

**独立行政法人国民生活センター  
令和2年度(2020年度)  
事業報告書**

令和3年(2021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	13
(6) 財源の状況	13
(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	15
10. 業務の成果と使用した資源との対比	19
(1) 自己評価	19
(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	22
11. 予算と決算との対比	22
12. 財務諸表	23
(1) 貸借対照表	23
(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 .....	24
(5) キャッシュ・フロー計算書 .....	24
<b>13. 財政状態及び運営状況の法人の長による説明情報</b> .....	25
(1) 貸借対照表 .....	25
(2) 行政コスト計算書 .....	25
(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
<b>14. 内部統制の運用に関する情報</b> .....	26
(1) 内部統制の運用（業務方法書第 17 条、21 条、28 条） .....	26
(2) 監事監査・内部監査（業務方法書第 25 条、26 条） .....	26
(3) 公益通報窓口 .....	26
<b>15. 法人の基本情報</b> .....	26
(1) 沿革 .....	26
(2) 設立に係る根拠法 .....	27
(3) 主務大臣 .....	27
(4) 組織図 .....	28
(5) 事務所（従たる事務所を含む。）の所在地 .....	29
(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 .....	29
(7) 主要な財務データの経年比較 .....	29
(8) 翌事業年度に係る予算、収支計画及び資金計画 .....	29
<b>16. 参考情報</b> .....	31
(1) 要約した財務諸表の科目の説明 .....	31
(2) その他公表資料等との関係の説明 .....	33

## 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、中期計画に基づき平成31年度の年度計画を定めました。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大で取り入れられつつある「新しい生活様式」の中で増加しているインターネットトラブルに関する注意喚起を行うとともに、成年年齢引き下げを見据え、女子中高生に影響力のある記事メディアに啓発記事を掲載するなど、IT・ネットワーク社会の拡大に即応したトラブルへの対応支援を拡充しました。また、インターネット取引の増加とも相まって、国境を越えた消費者取引のトラブルも増えていることから、こうした事態に即応するため、越境消費者センター（CCJ）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、国際化への対応を図りました。さらに、新型コロナウイルスに対する不安に付け込んで効果に疑問のある商品が販売されたり、ワクチン接種に便乗して金銭や個人情報等を要求したりする行為が散見されたことから、関連商品のテスト結果を公表して注意喚起を行うとともに、給付金や新型コロナワクチン詐欺に関するホットラインを設けるなど、消費者相談にも迅速に対応しました。さらに、ここ数年頻発する災害に対応するため、令和2年7月豪雨に関するホットラインも設けるなど、被災された消費者の支援に迅速に対応しました。

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した。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。

## 2. 法人の目的、業務内容

### (1) 法人の目的

当センターは、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）

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。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。以下「消費者基本計画」という。）では、消費者をめぐる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。

### （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「消費者問題におけ

る中核機関」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」とことや、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、今後 2020 年代には、高齢化の進行、成年年齢の引下げ、外国人の増加等により、ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化が更に進むことが懸念され、また、ここ数年、全国の消費生活センター等に寄せられる消費生活相談件数が増加し、架空請求や高齢者等の社会的弱者を狙った悪質商法による消費者被害は跡を絶たず、消費者政策として対応の強化を求めています。さらに、デジタル化の進展に伴う電子商取引の拡大や自然災害の激甚化・多発化等により、いわゆる一般的・平均的消費者についても一時的にぜい弱な消費者になってしまう状況がより多く発生することが懸念されています。

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、東日本大震災（平成 23 年 3 月）や平成 28 年熊本地震、令和 2 年 7 月豪雨などにより国民の安全・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、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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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

## 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2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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、令和2年度中の刷新後のシステムの運用を開始する。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する。</li> <li>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。</li> </ul>
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</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</p>

中期計画	年度計画
<p>一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>一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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・研修コースごとに、受講者に対するアンケ</li> </ul>

中期計画	年度計画
<p>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>	<p>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。</p> <p>・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。</p>
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	
<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、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。</p> <p>・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。</p>	<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、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。</p> <p>・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。</p>
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	
<p>・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</p>	<p>・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</p>

