

独立行政法人国民生活センター平成20事業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20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	分科会評価項目															
			A	B	C	D																			
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	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																								
<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>・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。</p>	<p>(1) 一般管理費及び業務経費</p> <p>・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%以上の経費の削減を行う。</p>	<p>・一般管理費における経費、及び業務経費の効率的な執行状況</p>	<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>①一般管理費（人件費を除く）について、平成20年度決算額は226,841千円となり、中期計画で定めた効率化率3.0%を織り込んだ平成20年度予算額227,970千円からさらに1,129千円（△0.5%）の削減となった。</p> <p>具体的には、以下のような削減を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 総合管理業務について一般競争入札を実施し、年額2,096千円を削減 ・ 電話交換設備の更新について一般競争入札を実施し、年額3,911千円を削減 <p>*業務実績報告書P8参照</p> <p>②業務経費（当初予算ベース）について、平成20年度決算額は1,432,087千円となり、中期計画で定めた効率化率1.0%を織り込んだ平成20年度予算額（当初予算ベース）1,460,242千円からさらに28,155千円（△1.9%）の削減となった。</p> <p>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、適宜調整を行なった。</p> <p>具体的には、以下のような削減を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 危害病院情報システムについて一般競争入札を実施し、借料等を削減（△4,269千円） ・ 既存月刊誌「たしかな目」及び「国民生活」の統廃合により、事業運営に係る経費を削減（△59,028千円） <p>なお、業務経費においては、平成20年度補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として、9,890,982千円措置されたが、関係機関と調整のうえ、今後3年程度の地方消費者行政活性化対策を支援することとしている。</p> <p>*業務実績報告書P9参照</p>	A	A	A																		
<p>(2) 人件費</p> <p>・総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、平成22年度の役職員に係る人件費の総額を平成17年度に比べて5%以上削減する。ただし、退職手当及び福利厚生費並びに平成18年度以降の人事院勧告を踏まえた給与改定分については、削減対象額から除く。また、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえ、人件費改革を平成23年度まで継続する。</p>	<p>(2) 人件費</p> <p>・総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。</p>	<p>・人件費の効率的な執行状況</p>	<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20年度の人件費決算額（退職手当を除く）は1,136,750千円となり、中期計画予算で定めた効率化率2%等を織り込んだ平成20年度予算額1,149,315千円からさらに△12,565千円（△1.1%）の減額となった。</p> <p>平成22年度の総人件費を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成20年度において、対平成17年度増減率は△5.0%となった。</p> <p>また、人件費削減を行うため、国家公務員の給与構造改革を踏まえて実施した昇給幅の抑制を平成20年度も引き続き実施し、特別手当の支給月数を減じた。</p> <p>*業務実績報告書P10参照</p>	A	A	A																		
<p>(3) 給与水準については、職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮した国家公務員との給与水準差及び事務所の所在地における地域手当並びに国からの財政支出の大きさ等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、これを維持する合理的な理由がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。</p>	<p>(3) 給与水準</p> <p>・給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。</p>	<p>・検証結果を踏まえた取組状況</p>	<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20年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況について平成21年6月30日にホームページ上で公表した。</p> <p>平成20年度における対国家公務員比較指数は117.4（地域・学歴勘案では105.4）で、前年度より1.8ポイント減（地域・学歴勘案では1.6ポイント減）となった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>対国家公務員指数（対前年度比）</th> <th>地域・学歴勘案指数（対前年度比）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成16年度</td> <td>125.4</td> <td>111.8</td> </tr> <tr> <td>平成17年度</td> <td>124.5（△0.9）</td> <td>110.2（△1.6）</td> </tr> <tr> <td>平成18年度</td> <td>122.4（△2.1）</td> <td>108.6（△1.6）</td> </tr> <tr> <td>平成19年度</td> <td>119.2（△3.2）</td> <td>107.0（△1.6）</td> </tr> <tr> <td>平成20年度</td> <td>117.4（△1.8）</td> <td>105.4（△1.6）</td> </tr> </tbody> </table> <p>*業務実績報告書P10参照</p>		対国家公務員指数（対前年度比）	地域・学歴勘案指数（対前年度比）	平成16年度	125.4	111.8	平成17年度	124.5（△0.9）	110.2（△1.6）	平成18年度	122.4（△2.1）	108.6（△1.6）	平成19年度	119.2（△3.2）	107.0（△1.6）	平成20年度	117.4（△1.8）	105.4（△1.6）	A	A	A
	対国家公務員指数（対前年度比）	地域・学歴勘案指数（対前年度比）																							
平成16年度	125.4	111.8																							
平成17年度	124.5（△0.9）	110.2（△1.6）																							
平成18年度	122.4（△2.1）	108.6（△1.6）																							
平成19年度	119.2（△3.2）	107.0（△1.6）																							
平成20年度	117.4（△1.8）	105.4（△1.6）																							
<p>(4) 随意契約の見直し</p> <p>・随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札</p> <p>(5) 保有資産の有効活用</p> <p>① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運営業務について平成21年度より民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。</p> <p>② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。</p>	<p>(4) 随意契約の見直し</p> <p>・随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札</p> <p>(5) 保有資産の有効活用</p> <p>・センターの保有する施設の有効活用等を図るため、相模原事務所について、関係機関と調整し、民間競争入札を実施するとともに、東京事務所の在り方を検討する。</p>	<p>・随意契約見直し計画の実施状況及びその内容</p> <p>・民間競争入札の実施状況、その内容及び東京事務所の在り方の検討状況</p>	<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20年度における随意契約（企画競争・公募を除く）の割合は、契約件数で37%（平成19年度63%）、契約金額で30%（平成19年度53%）と、それぞれ減少しており、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。</p> <p>相模原事務所については、内閣府官民競争入札等監視委員会と調整のうえ、相模原事務所の企画・管理・運営業務の民間競争入札（市場化テスト）実施要項を作成した後、入札を実施し、平成21年度から3ヵ年の契約を締結した。</p> <p>なお、達成すべき要求水準値は以下のとおり設定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設利用者の満足度を90%以上 ・ センター業務での利用以外の宿泊室の稼働率を8.6%（平成17年度から平成19年度の平均稼働率）から15.0%以上（平成21年度は8.6%） <p>東京事務所については、「国有財産の有効活用に関する検討・フォローアップ有識者会議（財務大臣主催）」の報告書（平成20年6月12日）において、東京事務所と合築となっている品川税務署の敷地を処分し移転することが盛り込まれたことを受け、消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先の確保を平成25年度までに図ることとした。</p> <p>*業務実績報告書P11参照</p>	A	A	A																		

中期計画の各項目	評価項目（平成20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	項目																					
			A	B	C	D																									
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	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																														
<p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>① P I O - N E T の刷新等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付情報が作成され次第、即時に P I O - N E T へ登録する業務体系への転換を図る。 	<p>(1) 消費生活情報の収集・分析・提供</p> <p>① P I O - N E T の刷新等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、消費生活センターからの苦情相談情報の収集方法について再検討を行い、消費生活センターの意見等も踏まえて調整した上で、検討結果を仕様書（要件定義書）に反映させる。 ・内閣府の「P I O - N E T 追加配備実施要綱（平成20年11月28日付）」に基づき、都道府県を通じて全自治体に対して「P I O - N E T 追加配備要望調査」を実施し、その結果をもとに配備先を決定した上で、追加配備を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ P I O - N E T 刷新の検討状況及びその内容 ・ P I O - N E T 追加配備の対応状況 	<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。 ・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>消費生活センターに向けて実施した苦情相談情報の収集方法に関するアンケートの結果を踏まえ、苦情相談情報の受付から登録までの再検討を行った。検討案については、平成20年9月に消費生活センターに提示し、寄せられた意見を踏まえて仕様書（要件定義書）を作成した。</p> <p>*業務実績報告書P12参照</p>	A	A	A																								
				<ul style="list-style-type: none"> ・上記業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画を基に P I O - N E T システムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画に基づき、上記の業務体系の再検討を踏まえた仕様書（要件定義書）を作成し、調達手続き（入札）を行い、システム開発を開始する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム開発の実施状況 	<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。 <p>平成20年度は、P I O - N E T に関する業務体系の再検討を行い、システム構成や相談員が入力や検索をする際に使用するソフトウェア等の全面的な見直しについて盛り込んだ次期システムの仕様書（要件定義書）を作成し、総合評価落札方式で調達を実施した。</p> <p>平成22年度からの運用開始に向け、平成21年度にはシステム及びネットワークを構築し、相談員へ新規の P I O - N E T 端末を配備する予定である。</p> <p>*業務実績報告書P13参照</p>	A	A	A																					
