

独立行政法人国民生活センター平成24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24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由														
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	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																													
(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）については、平成24年度の決算額は、193,273千円となり、中期計画で定めた効率化係数3.0%を織り込んだ平成24年度予算額からさらに8,547千円（△4.2%）の削減となった。 具体的な削減内容は以下のとおり。 ・庁舎管理業務について、仕様書の見直し等により外部委託費を削減（△14,668千円） ・定期的に加除を行う法規集等図書の見直し等、事務用・施設用消耗品に係る経費の抑制を図り、年額△1,221千円を削減	A	A	A	A	A	A							(D委員) 一般管理費における経費、及び業務経費の効率的な執行に努め、予算額を超える削減を達成した。 (E委員) 前年度比の削減目標を達成しているため。													
				②業務経費（当初予算ベース）について、平成24年度の決算額は、1,433,018千円となり、既定経費の見直し及び中期計画で定めた効率化係数12.9%を織り込んだ平成24年度予算額1,562,700千円からさらに129,682千円（△8.3%）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。 具体的な削減内容は以下のとおり。 ・「月刊国民生活」をWEB版とすることで、印刷製本費を削減（△5,994千円） ・業務に係る固定資産及び備品の購入を抑制し、経費を削減（△25,539千円）																										
	・借り上げ宿舍制度については、平成23年末、国家公務員宿舍についての削減計画が取りまとめられ、更なる削減努力を行うこととなったこと等を踏まえ、平成24年度中に運用の見直しを検討する。	・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。	従来の借り上げ宿舍制度については、労働組合と協議した結果、平成25年3月末をもって廃止した。	A	A	A	A	A	A							(E委員) 実施済みである。													
(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、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。	(2) 人件費 ・総人件費については、「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成23年10月28日閣議決定）の趣旨を踏まえた人件費の見直しを行う。	・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24年度当初の人件費予算額（退職手当を除く）は、平成23年度予算額1,145,906千円に対して効率化係数1%を織り込んで11,459千円減の1,134,447千円となっていたが、平成24年度一般会計補正予算（第1号）において、給与改定臨時特例法に基づく給与削減相当額を修正減少し、当初予算額から93,056千円（△8.2%）を減額した1,041,391千円となっている。これに対し、平成24年度決算額は999,591千円となり、平成24年度変更後予算額に対し41,800千円（△4.0%）の減額となった。 「国家公務員の給与減額支給措置について」（平成23年6月3日閣議決定）及び「公務員の給与改定に関する取扱いについて」（平成23年10月28日閣議決定）を踏まえ、給与減額支給措置を、役員は平成24年4月から（平成26年3月まで）、俸給に対し△9.77%、特別手当△9.77%、職責手当△9.77%の減額を実施し、職員は平成24年6月から（平成26年5月まで）、俸給に対し△4.77%～△9.77%、特別手当△9.77%、管理職手当△10%の減額を実施した。また、退職手当については「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について」（平成24年8月7日閣議決定）を踏まえ、役員の退職手当について支給総額に98/100を乗じて得た額を減ずる措置を講じた。職員においては、平成25年6月より同様な措置を講じた。	A	A	A	A	A	A							(D委員) 人件費の効率的な執行に努め、予算額を超える削減を達成した。 (E委員) 前年度予算より減額となっている。													
(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。	給与水準が適切かどうかの検証結果については、「平成24年度の役職員の報酬・給与等について」をとりまとめ、取組状況についてホームページ上で公表し、引き続き適切な給与水準になるよう努めている。 職員の給与水準について、平成24年度の対国家公務員指数は108.3（対前年度3.5ポイント減）、地域・学歴を勘案した指数では95.6（対前年度4.8ポイント減）と、前年度に比して減少した。 これは、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や、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24年度においては、国家公務員が平成24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層に1～2号俸回復させたところ当センターではその実施を見送ったほか、平成23年度のラスパイレス指数（地域・学歴勘案）100.4を100.0に低減させるべく夏季特別手当において低減策を講じるなど給与水準の抑制に努めた結果である。	A	A	A	A	A	A								(D委員) 国家公務員との給与水準の差を着実に縮減させている。 (E委員) 前年度比よりポイントが減少している。とはいえ、国家公務員の給与水準指数はまだ高いという点では一層の努力が必要ではないか。												
<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> <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> <tr> <td>平成24年度</td> <td>108.3 (△3.5)</td> <td>95.6 (△4.8)</td> </tr> </tbody> </table>		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
	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)																												
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)																												
平成24年度	108.3 (△3.5)	95.6 (△4.8)																												

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	指標	項目	
(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。	・ 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24年度における競争性のない随意契約は、契約件数で17%（平成23年度15%）、契約金額で8%（平成23年度4%）と、それぞれ年度総件数及び総金額の割合では増加したものの、競争性のない随意契約件数は前年度に対し1件減少の8件となっており、「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。 なお、競争性のない随意契約8件のうち、5件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとしたものであり、残りの3件は、総務省政府共通ネットワーク事務局が統括し運用請負業者を決定している政府共通ネットワークの導入、一般競争入札により調達した機器のソフトウェア改修及び一般競争入札により業者を決定し構築した情報システムの設定変更作業である。これら契約については、全て契約監視委員会において審査されており、委員からの見直し等の指摘を受けたものはなかった。 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。 *業務実績報告書P13参照	A	A	A	A	A	A					(D委員) 随意契約見直し計画を着実に実施するとともに、契約手続の執行体制や審査体制も整備され、入札・契約の適正な実施に努めた。 (E委員) 競争性のない随意契約件数が1件減少した取り組みに対して評価した。	
(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 ・ 「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15日閣議決定）に基づき、「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）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、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。	「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）を踏まえ、「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」において組織の在り方について検討され、その結果、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求（平成26年1月移行を想定）を行ったところである。その後、平成24年12月消費者担当大臣の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されている。このため、これらの検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の市場化テストの実施については、市場化テストの対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に検討することとした。 *業務実績報告書P16参照	—	—	—	—	—	—						
	・ 研修施設として廃止した相模原事務所の今後の在り方について、「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）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、検討する。	・ 相模原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）の「組織の見直し」において、「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、法人のあり方を検討する。」とされたことから、廃止の具体化について当該結論を踏まえ検討することとした。 さらに、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、「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」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討され、その結果、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求（平成26年1月移行を想定）を行ったところである。 その後、平成24年12月消費者担当大臣の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されている。このため、これらの検討状況等を踏まえつつ、研修施設の活用方法等を含め相模原事務所の在り方について検討することとした。 *業務実績報告書P16参照	—	—	—	—	—	—						
	・ 東京事務所について、「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）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）に基づき、国庫納付後における新たな東京事務所の在り方について、「基本方針」における「組織の見直し」の結論を踏まえ、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。	「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）の「組織の見直し」において、「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、法人のあり方を検討する。」とされたことから、廃止の具体化について当該結論を踏まえ検討することとした。 さらに、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、「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」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討され、その結果、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求（平成26年1月移行を想定）を行ったところである。 その後、平成24年12月消費者担当大臣の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されている。このため、これらの検討状況等を踏まえつつ、東京事務所の在り方について検討することとした。 なお、東京事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付することとしている。 *業務実績報告書P17参照	—	—	—	—	—	—						
