政コスト(千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956	6,922
								従事人員数	0	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	評価	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4年度適格消費者団体連絡協議会(9月)(9月3日) ○令和4年度適格消費者団体連絡協議会(3月)(3月11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	<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、埼玉消費者被害をなくす会及び消費者支援ネット北海道に対しそれぞれ、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7回審査委員及び特定適格消費者団体との意見交換会(10月6日)	る。 <課題と対応> 令和5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【25】			
8. 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 0037

2. 主要な経年データ													
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	0件	予算額(千円)	5,420	5,825	5,634	5,961	10,911
うち期限までに立てた件数	—	—	0件	0件	1件	0件	0件	決算額(千円)	5,319	5,405	5,563	5,563	6,419
立担保金額(合計)	—	—	0円	0円	420万円	0円	0件	経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	6,922
								経常損益(千円)	101	420	194	398	4,492
								行政コスト(千円)	5,743(※)	10,275	5,797	5,956	6,922
								従事員数	0	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						
特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。	<指標> — <関連指標> ・立担保件数(うち、期限までに立てた件数) ・立担保金額(合計)	<主要な業務実績> 特定適格消費者団体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るよう努める。	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】			
8. 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 0037

2. 主要な経年データ													
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	0件	予算額(千円)	5,420	5,825	5,634	5,961	10,911
立担保金額 (合計)	—	—	0円	0円	420万円	0円	0円	決算額(千円)	5,319	5,405	5,440	5,563	6,419
求償対象件数	—	—	0件	0件	0件	0件	0件	経常費用(千円)	5,329	5,954	5,797	5,956	6,922
求償対象金額 (合計)	—	—	0円	0円	0件	0件	0件	経常損益(千円)	101	420	194	398	4,492
								行政コスト (千円)	5,743 (※)	10,275	5,797	5,956	6,922
								従事人員数	0	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		
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。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ため審査委員会を令和4年4月12日に開催し、同日最終決定を行った。援助開始後から立担保援助最終		<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し、立担保援助最終まで、適切な管理を実施した。 これらを踏まえ、Bと評価とする。		<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

				まで、同会と綿密に連絡を取り、裁判手続の経過を把握し、適切な管理を実施した。	<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 0037

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	182,446千円	
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)	△2.6% (△4,937千円)	
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	256,041千円	
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)	36.6% (68,658千円)	
② 業務経費 当初予算額	—	1,752,651千円 (a)	1,663,431千円 (b [^]) (1,683,343千円。 新規拡充分を含む)(b)	1,682,540千円 (c [^]) (1,695,668千円。 新規拡充分を含む)(c)	1,676,502千円 (d [^]) (1,729,798千円。 新規拡充分を含む)(d)	1,585,065千円 (e [^])	1,569,214千円 (e [^])	令和4年度新規拡充 ・ITガバナンス実施経費 31,724千円
業務経費当初予算 削減割合 (増減額)	△1.0%以上	16.0% (242,270千円)	△5.1% (△89,220千円) ((a)と(a [^])の比較)	0.0% (△803千円) ((b)と(b [^])の比較)	△1.1% (△19,166千円) ((c)と(c [^])の比較)	△8.4% (△144,733千円) ((d)と(d [^])の比較)	△1.0% (△15,851千円) ((e)と(e [^])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)	1,463,440千円	
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)	△7.7% (△121,625千円)	
③①、②いずれかの 目標が未達成の場合 一般管理費及び業務経費 当初予算額	—	1,979,159千円 (A)	1,863,162千円 (A [^]) (1,883,074千円。 新規拡充分を含む)(B)	1,877,004千円 (B [^]) (1,890,132千円。 新規拡充分を含む)(C)	1,868,926千円 (C [^]) (1,922,222千円。 新規拡充分を含む)(D)	1,772,448千円 (D [^])	1,751,660千円 (E [^])	

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

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)	△1.17% (△20,788千円)	
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	1,719,481千円	
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)	△3.0 (△52,967千円)	