<ul style="list-style-type: none"> ・ P I O - N E T の「分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平成21年度からの運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度に検討を行った P I O - N E T の「分類・キーワード」の改定案を取りまとめ、これに対する消費生活センターの意見も踏まえた上で関連するマニュアルの改定版を作成し、全国の消費生活センターに配布する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル改定版及びその配布状況 	<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。 	<p>平成19年度に取りまとめた改定案に対する消費生活センターからの意見を踏まえ、改定版の「分類・キーワード」を策定した。その後、新しい『「分類・キーワード」マニュアル』を作成し、平成21年2月に消費生活センター等へ配布した。</p> <p>*業務実績報告書P13参照</p>	A	A	A																								
<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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抽出する業務の体制を見直し、これを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を平成20年度に開発し、これに基づく業務体制（監視・分析・情報提供等）を整備する。 	<p>②「早期警戒指標」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ P I O - N E T 情報を直接検索した結果を人の手で分析して問題性を抽出するこれまでの方法を見直し、 P I O - N E T 情報から「早期警戒指標」を作成するため、外部有識者を含めて検討を行うとともに、指標値に基づく定期的な監視・分析のための手法を開発する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・早期警戒指標及びそれに基づく監視・分析状況 	<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。 	<p>「早期警戒指標開発検討委員会」を設置して検討を行い、相談件数が急増した商品や事業者に関する情報を抽出する「急増指標」と、特定商取引法に違反の疑いがある悪質な行為を行う事業者等の情報を抽出する「特商法指標」の2本の指標を考案し、報告書を取りまとめた。</p> <p>また、作成した指標の提供先や提供頻度について検討を行い、平成21年度からの運用開始に向け、警察庁や消費生活センター等での試験運用を行った。</p> <p>*業務実績報告書P14参照</p>	A	A	A																								
<p>③「事故情報データベース」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを活用して、商品やサービスに関連する事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する「事故情報データベース」を平成21年度までに構築する。 	<p>③「事故情報データベース」の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故情報データベースの構成と運用方針について、内閣府と協議を行うとともに、 P I O - N E T を含む類似の情報収集システムに関する情報を収集し、事故情報データベースが備えるべき機能について、外部有識者の意見も聴取しつつ仕様書を作成し、システム開発を開始する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故情報データベースの整備状況 	<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。 	<p>国民生活審議会（消費者安全に関する検討委員会）の意見を踏まえ、内閣府と「事故情報データベース」の構築に向けた協議を行い、調達仕様書を作成した。作成した調達仕様書は、外部有識者の意見を聴取した後、平成21年3月に総合評価落札方式による入札の公告を行った。</p> <p>平成21年度には開札を行い、システム構築に着手して「事故情報データベース」の運用開始を目指すこととしている。</p> <p>*業務実績報告書P14参照</p>	A	A	A																								
<ul style="list-style-type: none"> ・「事故情報データベース」に入力された情報は、関係機関 <p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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するとともに、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について、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内閣府を通じて関係省庁との間で、入力される情報の共有 <p>④「消費者トラブルメール箱」の運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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するとともに、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について、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・協議の内容 ・情報収集・提供の内容 	<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。 	<p>「事故情報データベース」の収集対象となる情報を保有する10機関のうち、経済産業省、製品評価技術基盤機構、日本中</p> <p>平成20年度の収集件数は11,710件(1日平均32件)と、前年度に比べ11.9% (1,243件) 増加した。</p> <p>「消費者トラブルメール箱」で収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、四半期ごとにホームページで情報提供した。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成16年度</th> <th>平成17年度</th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年間受信件数</td> <td>5,967</td> <td>6,649</td> <td>8,082</td> <td>10,467</td> <td>11,710</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>24.5%</td> <td>11.4%</td> <td>21.6%</td> <td>29.5%</td> <td>11.9%</td> </tr> <tr> <td>1日当りの件数</td> <td>16</td> <td>18</td> <td>22</td> <td>28</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table> <p>*業務実績報告書P15参照</p>		平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	年間受信件数	5,967	6,649	8,082	10,467	11,710	前年度比	24.5%	11.4%	21.6%	29.5%	11.9%	1日当りの件数	16	18	22	28	32	A	A	A
	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度																										
年間受信件数	5,967	6,649	8,082	10,467	11,710																										
前年度比	24.5%	11.4%	21.6%	29.5%	11.9%																										
1日当りの件数	16	18	22	28	32																										
		<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上で情報提供件数 	<ul style="list-style-type: none"> 50件以上 45件以上50件未満 40件以上45件未満 40件未満 	<p>「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、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国民生活センターのホームページ（「消費者トラブルメール箱」のコーナー）で50件提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談や問い合わせ先一覧（10件） ・情報提供や通報先一覧（7件） ・情報提供された代表的な事例へのQ&A（28件） ・商品の回収情報や、行政処分情報先一覧（5件） <p>*業務実績報告書P16参照</p>	A	A	A																								

中期計画の各項目	評価項目（平成20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	項目
			A	B	C	D				
⑤調査研究 ・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 情報を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。	⑤調査研究 ・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 情報を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。	・調査研究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。				「学童保育の安全に関する調査研究」をテーマに研究会を設け、子どもの安全確保に向けた提言をまとめ、報告書を作成した。 その結果については、記者公表を行うとともに、市区町村の学童クラブ担当部署（1,140箇所）や全国学童保育連絡協議会等の関係機関へ情報を提供したほか、厚生労働省及び文部科学省に要望書を提出した。 *業務実績報告書P17参照	A	A	A
（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 ・P I O-N E T 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。	（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 ・P I O-N E T 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。	・記者公表件数	50件以上	45件以上 50件未満	40件以上 45件未満	40件未満	平成20年度においては、記者説明会を計23回開催し、目標の50件を上回る59件の情報提供を行った。 （主な内訳） 商品テスト関連 18件（携帯電話機の水濡れによる不具合、関節に良いとされる成分を含む健康食品 他） 危害情報関連 17件（注意！幼児用玩具による浴室での事故、ほくろ取りでの危害 他） 取引関連 17件（相談急増「ロコ・ロンドン取引」、マルチ商法型出資勧誘トラブル 他） その他 8件（「東亜保険株式会社」を名乗る業者に注意！ 他） （注：重複を含む） *業務実績報告書P18参照	A	A	A
・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。	・公表の内容	・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20年度に報道機関等を通じて行った情報提供（59件）のうち、商品テスト結果や生命・身体に関わるものなど31件において事業者名を含む情報提供を行った。 （事業者名を含む情報提供） 商品テスト関連 16件（消火用布の安全性、「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果 他） 危害情報関連 12件（ジャンプ式や自動開閉式折りたたみ傘の事故、薬事法違反のステロイド含有クリーム 他） 取引関連 4件（携帯電話の有償保証サービスに係るトラブル、適格消費者団体と思わせる説明を行う団体 他） （注：重複を含む） *業務実績報告書P39参照	A	A	A
②ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供 ア. ホームページ ・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。	②ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供 ア. ホームページ ・コンテンツの迅速な追加・更新、既存コーナー運用方法の見直し等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	・見直し等の状況	・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20年度には、コンテンツの追加や新規コーナーの開設により内容の充実を図った。「回収・無償修理のお知らせ」コーナーについては、利用者からの要望に応じて掲載期限の設定や分類化を行ったほか、バリアフリーに配慮したデザインに変更するなど、利用者の利便性の向上を図った。 なお、ホームページの情報更新は全業務日に実施し、メールマガジンでその内容を配信している。 *業務実績報告書P40参照	A	A	A
