独立行政法人国民生活センター平成23事業年度業務実績項目別評価表(案)

中期計画の各項目	評価項目(平成23年度計画の各項目)	lle lee		評価	基準			自分和	科会	評価
		指標	Α	В	С	D	- 実績(記載事項)	記 評 指	項目	理由
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とるべき措置							<u>ш 1</u> ж		
(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 分科会委員	政法人から 員の協議に			・達成状況を記入			
(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。	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	・人件費の効率的な執行状況	·独立行政分科会委員	政法人から 員の協議に			・達成状況を記入			
(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。	・ 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	・検証結果を踏まえた取組状況	・独立行政 分科会委員	政法人から 員の協議に	の説明等	を受け、 する。	・達成状況を記入 ・取組状況を記入			
(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。	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	・随意契約見直し計画の実施状況 及びその内容	・独立行政 分科会委員	政法人から 員の協議に			・達成状況を記入・具体的な内容を記入			
(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。		・民間競争入札の実施状況、その ・内容	・独立行政 分科会委員				・民間競争入札の実施状況を記入			
	・ 「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)に基づき、相模原事務所の研修施設としての廃止の具体化について検討する。	・検討状況	・独立行政 分科会委員	政法人から 員の協議に			・具体的な検討状況を記入			
	・ 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。		・独立行政 分科会委員	政法人から 員の協議に			・具体的な東京事務所の在り方の検討状況を記入			
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とるべき措置									

(1) 展記を計画的の語彙・94 - 91 (1) 展記を計画の記彙・94 - 91 (1) 展記を記憶・94 (1	中期計画の各項目	評価項目(平成23年度計画の各項目)	+七+亜	評価基準	n/4 /=1#±+=\	自分	}科会 評価	評価
(1) 対象性温度性の反応・分析・世界	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		指標	A B C D	— 実績(記載事項) 		項目	理由
を思していては、予覧の状態を行う。 ***上述れ辞集系の秘密を図りつつ。中に19年度は全のア10~NET等。 **・上述れ辞集系の秘密を図りつつ。中に19年度は全のア10~NET等。 **・上述れ辞集系の相談を図りつつ。中に19年度は全のア10~NET等。 **・「日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませいターの扱力 **・「日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませいターの扱力 **・「日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませいターの扱力 **・「日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませいターの扱力 **・「日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませい。 **・「日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませい。 **・日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませい。 **・日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませい。 **・「日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませい。 **・日本のでは19年のアイルを信仰し、過ぎませい。 **・日本のでは19年のアイルを信仰し、 「日本のでは19年のアイルを表し、 「日本のでは19年のでは19年のアイルを表し、 「日本のでは19年のアイルを表し、 「日本のでは19年のアイルを表しまし、 「日本のでは19年のアイルを表しまし、 「日本のでは19年のアイルを表し、 「日本のでは19年のアイルを表しまし、 「日本のでは19年のアイルを表しまし、 「日本のでは19年のアイルを表し、 「日本のでは19年のアイルを表しまし、 「日本のでは19年のでは19年のアイルを表しまし、 「日本のでは19年のアイルを表しましましましましましましましましましましましましましましましましましましま	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	①PIO-NETの刷新等・ 平成22年度より運用を開始した新PIO-NET (「PIO-NET 2010」) の安定的な稼動を図るとともに、消費生活センターにおける運用	・PIO一NETシステムの改善 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。				
を作て、平成と2年業から適用を開始する。 - PIO―NETの「分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平 - 株実のに自分を終え、参加の要素技術やこれでは企 - 大型の構用と含めて検討する。 - 株式の事業技術をのの目分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平 - 株式の場所は含を終え、参加の要素技術やこれでは企 - 本型の機能は含めて検討する。 - 本型電流形像の内容及び情報である。 - 本型電流形像の内容及び情報である。 - 本型電流形像の内容及び情報である。 - 本型電流形像の内容及び情報である。 - ・ は異なるともに、分表、チーワードに依存しない検 - ・ は異なるともに、分表、チーワードに依存しない検 - ・ は異なるともに、分表、チーワードに依存しない検 - ・ は異なるともに、大型ルと包ろため、終たなチロや高質な手 - ・ ドルフ・レールの表質な手 - ・ ドルフ・レールの表質な手 - ・ ドルフ・レールの表質な手 - ・ ドルフ・レールの表質な手 - ・ は異なるともに、対象の表別な、表別の定義といるといるといるといるといるといるといるといるといるといるといるといるといると		談窓口については、予算の状況、利用環境の整備等を勘案しつつ、優先順			・具体的な追加配備の対応状況を記 入			
成 2 1 年政治の政用に依するとともに、今後、キーワードに依存しない様 (中級の動向調査を加まえ、差折の検索技術等について課金・研究に乗手す	適化計画を基にPIO-NETシステムを刷新し、消費生活センターの協力	予定なし						
・ 消費者被害の未然防止・拡大助止を図るため、新たな手口や悪質な手 口、苦情相談が急性している事業などを早期の迅速に曲地するための「単、	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	年度の動向調査を踏まえ、最新の検索技術等について調査・研究に着手す	・調査・研究の実施状況					
容、深刻度を表迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」(PI OーALERT)の安定的な稼動を図るとともに、国や地方公共団体の消費者行政担当部局からの改善要望等を聴取し、システムの改善を図る。 ③ 「事故情報データパンク」の整備 ・ 「事故情報データパンク」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内化を図るとともに、一次のである。 ・ 事故情報データパンクの改善状の表表員の協議により判定する。 ・ 事故情報データパンクの改善が、	・ 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	・ PIO-NET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	・早期警戒指標の内容及び情報提供の実施状況		・具体的な情報提供の状況を記入			
 ・ 「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。 ・ 事故情報データバンクの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの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。 ・ 事故情報データバンク」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大を定する。 ・ 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・拡大を定する。 		容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」(PI O一ALERT)の安定的な稼動を図るとともに、国や地方公共団体の消			・具体的な改善状況を記入			
	・ 「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	・ 事故情報データバンクの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの 改善要望等を聴取し、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図	・事故情報データバンクの改善状 況及びその内容					
		予定なし						

