

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）	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）については、平成23年度の決算額は、208,004千円となり、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ平成23年度予算額からさらに58千円（△0.03%）の削減となった。</p> <p>具体的な削減内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 派遣職員による役員秘書の見直しにより外部委託費を削減（△3,385千円）。 ・ 備品購入に係る経費の抑制を図り、年額△452千円を削減。 <p>②業務経費（当初予算ベース）について、平成23年度の決算額は、1,408,715千円(契約済繰越額を含む。)となり、平成23年度予算額1,793,784千円（既定経費の見直し及び中期計画で定めた効率化係数1.0%を織り込んだ1,604,658千円と、新たに商品テスト機能強化及び医療機関ネットワーク構築に係る経費等189,126千円を加えた額）に対し、385,069千円(△21.5%)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行状況と経費の執行状況について四半期ごとに各部門に対するヒアリングを行い、年度計画を着実に実行するために優先順位の見直し等、適宜調整を行った。</p> <p>具体的な削減内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報相談情報データベースの情報システム機器の更新に際し、既存の情報システム機器を活用することで賃借料等を削減（△2,956千円）。 ・ 啓発資料について、既存コンテンツを活用することにより、作成等にかかる経費を削減（△3,345千円）。 <p>なお、平成23年度予算においては、上記のほか、平成20年度補正予算（第1号）より「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として925,641千円及び同補正予算（第2号）により「生活対策」の消費者政策強化対策に係る経費として8,965,341千円がそれぞれ措置された。このうち平成23年度において、関係機関と調整のうえ、地方消費者行政活性化事業を支援するため935,462千円（契約済繰越額を含む。）を執行する一方、当該予算の執行計画について見直しを行い、独立行政法人通則法に基づき、5,836,781千円を不要財産として国庫納付した。</p> <p>* 業務実績報告書P10参照</p>	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年度の役員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。</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23年度の人件費決算額（退職手当を除く）は、1,097,111千円となり、効率化係数約1.15%を織り込んだ平成23年度予算額1,145,906千円からさらに48,795千円（△4.3%）の減額となった。</p> <p>平成23年度の人件費を平成17年度に比べて5%以上削減する計画に対しては、平成23年度における対平成17年度増減率は△8.2%となった。</p> <p>* 業務実績報告書P11参照</p>	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23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。</p> <p>職員の給与水準については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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一体関係があり、同一の給与体系を適用していること <p>などから、職員の給与水準について、国家公務員と比べた指数は高くなっている。</p> <p>平成23年度においては、俸給の切替に伴う俸給月額の見直し等の措置の廃止や、国家公務員が平成23年4月に、これまで給与構造改革において抑制してきた昇給を若年・中年層に1号俸回復させたところ当センターではその実施を見送るなどの措置を講じて給与水準の抑制に努めたほか、勤務成績を反映した給与制度の運用等、積極的に改革に取り組んでいる。</p> <p>なお、平成23年度の対国家公務員指数は111.8（対前年度0.7ポイント増）、地域・学歴を勘案した指数では100.4（対前年度0.3ポイント増）と、前年度に比して微増している。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>对国家公務員指数 (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> <tr> <td>平成22年度</td> <td>111.1 (△3.5)</td> <td>100.1 (△3.0)</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>111.8 (+0.7)</td> <td>100.4 (+0.3)</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 業務実績報告書P12参照</p>		对国家公務員指数 (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)	平成22年度	111.1 (△3.5)	100.1 (△3.0)	平成23年度	111.8 (+0.7)	100.4 (+0.3)	A			
	对国家公務員指数 (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)																																	
平成22年度	111.1 (△3.5)	100.1 (△3.0)																																	
平成23年度	111.8 (+0.7)	100.4 (+0.3)																																	
<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。</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、「随意契約等見直し計画」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。</p>	<p>・ 随意契約見直し計画の実施状況及びその内容</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23年度における競争性のない随意契約は、契約件数で15%（平成22年度22%）、契約金額で4%（平成22年度17%）と、それぞれ減少し、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に進めている。</p> <p>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、4回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実施した。</p> <p>* 業務実績報告書P13参照</p>	A																														

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）	自己評価	分科会評価		評価理由								
			A	B	C	D			指標	項目									
(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。	・ 民間競争入札の実施状況、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。				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か年の契約を締結した。 平成23年度における市場化テストに係る外部利用の延べ宿泊者数及び宿泊収入は、それぞれ前年度を若干上回った。しかし、東日本大震災の影響によるキャンセルを加味した場合は、いずれも前年度を下回っていた。 <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延べ宿泊者数</td> <td>(2,207人) 1,618人</td> <td>(1,868人) 1,651人</td> </tr> <tr> <td>宿泊収入</td> <td>(8,085千円) 5,906千円</td> <td>(6,865千円) 6,062千円</td> </tr> </tbody> </table> (注) 括弧内計数は、東日本大震災の影響によるキャンセルがなかった場合の計数である。	区分	平成22年度	平成23年度	延べ宿泊者数	(2,207人) 1,618人	(1,868人) 1,651人	宿泊収入	(8,085千円) 5,906千円	(6,865千円) 6,062千円	A		
			区分	平成22年度	平成23年度														
			延べ宿泊者数	(2,207人) 1,618人	(1,868人) 1,651人														
宿泊収入	(8,085千円) 5,906千円	(6,865千円) 6,062千円																	
・ 「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。				A													
・ 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。	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。							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 ・ 平成22年度より運用を開始した新 P I O - N E T (「P I O - N E T 2010」) の安定的な稼働を図るとともに、消費生活センターにおける運用状況及び改善要望等を元に、システムを改善する。	・ P I O - N E T 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。				A												
			・ 開設日が週3日以下で P I O - N E T 端末の配備を希望する消費生活相談窓口については、予算の状況、利用環境の整備等を勘案しつつ、優先順位に応じて順次、端末機の配備を行う。	・ 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。				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。	予定なし																		
・ 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。	・ 将来的に消費生活情報の入力にかかる相談員の負担を改善するため、昨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・研究に着手する。	・ 調査・研究の実施状況	・ 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。				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。							A									
・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、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」（P I O - A L E R T）の安定的な稼働を図るとともに、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。	・ 「消費生活相談早期警戒システム」の改善状況	・ 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。				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。						A										
・ 早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、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」（P I O - A L E R T）の安定的な稼働を図るとともに、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。	・ 「消費生活相談早期警戒システム」の改善状況	・ 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。				A													

