

評価項目（平成16年度）	理事長	理事
②問題提起型テスト ・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。	A	
・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。	A	
・テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。	A	
(7) 調査研究 ・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O-N E Tなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。 ・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。	A	
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画別紙のとおり	A	
4. 短期借入金の限度額短 期借入金の限度額は6億円とし、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。	-	-
5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし		
6. 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 (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 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	-	-
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 該当なし		
(2) 人事に関する計画 ①方針業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	A	
②人員に係る指標期末の常勤職員は、期首の126人以内とする。		
(3) 積立金の処分に関する事項 なし		

評価項目（平成17年度）	理事長	理事
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置		
一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	A	
最適化計画を、平成17年度末までに策定する。	A	
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とるべき措置		
(1) 消費生活情報の収集		
① P I O - N E T の運営		
・大規模データベースの構築・運営等に関する技術情報等の収集を引き続き行うとともに、次世代 P I O - N E T ホストシステムに必要な要件等に関する調査を実施する。	A	A
・ホストシステム見直しの基本的前提として、苦情相談件数の大幅増への対応方法等について、内閣府と協議を含めた検討を開始する。	A	A
・内閣府の P I O - N E T 端末等設置基準に基づいて、地方センターへの P I O - N E T 端末及び消費生活相談カード直接作成システムの配備を行う。	A	A
・消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の早期習熟のための方策（問合せ対応のための窓口・電子掲示板の設置、運用担当者向け研修など）を実施する。	A	A
・平成16年度に策定した消費生活相談カード入力改善項目について運用を開始する。	A	A
・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。	B	B
② 消費者トラブルメール箱		
・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。	A	A
・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。	A	A
(2) 国民への情報提供		
① 報道機関等を通じた情報提供		
・ P I O - N E T の情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者（団体）及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。	A	A
② 出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供		
ア. ホームページ		
・被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させるとともに、リニューアルを図り、アクセス件数の増加を図る。	A	A
・携帯電話による情報提供の充実を図る。	A	A
イ. テレビ番組		
・視聴者モニターにアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。	A	A
ウ. 定期出版物等		
・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	A	A
・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	A	A
・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	A	A
(3) 苦情相談		
① 苦情相談		
・消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。	A	

評価項目 (平成17年度)	理事長	理事
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報保護相談データベースを稼働させ、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する相談情報を収集する。	A	
・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針の策定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、国民からの個人情報に関する相談専用電話を設置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。	A	
・個人情報保護法の全面施行後に、地方センター等に寄せられた事例を収集・編纂する。	A	
③地方センターの苦情相談処理への支援 ・経由相談の実施や消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。	A	
・年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が43%以上とする。	A	
④消費者苦情処理専門委員会 ・都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。	B	
⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 ・政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設することにより、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備に着手する。	A	
(4) 関係機関への情報提供		
①地方センターへの情報提供 ・地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。	A	A
・地方センターとの電子的情報交換等の際の情報漏洩防止策の一環としてP I O-N E T用回線を活用することとし、同時にP I O-N E T回線網に係る経費の大幅な削減に資するために、P I O-N E T回線網を現在のF R 網・I N S-P 網からセキュリティを確保した常時接続網に移行する。	A	A
・「P I O-N E T通信」の電子配信について検討の上、実施する。	A	A
・「消費生活相談緊急情報」の地方センターへの電子配信について検討の上、実施する。	A	A
②行政機関等との情報交流 ・行政機関からのP I O-N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。	A	A
・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O-N E T情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。	A	A
③消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交換 ・消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。	A	
・平成17年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。	A	
・消費者団体やN P Oが活動や交流のために、利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、“くらしの情報交流プラザさろん”を毎月1回開催する。	A	A
(5) 研修		
①研修 ・地方公共団体の職員を対象とする研修を4コース実施する。	A	
・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を31コース（地方都市開催18コース）実施する。	A	
・生活大学移動セミナー（地方都市開催）を10コース実施する。	A	
・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。	A	
・消費者活動リーダーを対象とした研修を1コース実施する。	A	
・相模原市と共催で公開講座を1コース実施する。	A	
・学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。	A	

評価項目（平成17年度）	理事長	理事
・研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	A	
②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 ・消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、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、全国15ヶ所以上で実施する。	A	
(6)商品テスト		
①原因究明テスト ・テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。	A	
・テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。	A	
・全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。	A	
②問題提起型テスト ・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。	A	
・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。	A	
・テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。	A	
(7)調査研究 ・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O-N E Tなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。	A	
・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。	A	
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画 別紙のとおり	A	
4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、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。		
5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし		
6. 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 (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 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備		
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 該当なし		
(2) 人事に関する計画		
①方針 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	A	
②人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首の124人以内とする。	A	
(3) 中期目標期間を超える債務負担 平成17年度から平成21年度までのコンピュータの賃貸借	A	
(4) 積立金の処分に関する事項 なし		

