

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
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										
一般管理費（退職手当を除く。）について、中期目標の最終年度（平成19年度）における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度（平成14年度）に対して、13%削減する。 業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。 業務の効率化を図るための最適化計画を平成17年度末までのできるだけ早期に策定する。	一般管理費については、経費の効率的な執行に努める。 業務経費については、国民に対して提供するサービスその他の質の向上の目的を達成するため、有効かつ効率的な執行に努める。	・一般管理費における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。				・達成状況を記入				
		・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。				・達成状況を記入				
	組織再編を実施し、新たな体制の下で業務の効率化を図るための具体的方策を検討する。	・業務の効率化を図るための具体的方策の検討状況及び内容	・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。				・検討状況を記入 ・具体的な検討内容を記入				
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置										
(1) 消費生活情報の収集 ① P I O - N E T の運営 センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、P I O - N E T のホストコンピュータシステムの見直しに着手するとともに、相談カード体系及び入力方法等の改善を図ることにより、相談受付からP I O - N E T 登録までの1件当たり平均所要日数を、15%以上短縮する。 利用者がP I O - N E T に登録された苦情相談の傾向及び特徴について随時知ることができる「消費生活相談データベース」については、1週間以内ごとにデータを更新する。	(1) 消費生活情報の収集 ① P I O - N E T の運営 ・大規模データベースの構築・運営等に関する最新の技術情報等の収集を行う。 ・ホストシステム見直しの基本的前提として、苦情相談件数の大幅増への対応方法等について、有識者へのヒアリング等を含めた検討を開始する。	・最新の技術情報等の収集状況	・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。				・収集状況を記入 ・具体的な収集内容を記入				
		・対応方法等の検討状況	・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。				・検討状況を記入				
	・相談カード入力項目に関する改善の検討を行う。	・改善のための検討状況	・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。				・検討状況を記入				
	・パソコンを用いて相談カードの直接作成を行うシステムの導入を検討する。	・システムの検討状況	・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。				・検討状況を記入				
	・「電子版キーワードマニュアル」を作成する。	・マニュアルの作成及び地方への配布	実施	-	-	未実施	・配布先等を記入				
	・「消費生活相談データベース」について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する。	・1週間に1回以上のデータ更新の実施状況	実施	-	-	未実施	・更新状況を記入				

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
<p>②消費者トラブルメール箱 インターネットを通じて、消費者から直接、トラブル等の実態を迅速に把握する「消費者トラブルメール箱」について、認知度を高めることにより、中期目標の期間中、年平均3,500件を上回る情報を収集する。(平成14年度実績; 3,254件)。</p> <p>寄せられた情報については、年4回以上、集計結果やトラブルの概要を公表する。</p>	<p>②消費者トラブルメール箱 ・「消費者トラブルメール箱」について、3,500件を上回る情報を収集する。</p> <p>・「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報について、年度内に4回、収集結果やトラブルの概要を公表する。</p>	・情報収集件数の結果	3,500件以上	2,500件以上 3,500件未満	1,500件以上 2,500件未満	1,500件未満	・収集状況を記入 ・隔年の実績の推移を記入				
		・4回公表の実績	4回公表	3回公表	2回公表	1回公表	・公表状況を記入				
		・公表内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な公表内容を記入				
<p>(2) 国民への情報提供 ①報道機関等を通じた情報提供 P I O - N E T に蓄積されている情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を重点的に、報道機関や他の媒体を通じ、中期目標の期間中、年平均で20テーマ以上提供する(平成14年度実績17テーマ)。</p> <p>また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。</p>	<p>(2) 国民への情報提供 ①報道機関等を通じた情報提供 ・P I O - N E T の情報やセンターが処理した苦情相談を分析し、その結果を年度内に20テーマ以上提供する。また、これらの被害の未然防止や拡大防止の観点から必要がある場合には、関係事業者(団体)及び関係行政機関への要望及び情報提供を行う。</p>	・提供件数の実績	20テーマ以上	15テーマ以上 20テーマ未満	10テーマ以上 15テーマ未満	10テーマ未満	・提供状況を記入				
		・要望及び情報提供の内容	・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。				・具体的な要望及び情報提供の内容を記入				
<p>②出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供 ア. ホームページ ホームページで提供する情報の内容については、被害の防止や解決に役立つ情報の充実を図るとともに、ADR(裁判外紛争処理)機関情報、消費者教育情報の専用コーナーを新設するなど、消費者のニーズや意見に即して一層充実させる。これにより、アクセス件数を中期目標の期首年度に比べ期末年度には20%以上の増加となるようにする。また、ITの一層の活用を図る観点から、携帯電話による情報提供を充実する。</p>	<p>②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供 ア. ホームページ ・被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させることにより、アクセス件数の増加を図る。</p>	・ホームページのアクセス状況	・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。				・アクセス件数等を記入				
		・ホームページの充実内容	・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。				・ホームページの充実状況を記入				
		・携帯電話による情報提供の充実を図る。	・携帯電話による情報提供の充実状況	・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。				・携帯電話による情報提供の内容を記入			