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、苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間の更なる短縮等を図るため、「 P I O - N E T 刷新に関する検討会」での議論を踏まえ、 P I O - N E T システムに関する刷新の基本方針を策定する。	・ P I O - N E T システムに関する刷新の基本方針の策定状況	・ 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。	消費者庁にて開催されていた「 P I O - N E T 刷新に関する検討会」（以下「検討会」という。）の中間報告を受け、定量的データを含めた現状の姿を可視化し、現行の相談業務及びシステムが抱えている課題点並びにその原因、解決策を明らかにするための調査分析を実施した。3月末に実施結果報告書を取りまとめ、見直し方針(案)を作成した。 また、平成24年度は、特定商取引法の改正に伴い、販売購入形態に「訪問購入」を追加するシステム改修を行い、これに併せて「消費生活相談相談カード記載要領」の改定も実施するなど、訪問購入に関する相談情報の収集に対応した。 *業務実績報告書P18参照	A	A	A	A	A	A					(E委員) 基本方針(案)の作成が実施され、システム改修やカード記載要領の改定も実施されたので。	

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	指標	項目	
・ 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。	・ 平成19年度策定のP I O - N E T 最適化計画で目標とされた事項が、P I O - N E T 2010 で達成されているかについて、「P I O - N E T 刷新に関する検討会」における議論を踏まえて検証する。	・ 検証状況	・ 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。	「検討会」で平成19年度策定の最適化計画について説明の上、現行システムで残された課題について議論を行い、中間報告（平成24年7月20日）で課題が提示された。その課題の改善について検討に着手し、「P I O - N E T に係る業務並びにシステムの分析業務」（以下「業務・システム分析」という。）を実施した。 「業務・システム分析」では、平成25年度に予定している最適化計画の策定に向け、定量的データを含めた現状の姿を可視化し、現行の相談業務及びシステムが抱えている課題点並びその原因、解決策を明らかにすることを目的とし、「検討会」の中間報告から想定される以下の4つの主要課題について検討を行った。 ①相談情報の登録・提供の迅速化 ②相談情報の入力・負担の軽減 ③相談支援・分析ツールとしての有効活用 ④システムの運用・管理負担の軽減 その結果、①については、登録目標日数の設定と仮登録データの閲覧など、②については、相談情報の入力内容及び使い勝手の見直しなど、③については、簡易検索機能の提供、利用者特性を考慮した検索環境の提供、事業社名等のデータ修正など、④については、専用回線のL G W A N、インターネットV P Nへの切り替え、P I O - N E T 端末配備基準の見直し、専用回線の統廃合などの「P I O - N E T の業務・システムの見直し方針(案)」を作成した。 * 業務実績報告書P19参照	A	A	A	A	A	A						(E委員) 検討会で出た課題を改善したと思われるので。
・ 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。	「P I O - N E T 刷新に関する検討会」での議論及び最新の検索技術等についての調査・研究結果を踏まえつつ、テキストマイニング等の次期システムへの採用について検討する。	・ 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。	「検討会」の中間報告において、P I O - N E T 刷新のイメージが提示され、「逆引き辞書をもとに、人の力により補うべき点が残ることも踏まえつつ、テキストマイニング技術の導入により、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能にする」と記載された。 加えて、昨年度の調査研究（「P I O - N E T の自然言語データを利用したデータ解析技術に関する研究業務」）の結果も踏まえ、テキストマイニング技術によるキーワードの自動付与について、引き続き調査研究を続けた。 具体的には、一般に公開されているテキストマイニングのソフトウェアを活用し、実際のP I O - N E T データを利用し、キーワードの自動付与の検証を実施した。さらに、そのソフトウェアの開発者にヒアリングを行い、システムへの導入についての様々な示唆を受けた。 その結果、次期システムへの採用については、業務要件(機能、精度、応答速度等)の抽出を行い、平成25年度以降の最適化計画策定の中でシステム要件(性能要件、コスト)を見積り、費用対効果を検討することとした。 * 業務実績報告書P20参照	A	A	A	A	A	A						(E委員) 次期システムへの有効な検証作業をおこなっているとされているので。今後も最新の技術情報を収集して、より良い次期システムの採用を期待している。
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。	中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供するとともに、消費生活相談早期警戒システム（P I O - A L E R T）の運用開始後の提供のあり方を検討し、P I O - A L E R T 上で両指標を利用できる環境を構築した。その結果、P I O - A L E R T 上では、両指標を即時に抽出し、表示することが可能となった。 急増指標を利用した情報提供実績について、東京都及び兵庫県にヒアリング調査を行ったところ、両県では、急増指標を定期的に関覧しており、消費者への注意喚起情報の発信につなげているとの回答を得た。 なお、法執行機関は捜査の端緒情報を公開しないため、早期警戒指標が行政処分分の直接の端緒情報となったかどうか明らかには困難である。そのため、以下の方法で指標の有効性について確認した。 【特商法指標】 「特商法指標」開発後の平成21年1月から平成25年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は397社あることが確認されている。この397社について、行政処分等された時点の直近の指標値を調べた。P I O - N E T データが存在しなかった6社を除いた391社のうち、211社（54.0%）が指標値の上位50位以内に入っていた。「特商法指標」が集計単位としている「購入・契約先キーワード」（いわゆる事業者名）は1年間で約14万種類が入力されており、211社はそのわずか、0.15%である。「特商法指標」が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。 【急増指標】 「急増指標」を利用して直接的な注意喚起・情報提供に繋げる検討の場としては、消費者庁及び当センターで定期的に開催している「財産事案情報共有打合せ」が挙げられる。当該会議は、消費者庁及び当センターにおいて迅速かつ効率的な注意喚起ないし情報提供を実施するため、両者で定期的に情報共有することを目的として平成23年10月より発足し、週1回のペースで開催されている。当該会議において、当センターから主に急増指標上位30位の情報を提供し、審議に活用している。当該会議発足以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は10件、22事業者であるが、急増指標上位30位での検出率は、9件（90.0%）、13事業者（59.1%）であった。 * 業務実績報告書P20参照	A	A	A	A	A	A						(D委員) 早期警戒指標による情報が関係機関へ提供され、特商法指標・急増指標ともに有効活用されている。 (E委員) 実際に早期警戒指標の情報提供が効果的であると判ったが、ヒアリング調査対象が大都市圏であり、特商法違反事業者は地方の道県で暗躍していることも多いと思われるので、地方での利用も今後促してほしいと思う。
	・ 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。	平成22年度に運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム」（P I O - A L E R T）の安定的なシステム運用に努めた。 平成24年度11月～平成25年1月にかけて、利用実績のある国の機関、都道府県消費者行政担当課、消費生活センター等計7箇所を対象として、利用実態把握のためのヒアリング調査を実施した。 調査結果から、システムの改善よりも、基本的な操作方法が周知されていないため、利用頻度が低いことがわかった。そこで、次年度に、基本的な操作手順を記載した「簡易説明書」を作成し、利用ユーザーへ配布することにより、システム利用に関する周知を図ることとし、その作成に着手した。 * 業務実績報告書P22参照	A	B	A	A	A	A						(A委員) 利用実績のない機関への調査も必要ではないか。 (E委員) 簡易説明書の作成と提供だけに終わらずに、その使い勝手の更なる改良なども含め、今後の運用を考えて載きたい。

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由																								
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	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情報の「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトにおける閲覧、②同一チェック方法改善、③同データの再登録対応、④行政向けサイトの画面に対する機能改善等の改修を実施し、上記②～④については、6月25日に新機能の運用を開始した。 なお、①P I O - N E T情報の「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトにおける閲覧については、消費者庁での検討結果を踏まえるため、運用開始を延期していたが、11月27日に実施した「P I O - N E T運営連絡会議」を受けて、消費者庁が改めて消費生活センターへ「処理結果」及び「処理結果概要」の閲覧についての意向調査を行った結果、平成25年4月より「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトでの閲覧を開始することとなった。 *業務実績報告書P23参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 改善が行われたので。																								
・「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24年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せられた件数は13,503件となり、前年度を若干上回った。 なお、平成24年度における「消費者トラブルメール箱」への総アクセス件数は290,316件で、前年度とほぼ同数のアクセスがあった。このうち「FAQコーナー」へのアクセス件数は181,363件で、前年度比約97%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の62%を占めていた。 <table border="1"> <tr> <td></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> <td>平成24年度</td> </tr> <tr> <td>受信件数</td> <td>13,373件</td> <td>8,394件</td> <td>15,431件</td> <td>12,762件</td> <td>13,503件</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>28%</td> <td>△37%</td> <td>84%</td> <td>△13%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>1日当りの件数</td> <td>37件</td> <td>23件</td> <td>34件</td> <td>35件</td> <td>37件</td> </tr> </table> *業務実績報告書P23参照		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	受信件数	13,373件	8,394件	15,431件	12,762件	13,503件	前年度比	28%	△37%	84%	△13%	6%	1日当りの件数	37件	23件	34件	35件	37件	A	A	A	A	A	A			(E委員) 今後のアクセス数増加の工夫を期待する。
	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度																																			
受信件数	13,373件	8,394件	15,431件	12,762件	13,503件																																			
前年度比	28%	△37%	84%	△13%	6%																																			
1日当りの件数	37件	23件	34件	35件	37件																																			
		・ホームページ上の情報提供件数（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24年度は60件の追加・更新を行い、平成25年3月末時点の総件数は、207件となっている。 *業務実績報告書P24参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) FAQの追加・更新実績による。																								
