

**独立行政法人国民生活センター
令和元年度(2019年度)
事業報告書**

令和2年(2020年)6月

独立行政法人 国民生活センター

目次

1. 法人の長によるメッセージ	1
2. 法人の目的、業務内容	2
(1) 法人の目的	2
(2) 業務内容	2
3. 政策体系における法人の位置付け及び役割（ミッション）	2
4. 中期目標	4
(1) 概要	4
(2) 一定の事業等のまとまりごとの目標	4
5. 法人の長の理念や運営上の方針・戦略等	5
6. 中期計画及び年度計画	5
7. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉	10
(1) ガバナンスの状況	10
(2) 役員等の状況	10
(3) 職員の状況	12
(4) 重要な施設等の整備等の状況	12
(5) 純資産の状況	12
(6) 財源の状況	12
(7) 社会及び環境への配慮等の状況	13
8. 業務運営上の課題・リスク及びその対応策	14
(1) リスク管理の状況	14
(2) 業務運営上の課題・リスク及びその対応策の状況	14
9. 業務の適正な評価の前提情報	14
10. 業務の成果と使用した資源との対比	18
(1) 自己評価	18
(2) 当中期目標期間における主務大臣による過年度の総合評定の状況	21
11. 予算と決算との対比	21
12. 財務諸表	22
(1) 貸借対照表	22
(2) 行政コスト計算書	23

(3) 損益計算書	23
(4) 純資産変動計算書	23
(5) キャッシュ・フロー計算書	24
13. 財政状態及び運営状況の法人の長による説明情報	24
(1) 貸借対照表	24
(2) 行政コスト計算書	24
(3) 損益計算書	25
(4) 純資産変動計算書	25
(5) キャッシュ・フロー計算書	25
14. 内部統制の運用に関する情報	25
(1) 内部統制の運用（業務方法書第 17 条、21 条、28 条）	25
(2) 監事監査・内部監査（業務方法書第 25 条、26 条）	25
(3) 公益通報窓口	26
15. 法人の基本情報	26
(1) 沿革	26
(2) 設立に係る根拠法	26
(3) 主務大臣	26
(4) 組織図	27
(5) 事務所（従たる事務所を含む。）の所在地	28
(6) 主要な特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等の状況	28
(7) 主要な財務データの経年比較	28
(8) 翌事業年度に係る予算、収支計画及び資金計画	28
16. 参考情報	30
(1) 要約した財務諸表の科目の説明	30
(2) その他公表資料等との関係の説明	32

1. 法人の長によるメッセージ

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、独立行政法人国民生活センター法において、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的としており、「消費者基本法」において、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的な機関としての役割が明確に位置付けられています。

また、消費者庁の創設とともに施行された「消費者安全法」においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の収集・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定されています。

消費者を取り巻く環境をみると、高齢化の進展、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題は多様化・複雑化していることから、消費者と事業者との情報の質・量及び交渉力に関する格差を縮小し、消費者被害の防止を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要とされています。

他方、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況の中、事業の一層の効率化を図ることで、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められています。

これらを踏まえ主務大臣に指示された第4期中期目標（中期目標期間：平成30年4月から令和5年3月31日まで）を達成するため、センターでは第4期中期計画を作成し、中期計画に基づき平成30年度の年度計画を定めました。

令和元年度は、成年年齢引き下げを見据え、若者を対象にSNSを活用した情報提供を試行したほか、消費者の商品事故の未然防止・拡大防止等を図るため大手Eコマース事業者と合意を取り交わし、事業者から消費者に直接情報が届けられるようになりました。さらに、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法など、社会的関心の高い事案も迅速な情報提供を行いました。このほか、消費者問題の国際化への対応として、越境消費者センターにおいて海外の消費者相談機関との提携協定締結を働きかけ、現在15機関と提携しているほか、訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた訪日外国人が遭いやすい消費者トラブルについて日本政府観光局（JNTO）の多言語サイトにおいて情報提供を行いました。

センターは、第4期中期目標期間の折り返し点となる令和2（2020）年10月に、設立50周年の節目を迎えます。今後、消費者問題・消費者政策の歴史の中で、当センターの活動を振り返る取り組みも行っていきます。

以上のような取り組みを通じて、引き続き消費者被害の未然防止・被害救済、さらには消費者政策に反映されるような情報発信を積極的に行ってまいります。

2. 法人の目的、業務内容

(1) 法人の目的

独立行政法人国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすることを目的としています（独立行政法人国民生活センター法第3条）。

(2) 業務内容

当センターは、上記の目的を達成するため以下の業務を行います（独立行政法人国民生活センター法第10条）。

- i 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する。
- ii 国民生活に関する国民からの苦情、問合せ等に対して必要な情報を提供する。
- iii 前二号に掲げる業務に類する業務を行う行政庁、団体等の依頼に応じて国民生活に関する情報を提供する。
- iv 国民生活の実情及び動向に関する総合的な調査研究を行う。
- v 国民生活に関する情報を収集する。
- vi 重要消費者紛争の解決を図る。
- vii 特定適格消費者団体が行う消費者裁判手続特例法の申立てに係る仮差押命令の担保を立てる。
- viii 前各号の業務に附帯する業務を行う。

3. 政策体系における法人の位置付け及び役割（ミッション）

（我が国の消費者政策と当センターの目的）

我が国の消費者政策の基本となる事項は「消費者基本法」（昭和43年法律第78号。平成16年に「消費者保護基本法」を改正。）により定められ、同法第2条では「消費者政策」を「消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策」と定義し、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立支援」を政策推進の基本理念としています。また、同法第1条では消費者政策の推進により「国民の消費生活の安定・向上を確保する」ことを法の目的として掲げ、その達成に向けて同法第9条において「消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者基本計画を定める」ことを規定しています。平成27年度から令和元年度までの5年間を対象とした3回目の策定となる消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定。以下「消費者基本計画」という。）では、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策を更に推進していくとしています。

当センターは、独立行政法人国民生活センター法第3条において、「国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施する」ことを目的として掲げています。

(国の政策体系における当センターの位置付け)

国の政策体系との関係で当センターの位置付けをみると、消費者基本計画において、消費者庁は「消費者行政の司令塔・エンジン役」、当センターは「消費者問題に関する中核的実施機関」と位置付けられており、消費者政策の「実施体制の充実・強化」が同計画で求められています。また、センターは、消費者基本法第 25 条において、「国民の消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等における中核的な機関として積極的な役割を果たす」と位置付けられております。さらに、平成 21 年 9 月の消費者庁の創設と共に施行された「消費者安全法」(平成 21 年法律第 50 号) 第 9 条において、当センターは、都道府県・市町村に対し、都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施に関し、「情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修その他の必要な援助を行う」ことや、同法第 14 条に基づき、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析及び取りまとめに対する「資料の提供、意見の表明、消費者事故等の原因の究明のために必要な調査、分析又は検査の実施」等の協力を行うといった位置付けが規定されています。

(消費者を取り巻く環境の変化と当センターが取り組む重点領域)

消費者を取り巻く環境をみると、消費者基本計画では「人口減少、高齢化・独居化の進行」、「高度情報通信社会の進展、消費生活におけるグローバル化の進展」等の環境変化により消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題も多様化・複雑化しているとの基本認識を示した上、「高齢者や障害者などの社会的弱者を狙った悪質商法などによる消費者被害は後を絶たない」としてこうした消費者を取り巻く環境を踏まえ、「高齢者、障害者などの被害に遭いやすい消費者の被害の防止と救済を図ることが急務」との政策対応を求めています。このような環境変化の一方で、依然として消費者と事業者との間の情報の質・量及び交渉力の格差は変わっていません。この格差を縮小し、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るとともに、消費者被害の迅速な回復を図るため、当センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供や被害回復のための取組等を行うことが必要とされております。また、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災、平成 28 年 4 月に発生した熊本地震を通じて国民の安全・安心に対する関心が一層高まっています。こうした環境変化の中、生命又は身体の被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置(平成 24 年 10 月)されて以降、当センターは、消費者庁との連携を強化してきたところ、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが引き続き求められています。

他方、こうした当センターの役割が高まる中、当センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況において事業の一層の効率化を図ることによって、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められております。

国の政策体系における独立行政法人国民生活センター

国の政策

- 経済社会の発展に即応して、消費者の権利の尊重及びその自立の支援等を基本とした消費者政策の推進（消費者基本法第3条）
⇒ 消費者政策の推進に関する計画の策定（消費者基本計画）
- 消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力の育成（消費者教育の推進に関する法律第3条）
⇒ 消費者教育に関する基本的な方向及び推進内容等を策定（消費者教育の推進に関する基本的な方針）