中期計画	年度計画
連携を図りながら協力するよう努める。	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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・令和2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。</li> </ul>
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"> <li>・「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。</li> <li>○全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O—N E T）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）</li> <li>○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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>○全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O—N E T）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。</li> <li>○企業・消費者向けの教育研修事業</li> </ul>

中期計画	年度計画
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)	(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2年9月30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
	山田 昭典	自 令和2年10月1日	全部署	昭和56年 公正取引委員会事務

		至 令和5年3月31日		局 入局 平成26年 公正取引委員会事務 総局審査局長 平成28年 公正取引委員会事務 総局経済取引局長 平成29年 公正取引委員会事務 総局事務総長
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2年7月31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
	林田 雅秀	自 令和2年8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 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 ザリ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 ザリ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 令和 2 年 8 月 31 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
	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会計監査人の氏名または名称

太陽有限責任監査法人

(3) 職員の状況

常勤職員数は令和 2 年度末現在 138 人(前期比増減 0 人)であり、平均年齢は 42.9 歳(前期末 42.1 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 3 年 3 月 31 日退職者は 4 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

業務支援システム構築等関連(186 百万円)

事故情報データベースシステム構築(144 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(P I O—N E T 2 0 2 0)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	4,211	98.4
図書雑誌出版収入	40	0.9
研修宿泊収入	26	0.6
その他	2	0.0
合計	4,279	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、図書雑誌の出版を実施することにより、合計40百万円の自己収入を得ています。この自己収入は令和元年度は41百万円で、令和2年度は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26百万円の自己収入を得ています。この自己収入は令和元年度は56百万円で、令和2年度は30百万円の減となっております。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る研修の一部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(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、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、「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。

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、セキュリティ監査、研修等を実施しリスク発生の未然防止に努めました。

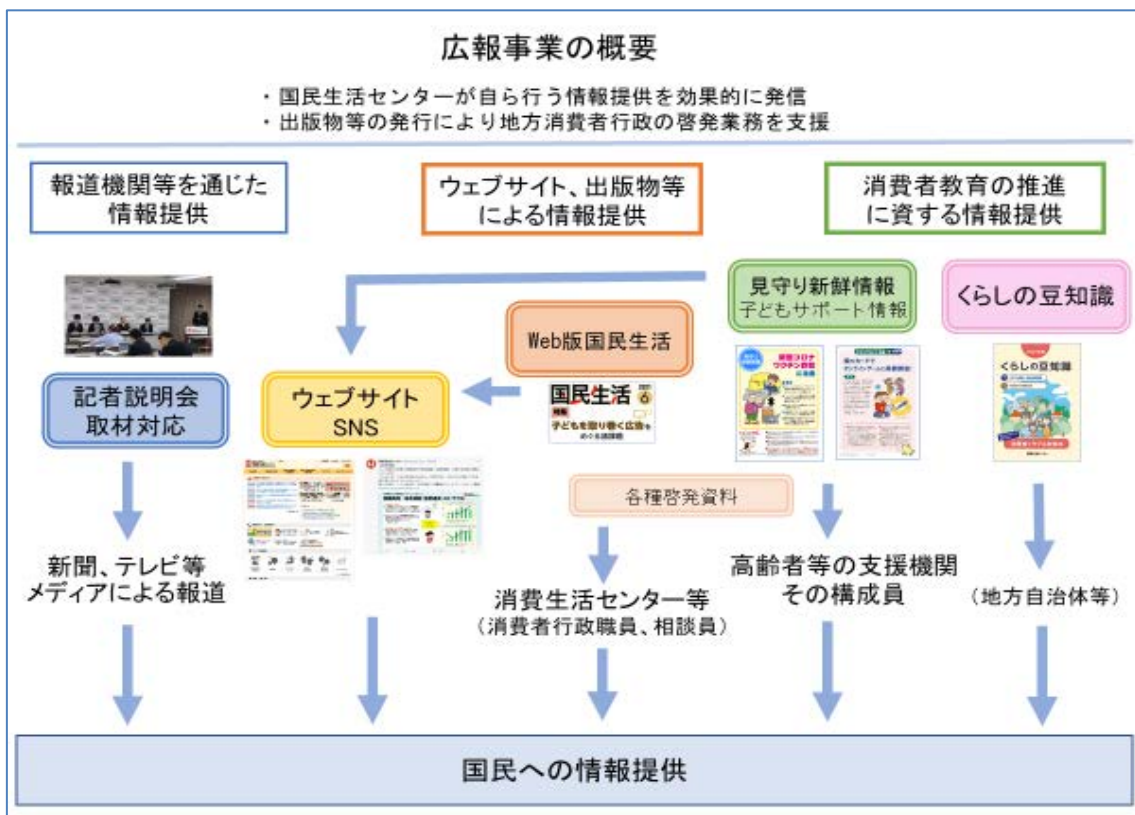
さらに、新型コロナウイルス感染防止のため、時差出勤の実施、リモートPC等を活用した在宅勤務を実施するとともに、外部有識者等を委員とする会議については、可能