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。	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40回国民生活動向調査」を実施した。平成24年度の本調査では、特定テーマを「くらしの中のインターネット」とした。さらに、東日本大震災後の消費者の意識と行動の変化について、前回調査（第39回国民生活動向調査）との比較を行う視点から「行っていること、心がけていること」等について併せて調査した。 調査対象は全国の大都市（政令指定都市及び東京23区）に居住する20歳～69歳の男女6,000名、調査期間は10～11月、調査票の有効回収率は3,124（有効回収率52.1%）であり、回収後、調査結果の概要及び報告書を作成し、平成25年3月7日に報道発表を行った。 *業務実績報告書P25参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 国民生活動向調査の実施と結果の報告書作成の実績による。																								
(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 ・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24年度においては、記者説明会を機動的に16回、ホームページまたはFAX公表を16回開催し、目標の50件を大幅に上回る78件の情報提供を行った。 情報提供の際は、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、財産事案については「財産事案情報共有打合せ」を、生命身体事案については「生命身体事案等情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から消費者庁と情報を共有している。また、情報提供に係る資料については、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事案（商品テスト事案を除く）33件のうち、20件については、事案の選定から1ヶ月以内に、また、6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 25件※（詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心 他） 震災関連 1件（「東日本大震災」で寄せられた消費生活相談情報（第6報） 他） 商品テスト関連 10件（歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意 他） 相談解決のためのテスト 24件（熱湯を入れたら中ぶたが上方にずれてやけどした携帯用魔法瓶 他） 危害情報関連 7件※（電気ケトルの転倒等による乳幼児の熱傷事故にご注意ください 他） その他 12件（国民生活センターADRの実施状況と結果概要 他） (※取引と商品テストの共同案件1件を含む) *業務実績報告書P26参照	A	A	A	A	A	A			(D委員) 記者説明会等を通じた情報提供に積極的に取り組み、目標件数を大きく上回った。 (E委員) 目標を大きく上回っただけでなく、マスコミでの取上げ件数も多かったように思う。消費者にとって、重要な情報提供任務だと思うので、今後も迅速で分かりやすい情報提供を期待する。																								

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	指標	項目	
・ 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24年度に報道機関等を通じて行った情報提供（78件）のなかで、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど23案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 9件（デジタル式個人線量計のテスト結果、IHクッキングヒーターに用いる汚れ防止マットの使用に注意他） 取引関連 4件（安愚楽牧場に関するトラブル速報、宅配便でお金を送らないで） ADR関連 10件（マネジメント講座の解約に関する紛争、プレーキオイル交換器具に関する紛争 他） * 業務実績報告書P62参照	A	A	A	A	A	A			（D委員）事業者名を含む情報提供に積極的に取り組んだ。 （E委員）事業者名を含む公表を積極的にやっている。
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 ・ 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。				ウェブ版「国民生活」の配信を開始した。各月号をまたぐ連載記事を連載ごとに表示するなど、電子媒体ならではの利便性を高める仕組みを盛り込んだほか、記事ごとではなく各月「一括」で閲覧できる仕組みの導入を行った。 また、サイト内検索の解析結果から需要が多かった「クーリング・オフ」について、トップページに専用のコーナーを開設、2月には特商法改正に合わせて更新を行った。ADRの結果概要についても、ADR公表件数の増加から記事が見つづらくなっているという利用者の声に応え、商品別分類ごとに表示する仕組みの導入を行った。 その他、平成23年に総務省より発表された「みんなの公共サイト運用モデル（2010年度改定版）」において、独立行政法人などの公的機関ホームページはJISへの対応状況を把握した上で、目標とする「ウェブアクセシビリティ方針」を定め、達成に向けた取組を進めていくことが求められるようになったことから、当センターではウェブアクセシビリティ方針を策定・公表し、その中に記載した「現在把握している問題点」の改善を図った。 * 業務実績報告書P63参照	A	A	A	A	A	A			（D委員）ホームページ利用者の利便性の向上に努めた。 （E委員）利用体験的に利便性が向上したと感じた。
・ 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24年度は、以下の情報について迅速な情報提供を行った。 ・ 安愚楽牧場の二次被害 ・ 「アダルトDVDや児童ポルノ等の購入者を告発する」という手紙への注意喚起 ・ 詐欺的”サクラサイト商法”トラブル ・ L&Gの二次被害への注意喚起 ・ 国民生活センターをかたる電話への注意喚起 ・ 買え買え詐欺 ・ アダルト情報サイト ・ 「国民生活センターから大切なお知らせ」とのニセ書面への注意喚起 ・ 改正特商法施行に合わせ、クーリング・オフ、団体訴権を更新 * 業務実績報告書P64参照	A	A	A	A	A	A			（E委員）迅速な情報提供ではあるが、提供の仕方については、今後も検討して載きたい。何故なら情報提供対象が消費者というよりは、相談員向けの親が否めない（言葉や商法の名称など）。
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 ・ 消費者問題の専門情報としてWEB版「国民生活」のコンテンツを作成し、定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。	・ ホームページへの掲載状況及び環形各所への配布状況	・ 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。				ウェブ版「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相談事例、法律知識に関する記事を掲載した（年間特集テーマは別添資料10参照）。 また、ホームページ上の掲載に併せ、全国の消費生活センター等を対象に印刷物の配布を行った。 * 業務実績報告書P65参照	A	A	A	A	A	A			（E委員）印刷物の配布数や配布先での利用状況なども知りたかった。
・ 「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。	・ WEB版「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3以上 平均4以上	平均2以上 平均3未満	平均2未満	平成24年度における読者への満足度アンケート調査は、以下の要領で2回に分けて実施した。 第1回目は、創刊準備号（5月号～7月号）に関するアンケートを実施し、満足度については5段階評価で「4.2」を得た。この結果を踏まえて、創刊号以降の誌面作りに反映させた。 また、第2回目は、主として創刊号以降（8月号～10月号）に関するアンケートを実施した。満足度については5段階評価で「4.4」を得た。 * 業務実績報告書P65参照	A	A	A	A	A	A			（E委員）満足度アンケート調査の対象者数が全国の消費生活センターのうちの16箇所（政令市）というの、あまりに少ないのではないか。
・ 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	・ 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。				「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34万部を発行している。 また、視覚障害者の利用に供するためデジ版は、消費生活センター等の窓口数の増加に伴い、昨年度から100部増の1,100部作成した。 * 業務実績報告書P66参照	A	A	A	A	A	A			

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由																														
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	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24年度には、「見守り新鮮情報」を27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。 「見守り新鮮情報」 ・ 注意！介護ベッドの手すりの隙間に首などを挟む事故！ ・ 注文していないのに健康食品が送られてきた！ ・ 今度はシリア！？まだ続く外国通貨取引の劇場型勧誘トラブル ・ 公的機関が太鼓判？仏像の「買え買え詐欺」 ・ 「医療機関債の被害を回復する」！？ 不審な勧誘に注意！ など 「子どもサポート情報」 ・ 日食観察-目を傷めないように注意して！ ・ モデルの勧誘トラブル！写真撮影に10万円の請求！？ ・ 「ネイル」の話のはずが…実は高額な美顔器の勧誘！ ・ 学生に広がるマルチ商法的勧誘に注意！ ・ 子ども用の花粉防御用メガネでけが！ など * 業務実績報告書P66参照	A	B	A	A	A	A					(A委員) 高齢者被害は長年課題になっているが、実効性の検証が行われているか不明。子ども教育についても同様。 (E委員) 発行したものの利用状況を後追いでほしい。利用者像もつかめると、情報弱者の状況もつかめてくるのではないかと思う。																												
・ 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、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。 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。 * 業務実績報告書P68参照	A	B	A	A	A	A			(A委員) 高齢者被害は長年課題になっているが、実効性の検証が行われているか不明。子ども教育についても同様。 (E委員) 「誰もが自由に」活用できると言っても、それがどこにあるかが知られていないのが残念に思う。																														
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。				消費者庁からの要請により、「ここからセキュリティ！情報セキュリティ・ポータルサイト」「高齢者の消費者トラブル未然防止キャンペーン（未然奉行）」について、その情報に関するページにリンクを掲載した。 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500件紹介し、メールマガジンでも周知した。さらに、ウェブ版「国民生活」で、消費者庁許可の特定保健用食品マークにかかる情報を掲載した。 なお、『くらしの豆知識2013年版』においては、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。 * 業務実績報告書P68参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 今後も継続的に行ってほしい。																														
(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。				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、医師を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つせんとの充実に取り組み、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(政策的意見書提出)等を行った。 (専門チーム) ・ 金融・保険 ・ 情報通信(通信販売、情報通信機器の品質等を含む) ・ 特商法関係(電話勧誘、美容、内職、教育サービス、訪問販売等) ・ 個人情報 * 業務実績報告書P70参照	A	A	A	A	A	B			(E委員) 専門チームの研究会等は定期的では無いし、あつせんの充実に取り組んだとあるが、その実績が不明。また110番の実施では2種の合計が20件とあるのは事実か。その理由などの説明がないため。																														
・ 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24年度に受付けた相談9,450件のうち、経由相談は5,918件(62.6%)で、426件減と前年度を若干下回った。 <table border="1"> <tr> <td></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> <td>平成24年度</td> </tr> <tr> <td>助言</td> <td>4,112</td> <td>4,618</td> <td>4,994</td> <td>5,015</td> <td>4,598</td> </tr> <tr> <td>移送・共同処理等</td> <td>511</td> <td>621</td> <td>843</td> <td>1,171</td> <td>879</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>73</td> <td>78</td> <td>102</td> <td>158</td> <td>441</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,696</td> <td>5,317</td> <td>5,939</td> <td>6,344</td> <td>5,918</td> </tr> </table> (平成25年5月31日現在) * 業務実績報告書P72参照		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	助言	4,112	4,618	4,994	5,015	4,598	移送・共同処理等	511	621	843	1,171	879	その他	73	78	102	158	441	合計	4,696	5,317	5,939	6,344	5,918	A	A	A	A	A	A			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度																																									