・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。	・情報提供の状況	・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20年度には、ペットボトル入り飲料への異物混入や事故米の不正販売等の事件が相次ぎ、「食の安全」に対する消費者の関心が高まったことから、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。 ・「ペットボトル入り飲料への異物混入について」 ・「岩手・宮城内陸地震の被災者支援のコーナー」 ・「還付金詐欺」、「地震災害に便乗した悪質商法」：警察庁との連携 ・「事故米問題関連情報」 ・「ミニカップタイプのこんにゃく入りゼリーによる事故情報」など *業務実績報告書P41参照	A	A	A
イ. 出版物 ・消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。	イ. 出版物 ・消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。	・発行状況	・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。				これまで発行していた月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、平成20年4月、最新の消費者関連情報をわかりやすく提供する消費者問題の専門誌「月刊国民生活」を創刊し、毎月発行した。 「月刊国民生活」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、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を毎月掲載した。 *業務実績報告書P41参照	A	A	A
・「月刊国民生活」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以上の満足度の評価を得る。	・「月刊国民生活」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	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	購読者への満足度アンケート調査の結果、5段階評価で「4.2」を得た。 ・実施時期：平成20年12月 ・対象者数：読者ハガキによるアンケート協力者150名 ・回収方法：返信用封筒による郵送、ファックス送信、メール ・回収率：71%（回答者数106名） *業務実績報告書P41参照	A	A	A
・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。	・発行実績	・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。				昨今の食品偽装等の事件を踏まえ、2009年版の特集テーマは「食の安全を読み解く」とした。 発行した冊子については、書店等で市販（税込450円）しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発活動を支援するため、各地消費生活センター等からの発行者名義の差し替え依頼等にも対応し、約20万部を発行している。 *業務実績報告書P42参照	A	A	A

中期計画の各項目	評価項目（平成20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 指標 項目																																					
			A	B	C	D																																								
ウ. テレビ番組 ・センターの情報を活用して、悪質な販売手口や製品事故等に関する情報を毎月2回以上定期的に放映する。	ウ. テレビ番組 ・国民生活センターの情報を活用して、悪質な販売手口や製品事故等に関する情報を毎月2回以上定期的に放映する。	・放映回数	24回以上	20回以上 24回未満	15回以上 20回未満	15回未満	平成20年度は、「安心！くらし情報～あなたのたしかな目～」を50回放映した。番組では、国民生活センターが公表したもの等から、製品事故や悪質な販売手口に関する情報を毎月2回以上（計32回）放映した。 *業務実績報告書P42参照	A	A	A																																				
・放映された番組内容をホームページを通じて動画配信する。	・放映された番組内容をホームページを通じて動画配信する。	・動画配信の実績	・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20年度は、放映されたテレビ番組の中から以下の12番組の動画配信を行った。 ・子どもの携帯サイト利用によるトラブル ・身に覚えがないのに・・・携帯電話が水濡れ!? ・くらしの中の「契約」ー契約の基本ー ・くらしの中の「契約」ークーリング・オフ ・くらしの中の「契約」ー契約をやめるにはー ・子どもの靴の選び方 ・“聴導犬”を知っていますか？ ・どう防ぐ？着衣着火 ・マルチ商法にご用心 ・引越しサービス トラブルに注意 ・身近な製品事故はこんなにある ・くらしの中の「契約」ー契約の基本ー ・くらしの中の「契約」ー契約をやめるにはー ・“聴導犬”を知っていますか？ ・マルチ商法にご用心 ・トラブル解決の強い味方 ADR *業務実績報告書P43参照	A	A	A																																				
・視聴者モニターに対するアンケート調査を実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	・視聴者モニターに対するアンケート調査を実施し、5段階評価で平均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20年度における視聴者に対する満足度アンケート調査は、以下の要領で行い、満足度については5段階評価で「4.7」を得た。 ・実施時期：平成21年2月～3月 ・実施場所：東京及び札幌 ・対象者数：東京30名、札幌30名 計60名 ・調査方法：調査員による訪問面接調査 *業務実績報告書P44参照	A	A	A																																				
エ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・高齢者や障害者に加えて、それらの方々に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。	エ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・高齢者や障害者に加えて、それらの方々に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。	・メールマガジンの発行実績	・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20年度には、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を25回、「子どもサポート情報」を12回発行した。主なテーマは以下のとおり。 「見守り新鮮情報」 ・頼んでいないのに勝手にカニが送られてきた ・大手家電販売店と偽り地デジの工事をさせる ・要警戒！地震災害に便乗した悪質商法 ・暖房機器のリコール社告ー冬が来る前に暖房機器を点検しましょうー ・「国の補助金が定員になる」などと急がされ、高額な電気温水器を契約 など 「子どもサポート情報」 ・危険！レーザーを使った玩具で遊ばない ・ベビーカーのリコール社告ーこのベビーカーをお持ちではないですか？ー ・こんにやく入りゼリーによる死亡事故が発生 ・浴室用玩具で女の子が大げが！ ・子どもが使用した携帯電話、高額な請求にびっくり など *業務実績報告書P44参照	A	A	A																																				
・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等に対して配布し、情報提供する。	・情報提供の実績	・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。				発行したメールマガジン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、全国で啓発活動を行う民生委員や介護関係者等に配布した。また、リーフレットを誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、国民生活センターホームページ上に掲載した。 *業務実績報告書P45参照	A	A	A																																				
(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。	(3) 苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。	・専門的な相談の充実、強化の状況	・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。				平成20年度には、職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設け、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか、相談処理の方法に関する学習会を開催し、経由相談の移送、共同処理等、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだ。 (専門チーム) ・金融、保険 ・情報通信 ・不動産、品質関連 ・特商法関係（電話勧誘、マルチ、内職、サイドビジネス等） ・特商法関係（医療、美容、教育サービス、旅行、訪問販売等） ・個人情報 *業務実績報告書P46参照	A	A	A																																				
・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。	・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。	・統一的な処理に向けた取り組み状況	・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20年度に受付けた相談9,841件のうち、経由相談は4,697件（47.7%）であった。経由相談の件数は前年度に比べて減少しているが、受付センターから移送されたもの52件、共同処理等458件と相談処理の面で充実を図った。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成16年度</th> <th>平成17年度</th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>助言</td> <td>3,266</td> <td>3,819</td> <td>3,928</td> <td>5,051</td> <td>4,139</td> </tr> <tr> <td>共同処理等</td> <td>397</td> <td>294</td> <td>373</td> <td>412</td> <td>458</td> </tr> <tr> <td>移送</td> <td>30</td> <td>13</td> <td>10</td> <td>38</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>その他(処理中を含む)</td> <td>74</td> <td>53</td> <td>62</td> <td>40</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,767</td> <td>4,179</td> <td>4,373</td> <td>5,541</td> <td>4,697</td> </tr> </tbody> </table> (対応状況は平成21年5月末日現在) *業務実績報告書P47参照		平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	助言	3,266	3,819	3,928	5,051	4,139	共同処理等	397	294	373	412	458	移送	30	13	10	38	52	その他(処理中を含む)	74	53	62	40	48	合計	3,767	4,179	4,373	5,541	4,697	A	A	A
	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度																																									
助言	3,266	3,819	3,928	5,051	4,139																																									
共同処理等	397	294	373	412	458																																									
移送	30	13	10	38	52																																									
その他(処理中を含む)	74	53	62	40	48																																									
合計	3,767	4,179	4,373	5,541	4,697																																									

中期計画の各項目	評価項目（平成20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										
			A	B	C	D													
イ. 直接相談 ・消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。	イ. 直接相談 ・消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。	・直接相談の実施状況	・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20年度に受付けた相談9,841件のうち、直接相談は5,144件（52.3%）となり、前年度に比べて1,088件増加した。「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）」において、直接相談を継続して実施するとされたことを受け、引き続き直接相談を実施し、相談の内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行なった。 *業務実績報告書P47参照	A	A										
