

第24回 内閣府独立行政法人評価委員会 国民生活センター分科会

1 日 時：平成22年7月12日（月） 15：00～17：35

2 場 所：内閣府消費者委員会大会議室1

3 出席委員：山本分科会長、伊集院分科会長代理、大河内委員、大森委員、長岡委員

4 議事次第：

1. 開会

2. 議題

（1）平成21事業年度業務実績報告について

（2）平成21事業年度財務諸表について

（3）その他

3. 閉会

<配付資料>

資料1－1：平成21年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

資料1－2：独立行政法人国民生活センター平成21事業年度業務実績項目別評価書
（案）

資料1－3：独立行政法人国民生活センターの平成21事業年度における業務実績の総合
評価表

資料1－4：「平成21年度業務実績評価の具体的取組について（政独委）」に関する実
績等について

資料1－5：平成20年度業務実績に対する政独委二次における指摘事項に関する実績等

資料1－6：平成20年度業務実績に対する国民生活センター分科会指摘事項等への対応
の実績等

資料2：平成21事業年度財務諸表

資料3：平成21事業年度の監査報告について

資料4：今後の予定（案）

参考資料1－1：独立行政法人国民生活センターの各事業年度の業務の実績に関する評価
基準

参考資料1－2：独立行政法人が行う横断的見直しについて（平成22年5月18日行政刷新
会議）

- 参考資料 1－3：「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」の送付について（政委 2 6 号平成22年 5 月31日）
- 参考資料 1－4：「平成21年度業務実績評価の具体的取組について」の送付について（政委 2 1 号平成22年 5 月31日）
- 参考資料 2－1：随意契約見直し計画（平成22年 4 月独立行政法人国民生活センター）
- 参考資料 2－2：独立行政法人の契約状況の点検・見直し結果（平成22年 4 月独立行政法人国民生活センター）
- 参考資料 2－3：独立行政法人国民生活センターの随意契約の適正化について
- 参考資料 2－4：独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて（平成21年11月17日閣議決定）
- 参考資料 3－1：国民生活センターの職員給与のラスパイレス指数について
- 参考資料 3－2：独立行政法人国民生活センターの役職員の報酬・給与等について
- 参考資料 3－3：平成20年度決算検査報告（会計検査院）「職員に対する給与の支給に当たり、食事手当等の現金の支給を廃止するなどするよう改善の処置を要求したもの」
- 参考資料 4－1：国民生活センター事業仕分け評価結果（行政刷新会議ホームページより）
- 参考資料 4－2：これまでに実施された事業仕分けの評価結果を踏まえた業務の見直し等について
- 参考資料 5－1：独立行政法人の抜本的な見直しについて（平成21年12月25日閣議決定）
- 参考資料 5－2：独立行政法人整理合理化計画（平成19年12月24日閣議決定）

午後3時00分 開会

○山本分科会長 それでは、定刻となりましたので、ただいまから内閣府独立行政法人評価委員会、第24回国民生活センター分科会を開催いたします。

本日の分科会は、お一人おくれでいらっしゃる委員の方がおられますけれども、内閣府独立行政法人評価委員会令の定足数の要件を満たしておりまして、有効に成立していることをまず確認させていただきます。

それでは、議事に入ります前に、事務局でも人事がございましたので、まず川辺地方協力課長よりごあいさつをお願いいたします。

○地方協力課長 地方協力課長の川辺でございます。よろしくお願いいたします。

7月1日で消費者庁に地方協力課ができました。地方協力課は名前のとおり地方の消費者行政の支援を主に担当する課でございます。また、国民生活センターは極めて地方支援と密接に関係するということがございますので、国民生活センターの所管ということでございます。したがって、当分科会、国民生活センター分科会の事務局も当地方協力課で担当させていただくということになっています。きょうはご審議よろしくお願いいたします。

○山本分科会長 続きまして、国民生活センターでも人事の異動がございました。理事長がおかわりになりましたので、野々山理事長から一言ごあいさつをお願いいたします。

○野々山理事長 本日はよろしくお願いいたします。私は、弁護士からこの4月に国民生活センターの理事長に就任いたしまして、間もなく3カ月になります。私の認識では、今は、昨年の9月の消費者庁発足以来、消費者行政というのは変革期の中にあるという認識を持っております。その中で、国民生活センターに対する国民の期待というのは非常に大きいと考えております。私自身3カ月前まで一人の国民として国民生活センターに対して非常に高い期待を寄せておりました。国民生活センターの理事長になりましてからさまざまな方とお話をする中でも、国民生活センターへの期待を直接耳にすることがあります。今はその理事長の職務にあつてその期待にこたえていくという立場に立っているわけがあります。私はこの期待にこたえるには国民生活センターの機能強化と機能拡充が不可欠であると考えております。ただ、一方では効率化も大きな課題でありますし、不合理な部分もあると認識しておりまして、その改善も図っていかねばならないと思っております。この3カ月従事させていただきまして、国民生活センターの中の限られた人的、物的状況の中で効率化を図りながら、国民の大きな期待にこたえていくには多くの課題があると認識しております。個人的にはもう少し人的側面で柔軟なことができないのかという思いもありますけれども、私自身としましては、任期満了までの間、国民の期待にこたえるべく、国民生活センターの機能強化、機能拡充に全力を挙げて取り組んでいきたいと考えております。

本日は、国民生活センターの現状について十分な評価とご意見をいただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

○山本分科会長　ご健闘をお祈りいたします。

では、議事に入らせていただきます。まず最初に、本日の配付資料について確認をしたいと思います。事務局から資料についてご確認のアナウンスをお願いいたします。

○地方協力課課長補佐(調整担当)　資料の確認をさせていただきます。封筒に入れてありますが、大きなクリップを外していただきますと、資料１－１として、「独立行政法人国民生活センター業務実績報告書」がまず一番上にあると思います。これにつきましては、本体と別添資料をクリップ止めして一つにさせていただきます。次に、資料１－２として、「独立行政法人国民生活センター平成２１事業年度業務実績項目別評価表(案)」がございます。次に、資料１－３として、「独立行政法人国民生活センターの平成２１事業年度における業務実績の総合評価表」となっております。次に、資料１－４から１－６まで一括して綴じております。資料番号ごとに右端にページを付しております。まず最初に、資料１－４として「平成２１年度業務実績評価の具体的取組について(政独委)」に関する実績等について、資料１－５として「平成２０年度業務実績に対する政独委二次評価における指摘事項に関する実績等」、資料１－６として「平成２０年度業務実績に対する国民生活センター分科会指摘事項等への対応の実績等」となっております。

(委員１名入室)

次に、資料２として、「平成２１事業年度財務諸表」となっております。最後のページに監事の意見書を添付しております。次に、資料３として、「平成２１事業年度の監査報告について」を、資料４としまして、「今後の予定(案)」を配しております。

次に、参考資料については一括して綴じさせていただきます。同様に右下に資料番号ごとにページを付させていただきます。参考資料１－１として、「独立行政法人国民生活センターの各事業年度の業務の実績に関する評価基準」、参考資料１－２として、「独立行政法人が行う事業の横断的見直しについて(平成22年５月18日行政刷新会議)」、参考資料１－３として、「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」の送付について(政委第２６号平成22年５月31日)、参考資料１－４として、「平成21年度業務実績評価の具体的取組について」の送付について(政委第２６号平成22年５月31日)」を配布しております。

参考資料２－１として、「随意契約等見直し計画(平成22年４月独立行政法人国民生活センター)」、参考資料２－２として、「独立行政法人の契約状況の点検・見直し結果(平成22年４月独立行政法人国民生活センター)」、参考資料２－３として、「独立行政法人国民生活センターの随意契約適正化について」、参考資料２－４として、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」を配布しております。

その次に参考資料３－１として「国民生活センター職員給与のラスパイレス指数について」、参考資料３－２として「独立行政法人国民生活センターの役職員の報酬・給与等について」、次に、参考資料３－３として「平成20年度決算検査報告(会計検査院)「職員に対する給与の支給に当たり、食事手当等の現金の支給を廃止するなどするよう改善の処

置を要求したもの」）、参考資料４－１として「国民生活センター事業仕分け評価結果（行政刷新会議ホームページより）」、参考資料４－２「これまでに実施された事業仕分けの評価結果を踏まえた業務の見直し等について」、参考資料５－１「独立行政法人の抜本的な見直しについて」、参考資料５－２「独立行政法人整理合理化計画」となっております。

万一何か資料で欠けているものがございましたらお申し出いただきたいと思います。

次に、簡単ですが、マイクシステムのご説明をさせていただきます。もうご承知かもしれませんが、ご発言の前に前のトークというボタンを押していただいて、ご発言が終わりましたら押していただくと動作が終了いたします。

以上でございます。

○山本分科会長 資料は大丈夫でしょうか。

それでは、議事次第に従いまして以下の議事を進めてまいりたいと思います。全体として本日の議事の進行につきましてご説明をいたします。例年と同じところもあれば、今回作業的にやや量的にふえているという部分もございます。最初に配付しております項目別評価表を中心に平成21年度の業務実績についてご説明をいただく。その際に、資料１の実績報告書等も適宜言及していただくということになります。各委員におかれましては、そのご報告を聞いていただき、また適宜資料等をご参照いただきながら、お配りしております項目別評価表、資料１－２のＡ３横長の紙でございますが、これの分科会評価の指標欄に各委員の評価を記入していただく。そして、評価理由のところにつきましてもご意見など含めまして特段ございましたら記入していただきたいと思います。

そして、あわせて資料１－３の同じくＡ３横長の総合評価表につきましても、ご意見がございましたらご記入いただきたいと思います。

その次に、資料１－４から１－６まで、これは一括してとじ込まれてございますが、これにつきましても順番に国民生活センターよりご説明をしていただきます。そして、資料１－４から１－５の資料の右端に評価欄というものがございます。評価・意見等と書かれている欄でございます。ここは委員の皆様の特段何かご意見がございましたら記入していただく記入欄ということになっておりますので、ご意見・評価等がございましたらご記入いただきたいと思います。こちらの資料１－４から１－５につきましては、例年はこういう形ではやっておりませんけれども、ことしはこれを項目別評価表、総合評価表に別紙として添付することを予定しておりまして、これは上の委員会にも上げる。それから、政独委にも１－２、１－３の添付資料として報告するということを前提としております。

そして、これも例年と同じであります。この場ですべて記入するというのはなかなか困難もございますので、もちろん後日記入して事務局に送付いただくという形でも結構でございます。

そして記入していただいた資料をもとに各委員の評価をまとめまして、これを次回分科

会にお諮りし、項目欄の評価、その他総合評価表の記述について、次回ご検討いただくということになります。

ただいまの段取りにつきまして、何か委員の皆様からご質問等ございますでしょうか。このような段取りでよろしゅうございますでしょうか。

（「異議なし」と声あり）

それでは、そのような形で進めさせていただきます。

それでは、先ほど申し上げたきょうの予定に従いまして、まず平成21年度の業務実績につきまして、国民生活センターからご説明をお願いいたします。

○古畑理事 どうぞよろしくお願いいたします。国民生活センター古畑です。

平成21事業年度業務実績について、資料1－2、A3横長の項目別評価表に沿ってご説明させていただきますので、よろしくお願いします。主に左から2欄目の評価項目のポイントと、中央から右側にございます実績欄を中心にご説明させていただきます。

まず、業務運営の効率化に関する目標としては、一般管理費については前年度比3%以上、業務経費については前年度比1%以上の経費の削減を行うという目標に対し、実績としては、右欄の実績欄へ移りますが、一般管理費について、21年度決算額は2億2,070万円ということで、効率化係数3%を織り込んだ平成21年度予算額からさらに0.2%の削減となりました。

具体的には、相模原事務所の総合管理業務等について一般競争入札を実施し費用を削減したとか、建物・設備の保守・修繕について、老朽化の著しい改修を重点的に行うことで経費の削減、経費の抑制を図っております。

業務経費につきましては、同様に17億1,850万円ということで、効率化係数1%を織り込んだ21年度予算額からさらに3.9%の削減となっております。

経費の執行管理につきましては、年度計画に対する進捗状況について、四半期ごとにヒアリングを行いまして年計を着実に実行するために適宜調整を行いました。具体的には、テレビ番組の提供事業を廃止、これは約1億円でございますけれども、9,990万円でございますけれども削減、それから一般競争入札の実施により、消費生活相談、データベースシステムの賃借料削減等でございます。

