

独立行政法人 国民生活センター（非特定）

所在地 神奈川県相模原市中央区弥栄 3—1—1

電話番号 042—758—3161 郵便番号 252—0229

ホームページ <http://www.kokusen.go.jp/>

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）

主務府省 消費者庁地方協力課

設立年月日 平成 15 年 10 月 1 日

沿革 昭 37.6 国民生活研究所 → 昭 45.10 国民生活センター → 平 15.10 独立行政法人国民生活センター

目的 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する。

業務の範囲 1. 国民に対して国民生活の改善に関する情報を提供すること。2. 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こと。3. 上記 1 及び 2 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こと。4. 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こと。5. 国民生活に関する情報を収集すること。6. 重要消費者紛争の解決を図ること。7. 上記 1 から 6 の業務に附帯する業務を行うこと。

財務及び予算の状況

<資本金> 9, 1 6 7 百万円

<国有財産の無償使用> なし

<予算計画>

(単位：百万円)

	区 別	中期計画予算 (平成 25～29 年度)	平成 25 年度予算
収 入	運営費交付金	13, 710	2, 687
	自己収入	554	111
	計	14, 264	2, 798
支	業務経費	7, 341	1, 498
	一般管理費	922	196

出	人件費 計	6,001 14,264	1,105 2,798
---	----------	-----------------	----------------

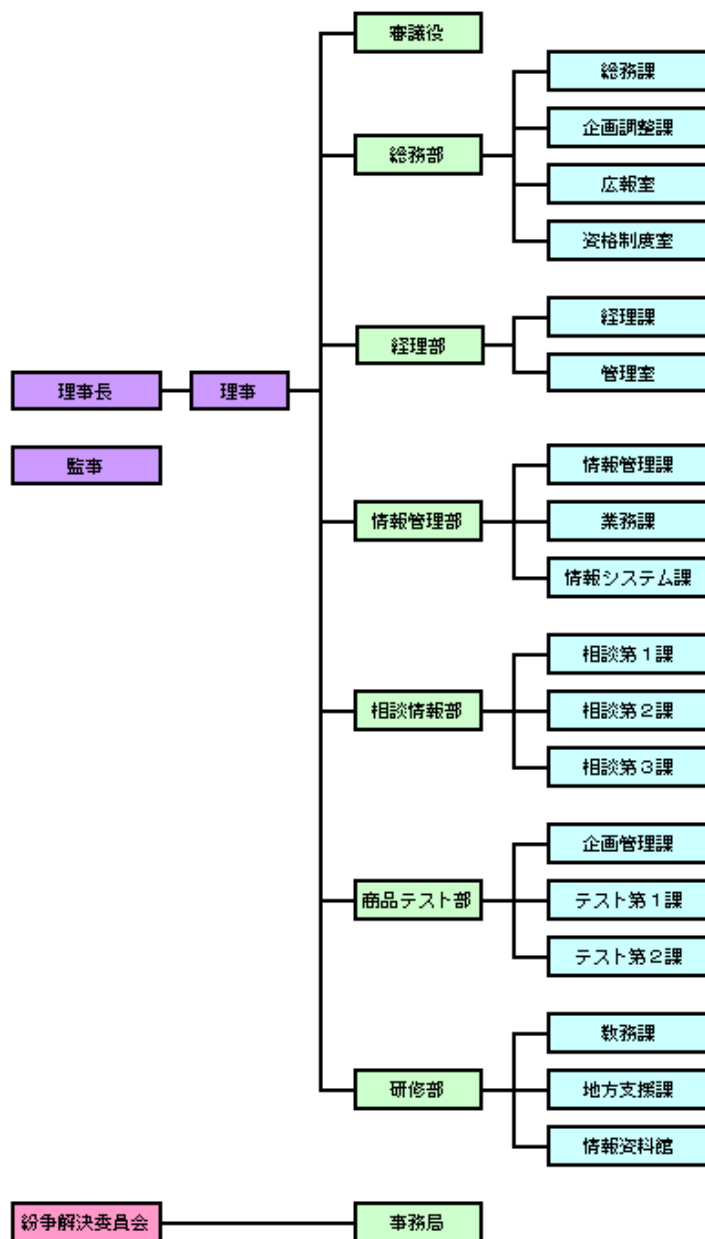
<短期借入金の限度額> 700百万円

組織の概要

<役員> (理事長・定数1人・任期4年) 松本 恒雄 (理事・定数3人・任期2年) 井守 明央、山形 裕、丹野 美絵子 (監事・定数2人・任期2年) (非常勤) 高橋 京太、(非常勤) 川戸 恵子