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）	自己評価	分科会評価		評価理由																							
			A	B	C	D			指標	項目																								
③「事故情報データベース」の整備 ・「事故情報データベース」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「事故情報データベース」の整備 ・事故情報データベース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る。	・事故情報データベース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。				システムの安定的な運用を図ると共に、消費者庁との協議を踏まえ、改善項目を検討し、①P I O - N E T「処理結果」行政開示対応、②同一チェック方法改善、③同データの再登録対応、④行政サイトの画面に対する機能改善等の改修に着手した。 * 業務実績報告書P21参照	A																										
・「事故情報データベース」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。	予定なし																																	
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	・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23年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は12,762件となり、前年度に比べ4%（439件）増加した。「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、ホームページ等で情報提供した。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受信件数</td> <td>10,467</td> <td>11,710</td> <td>7,599</td> <td>12,323</td> <td>12,762</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>30%</td> <td>12%</td> <td>△35%</td> <td>62%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>1日当りの件数</td> <td>28件</td> <td>32件</td> <td>21件</td> <td>34件</td> <td>35件</td> </tr> </tbody> </table> * 業務実績報告書P22参照		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	受信件数	10,467	11,710	7,599	12,323	12,762	前年度比	30%	12%	△35%	62%	4%	1日当りの件数	28件	32件	21件	34件	35件	A		
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度																													
受信件数	10,467	11,710	7,599	12,323	12,762																													
前年度比	30%	12%	△35%	62%	4%																													
1日当りの件数	28件	32件	21件	34件	35件																													
		・ホームページ上での情報提供件数（ただし、単なる連絡先の教示など、解決策や消費者へのアドバイスと認められないものは除く。）	50件以上	45件以上50件未満	40件以上45件未満	40件未満	「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は、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「メールでのよくある情報提供と回答」（FAQ）コーナーに掲載している。FAQは、平成20年度から順次追加・更新しているが、平成23年度は54件の追加・更新を行い、平成24年3月末時点の総件数は173件となっている。 * 業務実績報告書P22参照	A																										
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。				「第39回国民生活動向調査」を実施した。国民生活動向調査は、1971年以降、暮らしにかかわる意識や消費者の行動を把握するために実施している。この調査は、消費者をとりまく環境や消費者意識の変化をとらえるために「商品・サービスに関する不満や被害」などを毎回継続調査し（時系列テーマ）、消費者からの相談の多い事柄や社会問題となっている事象を特定テーマとして取り上げている。今回の特定テーマは「身の回りの危険と安全への対応」として調査票を作成し、5月に発送した。5月19日から7月1日を調査期間とし、回収後、震災関連の項目に関して概要を速報版としてまとめ、9月22日に公表した。また、調査結果全体の報告書について、有識者を集めて「国民生活動向調査に関する検討委員会」のヒアリングを経て、12月に報道発表を行った。上記調査の他、平成23年度は、「消費者トラブルメール箱」におけるテキストマイニング技術の導入について調査・検討を行った。調査・検討の結果、「消費者トラブルメール箱」へのテキストマイニング技術の導入は時期尚早との判断に至った。 * 業務実績報告書P23参照	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23年度においては、記者説明会を機動的に23回、ホームページまたはFAX公表を20回開催し、目標の50件を大幅に上回る88件の情報提供を行った。情報提供の際は、各々が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催している。なお、財産事案については、平成23年10月以降消費者庁との間で「財産事案情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から庁と情報共有している。また、情報提供資料は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な公表に努めており、P I O - N E T情報等が端緒の公表案件（商品テスト事案、震災報告を除く）35件のうち、21件については、事案の選定から1ヶ月以内に、また、11件については、1ヶ月以上2ヶ月以内に公表している。 （主な内訳） 取引関連 29件（悪質“出会い系サイト”における高額請求の被害 他） 震災関連 9件（「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況 他） 商品テスト関連 11件（比較的安価な放射線測定器の性能 他） 相談解決のためのテスト 18件（車内で接続したら発煙したインバーター 他） 危害情報関連 6件（小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）による危害状況について 他） その他 15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P25参照	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23年度に報道機関等を通じて行った情報提供（88件）のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど33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） 取引関連 18件（アプリコット合同会社の「温泉付き有料老人ホーム利用権」は契約しないで、安愚楽牧場に関するトラブル 他） 商品テスト関連 13件（加圧を利用したスパッツの使い方に注意、比較的安価な放射線測定器の性能 他） 危害情報関連 2件（小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」（2010年12月7日以前の販売分）による危害状況について 他） * 業務実績報告書P66参照	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。				アクセス数が最も多い「全国の消費生活センター等」コーナーについて、各消費生活センターへのリンクを追加し、より多くの情報を得られるようにしたほか、聴覚障害者向けのFAX番号や平日バックアップ相談の案内を追加し、コーナーの拡充を行った。また、ADRコーナーにおいては、当センターが実施したADRの結果の概要について、個別事案の記事を探しやすくする対応を行ったほか、業務内容の変更に伴い、関連するページの修正等を行った。 また、更なる利便性向上のためアクセシビリティに関する職員研修を実施し、障がい者によるユーザー評価、総務省「みんなの公共サイト運用モデル」に則ったウェブアクセシビリティ方針策定のための現状分析および方針策定、ガイドラインの作成を行った。 * 業務実績報告書P67参照	A																										

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）	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
・ 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	<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23年度は、以下の情報について迅速な情報提供を行った。このうち「茶のしずく石鹸によるアレルギー」「安愚楽牧場の破綻」など、被害が甚大な消費者事件に関する情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <p>また、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 茶のしずく石鹸によるアレルギー ・ 安愚楽牧場の破綻 ・ 悪質“出会い系サイト”被害 110番 ・ 美容医療・契約トラブル110番 ・ 国民生活センターを名乗り「相談」や「返金手続き」をすすめる電話に注意！（平成23年5月12日） ・ 「国民生活センター」から「お知らせパンフレット」が郵送されてきたら、それはニセモノです！（平成23年8月12日） ・ 国民生活センターや国民生活センターの関係者をかたる怪しい電話にご注意！（平成23年10月24日） ・ 国民生活センターを名乗り、消費者ホットラインを案内する怪しい電話にご注意！（平成23年11月29日） ・ オーストラリア、カナダ、中国…各国から届く「海外宝くじ」が再び増加！誘いにのらない！買わない！信用しない！（平成23年10月19日） <p>* 業務実績報告書P68参照</p>	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。	・ 発行状況及び検討状況	<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>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、当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。</p> <p>また、本誌の「誌上法学講座【特商法・割賦法を学ぶ】」のコーナーに連載した割賦販売法の内容について、再編集したうえで書籍として発行した。</p> <p>なお、「月刊国民生活」は平成23年度末で紙媒体の販売を終了し休刊することとなったが、平成24年度より当センターホームページ上にてWeb版「国民生活」として記事の無償掲載を行う。併せて、全国の消費生活センター等を対象に印刷物を配布する準備を行った。</p> <p>* 業務実績報告書P69参照</p>	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、内容の充足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3以上 平均4以上	平均2以上 平均3未満	平均2未満	<p>購読者への満足度アンケート調査の結果、5段階評価で「4.6」を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施時期：平成24年1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：ファックス、返信用封筒による郵送 ・ 回収率：67%（回答者数103名） <p>* 業務実績報告書P69参照</p>	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とともに、視覚障害者のためのデジ版を作成する。	・ くらしの豆知識の発行実績及びデジ版の作成状況	<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>「くらしの豆知識」は書店等で市販（税込み500円）しているほか、地方自治体等が実施する消費者啓発を支援するため、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45万部を発行した。また、視覚障害者の利用に供するためデジ版を1,000部作成した。</p> <p>* 業務実績報告書P70参照</p>	A			