なお、業務経費におきましては、20年度の二次にわたる補正予算により消費者政策強化対策に係る費用、経費として98億9,000万円が措置されてございますが、これは3年程度の期間におきまして地方消費者行政活性化の支援に充てることとしてございます。21年度におきましては5億8,600万円を執行いたしました。

次に、左の欄にまた戻りまして人件費ですが、総人件費については5年間で5%以上削減を行うという計画、具体的には、実績欄にありますように、右の欄へ移りまして、22年度から総人件費を、基準年である平成17年度に比べ5%以上削減するという計画に対し、21年度において既に対17年度比7.8%の減となっております。

次に、給与水準でございますけれども、実績欄にございますように、平成21年度の役職

員の報酬・給与について整理いたしまして、取組状況については先月、6月にセンターホームページ上に公表しております。ラスパイレス指数につきましては、従前より対国家公務員指数と地域学歴勘案指数の両立てでご説明させていただいておりますので、本年度も同様の比較推移で説明させていただきますが、専門職として色彩が強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用していることや、東京、相模原、両事務所で行う事業には一体関係がございまして同一の給与体系を適用していることなどにより、国公に比べた指数は高くなっているものの、21年度におきましては昇給幅抑制、管理職数の削減、管理職手当の縮減、特別手当の減額などの措置を講ずることによりまして、対国家公務員指標は114.6、前年度より2.8%低下させてございます。また、地域学歴勘案指数では103.1と、前年度105.4でございましたが、2.3ポイント低下となっております。表中記載のとおりでございます。

次に、（４）随意契約の見直しにつきましてでございます。実績としては、平成21年度における随契の割合は、契約件数で26%、これは20年度37%ございましたが、契約金額で12%、これも20年度30%でございましたが、前年度と比較しそれぞれかなり減少しており、随契見直し計画に基づく取組を着実に進めているところでございます。

また、独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて、21年11月17日閣議決定に基づき、監事及び外部有識者で構成する独立行政法人国民生活センター契約監視委員会を設置いたしまして、合計8回にわたる委員会を開催し、契約の点検・見直しをしてまいりました。

次に、（５）保有資産の有効利用についてでございます。実績といたしましては、市場化テスト導入を伴う一般競争入札（総合評価落札方式）でございますけれども、実施し、落札業者と21年度から3カ年の契約を締結したところでございます。21年度における外部利用、延べ宿泊者数及び宿泊収入はそれぞれ前年度を上回ることができました。具体的数値は表中に記載のとおりでございます。

また、東京の品川事務所につきましては、右の欄ですけれども、消費者への情報提供や行政機関との連携等におきまして、特にこれは記者発表であるとか、相談事業であるとか、ADRですけれども、東京事業所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう消費者行政の強化につながる移転先を確保するために消費者庁及び地方公共団体、民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行っております。

次に、2ページでございます。2. の国民に対してのところですが、国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置、消費生活情報の収集・分析・提供についてでございますが、平成22年度から運用開始に備えるという目標に対しまして、完全オンライン化を実現したウェブシステムを導入し、22年度からの運用開始に向け、旧システムからのデータ移行を実施いたしました。また、システム刷新に伴い、消費生活相談カード記載要領、P I O - N E T 2010と呼んでおりますけれども、対応版を作成・配布し、全国7ブロックで、計35回にわたる操作・研修会を実

施いたしました。

左欄に戻りまして、P I O－N E T 端末については、第 1 回の追加配備を行うとともに、再度要望調査を実施の上、さらなる追加配備を行うという点でございますけれども、平成 20 年の第一次追加配備要望調査に引き続き、21 年 6 月に全自治体に向けて第二次の P I O－N E T 追加配備要望調査を実施いたしました。また、第二次要望調査以降も消費生活センターからの要望にこたえ、計 416 カ所、一次配備分 271、二次配備分 145 カ所への追加配備を行いました。既設の配備箇所と合計いたしまして全部で 874 カ所となっております。

次に、L G W A N の敷設状況の調査でございますが、新しい P I O－N E T システムと、霞が関 W A N、カス W A N との相互接続をすることにより、地方自治体が利用する L G W A N の P I O－N E T 運用が可能になりましたので、それを受けまして全国の消費生活センターに対してどの程度 L G W A N が敷設されているのだろうかという敷設状況の調査を実施いたしました。

次に、改定された P I O－N E T 分類・キーワードの運用に供するでございますけれども、20 年度に改定した P I O－N E T 分類・キーワードの運用を開始し、苦情相談受付情報が作成される際に正しいキーワードが付与されるよう、P I O－N E T 通信等で作成要領の周知を図り、誤入力されたデータの修正等を行っております。

次に、早期警戒指標の整備については、平成 21 年は相談件数が急増した商品や事業者に関する情報を抽出する急増指標につき、6 月より消費者庁、警察庁、経済産業省、消費生活センターへ毎月提供するとともに、消費者行政フォーラムの早期警戒指標コーナーに掲載してございます。また、特殊法違反の疑いがある事業者等の情報を抽出する特商法指標というのがあるわけですが、につきましても、6 月から消費者庁、警察庁、経済産業省及びこれにつきましては地方公共団体の法執行部門に対し、3 カ月ごと、計 4 回提供いたしました。

なお、急増指標、特商法指標は警察庁を通し各都道府県警の経済事案担当課にも提供されてございます。

次に、早期警戒指標の効果的活用にあ資するため利用ツール等の作成、利用環境の整備について検討を行うでございますけれども、これにつきましては、早期警戒情報システムを全国自治体の消費者行政保護及び消費者問題に係る法執行部門に配備するために、全国 8 ブロックの自治体担当者にヒアリングを行い、その結果を踏まえシステム試作版を作成してございます。また、早期警戒情報システム、これはまだ今日時点（仮称）でございますが、調達仕様書を作成し、システム開発調達に関する説明会を行った後、3 月に総合評価落札方式の入札を実施し、システム構築業者を既に選定してございます。

次に、事故情報データベースの整備でございます。ヒヤリ・ハット情報も含めて収集するということでございますけれども、事故情報データベースの構築に向け、平成 21 年 12 月に事故情報データベース利用指針を作成するとともに、関係機関向けデータベースの運用を開始いたしました。

次に、事故情報データバンクに入力された情報でございますが、21年度におきましては収集対象となる機関、それは関係各省、日本司法支援センター、製品評価技術基盤機構、いわゆるN I T Eと呼ばれている特定独法ですが、計10機関と保有するデータを登録、項目の連携について調整を行い、21年12月より関係機関向けデータベースとして事故情報の共有化を開始してございます。

なお、所要の整備を行い、22年3月から消費生活センターによる接続も可能といたしました。

次に、左欄④のところでございますけれども、消費者トラブルメール箱の運用でございます。広く消費者から寄せられる多数の案件であり、新規手口の案件など、重要性の高いものにつきまして、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページで提供するという目標に対する実績でございますが、右の欄に移りまして、21年2月からホームページに多数案件や新規手口の案件など、重要性の高いものについて、F A Qとして、よくある質問、F A Qとして解決策や消費者へのアドバイスを掲載したことにより、21年度の収集件数は、表中にございますように7,599件と、前年度に比べ35%減少してございます。一方、F A Qコーナーへのアクセス数は4万2,600件となり、消費者トラブルメール箱全体の総アクセス数15万件のうちの28%を占めていたということでございます。トラ箱へアクセスしてくれた方の4分の1強がF A Qを参照してくださったということでございます。

なお、トラ箱で収集した情報は、その集計・分析結果を内部資料として活用するとともに、四半期ごとホームページで情報提供してございます。

次に、提供の件数でございますけれども、多数案件、新規手口案件など、重要性の高いものについて、使用者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のための情報をホームページ、トラ箱のコーナーというのがあるわけですが、50件提供してございます。情報提供内容の内訳については表中記載のとおりでございます。

次に、事故情報データバンクの構築にあわせまして、消費者トラブルメール箱の運用について、見直しを行うという件についてでございますが、という目標についての実績ですが、事故情報データバンクの構築にあわせ、トラ箱に寄せられる事故情報の登録についての検討を行ってございます。これは業務実績報告書の20ページ参照ということでございます。

次に、2ページ一番下でございますけれども、調査研究事業でございます。調査研究につきましては、学童保育サービスの環境整備に関する調査研究ということをテーマに研究会を設けまして、調査結果、問題点の検討を行った上、提言をまとめ、報告書を作成してございます。

なお、都道府県への調査は全国でも初の試みとなっております。調査の結果について記者公表を行いまして、都道府県及び市区町村、学童保育の担当部署、これは1,050カ所でございますが、全国学童保育連絡協議会等の関係機関に情報提供をしたほか、関係省庁、これは厚労省と文科でございますけれども、要望書を提出してございます。これは財政的

と、学童の事故という、両面からの調査報告となっております。

次、3ページでございます。（２）でございますけれども、国民への情報提供の強化ということで、報道機関等を通じた情報提供でございます。年間50件以上の情報提供を行うという目標に対し、実績といたしましては、右欄の21年度においては記者説明会を機動的に年間26回開催いたしまして、64回の情報提供を行っております。このうち国センが実施しました調査・分析及び商品テストの結果については、目標の50件を上回る63件の情報提供を行っております。情報提供内容の内訳については表中記載のとおりでございます。

次に、国民への情報提供に当たり、悪質商法、製品事故などから、消費者被害の発生拡大を防ぐ観点より、事業者名公表に積極的に取り組むという目標についてでございますけれども、これは63件のうち商品テスト、生命、身体にかかわるものなど25件において、事業者名を含む情報提供を行っております。情報提供内容の内訳については、同様表中記載のとおりの内訳でございます。

②のホームページ、出版物等による情報提供ですが、ホームページ、これはア．イ．ウ．とございまして、アがホームページ、イが出版物、ウが高齢者、障害者等への情報提供でございますけれども、まずホームページでございますが、利用者の利便性の向上を図るという目標に対し、21年度はコンテンツの追加、新規コーナーの開設により内容の充実を図りました。緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供することですが、具体的に実績としては右の欄のように、新型インフルエンザの流行のほか、未公開株に関する消費者被害が相次いだことにより、表中の情報について、迅速に情報提供を行っております。表中記載のとおりでございます。

次に、出版物ですが、消費者問題専門誌として月刊「国民生活」を定期刊行するという事で、毎月発行してございます。

続きまして、月刊「国民生活」についての内容の充足から満足度の向上を図るために読者等へアンケート調査を実施しまして、5段階評価で4以上の評価を得るということで調査を行っておりますが、5段階評価で4.3を得てございます。アンケート内容の実施詳細は表中記載のとおりでございます。

次に、「くらしの豆知識」を年1回発行しということでございますが、「くらしの豆知識」につきましては2010年版の特集テーマは暮らしのセーフティネットといたして事業を推進いたしました。発行した冊子につきましては、書店等でも市販しているほか、各地消費生活センターからの発行者名義差しかえの依頼等にも対応し、21年度は基金の影響もあったと思いますが、昨年度より大幅増の40万部を発行いたしました。

次に、ウの高齢者、障害者等への情報提供でございますが、見守り新鮮情報を25回、子どもサポート情報を13回発行しております。主なテーマはそれぞれ、見守り新鮮情報、子どもサポート情報と、以下表中の記載のとおりでございます。

また、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成するという目標に対しましては、発行したメールマガジン、メルマガの内容を題材としたイラスト入りカラーリーフレット

を作成し、全国で啓発活動を行う、これは民生委員の方とか、介護関係者なんですけれども、配布してございます。リーフレットもだれもが自由に啓発用資料として活用できるよう、つまり紙媒体だけではなく、利用者の都合でアドホックにも使えるようにということ、印刷してお使いできるようにという意味ですが、センターホームページ上にも掲載してございます。

③消費者庁の行う注意喚起への協力でございますけれども、消費者庁より協力要請がありました未公開株に関する注意喚起につき、見守り新鮮情報に掲載したほか、メルマガによる配信を行ってございます。

