

**独立行政法人国民生活センター
令和4年度(2022年度)
事業報告書**

令和5年(2023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	3
(1) 法人の目的	3
(2) 業務内容	3
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）	4
4. 中期目標	7
(1) 概要	7
(2) 一定の事業等のまとまりごとの目標	7
5. 法人の長の理念や運営上の方針・戦略等	8
6. 中期計画及び年度計画	8
7. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉	13
(1) ガバナンスの状況	13
(2) 役員等の状況	13
(3) 職員の状況	15
(4) 重要な施設等の整備等の状況	15
(5) 純資産の状況	15
(6) 財源の状況	15
(7) 社会及び環境への配慮等の状況	16
8. 業務運営上の課題・リスク及びその対応策	17
(1) リスク管理の状況	17
(2) 業務運営上の課題・リスク及びその対応策の状況	17
9. 業務の適正な評価の前提情報	17
10. 業務の成果と使用した資源との対比	22
(1) 自己評価	22
(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	25
11. 予算と決算との対比	25
12. 財務諸表	25
(1) 貸借対照表	25
(2) 行政コスト計算書	26

(3) 損益計算書	26
(4) 純資産変動計算書	27
(5) キャッシュ・フロー計算書	27
13. 財政状態及び運営状況の法人の長による説明情報	28
(1) 貸借対照表	28
(2) 行政コスト計算書	28
(3) 損益計算書	28
(4) 純資産変動計算書	28
(5) キャッシュ・フロー計算書	28
14. 内部統制の運用に関する情報	29
(1) 内部統制の運用（業務方法書第 17 条、21 条、28 条）	29
(2) 監事監査・内部監査（業務方法書第 25 条、26 条）	29
(3) 公益通報窓口	29
15. 法人の基本情報	29
(1) 沿革	29
(2) 設立に係る根拠法	29
(3) 主務大臣	30
(4) 組織図	31
(5) 事務所（従たる事務所を含む。）の所在地	32
(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	32
(7) 主要な財務データの経年比較	32
(8) 翌事業年度に係る予算、収支計画及び資金計画	32
16. 参考情報	34
(1) 要約した財務諸表の科目の説明	34
(2) その他公表資料等との関係の説明	36

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」といいます。）は、「独立行政法人国民生活センター法」（平成 14 年法律第 123 号。以下「センター法」といいます。）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などを目的としており、「消費者基本法」（昭和 43 年法律第 78 号）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。

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 1 日から令和 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、毎年度、年度計画を策定し、業務を実施してきました。

第 4 期中期目標期間の最終年度である令和 4 年度は、新型コロナウイルス感染症流行の影響が長期化するなかで、ワクチンや給付金などを口実にした詐欺的な消費者トラブルの消費生活相談について消費者からの相談を受け付ける「ホットライン」を令和 3 年度に引き続き実施し、寄せられた相談を踏まえた注意喚起を実施するとともに、新型コロナウイルスへの感染をセルフチェックできる検査キットに高い関心が寄せられた中、国が承認した抗原定性検査キットについて正確な情報の提供、消費者に向けたアドバイスを行いました。各地の消費生活センター等からの高い期待が寄せられる研修事業については、令和 2 年度からオンライン研修の試行を開始し、令和 4 年度においては更に強化・充実させ、受講者の研修受講機会の拡大につなげました。国家資格試験である消費生活相談員資格試験についても、感染防止策を講じた上で実施するとともに、消費生活相談員資格試験を広く周知するためオンライン広告を配信するなど、新たな取組を実施しました。裁判外紛争解決手続（ADR）についても、対面によることが難しい状況において、オンラインによる手続の実施を推進しました。

加えて、令和 4 年 4 月に成年年齢が 18 歳に引き下げられたことに伴い、これまでも 20 歳代前半の若者に多かった美容や儲け話等に関するトラブルが、新たに未成年者取消権が使えなくなる 18 歳や 19 歳に及んでくるおそれがあったことなどから、若者やその周囲にいる方々に必要な情報が届くよう、「若者向け注意喚起シリーズ」の公表、SNS による情報発信や動画の広告配信等の新たな手法の実施など情報発信を強化しました。

近年の消費生活相談は、IT 機器やインターネットを経由した取引に関わる消費者トラブルが目立っています。例えば、SNS をきっかけとした定期購入や副業・投資などの情報商材に関連するトラブルが多く寄せられています。センターでは、こうした消費者トラブルにもしっかりと対応してきました。

また、インターネットを経由した取引は、気軽に国を越えた取引を可能にします。国民生活センターでは、越境消費者センター（CCJ）を設け、海外ショッピングでトラブル

にあった消費者の相談等に対応していますが、これに加え、海外関係機関との更なる連携に向けた協議や、相談体制、海外事業者対応の強化を行いました。

さらに、ここ数年頻発する地震や豪雨という自然災害に対しても、消費者への注意喚起を行う、全国各地の消費生活センターのバックアップの役割を果たすなどしてきたところです。

令和4年度には靈感商法等への対応強化を求める社会的な要請の高まりを受け、消費者庁が主催した「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」への参加や情報提供などを行いました。こうした検討を経て、令和4年12月に「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」（令和4年法律第99号。以下「契約法等改正法」といいます。）が成立し、センターに関しても、適格消費者団体への情報提供等の援助が業務として追加する、紛争解決委員会におけるADR手続の引き続きの計画的な実施やその計画的な実施に対する当事者の一層の協力を求める、センターが行う事業者名公表についてその要件等を明確化するなどの規定が置かれました。加えて、靈感商法を含めた悪質商法等に対してより効果的に対応できるよう、契約法等改正法の内容や相談の前提となる知識について全国の相談員が理解を深めるための研修を実施しました。センターでは、契約法等改正法が制定された趣旨を踏まえながら、消費者に対する注意喚起や消費者被害の回復への支援を続けて行きます。

国の消費者行政や全国各地の消費生活センターにおいて消費生活相談業務を支えているP I O - N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）について、消費生活相談のデジタル化への対応等を進めるため、消費者、消費生活相談員、消費生活センターそれぞれの利便性を向上できるような消費生活相談の在り方について、消費者庁とともに、有識者の知見も得ながら検討を進め、令和4年6月に「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2022」を公表しました。引き続き、各地の地方公共団体や消費生活センターの理解を得つつ、消費生活相談のデジタル・トランスフォーメーション（以下「消費生活相談DX」といいます。）を推進し、令和8年10月のP I O - N E Tのシステム更改時期に合わせ、新しい消費生活相談システムの構築の実現を図って行きます。