<職員数> 239人 (常勤122人、非常勤117人)

<組織図>



中期目標

1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成25年4月1日から平成30年3月31日までの5年とする。

2. 業務の効率化に関する事項

(1) 一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。

なお、激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成27年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレズ指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 契約については、原則として一般競争入札等によるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。

また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。

① センターが策定する「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。

② 一般競争入札等により契約を行う場合であっても、特に企画競争や公募を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施すること。

③ 契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。

(5) 保有資産の有効活用

① 相模原事務所について、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討する。

② 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。

③ 相模原事務所の在り方の検討及び東京事務所の国庫納付に当たっては、消費者行政の枠組みにおける他機関の実施するテスト等を含めた商品テストの今後の在り方に関する検討も踏まえつつ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

3. 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

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、消費者問題に関する中核の実施機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集・分析

① PIO-NETの刷新

PIO-NETについて、「PIO-NET刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年3月末までに業務改善及びシステム改修を行う。

なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底すること

などにより、刷新後における相談受付からP I O—N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。）。

また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。

③ 事故情報データベースの活用

事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。

④ 調査研究

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O—N E T情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

P I O—N E T等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。

② ホームページ、出版物等による情報提供

ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。

また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。

③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談

① 苦情相談

専門分野に特化した相談員・職員の配置や、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路相談の解決能力の向上を図るとともに、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対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。

② 個人情報に関する苦情相談

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

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、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁等への情報提供

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O—N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

② 消費生活センター等への情報提供

P I O—N E T等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員

の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

- ③ 行政機関等との情報交流
法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。
- ④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。
- ⑤ 適格消費者団体におけるPIONEERの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修

① 研修

消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

また、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推進する。

さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

② 消費生活専門相談員資格認定制度

資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。

③ 市場化テストの実施

企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。

(8) 商品テスト

① 商品テストの実施

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、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、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力をを行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。

② 商品テストの実施機関情報の収集・提供

中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

- ① 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
- ② 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。
- ③ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。
- ④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号)の施行を踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

- ① 高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等(第13条第1項関係)
- ② 消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第13条第2項関係)
- ③ 消費生活相談員等への研修の実施(第16条第1項関係)
- ④ 先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第18条第1項関係)

(11) 地方公共団体に対する支援

上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。

① 巡回訪問

相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

② P I O - N E T の追加配備

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の追加配備を適切に実施する。

(12) 中核機関としての役割の強化

センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

4. 財務内容の改善に関する事項

「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。

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。

5. その他業務運営に関する重要事項

(1) 消費者問題に関する更なる専門性の醸成

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(2) 情報セキュリティ対策

政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

(3) 事業の審査及び評価

各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。

(4) 国際協力

海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(5) 内部統制の充実・強化

内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

【独立行政法人国民生活センター】

貸借対照表
(平成25年3月31日)

(単位：円)

資産の部			
I	流動資産		
	現金及び預金	2,466,348,130	
	売掛金	34,582,715	
	たな卸資産	13,949,876	
	前払費用	1,429,000	
	未収収益	152,342	
	その他の未収入金	1,304,966	
	流動資産合計		2,517,767,029
II	固定資産		
1	有形固定資産		
	建物	2,170,428,341	
	減価償却累計額	<u>630,432,396</u>	1,539,995,945
	構築物	876,148,641	
	減価償却累計額	<u>621,240,563</u>	254,908,078
	機械装置	83,767,146	
	減価償却累計額	<u>82,378,853</u>	1,388,293
	車両運搬具	2,162,755	
	減価償却累計額	<u>2,076,244</u>	86,511
	工具器具備品	1,486,635,470	
	減価償却累計額	<u>794,143,893</u>	692,491,577
	リース資産(工具器具備品)	722,641,343	
	減価償却累計額	<u>412,812,797</u>	309,828,546
	立木竹		3,958,000
	土地		<u>6,340,000,000</u>
	有形固定資産合計		9,142,656,950
2	無形固定資産		
	電話加入権		<u>252,000</u>
	無形固定資産合計		252,000
3	投資その他の資産		
	投資有価証券		<u>10,000,000</u>
	投資その他の資産合計		10,000,000
	固定資産合計		<u>9,152,908,950</u>
	資産合計		<u>11,670,675,979</u>
負債の部			
I	流動負債		
	未払金	438,689,459	
	未払費用	24,848,917	
	未払消費税等	393,800	
	前受金	728,700	
	預り金	21,895,373	
	短期リース債務	<u>154,335,777</u>	
	流動負債合計		640,892,026