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
イ. テレビ番組 暮らしに役立つ情報を国民に分かりやすく提供するため、視聴者モニター会議の意見等を活用し、番組の企画・構成面の充実を図るとともに、番組内容に関する視聴者モニターに対するアンケート調査を毎年度実施し、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	イ. テレビ番組 ・視聴者モニターに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よう努めるとともに、その結果を企画・構成面に反映させる。	・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	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	・母集団、標本数、標本抽出方法、調査方法及び回収率を記入 ・満足度を記入				
		・アンケート調査結果を受けて企画・構成面に対する反映状況	・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。				・アンケート結果の概要を記入 ・具体的な反映状況を記入				
ウ. 定期出版物等 一般消費者を対象に年1回刊行する「くらしの豆知識」については、消費者が必要とする最新情報の提供と適切なテーマ選定を行うため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。 地方公共団体の職員及び消費者団体の指導者層を対象とする月刊誌「国民生活」については、消費者問題、消費者情報に関する専門誌としての充実を図るため、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を企画・編集等に活用する。 商品テスト記事を中心とする生活情報月刊誌「たしかな目」については、センターが実施した調査や商品テスト等の情報と取材等を有機的に結びつけることにより内容の充実を図る。また、読者等へのアンケート調査を毎年度実施し、その結果を編集作業等に活用する。 これらの定期出版物については、読者への満足度アンケート調査において、5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。	ウ. 定期出版物等 ・「くらしの豆知識」について、適切なテーマ選択と満足度調査実施のため、読者等へのアンケート調査とヒアリングを実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で4以上の満足度の評価を得る。 ・「国民生活」について、内容の充実と満足度調査の実施のため、読者等へのアンケート調査を実施し、読者への満足度アンケート調査において、5段階で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」の結果	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	・母集団、標本数、標本抽出方法、調査方法及び回収率を記入 ・満足度を記入				
		・消費者ニーズに対応するテーマ選定の状況	・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。				・テーマ選定とその内容を記入				
		・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	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	・母集団、標本数、標本抽出方法、調査方法及び回収率を記入 ・満足度を記入				
		・内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な内容の充実状況を記入				
		・アンケート調査で「5段階評価で4以上の満足度」の結果	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	・母集団、標本数、標本抽出方法、調査方法及び回収率を記入 ・満足度を記入				
		・内容の充実状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な内容の充実状況を記入				

