

独立行政法人国民生活センター平成21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21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にとるべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置																											
(1) 一般管理費及び業務経費 ・ 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。	(1) 一般管理費及び業務経費 ・ 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。	・ 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	・ 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。	①一般管理費（人件費を除く）について、平成21年度決算額は220,706千円(契約済繰越額を含む)となり、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ平成21年度予算額221,131千円からさらに425千円(△0.2%)の削減となった。 具体的には、以下のような削減を図った。 ・ 相模原事務所の総合管理業務等について一般競争入札を実施し、年額736千円を削減。 ・ 建物・設備の保守・修繕について、老朽化の著しい改修を重点的に行うことで、経費の抑制を図り、年額19,970千円を削減。 ②業務経費（当初予算ベース）について、平成21年度決算額は1,718,513千円(契約済繰越額を含む)となり、中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んだ平成21年度予算額（当初予算ベース）1,787,441千円からさらに68,928千円(△3.9%)の削減となった。 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。 具体的には、以下のような削減を図った。 ・ 「テレビ番組の提供」事業廃止による経費の削減(△99,916千円) ・ 一般競争入札の実施により、消費生活相談データベースシステムの賃借料を削減（平年度化ベース△10,009千円）。 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。平成21年度においては、585,984千円（契約済繰越額を含む）を執行した。 * 業務実績報告書P9参照	A	A	A																					
(2) 人件費 ・ 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。	(2) 人件費 ・ 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、役員員の給与に関し、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。	・ 人件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。	平成21年度の人件費決算額（退職手当を除く）は1,101,789千円となり、中期計画予算で定めた効率化係数1%等を織り込んだ平成21年度予算額1,170,978千円からさらに△69,189千円(△5.9%)の減額となった。 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21年度において、対平成17年度増減率は△7.8%となった。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21年度も引き続き実施し、特別手当の支給月数を減じた。 * 業務実績報告書P11参照	A	A	A																					
(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。	(3) 給与水準 ・ 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。	・ 検証結果を踏まえた取組状況	・ 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年度の役員員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表した。 職員給与水準については、 ・ 専門職としての色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたこと ・ 東京と相模原の両事務所で行う事業には一体関係があり、同一の給与体系を適用していること などから、国家公務員に比した指数は高くなっているものの、平成21年度においては、昇給幅の抑制、管理職職の削減、管理職手当の縮減、特別手当の減額等の措置を講ずることにより、対国家公務員比較指数は114.6と、前年度（117.4）より2.8ポイント低下した。また、地域・学歴を勘案した指数では103.1と、前年度(105.4)より2.3ポイント低下した。 <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> <tr> <td>平成21年度</td> <td>114.6 (△2.8)</td> <td>103.1 (△2.3)</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P11参照		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)	平成21年度	114.6 (△2.8)	103.1 (△2.3)	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)																										
平成21年度	114.6 (△2.8)	103.1 (△2.3)																										
(4) 随意契約の見直し ・ 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、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	(4) 随意契約の見直し ・ 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、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。	・ 随意契約見直し計画の実施状況及びその内容	・ 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21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26%(平成20年度37%)、契約金額で12%(平成20年度30%)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。 また、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、監事及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、8回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。 * 業務実績報告書P12参照	A	A	A																					
(5) 保有資産の有効活用 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。 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。	(5) 保有資産の有効活用 ・ 相模原事務所の施設の企画・管理・運営業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。 ・ 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、その移転について検討する。	・ 民間競争入札の実施状況、その内容 東京事務所の在り方の検討状況	・ 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。 ・ 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。	相模原事務所については、市場化テスト導入に伴う一般競争入札（総合評価落札方式）を実施し、落札業者と平成21年度から3カ年の契約を締結した。 平成21年度における外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を上回った。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ宿泊者数</td> <td>1,653人</td> <td>1,710人</td> </tr> <tr> <td>宿泊収入</td> <td>6,334千円</td> <td>6,507千円</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P14参照 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を確保するため、消費者庁及び地方公共団体、民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。 * 業務実績報告書P14参照	区分	平成20年度	平成21年度	延べ宿泊者数	1,653人	1,710人	宿泊収入	6,334千円	6,507千円	A	A	A												
区分	平成20年度	平成21年度																										
延べ宿泊者数	1,653人	1,710人																										
宿泊収入	6,334千円	6,507千円																										

中期計画の各項目	評価項目（平成21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	
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										
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新等 ・ 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。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新等 ・ 次期 P I O - N E T に係るシステムを刷新するとともに、刷新に伴う運用体系を整備して、平成22年度からの運用開始に備える。 ・ P I O - N E T 端末について、第1回の追加配備を行うとともに、再度、要望調査を実施のうえ、更なる追加配備を行う。	・ 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	・ 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。	完全オンライン化を実現した W e b システムを導入し、平成22年度からの運用開始に向けて旧システムからのデータ移行を実施した。 また、システムの刷新に伴い、「消費生活相談カード記載要領（P10-NET2010対応版）」を作成・配布し、全国7ブロックで計35回の操作研修会を実施した。 * 業務実績報告書P15参照 平成20年度に実施した第1次の追加配備要望調査に続き、平成21年6月に全自治体に向けて第2次の「P10-NET追加配備要望調査」を実施した。 また、第2次要望調査以降も消費生活センターからの要望に応え、計416箇所（第1次配備分271箇所、第2次配備分145箇所）への追加配備を行った。 * 業務実績報告書P15参照	A	A	A				
・ 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。	・ 総合行政ネットワーク（L G W A N）網を P I O - N E T に利用するため、消費生活センターへの L G W A N の敷設状況を調査する。	・ 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。	新しい P I O - N E T システムと 震ヶ関 W A N との相互接続により、地方自治体が利用する L G W A N での P I O - N E T 運用が可能になったことを受け、全国の消費生活センターに対して L G W A N の敷設状況調査を実施した。 * 業務実績報告書P16参照	A	A	A				