このほか、消費者安全法の重大事故にかかわる公表をもとに、古い消火器の破裂事故等、メールマガジンで情報提供をしたということでございます。

次に、4ページに進みます。4ページ、(3) 苦情相談の充実・強化でございますが、まず①苦情相談アの経由相談でございます。これは金融・保険、情報通信、特殊法分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を引くという目標に関しまして、実績といたしましては、20年度に引き続き6分野専門チームを設け、弁護士等の専門家にヒアリングを行ったほか、経由相談の移送、共同処理、直接相談においてはあっせんの充実に取り組んでおります。申し上げたように6つのチームとは、金融・保険、情報通信、不動産品質関連、特殊法関係はその関係する範囲も広いものですから、(2)にございますように2チームに分けてございます。個人情報ということでございます。

次に、全国的に共通性のある苦情相談についてという目標に対してでございますけれども、21年度に受け付けた相談計9,989件、約1万件でございますが、経由相談は5,317件となり、受け付けセンターから移送されたもの19件、共同処理605件と、相談処理の面で充実を図ってございます。

次に、直接相談でございますが、消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点ということより、引き続き直接相談を実施してございますけれども、21年度に受けた相談は、同様に、これは合計でございますので約1万件のうち、直接相談は4,672件ということで、相談内容に応じた助言、情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行ったということでございます。

また、直接相談につきましては、土日祝日に相談窓口を開設するというもので、こちらの目標に対しましては消費者行政基本計画、推進基本計画に盛り込まれた、だれもがアクセスしやすい一元的な相談窓口の設置に向け、土日祝日に相談を実施している自治体等から情報収集を行い、体制の検討、システム整備を行ってございます。消費者ホットラインの開始にあわせ、国民生活における土日祝日相談を開始してございます。

次に、個人情報の取り扱いに関する苦情相談ですが、消費者からの直接相談、消費生活センターから寄せられる問い合わせに積極的に対応し、21年度に受け付けた個人情報の取り扱いに関する苦情相談の件数は1,421件でございます。これは直接と経由で大体6対4の比率となっております。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施でございますが、平成20年5月に公布された国民生活センター法の改正により、21年4月から施行されたADR、裁判外紛争解決手続を実施するための体制を整備するとともに、重要消費者紛争について、和解、仲介手続を実施し、結果概要の公表を行っております。

体制の整備でございますが、紛争解決委員会15名に加え、21年4月に特別委員25名を任命してございます。委員会で取り扱うべき重要消費者紛争を指定し、手続を定めた業務規程を制定してございます。実際の和解、仲介手続の件数でございますが、申請件数106件中、年度中に手続を終了したもの57件でございますが、取り下げ等を除く手続終了事案46件のうち和解が成立したもの26件ということで、6割となっております。結果概要の公表ですが、他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を公表したものは31件でございまして、うち11件については和解成立ということで、事業者名を含め公表してございます。

(5) 関係機関との連携ですが、まず、最初に消費者庁が参ります。消費者庁が設立されました9月以降、国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故、消費者事故等の疑えるものについては消費者庁へ情報提供を行ってございます。定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例について、消費者庁と情報共有を図ってございます。具体的には、右の欄でございすけれども、消費者庁との情報共有会議を計15回開催し、情報共有会議で出された意見、法解釈等を踏まえ報道発表資料を作成してございます。それから、消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行うという目標に対してでございますけれども、消費者庁を通じまして関係行政機関へは24件の情報提供を行い、関係省庁による業界指導等の対応をしていただいております。

次、5ページでございます。5ページは、関係機関として消費生活センターが出ておりますけれども、P I O－N E Tの安定的運用に資するため、消費生活センターとの連携についてですが、消費者行政フォーラムのリニューアルを行いまして、P I O－N E T運営に関する情報や国民生活センター及び関係省庁からの連絡事項を消費者行政フォーラムに掲載しました。消費者行政フォーラムはP I O－N E Tのシステムの一つでございます。P I O－N E T運営、ネット運営に関する情報として、ネット通信13回、P I O－N E T刷新に関する事務連絡110回、早期警戒指標について10回等、センターコード一覧とその他で、センターや関係省庁からの連絡事項等でございますが、消費生活相談、緊急情報は24回、テストの結果概要が12回、見守り新鮮情報が86回、消費生活センター一覧が10回、消費者庁からの掲載依頼の情報38回という実績でございます。

P I O－N E T通信への掲載実績でございますが、これも上段で述べましたように、消費生活相談緊急情報配信の都度P I O－N E T通信を再掲載してございます。

次に、消費生活相談、緊急情報、いわゆるマーキュー情報でございますけれども、毎月2回、計24回配信してございます。また、月2回の配信した内容につきましては、印刷物に一冊に取りまとめまして消費生活センターへ配布してございます。

消費行政フォーラムへの掲載実績ですが、繰り返しになりますが、配信の都度消費者行政フォーラムに掲載してございます。

次に、製品関連事故情報でございますが、これも毎月発行するということで、計12回発行いたしまして、各地の消費生活センターへ配布いたしました。

③国の行政機関との連携についてですが、平成21年度は関係行政機関から寄せられた772件の情報提供依頼へ対応してございます。これはP I Oの内容紹介等でございます。

次に、独立行政法人との連携についてですが、関連する独立行政法人との連携を図るため、N I T E、F A M I C及び国立健康・栄養研、N I H Nとの間で、センターが保有する情報、3法人が保有する製品事故情報、消費情報等の共有化を図ってございます。

⑤法令照会への対応ですが、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体から、法令に基づく照会に対し、迅速かつ的確に対応するという目標に対しての実績でございますが、法令照会701件となり、前年度から235件増加した、関心が高まっていることではないかと思えます。

情報公開でございますが、センターが保有する文書等に関する公開請求が1,089件、個人情報に関する公開請求が3件寄せられ、当該法にのっとり、そのすべてに適正に対応してございます。行政不服審査法に基づく開示決定に係る異議申立3件についても適切に対応してございます。

次、6ページでございます。（6）研修の充実、地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化でございます。その実績といたしましては、主に地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応部門の職員対象に、消費生活にかかわる各種研修を実施しておりまして、研修内容は表中の1から①、⑦のとおりでございます。合計70コース、一昨年は54コースでございましたが、70コース行っております。研修を行った割合でございますが、その70コース中、地方公共団体の職員及び地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は66コースになりまして、全コース中94%を占めてございます。これは地方消費者行政への協力という点で重点化して推進してきてございます。

次に、おのこの研修についてのアンケートによる満足度調査でございますが、研修受講者のアンケート評価、総平均は4.7でございまして、すべての講座で4.0以上の満足度をいただいております。また、受講者を派遣した都道府県、政令指定都市の消費者行政担当課及び消セン等に対しアンケートを行った結果、これにつきましても、派遣先の評価といたしましても4.8という評価をいただいております。

アンケート結果の活用状況でございますが、主な意見としては、この欄中に記載のとおりでございますが、地方行政職員研修に対する意見としては、二、三年で部署を異動する行政職員にとって新任向けの研修は有益であるとか、他県の消費生活センターの情報など、これは一緒に研修をやることの意義でございますけれども、有意義な情報や手法を得ることができたとか、レベルの高い講師により新任のスタートアップに役立った。情報交換ができて刺激になった等のご意見をいただいております。

また、相談員研修に関する意見といたしましては、相談員に求められる専門知識、最新の情報を得られる研修の機会は不可欠ということで、例えば地方センターで相談員一人体制のところと、専門性の高い事例への知識の習得の必要性であるとか、最新情報の収集に研修が役立つという評価をいただいております。国センの研修に参加することで、資質向上だけではなく、相談員としての心構え、モチベーションを高めて非常に役立ったというコメントをいただいております。

中小企業等の消費相談部門に所属する職員を対象の研修でございますが、計7コースの研修を実施いたしてございます。

②消費生活専門相談員資格認定制度についてでございますけれども、21年度一次試験は21年10月より全国各地で実施し、合格者に対し11月に二次試験、面接を実施いたしております。一次、二次の結果を深め、22年1月相談員として354人を認定してございます。申込者数1,563名中354名、合格率27%の実績でございました。

次に、各地の地理的条件に配慮した資格試験を実施ということで、全国15カ所以上という目標に対しまして、その実績といたしましては、一次試験について、目標の15カ所を上回る全国22カ所の会場で実施いたしてございます。地方都市の開催割合でございますが、7割となっております。開催都市は表中記載のとおりでございます。受験者数の状況及び受験者数増加のための取組でございますけれども、受験者数をふやすため広く周知するためのリーフレット作成をしたり、新聞、受験専門誌等、資格試験の記事掲載を依頼し、掲載してございます。21年度におきましては消費者庁の設立に伴い資格制度がマスコミに多く取り上げられたこともございまして、受験申込者数が1,563名と、昨年度749名より大幅に増加してございます。

次に、資格取得者、既取得者のことですが、資格能力の維持、向上を図るためという目標につきましては、21年度の資格更新講座を6月から8月にかけて全国で19講座実施してございます。21年度における更新者549名中、相談業務に従事しておらず更新講座の受講により更新した者197名ということでございます。

③消費者・企業向け企業への市場化テスト導入という目標についてでございますが、官民競争入札の実施に当たり、情報遮断体制を確立し、所要の手続を行っておりますけれども、この消費者・企業向け研修への市場化テストでございますが、入札の結果国民生活センターのみの応札となりまして、全国消費者フォーラム等消費者問題等企業トップセミナーについては、企画書に基づき国センが事業を実施してございます。

次に、7ページでございます。7ページは商品テストでございますけれども、21年度は合計97件のテストを実施いたしまして、その中から消費者被害の未然防止、拡大防止のため、16件の情報提供を行ってございます。記者発表等を通じ、公表した16件のうち15件は行政に対し規格基準の見直し、法令違反の恐れがある表示等について、改善の指導を要望してございます。

97件の内訳は81件、これは各消費生活センターからの依頼事項でございまして、16件

が国セン独自に問題意識を持って行った商品テストでございます。内容、主な公表事例は、自転車の荷台であったり、折り畳み自転車のハンドルの固定力不足に注意とか、表中記載の主なものは掲載してございます。

次に、消費者事故等の原因究明を図るためという目的でございますが、消費者庁の依頼に応じまして年度内に3件のテストを実施してございます。これはトヨタのフロアマット等、いろいろマスコミで取り上げたものもございまして、表中記載のようなものを実施してございます。国センがテストを実施したもののうち重大事故に該当する8件については、結果を消費者庁へ情報提供させていただいております。

次に、テストの課題設定、成果については、商品テスト分析評価委員会というのがございますけれども、受けまして、この評価委員会は食品化学品、それから家電・住生活品、車両関係あわせて4つの分科会となっておりますけれども、学識経験者を委員とする商品テスト分析評価委員会を計29回開催いたしまして、商品テストの設計であるとか、テスト機械についての評価をいただいて、事業を推進してございます。

商品テストの効率的な実施ですが、これについては専門性が高いテストの実施、評価に当たりましては、他独法や大学、医療機関の専門的な知見、技術情報等をテストに活用してございます。主な事例は以下のとおり、表中でございまして、青山学院大、徳山大、日本コンタクトレンズ学会等、そのような専門機関と共同しているということでございます。

定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、つまり食品衛生法、JIS法等規格基準に基づく定型的なテストについては外部へ積極的に出してございますが、食品分析センターなどに43項目のテストを委託とか、科学技術戦略推進機構に31項目のテストを依頼し、テスト内容を充実、推進してございます。

商品テスト実施機関の情報収集・提供ですが、この目標に対しましては、公的研究機関、公益法人、民間研究機関、大学など、261機関につき、テスト可能な商品、試験内容、保有する設備、機器などの情報を、センターのホームページに掲載してございます。カテゴリー別の機関の数字は表中記載のとおりでございます。

次に、消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供するというところでございますけれども、これにつきましては、2009年消費生活年報に記載し、消費生活センターに情報提供してございます。

次、（８）番中核機関としての役割強化でございまして、消費者庁が中心となってということでございますが、21年度におきまして、消費者庁設置関連法案の国会審議に際し、消費者トラブルの現状、国センによる情報提供の実績等に関する資料作成依頼等に適切に対応してございます。また、地方消費者行政強化プラン策定本部にオブザーバーとして参加してまいりました。