消費者庁の政策

- 消費者行政の司令塔・エンジン役
 - ・地方消費者行政に関する政策の企画・立案、推進
 - ・消費者事故に関する情報の集約、分析、発信
 - ・消費者安全法に係る「隔間事業」の執行
 - ・適格消費者団体・特定適格消費者団体の認定・監督
- ・消費者教育に関する政策の企画・立案、推進
- ・消費生活に関する制度の企画・立案、推進
- ・特定商取引法、景品表示法等に係る執行
- ・食品安全に係る総合調整

国民生活センター

- 消費者基本法第25条に基づく役割
国及び消費者団体等の関係機関と連携し、
 - ・国民の消費生活に関する情報の収集及び提供
 - ・事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談
 - ・事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決
 - ・消費者に対する啓発及び教育等
 - ・消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等
 - ・役務についての調査研究等
- における中核的な機関として積極的な役割を果たす

事務・事業

- 相談対応
 - ・消費生活センター等からの経由相談への対応
 - ・地方のバックアップ機能としての消費者からの相談受付
 - ・越境消費者センターによる相談対応
 - ・相談の分析・注意喚起
- 商品テスト
 - ・相談解決のためのテスト
 - ・被害拡大防止のためのテスト及びそれに基づく注意喚起
- 教育研修・資格制度
 - ・地方公共団体の消費生活相談員、消費者行政職員等の能力向上のための研修
 - ・消費生活相談員資格試験の実施
- 相談情報の収集・分析・提供
 - ・全国の相談情報の収集・分析
 - ・PIO-NETの運営・管理
- 広報・普及啓発
 - ・記者説明会、出版物等を通じた広報・普及啓発
- 裁判外紛争解決手続（ADR）
 - ・「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施
 - ・手続の結果概要を公表
- 特定適格消費者団体立担保支援事業
 - ・消費者裁判手続特別法に基づく特定適格消費者団体の被害回復の支援等

4. 中期目標

(1) 概要

平成30年4月から始まる第4期中期目標期間において引き続き国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携し消費者行政の中核的実施機関としてその機能の維持・強化を求められていることを踏まえ質の高い行政サービスを効率的かつ効果的に提供していくため、中期目標が設定されました（詳細につきましては、第4期中期目標をご覧ください）。

第4期中期目標期間：平成30年4月1日から令和5年3月31日

(2) 一定の事業等のまとまりごとの目標

当センターは、第4期中期目標における一定の事業等のまとまりごとの区分に基づくセグメント情報を開示しています。

具体的な区分名は、以下のとおりです。

- i 広報事業
- ii 情報収集・分析事業
- iii 相談事業
- iv 商品テスト事業
- v 教育研修事業
- vi 裁判外紛争解決手続（ADR）事業
- vii 特定適格消費者団体立担保支援事業

5. 法人の長の理念や運営上の方針・戦略等

当センターは、消費者問題・暮らしの問題に取り組む中核的な実施機関として、消費者・生活者、事業者、行政を「たしかな情報」でつなぎ、公正・健全な社会と安全・安心な生活を実現することを理念としています。

また、運営上の方針として、「国民生活センター役職員の行動指針」を以下のとおり定めています。

○現場の強みと消費者・生活者の声を活かします

消費生活相談や商品テストなどの消費者問題・暮らしの問題に取り組む現場の強みと、日々寄せられる消費者・生活者の声を毎日の業務に活かします。

○消費者・生活者の目線を大切にします

いつでも、だれにでも起こりうる消費者問題・暮らしの問題に対応するために、消費者・生活者の目線で、広い視野から問題を深く掘り下げます。

○個人の主体性と組織の一体性を発揮します

個人の主体性と、組織のチームワーク・一体性を発揮し、絶えず創意工夫を重ねながら、消費者問題・暮らしの問題の解決に取り組みます。

○すばやく・的確に・分かりやすくを心がけます

すばやく・的確に・分かりやすくを心がけ、消費者・生活者の声を「たしかな情報」としてまとめ、すべての消費者・生活者、事業者、行政に広く行き届くように努めます。

○専門組織としての知見と精神を引き継ぎます

消費者問題・暮らしの問題に取り組んできた専門組織である国民生活センターの一員として、これまで培ってきた知見と精神を引き継ぐとともに、専門性をさらに向上させます。

6. 中期計画及び年度計画

当センターは、第4期中期目標を達成するための第4期中期計画と当該計画に基づく年度計画を作成しています。第4期中期計画と当事業年度に係る年度計画の主な内容は以下のとおりです（詳細につきましては、第4期中期計画及び令和元年度計画をご覧ください）

い)。

中期計画	年度計画
I 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事項	
i 広報事業	
① 国民への情報提供	
<ul style="list-style-type: none"> 記者説明会の機動的な開催や、ウェブサイト上での公表など記者説明会以外の方法での情報提供。 情報提供を時宜に応じて積極的に行い、新聞掲載回数やテレビ・ラジオでの放送回数の維持向上に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 機動的に記者説明会を開催し、新聞やテレビ・ラジオなどのマスメディアを通じた国民への情報提供を行う。 記者説明会開催のほか、ウェブサイトを利用して迅速かつ的確な公表を行う。
ii 情報収集・分析事業	
① P I O—N E T等の刷新、利用承認等	
<ul style="list-style-type: none"> 全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「P I O—N E T」という。）については、消費生活相談の現場における利用の負担軽減と効率化による速やかな情報収集、情報分析機能の向上による迅速な法執行や法改正の企画立案といった行政機関等における活用促進のために、新技術の導入を検討し、令和2年度までにP I O—N E Tの刷新を行う。 消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付からP I O—N E Tに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「P I O—N E T」という。）については、刷新に向けて、現状のシステム及び消費生活業務を分析し、問題点・課題等を整理する。また新たな解析手法であるテキストマイニングの導入や、人工知能（A I）、音声認識、本人認証等の新技術の導入について検討し、次期P I O—N E T刷新計画を作成する。 消費者庁との連携による地方公共団体等の理解と協力を得て相談受付後の一層速やかな登録を引き続き促すことなどにより、相談受付からP I O—N E Tに登録されるまでの平均日数（以下「登録日数」という。）として、全国の消費生活センター等における登録日数を7日以内、センター受付相談の登録日数を4日以内とするよう努める。
iii 相談事業	
① 苦情相談	
<p>消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門</p>	<p>消費生活センター等への支援のための取組として、以下の取組を行う。</p> <p>イ. 経由相談</p> <p>専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門</p>

中期計画	年度計画
<p>技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>消費者ホットライン等を活用した地方支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。さらに、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等の支援として、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。</p>	<p>技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。</p> <p>ロ. センター受付相談</p> <p>消費者ホットライン等を活用した地方支援として、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。さらに、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等の支援として、休日相談を実施し、原則として即日に適切な対応を行う。</p>
iv 商品テスト事業	
① 商品テストの実施	
<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。 重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、技術相談を含め原則として全てに対応する。 重大事故等のおそれのあるテスト結果については、消費者庁へ情報提供する。
v 教育研修事業	
① 実務能力向上のための研修	
<ul style="list-style-type: none"> 「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」、「消費者教育推進のための研修」、「消費生活サポーター研修」、「専門知識アップデートのための研修」、「企業職員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。 研修コースごとに、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、受講者及び地方公共団体から5段階評価で平均満足度 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者行政職員、消費生活相談員を対象に「消費者行政職員研修」、「消費生活相談員研修」を実施し、事例検討型・参加体験型研修とするとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。 相談員資格の有資格者を対象に「専門知識アップデートのための研修」を実施する。 企業の消費者部門担当者等の職員を対象に「企業職員研修」を実施する。 各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても研修を実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を実施する。 消費者行政に関する国家公務員向けの研修については、センターが実施する研修を活用するとともに、消費者庁が実施する研修の支援を行う。