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
(3) 苦情相談 ①苦情相談 消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。	(3) 苦情相談 ①苦情相談 消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等を配置して専門的相談の充実を図り、消費者被害の複雑多様化、国民生活に関連する新たな法律の制定等に適切に対応しつつ、懇切、迅速かつ公正に、あっせん等による苦情相談処理を行う。	・弁護士等専門家の配置状況	実施	—	—	未実施	・配置状況を記入				
		・専門家と連携を図り、迅速かつ公正なあっせん処理状況	・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。				・専門家のアドバイスの活用状況を記入 ・公正なあっせん処理状況を記入				
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 個人情報の保護に関する法律の制定を受けて、円滑かつ確かな苦情処理を確保するため、政府全体の個人情報保護に関する基本方針の策定を踏まえつつ、個人情報の取扱いに関する専門相談員を配置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。	②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・センター及び地方センターに寄せられた個人情報保護法に関する相談情報を収集するため、個人情報保護法相談データベース（仮称）を構築する。 ・個人情報の保護に関する法律の制定や同法第7条に基づく基本方針の策定を受けて、円滑かつ確かな苦情処理を確保するため、国民からの個人情報に関する相談専用電話を設置するなど苦情相談機能の充実強化を図る。 ・地方センターの個人情報の取扱いに関する相談に適切に対応するための相談処理マニュアルを作成する。	・データベースの構築	実施	—	—	未実施	・実施状況を記入				
		・苦情相談機能の充実状況	・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。				・苦情相談機能の充実内容を記入				
		・相談処理マニュアルの作成及び地方センターへの配布	実施	—	—	未実施	・配布先等を記入				
		・相談処理マニュアルの内容	・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。				・マニュアルの内容を記入				
③地方センターの苦情相談処理への支援 地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。地方センターからの苦情相談の移送、地方センターとの共同処理、地方センターへの助言などの経由相談について、専門的知見を有する職員や消費生活専門相談員の適切な配置を行うとともに、地方センターからの意向や要望を定期的に調査し、その結果を活用し、より効果的な業務運営を行う。これ	③地方センターの苦情相談処理への支援 ・経由相談の実施や消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行などにより、地方センターの苦情相談処理への支援を通じて、その中核的機関としての役割を適切に果たす。	・経由相談の処理状況（件数、相談内容の分析）	・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。				・経由件数を記入 ・具体的な処理内容を記入				
		・消費生活相談緊急情報、製品事故情報の発行	発行	—	—	未発行	・発行状況を記入				
		・中核機関としての業務運営状況	・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。				・中核機関としての業務の運営状況を記入				

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
らにより、中期目標の期末年度において、全相談件数に占める経由相談の比率を50%以上とする。 (平成14年度実績39.5%)	<ul style="list-style-type: none"> 年度内においては、全相談（個人情報保護に関するものを除く）件数に占める経由相談（個人情報保護に関するものを除く）の比率が40%以上とする。 	<ul style="list-style-type: none"> 地方センターでの情報の活用状況 	<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。 				<ul style="list-style-type: none"> 情報の具体的な活用状況を記入 				
		<ul style="list-style-type: none"> 経由相談の比率状況 	40%以上	—	—	40%未満	<ul style="list-style-type: none"> 経由相談の比率状況を記入 				
④消費者苦情処理専門委員会 苦情相談のうち、消費者契約法に抵触するなど消費者利益の擁護において重要な事案については、苦情処理の円滑な解決を図る観点から、学識経験者などで構成する消費者苦情処理専門委員会にて公正・中立的な立場から助言等を行うことにより、適正かつ迅速な解決を図る。同委員会については、都道府県の苦情処理委員会等に年4件以上の情報を提供できるように、その組織・機能を見直し、小委員会を活用するなど柔軟な運用により苦情処理の推進に活用を図る。	④消費者苦情処理専門委員会 <ul style="list-style-type: none"> 都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内に4件以上の情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 地方センターへの情報の提供状況 	4件以上の情報提供	3件の情報提供	2件の情報提供	1件の情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 提供状況を記入 				
		<ul style="list-style-type: none"> 地方センターでの情報の活用状況 	<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。 				<ul style="list-style-type: none"> 情報の具体的な活用状況を記入 				
⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 地方センターのほか、都道府県の消費者苦情処理委員会、民間のPLセンターなど、他の苦情処理・紛争解決機関との連携を図り、ホームページにADR（裁判外紛争処理）機関情報の専用コーナーを新設する等により、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を進める。	⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備 <ul style="list-style-type: none"> 政府内におけるADR機関の連携等に関する検討の動向等を踏まえ、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備について検討を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備について検討状況 	<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。 				<ul style="list-style-type: none"> 検討状況を記入 				
(4) 関連機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 P I O-N E Tの運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、地方センターに対し情報提供を行う。急増している消費者被害事例などの緊急情報を	(4) 関係機関への情報提供 ①地方センターへの情報提供 <ul style="list-style-type: none"> 地方センターにおけるP I O-N E Tの安定的な運営に資するため、P I O-N E T運営に関する情報を掲載した「P I O-N E T通信」を月1回作成し、地方センターに提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「P I O-N E T通信」の毎月1回の発行及び地方センターへの提供 	実施	—	—	未実施	<ul style="list-style-type: none"> 提供状況を記入 				