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	<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23年度には、「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を12回発行した。メールマガジンの概要は以下のとおり。</p> <p>「見守り新鮮情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 震災に便乗した義援金詐欺に注意！ ・ 商品券が使えなくなるってホント？ ・ だまされない！「和牛預託商法の被害金を取り戻す」！？ ・ 被害金を取り戻すつもりが…なぜか社債を買うことに！？ ・ 永代供養の権利「高値で買い取ってもらえる」は信じない！ など <p>「子どもサポート情報」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 震災に乗じた悪質メールが子どもにも！ ・ アダルトサイトの請求画面が消えない！ ・ フィルタリングしていたのに、アダルトサイトに繋がった？ ・ 子どもを乗せたときの自転車事故、走行時以外も気をつけて ・ ネット上のチケット詐欺！？相手と連絡がとれない！！ など <p>* 業務実績報告書P70参照</p>	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	<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>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、誰もが自由に啓発用資料として活用できるよう、当センターホームページ上に掲載した。</p> <p>また、全国の消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などに関わる事故情報を元に「くらしの危険」を6回作成・発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載した。</p> <p>* 業務実績報告書P72参照</p>	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	<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>消費者庁からの要請により、「消費者庁越境消費者センター」「食品等の放射能測定」について、その情報に関するページにリンクを掲載した。</p> <p>また、「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意情報を361件紹介し、メールマガジンでも周知に協力した。さらに『くらしの豆知識2012年版』において、被害救済の端緒となる消費者ホットラインの電話番号を掲載した。一方、当センターの消石灰に関する情報提供について消費者庁のホームページに掲載されるなど、双方で消費者に情報提供している。</p> <p>* 業務実績報告書P73参照</p>	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	<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>職員及び消費生活相談員で構成する4分野の専門チームを設け、弁護士、医師はじめ外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談ではあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のため消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。</p> <p>(専門チーム)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 金融・保険 ・ 情報通信 ・ 特商法関係 ・ 個人情報 <p>* 業務実績報告書P74参照</p>	A			

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）	自己評価	分科会評価		評価理由																														
			A	B	C	D			指標	項目																															
・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23年度に受付けた相談9,491件のうち、経由相談は6,345件(66.8%)で、前年度に比べて406件増であった。移送・共同処理等の件数は1,160件で、前年度と比べ326件増であった。 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成19年度</td> <td>平成20年度</td> <td>平成21年度</td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> </tr> <tr> <td>助言</td> <td>5,051</td> <td>4,139</td> <td>4,639</td> <td>5,026</td> <td>5,095</td> </tr> <tr> <td>移送・共同処理等</td> <td>450</td> <td>510</td> <td>624</td> <td>834</td> <td>1,160</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>40</td> <td>48</td> <td>54</td> <td>79</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>5,541</td> <td>4,697</td> <td>5,317</td> <td>5,939</td> <td>6,345</td> </tr> </table> *業務実績報告書P76参照		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	助言	5,051	4,139	4,639	5,026	5,095	移送・共同処理等	450	510	624	834	1,160	その他	40	48	54	79	90	合計	5,541	4,697	5,317	5,939	6,345	A			
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																				
助言	5,051	4,139	4,639	5,026	5,095																																				
移送・共同処理等	450	510	624	834	1,160																																				
その他	40	48	54	79	90																																				
合計	5,541	4,697	5,317	5,939	6,345																																				
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。 ・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。	・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。				消費生活センターの窓口支援として、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を平成23年6月20日から開始しており、平成23年度に受付けた平日バックアップ相談件数は1,344件であった。 *業務実績報告書P76参照	A																																	
		・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。				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、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」を実施している。平成23年度は年間114日実施し、相談件数は8,183件、1日の平均受付件数は71.8件であった。 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> </tr> <tr> <td>受付件数</td> <td>9,028件</td> <td>8,183</td> </tr> </table> *業務実績報告書P77参照		平成22年度	平成23年度	受付件数	9,028件	8,183	A																											
	平成22年度	平成23年度																																							
受付件数	9,028件	8,183																																							
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。				「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)において直接廃止が決定されたことにより、直接消費者からの個人情報保護法等に関連する相談を受けるための専用電話は平成23年3月31日をもって廃止したが、消費生活センター等からの個人情報相談処理に関わる問合せ等に対応しており、平成23年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数は、201件であった。 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成19年度</td> <td>平成20年度</td> <td>平成21年度</td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>1,243</td> <td>1,381</td> <td>1,421</td> <td>1,027</td> <td>201*</td> </tr> </table> *平成23年度は経由相談のみの件数 *業務実績報告書P77参照		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	件数	1,243	1,381	1,421	1,027	201*	A																					
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																				
件数	1,243	1,381	1,421	1,027	201*																																				
(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。				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、和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表等を行った。 (ワーキング・グループ、意見交換改等の開催) ・和解内容の履行確保に関するワーキング・グループ ・仲介委員と事務局との役割分担等のあり方に関するワーキング・グループ ・金融・保険サービス分野に係る重要消費者紛争の情報交換会 ・特定商取引法を主な論点とする手続事例に関する意見交換会 (和解仲介手続の実施) ・申請件数…150件(うち、年度中に手続が終了したもの179件<昨年度からの持ち越し含む>) ・取下げ等を除く手続終了事案(167件)のうち、和解が成立したもの…122件(約7割) ・平均所要日数…134.2日(初回期日開催まで…86.4日、和解案の提示まで…120.3日) (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…147件(うち、14事案については、事業者名を含め公表) *業務実績報告書P78参照	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、P I O - N E T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取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。				当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P81参照	A																																	