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%以上の削減を図る。ただし、いずれかの目標が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を図る。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を達成する。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費増減比 -3.0%以上（平成28年度実績：-3.0%） 業務経費増減比 -1.0%以上（平成28年度実績：-1.0%） <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費及び 	<p>一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。</p> <p>なお、各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を行う。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費増減比 -3.0%以上（平成28年度実績：-3.0%） 業務経費増減比 -1.0%以上（平成28年度実績：-1.0%） <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費及び 	<p>一般管理費（人件費を除く。）について、前年度比3%以上の削減、業務経費について、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。</p> <p>なお、令和元年度に新規に追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く。</p>	<p><指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費増減比 -3.0%以上（平成28年度実績：-3.0%） 業務経費増減比 -1.0%以上（平成28年度実績：-1.0%） <p>又は</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費及び業務経費の合計額増減比 -1.21%以上 <p><関連指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費 業務経費 	<p><主要な業務実績></p> <p>（一般管理費）</p> <p>令和4年度一般管理費当初予算額（人件費を除く。）は、令和3年度当初予算額187,383千円に対し、効率化係数3.0%以上を織り込んだ4,937千円減の182,446千円（対前年比△2.6%）とした。</p> <p>引き続き効率化を図りつつも、相模原事務所及び東京事務所において、安全・衛生面の機能維持の観点から緊急性の高い修繕などに対応するため、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273,598千円とした。</p> <p>令和4年度の決算額は、256,041千円となり、令和4年度見直し後予算額273,598千円に対し17,557千円減（△6.4%）、令和3年度当初予算額187,383千円に対し、68,658千円増（36.6%）となった。</p> <p>なお、令和3年度決算額212,533千円と比較すると、43,508千円増（20.5%）となった。</p> <p>（業務経費）</p> <p>令和4年度業務経費当初予算額は、令和3年度業務経費当初予算額1,585,065千円に対して、効率化係数1.0%以上を織り込んだ1,585,143千円減の1,569,214千円（対前年度比△1.0%）に新規にITガバナンス実施として措置された31,724千円を加えた1,600,938千円とした。</p> <p>その後、予算の効率的な執行に努めつつ、商品テスト機器の更新等のための経費の確保のため予算の組替えを行い、見直し後の予算を1,580,275千円とした。</p> <p>令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>指標においては、一般管理費増減比△3.0%以上、業務経費増減比△1.0%以上、ただし、いずれかの目標が未達成の場合に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4年度は、一般管理費が未達成であるものの、業務経費は、1,569,214千円と前年度比△1.0%の削減を行い、また、一般管理費及び業務経費の合計額は1,751,660千円と前年度比△1.17%の削減を行い、決算合計額1,719,481千円、前年度予算比△3.0%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4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36.6%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観点から、緊急性の高い工事を実施したことや、水道光熱費の価格高騰等が影響したためである。</p> <p>また、令和4年度の業務経費</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

<p>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】</p> <p>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年間の削減額が大きくなることから、両経費の合計額の削減を前年度合計額比1.21%以上とする目標設定とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般管理費 ・業務経費 	<p>業務経費の合計額の増減比 - 1.21%以上</p>			<p>×感染症の影響により、オンライン会議が増える中、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オンラインでの実施の割合を増やすなど、効果的かつ効率的な業務運営に努めた。</p> <p>令和4年度の決算額は1,463,440千円となり、令和4年度見直し後予算額1,580,275千円に対し116,835千円減(△7.4%)、令和3年度当初予算額1,585,065千円に対し121,625千円減(△7.7%)となった。</p> <p>なお、令和3年度の決算額1,456,553千円と比較すると、6,887千円増(0.5%)となった。</p> <p>(一般管理費及び業務経費)</p> <p>一般管理費及び業務経費の令和4年度当初予算額は1,751,660千円とし、令和3年度1,772,448千円から20,788千円減(△1.17%)となった。令和4年度決算額は1,719,481千円となり、令和3年度の一般管理費及び業務経費の当初予算額1,772,448千円に対し、52,967千円減(△3.0%)の削減となった。</p> <p>なお、令和3年度決算額1,669,086千円に対し50,395千円増(3.0%)となった。</p> <p>※財務状況の詳細については、令和4年度(2022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>当初予算額については、前年度比1.0%の削減を行い、決算額は前年度当初予算比△7.7%となった。</p> <p><課題と対応></p> <p>令和5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、靈感商法等の悪質商法への対応のための契約法等改正法の施行に伴う、新規業務に対応するため、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>定とする。</p> <p>【関連指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般管理費 ・業務経費 					
--	--	--	--	--	--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【28】

