

独立行政法人国民生活センター平成 18 年度業務実績項目別評価表

中期計画の各項目	評価項目 (平成 18 年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標項目		
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置										
一般管理費(退職手当を除く。)について、中期目標の最終年度(平成 19 年度)における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度(平成 14 年度)に対して、13%削減する。 「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、平成 17 年度を基準として、平成 18 年度以降 5 年間で 5%以上の人件費削減を行うこととし、今中期目標期間中には 4.8%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。)するとともに、役職員の給与に関し、俸給水準の引き下げを行うなど、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しに取り組む。 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。	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。	・一般管理費における経費の効率的な執行状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	物件費について、平成 18 年度決算額は 236,813 千円(契約済繰越額含み、特殊要因分を除く)となり、中期計画で定めた効率化率 3.69%を織り込んだ平成 18 年度予算額 244,026 千円からさらに 7,213 千円(3.0%)の削減となった。具体的には、以下のような削減を図った： ・水道光熱費について、冷暖房設定温度の徹底及び業務上支障のない範囲での消灯など「省エネルギー」の徹底を図ることにより、年額 4,371 千円の削減を図った。 ・総合管理業務の仕様を見直し、一般競争入札した結果、年額 18,721 千円の削減を図った。 人件費予算額(退職手当を除く)は、平成 18 年度決算額は 1,148,417 千円となり、中期計画で定めた効率化率 2.44%等を織り込んだ平成 18 年度予算額 1,202,421 千円からさらに 54,004 千円(4.5%)の減額となった。具体的には、以下のような削減を図った： ・人件費削減を行うため、常勤職員の採用を抑制し、雇用期間の定めのある職員を採用した他、管理職員数の削減等を実施した。 ・国家公務員の給与構造改革を踏まえ、俸給表の引き下げ、特別手当の支給基準の見直し等、国家公務員を上回る改定に取り組んだ。 その結果、平成 18 年度予算額に対し、トータルでは 61,217 千円(4.2%)の減額となった。 業務実績報告書 P 11 参照	A	A	A				
業務の効率化を図るための最適化計画を平成 17 年度末までのできるだけ早期に策定する。	平成 17 年度中に策定した最適化計画を推進する。	・最適化計画の推進状況及びその内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	平成 18 年度決算額(契約済繰越額を含む)は 1,577,003 千円となり、平成 18 年度予算額に対し 125,278 千円(7.4%)となった。このうち、特殊要因分を除く既定分は、平成 18 年度予算額 1,607,781 千円に対して 111,989 千円(7.0%)の 1,495,792 千円となった。 経費の執行管理については、年度計画に対する業務の進捗状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために、適宜調整を行った。具体的には、以下のような削減を図った： ・電子計算機のシステム維持に係る借料について、機器構成の見直しにより借料の削減(平年度化ベース 4,021 千円)を図った。 ・各地消費生活センターに配置している P I O - N E T 端末機の更新に際して、競争入札の実施により、更新に係る経費を予算措置額 86,100 千円に対して 15,287 千円削減するとともに、P I O - N E T 端末機の借料の削減(平年度化ベース 21,000 千円)を図った。 業務実績報告書 P 12 参照	A	A	A				
業務の効率化を図るための最適化計画を平成 17 年度末までのできるだけ早期に策定する。	平成 17 年度中に策定した最適化計画を推進する。	・最適化計画の推進状況及びその内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	「最適化計画推進委員会」を開催し、最適化計画の進捗状況について確認するとともに、推進のためのフォローアップを実施した。 開催日：平成 18 年 12 月 21 日 議題：平成 18 年度における最適化計画の実施状況及び下期の予定について 業務実績報告書 P 13 参照	A	A	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すべき措置	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すべき措置										

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
(1)消費生活情報の収集 PIO-NETの運営集 センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、PIO-NETのホストコンピュータシステムの見直しに着手するとともに、相談カード体系及び入力方法等の改善を図ることにより、相談受付からPIO-NET登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。 利用者がPIO-NETに登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」については、1週間以内ごとにデータを更新する。	(1)消費生活情報の収集 PIO-NET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(PIO-NET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PIO-NETシステムの構想をとりまとめる。	・刷新可能性調査の実施状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成18年度においては、「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に係る刷新可能性調査業務報告書」をとりまとめた。 なお、同報告書においては「PIO-NET端末の換装の有無により、開発・移行経費の回収に要する期間は大幅に異なるが、利便性を下げずにコストを下げることは可能であると判断する。」との結論を得た。 業務実績報告書 P15、別添資料08参照	A	A	A	
	・平成18年9月末までにリース期間が満了するPIO-NET端末の更新を行い、PIO-NETシステムの安定的運用を図る。	・PIO-NET端末の更新状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				PIO-NET端末機のリース契約更新については、一般競争入札と随意契約の併用による調達方式を採用し、9月末までに更新予定(350箇所)の消費生活センターに設置された端末機の更新を1ヶ所を除き終了した(残存1ヶ所は先方の都合に合わせ、10月3日に更新)。 リース契約更新後は、PIO-NET端末機設置センター等との連携により、新たなシステム運用への円滑な移行とその後の安定的運用を図った。 なお、PIO-NET登録までの所要日数は平均49.8日(平成19年5月末までの入力分)で、平成14年度末(66.7日)に比べ25.3%短縮された。 業務実績報告書 P16参照	A	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。	・習熟のための方策の実施状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成18年度における、直接作成システムの安定的運用のための支援内容は以下のとおり： ・ヘルプデスクの運営(平日9:00~17:00) ・PIO-NET消費生活相談フォーラム(電子掲示板システム)の運営 ・消費生活相談カード作成セミナーの開催(計2回、消費生活相談員養成講座においても実施) ・PIO-NET運営連絡会議の開催 業務実績報告書 P17参照	A	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。	・データ更新の実施状況	100回以上	50回以上 100回未満	25回以上 50回未満	25回未満	原則として毎週2回(水曜・金曜)の更新を実施し、合計101回更新した。 消費生活相談データベースの活用については、平成17年度に引き続き、マスコミ関係者からの取材・問い合わせに迅速に対応するため、取材申し出者に対して検索機能の使用方法的詳細説明を行う等、利用拡大を図った。 業務実績報告書 P18参照	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
消費者トラブルメール箱 インターネットを通じて、消費者から直接、トラブル等の実態を迅速に把握する「消費者トラブルメール箱」について、認知度を高めることにより、中期目標の期間中、年平均3,500件を上回る情報を収集する。(平成14年度実績; 3,254件) 寄せられた情報については、年4回以上、集計結果やトラブルの概要を公表する。	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。	・情報収集件数の結果	3,500件以上	2,500件以上 3,500件未満	1,500件以上 2,500件未満	1,500件未満	平成18年度の収集件数は8,082件であり、前年度に比べ1,433件増加した。 収集を開始した平成14年度からの年度別受信件数は以下のとおり： 平成14年度 3,254件 (1日平均 9件) 平成15年度 4,794件 (1日平均 13件) 平成16年度 5,967件 (1日平均 16件) 平成17年度 6,649件 (1日平均 18件) 平成18年度 8,082件 (1日平均 22件) 業務実績報告書 P20、別添資料10、11参照	A	A	A	
		・収集された情報への対応状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				消費者トラブルメール箱を通じて寄せられた情報は、個々の事例に関する情報を相談調査部等の関係者間で共有し、相談業務等に活用している。また、関係機関に情報提供を実施しているほか、寄せられた情報をもとに事業者にも事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善にもつなげている。 業務実績報告書 P20参照	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。	・4回公表の実績	4回公表	3回公表	2回公表	1回公表	平成18年4月、7月、10月、平成19年1月に、それぞれ3ヶ月分の収集結果及び主な事案をホームページ上に公表した(計4回)。 業務実績報告書 P21、別添資料12参照	A	A		
		・公表内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				四半期毎の商品・サービス分類別の収集状況に加え、以下の事例をホームページ上に公表した。さらに、寄せられた情報をもとに事業者にも事実確認等の追跡調査を行い、事業者対応の改善を随時申し入れた。 ・ 使い捨て用コンタクトレンズの不良について ・ 携帯電話の電池パックの膨らみ及び電池持続時間の減少について ・ 旅行者による航空券予約取消料の不当な請求について ・ 燃油サーチャージの差額の請求について ・ 通信販売の定期購入の解約について ・ ペット死亡後の掛金を請求されたペット共済保険について ・ カード破損時に返金されない電子マネーについて ・ 旅行契約解除に伴う返金の際の振込み手数料の負担について ・ 料金確認画面が曖昧なドメイン取得代行サービスについて ・ ペットの猫が食べて死亡した健康食品について ・ 高額な通信料がかかってしまった携帯電話用マンガ配信サービスについて 業務実績報告書 P21参照	A	A	A	