商品テスト事業については、先述の新型コロナウイルス感染のセルフチェック用検査キットに係る情報提供のほか、P I O - N E Tや医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、消費者事故の拡大防止、未然防止等のため、乳児の誤飲事故等に係る情報提供を行いました。例えば、強力な磁力を持つネオジム磁石製のマグネットセットの誤飲事故に関して、関係省庁に「医師からの事故情報受付窓口」（ドクターメール箱）に寄せられた事故事例を踏まえた要望を行った結果、磁石製娯楽用品が消費生活用製品安全法の特定製品に指定されるなど、関係省庁や事業者団体に対する改善要望が制度や製品の改善に繋がりました。また、糖質を低減できるとうたった電気炊飯器について、消費者の誤認を招くおそれがある表示の改善要望を事業者に行い、事業者による糖質の低減率の表示、健康保持増進等への効果に係る表示の改善に繋がりました。

センターは、成年年齢引下げ、デジタル化・国際化及び緊急事態における対応に力点を置いて取り組んできました。令和5年度からの第5期中期目標期間においても、引き続きこれらの問題に取り組んでいくとともに、新たなポイントである消費生活相談DXの推進、消費者トラブル対応、情報提供の充実、人材育成・働き方改革に積極的に取り組んでいきます。

今後も、「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、消費者被害の未然防止・拡大防止のために尽力してまいります。



独立行政法人国民生活センター

理事長 山田 昭典

2. 法人の目的、業務内容

(1) 法人の目的

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こと、消費者紛争を予防するための活動を支援すること並び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適正かつ迅速に実施し、及びその利用を容易にすることを目的としています（センター法第3条）。

(2) 業務内容

センターは、前記（1）の目的を達成するため次の業務を行います（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 適格消費者団体が行う差止請求関係業務の円滑な実施のために必要な援助を行う。
- vii 重要消費者紛争の解決を図る。
- viii 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。
- ix 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」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。令和2年度から令和6年度までの5年間を対象とした、4回目の策定となる消費者基本計画（令和2年3月31日閣議決定。令和3年6月15日改定。以下単に「消費者基本計画」といいます。）においても、引き続き、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。

センターは、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こと、消費者紛争を予防するための活動を支援すること並び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適正かつ迅速に実施し、及びその利用を容易にする」ことを目的として掲げています。これは、契約法等改正法により、センターの目的に、「消費者紛争を予防するための活動を支援すること及び重要消費者紛争について法による解決のための手続を「適正かつ迅速に」実施する旨が規定されたことを受けたものです。

（国の政策体系におけるセンターの位置付け）

国の政策体系との関係で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」、センターは「消費者問題に関する中核的機関」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」と位置付けられています。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、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センターが取り組む重点領域)

総論：

消費者を取り巻く環境をみると、消費者基本計画では「高齢化の進行等」や「世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等」に伴い、「ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化」がみられることを示すとともに、「デジタル化の進展・電子商取引の拡大」等の社会情勢の変化に伴い、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ています。このような環境下において、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、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います。また、生命又は身体へ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、センターは、消費者庁との連携を強化してきました。消費者安全調査委員会が令和4年10月に設立10周年を迎えるに当たり取りまとめられた「消費者安全調査委員会設立10年間の活動報告書」において、センターと消費者安全調査委員会は更なる連携の強化が求められているところ、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より一層求められています。

加えて、センターは、P I O-N E Tに蓄積された相談情報や、昭和45年の設立以来、培われてきた消費生活相談や商品テスト等に関する知見及び技術をいかし、消費者や全国の消費生活センター、行政機関などをつなぐ機能を強化することが求められます。このため、消費者向けの被害防止・自己解決支援のための情報発信(消費者向けF A Q、注意喚起)、全国の消費生活センター向けの知見の提供(職員・消費生活相談員向けの研修、F A Q)、行政機関や事業者団体等への情報提供・要望等を積極的に行うことが重要です。

さらに、複雑化する消費者トラブルを解決するためには、地方公共団体の消費者行政職員や消費生活相談員の知識・スキルの向上が不可欠です。他方、全国の消費生活相談員の配置数は、消費生活相談員の担い手不足などを背景に減少傾向となっています。

こうした課題に対応するため、地方公共団体及びセンターの職員・消費生活相談員の専門性や実務対応能力等を強化し、消費者庁とともに消費生活相談員のキャリアパスの提示や処遇改善を通じ、担い手の確保につなげていくことが重要です。

また、契約法等改正法によりセンターの業務に追加された適格消費者団体が行う差止請求関係業務に対する援助(センター法第10条第6号)、重要消費者紛争解決手続の計画的実施(同法第23条の2、第32条の2)、事業者の名称等の公表(同法第42条第2項)のほか、「被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策」(令和4年11月10日、「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議)では、相談対応に当たる消費生活相談員のスキル向上・研修、注意喚起及び裁判外紛争解決手続(A D R)の充実など、消費生活相談の強化等が求められました。また、「靈感商法等の悪

質商法への対策検討会」報告書（令和4年10月17日公表）では、消費生活相談の情報の保存期間の延長、事業者に再発防止等の取組を働き掛ける方向で活用するための制度的担保の検討等の提言がなされたことから、センターの役割を強化する必要があります。

消費生活相談DX：

平成23年の東日本大震災、平成28年の熊本地震、平成30年7月豪雨、令和元年台風第19号等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。また、令和2年1月以降、新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、感染症に便乗した悪質商法やトラブルが発生しました。感染拡大を予防するため、基本的な感染対策の徹底に加えて、買物や外食等の日常の消費行動において消費者及び事業者共に対応が求められます。コロナ禍において、「巣ごもり消費」の増加等を背景としたインターネット取引やデジタル技術を利用したテレワーク等が浸透する中で、消費者の間でこれらに対応した消費行動が拡大しています。

このような環境変化は、消費生活相談の課題をも顕在化させた。令和2年4月に「新型インフルエンザ等対策特別措置法」（平成24年法律第31号）に基づく緊急事態宣言が発出されたことに伴い、密閉、密集、密接の三つの密を避け、人と人との接触機会を最低7割程度削減させることにより、感染拡大を防止することが要請されました。消費生活相談の現場では、電話・対面による相談対応が原則である中、リモートワークやインターネットを介した相談対応には困難が伴い、多くの消費生活相談員等は職場で業務に当たることとなりました。中長期的にも、消費者からみた利便性の向上、相談現場の負担軽減が求められ、消費者からの相談需要は増加する可能性もある一方で、人口減少・高齢化により、地方消費者行政の現場においても職員の確保が困難になるおそれがあります。このような消費者行政を巡る諸課題の下で、消費生活相談のデジタル化とこれを通じた業務の見直しを行う必要性が高まっています。