・ 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、多数条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。 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、PIO-NET情報等を活用してつ調査研究を行い、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。 (2) 国民への情報提供する。 (2) 国民への情報提供する。 (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 ・ PIO-NET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 ・ PIO-NET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。 ・ 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。 ・ 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。	表件数	分科会委员 50件以上 ·独立行政 分科会委员	員の協議に 45件以上 50件未満 女法の協議に	C D の説明等を受け、より判定する。 40件以上 45件未満 の説明等を受け、より判定する。 40件未満	・具体的な内容及び実施状況を記入	指 項目	理由
・ 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供集するとともに、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。 「表演を研究 (1) を表して、原文 (1)	ページ上での情報提供件し、単なる連絡先の教示決策や消費者へのアドバめられないものは除	分科会委员 50件以上 ·独立行政 分科会委员	員の協議に 45件以上 50件未満 女法の協議に	より判定する。 40件以上 40件未満 の説明等を受け、	・情報提供の状況を記入・・情報提供の状況を記入・具体的な内容及び実施状況を記入		
	し、単なる連絡先の教示 決策や消費者へのアドバ められないものは除 究の内容及び情報提供の 表件数	50件以上 50件以上 分科会委員	女法人から 員の協議に	の説明等を受け、	・具体的な内容及び実施状況を記入		
・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO−NET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もに、広く国民に情報提供する。 (2) 国民への情報提供の強化 (1) 報道機関等を通した情報提供する。 (2) 国民への情報提供の強化 (1) 報道機関等を通した情報提供 (2) 国民への情報提供の強化 (1) 報道機関等を通した情報提供 (3) を動した情報提供 (4) を制力している。 (4) 国民への情報提供の強化 (4) 国民への情報提供の強化 (4) 国民への情報提供の強化 (4) 国民への情報提供の強化 (4) 国民への情報提供の強化 (4) 国民への情報提供の強化 (4) 国民への情報提供を行う。 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。 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。 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。 (5) 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。 (2) 本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。 (2) 本の人一ジ、出版物等による情報提供 (2) 本の人一ジ、出版物等による情報提供 (2) 本の人一ジ、出版物等による情報提供 (2) 本の人一ジ、出版物等による情報提供 (3) 本の人一ジ、出版物等による情報提供 (4) ・見直し マルームページ、コンテンソの迅速な追加・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。 ・ 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 ・ 情報提供 ・ 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 ・ 情報提供 ・ 「特報提供 ・ 「特報提供 ・ 「特報提供 ・ 「特報提供 ・ 「特報提供の強性 ・ 「特報提供 ・ 「特報提供 ・ 「特報提供の強性 ・ 「特報提供 ・ 「 ・ 」 「 ・ 」 ・ 」	表件数	分科会委員	の協議に				
(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 ・ PIO―NET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。 ・ 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。 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・出版物等による情報提供 ア・オームページ・出版物等による情報提供 ア・オームページ・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・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・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。 ・ 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 ・ 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 ・ 関係を通じた情報提供 ・ PIO―NET等で収集される情報を迅速の折してとりまとめ、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。 ・ を表した公表に積極的に取り 組む。 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。 ・ 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・情報提供 ・ 関係を迅速かつ的確に提供・情報提供 ・ PIO―NET等で収集される情報を迅速かる情報を迅速かる記者 ・ PIO―NET等で収集される情報を迅速が折してとりまとめ、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。 ・ 公表の発生や拡大を防ぐ観点が出来る言葉を通りに取り ・ ・ PIO―NET等で収集される情報を迅速が新した情報を迅速が新した。 ・ PIO―NET等で収集される情報を迅速が新した情報を迅速が新した。 ・ PIO―NET等で収集される情報を迅速が新した情報を迅速が新した情報を通過を通りに関連などによる消費者 を PIO―NET等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者	内容	50件以上	45件以上				
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 む。 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。 ・ 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 ・ 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 ・ 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 ・ 情報提			50件未満	40件以上 45件未満	・記者公表の状況を記入		
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。 ・ 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 ・ 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 ・ 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 ・ 情報提				の説明等を受け、より判定する。	・具体的な公表の内容を記入		
	等の状況			の説明等を受け、より判定する。	・具体的な見直し等の内容を記入		
				の説明等を受け、より判定する。	・具体的な情報提供の状況を記入		
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。 ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行するとともに、コンテンツのホームページへの掲載について検討する。	況及び検討状況			の説明等を受け、より判定する。	・具体的な発行状況及び検討状況を記入		
・ 「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 ・ 「月刊国民生活」について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読 ・ アンケ 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 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 以上の満る。	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	・母集団、標本数、標本抽出方法、 調査方法及び回収率を記入 ・満足度を記入		
・ 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 ・ 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 ・ くらし費者情報の普及を図る。 費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成す デイジーる。	の豆知識の発行実績及び	・独立行政 分科会委員		 の説明等を受け、 より判定する。	・具体的な発行実績及び作成状況を 記入		