助言	4,112	4,618	4,994	5,015	4,598																																									
移送・共同処理等	511	621	843	1,171	879																																									
その他	73	78	102	158	441																																									
合計	4,696	5,317	5,939	6,344	5,918																																									
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。				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24年度に受付けた相談件数は3,512件であった。 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> </tr> <tr> <td>受付件数</td> <td>1,346</td> <td>3,512</td> </tr> </table> * 業務実績報告書P72参照		平成23年度	平成24年度	受付件数	1,346	3,512	A	A	A	A	A	A																											
	平成23年度	平成24年度																																												
受付件数	1,346	3,512																																												

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由											
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	指標	項目												
	・ 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。	<p>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した。平成24年度は年間112日実施し、相談件数は9,177件であった。</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成22年度</td> <td>平成23年度</td> <td>平成24年度</td> </tr> <tr> <td>受付件数</td> <td>9,028</td> <td>8,182</td> <td>9,177</td> </tr> </table> <p>*業務実績報告書P73参照</p>					平成22年度	平成23年度	平成24年度	受付件数	9,028	8,182	9,177	A	A	A	A	A							
	平成22年度	平成23年度	平成24年度																								
受付件数	9,028	8,182	9,177																								
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。	<p>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24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、177件であった。 また、平成24年11月から平成25年2月にかけて全国13都府県で開催された「個人情報保護法説明会（消費者庁と共催）」のうち3会場と茨城県主催の「個人情報保護法の説明会」において、当センターに寄せられた個人情報関連の相談事例紹介及び一般国民が注意すべきことを説明した。そのほか、岩手県の「消費生活相談員スキルアップセミナー」において、個人情報相談の対応方法について説明した。</p> <table border="1"> <tr> <td></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> <td>平成24年度</td> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>1,381</td> <td>1,421</td> <td>1,027</td> <td>201*</td> <td>177*</td> </tr> </table> <p>*平成23年度、24年度は経由相談のみの件数（平成25年5月31日現在）</p> <p>*業務実績報告書P73参照</p>					平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	件数	1,381	1,421	1,027	201*	177*	A	A	A	A	A			
	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度																						
件数	1,381	1,421	1,027	201*	177*																						
(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。	<p>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。</p> <p>(和解仲介手続の実施) ・ 申請件数…151件 ・ 手続終了事案…159件（前年度からの持ち越し事案数…53件、平成24年度内に受付及び終了した事案数…106件） ・ 取下げ等を除く手続終了事案（130件）のうち、和解が成立したもの…84件 ・ 平均所要日数…102.2日（初回期日開催まで…83.0日、和解案の提示まで…115.4日）</p> <p>(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の…120件（うち、17事案については、事業者名を含め公表）</p> <p>(ワーキング・グループ、意見交換会等の開催) ・ 手続外和解と結果概要の公表制度等に関するワーキング・グループ ・ ADR手続の進行等のあり方に関する意見交換会 ・ 国民生活センターADRの和解仲介手続に関する情報共有会議</p> <p>*業務実績報告書P74参照</p>				A	A	A	A	A			(D委員) 申請から手続終了までの平均所要日数も102.2日と目標値である4ヶ月以内を下回り、迅速に処理されたものと認められる。 (E委員) 実施実績が分かるので。												
(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。	<p>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。</p> <p>*業務実績報告書P77参照</p>				A	A	A	A	A			(E委員) 実施されたので。												
		・ 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。	<p>平成24年度は、財産事案情報共有打合せを45回、生命身体事案等情報共有打合せを29回開催した。 また、消費者政策検討会議を3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。なお、事案によっては消費者庁と共同の政策検討チームを立ち上げ、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するための枠組み作り等に向けた検討を行っている。</p> <p>*業務実績報告書P78参照</p>				A	A	A	A	A			(E委員) 実施実績が分かるので。												
・ 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。	<p>平成24年度は、関係省庁及び事業者団体等に78件の情報提供等を行った結果、20件について、行政処分や業務改善等の対応が確認できた。 なお、関係省庁への要望及び情報提供については、「消費者被害に関する情報の共有等に係る連携の強化について（平成24年10月19日 消費者庁長官・国民生活センター理事長合意）」を受けて、当センターが直接実施することとなった。</p> <p>*業務実績報告書P80参照</p>				A	A	A	A	A			(E委員) 情報提供の結果が確認できているので。												

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由												
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	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24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(24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(40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(28回) ・消費生活センター一覧(8回) ・当センターA D Rにおける取扱事例集(4回) ・理事長コラム(9回) ・消費者庁からの掲載依頼情報等(48回) *業務実績報告書P82参照	A	A	A	A	A	A				(E委員) 各実績が確認できたので。											
			・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、67テーマについての考え方を記載した。 *業務実績報告書P82参照	A												A	A	A	A	A	(E委員) 実際に活用されているかどうか、効果まで確認してほしい。					
・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	11回以上12回未満	10回以上11回未満	10回未満	「消費生活相談緊急情報」定例号を月2回、臨時号を年間16回の計40回作成した。 *業務実績報告書P83参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 実施状況を確認できたので。													
			12回以上													・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P83参照	A	A	A	A	A	A	(E委員) 実施されたので。			
・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	7回以上8回未満	6回以上7回未満	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P84参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 実施されたので。													
			8回以上													・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P84参照	A	A	A	A	A	A	(E委員) 実施されたので。			
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24年度は、関係行政機関から寄せられた976件の情報提供依頼に対応した。 <table border="1"> <tr> <td></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> <td>平成24年度</td> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>929</td> <td>715</td> <td>1,215</td> <td>706</td> <td>976</td> </tr> </table> *業務実績報告書P84参照		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	件数	929	715	1,215	706	976	A	A	A	A	A	A			(E委員) 依頼対応への迅速さなども表記してほしい。
	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度																							
件数	929	715	1,215	706	976																							
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。 *業務実績報告書P85参照	A	B	A	A	A	A			(A委員) 対策は、開始されたばかりであり、実効性の検証が必要。 (E委員) 隙間事案が出ないよう今後とも連携を図り、情報共有を図ってほしい。												

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由																																															
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	指標	項目																																																