こうした中、相談業務を支えるP I O - N E Tの改革に係る検討の具体化に向けて、消費者庁とセンターは、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から専門的な意見を聴取するため、「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置しました。令和3年9月には「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を、令和4年6月には「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2022」を作成・公表するなど、着実に検討を進めています。

厳しい財政状況の下、事業を一層効率化しつつ、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、また、令和8年10月にはP I O - N E Tが次の更改時期を迎えることから、これに向けて、消費生活相談DXを推進していく必要があります。

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

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○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「隙間事業」の執行 ・適格消費者団体・特定適格消費者団体の認定・監督 | <ul style="list-style-type: none"> ・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

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○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 ○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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 ○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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 ○適格消費者団体援助事業 ・適格消費者団体が行う差止請求関係業務に関する情報提供、活動に対する啓発等 ○特定適格消費者団体立担保支援事業 ・消費者裁判手続特例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年度から令和4年度までの5年間の第4期中期目標において、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ことなどが定められています（詳細につきましては、第4期中期目標をご覧ください。）。

なお、令和5年度からの5年間の第5期中期目標は、令和5年3月に定められており、現在、その目標の下、業務を遂行しています。

(2) 一定の事業等のまとまりごとの目標

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、次のとおりです。

- 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 適格消費者団体援助事業及び特定適格消費者団体立担保支援事業
- vii 裁判外紛争解決手続（ADR）事業

5. 法人の長の理念や運営上の方針・戦略等

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」を次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めます。

○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

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次のとおりです（詳細につきましては、第4期中期計画及び令和4年度計画をご覧ください。）。

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を行う。 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"> P I O-N E Tについては、デジタル改革の推進を図るため、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新(DX)に関する取組を進めるとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化するなどの取組を行う。 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"> P I O-N E Tについては、デジタル改革の推進を図るため、「新しい生活様式」やデジタル社会に対応した消費生活相談業務への刷新(DX)に関する取組を進めるとともに、新型コロナウイルス感染症・自然災害等緊急時における対応力を強化するなどの取組を行う。 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>

中期計画	年度計画
<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>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。 	<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。 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。 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

中期計画	年度計画
	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
vi 適格消費者団体援助事業及び特定適格消費者団体立担保支援事業	
①適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携、協力	
<ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体に対する情報提供の強化のほか、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助を行う。 ・特定適格消費者団体からの事前相談によ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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体に対する情報提供の強化のほか、適格消費者団体が行う差止請求関係業務の活動に対する啓発等の必要な援助を行う。 ・特定適格消費者団体からの事前相談によ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。
vii 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、手続終了とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。 ・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 	<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、手続終了とその期間短縮に努めるとともに、和解率を高めるよう努める。 ・消費者がセンターのADRを利用しやすいよう、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。 ・ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性

中期計画	年度計画
る。 ・ADRの迅速化を図り被害者救済の実効性を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を行う。	を向上させるため、デジタル化を通じた対応能力の強化に向けた取組等を行う。
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。 令和4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 	<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。 ○相模原事務所の建物維持管理業務及び研修宿泊関係業務（契約期間：令和3年4月から令和6年3

中期計画	年度計画
月までの5年5か月間) ○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)	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

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	山田 昭典	自 令和2年10月1日 至 令和5年3月31日 自 令和5年4月1日 至 令和10年3月31日	全部署	昭和56年 公正取引委員会事務局 入局 平成26年 公正取引委員会事務局 審査局長 平成28年 公正取引委員会事務局 経済取引局長 平成29年 公正取引委員会事務局 事務総長

理事	保木口 知子	自 令和3年10月1日 至 令和5年9月30日	総務部総務課、総務部企画課、相談情報部、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60年 国民生活センター入所 平成30年 (独)国民生活センター相談情報部長 令和3年 (独)国民生活センター審議役
	林田 雅秀	自 令和2年8月1日 再 令和3年10月1日 至 令和5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26年4月 復興庁参事官 平成28年6月 国土交通省国土政策局計画官 令和元年7月 消費者庁参事官 (併) 消費者行政新未来創造オフィス担当室長
	川口 徳子	自 令和元年10月16日 再 令和3年10月16日 至 令和5年10月15日	広報部、相談情報部（～令和3年9月30日まで）、商品テスト部（令和3年10月1日～）	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パ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パ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)	西 貴久雄	自 令和3年9月1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56年 国民生活センター入所 平成25年 (独)国民生活センター総務部長 平成29年 (独)国民生活センター監事室長事務取扱 平成31年 (独)国民生活センター審議役
	柏尾 哲哉	自 令和2年9月1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	平成8年 弁護士登録(東京弁護士会)

②会計監査人の氏名又は名称

太陽有限責任監査法人

(3) 職員の状況

常勤職員数は令和4年度末現在136人（前期比2人増加、1.5%増）であり、平均年齢は43.0歳（前期末43.1歳）となっています。このうち、国等からの出向者は2人、民間からの出向者は0人、令和5年3月31日退職者は3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

相模原事務所非常用自家発電設備設置工事（71百万円）

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

該当なし

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	3,026	97.1
図書雑誌出版収入	39	1.3
研修・宿泊収入	47	1.5
その他	3	0.1
合計	3,115	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

センターの広報事業、研修事業では、図書雑誌の出版を実施することにより、合計 39 百万円の自己収入を得ています。この自己収入は令和 2 年度は 40 百万円であり令和 2 年度に比べて、令和 3 年度は 4 百万円の増、令和 4 年度は 1 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。

センターの研修事業では、研修の実施による受講料収入、受講者等の宿泊収入、及び消費生活相談員資格試験の実施による受験手数料収入により、合計 47 百万円の自己収入を得ています。この自己収入は令和 2 年度は 26 百万円であり令和 2 年度に比べて、令和 3 年度は 11 百万円の増、令和 4 年度は 21 百万円の増となっております。主な原因としては新型コロナウイルス感染症の拡大により一部中止していた研修を開催したことによるものです。

(7) 社会及び環境への配慮等の状況

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するとともに、「コロナ克服・新時代開拓のための経済対策」（令和 3 年 11 月 19 日閣議決定）及び「緊急提言～未来を切り拓く「新しい資本主義」とその起動に向けて～」(令和 3 年 11 月 8 日新しい資本主義実現会議)において、賃上げを行う企業から優先的に調達を行う措置などを検討するとされたことを受け、総合評価落札方式の評価項目に賃上げに関する項目を設けることにより、賃上げ実施企業に加点をするよう設定し、これら法律等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