評価項目（平成18年度）	理事長	理事
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置		
一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。また、「行政改革の重要方針（平成17年12月24日閣議決定）」を踏まえた人件費削減（退職金、福利厚生費及び今後の人事院勧告を踏まえた給与改善分は除く。）を行うとともに、国家公務員の給与構造改革を踏まえた役職員の給与の見直しに取り組む。 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	A	
平成17年度中に策定した最適化計画を推進する。	A	
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とるべき措置		
(1) 消費生活情報の収集		
① P I O - N E T の運営		
・ホストコンピュータを中心とした既存の全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T システム）を見直すため、システム刷新可能性調査を実施し、データベースの規模、蓄積容量等も含め次世代のP I O - N E T システムの構想をとりまとめる。	A	A
・平成18年9月末までにリース期間が満了するP I O - N E T 端末の更新を行い、P I O - N E T システムの安定的運用を図る。	A	A
・消費生活相談カード直接作成システムの安定的運用に資するため、操作方法等の習熟のための方策（問合せ対応のための窓口の運営、電子掲示板の運営、運用担当者向け研修など）を実施する。	A	A
・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。	A	A
② 消費者トラブルメール箱		
・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。	A	A
・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。	A	A
(2) 国民への情報提供		
① 報道機関等を通じた情報提供		
・P I O - N E T の情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者（団体）及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。	A	A
② 出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供		
ア. ホームページ		
・リニューアルを図ったホームページの運用を開始し、引き続き社会的に問題となっていて消費者の関心の高い情報の提供を行うこと等により、アクセス件数の増加を図る。	A	A
・携帯電話による情報提供の充実を図る。	A	A
イ. テレビ番組		
・視聴者モニターにアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。	A	A
ウ. 定期出版物等		
・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	A	A
・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	A	A
・「たしかな目」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。	A	A
(3) 苦情相談		
① 苦情相談		
・消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。	A	
② 個人情報の取扱いに関する苦情相談		

評価項目 (平成18年度)	理事長	理事
・個人情報保護相談データベースを安定的に運用し、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する苦情相談情報を収集する。	A	
・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針を踏まえ、苦情相談対応を積極的に行う。	A	
・地方センター等に寄せられた個人情報関連の相談を元にした事例集を編纂する。	A	
③地方センターの苦情相談処理への支援		
・経由相談の実施や消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。	A	
・年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が47%以上とする。	A	
④消費者苦情処理専門委員会		
・都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会の更なる活用など委員会運営の創意工夫に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。	A	
⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備		
・政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、ホームページに新設したADR機関情報専用コーナーの内容の充実を図る。	A	
(4) 関係機関への情報提供		
①地方センターへの情報提供		
・地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。	A	A
・地方センターとの電子的情報交換等の本格的運用に資するため、セキュリティが確保された常時接続回線網の運用を行う。	A	A
・平成17年度に開始した地方センター向けの情報の電子配信を引き続き行うと共に、地方センターとの電子的な事務連絡、情報提供、情報交換の拡大を検討し、これらを順次実施することにより、業務運営の迅速化、効率化に資する。	A	A
②行政機関等との情報交流		
・行政機関からのP I O-N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。	A	A
・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O-N E T情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。	A	A
③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換		
・消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。	A	
・平成18年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。	A	
・消費者団体やNPOが活動や交流のために、利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ」で、“くらしの情報交流プラザ☆さろん”を毎月1回開催する。	A	A
(5) 研修		
①研修		
・地方公共団体の職員及び消費生活相談員を対象とする研修を5コース実施する。	A	
・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を29コース（地方都市開催14コース）実施する。	A	
・地方公共団体で消費生活相談業務に従事している行政職員および消費生活相談員を対象とする生活大学移動セミナー（地方都市開催）を11コース実施する。	A	
・企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を4コース実施する。	A	
・学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。	A	
・地域における消費者活動推進者（消費者活動に関心のある消費者及び行政職員、消費生活相談員等）を対象とした研修を1コース実施する。	A	
・相模原市と共催で、一般市民、一般消費者、行政職員、消費生活相談員等を対象とした公開講座を1コース実施する。	A	
・研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	A	
②消費生活専門相談員資格の審査及び認定		