		・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。				平成23年度は、事案検討タスクフォースを9回開催、財産事案情報共有打合せを24回開催した。また、消費者政策検討会議を4回開催し、当センターの実務から生じた問題提起を政策形成に活用・反映するため、意見書の提出等を行った。当センターでは、これらの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P82参照	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。				平成23年度に公表した88件のうち、22件について関係省庁及び業界団体による対応が確認できた。 *業務実績報告書P83参照	A																																	

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）	自己評価	分科会評価		評価理由																																																
			A	B	C	D			指標	項目																																																	
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、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」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 ・P I O-N E Tの安定的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」を含む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」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。				平成23年度においては、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」へP I O-N E T運営に関する以下の情報を掲載した。 (P I O-N E T運営に関する情報) ・P I O-N E Tつうしん(12回) ・P I O-N E Tに関する事務連絡(34回) ・早期警戒指標(12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) ・製品関連事故情報(12回) ・商品テスト結果概要(12回) ・見守り新鮮情報(26回) ・消費生活センター一覧(15回) ・当センターADRにおける取扱事例集(4回) ・消費者庁からの掲載依頼情報(48回) *業務実績報告書P86参照	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。				「P I O-N E Tつうしん」を12回掲載し、相談カードの記載方法やキーワード付与等、70テーマについての考え方を記載した。 *業務実績報告書P86参照	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。	・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。	・消費生活相談緊急情報の発行回数	12回以上	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)作成した。 *業務実績報告書P87参照	A																																																			
			・消費者行政フォーラムでの掲載状況	・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。				「消費生活相談緊急情報」を作成の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。 *業務実績報告書P87参照	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。	・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	6回以上	6回未満	「製品関連事故情報」を毎月(計12回)作成した。 *業務実績報告書P87参照	A																																																			
			・消費者行政フォーラムでの掲載状況	・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。				「製品関連事故情報」を作成の都度、「消費者行政フォーラム」に掲載した。 *業務実績報告書P87参照	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23年度は、関係行政機関から寄せられた706件の情報提供依頼に対応した。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>2,789件</td> <td>929件</td> <td>715件</td> <td>1,215件</td> <td>706件</td> </tr> </tbody> </table> *業務実績報告書P88参照		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	件数	2,789件	929件	715件	1,215件	706件	A																																							
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																						
件数	2,789件	929件	715件	1,215件	706件																																																						
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(N I T E)、農林水産消費安全技術センター(F A M I C)及び国立健康・栄養研究所(N I H N)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。 なお、「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)において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。 *業務実績報告書P89参照	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23年度に寄せられた法令に基づく照会は720件となった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士会</td> <td>209</td> <td>238</td> <td>352</td> <td>330</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>警察</td> <td>140</td> <td>184</td> <td>254</td> <td>275</td> <td>284</td> </tr> <tr> <td>裁判所</td> <td>20</td> <td>9</td> <td>43</td> <td>22</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>適格消費者団体</td> <td>16</td> <td>35</td> <td>52</td> <td>61</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>消費者委員会</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>センター法第40条</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>385</td> <td>466</td> <td>701</td> <td>689</td> <td>720</td> </tr> </tbody> </table> *業務実績報告書P91参照		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	弁護士会	209	238	352	330	365	警察	140	184	254	275	284	裁判所	20	9	43	22	9	適格消費者団体	16	35	52	61	61	消費者委員会	—	—	0	1	0	センター法第40条	—	—	0	0	1	合計	385	466	701	689	720	A			
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																						
弁護士会	209	238	352	330	365																																																						
警察	140	184	254	275	284																																																						
裁判所	20	9	43	22	9																																																						
適格消費者団体	16	35	52	61	61																																																						
消費者委員会	—	—	0	1	0																																																						
センター法第40条	—	—	0	0	1																																																						
合計	385	466	701	689	720																																																						

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）	自己評価	分科会評価		評価理由																	
			A	B	C	D			指標	項目																		
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	<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23年度は当センターが保有する文書等に関する公開請求が1,476件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。なお、異議申立は3件であった。 なお、保有個人情報に関する公開請求は0件であった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報公開請求</td> <td>811</td> <td>958</td> <td>1,089</td> <td>1,146</td> <td>1,476</td> </tr> <tr> <td>個人情報請求</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>*業務実績報告書P92参照</p>		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	情報公開請求	811	958	1,089	1,146	1,476	個人情報請求	0	1	3	1	0	A		
	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度																							
情報公開請求	811	958	1,089	1,146	1,476																							
個人情報請求	0	1	3	1	0																							
