

■■■■本前理事所掌項目の各年度における評価結果

年度 評価	平成15年度	平成16年度	平成17年度
A+	0	0	0
A	13	16	19
B	1	0	1
C	0	1	0
D	0	0	0
項目数計	14	17	20

評価項目（平成15年度）	評価
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>一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。</p> <p>最適化計画を策定するための検討を、各部課室において開始する。</p>	A
2. 国民に対して提供するサービス その他の業務の質の向上に関する目標を達成するため	A
<p>(1) 消費生活情報の収集</p> <p>②消費者トラブルメール箱</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者トラブルメール箱」について、年度内（半年間）に1,750件を上回る情報を収集する。 ・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内（半年間）に2回、収集結果やトラブルの概要を公表する。 	A
<p>(2) 国民への情報提供</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O - N E Tの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内（半年間）に10テーマ提供する。 	A
<p>(3) 苦情相談</p> <p>①苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談の複雑多様化や国際化等に対応するため、専門家との連携を図りつつ、迅速かつ公正なあっせんを実施すること等により、適切な苦情相談処理を行う。 <p>②個人情報の取扱いに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度内に、P I O - N E Tに入力された個人情報に係る相談について分析を行い、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定状況を踏まえつつ、「個人情報の保護に関する法律」の全面施行に向けての準備に着手する。 <p>③地方センターの苦情相談処理への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経由相談の実施や消費生活相談緊急情報の発行などによる地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。 ・年度内（半年間）においては、全相談件数に占める経由相談の比率が40%を上回るよう努める。 <p>④消費者苦情処理専門委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者苦情処理専門委員会については、都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内（半年間）に2件の情報提供を行うように努める。 	A
<p>(4) 関係機関への情報提供</p> <p>②行政機関等との情報交流</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政機関からのP I O - N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。 ・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O - N E T情報を活用して対応する。 <p>③消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度内（半年間）に、3以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。 	A
<p>(7) 調査研究</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施予定の調査研究課題について、外部有識者の意見を聴取するとともに、年度内（半年間）に終了した調査研究について、外部有識者による評価を実施する。 	A
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	A

評価項目（平成16年度）	評価
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>一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。</p> <p>業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。</p> <p>組織再編を実施し、新たな体制の下で業務の効率化を図るための具体的方策を検討する。</p>	A A
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するため	
<p>(1) 消費生活情報の収集</p> <p>②消費者トラブルメール箱</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者トラブルメール箱」について、3, 500件を上回る情報を収集する。 ・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。 	A A
<p>(2) 国民への情報提供</p> <p>①報道機関等を通じた情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・P I O - N E Tの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者（団体）及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。 	A
<p>(3) 苦情相談</p> <p>①苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。 <p>②個人情報取扱いに関する苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター及び地方センターに寄せられた個人情報保護法に関する相談情報を収集するため、個人情報保護法相談データベース（仮称）を構築する。 ・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針の策定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、国民からの個人情報に関する相談専用電話を設置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。 ・地方センターの個人情報の取扱いに関する相談に適切に対応するための相談処理マニュアルを作成する。 <p>③地方センターの苦情相談処理への支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経由相談の実施や消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。 ・年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が40%以上とする。 <p>④消費者苦情処理専門委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。 <p>⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備について検討を行う。 	A A A A A A C A
<p>(4) 関係機関への情報提供</p> <p>②行政機関等との情報交流</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O - N E T情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。 <p>③消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成16年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。 	A A
<p>(7) 調査研究</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O - N E Tなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。 ・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。 	A
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	A

評価項目（平成17年度）	評価
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	
一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。 最適化計画を、平成17年度末までに策定する。	A A
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	
(1) 消費生活情報の収集 ②消費者トラブルメール箱 ・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。 ・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。	A A
(2) 国民への情報提供 ①報道機関等を通じた情報提供 ・P I O－N E Tの情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者（団体）及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。	A
(3) 苦情相談 ①苦情相談 ・消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。 ②個人情報に関する苦情相談 ・個人情報保護相談データベースを稼働させ、センター及び地方センターに寄せられた個人情報に関する相談情報を収集する。 ・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針の策定を受けて、円滑かつ的確な苦情処理を確保するため、国民からの個人情報に関する相談専用電話を設置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。 ・個人情報保護法の全面施行後に、地方センター等に寄せられた事例を収集・編纂する。 ③地方センターの苦情相談処理への支援 ・経由相談の実施や消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。 ・年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が43%以上とする。 ④消費者苦情処理専門委員会 ・都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。 ⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 ・政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設することにより、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備に着手する。	A A A A A A B A
(4) 関係機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 ・「消費生活相談緊急情報」の地方センターへの電子配信について検討の上、実施する。 ②行政機関等との情報交流 ・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O－N E T情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。 ③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換 ・平成17年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。	A A A
(7) 調査研究 ・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E Tなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。 ・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。	A A
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項	
(3) 中期目標期間を超える債務負担 平成17年度から平成21年度までのコンピュータの賃貸借	A