

第28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23年8月1日（月） 14：00～16：59

2 場 所：消費者庁61会議室

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、沼尾委員、長岡委員

4 議事次第：

1. 開会

2. 議題

(1) 分科会長等の互選について

(2) 国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ（案）
について

(3) 平成22事業年度業務実績報告について

(4) 平成22事業年度財務諸表について

(5) その他

3. 閉会

<配布資料>

資料1 : 国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ（案）
について

資料2 : 「中間整理」からの主な変更点

資料3 : 国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ（案）

資料4 : 国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォースの検討状況・有識者等一覧

資料5-1 : 平成22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5-2 : 平成22年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書 別添資料

資料6 : 独立行政法人国民生活センター平成22事業年度業務実績項目別評価表

資料7 : 独立行政法人国民生活センターの平成22事業年度における業務実績の総合評価表

資料8 : 平成21事業年度業務実績項目別評価表・総合評価表（平成21年度業務実績）における指摘事項等への対応の実績等

資料9 : 平成21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 0 : 平成 2 2 事業年度財務諸表
- 資料 1 1 : 平成 2 2 年度の監事監査結果について
- 資料 1 2 : 今後の予定 (案)
-
- 参考 1 : 内閣府独立行政法人評価委員会令
- 参考 2 : 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 3 : 「平成 2 2 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
- 参考 4 : 平成 2 1 年度における内閣府所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について
- 参考 5 : 独立行政法人国民生活センター 平成 2 2 年度における調達について (一覧表)
- 参考 6 : 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 7 : 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

午後2時00分 開会

○林地方協力課長 お待たせいたしました。定刻となりましたので、ただいまから独立行政法人評価委員会第27回国民生活センター分科会を開催させていただきたいと思っております。

本日の分科会は、内閣府独立行政法人評価委員会令第6条の定足数の要件、これ定員5名でございまして、過半数で成立ということでございますので、本日は大河内委員、ちょっと遅れてご出席ということでございますが、現在4名にご出席をいただいておりますので、有効に成立ということでございます。

また、6月26日付で山本委員、伊集院委員、大河内委員、長岡委員の4名の委員の方が任期満了になりましたけれども、引き続き委員を続けてお引き受けいただいております。どうぞよろしくお願いをいたします。今日は新たに分科会長が互選によって決定されるまでの間、メインに私が事務局において議事を進めさせていただきたいと思っております。

まず、内閣府独立行政法人評価委員会令第5条第3項の規定によりまして、改めて分科会長を互選によって決定していただく必要がございます。事務局といたしましては、分科会長には山本委員に引き続きお願いをできればというふうに考えておりますけれども、いかがでございでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、異議なしということでご承知していただいたということで、どうもありがとうございました。それでは、委員の皆様のご互選によりまして、引き続き山本委員に当分科会の会長をお願いをしたいと思っております。今後の議事につきましては、山本分科会長をお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いをいたします。

○山本分科会長 それでは、個人的にはもう次の方にバトンタッチしたいと希望しておりましたが、もう一期分科会長を務めさせていただきますので、どうぞ委員の皆様、よろしくお願いをいたします。

では、まず内閣府独立行政法人評価委員会令第5条第5項に基づきまして、あらかじめ分科会長代理を分科会長が指名することになってございます。分科会長代理には私も引き続きなつたということもございまして、これまで同様、伊集院委員にお引き受けいただければと思います。よろしいでしょうか。

皆様、ご同意いただけますでしょうか。

ありがとうございます。それでは、伊集院委員には引き続き分科会長代理をお願いすることとさせていただきますので、よろしくお願いをいたします。

では、早速議事に入らせていただきます。本日の配付資料についての確認を事務局のほうからお願いいたします。

○石田地方協力課課長補佐 資料につきまして確認をさせていただきたいと思っております。

まず、次第が入っております。その下に座席表を入れさせていただいております。その次に資料1という形でこういう形のもの、あと資料2、「中間整理」からの主な変更点、資料3、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ（案）、資料4、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォースの検討状況・有識者等一

覧、次に資料5-1でございますけれども、平成22年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書、この分厚いものでございます。その別添資料で資料5-2という形になっております。