(2) 国民への情報提供報道機関等を通じた情報提供 PIO-NETに蓄積されている情報やセンターが処理し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重点的に、報道機関や他の媒体を通じ、中期目標の期間中、年平均で20テーマ以上提供する(平成14年度実績17テーマ) 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。	(2) 国民への情報提供報道機関等を通じた情報提供 ・PIO-NET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。	・提供件数の実績	20テーマ以上	15テーマ以上 20テーマ未満	10テーマ以上 15テーマ未満	10テーマ未満	平成18年度においては、22テーマの情報提供を行った。また、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者(団体)及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を行った。 業務実績報告書 P23参照	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由									
			A	B	C	D			指標	項目										
		・要望及び情報提供の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				<p>情報提供を行った22テーマは以下のとおり：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未公開株をめぐる苦情相談が急増 2. 架空請求は依然高水準、手口はより巧妙に 引き続き注意を！ 3. 個人情報保護法施行後1年間の相談概要について 4. 増加する葬儀サービスのトラブル 5. 多発する原野商法の二次被害 6. 海外商品先物取引、海外商品先物オプション取引の被害に注意！ - 知識や経験のない消費者は絶対に手を出さないこと - 7. 2005年度のPI0-NETにみる消費生活相談、危害・危険情報 8. クリーニングサービスのトラブル防止のために 9. クレジットカードのスキミング等の不正使用に関するトラブル 10. シュレッダーの安全性にかかわる情報 - 指切断などの事故を防ぐために - 11. 製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向 12. 消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況 13. 「消費者トラブルメール箱」にみる電気・電子製品関連のトラブル 14. マルチ取引の相談が引き続き増加 - 学生が「サラ金」に誘導されることも - 15. スプレー缶製品の使用上の安全性 16. 2006年の国民生活センターホームページ利用状況 17. 消費生活相談にみる2006年の10大項目 18. 保険調査における病院等からの個人情報の取得をめぐる問題について - 個人情報相談窓口から - 19. 医療保険の保障内容に関するトラブル - 実際の保障内容と消費者の期待・理解に大きなズレ - 20. 高年層をターゲットにした電話勧誘販売に注意！ - 団塊の世代も狙われている - 21. 引越越しサービスをめぐるトラブルの実態と利用のポイント - 「荷物がなくなった」、「新居の床が傷ついた」、「全部お任せのはずだったのに」... - 22. 医師等の免許を持たない者が検査を行い、商品等を契約させる手口に注意！ <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P 2 3 参照</p>	A	A											
<p>出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供 ア. ホームページ ホームページで提供する情報の内容については、被害の防止や解決に役立つ情報の充実を図るとともに、ADR(裁判外紛争処理)機関情報、消費者教育情報の専用コーナーを新設するなど、消費者のニーズや意見に即して一層充実させる。これにより、アクセス件数を中期目標の期首年度に比べ期末年度には20%以上の増加となるようにする。また、ITの一層の活用を図る観点から、携帯電話による情報提供を充実する。</p>	<p>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。</p>	・ホームページのアクセス状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				<p>トップページへのアクセス数は238万7千件であり、前年度に比べ18万件減少した。これは、架空・不当請求に関する相談が減少傾向にあることに連動しているためと考えられる。</p> <p>平成15年度から18年度間の年度別アクセス件数は以下のとおり：</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>アクセス件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成15年度</td> <td>2,395,973</td> </tr> <tr> <td>平成16年度</td> <td>3,292,569</td> </tr> <tr> <td>平成17年度</td> <td>2,575,530</td> </tr> <tr> <td>平成18年度</td> <td>2,387,088</td> </tr> </tbody> </table> <p>なお、各ページへのアクセス件数の合計である総ページビュー件数で見ると、平成18年度は2,426万件であり、期首年度(平成15年度)に比べ増加している。</p> <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P 3 4 参照</p>	年度	アクセス件数	平成15年度	2,395,973	平成16年度	3,292,569	平成17年度	2,575,530	平成18年度	2,387,088	B	B	
		年度	アクセス件数																	
平成15年度	2,395,973																			
平成16年度	3,292,569																			
平成17年度	2,575,530																			
平成18年度	2,387,088																			
		・ホームページの充実内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				<p>従来のコンテンツに加え、社会的に関心の高まった消費者問題についても積極的に消費者へ情報提供を行った。情報提供を行ったテーマは以下のとおり：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 動画配信「ご存じですか」テスト配信 ・ 高齢者を狙う悪質商法にご用心 ・ キャンディー状のチーズを食べた1歳9ヵ月の男児が窒息事故 ・ 就寝中に電気あんかのコードから発火 ・ 新卒の投資話「ロコ・ロンドン金」に注意！ ・ 聴覚障害者のマルチ取引のトラブルが急増！ ・ 今度は「消費生活センターを名乗る架空請求ハガキ」が！？ ・ 「独立行政法人 国民生活管理センター」を名乗る架空請求ハガキにご注意！！ ・ こんにやく入りゼリーの事故 - 幼児、高齢者はとくにご注意！ - ・ 洗濯機の脱水槽への巻き込まれに注意！ - 右手薬指切断の事故も - <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P 3 4 参照</p>	A	A	A										

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
	・携帯電話による情報提供の充実を図る。	・携帯電話による情報提供の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成18年度は報道発表資料コーナーを新設し、情報提供の充実を図った(平成19年2月開設)。 業務実績報告書 P35参照	A	A	A	
イ. テレビ番組 暮らしに役立つ情報を国民に分かりやすく提供するため、視聴者モニター会議の意見等を活用し、番組の企画・構成面の充実を図るとともに、番組内容に関する視聴者モニターに対するアンケート調査を毎年度実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	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。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	平成18年度における視聴者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行った： ・実施時期：平成19年3月 ・実施場所：東京及び福岡 ・対象者数：東京40名、福岡40名 計80名 ・回収率：100%(対面調査のため) 調査の結果、満足度については5段階評価で「4.7」を得た。 業務実績報告書 P36参照	A	A		
			・アンケート調査結果を受けて企画・構成面に対する反映状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成17年度実施のアンケート調査結果では、「食の安全」「子供の安全」「IT関連」といったテーマを今後取り上げてほしいとの声が多かったことから、平成18年度放映分には、希望の多かったテーマを極力取り入れることとし、以下の通り番組構成に反映した： 平成18年 6月 ゲームで学ぼう悪質商法撃退法 7月 商品テスト 乳幼児用チェアの安全性 手口がより巧妙化した架空請求 8月 商品テスト 大豆イソフラボンを多く含むとうたった健康食品 マンションの死角にご注意 10月 スキミングによるクレジットカードの不正使用にご注意 11月 携帯(電話)から始まる!子どもの消費者トラブル 平成19年 1月 商品テスト 高麗人参を主原料とした「健康食品」 2月 商品テスト 中食フライ~油の量と質を中心に~ なお、平成18年度実施のアンケート調査を通じて得られた「今後取り上げてほしいテーマ」は以下のとおりであった。 子供の安全に関するもの 食の安全に関するもの 業務実績報告書 P36参照	A	A	A
ウ. 定期出版物等 一般消費者を対象に年1回刊行する「くらしの豆知識」については、消費者が必要とする最新情報の提供と適切なテーマ選定を行うため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。 地方公共団体の職員及び消費者団体の指導者層を対象とする月刊誌「国民生活」については、消費者問題、消費者情報に関する専門誌としての充実を図るため、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を企画・編集等に活用する。 商品テスト記事を中	ウ. 定期出版物等 ・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選定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。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	平成18年度における読者等への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った： ・実施時期：平成18年12月 ・対象者数：307名(内訳：当センター主催の研修受講者198人、一般消費者109人) ・回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット、回答専用サイト ・回収率：68.4% 調査の結果、満足度については5段階評価で「4.5」を得た。 業務実績報告書 P38、別添資料14、15参照	A	A		
			・消費者ニーズに対応するテーマ選定の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				適切なテーマ選定と読者の満足度を高めるための検討を行った結果、団塊の世代の大量退職(いわゆる2007年問題)に関連した情報が必要であるとの認識に立ち、「守ろう くらしの安全」を2007年版の総合テーマとした。 また、平成17年度実施のアンケート調査において「具体的な相談事例が紹介されていると理解しやすい」との意見があったことから、平成18年度は相談事例の掲載数を増やした。 業務実績報告書 P38、別添資料14、15参照	A	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。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	平成18年度における定期購読者等への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った： ・実施時期：平成18年12月 ・対象者数：156名 (内訳：読者ハガキによる協力承諾者97名、平成18年4月以降に新規定期購読者となった59名) ・回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット回答専用サイト、メール ・回収率：52.0% 調査の結果、満足度については5段階評価で「4.1」を得た。 業務実績報告書 P39、別添資料16、17参照	A	A	A	