II	固定負債				
	資産見返負債				
	資産見返運営費交付金		785,552,830		
	長期リース債務		<u>163,703,832</u>		
	固定負債合計			<u>949,256,662</u>	
	負債合計				1,590,148,688
	純資産の部				
I	資本金				
	政府出資金		<u>9,166,546,650</u>		
	資本金合計			9,166,546,650	
II	資本剰余金				
	資本剰余金		603,860,756		
	損益外減価償却累計額 (△)	△	1,454,085,228		
	損益外減損損失累計額 (△)		<u>△ 1,386,000</u>		
	資本剰余金合計			△ 851,610,472	
III	利益剰余金				
	積立金		6,753,321		
	当期未処分利益		<u>1,758,837,792</u>		
	(うち当期総利益		1,758,837,792)		
	利益剰余金合計			<u>1,765,591,113</u>	
	純資産合計				<u>10,080,527,291</u>
	負債純資産合計				<u>11,670,675,979</u>

(注記)

- 1 運営費交付金から充当されるべき賞与の当期末見積額は、60,625,407円であります。
- 2 運営費交付金から充当されるべき退職手当の当期末見積額は、1,078,720,500円であります。

損益計算書
(平成24年4月1日～平成25年3月31日)

(単位:円)

経常費用			
業務経費			
給与手当	672,114,941		
退職給付費用	65,039,700		
法定福利費	115,213,229		
備品費	838,892		
雑給	268,899,865		
福利厚生費	3,077,240		
旅費	70,266,515		
会議費	403,282		
賃借料	158,955,022		
消耗品費	48,348,846		
通信運搬費	178,461,640		
印刷製本費	43,151,474		
水道光熱費	23,912,570		
交通費	2,335,029		
外部委託費	592,258,368		
販売手数料	5,212,205		
租税公課	104,500		
保守・修繕費	267,205,257		
支払手数料	6,712		
支払保険料	13,517,850		
支払報酬	221,787,098		
図書費	11,849,371		
その他	4,041,952		
減価償却費	331,922,881	3,098,924,439	
一般管理費			
役員報酬	61,371,148		
給与手当	145,101,521		
法定福利費	27,449,989		
備品費	80,503		
交際費	80,647		
雑給	3,150,986		
福利厚生費	3,358,187		
旅費	904,670		
地代家賃	45,331,158		
会議費	14,966		
賃借料	308,835		
消耗品費	6,304,942		
通信運搬費	2,615,942		
印刷製本費	457,613		
水道光熱費	17,279,247		
交通費	2,559,003		
外部委託費	57,229,549		
租税公課	20,953,000		
保守・修繕費	22,298,059		
支払手数料	3,156,625		
支払保険料	209,240		
支払報酬	2,402,750		
図書費	918,843		
その他	1,599,430		
減価償却費	13,108,078	438,244,931	
財務費用			
支払利息	6,903,771	6,903,771	
経常費用合計			3,544,073,141

経常収益			
運営費交付金収益		4,995,417,017	
業務収益			
図書雑誌出版収入	75,747,287		
研修・宿泊収入	<u>22,517,020</u>	98,264,307	
資産見返負債戻入			
資産見返運営費交付金戻入		197,116,742	
財務収益			
受取利息	2,052,844		
有価証券利息	<u>739,708</u>	2,792,552	
雑益		<u>10,295,140</u>	
経常収益合計			<u>5,303,885,758</u>
経常利益			1,759,812,617
臨時損失			
固定資産除却損		974,825	<u>974,825</u>
当期純利益			<u>1,758,837,792</u>
当期総利益			<u>1,758,837,792</u>

(注記)

ファイナンス・リース取引が損益に与える影響額は、△408,847円であり、当該影響額を除いた当期総利益は1,759,246,639円であります。