	・土日祝日に相談窓口を開設するための体制について検討を行い、所要の準備を行う。	・検討及び準備の状況	・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。				「消費者行政推進基本計画（平成20年6月27日閣議決定）」に盛り込まれた「誰もがアクセスしやすい一元的な相談窓口」の設置に向け、平成20年度は土日祝日に相談を実施している自治体等から情報収集を行うなど、平成21年度からの土日祝日の相談窓口開設に向けた準備を行った。 *業務実績報告書P48参照	A	A										
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。	②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。	・個人情報の取扱いに関する苦情相談の対応状況	・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。				個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問合せ等に積極的に対応し、平成20年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する苦情相談の件数は1,381件と、前年度より138件増加した。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成17年度</th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>1,354</td> <td>1,211</td> <td>1,243</td> <td>1,381</td> </tr> </tbody> </table> *業務実績報告書P48参照		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	件数	1,354	1,211	1,243	1,381	A	A
	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度															
件数	1,354	1,211	1,243	1,381															
（４）裁判外紛争解決手続の整備 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に、国民生活センター法改正案の成立状況を踏まえ、裁判外紛争解決手続の導入に向け、所要の整備等を行う。	（４）裁判外紛争解決手続の整備 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に、国民生活センター法の改正を踏まえ、裁判外紛争解決手続を整備する。	・施行に向けた準備の状況	・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。				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に平成20年5月に公布された国民生活センター法の改正を踏まえ、平成21年4月から施行される裁判外紛争解決手続に向けて、以下の準備を進めた。 ・ 紛争解決委員15名を任命し、紛争解決委員会準備会を2回開催した。準備会においては、紛争解決委員会業務規程及び重要消費者紛争の指定案の審議を行った。 ・ 国民への周知徹底を図るため、国民生活センター紛争解決委員会の裁判外紛争解決手続について広報活動を行った。当センターの各種媒体、記者説明会、消費者団体との懇談会、報道機関を始めとする外部からの依頼に応じて積極的に情報提供を行うとともに、リーフレットの作成やホームページに専門のコーナーを設けた。 ・ 円滑な制度の導入と運営を行うための事務局体制を整備するとともに、紛争解決手続に関する問い合わせ電話を開設した。 *業務実績報告書P49参照	A	A										
（５）関係機関との連携 ①消費生活センター ・消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム（仮称）」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。	（５）関係機関との連携 ①消費生活センター ・P I O - N E Tの安定的運用に資するため、P I O - N E T運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム（仮称）」に掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」を発行する都度「P I O - N E Tつうしん」として再掲載する。	・消費者行政フォーラム（仮称）への掲載実績	・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。				消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O - N E T運営に関する情報や、国民生活センター及び関係省庁からの連絡事項等を「消費者行政フォーラム」に掲載した。 (P I O - N E T運営に関する情報) ・ P I O - N E T通信 (32テーマ) ・ P I O - N E T刷新に関する事務連絡 (62回) ・ その他 (ユーザガイド、K Wマニュアル、センターコード一覧等) (国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等) ・ 消費生活相談緊急情報 (12回) ・ 商品テスト結果概要 (12回) ・ 国民生活センターのA D R機能について (「A D Rコーナー」新設) ・ 内閣府からの掲載依頼情報 (「警察庁からのお知らせ」等) *業務実績報告書P51参照	A	A										
		・P I O - N E Tつうしんへの掲載実績	・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。				「消費生活相談緊急情報」を発行の都度、「P I O - N E Tつうしん」として再掲載した。 *業務実績報告書P51参照	A	A										
・現在月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を平成21年度中に月2回発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するために、「消費者行政フォーラム（仮称）」に掲載する。	・月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を引き続き発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するため、「消費者行政フォーラム（仮称）」等に適宜、掲載する。併せて平成21年度より月2回発行するための準備を行う。	・消費生活相談緊急情報の発行回数	12回以上	11回以上 12回未満	10回以上 11回未満	10回未満	「消費生活相談緊急情報」を計12回発行し、各地の消費生活センターへ配布した。 *業務実績報告書P52参照	A	A										
		・消費者行政フォーラム（仮称）への掲載実績	・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21年度からの月2回発行に向け、消費生活センター（564箇所）に対し「消費生活相談緊急情報」の利用状況についてアンケートを行い、ニーズを把握した上で平成21年度の掲載内容を検討した。なお、「消費生活相談緊急情報」は発行の都度「消費者行政フォーラム」に掲載し、各地消費生活センターのP I O - N E T端末でも閲覧できる環境を整備した。 *業務実績報告書P52参照	A	A										

中期計画の各項目	評価項目（平成20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	項目																														
			A	B	C	D																																		
・情報提供の充実を図るため、「製品関連事故情報」の発行回数（現在は隔月発行）を順次増やして平成21年度中に毎月発行とする。また、情報提供の迅速性や利便性に資するために、平成22年度から「消費者行政フォーラム（仮称）」に掲載する。	・「製品関連事故情報」については、平成21年度からの毎月発行に向けた準備を進めるとともに、平成20年度の後半は試験的に臨時版などを発行し、年度内で8回以上発行する。また、サーバ容量の確保や電子化のフォーマットの検討などに着手する。	・21年度からの毎月発行に向けた準備状況	・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21年度からの毎月発行に向けて、PIO-NETに寄せられる情報だけでなく、国内外の製品関連事故情報や文献等を収集し、掲載内容を検討した。 また、平成22年度からの電子配信に向け、消費者行政フォーラム内に専用のコーナーを設置すべく、低容量で効率的なフォーマットの調査を行った。 *業務実績報告書P52参照	A	A																															
		・製品関連事故情報の発行回数	8回以上	7回以上 8回未満	6回以上 7回未満	6回未満	平成20年度は、これまで隔月（年6回）発行であった「製品関連事故情報」を10回発行し、各地の消費生活センター等へ配布した。 *業務実績報告書P52参照	A	A	A																														
		・フォーマットの検討状況	・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22年度からの電子配信に向け、消費者行政フォーラム内に専用のコーナーを設置すべく、電子化に際して低容量で効率的なフォーマットの調査などを行った。 *業務実績報告書P52参照	A	A																															
②国の行政機関 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為等について、事業者情報を含め、関係行政機関に対し、迅速に情報提供・要望を行う。	②国の行政機関 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為等について、事業者情報を含め、関係行政機関に対し、迅速に情報提供・要望を行う。	・情報提供及び要望の内容	・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20年度においては、関係行政機関に消費者利益を害する違法・不当行為に関する情報提供だけでなく、必要な制度・施策の改善を求めるため、情報提供を行った59件のうち15件について厚生労働省、経済産業省、公正取引委員会等に政策提言を行った。 (政策提言を行った15件) 1 危険!! レーザーを用いた違法な玩具などが売られている!! 2 相談急増「ロコ・ロンドン取引」 3 乗用車の視界－プライバシーガラスの視認性とAピラーの死角を中心に－ 4 注意!!－薬事法違反となるステロイド含有の化粧品クリーム－ 5 関節に良いとされる成分を含む「健康食品」 6 「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果について 7 いろいろ座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意! 8 注意!! まだ売られている!!－レーザーを用いた違法と思われる商品－ 9 αーリポ酸を含む「健康食品」－販売の実態調査も含めて－ 10 マンションの悪質な勧誘販売が増加! 恐怖を覚えるような強引、脅迫まがいの電話勧誘 11 子どもを守るのか!! 防犯ブザーの故障が多発! 12 木製ベッドから発生する化学物質等－ホルムアルデヒドを中心に－ 13 個人輸入の健康食品に注意－未承認の医薬品成分(シブトラミン)を検出－ 14 危険! 着衣着火に注意－未然防止には防災製品が効果的－について 15 学童保育の安全に関する調査研究 ー行政への要望ーについて *業務実績報告書P53参照	A	A	A																														
・苦情相談情報、危害・危険情報、商品テスト結果等の分析に基づいて、関係省庁等による消費者行政担当課長会議等の場を通じて、制度・施策の改善につながる政策提言等を行う。	・苦情相談情報、危害・危険情報、商品テスト結果等の分析に基づいて、関係省庁等による消費者行政担当課長会議等の場を通じて、制度・施策の改善につながる政策提言等を行う。	・政策提言の内容	・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。				関係省庁へ政策提言を行った15件のうち5件については、関係府省等課長級で構成される消費者行政担当課長会議にて報告され、関係省庁による業界指導等の対応がなされた。 (付議された5件) ・危険!! レーザーを用いた違法な玩具などが売られている!! ・関節に良いとされる成分を含む「健康食品」 ・注意!! まだ売られている!!－レーザーを用いた違法と思われる商品－ ・αーリポ酸を含む「健康食品」－販売の実態調査も含めて－ ・木製ベッドから発生する化学物質等－ホルムアルデヒドを中心に－ *業務実績報告書P54参照	A	A	A																														
③独立行政法人 ・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。	③独立行政法人 ・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。	・連携状況	・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。				関連する独立行政法人との連携を図るため、製品評価技術基盤機構（NITE）、農林水産消費安全技術センター（FAMIC）及び国立健康・栄養研究所（NIHN）との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。 また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。 *業務実績報告書P55参照	A	A	A																														