中期計画の各項目	評価項目(平成23年度計画の各項目)		評価基準		自 分科会 己 評価	評価
T MATERIAL TO A CONTROL OF THE CONTR		指標	A B C D	- 実績(記載事項) 	評捐項価標目	理由
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。	・具体的な発行実績を記入	124	
・ 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。	・具体的な情報提供の実績を記入		
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。	・具体的な情報提供の状況を記入		
(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。	・具体的な内容を記入		
・ 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。		・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。	・具体的な取組み状況を記入		
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. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援 ・ 都道府県・政令市の消費生活センターの支援として、話中のバックアップを実施する。	・平日バックアップ相談の実施状況	・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。	・具体的な実施状況を記入		
	・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日祝日相談を実施する。	・土日祝日相談の実施状況	・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。	・具体的な実施状況を記入		
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、消費生活センターからの経由相談に引き続き積極的に対応する。	・個人情報の取扱いに関する経由相談の対応状況	・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。	・具体的な対応状況を記入		
(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、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。	・具体的な手続実施状況を記入		
(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	(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。	• 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。	・具体的な通知状況を記入		
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。		・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。	・具体的な情報共有の状況を記入		

中期計画の各項目	評価項目(平成23年度計画の各項目)	. Le 132	評価基準			phy. (=9 + h = 1-7-)		分科会 評価	評価
		指標	Α	В	C D	- 実績(記載事項) 	2 評価	指項標目	理由
・ 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			ー の説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な情報提供の状況を記入	Щ	17K LI	
・ 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	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			。の説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な掲載実績を記入			
		・PIO-NETつうしんへの掲載実績			の説明等を受け、 より判定する。	・具体的な掲載実績を記入			
・ 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。	・ 緊急情報を速やかに提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費 者行政フォーラム」に毎月2回掲載する。	数	12回以上	11回以上 12回未満	10回以上 11回未満	・発行状況を記入			
		・消費者行政フォーラムでの掲載状況			 の説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な掲載状況を記入			
・ 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。	· 緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。	・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	・発行状況を記入			
		・消費者行政フォーラムでの掲載 状況			L L oの説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な掲載状況を記入			
· 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	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			の説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な内容及び情報交換の状況 を記入			
• 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	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			の説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な情報共有及び連携状況を 記入			
・ 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	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			の説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な対応状況を記入			
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			。の説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な対応状況を記入			
(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	(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	・研修の内容			。の説明等を受け、 こより判定する。	・具体的な研修内容を記入			
	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。	・研修を行った割合	90%以上	80%以上	70%以上 70%未満	・研修を行なった割合を記入			