・内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成17年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を内部で検討し、以下の4テーマを平成18年度発行分で取り上げた。 役立つ消費者法講座 判例情報 NOと言える消費者 苦情相談 業務実績報告書 P39、別添資料16、17参照	A	A	A			

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
心とする生活情報月刊誌「たしかな目」については、センターが実施した調査や商品テスト等の情報と取材等を有機的に結びつけることにより内容の充実を図る。また、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。 これらの定期出版物については、読者への満足度アンケート調査において、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	・「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。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	平成17年度における定期購読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で行った： ・実施時期：平成18年12月 ・対象者数：定期購読者約4,000名の5%にあたる200名 ・回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、インターネット回答専用サイト、メール ・回収率：50.0%(回答者数100名) 調査の結果、満足度については5段階評価で「4.4」を得た。 業務実績報告書 P39、別添資料18、19参照	A	A	A	
		・内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成17年度に実施した読者等へのアンケート調査結果を集約した結果、消費者からの苦情相談情報、商品テスト情報など当センターの固有情報を中心に記事を企画してほしい旨の希望があった。 これらを踏まえ、平成18年度には以下のようなテーマの記事を毎号掲載した： 悪質商法関連 * 暮らし注意報 くらしの法律知識 * くらしの法律相談 高齢化社会と福祉 * 介護最前線 金融 * お役立ちマネー講座 食品情報 * 表示から見る『食』の素顔 業務実績報告書 P39、別添資料18、19参照	A	A		
(3) 苦情相談 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。	(3) 苦情相談 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。	・弁護士等専門家の配置状況	150日 以上	100日 以上 150日 未満	50日 以上 100日 未満	50日 未満	平成18年度における各専門家の配置日数並びに、相談内容例は以下の通り： 弁護士による法律相談 : 115日 一級建築士による住宅相談 : 24日 自動車専門家による自動車相談 : 12日 業務実績報告書 P41、別添資料21参照	A	A		
		・専門家と連携を図り、迅速かつ公正にあっせん処理状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				あっせん事案については、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどし、和解に導くことに努めた。 (例) ・利息制限法に沿った金利の見直しに応じないクレジット会社 ・法外な延滞料金を請求するトランクルーム ・壁量のバランスが悪く、揺れる新築住宅 ・床暖房が設置されず、基礎にヒビが多発している請負建築住宅 ・ボディの溶接不具合で浸水した小型自動車 業務実績報告書 P41、別添資料21参照	A	A	A	
個人情報の取扱いに関する苦情相談 個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ確かな苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する専門相談員を配置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。	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。 ・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。	・個人情報に関する苦情相談情報の収集及び活用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成18年度においては、14,021件(月平均1,168件)を個人情報保護相談データベースシステムに登録した。また、内閣府及び国民生活センターにおいて、個人情報に関する苦情相談情報の集約・共有のためのシステムをそれぞれ構築し運用しているが、平成18年6月から、両システムの保有するデータの相互提供を行っている。 業務実績報告書 P43参照	A	A	A	
		・苦情相談機能の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成16年度内に整備した以下の設備および人員を活用して相談受付業務を実施し、平成18年度は1,522件の相談を受け付けた。 (設備及び人員等) ・東京事務所の相談調査部内に新設した個人情報相談窓口スペース ・個人情報相談受付専用電話(2回線分) ・教育研修部主催の消費生活専門相談員養成講座を修了した相談員4名 なお、寄せられた情報については、以下の通り取りまとめ、記者説明会を通じて公表した：	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由							
			A	B	C	D			指標	項目								
							<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法施行後1年間の相談概要について(平成18年6月7日公表) 保険調査における病院等からの個人情報の取得をめぐる問題について(平成18年12月7日公表) また、受け付けた相談情報を元に、以下の取組みを実施した。 <ul style="list-style-type: none"> 各地消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる様々な問合せ等に積極的に対応 全国7ブロックの会場にて平成18年11月初旬から12月下旬にかけて13回開催された「個人情報保護法一般向け説明会(内閣府主催)」において、国民生活センターに寄せられた個人情報関連相談事例の紹介と一般国民が注意すべきこと等について説明 教育研修部が主催する個人情報保護法関連の講座において事例の紹介等を実施 業務実績報告書 P44参照											
	<ul style="list-style-type: none"> 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集する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報に関する苦情相談情報の事例の編集状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 			平成18年度には相談事例及び事例にかかるアドバイス等を記載した「個人情報保護に係る相談事例集(追補版)」を作成し、平成19年4月に各地の消費生活センター約500ヶ所に配布した。 業務実績報告書 P45、別添資料22参照	A	A	A									
地方センターの苦情相談処理への支援 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。地方センターからの苦情相談の移送、地方センターとの共同処理、地方センターへの助言などの経路相談について、専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、地方センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用し、より効果的な業務運営を行う。これらにより、中期目標の期末年度において、全相談件数に占める経路相談の比率を50%以上とする。(平成14年度実績39.5%)	地方センターの苦情相談処理への支援 <ul style="list-style-type: none"> 経路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。 	<ul style="list-style-type: none"> 経路相談の処理状況(件数、相談内容の分析) 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 			平成18年度に受け付けた相談8,495件のうち経路相談は4,371件(51.5%)であった。経路相談については、事案により「共同処理」や「移送」(「処理依頼」)に応じるなど積極的に対応し、問題の解決を図っている。平成18年度のそれぞれの件数は以下のとおり： <table border="1"> <tr><td>移送</td><td>5件</td></tr> <tr><td>共同処理等</td><td>344件</td></tr> <tr><td>助言</td><td>3,912件</td></tr> <tr><td>その他(処理中を含む)</td><td>110件</td></tr> </table> 主な事例は、次の通り： <ul style="list-style-type: none"> <移送> <ul style="list-style-type: none"> 広告と違い学費等を返金しないアニメの専門学校 呼び出されて断りきれずに契約したレジャー会員サービス <共同処理> <ul style="list-style-type: none"> 4年後に年金のような収入が得られると説明されて契約した連鎖販売契約 クーリング・オフができないと説明された海外化粧品の購入手続代行サービス 業務実績報告書 P46参照	移送	5件	共同処理等	344件	助言	3,912件	その他(処理中を含む)	110件	A	A	A	
移送	5件																	
共同処理等	344件																	
助言	3,912件																	
その他(処理中を含む)	110件																	
	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談緊急情報の発行 			12回以上	8回以上 12回未満	4回以上 8回未満	4回未満	「消費生活相談緊急情報」を計12回発行し、各地消費生活センターへの情報提供及び苦情相談処理への支援を行った。また「消費生活相談緊急情報」は、毎月電子媒体による配信も行なった。 <ul style="list-style-type: none"> 決済代行業者の関連する出会い系サイト 特商法により解決された電話機等のリース契約 当初の説明と異なっていた塾付き学習教材 洗濯後の衣類に洗剤が残るドラム式乾燥機 恋愛感情を手玉に取り、高額な宝飾品を次々売りつけるデート商法 無料のエステティックサービスが受けられると説明され購入した美容機器 スキミングされたカードを次々に使用され、カード会社の対応にも不満 入院給付金請求の際に個人情報に関する統一書式の同意書の署名を強要する保険会社 1年半の間に9件契約した絵の次々販売 金融機関から返金がされた振り込め詐欺 CD-ROMを使ってサポートしてくれると説明された教材の契約 三者間契約を認めず、クーリング・オフの利息分を請求するサラ金業者 手術費用が全額返還された豊胸手術 しつこい勧誘電話に根負けして、クレジット契約を結んだ 資格教材 クーリング・オフができないと説明された海外化粧品の購入手続代行サービス 販売目的を告げられずに呼び出され、契約してしまった会員サービス付英会話教室 	A	A								

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
							<ul style="list-style-type: none"> 街頭で声をかけて、高額な商品の購入契約を結ばせる連鎖販売業者 広告と違い学費等を返金しないアニメの専門学校 病気がよくなると説明されたが全く効果がなかったMP3プレーヤー 医療の進歩に対応していない保険約款 儲かると説明されたのに損失が出たロコ・ロンドン取引 クーリング・オフの告知がなかった電話機リース契約 クジで高価な放送受信機が当たったと思わせて契約させるモバイルデジタル放送 利用停止に時間がかかり請求金額が拡大した郵便局とカード会社のジョイントカード 1年後には充電器の利用料が契約者に配分され年金のように入金されると説明して契約を結ばせる連鎖販売取引 返却時に高額な延長使用料を請求された携帯電話の代替機 4年後に年金のような収入が得られると説明されて契約した連鎖販売契約 「日本ライブラリー」が倒産 消費者金融を利用した連鎖販売取引について情報提供しました！ <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P 4 6 参照</p>				
