独立行政法人国民生活センター　平成27年度評価　項目別評定総括表

				年度評価					項目別調書No.	備考
				平成25年度（※）	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		
１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置										
（１）一般管理費及び業務経費	一般管理費及び業務経費			A	B	B			1	
	借り上げ宿舎制度の見直し			A	／	／			2	事情変化→非該当
（２）人件費	人員配置の適正化			A	B	B			3	
	ＰＩＯ－ＮＥＴ関連業務に係る人件費			A	B	B			4	
（３）給与水準	給与水準			A	B	C			5	
	給与体系の見直し			A	B	B			6	
（４）随意契約等の見直し				A	B	B			7	
（５）保有資産の有効活用	相模原事務所研修施設における稼働率の確保			／	／	C			8	H27年度に項目追加
	相模原事務所研修施設における研修の実施			／	／	C			9	H27年度に項目追加
	一般利用者への施設貸し出し			／	／	B			10	H27年度に項目追加
	施設利用者へのアンケート調査等			／	／	B			11	H27年度に項目追加
	建物管理			／	／	B			12	H27年度に項目追加
	相模原事務所研修施設の活用に関する検討			A	B	／			13	事情変化→非該当
	東京事務所の在り方の検討			A	／	／			14	事情変化→非該当
	相模原事務所の在り方の検討			A	B	／			15	事情変化→非該当
（６）自己収入の拡大・経費の節減				A	B	B			16	
２．国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置										
（１）消費生活情報の収集・分析・提供	①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新	システムの構築・運用		A	B	B			17	
		登録日数の短縮（全国分）		A	B	B			18	
		登録日数の短縮（センター受付分）		A	B	B			19	
		新しいキーワードによる運用		A	B	B			20	
		逆引き辞書、入力補助機能の検討		A	B	B			21	
	②「早期警戒指標」の活用	早期警戒指標に基づく情報の提供		A	B	B			22	
		早期警戒指標の利活用の促進		A	B	B			23	
	③ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認			A	B	B			24	
	④「事故情報データバンク」の活用			A	B	B			25	
	⑤調査研究			A	B	B			26	
（２）国民への情報提供の強化	①報道機関等を通じた情報提供	情報提供の実施		A	A	B			27	
		事業者名を含めた公表		A	B	B			28	
	②ホームページ、出版物等による情報提供	ア．　ホームページ	ホームページ利用者の利便性の向上	A	B	B			29	
			ホームページによる情報の迅速な提供	A	B	B			30	
			「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布	A	B	B			31	
			「国民生活」読者等へのアンケート調査	A	B	B			32	
		イ．出版物		A	B	B			33	
		ウ．高齢者や障害者等への情報提供	メールマガジンの発行	A	B	B			34	
			メールマガジン等の活用	A	B	B			35	
	③「消費者トラブルメール箱」の運用			A	B	B			36	
	④消費者庁の行う注意喚起への協力			A	B	B			37	
（３）苦情相談の充実・強化	①苦情相談	ア．経由相談	経由相談の解決能力の向上	A	B	B			38	
			相談の統一的な処理への取り組み	A	B	B			39	
		イ．消費者ホットライン等を活用した地方支援	平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施	A	B	B			40	
			土日祝日相談の実施	A	B	B			41	
			消費者ホットライン三桁化への対応	／	／	B			42	H27年度に項目追加
	②個人情報の取扱いに関する苦情相談			A	B	B			43	
	③越境消費者トラブルに関する苦情相談			／	／	B			44	H27年度に項目追加
（４）裁判外紛争解決手続の実施	①裁判外紛争解決手続の適切な実施			A	B	B			45	
	②消費者裁判手続特例法への対応			／	／	B			46	H27年度に項目追加
（５）関係機関との連携	①消費者庁等	消費者安全法に基づく消費者事故等の通知		A	B	B			47	
		情報共有の実施		A	B	B			48	
		公共料金に関する意見・相談等の報告		A	B	B			49	
		関係行政機関への情報提供		A	B	B			50	
	②消費生活センター等	ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報の配信		A	B	B			51	
		「消費生活相談緊急情報」の発行		A	B	B			52	
		「製品関連事故情報」の発行		A	B	B			53	
	③国の行政機関			A	B	B			54	
	④独立行政法人			A	B	B			55	
	⑤消費者団体	適格消費者団体のＰＩＯ－ＮＥＴ利用のための環境整備		A	B	B			56	
		消費者団体への情報提供		A	B	B			57	
	⑥法令照会への対応			A	B	B			58	
（６）関係行政機関等に対する改善要望				A	B	B			59	
（７）研修の充実	①教育研修事業の充実強化	消費者行政職員研修、消費生活相談員研修		A	B	C			60	H27年度に項目改定
		消費者教育推進のための研修				C			61	
		消費生活サポーター研修の検討		／	／	B			62	H27年度に項目追加
		企業職員研修		A	B	C			63	
		研修の周知		／	／	B			64	H27年度に項目追加
		受講希望者の環境整備		／	／	B			65	H27年度に項目追加
		遠隔研修の推進		A	B	B			66	
		国家公務員向け研修実施の検討		A	B	B			67	
		受講者等へのアンケート調査		A	A	A			68	
		市場化テストの実施		A	B	B			69	
	②都道府県における巡回訪問事業の支援			A	B	B			70	
	③消費生活専門相談員資格認定制度	消費生活専門相談員資格の審査及び認定		A	B	B			71	
		地理的条件に配慮した試験の実施		A	A	A			72	
		資格更新のための講座の実施		A	B	B			73	
		改正消費者安全法に基づく資格試験実施の準備		／	／	B			74	H27年度に項目追加

	（８）商品テストの強化	①生活実態に即した商品テストの実施	商品テストの実施	A	A	B			75	
			消費者庁への協力	A	B	B			76	
			外部有識者による評価の実施	A	B	B			77	
		②商品テストの効率的な実施	関係機関との連携	A	B	B			78	
			外部試験機関等への委託	A	B	B			79	
			テストの支援	A	B	B			80	
		③商品テスト実施機関の情報収集・提供	商品テスト実施機関や商品テスト実施状況等の情報収集・提供	A	B	B			81	
			地方公共団体等への商品テスト情報の提供	A	B	B			82	
	（９）震災からの復興に向けた取組	①震災関連情報の収集・提供		A	B	B			83	
		②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施		A	B	B			84	
		③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等		A	B	B			85	
		④必要な施策の実施		－	－	－			86	
	（10）消費者教育の推進	①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等		A	B	B			87	
		②ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の消費者教育への活用		A	B	B			88	
		③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修		A	B	B			89	
		④消費者教育に関する先進的取り組みに関する情報の収集・提供		A	B	B			90	
	（11）中核機関としての役割強化			A	B	B			91	
３．予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画				A	B	B			92	
４．短期借入金の限度額				－	－	－			93	
５．不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画				A	－	－			94	
６．重要な財産の処分等に関する計画				－	－	－			95	
７．剰余金の使途										
	（１）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備			－	－	－			96	
	（２）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備			－	－	－			97	
	（３）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備			－	－	－			98	
８．その他業務運営に関する事項										
	（１）施設・設備に関する計画			－	－	－			99	
	（２）人事に関する計画			A	B	B			100	
	（３）中期目標期間を超える債務負担			－	－	－			101	
	（４）積立金の処分に関する事項			A	－	－			102	
	（５）情報セキュリティ対策			A	B	B			103	
	（６）事業の審査及び評価			A	B	B			104	
	（７）国際協力			A	B	B			105	
	（８）内部統制の充実・強化	内部監査・監事監査の実施		A	B	B			106	
		コンプライアンス研修の実施			B	B			107	
	（９）情報公開			A	B	B			108	

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

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	（参考情報）
一般管理費（予算額）		201,820千円	195,765千円	195,318千円（189,892千円※）	233,017千円			
一般管理費（決算額）		193,273千円	154,956千円	215,242千円	188,296千円			
増減額（当該年度予算額－前年度予算額）		△6,242千円	△6,055千円	△447千円（△5,873千円※）	37,699千円			
増減比（計画値）	△3.0%以上	－	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	△3.0%以上	
増減比（増減額÷前年度予算額）（実績値）		△3.0%	△3.0%	△0.2%（△3.0%※）	19.3%			
達成度			100.0%	100.0%	100.00%			
業務経費（予算額）		1,562,700千円	1,497,787千円	1,454,433千円（1,418,462千円※）	1,503,415千円			
業務経費（決算額）		1,433,018千円	1,473,357千円	1,423,511千円	1,489,777千円			
増減額（当該年度予算額－前年度予算額）		△231,084千円	△64,913千円	△43,354千円（△79,325千円※）	△13,638千円			
増減比（計画値）	△1.0%以上	－	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	△1.0%以上	
増減比（増減額÷前年度予算額）		△12.9%	△4.2%	△2.9%（△5.3%※）	3.4%			
達成度			100.0%	100.0%	100.00%			

※（）内の数値は、消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除いたもの。

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比３％以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比１％の経費の効率化を図る。 　なお、激変緩和措置を設けた上で平成２４年度に廃止した借上宿舎制度については、平成２５年９月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。	・一般管理費（人件費を除く。）については、毎年度、前年度比３％以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比１％以上の削減を行う。	一般管理費（人件費を除く）については、前年度比３％以上、業務経費については、前年度比１％以上の経費の削減（消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く）を行う。	＜主な定量的指標＞ ・一般管理費前年度増減比 ・業務経費前年度増減比 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ （一般管理費） 　平成27年度の一般管理費予算額（人件費を除く。）は、平成26年度予算額195,318千円に対して、中期計画で定めた効率化係数3.0%及び相模原事務所研修施設再開に伴う宿泊収入予算増見合い分を織り込んで37,699千円増の233,017千円となっている。 　平成27年度の決算額は、188,296千円となり、平成27年度予算額に対し、44,721千円減（△19.2%）となった。 （業務経費） 　平成27年度の業務経費当初予算額は、平成26年度予算額1,454,433千円に対して、既定経費の見直し及び中期計画により定めた効率化係数4.5%を織り込んだ65,449千円減の1,388,984千円に、新規拡充分として、教育研修事業の充実強化54,641千円及び越境消費者トラブルへの対応59,790千円を加えた1,503,415千円となっている。 　平成27年度の決算額は、1,489,777千円となり、平成27年度予算額に対し13,638千円減（△0.9%）となった。 ＊業務実績報告書10ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度の一般管理費（人件費を除く。）については、前年度比3%の削減、業務経費については前年度比4.5%の削減となった。 　これを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度も引き続き、一般管理費（人件費を除く）については、前年度比３％以上、業務経費については、前年度比１％以上の経費削減を行う。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 　平成27年度の一般管理費（人件費を除く。）については、前年度比△3.0%となり、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標（前年度比３％以上の削減）を達成している。 　また、平成27年度の業務経費については、前年度比△4.5%となり、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標（前年度比１％以上の削減）を達成している。 ＜今後の課題＞ 　平成28年度についても、中期目標、中期計画及び年度計画における削減目標（一般管理費（人件費を除く。）：前年度比３％以上の削減、業務経費：前年度比１％以上の削減）の達成が必要である。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	（参考情報）
役職員給与（退職手当を除く）の予算額		1,041,391千円	1,041,391千円	1,132,076千円	1,171,219千円			
役職員給与（退職手当を除く）の決算額		999,591千円	980,442千円	1,095,051千円	1,114,992千円			
減額（決算額－予算額）		△41,800千円	△60,949千円	△36,025千円	△56,227千円			
減額率（減額／予算額）		△4.0%	△5.9%	△3.2%	△4.8%			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。 また、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成２７年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。	・総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。	・平成２６年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。	＜主な定量的指標＞ ・役職員給与（退職手当を除く）の予算額 ・役職員給与（退職手当を除く）の決算額 ・減額（決算額－予算額） ・減額率（減額/予算額） ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度は、監事機能を強化するための監事室の設置、消費者庁越境消費者センターの移管による越境消費者トラブルに係る相談体制構築のための相談情報部の体制強化及び教育研修・研究に一体的に取り組むための職員配置を実施した。 また、新たな課題に効果的に対応するため更なる業務の効率化を進めるとともに、職員の重点配置を行う業務の検討等を行い、それを踏まえた次年度の人事異動計画を策定し、人員配置の適正化を図った。 具体的には、平成28年度に向けた研修機能の強化のために教育研修部に、また、越境消費者トラブルに係る相談体制構築・強化のために相談情報部に、人員を更に配置する準備を進めた。 また、国家公務員に準じた給与改定を実施し、併せて平成27年度から実施される国家公務員の給与構造の改革に準じ必要な規程の改正を行うとともに、独立行政法人通則法等改正に伴う役員給与規程の評定区分の変更を行った。 非常勤職員等についても引き続き業務の精査を進める一方で相談業務及び教育研修業務を強化すべく再配分を行った。 なお、平成27年度の役職員給与（退職手当を除く）の決算額は、1,114,992千円となり、予算額1,171,219千円に対し56,227千円の減額（△4.8%）となった。 ＊業務実績報告書11ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、平成26年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度は、平成27年度に策定する人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、平成26年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員の適正配置、非常勤職員の再配分が行われており、人件費抑制に一定の成果を挙げたものと認められる。 ＜今後の課題＞ 引き続き人員配置の適正化と効率的な組織作り等による人件費削減への方向が維持されることが重要。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （前中期目標期間最終年度値等）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	（参考情報）

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評定	B
総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。 また、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成２７年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。	・全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、ＰＩＯ－ＮＥＴ関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成２７年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。	・全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新に際し、平成２５年度の検討結果を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴ関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画に基づく措置を講ずる。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成26年度に策定した削減計画に基づき、アカウント申請のシステム化、一括データ修正機能の導入及び複数システムのシングルサインオン機能の導入により、平成28年度から２名減での業務運営ができるようになった。 ＊業務実績報告書12ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、各種検討等の結果、平成28年度から２名減での業務運営ができるようになった。 これらを踏まえれば、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 必要に応じて、ＰＩＯ－ＮＥＴ2015システムの稼働状況を踏まえ、人員や人件費の更なる削減の余地がないかを検討する。	＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、平成26年度に策定した削減計画に基づき、ＰＩＯ－ＮＥＴシステムの改良を推進したことにより（一括データ修正機能の導入等）、平成28年度から２名減での業務運営ができるようになったことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 平成27年９月28日から稼動を開始したＰＩＯ－ＮＥＴ2015の稼動・運用において、更なる業務の効率化等を検討し、引き続き総人件費の削減につなげていくことが重要。 ＜その他事項＞ 特になし	

４．その他参考情報

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								（参考情報）
指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
ラスパイレス指数（地域別・学歴別）（計画値）	100.0	－	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
ラスパイレス指数（地域別・学歴別）（実績値）		95.6	98.6	99.8	100.3			
達成度			100.0%	100.0%	99.7%			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	・給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とする。 そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	・給与水準については、平成２６年度の検証結果を踏まえ、平成２７年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 また、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。	＜主な定量的指標＞ ・ラスパイレス指数（地域別・学歴別） ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は100.3となり、国家公務員の給与水準と同等となった。 給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成27年度の役職員の報酬・給与等について」を取りまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めた。 ＊業務実績報告書12ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 独立行政法人の給与については、改正独立行政法人通則法により、国家公務員や民間企業の給与や当該独立行政法人の業務の実績等を考慮して定めることとされている。 当センターはこれまで、特別手当の減額、管理職手当の縮減、昇給幅の抑制、管理職員及び補佐職員の人数の削減等の措置を講じて、給与水準の抑制に努めてきたところである。 このような状況において、平成27年度は、地域・学歴を勘案した対国家公務員指数は100.3となり、国家公務員の給与水準と同等となった。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度は、給与水準について、平成27年度の検証結果を踏まえ、平成28年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするために、必要な措置を講ずるとともに、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 なお、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講ずる。	評定：C ＜評定に至った理由＞ 平成27年度の職員の給与水準については、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が100.3となり、所期の目標値である100.0を上回った。同指数は、平成24年度（95.6）を底に平成25年度、平成26年度、平成27年度と３年連続して上昇した結果、国家公務員を上回ることとなったもので、所期の目標を達成しておらず、改善を要すると認められる。 ＜今後の課題、改善に向け取り組むべき方針＞ これまで、給与水準の抑制策が実施されてきたところであるが、平成28年度は、対国家公務員ラスパイレス指数（年齢・地域・学歴勘案）が100.0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である。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 　また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	・給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とする。 　そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。 　また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。	・昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成27年12月４日閣議決定）の趣旨を踏まえ、平成27年の人事院勧告を参考に俸給表等を改正し、世代間の適正な配分等の実現を図った。 　また、平成27年度から国家公務員に適用された「給与制度の総合的見直し」に基づく地域間の適正な措置・世代間の給与配分等の見直しを参考に、平成27年４月１日付けで俸給表を切り替え、１号俸の昇給抑制を実施するよう規程の整備を行った。 ＊業務実績報告書13ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成27年12月４日閣議決定）の趣旨を踏まえ、給与体系の見直しを実施した。 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度は、昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについて、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。	評定	B
						＜評定に至った理由＞ 　平成27年度は、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成27年12月４日閣議決定）の趣旨等を踏まえ、国民生活センターの給与体系を見直したことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 　今後とも、公務員の給与体系等を踏まえた上で、適切な給与体系となるよう見直しをしていくことが重要。 ＜その他事項＞ 　特になし	