<p>(6) 研修の充実</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>(6) 研修の充実</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>・研修の内容</p> <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。 	<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>当センターでは、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="1"> <tbody> <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> </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>21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>40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、一般消費者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>78コース</td> </tr> </tbody> </table> <p>*業務実績報告書P93参照</p>	① 地方公共団体の職員を対象とした研修	6コース	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	21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	40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、一般消費者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	78コース	A				
		① 地方公共団体の職員を対象とした研修	6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	21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	40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、一般消費者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	78コース																											
<p>・研修を行った割合</p>	<p>80%以上 90%以上</p>	<p>70%以上 80%未満</p>	<p>70%未満</p>	<p>平成23年度に開催した研修コース数は計78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74コースであり、全体の95%を占めた。</p> <p>*業務実績報告書P93参照</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>・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</p> <p>で5段階評価で4以上の満足度</p>	<p>平均3以上 平均4以上</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23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（196箇所）に対し、アンケートを行った結果（回収率66%）、評価の総平均は「4.9」となった。</p> <p>*業務実績報告書P96参照</p>	A																					
		<p>・アンケート結果の活用状況</p>	<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>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>(消費者行政職員研修に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 全体を通して講義内容に具体的な事例や対策などの紹介が多く盛り込まれており、理解しやすい研修だった。また、他自治体職員との交流ができ、各々の消費者行政への取組みなど情報を共有することができた。 消費者行政に初めて携わるに際して必要な知識や政策の動向について学ぶことができた。 職員講座については、新任職員の養成に役立っている。開催時期も5月と適切である。 消費者行政の立ち位置など、基礎知識が学べた。 消費者行政の知識が浅い職員にとって、基礎から多様なテーマに渡る研修はとても業務に役立つ。 <p>(消費生活相談員研修に関する意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターの研修は、問題となっているテーマをタイムリーに取り上げ、法的な考え方や、現場での苦情処理実践の具体的な方法、また、相談業務にあたってのメンタル面での考え方などを総合的に学ぶことができ、このような研修は他にはないと思われるため、大変役立っている。 最新の相談事例や法改正等の情報を修得できる。 相談業務には専門的な知識が不可欠なので、研修時に配布された資料が相談現場でバイブル的存在になる（必要なときに見られる心強さがある）。 受講してきた相談員が受講内容について自ら講師となり、相談員同士で情報の共有を図り、相談業務に活かしている。 全国の統一見解が得られる。1つのテーマについて複数の専門家から角度を変えた意見を聞くことで、実態が総合的に把握できる。このような場合は国民生活センターの研修以外にはない。 <p>*業務実績報告書P98参照</p>	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>・研修内容及び実施状況</p>	<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>地方の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。</p> <p>*業務実績報告書P99参照</p>	A																					
<p>・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。</p>	<p>・検討状況</p>	<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23年度10月以降、相模原の研修施設で実施していた消費者行政職員および相談員を対象とした研修について、以下の首都圏の会場を借用して実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> (財)全国市町村研修財団 市町村職員中央研修所 公益財団法人神奈川産業振興センター 全労連会館ホール 機械振興会館ホール 日本学術会議講堂 弘済会館 <p>また、その後の研修の実施方法として、インターネットを活用した遠隔研修の実証実験に取り組んでいる。</p> <p>*業務実績報告書P100参照</p>	A																					

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）	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
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	・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23年度の第1次試験は平成23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24年1月、消費生活専門相談員として249人を認定した。 ・受験申込者数 1,137人 ・認定者数 249人（合格率25%） *業務実績報告書P101参照	A			
・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23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26箇所の会場で実施した。 *業務実績報告書P102参照	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約8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、富山、大阪、兵庫） 地方都市 20箇所（北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、新潟、広島、山口、徳島、愛媛、高知、福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄） *業務実績報告書P102参照	A			
		・受験者数の状況及び受験者数増加のための取組状況					資格認定試験の受講者数を増やすため、消費生活専門相談員資格認定試験のポスターを作成し、リーフレット、受験要項とともに各地消費生活センター等に配布した。また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼をするとともに、新聞や資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載された。また、国民生活センターホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図っている。 受験申込者急増から2年経った平成23年度の受験申込者数は平成22年度の1,580人より443人減少し、前年度比-28%であった。受験申込者数の減少は一般受験申込者数の減少と、東京、大阪等の大都市部の受験申込者数減少の影響が大きかったと考えられる。また、東日本大震災の被災地県である宮城県会場と岩手県会場の受験申込者数が大幅に減少しており、東日本大震災の影響も要因の一つと推測される。 *業務実績報告書P101参照	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	・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23年度の資格更新講座を6～7月にかけて全国で7講座を実施した。平成23年度における更新者805名のうち、更新講座の受講により更新した者は348名。 平成23年3月11日に発生した東日本大震災の被災者対応として、更新手続きを行えない者に対して、希望者（4名）には資格更新の延長（有効期間の延長）を実施した。また、更新手続きの申込みがない者21名（連絡がとれないもの含む）に対しては、自動的に資格更新の延期を実施した。 *業務実績報告書P103参照	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 ・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。				平成23年度においては、「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」について、スケジュールに沿って実施した。 *業務実績報告書P103参照	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23年度に236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11件の情報提供を行った。また、苦情相談解決のためのテストにおいて、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった事案18件について情報提供を行った。 記者説明会等を通じて公表した11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。 ・胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品 ・比較的安価な放射線測定器の性能 ・子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意 ・家庭用電動工具の使い方に注意 ・水で濡らすだけで冷感が得られることをうたったタオル *業務実績報告書P104参照	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3件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために11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-カドミウム、鉛の溶出について-（2011年）（平成23年8月10日公表） また、当センターがテストを実施したもののうち、重大事故等に該当するもの11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P109参照	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33回開催し、商品テストデザイン、テスト結果及び危害事案について評価を受け、意見を業務に反映させた。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P110参照	A			