		・製品事故情報の発行	6回以上	4回以上 6回未満	2回以上 4回未満	2回未満	<p>「製品関連事故情報」の隔月1回計6回発行し、各地消費生活センターへ情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 拭き取った布が自然発火する危険性に関する注意表示がなかった木材塗料 持ち上げたら容器が変形し熱湯がこぼれやけどしたカップ麺 石油ファンヒーターの保護ガードでやけど 薬剤付外傷保護テープで皮膚障害発生 キャップが外れて指が挟まり切断事故が起きた自転車用空気入れ 全面強化ガラス製食器が突然割れて、手を3割縫うけが 突然爆発した圧力IHジャー炊飯器 本体のガラス部が割れて破片が屋根から落下した太陽熱温水器 子どもの指がフックスイッチから抜けなくなったファックス付電話機 カップ部分が割れて中身が飛び散り、やけどをしたフードプロセッサー 回転中のジューサーが突然破損し、破片で目にキズ 排水式フィルターからの水漏れにより拡大損害が生じた ドラム式洗濯乾燥機 右手中指を深くえぐったスライサー 親指先端を切り落としてしまったスライサー 圧力IH炊飯器でミネストローネを作り、手と足にやけど ヒーター上部の落下防止ガードの網目が大きい食器洗い乾燥機 レストランの子ども用補助いすから転落して、下唇に前歯が貫通 尿が漏れるポータブルトイレ <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P 4 6 参照</p>	A	A		
		・中核機関としての業務 運営状況	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>平成18年度における業務運営状況は以下のとおり：</p> <ul style="list-style-type: none"> 経由相談を4,371件受け付け、移送事案は5件、共同処理344件を処理した。 「消費生活相談緊急情報」の計12回発行、「製品関連事故情報」の隔月1回計6回発行し、各地消費生活センターへ情報提供し、苦情相談処理への支援を行った。また「消費生活相談緊急情報」は、毎月電子媒体による配信も行なった。 消費者契約法や製造物責任法による訴訟等の情報を収集した。 <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P 4 6 参照</p>	A	A		
		・地方センターでの情報 の活用状況	<p>・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。</p>				<p>「消費生活相談緊急情報」及び「製品関連事故情報」については、各地消費生活センターの相談員や職員から配布直後に多くの問合せがあることや、経由相談を受ける際に引用されることが多く、その有用性が確認されている。また、同様の事例等を見て相談処理に役立てている等の声も寄せられている。</p> <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P 4 6 参照</p>	A	A		

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
	・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。	・経由相談の比率状況	47%以上	46%以上 47%未満	45%以上 46%未満	45%未満	平成18年度に受け付けた相談8,495件のうち、経由相談は4,371件であり、全相談に占める割合は51.5%であった。 業務実績報告書 P48参照	A	A	A	
消費者苦情処理専門委員会 苦情相談のうち、消費者契約法に抵触するなど消費者利益の擁護において重要な事案については、苦情処理の円滑な解決を図る観点から、学識経験者などで構成する消費者苦情処理専門委員会にて公正・中立的な立場から助言等を行うことにより、適正かつ迅速な解決を図る。同委員会については、都道府県の苦情処理委員会等に年4件以上の情報を提供できるように、その組織・機能を見直し、小委員会を活用するなど柔軟な運用により苦情処理の推進に活用を図る。	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。	・地方センターへの情報の提供状況	4件以上の 情報提供	3件の 情報提供	2件の 情報提供	1件の 情報提供	平成18年度においては、以下4テーマについて、それぞれ小委員会を開催した： ・ 外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル(開催数2回) ・ 個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブルについて(開催数3回) ・ 製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル(開催数2回) ・ 5年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機のリース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載した書面が交付されなかったトラブル(開催数2回) なお、平成18年度の消費者苦情処理専門委員会の運営については、総会を1回開催し、小委員会が扱った4本の事案について各小委員会委員長から報告を行なった。 業務実績報告書 P52参照	A	A		
		・地方センターでの情報の活用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受け付けた際に、小委員会の助言を参考に以下の相談処理が行われている。 ・ 「外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル」については、旅客にまったく落ち度がないと認められる場合、航空会社の国内運送約款に基づく額等を目安に交渉。 ・ 「個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブル」については、同様の事例が寄せられた場合には、個人情報保護法15条に照らし「当社業務」が保険関連業務を指すのかより広い業務範囲を指すのか不明確である点を指摘して交渉。 ・ 「製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル」については、同種事例に対し、企業の社会的責任に鑑みて点検に要した費用は当該製造業者が負担するよう交渉。 ・ 「5年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機のリース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載した書面が交付されなかったトラブル」については、同種事例に対し、特定商取引に関する法律等の考え方に基づき事業者側と交渉。 業務実績報告書 P52参照	A	A	A	
苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 地方センターのほか、都道府県の消費者苦情処理委員会、民間のPLセンターなど、他の苦情処理・紛争解決機関との連携を図り、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等により、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を進める。	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。	・消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備について実施状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成18年度においては、センターホームページに「総合法律支援法とADR」の記事を掲載し、ADRに関する情報を一層充実させた。 業務実績報告書 P56参照	A	A	A	
(4) 関連機関への情報提供	(4) 関係機関への情報提供	「P I O - N E T通信」	12回以上	8回以上	4回以上	4回未満	「P I O - N E T通信」を毎月1回、計12回発行し、各地センターに提供した。	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由									
			A	B	C	D			指標	項目										
供 地方センターへの情報 提供 P I O - N E T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、地方センターに対 し情報提供を行う。急 増している消費者被害 事例などの緊急情報を 地方センターに一層迅 速に提供するため、2 年以内に電子媒体等の 手段を通じた情報提供 を開始する。業務運営 に当たっては、毎年度、 全国の消費生活センタ ーの意向や要望を聴取 し、その結果を活用す る。	提供 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。	の毎月1回の発行及 び地方センターへの 提供		12回未満	8回未満		業務実績報告書 P 5 7参照													
	・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。	・「P I O - N E T通信」 への記載内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の 協議により判定する。					平成18年度発行の「P I O - N E T通信」においては、30テーマを取り上げた。 業務実績報告書 P 5 7参照	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。	・セキュリティを確保し た常時接続回線網の 運用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の 協議により判定する。					以下の手続きを経て、平成18年度に常時接続回線網の運用を行った。 ・平成18年度第1四半期に、P I O - N E Tのセキュリティが確保された常時接続回線網の構築により、そ れを利用した地方センターとの電子的情報交換等の運用を行い、電子的情報交換等のためのサーバの更新 について検討。 ・平成18年度第2四半期に、地方センターとの電子的情報交換の要となる「P I O - N E T消費生活相談フ ォーラム」を十分に活用してもらうため、平成18年度から同フォーラムが利用可能となったセンターに対 し、ユーザーIDの取得等の周知を徹底。 ・平成18年度第3四半期に、ネットワーク運営に十分な容量・機能を具備したサーバとの入れ替えを実施。 ・平成18年度第4四半期に、「P I O - N E T消費生活相談フォーラム」用ID取得の周知徹底により、384 箇所の消費生活センターへのID発行を完了(発行率99.7%)。 業務実績報告書 P 5 8参照	A	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。	・地方センター向けの情 報の電子配信による 業務運営の迅速化、効 率化の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の 協議により判定する。					以下の手続きを経て、平成18年度に業務運営の迅速化及び効率化に対応した。 ・平成18年度第1四半期に、平成17年度内に開始した「消費生活相談緊急情報」の電子配信について、地 方センターにおける電子配信版の閲覧度合いの向上方策等について検討 ・平成18年度第2四半期に、平成18年8月から、電子媒体による地方センターとの事務連絡、情報提供、 情報交換をサブセンター・市区センターまで拡大した。 ・平成18年度第3四半期に、平成18年8月より開催を開始した「苦情相談情報の効果的な活用のための検 討会議」に関する情報を掲載するためのコーナーを新設 ・平成18年9月より内閣府を通じて各省庁に提供を開始した「死亡・重篤事故に係る危害情報」を掲載す るためのコーナーを新設。 ・ホームページ上で運用している「消費者行政コーナー」に掲載された情報の一部につき「P I O - N E T 消費生活相談フォーラム」への移設を検討。 ・平成18年度第4四半期に、国民生活センターホームページ用サーバを利用して運用していた「消費者行政 コーナー」の「原因究明テスト実施状況」等を「P I O - N E T消費生活相談フォーラム」に移設。これ に伴い「消費者行政コーナー」の運用を停止し、運用の効率化とセキュリティの向上を図った。 業務実績報告書 P 5 9参照	A	A	A										