2	総人件費の削減							
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0037					

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	1,171,369千円	
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	1,159,205千円	
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	△12,164千円	
減額率(減額/予算額)	—	△0.6%	△0.6%	△1.1%	△0.3%	△0.4%	△1.0%	

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	
<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、P I O - N E Tの刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成32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、P I O - N E Tの刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、令和2年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。</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><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4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(CCJ)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改定を行った。</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を強化すべく重点配置を行った。</p> <p>なお、令和4年度の役員給与(退職手当を除く)の決算額は、1,159,205千円となり、予算額1,171,369千円に対し12,164千円の減額(△1.0%)となった。</p>	<p><評定と根拠> 評定：B ・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え、職員等の配置の適正化を図るなどの対応をした。</p> <p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> ・令和5年度も、必要に応じて職員等の配置や組織編制の見直しを行う。</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					
---------	---------	--	--	--	--	--

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 0037

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)
ラスバイレ指数 (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	
ラスバイレ指数 (地域別・学歴別) (実績値)	—	98.1	99.2	99.7	98.3	99.0	100.0	
達成度	—	101.9%	100.8%	100.3%	101.7%	101.0%	100.0%	

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「対国家公務員ラスバイレ指数(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、対国家公務員ラスバイレ指数(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、対国家公務員ラスバイレ指数(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、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。 【指標】 ・ラスバイレ指数(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・学歴勘案のラスバイレ指数が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、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	<指標> ・ラスバイレ指数(年齢・地域・学歴勘案) 100以下 <関連指標> —	<主要な業務実績> 令和4年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスバイレ指数は100.0となり、国家公務員の給与水準と同水準となった。 給与水準が適切かどうかの検証結果については、「令和4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、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めてきたところである。 このような状況において、令和4年度は、年齢・地域・学歴を勘案した対国家公務員ラスバイレ指数は100.0となり、国家公務員の給与水準と同水準であった。 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、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。</p> <p>【指標】 ・ラスバイレ指数(年齢・地域・学歴勘案)100以下</p> <p>【目標水準の考え方】 ラスバイレ指数(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「対国家公務員ラスバイレ指数(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、対国家公務員ラスバイレ指数(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>扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。</p>
--	--------------------------	--	--	-----------------------------

4. その他参考情報

--

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

1. 当事務及び事業に関する基本情報【30】

4	適正な入札・契約の実施		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0037

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%	86.3%	
契約件数①	—	40件	48件	33件	75件	43件	51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	756,786千円	
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%)	7件 (13.7%)	
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%)	31,135千円 (4.1%)	
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%)	44件 (86.3%)	
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%)	725,651千円 (95.9%)	
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)	9件 (105,644千円)	
「契約監視委員会」開催回数	—	4回	4回	4回	4回	4回	4回	
対象件数	—	11件	15件	14件	15件	12件	18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	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4年度における競争性のない随意契約は7件あり、うち2件は電話交換機に関する電	<評定と根拠> 評定：B 令和4年度は、「令和4年度	評定 <評定と根拠>

139

第2. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

<p>し、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進し、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。</p> <p>また、監事及び会計監査人による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。</p> <p>(1) 「調達等合理化計画」に基づく取組の実施及び公表 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表する。</p> <p>(2) 契約の競争性の推進 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】 ・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> <p>【目標水準の考え方】 競争性のある契約の割合については、実績ベースで平成24年度83.0%、25年度</p>	<p>(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、契約は原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、その割合が契約件数全体の85%以上となるよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。</p> <p>【指標】 ・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> <p>【関連指標】 ・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>	<p>85%以上(平成24～28年度の平均実績85%)</p> <p><関連指標> ・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>	<p>話線増設・配線変更工事及び電話交換機移設工事、うち1は成田空港におけるデジタルサイネージ広告契約、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44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なかったこと、及び競争性のある契約件数の割合が達成目標の85%以上であったことから、Bと評価する。</p> <p><課題と対応> 令和5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5年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」を策定し、当該計画を着実に実施するとともに、契約に係る情報公開についても引き続き推進する。さらに、監事及び会計監査人によるチェックを実施し、入札・契約の適正な実施を確保することとする。</p>
---	--	--	---	---