次に、A3で三つ折りにしております資料6という形で独立行政法人国民生活センター平成22事業年度業務実績項目別評価表、資料7、これもA3でございますけれども、総合評価表、それと資料8、これは総合評価表における指摘事項等への対応の実績等をまとめたもの、それと資料9、政独委二次評価における指摘事項に関する実績等、資料10で財務諸表、資料11で監事監査結果、資料12、今後の予定、参考資料としまして内閣府独立行政法人評価委員会令、参考2としま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3としまして「平成22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、これは政策評価・独立行政法人評価委員会、独立行政法人分科会長から通知が来ているものでございます。それと参考4としまして平成21年度における内閣府所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について、これも政策評価・独立行政法人評価委員会委員長から内閣府独立行政法人評価委員会に通知されたものでございます。このほかに参考5としまして調達についての一覧表、参考6、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7、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、かなり資料はたくさんでございます。すみませんが、ちょっとご確認いただければと思います。

○山本分科会長 そうしましたら、ご確認の上、欠けている資料が万一ございましたらお知らせいただければと思います。

では、議事次第に従いまして進めてまいります。まず議題2であります、国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ案について、事務局のほうからご説明をお願いいたします。

○林地方協力課長 それでは、資料に従いましてタスクフォース取りまとめ案につきましてご説明をさせていただきたいと思っております。

関連の資料といたしまして、資料1から資料4まででございます。資料3がこの7月25日付でタスクフォース、私ども消費者庁と国民生活センターとで合意のもとでまとめました取りまとめ（案）でございます。かなり内容的にはちょっと多岐にわたりますので、資料1としてお配りをしております国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース取りまとめ（案）についてという概要ペーパーでちょっとご説明をさせていただきたいと思っております。

この国民生活センターの在り方につきましては、昨年12月に閣議決定がされておりました、独立行政法人の事務事業の見直しの基本方針というのが決定されました。この中で国民生活センターについては、消費者庁の機能を強化する中で独立行政法人制度の抜本の見直しと並行して消費生活センター及び消費者団体の状況等も見つつ、必要な機能を消費者庁に一元化して法人を廃止することを含め、法人の在り方を検討するということとされ

ておりました。これを受けまして、12月24日に私ども消費者庁と国民生活センターの幹部でタスクフォースというのを立ち上げまして、第1回目を開催いたしまして、以来14回にわたってこのタスクフォースというのを重ねてまいりました。

今日お示しをしております取りまとめ案についてでございますけれども、この過程におきましては、10回のタスクフォースも重ねた後で中間整理というのを取りまとめいたしまして、この中間整理を公表いたしまして、これをもとにパブリックコメント、それから東京と福岡での公開ヒアリングというのを重ねてまいりました。また、この間には消費者委員会にも出席をさせていただいて検討状況や意見交換をさせていただきました。また、このパブコメが終わった後、消費者団体あるいは地方自治体の皆さん、それから事業者団体の皆さんにもこのタスクフォースにお越しをいただいて意見交換させていただきました。こうした議論の経緯を踏まえて取りまとめをさせていただいたというものでございます。

以下、内容についてちょっとご紹介をさせていただきたいと思っております。まず、この取りまとめ案の前提といたしまして、この国民生活センターと消費者庁との関係について現状と問題点を整理したものがその下に書いてある3点でございます。

まず、機能面については特に情報の収集・分析・提供を始めとして大半の分野で目的、機能が重複しているのではないかという点がございまして。また、消費者庁設立に伴う消費者行政の機能強化という面から見ますと、国民生活センターには過去40年の業務を通じてさまざまなノウハウや人材というのが蓄積されているわけですが、こうしたことが必ずしも直接的に生かされていないのではないかという点、それから、組織やガバナンスの面については、これは消費者庁自体の問題でありますけれども、組織をつくりましたときに関係省庁の法律や制度あるいは権限といったものを消費者庁に集約する形で組織を構成しましたので、職員もそういった意味では関連省庁からの出向者が非常に多いということがあります。また、独自に採用した職員の方についても、任期付の採用ということでございまして、短期で変わっていくということがございまして、組織としての専門性の蓄積というのが困難なのではないか。ここで言うております専門性というのは、いわゆる消費者行政を実施していく上で非常に大事な消費者目線といったようなことの蓄積というのが困難なのではないかという点。それから、国民生活センターの場合にはどうしてもバックオフィスの機能の比率が高いということもあって、やっぱり効率性の追及をしたり、あるいはガバナンスの向上を図るべき点というのがあるのではないかと。さらにこういった類似業務を行って行く上では両者の連携ということが一つ第一ステップとしてあるわけですが、独立行政法人制度はそもそも事前の関与をなるべくなくす、独立性を高めて効率性を追求すると、そういう仕組みになっておりますので、行政機関と連携して行うことには制度的に少し限界があるのではないかと。問題意識であります。

その下には、これは中間整理の際にも同様の資料をつけさせていただきましたけれども、消費者庁と国民生活センターがどういった分野で類似業務というか重複があるのかというのを左側で少し色分けをしながら、しかし、同じような業務をやっているというのを示さ