中期計画	年度計画
<p>4以上の評価を得る。なお、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修コースごとに、受講者に対する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、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をしてもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。 ・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、5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。なお、より客観的な評価をもらうため、評価段階数や質問項目数を増やすこと、アンケート項目を多様化し回答の選択肢を多くするなどの工夫に努め、アンケートの精度向上を行うとともに、改善による効果を検証する。
vi 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	
① ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善	
<ul style="list-style-type: none"> ・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、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの日数を平均95日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。 ・消費者がセンターのADRを利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤労者等が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から手続終了までの日数を平均95日以内とし、和解率が60%以上となるよう努める。 ・消費者がセンターのADRを利用しやすいよう申請書類の記入項目数、記入内容等の簡素化を図り、センター東京事務所以外（都内、地方都市等）での開催や勤労者等が出席しやすい夕刻からの開催といった開催場所や開催時間の柔軟化についても推進する。
vii 特定適格消費者団体立担保支援事業	
① 特定適格消費者団体との連携、協力	
・特定適格消費者団体からの事前相談による	・特定適格消費者団体からの事前相談による

中期計画	年度計画
情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。	情報共有や同団体との意見交換等によって連携を図りながら協力するよう努める。
II 業務運営の効率化に関する事項	
i 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	
<ul style="list-style-type: none"> ・一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減、業務経費について、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。 ・各年度以降で新規に追加されるもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除くこととし、新規に追加されるものや拡充分については、翌年度から同様の方式に基づく削減により効率化を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般管理費（人件費を除く。）について、前年度比3%以上の削減、業務経費について、前年度比1%以上の削減を行う。ただし、いずれかの計画が未達成の場合においては、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の合計額について、前年度合計額比1.21%以上の削減を行う。 ・平成30年度に新規に追加されたもの、拡充分、特殊要因や公租公課により増減する経費を除く。
III 財務内容の改善に関する事項	
i 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	
<p>（作成方針）</p> <p>独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>	<p>（作成方針）</p> <p>独立行政法人会計基準の改定等を踏まえ、運営費交付金の会計処理に当たっては、原則として業務達成基準による収益化を採用し、収益化単位ごとに予算と実績を管理する。なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。</p>
IV その他業務運営に関する重要事項	
i 市場化テストの実施	
<ul style="list-style-type: none"> ・「公共サービス改革基本方針」（平成29年7月閣議決定）に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。 ○全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）運用支援業務（契約期間：平成27年5月から令和2年9月までの5年5か月間） ○企業・消費者向けの教育研修事業 	<ul style="list-style-type: none"> ・「公共サービス改革基本方針」（平成29年7月閣議決定）に基づき民間競争入札により事業を実施している以下の業務については、実施要領に基づき適切に運営する。 ○全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）運用支援業務（契約期間：平成27年5月から令和2年9月までの5年5か月間）本契約をもって市場化テスト終了。

中期計画	年度計画
(契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間) ○相模原事務所の企画・管理・運営業務 (契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間)	○企業・消費者向けの教育研修事業 (契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間) ○相模原事務所の企画・管理・運営業務 (契約期間：平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間)
V その他主務省令で定める業務運営に関する事項	
i 施設及び整備に関する計画	
・業務の目的・内容に適切に対応するため、長期的視野に立ちつつ老朽化対策等の必要性の高い施設・設備の整備を行い、効果的かつ効率的な運用に努める。	施設・設備に関する計画の見込みはない。

7. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉

(1) ガバナンスの状況

当センターの目的を達成するために、理事長を頂点とする意思決定ルールを定めています。理事長の意思決定に資するため、毎週定例で開催する役員会で審議・報告等を行います。また、その前段階では部長会での審議・報告等を行っています。その上で、理事長を最終とする決裁を経ることになります。

なお、監事は、法令等に基づき、センターの業務を監査します。役員（監事を除く。）及び職員に対して事務及び事業の報告を求め、センターの業務及び財産の状況の調査をするほか、役員会への出席、決裁文書の閲覧、定期的な理事長・理事との意見交換などを実施しています。

(2) 役員等の状況

① 役員等の状況

役職	氏名	任期	担当	経歴
理事長	松本 恒雄	自 平成 25 年 8 月 1 日 再 平成 27 年 10 月 1 日 再 平成 30 年 4 月 1 日 至 令和 5 年 3 月 31 日	全部署	平成 3 年 一橋大学法学部教授 平成 11 年 一橋大学大学院法学研究科教授 平成 12 年 一橋大学大学院国際企業戦略研究科教授兼任 平成 21 年 一橋大学法科大学院長（法務専攻長） 平成 21 年 内閣府消費者委員会委員長

理事	宗林 さおり	自 平成 27 年 1 月 7 日 再 平成 27 年 10 月 1 日 再 平成 29 年 10 月 1 日 再 令和元年 10 月 1 日 至 令和 3 年 9 月 30 日	総務部総務課、総務部企画課、商品テスト部、紛争解決委員会事務局（紛争解決手続の実施業務を除く）	昭和 56 年 国民生活センター入所 平成 23 年 (独)国民生活センター商品テスト部長 平成 24 年 消費者庁消費者安全課長 平成 27 年 (独)国民生活センター審議役
	丸山 達也	自 平成 30 年 7 月 27 日 再 令和元年 10 月 1 日 至 令和 3 年 9 月 30 日	総務部会計課、総務部管理室、総務部適格消費者団体支援室、情報管理部、教育研修部	平成 4 年 経済企画庁入庁 平成 21 年 京都大学経済研究所附属先端政策分析研究センター准教授 平成 25 年 内閣府大臣官房参事官 平成 27 年 内閣府消費者委員会事務局参事官
	加藤 さゆり	自 平成 27 年 10 月 1 日 再 平成 29 年 10 月 1 日 至 令和元年 9 月 30 日	広報部、相談情報部	平成 16 年 全国地域婦人団体連絡協議会事務局長 平成 21 年 消費者庁参事官 平成 23 年 長野県副知事
	川口 徳子	自 令和元年 10 月 16 日 至 令和 3 年 10 月 15 日	広報部、相談情報部	昭和 62 年 日本ハム食品株式会社入社 平成 19 年 日本ハム株式会社デザート商品事業部商品企画室大阪商品企画課担当課長 平成 28 年 日本ハム株式会社デザート商品事業部コンシューマ商品部販促企画課担当課長 平成 30 年 日本ハム株式会社お客様サービス部担当課長
監事 (非常勤)	鈴木 幸弘	自 平成 28 年 4 月 1 日 再 平成 30 年 6 月 29 日 至 中期目標期間の最後の事業年度(令和 4 年度)の財務諸表承認日	全部署の監査	昭和 51 年 三井物産株式会社入社 平成 9 年 三井物産株式会社法務部室長 平成 15 年 三井物産株式会社監査役室長 平成 26 年 三井物産株式会社内部監査部特任監査人

	岩田 三代	自 平成 27 年 7 月 1 日 再 平成 27 年 10 月 1 日 再 平成 30 年 6 月 29 日 至 中期目標期間の最後の事業年度(令和 4 年度)の財務諸表承認日	全部署の監査	昭和 50 年 日本経済新聞社入社 平成 19 年 日本経済新聞社論説委員兼生活情報部編集委員 平成 24 年 日本経済新聞社生活情報部編集委員 平成 27 年 ジャーナリスト、実践女子大学・東京家政大学講師
--	-------	--	--------	---

②会計監査人の氏名または名称

有限責任監査法人トーマツ

(3) 職員の状況

常勤職員数は令和元年度末現在 138 人(前期比 2 人減少、1.5%減)であり、平均年齢は 42.1 歳(前期末 42.0 歳)となっています。このうち、国等からの出向者は 1 人、民間からの出向者は 0 人、令和 2 年 3 月 31 日退職者は 2 人です。

(4) 重要な施設等の整備等の状況

①当事業年度中に完成した主要な施設等

PC-LAN関係機器(307 百万円)

②当事業年度において継続中の主要な施設等の新設・拡充

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET 2020)刷新など

③当事業年度中に処分した主要な施設等

該当なし

(5) 純資産の状況

①資本金の額及び出資者ごとの出資額

(単位:百万円)

区分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	8,902	0	0	8,902
資本金合計	8,902	0	0	8,902

(注) 各欄の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。

②目的積立金の申請状況、取崩内容等

該当なし

(6) 財源の状況

①財源の内訳

(単位：百万円)

区分	金額	構成比率 (%)
収入		
運営費交付金	4,177	97.6
図書雑誌出版収入	41	1.0
研修宿泊収入	56	1.3
その他	3	0.1
合計	4,278	100.0

(注) 各欄の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。

②自己収入に関する説明

当センターの広報事業、研修事業では、図書雑誌を出版を実施することにより、合計 41 百万円の自己収入を得ています。この自己収入は平成 30 年度は 45 百万円で、令和元年度は 4 百万円の減となっております。主にくらしの豆知識の収入減によるものです。