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徹底し、必要な業務について継続する対応を行っています。

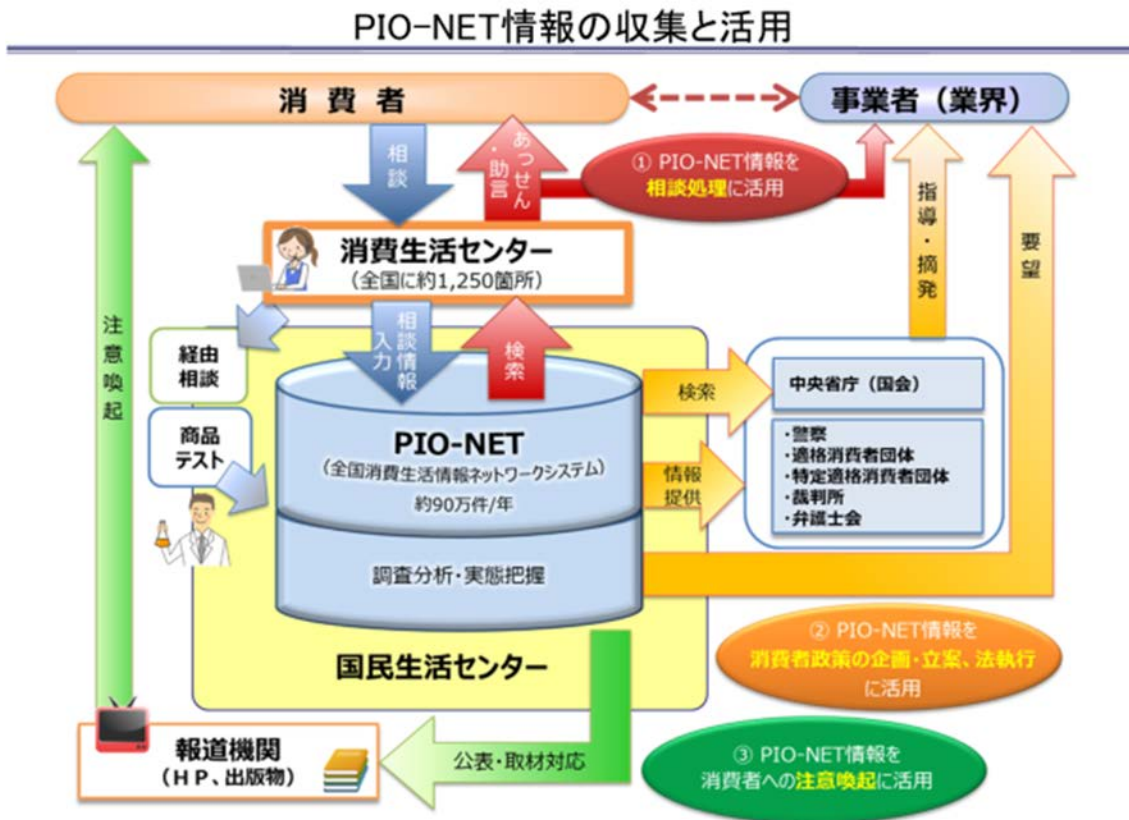
## 9. 業務の適正な評価の前提情報

令和2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。

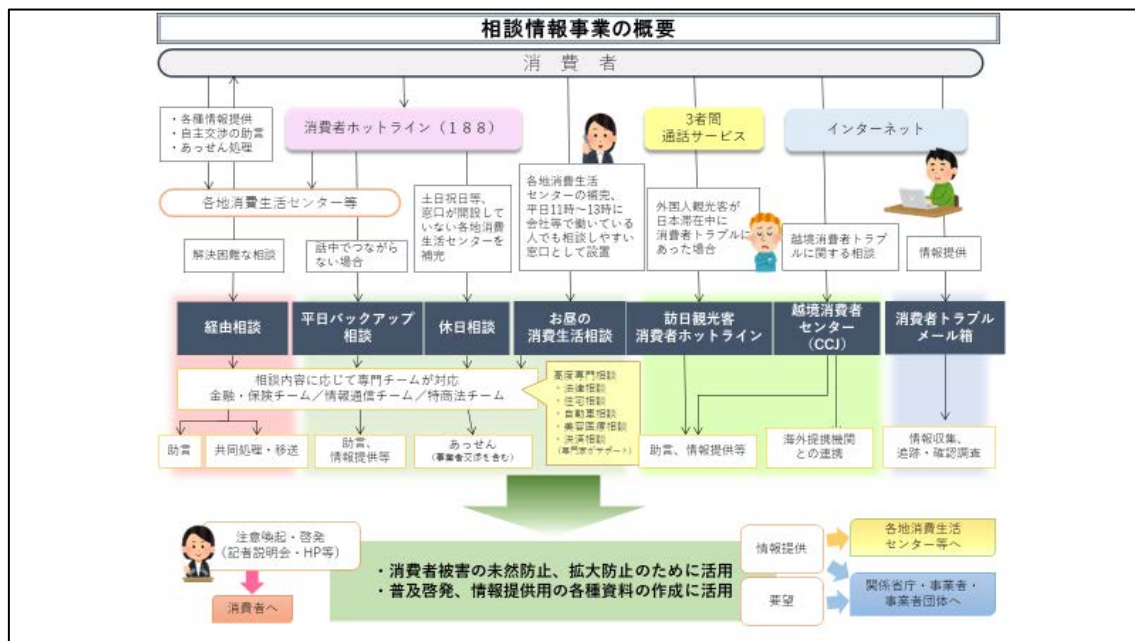
### (1) 広報事業



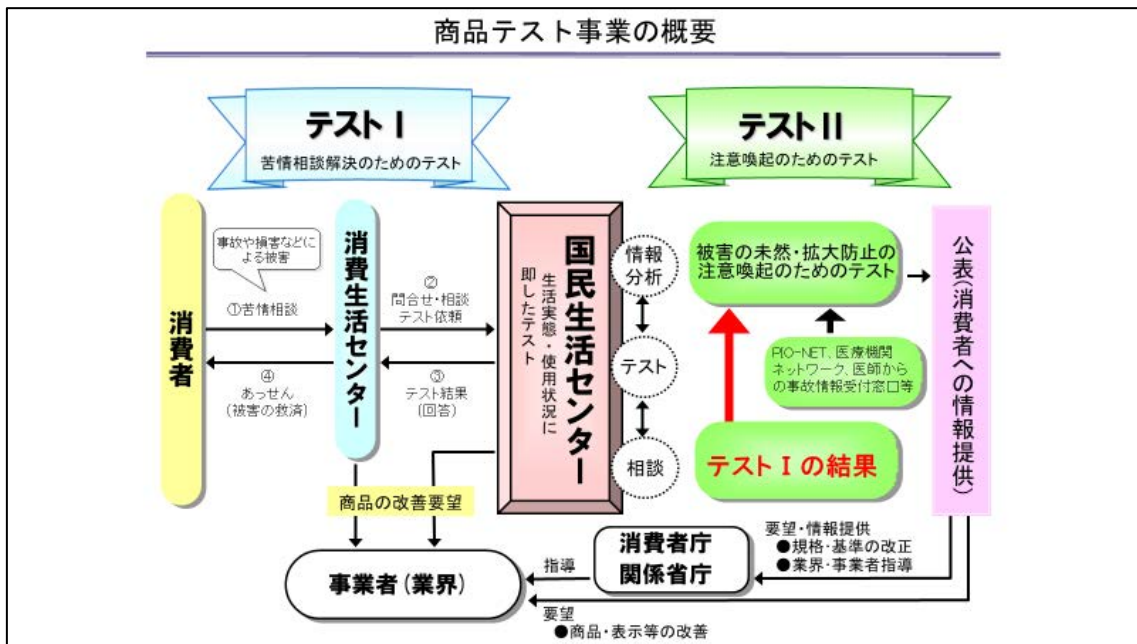
(2) 情報収集・分析事業



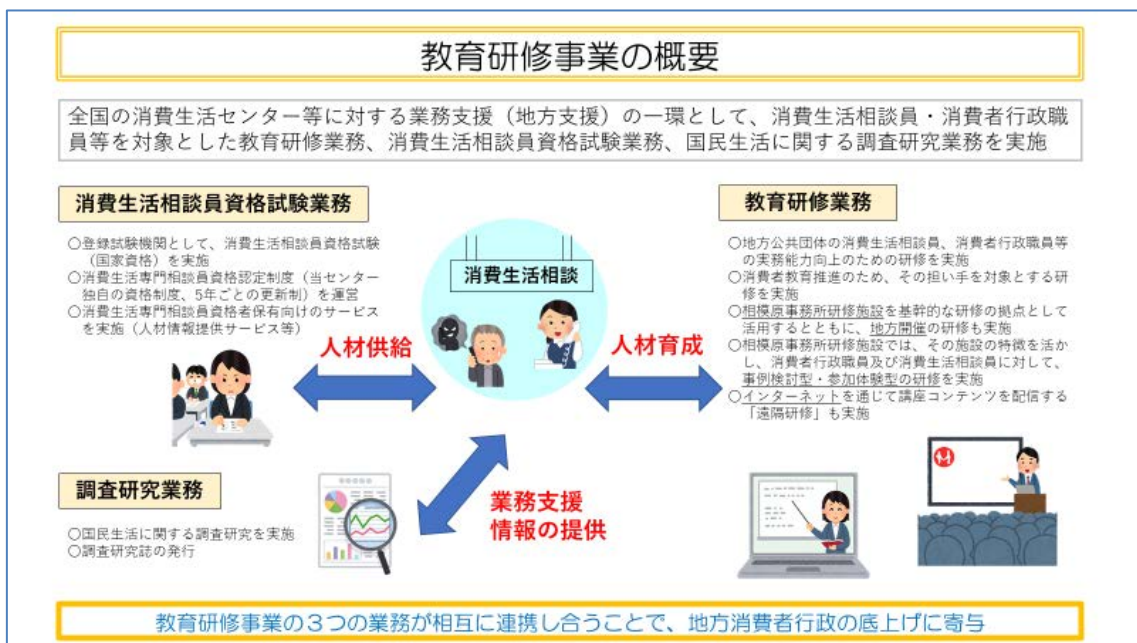
(3) 相談事業



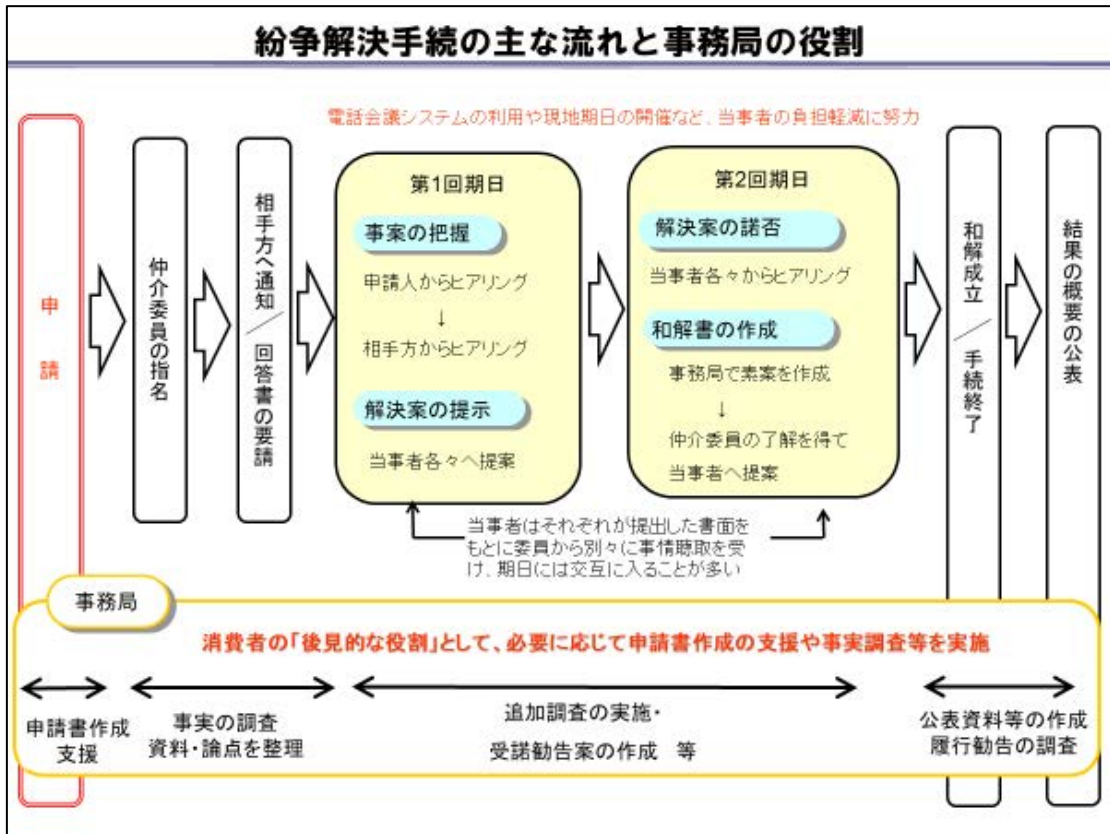
(4) 商品テスト事業



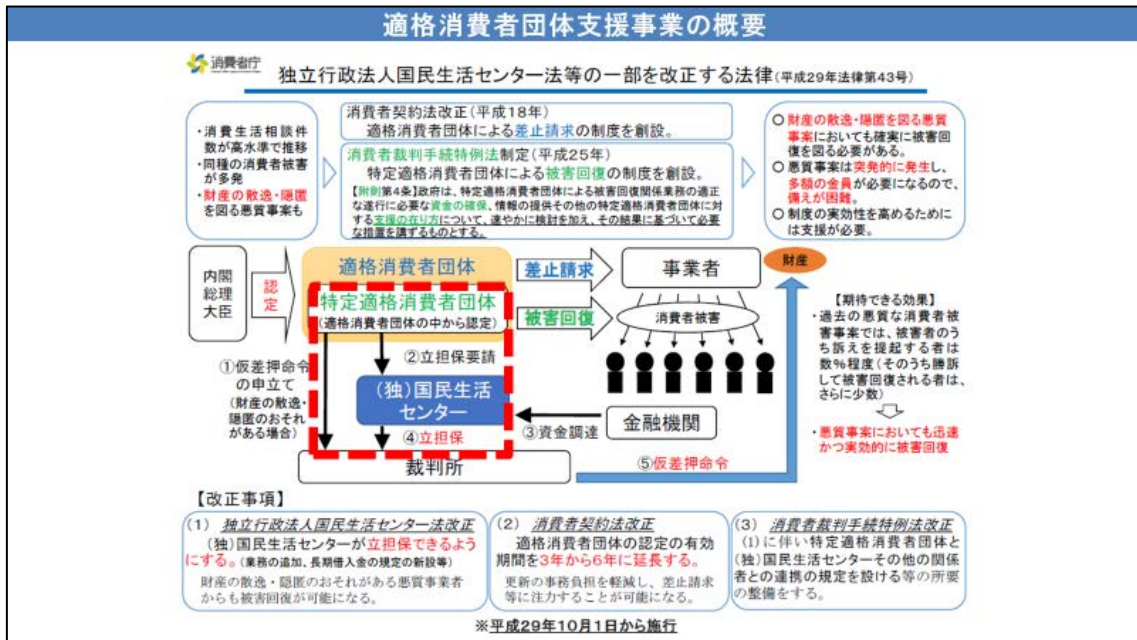
(5) 教育研修事業



(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2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	204
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	1,256
①PIO-NET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	B	