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

<p>成34年度に50%とする。</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>・研修人員</p>			<p>めた（満足度：研修施設 98.3%、宿泊施設 95.2%）。</p> <p>さらに、管理研修棟と宿泊棟の廊下や研修室、図書資料室の照明をLED照明に更新。管理研修棟内の和式トイレを洋式に更新するなど、快適さの確保等、環境改善も行った。</p> <p>加えて、財務諸表において減損の兆候があると判断したことを踏まえ、施設の稼働目標の妥当性や有効活用について検討するとともに、今後の方針について役員間で審議した。</p> <p>なお、相模原施設の利用の推進のため、商品テスト部では、研修受講者に対し12件、商品テストの講義や施設案内を行い、本施設の役割や意義を理解してもらう取組を実施した。</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

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 0037

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。	<p><指標></p> <p>—</p> <p><関連指標></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <p>くらしの豆知識等の令和4年度の発行にあたり、令和3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4年度の本体の販売価格を前年度と同額に据え置いた。</p> <p>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。</p> <p>なお、研修経費の節減のため、令和4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。</p>	<p><評定と根拠></p> <p>評定：B</p> <p>令和4年度の出版物の販売価格、研修受講料及び相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正であるかどうかの検証結果を踏まえた上で決定した。</p> <p>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。</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5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。)</p>	<p><評定と根拠></p> <p>—</p> <p><課題と対応></p> <p>—</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

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 0037

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		
	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) 独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画は別紙1から別紙3までのとおりとする。 (作成方針) 独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 別紙1から別紙3までのとおり。	<評価と根拠> 評価：B 令和4年度は、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行った。また、運営費交付金収益の計上基準については、独立行政法人会計基準に則り、業務達成基準を採用している（業務の進行状況と運営費交付金の対応関係が明確である活動を除く管理部門の活動については、期間進行基準を採用）。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和5年度も引き続き、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	評価 <評価と根拠> <課題と対応>		

4. その他参考情報								

第4. 短期借入金の限度額

1. 当事務及び事業に関する基本情報【34】			
短期借入金の限度額			
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0037

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		
	短期借入金の限度額は、8億円とする。 (理由) 国からの運営費交付金の受け入れ等が3か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。	短期借入金の限度額は、8億円とする。 (理由) 国からの運営費交付金の受け入れ等が3か月程度遅延した場合における資金不足や予定外の退職者の発生に伴う退職手当の支給等、偶発的な出費に対応するため。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 該当なし	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> 短期借入金の限度額は、8億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	評価 <評価と根拠> <課題と対応>		

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 0037

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 0037

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5年度においても、重要な財産の処分等に関する計画があった場合には適切に対応する。	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 0037

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

4. その他参考情報			

第8. その他業務運営に関する事項

1. 当事務及び事業に関する基本情報【38】			
1	市場化テストの実施		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する研究開発評価、政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート 事業番号 0037

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	
「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(P10-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(P10-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4年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したことを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和5年度においても、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は、業務を適切に実施する。	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 0037

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)
		(平成28年度実績値)						

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	
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。	<ul style="list-style-type: none"> 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、「独立行政法人国民生活センター情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」、「情報セキュリティ規則」、「緊急時対応計画書」、「情報セキュリティ監査者規則」その他の情報セキュリティに係る規定に改訂等があった場合には適宜見直し、これに基づいた情報セキュリティ対策を講じる。 センターに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化のために、セキュリティシステム等の導入を行う。 情報セキュリティ対 	<p><指標></p> <p>—</p> <p><関連指標></p> <p>—</p>	<p><主要な業務実績></p> <ul style="list-style-type: none"> 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4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5年度の情報セキュリティ対策推進計画の検討を行った。 当センター情報セキュリティポリシーの改定作業を行い、情報セキュリティ関連規程の改定作業を完了させた。 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、新たなセキュリティシステムについて、9月に構築を終え、10月に運用を開始した。また、国民生活センター全役職員に対して情報セキュリティ研修を実施した。 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した。 	<p>評定：B</p> <ul style="list-style-type: none"> 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4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5年度の情報セキュリティ対策推進計画の検討を行った。 当センター情報セキュリティポリシーの改定作業を行い、情報セキュリティ関連規程の改定作業を完了させた。 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システムについて、9月に構築を終え、10月に運用を開始した。また、国民生活センター全役職員に対して情報セキュリティ研修を実施した。 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した。 	<p><評定と根拠></p> <p><課題と対応></p>	