・ 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。	・ 改定された P I O - N E T の「分類・キーワード（2009年度版）」を運用に供する。	・ マニュアル改定版の運用状況	・ 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。	平成20年度に改定した「P I O - N E T 分類・キーワード」の運用を開始し、苦情相談の受付情報が作成される際に正しいキーワードが付与されるよう、「P I O - N E T つうしん」等で作成要領の周知を図るとともに、誤入力されたデータの修正を行った。 * 業務実績報告書P16参照	A	A	A				
②「早期警戒指標」の整備 ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を平成20年度に開発し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。	②「早期警戒指標」の整備 ・ P I O - N E T 情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。 ・ 早期警戒指標の効果的活用を促進するため、利用ツール等の作成や利用環境の整備について検討を行う。	・ 早期警戒指標の内容及び情報提供の実施状況 ・ 利用ツール等の作成状況及び利用環境整備の検討状況	・ 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。 ・ 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。	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」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省、消費生活センターへ毎月提供すると共に、消費者行政フォーラムの「早期警戒指標コーナー」に掲載した。 また、特定商取引法に違反の疑いがある事業者等の情報を抽出する「特商法指標」については、6月から消費者庁、警察庁、経済産業省及び地方公共団体の法執行部署に対し3ヶ月毎（計4回）に提供した。 なお、「急増指標」「特商法指標」は、警察庁を通じ、各都道府県警察生活経済事案担当課にも提供されている。 * 業務実績報告書P17参照 早期警戒指標等を利用して相談情報から重要な事案を発見し、消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「早期警戒情報システム（仮称）」を全国自治体の消費者行政部門及び消費者問題に関わる法執行部門に配備するため、全国8ブロックの自治体担当者へのヒアリングを行い、その結果を踏まえてシステム試作版を作成した。 また、「早期警戒情報システム（仮称）」の調達仕様書（案）を作成し、システム開発の調達に関する意見招請の公示及び説明会を行った後、平成22年3月に総合評価落札方式の入札を実施し、システム構築業者を決定した。 * 業務実績報告書P17参照	A	A	A				
③「事故情報データバンク」の整備 ・ 「事故情報データバンク」を平成21年度までに構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用して、事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する。	③「事故情報データバンク」の整備 ・ 「事故情報データバンク」を構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の共有化を図るとともに、インターネットを活用して事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて収集する。	・ 事故情報データバンクの整備状況	・ 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。	「事故情報データバンク」の構築に向けて、平成21年5月に総合評価落札方式の入札を実施し、システム構築業者を決定した。 関係機関が保有する情報と P I O - N E T 情報がインターネット上で閲覧できるシステムの構築に向けて消費者庁と検討を重ね、平成21年12月に「事故情報データバンク利用指針」を作成すると共に、関係機関向けデータベースの運用を開始した。 * 業務実績報告書P17参照	A	A	A				
・ 「事故情報データバンク」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。	・ 「事故情報データバンク」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。	・ 情報の内容及び情報提供の実施状況	・ 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21年度においては、「事故情報データバンク」の収集対象となる機関（関係各省、日本司法支援センター、製品評価技術基盤機構等 計10機関）と保有するデータの登録や項目の連携について調整を行い、平成21年12月から関係機関向けデータベースによる事故情報の共有化を開始した。なお、所要の整備を行い、平成22年3月からは消費生活センターによる接続も可能とした。 * 業務実績報告書P18参照	A	B	B				
④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・ 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。	④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・ 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。	・ 情報収集・提供の内容 ・ ホームページ上での情報提供件数	・ 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。 45件以上 40件未満	平成21年2月からホームページに多数案件（F A Q）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掲載したこと等が影響し、平成21年度の収集件数は7,599件と、前年度に比べ35.1%（4,111件）減少した。「F A Qコーナー」へのアクセス件数は42,591件となり、「消費者トラブルメール箱」全体への総アクセス件数（152,382件）の28%を占めていた。 なお、「消費者トラブルメール箱」で収集した情報は、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。 * 業務実績報告書P18参照 「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。 ・ 情報提供された代表的な事例への Q & A （39件） ・ 相談や問い合わせ先一覧（9件） ・ 情報提供や通報先一覧（1件） ・ 商品の回収情報や、行政処分情報先一覧（1件） * 業務実績報告書P18参照	A	A	A			A	
	・ 「事故情報データバンク」の構築に併せ、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。	・ 見直しの状況	・ 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。	「事故情報データバンク」の構築に併せ、「消費者トラブルメール箱」に寄せられる「事故情報」の登録について検討を行った。 * 業務実績報告書P20参照	A	B	B				

中期計画の各項目	評価項目（平成21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	
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 情報等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 情報等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。	・調査研究の内容及び情報提供の状況	・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。				「学童保育サービスの環境整備に関する調査研究」をテーマに研究会を設け、調査結果や問題点の検討を行った上で提言をまとめ、報告書を作成した。なお、都道府県への調査は全国でも初の試みとなった。調査の結果については、記者発表を行うとともに、都道府県及び市区町村の学童保育の担当部署（1,050箇所）や全国学童保育連絡協議会等の関係機関に情報を提供したほか、関係省庁（厚生労働省、文部科学省）に要望書を提出した。 * 業務実績報告書P20参照	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21年度においては、記者説明会を機動的に26回開催し、計64件の情報提供を行った。このうち、国民生活センターが実施した調査分析及び商品テスト等の結果については、目標の50件を上回る63件の情報提供を行った。 (主な内訳) 取引関連 22件（未公開株のトラブルが再び増加、見知らぬ業者からの「怪しい社債」の勧誘に耳を貸さないで！ 他） 商品テスト関連 16件（自転車の荷台の強度、体に良いとうたうゲルマニウム使用のプレスレット、ウィルス対策をうたったマスク 他） 危害情報関連 14件（ホクロ取りでの危害、まつ毛エクステンションの危害、ジュニア用ブーツの左右の飾りが絡まり転倒 他） その他 11件（国民生活センターADRの実施状況と結果概要 他） * 業務実績報告書P21参照	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21年度に報道機関等を通じて行った情報提供（63件）のうち、商品テスト結果や生命・身体に関わるものなど25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 15件（水槽用ヒーターの空焚きによる火災に注意！、家庭用オゾン発生器の安全性 他） 取引関連 6件（名刺広告掲載の電話勧誘トラブル、経営関連資格取得用教材の解約に関する紛争、競馬予想ソフトの解約に関する紛争 他） 危害情報関連 4件（注意！自転車用傘ホルダーに差し込んでいた傘が車輪に巻き込まれ大けが！、金魚の飾りセットに鉛のおもり！ 他） * 業務実績報告書P46参照	A	A	A	
②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ ・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、新規コーナーの追加等により、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21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。また、目指す情報へのアクセスをスムーズにするため、コンテンツの分類を見直したほか、トップページのデザインのリニューアルについて検討を行うなど、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P47参照	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21年度には、新型インフルエンザの流行のほか、未公開株に関する消費者被害が相次いだことから、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。 ・「新型インフルエンザ関連情報」 ・「自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください」 ・「古い消火器の破裂事故が起きています」 ・「国民生活センターを語る業者にご注意」 ・「国民生活センターをかたる未公開株の電話にご注意」 * 業務実績報告書P48参照	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。				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掲載した * 業務実績報告書P48参照	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2以上	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「4.3」を得た。 ・実施時期：平成22年2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：64%（回答者数96名） * 業務実績報告書P48参照	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。				世界不況に伴う生活の厳しさが身近な問題となっていることを踏まえ、2010年版の特集テーマは「くらしのセーフティネット」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40万部を発行している。 * 業務実績報告書P49参照	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目（平成21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																																					