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24年度に寄せられた法令に基づく照会は803件となった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></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> <th>平成24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>弁護士会</td> <td>238</td> <td>352</td> <td>330</td> <td>365</td> <td>439</td> </tr> <tr> <td>警察</td> <td>184</td> <td>254</td> <td>275</td> <td>284</td> <td>268</td> </tr> <tr> <td>裁判所</td> <td>9</td> <td>43</td> <td>22</td> <td>9</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>適格消費者団体</td> <td>35</td> <td>52</td> <td>61</td> <td>61</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>消費者委員会</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>センター法第40条</td> <td>—</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>466</td> <td>701</td> <td>689</td> <td>720</td> <td>803</td> </tr> </tbody> </table>		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	弁護士会	238	352	330	365	439	警察	184	254	275	284	268	裁判所	9	43	22	9	26	適格消費者団体	35	52	61	61	69	消費者委員会	—	0	1	0	0	センター法第40条	—	0	0	1	1	合計	466	701	689	720	803	A	A	A	A	A			(E委員) 照会に対する回答の状況や結果までを報告してほしい。
	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度																																																										
弁護士会	238	352	330	365	439																																																										
警察	184	254	275	284	268																																																										
裁判所	9	43	22	9	26																																																										
適格消費者団体	35	52	61	61	69																																																										
消費者委員会	—	0	1	0	0																																																										
センター法第40条	—	0	0	1	1																																																										
合計	466	701	689	720	803																																																										
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24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1,579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は1件であった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></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> <th>平成24年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報公開請求</td> <td>958</td> <td>1,089</td> <td>1,146</td> <td>1,476</td> <td>1,579</td> </tr> <tr> <td>個人情報請求</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	情報公開請求	958	1,089	1,146	1,476	1,579	個人情報請求	1	3	1	0	0	A	A	A	A	A			(E委員) 全てに対応できたので。																														
	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度																																																										
情報公開請求	958	1,089	1,146	1,476	1,579																																																										
個人情報請求	1	3	1	0	0																																																										
(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。				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。 <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>5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>8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>62コース</td> </tr> <tr> <td>④ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修</td> <td>2コース</td> </tr> <tr> <td>⑤ 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>⑥ 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>⑦ 消費者庁の一般職員を対象とした研修</td> <td>2コース</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>82コース</td> </tr> </tbody> </table>	① 地方公共団体の職員を対象とした研修	5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	8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	62コース	④ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	2コース	⑤ 消費者団体、一般消費者等を対象とした研修	1コース	⑥ 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	⑦ 消費者庁の一般職員を対象とした研修	2コース	合計	82コース	A	A	A	A	A			(E委員) 参加者数などの実績も判るとより具体的になったのではないが。																																
① 地方公共団体の職員を対象とした研修	5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	8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	62コース																																																														
④ 企業の消費者対応部門の職員を対象とした研修	2コース																																																														
⑤ 消費者団体、一般消費者等を対象とした研修	1コース																																																														
⑥ 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																																																														
⑦ 消費者庁の一般職員を対象とした研修	2コース																																																														
合計	82コース																																																														
		・研修を行った割合	90%以上	80%以上 90%未満	70%以上 80%未満	70%未満	平成24年度に開催した研修コース数は計82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①～③の75コースであり、全体の91%を占めた。 *業務実績報告書P89参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 職員と相談員の参加者数の内訳なども判ればよかった。																																															
・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	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	研修受講者のアンケート評価の総平均は「4.8」であり、全ての講座で4.0以上の満足度を得た。 また、全国の都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課および消費生活センター等のうち、研修への受講申込みがあった機関（133カ所）に対し、平成24年度研修の評価に関するアンケートを行った結果、131カ所から回答が寄せられた（回収率98.5%）。評価の総平均は「4.9」となった。 *業務実績報告書P92参照	A	B	A	A	A	A			(A委員) 研修は受講者の満足度のみならず、地域における消費者保護の実効性の向上で評価されるべきであり、後者の評価は不明。 (E委員) 圧倒的に満足度は高いが、若干の不満を回答している事も忘れずに、不満内容を分析してほしい。																																															
		・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) ・消費者行政に携わる上で必要な基礎知識を学ぶことができた。 ・消費者行政が扱う法令は多岐にわたっており、講義において体系を学ぶ機会が得られ、有意義であった。 ・関連法について網羅的に学ぶことができたと同時に、他の自治体職員と意見交換することができた。 ・年度当初に新任職員が消費者行政について、体系的に理解するのに役立っている。 ・初めて消費者行政の担当となり、不安であった。しかし、研修で基礎的知識等を講義いただき、大変参考になり、当初の不安は解消された。日々の業務の中で、研修で学んだ内容を振り返ることもあり、大変役に立っている。 (消費生活相談員研修に関する意見) ・弁護士等の専門家の講座を受けることができるので知識・技術のレベルアップにつながると思う。 ・全国の相談員とのネットワーク形成と情報交換の貴重な場となっている。 ・各講座のカリキュラムが充実しており、講師の説明もわかりやすく、資料も豊富で日々の業務に役立っている。 ・最新の情報を得ることができる。相談処理の手順や、解決に向けての適切なアドバイスの仕方を学ぶことができる。 ・法改正に伴う詳細な変更点について学ぶことができた。 ・聴き取りのポイントがわかり、実務に役立っている。 *業務実績報告書P93参照	A	B	A	A	A	A																																																		

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	指標	項目	
	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 研修の内容及び実施状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				中小企業の消費者対応部門の職員等に対し、2コースの研修を実施した。 *業務実績報告書P94参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 中小企業の職員等に対する研修は、事業者対応と共に被害者にならないために防止策面での研修も考えて戴きたい。
	<ul style="list-style-type: none"> 相模原事務所が、研修施設としては廃止されたことを踏まえ、外部施設における研修の適切な実施を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部施設における研修の実施状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				18コースのうち10コースについては、以下の首都圏の会場で実施した。また、8コースについては、当センターの東京事務所会議室を活用した。 ・日本学術会議講堂 ・品川区立総合区民会館きゅりあん また、新たな研修方法として、東京で開催した相談員向けの講座を、インターネットを活用して札幌市と神戸市（開催場所は以下のとおり）に同時配信を行った。 ・札幌市消費者センター（札幌エルプラザ2階第1、第2会議室） ・神戸市生活情報センター 研修室 *業務実績報告書P95参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 研修施設が閉鎖されて外部機関の利用は仕方なかったが、あるものを使えない不便さや非合理を借上げ会場費等の負担額で比較したりするのはいけないことか。