（９）番地方公共団体に対する支援でございまして、これは経験豊富な消費生活相談員392名を専門家として委嘱し、経験の浅い相談員が、例えば一人で対応しているような

窓口や自治体職員が他の業務と兼務している窓口等へ巡回し、助言等実施ということでございますけれども、47都道府県を通じて巡回希望調査を実施、これは具体的には1,800程度のすべての自治体に巡回訪問事業の申し込みされるか否かということを問い合わせてございますが、289市町村に巡回訪問してございます。訪問回数計2,203回でございます。

次に8ページでございます。3.の予算、収支計画及び資金計画以下、これは予算収支計画、資金計画でございます。これは計画額、決算額を記載させていただいてございます。これは実績報告書94ページ、95ページ、96ページを参照いただきたいと思います。

最後、9ページでございますが、人事に関する計画でございますけれども、常勤職員の増加抑制に努めるとしておりますが、そのとおりでございますけれども、裁判外紛争解決手段の実施、P I O－N E T刷新、事故情報データベースの構築、地方支援事業の開始など、喫緊の重要課題に対応するため業務量が著しく増大しております。21年度中において任期つき職員6名、非常勤職員10名を雇用いたしました。業務量の増加に応じ適正人員配置と業務運営の効率化を図ることにより、常勤職員については期首の122名から期末の124名にとどめてございます。また、職員の資質向上、各職について、いわゆるオブジェクターでございますけれども、右欄の表中記載の回数、内容を実施してございます。

各評価項目に対する平成21年の実績は以上のとおりでございますが、自己評価といたしましては、いずれも目標達成していると考えられますのでA評価とさせていただいております。

引き続きまして、資料1－4、1－5、1－6のご説明に移らせていただきたいと思います。

資料1－4、1－5、1－6、これは横長の資料でございますけれども、まず、平成21年業務実績評価の具体的取組について（政独委）に関する実績等でございます。保有資産の管理、左の欄でございますが、左の欄と実績等について、主に沿って報告させていただきます。

保有する資産全般の見直し状況につき、独法の抜本的見直し、独法整理合理化計画を踏まえ、以下に示す法人における取組等に関する評価に特に留意するというご指摘をいただいた中で、まず観点といたしましては、建物、構築物、土地のiからvまでの観点が書かれてございますが、法人の任務、設置、目的、整合性、任務を遂行する手段としての有用性・有効性、事務・事業の目的、内容に照らした資産規模の適切性、現在の土地に立地する業務上の必要性、資産の利用度、経済合理性という観点をご指摘いただいていると理解しておりますが、東京事務所につきましては、東京事務所と合衆となっている品川税務署の敷地を処分し移転することがフォローアップ有識者会議で盛り込まれてございます。これを受けまして、消費者への情報提供、行政機関との連携等において、東京事務所が果たしている役割を踏まえまして、東京事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の共有化につながる移転先の確保を平成25年度までに図ることとしております。21年度につきましては、消費者庁、地方公共団体、民間会社から情報収集を行い、移転について検

討を行った。これは先ほどの業務実績報告の中と重複してございます。相模原事務所につきましては一般競争入札を実施し、21年度から3カ年の計画を実施し、有効活用を図っているということで、これにつきましても業務実績報告書14ページにも記載されていることとございます。

次に、左欄に戻りまして、上記検証結果、財務諸表における減損、兆候の状況を踏まえ、本来業務に支障のないものであるとか、効果的な処分等の検討というご指摘に関しましては、相模原事務所、東京事務所、いずれも減損またはその兆候はないということとございます。東京事務所につきましては、移転後国庫に返納する方向で検討してございます。相模原事務所につきましては、市場化テストの対象として選定し、3カ年の契約実施ということで、外部貸し出しについても、民間事業会社の創意工夫により継続して有効活用を図っているということとございます。

次、2ページでございますが、2-3-2、資産の運用管理について、これも実物資産についてという見地で、同様に建物、構築物、土地について、iからivまでの観点についてご指摘をいただいておりますが、東京事務所について、1ページ目と同様の実績等とございます。また、相模原事務所につきましても、1-2と同様の書きぶりでございますが、21年度における外部利用の延べ宿泊者、宿泊収入は前年度を上回ったということで、これも業務実績報告でご説明させていただいたとおりでございます。

次に、3ページでございます。次に契約についてですが、独法の契約状況の点検・見直しについてというご指摘事項に対する実績でございますが、入札、契約過程及び契約内容の透明性を確保するため監事2名、外部有識者3名で構成する国セン契約監視委員会を設置したということで、これも先ほどご報告のとおりかと思えますけれども、21年度において8回の委員会を開催し、委員による点検・見直しを実施してございます。これは業務実績報告書12ページに記載してございます。

次に、内部統制についてですけれども、これは法人の長のマネジメントにかかわることを指摘いただいているわけですが、法人のミッションを役職員に対し具体的に周知徹底しているかということとございますけれども、所内運用のグループウェアにセンター法、中計、年計を常時掲示し、役職員がいつでも閲覧できるように、法人ミッションを周知徹底してございます。また、コンプライアンス推進規程等の法令遵守に関する規程類についても同様に掲示し、コンプライアンス重視の実践を、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を約職員に周知徹底することとしてございます。

次に、法人のミッション達成を阻害するリスクにつき、組織全体として取り組むべき重要なものについて把握しというご指摘についてでございますけれども、公益通報の処理及び公益通報者保護規程を策定することにより、法令違反等行為の早期発見と、これを是正する体制を整え、もって法令遵守の徹底を行うこととしてございます。

また、センターにおけるコンプライアンス重視を推進するため、コンプライアンス委員会運営規則に基づきコンプライアンス委員会を立ち上げ、コンプライアンスの推進に関

する事項において検討と討議を行うこととしてございます。

次に、4 ページでございます。次に、法人の長の関与についてですが、法人の長は役員会を毎週一回開催することにより、法人内部の統制の現状を適切に把握、また内部統制の充実強化に関する課題が生じたときには当該課題に対応するためコンプライアンス委員会において対応策等の検討と体制整備等の計画を策定することとしております。

また、法人の長のマネジメントにかかわる以下の推奨的な取組ということのご指摘でございますが、マネジメント単位ごととか、アクションプランの実施にかかわるプロセス、結果について、モニタリング等ご指摘いただいておりますけれども、法人の長は総務担当理事に内部業績評価検討委員会を四半期ごとに開催させ、年計の評価項目ごと進捗状況を把握し、その後の計画について精査検討を行い、役員会で報告させているということでございます。

監事につきましては、これは後で監事報告がありますが、私からご説明しますと、評価に特に留意するというので、監事監査について、前述法人長のマネジメントに留意したかというご指摘については、監事監査の実施、内部統制の充実強化の観点より効率的な業務運営がなされているかに関して、監査を行うとともに、特にコンプライアンス体制の整備状況について監査を行っていただいております。監事監査において改善点については、法人の長、関係役員に対し報告しているかというご指摘につきましては、独法38条2項に基づく意見書を作成し、理事長へ提出していただいております。

次に、資料1－5に移らせていただきます。これは政独委二次評価における指摘事項に対する実績を書いておりますけれども、左の欄、指摘事項でございます。これは契約事務手続にかかわる執行体制、審査体制の確保、審査体制の整備方針に対するご指摘でございますが、当センターの対応実績ですが、同様に、先ほどの資料1－4の資料でご説明したように契約監視委員会を設置してございます。

次、契約事務の一連のプロセスに対するご指摘ですが、事業部署が行う予定価格が10万円を超える随意契約については、経理部署に契約稟議書のすべてを回議し、契約方式及び契約内容等の妥当性の審査を行い、契約責任者の決裁を行っている。一般競争入札、これは企画競争、公募を含むでございますけれども、経理部署が、事業部署が作成した仕様書等の審査を行い、入札公募及び予定価格、積算等の入札から落札までの一連の事務手続を行っております。また、予定価格が100万円を超える契約については監事にも回付してございます。契約の適正性を図り、内部監査により随意契約の事務手続が適正かつ妥当に執行されたかの監査を行いました。

次に、執行審査の担当者（機関）の相互けん制についてのご指摘でございますが、これについても同じく契約監視委員会を設置したということと、2項同上的実績を記入させていただいております。

次に、審査機関から法人の長に対する報告等整備された体制の実効性確保の考え方についてのご指摘ですが、これは当センターの契約監視委員会設置規則において、契約方式

の決定方法、一般競争入札にかかわる参加資格の設定理由、入札の経緯、随契の理由、経緯等についても審議を行い、必要な意見の具申を行うと規定してございます。内部監査報告については理事長に文書により内部監査結果を報告することで、実効性確保をしております。

次に2ページでございます。随契見直しの実施、進捗状況についての検証結果についてのご指摘に対するセンターの対応実績でございますが、情報処理システム等の切りかえ時に、一般競争入札に移行することとした3件を除き、すべて一般競争入札に移行してございます。契約の第三者委託でございますが、一括再委託の禁止措置について、契約書のひな型等、措置条項を定めていないというご指摘でございますけれども、に対する対応でございますが、随契の方法による委託契約に関する事務の取り扱いについてを制定し、一括再委託の禁止、再委託の承認及び履行体制の把握、報告調査について規定し、当該契約を行う場合の適正な履行を図ることとしております。

なお、当該契約の実績はございません。

次に、一般競争入札における1者応札の改善方法の妥当性についてのご指摘についてでございますが、一般競争入札における1者応札割合は減少してございます。契約監視委員会に公告期間延長や公告実施時期の繰り上げ等の改善内容を説明し、点検を実施してございます。一般競争における1者応札の状況は表中記載のとおりでございます。これにつきましては実績報告書14ページにも同様の情報を報告させていただいております。

次に、3ページでございます。同様に一般競争入札における1者応札、19年度に比べ1者応札割合が増加しているが原因についてというご指摘でございますが、当センターにおきましては前述どおり1者応札割合は減少してございます。

次に、給与水準に係る諸手当の適切性ということで、国と異なる諸手当についてご指摘をいただいておりますが、国と異なる期末手当、勤勉手当を支給する理由についてのご指摘でございますが、当センターは国家公務員の期末手当、勤勉手当に相当するものとして特別手当を支給してございます。国の勤勉手当と同様の趣旨の手当として、既に毎月の給与において職員の業績評価結果に基づく業績手当、これは業績手当については下記1を参照ということでございますけれども、特別手当の支給におきましても業績手当に基づく算定法を取り入れてございます。このため、特別手当は国の期末手当に相当する算定方法（職務別加算等）の部分と、業績手当に基づく算定方法の部分とに分けることができ、国の期末手当、勤勉手当と同様の考え方で構成されてございます。これらの合計に支給月数を乗じ、さらに規程による在職期間、勤務時間を加味し、支給額を決定ということで、そのように実績対応ということでございます。

次に、法人独自の諸手当を支給する理由についてのご指摘に対する対応でございますけれども、通則法63条、独法の職員の給与はその職員の勤務成績が考慮されるものでなければならないということを踏まえまして、平成17年4月から目標管理に基づく業績手当制度を導入してございます。業績手当制度の導入、職員の意識改革を進めるとともに、人材

の適切な活用など、的確な業務運営を行ったと認められると、業績手当の導入とその旨について肯定的評価をいただいていると認識してございます。業績成果制度の導入に当たりましては、それまでの特別都市手当、これは国の地域手当に相当するものですが、それを廃止いたしまして、その財源を業績手当に充当してございます。

最後に4ページでございますが、ご指摘事項は法定外福利費でございますけれども、国民生活センターは、慶弔見舞金、永年勤続表彰と個人に対する給付等にかかわる事業に対する法人からの支出についてのご指摘でございますが、22年度以降法人支出を廃止することを含めて検討しているところでございます。また、供花、弔電につきましては、長年の慣例より原則として供花は役職員本人及び配偶者、本人の父母及び子ども、特別顧問を対象とし、弔電につきましては、役職員本人、配偶者、本人の父母、子ども、配偶者の父母、特別顧問、各種委員会委員を対象とし、一定の範囲に限ってきましたが、所管官庁の動向も踏まえながら検討することとしております。