ウ. 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、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	ウ. 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、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	・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21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13回発行した。主なテーマは以下のとおり。 「見守り新鮮情報」 ・ 「購入しないと不幸になる」と脅され、高額な掛軸を契約 ・ 「福祉」「障がい者」で出資金を要求！ ・ 古い消火器は危険！腐食による破裂事故あい次ぐ ・ 「廃品回収」と訪問し、トラックに載せた後で法外な請求！ ・ 押し売り！気がついたら、高額なみかんを大量に買わされていた など 「子どもサポート情報」 ・ 身の回りのものが子どもの口、鼻、耳、眼に！ ・ 自転車の幼児座席が荷台ごとはずれてケガ！原因は？ ・ 親が知らぬ間に！ネット上の着せ替えゲームで高額請求 ・ 子ども用品のリコール社告-この製品をお持ちではないですか？- ・ 「無料」のはずが高額請求！オンラインゲームでトラブル など * 業務実績報告書P49参照	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P50参照	A	A	A																																					
③消費者庁の行う注意喚起への協力 ・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	③消費者庁の行う注意喚起への協力 ・ 消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。	・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。				消費者庁から協力要請があった「未公開株」に関する注意喚起について、「見守り新鮮情報」に掲載したほか、メールマガジンによる配信を行った。このほか、消費者安全法の重大事故に係る公表をもとに「古い消火器の破裂事故」について、「見守り新鮮情報」及びメールマガジンで情報提供した。 * 業務実績報告書P51参照	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年度に引き続き、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P52参照	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21年度に受け付けた相談9,989件のうち、経由相談は5,317件（53.2%）となり、受付センターから移送されたもの19件、共同処理等605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> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>助言</td> <td>3,819</td> <td>3,928</td> <td>5,051</td> <td>4,139</td> <td>4,639</td> </tr> <tr> <td>共同処理等</td> <td>294</td> <td>373</td> <td>412</td> <td>458</td> <td>605</td> </tr> <tr> <td>移送</td> <td>13</td> <td>10</td> <td>38</td> <td>52</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>その他(処理中を含む)</td> <td>53</td> <td>62</td> <td>40</td> <td>48</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,179</td> <td>4,373</td> <td>5,541</td> <td>4,697</td> <td>5,317</td> </tr> </tbody> </table> (対応状況は平成22年5月末日現在) * 業務実績報告書P53参照		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	助言	3,819	3,928	5,051	4,139	4,639	共同処理等	294	373	412	458	605	移送	13	10	38	52	19	その他(処理中を含む)	53	62	40	48	54	合計	4,179	4,373	5,541	4,697	5,317	A	A	A	
	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																										
助言	3,819	3,928	5,051	4,139	4,639																																										
共同処理等	294	373	412	458	605																																										
移送	13	10	38	52	19																																										
その他(処理中を含む)	53	62	40	48	54																																										
合計	4,179	4,373	5,541	4,697	5,317																																										
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21年度に受け付けた相談9,989件のうち、直接相談は4,672件（46.8%）となり、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。 <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> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>直接相談</td> <td>4,112</td> <td>4,123</td> <td>4,056</td> <td>5,144</td> <td>4,672</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P54参照		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	直接相談	4,112	4,123	4,056	5,144	4,672	A	A	A																									
	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																										
直接相談	4,112	4,123	4,056	5,144	4,672																																										
	・ 土日祝日に相談窓口を開設する。	・開設状況	・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、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い、体制の検討やシステムの整備を行なった。 なお、平成22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始にあわせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を開始した。 * 業務実績報告書P54参照	A	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21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1,421件となった。 <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> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人情報相談</td> <td>1,354</td> <td>1,211</td> <td>1,243</td> <td>1,381</td> <td>1,421</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P54参照		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	個人情報相談	1,354	1,211	1,243	1,381	1,421	A	A	A																									
	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																										
個人情報相談	1,354	1,211	1,243	1,381	1,421																																										

中期計画の各項目	評価項目（平成21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													
（４）裁判外紛争解決手続の実施 ・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、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。	（４）裁判外紛争解決手続の実施 ・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、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。	・手続の実施状況	・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5月に公布された国民生活センター法の改正により平成21年4月から施行された裁判外紛争解決手続（ADR）を実施するために体制を整備するとともに、重要消費者紛争について和解仲介手続を実施し、結果概要の公表を行った。 （体制の整備） ・前年度に任命した紛争解決委員会委員（15名）に加えて、平成21年4月に特別委員25名を任命。 ・委員会で取り扱うべき「重要消費者紛争」を指定し、手続きを定めた「業務規程」を制定。 （和解仲介手続の実施） ・申請件数……106件（うち、年度中に手続が終了したもの 57件） ・取下げ等を除く手続終了事案（46件）のうち、和解が成立したものの……26件（約6割） （結果概要の公表） ・他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を公表したもの……31件（うち、11件については、事業者名を含め公表） *業務実績報告書P55参照	A	A	A													