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。	<ul style="list-style-type: none"> 審査の内容及び認定の状況 	<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。 				平成24年度の第1次試験は平成24年9月に全国各地で実施し、その合格者に対し11月から12月に第2次試験（面接）を実施した。なお、沖縄会場は台風の影響により第1次試験を12月に、第2次試験は平成25年1月に実施した。 第1次試験及び第2次試験の結果を踏まえ、平成25年1月に消費生活専門相談員資格認定者として275人を認定した。 ・受験申込者数 1,158人 ・認定者数 275人（合格率 27%） *業務実績報告書P97参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 実績を確認した。
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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24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27箇所の会場で実施した。 *業務実績報告書P98参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 受験生の利便性を向上させているので。
		<ul style="list-style-type: none"> 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7割となった。 （開催地） 大都市（三大都市圏） 8箇所（茨城、東京、神奈川、富山、静岡、愛知、大阪、兵庫） 地方都市 19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、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄） *業務実績報告書P98参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 実施できたので。
		<ul style="list-style-type: none"> 受験者数の状況及び受験者数増加のための取組状況 	<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。 	当センターでは、受験者の利便性の向上と資格制度の周知拡大のため、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たほか、同ホームページ上に過去5年分の試験問題を掲載している。このほか、平成23年度に引き続き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。このうち、ポスターについては、新たな受験者の掘り起こしのため、平成23年度に採用したものよりも、訴求性が高いものを採用した。 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、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。更に、受験者の利便性の向上のため、地方公共団体に働きかけ、新規の試験会場を2ヶ所増やした。 平成24年度は、平成23年度の受験申込者数よりも21人増加し、1,158人となった。 *業務実績報告書P97参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) ホームページ上で過去問が公開されたのは結構だが、その効果の実績を具体的数値で表す努力が足りなくなっている。			
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 更新のための講座の実施状況 	<ul style="list-style-type: none"> 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。 				平成24年度においては、6月～7月にかけて全国で資格更新講座7講座を実施した。平成24年度における更新者648人のうち、更新講座の受講による更新者は307人となった。 更新講座の内容は、消費生活相談現場で働く上で必要な法律の改正等の最新情報を内容としている。 *業務実績報告書P98参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 更新講座受講者の利便性を向上させた。

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	指標	項目	
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 ・「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15日閣議決定）に基づき、「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）及び「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）における「組織の見直し」の結論を踏まえ、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。				「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成24年1月20日閣議決定）を踏まえ、「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」において組織の在り方について検討され、その結果、消費者庁の「特別の機関」として平成25年度予算・機構定員要求（平成26年1月移行を想定）を行ったところである。その後、平成24年12月消費者担当大臣の判断により、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」における「平成25年度予算は、現行の制度・組織等を前提に編成する」等の方針を踏まえ、平成25年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず引き続き検討することとなり、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されている。このため、これらの検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の市場化テストの実施については、市場化テストの対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に検討することとした。 *業務実績報告書P99参照	—	—	—	—	—	—			
(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24年度は、263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34件の情報提供を行った。このうち、10件については、消費者に対して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、行政に対して商品の必要性を消費者に広く周知・啓発することや事業者への指導を要望し、業界団体・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。また、各地の消費生活センターにおける苦情相談解決のためのテストのうち、解決が図られ製品改善が行われる等の成果があった24件について情報提供を行った。 主な公表事例は以下のとおり。 ・自動車用緊急脱出ハンマーの性能—シートベルトカッターが付いているものを対象に ・デジタル式個人線量計のテスト結果 ・歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意 ・ウォーターサーバーの温水コックが外れて子どもがやけど *業務実績報告書P100参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) テスト数が多く、実績を証明できている。
・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て4件のテストを実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者庁が2件の情報提供を行った。 ・日食観察用グラスの使用についての注意喚起（平成24年5月18日） ・次亜塩素酸ナトリウムを含むとの表示がある「ウイルスプロテクター」をお持ちの方は直ちに使用を中止してください。（平成25年2月18日） なお、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15件（消費生活センターが重大事故として通知したものの）、重大事故に準ずると思慮されるもの3件について、その結果を消費者庁に情報提供した。 *業務実績報告書P105参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 消費者庁の依頼に答える実力が証明されているので。
・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。				商品ごとに「食品・化学品関連」、「家電・住生活品関連」、「車両・乗り物関連」等の分科会を設置し、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36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。 *業務実績報告書P106参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 意見を業務に反映できたことがすばらしい。
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等に活用した。主な事例は以下のとおり。 ・「椅子の肘掛の破損」について、(地独)東京都立産業技術研究センターに破損したプラスチックの破損に関する見解を聞き、テスト等に活用した。 ・「衣類用スプレー」について、大阪医科大学付属病院 呼吸器内科医から、被害の症状や吸入による中毒の知見を生かし、テスト等に活用した。 ・「壁紙」について、国立医薬品食品衛生研究所にシックハウス症候群の原因であったのかどうか知見を聞き、テスト等に活用した。 ・「バッテリー」について、(一社)電池工業会にバッテリーの構造から梱包に関することなどバッテリーの液漏れの原因調査に関する見解を聞き、テスト等に活用した。 ・「子供用テント」使われるていたガラス繊維強化プラスチックについて、硝子繊維協会に表面に繊維が露出した原因を聞き、テスト等に活用した。 *業務実績報告書P108参照	A	B	A	A	A	A			(A委員) センターの知見、技術等ほどの水準にあるのか。活用の基準があるのか等が不明。 (E委員) 省庁や専門機関の垣根を越えての連携によるテストの実施ができるのは、素晴らしい事だと思うので。
	・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。				電気用品安全法やJIS等の規格・基準に基づく定型的なテストは、(一財)電気安全環境研究所などに105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、ステロイドの定量分析等の専門性が高いテストは、(財)日本食品分析センターなどに37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P108参照	A	A	A	A	A	A			(E委員) 協力機関が複数あるのは、頼もしい。

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	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	<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>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259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。平成24年度は、社団法人、財団法人103試験機関に対して、法人格についての調査を実施し、53機関の法人格の変更を行った。このほか、新規に2機関を登録し、5機関を削除・統合等を行うとともに、98機関の試験に係る内容や連絡先などの登録情報を更新した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国や都道府県等の公的試験研究機関 87機関 ・公益財団法人・公益社団法人の試験研究機関 10機関 ・一般財団法人・一般社団法人の試験研究機関 50機関 ・民間の試験研究機関 58機関 ・大学、大学附置研究所、大学共同利用機関法人 3機関 ・その他（財団法人、社団法人等） 51機関 <p>*業務実績報告書P109参照</p>	A	A	A	A	A	A			(E委員) テスト情報の共有化が図られることは良いことだと思う。
・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	<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>消費生活センターが平成23年度に実施した苦情処理テスト及び商品テスト（比較・試買テスト等）の実施状況に関する情報を収集し、「消費生活年報2012」により消費生活センターに情報提供・共有することで相談処理等への活用を図った。</p> <p>*業務実績報告書P110参照</p>	A	A	A	A	A	A			(E委員) 消費生活センターの商品テストなどはなかなか地元でも広まらないが、年報を使っでの提供は、地方自治体などでは便利だと思う。