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。

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」、「個人情報の漏洩」、「P I O - N E T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（新型コロナウイルス感染症含む。）」を運営基盤における重要リスクとして考えています。

また、新型コロナウイルス感染症にも対応するため、職員にリモートPCを配布し、リモートPC等を活用したテレワークにより業務が継続できるよう試行を重ねました。

(2) 業務運営上の課題・リスク及びその対応策の状況

前記(1)に挙げたリスクのうち、「誤情報の公表・提供」は、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。

なお、情報セキュリティ対策として、情報セキュリティ対策推進計画を作成し、自己点検、情報セキュリティ監査、情報セキュリティ研修等を実施しリスク発生の未然防止に努めました。

さらに、新型コロナウイルス感染防止のため、リモートPC等を活用したテレワークを実施するとともに、外部有識者等を委員とする会議については、可能な限り対面での開催を見直し、開催する場合はWEB会議システムを活用して行う等、人との接触を低減した業務遂行を行いました。

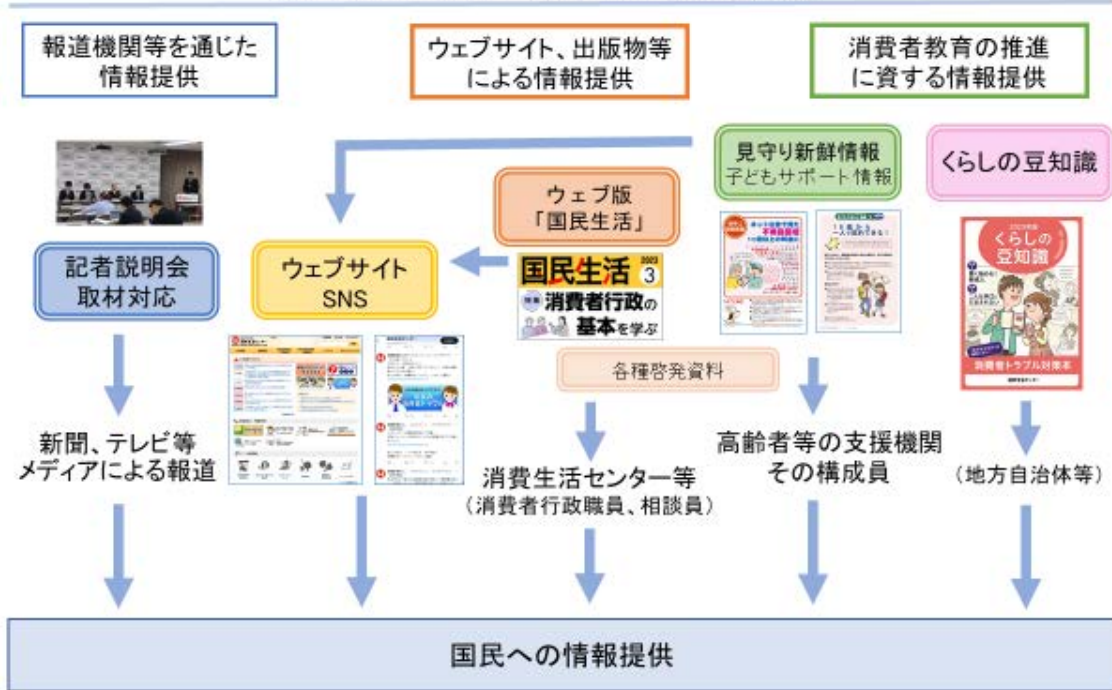
9. 業務の適正な評価の前提情報

令和4年度の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。

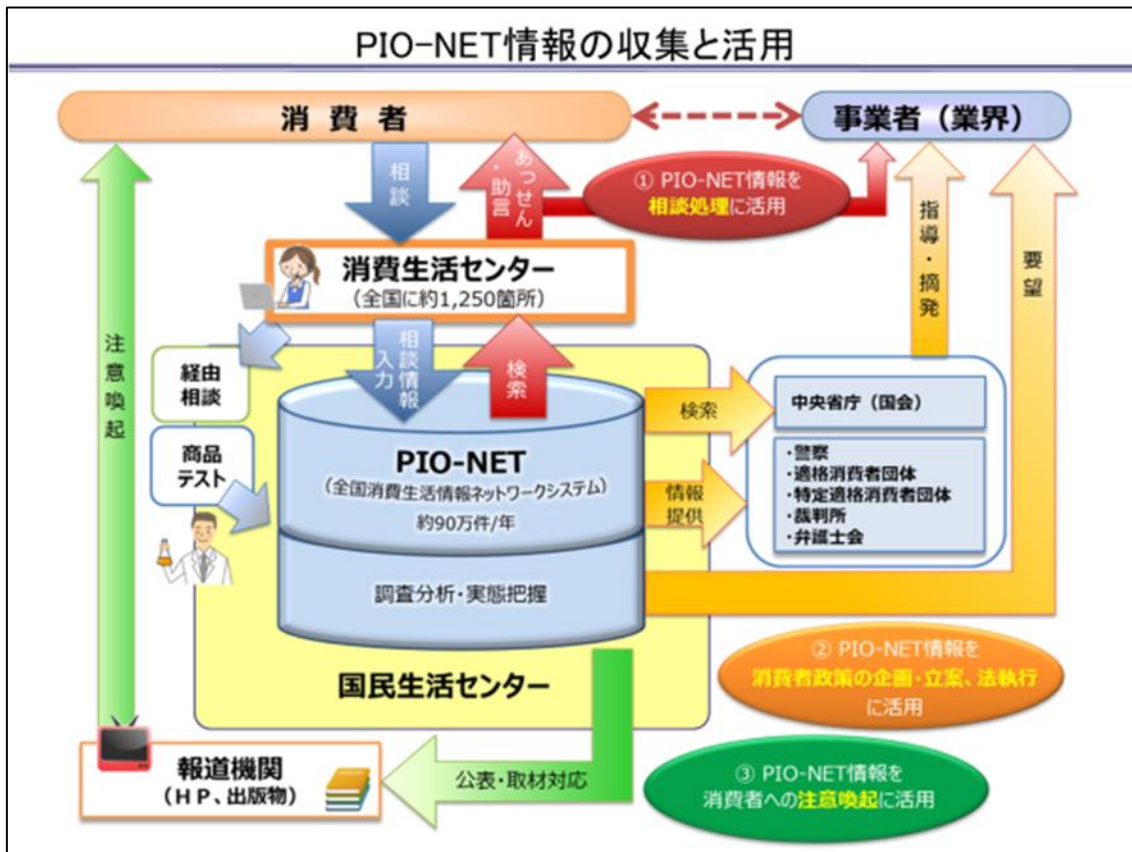
(1) 広報事業

広報事業の概要

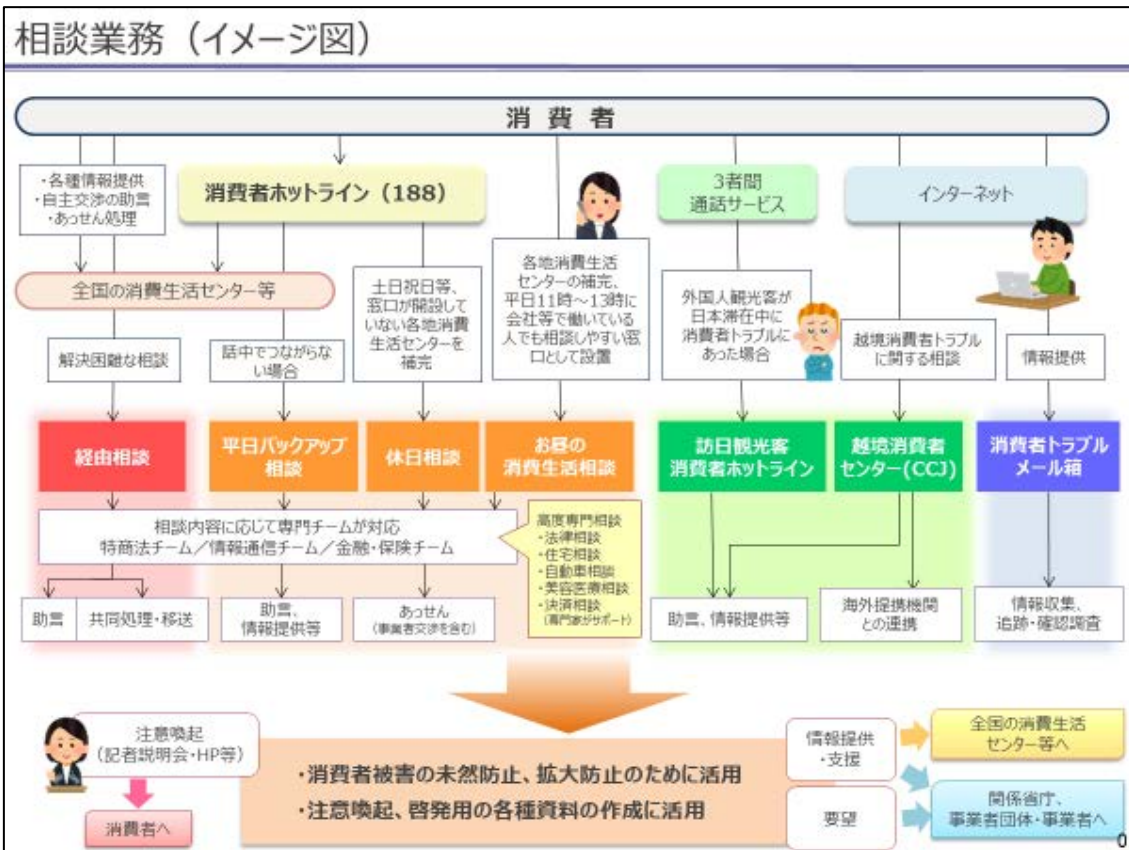
- ・ 国民生活センターが自ら行う情報提供を効果的に発信
- ・ 出版物等の発行により地方消費者行政の啓発業務を支援