４．その他参考情報

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								（参考情報）
指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
契約件数（実績値）①		47件	61件	44件	65件			
契約金額（実績値）②		608,362千円	632,922千円	4,177,543千円	636,568千円			
競争性のない随意契約件数（実績値）③（③÷①）		８件 （17.0%）	６件 （9.8%）	７件 （15.9%）	６件 （9.2%）			
競争性のない随意契約金額（実績値）④（④÷②）		46,648千円 （7.7%）	23,497千円 （3.7%）	39,037千円 （0.9%）	26,714千円 （4.2%）			
競争性のある契約件数（実績値）⑤（⑤÷①）		39件 （83.0%）	55件 （90.2%）	37件 （84.1%）	59件 （90.8%）			
競争性のある契約金額（実績値）⑥（⑥÷②）		561,714千円 （92.3%）	609,426千円 （96.3%）	4,138,506千円 （99.1%）	609,854千円 （95.8%）			
一者応札・一社応募		９件 （121,384千円）	11件 （320,773千円）	11件 （1,276,637千円）	4件 （162,621千円）			
「契約監視委員会」開催回数（実績値）		４回	４回	４回	４回			
対象件数（実績値）		15件	17件	19件	10件			
委員から見直し等の指摘があった件数（実績値）		０件	０件	０件	０件			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。 　また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。 ①「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成２７年５月２５日総務大臣決定）に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。 ②競争性のある契約の割合が契約件数全体の８４．１％（平成２６年度実績）を下回らないよう努めること。 ③契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。	・「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成２７年５月２５日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の８４．１％（平成２６年度実績）を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	・「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	＜主な定量的指標＞ ・競争性のない随意契約（契約件数・契約金額） ・競争性のある契約（契約件数・契約金額） ・一者応札・一社応募（契約件数・契約金額） ・「契約監視委員会」開催回数 ・「契約監視委員会」対象件数 ・「契約監視委員会」委員から見直し等の指摘があった件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　平成27年度における競争性のない随意契約は、6件であった。この6件の契約については、相模原事務所及び東京事務所それぞれの水道、ガス及び後納郵便料金であり、「調達等合理化計画」において、真にやむを得ないものとしたものであった。 　一方、競争性のある随意契約59件（609,854千円）のうち、一者応札・一者応募は4件であった。いずれも公告期間を確保するとともに、仕様書内容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うとともに、「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」において、「随意契約」及び「一者応札・一者応募」となった契約締結案件を中心に抽出された10件について点検・見直しを実施したところ、委員から見直し等の指摘はなかった。 ＊業務実績報告書13ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、「平成27年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づき、契約の適正化に係る取組を実施するとともに、競争性のある随意契約については、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなど、競争性、透明性が確保されるよう努め、競争性のある契約が契約件数全体の90.8%と平成26年度実績を上回ることができた。 　また、契約監視委員会を年4回開催し、入札・契約の適正な実施を図った。 　以上を踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度においても引き続き随意契約の適正化を推進するため、「平成28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、監事による契約内容のチェックを着実に実施するなど内部牽制にも努め、入札・契約の適正な実施を図る。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 　平成27年度は、「平成27年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づいて契約の適正化に係る取組が実施されており、競争性、透明性の確保に努めていると評価できる。また、一般競争入札等の割合が契約件数全体の90.8%となっており、所期の目標値（平成26年度実績84.1%以上）を達成している。 ＜今後の課題＞ 　平成28年度以降も、引き続き「平成28年度独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画」に基づいて競争性及び透明性をより高めた契約に努めるとともに、調達情報や契約に係る情報の公表により適正な契約の推進を確保していくことが重要。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１（５）	保有資産の有効活用（相模原事務所研修施設における稼働率の確保）		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	（参考情報）
宿泊室稼働率（計画値）		－	－	－	65.0％ 以上	61.9％ 以上	71.7％ 以上	平成28年度の計画値は徳島試行研修分を差し引いて変更（71.7％→61.9％）。
宿泊室稼働率（実績値）		－	－	－	42.3％			
達成度		－	－	－	65.1％			
研修室稼働率（計画値）		－	－	－	66.3％ 以上	56.8 ％ 以上	67.5％ 以上	平成28年度の計画値は徳島試行研修分を差し引いて変更（67.5％→56.8％）。
研修室稼働率（実績値）		－	－	－	69.9％			
達成度		－	－	－	105.4％			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）（注）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。 （注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）（注）の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。 （注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	・相模原事務所については、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：６５パーセント以上、研修室：６６．３パーセント以上（注）の確保を目指すため、以下の措置を講じる。 （注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率、コース数及び合計予定人員。	＜主な定量的指標＞ ・宿泊室稼働率 ・研修室稼働率 ＜その他の指標＞ ・【9】～【12】の実施状況等 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 研修施設を再開し、一定水準の稼働率を確保するため、①研修コース数を2コース増及び研修内容等の見直し、②関係機関等329件に17,894部のパンフレットの送付・配布等、③快適性を確保するための利用者アンケート実施、その結果を踏まえた宿泊室設備の整備・シャンプー等のアメニティの販売等による利便性の改善（満足度：施設95.2%、宿泊施設84.0%）及び平成28年度研修計画策定のための地方公共団体へのアンケート実施、④建物管理について管理人業務及び夜間警備業務の実施を着実に実施した。その結果、宿泊室の稼働率は42.3%、研修室の稼働率は69.9%となった。また、土日祝日にも、宿泊室245室、研修室17室を貸し出し、施設の有効活用を図った。 ＊業務実績報告書16ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：C 研修施設の稼働率を確保するため、研修コース数の増加、利用案内パンフレットの配布等、施設利用者に対する利用者アンケートの実施による利便性の向上を着実に実施した。これらの取組等の結果により、宿泊室の稼働率は目標を達成できなかったものの、研修室の稼働率は目標を上回った。これら結果を踏まえればＣと評価する。 ＜課題と対応＞ 宿泊室の稼働率が低調であったのは、１都3県の地方公共団体からの受講者の中には地方公共団体から宿泊が認められない者や、宿泊を希望しない者が少なからずいることも理由の一つと考えられる。 このほか、研修講座以外の利用者（外部利用）の利用可能日が研修実施日以外となるため、外部利用者にとっては選択肢がかなり狭まり、利用しやすい条件となっていない。 今後は、研修の年間の実施スケジュールの調整や施設利用促進の積極的な広報、時宜に応じた研修テーマの設定や受講者のニーズに応じた研修日程を作成する等の取組を行い施設の有効活用を図る。	評定：C ＜評定に至った理由＞ 平成27年度の研修室の稼働率は69.9%となり、計画値66.3%を上回った（達成度105.4%）。一方、宿泊室の稼働率は42.3%となり、計画値65.0%を下回っている（達成度65.1%）ことから、全体としては所期の目標を下回っており、改善を要すると認められる。 なお、研修施設については「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月７日閣議決定）において「相模原研修施設については、研修施設としては廃止する」とされたことを受け、平成24年４月に研修施設としての利用が廃止されていたが、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）を踏まえて行われた「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用による懇談会」及び「行政改革推進本部（第３回会合）」における検討を経て、平成27年５月から利用を再開したところである。宿泊室の稼働率としては目標値に届かなかったものの、研修施設再開初年度であり外部利用者として想定されている機関において他施設の利用予定が既に決まっていた可能性があること、研修室と宿泊室が一体となって学習効果の高い研修の場となるという利点があることから、引き続き宿泊室の稼働率向上への取組努力の状況について注視することとする。 ＜今後の課題、改善に向け取り組むべき方針＞ 研修の年間の実施スケジュールの早期開示や施設利用に関する積極的な広報を行うことで、外部利用者の利用促進に努めるとともに、時宜に応じた研修テーマの設定や受講者のニーズに応じた研修日程を組むことで、研修受講者を増加させるよう努めることが必要。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	（参考情報）
コース数（計画値）		―	―	―	71コース	83コース	83コース	
コース（実績値）		―	―	―	73コース			
達成度		―	―	―	102.8%			
人員（計画値）		―	―	―	5,112人以上	5,976人以上	5,976人以上	
人員（実績値）		―	―	―	3,959人			
達成度		―	―	―	77.5%			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）（注）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。 （注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	・研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、以下のとおり、相模原事務所研修施設で実施するコース数を研修施設閉鎖以前過去５年間の最大実績（２３コース）より多く実施する。 （表） 〔空欄〕／コース数／人員 27年度／71／5,112人 28年度／83／5,976人 29年度／83／5,976人	・研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、相模原事務所研修施設で実施するコース数を７１コース、人員を5,112人以上とする。	<主な定量的指標> ・コース数 ・人員 <その他の指標> ・なし <評価の視点> ―	<主要な業務実績> 年度計画のコース数は71コースであったが、研修申込状況の推移及び研修需要を考慮し研修コース数を追加し、73コースを実施した。また、受講者のニーズ等にも応え、研修日程の短縮化や研修内容の変更、受講対象の拡大を行い研修を実施した。その結果、受講者は3,959人（予定人員5,112人）となった。 具体的には、①消費生活相談員等の関心の高いテーマについて新たに消費生活相談員研修専門・事例講座を2回追加実施、②行政職員研修（連携編）の日程を当初の3日間から１日短縮し受講者の参加しやすさの確保、③当初予定していた行政職員研修（実務コース）のうちの2回を消費生活相談特別講座に変更し消費生活相談員も受講対象として広げ、より受講者の確保に努めた。 ＊業務実績報告書16ページ参照。	<評定と根拠> 評定：C 平成27年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施するとともに、研修コース数を計画値よりも多く実施する等、受講者の確保に努めた。取組の結果、人員の計画値を達成できなかったものの、研修日程の短縮化や研修内容の変更、受講対象の拡大を行い、研修を実施した。これらを踏まえればCと評価する。 <課題と対応> 引き続き時宜に応じた研修テーマ設定や受講者のニーズに応じた研修日程を作成すること等により、予定人員目標を達成するための取組を積極的に実施する。	評定：C <評定に至った理由> 平成27年度に相模原事務所研修施設で実施するコース数は73コースとなり、計画値71コースを上回った（達成度102.8%、B評定）。一方、研修受講者は3,959人となり、計画値5,112人を下回っていることから（達成度77.5%、D評定）、受講者を確保するための取組は実施されたものの、全体としては所期の目標を下回っており、改善を要すると認められる。 <今後の課題、改善に向け取り組むべき方針> 時宜に応じた研修テーマの設定や受講者のニーズに応じた研修日程を組むことで、コースの充実に加え、研修受講者数自体も増加させるよう努めることが必要。 <その他事項> 特になし

中期計画内の表：

	コース数	人員
27年度	71	5,112人
28年度	83	5,976人
29年度	83	5,976人

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１（５）	保有資産の有効活用（一般利用者への施設貸し出し）		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

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

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

<table>
<tr><th rowspan="2">中期目標</th><th rowspan="2">中期計画</th><th rowspan="2">年度計画</th><th rowspan="2">主な評価指標</th><th colspan="2">法人の業務実績・自己評価</th><th colspan="2" rowspan="2">主務大臣による評価</th></tr>
<tr><th>業務実績</th><th>自己評価</th></tr>
<tr><td rowspan="2">相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）（注）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。
また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。</td>
<td rowspan="2">・一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。

<table><tr><th></th><th>コース数</th><th>人員</th></tr><tr><td>27年度</td><td>71</td><td>5,112人</td></tr><tr><td>28年度</td><td>83</td><td>5,976人</td></tr><tr><td>29年度</td><td>83</td><td>5,976人</td></tr></table></td>
<td rowspan="2">・一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。</td>
<td rowspan="2">＜主な定量的指標＞
・なし

＜その他の指標＞
周知・広報活動
配布パンフレット

＜評価の視点＞
－</td>
<td rowspan="2">＜主要な業務実績＞
施設再開に当たり、一般利用者への施設貸出しを増やすため、広報用に施設利用案内に関するパンフレットを作成し、近隣の大学、高等専門学校、高等学校、専門学校及び事業者団体、消費者団体、公益法人・機関、弁護士会、消費者関連学会、消費者関連各種委員会、会議・イベント等、合計329件に対して17,894部の送付・配布又は訪問して説明を行うなど、周知・広報活動を積極的に実施した。
また、研修受講者に対し34件、一般利用者に対し40件の商品テストの講義や施設案内を行い、施設再利用を促す取組を実施した。

＊業務実績報告書17ページ参照。</td>
<td rowspan="2">＜評定と根拠＞
評定：Ｂ
平成27年度は、施設再開に当たり積極的な周知や広報活動を実施したことを踏まえればＢと評価する。

＜課題と対応＞
施設再開初年度であることから、積極的に図ったところであるが、その多くの団体が周知時には既に年度計画が策定されており、案内即利用に繋がらないケースも見られたことから、引き続き利用促進のための早めの広報活動を押し進めることとしたい。</td>
<td>評定</td><td>B</td></tr>
<tr><td colspan="2">＜評定に至った理由＞
研修施設再開初年度であることから、外部利用者として想定されている機関において他施設の利用予定が既に決まっており、当研修室の利用に繋がらなかったケースもあったが、施設再開に当たって、年度計画に掲げたとおり積極的な周知や広報活動を実施したことは評価できる。

＜今後の課題＞
引き続き、一般利用者への施設貸出しを増やすため、教育機関のほか、近隣の機関を対象に積極的な周知、広報を実施することが重要。

＜その他事項＞
特になし</td></tr>
</table>

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１（５）	保有資産の有効活用（施設利用者へのアンケート調査等）		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	（参考情報）
研修施設利用者満足度（計画値）		－	－	－	75.0%			
研修施設利用者満足度（実績値）		－	－	－	95.2%			平成27年度　平成27年度 第１四半期→第４四半期（2.7ポイント増加） 93.3%　　96.0%
達成度		－	－	－	126.9%			
宿泊施設利用者満足度 計画		－	－	－	75.0%			
宿泊施設利用者満足度 実績		－	－	－	84.0%			平成27年度　平成27年度 第１四半期→第４四半期（12.3ポイント増加） 76.6%　　88.9%
達成度		－	－	－	112.0%			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）（注）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。 （注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	・多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。 （表） ｜　｜コース数｜人員｜ ｜27年度｜71｜5,112人｜ ｜28年度｜83｜5,976人｜ ｜29年度｜83｜5,976人｜	・多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。	＜主な定量的指標＞ ・研修施設利用者満足度 ・宿泊施設利用者満足度 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ・検討状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 施設利用者の快適性を確保するため管理運営業務について市場化テストを実施し、これを通じ、施設利用者に対する利用者アンケートを実施した。研修施設利用者の95.2%（市場化テスト測定指標75%以上）、宿泊施設利用者の84.0%（測定指標75%以上）から満足との評価を受けた。アンケートを通じ施設利用に関する要望等について把握し、周辺地図の掲示、宿泊室の排水溝周りの整備、シャンプー等のいわゆるアメニティグッズの販売等、利便性の改善につながるような取組を行った。研修施設利用者満足度、宿泊施設利用者満足度の第１四半期と第４四半期とを比較すると、研修施設利用者満足度は第１四半期93.3%に対し第４四半期96.0%（2.7ポイント増加）、宿泊施設利用者満足度は第１四半期76.6%に対し第４四半期88.9%（12.3ポイント増加）と、いずれも上昇し、満足度の着実な向上がみられた。 また、平成28年度の研修計画策定の参考とするため、地方公共団体に対して受講者派遣に関する意向調査を実施し、844の地方公共団体から回答を得た（回答率64.8%）。当該意向調査の結果を踏まえ多くの受講対象者が相模原研修施設における研修に参加できるよう、平成28年度の研修計画を策定した。 ＊業務実績報告書17ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：A 施設利用者のアンケート調査を通じた施設の改善及び研修開催日程の策定を行い、利用者の利便性の確保及び向上を図った結果、第4四半期の研修施設利用者満足度、宿泊施設利用者満足度ともに 第1四半期よりも向上した。このことを踏まえればAと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き利用者のアンケート調査を行い、予算の範囲内で施設等の改修等を行い、利便性の向上を図る。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 研修施設利用者満足度が95.2%（達成度126.9%、A評定）、宿泊施設利用者満足度が84.0%（達成度112.0%、B評定）となっており、施設利用者の利便性向上が着実に図られていると認められる。ただし、宿泊施設利用者満足度が単独の項目でA評定の達成度を得るまでにはかい離があることから、全体の評定をAとする要因が認められないため、B評定とする。 ＜今後の課題＞ 引き続き、利用者の利便性向上に努め、受講者増加に繋げられるようにすることが重要。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

１．当事務及び事業に関する基本情報			
１（５）	保有資産の有効活用（建物管理）		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）（注）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。 　また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。 （注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。	・従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じ一般競争入札を実施する。	・従来実施してきた建物管理について、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・検討状況 ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　従来実施してきた建物維持管理（受付案内業務、清掃業務、警備業務、電気・機械設備等運転業務、環境衛生管理業務）に加えて、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施した。（契約期間：平成27年４月１日から平成30年３月31日まで） ＊業務実績報告書18ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　従来実施してきた建物維持管理に加えて、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託を実施したことからＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き民間委託を実施する。	評定	B
						＜評定に至った理由＞ 　従来実施してきた建物維持管理に加えて、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について民間競争入札による民間委託の活用を実施したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 　引き続き民間委託を実施する。 ＜その他事項＞ 　特になし	

４．その他参考情報
平成27年度計画より項目追加

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。	・出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。	・出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・検討状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ くらしの豆知識等の出版物については、平成27年度の発行に当たり、平成26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なかい離がなかったことから、平成27年度においても価格を据え置いた。 また、研修受講料、相模原事務所研修施設宿泊料について、それぞれに要する経費等に基づき単価を試算したところ、現行の料金が受益者負担として適正であることを確認した。また、平成28年度についても同様に検討し適正であることを確認した。 また、研修経費の節減のため、平成27年度に実施した「専門講座地域コース」の会場借料については、平成26年度に引き続き共催先の地方公共団体の負担とすることとした。 ＊業務実績報告書18ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、出版物の販売価格、研修受講料、相模原事務所研修施設宿泊料について、受益者負担が適正かどうかの検証結果を踏まえた上で決定した。 また、研修事業について、会場借料を共催先の地方公共団体の負担とし、経費節減を図った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度においても、引き続き出版物の販売価格、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。（また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。）	評定	Ｂ
						＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、主たる自己収入である出版物の販売収入と、研修受講料収入について、価格を維持しながら一定の収入を挙げたこと、また、これら収入項目に対する経費の削減に努め、実現させたことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 今後とも、出版物の内容を充実させる等により販売数量を確保して増収を図り、同時にその経費削減に努めていくことで、将来にわたり自己収入の安定的な確保を維持していくことが重要。 ＜その他事項＞ 特になし	

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新（システムの構築・運用）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項・第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均５日以内に短縮する。）。 また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・ＰＩＯ―ＮＥＴについて、消費者庁「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。	・ＰＩＯ―ＮＥＴについては、システムの構築を完了させ、新しいシステムによる運用を開始する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 予定どおり平成27年９月28日に新システムによる運用を開始した。 また、新システム利用開始準備として、以下を実施した。 ①ＰＩＯ－ＮＥＴ2015専用端末・専用回線配備。 ②ＬＧＷＡＮ経由でのＰＩＯ－ＮＥＴ2015利用自治体における環境整備支援。 ③利用者のための問合せ窓口（ヘルプデスク）業務民間競争入札の実施と問合せ対応体制整備。 ④地方公共団体職員、相談員及び中央省庁等関係者向けの操作研修を計88回開催。 ＊業務実績報告書19ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、計画どおり９月28日に新しいシステムによる運用を開始した。また、同運用開始前に必要な研修の実施、専用端末・専用回線の配備を完了した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴ2015システムの安定稼働を行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、予定どおり９月28日に新システムであるＰＩＯ－ＮＥＴ2015の運用が開始され、その後安定的に運営されていること、円滑な運用開始に資するよう、刷新前の平成27年７月から９月にかけて利用者向けの操作研修を計88回開催したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 安定的なシステム運用を確立し、引き続き消費生活相談員の負担軽減のためのシステム改善を図る必要がある。なお、ＰＩＯ－ＮＥＴ2015の運用開始直後には一部において処理が中断するといったシステムトラブルが生じていたことから、次回刷新時には本番稼動前の受入れテストや研修マニュアル作成に十分な時間を割けるような体制を敷き、刷新の際に消費生活相談業務に支障を生じさせることがないようにすべきである。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新（登録日数の短縮（全国分））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項・第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
入力項目数（実績値）				101項目	89項目		
削減数（実績値）					12項目		
削減した項目数（実績値）					14項目		
追加した項目数（実績値）					２項目		
登録日数（計画値）	10日以内	－			10日以内	10日以内	10日以内
登録日数※刷新前（実績値）		30.7日	28.5日	26.5日	30.7日		
登録日数※刷新後（実績値）		－	－	－	9.0日		
達成度							