（５）関係機関との連携 ①消費者庁 ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、PIO-NET等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等をとりまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。	（５）関係機関との連携 ①消費者庁 ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。 ・定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。	・通知状況	・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。				消費者庁が設立した9月以降、国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。 *業務実績報告書P57参照	A	A	A													
・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	・情報共有の状況	・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。				消費者庁が設立した9月以降、消費者庁との情報共有会議を15回開催し、情報共有会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成した。 *業務実績報告書P58参照	A	A	A													
・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	・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。				消費者庁が設立した9月以降、消費者庁を通じて関係行政機関へ24件の情報提供を行い、関係省庁による業界指導等の対応がなされた。 *業務実績報告書P58参照	A	A	A													
②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、PIO-NET業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。	②消費生活センター ・PIO-NETの安定的運用に資するため、「PIO-NETつうしん」を含むPIO-NET運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。	・消費者行政フォーラムへの掲載実績	・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「消費者行政フォーラム」のリニューアルを行い、PIO-NET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。 （PIO-NET運営に関する情報） ・PIO-NETつうしん（13回） ・PIO-NET刷新に関する事務連絡（110回） ・早期警戒指標（10回） ・その他（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（24回） ・商品テスト結果概要（12回） ・見守り新鮮情報（86回） ・消費生活センター一覧（10回） ・消費者庁からの掲載依頼情報（38回） *業務実績報告書P60参照	A	A	A													
・PIO-NETつうしんへの掲載実績	・PIO-NETつうしんへの掲載実績	・PIO-NET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」を配信の都度、「PIO-NETつうしん」を再掲載した。 *業務実績報告書P60参照	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」に掲載する。	・「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」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。	・消費生活相談緊急情報の発行回数	11回以上	10回以上	10回未満	「消費生活相談緊急情報」を毎月2回（計24回）配信した。また、月2回配信した内容については印刷物にして1冊にまとめ、消費生活センターへ配布した。 *業務実績報告書P60参照	A	A	A														
・消費者行政フォーラムへの掲載実績	・消費者行政フォーラムへの掲載実績	・消費者行政フォーラムへの掲載実績	・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」を配信の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。 *業務実績報告書P60参照	A	A														
・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」に掲載する。	・「製品関連事故情報」を毎月発行する。また、平成22年度からの電子化情報発信に向け、「消費者行政フォーラム」内への専用コーナー設置に着手する。	・製品関連事故情報の発行回数	8回以上	7回以上	6回未満	「製品関連事故情報」を毎月（計12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P61参照	A	A	A														
・消費者行政フォーラム内への設置状況	・消費者行政フォーラム内への設置状況	・消費者行政フォーラム内への設置状況	・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P61参照	A	A														
③国の行政機関 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。	③国の行政機関 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。	・情報の内容及び情報交換の状況	・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21年度は、関係行政機関から寄せられた772件の情報提供依頼へ対応した。 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成17年度</td> <td>平成18年度</td> <td>平成19年度</td> <td>平成20年度</td> <td>平成21年度</td> </tr> <tr> <td>請求件数</td> <td>634</td> <td>3,094</td> <td>2,830</td> <td>933</td> <td>772</td> </tr> </table> *業務実績報告書P61参照		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	請求件数	634	3,094	2,830	933	772	A	A	A	
	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																		
請求件数	634	3,094	2,830	933	772																		

中期計画の各項目	評価項目（平成21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																																					
④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。	④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。	・ 情報共有及び連携状況	・ 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P62参照	A	A	A																																					
⑤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。	⑤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21年度に寄せられた法令に基づく照会は701件となり、前年度から235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> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士会</td> <td>206</td> <td>209</td> <td>209</td> <td>238</td> <td>352</td> </tr> <tr> <td>警察</td> <td>94</td> <td>142</td> <td>140</td> <td>184</td> <td>254</td> </tr> <tr> <td>裁判所</td> <td>14</td> <td>21</td> <td>20</td> <td>9</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>適格消費者団体</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>16</td> <td>35</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>314</td> <td>372</td> <td>385</td> <td>466</td> <td>701</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P64参照		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	弁護士会	206	209	209	238	352	警察	94	142	140	184	254	裁判所	14	21	20	9	43	適格消費者団体	—	—	16	35	52	合計	314	372	385	466	701	A	A	A	
	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																										
弁護士会	206	209	209	238	352																																										
警察	94	142	140	184	254																																										
裁判所	14	21	20	9	43																																										
適格消費者団体	—	—	16	35	52																																										
合計	314	372	385	466	701																																										
⑥情報公開 ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。	⑥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21年度は国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,089件、保有個人情報に関する公開請求が3件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。 また、行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立3件（内閣府情報公開審査会に諮問中3件）についても適切に対応した。 <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> <th>平成21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>請求件数（計）</td> <td>580</td> <td>802</td> <td>811</td> <td>959</td> <td>1,092</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P64参照		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	請求件数（計）	580	802	811	959	1,092	A	A	A																									
	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度																																										
請求件数（計）	580	802	811	959	1,092																																										