なお、慶弔見舞金は従前より出してございません。

以上、資料1－5の説明でございます。

最後に、資料1－6の説明に移らせていただきます。こちらは20年度業務実績に対する分科会指摘事項等への対応の実績等でございますが、ご指摘いただいた事項が左の欄に書いてございます。右の欄がその実績でございますが、まずは、経費の効率的な執行につき、一般競争入札の促進を図り、事業経費の削減に努められたいということでございますが、先ほど報告させていただいたとおり、業務経費については17億1,850万円ということで、効率化係数1%を織り込んで3.9%の削減ということでございます。

次に、総人件費についても、これも先ほどご説明のとおりで、1億180万円ということでございまして、平成22年の総人件費を17年度基準年と比べて5%以上削減する計画について、既に7.8%ということで、先ほどご報告のとおりでございます。

次はラスパイレスでございますけれども、5.4%の差が地域学歴勘案指数においてもなお存在しているということのご指摘をいただいておりますけれども、今般103.1と、前年度より着実に低下を推進いたしました。

次に、随契に関するご指摘でございますが、一般競争入札など、一層の促進を求められたいということで、これも先ほどご報告のとおりの数値でございます。それぞれ大幅に契約件数、金額等、減少させてございます。

それから、東京事務所についての移転先に関するご指摘でございますが、これもご報告のとおりでございます。

次に2ページでございます。21年度における事故情報データベースの運用開始を目指し、関係省庁との連携は肝要であり、今後そのための調整等連携先の拡大をというご指摘事項でございますが、事故情報データベースの対象となる機関、これも先ほどご説明させていただいたとおりでございます。

次、7項ホームページについて、さらに見やすく、読みやすく、デザイン、レイアウト

トの工夫というご指摘につきましても、目指す情報へアクセスをスムーズにするため、コンテンツの分類を見直し、トップページのリニューアルについて検討を行ってございます。

次、8項「たしかな目」、「国民生活」を統合し、「月刊国民生活」を創刊し、多くの読者にというご指摘でございますけれども、これについても相談員養成講座や消費者教育学会の総会等で販売促進用リーフレットを配布し、読者増に向けた取組を図ってきてございます。

9項高齢者、障害者など、メルマガ、さらに内容の充実を求めたいというご指摘に対する対応実績でございますけれども、こちら先ほど係数をご報告したとおり、見守り新鮮情報25回、子どもサポート情報を13回発行してございます。

次に、3ページでございますが、これは相談に関する6分野専門チームを設置し、チームの力量と機能の強化を図られるよう努められたいということでございますが、業務実績で報告させていただいたとおりでございます。

次、11項移送相談とセンサー機能との適切なバランスを配慮し、相談業務に取り組むことを期待というご指摘でございますが、これにつきましても表中記載のと通りの経由、直接それぞれの件数推移をしているということでございまして、順調に推移しているということでございます。

次に、12項経験豊富な相談員の地方巡回のモデル事業、自治体の窓口巡回について、本格的な事業として取り組む体制をとというご指摘につきましては、これも先ほどご報告した数字の結果となっております。

次に、常勤職員の抑制についてのご指摘でございますけれども、これについても先ほどの数値と同じでございます。

事故情報データベースに関する収集対象となる情報を保有する10機関のうち3機関、経産、N I T E、中毒センターと開始するなどという、これは次ページにつながってございますけれども、着実に実施するよう期待するということでございますが、これにつきましても、先ほどご報告のとおり、10機関と保有するデータの登録、項目の連携について調整を行い、21年12月から事故情報共有化を開始し、22年3月から消センによる接続も可能としたということでございます。

次、4ページでございますが、職員の資質向上の研修でございますけれども、これも先ほどご報告のとおりの実績を右の欄に記載してございます。内部統制についてもコンプライアンス関係推進規程、委員会運営規程、公益通報処理規程を定め、役職員が法令を遵守し、社会規範を尊重するとともに、業務が高い倫理性を持って対応実績を行ったということで、業務実績報告の8ページに記載のとおりでございます。

次に、17項P I O－N E T端末の追加配備、関係省庁、地方センターの連携強化に関しまして、先ほどご報告したとおり416カ所追加配備ということでございます。

18項消費者庁にわかりやすい形で情報提供を行うことにより、消費者被害の未然防止、拡大防止に努められたいということで、これにつきまして、目標の50件を上回る63件の情

報提供を行ったということで、その内訳について、公表も含め表中記載のとおりでございます。

国センは消費者の権利拡充につなげるため大変重要な組織である。消費者庁設立に伴う機能強化を期待するとともに、途上にある課題に積極的に取り組むことというご指摘についてでございますけれども、仕分けも含めまして、消費者庁と国センの役割分担、連携のあり方を整理し、他の省庁、独法との連携を構築するため、検討に着手してございます。

以上、勤務実績項目別評価表及び資料１－４、１－５、１－６について、ご報告させていただきました。以上でございます。

○山本分科会長 大変詳細な報告をいただきましてありがとうございました。それでは、ただいまの報告を受けまして、資料１－２、それから１－４から１－６まで、全体を通じて、当面は限定することなく、どこでもということでご質問をいただければと思います。議事の過程である問題についてもうちょっと詳しく掘り下げる必要が生じた場合には、一定の議事の整理をさせていただきたいと思いますが、とりあえずはどこでも結構ですので、ご質問をいただければというふうに思います。いかがでしょうか。

○伊集院分科会長代理 資料１－２及び資料１－６のそれぞれの１のところに出てきておりますことなんですけれども、要するに事業経費の削減の一つの手段として、21年度はテレビ番組の提供をばっさり削減したといひましようか、これを切ったというふうに、それによる１億円の効果が出ているというふうに報告をいただいたんですけれども、テレビ事業の番組の提供事業、これを今回廃止したというのは、情報提供の上で余りテレビというのは効果がかつてよりもほかの手段のほうがより効果的であるからカットしたと、そういうようなことなんでしょうか。

○柴崎理事 ご指摘の点です。経緯は、財務省からの広報予算を削減するという、そういう方針をいただきまして、広報予算の中でかなりボリュームのある部分のテレビをカットするという結果に至ったというのが、これまでの経緯でございます。情報提供の観点からテレビを通した消費者情報の提供というのが当然にかなり有効な情報提供手段であることは間違いなくと思いますし、視聴率的な観点からいえば、必ずしも高い視聴率をとっていたわけではございませんけれども、一般の視聴者がふだんの、日常的な情報の接触の中でいろいろな国センの提供する情報に接しられるという点では、担当の国センの側としては本来あってしかるべきではないかなという気持ちは今でも持っておりますけれども、これは総枠の問題として、削るのであればやむなしかなということで、こういう結果に至ったということでございます。

○伊集院分科会長代理 かなり思い切ったカットの仕方だと思ったものですから。広報及び情報提供の上で、今のメディアの中でも、通信とか、印刷とか、いろいろな手段があるかと思いますが、その中でテレビというのはそういう位置づけにあるのかなというふうに、どんな状況なのか伺いたく思いました。

○柴崎理事 今、例えば電子系のネットとか、いろいろな新しいメディア、手段が出て、

たくさんそれが活用されていますので、予算が限られているのであればそういうところを活用して、もっと新しい広がりを持たせるとというのが当面今考えられることかなというふうには考えておりますけれども、テレビは、ご指摘のように、そういう意味での予算の制約というのがあって、やむなしかなという判断に至ったということでございます。

○大森委員 今1億かかっているんでしょう。1億円かけてテレビ番組を提供してきたわけですね。その効果がどのくらいかという話ですね。ほとんどないんじゃないですか。あるという証拠があるんですか。だから削除せよと、これは言われたんじゃないですか。お金があれば1億円かけて、ゆとりがあればテレビ番組を提供したほうがいいかもしれませんけれども、1億円かけるだけの価値とか、意味があるんですかと問われたんですね。だから、皆さん方の判断はないというので削減したのと違いますか。

○柴崎理事 ご指摘のように、ないというふうに言われますと、我々もそれなりに視聴者の反応とか、その後の情報の流れを追跡したり何かしまして、効果というものはそれなりに計ってきたと思っておりますので、そこからどのように、ないというふうにご指摘されますとお答えのしようがないんですけれども、恐らく一般的にネットメディアだけではなくて、例えば家庭にいる高齢の方とか、そういった方は情報に接する手段としてやはりテレビというのは依然として非常に大きな情報手段だと思いますので、そういう部分の効果というのは一定程度にあったと思いますし、そこら辺はなかったからなくしたんだという積極的な位置づけを我々は持ったということでは必ずしもないということを申し上げさせていただきます。

○大森委員 だから、外から言われないと直らない。外からこうやって言われないと自分たちでは直さないというので、重要な改革が行われたんじゃないかとも思えるんです。

○山本分科会長 従来の消費者政策の議論においては、情報提供の媒体としては、おっしゃったように確かにネットが今発達しているので、そちらでかなりカバーできるのではないかという意見もあるわけですが、しかし、それぞれの媒体の特性があって、柴崎理事がご指摘のようにネットでの情報提供はやはりそれにアクセスする能力とか、その意思がある方には有効ですけれども、いわば受動的な消費者というか、家庭で高齢者が何となく見ていたら国センの提供番組に変わるとか、あるいは赤ちゃんを抱えている若い主婦の方があやしながらテレビに接して、情報に接するというような特性もあるから、両方相俟って全体としてそれぞれの特性を活かしてということやってきたと思うのですけれども、やはり全体の予算的な制約というのがかかってきた場合には、どうしても視聴率は非常に低いのと、それからアウトカム指標でどういう効果があるかということを証明せよと言われると、これはまたそれもなかなか困難であるということで、非常に切られやすいところである。そこが今回切られた。国センが切りたくて切ったということではないけれども、現在の環境下において、節約する部分ということでこういうことになったというお話ではなかったかというふうに思います。

ほかに何かご質問等ございますでしょうか。

○大森委員 3ページの上から2つ目の欄に、拡大を防ぐ観点では事業者名を含めた公表に積極的に取り組むとなっていますね。右側に25件について、事業者名を含む情報提供を行ったと。事業実績報告書46ページに、これは事業者名はこの資料の中には出てこないんですか。事業者名を公表したんでしょう。46ページから47ページのところには事業者名は出てこないんですか。

○井守理事 46ページの中には載せていませんでした。

○大森委員 こういう資料の中には事業者名は出てこないんですか。

○井守理事 そうですね。今まで出していなかった経緯は確かにありましたので、出すことは差し支えありませんので、資料のつくり方を工夫してみたいと思います。

○大森委員 あったほうがわかりやすいなと思って、要するにこれでは事業者名公表に積極的に取り組むと書いてあるので、これを見ると事業者名は出てこない。

○古畑理事 既に公表しております。

○大森委員 何かこうやって見ると隠しているように思える。よくない。そういうふうに誤解を与えるので、公表したものがあんならちゃんとここに記載すべきではないか、そういうふうに思うんですけども。それはよろしいでしょうか。

それから、資料1-2の3ページのその下のところです。下のウのところと、一番下の③、その内容が同じですね。どこが違うのか。高齢者、障害者への情報提供と、注意喚起への協力と内容、これはほぼ同じものですね。同じことですね。同じことが書かれているのとは違うんですか。見守り新鮮情報、子どもサポート情報、項目が違うからこうなるのか。

○山本分科会長 説明をしていただけますか。

○大森委員 単純にわからなかっただけです。

○柴崎理事 ウと③の関係でございますね。

○大森委員 同じことが書いてある。

○柴崎理事 部分的に重なるところはあるかと思いますが、③の部分は消費者庁が主体となって行う情報喚起に対する国セン側の協力といいますか、連携ということで項を立ててあるわけですが、部分的には重なってくる部分もあるかと思いますが。もともと事業的にちょっと重なっている部分があった経緯もありますので、そういう部分を含んでいるというふうにご理解いただければと思います。

○大森委員 5ページの下から3つ目、④独立行政法人関係のところとの情報共有を進めるとありますね。右側にこういうところとやりました。これをやって、どういう効果、どういう有効、どういう効果が生まれたんですか。何が有効な結果だったのか。行ったんだけど、行った結果として、どういうことが、何か意味があったんですかと、ちょっと聞きたいんです。

○井守理事 それぞれの法人の特徴があるんですが、国民生活センターで有している技術スキルあるいは技術水準、それから例えばN I T Eさんなどの持っている技術水準、この