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均５日以内に短縮する。）。 また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す。	・刷新に当たり、ＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数を平均１０日以内に短縮することの実現に向け、入力項目の削減及び決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールについて消費者庁と連携し、地方公共団体等との合意を形成し、情報の提供とＰＩＯ－ＮＥＴの利用に関する契約を利用者（地方公共団体）と締結する。	＜主な定量的指標＞ ・入力項目数 ・入力項目削減数 ・ＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数（全国分） ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 相談情報の提供とＰＩＯ－ＮＥＴ利用や、登録日数短縮のための仮登録機能運用に関する内容を定めた契約書について、ＰＩＯ－ＮＥＴを利用する全ての地方公共団体との取り交わし手続きを完了した。 ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後の登録日数は9.0日に短縮された。 なお、ＰＩＯ－ＮＥＴ2015システムの刷新に伴い、入力項目は101項目から89項目に削減した。 ＊業務実績報告書19ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、予定通りどおり地方公共団体との契約書取り交わし手続きを完了させた。これにより、仮登録機能の運用を開始した。また、入力項目を101項目から89項目に削減した。 これを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数の短縮を進める。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度にＰＩＯ－ＮＥＴの入力項目を削減したことは、消費生活相談員の入力負担軽減に資することから、評価できる。 また、平成27年度の全国の平均登録日数は、ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新前の実績値が30.7日（本登録）であったところ、ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後の実績値が9.0日（仮登録までと本登録までの短い方の日数）であり、目標値である刷新後の年平均10日以内を達成している。 ＜今後の課題＞ 年平均登録日数は仮登録日数と本登録日数の早い方を採用して算出するが、仮登録はあくまでも地方公共団体の決裁を得ていない、内容が限られた速報の登録情報であるため、引き続き、本登録の早期化を地方公共団体に働き掛け、本登録にかかる日数を短縮する取組を進めることが必要である。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新（登録日数の短縮（センター受付分））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項・第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
登録日数（計画値）	５日以内	－	－	－	５日以内	５日以内	５日以内
登録日数※刷新前（実績値）		22.7日	11.3日	10.8日	12.5日		
登録日数※刷新後（実績値）		－	－	－	５日		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,920,372	2,756,116	1,483,643		
決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542		
経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415		
経常損益（千円）	2,292	6,481	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,398,054	1,420,766	2,927,398		
従事人員数	41	42	40		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 　なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均５日以内に短縮する。）。 　また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を５日以内に短縮する。	・センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数を５日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組を実施する。	＜主な定量的指標＞ ・ＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数（センター受付分） ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　登録日数短縮への具体的な取組として、平成25年度に整備した、相談情報部一次決裁データを翌日中に情報管理部で二次決裁するという体制での登録作業を実施した。また、平成27年９月28日から運用を開始した仮登録の仕組みについて、国民生活センターでは、相談受付日から仮登録となるまでの日数を５日とし、より速い登録が実現できるような措置を実施した。 　取組の結果、平成27年度刷新前（４月１日から９月27日までの相談受付分）の登録日数は12.5日であったが、刷新後の登録日数は５日となった。 ＊業務実績報告書20ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、決裁処理早期化のための体制での登録作業を実施した。また、仮登録となるまでの日数を５日に設定し、ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後、正常稼働してからの登録日数は計画値である５日以内を実現した。 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度も引き続き、決裁処理早期化のための体制での登録作業を継続する等、具体的な取組を実施し、登録日数の短縮に努める。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 　平成27年度のセンターの平均登録日数は、ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新前の実績値が12.5日（本登録）であったところ、ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後の実績値が５日（仮登録までと本登録までの短い方の日数）であり、目標値である刷新後の年平均５日以内を達成している。 ＜今後の課題＞ 　年平均登録日数は仮登録日数と本登録日数の早い方を採用して算出するが、仮登録はあくまでも国民生活センター内の決裁を得ていない、内容が限られた速報の登録情報であるため、引き続き、本登録にかかる日数を短縮する取組を進めることが必要である。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新（新しいキーワードによる運用）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項・第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品キーワード数（実績値）				2,122	1,179		
削減数				―	943		
内容等キーワード数（実績値）				786	454		
削減数				―	332		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均５日以内に短縮する。）。 また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・前年度に改訂し、全国の消費生活センターへ送付したキーワードマニュアルについて、変更になったルールを地方公共団体等へ周知し、新しいキーワードによる運用を開始する。	<主な定量的指標> ・商品キーワード数 ・内容等キーワード数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> －	<主要な業務実績> 平成27年４月から「ＰＩＯ－ＮＥＴ分類・キーワードマニュアル（2015年度版）」による運用を開始し、ＰＩＯ－ＮＥＴにおける効率的な業務遂行等に資するため、商品キーワード数を943（44%）削減、内容等キーワード数を332（42%）削減した。 運用開始後、新しいキーワードの運用円滑化のための措置として、個別問合せ受付の際の説明や、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」を通じての補足事項周知及び、「消費生活相談カード作成セミナー」での説明を行った。 また、改訂後のキーワードが適切に入力されているかどうかを検証するとともに、入力データの精査作業を通じて入力状況を適宜把握し、入力が適切にされていることを確認した。 ＊業務実績報告書20ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ａ 平成27年度は、予定どおり新しいキーワードによる運用を開始し、商品キーワード、内容等キーワードともにキーワード数は大幅に削減された。 運用開始後、新しいキーワードの運用円滑化のため措置を実施した。新しいキーワードが適切に入力されているかどうか検証した。 これらを踏まえればＡと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、新しいキーワードの運用円滑化のための措置を行う。	評定：Ｂ <評定に至った理由> 平成27年度は、商品キーワード数を44%削減し、また、内容等キーワード数を42%削減し、ＰＩＯ－ＮＥＴに関する業務遂行の効率化につなげられたこと、また、新しいキーワードが適切に入力されていることが確認できたことは評価できるものの、当該キーワード数の削減をもってＡ評定とする要因とまでは認められないため、Ｂ評定とする。 <今後の課題> 平成28年度も引き続き、新しいキーワードの円滑な運用を図る必要がある。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新（逆引き辞書、入力補助機能の検討）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項・第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。 　なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均５日以内に短縮する。）。 　また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。	・逆引き辞書の導入・運用について検討するとともに、新たな入力補助機能の導入についても検討する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・検討状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　平成25年度に作成した逆引き辞書について、平成27年度から利用を開始した改訂後のキーワードへの対応と利用者向けの操作手順書の整備を行った。 　また、平成28年度中に消費生活センター等で利用を開始できるよう、開始時期等を検討した。 　また、相談情報入力者の負荷軽減に資するため、ＰＩＯ－ＮＥＴ2015の入力システムに、利用者が入力した「商品・役務名」や「購入・契約先キーワード」を基に、「第１商品キーワード」の候補を表示する入力補助機能を装備した。 ＊業務実績報告書20ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、逆引き辞書の導入・運用について検討した。相談情報入力者の負荷軽減に資するための入力補助機能をＰＩＯ－ＮＥＴ2015入力システムに装備した。 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度中に逆引き辞書の導入・運用を行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 　ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に併せ、逆引き辞書及び新たな入力補助機能の導入について検討を行い、キーワード入力補助機能を実装したことで相談情報入力の負荷軽減が図られたことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 　逆引き辞書の導入については引き続き検討を行い、適切な対応が求められる。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　②「早期警戒指標」の活用（早期警戒指標に基づく情報の提供）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項・第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
提供回数（定期）（実績値）		12回	12回	12回	12回		
提供回数（財産事案情報共有打合せ）（実績値）		45回	49回	46回	43回		
情報提供件数（実績値）		14件	10件	９件	14件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,920,372	2,756,116	1,483,643		
決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542		
経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415		
経常損益（千円）	2,292	6,481	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,398,054	1,420,766	2,927,398		
従事人員数	41	42	40		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	＜主な定量的指標＞ ・中央省庁、地方公共団体等への提供回数（定期） ・「財産事案情報共有打合せ」での提供回数 ・「急増指標」を活用した情報提供件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ早期警戒指標に基づく情報を定期的に提供したほか、消費者庁との「財産事案情報共有打合せ」（平成27年度は43回開催）において「急増指標」上位30位の情報を提供し、審議に活用した。 また、センターでは「急増指標」に基づく情報の特徴や問題点を分析し、その結果については記者説明会等を通じて情報提供しており、平成27年度は「急増指標」を活用した情報提供を14件実施した。 ＊業務実績報告書21ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、指標に基づく情報を、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供したほか、消費者庁との打合せにおいて活用した。 さらに、「急増指標」を活用した情報提供を実施した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁等へ提供する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 「早期警戒指標」を活用し定期的に消費者庁等へ提供してきたことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁等へ提供する。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　②「早期警戒指標」の活用（早期警戒指標の利活用の促進）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項・第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用ユーザー数（実績値）		2,969人	3,584人	4,698人	4,920人		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。	・早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」について、新しいＰＩＯ－ＮＥＴに組み込んだ上で、安定的な稼動を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。	＜主な定量的指標＞ ・PIO-ALERTの利用ユーザー数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度上期においては、「消費生活相談早期警戒システム」（ＰＩＯ－ＡＬＥＲＴ）の安定的なシステム運用に努めると同時に、ＰＩＯ－ＮＥＴ2015に早期警戒指標を集計する機能を組み込み、平成27年9月28日から運用を開始した。 ＰＩＯ－ＮＥＴ2015運用開始後は、早期警戒指標の安定的な稼働を維持するとともに、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」を通じて、全国の消費生活センターにおける早期警戒指標集計機能の利用促進を図った。平成27年度の利用者数は4,920人であった。 ＊業務実績報告書22ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度上期に「消費生活相談早期警戒システム」の安定的な運用に努め、ＰＩＯ－ＮＥＴ2015に早期警戒指標集計機能を組み込み、平成27年9月28日から運用開始した。ＰＩＯ－ＮＥＴつうしんを通じて早期警戒指標集計機能の利用促進を図った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴ2015の早期警戒指標集計機能の安定的な稼動を行うとともに、早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ これまで「早期警戒指標」は、ＰＩＯ－ＮＥＴとは別のシステム（PIO-ALERT）で運用されていたが、ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に併せ、ＰＩＯ－ＮＥＴの機能として組み込み、多くのＰＩＯ－ＮＥＴユーザが利用できるようにしたことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、「早期警戒指標」の消費者庁等及び全国の消費生活センターでの利活用を推進すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　③ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑦	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。	・地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。	・地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費者庁から「ＬＧＷＡＮ経由のＰＩＯ－ＮＥＴ利用」（平成27年12月22日付）が示されたことを受け、同利用に関する要望調査を実施し、新たに計119箇所の新規利用拠点を追加することとなった。119箇所のうち、79箇所が平成28年4月1日から利用を開始した。残り40箇所については、平成28年度中に24箇所、平成29年度中に16箇所が順次利用を開始する予定となっている。 ＊業務実績報告書22ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、地方公共団体からの要望を踏まえ、119箇所でのＬＧＷＡＮ経由でのＰＩＯ－ＮＥＴ2015新規利用を承認した。 これを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新は従来のＰＩＯ－ＮＥＴ利用者のみが対象であり、相談件数が少ない利用者は地方公共団体の端末をLGWAN接続で利用する方式に変更し、コスト削減を図った。 ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後、地方公共団体に要望調査を行い、このLGWAN接続方式でＰＩＯ－ＮＥＴ利用を希望する新規利用者（119箇所）のＰＩＯ－ＮＥＴ利用を認めたことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 平成28年度以降も定期的に要望調査を行い新規LGWAN利用者を増やすとともに、適切に対応すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　④「事故情報データバンク」の活用		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項・第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
データ収集参画機関		12機関	12機関	12機関	12機関		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。	・事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。	・事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。	＜主な定量的指標＞ ・データ収集参画機関 ＜その他の指標＞ ・検討状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 「事故情報データバンク」システムの安定的な運用を図るとともに、同システムの基盤更改を平成27年６月末に完了させた。これにより、課題となっていた登録情報更新処理速度の改善を図った。また、情報の有効活用を図るため、国民向け画面の再構成などについて、消費者庁と検討を行った。 なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集について、消費者庁と協議を行い、引き続き検討することとした。 ＊業務実績報告書22ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、システムの安定的な運用を図るとともに、同システムの基盤更改を完了させ、課題となっていた登録情報更新処理速度の改善を図った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。 また、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集についても、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 事故情報データバンクは平成27年度基盤更改により処理速度の向上を図ったことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 平成28年度以降も定期的に関係機関と協議し、事故情報データバンク情報の活用を推進すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（１）	消費生活情報の収集・分析・提供　⑤調査研究		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第４号 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
調査研究の情報提供件数（実績値）		１件	１件	１件	１件		
「国民生活研究」発行回数（実績値）		４回	２回	２回	２回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	393,375	387,909	269,027		
決算額（千円）	382,457	370,897	259,302		
経常費用（千円）	382,972	371,455	260,808		
経常損益（千円）	158	25	0		
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	201,821		
従事人員数	21	21	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。	・国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	・国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	＜主な定量的指標＞ ・調査研究の情報提供件数 ・「国民生活研究」発行回数 ＜その他の指標＞ ・調査研究等の内容 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年3月に公表した「消費生活相談員を対象とした『越境消費者取引の相談対応等に関する調査』」の結果及びＰＩＯ－ＮＥＴに蓄積された事例等を基に、越境消費者取引の類型整理と事例分析により相談対応上の課題を探ることを目的とした報告書を平成28年3月に公表した。 また、今後ますます増加することが予測される越境消費者トラブルの法的問題点の把握や解決に向けた方策の検討には、海外諸国の消費者政策や消費者法制、越境消費者トラブルへの対応の現況等について知ることが有益であることから、アジア諸国における消費者法・消費者政策の最新動向や国民生活センター越境消費者センター（ＣＣＪ）の取組について「国民生活研究」で特集（「アジア諸国の消費者問題・消費者政策の動向」）した。 ＊業務実績報告書23ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 調査研究では、全国の消費生活センターに寄せられた事例を基に、これまで明確に示されていなかった越境消費者取引の定義と類型について整理を試みるとともに、越境消費者トラブルの事例を類型ごとに網羅的に示し、相談内容の特徴、トラブルに至る理由、相談対応の状況、解決が困難な理由等を分析することにより、今後の相談対応の参考となる報告書とした。 また、「国民生活研究」については、特集として中国の消費者法制と消費者問題の最新動向、韓国における越境消費者トラブルの現況と問題点及びこれらに対処するための消費者法制の改善方法、ベトナムの消費者行政の概況、さらに平成27年度から運営主体が国民生活センターに移管されたＣＣＪの取組といった論稿を掲載するなど、知見の獲得に努めた。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。	評定：Ｂ .＜評定に至った理由＞ 平成27年度、国民生活センターが全国の消費生活センターに寄せられた事例を基に、越境消費者トラブルの事例を類型ごとに網羅的に示し、今後の相談対応の参考となる報告書としたこと、「国民生活研究」特集として中国の消費者法制と消費者問題の最新動向、韓国における越境消費者トラブルの現況と問題点及びこれらに対処するための消費者法制の改善方法、ベトナムの消費者行政の概況、さらに平成27年度より運営主体が国民生活センターに移管されたＣＣＪの取組といった論稿を掲載したことなどは、評価できる。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民への情報提供を実施すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　①報道機関等を通じた情報提供（情報提供の実施）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
記者公表件数(計画値)	50件	－	50件	50件	50件	50件	50件
記者公表件数(実績値)		78件	80件	73件	58件		
相談情報部		29件※２	33件	31件	28件		
商品テスト部		45件※２	42件	37件	25件		
紛争解決委員会事務局		４件	４件	４件	4件		
広報部※１		１件	１件	１件	1件		
達成度			160.0%	146.0%	116.0%		
記者説明会開催回数(実績値)		16回	23回	21回	23回		
ホームページ又はFAX公表回数(実績値)		16回	12回	13回	14回		
新聞（在京６紙）掲載回数(実績値)		58回	86 回	106回	98回		
テレビ・ラジオ放送回数(実績値)		46回	89回	73回	65回		
地方紙掲載回数（ネット掲載を含む）(実績値)		77回	284回	592回	565回		
事案の選定から１ヶ月以内の公表件数（実績値）		20件	17件	22件	20件		
事案の選定から１ケ月以上２ヶ月以内の公表件数（実績値）		６件	６件	４件	６件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	1,077,920	1,141,227	1,162,296		
決算額（千円）	1,003,883	1,060,605	1,088,481		
経常費用（千円）	1,174,924	1,193,578	1,231,213		
経常損益（千円）	329	40	5		
行政サービス実施コスト（千円）	1,099,725	1,204,338	1,143,832		
従事人員数	65	69	65		

