

独立行政法人国民生活センター
令和5年度(2023年度)
事業報告書

令和6年(2024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	4
(1) 法人の目的	4
(2) 業務内容	4
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	9
7. 持続的に適正なサービスを提供するための源泉	14
(1) ガバナンスの状況	14
(2) 役員等の状況	15
(3) 職員の状況	17
(4) 重要な施設等の整備等の状況	17
(5) 純資産の状況	17
(6) 財源の状況	17
(7) 社会及び環境への配慮等の状況	18
(8) 法人の強みや基盤を維持・創出していくための源泉	20
8. 業務運営上の課題・リスク及びその対応策	20
(1) リスク管理の状況	20
(2) 業務運営上の課題・リスク及びその対応策の状況	21
9. 業務の適正な評価の前提情報	21
10. 業務の成果と使用した資源との対比	26
(1) 当該事業年度の主な業務成果	26
(2) 自己評価	26

(3) 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.....	29
11. 予算と決算との対比	30
12. 財務諸表	30
(1) 貸借対照表.....	30
(2) 行政コスト計算書.....	31
(3) 損益計算書.....	31
(4) 純資産変動計算書.....	31
(5) キャッシュ・フロー計算書.....	32
13. 財政状態及び運営状況の法人の長による説明情報	32
(1) 貸借対照表.....	32
(2) 行政コスト計算書.....	32
(3) 損益計算書.....	33
(4) 純資産変動計算書.....	33
(5) キャッシュ・フロー計算書.....	33
14. 内部統制の運用に関する情報	33
(1) 内部統制の運用（業務方法書第 18 条、22 条、29 条）.....	33
(2) 監事監査・内部監査（業務方法書第 26 条、27 条）.....	34
(3) 公益通報窓口.....	34
15. 法人の基本情報	34
(1) 沿革.....	34
(2) 設立に係る根拠法.....	34
(3) 主務大臣.....	34
(4) 組織図.....	35
(5) 事務所（従たる事務所を含む。）の所在地.....	35
(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.....	36
(7) 主要な財務データの経年比較.....	36
(8) 翌事業年度(令和 6 年度)に係る予算、収支計画及び資金計画.....	36
16. 参考情報	38

(1) 要約した財務諸表の科目の説明.....	38
(2) その他公表資料等との関係の説明	40

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。

令和 5 年度は、当センターにとって新たな取組が始まる重要な年として位置付け、日々の業務を実施してきました。

「旧統一教会」問題等に関連して、いわゆる靈感商法（開運商法）への対応強化を求める社会的な要請を受け、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」（以下「契約法等改正法」といいます。）が成立し、適格消費者団体への情報提供等の援助が新たな業務として追加されるとともに、裁判外紛争解決手続（ADR）の充実、事業者名公表の根拠規定の導入などが行われました。この法改正によって追加された業務については、令和 5 年度において、適格消費者団体との関係構築や事業者公表の積極的な実施とともに、ADR では、期日のオンライン化により遠隔地の当事者についての負担を軽減し、消費者・事業者双方の協力を得ながら迅速な審理を実施しました。また、法改正に関連して、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、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、研修の充実を図りました。

令和 5 年度は第 5 期中期目標期間（中期目標期間：令和 5 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで）の初年度でした。この新しい中期目標では、消費生活相談のデジタル化の推進、情報提供の充実、人材育成・働き方改革など、新たな目標が定められていました。消費生活相談のデジタル化については、令和 5 年 7 月に現時点における計画を示した「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 2023」を新たに公表しました。

情報提供については、新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症となり、これまでの日常が徐々に取り戻される中、「旅行予約」や「チケット転売」に関するトラブルが増加したことを受けて迅速に注意喚起を行う、危害情報等に基づくテスト結果を迅速に公表するなど、時宜にかなった注意喚起を積極的に実施してきました。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 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、令和 5 年

度も引き続き SNS 等を活用した注意喚起にも力を入れ、具体的には、国民生活センター公式 YouTube チャンネルを開設したほか、TVer や Instagram で広告動画の配信を行うなど、多くの方により確実に情報が伝わる手法を取り入れ、情報提供の充実を図りました。

研修事業については、令和 2 年度から開始していたオンライン研修を令和 5 年度は実施回数や内容の見直しを行うなどして、受講者の研修受講機会の確保につなげました。国家資格試験である消費生活相談員資格試験については、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、受験者の拡大に向けた様々な取組を実施しました。

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際しても、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、令和 5 年度においては、令和 6 年 1 月 1 日に発災した能登半島地震を受け、同月 15 日に「能登半島地震関連 消費者ホットライン」を速やかに開設し、被災地域の消費生活センターのバックアップを行うとともに、震災に関連した悪質商法の未然防止、拡大防止につなげるため、注意喚起情報の迅速な発信に努めました。

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、消費者行政当局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 5 年 7 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 2023」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。）を推進してまいります。

商品テスト事業については、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件事例を調査・分析し、消費者事故の拡大防止、未然防止等のため、注意喚起を実施するとともに、行政、事業者への要望・情報提供を行った結果、行政による事業者・業界指導につながったものもありました。例えば、花粉症への効果をほのめかした健康茶にステロイドが含有されていた案件について、医薬品医療機器等法上問題であると考えられたため、厚生労働省に対し要望を行った結果、同省から自治体へ情報提供が行われ、自治体による立入調査が行われるとともに、事業者により販売中止、回収・返金の告知等が実施されました。また、

道路交通法の基準に適合しない電動アシスト自転車に関する注意喚起において、警察庁に対し、道路交通法上の基準に適合せず、自転車として公道を通行できない車両に関する周知を要望し、同庁ウェブサイト上での注意喚起、都道府県警宛での通達の発出が行われました。

センターは、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6年度においても、引き続きこれらの問題に取り組んでいくとともに、令和4年の法改正により当センターに加えられた業務の着実な実施、若者向けを含む情報発信の強化・充実、そのときどきの社会状況に応じた消費者トラブルへの対応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「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。

(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FAQ、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、FAQ）、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（ADR）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：

新型コロナウイルス感染症拡大を契機に、社会のデジタルシフトが急速に進展しました。このような状況を踏まえ、新型コロナ感染症や災害等緊急時の対応はもとより、消費者（相談者）からみた利便性の向上、相談現場の負担軽減といった消費生活相談を巡る様々な課題に対応するため、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、消費生活相談のデジタル化の具体化に向けて、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5年7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2023」を作成・公表するなど、着実に検討を進めています。

国の政策体系における独立行政法人国民生活センター



4. 中期目標

(1) 概要

令和5年度から令和9年度までの5年間の第5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实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5期中期目標をご覧ください。）。