行政機関等との情報交 流 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 い、法令に基づく迅 速かつ厳正な行政処 分等を通じた消費者 被害の防止を図る。	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。	・行政機関からの情報提 供依頼の件数と対応 状況及び関係府省や 関係機関等との連携 等の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の 協議により判定する。				平成18年度は下表の通り依頼があり、全てに回答した。 <table border="1" data-bbox="1537 1627 2457 1705"> <tr> <td>国会</td> <td>内閣府</td> <td>経済産業省</td> <td>その他省庁</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>83件</td> <td>203件</td> <td>1,942件</td> <td>866件</td> <td>3,094件</td> </tr> </table> 中央省庁の中で情報提供件数が最も多い(経済産業省においては、国民生活センターから提供した情報を活用 し、所管する特定商取引法の執行を適宜行っている(同省による行政処分実施状況については別添資料参照)。 なお、死亡・重篤事故に係る危害情報については、平成18年9月より国民生活センターから自主的に内閣府 を通じて関係省庁に情報提供を行うこととしたところであり、平成18年度中においては、死亡事故210件、重 篤事故441件について提供を行った。 業務実績報告書 P 6 0、別添資料2 3参照	国会	内閣府	経済産業省	その他省庁	合計	83件	203件	1,942件	866件	3,094件	A	A	A
国会	内閣府	経済産業省	その他省庁	合計																
83件	203件	1,942件	866件	3,094件																
・法令に基づく裁判	・裁判所、警察、弁護士	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の					平成18年度は372件(内訳：弁護士会209件、警察142件、裁判所21件)の照会があり、全てに回答した。	A	A	A										

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
	所、警察、弁護士会からの照会について、PIO-NET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。	会からの照会依頼の件数と対応状況	協議により判定する。				業務実績報告書 P 6 2参照				
消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換等を定期的に行うとともに、これらの参加を得て消費者フォーラムを開催し、連携を図る。消費者フォーラムについては、参加者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所をセンター事務所内に平成16年度中に開設する。	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。	・フォーラムへの参加割合(企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	募集人数650人に対し、実参加者数は643人(98.9%)であった。 業務実績報告書 P 6 2参照	A	A	A	
		・フォーラムの内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成18年度は、「消費者団体への期待と新たな役割」をメインテーマとした。午前に公開講座「企業の不祥事はなぜ繰り返されるのか」を行い、午後は6つの分科会に分かれ40グループの活動報告と意見交換等を実施した。 業務実績報告書 P 6 2、別添資料2 4参照	A	A	A	
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				参加者にアンケート調査を行った結果、5段階評価(非常に良かった 良かった どちらともいえない 良くなかった 全く良くなかった)で4.5であった。 なお、同アンケートで来年度参加の意向を尋ねたところ78%の人が参加希望との回答であった。 業務実績報告書 P 6 2参照	A	A	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。	・4回以上、事業者団体等と定期的な意見交換会の開催	4回以上 実施	3回実施	2回実施	1回実施	平成18年度においては、消費者団体、事業者団体との懇談会を5回実施した。各懇談会において、各団体と当センターの活動状況等の紹介のあと、意見交換等が行われた。概要は以下のとおり： 消費者団体との懇談会(平成18年7月3日) 参加団体：主婦連合会、日本消費者協会、全国消費者団体連絡会、日本消費者連盟、全国地域婦人団体連絡協議会、日本生活協同組合連合会、東京都地域消費者団体連絡会、消費科学連合会 (社)日本広告審査機構(JARO)との懇談会(平成19年1月29日) (社)生命保険協会との懇談会(平成19年2月5日) (社)日本損害保険協会との懇談会(平成19年2月16日) (社)日本訪問販売協会との懇談会(平成19年3月2日) 業務実績報告書 P 6 3参照	A	A	A	
	・事業者団体等との意見交換等の主な内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				平成18年度実施の消費者団体、事業者団体との懇談会での意見交換・要望等の内容要旨は以下のとおり： 消費者団体との懇談会 国民生活センターの活動状況報告 意見交換 各消費者団体の活動報告 (社)日本広告審査機構(JARO)との懇談会 日本広告審査機構の運営状況・審査状況について 国民生活センターの最近の活動について 意見交換 (社)生命保険協会との懇談会 生命保険協会からの報告 国民生活センターの最近の活動状況について 意見交換 (社)日本損害保険協会との懇談会 日本損害保険協会事業概要について 国民生活センターの最近の活動について 意見交換 (社)日本訪問販売協会との懇談会 日本訪問販売協会事業概要について 国民生活センターの最近の活動について 意見交換 業務実績報告書 P 6 3参照	A	A	A		

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価		評価理由																									
			A	B	C	D			指標	項目																										
	・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。	・情報交流プラザの活用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				生活問題、消費者問題に取り組んでいるNPO、消費者団体の情報交流のきっかけとなるイベントとして、「くらしの情報交流プラザ さろん」を毎月1回のペースで開催、平成18年度は計12回開催した。 業務実績報告書 P64参照	A	A	A																										
(5) 研修 研修 地方公共団体の職員、地方公共団体等の消費生活相談員、消費者団体の職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象として、消費者被害の動向、個人情報保護に関する法律など国民生活に関連する法律の制定等、新たなニーズに即して研修を実施する。 また、学校における消費者教育の充実に資するため、消費者教育を支援する団体や消費者教育に関する学会の協力を得て、教員等を対象にした研修を新たに実施する。 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、中期目標期間中、3分の1以上を地方都市において実施する。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。	(5) 研修 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。	・5コースの研修の実施	5コース実施	4コース実施	3コース実施	2コース実施	以下の6コースを実施した： <table border="1"> <thead> <tr> <th>コース</th> <th>実施時期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員講座(第1回)</td> <td>5月(3日間)</td> </tr> <tr> <td>職員講座(第2回)</td> <td>6月(3日間)</td> </tr> <tr> <td>管理職講座</td> <td>9月(3日間)</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第1回)</td> <td>10月(3日間)</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第2回)</td> <td>11月(3日間)</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第3回)</td> <td>1月(3日間)</td> </tr> </tbody> </table> 全て相模原事務所の研修施設にて開催 業務実績報告書 P67参照	コース	実施時期	職員講座(第1回)	5月(3日間)	職員講座(第2回)	6月(3日間)	管理職講座	9月(3日間)	講師養成講座(第1回)	10月(3日間)	講師養成講座(第2回)	11月(3日間)	講師養成講座(第3回)	1月(3日間)	A	A	A												
		コース	実施時期																																	
		職員講座(第1回)	5月(3日間)																																	
職員講座(第2回)	6月(3日間)																																			
管理職講座	9月(3日間)																																			
講師養成講座(第1回)	10月(3日間)																																			
講師養成講座(第2回)	11月(3日間)																																			
講師養成講座(第3回)	1月(3日間)																																			
・研修への参加割合(企画の際の募集人数に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	コースの募集人数、実参加者数及び参加割合は以下のとおり。 参加率総平均は118%となった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>募集人数</th> <th>実受講者数</th> <th>参加割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員講座(第1回)</td> <td>50人</td> <td>71人</td> <td>142%</td> </tr> <tr> <td>職員講座(第2回)</td> <td>50人</td> <td>66人</td> <td>132%</td> </tr> <tr> <td>管理職講座</td> <td>50人</td> <td>48人</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第1回)</td> <td>40人</td> <td>44人</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第2回)</td> <td>40人</td> <td>44人</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第3回)</td> <td>20人</td> <td>22人</td> <td>110%</td> </tr> </tbody> </table> 業務実績報告書 P67参照		募集人数	実受講者数	参加割合	職員講座(第1回)	50人	71人	142%	職員講座(第2回)	50人	66人	132%	管理職講座	50人	48人	96%	講師養成講座(第1回)	40人	44人	110%	講師養成講座(第2回)	40人	44人	110%	講師養成講座(第3回)	20人	22人	110%	A	A	
	募集人数	実受講者数	参加割合																																	
職員講座(第1回)	50人	71人	142%																																	
職員講座(第2回)	50人	66人	132%																																	