当センターの研修事業では、研修事業を実施、研修の実施に伴う受講者の宿泊収入、消費生活相談員資格試験実施により、合計 56 百万円の自己収入を得ています。この自己収入は平成 30 年度は 69 百万円で、令和元年度は 13 百万円の減となっております。主な原因としては令和元年東日本台風(台風 19 号)による消費生活相談員資格試験の延期や新型コロナウイルス感染症の拡大による研修の中止によるものです。

(7) 社会及び環境への配慮等の状況

当センターは、社会及び環境への配慮として、「政府がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出の抑制等のため実行すべき措置について定める計画」(平成 28 年 5 月 13 日閣議決定)に基づき、「独立行政法人国民生活センターがその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出の抑制等のため実行すべき措置について定める実施計画」(令和 2 年 3 月決定)を定め、温室効果ガスの総排出量の削減に努めています。また、物品や役務の調達に当たっては、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」(平成 12 年法律第 100 号)に基づき、毎年度「環境物品等の調達の推進を図るための方針」を定め、環境に配慮した物品等の調達に努めるとともに、「国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律」(平成 24 年法律第 50 号)に基づき、毎年度「独立行政法人国民生活センターの障害者就労施設等からの物品等の調達の推進を図るための方針」を定め、障害者就労施設等からの物品等の調達に努めています。

さらに、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」(平成 27 年法律第 64 号)に基づき、総合評価落札方式や企画競争による調達を実施する場合に、技術点の評価項目として、ワークライフバランス等を推進する企業として、女性活躍推進法等の認定を受けた企業は加点をするよう設定し、同法の目的に沿うよう積極的に取り組んでいます。

8. 業務運営上の課題・リスク及びその対応策

(1) リスク管理の状況

当センターは、内部統制の状況報告及び必要に応じ改善策を審議する内部統制委員会を設置しています。リスク管理については、この内部統制委員会の下にリスク管理委員会を設置し、毎年1回以上開催し、組織全体でリスク評価を実施し、対応策の検討を行っています。

当センターは、消費者問題・暮らしの問題に取り組む中核的な実施機関として、「たしかな情報」を発信することを理念としていることから、「誤情報の公表・提供」、「機密情報の漏洩」、「個人情報情報の漏洩」、「PIO-NET等のシステムの維持・管理」が業務運営上の重要リスク、また、「地震等の災害等による事業継続」を運営基盤における重要リスクとして考えています。

このほか、年明け以降急速に拡大した新型コロナウイルス感染症に対応するため、様々な状況を想定したBCP（業務継続計画）を検討し、業務が継続できるように体制を整えました。

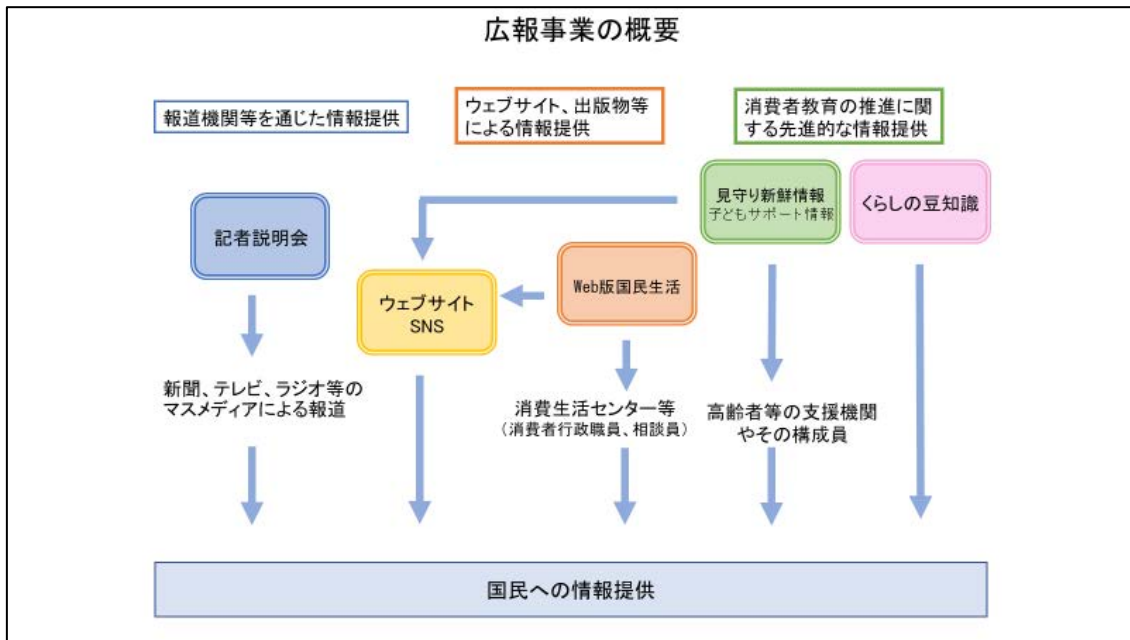
(2) 業務運営上の課題・リスク及びその対応策の状況

上記に挙げたリスクのうち、特に「機密情報の漏洩」については、政府の情報セキュリティ統一基準の改訂を受け、それに準じた情報セキュリティ規則等の改定を行うとともに、情報セキュリティ推進体制の見直しを行いました。規程等を基に、各リスクに対する事前の予防策、事後の対応策を定めています。また、「誤情報の公表・提供」は、当センターの存在意義も問われる重大なリスクの一つと認識しており、当該リスク管理のための体制、対応方針を柱とした「国民生活センターにおけるリスクの中で特に重視すべきものについての対応策」を定め具体的な対応を行っています。