(2) 一定の事業等のまとまりごとの目標

センターは、第5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。

具体的な区分名及び区分ごとの目標は、次のとおりです。

i 広報事業

国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供する業務や、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業務を実施するため、報道機関等を通じた情報提供、ウェブサイトや出版物等による情報提供などを行う。

ii 情報収集・分析事業

国民生活に関する情報を収集、分析し、国民や関係機関等へ提供するため、PIO-NET 等の刷新、関係機関への情報提供及び情報交換等を行う等、情報収集・分析事業の質の維持・向上及び適切性の確保を図る。

iii 相談事業

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における中核的な機関として積極的な役割を果たすため、苦情相談や国民への情報提供、関係機関への情報提供、情報共有及び情報交換、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・向上を行う。

iv 商品テスト事業

消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、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の実施、事故情報から事案を選定した注意喚起のための商品テストの実施、消費者安全調査委員会への必要な協力等を行う。

v 教育研修事業

教育研修事業の質の維持・向上及び適切性の確保のため、時々刻々と変化する状況に応じた受講ニーズを把握しつつ、消費者庁が推進する施策の内容も踏まえ、消費者教育の担い手を育成するための研修、消費者行政職員及び消費生活相談員等を対象とした研修、消費生活相談員資格試験及び消費生活専門相談員資格認定を行う。

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

消費者契約法第 13 条第 1 項に規定する差止請求関係の円滑な実施のため、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携、適格消費者団体への援助等を実施するとともに、特定適格消費者団体が行う消費者裁判手続特例法第 61 条第 1 項の申立てに係る仮差押命令の担保を立てるための立担保援助を行う。

vii 裁判外紛争解決手続（ADR）事業

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中核的な機関として、消費者被害の未然防止、拡大防止及び再発防止のために、事案に即した対応を充実させるなど積極的に裁判外紛争解決手続を実施するとともに、ADR の迅速化を図り被害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。

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

センターは、第5期中期目標を達成するための第5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5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5期中期計画及び令和5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	
<p>・相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、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による公表により、報道機関等を通じた国民への情報提供を時宜に応じて積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <p>・記者説明会等の実施回数：年間24回以上</p>	<p>・相談事業や商品テスト事業において分析し、取りまとめた情報について、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による公表により、報道機関等を通じた国民への情報提供を時宜に応じて積極的に行う。</p>

中期計画	年度計画
ii 情報収集・分析事業	
(1) P I O-N E T等の刷新	
<ul style="list-style-type: none"> ・センター及び消費者庁は、引き続き、消費生活相談DX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、これに対応するP I O-N E Tの刷新について、検討を行い、実現を図る。 ・また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやSNSのチャットボット等を活用した消費者向けのF A Q等の情報提供の充実、P I O-N E T専用の回線・端末や独自開発等の枠組みからインターネットとクラウドサービスを活用するシステムへの移行、消費生活相談員向けオンラインマニュアルの整備やP I O-N E Tの利便性向上等による相談業務の効率化等、A I、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。 ・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。)について、消費者庁との連携による地方公共団体等の協力を得て、引き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、短縮するよう努める。 ・消費生活相談のデジタル化・体制再構築を図るための新システムの構築、業務基盤の整備等を行う。 (令和5年度補正予算(第1号)が措置されたことによる変更) <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者向けF A Qへのアクセス件数： 年間 554, 933 件以上 	<ul style="list-style-type: none"> ・センター及び消費者庁は、引き続き、消費生活相談DX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、これに対応するP I O-N E Tの刷新について、検討を行い、実現を図る。 ・また、この刷新の中で、消費者の自己解決等を促すためのウェブサイトやSNSのチャットボット等を活用した消費者向けのF A Q等の情報提供の充実、P I O-N E T専用の回線・端末や独自開発等の枠組みからインターネットとクラウドサービスを活用するシステムへの移行、消費生活相談員向けオンラインマニュアルの整備やP I O-N E Tの利便性向上等による相談業務の効率化等、A I、音声認識などの新技術の動向を踏まえつつ、デジタル技術の事務・事業への導入の検討を進め、消費生活相談情報の更なる活用について検討を進める。 これについて、具体的には、令和5年度においては、消費者向けF A Qの実証実験を実施するとともに、刷新後の情報システムの要件定義を検討する。 ・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。)について、消費者庁との連携による地方公共団体等の協力を得て、引き続き相談受付後の一層速やかな登録を促すことなどにより、短縮するよう努める。 ・消費生活相談のデジタル化・体制再構築を図るための新システムの構築、業務基盤の整備等を行う。 (令和5年度補正予算(第1号)が措置されたことによる変更)

中期計画	年度計画
iii 相談事業	
(1) 苦情相談	
<p>・弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により、専門分野に特化した消費生活相談員・職員を育成し、消費生活センター等からの経由相談の解決能力を向上させる。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携しながら積極的に行い、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに、消費生活センター等をバックアップするためにセンターで受け付ける消費者からの相談を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。</p> <p>【指標】</p> <p>・センターの消費生活相談員・職員の育成の取組件数：年間 36 件以上</p>	<p>・弁護士・専門技術者等専門家からのヒアリングを行う等により、専門分野に特化した消費生活相談員・職員を育成し、消費生活センター等からの経由相談の解決能力を向上させる。また、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談については、移送・共同処理等の対応を消費生活センター等と連携しながら積極的に行い、その対応から得られるノウハウや知見を消費生活センター等へ周知する。さらに、消費生活センター等をバックアップするためにセンターで受け付ける消費者からの相談を適切に実施し、あっせんを積極的に行う。</p>
iv 商品テスト事業	
(1) 商品テストの実施	
<p>・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、PIO-NET などの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施する。また、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのある事案のテスト結果についても情報提供する。</p> <p>・消費者安全調査委員会との連携強化への取組を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。</p> <p>・注意喚起のための商品テストについては、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案、テスト結果の分析・評価及び公表の</p>	<p>・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、PIO-NET などの事故情報から、重篤性や多発性、新規性等の観点から事案を選定した注意喚起のための商品テストを積極的に実施する。また、相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応し、重大事故等のおそれのある事案のテスト結果についても情報提供する。</p> <p>・消費者安全調査委員会との連携強化への取組を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力を行う。</p> <p>・注意喚起のための商品テストについては、各分野の有識者により構成される商品テスト分析・評価委員会により、テストの企画立案、テスト結果の分析・評価及び公表の</p>

中期計画	年度計画
<p>妥当性等について審議を行う。そのほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テスト事業を強化する。</p> <p>【指標】</p> <p>・注意喚起のための商品テスト実施件数：年間 11 件以上</p>	<p>妥当性等について審議を行う。そのほか、必要に応じて関係機関との連携強化、外部化を始め、商品テスト事業を強化する。</p>
v 教育研修事業	
(1) 実務能力向上のための研修	
<p>・消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、学校教育関係者、消費者教育の担い手、社会福祉関係者、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。</p> <p>・研修の手法としては、事例検討型・参加体験型研修やオンライン研修等の手法の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せを模索しつつ実施する。</p> <p>・各地の地理的条件に配慮して、オンライン研修を推進しつつ、地方都市においても高い水準の研修を実施する。</p> <p>【指標】</p> <p>・受講者等アンケート結果における満足度：5段階評価中平均4以上</p>	<p>・消費者行政職員、消費生活相談員等にとどまらず、学校教育関係者、消費者教育の担い手、社会福祉関係者、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営を意識する事業者を対象とした研修を実施する。</p> <p>・研修の手法としては、事例検討型・参加体験型研修やオンライン研修等の手法の効果的な部分を勘案しながら最適な組合せを模索しつつ実施する。</p> <p>・各地の地理的条件に配慮して、オンライン研修を推進しつつ、地方都市においても高い水準の研修を実施する。</p>
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	
<p>・適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。</p> <p>【指標】</p> <p>・適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換等の件数：年間9回以上</p>	<p>・適格消費者団体及び特定適格消費者団体との意見交換や情報共有等によって、一層緊密に連携するよう努める。</p>
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	
<p>・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争</p>	<p>・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争</p>