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）	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
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。	・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	・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あたっては、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。 ・「比較的安価な放射線測定器の性能」について、（財）日本分析センターが有する放射線計測に関する専門的な知見をテストに活用した。 ・「舌ブラシ」について、日本歯科大学が有する舌・口腔等に関する医学的な知見をテストに活用した。 ・「スプレー缶塗料の液漏れ」に関して（社）日本エアゾール協会に同種事例、原因の見解などを聞き、テストに活用した。 ・「水で濡らすだけで冷感が得られることをうたったタオルー湿疹・かぶれの原因となることもー」に関し、冷感タオルについて、製品評価技術基盤機構（NITE）が扱った冷却パッドの使用に伴う事故に関する製品情報や検出成分、テスト方法等について情報提供を受け、テストに活用した。 ・「ガスコンロによる一酸化炭素中毒」について、家庭用卓上型ガスコンロに関して、（財）日本ガス機器検査協会に不完全燃焼が起きる要因の見解などを聞き、テストに活用した。 *業務実績報告書P111参照	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J I S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84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、ガラスのひずみ観察等の専門性が高いテストは、（一財）日本文化用品安全試験所などに65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P112参照				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262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。 ・国や都道府県等の公的試験研究機関 89機関 ・公益法人（財団法人、社団法人等）の試験研究機関 105機関 ・民間の試験研究機関 56機関 ・大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人 4機関 ・その他 8機関 *業務実績報告書P113参照	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22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、「消費生活年報 2011」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P114参照	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22年4月に実施された、行政刷新会議の事業仕分け第2弾において、「消費者庁と国民生活センターの役割分担、連携の在り方について」指摘を受けたところ、定期的に開催される幹部連絡会等において、検討に着手した。 その後、「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）では、「消費者庁の機能を強化する中で、独立行政法人制度の抜本的見直しと並行して、消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討する」とされた。これを受け、22年12月から23年8月にかけて、消費者庁長官・次長・総務課長・地方協力課長と当センターの理事長・各理事をメンバーとする「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、当センターの在り方について議論した。 また、23年10月からは、内閣府副大臣主宰の「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」が開催され、12月に「中間取りまとめ」が出された。 さらに、24年2月からは、内閣府副大臣主宰で「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」が開催され、平成24年夏を目途に、検討結果のとりまとめを行うこととしている。 *業務実績報告書P115参照	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、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。	・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501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、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。 巡回訪問先：45都道府県の449市町村 巡回訪問回数：5,317回 助言した内容は以下のとおり。 ・相談処理への助言 ・P I O - N E T、相談カードの書き方 ・相談を受ける上での心構え等 ・特商法等の専門分野に関する助言 ・消費者教育・啓発等 また、東日本大震災の被災地においては、自治体の相談窓口の機能が低下する一方で、生活再建に伴う消費生活相談への対応が必要であることから、被災地の相談窓口等に消費者問題の専門家を派遣する事業を消費者庁と共同で平成23年5月から開始した。 さらに、消費者の安全・安心の確保に向け、地方自治体における住民が消費する食品等の放射性物質検査体制整備を支援するため、放射性物質検査機器の貸与及び自治体へのサポートを消費者庁と共同で行っている。 *業務実績報告書P116参照	A			

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）	自己評価	分科会評価		評価理由																																																																																																																																																																											
			A	B	C	D			指標	項目																																																																																																																																																																												
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	・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23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>3,144</td> <td>3,144</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>144</td> <td>161</td> <td>△17</td> </tr> <tr> <td>前年度からの繰越額</td> <td>7,164</td> <td>7,035</td> <td>129</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10,452</td> <td>10,340</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>3,119</td> <td>2,605</td> <td>514</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>210</td> <td>210</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,285</td> <td>1,234</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>国庫納付金</td> <td>5,837</td> <td>5,837</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>10,452</td> <td>9,886</td> <td>565</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P129参照</p> <p style="text-align: center;">平成23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>4,628</td> <td>3,598</td> <td>1,030</td> </tr> <tr> <td>経常費用</td> <td>4,628</td> <td>3,598</td> <td>1,030</td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>2,886</td> <td>1,895</td> <td>990</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>200</td> <td>207</td> <td>△8</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,285</td> <td>1,234</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>減価償却費</td> <td>249</td> <td>253</td> <td>△4</td> </tr> <tr> <td>財務費用</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収益の部</td> <td>4,625</td> <td>3,596</td> <td>1,029</td> </tr> <tr> <td>経常収益</td> <td>4,625</td> <td>3,596</td> <td>1,029</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金収益</td> <td>4,369</td> <td>3,318</td> <td>1,051</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>143</td> <td>161</td> <td>△17</td> </tr> <tr> <td>資産見返運営費交付金戻入</td> <td>113</td> <td>117</td> <td>△5</td> </tr> <tr> <td>経常損失</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>△0</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>当期総損失</td> <td>2</td> <td>2</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P130参照</p> <p style="text-align: center;">平成23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>39,071</td> <td>40,607</td> <td>△1,536</td> </tr> <tr> <td>業務活動による支出</td> <td>4,405</td> <td>3,497</td> <td>909</td> </tr> <tr> <td>投資活動による支出</td> <td>26,402</td> <td>28,005</td> <td>△1,602</td> </tr> <tr> <td>財務活動による支出</td> <td>5,969</td> <td>5,968</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>翌年度への繰越金</td> <td>2,295</td> <td>3,137</td> <td>△842</td> </tr> <tr> <td>資金収入</td> <td>39,071</td> <td>40,607</td> <td>△1,536</td> </tr> <tr> <td>業務活動による収入</td> <td>3,309</td> <td>3,332</td> <td>△23</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金による収入</td> <td>3,144</td> <td>3,144</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>166</td> <td>189</td> <td>△23</td> </tr> <tr> <td>投資活動による収入</td> <td>26,303</td> <td>27,816</td> <td>△1,513</td> </tr> <tr> <td>財務活動による収入</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>前年度からの繰越金</td> <td>9,459</td> <td>9,459</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P131参照</p>	区 別	計 画 額	決 算 額	差 額	収入				運営費交付金	3,144	3,144	0	事業収入等	144	161	△17	前年度からの繰越額	7,164	7,035	129	計	10,452	10,340	112	支出				業務経費	3,119	2,605	514	一般管理費	210	210	0	人件費	1,285	1,234	51	国庫納付金	5,837	5,837	0	計	10,452	9,886	565	区 別	計 画 額	実 績 額	差 額	費用の部	4,628	3,598	1,030	経常費用	4,628	3,598	1,030	業務経費	2,886	1,895	990	一般管理費	200	207	△8	人件費	1,285	1,234	51	減価償却費	249	253	△4	財務費用	8	8	0	収益の部	4,625	3,596	1,029	経常収益	4,625	3,596	1,029	運営費交付金収益	4,369	3,318	1,051	事業収入等	143	161	△17	資産見返運営費交付金戻入	113	117	△5	経常損失	2	2	△0	臨時利益	—	—	—	臨時損失	—	0	△0	目的積立金取崩	—	—	—	当期総損失	2	2	△0	区 別	計 画 額	実 績 額	差 額	資金支出	39,071	40,607	△1,536	業務活動による支出	4,405	3,497	909	投資活動による支出	26,402	28,005	△1,602	財務活動による支出	5,969	5,968	0	翌年度への繰越金	2,295	3,137	△842	資金収入	39,071	40,607	△1,536	業務活動による収入	3,309	3,332	△23	運営費交付金による収入	3,144	3,144	0	事業収入等	166	189	△23	投資活動による収入	26,303	27,816	△1,513	財務活動による収入	—	0	0	前年度からの繰越金	9,459	9,459	0	A		
区 別	計 画 額	決 算 額	差 額																																																																																																																																																																																			
収入																																																																																																																																																																																						
運営費交付金	3,144	3,144	0																																																																																																																																																																																			
事業収入等	144	161	△17																																																																																																																																																																																			
前年度からの繰越額	7,164	7,035	129																																																																																																																																																																																			
計	10,452	10,340	112																																																																																																																																																																																			
支出																																																																																																																																																																																						
業務経費	3,119	2,605	514																																																																																																																																																																																			
一般管理費	210	210	0																																																																																																																																																																																			
人件費	1,285	1,234	51																																																																																																																																																																																			
国庫納付金	5,837	5,837	0																																																																																																																																																																																			
計	10,452	9,886	565																																																																																																																																																																																			
区 別	計 画 額	実 績 額	差 額																																																																																																																																																																																			
費用の部	4,628	3,598	1,030																																																																																																																																																																																			
経常費用	4,628	3,598	1,030																																																																																																																																																																																			
業務経費	2,886	1,895	990																																																																																																																																																																																			
一般管理費	200	207	△8																																																																																																																																																																																			
人件費	1,285	1,234	51																																																																																																																																																																																			
減価償却費	249	253	△4																																																																																																																																																																																			
財務費用	8	8	0																																																																																																																																																																																			
収益の部	4,625	3,596	1,029																																																																																																																																																																																			
経常収益	4,625	3,596	1,029																																																																																																																																																																																			
運営費交付金収益	4,369	3,318	1,051																																																																																																																																																																																			