中期計画の各項目	評価項目(平成23年度計画の各項目)	指標	評価基準				実績(記載事項)		分科会 評価	評価
		·	Α	В	С	D			指 項標 目	理由
・ 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4未 満	平均2以 上 平均3未 満	平均2未 満	・受講者及び派遣した地方公共団体からの5段階評価の満足度を記入			
		・アンケート結果の活用状況			っの説明等 こより判定		・具体的な意見、活用状況を記入			
	・ 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。	・研修の内容及び実施状況			らの説明等 こより判定		・具体的な研修内容及び実施状況を 記入			
	・独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成22年12月7日閣議決定)に基づき、相模原の研修施設で行う研修については、廃止することを前提にその後の研修の実施方法を検討する。	・検討状況			らの説明等 こより判定		・具体的な検討状況を記入			
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。	・審査の内容及び認定の状況			らの説明等 こより判定		・具体的な審査の内容及び認定状況を記入			
・ 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 1 5 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 1 5 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	上	、5ヶ所以 上 : 10ヶ所未 満	5ヶ所未 満	・実施状況を記入			
		・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	・大都市(三大都市圏)と地方都市 の開催割合を記入			
		・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i 分科会委	 政法人から 員の協議に	<u> </u> うの説明等 こより判定	<u> </u> を受け、 する。	・具体的な受験者数及び取組状況を記入			
・ 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	・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。				・具体的な実施状況を記入			
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 ・ 官民競争入札の結果を受け、国民生活センターにおいて研修を実施する。	・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。				・具体的な研修内容及び実施状況を 記入			
(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。				・具体的なテスト実施内容及び情報提供の状況を記入			
・ 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			らの説明等 こより判定		・具体的な協力状況を記入			
・ 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			るの説明等 こより判定		・具体的な評価内容及び業務への反 映状況を記入			

中期計画の各項目	評価項目(平成23年度計画の各項目)	指標	評価基準				- 実績(記載事項)	ㄹ	分科会 評価	評価
		1日1示	A B C D			D	────────────────────────────────────	評	指項標目	理由
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	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知 見及び技術・技能等の活用状況			の説明等をより判定す		・関係機関との連携、専門的な知見 及び技術・技能等の活用状況を記入			
ストの実施に努める。	・ 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。				の説明等を より判定す		・具体的な委託実績を記入			
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			。の説明等を こより判定す		・具体的な情報提供の実績を記入			
・ 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			の説明等を より判定す		・具体的な実績を記入			
(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 分科会委員	政法人から 員の協議に	の説明等を より判定す	- 受け、 - る。	・具体的な対応状況を記入			
(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、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、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。			の説明等を より判定す		・具体的な助言・指導の状況を記入			
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(人件費の見積もりを含む。)、収支計画及び資金計画 別紙1から別紙3のとおり。(省略)	・予算、収支計画、資金計画に対 する実績額			。の説明等を こより判定す		・年度計画に定める予算に対する 決算、収支計画に対する実績額資金 計画に対する実績額を記入 ・上記実績に関し、特記事項があれ ば記入			
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。				。の説明等を こより判定す		・具体的な発生状況を記入			
5. 不要財産の処分に関する計画 ・ 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のうち、平成24年度末までの所要見込み額を除 いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。	5. 不要財産の処分に関する計画 ・ 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のうち、平成24年度末までの所要見込み額を 除いた額を、平成23年度中に不要財産として国庫納付する。	・国庫納付の状況			。の説明等を こより判定す		・具体的な納付状況について記入			
6. 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。	6. 重要な財産の処分等に関する計画 予定なし									
7. 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	7. 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	・剰余金の発生状況及び使途等			の説明等を より判定す		・具体的な発生状況及び使途等を記入			
(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	(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	(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									

中期計画の各項目	評価項目(平成23年度計画の各項目)	指標		評価	基準		実績(記載事項)	自然		評価
		指標 	Α	A B C D			一	自己評価	指標目	理由
8. 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	8. 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 予定なし								I	
施設・設 予定額 財源 備の内容 (百万円) 東京事務 354 施設整備										
所 費補助金 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。									ı	
(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 分科会委員	政法人から 員の協議に			・具体的な抑制状況を記入	П		
・ 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鑚を図る。	・ 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 鑚を図る。	・研修会の参加状況	・独立行政 分科会委員	政法人から 員の協議に			・具体的な参加状況を記入			
(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 分科会委員	政法人から 員の協議に			・具体的な債務負担の内容を記入			
(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 予定なし									