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。			<p>これらを踏まえ、Bと評価する。</p> <p><課題と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ対策の改善のための情報セキュリティ対策推進計画を策定し、実施する。 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。 	
--	--	--	--	--	--	--

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 0037

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	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	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	評価	課題と対応
「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、定期的に見直しによりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。 【関連指標】 ・内部監査の実施回数	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管第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、定期的に見直しによりモニタリングや検証を行い、監事及び会計監査人による監査機能・体制を強化する。 【関連指標】 ・内部監査の実施回数 ・コンプライアンス研修実施回数	「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について(平成26年11月28日総管第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、定期的に見直し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4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な対応策を策定するうえに監事に報告を行うとともに、具体的な対応策の進捗状況について、監事に対して報告し、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3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、定期的に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4年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。内部統制委員会、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会の開催並びにコンプライアンス研修を開催した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和5年度も引き続き、内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	<評定と根拠> 評定：B 令和4年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。内部統制委員会、リスク管理委員会及びコンプライアンス委員会の開催並びにコンプライアンス研修を開催した。これらを踏まえ、Bと評価する。	<課題と対応>

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				進捗状況について把握した。 また、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 0037

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	
「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。また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」に基づき実施する、「徳島独自の研修」を含む研修の新たな取組の成果についても公表し適切に検証・見直しを行う。これらの検証・見直しの結果として生じた新たな計画等については、	・検証・見直しの結果を踏まえて、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、今後は必要に応じて実施する。 ・検証・見直しの結果を踏まえて、全国的に地方開催研修を拡充するとともに、内容やコース数を見直し、徳島県にふさわしい研修については、引き続き徳島県内で実施する。	<指標> — <関連指標> —	<主要な業務実績> 徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組については、実施が必要な案件はなかった。 研修においては、「徳島独自の研修」を含む3回の研修を実施した(受講者数124人、予定人員150人、充足率82.7%)。	<評価と根拠> 評価: B 検証・見直しの結果を踏まえて、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストの実証的な取組について検討したが、実施が必要な案件はなかった。 研修においては「徳島独自の研修」を含む3回の研修を実施した。 これらを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> 令和5年度も、研修について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5年度は2回開催予定)などしていく。	<評価と根拠> — <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【42】			
5	情報システムの整備及び管理		
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 00

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		
情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)の通り、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。 【関連指標】 ・PMOによるPJMO支援実績	情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)の通り、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。 【関連指標】 ・PMOによるPJMO支援実績	情報システムの整備及び管理については、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)の通り、PMOがPJMOを支援し、情報システムの適切な整備及び管理を行う。 【関連指標】 ・PMOによるPJMO支援実績	<指標> — <関連指標> ・PMOによるPJMO支援実績	<主要な業務実績> ・令和4年度に、PMO及びPJMOを設置し、PJMOが検討、調達又は構築を行った情報システム15案件についてPMOが支援を行うなど、情報システムの適切な整備及び管理を行った。	<評価と根拠> 評価：B ・PJMOが検討、調達又は構築を行った情報システム15案件についてPMOが支援を行うなど、情報システムの適切な整備及び管理を行ったことを踏まえ、Bと評価する。 <課題と対応> ・PJMOが検討等を行う情報システムについてPMOが支援を行うなど、情報システムの適切な整備及び管理を行う。	評価 <評価と根拠> <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】			
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 0037

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		
	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	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> —	評価 <評価と根拠> <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】			
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 0037

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。	—	1人	0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	2人	

3. 中期目標期間の業務に係る目標、計画、業務実績、中期目標期間評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価		
	地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	地方公共団体等との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させるとともに、研修機会の提供に努め、職員の専門性の更なる向上を図る。	<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オンプズ報告会の参画、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名を受け入れた。	<評価と根拠> 評価：B 令和4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5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。	評価	<評価と根拠> <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】			
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 0037

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		
	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> PI0-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。	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> 令和5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、コンピュータ等の賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	評価	<評価と根拠> <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【46】

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 0037

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	
	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	<評価と根拠> 評価：— <課題と対応> —	<評価と根拠> —	<課題と対応> —

4. その他参考情報

--

決算報告書
(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

別紙1

(単位：円)