※１．平成24年度、25年度は企画課　　※２．相談情報部と商品テスト部の連名公表１件を含む

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ―ＮＥＴ等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。	・ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間５０件以上の情報提供を行う。	・ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間５０件以上の情報提供を行う。	＜主な定量的指標＞ ・記者公表件数 ・記者説明会開催回数 ・ホームページ又はFAX公表回数 ・新聞（在京６紙）掲載回数 ・テレビ・ラジオ放送回数 ・地方紙掲載回数（ネット掲載を含む） ・事案の選定から１ヵ月以内の公表件数 ・事案の選定から１ヵ月以上２ヵ月以内の公表件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 記者説明会を機動的に23回、ホームページ又はＦＡＸ公表を14回開催し、目標の50件を上回る58件の情報提供（「資料７」参照。）を行った。 また、公表した情報については、新聞98回（在京６紙）、テレビ・ラジオに65回取り上げられた（平成28年５月31日現在）。このほか、地方紙（ネット掲載を含む）には565回の掲載を確認した。 なお、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案を除く）28件のうち、20件については事案の選定から１か月以内に、また、６件については１か月以上２か月以内に公表した。 ＊業務実績報告書24ページ、資料６、資料７参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、記者説明会を機動的に開催するなどし、目標の50件を上回る58件の情報提供を行った。また、公表した情報については、新聞に98回、テレビ・ラジオに65回取り上げられた。 消費者トラブルが著しく増加している事案や、新制度開始に伴う消費者トラブル発生へに注意喚起などの緊急案件については、迅速な公表を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、目標の50件を上回る情報提供を行っており、また、実際に新聞やテレビ・ラジオといったツールで取り上げられた回数が平成24年度実績（基準値）と比較して増加していることは、国民の関心が高い事案について情報提供を行っているものと評価できる。 また、事案の選定から迅速な公表を行っていることも、評価できる。 ＜今後の課題＞ 平成28年度以降も、商品テスト事案について、実績ベースで平成24年度実績と同等水準の記者公表回数を目指すこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　①報道機関等を通じた情報提供（事業者名を含めた公表）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	―	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
記者公表件数（実績値）		30件	46件	30件	31件		
相談情報部		４件	３件	０件	１件		
商品テスト部		９件	11件	４件	11件		
紛争解決委員会事務局		17件	32件	26件	19件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	901,984	882,625	957,447		
決算額（千円）	849,765	826,521	877,192		
経常費用（千円）	1,009,447	963,795	1,017,161		
経常損益（千円）	329	25	5		
行政サービス実施コスト（千円）	994,207	996,637	994,746		
従事人員数	57	56	54		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ―ＮＥＴ等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。	・国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	・国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	＜主な定量的指標＞ ・事業者名を含めた公表件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど31件において事業者名を含む公表を行った。 ＊業務実績報告書24ページ、資料６参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、基準値と同程度の事業者名を含めた公表を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は基準値と同程度の事業者名を含めた公表を行っており、一定の評価に値する。 ＜今後の課題＞ 引き続き、国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組むこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　②ホームページ、出版物等による情報提供（ア．　ホームページ（ホームページ利用者の利便性の向上））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 　また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	・インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　相模原事務所研修施設案内コーナー、国民生活センター越境消費者センターコーナーを新たに開設した。 　訪日・在日外国人の増加に対応し、英語版ホームページを情報分類から見直し最新の公表資料や、注目テーマ、相談事例・判例などを掲載するなど、デザインとともに情報内容の充実を図った。 　さらに新しい消費者ホットライン「１８８（いやや！）」の周知を行った。また、平成26年度に行ったアンケート結果を踏まえ、見守り新鮮情報・子どもサポート情報のリーフレットを一覧で表示し、より分かりやすくした。 　ホームページ利用者の使用性や利便性など実態を把握するため、調査会社の登録モニターを利用してホームページのアンケートを実施した。 ＊業務実績報告書25ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、コーナーを新たに２つ開設するとともに、英語版ホームページのリニューアルを実施した。さらに、見守り新鮮情報・子どもサポート情報のリーフレットを一覧で表示し、利便性を高めた。 　一般のホームページ利用者を対象としたアンケート調査を実施し、利便性の向上に資する情報を得た。 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度は引き続き、ネットユーザーを対象としたアンケート等を実施し、ホームページ利用者の利便性の向上のための改善項目等の策定を図る。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 　平成27年度は、２つのコーナーを新設し、英語版ホームページのリニューアルを実施した。さらに、見守り新鮮情報・子どもサポート情報のリーフレットを一覧で表示し、利便性を高めた。 　一般のホームページ利用者を対象としたアンケート調査を実施し、利便性の向上に資する情報を得たことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 　平成28年度もホームページのユーザーを対象としたアンケート等を実施し、引き続きホームページ利用者の利便性の向上を図ること。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　②ホームページ、出版物等による情報提供（ア．　ホームページ（ホームページによる情報の迅速な提供））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価（業務実績）	法人の業務実績・自己評価（自己評価）	主務大臣による評価
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	・緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> －	<主要な業務実績> プリペイドカードを不正に取得しようとする詐欺、個人情報漏えいに便乗した手口、自然災害に便乗した悪質商法、国民生活センターをかたる詐欺、マイナンバー制度に便乗した詐欺など、消費者の関心が高い情報を掲載した。 また、「日本年金機構における個人情報流出に便乗した不審な電話にご注意ください！」（平成27年6月）、「SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！　日本語のサイトでも契約先は海外事業者」（平成27年8月）、「マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！」（平成27年9月、11月）、「マイナンバー制度を悪用したお知らせメールにご注意ください！」（平成28年1月）など社会的関心が高まった消費者問題などで緊急性が高いものについて、迅速かつ的確にホームページで情報提供した。 ＊業務実績報告書25ページ参照。	<評定と根拠> 評定：B 平成27年度は、ホームページに消費者の関心が高い情報を掲載したほか、社会的関心の高まった消費者問題など、特に緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供した。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	評定：B <評定に至った理由> 平成27年度、情報提供した事案については、いずれも国民の関心が高いものであり、当庁や国民生活センター内部からの要請があった問題について、翌日までに情報提供を行ったことは、情報提供を迅速かつ的確に提供を行ったものと、評価できる。 <今後の課題> 緊急性の高い問題について、その情報を迅速に収集するために採り得る手法を検討するとともに、引き続き迅速な情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　②ホームページ、出版物等による情報提供（ア．　ホームページ（「国民生活」のホームページ掲載と簡易冊子の配布））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
ウェブ版「国民生活」掲載回数（計画値）	12回	－	12回	12回	12回		
ウェブ版「国民生活」掲載回数（実績値）		12回	12回	12回	12回		
達成度			100.0%	100.0%	100.0%		
全記事総アクセス数（実績値）		502,222件	996,349件	2,106,984件	2,699,068件		
簡易冊子版配布部数（実績値）		1,200部	1,200部	1,100部	1,180部		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価（業務実績）	法人の業務実績・自己評価（自己評価）	主務大臣による評価
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 　また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。	・消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。	＜主な定量的指標＞ ・ウェブ版「国民生活」掲載回数 ・全記事総アクセス数 ・簡易冊子版配布部数 ＜その他の指標＞ ・簡易冊子版配布先 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　ホームページにウェブ版「国民生活」を毎月１回掲載を行った。 　「国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載した。 　また、ホームページ上の掲載に併せ、簡易冊子版を毎月1,200部印刷し、全国の消費生活センター・消費者団体、執筆者等へ配布し、各号の在庫は20部程度となっている。 ＊業務実績報告書26ページ、資料８参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、ウェブ版「国民生活」に、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者の関心が高い相談事例、法律知識に関する記事を掲載し、毎月、ホームページで提供した。 　また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子版を配布した。 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度も引き続き、「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子版を関係各所に配布する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 　平成27年度の計画どおり「国民生活」を定期的にホームページに掲載したことは、評価できる。また、全国の消費生活センター等を対象に簡易冊子を配布したことも、評価できる。 ＜今後の課題＞ 　平成28年度も引き続き、簡易冊子版の印刷については適切な部数とすること。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　②ホームページ、出版物等による情報提供（ア．　ホームページ（「国民生活」読者等へのアンケート調査））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
平均満足度（計画値）	４以上	－	４以上	４以上	４以上	４以上	４以上
平均満足度（実績値）		4.4	4.4	4.5	4.5		
達成度			110.0%	112.5%	112.5%		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の平均満足度の評価を得る。	・「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の平均満足度の評価を得る。	＜主な定量的指標＞ ・アンケート調査結果（平均満足度） 4.5 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 読者への満足度アンケート調査を実施したところ、満足度については５段階評価で「4.5」を得た(属性別内訳では消費生活相談員4.6、消費者行政職員4.4)。 特に「キャッシュレス決済入門」、「暮らしの法律Ｑ＆Ａ」、「暮らしの判例」、「苦情相談」等の記事が相談現場等で役立っていることが分かった。また、実施に際してはアンケート項目を見直し、属性による評価と掲載記事の関係や閲覧媒体の状況等について調査結果から得られた意見を今後の誌面に反映させることとしている。 なお、平成26年度の購読者アンケート調査で寄せられた、取り上げて欲しいテーマ等についての意見や要望は平成27年度の誌面に反映させた。 ＊業務実績報告書27ページ、資料９参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、読者への満足度アンケート調査を実施したところ、満足度について５段階評価で「4.5」であり、目標を上回った。また、アンケートによって得られた意見を今後の誌面に反映させることとした。 平成26年度のアンケート調査で寄せられた意見や要望を平成27年度の誌面に反映させた。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の平均満足度の評価を得る。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、アンケート調査における満足度が4.5であったことは、読者から一定の評価がなされているものと考えられる。平成26年度のアンケート調査で寄せられた意見や要望を平成27年度の誌面に反映させたことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 内容の充実、読者のニーズを汲み取れるようなアンケート項目を設定すること。 読者の属性ごとの満足度が確認できるようなアンケート項目の追加を検討すること。 （回答数が少ない場合）より多くのアンケートの回答を得るための工夫を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　②ホームページ、出版物等による情報提供（イ．出版物）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「くらしの豆知識」発行回数（計画値）	１回	－	１回	１回	１回	１回	１回
「くらしの豆知識」発行回数（実績値）		１回	１回	１回	１回		
達成度			100.0%	100.0%	100.0%		
販売部数（実績値）		320,321部	289,556部	248,837部	244,647部		
デイジー版作成部数（実績値）		1,100部	1,100部	1,100部	1,200部		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 　また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。	・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年１回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成する。	＜主な定量的指標＞ ・「くらしの豆知識」発行回数 ・「くらしの豆知識」販売部数 ・デイジー版作成部数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　「くらしの豆知識2016」を平成27年8月に発行した。なお、平成27年度は販売促進のために、販売委託先を１機関増やすとともに、これまで取引がなかった業界団体等へのダイレクトメール送付等により拡販を実施した。販売実績はほぼ平成26年度並みの244,647部であった。 　また、2015年版の販売実績を参考に2016年版の印刷部数を見直した。 　視覚障害者の利用に供するためデイジー版を平成28年３月に1,200部作成した。 ＊業務実績報告書27ページ、資料10参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、「くらしの豆知識」を年１回発行するとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成した。 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度も引き続き、「くらしの豆知識」を年１回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 　平成27年度の計画どおり「くらしの豆知識」を発行するとともにデイジー版を作成したことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 　「くらしの豆知識」の更なる拡販を実施するとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成に努める。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　②ホームページ、出版物等による情報提供（ウ．高齢者や障害者等への情報提供（メールマガジンの発行））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「見守り新鮮情報」発行回数（実績値）		27回	27回	32回	30回		
「見守り新鮮情報」登録者数（実績値）		19,340人	19,371人	20,629人	21,298人		
「子どもサポート情報」発行回数（実績値）		12回	12回	13回	12回		
「子どもサポート情報」登録者数（実績値）		3,809人	4,048人	4,305人	4,583人		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	・高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	＜主な定量的指標＞ ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」発行回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 「見守り新鮮情報」を30回、「子どもサポート情報」を12回発行した。アンケート調査でイラスト入りのカラーリーフレットの認知度が低いことが明らかになったので、ホームページ上の情報一覧ページでまとめて各号のリーフレットを見られるようにした。 平成27年度末における「見守り新鮮情報」の登録者数は21,298人、「子どもサポート情報」の登録者数は4,583人であった。 また、利用状況を把握するために、「子どもサポート情報」について、メルマガ登録者へのアンケートを実施したほか、複数の団体へのヒアリングを行った。 ＊業務実績報告書28ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 「見守り新鮮情報」は基準値を上回る回数を発行し、「子どもサポート情報」は同数を発行した。 また、「子どもサポート情報」に関するアンケートやヒアリングでは、メールマガジンが役立つ、効果があるといった評価が寄せられた。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、「見守り新鮮情報」「子どもサポート情報」を発行する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は基準値を上回る発行を行ったこと、また、「子どもサポート情報」に関するアンケートやヒアリングでは、メールマガジンが役立つ、効果があるといった評価が寄せられたことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ アンケートやヒアリングの結果を参考に、取り上げる事案の選定を行うとともに、利用者（メールマガジン登録者）の更なる拡大のための周知活動に努めること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　②ホームページ、出版物等による情報提供（ウ．高齢者や障害者等への情報提供（メールマガジン等の活用））		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「見守り新鮮情報」発行回数（実績値）		27回	27回	32回	30回		
「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数（実績値）		282,332件	238,905件	331,617件	317,559件		
「子どもサポート情報」発行回数（実績値）		12回	12回	13回	12回		
「子どもサポート情報」PDF版アクセス数（実績値）		122,825	70,847件	103,290件	97,757件		
「くらしの危険」発行回数（実績値）		６回	６回	６回	６回		
「くらしの危険」アクセス数（実績値）		163,601件	116,751件	169,111件	206,511件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	556,167	613,890	559,063		
決算額（千円）	504,083	570,030	541,559		
経常費用（千円）	674,196	702,098	683,826		
経常損益（千円）	171	15	5		
行政サービス実施コスト（千円）	591,654	711,616	639,314		
従事人員数	37	40	38		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 　また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	＜主な定量的指標＞ ・「見守り新鮮情報」発行回数 ・「見守り新鮮情報」PDF版アクセス数 ・「子どもサポート情報」発行回数 ・「子どもサポート情報」PDF版アクセス数 ・「くらしの危険」発行回数 ・「くらしの危険」アクセス数 ・「消費者問題出前講座」実施回数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ （メールマガジンの活用） 　発行したメールマガジン（見守り新鮮情報、子どもサポート情報）の内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、ホームページ上に掲載した。 　「マイナンバー制度に便乗した詐欺に注意」（見守り新鮮情報235号）、「受け渡し時には確認を　クリーニングトラブル防止のために」（見守り新鮮情報238号）などへの配布許可要請が目立った。 　このほかに「くらしフェスタ（東京都）」、「霞が関子どもデー（消費者庁）」、「平成27年度消費者教育フェスタ（文部科学省）」において、印刷物にして配布した。 （リーフレットの作成） 　全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を６回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せて国民生活センターホームページに掲載した。 ＊業務実績報告書30ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、メールマガジンの情報を活用して作成したイラスト入りリーフレットへのアクセス件数は317,559件であり、基準値を上回った。また、各種イベントにおいて印刷物を配布した。 　また、「くらしの危険」を６回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せて国民生活センターホームページに掲載した 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度も引き続き、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 　平成27年度は、電子版リーフレットへのアクセス数が基準値を上回っている点、各機会に配布している点、「くらしの危険」を６回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せて国民生活センターのホームページに掲載した点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 　情報提供先の拡大を積極的に行うこと。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	国民への情報提供の強化　③「消費者トラブルメール箱」の運用		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号・第５号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数（計画値）	50件	ー	50件	50件	50件	50件	50件
情報提供件数（実績値）		60件	60件	45件	67件		
達成度			120.0%	90.0%	134.0%		
受信件数（実績値）		13,503件	15,058件	13,721件	9,122件		
総アクセス件数（実績値）		290,316件	283,838件	293,012件	162,707件		
「FAQコーナー」アクセス件数（実績値）		181,363件	234,831件	190,438件	157,653件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	393,375	387,909	433,006		
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902		
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079		
経常損益（千円）	158	25	0		
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230		
従事人員数	21	21	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。 　また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。	・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間５０件以上ホームページ上で提供する。	・インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間５０件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。	<主な定量的指標> ・解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数 ・受信件数 ・総アクセス件数 ・「FAQコーナー」アクセス件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> ー	<主要な業務実績> 　「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについては、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をＦＡＱコーナーに掲載しており、平成27年度は67件の追加・更新を行い、平成28年３月末時点の総件数は、290件となっている。 また、「ＦＡＱコーナー」へのアクセス件数は157,653件であった。 ＊業務実績報告書31ページ、資料11、資料12参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 　消費者トラブルメール箱での解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数は、平成27年度は67件であり、計画値を上回った。 　これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 　平成28年度も引き続きインターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設または更新作業し、ホームページ上で提供する。	評定：B <評定に至った理由> 　消費者トラブルメール箱での解決策や消費者へのアドバイスの追加・更新件数は、平成27年度は67件であり、計画値を上回ったことは評価できる。 <指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> 　「消費者トラブルメール箱」のＦＡＱコーナーに掲載している解決策や消費者へのアドバイスについて、迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスをホームページ上で提供すること。 <その他事項> 　特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（２）	（２）国民への情報提供の強化　④消費者庁の行う注意喚起への協力		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、３(2)⑭ 「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣）	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁注意情報の紹介件数（実績値）		500件	520件	591件	522件		
他省庁注意情報の紹介件数（実績値）		1,017件	1,506件	1,194件	973件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価（業務実績）	法人の業務実績・自己評価（自己評価）	主務大臣による評価
消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	＜主な定量的指標＞ ・消費者庁注意情報の紹介件数 ・他省庁注意情報の紹介件数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 国民生活センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁の注意喚起情報等を522件紹介し、メールマガジンでも周知した。 また、他の中央省庁が行う注意喚起情報等についても973件を紹介し、メールマガジンで周知した。 政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を11本行った。 その他、消費者庁が行う注意喚起等について国民生活センターホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力するなどした。 ＊業務実績報告書32ページ、資料13参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、消費者庁や中央省庁が行う注意情報等をホームページで紹介し、メールマガジンでも周知した。 その他、消費者庁が行う注意喚起等についてホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力するなどした。 新規に、政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を11本行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、消費者庁が行う注意喚起等についてホームページにて情報提供を行うとともに、消費者庁の実施するキャンペーンに協力するなどし、新規に、政府広報へテーマ提案を行い、消費者庁と共同で情報提供を11本行ったことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き消費者庁が行う注意喚起について、様々な手段で消費者への情報提供を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（３）	苦情相談の充実・強化　①苦情相談　ア．　経由相談（経由相談の解決能力の向上）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(1)④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第２号・第７号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
専門家からのヒアリング回数（実績値）		588回	612回	702回	898回		
事例研究会の実施回数（実績値）		37回	45回	49回	36回		
消費者への注意喚起（実績値）		29件	33件	31件	29件		
関係機関への情報提供（実績値）		29件	27件	23件	19件		
要望（実績値）		２件	10件	４件	５件		
110番実施回数（実績値）		２回	２回	２回	１回		
110番相談受付件数（実績値）		20件	171件	118件	12件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	393,375	387,909	433,006		
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902		
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079		
経常損益（千円）	158	25	0		
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230		
従事人員数	21	21	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。 併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。	・専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。	＜主な定量的指標＞ ・専門家からのヒアリング回数(高度専門相談を含む) ・事例研究会の実施回数 ・消費者への注意喚起件数 ・関係機関への情報提供件数 ・関係機関への要望件数 ・110番実施回数 ・110番での相談受付件数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ ４分野（金融・保険、情報通信、特商法、個人情報）の専門チームを設け、弁護士、医師を始め外部の専門家からのヒアリング（平成27年度は898回実施）や相談事例の研究会（平成27年度は36回実施）を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあっせんの充実に取り組んだ。なお、弁護士・専門技術者等専門家を活用した高度・専門相談について、平成27年10月から新たに「決済手段」についても実施を開始した。 また、事例検討会や意見交換会、外部専門家へのヒアリングの実施により、消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者への注意喚起（29件）、関係機関への情報提供（19件）、要望（５件）、検討会などでの報告等につなげることができた。 110番の実施では、「ねらわれてます！高齢者悪質商法110番」（平成27年９月10日から11日まで）を行い、周知や開催の方法を工夫し、多数の案件を受け付けた。 ＊業務実績報告書34ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、ほぼ前年度と同水準の、専門家へのヒアリング、事例検討会を行い、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあっせんの充実に取り組むとともに、消費者被害の未然防止、拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望を行った。 また、110番の実施では、周知や開催の方法を工夫したものの、偶然にも関東洪水被害と重なってしまったため、若干件数が伸び悩んだ。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、ほぼ前年度と同水準の、専門家へのヒアリング、事例検討会を行い、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談でのあっせんの充実に取り組むとともに、消費者被害の未然防止、拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望を行ったことは解決能力の向上に努めたものと評価できる。 ＜今後の課題＞ 弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図ること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当該事務及び事業に関する基本情報			
２（３）	苦情相談の充実・強化　①苦情相談　ア．　経由相談（相談の統一的な処理への取り組み）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(1)④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第２号・第７号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
経由相談（実績値）		5,918件	7,233件	7,687件	7,116件		
うち助言（実績値）		4,816件	5,562件	6,250件	6,013件		
うち移送・共同処理等（実績値）		964件	1,434件	1,150件	701件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	393,375	387,909	433,006		
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902		
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079		
経常損益（千円）	158	25	0		
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230		
従事人員数	21	21	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価（業務実績）	法人の業務実績・自己評価（自己評価）	主務大臣による評価
専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。 併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	・消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	＜主な定量的指標＞ ・経由相談件数 ・うち助言件数 ・うち移送・共同処理等件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度に受け付けた相談19,253件のうち、経由相談は7,116件であった。このうち、助言は6,013件、移送・共同処理等は701件だった。 ＊業務実績報告書36ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度の、各地の消費生活センターからの経由相談の件数は、前年度を下回ったものの、迅速丁寧な助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組んだ。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談について、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、各地の消費生活センターからの経由相談の件数が、前年度を下回ったものの、迅速丁寧な助言、移送・共同処理等を実施し、事案に応じて事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組んだことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、消費生活センター等の支援のため経由相談を実施し、適切なアドバイス等を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（３）	苦情相談の充実・強化　①苦情相談　イ．消費者ホットライン等を活用した地方支援（平日バックアップ相談・お昼の消費生活相談の実施）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(1)④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第２号・第７号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
平日バックアップ相談（実績値）		3,512件	3,375件	3,150件	3,518件		
うち、あっせん件数（実績値）		190件	241件	211件	237件		
お昼の消費生活相談（実績値）		－	2,080件	3,072件	3,036件		
うち、あっせん件数（実績値）		－	167件	252件	204件		
合計（実績値）		3,512件	5,455件	6,222件	6,554件		
うち、あっせん件数（実績値）		190件	408件	463件	441件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	393,375	387,909	433,006		
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902		
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079		
経常損益（千円）	158	25	0		
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230		
従事人員数	21	21	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。 併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。	・消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。	＜主な定量的指標＞ ・平日バックアップ相談件数 ・うちあっせん件数 ・お昼の消費生活相談件数 ・うちあっせん件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成23年６月20日から開始した「平日バックアップ相談」について、平成27年度に受け付けた相談件数は3,518件、うちあっせん件数は237件であった。 また、平成25年７月29日より実施している「お昼の消費生活相談」について、平成27年度に受け付けた相談件数は3,036件、うちあっせん件数は204件であった。 ＊業務実績報告書37ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、平日バックアップ相談およびお昼の消費生活相談の相談受付件数（合計）が前年度を上回った。また、あっせん件数（合計）も前年度とほぼ同水準となっており、消費生活センター等の支援を実施した。 これらを踏まえれば、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、平日バックアップ相談およびお昼の消費生活相談の相談受付件数（合計）が前年度を上回った。また、あっせん件数（合計）も前年度とほぼ同水準となっており、消費生活センター等の支援を実施したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、消費生活センター等の支援のため、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談について実施し、あっせんを積極的に行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（３）	苦情相談の充実・強化　①苦情相談　イ．消費者ホットライン等を活用した地方支援（休日相談の実施）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(1)④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第２号・第７号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
土日祝日相談（実績値）		9,177件	7,636件	7,553件	5,571件		
うち、あっせん件数（実績値）		103件	83件	25件	29件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	393,375	387,909	433,006		
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902		
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079		
経常損益（千円）	158	25	0		
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230		
従事人員数	21	21	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。 併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	・土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	＜主な定量的指標＞ ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施した。 平成27年度は約８回線で年間113日実施し、相談件数は5,571件、うちあっせん件数は29件であった。 ＊業務実績報告書37ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度の土日祝日相談の相談件数は前年度と比べて減少しているが、回線数当たりの件数でみれば前年度と同水準である。 また、あっせん件数は前年度より増加した。 これらを踏まえれば、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、休日相談を実施し、必要に応じて平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度の土日祝日相談の相談件数は前年度と比べて減少しているが、回線数当たりの件数でみれば前年度と同水準である。 また、あっせん件数は前年度より増加したことから、この評価とする。 ＜今後の課題＞ 消費生活センターの支援として引き続き休日の相談受付を実施し、直轄事業としたことで得られる知見を、更なる消費生活センターの支援、国民への情報提供に活用すること。 消費者ホットラインの３桁化により、増加する土日祝日における相談について適切な対応を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（３）	苦情相談の充実・強化　①苦情相談　イ．消費者ホットライン等を活用した地方支援（消費者ホットライン三桁化への対応）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(1)④、６(2)⑤	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第２号・第７号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
土日祝日相談（実績値）		－	－	－	5,571件		
うち、あっせん件数（実績値）		－	－	－	29件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	－	－	433,006		
決算額（千円）	－	－	395,902		
経常費用（千円）	－	－	396,079		
経常損益（千円）	－	－	0		
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	371,230		
従事人員数	－	－	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。 併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。	・消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して、地方自治体への支援など適切な対応を行う。	<主な定量的指標> ・土日祝日相談件数 ・うち、あっせん件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 平成27年７月１日から、消費者ホットラインが３桁化された。これに伴い増加が見込まれる相談件数に対応するため、引き続き土日祝日相談を実施した。 平成27年度は平均約８回線で年間113日実施し、相談件数は5,571件、うちあっせん件数は29件であった。 また、消費者ホットラインの３桁化に伴い相談件数の増加が見込まれる地方の消費生活センターを支援するため、休日相談対応マニュアルを作成し、消費者行政フォーラム上にて電子媒体で配布した。 ＊業務実績報告書38ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度の土日祝日相談の回線数当たりの相談件数は、３桁化前と同水準であり、また、あっせん件数は以前より増加した。 これらを踏まえれば、Ｂと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き土日祝日に開所していない消費生活センターの支援として、土日祝日に１８８にかかってきた相談を受けるべく、土日祝日相談を実施し、必要に応じて平日に継続相談処理を行い、あっせんを積極的に行う。	評定：B <評定に至った理由> 平成27年度の土日祝日相談の回線数当たりの相談件数は、三桁化前と同水準であり、また、あっせん件数は以前より増加したことは評価できる。 <今後の課題> 平成28年度も引き続き土日祝日に開所していない消費生活センターの支援として、土日祝日に１８８にかかってきた相談を受けるべく、土日祝日相談を実施し、必要に応じて平日に継続相談処理を行い、あっせんを積極的に行うことが重要である。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（３）	苦情相談の充実・強化　②個人情報の取扱いに関する苦情相談		
業務に関連する政策・施策	「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年４月２日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号５(2)②	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第２号・第７号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
個人情報相談件数（実績値）		177件	130件	117件	89件		
説明会での説明回数（実績値）		３回	２回	３回	２回		
「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数（実績値）		２回	２回	５回	２回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	393,375	387,909	433,006		
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902		
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079		
経常損益（千円）	158	25	0		
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230		
従事人員数	21	21	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。	・個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。	・個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。 なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。	＜主な定量的指標＞ ・個人情報相談件数 ・個人情報保護法説明会等での説明回数 ・「消費生活相談緊急情報」での情報提供回数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ・検討状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、89件であった。 また、平成27年10月から平成27年12月にかけて全国10府県で開催された「個人情報保護法説明会」（消費者庁と共催）のうち３会場において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきこと等を説明した。 また、個人情報に関する苦情相談の事例を収集・分析し、マイナンバー制度や個人情報保護法の改正に関する個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改訂に関する情報などを「消費生活相談緊急情報」に掲載し各地の消費生活センターへ情報提供した（計２回）。 ＊業務実績報告書38ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、個人情報に関する経由相談への対応、個人情報保護法説明会での説明を適切に実施した。また、個人情報に関する事例を収集・分析し、個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改定に関する情報など、相談対応上必要となる情報を各地消費生活センターに共有した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度は、個人情報保護法の改正状況を踏まえつつ、引き続き、個人情報に関する苦情相談について、関係機関との情報共有を図る。 また、必要に応じて、事例集の改定・追補等のための検討を行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、個人情報に関する経由相談への対応、個人情報保護法説明会での説明を適切に実施した。また、個人情報に関する事例を収集・分析し、個人情報の漏えいに関する企業の対応状況や、ポイントカードの規約改定に関する情報など、相談対応上必要となる情報を各地消費生活センターに共有を図ったことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 個人情報保護法の改正状況を踏まえ、引き続き、個人情報に関する苦情相談について、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図るとともに、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補のための検討を行う。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（３）	苦情相談の充実・強化　③越境消費者トラブルに関する苦情相談		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号５(3)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第２号・第７号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談件数（実績値）		－	－	－	4299件		
海外提携機関数（実績値）		－	－	－	8		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	－	－	433,006		
決算額（千円）	－	－	395,902		
経常費用（千円）	－	－	396,079		
経常損益（千円）	－	－	0		
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	371,230		
従事人員数	－	－	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
平成２７年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。	・平成２７年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。	・地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、越境消費者相談への対応を適切に行うとともに、全国の消費生活センター等に対して相談対応に資する情報を提供する。	＜主な定量的指標＞ ・相談件数 ・海外提携機関数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度から、それまで消費者庁で行っていた「越境消費者センター」の業務を国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター（ＣＣＪ）」と名称変更して、平成27年６月１日より相談受付を開始した。 平成28年度３月末時点で4,299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。平成27年度８月には相談が急増した２案件について、１件について記者説明会を、１件はホームページへの掲載を通じて、ＣＣＪで受け付けた相談情報を基に消費者への注意喚起を行った。また、「消費生活相談緊急情報」に「CCJニュースコーナー」を新設し、英文のテンプレート等、相談現場への情報を定期的に掲載し情報提供した。 また、海外の関係機関との連携強化を進め、平成27年度は、計８機関との提携に至った。 ＊業務実績報告書39ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 「越境消費者センター」の業務を国民生活センターに移管し、相談開始初年度でありながら、4299件の相談を受け付けた。また消費者への情報提供も記者公表やホームページ等を通じて積極的に行った。さらには、海外の８関係機関との連携も実現した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も、引き続き相談受付業務、情報提供業務を適切に行い、関係機関との連携強化を進める。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は「越境消費者センター」の業務を国民生活センターに移管し、相談開始初年度でありながら、4299件の相談を受け付けた。また消費者への情報提供も記者公表やホームページ等を通じて積極的に行った。さらには、海外の８関係機関との連携も実現したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 平成28年度も、引き続き相談受付業務、情報提供業務を適切に行い、関係機関との連携強化を進めることが重要である。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（４）	裁判外紛争解決手続の実施　①裁判外紛争解決手続の適切な実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号５(1)④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第６号 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	−	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事前問合せ対応件数（実績値）		1,078件	1,139件	1,063件	1,030件		
申請件数（実績値）		151件	151件	167件	155件		
平均所要日数（計画値）	４か月以内	−	４か月以内	４か月以内	４か月以内	４か月以内	４か月以内
平均所要日数（実績値）		102.2日	96.1日	86.3日	102.1日		
達成度			100.0%	100.0%	100.00%		
地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数（実績値）		９回	６回	16回	18回		
外部機関との連携のための意見交換会実施回数（実績値）		３回	６回	７回	８回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	128,378	139,428	170,227		
決算額（千円）	117,343	119,678	151,020		
経常費用（千円）	117,756	120,024	151,308		
経常損益（千円）	0	0	0		
行政サービス実施コスト（千円）	131,275	121,004	133,288		
従事人員数	7	8	8		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価（業務実績）	法人の業務実績・自己評価（自己評価）	主務大臣による評価
消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。	・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。	・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。	＜主な定量的指標＞ ・事前問合せ対応件数 ・申請件数 ・手続終了までの平均所要日数 ・地方公共団体との研修会・意見交換会実施回数 ・外部機関との連携のための意見交換会実施回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ −	＜主要な業務実績＞ 消費者や消費生活センター等からの事前の問合せ1,030件に対応し、154件の和解仲介手続の申請、１件の仲裁の申請を新たに受け付けた。 また、158件（平均所要日数：102.1日）の手続きが終了したが、このうち取り下げ等の16件を除く実質的に和解仲介を実施した142件のうち、94件について和解が成立した。 また、地方公共団体との連携を強化するとともに、消費生活相談員に対する裁判外紛争解決手続制度や申請方法等の周知・啓発を図るため、全国18カ所で研修会・意見交換会を開催した。 その他、関係機関や他のADR機関との意見交換会を開催し、連携の在り方について意見交換を実施した。 ＊業務実績報告書40ページ、資料15～17参照。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成27年度は、消費者や消費生活センター等からの事前の問合せに適切に対応した。 また、重要消費者紛争に関し、新たに155件の申請（うち仲裁１件）受け付けたほか、手続きが終了した事案の平均所要日数は102.1日であり、目標の4か月以内であった。 その他、地方公共団体との研修会・意見交換会や外部機関との意見交換会を積極的に開催した。 これらを踏まえればBと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、消費者や消費生活センター等からの事前の問い合わせに適切に対応し、また、重要消費者紛争に関し、新たに155件の申請（うち仲裁１件）受け付けたほか、手続きが終了した事案の平均所要日数が４か月以内に手続を終了した点、その他、地方公共団体との研修会・意見交換会や外部機関との意見交換会を積極的に開催したことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き申請から４か月以内の処理を目指すこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（４）	裁判外紛争解決手続の実施　②消費者裁判手続特例法への対応		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号５(1)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」附則第６条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	－	－	214,860		
決算額（千円）	－	－	196,048		
経常費用（千円）	－	－	196,339		
経常損益（千円）	－	－	0		
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	179,700		
従事人員数	－	－	12		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成２５年法律第９６号）附則第６条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。	・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成２５年法律第９６号）（消費者裁判手続特例法）の附則第６条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。	・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成２５年法律第９６号）（消費者裁判手続特例法）の附則第６条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を検討する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・検討状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費者庁消費者制度課との会議を４回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備等の進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に関する紛争解決委員会の対応等について意見交換を行った。 その結果、特定適格消費者団体が平成28年度中に作成する業務規程の内容について、協議を行うことになった。 ＊業務実績報告書42ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 消費者庁消費者制度課との会議を4回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備等の進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に関する紛争解決委員会の対応等について意見交換を行い、法の施行前の対応の方針を定めた。 これらを踏まえれば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への対応について検討を行う。	評定	B
						＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、消費者庁消費者制度課との会議を4回開催し、消費者裁判手続特例法に係る法令整備等の進捗状況について情報提供を受けるとともに、施行前事案に関する請求に関する紛争解決委員会の対応等について意見交換を行い、法の施行前の対応の方針を定めたことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き消費者裁判手続特例法への対応について検討を行う必要がある。 ＜その他事項＞ 特になし	