辺はテストする際にわからないところについては先方にお聞きしてテストするときの参考にさせていただいたとか、あるいは、それぞれが持っている情報の共有です。事故情報ですが、例えば国民生活センターの場合にはP I O－N E Tに入ってくるような情報等、それからN I T Eさんの場合には事故情報収集制度で入ってくるような情報等、こういったものを日常的に情報共有して、情報提供のときの参考にお互いにしている、そういうようなことでございます。

○大森委員 ここは同じようなことをやっているところは一緒にできないかというのが一般的な議論の一つなんですね。

○井守理事 そうです。

○大森委員 だから、同じようなこと、例えばこちらのセンターで有効な情報を持っていたらほかのところではその情報を使えばいいわけですね。そういうふうになれば、同時にやる必要はなくなるんです。そういうことが行われているかどうかなんです。

○井守理事 ただN I T Eの場合はやはり独法の性格が私どもとは全く違います。商品テストをやっているわけではないんです。製品事故があった場合には原因究明を行い、それで事業者指導等をやっているということです。国民生活センターの商品テストは、地方の消費生活センターなどで苦情処理などをする場合に、その原因究明、原因究明というよりは、苦情処理のためのテストをしているということで、事故原因を探っている。相談の現場でそれを活用していただく。場合によっては裁判になったときにはその報告書を出していただく、そういうような形でやっております。

それから、あわせて、消費者への注意喚起を行っています。これは未然防止、再発防止ということですが、商品テストの中から消費者に対して注意しなければいけない点、危ない製品を使って事故にならないように、あるいは場合によっては消費者の使い方によっては事故が起きるというようなことを情報提供しておりますので、対象も違うということでございます。

○大森委員 今のところはそれぞれやっている仕事の量とか、やり方が何も書いてない。お互い様。しかし、お互いの持っているものをお互いに共有する。それにとどまっているということですね。

○井守理事 そうです。そういうことです。

○大森委員 なかなかそれを越えるようなことはできにくいわけですか。

○井守理事 今、そこを模索しているところではございますが、元々の目的が違うものですから、最後のところは共有はできませんので、途中のプロセスについてはお互い持っているものについて共有していく。

○大森委員 最後ですけれども、7ページの一番下のところですけども、支援です。今回の新しい法律で重点施策の1ですけども、これは大分頑張っておられるんですけども、これは何年度以内に一巡するというのは、ここは何か計画があるんですか。今、市町村の数、総数1,200ぐらいあるんですね。市が800近くできまして、まだ町村は900あるんです

ね。900以上ありますね。それで、小さいところへ行くと相談員といわれてもいないんです。中に行くと相談なんかありませんと言うんだけど、本当はあるでしょうと言っているんですけども。そうすると、例えば何年以内には大体ほぼ一巡するぐらいの、そんなような計画になっているんですか。事情を聞きたい。この数だけでどうだというふうに判断しにくいものだから質問しているんです。

○古畑理事 具体的に目標の係数目標があるわけではございませんけれども、ご指摘のとおり現在市町村合併して1,727市町村になっているわけですが、その中で、47都道府県のうちの2県は巡回指導を既に自治体の中でやっておられたり。

○大森委員 どこですか、教えてください。

○古畑理事 山形県と高知県ですけども、それは決して国の巡回、こういう指導に乗らないということではなくて、それなりに目的意識を持って既に進めていただいている。これは基金の関係もございますし、私の認識としましては、何年までというのはございせんけれども、とにかくこちらからは訪問させていただきましますけれども、いかがでしょうというのは言い続けるということと、あとは一人で対応しているところにつきましては、それをより大きな周辺の自治体に統合しようという動きと、逆にそれを衛星のように外へ出そうという、両極端の動きがございますので、それは地方自治体それぞれのお考えもあると思いますので、それらにあわせてアドホックに対応をしていきたいというところでございます。

○大森委員 山形と高知を除いた45都道府県にやはり温度差はあるものですか。

○古畑理事 どの都道府県というよりも。

○柴崎理事 この事業はすべてをカバーするという前提で動いているものではなくて、手を挙げてもらったところを優先的に回るという仕組みなものですから、今、理事から説明がありましたように、どこどこまでに何%達成するという、そういうスキームで動いているものでは必ずしもないんです。3年という限定が当面はありますので。

○大森委員 そうすると熱心な都道府県の担当者がいるところは相対的に頑張る。そのうちに不熱心な都道府県の名前を明らかにできませんか。

○井守理事 2月の分科会で先生に同様の質問をいただきましたので、私から答えさせていただきます。只、今、柴崎理事から手を挙げていただいたところに行っている。つまり、来てくださいというところに行っているということなんですが、実は、おっしゃっていただいているように、場合によってはまだまだこの事業の趣旨と、それから効果というところ、この辺を理解していただいていない自治体もあると思いますので、こういうときにこういう効果がありますのでぜひ活用してくださいということを周知しております。それから、国民生活センターの職員がそれぞれの都道府県、場合によっては市町村まで出向いて、それぞれの窓口でぜひこの事業を活用してくださいということをお願いしております。この効果が少しずつ出てくるとは思いますが、1,600程の市町村全部巡回するというのはなかなか難しいかもわかりませんが、私たち国民生活センターの目標としては全部のところ

で窓口体制を強化していただきたいので、全部やりたいという気持ちはあります。

○山本分科会長 ほかにご質問はございますでしょうか。

○大河内委員 7ページの商品テストの評価の一番上のところなんですけれども、テストをして、重大なものについては業界や事業者いろいろなアドバイスをなさって要望されているというふうに書いてあるんですけれども、実際にその要望されたことがどんなふうに改善されたのかというようなことをもう少し書き込まれると、国民生活センターの存在意義がクローズアップされるんじゃないかなというふうに思いますけれども。

○古畑理事 ありがとうございます。先生ご指摘のとおり、自転車の荷台の強度のところは、発表後JIS法の改正まで行き着いておりますので、そのようなところを書き込むようにしたいと思います。

○大河内委員 こういうことをしたらここまでいったみたいな形のことを書いたほうが、こういう評価の対象になったときには効果的かなと。国民生活センターに、弱腰ではなくて、力があるというふうに、イメージとしてなかなかないんです。事業者さんからすると国センのテスト、自分たちのテストのほうがよほどちゃんとしているんだぞみたいなことをよく言われるので、私たちから見ると国センのテストは身近でいいなと。先進的なテストもやっていらっしゃるなと思っているので、その辺まで書いていただけるといいなと思います。

○山本分科会長 それは次年度以降対応していただくか、場合によっては今回この紙がさらに最終的に固まるまで時間的な余裕がありますので、もし簡単に書けるようなものならば記入することをご検討いただければというふうに思います。

ほかにございますか。

○井守理事 今の点につきましては、書き込める範囲で書いていきたいと思います。一部資料の整理の仕方によるかもわかりませんが、24ページのところからごらんいただきたいと思います。ここからずっと国民生活センターが公表した概要と、それから要望先、その内容が書いてあります。これは前年度、去年の公表物ですので、行政等に要望してすぐ改善するというのがなかなか難しいところがございます。場合によっては1年ぐらいかかるものがあったりということもございます。その年度の中でいろいろ対応してもらったものについては書き込むような工夫はしたつもりです。ここは行政だけではなくて、業界団体などにも要望などをしておりまして、ここにつきましては業界、業者はどういったことをやったかということについてもフォローアップしておりますので、これについても記述したつもりです。それから、ホームページには必ず業者への要望事項等についてどういう対応がとられるかということで、事業者あるいは業界団体などからの回答も載せるような形をとっております。書き方についてはもう少し工夫してみたいと思います。

○山本分科会長 ほかにご質問はございませんか。

○大森委員 今のうち、幾つかニュースになったんじゃないですか。これを公表したものがニュースで流れたんじゃないかったですか。子どもの何か。たしか、要するにこちらは積

極的ではないけれども、公表するとマスコミでニュースで流すんです。それは非常に重要なことです。だから、公表したときに、これはいつ、例えばテレビの何時のニュースに流れましたとか、わかる範囲で何かやってくれと、これは公表した後ニュースに流れるのは有効なんです。それは記録ありますか。

○柴崎理事 発表物は基本的にかなりニュースとして取り扱われていますので、今回資料がございませんけれども、昨年等は分厚い新聞記事等の資料をたしかお出ししたと思いますけれども。

○大森委員 これはただなんです。ニュースで流してもらえばただで済む。だから、テレビ番組なんか提供することはない。どんどんこれを提供して、ただでニュースを書かせる、その工夫なんだと思う。そうすると、発表形式とか、わかりやすいとか、それは非常に重要なんじゃないかと思う。ちょっと気がついたんだけど、これについて、いつ、何か、こういうふうにニュースになりましたと、何かあるととてもいい資料になる。

○柴崎理事 発表物の一覧をお出しするようにします。

○山本分科会長 ほかにご質問ございますか。

時間が押しているんですが、今回が実質的には最後のヒアリングの機会です。これから文章ベースでさらに追加質問というのはあり得るわけですが、実質上唯一の機会ですので、私からも評価の前提として幾つかお伺いしたいと思います。

全体としては非常に国センに期待される任務が増加している中、大変よいパフォーマンスを達成していただいて、自己評価が全部Aということで大変結構だと思っておりますが、細かいところで幾つか、これでどう評価したらいいのかわからないところがございます。項目別評価表で申しますと、2ページの事故情報データベースの構築に向けて消費者トラブルメール箱の運用について見直しを行うという項目につき、事故情報の登録について検討を行ったという記述があります。私の印象では見直しを行うという項目に関して検討を行ったというのが果たしてどういう関係に立つのかわかりにくい。見直しを行うというのは、何か措置を実施した、少なくとも実施に向けて体制を整えたということを意味するのであれば、検討を行っただけではAにならないのではないかと、そういう疑問を感じました。

そうして、その検討を行った内容についてある程度わかればと思って、資料1-1の分厚い報告書を見たのですが、評価表と全く同一の文言しか記載されておられません。したがって、ここは評価不可能であります。そこをご説明いただけますでしょうか。

○窪田情報部長 それに関しては、事故情報データベースはもともと国民からの書き込みによるデータ登録もによる前提だったものですから、それで国民から入力が始まった際には事故情報データの登録が消費者トラブルメール箱とかぶさってしまうことがあるので、消費者トラブルメール箱の場合は取引情報を登録する。事故情報は事故情報データベースに登録するというような仕分けをしようということを検討したんですけれども、最終的に事故情報データベースへの国民からのデータの入力が見送られたので、検討にとどまってしまったということがございます。

○山本分科会長 両方の仕分けが問題になったわけですね。今まではトラブルメール箱があっただけであるが、事故情報データベースというのがつくられた。両者の関係をどうするかという課題が生じたけれども、もう一方がまだ形がはっきりしない。そこで今検討中、こういう話ですね。では、何もやっていないということですか。登録について検討を行ったといっても、事実上。

○窪田情報部長 事故情報は事故情報データベースのみで登録できるよう仕分けすることを検討しました。

○山本分科会長 わかりました。では、そういうことも踏まえて評価させていただきます。つまり、それは国センの責任ではないという部分もあるようなので、そういう事情があったので今回は検討にとどまっている、そこをご説明いただくと我々も理解できるんだけれども、この記述だとなかなか評価がしにくいんです。それで伺っています。

次の調査研究、これも小さな項目ですが、この調査内容、それからそれに対する実績の記述が前年度と全くほとんど同一の記述、同一の研究テーマになっています。従来の調査研究では、大型の案件であっても、毎年毎年新規案件に取り組んできて、一定の成果を上げてきたと思います。今回前年度と全く同じ、これでなぜAなのでしょう。そこがよく理解できません。

○古畑理事 これはご指摘のとおり3年間で調査のタームとした研究でございまして、3年度の最終年度に取りまとめを行うとともに、そのまとめたものを、厚労省、文科省まで要望書を含め情報提供までやって、最後の総括をしたというところが21年度でなかったかなというふうに私は理解しております。

○山本分科会長 昨年度も要望書は提出されているわけですね。中間段階で要望したということなんですか。

○窪田情報部長 今年度は都道府県の学童保育の取組を初めて調査を行いまして、100%の回収をしたということで、都道府県の学童保育に関する取組の情報というのは、多分今回の調査が日本で初めてなので、そこに都道府県が初めてやったということです。