区分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品テスト事業経費				研修事業経費				
	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	
【収入】																					
運営費交付金収入	176,730,000	176,730,000	0		1,151,564,212	1,151,564,212	0		312,832,000	312,832,000	0		376,564,828	376,564,828	0		247,537,000	247,537,000	0		
事業収入等	34,531,000	39,096,162	△ 4,565,162	※1	0	0	0		0	0	0		0	0	0		27,766,000	27,744,110	21,890		
収入合計	211,261,000	215,826,162	△ 4,565,162		1,151,564,212	1,151,564,212	0		312,832,000	312,832,000	0		376,564,828	376,564,828	0		275,303,000	275,281,110	21,890		
【支出】																					
業務経費	211,261,000	196,493,249	14,767,751		1,151,564,212	1,728,568,916	△ 577,004,704	※2	312,832,000	496,257,780	△ 183,425,780	※2	376,564,828	337,376,324	39,188,504		275,303,000	440,416,964	△ 165,113,964	※2	
一般管理費	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		
支出合計	211,261,000	196,493,249	14,767,751		1,151,564,212	1,728,568,916	△ 577,004,704		312,832,000	496,257,780	△ 183,425,780		376,564,828	337,376,324	39,188,504		275,303,000	440,416,964	△ 165,113,964		

区分	紛争解決委員会事業経費				適格消費者団体支援事業経費				法人共通				合計								
	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考	予算額	決算額	差額	備考					
【収入】																					
運営費交付金収入	155,973,000	155,973,000	0		10,911,000	10,911,000	0		593,717,960	593,717,960	0		3,025,830,000	3,025,830,000	0						
事業収入等	0	0	0		0	0	0		20,163,797	22,431,187	△ 2,267,390	※4	82,460,797	89,271,459	△ 6,810,662						
収入合計	155,973,000	155,973,000	0		10,911,000	10,911,000	0		613,881,757	616,149,147	△ 2,267,390		3,108,290,797	3,115,101,459	△ 6,810,662						
【支出】																					
業務経費	155,973,000	147,334,554	8,638,446		10,911,000	6,419,417	4,491,583	※3	0	0	0		2,494,409,040	3,352,867,204	△ 858,458,164	※2					
一般管理費	0	0	0		0	0	0		613,881,757	560,577,832	53,303,925		613,881,757	560,577,832	53,303,925						
支出合計	155,973,000	147,334,554	8,638,446		10,911,000	6,419,417	4,491,583		613,881,757	560,577,832	53,303,925		3,108,290,797	3,913,445,036	△ 805,154,239						

※ 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3年度からの繰越分のため
- 3 特定適格消費者団体からの立担保要請がなかったため
- 4 宿泊収入が計画を上回ったため

令和4年度収支計画

別紙2
(単位：円)