(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	<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22年12月24日から消費者庁と当センターの幹部をメンバーとして開催されていた「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」では、平成23年8月26日の取りまとめにおいて、国民生活センターの各機能については、平成25年度に消費者庁への移管・一元化を目指すこととされた。</p> <p>続いて、平成23年10月12日より開催された「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」では、その中間取りまとめ（同年12月6日）において、「国へ移行することが現実的」とされた。</p> <p>さらに続いて、平成24年2月22日からは「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、同年8月22日にまとめられた報告書では「独立性を法的に担保した『特別の機関』として、消費者庁を移行先とすることが有力な考え方」とされた。</p> <p>その後、同年12月の政権交代を受け就任した森消費者担当大臣は、「平成25年度については、国に移行せず、独立行政法人として活躍してもらおうこととする。」「国民生活センターの今後の在り方については、国への移行を含めてあらゆる選択肢を排除せず、1年かけて検討」「国民生活センターの機能は強化してまいりたい。」と発言。これを受けて平成25年3月からは大臣主宰の「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催され、大臣自ら有識者から意見を聴取しているところである。</p> <p>*業務実績報告書P111参照</p>	—	—	—	—	—	—			
(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等を訪問させ、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。	<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>毎年度実施しているアンケート調査では、多くの市区町村相談窓口から「相談窓口の強化に役立つ、来年度も巡回を受けたい」との要望が寄せられたことから、平成24年度は504名の消費生活相談専門家を委嘱し、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に対して、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。</p> <p>巡回訪問先：45都道府県の464市町村 巡回訪問回数：5,418回</p> <p>助言した内容は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>また、東日本大震災の被災地において、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実施した。平成24年度においては、被災地4県の自治体からの依頼に基づき、弁護士、司法書士などの専門家を3,646回派遣した。</p> <p>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実施した。</p> <p>*業務実績報告書P113参照</p>	A	B	A	A	A	A			(A委員) 支援の実効性の検証が行われたかが不明。

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由																																																																																		
			A	B	C	D			指標	項目	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員																																																																																			
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。	平成24年度予算 (単位：百万円)				A	A	A	A	A	A			(E委員) 予算内で収められているので。																																																																																		
				<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>2,721</td> <td>2,721</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>148</td> <td>112</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>前年度からの繰越額</td> <td>1,718</td> <td>1,124</td> <td>594</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>4,587</td> <td>3,957</td> <td>630</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>3,281</td> <td>2,557</td> <td>724</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>202</td> <td>193</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,104</td> <td>1,065</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>4,587</td> <td>3,815</td> <td>772</td> </tr> </tbody> </table>	区別	計画額	決算額										差額	収入				運営費交付金	2,721	2,721	0	事業収入等	148	112	36	前年度からの繰越額	1,718	1,124	594	計	4,587	3,957	630	支出				業務経費	3,281	2,557	724	一般管理費	202	193	9	人件費	1,104	1,065	39	計	4,587	3,815	772																																									
				区別	計画額	決算額	差額																																																																																											
収入																																																																																																		
運営費交付金	2,721	2,721	0																																																																																															
事業収入等	148	112	36																																																																																															
前年度からの繰越額	1,718	1,124	594																																																																																															
計	4,587	3,957	630																																																																																															
支出																																																																																																		
業務経費	3,281	2,557	724																																																																																															
一般管理費	202	193	9																																																																																															
人件費	1,104	1,065	39																																																																																															
計	4,587	3,815	772																																																																																															
(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。				* 業務実績報告書P127参照																																																																																														
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。	平成24年度収支計画 (単位：百万円)				A	A	A	A	A	A																																																																																					
				<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>4,270</td> <td>3,544</td> <td>726</td> </tr> <tr> <td>経常費用</td> <td>4,270</td> <td>3,544</td> <td>726</td> </tr> <tr> <td>業務経費</td> <td>2,619</td> <td>1,936</td> <td>683</td> </tr> <tr> <td>一般管理費</td> <td>199</td> <td>192</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>1,104</td> <td>1,065</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>減価償却費</td> <td>342</td> <td>345</td> <td>△3</td> </tr> <tr> <td>財務費用</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収益の部</td> <td>5,313</td> <td>5,304</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>経常収益</td> <td>5,313</td> <td>5,304</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金収益</td> <td>4,974</td> <td>4,995</td> <td>△22</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>147</td> <td>111</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>資産見返運営費交付金戻入</td> <td>193</td> <td>197</td> <td>△4</td> </tr> <tr> <td>経常利益</td> <td>1,043</td> <td>1,760</td> <td>△717</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>1</td> <td>△1</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>1,043</td> <td>1,759</td> <td>△716</td> </tr> </tbody> </table>	区別	計画額	実績額										差額	費用の部	4,270	3,544	726	経常費用	4,270	3,544	726	業務経費	2,619	1,936	683	一般管理費	199	192	8	人件費	1,104	1,065	39	減価償却費	342	345	△3	財務費用	7	7	0	収益の部	5,313	5,304	10	経常収益	5,313	5,304	10	運営費交付金収益	4,974	4,995	△22	事業収入等	147	111	36	資産見返運営費交付金戻入	193	197	△4	経常利益	1,043	1,760	△717	臨時利益	—	—	—	臨時損失	—	1	△1	目的積立金取崩	—	—	—	当期総利益	1,043	1,759	△716													
				区別	計画額	実績額	差額																																																																																											
費用の部	4,270	3,544	726																																																																																															
経常費用	4,270	3,544	726																																																																																															
業務経費	2,619	1,936	683																																																																																															
一般管理費	199	192	8																																																																																															
人件費	1,104	1,065	39																																																																																															