○山本分科会長 そこが変わっているわけですね。そのご説明も踏まえて我々としては評価させていただきます。

それから、あとは細かい点なんです。これは単なる文言だけなので、時間がないので省略してもいいんですが、情報公開請求に関して、5ページの一番下で開示決定に係る異議申立という表現があります。我々は普通不開示決定、つまり開示しないという決定に対する異議申立というふうに考えているんですが、これはこの表現でいいんでしょうか。そこが意味がよくわからなかった。開示するかどうかに関する、その決定という意味だと思うんです。ここが文言上ちょっとわかりにくかったというだけのことでありますが、表現を少し工夫していただきたいと思います。

それから、今度は資料の1-4についての質問なんです。今相模原の事務所は業者を通じて何か貸し出しをして収益を上げておられるのでしょうか。外部貸し出しというのは。

○古畑理事 外部貸し出し、研修等及び宿泊等、外部貸し出し公社、サンメンテナンスというんですけれども、そちらを通して地元の高校の、例えばスポーツ活動であったり、そこで宿泊を伴って、そういうところへ貸し出しをしております。

○山本分科会長 この外部貸し出しというのは、そういう研修施設としてあいている時間帯等を有効活用しているという、そういう意味ですね。研修施設とか、高校で使いたいという。

○古畑理事 そうです。

○山本分科会長 それから、コンプライアンス体制に関して、いろいろ取組をされているということで、実績等について記述されていますが、これも情報提供をお願いしたいんですが、データ管理についてはどんな取組をされていますでしょうか。電子データの持ち出しであるとかその管理について何か規程があるかどうか。その点、現状を少し教えていただけますでしょうか。

○古畑理事 情報のハンドリングに関しましては、情報管理規程というのがございまして、そちらの中で就業規則にからめる形で規定してございます。昨期中、情報漏えいの事故が1件ございましたけれども、それについても早急に対応し、それまでは所内のLANについては外部デバイスの接続でございましたけれども、現在は決められた、当局より指定したデバイスのみ動き、それについては接続ログが情報セキュリティ上かかるように手配してございます。

○大森委員 今の規程類ですけれども、これは進んだんですね。この規程類を僕らが見られますか。コンプライアンスの推進規程とか、公益通報のものも一応の規程ができ上がっているんでしょう。

○古畑理事 特に問題ないと思います。

○大森委員 見せてもらえますか。せっかくだから資料のどこかのところにそれを添付資料みたいに載せてもらえませんか。あるいは順次それを直していくこともあり得ますけれども、最初に。

○地方協力課課長補佐(調整担当) 後ほど事務局から委員の方々に送付させていただきます。

○大森委員 文書の中に入れ込んでもらってもいいし。要するに、これは私の印象だとここは遅れたんです、内部管理は。だから、ほかでやって、やろうということになって始めて、進みましたので、実際にはどういう内容のものを定めているかということを知りたい、その趣旨です。そこはこういう資料の中に入っていたほうがいいんじゃないですか、個別に私が知るのではなくて。大事なことです。

○古畑理事 了解しました。複数の規程がございますので、提出させていただきます。

○大森委員 よろしければそうしていただければと思います。

○山本分科会長 これは平成21年度業務実績評価に添付する文書ということで我々は今検討しておりますが、ただいまのデータ管理の点についての対応の変更は今年度のことです。

か。

○古畑理事 21年度中に起こったことでございます。

○山本分科会長 では、もしそういうのがあったらここにそれも踏まえて評価するという形でできますので、それも情報提供をお願いいたします。

私からの質問は以上のとおりです。ほかの委員の皆様、この資料1－2から1－6、1－3は除きますけれども、1－4から1－6までについて、ほかに質問等はよろしゅうございますでしょうか。

それでは、議題の2の1の平成21事業年度業務実績報告につきましては、この程度とさせていただきます。

実は時間が押しておりまして、最初の法人のご報告からかなりずれ込んでおりまして、また委員の皆様から結構ご質問も出されまして時間が押しているんですが、この部屋可能の利用は多少延長しても大丈夫だということですので、10分ぐらい休憩します。5時5分に再開ということをお願いします。

午後4時55分 休憩

午後5時03分 再開

○山本分科会長 それでは、皆さんおそろいですので、再開させていただきたいと思います。

それでは、議題の2の2、平成21年度財務諸表につきまして、国民生活センターよりまずご説明をいただきたいと思います。確認でございますが、独立行政法人通則法第38条第3項に基づきまして、財務諸表を主務大臣が承認するに際しては、あらかじめ評価委員会の意見を聞かなければならないとされており、評価委員会内部の事務の分担として分科会で審議をするということになっておりますので、その前提でよろしくをお願いいたします。

○古畑理事 それでは、引き続き私から財務諸表についてご報告させていただきます。資料2となつてございますが、A4縦の平成21事業年度財務諸表です。表紙をめくっていただきますと目次がございますけれども、構成といたしまして、例年どおり貸借対照表、損益計算表、キャッシュ・フロー計算書、利益の処分に関する書類、行政サービス実施コスト計算書、重要な会計方針、附属明細書という構成でございます。

主なポイントにつきまして説明させていただきますが、1ページ目の貸借対照表をお開きください。資産の部では、流動資産と固定資産がございますが、流動資産合計は104億6,000万円となっております。このうち現預金が103億8,400万円であります。これは見合いの債務として負債の部の流動負債をごらんいただきますと、負債の部、1ページの下にございますけれども、そちらに運営費交付金債務といたしまして95億900万円を計上しておりますが、業務実績報告書でも説明しましたように、平成21年度補正予算により消費者政策強化対策にかかわる経費98億9,000万円が措置されておりますので、それに対応するものがこちらに載っております。したがって、多額の現預金、運営費交付金債務計上となっております。

流動資産に戻っていただきまして、売掛が4,700万円となっておりますが、これはくらしの豆知識など出版物の販売代金未収分でございます。

次に、固定資産でございますけれども、有形固定資産は品川と相模原の事務所やテスト施設などの土地建物、工具器具備品などの資産でございます。有形固定資産合計では94億5,300万円となっております。そのうち63億4,000万円が土地代ということでございます。前年と比較して3億6,000万円増加しておりますが、これは平成21年度にP I O - N E T用の機器を更新したことによりリース資産が増加したものでございます。

無形固定資産は電話加入権でございます。

投資その他資産の項におきましては、投資有価証券が2億4,700万円となっておりますが、中身としては国債8口、商工債1口ということでございます。

以上、固定資産合計97億100万円となりまして、流動資産、固定資産を合わせた資産合計201億6,000万円となります。

次に、負債の部でございますけれども、流動負債、先ほどご説明いたしました運営費交付金債務のほか、業者等への未払金、短期リース、債務等合計105億8,600万円となっております。1ページの一番最後の行でございます。

次に、固定負債でございますけれども、2ページになります。資産見返運営費交付金、これは運営費交付金で取得した固定資産の減価償却相当額を計上しているものでございますけれども、これと長期リース債務合計で8億8,700万円でございます。流動負債、固定負債合わせた負債合計114億7,300万円となります。

純資産の部でございますけれども、資本金、これは政府出資金でございますが、91億6,600万円でございます。

資本剰余金は施設設備費補助金で取得した固定資産、具体的には東京事務所の耐震工事の建物の資産価値の増加でございますけれども、見合い経費をプラス、特殊法人から承継した資産の減価償却分と除去分、及び電話加入権の減損分を資産価値の減少としてマイナスという形で計上し、マイナス4億8,500万円となっております。

利益剰余金でございますが、これはP I O - N E T端末等リース資産会計処理に伴う利益ということで、700万円となっております。

以上、資産合計86億8,800万円となり、負債純資産合計201億6,100万円となり、資産合計の額とバランスしております。

続きまして、3ページ、P Lでございます。損益計算書でございますけれども、をご説明させていただきます。期間はその会計年度である21年4月1日から22年3月31日までの発生ベースに基づく費用と収益でございます。経常費用といたしましては、業務経費、一般管理費に分けてございます。

業務経費は減価償却費を含め31億2,800万円、一般管理費は減価償却費を含めまして5億5,800万円となり、財務費用を合わせた経常費用合計が36億9,600万円となっております。財務費用は支払利息でございます。

次に、経常収益でございますが、4ページとなりますけれども、運営費交付金収益が33億7,600万円となっておりますが、これは21年度に国から交付された運営費交付金32億100万円及び平成20年度補正により交付された運営費交付金のうち経常費用に充てるために収益した額でございます。先ほど貸借対照表でご説明しましたように、収益化しなかった残りの運営費交付金は運営費交付金債務として整理をしてございます。これと業務収益から雑益までを加えた経常収益合計が36億9,900万円となっております。経常費用と経常収益の差が経常利益となりまして、368万円となります。これに臨時損失、これは固定資産除去損でございますけれども、マイナスしまして、当期総利益は354万円となります。これは4ページ最後の行でございますけれども、この利益の内容は全額がリース取り引きの会計処理により生じたものでございまして、独法会計基準に基づいたものでございます。

次に、5ページ、キャッシュ・フロー計算書でございますけれども、これはP L同様期間中現預金の動きを計上したものでございます。Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、業務活動、投資活動、財務活動のおおののキャッシュ・フローが出ておりますけれども、Ⅰの業務活動によるキャッシュ・フローでは、原材料、商品サービスの購入による支出、人件費支出、その他業務支出が現金の出となりマイナス表示としております。運営費交付金収入からその他収入までが現金の入りで、利息の受け払いを加減した21年度における業務活動によるキャッシュ・フローはプラス3億6,000万円の現金増となっております。

Ⅱの投資活動によるキャッシュ・フローでございますが、これは有価証券の償還と取得、定期預金の払い戻し、預け入れによる現預金の動きでございますけれども、増減ですけれども、有形固定資産の取得、さらに施設整備費補助金の精算による返還金の支出による現金の減により、トータルで104億6,200万円の現金の減少となります。

Ⅲの財務活動によるキャッシュ・フローでございますけれども、これはリース債務の返済に伴う現金減となっております。

この結果、21年資金減少額が102億2,400万円となりまして、資金期末残高8億7,700万円となります。

なお、注記にございます、5ページの下でございますけれども、現預金勘定103億8,400万円は1ページ目のB Sの現預金の額と同額でございますが、これから定期預金を除きますとキャッシュ・フロー計算書の期末残高と一致いたします。

次に、6ページでございますが、利益の処分でございますけれども、これは当期末処分利益354万円を積立金として処理させていただくこととしております。

次に、7ページ目の行政サービス実施コスト計算書でございますけれども、これは最終的に国民の負担に期することとなるコストの総額を開示という目的で作成するものでございます。Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ機会費用まで項目別に示してございますけれども、Ⅰの業務費用につきましては損益計算書で開示しておりますが、費用総額から自己収入分を控除し34億8,000万円となります。Ⅱの損益外減価償却相当額1億4,900万円は承継資産の減価償却除去相当分で、これは政府出資金の目減り分ということで、国民負担の増加ととらえ

られます。

Ⅲの引当外賞与見積もりはマイナス700万円となります。また、Ⅳの引当外賞与見積額はマイナス8,200万円となります。当センターは賞与引当金、退職給付引当金を計上してございませんので、行政サービス実施コスト計算書にそれぞれの引当金にかかわる毎事業年度の増減額を表示することが会計基準で義務づけられております。

Ⅴの機会費用でございますけれども、政府出資金91億6,600万円について、これは無利子でございますので、仮に有利子であったら国の収入になるという考え方で、これも行政コストとして計上するというルールでございます。Ⅱにありますように、10年国債の年度末時点の金利で計算してございます。1.395%、以上合計しました当センターの行政サービス実施コストは36億6,100万円となっております。

8ページ、9ページは重要な会計方針でございますが、独法基準で会計処理の原則、手続等必要な会計情報を注記しなければならないとなっておりますが、説明は省略させていただきます。

10ページから15ページ、これは附属明細書でございます。先ほど貸借対照表のところで説明しました資産等の明細となりますので、これも説明は省略させていただきますが、15ページ10.のセグメント情報を掲載しております。これは先ほどご説明させていただきました損益計算書の事業費用、事業収益等の項目を、当センターの事業部門である各広報とか情報分析、相談といった事業別に振り分けたものでございます。