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（５）	関係機関との連携　①消費者庁等（消費者安全法に基づく消費者事故等の通知）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「消費者安全法」第12条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
重大事故等の疑いがあるものについての情報提供件数（実績値）		58件	111件	37件	64件		
平日バックアップ相談・土日祝日相談等		49件	70件	22件	47件		
トラブルメール箱		９件	41件	７件	10件		
医師からの事故情報受付窓口		－	－	６件	６件		
紛争解決員会への申請、事前問合せ		０件	０件	２件	１件		
消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数（実績値）		40件	143件	29件	65件		
トラブルメール箱		19件	121件	10件	40件		
医師からの事故情報受付窓口		－	－	３件	３件		
紛争解決員会への申請、事前問合せ		21件	22件	16件	22件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	521,753	527,337			
決算額（千円）	499,800	490,575			
経常費用（千円）	500,728	491,480			
経常損益（千円）	158	25			
行政サービス実施コスト（千円）	508,071	492,721			
従事人員数	28	29			

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。	＜主な定量的指標＞ ・重大事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 ・消費者事故等の疑いがあるものについての情報提供件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ センターに寄せられた相談情報等のうち、重大事故等の疑いがあるものについて64件、消費者事故等の疑いがあるものについて65件、消費者庁へ情報提供した。 ＊業務実績報告書43ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、センターに寄せられた消費者事故等のおそれがあるものについて、平成26年度を上回る件数を消費者庁に情報提供した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、センターに寄せられた消費者事故等のおそれがあるものについて、平成26年度を上回る件数を消費者庁に情報提供した点は、一定の評価に値する。 ＜今後の課題＞ 引き続き、消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
財産事案情報共有打合せ回数（実績値）		45回	49回	46回	43回		
生命身体事案等情報共有打合せ回数（実績値）		29回	46回	45回	43回		
消費者政策検討会議開催回数（実績値）		３回	３回	３回	４回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	854,265	784,156	831,853		
決算額（千円）	803,917	749,869	771,200		
経常費用（千円）	963,465	887,094	910,884		
経常損益（千円）	329	39	5		
行政サービス実施コスト（千円）	948,583	924,501	907,870		
従事人員数	56	52	50		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。 また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	・財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	<主な定量的指標> ・財産事案情報共有打合せ回数 ・生命身体事案等情報共有打合せ回数 ・消費者政策検討会議開催回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 財産事案情報共有打合せを43回、生命身体事案等情報共有打合せを43回開催した。 また、消費者政策検討会議を４回開催した。 ＊業務実績報告書43ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、財産事案情報共有打合せや、生命身体事案等情報共有打合せを複数回開催し、消費者庁と相互に消費者被害に関する情報を提供し合うことにより、日常的に緊密な情報共有を図った。 また、消費者政策検討会議を開催し、消費者庁と国民生活センターの間での施策・取組の分担や連携の在り方や、新たな事案や課題に対する政策的対応の進め方等について意見交換を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。	評定：Ｂ <評定に至った理由> 平成27年度は、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議、消費者政策検討会議を複数回開催し、消費者庁と相互に消費者被害に関する情報を提供し合い緊密な情報共有を行った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、消費者被害に関する情報について、会議の場等を通じて消費者庁との情報共有を図り、業務に活用させること。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁への報告回数（実績値）		－	１回	１回	１回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,920,372	2,756,116	1,483,643		
決算額（千円）	1,536,308	2,758,563	1,482,542		
経常費用（千円）	1,413,927	1,405,036	2,967,415		
経常損益（千円）	2,292	6,481	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,398,054	1,420,766	2,927,398		
従事人員数	41	42	40		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	＜主な定量的指標＞ ・消費者庁への報告回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度は主な公共料金として電気、ガス、鉄道、バスの４項目について、ＰＩＯ－ＮＥＴに登録された公共料金の値上げに関する相談データの精査を実施した。件数を取りまとめ、国民生活センターで受け付けた主な相談事例について消費者庁へ報告した。このほか参考としてタクシー、郵便（信書便）、タバコについても件数を報告した。 ＊業務実績報告書45ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、関係事例全件について、提供する項目を精査して消費者庁に情報提供した。 これらを踏まえればＢと評価とする。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、公共料金に関して受け付けた全ての相談事例を提供したことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、件数だけでなく、どのような内容の相談が多いか等の分析を行った上で消費者庁へ報告すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数（実績値）		46件	45件	36件	34件		
相談情報部		29件※	27件	23件	20件		
商品テスト部		18件※	18件	13件	14件		
対応件数（実績値）		20件	18件	13件	３件		
相談情報部		10件	８件	10件	１件		
商品テスト部		10件	10件	３件	２件		

※相談情報部と商品テスト部の連名公表１件を含む

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	773,606	743,197	787,220		
決算額（千円）	732,422	706,844	726,172		
経常費用（千円）	891,691	843,770	865,853		
経常損益（千円）	329	25	5		
行政サービス実施コスト（千円）	862,933	875,632	861,458		
従事人員数	50	48	46		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。 さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・関係機関への情報提供件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 記者説明会等により消費者へ58件の情報提供行い、そのうちの34件については、関係省庁及び事業者団体等に積極的に情報提供等を行った。 その結果、３件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた。 ＊業務実績報告書46ページ、資料６参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、平成26年度に比べ関係省庁や事業者団体等への情報提供件数が減少した。 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。	評定：B <評定に至った理由> 平成27年度は、平成26年度に比べ関係省庁や事業者団体等への情報提供件数が減少したものの、消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による情報提供に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行ったことは、一定の評価に値する。 <今後の課題> 引き続き関係省庁や事業者・事業者団体へに適切に情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（５）	関係機関との連携　②消費生活センター等（ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報の配信）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号6(1)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第５号、第42条第１項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん掲載回数（実績値）		12回	17回	14回	14回		
ＰＩＯ－ＮＥＴに関する事務連絡掲載回数（実績値）		24回	26回	18回	18回		
ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する資料等掲載回数（実績値）		－	９回	12回	85回		
早期警戒指標掲載回数（実績値）		12回	12回	12回	12回		
消費者行政フォーラムログイン数（実績値）		291,558	330,111	356,019	541,423		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ－ＮＥＴ等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。	・ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。	＜主な定量的指標＞ ・ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん掲載回数 ・ＰＩＯ－ＮＥＴに関する事務連絡掲載回数 ・ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する資料等掲載回数 ・早期警戒指標掲載回数 ・消費者行政フォーラムログイン数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する以下の情報を掲載した。 ・ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん（14回） ・ＰＩＯ－ＮＥＴに関する事務連絡（18回） ・ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する資料等（85回） ・早期警戒指標（12回） ＊業務実績報告書46ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、「消費者行政フォーラム」に、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」などＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を随時掲載し、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」などＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」や「消費者行政フォーラム」に、情報を随時掲載しており、また、「消費者行政フォーラムログイン数」が平成26年度と比較して増加していることから、より多くの情報提供が実施されたものと評価できる。 ＜今後の課題＞ 平成27年度はＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に係る情報が「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」に多数掲載されたが、ＰＩＯ－ＮＥＴ利用者にとって理解しやすい表現での記載を心掛け、情報の周知徹底を図ること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（５）	関係機関との連携　②消費生活センター等（「消費生活相談緊急情報」の発行）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(1)④	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第２号・第７号、第41条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「消費生活相談緊急情報」月２回以上掲載月数（計画値）	12月	－	12月	12月	12月	12月	12月
「消費生活相談緊急情報」月２回以上掲載月数（実績値）		12月	12月	12月	12月		
達成度			100.0%	100.0%	100.0%		
配信回数（実績値）		40回	57回	63回	47回		
アクセス件数（実績値）		75,700件	110,470件	126,648件	176,074件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	393,375	387,909	433,006		
決算額（千円）	382,457	370,897	395,902		
経常費用（千円）	382,972	371,455	396,079		
経常損益（千円）	158	25	0		
行政サービス実施コスト（千円）	376,796	371,717	371,230		
従事人員数	21	21	19		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ－ＮＥＴ等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月２回以上掲載する。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月２回以上掲載する。	＜主な定量的指標＞ ・「消費生活相談緊急情報」を月２回以上掲載した月数 ・「消費生活相談緊急情報」配信回数 ・「消費生活相談緊急情報」ダウンロード件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度は「消費生活相談緊急情報」定例号を月２回（計24回）発行したほか、臨時号を年間23回「消費者行政フォーラム」に掲載し、計47回配信した。なお、平成27年度中、「消費者行政フォーラム」に掲載された「消費生活相談緊急情報」へのアクセス件数は176,074件であった。 ＊業務実績報告書47ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27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23回掲載し、相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 これらを踏まえれば、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、「消費生活相談緊急情報」を消費者行政フォーラムに月２回以上掲載する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、「消費生活相談緊急情報」定例号を平成26年度と同様に「消費者行政フォーラム」に毎月２回掲載したほか、臨時号も23回掲載したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月２回以上掲載すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（５）	関係機関との連携　②消費生活センター等（「製品関連事故情報」の発行）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「製品関連事故情報」作成回数（実績値）		12回	12回	12回	12回		
「製品関連事故情報」掲載月数（計画値）	12月	－	12月	12月	12月	12月	12月
「製品関連事故情報」掲載月数（実績値）		12月	12月	12月	12月		
達成度			100.0%	100.0%	100.0%		
アクセス件数（実績値）		12,067件	11,339件	12,336件	10,797件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380,231	355,288	354,214		
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270		
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
ＰＩＯ－ＮＥＴ等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	・相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	＜主な定量的指標＞ ・「製品関連事故情報」を掲載した月数 ・「製品関連事故情報」配信件数 ・「製品関連事故情報」アクセス件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 「製品関連事故情報」を計12回作成し、「消費者行政フォーラム」に毎月掲載した。 アクセス件数は10,797件であった。 ＊業務実績報告書47ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月、計12回掲載し、商品テストや相談対応等から得られた情報・知見を消費生活センター等に迅速に提供した。 アクセス件数は10,797件で、平成26年度を下回った。 また、各地消費生活センターの相談員等から「参考になった」等の意見が寄せられた。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、平成26年度と同様に「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載し、計12回作成したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供依頼への対応件数（実績値）		976件	1,568件	2,506件	2,457件		
検討会等への出席回数（実績値）		90回	112回	130回	97回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	3,496,740	3,283,457	2,106,884		
決算額（千円）	2,090,820	3,253,757	2,072,114		
経常費用（千円）	2,128,727	2,037,436	3,697,997		
経常損益（千円）	2,478	6,525	△ 3,423		
行政サービス実施コスト（千円）	2,090,096	2,060,273	3,619,447		
従事人員数	82	80	82		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。	・法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	・法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	＜主な定量的指標＞ ・行政機関からの情報提供依頼への対応件数 ・行政機関の検討会等への出席回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 関係行政機関から寄せられた2,457件の情報提供依頼に対応した。 また、行政機関からの依頼に対応し、各種検討会等に97回出席した。 ＊業務実績報告書47ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、行政機関からの情報提供依頼への対応件数が平成26年度とほぼ同数であった。また、検討会等への出席回数は平成26年度に比べ減少したものの、基準値を上回った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、関係行政機関からの情報提供依頼への対応件数が昨年度とほぼ同数であり、検討会等への出席回数は平成26年度に比べ減少したものの、基準値を上回ったことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分に資するため、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（５）	関係機関との連携　④独立行政法人		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③、６(2)⑧	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第３号・第７号 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
会議等の実施回数（実績値）		13回	13回	13回	13回		
国民生活センターからの講師派遣回数（実績値）		５回	３回	３回	１回		
国民生活センターへの講師派遣回数（実績値）		１回	２回	１回	３回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	576,368	527,341	623,241		
決算額（千円）	554,511	495,194	589,572		
経常費用（千円）	714,800	632,400	730,582		
経常損益（千円）	186	44	5		
行政サービス実施コスト（千円）	692,042	639,508	717,640		
従事人員数	41	38	42		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。	・関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	・製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	<主な定量的指標> ・会議等の実施回数 ・国民生活センターからの講師派遣回数 ・国民生活センターへの講師派遣回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 製品評価技術基盤機構との実務者会議を12回、国立健康・栄養研究所・国民生活センター連携連絡会議を１回実施した。 また、各法人が開催する会議等へ国民生活センターから講師派遣を１回行ったほか、国民生活センターが開催する研修には製品評価技術基盤機構から３回講師が派遣された。 ＊業務実績報告書48ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所との会議を実施し、法人間の情報の共有や連携推進のための取組みについて意見交換等を行った。製品評価技術基盤機構とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用するため、機動的にテスト担当者によるＴＶ会議等を開催した。 また、技術協力の一環として、各法人の職員を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。 さらに、各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣したほか、国民生活センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座に講師が派遣されるなど、研修等に関し連携を図った。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	評定：Ｂ <評定に至った理由> 平成27年度は、製品評価技術基盤機構や国立健康・栄養研究所との会議等の実施、製品評価技術基盤機構とは、製品事故の原因究明に関連したテスト情報や技術情報などを共有・活用したこと。 各法人が開催する会議及び委員会へ講師を派遣したほか、国民生活センターが開催する消費生活相談員研修専門・事例講座に講師が派遣されるなど、研修等に関し連携が図られたことは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き関係機関と情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（５）	関係機関との連携　⑤消費者団体（適格消費者団体のＰＩＯ－ＮＥＴ利用のための環境整備）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(3)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第３号 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,526,997	2,368,207	1,050,637		
決算額（千円）	1,153,851	2,387,665	1,086,640		
経常費用（千円）	1,030,956	1,033,581	2,571,336		
経常損益（千円）	2,135	6,456	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,021,258	1,049,049	2,556,168		
従事人員数	20	21	21		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。	・適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・対応状況 <評価の視点> －	<主要な業務実績> 適格消費者団体でのＰＩＯ－ＮＥＴ利用に必要となる端末機の調達について、関連事業者から情報を収集し、消費者庁に提供した。 また、消費者庁との協議を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報の閲覧可能部分、利用帳票形式等について変更できる機能をＰＩＯ－ＮＥＴ2015へ登載し、適格消費者団体の利用のための環境整備を進めた。 なお、適格消費者団体による実際の利用については、消費者庁で引き続き調整中である。 ＊業務実績報告書49ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、消費者庁との協議を踏まえ、適格消費者団体でのＰＩＯ－ＮＥＴ利用のための環境整備を進めた。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。	評定：Ｂ <評定に至った理由> 消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会において、「端末を配備することについては、」「適格消費者団体及び特定適格消費者団体による国民生活センター等に対する情報提供申請の実績を踏まえつつ、地方公共団体の理解状況やＰＩＯ－ＮＥＴの改修に要する費用の確保といった条件を整えた上で配備を実施する方向で、検討を続けることが適当と考えられる。」とされ、適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用の環境整備に進展があったことは評価できる。 <今後の課題> 引き続き適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、環境整備を進め、実現に努めること。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（５）	関係機関との連携　⑤消費者団体（消費者団体への情報提供）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(3)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第３号 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者団体との意見交換会等の開催回数（実績値）		２回	１回	３回	３回		
適格消費者団体からの照会への対応件数（実績値）		69件	52件	47件	45件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	2,736,034	2,548,594	1,265,497		
決算額（千円）	1,342,689	2,550,368	1,282,688		
経常費用（千円）	1,220,486	1,196,928	2,767,675		
経常損益（千円）	2,135	6,471	△ 3,428		
行政サービス実施コスト（千円）	1,238,182	1,218,922	2,735,868		
従事人員数	33	33	33		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・消費者団体への情報提供を積極的に行う。	・消費者団体への情報提供を積極的に行う。	＜主な定量的指標＞ ・消費者団体との意見交換会等の開催回数 ・適格消費者団体からの法令に基づく照会への対応件数 ＜その他の指標＞ なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費者団体との意見交換会等を以下のとおり実施した。 ・「全国消費者行政ウォッチねっと」との懇談会（平成27年８月26日） ・消費者団体との意見交換会（平成27年10月28日及び30日。11団体が出席。） また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に45件対応した。 ＊業務実績報告書50ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 消費者団体との意見交換会等を実施し、消費者団体と国民生活センターの今後の連携等について実務的な意見交換を行った。 また、適格消費者団体からの法令に基づく照会に対応した。 以上から、Ｂと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、消費者団体への情報提供を積極的に行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、消費者団体との意見交換会等の開催を平成26年度と同様に年３回実施しており、適格消費者団体からの照会への対応件数についても、平成26年度とおおむね同等の実績があったことから、消費者団体への情報提供を適切に行っていると評価できる。 ＜今後の課題＞ 適格消費者団体からの照会への対応につき、更に迅速に行うこと。 また、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に関する検討会において、適格消費者団体から、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報を基に国民生活センターが作成する早期警戒指標の提供が要望されており、早期の提供を実施すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
法令照会（実績値）		803件	839件	710件	656件		
警察（実績値）		268件	391件	305件	334件		
裁判所（実績値）		26件	12件	９件	11件		
弁護士会（実績値）		439件	383件	347件	257件		
適格消費者団体（実績値）		69件	52件	47件	51件		
消費者委員会（実績値）※１		０件	０件	０件	０件		
センター法40条１項（実績値）		１件	１件	２件	２件		
その他（実績値）※２		０件	０件	０件	１件		
情報提供規程８条３項及び６項（実績値）		49件	84件	118件	99件		