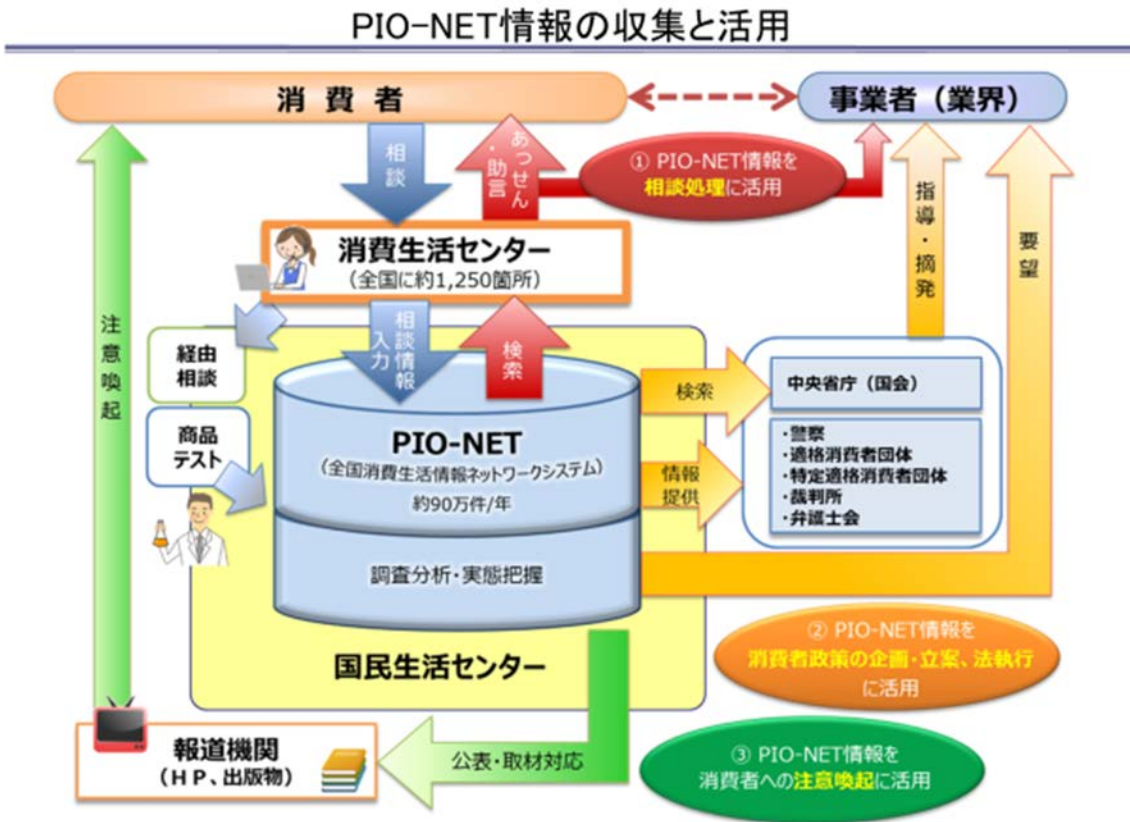
9. 業務の適正な評価の前提情報

令和元年度の当センターの各業務についてのご理解とその評価に資するため、各事業の前提となる主な事業スキームを示します。

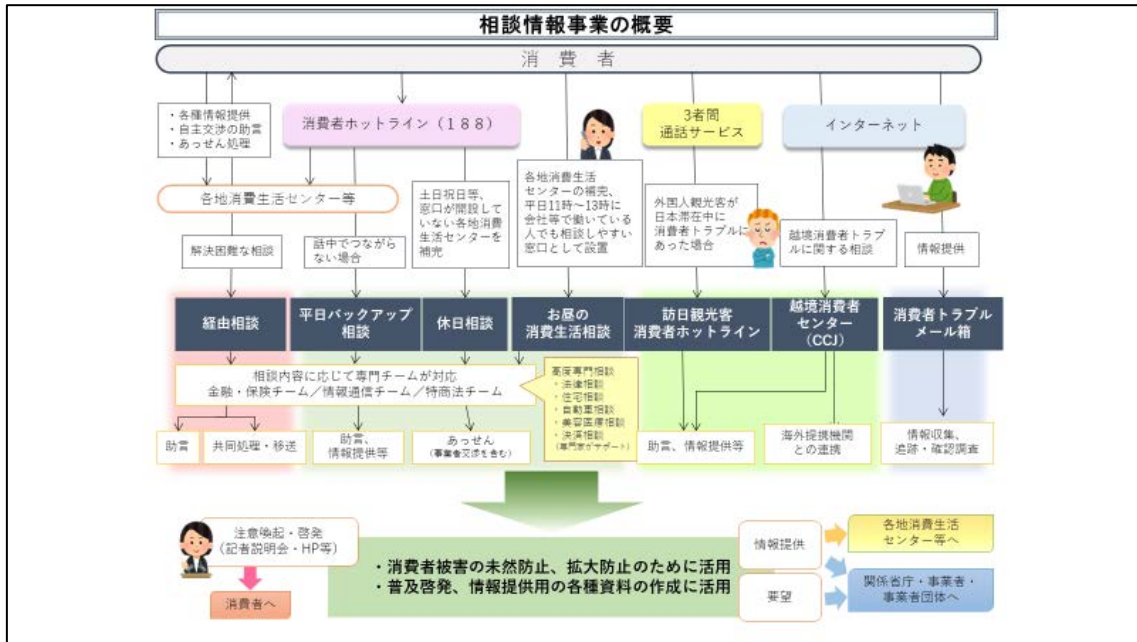
(1) 広報事業



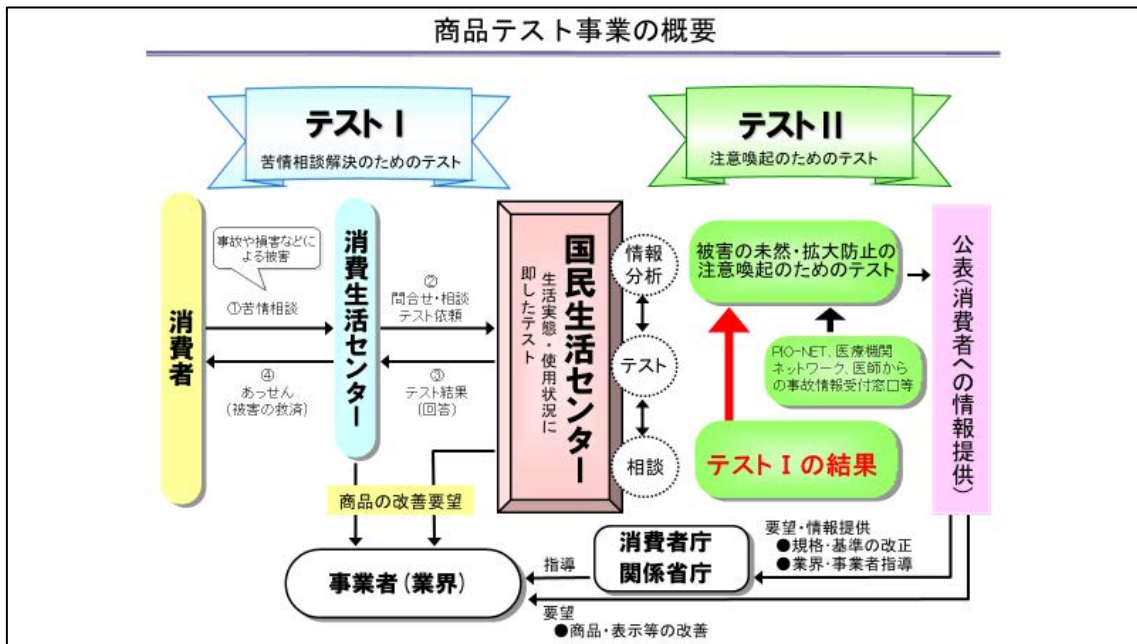
(2) 情報収集・分析事業



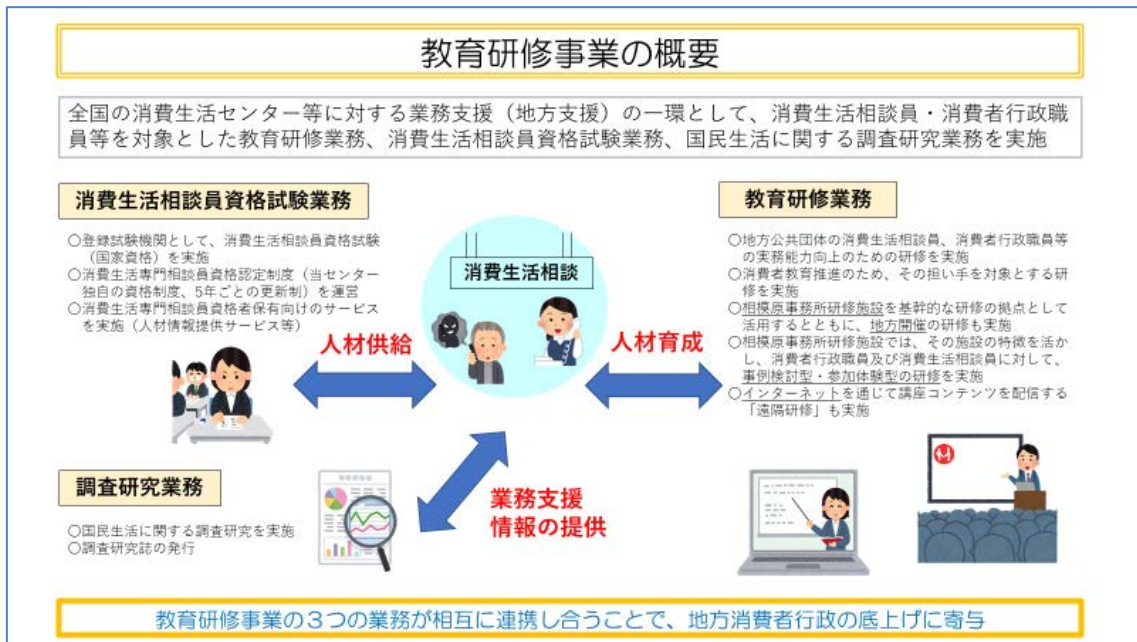
(3) 相談事業



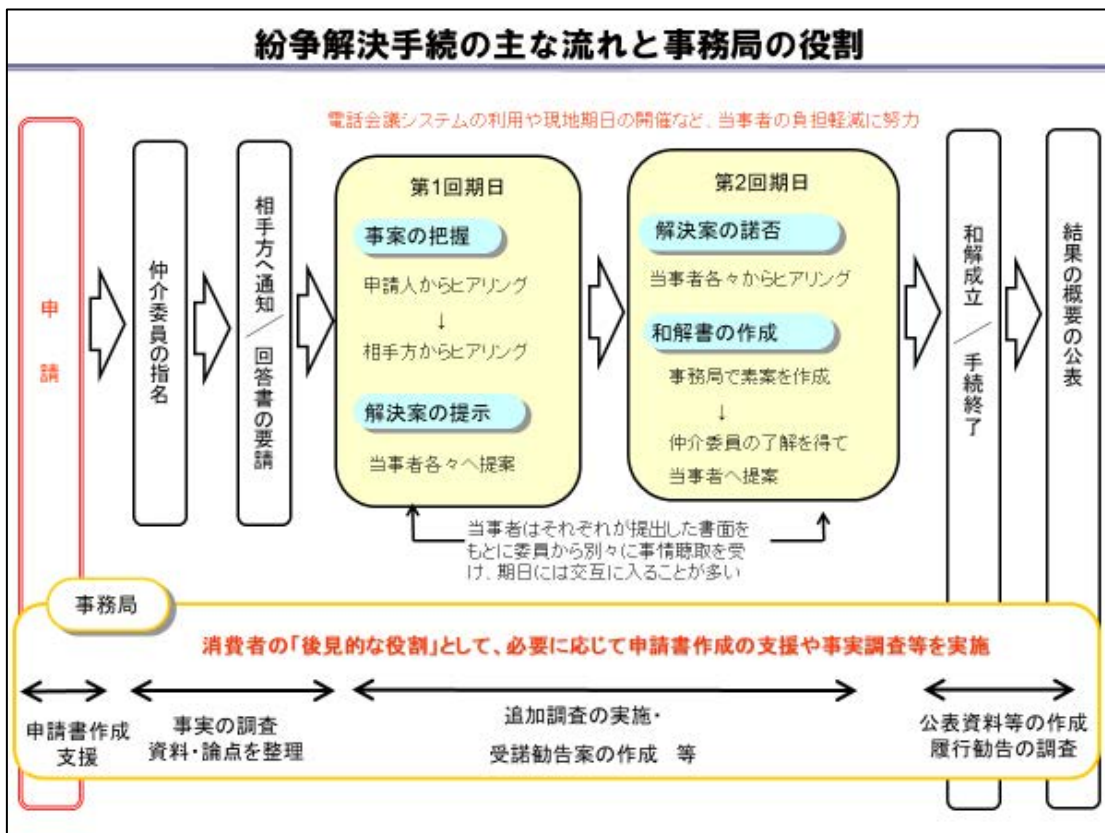
(4) 商品テスト事業



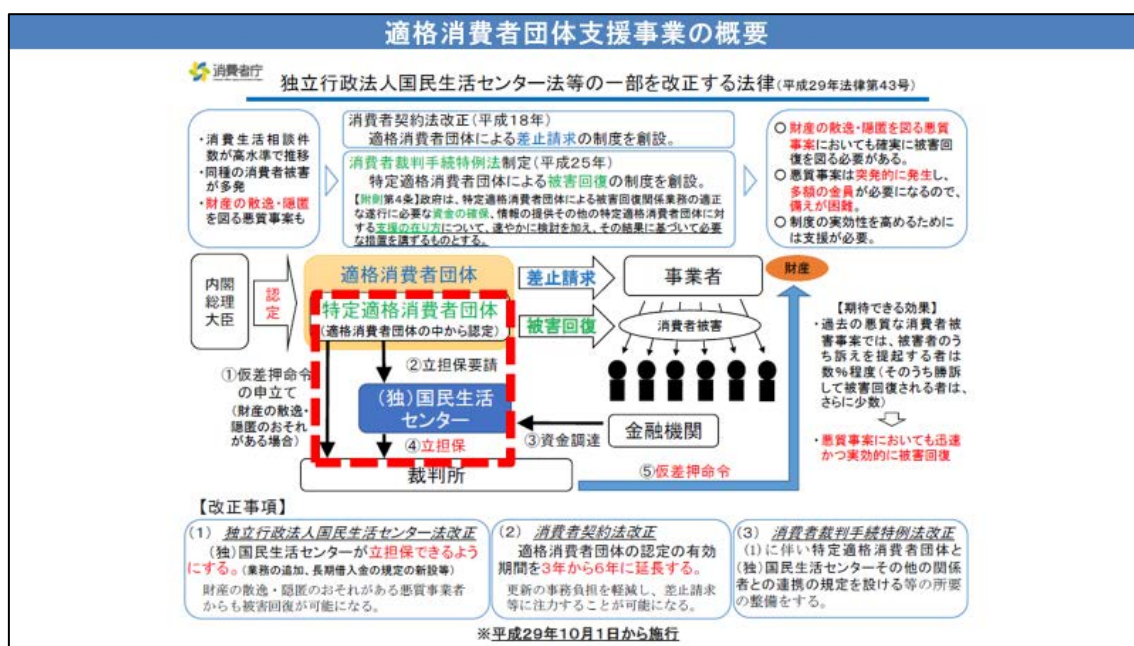
(5) 教育研修事業



(6) 裁判外紛争解決手続（ADR）事業



(7) 特定適格消費者団体立担保支援事業



10. 業務の成果と使用した資源との対比

(1) 自己評価

当センターは、第4期中期目標の達成に向け、第4期中期計画及び令和元年度計画に沿って、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ついて、適切に取り組み、適切な業務運営を行ってまいりました。

各業務の自己評価と行政コストとの関係の概要について次のとおり示します（詳細につきましては、業務実績等報告書をご覧ください）。

（単位：百万円）

項目	評価 (※)	行政コスト
I 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事項		
i 広報事業	B	307
①国民への情報提供	B	
②消費者教育推進に関する情報の提供	B	
ii 情報収集・分析事業	B	1,396
①PIO-NET等の刷新、利用承認等	B○	
②関係機関への情報提供及び情報交換	B	
iii 相談事業	B	517
①苦情相談	B	
②国民への情報提供	B	

項目	評定 (※)	行政コスト
③関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	
④関係行政機関等に対する改善要望	B	
⑤消費生活相談員の処遇改善を通じた相談事業の質の維持・向上	B	
iv 商品テスト事業	B	600
①商品テストの実施	B	
②国民への情報提供	A	
③関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換	B	
④関係行政機関等に対する改善要望	B	
v 教育研修事業	B	
①実務能力向上のための研修	B	
②消費者教育推進のための研修	A	
③試験業務	B	
④調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供	B	
⑤教育研修の合理化と経費の節減	B	
vi 裁判外紛争解決手続（ADR）事業	B	211
①ADRの適切な実施及び利用しやすいADRへの改善	B	
②ADR結果の相談業務等への活用推進	B	
③和解内容の履行確保	B	
④消費者裁判手続特例法への対応	B	
⑤国民への情報提供	B	
vii 特定適格消費者団体立担保支援事業	B	10
①特定適格消費者団体との連携、協力	B	
②立担保期限の遵守	B	
③立担保事案の適切な管理、求償	-	