決算報告書でございますけれども、決算報告書は16ページについてでございますけれども、先ほどご説明させていただいた財務諸表の最後についています。これは、収入、支出予算と決算を比較したものでございます。収入は運営費交付金は予算どおり国から全額受け入れております。事業収入は図書、雑誌、出版収入、研修宿泊収入などですが、対予算対比7,300万円ほど増収となっております。これは図書、雑誌、出版収入が購読者の増加により、また利子収入が増収となったこととなります。現在16ページご説明させていただいております。前年度からの繰越金は前年度の補正で措置されました地方消費者行政支援経費等を平成21年度に執行するため繰り越したものでございます。収入合計42億1,600万円となっております。

次に、支出、表の下部でございますが、業務経費、いわゆる事業部門経費は23億6,000万円、予算に対して5億7,300万円ほど上回ってございます。前年度の補正で措置された地方消費者行政支援経費等の執行によるものでございます。一般管理費は2億1,200万円で、経費削減により800万円ほど内輪となっております。人件費は12億5,200万円で、人事院勧告を踏まえ給与のマイナス改定を実施したことにより8,400万円予算を下回っております。支出合計38億2,500万円となっております。

以上、ご説明させていただきました。

○山本分科会長 それでは、ただいまの説明に関しまして、委員の皆様からご質問、ご指摘いただくことがありましたらよろしくお願いします。

特にご質問はございませんでしょうか。

(「なし」と声あり)

これにつきましても次回当分科会の意見があれば取りまとめるということになってございます。従来から専門的な知見も要することから、ご専門の長岡委員に入念に見ていただいて、次回専門的な見地からご報告をいただいて、それを踏まえて私どもの意見を取りまとめるということを行っております。ことしもそういう形で進めるのがスムーズかと思いますが、そういうやり方でよろしいでしょうか。それから、長岡委員にはその旨お願いできますでしょうか。

○長岡委員 はい、わかりました。

○山本分科会長 では、そういうふうにさせていただきます。よろしくお願いいたします。

続きまして、監事の方から監事報告などについてご説明をお願いしたいと思います。それではセンターからよろしくお願いいたします。

○高橋監事 監事の高橋でございます。

お手元にお配りしてございます資料3の平成21年度の監事監査結果についてに基づきまして、ご説明申し上げます。

平成21年度の監事監査の実施に際しましては、本日添付資料にも一部挿入されておりますけれども、政独委の「平成21年度業務監査実施の具体的取組について」及びそこで言及されております「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」その他の参考資料並びに本年3月の独立行政法人における内部統制等評価に関する研究会報告書「独立行政法人における内部統制と評価」という報告書が出ておりますけれども、それらで指摘されております幾つかの論点を参考にさせていただいたということを冒頭ご報告させていただきます。

お手元の資料ですが、監査の実施日は意見書記載のとおりでございまして、本年6月11日から16日まで実施いたしました。

「監事監査の結果及び意見」でございすけれども、ここにありますように、監査の結果、平成21年度の独立行政法人国民生活センターの業務は、適正かつ妥当に執行されたものと認められたというのが結論でございます。

評価すべき点、今後留意が望まれる点、入札及び契約関係に係る事項並びに内部統制の実施状況に係る事項に関する監査結果は次のとおりでございます。

「評価すべき点」でございすが、中期計画に基づく人件費及び業務経費の一律削減の規制のもと、少ない人数で目標達成に役職員一丸となって取り組み、年度計画を達成した点は評価し得る点だと認識しております。

評価項目につきましては、従来業務の一層の充実と迅速化に加えまして、新規業務につきましては、「特に」以下で列記をしているとおりでございますけれども、着実、効率的に実行されたと評価しております。個別業務事項につきましては大半が既に業務実績報告で古畑理事より報告をしておりますので、詳細な項目については省略をさせていただきます。

きます。このページの最後の部分でございますけれども、「また」というところですが、また消費者庁創設に伴う連携強化の関連事務、事業仕分けなど、行政刷新活動に伴う事務など、本来業務に追加された業務量の増大にも適切に対応したということは評価すべき点として特記をさせていただきました。

「今後留意が望まれる点」でございますが、評価対象項目でもあります人件費の削減、業務経費の削減という縛りの中で、業務量の増大に対応するため、任期つき職員や非正規職員を増員するなど、工夫、努力しているという点は多としておりますけれども、必要な人員や事務体制整備に要する経費についてはしかるべく予算措置を求めていく、そういう努力もマネジメント側には必要であるというふうなところを指摘をさせていただいて、この点については、先の事業仕分けでも、経費の削減というのは当然ですけれども、拡充すべきところはするという考え方も示されておりますので、そこも敷衍をさせていただきました。

「入札及び契約関係に関する監査結果」でございますが、これにつきましては、従来から年間を通じて関係書類の閲覧、質問等による監査を行ってまいりましたが、平成20年1月以降は平成19年12月の随意契約見直し計画との関係も織り込んで監査を実施しております。その結果、平成21年度の契約はいずれも規定に沿って行われ、不適切なものは認められませんでした。特に平成21年度におきましては、業務実績報告でもご報告済みですが、平成21年の12月に外部有識者3名と監事2名を加えた5名で契約監視委員会を設置しまして、契約の適正化を図る体制を整備いたしました。本年3月末までに合計8回委員会を開催し、平成20年度における随意契約や1者応札の改善状況の点検・見直しを行うとともに、平成21年度契約における取組状況の点検も実施をいたしました。その結果、全体として見直し計画に沿った発注が行われていると認められました。委員会の審議内容につきましては議事録としてホームページに掲載をしております。契約監視委員会の設置によりまして、入札契約事務というのが非常に透明性の高いものになったと私も感じております。

「内部統制の実施状況」でございますが、平成21年度における法人の長等による業務運営は、既に「評価すべき点」で記載のとおりでございます。従来業務、新規業務ともにリーダーシップを発揮して、中期計画及び年度計画に基づき遺漏なく実施されたというふうに思っております。

また、内部統制、ガバナンスに向けた体制整備を進めて、既に報告がありましたが、コンプライアンス推進規程、コンプライアンス委員会運営規則、公益通報の処理及び公益通報者保護規程を定めて、役職員が法令を遵守し、当センターに求められているミッションの達成に向けた取組が一步前進しました。

また、当センターの取り扱う情報の重要性にかんがみまして、情報セキュリティポリシーの関連規程を改定するとともに、役職員への周知、啓発を目的とした研修も実施した、そういう点は評価できる点だと思っております。

とは申しましても、これまで厳密な意味で内部統制やリスク管理といった視点からセ

センターの全体の業務遂行が行われてきたというわけではございませんので、今後これらの体制整備をいかにうまく構築し、役職員が一体となって実行していくか。その点が法人として求められているところであると思っております。この点については、マネジメントの長、理事長及び他の役員とも認識を共有しているところでございますので、監事としてもその動きを今後注視してまいりたいと思っております。

以上でございます。

○大森委員 これは6月30日に理事長に出してしまっていますので直しようがないものなんですけれども、文章上のことでちょっと気になることがございますので、よろしいでしょうか。

まず、監事さんが理事長にあてている文書ですね。それが前提になっていまして、相対的に監事さんはセンターの中でいうと中立、自立している存在であるということが前提になって文章が書かれているかどうかということになるんだろうと思います。

それで、まず、評価すべき点というと、理事長に向かって評価すべき点ということになるんですよ。これは監事さんが監査の結果として自分たちが評価し得る点なんじゃないですか。評価できるとか、評価し得る点ではないかと思うんです。

そして、その下のところに、仮に評価し得る点について文章が書かれていますけれども、そうするとサブタイトルが評価し得る点ですから、文章の中に何々の点は評価し得るという言い方はダブっていますので、「達成した」というので切っているのではないのでしょうか。

それから、次の裏面を見ますと、「業務量の増大にも適正に対応したと考える」でいいんじゃないでしょうか。評価し得る点ですから。監事さんが理事長に向かってこういうことは評価し得ますということを伝えればいいわけです。評価すべき点というと、理事長が評価すべき点というふうに言うことになるでしょう。それはちょっと変だと思うんです。

それから、今後留意が望まれる点、内容ではなくて文章上のことですけれども、特に下のほうで、「しかるべき予算措置を講ずる努力が引き続き必要と考える」というのは、本当は理事長さんに向かってこうやって業務が増大していてモチベーションも維持しなければいけないのでしかるべき経費、予算措置を「国に要請する努力」なんじゃないですか。理事長に向かって「予算措置を講ずる努力」と言われても、このお金は国からくるわけだから、というふうに思うんです。ここは、ではないかと思うんです。

それから、その下のところの入札の監査結果の一番最後の文章ですけれども、「その結果を議事録としてホームページに掲載した」、そうなんですけれども、監事さんが理事長に向かって言うわけですから、「その結果は議事録としてホームページに記載されている」じゃないでしょうか。何となく半分身内っぽくて、中を理解しながらお書きになっているんですけれども、ちょっと混同が見られて、明確に監事さんのお立場で文章をつくってくれることが望ましいんじゃないかというふうに、読んでそう思いました。これ自身の内容のことではありませんで、今後のことで結構だと思うんですけれども、これはこれで

もう受理されていますので、今から直しようがございませんけれども、そういうお立場なんじゃないかと思っています。ちょっと余計なことを言ったかもしれません。

○高橋監事 ご指摘ありがとうございます。文章の体裁等は前例等も参考にしながら書いたりしたので、ご指摘の点については私も至らない点があったかなと思います。ご指摘の点は全くそのとおりの点があるなというふうに思っております。ここは次回以降はその辺の文章については吟味をさせていただきたいと思っております。

それから、しかるべく予算措置云々というところで国に要求する努力というふうなご指摘がございましたけれども、私の意図といたしましては、予算措置を講ずるということが国に要求をする、消費者庁さんを通じて国に要求するという、そういう仕組みになっているというふうな理解で、国に要求する努力というふうなことはあえて書かなかったということです。

○大森委員 よくわかるんですけども。要請ぐらいですね。講じろというと言われた理事長さんが困ってしまうので、これは国に向かってきちんと言えということを監事さんが言ってくれることが大事なんじゃないかということです。

○高橋監事 わかりました。

○大森委員 これで十分意味はとれると思うんですけども。こちらの側に国がいますので、ですから、国の人はこれを読めば国に言っているなと思うと思うんです。こういうところは明確に言われたほうがいいんじゃないでしょうか。

○高橋監事 ご指摘ありがとうございます。

○山本分科会長 従来はもうちょっと簡潔なものが出てきておりましたが、ことは非常に詳しいものを書いていただきました。ただいま委員からのご指摘もありましたので、次回以降のご参考にしていただければというふうに思います。

ほかに、ただいまの監事報告につきまして、ご質問等ございますでしょうか。

(「なし」との声あり)

よろしゅうございますか。それでは、本件につきましては以上とさせていただきます、本来の議事としては以上をもってすべて終了したということとさせていただきます。

なお、これから作業を進めるに当たって、さらに質問事項等が生じたときは、事務局にその旨お伝えいただき、可能な範囲で事務局を通じて国民生活センターにもお答えをいただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

それでは、今後の予定につきまして、事務局からアナウンスをお願いいたします。

○地方協力課課長補佐（調整担当） 第25回内閣府独立行政法人国民生活センター分科会の開催日程につきましては、8月9日月曜日14時から、本日と同じ内閣府消費者委員会大会議室で開催する予定でございます。変更となった場合には事前にご連絡させていただきます。

なお、本日のヒアリングを踏まえて各委員に資料1－2の項目別評価表、資料1－3の総合評価表、資料1－4から1－5の資料の右端の評価欄につきましてご記入をお願いし

ておりますが、資料の取りまとめのスケジュールの都合から 7 月 22 日木曜日までに、お手元に配付しております封筒もしくはメールにて事務局あて送付していただければ幸いです。

よろしくお願いいたします。

○山本分科会長 それでは、今後短期間にいろいろな作業をお願いすることになりますけれども、委員の皆様にはよろしく願いできればというふうに思います。

以上で本日予定された議題はすべて終了いたしました。これにて本日の分科会を閉会させていただきます。長時間にわたりご審議いただき、ありがとうございました。

午後 5 時 3 5 分 閉会