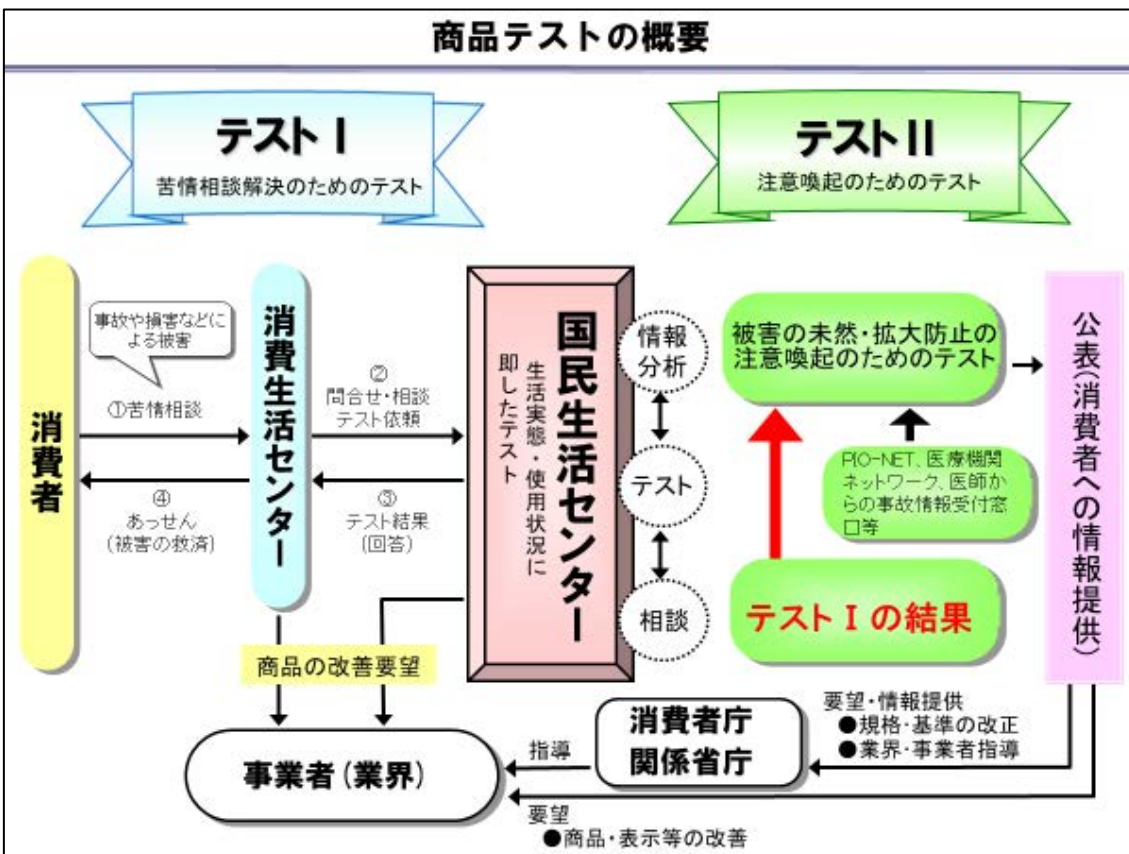
(2) 情報収集・分析事業



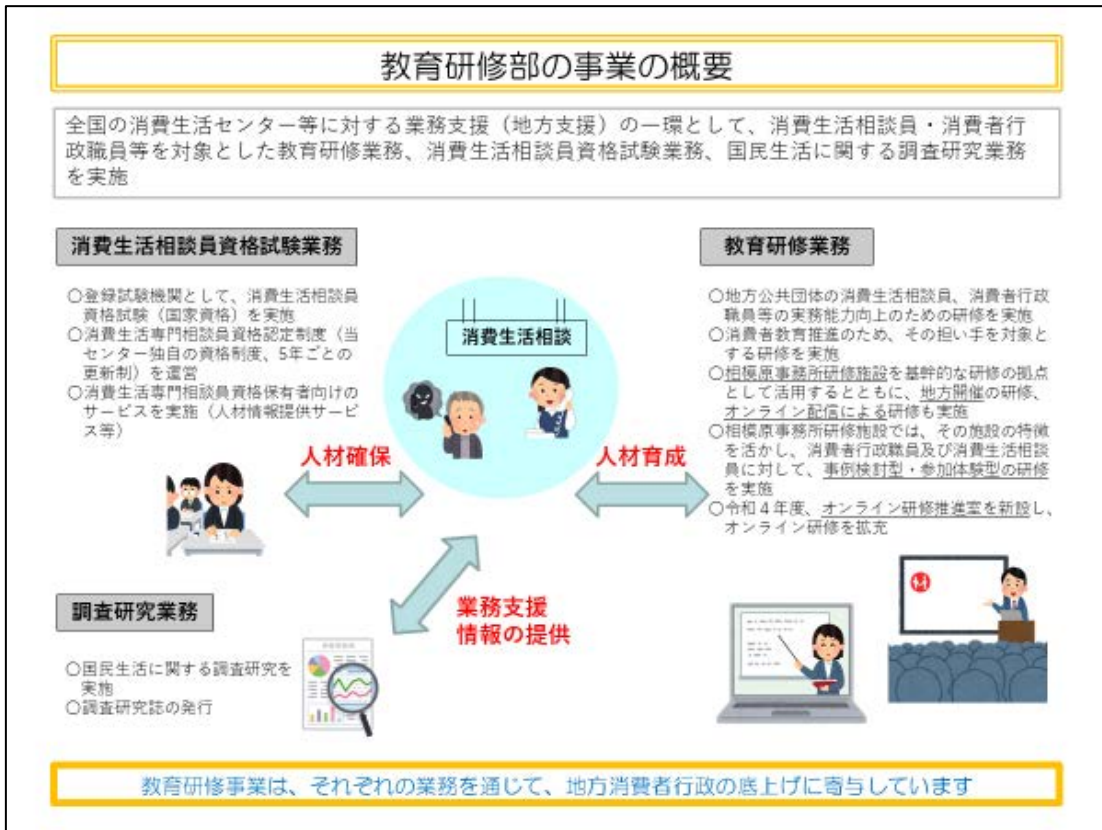
(3) 相談事業



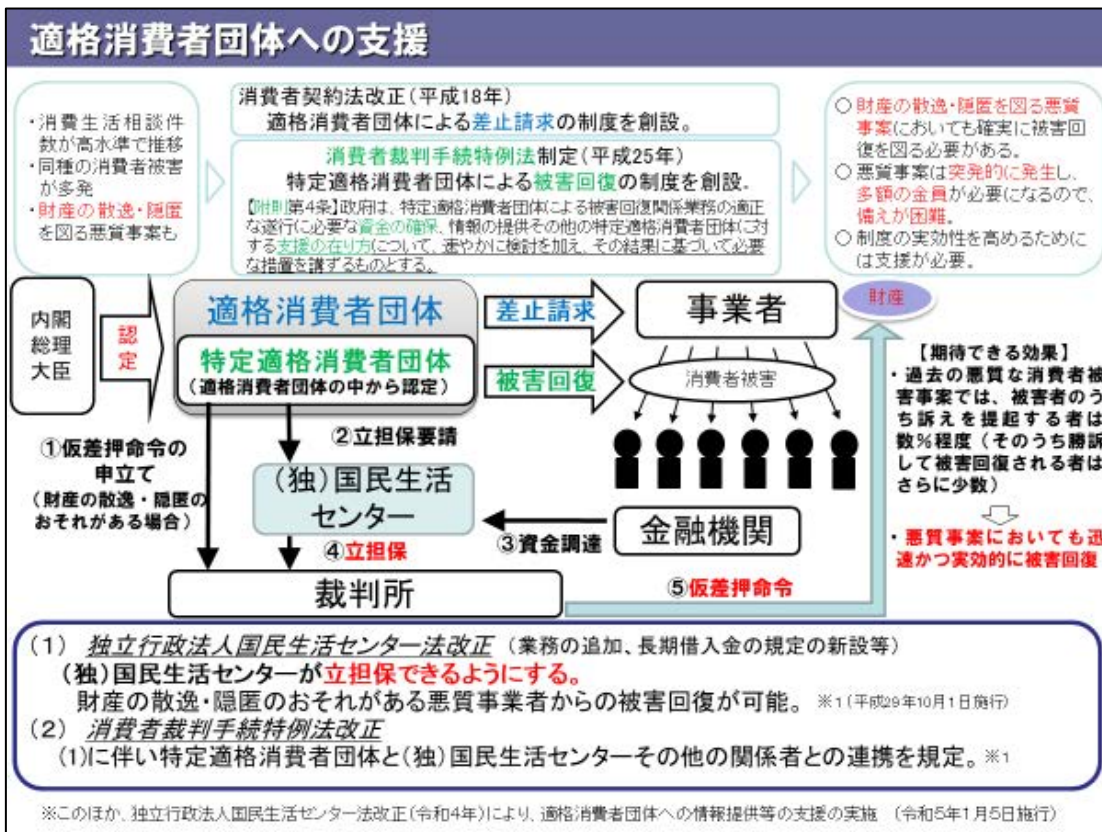
(4) 商品テスト事業



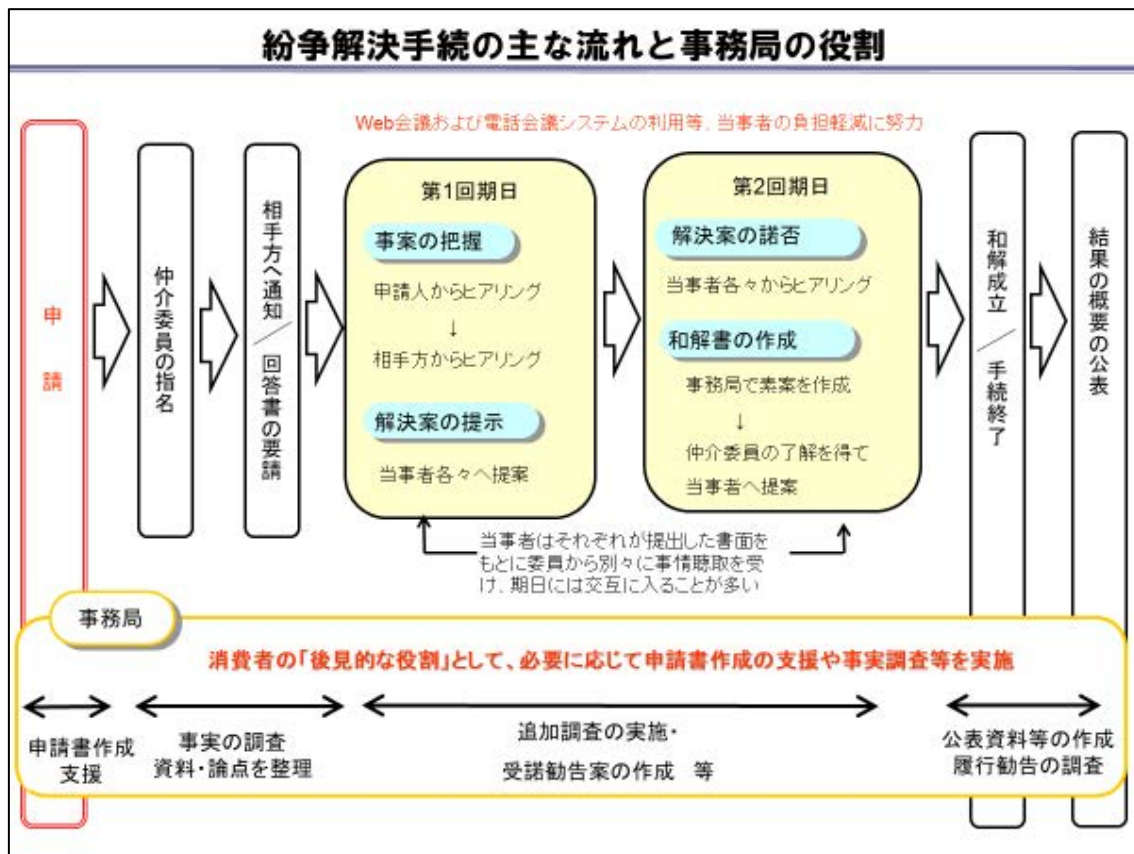
(5) 教育研修事業



(6) 適格消費者団体援助事業及び特定適格消費者団体立担保支援事業



(7) 裁判外紛争解決手続（ADR）事業



10. 業務の成果と使用した資源との対比

(1) 自己評価

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4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<表>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）。

<表>

(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	205
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	A	
ii 情報収集・分析事業	B	1,885
①P I O-N E T等の刷新、利用承認等	<u>B</u> ○	
②関係機関への情報提供及び情報交換	A	
iii 相談事業	B	518
①苦情相談	B	
②国民への情報提供	B	
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	A	
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	A	335
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	A	
④関係行政機関等に対する改善要望	A	
v 教育研修事業	B	361
①実務能力向上のための研修	A	
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	

項目	評価 (※)	行政コスト
⑤教育研修の合理化と経費の節減	B	
vi 適格消費者団体援助事業及び特定適格消費者団体立担保支援事業	B	7
①適格消費者団体援助事業	B	
②特定適格消費者団体との連携、協力	B	
③立担保期限の遵守	-	
④立担保事案の適切な管理、求償	B	
vii 裁判外紛争解決手続 (ADR) 事業	B	124
①ADR の適切な実施及び利用しやすいADR への改善	A	
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	
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	B	
v 保有資産の有効活用	B	
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	

項目	評定 (※)	行政コスト
v 情報システムの整備及び管理	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		789
合計		4,223