中期計画	年度計画
<p>の発生又は拡大の防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から3か月以内の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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者がセンターのADRを利用しやすくなる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。 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。 <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請日から手続終了までの日数：平均90日以内 和解率：60%以上 	<p>の発生又は拡大の防止のため、ADRを適切に実施し、解決水準を確保しつつ、申請日から3か月以内の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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者がセンターのADRを利用しやすくなる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。 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。
<p>II 業務運営の効率化に関する事項</p>	
<p>i 一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減</p>	
<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1.18%以上の削減を図る。 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。 <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般管理費増減費：-3.0%以上 業務経費増減費：-1.0%以上 一般管理費及び業務経費の合計額の増減 	<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1.18%以上の削減を図る。 令和5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。

中期計画	年度計画
費：－1.18%以上	
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	
（作成方針） 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。	（作成方針） 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。
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	
・「公共サービス改革基本方針」（令和4年7月5日閣議決定）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月までの3年間）については、実施要領に基づき適切に運営する。	・「公共サービス改革基本方針」（令和4年7月5日閣議決定）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月までの3年間）については、実施要領に基づき適切に運営する。
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。	・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。

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 再 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 総局審査局長 平成28年 公正取引委員会事務局 総局経済取引局長 平成29年 公正取引委員会事務局 総長
理事	保木口 知子	自 令和3年10月1日 再 令和5年10月1日 至 令和7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
	澤井 景子	自 令和5年10月1日 至 令和7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（～令和6年3月まで）、情報管理部、教育研修部	平成6年 経済企画庁入庁 平成28年 消費者庁消費者調査課長 令和元年 内閣府参事官(地域担当)(政策統括官(経済財政分析担当)付) 令和4年 内閣官房内閣参事官

	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
	桐原 素樹	自 令和5年10月16日 至 令和7年10月15日	広報部、商品テスト部	平成3年 明治乳業株式会社入社 平成28年 明治ケンコーハム株式会社常務取締役 令和2年 千葉明治牛乳株式会社代表取締役社長 令和4年 日本罐詰株式会社専務取締役
監事 (非常勤)	西 貴久雄	自 令和3年9月1日 再 令和5年7月1日 至 中期目標期間の最後の事業年度（令和9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 令和5年6月30日	全部署の監査	平成8年 弁護士登録（東京弁護士会）
	中森 真紀子	自 令和5年7月1日 至 中期目標期間の最後の事業年度（令和9年度）の財務諸表承認日	全部署の監査	平成8年 公認会計士登録

②会計監査人の氏名又は名称及び報酬

会計監査人は太陽有限責任監査法人であり、当該監査法人及び当該監査法人と同一

のネットワークに属する者に対する、当該事業年度の当法人の監査証明業務に基づく報酬及び非監査業務に基づく報酬の額は、それぞれ7,484,400円（消費税及び地方消費税含む）及び0円です。

(3) 職員の状況

常勤職員数は令和5年度末現在140人（前期比4人増加、2.9%増）であり、平均年齢は42.8歳（前期末43.0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6年3月31日退職者は3人です。

女性管理職の割合は39.3%です。「第5次男女共同参画基本計画」（令和2年12月25日閣議決定）において、独立行政法人、特殊法人及び認可法人の管理職（常勤の部長相当職及び課長相当職）に占める女性の割合については、令和7年度末までに18%とする成果目標が設定されているところ、センターでは既に達成していることから、令和5年度から5年間の法人の目標として、部長相当職に占める女性の割合の向上に取り組んでいるところです。令和5年度における育児休業取得については女性職員の取得者は7人で、男性職員の取得者は2人となっています。

また、柔軟な働き方の実現に向けた取り組みとして、テレワークを推進しています。

(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

該当なし

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	8,368	89.5
補助金	897	9.6
図書雑誌出版収入	36	0.39
研修・宿泊収入	48	0.5
その他	3	0.0
合計	9,353	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 36 百万円の自己収入を得ています。この自己収入は令和 3 年度は 44 百万円、令和 4 年度は 39 百万円であり令和 3 年度に比べて、令和 4 年度は 5 百万円の減、令和 5 年度は 8 百万円の減となっており、「くらしの豆知識」、「国民生活研究」(新刊発売終了)等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 48 百万円の自己収入を得ています。この自己収入は令和 3 年度は 37 百万円、令和 4 年度は 47 百万円であり令和 3 年度に比べて、令和 4 年度は 10 百万円の増、令和 5 年度は 11 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の開催や外部宿泊者が増加したことによるものです。

なお、自己収入の増加を図るため、令和 6 年 4 月に自己収入向上のためのプロジェクトチームを設置し、センター全体で自己収入の増加に努めております。

(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。

物品や役務の調達に当たっては、センター各部局長を本部員とするグリーン調達推進本部を設置し、「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、各部課室において環境に配慮した物品等の調達に努めています。

また、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、各部局長を本部員とする推進本部を設置し、「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。

なお温室効果ガスなどこれらの件については、センターのホームページに掲載しています。

また、センターにおけるコンプライアンスについては、社会的信頼を決して損ねることのないよう健全な組織運営の確保に向けて不断の努力を重ねていく必要があることから、センターは、コンプライアンスの実践を事務・業務運営上の最重要事項の一つとして位置づけて取り組むこととしています。センターにおけるコンプライアンスの推進を図るため、コンプライアンス委員会を設置し、センターのコンプライアンスの推進・徹底を図るための研修を実施するなど啓発を行っています。なお、令和 5 年度のコンプライアンス研修の受講率は 98%で年度末に未受講のまま退職された者などを除きほぼ全員が受講しています。

加えて、公正・健全な社会と安全・安心な消費生活の実現のための業務（行政・事業者への情報提供、地方消費者行政の推進支援、消費者被害救済・防止のための情報発信、働きがいのある職場づくり）を通じて、誰一人取り残さない社会を目指す持続可能な開発目標（SDGs）に貢献するため、センターにおける目標を掲げ、ウェブサイト公表しています。



国民生活センターとSDGs


独立行政法人
国民生活センター

独立行政法人国民生活センターは、公正・健全な社会と安全・安心な消費生活の実現のための業務を通じて、誰一人取り残さない社会を目指す持続可能な開発目標(SDGs)に貢献しています。