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
地方センターに一層迅速に提供するため、2年以内に電子媒体等の手段を通じた情報提供を開始する。業務運営に当たっては、毎年度、全国の消費生活センターの意向や要望を聴取し、その結果を活用する。		・「P I O - N E T 通信」への記載内容	・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。				・具体的な記載内容を記入				
		・地方センターへ提供する情報の内容、迅速に情報提供するための手段及び情報漏洩防止策について検討する。	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・検討状況を記入 ・具体的な検討内容を記入				
②行政機関等との情報交流 消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等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を通じた消費者被害の防止を図る。	②行政機関等との情報交流 ・行政機関からのP I O - N E T 情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する。 ・法令に基づく裁判所、警察、弁護士会からの照会について、P I O - N E T 情報や相談処理を行う中で把握した情報を活用して対応する。	・行政機関からの情報提供依頼の件数と対応状況	・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。				・依頼件数及び対応状況を記入				
		・裁判所、警察、弁護士会からの照会依頼の件数と対応状況	・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。				・照会件数及び対応状況を記入				
③消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換 消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換等を定期的に行うとともに、これらの参加を得て消費者フォーラムを開催し、連携を図る。消費者フォーラムについては、参加者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 消費者団体やN P O が活動や交流のために利用できる場所をセンター事務所内に平成16年度中に開設する。	③消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換 ・消費者フォーラムを開催し、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るよう実施する。	・フォーラムへの参加割合（企画の際の想定参加者に対する割合）	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	・想定参加者、実参加者数及び参加率を記入				
		・フォーラムの内容	・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。				・テーマ、主な情報交換の内容を記入				
		・参加者の意見及び満足度	・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。				・意見及び満足度を記入				
		・平成16年度内に、4以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催する。	4回以上 実施	3回実施	2回実施	1回実施	・開催回数、参加者、テーマ等を記入				
		・事業者団体等との意見交換等の主な内容	・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。				・意見交換等の主な内容を記入				
		・消費者団体やN P O が活動や交流のために、利用できる場所となる「くらしの情報交流プラザ（仮称）」を平成16年度前半に開設する。	・くらしの情報交流プラザ（仮称）の開設	開設	-	-	未開設	・開設状況を記入			
	・情報交流プラザの活用状況	・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。				・具体的な活用状況を記入					

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
<p>(5) 研修 ①研修 地方公共団体の職員、地方公共団体等の消費生活相談員、消費者団体の職員、企業の消費者対応部門の職員等を対象として、消費者被害の動向、個人情報の保護に関する法律など国民生活に関連する法律の制定等、新たなニーズに即して研修を実施する。 また、学校における消費者教育の充実に資するため、消費者教育を支援する団体や消費者教育に関する学会の協力を得て、教員等を対象にした研修を新たに実施する。 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、中期目標期間中、3分の1以上を地方都市において実施する。 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。</p>	<p>(5) 研修 ①研修 地方公共団体の職員を対象とする研修を4コース実施する。</p>	<p>・4コースの研修の実施</p>	4コース 実施	3コース 実施	2コース 実施	1コース 実施	・実施状況を記入				
		<p>・研修への参加割合 (企画の際の想定参加者に対する割合)</p>	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	・想定参加者、実参加者数及び参加率を記入				
		<p>・研修の内容</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>				・研修の内容を具体的に記入				
		<p>・参加者の意見及び満足度</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>				・意見及び満足度を記入				
	<p>・地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修を34コース（地方都市開催18コース）実施する。</p>	<p>・34コースの研修の実施</p>	34コース 以上実施	34コース 未満 25コース 以上実施	25コース 未満 14コース 以上実施	14コース 未満	・実施状況を記入				
		<p>・研修への参加割合 (企画の際の想定参加者に対する割合)</p>	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	・想定参加者、実参加者数及び参加率を記入				
		<p>・研修の内容</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>				・研修の内容を具体的に記入				
		<p>・参加者の意見及び満足度</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>				・意見及び満足度を記入				
	<p>・生活大学移動セミナー（地方都市開催）を11コース実施する。</p>	<p>・11コース研修の実施</p>	11コース 以上実施	11コース 未満 8コース 以上実施	8コース 未満 4コース 以上実施	4コース 未満	・実施状況を記入				
		<p>・研修への参加割合 (企画の際の想定参加者に対する割合)</p>	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	・想定参加者、実参加者数及び参加率を記入				
		<p>・研修の内容</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>				・研修の内容を具体的に記入				
		<p>・参加者の意見及び満足度</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>				・意見及び満足度を記入				