区分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品・サービス事業経費				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
費用の部	203,303,559	204,792,415	△ 1,488,856		1,389,761,955	1,894,558,346	△ 494,796,391		286,203,574	517,512,705	△ 219,309,131		377,992,157	333,379,653	44,612,504		262,128,963	361,260,503	△ 99,131,540	
経常費用	203,303,559	204,792,410	△ 1,488,851		1,374,863,204	1,899,283,240	△ 494,420,036		286,093,547	517,402,678	△ 219,309,131		377,992,157	333,379,653	44,612,504		262,128,963	361,260,502	△ 99,131,539	
業務経費	106,493,000	91,534,629	△ 14,958,371		695,816,945	△ 478,606,657	※3		151,830,028	325,477,201	△ 173,647,173	※4	182,938,000	101,505,606	81,432,394		132,385,000	210,144,368	△ 77,759,368	※4
一般管理費	0	0	0		0	475,200	△ 475,200		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
人件費	96,248,401	96,438,746	△ 190,345		209,162,362	187,255,734	21,906,628		138,739,081	147,617,728	△ 8,878,647		177,716,535	177,074,276	642,257		129,457,402	128,409,558	1,047,844	
賞与引当金繰入	0	9,888,635	△ 9,888,635	※1	0	21,191,101	△ 21,191,101	※1	0	24,533,958	△ 24,533,958	※1	0	18,388,436	△ 18,388,436	※1	0	11,478,571	△ 11,478,571	※1
退職給付引当金繰入	0	6,331,100	△ 6,331,100	※2	0	15,686,200	△ 15,686,200	※2	0	12,248,000	△ 12,248,000	※2	0	18,284,400	△ 18,284,400	※2	0	10,885,300	△ 10,885,300	※2
減価償却費	562,158	599,300	△ 37,142		469,883,897	470,241,403	△ 357,506		7,524,438	7,525,791	△ 1,353		17,337,622	18,126,889	△ 789,267		286,561	342,705	△ 56,144	
財務費用	0	0	0		14,898,751	14,891,732	7,019		110,027	110,027	0		0	0	0		0	0	0	
雑損	0	0	0		0	358,285	△ 358,285		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
臨時損失	0	5	△ 5		0	35,089	△ 35,089		0	0	0		0	44	△ 44		0	1	△ 1	
収益の部	203,303,559	223,338,278	△ 20,034,719		1,384,837,889	1,988,867,214	△ 604,029,325		286,155,450	603,302,597	△ 306,147,147		377,992,157	372,568,157	5,424,000		262,128,963	409,286,194	△ 147,157,231	
運営費交付金収益	168,210,401	167,423,076	787,325		1,136,750,362	1,683,843,117	△ 547,092,755		291,932,081	547,835,571	△ 255,903,490		360,654,535	315,901,560	44,752,975		234,076,402	358,835,507	△ 124,759,105	
自己収入	34,531,000	39,096,162	△ 4,565,162		0	359,812	△ 359,812		0	0	0		0	0	0		27,766,000	27,744,110	21,890	
資産売却運営費交付金収入	562,158	599,300	△ 37,142		248,087,527	248,020,683	△ 515,156		6,223,369	6,224,722	△ 1,353		17,337,622	18,126,889	△ 789,267		286,561	342,705	△ 56,144	
資産売却運営費収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
賞与引当金繰入に係る収益	0	9,888,635	△ 9,888,635		0	21,191,101	△ 21,191,101		0	24,533,958	△ 24,533,958		0	18,388,436	△ 18,388,436		0	11,478,571	△ 11,478,571	
退職給付引当金繰入に係る収益	0	6,331,100	△ 6,331,100		0	15,686,200	△ 15,686,200		0	12,248,000	△ 12,248,000		0	18,284,400	△ 18,284,400		0	10,885,300	△ 10,885,300	
臨時利益	0	5	△ 5		0	19,184,301	△ 19,184,301		0	12,460,346	△ 12,460,346		0	1,866,872	△ 1,866,872		0	1	△ 1	
経常利益又は経常損失(△)	0	18,545,863	△ 18,545,863		△ 4,924,066	104,308,868	△ 109,232,934		△ 48,124	85,789,892	△ 85,838,016		△ 39,188,504	△ 39,188,504			0	48,025,691	△ 48,025,691	
目的剰余金取崩額	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
当期剰余金又は当期損失(△)	0	18,545,863	△ 18,545,863		△ 4,924,066	104,308,868	△ 109,232,934		△ 48,124	85,789,892	△ 85,838,016		△ 39,188,504	△ 39,188,504			0	48,025,691	△ 48,025,691	