行政・事業者への情報提供	地方消費者行政の推進を支援	消費者被害救済・防止のための情報発信
<p>消費生活相談や商品テストを通して収集した消費者・生活者の声から、制度や商品に関する問題点を分析し、行政機関や事業者に伝えます。専門機関として培った知見を活かして公正な立場から「たしかかな情報」を発信することで、よりよい制度づくりや安全・安心な社会の実現を、行政機関、事業者とともに目指し、すべての消費者・生活者が不平等のない健康豊かな生活を営むための環境づくりに貢献しています。</p> <p><関連するSDGs></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> 3</div> <div style="text-align: center;"> 10</div> <div style="text-align: center;"> 12</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div style="text-align: center;"> 16</div> <div style="text-align: center;"> 17</div> </div> <p><関連する業務> 情報収集・分析、相談、商品テスト</p>	<p>消費生活相談解決に向けた対応方法のノウハウや商品テストの実施、消費者啓発・消費者教育で利用できる情報・ツールの提供、研修事業や消費生活相談員資格試験による消費者行政・消費者教育の担い手育成など、全国の消費生活センターへの支援を通して、たかがどこに住んでいても質の高い消費者行政サービスを受けられる体制づくりを、全国の消費生活センターとともに推進しています。</p> <p><関連するSDGs></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> 3</div> <div style="text-align: center;"> 4</div> <div style="text-align: center;"> 10</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div style="text-align: center;"> 16</div> <div style="text-align: center;"> 17</div> </div> <p><関連する業務> 広報、情報収集・分析、相談、商品テスト、教育研修</p>	<p>消費生活相談情報の収集・分析や消費者トラブルへの対応を通して得られる情報を、ウェブサイトや冊子、リーフレット、マスコミ公表など多様な媒体であらゆる層の消費者へ迅速・的確にわかりやすく発信することで、消費者被害の未然防止・拡大防止や消費者意識の向上に努めます。これらの情報を一人ひとりの消費者が活用し、行動することで、持続可能で豊かな消費生活の実現を目指します。</p> <p><関連するSDGs></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> 1</div> <div style="text-align: center;"> 3</div> <div style="text-align: center;"> 4</div> <div style="text-align: center;"> 10</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div style="text-align: center;"> 12</div> <div style="text-align: center;"> 16</div> <div style="text-align: center;"> 17</div> </div> <p><関連する業務> 広報、情報収集・分析、相談、商品テスト、教育研修、ADR</p>
<p style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">働きがいのある職場づくり</p> <p>これまでもこれからも、性別や障害の有無などに関わりなく、職員一人ひとりが専門性やその能力を発揮できる環境を大切につくつ、ワークライフバランス等の配慮や専門性のさらなる向上を目指した職場研修など、より良い職場づくりへの取組を実施します。</p>		<p><関連するSDGs></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> 5</div> <div style="text-align: center;"> 8</div> </div>

(8) 法人の強みや基盤を維持・創出していくための源泉

センターは、日々変化する消費者の消費生活に対応するため、広報、消費生活相談情報の収集・分析・提供、消費生活相談、商品テスト、教育研修、適格消費者団体支援、裁判外紛争解決手続と多岐にわたる業務を行っています。

これらの業務を行うためには、「国民生活センター役職員の行動指針」に基づき職員ひとりひとりが一消費者として生活する中で感じることを業務に活かすことができていることがセンターの強みであり基盤を維持・創出していくための源泉となっています。

また、全国の消費生活センターを始めとする関係機関との協力関係や、全国の消費生活センター等から寄せられる消費生活相談情報等もセンターの強みであるとともに欠かすことのできない資産となっています。加えて、昭和45年からセンターでは消費生活相談業務を行っていますが、消費者からの相談や全国の消費生活センターからの経由相談を通して培ってきた相談処理技法も、欠かすことのできない資産の一つです。なお、社会のデジタル化の流れを踏まえ、消費生活相談の利便性を向上させるために、消費生活相談DXにも取り組んでいます。

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。

(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。

また、センターの目標達成や適正なサービスの持続的な提供を阻害する課題・リスクについては、センターは消費者目線をもった職員等ひとりひとりの力が必要であり、職員等の減少はリスクであると考えています。このため、センターの目的を達成することができるよう働きやすい環境を世の中の動きに遅れることなく整えることがその対応策だと考えています。

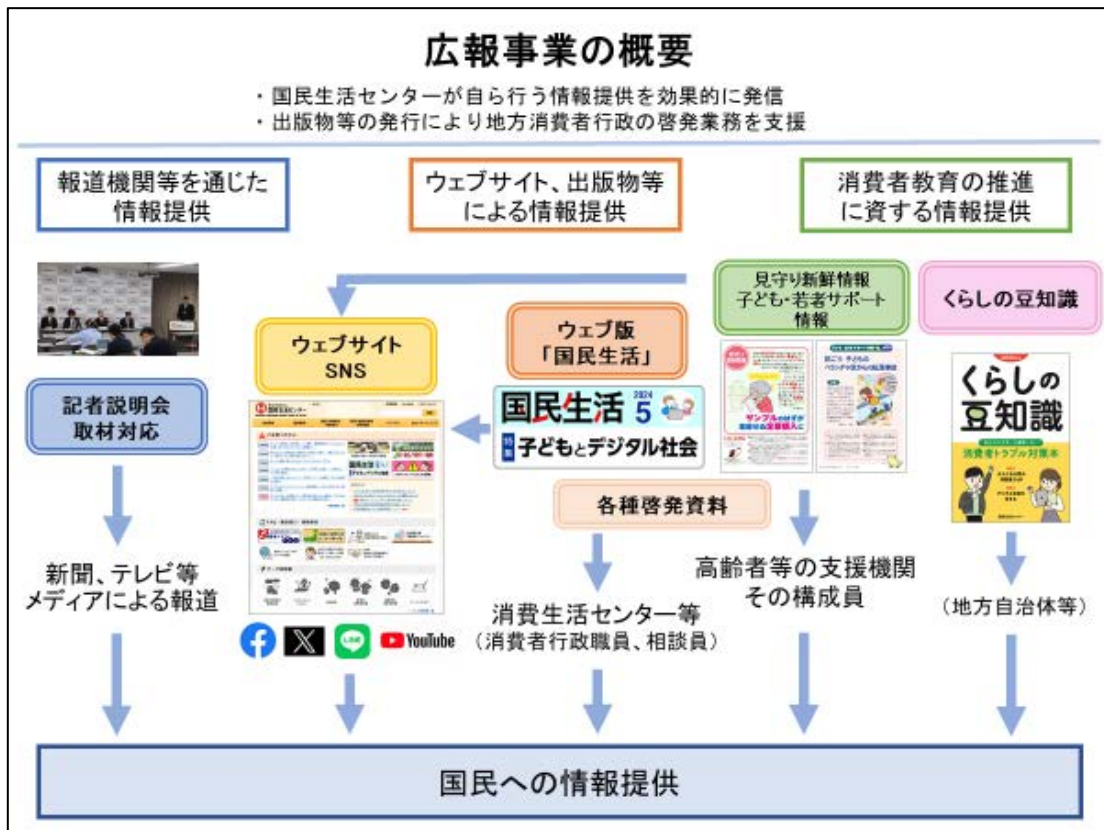
さらには、デジタル化、国際化、人口減少など、将来の社会変化も見据え、現状の考え方に捉われないデジタル社会に即した消費生活相談やP I O - N E Tの抜本的な刷新が急務であり、また、新型コロナウイルス感染症拡大時にテレワークに対応できないなど様々な要因により新たな課題が顕在化したことも踏まえ、これらのリスクの解決のために消費生活相談D Xを進めていくことがその対応策の一助となると考えています。