II 業務運営の効率化に関する事項		
i 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減	B	
ii 総人件費の削減	B	
iii 適正な給与水準の維持	B	
iv 適正な入札・契約の実施	C	

項目	評定 (※)	行政コスト
v 保有資産の有効活用	C	
vi 自己収入の拡大・経費の節減	B	
Ⅲ財務内容の改善に関する事項		
i 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画	B	
ii 短期借入金の限度額	-	
iii 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画	-	
iv 重要な財産の処分等に関する計画	-	
v 剰余金の使途	-	
Ⅳその他業務運営に関する重要事項		
i 市場化テストの実施	B	
ii 情報セキュリティ対策	B	
iii 内部統制の充実・強化	B	
iv 商品テスト及び教育研修の新たな取組	B	
Ⅴその他主務省令で定める業務運営に関する事項		
i 施設及び整備に関する計画	-	
ii 人事に関する計画	B	
iii 中期目標期間を超える債務負担	-	
iv 積立金の処分に関する事項	-	
法人共通		905
合計		4,305

(注) 各欄の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。

※評語の説明

- S： センターの活動により、年度計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる（定量的指標においては対年度計画値の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合）。
- A： センターの活動により、年度計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる（定量的指標においては対年度計画値の120%以上とする。）。
- B： 年度計画における所期の目標を達成していると認められる（定量的指標においては対年度計画値の100%以上120%未満）。
- C： 年度計画における所期の目標を下回っており、改善を要する（定量的指標においては対年度計画値の80%以上100%未満）。
- D： 年度計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を

求める（定量的指標においては対年度計画値の80%未満、又は内閣総理大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合）。

なお、定性的な指標に基づき評価をせざるを得ない場合や、一定の条件を満たすことを目標としている場合など、業務実績を定量的に測定し難い場合には、以下の要領で上記の評定に当てはめることも可能とする。

- S：－
- A： 難易度を高く設定した目標について、目標の水準を満たしている。
- B： 目標の水準を満たしている（「A」に該当する事項を除く。）。
- C： 目標の水準を満たしていない（「D」に該当する事項を除く。）。
- D： 目標の水準を満たしておらず、抜本的な業務の見直しが必要（内閣総理大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合を含む。）。