iii 相談事業	B	465
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	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	372
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	274
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	B	
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 裁判外紛争解決手続 (ADR) 事業	B	131
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	6
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	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	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	-	/

項目	評価 (※)	行政コスト
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		679
合計		3,388

(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価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			

(※)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	4,211	4,211	
事業収入等	67	68	
計	4,278	4,279	
支出			
業務経費	3,722	3,004	令和 2 年度予算の一部および補正予算の一部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	556	544	
計	4,278	3,548	

(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	4,117	流動負債	3,961
現金及び預金	3,984	運営費交付金債務	2,980
その他	133	引当金	114
固定資産	9,168	その他	867
有形固定資産	7,700	固定負債	1,894
その他	1,468	資産見返負債	868
		引当金	1,004
		その他	23
		負債合計	5,855
		純資産の部	
		資本金	8,902
		資本剰余金	△1,631
		利益剰余金	159
		純資産合計	7,430
資産合計	13,285	負債純資産合計	13,285

(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	3,295
経常費用	3,295
臨時損失	0
その他行政コスト	92
行政コスト合計	3,388

(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	3,295
業務経費	2,706
一般管理費	589

財務費用	0
経常収益	3,357
運営費交付金収益	2,851
自己収入	68
その他	437
臨時損失	0
臨時利益	0
当期総利益	61

(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	△1,539	98	7,461
当期変動額	0	△92	61	△31
その他行政コスト	0	△92	0	△92
当期総利益	0	0	61	61
当期末残高	8,902	△1,631	159	7,430

(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	1,531
投資活動によるキャッシュ・フロー	△19
財務活動によるキャッシュ・フロー	△87
資金増加額	1,424
資金期首残高	2,560
資金期末残高	3,984

(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	3,984
現金及び預金	3,984

(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2年度末における資産合計は13,285百万円となっており、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5,855百万円となっており、その大宗は翌年度へ繰り越した運営費交付金債務、未払金や資産見返運営費交付金などです。

純資産合計は7,430百万円であり、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3,388百万円です。

#### (3) 損益計算書

経常費用は3,295百万円、経常収益は3,357百万円であり、当期総利益は61百万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4,211百万円のうち、1,340百万円を翌年度に繰り越したことなどにより、結果1,531百万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19百万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87百万円の資金減少となっております。これらの結果、1,424百万円の資金増加となり、期末残高は3,984百万円となりました。

#### 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 2 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、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 2 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 2 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