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
中期計画の各項目	<ul style="list-style-type: none"> 企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を3コース実施する。 	・3コース研修の実施	3コース 実施	2コース 実施	1コース 実施	未実施	・実施状況を記入				
		・研修への参加割合 (企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	・想定参加者、実参加者数及び参加率を記入				
		・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。				・研修の内容を具体的に記入				
		・参加者の意見及び満足度	・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。				・意見及び満足度を記入				
	<ul style="list-style-type: none"> 消費者活動リーダーを対象とした研修を1コース実施する。 	・研修の実施	1コース 実施	—	—	未実施	・実施状況を記入				
		・研修への参加割合 (企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	・想定参加者、実参加者数及び参加率を記入				
		・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。				・研修の内容を具体的に記入				
		・参加者の意見及び満足度	・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。				・意見及び満足度を記入				
	<ul style="list-style-type: none"> 相模原市と共催で公開講座を1コース実施する。 	・研修の実施	1コース 実施	—	—	未実施	・実施状況を記入				
		・研修への参加割合 (企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	・想定参加者、実参加者数及び参加率を記入				
		・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。				・研修の内容を具体的に記入				
		・参加者の意見及び満足度	・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。				・意見及び満足度を記入				

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
	<ul style="list-style-type: none"> 学生及び小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修を2コース実施する。 	・研修の実施	2コース 実施	1コース 実施	—	未実施	・実施状況を記入				
		・研修への参加割合 (企画の際の想定参加者に対する割合)	90%以上	90%未満 70%以上	70%未満 50%以上	50%未満	・想定参加者、実参加者数及び参加率を記入				
		・公開講座の内容	・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。				・研修の内容を具体的に記入				
		・参加者の意見及び満足度	・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。				・意見及び満足度を記入				
	<ul style="list-style-type: none"> 研修コース毎に受講者に対するアンケート調査を実施し、その結果を研修内容等の充実に活用するとともに、受講者から5段階評価で平均4以上の満足度の評価を得る。 	・研修等の派遣元の意見	・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。				・派遣元の意見を記入				
		・アンケート調査結果等を受けて研修内容等の実施状況	・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。				・アンケート調査結果を受けた対応状況を記入				
②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 消費生活相談員の能力・資質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等を行う。実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。	②消費生活専門相談員資格の審査及び認定 消費生活専門相談員の能力・資質の向上等を図るための資格認定試験について、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、全国18ヶ所以上で実施する。	・地理的条件を配慮した全国18ヶ所での試験の実施	18ヶ所 実施	12ヶ所 ～ 17ヶ所 実施	6ヶ所 ～ 11ヶ所 実施	6ヶ所未満	・実施状況を記入				
(6) 商品テスト ①原因究明テスト 拡大損害を伴う製品関連事故等の原因究明を通じて被害の救済・未然防止・再発防止に資するため、原因究明テストを実施する。テスト技術の向上及びテスト期間の短縮により、毎年度のテスト実施件数を、平成14年度の41件に比べて10%以上増加させる。また、地方センターが実施する原因究明テストに対して、技術的な協力を行う。	(6) 商品テスト ①原因究明テスト ・テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行う。 ・テスト実施件数は、年度内で45件以上とする。	・テスト技術向上の研鑽とテスト期間の短縮	・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。				・研鑽内容を記入 ・テスト期間の短縮状況を記入				
		・45件以上のテスト実施	45件以上 実施	45件未満 35件以上 実施	35件未満 25件以上 実施	25件未満 実施	・実施状況を記入				
		・テスト実施の内容	・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。				・テストの具体的な内容を記入				
	・全国商品テスト企画ブロック会議及び商品テスト技術評価研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を	・企画ブロック会議及び技術評価研究会の実施状況	・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。				・開催回数、参加者、テーマ、主な協議内容を記入				