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。

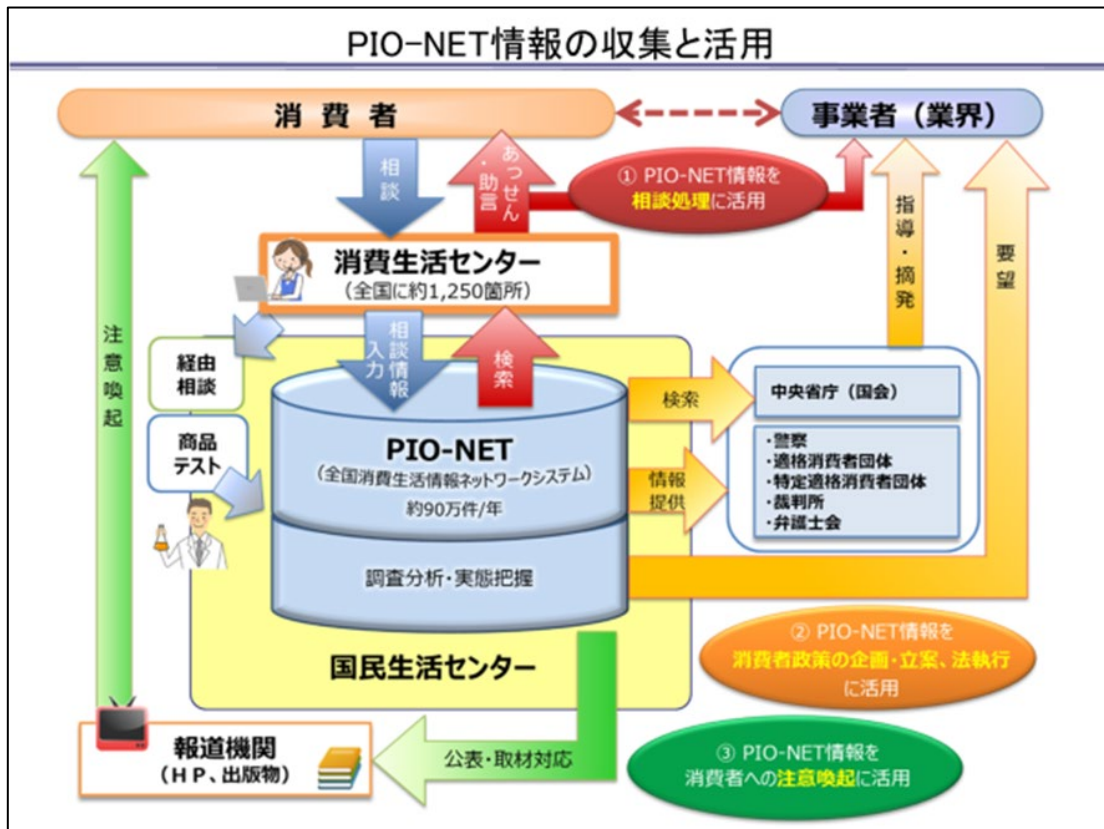
9. 業務の適正な評価の前提情報

令和5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。

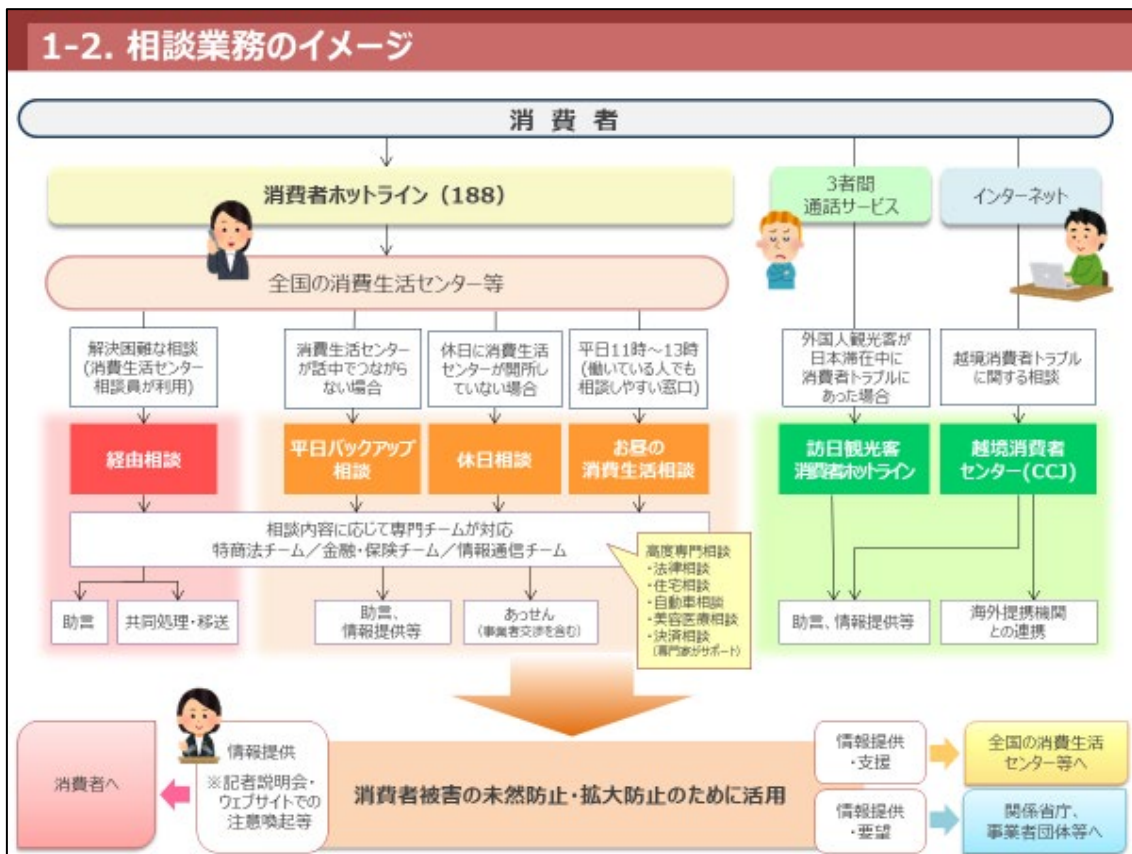
(1) 広報事業



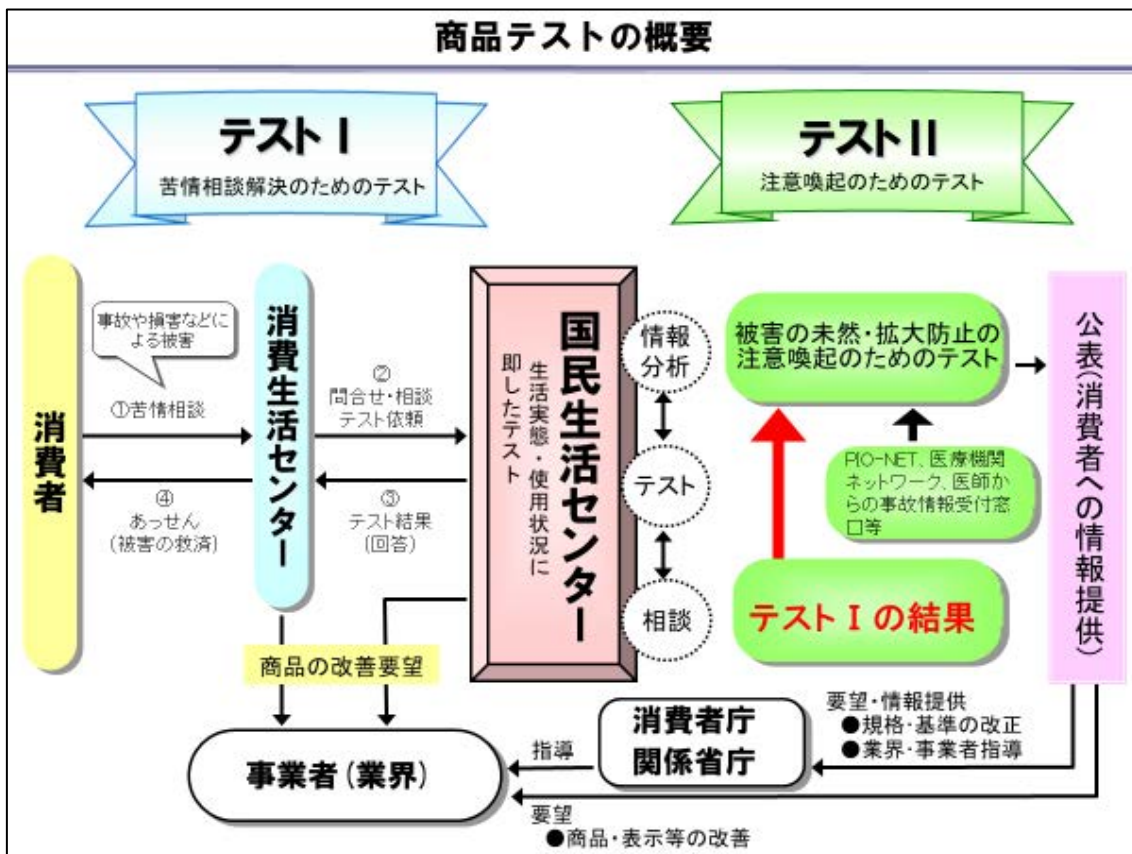
(2) 情報収集・分析事業



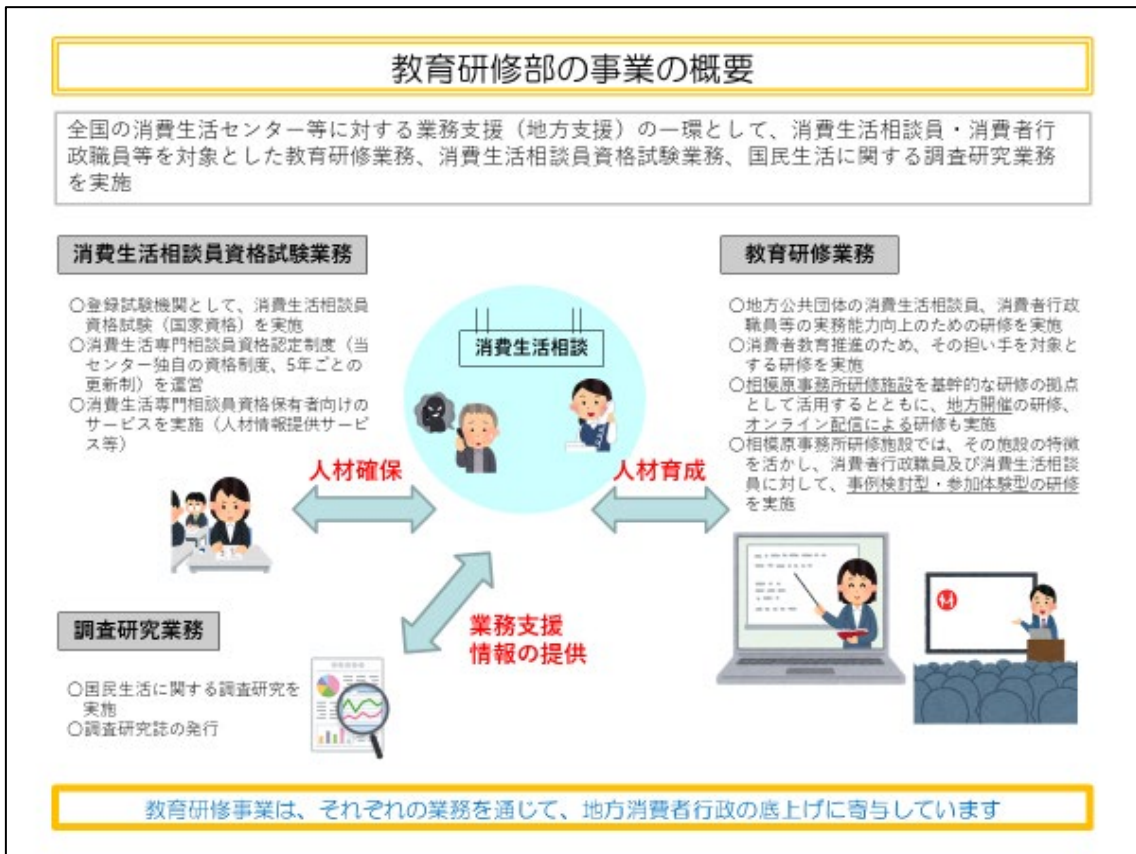
(3) 相談事業



(4) 商品テスト事業

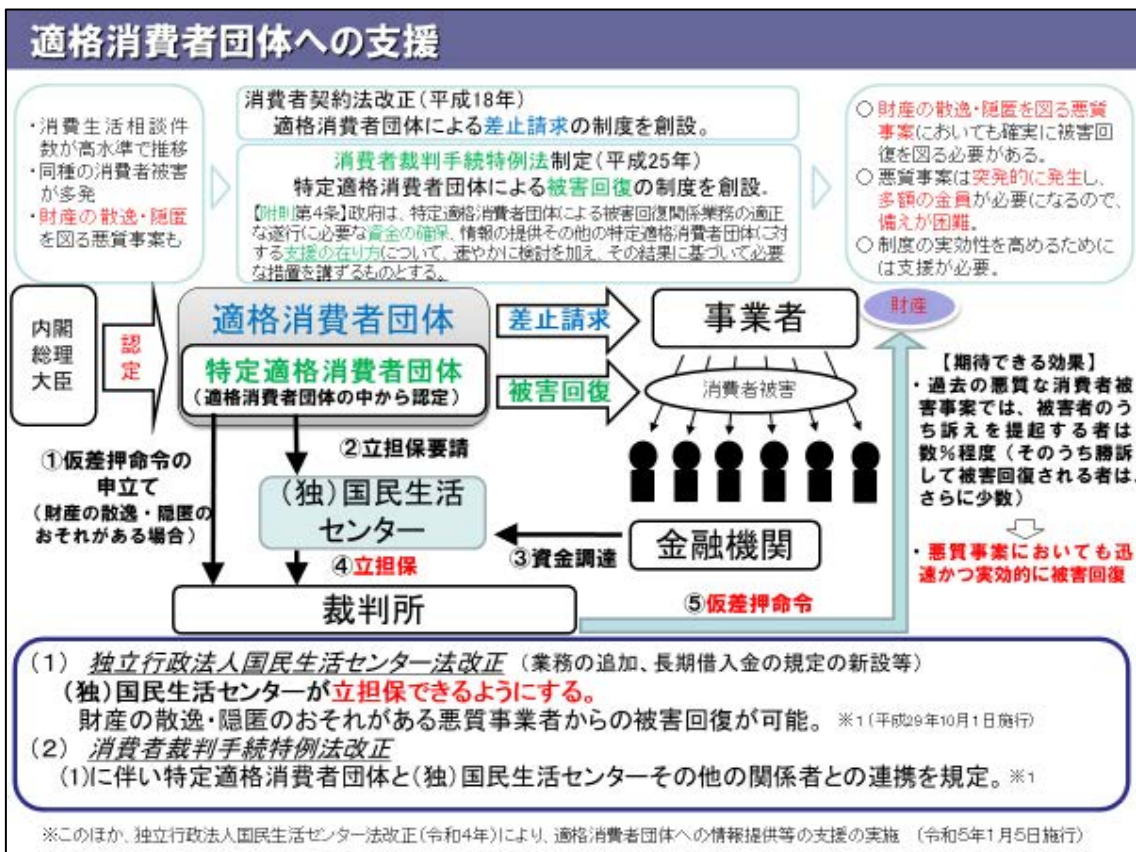


(5) 教育研修事業

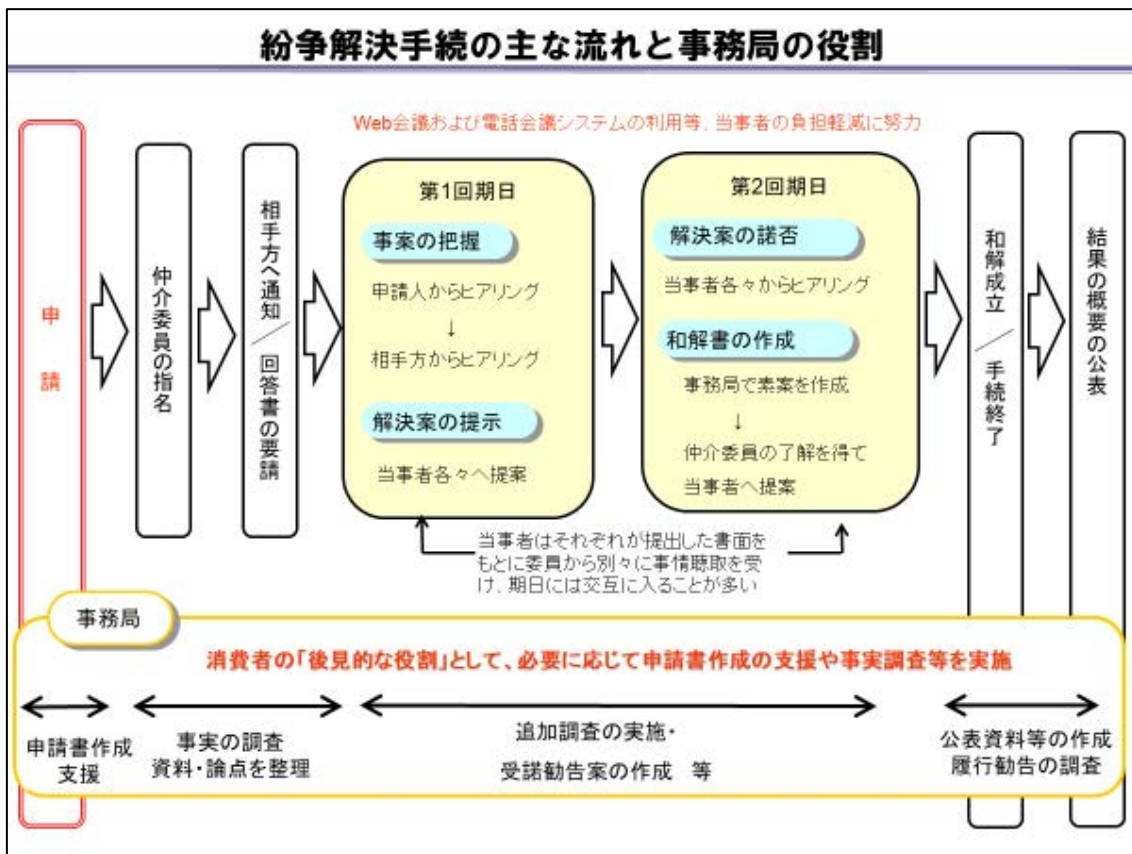


教育研修事業は、それぞれの業務を通じて、地方消費者行政の底上げに寄与しています

(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) 当該事業年度の主な業務成果

令和5年度では、全体の約2割における9項目でA評価としています。具体的には、広報事業において、記者説明会でのオンライン会議システムを活用した取組等によって、地方紙記者を含めた報道関係者の参加数を増加させ、公表した情報の報道掲載数が増加しました。また、新たな取組としてYouTube公式チャンネルを開設し、41本の動画を掲載し、延べ約8.6万回動画再生されました。

また、相談事業において、令和6年1月1日に発災した令和6年能登半島地震に対応するため、発災後速やかに「能登半島地震関連 消費者ホットライン」を開設し、震災に関連する相談に対応した他、契約法等改正法施行後初めてとなる事業者名公表を行いました。