減価償却費	342	345	△3																																																																																															
財務費用	7	7	0																																																																																															
収益の部	5,313	5,304	10																																																																																															
経常収益	5,313	5,304	10																																																																																															
運営費交付金収益	4,974	4,995	△22																																																																																															
事業収入等	147	111	36																																																																																															
資産見返運営費交付金戻入	193	197	△4																																																																																															
経常利益	1,043	1,760	△717																																																																																															
臨時利益	—	—	—																																																																																															
臨時損失	—	1	△1																																																																																															
目的積立金取崩	—	—	—																																																																																															
当期総利益	1,043	1,759	△716																																																																																															
(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。				* 業務実績報告書P128参照																																																																																														
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。	平成24年度資金計画 (単位：百万円)				—	—	—	—	—	—																																																																																					
				<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>12,312</td> <td>12,852</td> <td>539</td> </tr> <tr> <td>業務活動による支出</td> <td>3,977</td> <td>3,069</td> <td>△908</td> </tr> <tr> <td>投資活動による支出</td> <td>6,792</td> <td>7,171</td> <td>378</td> </tr> <tr> <td>財務活動による支出</td> <td>147</td> <td>145</td> <td>△2</td> </tr> <tr> <td>翌年度への繰越金</td> <td>1,396</td> <td>2,466</td> <td>1,071</td> </tr> <tr> <td>資金収入</td> <td>12,312</td> <td>12,852</td> <td>539</td> </tr> <tr> <td>業務活動による収入</td> <td>2,870</td> <td>2,829</td> <td>△40</td> </tr> <tr> <td>運営費交付金による収入</td> <td>2,721</td> <td>2,721</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>事業収入等</td> <td>149</td> <td>108</td> <td>△40</td> </tr> <tr> <td>投資活動による収入</td> <td>6,306</td> <td>6,885</td> <td>580</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>3,137</td> <td>3,137</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	区別	計画額	実績額										差額	資金支出	12,312	12,852	539	業務活動による支出	3,977	3,069	△908	投資活動による支出	6,792	7,171	378	財務活動による支出	147	145	△2	翌年度への繰越金	1,396	2,466	1,071	資金収入	12,312	12,852	539	業務活動による収入	2,870	2,829	△40	運営費交付金による収入	2,721	2,721	0	事業収入等	149	108	△40	投資活動による収入	6,306	6,885	580	財務活動による収入	—	0	0	前年度からの繰越金	3,137	3,137	0																																	
				区別	計画額	実績額	差額																																																																																											
資金支出	12,312	12,852	539																																																																																															
業務活動による支出	3,977	3,069	△908																																																																																															
投資活動による支出	6,792	7,171	378																																																																																															
財務活動による支出	147	145	△2																																																																																															
翌年度への繰越金	1,396	2,466	1,071																																																																																															
資金収入	12,312	12,852	539																																																																																															
業務活動による収入	2,870	2,829	△40																																																																																															
運営費交付金による収入	2,721	2,721	0																																																																																															
事業収入等	149	108	△40																																																																																															
投資活動による収入	6,306	6,885	580																																																																																															
財務活動による収入	—	0	0																																																																																															
前年度からの繰越金	3,137	3,137	0																																																																																															
(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。				* 業務実績報告書P129参照																																																																																														

中期計画の各項目	評価項目（平成24年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会委員評価					分科会評価		評価理由				
			A	B	C	D			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	指標	項目					
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 予定なし																			
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 (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="74 688 486 772"> <tr> <th>施設・設備の内容</th> <th>予定額（百万円）</th> <th>財源</th> </tr> <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> </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	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													
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。	平成24年度においては、引き続き東日本大震災被災地への専門家派遣、地方における消費生活相談の専門性充実のための体制整備及び商品テストにおける依頼テストの全件対応等を行うなど、重要課題への対応のために業務量が著しく増大した。一方、広報業務の電子媒体化による効率化や適正な人員配置など業務運営の効率化を行ったほか、人事交流も積極的に行った。その結果、期末における常勤職員数は123名(昨年同期126名であり3名減)となった。 *業務実績報告書P115参照													(D委員) 重要課題への対応のために業務量が著しく増大したにもかかわらず、業務運営の効率化により常勤職員の増加抑制に努めた。 (E委員) 常勤職員数が減るのはセンターがどんなに充実していても避けるべきと思う。			
・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・運営に係る研修及び個別業務に関連した研修を行った。詳細は以下のとおり。 1. 職員の階層別研修 ・新管理職研修、新課長補佐職研修 ・新入所者研修（中途採用者研修、出向者研修）等 2. テーマ別研修（組織・運営などに関する研修、業務関連の深い特定分野に関する研修）：当センター内で実施 ・グループウェア操作研修（6回） ・情報セキュリティ研修（3回） ・メンタルヘルス研修 ・クレーム対応研修 ・医療機関ネットワークデータベース操作研修 ・文書管理担当者研修 ・越境取引研修 ・国際法研修 3. 消費者法、消費者問題裁判例研修（26回） ・理事長や紛争解決委員会事務局勤務の弁護士による昼休みを利用した任意参加型の研修 ・消費者法の制定、改正、最新裁判例等 4. 個別業務関連研修：当センター外で実施 ・システムなどIT技術に関する研修 ・製品安全に関する研修 ・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 5. 消費者庁勉強会への参加（11回） ・平成24年11月より消費者庁が庁職員研修として実施している外部講師による勉強会、所管法勉強会へ参加 これらの研修への参加人数は延べ2,522名、研修の参加総件数は189件であった。 *業務実績報告書P115参照												(E委員) 職員研修が充実しており、職員がどの程度業務に今後活かせるかが課題のようである。				
(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。	(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。	PIO-NET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年度末までの賃貸借契約）を締結した。 *業務実績報告書P116参照													(E委員) 効率的な運用を期待している。			
(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																			