（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。	（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。	・ 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。				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。 <table border="1"> <tbody> <tr> <td>① 地方公共団体の職員を対象とした研修</td> <td>4コース</td> <td rowspan="7">計66コース</td> </tr> <tr> <td>② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修</td> <td>22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研修</td> <td>33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>7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>1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>70コース</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P65参照	① 地方公共団体の職員を対象とした研修	4コース	計66コース	② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修	22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研修	33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	7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	1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	70コース		A	A	A																			
		① 地方公共団体の職員を対象とした研修	4コース	計66コース																																											
② 地方公共団体等の消費生活相談員を養成するための研修	22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研修	33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	7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	1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	70コース																																														
・ 研修を行った割合	90%以上	80%以上	70%以上	70%未満	70%未満	平成21年度に開催した研修コース数は計70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66コースであり、全体の94%を占めた。 * 業務実績報告書P65参照	A	A																																							
・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、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。	・ 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。	・ 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2以上	平均2未満	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21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（226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。 * 業務実績報告書P68参照	A	A																																						
		・ アンケート結果の活用状況	・ 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。				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。 （消費者行政職員研修に関する意見） ・ 消費者行政の担当部署に初めて配属されて何も分からない状態だったので、最近の動向や取組み、法体系や個別の法律の講義等が聞いて理解が深まり、大変役立った。 ・ 2～3年で部署を異動する行政職員にとっては、管理職講座、職員講座といった新任者向けの研修は有益。 ・ 消費者行政を行う上で必要な基礎知識の習得、最新の消費者問題の動向や他県の消費生活センター等の情報など、有意義な情報や手法を得ることが出来る。 ・ レベルの高い講師による吸収しやすいカリキュラムが用意されており、法令、制度の概要の理解、消費者行政の課題の把握等、業務に必要な知識が短期間で習得でき、新任のスタートアップに大いに役立った。全国の消費生活センターから受講生が集まるため、情報交換ができて刺激になった。 （消費生活相談員研修に関する意見） ・ 複雑で高度な相談が増えており、相談員に求められる専門知識と最新の情報を得られる研修の機会は不可欠である。相談員同士の交流も含め、地域で起きた事柄を広い視野で理解できるので、実務に大変役立っている。 ・ 地方センターで相談員1人体制のため、専門性の高い事例への知識の習得、最新情報の収集に役立っている。 ・ 学習したことで、事業者の問題点を指摘する自信がつく。相談者に対し、的確な助言が出来る。法改正にあたって、正確な知識を得られる。 ・ 当センターでは経験年数の少ない相談員も多く、国センの研修に参加することで資質向上だけでなく、相談員としての心構え、モチベーションを高めることに、非常に役立っていると思われる。 * 業務実績報告書P68参照	A	A	A																																					
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。	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。	・ 研修の内容及び実施状況	・ 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。				中小企業における消費者対応部門の職員等に対し7コースの研修を実施した。 * 業務実績報告書P71参照	A	A	A																																					
		・ 審査の内容及び認定の状況	・ 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。				平成21年度の第1次試験は平成21年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月に第2次試験（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22年1月、消費生活専門相談員として354人を認定した。 ・ 受験申込者数 1,563人 ・ 認定者数 354人（合格率 27%） * 業務実績報告書P71参照	A	A	A																																					

中期計画の各項目	評価項目（平成21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	
・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	・各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	・地理的条件を配慮した全国15か所での試験実施	15ヶ所以上実施	10ヶ所以上15ヶ所未満	5ヶ所以上10ヶ所未満	5ヶ所未満	平成21年度の消費生活専門相談員資格認定試験の第1次試験（筆記）については、目標の15箇所を上回る全国22箇所の会場で実施した。 *業務実績報告書P72参照	A	A		
		・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次試験の地方都市での開催割合は7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、石川、大阪、兵庫） 地方都市 16箇所（北海道、青森、秋田、広島、徳島、高知、佐賀、長崎 他8県） *業務実績報告書P72参照	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	・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。					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ほか、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。 平成21年度においては、消費者庁の設立に伴い資格制度がマスコミに多く取り上げられたこと等により、受験申込者数が1,563人と昨年度の749人から大幅に増加した。 *業務実績報告書P72参照	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実施する。	・更新のための講座の実施状況					平成21年度の資格更新講座を6～8月にかけて全国で19講座を実施した。 平成21年度における更新者549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197名。 *業務実績報告書P72参照	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）を作成し、官民競争入札を導入する。	・実施要項（案）の内容及び官民競争入札の導入状況	・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。				官民競争入札の実施にあたり、国民生活センター内で官民競争入札の実施に関する事務を担当する役職員と官民競争入札の参加に関する事務を担当する役職員との情報遮断体制を確立し、所要の手続きを行った。 入札の結果、国民生活センターのみの応札となり、企業・消費者向けの教育研修事業（「全国消費者フォーラム」及び「消費者問題・企業トップセミナー」）については、企画書に基づき国民生活センターが事業を実施した。 *業務実績報告書P73参照	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ことにより、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ことにより、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。	・テスト実施内容及び情報提供の状況	・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21年度に97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16件の情報提供を行った。 記者説明会等を通じて公表した16件のうち15件については、消費者には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、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界・事業者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。 ・歩行補助車（シルバーカー）の安全性 ・自転車の荷台の強度－幼児座席を安全に使用するために－ ・睡眠時の冷却効果をうたったジェル入りマット－その効果と持続性を調べる－ ・家庭用オゾン発生器の安全性 ・折りたたみ自転車（スポーツタイプ）のハンドルの固定力不足に注意！－転倒し鎖骨を骨折する重大事故が発生－ *業務実績報告書P74参照	A	A	A	