④法令照会への対応 ・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。	④法令照会への対応 ・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。	・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。				平成20年度は466件の照会が寄せられた。弁護士会や警察からの照会が増加したほか、平成19年度より開始した適格消費者団体からの照会が前年度の2倍以上となった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成16年度</th> <th>平成17年度</th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士会</td> <td>118</td> <td>206</td> <td>209</td> <td>209</td> <td>238</td> </tr> <tr> <td>警察</td> <td>72</td> <td>94</td> <td>142</td> <td>140</td> <td>184</td> </tr> <tr> <td>裁判所</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>21</td> <td>20</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>適格消費者団体</td> <td>－</td> <td>－</td> <td>－</td> <td>16</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table> *業務実績報告書P57参照		平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	弁護士会	118	206	209	209	238	警察	72	94	142	140	184	裁判所	13	14	21	20	9	適格消費者団体	－	－	－	16	35	A	A	A
	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度																																			
弁護士会	118	206	209	209	238																																			
警察	72	94	142	140	184																																			
裁判所	13	14	21	20	9																																			
適格消費者団体	－	－	－	16	35																																			
⑤情報公開 ・情報公開請求に対して適切に対応する。	⑤情報公開 ・情報公開請求に対して適切に対応する。	・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。				平成20年度はPIO-NET情報等に関する公開請求が959件寄せられ、情報公開法等に則って適切に対応した。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成16年度</th> <th>平成17年度</th> <th>平成18年度</th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>請求件数</td> <td>513</td> <td>580</td> <td>802</td> <td>811</td> <td>959</td> </tr> </tbody> </table> *業務実績報告書P57参照		平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	請求件数	513	580	802	811	959	A	A	A																		
	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度																																			
請求件数	513	580	802	811	959																																			

中期計画の各項目	評価項目（平成20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	項目																		
			A	B	C	D																						
<p>(6) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。</p>	<p>(6) 研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。</p>	<p>・研修の内容</p>	<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>国民生活センターでは、地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員等を対象に消費生活に関わる各種研修を実施している。研修の内訳は以下のとおり。</p> <table border="0"> <tr> <td>① 地方公共団体の職員を対象とした研修</td> <td>6 コース</td> <td rowspan="7">計 49 コース</td> </tr> <tr> <td>② 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修</td> <td>15 コース</td> </tr> <tr> <td>③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした地方開催研修</td> <td>24 コース</td> </tr> <tr> <td>④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修</td> <td>4 コース</td> </tr> <tr> <td>⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修</td> <td>2 コース</td> </tr> <tr> <td>⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修</td> <td>1 コース</td> </tr> <tr> <td>⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修</td> <td>2 コース</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>54 コース</td> <td></td> </tr> </table> <p>*業務実績報告書P58参照</p>	① 地方公共団体の職員を対象とした研修	6 コース	計 49 コース	② 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修	15 コース	③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした地方開催研修	24 コース	④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修	4 コース	⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	2 コース	⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修	1 コース	⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修	2 コース	合計	54 コース		A	A	A
		① 地方公共団体の職員を対象とした研修	6 コース	計 49 コース																								
② 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修	15 コース																											
③ 地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした地方開催研修	24 コース																											
④ 地方の企業消費者対応部門の職員および消費生活相談員を対象とした研修	4 コース																											
⑤ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	2 コース																											
⑥ 消費者団体の会員等を対象とした研修	1 コース																											
⑦ 小学校、中学校、高等学校の教員等を対象とした研修	2 コース																											
合計	54 コース																											
<p>・研修を行った割合</p>	<p>90%以上</p>	<p>80%以上 90%未満</p>	<p>70%以上 80%未満</p>	<p>70%未満</p>	<p>平成20年度に開催した研修コース数は計54コースとなった。このうち、地方公共団体の職員および地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は上記①～④の49コースであり、全体の91%を占めた。</p> <p>*業務実績報告書P58参照</p>	A	A	A																				
<p>・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、受講者およ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。</p>	<p>・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、受講者およ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。</p>	<p>・アンケート調査で5段階評価で4以上の満足度</p>	<p>平均4以上</p>	<p>平均3以上 平均4未満</p>	<p>平均2以上 平均3未満</p>	<p>平均2未満</p>	<p>研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.7」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。また、平成20年度に受講者を派遣した全国の都道府県・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（230箇所）に対し、アンケートを行った結果（回収率47%）、評価の総平均は「4.8」となった。</p> <p>*業務実績報告書P60参照</p>	A	A	A																		
		<p>・アンケート結果の活用状況</p>	<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>研修の効果等についてアンケートを実施し、寄せられた意見を研修内容の改善に活用した。</p> <p>(寄せられた意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修内容等について十分検討されている。講師との打合せも十分行われており、タイムリーな内容である。 ・研修で得た知識を相談現場で活用することが多く、資料も非常に参考になっている。 ・研修の場で出会う全国の相談員との情報交換は良い刺激になっている。 ・相談員として奮起させられる場ではあるが、講座によってはレベルが高すぎて、どこまで理解できたか不明な部分もある。もっと地方での開催も検討してほしい。 <p>*業務実績報告書P60参照</p>	A	A	A																		
<p>・中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。</p>	<p>・研修の内容</p>	<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20年度に新たな研修コースを設け、中小企業における消費者対応部門の職員等に対し4コースの研修を実施した。</p> <p>*業務実績報告書P62参照</p>	A	A	A																			
<p>・地方の消費生活相談体制の強化を図るため、モデル事業として、相談体制の脆弱な地域に経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。</p>	<p>・訪問箇所</p>	<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>地域の消費生活相談体制の強化に向け、平成20年度は、7県52市町村に43名の消費生活相談専門家が巡回訪問するモデル事業を行った。</p> <p>モデル事業実施県：宮城県、埼玉県、長野県、静岡県、奈良県、山口県、福岡県</p> <p>*業務実績報告書P63参照</p>	A	A	A																			
		<p>・助言・指導の内容</p>	<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>相談専門家は、経験の浅い相談員が一人で対応している窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を巡回し、以下の助言等を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多重債務関係 ・消費生活相談を受ける意義、法的根拠、心構え及び技法等 ・クーリングオフ後の対処方法 ・P I O - N E Tや相談カードの書き方等 ・当自治体から県のセンターにどういった相談が寄せられているのか等 ・相談業務以外で行ったその他の助言は、多種多様。 ・啓発や市民への広報の方法 ・役所内各課や役所外の他機関との連携方法 <p>*業務実績報告書P63参照</p>	A	A	A																		