(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、次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	B	B	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	3,026	3,026	
事業収入等	82	89	
計	3,108	3,115	
支出			
業務経費	2,494	3,353	令和3年度予算からの繰越分のため
一般管理費	614	561	
計	3,108	3,913	

(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	1,292	流動負債	975
現金及び預金	1,158	引当金	115
その他	134	その他	860
固定資産	10,344	固定負債	3,047
有形固定資産	8,336	資産見返負債	1,500
その他	2,008	引当金	1,011
		その他	537
		負債合計	4,022
		純資産の部	
		資本金	8,902
		資本剰余金	△1,815
		利益剰余金	527
		純資産合計	7,614
資産合計	11,636	負債純資産合計	11,636

(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	4,131
経常費用	4,130
臨時損失	1
その他行政コスト	91
行政コスト合計	4,223

(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	4,130
業務経費	3,416
一般管理費	699
財務費用	15
雑損	0
経常収益	4,460
運営費交付金収益	3,756

自己収入	90
その他	614
臨時損失	1
臨時利益	36
当期総利益	365

(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	△1,724	163	7,341
当期変動額	0	△91	365	273
その他行政コスト	0	△91	0	△91
当期総利益	0	0	365	365
当期末残高	8,902	△1,815	527	7,614

(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	△163
投資活動によるキャッシュ・フロー	△744
財務活動によるキャッシュ・フロー	△219
資金減少額	△1,126
資金期首残高	2,284
資金期末残高	1,158

(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	1,158
現金及び預金	1,158

(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4年度末における資産合計は11,636百万円となっており、その大宗は現金・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4,022百万円となっており、その大宗は未払金や資産見返運営費交付金などです。運営費交付金債務については、中期目標の最終年度である令和4年度で全額収益化しております。

純資産合計は7,614百万円であり、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4,223百万円です。