※重要度を「高」と設定している項目については各評語の横に「○」を付す。

難易度を「高」と設定している項目については各評語に下線を引く。

(2) 当中期目標期間における主務大臣による過年度の総合評定の状況

区分	平成30 (2018)年度	令和元 (2019)年度	令和2 (2020)年度	令和3 (2021)年度	令和4 (2022)年度
評定(※)	B				

※評語の説明

- S： センターの活動により、全体として年度計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。
- A： センターの活動により、全体として年度計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。
- B： 全体としておおむね年度計画における所期の目標を達成していると認められる。
- C： 全体として年度計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。
- D： 全体として年度計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。

11. 予算と決算との対比

(単位：百万円)

区分	予算額	決算額	差額理由
収入			
運営費交付金	4,177	4,177	

事業収入等	103	100	研修宿泊収入が計画を下回ったため
計	4,280	4,278	
支出			
業務経費	3,765	2,716	令和元年度予算の一部および令和元年度補正予算として交付された予算を翌年度に繰り越したため
一般管理費	515	549	PCB 処分を実施したため
計	4,280	3,265	

(注) 各欄の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。

詳細につきましては、決算報告書をご覧ください。

12. 財務諸表

(1) 貸借対照表

(単位：百万円)

資産の部	金額	負債の部	金額
流動資産	2,679	流動負債	2,650
現金及び預金	2,560	運営費交付金債務	2,306
その他	119	引当金	97
固定資産	8,959	その他	246
有形固定資産	7,891	固定負債	1,528
その他	1,068	資産見返負債	562
		引当金	963
		その他	2
		負債合計	4,177
		純資産の部	
		資本金	8,902
		資本剰余金	△1,539
		利益剰余金	98
		純資産合計	7,461
資産合計	11,638	負債純資産合計	11,638

(注) 各欄の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。

(2) 行政コスト計算書

(単位：百万円)

	金額
損益計算書上の費用	4,212
経常費用	3,224
臨時損失	988
その他行政コスト	93
行政コスト合計	4,305

(注) 各欄の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。

(3) 損益計算書

(単位：百万円)

	金額
経常費用	3,224
業務経費	2,636
一般管理費	586
財務費用	3
経常収益	3,274
運営費交付金収益	2,780
自己収入	100
その他	394
臨時損失	988
臨時利益	988
当期総利益	50

(注) 各欄の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。

(4) 純資産変動計算書

(単位：百万円)

	資本金	資本剰余金	利益剰余金	純資産合計
当期首残高	8,902	△1,446	48	7,504
当期変動額	0	△93	50	△43
その他行政コスト	0	△93	0	△93
当期総利益	0	0	50	50
当期末残高	8,902	△1,539	98	7,461

(注) 各欄の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。

(5) キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

	金額
業務活動によるキャッシュ・フロー	1,337
投資活動によるキャッシュ・フロー	△334
財務活動によるキャッシュ・フロー	△151
資金増加額	853
資金期首残高	1,707
資金期末残高	2,560

(注) 各欄の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。

(参考) 資金期末残高と現金及び預金との関係

(単位：百万円)

	金額
資金期末残高	2,560
定期預金	0
現金及び預金	2,560

(注) 各欄の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。

詳細につきましては、財務諸表をご覧ください。

13. 財政状態及び運営状況の法人の長による説明情報

(1) 貸借対照表

令和元年度末における資産合計は11,638百万円となっており、その大宗は運営費交付金の翌年度繰越分としての現金・預金や前身である特殊法人時代の旧国民生活センターからの承継資産である土地、建物などです。また、負債合計は4,177百万円となっており、その大宗は翌年度へ繰り越した運営費交付金債務や資産見返運営費交付金などです。

純資産合計は7,461百万円であり、旧国民生活センターからの承継資産などを計上した資本金及び資本剰余金並びに当期の利益剰余金などです。

(2) 行政コスト計算書

損益計算書の経常費用及び臨時損失と旧国民生活センターからの承継資産に係る減価償却費相当額などのその他行政コストの合計額である行政コストは4,305百万円です。これまで、行政サービス実施コストとして開示していた自己収入等や機会費用については注記としています。

(3) 損益計算書

経常費用は3,224百万円、経常収益は3,274百万円であり、当期総利益は50百万円となっております。経常費用の主なものは職員の人件費やシステムの運用経費などです。経常収益の主なものは運営費交付金収入ですが、業務収入として図書出版や、相模原研修施設の研修・宿泊収入などがあります。

(4) 純資産変動計算書

貸借対照表における純資産の変動について、旧国民生活センターからの承継資産を計上した資本金、行政コスト計算書においてその他行政コストとして整理した承継資産に係る減価償却費相当額などを計上した資本剰余金及び当期の利益剰余金についてそれぞれ整理したものです。

(5) キャッシュ・フロー計算書

業務活動によるキャッシュ・フローは、運営費交付金収入4,177百万円のうち、2,306百万円を翌年度に繰り越したことなどにより、結果1,337百万円の資金増加となっております。投資活動によるキャッシュ・フローは、償却資産の取得により334百万円の資金減少となっております。財務活動によるキャッシュ・フローは、短期リース債務の返済により151百万円の資金減少となっております。これらの結果、853百万円の資金増加となり、期末残高は2,560百万円となりました。

14. 内部統制の運用に関する情報

国民生活センターは、役員（監事を除く。）の職務の執行が通則法、センター法又は他の法令に適合することを確保するための体制その他センターの業務の適正を確保するための体制の整備に関する事項を業務方法書に定めておりますが、主な項目とその実施状況は次のとおりです。

(1) 内部統制の運用（業務方法書第17条、21条、28条）

センターにおける内部統制を推進するため、内部統制委員会を設置し、内部統制の状況報告及び必要に応じて改善策を審議しています。令和元年度においては1回開催し、内部統制委員会の実施部門であるリスク管理委員会より、リスク発生状況等について説明があり、いずれも大きな損害等発生していないとの報告がありました。

このほか、センターは、監事及び外部有識者から構成される契約監視委員会を設置しており、当センターが締結した契約に関し、契約方式の決定方法、入札の経緯、随意契約の理由等について審議を行っています。令和元年度においては同委員会を四半期ごとに4回開催し審議を行っており、適正に実施されたことを確認しています。

(2) 監事監査・内部監査（業務方法書第25条、26条）

監事は、監査計画を作成し、これに基づき監査を実施し、監査報告書を理事長及び内

閣総理大臣に提出します。また、監査の結果、必要があると認めるときは、意見を提出することができます。令和元年度のセンターの業務については、法令等に従い適正に実施されているとの報告がなされました。

また、センターは、毎年、内部監査担当者を設置し、全部署の内部監査を実施し、指摘事項については、センター内に周知し、その改善を図っています。

(3) 公益通報窓口

内部統制の更なる推進のため、公益通報窓口については、外部の弁護士及び総務部門の長の2つを設けていましたが、令和元年10月より新たな公益通報窓口として、監事にも公益通報することができるよう規程を改正し、当センター内に周知しました。

15. 法人の基本情報

(1) 沿革

昭和37年6月1日 特殊法人国民生活研究所として設立
昭和45年10月1日 特殊法人国民生活センターに改組
平成15年10月1日 独立行政法人国民生活センター設立