さらに、商品テスト事業において、道路交通法の基準に適合しない電動アシスト自転車に関する注意喚起において、警察庁に対し、道路交通法上の基準に適合せず、自転車として公道を通行できない車両に関する周知を要望し、同庁ウェブサイト上での注意喚起、都道府県警宛での通達が発出されるなど、行政、事業者への要望・情報提供を行った結果、行政による事業者・業界指導につながりました。また、注意情報を分かりやすく伝えるため、公式YouTubeチャンネルに投稿するための注意喚起動画を作成し、「電動アシスト自転車」に関する注意喚起動画で約5.2万回の動画再生が行われるなど、国民への情報提供をより効果的に行う取組を行いました。

(2) 自己評価

センターは、第5期中期目標の達成に向け、第5期中期計画及び令和5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	A	203
①国民への情報提供	A	
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	1,924
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	B	
iii 相談事業	B	463

項目	評定 (※)	行政コスト
①苦情相談	A	
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	
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	342
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	257
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	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	
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	17
①適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携	B	
②適格消費者団体への援助	B	
③特定適格消費者団体立担保援助	A	
vii 裁判外紛争解決手続 (ADR) 事業	B	144
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	
II 業務運営の効率化に関する事項		
i 業務運営及び運営体制の効率化	B	
ii 一般管理費 (人件費を除く。) 及び業務経	B	

項目	評定 (※)	行政コスト
費の削減		
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	-	
vi 財務内容の改善	B	
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 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	B	
法人共通		809
合計		4,161

(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。

(3) 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	令和5 (2023) 年度	令和6 (2024) 年度	令和7 (2025) 年度	令和8 (2026) 年度	令和9 (2027) 年度
評定 (※)					

(※) 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	8,368	8,368	
補助金	900	897	
事業収入等	86	88	
計	9,354	9,353	
支出			
業務経費	8,728	3,078	令和6年度へ繰越のため
一般管理費	626	574	
計	9,354	3,652	