<p>②消費生活専門相談員資格認定制度 ・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。</p>	<p>②消費生活専門相談員資格認定制度 ・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。</p>	<p>・審査及び認定の内容</p>	<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20年度の第1次試験は平成20年9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（面接）を実施した。第1次及び第2次試験の結果を踏まえ、平成21年1月、消費生活専門相談員として233人を認定した。</p> <table border="0"> <tr> <td>・受験申込者数</td> <td>749人</td> <td rowspan="2">（合格率 37%）</td> </tr> <tr> <td>・認定者数</td> <td>233人</td> </tr> </table> <p>*業務実績報告書P63参照</p>	・受験申込者数	749人	（合格率 37%）	・認定者数	233人	A	A	A													
・受験申込者数	749人	（合格率 37%）																										
・認定者数	233人																											
<p>・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。</p>	<p>・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。</p>	<p>・地理的条件を配慮した全国15か所での試験実施</p>	<p>15ヶ所以上実施</p>	<p>10ヶ所以上 15ヶ所未満</p>	<p>5ヶ所以上 10ヶ所未満</p>	<p>5ヶ所未満</p>	<p>平成20年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験を全国15箇所の会場で実施した。</p> <p>*業務実績報告書P64参照</p>	A	A	A																		

中期計画の各項目	評価項目（平成20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 指標	評価 項目
			A	B	C	D				
		・地方都市での開催割合	50%以上	35%以上 50%未満	25%以上 35%未満	25%未満	第1次試験（筆記）の地方都市での開催割合は6割となった。 （開催地） 大都市（三大都市圏）6箇所（東京、神奈川、愛知、他3府県） 地方都市 9箇所（北海道、岩手、宮城、他6県） *業務実績報告書P64参照	A	A	A
		・受験者数の状況及び受験者数増加のための取組状況					平成20年度の受験申込者数は749人（前年度は754人）であり、合格率は37%となった。資格認定試験の受験者数を増やすため、消費生活専門相談員資格試験を広く周知するためのリーフレットを作成し、全国消費生活相談員協会や生涯学習センター等に配布した。また、新聞や受験専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。 *業務実績報告書P64参照	A	A	
・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平成20年度より実施する。	・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平成20年度より実施する。	・更新のための講座の実施状況					平成20年度の資格更新講座を6～9月にかけて全国で19講座を実施した。平成20年度における更新者495名のうち、相談業務に従事しておらず、更新講座の受講により更新した者は201名。 *業務実績報告書P64参照	A	A	A
③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・消費者団体や企業の消費者対応部門の職員を対象とする研修の実施・運営については、平成21年度に官民競争入札を導入する。	③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・消費者・企業向け研修への市場化テストの導入に向け、実施要項（案）を作成するとともに、官民競争入札等監理委員会の審議スケジュールに沿い、所定の審議を経る。	・実施要項（案）の内容及び審議状況					平成21年度の導入に向け、官民競争入札等監理委員会事務局と調整の上、実施要綱素案を作成し、公共サービス改革基本方針に定められた意見募集を行った。 *業務実績報告書P65参照	A	A	A
（7）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 ・事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供するとともに、規格・基準の制定や改定等の政策提言を行い、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	（7）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 ・事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供するとともに、規格・基準の制定や改定等の政策提言を行い、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	・テスト実施内容、情報提供及び政策提言の内容					平成20年度に80件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために18件の情報提供を行った 記者説明会等を通じて公表した18件では、消費者に対し商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、規格・基準の見直しや法令違反に関する9件の政策提言をした。また、業界に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望した。主な公表事例は以下のとおり。 ・ 住宅用分電盤のトラブルに注意！－電気的安全調査の実態も含めて－ ・ 携帯電話機の水濡れによる不具合 ・ 乗用車の視界－プライバシーガラスの視認性とAピラーの死角を中心に－ ・ 関節に良いとされる成分を含む「健康食品」 ・ 「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果 ・ いろいろ座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意！ ・ 子どもを守るのか！！防犯ブザーの故障が多発！ ・ 木製ベッドから発生する化学物質等－ホルムアルデヒドを中心に－ ・ 個人輸入の健康食品に注意！！－未承認の医薬品成分（シブトラミン等）を検出－ ・ ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について *業務実績報告書P66参照	A	A	A
		・事故原因の究明に資する、使用状況等を反映した商品テストの実施に必要な施設・機器の更新・整備を図る。	・機器の更新、整備状況				年度内に、商品テストに必要な10点の施設・機器について入札を実施した。更新・整備を図った主な施設・機器は以下のとおり。 ・ ガス分析計 ： 燃焼器具等を使用したときの空気中の有害ガス成分（一酸化炭素、窒素酸化物等）を測定 ・ マイクロフォーカスX線CT ： 事故品の内部を高倍率で透視し、内部の異常や故障箇所等を特定 ・ 熱画像観測装置 ： 発火、やけど等の事故があった製品表面の温度分布を画像表示 *業務実績報告書P72参照	A	A	A
・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。	・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。	・評価の内容及び業務への反映状況					食品、化学品、家電・住生活品、車両関連等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17回開催し、商品テストデザイン及びテスト結果について評価を受け、この意見を反映させた。また、これと同時に今後実施するであろう同種のテストについてのノウハウ蓄積を行い、テスト業務の充実につなげた。 *業務実績報告書P73参照	A	A	A

中期計画の各項目	評価項目（平成20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	項目																																																																																																																								
			A	B	C	D																																																																																																																												
②商品テストの効率的な実施 ・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。	②商品テストの効率的な実施 ・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。	・連携機関等の専門的な知見及び技術・技能等の活用状況	・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。				専門性が高いテストの実施や評価に当っては、独立行政法人や大学、医療機関の専門的な知見や技術情報等をテストに活用した。主な事例は以下のとおり。 ・ 国立医薬品食品衛生研究所が実施したコンドロイチン研究の専門的な技術的知見・データ等及び研究者のアドバイスを「関節に良いとされる成分を含む健康食品」のテストや評価に活用した。 ・ いろいろ座卓を使用したときに起こり得る「間欠型一酸化炭素中毒」について、名古屋第一赤十字病院の専門医師に症状や治療等に関するアドバイスを受け、テスト結果に反映した。 *業務実績報告書P75参照	A	A	A																																																																																																																								
	・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。	・外部試験研究機関等への委託実績	・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。	食品衛生法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、（財）日本食品分析センターなどに31項目のテストを委託し、テスト業務の効率化を図った。 また、室内のVOC濃度測定等の専門性が高いテストは、NPO法人室内環境技術研究会などに29項目のテストを委託し、テスト内容の充実につけた。 *業務実績報告書P76参照				A	A	A																																																																																																																								
③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・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・機器などの情報を収集し、毎年度、ホームページを通じて情報提供する。	③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・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・機器などの情報を収集し、ホームページを通じて情報提供する。	・テスト実施機関の情報提供実績	・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。				国や都道府県等の公的試験研究機関や公益法人（財団法人、社団法人等）、民間の試験研究機関、大学など726機関を対象にテストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関するアンケート調査を実施し、259機関から情報を収集した。テスト機関から収集した情報は、年度内にホームページに掲載して情報提供した。 *業務実績報告書P77参照	A	A	A																																																																																																																								
・消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。	・消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。	・消費生活センター等で実施した商品テストの情報提供実績	・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。				消費生活センターが平成19年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施状況に関する情報を収集し、2008年消費生活年報に掲載し、消費生活センターに情報提供した。 *業務実績報告書P77参照	A	A	A																																																																																																																								