※１　消費者庁及び消費者委員会設置法第８条に基づく照会　※２　国税通則法に基づく法令照会

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	3,300,603	3,111,404	1,837,857		
決算額（千円）	1,886,273	3,094,509	1,812,812		
経常費用（千円）	1,922,647	1,877,351	3,437,189		
経常損益（千円）	2,464	6,481	△ 3,423		
行政サービス実施コスト（千円）	1,884,191	1,924,681	3,417,626		
従事人員数	70	69	67		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
	・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	＜主な定量的指標＞ ・法令照会への対応件数 ・情報提供規程８条６項への対応件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ —	＜主要な業務実績＞ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会は計656件あり、その全てに対応した。 また、「国民生活センター情報提供規程」第８条３項及び６項に基づく照会計99件に対応した。 ＊業務実績報告書50ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度も、法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応した。これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度も、法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応したことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
要望件数（実績値）		13件	22件	14件	13件		
相談情報部		２件	10件	４件	５件		
商品テスト部		11件	12件	10件	８件		
対応件数（実績値）		－	17件	９件	９件		
相談情報部		－	６件	３件	４件		
商品テスト部		－	11件	６件	５件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	773,606	743,197	787,220		
決算額（千円）	732,422	706,844	726,172		
経常費用（千円）	891,691	843,770	865,853		
経常損益（千円）	329	25	5		
行政サービス実施コスト（千円）	862,933	875,632	861,458		
従事人員数	50	48	46		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	・消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	・消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。	＜主な定量的指標＞ ・行政機関等への改善要望件数 ・行政処分や業務改善等の対応件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 記者説明会等により消費者へ58件の情報提供を行い、そのうちの13件については、消費生活相談情報の収集・分析を基に、関係行政機関や業界団体等に制度改正や表示の改善など消費者被害の未然防止のための要望を行った。その結果、９件について、行政処分や業務改 善等の対応が確認できた。 ＊業務実績報告書51ページ、資料６参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、平成26年度に比べ関係省庁や事業者団体等への要望件数が減少したものの、基準値と同数であった。また、平成26年度と同程度の対応件数を得た。 消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、書面による要望に限らず、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して、制度等に関する改善要望を積極的に行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、平成26年度に比べ要望件数は下回ったものの、基準値と同数であり、対応件数は昨年度と同程度であること、消費者庁等の省庁や、事業者・事業者団体とは、日常的に意見交換会等を実施し、消費者トラブルの実態等について情報共有を図っており、必要な情報提供や改善等の依頼を行ったことは、一定の評価に値する。 ＜今後の課題＞ 引き続き、消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（消費者行政職員研修、消費生活相談員研修）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑧ 「独立行政法人整理合理化計画」（平成19年12月24日閣議決定） 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者行政職員研修、消費生活相談員研修コース数（実績値）		75コース	59コース	60コース	73コース		
消費者行政職員研修、消費生活相談員研修人員（実績値）		－	－	－	4,263人		
うち、相模原事務所研修施設で実施する講座コース数（計画値）		－	－	－	48コース	53コース	53コース
〃（実績値）		－	－	－	50コース		
達成度		－	－	－	104.2%		
うち、相模原事務所研修施設で実施する講座人員（計画値）		－	－	－	3,456人	3,816人	3,816人
〃（実績値）		－	－	－	2,945人		
達成度		－	－	－	85.2%		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数を増やす。	・従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、コース数を増やす。	＜主な定量的指標＞ ・消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数及び人員 ・うち、相模原事務所研修施設で実施する講座のコース数及び人員 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度に相模原事務所研修施設で実施した研修は73コース（予定71コース）であり、このうち行政職員研修及び消費生活相談員研修は50コース（予定48コース）実施した。 受講者数は、4,263人（予定人員は5,112人）であり、そのうち相模原事務所研修施設では2,945人（予定人員3,456人）であった。 消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ研修の受講効果を高めるための工夫を施した。また、時宜に応じた内容の研修需要や受講者のニーズに応えるため、研修日程を短縮したり研修を追加で実施したりするなど充実を図った。 ＊業務実績報告書52ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｃ 平成27年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したが、相模原事務所研修施設における研修の計画人員数の達成度が85.2%であることを踏まえればＣと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、受講者数を更に確保できるよう努める。	評定：Ｃ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度に相模原事務所研修施設で実施した消費者行政職員研修及び消費生活相談員研修の開講実績が50コースと予定（48コース）を上回った（達成率104.2%）ことは評価できる。 一方、受講者数の実績は2,945人と計画値（3,456人）を下回り、達成度が85.2%となっていることから、全体としては所期の目標を下回っていると判断され、改善を要すると認められる。 ＜今後の課題、改善に向けて取り組むべき方針＞ 受講者数の目標達成に向け、時宜に応じた内容の研修や受講者のニーズに応える研修を更に充実させ、それを広範に周知させる広報活動を一層推進すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目改定

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（消費者教育推進のための研修）		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年６月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(2)②、４(2)⑤、６(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者教育推進のための研修※ コース数 （計画値）		－	－	－	13コース	18コース	18コース
〃 （実績値）		－	－	－	13コース		
達成度		－	－	－	100.0%		
消費者教育推進のための研修※ 人員 （計画値）		－	－	－	936人	1,296人	1,296人
〃 （実績値）		－	－	－	654人		
達成度		－	－	－	70.1%		

※相模原事務所研修施設で実施

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。	・「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。	＜主な定量的指標＞ ・消費者教育推進のための研修のコース数及び人員 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費者教育推進のための研修コース数は13コース実施し、受講者は654人であった。そのうち、「見守りのための消費者教育講座」を２コース実施し、研修の対象者を福祉関係者、教育関係者、消費者団体の関係者等にも拡大して実施した。また、「講師養成講座」を基礎コース、応用コースと段階別に実施するとともに、応用コースは高齢者等、小中高生と対象者別のカリキュラムを策定し、実施した。 ＊業務実績報告書52ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｃ 平成27年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したが、計画人員数の達成度が70.1%であることを踏まえればＣと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、受講者数を更に確保できるよう努める。	評定：C ＜評定に至った理由＞ 平成27年度の消費者教育推進のための研修については、対象者の範囲をを拡大したこと、対象者の年代別にカリキュラムを策定して実施したことについては評価できる。 また、研修コース数も13コースと計画値を達成できていることも評価できる。 一方、受講者数の実績は654人と目標値の936人を大幅に下回り、達成度が70.1%となっていることから、全体としては所期の目標を下回っていると判断され、改善を要すると認められる。 ＜今後の課題、改善に向け取り組むべき方針＞ 受講者数の目標達成に向け、受講者の参加意欲を高めるような有益かつニーズに応える研修を企画し、それを広範に周知させる広報活動を一層推進すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目改定

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（消費生活サポーター研修の検討）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(2)⑦、６(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費生活サポーター研修コース数（計画値）		－	－	－	－	５コース	５コース
〃（実績値）		－	－	－	－		
達成度		－	－	－	－		
消費生活サポーター研修人員（計画値）		－	－	－	－	360人	360人
〃（実績値）		－	－	－	－		
達成度		－	－	－	－		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	－	－	269,027		
決算額（千円）	－	－	259,302		
経常費用（千円）	－	－	260,808		
経常損益（千円）	－	－	0		
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	227,412		
従事人員数	－	－	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するため、「消費生活サポーター研修」を実施する。	・消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」の実施に向けて、カリキュラムの検討等を実施する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・検討状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費生活サポーター研修の実施に向け情報収集等を行うとともに、有識者へのヒアリングを計13回実施し、外部有識者から構成するカリキュラム検討委員会を実施した。 ＊業務実績報告書53ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27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ればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、今年度の実績を平成28年度実施予定の「消費生活サポーター研修」のカリキュラムに反映する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27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は評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、平成27年度の実績を、平成28年度実施予定の「消費生活サポーター研修」のカリキュラムに反映させること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（企業職員研修）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(3)②、６(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事業者を対象とした研修コース数（計画値）					10コース	７コース	７コース
〃（実績値）		２コース	２コース	２コース	12コース		
達成度					120.0%		
事業者を対象とした研修人員（計画値）					720人	504人	504人
〃（実績値）					408人		
達成度					56.7%		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 　また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 　さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。	・「企業職員研修」のコース数を追加し、コース内容を実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。	<主な定量的指標> ・事業者を対象とした研修のコース数及び人員 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 　消費者庁の協力のもと平成27年度においては、企業職員を対象とした研修を、相模原事務所研修施設において10コース実施した。 　また、地方の企業職員の受講アクセスを確保するため、大阪府及び愛知県において各１回研修を実施した。 　研修では、食品表示の一元化制度等の消費者関連法規の解説について消費者庁の担当官や学識経験者等の講義等を行った。 ＊業務実績報告書53ページ参照。	<評定と根拠> 評定：C 　平成27年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施したが、コース数は計画値を２コース上回る（120%）ものの、人員が計画値を下回ることから、これらを勘案してC評価とする。 <課題と対応> 　引き続き各計画に沿った業務を実施するとともに、受講者数を更に確保できるよう周知・広報活動を実施する。	評定：C <評定に至った理由> 　平成27年度の企業職員研修については、コース数を２コース追加して12コースとし（達成度120%）、企業職員研修の内容を拡充したことは評価できる。 　一方、平成27年度の企業職員研修の受講者数は408人で、計画値の720人を大幅に下回り、達成度が56.7%となっていることから、全体としては所期の目標を下回っていると判断され、改善を要すると認められる。 <今後の課題、改善に向け取り組むべき方針> 　受講者数の目標達成に向け、受講者の参加意欲を高めるような有益かつニーズに応える研修を企画し、それを広範に周知させる広報活動を一層推進すること。 <その他事項> 　特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（研修の周知）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	－	－	269,027		
決算額（千円）	－	－	259,302		
経常費用（千円）	－	－	260,808		
経常損益（千円）	－	－	0		
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	227,412		
従事人員数	－	－	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。	・上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> －	<主要な業務実績> 行政職員・消費生活相談員対象の研修については、研修受付システムを用いて消費者行政担当課・消費生活センターに対して講座受講者の募集開始の案内メールを送付するとともに、消費者行政フォーラムに掲載し周知を図った。 企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、見守りのための消費者教育講座、全国消費者フォーラムについては、国民生活センターのウェブサイトによる募集・告知を行ったほか、募集案内について受講対象者の特性に合わせて、消費者庁ウェブサイトへの掲載、関係機関・福祉団体への案内状の発送等の周知活動を行った。 ＊業務実績報告書53ページ参照。	<評定と根拠> 評定：B 平成27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ればBと評価する。 <課題と対応> 引き続き、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す取組を実施する。	評定　B <評定に至った理由> 平成27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は評価できる。 <今後の課題> 引き続き、関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す取組を実施することが必要である。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（受講希望者の環境整備）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	－	－	269,027		
決算額（千円）	－	－	259,302		
経常費用（千円）	－	－	260,808		
経常損益（千円）	－	－	0		
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	227,412		
従事人員数	－	－	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。	・研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 行政職員・消費生活相談員対象の研修については、前年度までのFAXを利用した申込みから、ウェブサイトを介した研修申込受付システムを導入した。 企業職員研修、教員を対象とした消費者教育講座、消費者教育学生セミナー、全国消費者フォーラムについては、国民生活センターウェブサイトを活用した申込受付を実施し、受講希望者の研修申込みが容易となるよう環境整備を図った。 ＊業務実績報告書54ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27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ればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き、受講希望者の研修申込みが容易になるよう環境整備を図る。	評定： ＜評定に至った理由＞ 平成27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は評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、受講希望者の研修申込みが容易になるよう環境整備を図ることが必要である。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（遠隔研修の推進）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
地方都市における研修実施数（実績値）		－	23コース	23コース	23コース		
遠隔研修の登録個所数（実績値）		－	671ヶ所	677ヶ所	770ヶ所		
遠隔研修のコンテンツ数（実績値）		３本	５本	８本	９本		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 　また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 　さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	・研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。	<主な定量的指標> ・地方都市における研修実施数 ・遠隔研修の登録箇所数 ・遠隔研修のコンテンツ数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 　地方都市においては、「専門講座地域コース」及び「相談関連業務支援コース」合計23コース実施した。 　遠隔研修（D-ラーニング研修）については、770カ所に対して９本のコンテンツを配信した。また、アンケート評価の平均は4.6であった。 ＊業務実績報告書54ページ参照。	<評定と根拠> 評定：B 　平成27年度は、地方都市における開催については、開催希望を募り、地域バランスを考慮して平成26年度と同数実施した。また、遠隔研修（D-ラーニング研修）については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信を希望するか否かの意向調査を実施し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努め、受講者へのアンケート調査結果では4.6の評価を得た。 　これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 　引き続き地方都市での研修を実施するとともに、インターネット等を活用した研修の充実を図る。	評定：B <評定に至った理由> 　平成27年度は、地方都市における研修開催については、開催希望を募り、地域バランスを考慮して平成26年度と同数実施した。また、遠隔研修（D-ラーニング研修）については、市町村を含む全国の消費者行政担当課・消費生活センターに対して配信の意向調査を実施し、登録箇所数、受講期間、配信本数を拡大し、遠隔研修の推進に努め、受講者へのアンケート調査結果で高い評価を得た点は、評価できる。 <今後の課題> 　引き続き、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進すること。 <その他事項> 　特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（国家公務員向け研修実施の検討）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(1)⑥、６(2)⑧	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費生活相談員向け研修への国家公務員の総受入数（実績値）		－	56人	31人	27人		
昇任時相談窓口等体験研修の受入数（実績値）			４人	５人	４人		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 　また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 　さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	＜主な定量的指標＞ ・研修への国家公務員の総受入数 ・昇任時相談窓口等体験研修の受入数 ＜その他の指標＞ ・検討状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　平成27年度に受け入れた国家公務員の人数は27名であり、内訳は次のとおり。 ・消費者行政職員研修職員講座（基礎編）（第２回及び第３回）に４名 ・消費者行政職員研修職員講座（実務編）相談実務者担当コース（第１回及び第２回）に計２名 ・専門・事例講座（多重債務相談への対応）（第１回及び第２回）に計９名 ・専門・事例講座（対応困難者の相談対応関連）（第２回及び第４回）に計２名 ・消費生活相談カード作成セミナー（第３回）に計２名 ・消費者教育学生セミナーに１名 ・教員を対象にした消費者教育講座に１名 ・専門講座地域コースに２名 ・消費生活相談特別講座（消費者契約トラブル）（１回目及び２回目）に消費者庁から計２名 ・全国消費者フォーラムに計６名 　なお、今後の国家公務員向け研修の実施については、国民生活センターが直接国家公務員に対する研修を実施することはせず、関係省庁の職員等を引き続き聴講生として受け入れることについて、消費者庁と協議し了承を得ている。 　また、消費者庁の実施する昇任時相談窓口等体験研修に協力し、消費者庁職員計４名を受け入れ、センターの業務に関する説明や体験研修を実施した。 ＊業務実績報告書54ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27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ればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度も引き続き国家公務員の研修への聴講を受け入れる。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 　平成27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、一定の評価とする。 ＜今後の課題＞ 　引き続き国家公務員の聴講を受け入れるとともに、消費者庁の実施する国家公務員向け研修に協力すること。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　①教育研修事業の充実強化（受講者等へのアンケート調査）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)⑧ 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受講者へのアンケート結果（計画値）	４以上	－	４以上	４以上	４以上	４以上	４以上
受講者へのアンケート結果（実績値）（うち相模原研修施設で実施した研修）		4.8 (－)	4.7 (－)	4.8 (－)	4.7 (4.8)		
達成度（うち相模原研修施設で実施した研修）			117.5% (－)	120.0% (－)	117.5% (120.0%)		
受講者所属先自治体へのアンケート結果（計画値）	４以上	－	４以上	４以上	４以上	４以上	４以上
受講者所属先自治体へのアンケート結果（実績値）		4.9	4.9	4.9	4.8		
達成度			122.5%	122.5%	120.0%		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価　業務実績	法人の業務実績・自己評価　自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。 さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。	・研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者及び地方公共団体から５段階評価で平均満足度４以上の評価を得る。	・研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者及び地方公共団体から５段階評価で平均満足度４以上の評価を得る。	＜主な定量的指標＞ ・受講者へのアンケート結果（５段階評価）の平均値 ・受講者所属先自治体へのアンケート結果（５段階評価）の平均値 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度の研修受講者のアンケート評価の総平均は4.7であった。このうち、相模原研修施設で実施した研修については、研修受講者のアンケート評価の平均は4.8であり、平成27年度から実施した事例検討・参加体験型の研修については、高い評価を得られた。 また、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター等のうち、研修への受講申込みがあった機関（127カ所）に対し、平成27年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、101カ所から回答が寄せられ、評価の平均は4.8であった（回収率79.5%）。 ＊業務実績報告書55ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：A 平成27年度は相模原研修施設を活用し事例検討型・参加体験型研修を実施し、受講者及び地方公共団体から目標を上回る評価を得た。これらを踏まえればAと評価する。 ＜課題と対応＞ 引き続き研修受講者の満足度が得られる研修を実施する。	評定：A ＜評定に至った理由＞ 平成27年度のアンケートにおいて、相模原研修施設を活用した事例検討型及び参加体験型の研修実施に対し、受講者及び派遣元地方公共団体から高評価の回答がなされていること、また、５段階評価による回答において、受講者及び派遣元地方公共団体のいずれからも平均「4.8」の回答（達成度120%）がなされていることは評価できる。 ＜今後の課題＞ アンケートへの回答は、否定的な意見を持つ者は回答しないという一般的傾向もあることから、回答者のみによる肯定的評価に安住することなく、アンケートにおいて寄せられた意見を活用し、研修内容の充実に加え、受講環境についても更に充実させること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
企業･消費者向けの教育･研修事業について官民競争入札を実施する。	･企業･消費者向けの教育･研修事業について市場化テスト(官民競争入札)を実施する。	･企業･消費者向けの教育･研修事業について市場化テスト(官民競争入札)を実施する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度においては、昨年度の市場化テストに基づき、企業職員研修コンプライアンスセミナーを４回、全国消費者フォーラムを１回実施した。 ＊業務実績報告書56ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27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ればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 市場化テストに基づく契約は３年であるため、引き続き各計画に沿った業務を実施する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27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、一定の評価とする。 ＜今後の課題＞ 各計画に沿った業務を着実に実施すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　②都道府県における巡回訪問事業の支援		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)①	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	―	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「巡回訪問研修」実施回数（実績値）		―	７回	６回	４回		
受講者へのアンケート調査結果（巡回訪問担当者・行政職員）（実績値）		―	4.8	4.9	4.9		
「実務担当者会議」実施回数（実績値）		―	―	３回	４回		
「地方支援便り」発行回数※（実績値）		―	12回	12回	12回		