・消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。	・消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。	・消費者庁への協力の状況	・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。				消費者庁の依頼に応じ年度内に3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2件の情報提供を行った。 ・子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果（平成22年3月17日公表） ・乗用車用フロアマットのアクセルペダル等への影響に関する調査結果（平成22年3月30日公表） また、国民生活センターがテストを実施したもののうち、重大事故に該当するもの8件について、その結果を消費者庁へ情報提供した。 *業務実績報告書P77参照	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	・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、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29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P78参照	A	A	A	
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に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。	・関係機関との連携及び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たっては、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。 ・「自転車の荷台の強度」について、青山学院大学が有する耐久性のテスト手法や評価の考え方に関する専門的な知見をテストに活用した。 ・「家庭用オゾン発生器の安全性」について、徳山大学が有するオゾンの有効性および危険性に関する専門的な知見をテストに活用した。 ・「ソフトコンタクトレンズ用消毒剤のアカウントアメーバに対する消毒性能」について、日本コンタクトレンズ学会と共同研究を実施し、同学会が有するアカウントアメーバの危険性等に関する専門的な知見をテストに活用した。 *業務実績報告書P79参照	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43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、取っ手（樹脂）等の熱分解温度の測定等の専門性が高いテストは、（財）化学技術戦略推進機構などに31項目のテストを委託し、テスト内容の充実に繋げた。 *業務実績報告書P79参照	A	A	A	

中期計画の各項目	評価項目（平成21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																																																																																																																																																																									
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・機器などの情報を更新し、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。				公的試験研究機関や公益法人、民間の試験研究機関、大学など261機関について、テストが可能な商品や試験内容、保有する設備・機器などに関する情報をホームページに掲載して情報提供した。 <ul style="list-style-type: none"> 国や都道府県等の公的試験研究機関 91機関 公益法人（財団法人、社団法人等）の試験研究機関 109機関 民間の試験研究機関 55機関 大学、大学附置研究所、大学利用機関法人 4機関 その他 2機関 *業務実績報告書P80参照	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20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、2009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P81参照	A	A	A																																																																																																																																																																									
(8)中核機関としての役割強化 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。	(8)中核機関としての役割強化 ・消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、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。				平成21年度においては、消費者庁設置関連法案の国会審議に際し、消費者トラブルの現状や国民生活センターによる情報提供の実績等に関する資料作成依頼等に適切に対応した。 また、地方消費者行政の充実に関し、地方公共団体等の積極的な取り組みに対する期待や消費者庁と当センターとの連携・協力の取り組みをまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」策定のために、消費者庁に設置された「地方消費者行政強化プラン策定本部」にオブザーバーとして参加した。 *業務実績報告書P82参照	A	A	A																																																																																																																																																																									
(9)地方公共団体に対する支援 ・地方の消費生活相談体制の強化を図るため、研修等の機会の拡充に加え、経験豊富な相談員等を巡回させ、現地の相談員に対し助言を行うこと等により、地方公共団体に対する支援を強化する。	(9)地方公共団体に対する支援 ・地方の消費生活相談体制の強化を図るため、平成20年度に実施したモデル事業の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ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。	・現地の相談員に対する助言・指導の状況	・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。				地域の消費生活相談体制の強化に向け、経験豊富な消費生活相談員392名を消費生活相談専門家として委嘱し、経験の浅い相談員が一人に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、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施した。 平成21年度においては、47都道府県を通じて各市町村の巡回希望調査を実施し、289市町村に巡回訪問した。 巡回訪問先：45都道府県の289市町村 巡回訪問回数：2,203回 *業務実績報告書P82参照	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（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（省略）	・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21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>3,202</td> <td>3,202</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>144</td> <td>217</td> <td>△73</td> </tr> <tr> <td>前年度からの繰越額</td> <td>—</td> <td>586</td> <td>△586</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>3,345</td> <td>4,004</td> <td>△659</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>1,787</td> <td>2,304</td> <td>△517</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>221</td> <td>221</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,337</td> <td>1,253</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>3,345</td> <td>3,778</td> <td>△432</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P94参照</p> <p style="text-align: center;">平成21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>3,456</td> <td>3,696</td> <td>△240</td> </tr> <tr> <td>経常費用</td> <td>3,456</td> <td>3,696</td> <td>△240</td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>1,658</td> <td>2,000</td> <td>△343</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>220</td> <td>208</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,337</td> <td>1,253</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>減価償却費</td> <td>234</td> <td>227</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>財務費用</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>△1</td> </tr> <tr> <td>収益の部</td> <td>3,460</td> <td>3,700</td> <td>△239</td> </tr> <tr> <td>経常収益</td> <td>3,460</td> <td>3,700</td> <td>△239</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金収益</td> <td>3,189</td> <td>3,376</td> <td>△187</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>144</td> <td>216</td> <td>△73</td> </tr> <tr> <td>資産見返運営費交付金戻入</td> <td>128</td> <td>107</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>臨時利益</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</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>1</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P95参照</p> <p style="text-align: center;">平成21年度資金計画 (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>資金支出</td> <td>9,035</td> <td>28,929</td> <td>△19,894</td> </tr> <tr> <td>業務活動による支出</td> <td>4,521</td> <td>3,037</td> <td>1,484</td> </tr> <tr> <td>投資活動による支出</td> <td>4,011</td> <td>24,892</td> <td>△20,881</td> </tr> <tr> <td>財務活動による支出</td> <td>118</td> <td>123</td> <td>△5</td> </tr> <tr> <td>翌年度への繰越金</td> <td>385</td> <td>877</td> <td>△492</td> </tr> <tr> <td>資金収入</td> <td>9,035</td> <td>28,929</td> <td>△10,637</td> </tr> <tr> <td>業務活動による収入</td> <td>3,345</td> <td>3,398</td> <td>△52</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金による収入</td> <td>3,202</td> <td>3,202</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>144</td> <td>196</td> <td>△52</td> </tr> <tr> <td>投資活動による収入</td> <td>3,846</td> <td>14,430</td> <td>△10,584</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>1,844</td> <td>11,101</td> <td>△9,258</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P96参照</p>	区別	計画額	決算額	差額	収入				運営費交付金	3,202	3,202	0	事業収入等	144	217	△73	前年度からの繰越額	—	586	△586	計	3,345	4,004	△659	支出				業務経費	1,787	2,304	△517	一般管理費	221	221	0	人件費	1,337	1,253	84	計	3,345	3,778	△432	区別	計画額	実績額	差額	費用の部	3,456	3,696	△240	経常費用	3,456	3,696	△240	業務経費	1,658	2,000	△343	一般管理費	220	208	12	人件費	1,337	1,253	84	減価償却費	234	227	7	財務費用	7	9	△1	収益の部	3,460	3,700	△239	経常収益	3,460	3,700	△239	運営費交付金収益	3,189	3,376	△187	事業収入等	144	216	△73	資産見返運営費交付金戻入	128	107	21	経常利益	4	4	1	臨時利益	—	—	—	臨時損失	—	0	0	目的積立金取崩	—	—	—	当期総利益	4	4	1	区別	計画額	実績額	差額	資金支出	9,035	28,929	△19,894	業務活動による支出	4,521	3,037	1,484	投資活動による支出	4,011	24,892	△20,881	財務活動による支出	118	123	△5	翌年度への繰越金	385	877	△492	資金収入	9,035	28,929	△10,637	業務活動による収入	3,345	3,398	△52	運営費交付金による収入	3,202	3,202	0	事業収入等	144	196	△52	投資活動による収入	3,846	14,430	△10,584	財務活動による収入	0	0	0	前年度からの繰越金	1,844	11,101	△9,258	A	A	A	
区別	計画額	決算額	差額																																																																																																																																																																																
収入																																																																																																																																																																																			
運営費交付金	3,202	3,202	0																																																																																																																																																																																
事業収入等	144	217	△73																																																																																																																																																																																
前年度からの繰越額	—	586	△586																																																																																																																																																																																
計	3,345	4,004	△659																																																																																																																																																																																
支出																																																																																																																																																																																			
業務経費	1,787	2,304	△517																																																																																																																																																																																
一般管理費	221	221	0																																																																																																																																																																																
人件費	1,337	1,253	84																																																																																																																																																																																
計	3,345	3,778	△432																																																																																																																																																																																
区別	計画額	実績額	差額																																																																																																																																																																																
費用の部	3,456	3,696	△240																																																																																																																																																																																
経常費用	3,456	3,696	△240																																																																																																																																																																																
業務経費	1,658	2,000	△343																																																																																																																																																																																
一般管理費	220	208	12																																																																																																																																																																																
人件費	1,337	1,253	84																																																																																																																																																																																
減価償却費	234	227	7																																																																																																																																																																																
財務費用	7	9	△1																																																																																																																																																																																
収益の部	3,460	3,700	△239																																																																																																																																																																																
経常収益	3,460	3,700	△239																																																																																																																																																																																