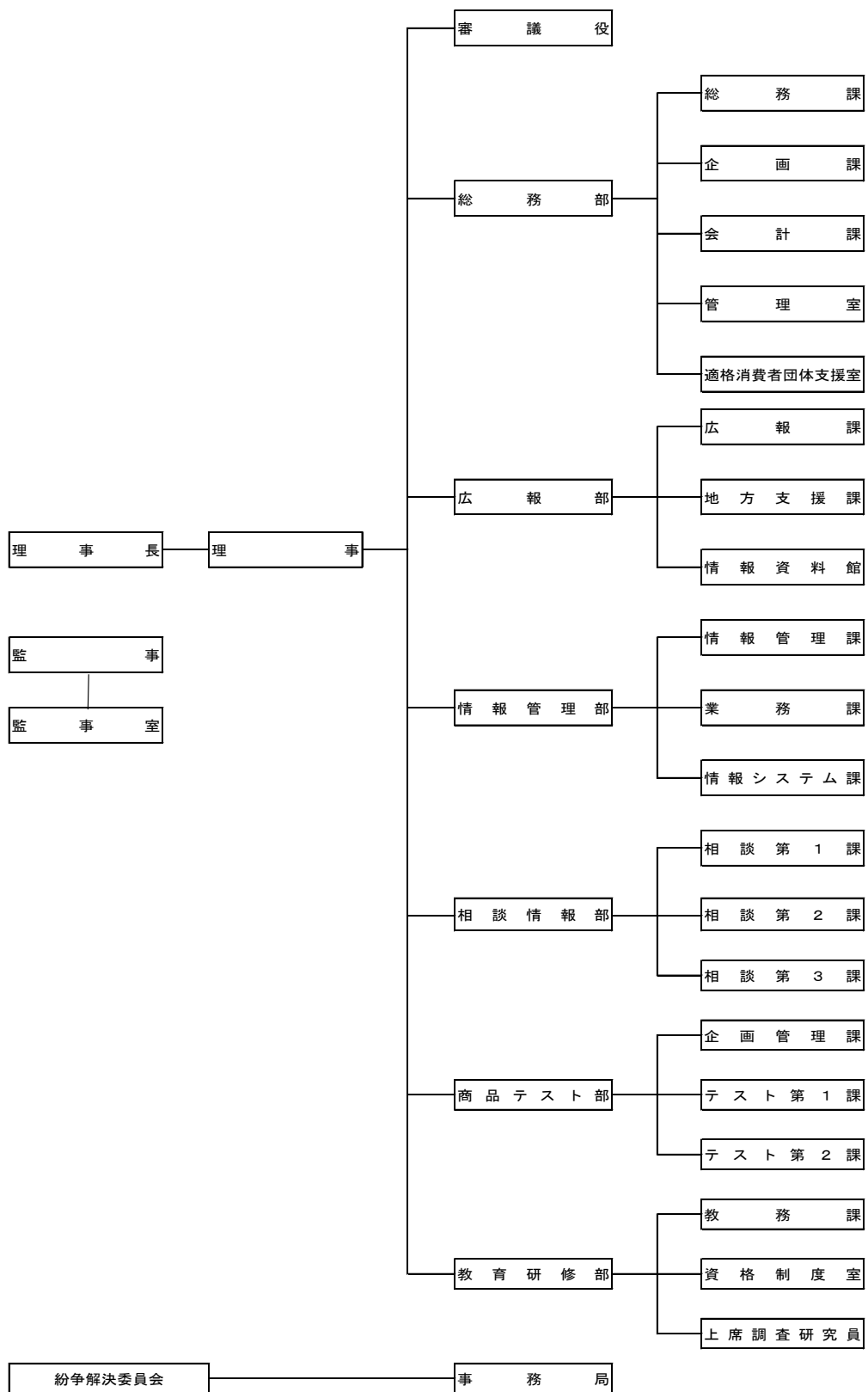
(2) 設立に係る根拠法

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 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
資産	9,140	9,545	9,855	11,638	13,285
負債	1,435	1,505	2,352	4,177	5,855
純資産	7,705	8,041	7,504	7,461	7,430
行政コスト	2,982	3,290	3,044	4,305	3,388
経常費用	3,000	3,399	3,114	3,224	3,295
経常収益	3,060	3,827	3,162	3,274	3,357
当期純利益	59	428	48	50	61

(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(令和 3 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	3,026
自己収入	126
計	3,151
支出	
業務経費	2,547
一般管理費	604
計	3,151

(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	3,364
經常費用	3,364
業務経費	1,513
一般管理費	264
人件費	1,122
賞与引当金繰入	98
退職給付引当金繰入	112
減価償却費	255
財務費用	0
臨時損失	-
収益の部	3,367
運営費交付金収益	2,848
賞与引当金見返に係る収益	98
退職給付引当金見返に係る収益	112
自己収入	126
資産見返運営費交付金戻入	184
資産見返寄付金戻入	0
臨時利益	-
經常利益又は經常損失(△)	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	3,151
業務活動による支出	3,076
投資活動による支出	0
財務活動による支出	75
リース債務の返済による支出	75
翌年度への繰越金	-
資金収入	3,151

業務活動による収入	3,151
運営費交付金による収入	3,026
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、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、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