※平成26年度までは「巡回訪問便り」

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	・相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	・相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	＜主な定量的指標＞ ・「巡回訪問研修」実施回数 ・受講者へのアンケート調査結果（巡回訪問担当者・行政職員） ・「実務担当者会議」実施回数 ・「地方支援便り」発行回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 「巡回訪問研修」を計４回開催した。 なお、受講者へのアンケート調査結果では、５段階評価で平均「4.9」の評価を得た。 また、都道府県の市町村支援を支援するために、都道府県行政職員が情報交換等を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を合計４回実施した。 また、「地方支援便り」を毎月発行した。 ＊業務実績報告書60ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、「巡回訪問研修」を開催し、受講者へのアンケート調査結果では高い評価を得た。また、「地方支援便り」を毎月発行し、都道府県への支援を行った。 さらに、都道府県行政職員が互いに情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を「消費生活相談支援」「消費者教育・啓発等」「地域見守りネットワーク構築」の3つのテーマでそれぞれ実施するなど都道府県への支援を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、「巡回訪問」を主とした都道府県が実施する市町村支援について、都道府県と連携を図り、質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、「巡回訪問研修」を開催し、受講者へのアンケート調査結果では高い評価を得た。また、「地方支援便り」を毎月発行し、都道府県への支援を行い、都道府県行政職員が互いに情報交換を行う「都道府県による市町村支援事業 実務担当者会議」を「消費生活相談支援」「消費者教育・啓発等」「地域見守りネットワーク構築」の3つのテーマでそれぞれ実施するなど都道府県への支援を行った点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き都道府県と連携を図り、巡回訪問事業の質の向上及び円滑な運営のための支援を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　③消費生活専門相談員資格認定制度（消費生活専門相談員資格の審査及び認定）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「第23回消費者保護会議決定」（平成２年12月）
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
受験申込者数（実績値）		1,158人	902人	845人	909人		
資格認定者（実績値）		275人	200人	210人	188人		
合格率		27.4%	25.3%	28.6%	23.9%		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。	・消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	・消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	＜主な定量的指標＞ ・受験申込者数 ・相談員資格認定者数 ・合格率（実受験者に対する合格者の割合） ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度消費生活専門相談員資格認定試験は、第１次試験を平成27年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第２次試験を実施した。これに加え、平成27年度受験者に対する「特例措置」として、平成28年３月にも第２次試験を実施した。 第１次試験及び第２次試験の結果を踏まえ、平成28年１月に187人、３月に１人の合計188人を消費生活専門相談員資格認定者として認定した。受験申込者数は909人で、合格率は23.9％であった。 また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、国民生活センターのホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設けたほか、過去の試験問題を掲載した。このほか、ポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。また、チラシを作成し、累計認定者数の少ない県内の市町村消費生活センター等に配布したほか、大学等にも配布した。 さらに、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、資格試験の専門誌等に資格試験の記事が掲載された。 ＊業務実績報告書61ページ、資料19参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、スケジュールどおりに全国26箇所で第１次試験を実施し、その合格者に対し第２次試験を実施した。合否については、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として188人を認定した。 また、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、ポスター作成、チラシ配布等を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度からは、改正消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験を登録試験機関として実施するとともに、消費生活専門相談員資格の審査及び認定も行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、スケジュールどおりに全国26箇所で第１次試験を実施し、その合格者に対し第２次試験を実施した。合否については、合否判定基準にのっとり適切に採点、評価を実施し、消費生活専門相談員として188人を認定したことは、一定の評価に値する。 ＜今後の課題＞ 引き続き積極的に周知活動を行い、新たな人材の確保に努めるとともに、試験を適正に実施し、相談員の資質・能力の向上を努めること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　　③消費生活専門相談員資格認定制度（地理的条件に配慮した試験の実施）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「第23回消費者保護会議決定」（平成２年12月）
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
試験実施箇所数（計画値）	15箇所以上	－	15箇所以上	15箇所以上	15箇所以上	15箇所以上	15箇所以上
試験実施箇所数（実績値）		27箇所	27箇所	27箇所	26箇所		
達成度			180.0%	180.0%	173.3%		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。	・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国１５箇所以上で資格試験を実施する。	・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国１５箇所以上で資格試験を実施する。	<主な定量的指標> ・試験実施箇所数 <その他の指標> ・ <評価の視点> －	<主要な業務実績> 平成27年度消費生活専門相談員資格認定試験第1次試験は、各地の地理的条件に配慮しつつ人材供給を確保していくという観点から、全国26箇所で実施した。 ＊業務実績報告書62ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ａ 平成27年度は、目標の15箇所を上回る全国26箇所で資格試験を実施した。 また、試験会場の設置に当たっては、全国を７ブロックに分け８箇所に試験会場を設置したほか、地方公共団体に会場設置希望を聞いた上で試験会場を設置し、受験申込者数が少ない地域も含めた。 これらを踏まえればＡと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	評定：Ａ <評定に至った理由> 平成27年度は、試験会場の設置に当たり、地方公共団体に希望を確認し受験申込者の少ない地域を含みつつ、目標を上回る箇所で資格試験を実施したことについては、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、地方都市も含めた全国15箇所以上で資格試験を実施すること。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　③消費生活専門相談員資格認定制度（資格更新のための講座の実施）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「第23回消費者保護会議決定」（平成２年12月）
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
更新講座実施回数（実績値）		７講座	７講座	６講座	９講座		
更新講座実施箇所数（実績値）		５箇所	６箇所	５箇所	６箇所		
更新講座の受講による更新者（実績値）		307人	291人	386人	467人		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。	・資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	・資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	<主な定量的指標> ・更新講座実施回数 ・更新講座実施箇所数 ・更新講座の受講による更新者 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 平成27年６月から７月にかけて全国６箇所(北海道、東京都、神奈川県、愛知県、大阪府、福岡県）で資格更新講座（７講座）を実施した。さらに、改正消費者安全法に基づく「消費生活相談員資格試験」の合格者とみなす経過措置に対応するため、平成28年２月から３月にかけて２箇所（東京都、大阪府）で資格更新講座（２講座）を実施し、合計で９講座を実施した。 平成27年度における更新者940人のうち、更新講座の受講による更新者は467人となった。 ＊業務実績報告書63ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、資格更新講座を全国６箇所、計９回実施した。なお、資格更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容とした。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	評定：B <評定に至った理由> 平成27年度は、資格更新講座を全国６箇所、計９回実施した。なお、資格更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容とした点については、評価できる。 <今後の課題> 更新対象者がより多く資格更新講座を受講するよう、周知を行うこと。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（７）	研修の充実　③消費生活専門相談員資格認定制度（改正消費者安全法に基づく資格試験実施の準備）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)① 「地方消費者行政強化作戦」	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「第23回消費者保護会議決定」（平成２年12月） 消費者安全法第10条の３第１項、同法第11条の９
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	－	－	269,027		
決算額（千円）	－	－	259,302		
経常費用（千円）	－	－	260,808		
経常損益（千円）	－	－	0		
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	227,412		
従事人員数	－	－	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。 消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。		・改正消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験の実施に向けて準備を行う。	<主な定量的指標> ・なし <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> －	<主要な業務実績> 改正消費者安全法（平成28年４月１日施行）に基づく消費生活相談員資格試験は、内閣総理大臣が登録する登録試験機関が実施するとされたため、平成28年４月１日に登録試験機関の申請ができるよう登録試験機関に求められる試験実施体制の準備や登録に必要な書面等の準備を行った（平成28年４月26日付けで登録試験機関として登録された）。 ＊業務実績報告書64ページ参照。	<評定と根拠> 評定：B 消費者安全法にのっとり、試験業務規程を作成し、平成28年４月１日に登録試験機関の申請ができるよう準備を行った。これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 登録試験機関として「消費生活相談員資格試験」を実施していくこととなる。試験の実施に当たっては、試験業務規程にのっとり、適切に運営していく。	評定：B <評定に至った理由> 平成27年度は、消費者安全法にのっとり、試験業務規程を作成し、平成28年４月１日に登録試験機関の申請ができるよう準備を行ったことは評価できる。 <今後の課題> 登録試験機関として「消費生活相談員資格試験」を実施していくこととなる。試験の実施に当たっては、試験業務規程にのっとり、適切に運営していくことが重要である。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

平成27年度計画より項目追加

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（８）	商品テストの強化　①生活実態に即した商品テストの実施（商品テストの実施）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号・第７号、第42条２項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	―	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品テスト実施件数（実績値）		263件	245件	217件	197件		
注意喚起のための商品テスト実施件数（計画値）	10件	―	10件	10件	10件	10件	10件
注意喚起のための商品テスト実施件数（実績値）		10件	12件	13件	10件		
達成度			120.0%	130.0%	100.0%		
依頼テスト実施件数（実績値）		253件	233件	204件	187件		
依頼テスト情報提供件数（実績値）		24件	24件	20件	11件		
消費生活センター等からの依頼件数（実績値）		339件	391件	354件	302件		
技術相談等（実績値）		92件	154件	154件	113件		
商品テスト受付件数（実績		247件	237件	200件	189件		
全件対応率（計画値）	100%	―	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
全件対応率（実績値）		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
達成度			100.0%	100.0%	100.0%		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380,231	355,288	354,214		
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270		
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間１０件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	<主な定量的指標> ・商品テスト実施件数 ・注意喚起のための商品テスト実施件数 ・依頼テスト実施件数 ・依頼テスト情報提供件数 ・消費生活センターからの商品テスト依頼件数 ・技術相談等 ・商品テスト受付件数 ・全件対応率 <その他の指標> ・なし <評価の視点> ―	<主要な業務実績> 197件の商品テストを実施し、このうち10件については、消費者に対して注意喚起を行った。 また、各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト302件について内容を検討し、このうち113件は過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、189件を商品テストとして受け付け、全件に対応した。 各地の消費生活センターからの依頼による商品テストは、前年度からの受付分を含め187件実施し、そのうち、事業者が対応した結果も加え11件について情報提供（公表）を行った。 ＊業務実績報告書64ページ、資料20参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、平成26年度の商品テスト実施件数を下回ったものの、注意喚起のための商品テストについては目標を達成した。 また、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては全てに対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行い、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。	評定：B <評定に至った理由> 平成27年度は、全体の商品テスト実施件数は平成26年度を下回っているものの、注意喚起のための商品テストは目標を達成した。また、地方公共団体からの依頼のあった商品テストについても全件対応していることは、評価できる。 <今後の課題> 引き続き注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体からの依頼のあった商品テストについても原則として全件対応すること。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（８）	商品テストの強化　①生活実態に即した商品テストの実施（消費者庁への協力）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(2)①、１(3)①、１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号、第42条２項 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費者庁依頼テスト実施件数（実績値）		４件	５件	３件	２件		
重大事故等テスト結果の情報提供件数（実績値）		18件	８件	５件	９件		
法律に抵触するおそれのあるテスト結果の情報提供件数（実績値）		６件	５件	５件	３件		
医療機関ネットワーク参加機関数（実績値）		13機関	24機関	24機関	30機関		
基本情報収集件数（実績値）		5,003件	6,906件	7,853件	7,733件		
詳細情報収集件数（実績値）		280件	169件	305件	261件		
追跡調査実施件数（実績値）		７件	３件	６件	３件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380,231	355,288	354,214		
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270		
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	・「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。	・「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。	＜主な定量的指標＞ ・消費者庁の依頼に応じたテスト実施件数 ・重大事故等に該当するもの等に関する商品テスト結果の消費者庁への情報提供件数 ・法律に抵触するおそれのあるテスト結果の消費者庁への情報提供件数 ・医療機関ネットワーク参加機関数 ・基本情報収集件数 ・詳細情報収集件数 ・追跡調査実施件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費者庁の依頼に応じて２件の商品テストを実施したほか、１件の過去のテストデータを提供した。消費生活センターが重大事故等として通知したものに関するテスト結果９件を消費者庁に情報提供した。 また、消費者安全法以外の法律に抵触するおそれのあるテスト結果３件についても、消費者庁に情報提供を行った。 医療機関ネットワーク事業については、30の医療機関が参画し、基本情報7,733件、そのうち詳細情報を261件収集し、うち３件については現地調査等の追跡調査を実施した。 ＊業務実績報告書65ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、消費者庁の依頼に応じて商品テストを実施したほか、重大事故等に該当するもの等について商品テスト結果を消費者庁に情報提供した。 また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、消費者庁の依頼に応じて商品テストを実施したほか、重大事故等に該当するもの等について商品テスト結果を消費者庁に情報提供した。 また、医療機関ネットワーク事業について、消費者庁と共同で運営を行ったことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、消費者庁からの依頼に応じて商品テストを行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（８）	商品テストの強化　①生活実態に即した商品テストの実施（外部有識者による評価の実施）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
商品テスト分析・評価委員会開催回数（実績値）		36回	25回	25回	21回		
委員会の意見を反映させた情報提供件数（実績値）		８件	８件	11件	８件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380,231	355,288	354,214		
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270		
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	・商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	＜主な定量的指標＞ ・商品テスト分析・評価委員会開催回数 ・商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた情報提供件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析・評価委員会を21回開催し、商品テストデザイン、商品テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。 なお、消費者への情報提供案件のうち８件について、商品テスト分析・評価委員会の意見を反映させた。 ＊業務実績報告書66ページ、資料６、資料21、資料22参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 商品テスト公表案件全件について、商品テストデザイン、テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させた。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、商品テストの課題設定及び成果について、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、商品テスト公表案件全件について、商品テストデザイン、商品テスト結果を商品テスト分析・評価委員会に諮り、評価を実施し、その意見を業務に反映させたことは、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き注意喚起のための商品テストについて外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（８）	商品テストの強化　②商品テストの効率的な実施（関係機関との連携）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
他機関の知見等の活用回数（実績値）		31回	23回	26回	27回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380,231	355,288	354,214		
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270		
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	・我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	・独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。	<主な定量的指標> ・他機関の知見等の活用回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、省庁、独立行政法人や大学、医療機関、業界団体にヒアリングを行い、専門的な知見や技術情報等を27件テスト等に活用した。 ＊業務実績報告書66ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、専門性が高いテストの実施や評価に当たって、平成26年度よりも、関係機関の専門的な知見等を活用した。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。	評定：Ｂ <評定に至った理由> 平成27年度は、専門性が高いテストの実施や評価に当たって、平成26年度よりも、関係機関の専門的な知見等を活用しており、連携が図られているものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き関係機関との連携を強化し、専門的な知見を活用した効率的な商品テストを実施すること。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（８）②	商品テストの強化　②商品テストの効率的な実施（外部試験機関等への委託）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
定型的なテストの委託件数（実績値）		105項目	95項目	85項目	57項目		
専門性の高いテストの委託件数（実績値）		37項目	40項目	50項目	47項目		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380,231	355,288	354,214		
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270		
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価　業務実績	法人の業務実績・自己評価　自己評価	主務大臣による評価
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	・我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	・定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。	<主な定量的指標> ・定型的なテストの委託件数 ・専門性の高いテストの委託件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 電気用品安全法やＪＩＳ等の規格・基準に基づく定型的なテストは、57項目のテストを委託した。 また、専門性が高いテストは、47項目のテストを委託した。 ＊業務実績報告書67ページ、資料23参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、定型的なテスト及び専門性の高いテストの実施に当たっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図り、また、テスト内容の充実に繋げた。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。	評定：Ｂ <評定に至った理由> 平成27年度は、定型的なテスト及び専門性の高いテストの実施に当たっては、必要に応じて外部に委託し、テスト業務の効率化を図り、また、テスト内容の充実につなげており、効率化と充実化を図ったものと評価できる。 <今後の課題> 引き続き関係機関と連携し、定型的なテストや専門性の高いテストを委託し効率化と充実化を図ること。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（８）	商品テストの強化　②商品テストの効率的な実施（テストの支援）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
依頼テスト実施件数（実績値）		253件	233件	204件	187件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380, 231	355, 288	354, 214		
決算額（千円）	349, 965	335, 946	330, 270		
経常費用（千円）	508, 720	472, 315	469, 774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486, 137	503, 915	490, 228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。	・我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	・消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	<主な定量的指標> ・消費生活センター等からの依頼テスト実施件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> 消費生活センター等からの依頼に基づいて、平成26年度からの受付分を含め187件の商品テストを実施した。 ＊業務実績報告書68ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、消費生活センター等からの依頼に全件対応し、商品テストを実施した。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。	評定：B <評定に至った理由> 平成27年度は、消費生活センター等からの依頼に全件対応し、商品テストを実施したことは、評価できる。 <今後の課題> 消費生活センター等では対応困難なテストを積極的に実施し、全件対応を目指すこと。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（８）	商品テストの強化　③商品テスト実施機関の情報収集・提供（商品テスト実施機関や商品テスト実施状況等の情報収集・提供）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
消費生活センターに情報提供したテスト実施機関数（実績値）		259件	260件	263件	262件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380,231	355,288	354,214		
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270		
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	・テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	＜主な定量的指標＞ ・消費生活センターに情報提供したテスト実施機関数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ ホームページを通じ情報提供している商品テスト実施機関について、新規に１機関を登録し、２機関を削除したほか、６機関の試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。 また、消費生活センターからの外部テスト機関の問合せに対し、ホームページの商品テスト実施機関を情報提供した。（商品テスト実施機関262機関）。 さらに、消費生活センターが平成26年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト（比較・試買テスト等）の実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報2015」に掲載したほか、商品テスト(比較・試買テスト等)については18件をホームページに掲載した。 ＊業務実績報告書68ページ、資料24参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、テスト機関に関する情報を精査し、消費生活センターに情報提供を行ったほか、消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テストについては消費生活年報やホームページで情報提供を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、テスト機関に関する情報を精査し、消費生活センターに情報提供を行ったほか、消費生活センターが実施した苦情処理テスト及び商品テストについては消費生活年報やホームページで情報提供を行った点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き商品テストに係る情報収集を実施し、公開情報の更新を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（８）	商品テストの強化　③商品テスト実施機関の情報収集・提供（地方公共団体等への商品テスト情報の提供）		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(3)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
データベースへの登録件数（実績値）		－	－	399件	582件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380, 231	355, 288	354, 214		
決算額（千円）	349, 965	335, 946	330, 270		
経常費用（千円）	508, 720	472, 315	469, 774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486, 137	503, 915	490, 228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。	・地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。	・地方公共団体等に対しては、中核機関として役割を果たすため、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。	<主な定量的指標> ・データベースへの登録件数 <その他の指標> ・実施状況 <評価の視点> －	<主要な業務実績> 国民生活センターが各地消費生活センターからの依頼に基づき実施した商品テストの報告書を全国の消費生活センターで共有できる「商品テストのデータベース」（消費者行政フォーラム内）に、27年度は引き続き商品テスト報告書を183件登録し、28年3月末の登録件数は582件となった。 ＊業務実績報告書69ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27年度は、データを随時登録し、平成28年３月末までに183件登録した。 これらを踏まえればＢと評価する。 <課題と対応> 平成28年度は、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。	評定：Ｂ <評定に至った理由> 平成27年度は、データを随時登録し、平成28年３月末までに183件登録した点は、評価できる。 <今後の課題> 積極的にデータベースの更新を行い、情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（９）	震災からの復興に向けた取組　①震災関連情報の収集・提供		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(4)⑥	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号・第５号、第42条第２項 「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
情報提供件数（実績値）		－	３件	７件	４件		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	175,936	258,602	204,849		
決算額（千円）	154,118	234,084	211,289		
経常費用（千円）	165,476	229,783	214,052		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	105,517	207,701	149,086		
従事人員数	8	13	11		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。	食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。	・食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。	<主な定量的指標> ・情報提供件数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> －	<主要な業務実績> ホームページの「中央省庁からの情報」で資料を４件紹介するとともに、メールマガジンで周知した。 ・復興庁「放射線リスクに関する基礎的情報」更新（平成27年４月） ・復興庁「放射線リスクに関する基礎的情報」更新（平成27年６月） ・復興庁「放射線リスクに関する基礎的情報」を更新（平成28年３月） ・消費者庁「食品と放射能Q&A」（第10版）「食品と放射能Q&Aミニ」（第２版）（平成28年３月） ＊業務実績報告書69ページ参照。	<評定と根拠> 評定：B 平成27年度は、食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページやメールマガジンを通じて情報提供を行った。 これらを踏まえればBと評価する。 <課題と対応> 平成28年度も引き続き、食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。	評定：B <評定に至った理由> 平成27年度は、食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページやメールマガジンを通じて情報提供を行った点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き、震災に関連する消費生活情報を収集し情報提供を行うこと。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（９）	震災からの復興に向けた取組　②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(4)⑥	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	―	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
講義実施回数（実績値）		―	３回	２回	３回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価 業務実績	法人の業務実績・自己評価 自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。	消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。	・消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。	<主な定量的指標> ・消費生活相談員・行政職員向けの食品や放射能等に関連する講義の実施回数 <その他の指標> ・なし <評価の視点> ―	<主要な業務実績> 食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションの講義を消費生活相談員研修で３回実施した。 ＊業務実績報告書70ページ参照。	<評定と根拠> 評定：Ｂ 平成27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ればＢと評価する。 <課題と対応> 引き続き、研修等において、食品と放射能等に関する講義を実施する。	評定：Ｂ <評定に至った理由> 平成27年度は中期目標及び各計画に沿って業務を実施した点は、評価できる。 <今後の課題> 引き続き食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施すること。 <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（９）	震災からの復興に向けた取組　③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(4)⑥	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
精密検査実施件数（実績値）		－	81件	33件	16件		
全国研修会実施回数（実績値）		－	１回	１回	１回		
研修会派遣回数（実績値）		－	２回	１回	１回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	380,231	355,288	354,214		
決算額（千円）	349,965	335,946	330,270		
経常費用（千円）	508,720	472,315	469,774		
経常損益（千円）	171	0	5		
行政サービス実施コスト（千円）	486,137	503,915	490,228		
従事人員数	29	27	27		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	・放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	＜主な定量的指標＞ ・精密検査実施件数 ・全国研修会実施回数 ・研修会派遣回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 地方公共団体向け放射性物質 検査機器貸与事業のフォローアップとして、スクリーニングレベル(基準値の半分以上)を超えた食品等の精密検査を16件実施し、依頼先へ報告した。 また、地方公共団体で測定に携わる職員を対象とした検査方法等に関する全国研修会を消費者庁と共同で１回開催したほか、消費者庁、地方公共団体等が主催する研修会に職員を１回派遣した。 ＊業務実績報告書70ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、地方公共団体 の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を行った。 また、検査方法等に関する全国研修会及び講師派遣を行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、放射性物質に関する検査について、地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、地方公共団体の依頼に応じ、スクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査を行い、また、検査方法等に関する全国研修会及び講師派遣を行った点は評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、研修会等の開催により地方公共団体における放射性物質に関する検査の実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（９）	震災からの復興に向けた取組　④必要な施策の実施		
業務に関連する政策・施策	「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号１(4)⑥	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条 「消費者基本法」第25条 「消費者安全法」第９条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	－	－	44,633		
決算額（千円）	－	－	45,028		
経常費用（千円）	－	－	45,031		
経常損益（千円）	－	－	0		
行政サービス実施コスト（千円）	－	－	46,412		
従事人員数	－	－	4		

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。	<主な定量的指標> － <その他の指標> － <評価の視点> －	<主要な業務実績> 計画なし ＊業務実績報告書70ページ参照。	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> 平成28年度は、施設・設備に関する計画の見込みはない。	評定：－ <評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