区分	紛争解決委員会事業経費				連絡消費費団体支援経費				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
費用の部	121,592,912	123,602,333	△ 2,009,421		10,582,043	6,921,559	3,660,484		907,453,152	699,401,065	208,052,087		3,571,018,315	4,131,428,579	△ 560,410,264	
経常費用	121,592,912	123,602,332	△ 2,009,420		10,582,043	6,921,559	3,660,484		907,304,386	698,321,181	209,083,205		3,555,860,771	4,114,963,511	△ 559,102,740	
業務経費	71,448,000	58,536,148	△ 12,911,852		6,230,000	1,705,659	4,524,341		0	0	0		1,347,140,973	1,963,327,213	△ 616,186,240	
一般管理費	0	0	0		0	0	0		271,576,954	233,014,247	38,562,707		271,576,954	233,489,447	38,087,507	
人件費	49,960,281	51,700,367	△ 1,740,106		4,342,043	4,374,801	△ 32,758		289,201,773	286,087,845	3,113,928		1,094,827,858	1,078,969,057	15,858,801	
賞与引当金繰入	0	6,333,511	△ 6,333,511	※1	0	402,266	△ 402,266	※1	116,906,828	22,741,437	94,165,389	※1	116,906,828	114,957,915	1,948,911	
退職給付引当金繰入	0	6,791,700	△ 6,791,700	※2	0	428,833	△ 428,833	※2	91,934,900	17,851,967	74,082,933	※2	91,934,900	88,507,500	3,427,400	
減価償却費	184,651	240,608	△ 55,955		10,000	10,000	0		137,683,833	138,625,685	△ 941,752		633,473,260	635,712,378	△ 2,239,118	
財務費用	0	0	0		0	0	0		148,766	148,766	0		15,157,544	15,140,525	17,019	
臨時損失	0	1	△ 1		0	0	0		0	931,118	△ 931,118		0	966,258	△ 966,258	
収益の部	121,592,912	132,240,719	△ 10,647,807		10,582,043	11,413,142	△ 831,099		907,403,727	754,896,612	152,507,115		3,565,996,700	4,495,952,973	△ 929,956,273	
運営費交付金収益	121,408,261	118,874,961	2,533,300		10,572,043	10,572,043	0		542,635,773	552,288,166	△ 9,652,393		2,866,239,858	3,755,574,001	△ 889,334,143	
自己収入	0	0	0		0	0	0		20,164,000	22,431,187	△ 2,267,187		82,461,000	89,631,271	△ 7,170,271	
資産売却運営費交付金収入	184,651	240,608	△ 55,955		10,000	10,000	0		135,762,228	136,703,980	△ 941,752		408,454,116	410,850,885	△ 2,396,769	
資産売却運営費収入	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
賞与引当金繰入に係る収益	0	6,333,511	△ 6,333,511		0	402,266	△ 402,266		116,906,828	22,741,437	94,165,389		116,906,828	114,957,915	1,948,911	
退職給付引当金繰入に係る収益	0	6,791,700	△ 6,791,700		0	428,833	△ 428,833		91,934,900	17,851,967	74,082,933		91,934,900	88,507,500	3,427,400	
臨時利益	0	1	△ 1		0	0	0		0	2,919,875	△ 2,919,875		0	36,431,401	△ 36,431,401	
経常利益又は経常損失(△)	0	8,638,446	△ 8,638,446		0	4,491,583	△ 4,491,583		△ 49,425	55,535,547	△ 55,984,972		△ 5,021,615	364,524,394	△ 369,546,009	
目的剰余金取崩額	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
当期剰余金又は当期損失(△)	0	8,638,446	△ 8,638,446		0	4,491,583	△ 4,491,583		△ 49,425	55,535,547	△ 55,984,972		△ 5,021,615	364,524,394	△ 369,546,009	

- 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 前年度からの繰越金を執行したため
- 4 次年度に繰り越したため

令和4年度資金計画

別紙3

区分	広報事業経費				情報・分析事業経費				相談事業経費				商品・サービス事業経費				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	211,261,000	215,826,162	△ 4,565,162		1,151,564,212	1,837,793,087	△ 686,228,875		312,832,000	582,095,796	△ 269,263,796		376,564,828	376,564,828	0		275,303,000	488,489,905	△ 213,186,905	
業務活動による支出	211,261,000	195,705,924	15,555,076		934,691,908	1,391,859,908	△ 457,167,998		311,579,055	494,104,875	△ 182,525,820		376,564,828	394,490,349	82,074,479		275,303,000	353,978,674	△ 78,675,674	
投資活動による支出	0	787,325	△ 787,325	※1	0	119,987,120	△ 119,987,120	※1	0	899,960	△ 899,960	※1	0	42,885,975	△ 42,885,975	※1	0	86,438,290	△ 86,438,290	※1
財務活動による支出	0	0	0		216,872,304	216,721,890	150,414		1,252,945	1,252,945	0		0	0	0		0	0	0	
リース債務の返済による支出	0	0	0		216,872,304	216,721,890	150,414		1,252,945	1,252,945	0		0	0	0		0	0	0	
前年度への繰越	0	19,332,913	△ 19,332,913		0	109,224,171	△ 109,224,171		0	85,838,016	△ 85,838,016		0	39,188,504	△ 39,188,504		0	48,072,941	△ 48,072,941	
資金収入	211,261,000	215,826,162	△ 4,565,162		1,151,564,212	1,837,793,087	△ 686,228,875		312,832,000	582,095,796	△ 269,263,796		376,564,828	376,564,828	0		275,303,000	488,489,905</		