(8) 中核機関としての役割強化 内閣府が中心・中核となって、センターが行う業務全般に関して、関係省庁、関係機関との役割分担・連携等の具体的方策について、十分に協議した結果を踏まえ、適切に対応する。	(8) 中核機関としての役割強化 内閣府が中心・中核となって、センターが行う業務全般に関して、関係省庁、関係機関との役割分担・連携等の具体的方策について、十分に協議した結果を踏まえ、適切に対応する。	・中核機関としての役割強化に向けた対応状況	・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。				中核機関としての役割強化に向け、冷凍食品への農薬混入、こんにゃく入りゼリーによる窒息事故等の事案について、内閣府での調整を踏まえ、関係省庁との情報共有に資するべく「消費者安全情報総括官会議」等に適宜苦情情報等を提供した。また、内閣府に設置された「連鎖販売取引苦情調査チーム」に苦情情報を提供し、全国の高等学校へ配布・啓発するための「連鎖販売取引」に関するリーフレットを作成した。その他、事故情報データベースの構築に向け、内閣府から関係省庁等への参画依頼を踏まえ、参画予定機関との打合せを行った。 *業務実績報告書P78参照	A	A	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1から別紙3のとおり（省略）	3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	・予算、収支計画、資金計画に対する実績額	・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 style="text-align: center;">平成20年度予算 (単位：百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>計画額</th> <th>決算額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 運営費交付金</td> <td>12,842</td> <td>12,842</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td> 事業収入等</td> <td>144</td> <td>128</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td> 施設整備費補助金</td> <td>354</td> <td>724</td> <td>△370</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>13,340</td> <td>13,694</td> <td>△354</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 業務経費</td> <td>11,425</td> <td>1,936</td> <td>9,489</td> </tr> <tr> <td> 一般管理費</td> <td>228</td> <td>227</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td> 人件費</td> <td>1,333</td> <td>1,318</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td> 施設整備費</td> <td>354</td> <td>708</td> <td>△354</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>13,340</td> <td>4,188</td> <td>9,151</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。 運営費交付金収入及び業務経費には、平成20年度補正予算（第1号）により措置された「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費及び平成20年度補正予算（第2号）により措置された「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費が含まれている。</p> <p style="text-align: center;">平成20年度収支計画 (単位：百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>計画額</th> <th>実績額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>費用の部</td> <td>12,718</td> <td>3,047</td> <td>9,670</td> </tr> <tr> <td>経常費用</td> <td>12,718</td> <td>3,047</td> <td>9,670</td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>10,906</td> <td>1,237</td> <td>9,669</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>203</td> <td>223</td> <td>△21</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,333</td> <td>1,318</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>財務費用</td> <td>260</td> <td>253</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>減価償却費</td> <td>16</td> <td>16</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収益の部</td> <td>12,722</td> <td>3,052</td> <td>9,670</td> </tr> <tr> <td>経常収益</td> <td>12,722</td> <td>3,052</td> <td>9,670</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金収益</td> <td>12,501</td> <td>2,855</td> <td>9,646</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>144</td> <td>127</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>資産見返運営費交付金戻入</td> <td>77</td> <td>70</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>臨時利益</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>臨時損失</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>目的積立金取崩</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>当期総利益</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。</p>	区別	計画額	決算額	差額	収入				運営費交付金	12,842	12,842	0	事業収入等	144	128	16	施設整備費補助金	354	724	△370	計	13,340	13,694	△354	支出				業務経費	11,425	1,936	9,489	一般管理費	228	227	1	人件費	1,333	1,318	15	施設整備費	354	708	△354	計	13,340	4,188	9,151	区別	計画額	実績額	差額	費用の部	12,718	3,047	9,670	経常費用	12,718	3,047	9,670	業務経費	10,906	1,237	9,669	一般管理費	203	223	△21	人件費	1,333	1,318	15	財務費用	260	253	7	減価償却費	16	16	0	収益の部	12,722	3,052	9,670	経常収益	12,722	3,052	9,670	運営費交付金収益	12,501	2,855	9,646	事業収入等	144	127	16	資産見返運営費交付金戻入	77	70	7	経常利益	4	4	0	臨時利益	—	0	0	臨時損失	—	0	0	目的積立金取崩	—	—	—	当期総利益	4	4	0	A	A	A
区別	計画額	決算額	差額																																																																																																																															
収入																																																																																																																																		
運営費交付金	12,842	12,842	0																																																																																																																															
事業収入等	144	128	16																																																																																																																															
施設整備費補助金	354	724	△370																																																																																																																															
計	13,340	13,694	△354																																																																																																																															
支出																																																																																																																																		
業務経費	11,425	1,936	9,489																																																																																																																															
一般管理費	228	227	1																																																																																																																															
人件費	1,333	1,318	15																																																																																																																															
施設整備費	354	708	△354																																																																																																																															
計	13,340	4,188	9,151																																																																																																																															
区別	計画額	実績額	差額																																																																																																																															
費用の部	12,718	3,047	9,670																																																																																																																															
経常費用	12,718	3,047	9,670																																																																																																																															
業務経費	10,906	1,237	9,669																																																																																																																															
一般管理費	203	223	△21																																																																																																																															
人件費	1,333	1,318	15																																																																																																																															
財務費用	260	253	7																																																																																																																															
減価償却費	16	16	0																																																																																																																															
収益の部	12,722	3,052	9,670																																																																																																																															
経常収益	12,722	3,052	9,670																																																																																																																															