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
	図るとともに、原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行う。	・技術相談に対する助言の内容及びその効果	・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。				・助言の内容及びその効果を記入				
②問題提起型テスト センターや地方センターが受け付けた苦情相談等の中から、人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき、問題提起を行うテストを実施し、その結果については迅速に公表する。毎年度のテスト実施件数を、平均12件以上とする。（平成14年度実績12件）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。	②問題提起型テスト ・テスト実施件数は、年度内で12件以上とする。	・12件以上のテスト実施	12件以上 実施	12件未満 8件以上 実施	8件未満 4件以上 実施	4件未満 実施	・実施状況を記入				
		・テスト実施の内容（人の生命・身体などに関わる事故や国民生活に重大な影響を及ぼす案件）	・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。				・テストの具体的な内容				
	・テスト結果を、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」、「国民生活」などを通じて迅速に情報提供する。	・それぞれの媒体を通じた情報提供の迅速性	・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。				・実施状況を記入				
	・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。	・分析・評価委員会からの意見及び評価結果の業務への反映状況	・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。				・開催回数、参加者、主な協議内容、評価結果を記入 ・評価結果の業務への反映状況を記入				
(7) 調査研究 国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NETなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民の理解を促進する。調査研究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。	(7) 調査研究 ・国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、PIO-NETなどセンターの収集した情報などを用いて調査研究を行う。 ・終了した調査研究や実施予定の調査研究課題について、外部有識者による評価を実施する。	・消費生活に重大な影響を及ぼす問題についての調査研究状況	・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。				・調査研究状況を記入				
		・外部有識者からの意見聴取のあり方及び評価結果の業務への反映状況	・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。				・開催回数、参加者、主な協議内容、評価結果、委員会の運営状況を記入 ・評価結果の業務への反映状況を記入				
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画別紙のとおり	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のとおり	・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。				・年度計画に定める予算に対する決算、収支計画に対する実績額 資金計画に対する実績額を記入 ・上記実績に関し、特記事項があれば記入				
4. 短期借入金の限度額 短期借入金の限度額は6億円とし、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6億円とし、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。								

中期計画の各項目	評価項目 (平成16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 指標	分科会評価 項目	評価理由
			A	B	C	D					
5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし	5. 重要な財産の処分等に関する計画 なし										
6. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (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	6. 剰余金の使途 (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備 (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備 (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	・剰余金の発生状況及び使途等	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。								
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 該当なし	7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 (1) 施設・設備に関する計画 該当なし										
(2) 人事に関する計画 ①方針 1) 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) 個人情報保護法の施行に係る相談及び研修に対応するための人員の確保を図る。 ②人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首126人に対して123人以内とする。 なお、上記2)を除外した場合にあっては中期計画期間中6人削減する。	(2) 人事に関する計画 ①方針 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人員に係る指標 期末の常勤職員は、期首の126人以内とする。	・業務運営の効率化の状況	・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。								
(3) 積立金の処分に関する事項 なし	(3) 積立金の処分に関する事項 なし	・期末の常勤職員数の状況等	・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。								

※項目別評価表の自己評価は、独立行政法人が自ら定めた年度計画をどの程度執行したかについて自ら評価したものであり、評価委員会が業務実績評価を行う際の重要な判断材料となるものである。評価委員会は、独立行政法人が行った定量的な指標に基づく自己評価については、自己評価に誤りがないか、指標に基き適切な自己評価をしているか等について調査・分析を行い、評価委員会として評価を行った。定性的な指標に基づく自己評価については、あくまで評価の際の参考とし、評価委員会において評価基準に基づき評価を行った。