管理職講座	50人	48人	96%																																	
講師養成講座(第1回)	40人	44人	110%																																	
講師養成講座(第2回)	40人	44人	110%																																	
講師養成講座(第3回)	20人	22人	110%																																	
・研修の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。	各コースの内容は以下のとおり： 職員講座(第1回、第2回) 「国における消費者政策の概要」、「行政機関が消費生活相談を行う根拠について」、「消費生活相談に必要な法律知識」、「若年層・高齢者の被害未然防止のために」、「消費者行政への期待」で開催し、講義、グループ別討議、討議結果発表等を実施。 管理職講座 「国における消費者政策の概要」、「相談に必要な契約の基礎知識」、「相談業務の課題」、「啓発業務の課題」について講義、グループ別討議、報告、討議結果発表等を実施。 講師養成講座(第1回、第2回、第3回) 「消費者をひきつける話術」、「講義の展開と法律知識」、「消費者教育における学校と社会の連携」、「消費者問題のテーマに応じたレジュメ・教材の作成」、「効果的な講義手法」、「消費者教育における新しい技法の開発」について講義、情報交換、グループ別実習、発表、実演、講評などを実施。 業務実績報告書 P67参照				A	A																													

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価 指標項目	評価理由																																																																																												
			A	B	C	D																																																																																																
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				各講座の受講者満足度アンケート調査結果は以下のとおりであり、総平均は4.8であった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">アンケート調査結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員講座(第1回)</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>職員講座(第2回)</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>管理職講座</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第1回)</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第2回)</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>講師養成講座(第3回)</td> <td>4.8</td> </tr> </tbody> </table> 業務実績報告書 P67参照	アンケート調査結果		職員講座(第1回)	4.8	職員講座(第2回)	4.8	管理職講座	4.8	講師養成講座(第1回)	4.8	講師養成講座(第2回)	4.9	講師養成講座(第3回)	4.8	A	A																																																																															
アンケート調査結果																																																																																																						
職員講座(第1回)	4.8																																																																																																					
職員講座(第2回)	4.8																																																																																																					
管理職講座	4.8																																																																																																					
講師養成講座(第1回)	4.8																																																																																																					
講師養成講座(第2回)	4.9																																																																																																					
講師養成講座(第3回)	4.8																																																																																																					
	・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。	・29コースの研修の実施	29コース以上実施	29コース未満 25コース以上実施	25コース未満 20コース以上実施	20コース未満	以下の29コースを実施した(うち、地方開催は14コース) 消費生活相談員養成講座(2回) 消費生活相談員 専門・事例講座(10回) 消費者法講座(5回) 個人情報保護法講座(2回) 最新相談情報セミナー(9回) 消費生活相談カード作成セミナー(2回) 業務実績報告書 P69参照	A	A																																																																																													
		・研修への参加割合(企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	消費生活相談員養成講座 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>募集人数</th> <th>実受講者数</th> <th>参加割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1期</td> <td>50人</td> <td>53人</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>第2期</td> <td>50人</td> <td>48人</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> 消費生活相談員 専門・事例講座 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>募集人数</th> <th>実受講者数</th> <th>参加割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>70人</td> <td>100人</td> <td>143%</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>70人</td> <td>99人</td> <td>141%</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>70人</td> <td>99人</td> <td>141%</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>70人</td> <td>100人</td> <td>143%</td> </tr> <tr> <td>第5回</td> <td>70人</td> <td>99人</td> <td>141%</td> </tr> <tr> <td>第6回</td> <td>70人</td> <td>100人</td> <td>143%</td> </tr> <tr> <td>第7回</td> <td>70人</td> <td>98人</td> <td>140%</td> </tr> <tr> <td>第8回</td> <td>70人</td> <td>99人</td> <td>141%</td> </tr> <tr> <td>第9回</td> <td>70人</td> <td>102人</td> <td>146%</td> </tr> <tr> <td>第10回</td> <td>70人</td> <td>115人</td> <td>115%</td> </tr> </tbody> </table> 消費者法講座 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>募集人数</th> <th>実受講者数</th> <th>参加割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>40人</td> <td>89人</td> <td>223%</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>30人</td> <td>92人</td> <td>307%</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>30人</td> <td>51人</td> <td>170%</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>30人</td> <td>78人</td> <td>260%</td> </tr> <tr> <td>第5回</td> <td>30人</td> <td>58人</td> <td>193%</td> </tr> </tbody> </table> 個人情報保護法講座 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>募集人数</th> <th>実受講者数</th> <th>参加割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>40人</td> <td>81人</td> <td>203%</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>40人</td> <td>50人</td> <td>125%</td> </tr> </tbody> </table>		募集人数	実受講者数	参加割合	第1期	50人	53人	106%	第2期	50人	48人	96%		募集人数	実受講者数	参加割合	第1回	70人	100人	143%	第2回	70人	99人	141%	第3回	70人	99人	141%	第4回	70人	100人	143%	第5回	70人	99人	141%	第6回	70人	100人	143%	第7回	70人	98人	140%	第8回	70人	99人	141%	第9回	70人	102人	146%	第10回	70人	115人	115%		募集人数	実受講者数	参加割合	第1回	40人	89人	223%	第2回	30人	92人	307%	第3回	30人	51人	170%	第4回	30人	78人	260%	第5回	30人	58人	193%		募集人数	実受講者数	参加割合	第1回	40人	81人	203%	第2回	40人	50人	125%	A	A	A
	募集人数	実受講者数	参加割合																																																																																																			
第1期	50人	53人	106%																																																																																																			
第2期	50人	48人	96%																																																																																																			
	募集人数	実受講者数	参加割合																																																																																																			