(3) 損益計算書

経常費用は4,130百万円、経常収益は4,460百万円であり、当期総利益は365百万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雑誌出版収入や、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3,026百万円がありましたが、PIONEER2020 関連など前年度から継続して実施した業務に係る支出により163百万円の資金減少となっております。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744百万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219百万円の資金減少となっております。これらの結果、1,126百万円の資金減少となり、期末残高は1,158百万円となりました。

14. 内部統制の運用に関する情報

センターは、役員（監事を除く。）の職務の執行が独立行政法人通則法、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 18 条、22 条、29 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 4 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、各部署においていずれも大きなリスク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、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 4 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 26 条、27 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 4 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、総務部総務課及び監事の 3 つを設け、センター内に周知しています。

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

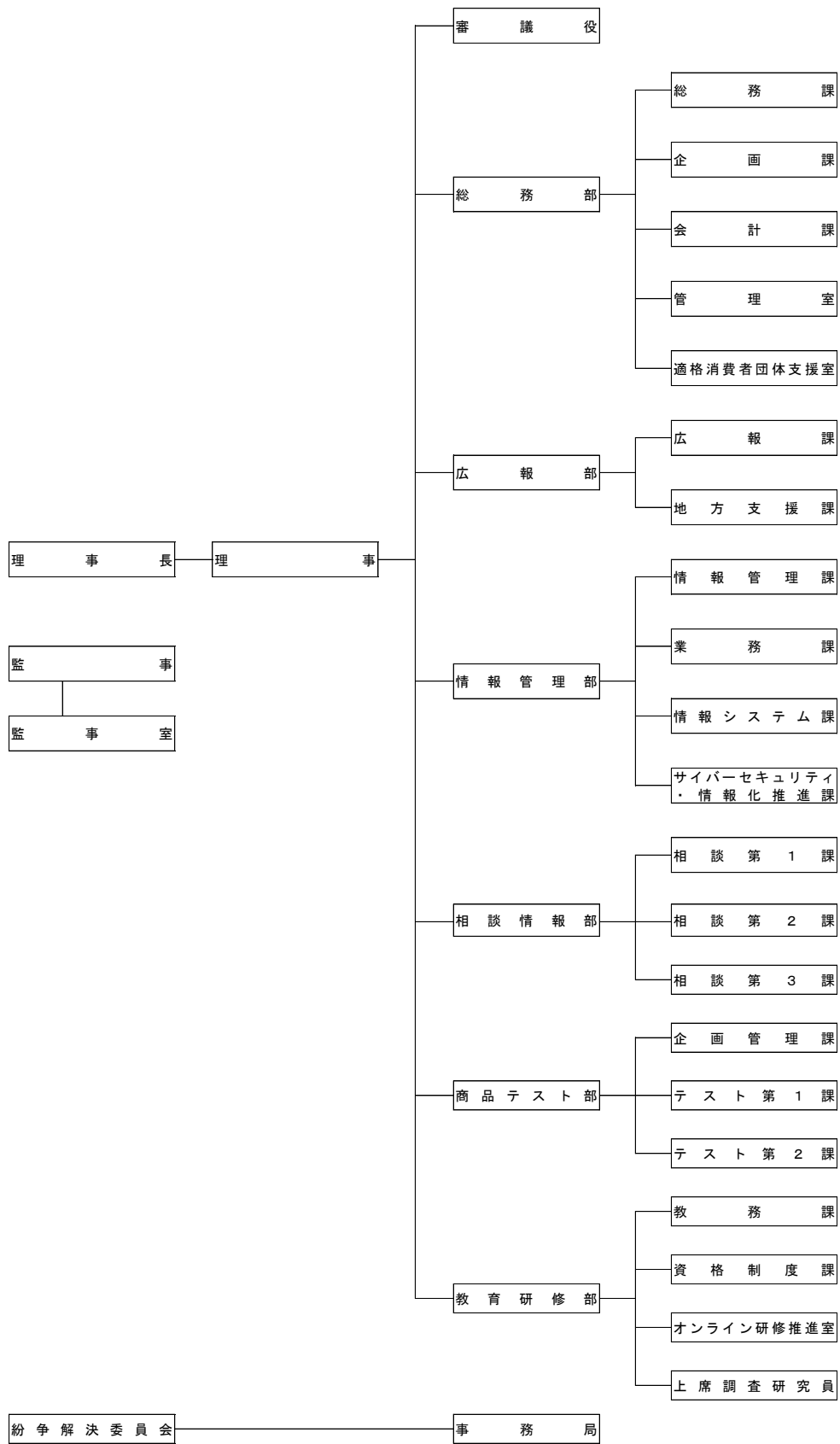
（2）設立に係る根拠法

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 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
資産	9,855	11,638	13,285	13,134	11,636
負債	2,352	4,177	5,855	5,794	4,022
純資産	7,504	7,461	7,430	7,341	7,614
行政コスト	3,044	4,305	3,388	4,430	4,223
経常費用	3,114	3,224	3,295	4,338	4,130
経常収益	3,162	3,274	3,357	4,341	4,460
当期純利益	48	50	61	3	365

(注 1) 各欄は四捨五入している。

(注 2) 行政コストについては、平成 30 年度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いる。

(8) 翌事業年度(令和 5 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	3,366
補助金	900
自己収入	126
計	4,391
支出	
業務経費	3,784
一般管理費	607
計	4,391

(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	4,848
經常費用	4,848
業務経費	2,403
一般管理費	179
人件費	1,428
賞与引当金繰入	146
退職給付引当金繰入	82
減価償却費	605
財務費用	5
臨時損失	-
収益の部	3,946
運営費交付金収益	3,214
補助金等収益	900
賞与引当金見返に係る収益	146
退職給付引当金見返に係る収益	82
自己収入	126
資産見返運営費交付金戻入	380
臨時利益	-
經常利益又は經常損失(△)	1
目的積立金取崩額	-
当期総利益又は当期総損失(△)	1

(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	4,391
業務活動による支出	4,168
投資活動による支出	-
財務活動による支出	224
リース債務の返済による支出	224
翌年度への繰越金	-

資金収入	4,391
業務活動による収入	4,391
運営費交付金による収入	3,366
国庫補助金による収入	900
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、棚卸資産等
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	国からの出資や交付された施設費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	固定資産の除却損
臨時利益	固定資産の除却損相当分
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 キャッシュ・フロー	リース債務の返済による支出が該当

(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、次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、センターのウェブサイト (<https://www.kokusen.go.jp>) では、消費者に対する様々な注意喚起のほか、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