運営費交付金収益	12,501	2,855	9,646																																																																																																																															
事業収入等	144	127	16																																																																																																																															
資産見返運営費交付金戻入	77	70	7																																																																																																																															
経常利益	4	4	0																																																																																																																															
臨時利益	—	0	0																																																																																																																															
臨時損失	—	0	0																																																																																																																															
目的積立金取崩	—	—	—																																																																																																																															
当期総利益	4	4	0																																																																																																																															

中期計画の各項目	評価項目（平成20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																																																			
			A	B	C	D																																																						
						<p>平成20年度資金計画</p> <p>(単位：百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区別</th> <th>計画額</th> <th>実績額</th> <th>差額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資金支出</td> <td>29,917</td> <td>17,798</td> <td>12,119</td> </tr> <tr> <td>業務活動による支出</td> <td>11,568</td> <td>3,116</td> <td>8,452</td> </tr> <tr> <td>投資活動による支出</td> <td>16,318</td> <td>3,387</td> <td>12,931</td> </tr> <tr> <td>財務活動による支出</td> <td>186</td> <td>186</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>翌年度への繰越金</td> <td>1844</td> <td>11,109</td> <td>△9,265</td> </tr> <tr> <td>資金収入</td> <td>29,917</td> <td>17,798</td> <td>12,119</td> </tr> <tr> <td>業務活動による収入</td> <td>12,992</td> <td>12,966</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金による収入</td> <td>12,842</td> <td>12,842</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>150</td> <td>124</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>投資活動による収入</td> <td>16,122</td> <td>4,029</td> <td>12,093</td> </tr> <tr> <td>財務活動による収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>前年度からの繰越金</td> <td>803</td> <td>803</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 各欄積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。</p> <p>*業務実績報告書P79参照</p>	区別	計画額	実績額	差額	資金支出	29,917	17,798	12,119	業務活動による支出	11,568	3,116	8,452	投資活動による支出	16,318	3,387	12,931	財務活動による支出	186	186	0	翌年度への繰越金	1844	11,109	△9,265	資金収入	29,917	17,798	12,119	業務活動による収入	12,992	12,966	26	運営費交付金による収入	12,842	12,842	0	事業収入等	150	124	26	投資活動による収入	16,122	4,029	12,093	財務活動による収入	0	0	0	前年度からの繰越金	803	803	0		
区別	計画額	実績額	差額																																																									
資金支出	29,917	17,798	12,119																																																									
業務活動による支出	11,568	3,116	8,452																																																									
投資活動による支出	16,318	3,387	12,931																																																									
財務活動による支出	186	186	0																																																									
翌年度への繰越金	1844	11,109	△9,265																																																									
資金収入	29,917	17,798	12,119																																																									
業務活動による収入	12,992	12,966	26																																																									
運営費交付金による収入	12,842	12,842	0																																																									
事業収入等	150	124	26																																																									
投資活動による収入	16,122	4,029	12,093																																																									
財務活動による収入	0	0	0																																																									
前年度からの繰越金	803	803	0																																																									
4. 短期借入金の限度額 ・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。	4. 短期借入金の限度額 ・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。	・短期借入金の発生状況（金額、理由、限度額の範囲以内かどうか）	・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。			該当なし																																																						
5. 重要な財産の処分等に関する計画 ・重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	5. 重要な財産の処分等に関する計画 計画なし					該当なし																																																						
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	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	・剰余金の発生状況及び使途等	・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。			該当なし																																																						
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 平成20年度～平成24年度	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 平成20年度～平成24年度	・予算に関する実績額	・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。	施設・設備の内容	予定額（百万円）	財源	施設・設備の内容	予定額（百万円）	財源	平成18年度に国土交通省関東地方整備局と東京事務所耐震改修工事に係る業務について受託契約を締結し、工事を実施していたが、平成21年3月31日に完了した。																																																		
				東京事務所	354	施設整備費補助金	東京事務所	354	施設整備費補助金		A	A																																																
				耐震改修工事			耐震改修工事																																																					
				(注) 金額については見込である。 なお、上記のほか、業務の実施状況及び施設・設備の老朽化度合いを勘案した施設整備が追加されることがあり得る。																																																								
(2) 人事に関する計画 ・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	(2) 人事に関する計画 ・業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	・常勤職員の増加抑制状況	・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。							裁判外紛争解決手続の整備、P I O - N E T の刷新、「事故情報データベース」の構築、「早期警戒指標」の開発等により業務量が増大する中で、関連する業務を見直し組織の一部を再編するなど業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努めた。	A	A																																																
・第1期中期計画に引き続き、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。	・職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。	・研修会の参加状況	・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。							職員の資質向上と業務の効率化に資するため、 ・内部統制 ・業績評価 ・情報セキュリティ ・メンタルヘルス等の研修を行った。 また、個別の業務に関連し ・金融商品と消費者庁の在り方 ・「健康食品」の安全性確保 ・子供の事故予防 ・情報公開・個人情報保護制度の運営 ・電磁界の健康影響等、専門機関の各種研修会に職員を参加させ、研鑽を図った。 これらの研修への参加者数は延べ372名となった。																																																		
											A	A																																																
(3) 中期目標期間を超える債務負担 ・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。	(3) 中期目標期間を超える債務負担 ・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。	・中期目標期間を超える債務負担の内容	・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 I O - N E T システムを効率的に運用するため、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約を締結した。	A	A																																																
(4) 積立金の処分に関する事項 なし	(4) 積立金の処分に関する事項 計画なし									該当なし																																																		