２．国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（10）	消費者教育の推進　①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年６月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(2)②	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条１項・２項、第16条第１項、第18条１項
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数		－	３回	２回	５回		
「見守り新鮮情報」配信本数（実績値）		28回	27回	32回	30回		
消費者教育関連イベント参加回数（実績値）		－	６回	６回	７回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	372,073	430,655	473,876		
決算額（千円）	358,664	393,331	470,591		
経常費用（千円）	371,556	389,868	474,860		
経常損益（千円）	14	59	0		
行政サービス実施コスト（千円）	311,423	343,293	376,498		
従事人員数	20	24	26		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等（第１３条第１項関係）	高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。	・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメールマガジン「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。	＜主な定量的指標＞ ・「消費者教育に携わる講師養成講座」実施回数 ・「見守り新鮮情報」配信回数 ・消費者教育関連イベント参加回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ メールマガジン「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に年間30本配信した。 中央省庁、自治体の要請を受け、消費者教育関連イベントへ７回参加し、消費者教育に資するものを情報提供した。 ＊業務実績報告書70ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に配信した。 また、消費者教育関連イベントに参加し、消費者教育に資するものを情報提供した。 ＜課題と対応＞ 引き続き、民生委員等に対して「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、「見守り新鮮情報」を民生委員や福祉関係者に配信し、また、消費者教育関連イベントに参加し、消費者教育に資するものを情報提供した点は評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、研修の実施や見守り新鮮情報の配信等により情報提供を実施すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
2（10）	消費者教育の推進　②ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の消費者教育への活用		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年６月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(2)②	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条１項・２項、第16条第１項、第18条１項
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
相談情報を活用した「見守り新鮮情報」の発行回数（実績値）		22回	26回	25回	23回		
相談情報を活用した「子どもサポート情報」の発行回数（実績値）		9回	11回	９回	６回		
講座実施回数（実績値）		－	１回	１回	６回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	372,073	430,655	473,876		
決算額（千円）	358,664	393,331	470,591		
経常費用（千円）	371,556	389,868	474,860		
経常損益（千円）	14	59	0		
行政サービス実施コスト（千円）	311,423	343,293	376,498		
従事人員数	20	24	26		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
消費生活相談実例等の消費者教育への活用（第１３条第２項関係）	ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。	・高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。	＜主な定量的指標＞ ・相談情報を活用したメールマガジンの発行回数 ・　高齢者や高齢者を支援する者等に対する相談情報を活用した講座実施回数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　平成27年度は「見守り新鮮情報」30本のうち23本、「子どもサポート情報」12本のうち６本について、ＰＩＯ－ＮＥＴに登録された相談情報を活用し作成した。 　消費者問題出前講座で使用するテキストとして、ＰＩＯ－ＮＥＴに登録された相談情報に基づき作成した「くらしのご用心」を改訂し、消費者行政フォーラムにて消費生活センター等へ提供した。利用対象者の年齢に合わせて、高齢者向けと若者向けになっている。 　また、「消費者教育に携わる講師養成講座　対象者別スキルアップコース　高齢者等対象コース）」において、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報を基にトラブルの多い事例を採り上げ実演を行うとともに、教員を対象にした消費者教育講座、見守りのための消費者教育講座において、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報を元に消費者トラブルの多い事例を取り上げた。 ＊業務実績報告書71ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、センターが受け付けた相談事例やＰＩＯ－ＮＥＴに登録された相談情報を活用し、メールマガジンの発行、消費者問題出前講座用テキストの作成、消費者教育講座を実施した。 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度も引き続き、高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジン、消費者問題出前講座用テキストの提供や講座等を実施する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 　平成27年度は、センターが受け付けた相談事例やＰＩＯ－ＮＥＴに登録された相談情報を活用し、メールマガジンの発行、消費者問題出前講座用テキストの作成、消費者教育講座を実施した点は評価できる。 ＜今後の課題＞ 　引き続き、実際の相談実例等を活用し、高齢者や高齢者を支援する者等に対して情報提供や研修を実施すること。 ＜その他事項＞ 　特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
2（10）	消費者教育の推進　③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年６月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(2)②	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条１項・２項、第16条第１項、第18条１項
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値（平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数（実績値）		２回	７回	９回	11回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	196,137	172,053	269,027		
決算額（千円）	204,546	159,248	259,302		
経常費用（千円）	206,080	160,085	260,808		
経常損益（千円）	14	44	0		
行政サービス実施コスト（千円）	205,906	135,592	227,412		
従事人員数	12	11	15		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価：業務実績	法人の業務実績・自己評価：自己評価	主務大臣による評価
消費生活相談員等への研修の実施（第１６条第１項関係）	消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。	・消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。	＜主な定量的指標＞ ・「消費者教育に携わる講師養成講座」等実施回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 消費者教育に携わる講師養成講座（未経験者・初心者コース）を３回、消費者教育に携わる講師養成講座（高齢者・民生委員・福祉関係者等対象）を３回、消費者教育に携わる講師養成講座（小中高生対象）を３回、消費者行政職員研修（消費者教育・啓発担当者コース）を２回実施した（計11回）。 ＊業務実績報告書72ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27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ればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き消費者教育に関する専門的知識を習得するための研修を実施する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、消費者教育の講師養成のための研修を、中期目標及び各計画に沿って実施した点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 利用を再開した研修施設を活用し、引き続き消費者教育の講師養成のための効果的な研修を実施すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
2（10）	消費者教育の推進　④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供		
業務に関連する政策・施策	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年６月28日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号４(2)②	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「独立行政法人国民生活センター法」第10条第１号、第７号 「消費者基本法」第25条 「消費者教育の推進に関する法律」第13条１項・２項、第16条第１項、第18条１項
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	372,073	430,655	473,876		
決算額（千円）	358,664	393,331	470,591		
経常費用（千円）	371,556	389,868	474,860		
経常損益（千円）	14	59	0		
行政サービス実施コスト（千円）	311,423	343,293	376,498		
従事人員数	20	24	26		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
先進的な取組に関する情報等の収集及び提供（第１８条第１項関係）	消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。	・消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ ホームページの消費者教育用教材を紹介する専用ページの更新を適宜行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各地の取組を「消費者教育実践事例集」として連載した。 また、相模原事務所に消費者教育に関する展示ブースを設け、関係団体などから収集した資料、グッズ等を展示した。 ガス湯沸かし器の事故品を東京事務所、相模原事務所に展示した。 消費者教育学生セミナーにおいて、企業の先進的取組に関する講義「消費者市民社会の構築に向けた企業の取組み」を実施した。 全国消費者フォーラムのメインテーマを「社会を変える消費者！ ―気づき、考え、行動する―」とし、消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報を提供した。 ＊業務実績報告書72ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、ホームページ上の専用ページの更新を適宜行ったほか、ウェブ版「国民生活」において、各団体の取組を紹介した。 また、相模原事務所に展示ブースを設け、資料やグッズ等を展示した。 ガス湯沸かし器の事故品を東京事務所、相模原事務所に展示した。 その他、消費者教育学生セミナーや、全国消費者フォーラムにおいて、先進的な取組を紹介等した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、消費者教育用教材や消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、ウェブ版「国民生活」において、各団体の取組を紹介し、また、相模原事務所に展示ブースを設け、資料やグッズ等及びガス湯沸かし器の事故品を東京事務所、相模原事務所に展示した。その他、消費者教育学生セミナーや、全国消費者フォーラムにおいて、先進的な取組を紹介等した点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き消費者教育用教材や消費者教育に関する先進的な取組の情報を収集し、提供すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

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

１．当事務及び事業に関する基本情報			
２（11）	中核機関としての役割強化		
業務に関連する政策・施策	「（独）国民生活センターの在り方について」（平成25年12月13日内閣府特命担当大臣） 「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定） 「消費者基本計画」（平成27年３月24日閣議決定）施策番号６(2)③	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	「消費者基本法」第25条
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
全国センター所長会議実施回数（実績値）			１回	１回	１回		
ブロック別センター所長会議実施回数（実績値）			７回	７回	７回		

②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額（千円）	80,659	40,959	44,633		
決算額（千円）	71,495	43,026	45,028		
経常費用（千円）	71,774	43,323	45,031		
経常損益（千円）	0	15	0		
行政サービス実施コスト（千円）	85,650	48,869	46,412		
従事人員数	6	4	4		

※当該事務・事業に係るインプット情報は、上記金額・人員数の内数

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	・センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	・センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	＜主な定量的指標＞ ・全国センター所長会議実施回数 ・ブロック別センター所長会議実施回数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成24年度から廃止されていた相模原事務所研修施設の利用について、平成27年５月から再開したほか、平成23年11月に消費者庁が開設した「越境消費者センター」（ＣＣＪ）をセンターに移管し、平成27年６月から相談受付を開始した。 また、各地消費生活センターと情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」を５月に相模原事務所で開催したほか、９月から11月にかけて全国７ブロックに分かれて開催する「ブロック別消費生活センター所長会議」を幹事自治体と共同で開催した。 国民生活センターの在り方については、「中期目標管理法人」とすることとされ、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」や改正後の独立行政法人通則法等（平成27年４月１日施行）を踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。 消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者庁・国民生活センター両機関の効率的な役割分担、連携等を進めることを目的とした「消費者政策検討会議」を消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催で４回開催した。 ＊業務実績報告書73ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、相模原事務所研修施設の利用を５月から再開したほか、消費者庁から移管された「越境消費者センター」（ＣＣＪ）による相談受付を６月から開始した。 また、各地消費生活センターとの情報共有、意見交換を行うため、「全国消費生活センター所長会議」や「ブロック別消費生活センター所長会議」を開催した。 「中期目標管理法人」となったことを踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。 消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者政策検討会議を消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めた。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、相模原事務所研修施設を５月から再開したほか、消費者庁から移管された「越境消費者センター」（ＣＣＪ）による相談受付を６月から開始した。 また、「中期目標管理法人」となったことを踏まえ、監事の機能強化に伴う措置や、業務の適正を確保するための体制等の整備を実施した。 消費者庁と国民生活センターの役割分担・連携については、消費者政策検討会議を消費者庁長官・国民生活センター理事長の共催で開催するなど、両機関の効率的な役割分担、連携を進めたことにつき、評価できる。 ＜今後の課題＞ 平成27年度に実施することとした業務について適切に実施することに加え、引き続き、業務・組織の整備や関係機関との役割分担・連携の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ適切な対応を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

３．予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「２．業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・別紙１から別紙３までのとおり。 ・毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・別紙１から別紙３までのとおり。 ・毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	＜主な定量的指標＞ － ＜その他の指標＞ － ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 別紙１から別紙３までのとおり。 ＊業務実績報告書75ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成２７年度は、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行った。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成27年度も引き続き、運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、運営費交付金額の算定について、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行ったことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 事業収入が減少していることから、研修施設利用により事業収入の拡大を図ること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

４．短期借入金の限度額

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

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

３．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「２．業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・短期借入金の限度額は、７億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	・短期借入金の限度額は、７億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	<主な定量的指標> － <その他の指標> － <評価の視点> －	<主要な業務実績> 該当なし ＊業務実績報告書75ページ参照。	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> 短期借入金の限度額は、７億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	評定　－ <評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

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

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「２．業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。	・不要財産等の処分に関する計画はない。	＜主な定量的指標＞ － ＜その他の指標＞ － ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 計画なし ＊業務実績報告書75ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞	評定　－ ＜評定に至った理由＞ 特に該当がないため、評定は行わない。 ＜今後の課題＞ 特になし ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

６．重要な財産の処分等に関する計画

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報

指標等	達成目標	基準値	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	（参考情報）

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「２．業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	＜主な定量的指標＞ － ＜その他の指標＞ － ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 計画なし ＊業務実績報告書75ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 平成28年度は、重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	評定　－ ＜評定に至った理由＞ 特に該当がないため、評定は行わない。 ＜今後の課題＞ 特になし ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

７．剰余金の使途

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
「２．業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	＜主な定量的指標＞ － ＜その他の指標＞ － ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 該当なし ＊業務実績報告書76ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ －	評定　－ ＜評定に至った理由＞ 特に該当がないため、評定は行わない。 ＜今後の課題＞ 特になし ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

７．剰余金の使途

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
「２．業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。 なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	＜主な定量的指標＞ ― ＜その他の指標＞ ― ＜評価の視点＞ ―	＜主要な業務実績＞ 該当なし ＊業務実績報告書76ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：― ＜課題と対応＞ ―	評定	―
						＜評定に至った理由＞ 特に該当がないため、評定は行わない。 ＜今後の課題＞ 特になし ＜その他事項＞ 特になし	

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
	・施設・設備に関する計画の見込みはない。	・施設・設備に関する計画の見込みはない。	＜主な定量的指標＞ － ＜その他の指標＞ － ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 計画なし ＊業務実績報告書76ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：－ ＜課題と対応＞ 平成28年度は、施設・設備に関する計画の見込みはない。	評定	－
						＜評定に至った理由＞ 特に該当がないため、評定は行わない。 ＜今後の課題＞ 特になし ＜その他事項＞ 特になし	

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	・地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。	・地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。	＜主な定量的指標＞ ・地方公共団体との人事交流人数 ・消費者団体での実務体験人数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 　地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体に対し、平成26年度に実施したヒアリングやアンケート調査結果を基に地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験を実施した。 　具体的には、平成25、26年度に引き続き一般社団法人全国消費者団体連絡会の製品安全専門委員会に職員を派遣し、毎月１回実務を体験させた。 　また、平成27年４月から川崎市との人事交流を実施するとともに平成28年度においても引き続き人事交流を行うために同市との連絡調整を実施した。 ＊業務実績報告書76ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 　平成27年度は、平成26年度に引き続き消費者団体での実務体験を実施するとともに、川崎市との人事交流を開始した。 　これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 　平成28年度も引き続き、地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。	評定	Ｂ
						＜評定に至った理由＞ 　平成27年度は、消費者団体における実務体験の実施、地方公共団体との人事交流に向けて川崎市との人事交流を開始した点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 　引き続き、より多くの職員に実務体験を実施するための検討を行うこと。 ＜その他事項＞ 　特になし	

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

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

３．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価						
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
	・当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	・当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	<主な定量的指標> ― <その他の指標> ― <評価の視点> ―	<主要な業務実績> ＰＩＯ－ＮＥＴ2015関連機器等コンピュータの賃貸借について、５年間リース契約等を締結した。 ＊業務実績報告書76ページ参照。	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> 平成28年度においても、当期中期目標期間のセンター業務を効率的に実施するため、コンュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	評定　－ <評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

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

３．各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
	・前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。	・－	<主な定量的指標> － <その他の指標> － <評価の視点> －	<主要な業務実績> 該当なし ＊業務実績報告書76ページ参照。	<評定と根拠> 評定：－ <課題と対応> －	評定	－
						<評定に至った理由> 特に該当がないため、評定は行わない。 <今後の課題> 特になし <その他事項> 特になし	

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
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。	・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。	・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。 前年度実施した情報セキュリティ規程準拠性調査の結果を踏まえ、情報セキュリティ規程の改定に着手する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成26年５月19日に改訂された「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」及び、前年度（平成26年度）に実施した「情報セキュリティ規程準拠性調査」を踏まえ、情報セキュリティ関連規程の改定作業を完了した。 また、情報セキュリティ対策向上のため、外部機関に情報システムの脆弱性有無の調査を依頼し、調査結果を踏まえた対応を実施した。 なお、職員の情報セキュリティ・リテラシー向上のための情報セキュリティ研修を土日相談対応の相談員を除く全役職員対象に開催するとともに、土日相談対応の相談員に対し、研修資料・研修を録画したＤＶＤを配布し、独自学習させた（合計受講率は99%。）。 ＊業務実績報告書76ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、政府の方針を踏まえた情報セキュリティ関連規程の改訂作業を完了した。 また、情報システムの脆弱性調査結果を踏まえた対応を実施した。 また、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。	評定	B
						＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、政府の方針を踏まえた情報セキュリティ関連規程の改訂作業を完了し、情報システムの脆弱性調査結果を踏まえた対応を実施した。 また、全役職員を対象とした情報セキュリティ研修を実施した点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、情報セキュリティに関して全役職員へ研修を行うとともに注意喚起を行い、情報セキュリティ・リテラシーの向上を徹底する。 ＜その他事項＞ 特になし	

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								（参考情報）
指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
「商品テスト分析・評価委員会」開催回数（実績値）		36回	25回	25回	21回			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。	・各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	・各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	＜主な定量的指標＞ ・「商品テスト・分析評価委員会」開催回数 ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 商品テスト事業については、各専門分野の学識経験者を委員とする「商品テスト分析・評価委員会」を設置し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について審議・評価を受け、業務に反映させた。 さらに、業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行っている。 ＊業務実績報告書77ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：B 平成27年度は、商品テスト事業について、外部有識者からなる会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた。 これらを踏まえればBと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、商品テスト事業について、外部有識者からなる会議等を開催し、審議・評価を受け、業務に反映させた点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 外部評価の必要性の高い事業を早期に選定し、評価結果を活用し業務の改善を目指すこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	・海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。	・海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。	＜主な定量的指標＞ ・なし ＜その他の指標＞ ・実施状況 ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ センターでは、ベトナムにおける消費者行政体制強化のために職員を派遣してほしいとの独立行政法人国際協力機構（ＪＩＣＡ）からの要請に対応するために、「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」における長期専門家として、職員１名を平成26年９月から派遣し、同国に駐在させた。その他、日本国内での研修、ベトナムでの研修のための短期専門家の派遣など、同プロジェクトへの協力支援を行っている。 また、韓国と今後の両国の消費者行政推進のための協定書として、「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」を韓国消費者院との間で締結した。 その他、韓国ＯＣＡＰ（平成27年11月２日）、韓国政務委員会（平成27年12月28日）からの視察受入れに対応した。 ＊業務実績報告書77ページ参照。	評定：Ｂ 平成27年度は、「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援を行ったほか、韓国消費者院と「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」を締結させた。 また、海外からの視察受入れに対応した。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等の要請に対して、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。	評定：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、「ベトナム消費者保護行政能力強化プロジェクト」への協力支援を行ったほか、韓国消費者院と「国際取引の消費者相談に関する相互協力のための覚書」を締結させたことや、他国機関に対する職員研修や視察受入れに対応した点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き海外からの研修生の受入れや海外への講師派遣等に積極的に対応すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

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

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価（業務実績）	法人の業務実績・自己評価（自己評価）	主務大臣による評価
内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	・内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	・内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。	＜主な定量的指標＞ ・内部監査の実施回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ −	＜主要な業務実績＞ 平成27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」の観点から内部監査では、各部署の支出処理、文書管理についての監査を適切に実施した。内部監査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。 監事監査では、各部署におけるリスク要因を分析、評価を行い、監事からの指摘事項に対し、被監査部署において具体的対応策を策定の上監事に報告を行った。 さらに当該具体的対応策の進捗状況について、監事に対応状況を報告するとともに、その後の進捗状況について監事が２回モニタリングを実施し、指摘事項に係る業務改善・推進箇所への留意を促して、計画に沿った業務遂行の実効性を確保した。 なお、内部統制の一環として、法人の運営基本理念・運営方針及び役職員の倫理指針・行動指針については、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定し、平成26年10月に公表し、引き続き推進している。 ＊業務実績報告書78ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、内部監査、監事監査を適切に実施した。 また、センターの「使命」と役職員の「行動指針」を策定及び公表し、引き続き推進している。 これらを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28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：Ｂ ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、内部監査、監事監査を実施した点、センターの「使命」と役職員の「行動指針」の策定し公表した点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、内部統制システムを整備し、リスク管理を徹底すること。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

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

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								（参考情報）
指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
コンプライアンス研修実施回数（実績値）		０回	１回	５回	３回			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価
				業務実績	自己評価	
内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	・内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。	・コンプライアンスに係る職員研修を行う。	＜主な定量的指標＞ ・コンプライアンス研修実施回数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 平成27年度は、全役職員、非常勤職員、事務補助員及び派遣労働者を対象にコンプライアンスに係る研修を実施し、役員・管理職員を対象に１回、一般職員・非常勤職員・事務補助員・派遣労働者を対象に２回、合計３回コンプライアンス研修を実施した。 ＊業務実績報告書78ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、コンプライアンスに係る職員研修を３回実施した。 このことを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、コンプライアンスに係る職員研修を行う。	評定：B ＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、コンプライアンスに係る職員研修を複数回実施した点は、評価できる。 ＜今後の課題＞ 引き続き、コンプライアンスに係る職員研修を行うこと。 ＜その他事項＞ 特になし

４．その他参考情報

８．その他業務運営に関する事項

１．当事務及び事業に関する基本情報			
８（９）	情報公開		
当該項目の重要度、難易度	－	関連する政策評価・行政事業レビュー	行政事業レビューシート　事業番号012

２．主要な経年データ

①主要なアウトプット（アウトカム）情報								（参考情報）
指標等	達成目標	基準値 （平成24年度実績値）	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
情報公開請求件数（実績値）		1，579件	1，686件	1，838件	1，995件			
個人情報請求件数（実績値）		０件	２件	３件	１件			

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

中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
						評定	B
	・情報公開請求に対して適切に対応する。	・情報公開請求に対して適切に対応する。	＜主な定量的指標＞ ・情報公開請求件数 ・個人情報請求件数 ＜その他の指標＞ ・なし ＜評価の視点＞ －	＜主要な業務実績＞ 国民生活センターが保有する文書等に関する開示請求が1，995件寄せられ、「独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律」に則ってその全てに適切に対応した。 また、国民生活センターが保有する個人情報に対して本人からの開示請求が１件寄せられ、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」に則って適切に対応した。 なお、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立はなかった。 ＊業務実績報告書78ページ参照。	＜評定と根拠＞ 評定：Ｂ 平成27年度は、情報公開請求、個人情報請求に対して法にのっとり適切に対応した。 このことを踏まえればＢと評価する。 ＜課題と対応＞ 平成28年度も引き続き、情報公開請求に対して適切に対応する。	＜評定に至った理由＞ 平成27年度は、情報公開請求、個人情報請求に対して法にのっとり適切に対応したことは評価できる。 ＜今後の課題＞ 全ての情報公開請求に適切に対応すること。 ＜その他事項＞ 特になし	

４．その他参考情報