第1回	70人	100人	143%																																																																																																			
第2回	70人	99人	141%																																																																																																			
第3回	70人	99人	141%																																																																																																			
第4回	70人	100人	143%																																																																																																			
第5回	70人	99人	141%																																																																																																			
第6回	70人	100人	143%																																																																																																			
第7回	70人	98人	140%																																																																																																			
第8回	70人	99人	141%																																																																																																			
第9回	70人	102人	146%																																																																																																			
第10回	70人	115人	115%																																																																																																			
	募集人数	実受講者数	参加割合																																																																																																			
第1回	40人	89人	223%																																																																																																			
第2回	30人	92人	307%																																																																																																			
第3回	30人	51人	170%																																																																																																			
第4回	30人	78人	260%																																																																																																			
第5回	30人	58人	193%																																																																																																			
	募集人数	実受講者数	参加割合																																																																																																			
第1回	40人	81人	203%																																																																																																			
第2回	40人	50人	125%																																																																																																			

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価 指標項目	評価理由																																																			
			A	B	C	D																																																							
						<p>最新相談情報セミナー</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>募集人数</th> <th>実受講者数</th> <th>参加割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>第1回</td><td>30人</td><td>82人</td><td>273%</td></tr> <tr><td>第2回</td><td>30人</td><td>57人</td><td>190%</td></tr> <tr><td>第3回</td><td>30人</td><td>48人</td><td>160%</td></tr> <tr><td>第4回</td><td>30人</td><td>48人</td><td>160%</td></tr> <tr><td>第5回</td><td>30人</td><td>41人</td><td>137%</td></tr> <tr><td>第6回</td><td>30人</td><td>41人</td><td>137%</td></tr> <tr><td>第7回</td><td>30人</td><td>74人</td><td>247%</td></tr> <tr><td>第8回</td><td>30人</td><td>24人</td><td>80%</td></tr> <tr><td>第9回</td><td>40人</td><td>87人</td><td>218%</td></tr> </tbody> </table> <p>消費生活相談カード作成セミナー</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>募集人数</th> <th>実受講者数</th> <th>参加割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>第1回</td><td>50人</td><td>46人</td><td>92%</td></tr> <tr><td>第2回</td><td>50人</td><td>49人</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P69参照</p>		募集人数	実受講者数	参加割合	第1回	30人	82人	273%	第2回	30人	57人	190%	第3回	30人	48人	160%	第4回	30人	48人	160%	第5回	30人	41人	137%	第6回	30人	41人	137%	第7回	30人	74人	247%	第8回	30人	24人	80%	第9回	40人	87人	218%		募集人数	実受講者数	参加割合	第1回	50人	46人	92%	第2回	50人	49人	98%			
	募集人数	実受講者数	参加割合																																																										
第1回	30人	82人	273%																																																										
第2回	30人	57人	190%																																																										
第3回	30人	48人	160%																																																										
第4回	30人	48人	160%																																																										
第5回	30人	41人	137%																																																										
第6回	30人	41人	137%																																																										
第7回	30人	74人	247%																																																										
第8回	30人	24人	80%																																																										
第9回	40人	87人	218%																																																										
	募集人数	実受講者数	参加割合																																																										
第1回	50人	46人	92%																																																										
第2回	50人	49人	98%																																																										
		・研修の内容	<p>消費生活相談員養成講座</p> <ul style="list-style-type: none"> 第1期:「経済社会の仕組みと消費生活」、「消費者の権利と消費者運動」、「消費生活相談に必要な法律と制度」、「商品・サービスの知識と相談対応」をテーマとして講義を中心に開催。 第2期:「消費生活相談の実務と実習」について講義、グループ別討議、全体討議、各地消費生活センターでの実習などを中心に開催。 <p>消費生活相談員 専門・事例講座</p> <p>第1回 第2回:テーマ「消費者契約トラブル [基礎編]」</p> <p>第3回 :テーマ「インターネット・電話関連をめぐる消費者トラブル」</p> <p>第4回 :テーマ「金融商品をめぐる消費者トラブル - 改正販売ルールの活用 - 」</p> <p>第5回 第6回:テーマ「クレジットの仕組みと割賦販売法」</p> <p>第7回 :テーマ「高齢者の消費者トラブル - 未然防止策を考える - 」</p> <p>第8回 :テーマ「消費者契約トラブル(特定継続的役務提供を中心に)」</p> <p>第9回 :テーマ「住宅関連消費者トラブル」</p> <p>第10回 :テーマ「金融商品をめぐる消費者トラブル - 改正販売ルールの活用 - 」</p> <p>消費者法講座</p> <p>「特定商取引法」および「割賦販売法」等をテーマとした講義を開催。</p> <p>個人情報保護法講座</p> <p>「個人情報保護法に関する相談の現状」、「個人情報保護法の概要」等をテーマとした講義を開催。</p> <p>最新相談情報セミナー</p> <p>「マルチ商法・ネズミ講の知識と法規制について」、「情報通信に関する法律知識・技術知識」、「金融商品相談に必要な法律知識」、「クレジットの仕組みと割賦販売法」等をテーマに開催。</p> <p>消費生活相談カード作成セミナー</p> <p>消費者相談支援システムを利用した「消費生活相談カードのパソコン入力技法」について講義と実習を中心に開催。</p> <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P69参照</p>				A	A	A																																																				

中期計画の各項目	評価項目 (平成18年度 計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)	自己 評価	分科会 評価 指標項目	評価理由																																																																							
			A	B	C	D																																																																											