事業収入等	143	161	△17																																																																																																																																																																																			
資産見返運営費交付金戻入	113	117	△5																																																																																																																																																																																			
経常損失	2	2	△0																																																																																																																																																																																			
臨時利益	—	—	—																																																																																																																																																																																			
臨時損失	—	0	△0																																																																																																																																																																																			
目的積立金取崩	—	—	—																																																																																																																																																																																			
当期総損失	2	2	△0																																																																																																																																																																																			
区 別	計 画 額	実 績 額	差 額																																																																																																																																																																																			
資金支出	39,071	40,607	△1,536																																																																																																																																																																																			
業務活動による支出	4,405	3,497	909																																																																																																																																																																																			
投資活動による支出	26,402	28,005	△1,602																																																																																																																																																																																			
財務活動による支出	5,969	5,968	0																																																																																																																																																																																			
翌年度への繰越金	2,295	3,137	△842																																																																																																																																																																																			
資金収入	39,071	40,607	△1,536																																																																																																																																																																																			
業務活動による収入	3,309	3,332	△23																																																																																																																																																																																			
運営費交付金による収入	3,144	3,144	0																																																																																																																																																																																			
事業収入等	166	189	△23																																																																																																																																																																																			
投資活動による収入	26,303	27,816	△1,513																																																																																																																																																																																			
財務活動による収入	—	0	0																																																																																																																																																																																			
前年度からの繰越金	9,459	9,459	0																																																																																																																																																																																			

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り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り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. 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	・ 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。				当該経費の執行計画等について、消費者庁と協議を行い、新たに地方消費者行政支援に資するため、「地方自治体に貸与する放射能測定器の購入」、「震災関連相談専門家事業」及び「苦情処理テスト拡充に係る商品テスト機器整備」に取り組むための所要額を含め、改めて見直しを行った結果、5,836,781千円を、不要財産として平成24年3月15日に国庫納付した。 * 業務実績報告書P118参照	A								
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						該当なし									
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 (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	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 (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	—								
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 <table border="1" data-bbox="142 850 602 976"> <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動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	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						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。				東日本大震災に関連した「震災に関する悪質商法110番」の実施や被災地への専門家派遣等、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、これに対応するため、適正な人員を配置するなど業務運営の効率化により、期末における常勤職員数は126となり、その増加抑制に努めた。 * 業務実績報告書P118参照	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（外部の専門機関の研修への派遣を含む）。 組織・運営等に関する研修については、「特定商取引に関する法律の活用」（11回）、「情報セキュリティ」（3回）、「メンタルヘルス」等に係る研修を行った。また、個々の業務に関連する研修については、システムなどIT技術に関する研修、食品分析に関する研修、電気・自動車の工業技術に関する研修、消費者トラブルの解決に関する実務研修等、専門機関の各種研修会に職員を派遣し研鑽を図った。 これらの研修への参加人数は延べ1,102名、研修の開催総件数は135件であった。 * 業務実績報告書P119参照	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。				PIONEER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P119参照	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 予定なし						該当なし									