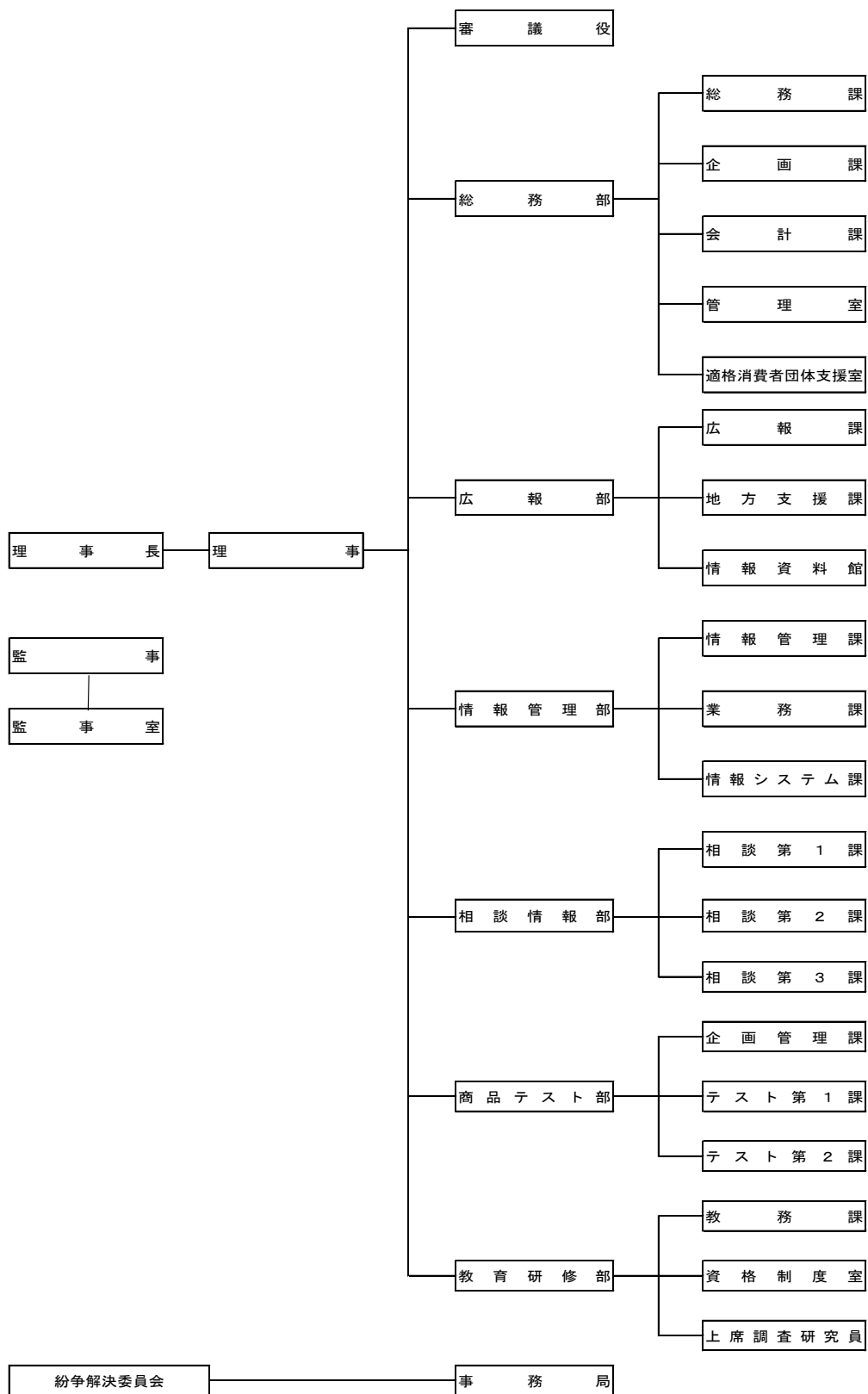
(2) 設立に係る根拠法

独立行政法人国民生活センター法（平成14年法律第123号）

(3) 主務大臣

内閣総理大臣（消費者庁地方協力課）

(4) 組織図



(5) 事務所（従たる事務所を含む。）の所在地

相模原事務所（本部） 神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1

東京事務所 東京都港区高輪3-13-22

(6) 主要な特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等の状況

該当はありません。

(7) 主要な財務データの経年比較

(単位：百万円)

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
資産	9,111	9,140	9,545	9,855	11,638
負債	1,371	1,435	1,505	2,352	4,177
純資産	7,741	7,705	8,041	7,504	7,461
行政コスト	4,512	2,982	3,290	3,044	4,305
経常費用	4,565	3,000	3,399	3,114	3,224
経常収益	4,562	3,060	3,827	3,162	3,274
当期純利益	△4	59	428	48	50

(注1) 各欄は四捨五入しております。

(注2) 行政コストについては、平成30年度以前は会計基準改訂前の行政サービス実施コストを記載しております。

(8) 翌事業年度に係る予算、収支計画及び資金計画

① 予算

(単位：百万円)

区別	金額
収入	
運営費交付金	3,120
自己収入	126
計	3,246
支出	
業務経費	2,702
一般管理費	544
計	3,246

(注) 各欄の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。

②収支計画

(単位：百万円)

区別	金額
費用の部	4,457
経常費用	3,469
業務経費	1,577
一般管理費	192
人件費	1,171
賞与引当金繰入	87
退職給付引当金繰入	91
減価償却費	348
財務費用	3
臨時損失	988
収益の部	4,461
運営費交付金収益	2,968
賞与引当金見返に係る収益	87
退職給付引当金見返に係る収益	91
自己収入	126
資産見返運営費交付金戻入	201
資産見返寄付金戻入	0
臨時利益	988
経常利益又は経常損失(△)	4
目的積立金取崩額	—
当期総利益又は当期総損失(△)	4

(注) 各欄の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。

③資金計画

(単位：百万円)

区別	金額
資金支出	3,246
業務活動による支出	3,095
投資活動による支出	—
財務活動による支出	150
リース債務の返済による支出	150
翌年度への繰越金	—
資金収入	3,246

業務活動による収入	3,246
運営費交付金による収入	3,120
自己収入	126
投資活動による収入	—
財務活動による収入	—
前年度よりの繰越金	—

(注) 各欄の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。

詳細につきましては、年度計画をご覧ください。

16. 参考情報

(1) 要約した財務諸表の科目の説明

①貸借対照表

現金及び預金	現金及び預金であって、貸借対照表日の翌日から起算して一年以内に期限の到来しない預金を除くもの
その他（流動資産）	売掛金、たな卸資産、前払費用等
有形固定資産	土地、建物、機械装置、車両、工具など、独立行政法人が長期にわたって使用又は利用する有形の固定資産
その他（固定資産）	有形固定資産以外の長期資産で、ソフトウェア、電話加入権など、具体的な形態を持たない無形固定資産等が該当
運営費交付金債務	独立行政法人の業務を実施するために国から交付された運営費交付金のうち、未実施の部分に該当する債務残高
その他（流動負債）	未払金、未払費用、預り金等
引当金	将来の特定の費用又は損失を当期の費用又は損失として見越し計上するもので、賞与引当金等が該当
資産見返負債	中期計画の想定範囲内で、運営費交付金により、又は寄附金により寄附者の意図等に従い償却資産を取得した場合に計上される負債
その他（固定負債）	長期リース債務が該当
資本金	政府や地方公共団体からの出資金など、独立行政法人の会計上の財産的基礎を構成するもの
資本剰余金	国から交付された施設費や寄附金等を財源として取得した資産に対応する独立行政法人の会計上の財産的基礎を構成するもの
利益剰余金	独立行政法人の業務に関連し発生した剰余金の累計額

②行政コスト計算書

損益計算書上の費用	損益計算書における経常費用、臨時損失
その他行政コスト	政府出資金や国から交付された施設費等を財源として取得した資産の減少に対応する、独立行政法人の実質的な会計上の財産的基礎の減少の程度を表すもの
行政コスト	独立行政法人のアウトプットを産み出すために使用したフルコストの性格を有するとともに、独立行政法人の業務運営に関して国民の負担に帰せられるコストの算定基礎を示す指標としての性格を有するもの

③損益計算書

業務費	独立行政法人の業務に要した費用
一般管理費	事務所の賃借料、減価償却費など、独立行政法人の管理に要した費用
財務費用	利息の支払
運営費交付金収益	国からの運営費交付金等のうち、当期の収益として認識した収益
自己収入	図書雑誌出版収入、研修宿泊収入などの収益
その他（経常収益）	雑益等
臨時損失	固定資産の除売却損等
臨時利益	固定資産の売却益、引当金戻入益等
当期総利益	独立行政法人通則法第44条の利益処分の対象となる利益であって、独立行政法人の財務面の経営努力の算定基礎を示す指標としての性格を有するもの

④純資産変動計算書

当期末残高	貸借対照表の純資産の部に記載されている残高
-------	-----------------------

⑤キャッシュ・フロー計算書

業務活動によるキャッシュ・フロー	独立行政法人の通常の業務の実施に係る資金の状態を表し、サービスの提供等による収入、原材料、商品又はサービスの購入による支出、人件費支出等が該当
投資活動によるキャッシュ・フロー	将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、定期預金の払戻・預入や固定資産の取得・売却等による収入・支出が該当
財務活動による	リース債務の返済による支出が該当

キャッシュ・フロー	
-----------	--

(2) その他公表資料等との関係の説明

事業報告書に関連する報告書等として、以下の報告書等を作成しています。

i 業務実績等報告書

ii 財務諸表

iii 決算報告書

iv 監査報告

また、当センターホームページ (<http://www.kokusen.go.jp>) では、消費者に対する様々な注意喚起のほか、当センターの紹介や消費生活相談員資格試験等のご案内などの情報を発信しています。

以上