運営費交付金収益	3,189	3,376	△187																																																																																																																																																																																
事業収入等	144	216	△73																																																																																																																																																																																
資産見返運営費交付金戻入	128	107	21																																																																																																																																																																																
経常利益	4	4	1																																																																																																																																																																																
臨時利益	—	—	—																																																																																																																																																																																
臨時損失	—	0	0																																																																																																																																																																																
目的積立金取崩	—	—	—																																																																																																																																																																																
当期総利益	4	4	1																																																																																																																																																																																
区別	計画額	実績額	差額																																																																																																																																																																																
資金支出	9,035	28,929	△19,894																																																																																																																																																																																
業務活動による支出	4,521	3,037	1,484																																																																																																																																																																																
投資活動による支出	4,011	24,892	△20,881																																																																																																																																																																																
財務活動による支出	118	123	△5																																																																																																																																																																																
翌年度への繰越金	385	877	△492																																																																																																																																																																																
資金収入	9,035	28,929	△10,637																																																																																																																																																																																
業務活動による収入	3,345	3,398	△52																																																																																																																																																																																
運営費交付金による収入	3,202	3,202	0																																																																																																																																																																																
事業収入等	144	196	△52																																																																																																																																																																																
投資活動による収入	3,846	14,430	△10,584																																																																																																																																																																																
財務活動による収入	0	0	0																																																																																																																																																																																
前年度からの繰越金	1,844	11,101	△9,258																																																																																																																																																																																

中期計画の各項目	評価項目（平成21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						
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	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 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>施設・設備の内容</th> <th>予定額 (百万円)</th> <th>財源</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京事務所 耐震改修工事</td> <td>354</td> <td>施設整備費補助金</td> </tr> </tbody> </table> (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。	施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源	東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費補助金	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 計画なし						該当なし			
施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源														
東京事務所 耐震改修工事	354	施設整備費補助金														
(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実施、P I O - N E T の刷新、「事故情報データバンク」の構築、地方支援業務の開始など、喫緊の重要課題に対応するために業務量が著しく増大していることから、平成21年度中においては、任期付職員を6人、非常勤職員を10人雇用したところであるが、業務量の増加に応じて適正な人員を配置するなど、業務運営の効率化を図ることによって、常勤職員については期首の122人から期末の124人とどめ、その増加抑制に努めた。 * 業務実績報告書P83参照	A	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、当センターの組織・運営等に係る研修及び個別業務に関連した研修を行った。これらの研修への参加人数は延べ423名、研修の開催総件数は97件となった。 組織・運営等に関する研修 ・ 内部統制 (4回) ・ 業績評価 (2回) ・ メンタルヘルス (2回) 等 個々の業務に関連する研修については、専門機関の各種研修会に職員を派遣し研鑽を図った。 ・ 改正特定商取引法・割賦販売法 (3回) ・ 健康食品の表示 (6回) ・ 情報公開・個人情報保護制度の運用 (1回) ・ 食品に関するリスクコミュニケーション (1回) ・ 無機分析セミナー～ICP発光分析法と原子吸光分析法を中心として～ (1回) 等 * 業務実績報告書P84参照	A	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（平成26年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結した。 * 業務実績報告書P84参照	A	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									