						<p>消費生活相談員養成講座</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">アンケート調査結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1期</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>第2期</td> <td>5.0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">アンケート調査結果平均: 5.0</p> <p>消費生活相談員 専門・事例講座</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">アンケート調査結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>4.7</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>4.7</td> </tr> <tr> <td>第5回</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>第6回</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>第7回</td> <td>4.7</td> </tr> <tr> <td>第8回</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>第9回</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>第10回</td> <td>4.7</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">アンケート調査結果平均: 4.7</p> <p>消費者法講座</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">アンケート調査結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>第5回</td> <td>4.9</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">アンケート調査結果平均: 4.9</p> <p>個人情報保護法講座</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">アンケート調査結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>4.5</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>4.6</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">アンケート調査結果平均: 4.6</p> <p>最新相談情報セミナー</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">アンケート調査結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>4.6</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>第5回</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>第6回</td> <td>4.9</td> </tr> <tr> <td>第7回</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>第8回</td> <td>4.5</td> </tr> <tr> <td>第9回</td> <td>4.7</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">アンケート調査結果平均: 4.7</p> <p>相談カード作成セミナー</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">アンケート調査結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>4.6</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>4.9</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">アンケート調査結果平均: 4.8</p> <p style="text-align: right;">業務実績報告書 P69参照</p>	アンケート調査結果		第1期	5.0	第2期	5.0	アンケート調査結果		第1回	4.8	第2回	4.8	第3回	4.7	第4回	4.7	第5回	4.9	第6回	4.8	第7回	4.7	第8回	4.9	第9回	4.4	第10回	4.7	アンケート調査結果		第1回	4.9	第2回	4.9	第3回	4.9	第4回	4.9	第5回	4.9	アンケート調査結果		第1回	4.5	第2回	4.6	アンケート調査結果		第1回	4.6	第2回	4.4	第3回	4.8	第4回	4.8	第5回	4.9	第6回	4.9	第7回	4.8	第8回	4.5	第9回	4.7	アンケート調査結果		第1回	4.6	第2回	4.9	A	A	
アンケート調査結果																																																																																	
第1期	5.0																																																																																
第2期	5.0																																																																																
アンケート調査結果																																																																																	
第1回	4.8																																																																																
第2回	4.8																																																																																
第3回	4.7																																																																																
第4回	4.7																																																																																
第5回	4.9																																																																																
第6回	4.8																																																																																
第7回	4.7																																																																																
第8回	4.9																																																																																
第9回	4.4																																																																																
第10回	4.7																																																																																
アンケート調査結果																																																																																	
第1回	4.9																																																																																
第2回	4.9																																																																																
第3回	4.9																																																																																
第4回	4.9																																																																																
第5回	4.9																																																																																
アンケート調査結果																																																																																	
第1回	4.5																																																																																
第2回	4.6																																																																																
アンケート調査結果																																																																																	
第1回	4.6																																																																																
第2回	4.4																																																																																
第3回	4.8																																																																																
第4回	4.8																																																																																
第5回	4.9																																																																																
第6回	4.9																																																																																
第7回	4.8																																																																																
第8回	4.5																																																																																
第9回	4.7																																																																																
アンケート調査結果																																																																																	
第1回	4.6																																																																																
第2回	4.9																																																																																
		・参加者の意見及び満足度	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。																																																																														