(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	6,591	流動負債	6,721
現金及び預金	5,557	運営費交付金債務	5,612
その他	1,034	引当金	121
		その他	988
固定資産	9,762	固定負債	2,548
有形固定資産	7,892	資産見返負債	1,158
その他	1,870	引当金	1,080
		その他	311
		負債合計	9,269
		純資産の部	
		資本金	8,902
		資本剰余金	△1,905
		利益剰余金	87
		純資産合計	7,084
資産合計	16,353	負債純資産合計	16,353

(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	4,071
経常費用	4,071
臨時損失	0
その他行政コスト	90
行政コスト合計	4,161

(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	4,071
業務経費	3,338
一般管理費	721
財務費用	12
経常収益	4,158
運営費交付金収益	2,609
補助金等収益	838
自己収入	88
その他	622
臨時損失	0
臨時利益	0
当期総利益	87

(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	△1,815	527	7,614
当期変動額	0	△90	△441	△530
その他行政コスト	0	△90	0	△90
積立金	0	0	△527	△527
当期総利益	0	0	87	87
当期末残高	8,902	△1,905	87	7,084

(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	△4,781
投資活動によるキャッシュ・フロー	△157
財務活動によるキャッシュ・フロー	△225
資金増加額	4,399
資金期首残高	1,158
資金期末残高	5,557

(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	5,557
現金及び預金	5,557

(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5年度末における資産合計は16,353百万円となっており、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9,269百万円となっており、その大宗は運営費交付金債務や未払金、資産見返運営費交付金などです。

純資産合計は7,084百万円であり、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4,161百万円です。

(3) 損益計算書

経常費用は4,071百万円、経常収益は4,158百万円であり、当期総利益は87百万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、令和5年度は国庫補助金収入が措置されております。また、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8,368百万円があり、4,781百万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157百万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225百万円の資金減少となっております。これらの結果、4,399百万円の資金増加となり、期末残高は5,557百万円となりました。

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5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5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 5 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

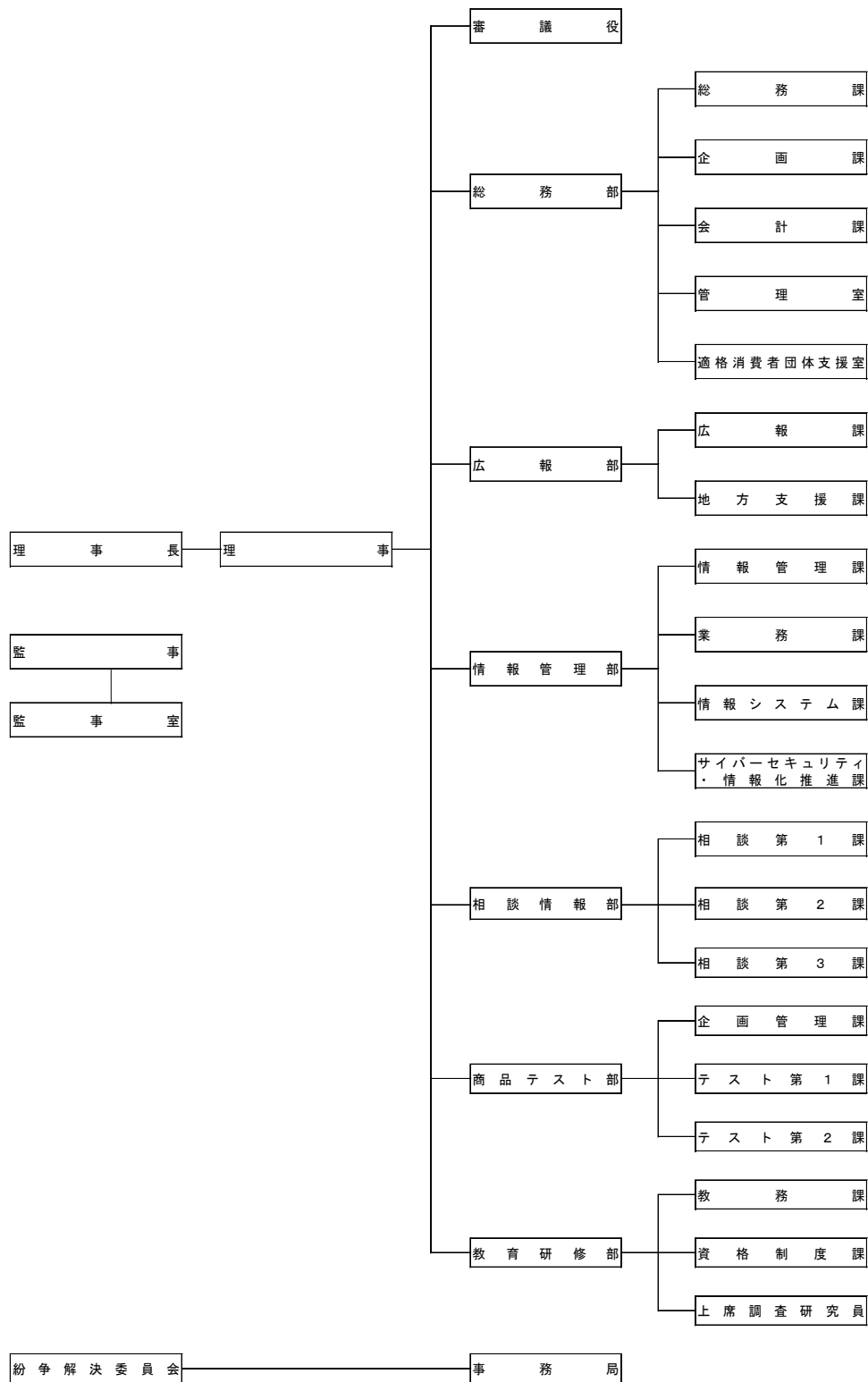
(2) 設立に係る根拠法

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

(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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
資産	11,638	13,285	13,134	11,636	16,353
負債	4,177	5,855	5,794	4,022	9,269
純資産	7,461	7,430	7,341	7,614	7,084
行政コスト	4,305	3,388	4,430	4,223	4,161
経常費用	3,224	3,295	4,338	4,130	4,071
経常収益	3,274	3,357	4,341	4,460	4,158
当期純利益	50	61	3	365	87

(注) 各欄は四捨五入している。

(8) 翌事業年度(令和6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	3,166
自己収入	226
計	3,391
支出	
業務経費	2,769
一般管理費	622
計	3,391

(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	3,818
經常費用	3,816
業務経費	1,386
一般管理費	205
人件費	1,410
賞与引当金繰入	127
退職給付引当金繰入	114
減価償却費	573
財務費用	3
臨時損失	-
収益の部	3,821
運営費交付金収益	3,006
賞与引当金見返に係る収益	127
退職給付引当金見返に係る収益	114
自己収入	226
資産見返運営費交付金戻入	348
臨時利益	-
經常利益又は經常損失(△)	3
目的積立金取崩額	-
当期総利益又は当期総損失(△)	3

(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	3,391
業務活動による支出	3,164
投資活動による支出	-
財務活動による支出	228
リース債務の返済による支出	228
翌年度への繰越金	-
資金収入	3,391

業務活動による収入	3,391
運営費交付金による収入	3,166
自己収入	226
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、又は補助金、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
補助金等収益	国からの補助金のうち、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つて、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