せていただきました。その後一元化をしたときに、ここでは施設等機関としての国民生活センターというのを消費者庁の中に組織化するというところで図をつくっておりますけれども、どういうイメージになるのかというのを模式的に表したものでございます。

右側に今後の方向性というのを書かせていただきました。1番目は機能の移管ということですが、これはADRを含めて今、国民生活センター、独立行政法人としての国民センターが担っている各機能について基本的に消費者庁に一元化をすると、24年度から開始をして、25年度をもって発展的に解消をするという方向性を示しております。その際に支援相談、研修、商品テストあるいはADRの事務局機能といったものについては、施設等機関として消費者庁国民生活センターという名称で位置付けをしてはどうかと。特に自主的な業務が中心になるということもあって、施設等機関という一つのかたまりとして位置付けてはどうかということでございます。

それから、(2)は今、独法としての国民生活センターが果たしております情報発信の柔軟性・機動性と、こういったものを生かす組織運用ということを工夫として盛り込む必要があるのではないかと。この点については、ちょっと詳細な説明はお時間の関係でできませんけれども、この間、消費者団体の皆さんですとかあるいは消費者委員会からこの一元化によって情報の特に発信の部分について遅くなるのではないかとか、あるいは内容的に後退するのではないかとといったご指摘、ご懸念をいただいておりますので、そのことを踏まえてどういう対応をすべきかということでもとめさせていただいたものでして、特に財産事案につきましては、今、国民生活センターには相談業務、特に支援相談等で得られた情報というのがあります。また、データとしては各地の消費生活センターからP I O - N E Tを通じて得られた相談情報というのがございます。これに対して消費者庁には消費者安全法という法律に基づく財産事案に関する通知情報というのが集約されてくることになっております。これはある意味ではダブルトラックになっているわけですが、この情報を一元化後には施設等機関としての国民生活センターに一元的に集約をして分析を担っていただこうと。その上で財産事案について多発をしているような悪質商法等の手口の情報、それから、これに伴う法律的な問題点や消費者に気をつけていただかなければいけないアドバイスといったものについては、迅速にその施設等機関で行っていただくようにしよう。そのほかにこういった単なる情報提供に終わらずに他省庁に対応を働きかけたり、みずからの所管の法律の見直しをすることが必要であったり、あるいは事業者団体の皆さんにも協力をいただかなければいけないといったような政策的対応が必要なものについては、消費者庁の内部部局の職員と施設等機関の職員とで事案ごとに形成する情報発信チームというもので共同作業を行って、最終的には消費者庁としての意思決定を経て対応するという、こういう二段構えの役割分担をしてはどうかということでございます。

この情報発信についての役割分担については、1枚めくっていただきまして、2枚目の下のほうにこれも模式的に図にして示させていただいております。上が手口公表のみの場合ということですが、この場合には意思決定についても施設等機関で決裁などは完結して、

施設等機関のクレジットで注意喚起を行っていくということにしたいと思っております。それに対して政策的な対応が必要なものについては②の流れで消費者庁として対応していくと。さらに最後のまた別途ご説明させていただきますが、消費者庁の内部にこうした政策的な対応が必要なものについての内容の決定ですとか他省庁や各事業者団体の対応についてのフォローアップといったようなことを行うために消費者政策レビュー会議というものを設けて、きちんとした政策的な対応がとられていくのかどうかというのをチェックするような場としていってはどうかというふうに考えております。

ちょっと1枚目に戻っていただきまして、次に商品テストの関連でございます。実は商品テストには2種類ございまして、消費生活センターからの依頼に基づきます相談解決テスト、それと特に同種の商品によって事故などが多発しているときに行います商品群テストという大きく分けますとこの2種類がございます。特に消費生活センターからの相談に基づくテストについては、テスト手法の合理化なども図りながら、基本的にはすべての依頼に応えられるような形で商品テストを実施していくというのが基本でございまして、これについては施設等機関で実施をしていただくことにしております。

そのほかの商品群テストについては、今私ども消費者庁では別途新たな事故調査機関の創設というのを検討いたしております。これは鉄道や航空機のように、しっかりとした調査機関が別途ある分野もございませうけれども、こうした原因究明をするような機関がない分野あるいはあっても必ずしも消費者目線での十分な調査が期待できないような分野、あるいは横断的に例えばプールなどのように管理主体によって規制する法律とか基準が違っているような分野、こういったものにどう対応していくのかというのが一つの大きな課題になっております。別の検討体制のもとでこの事故調査機関をどうするかというのが次の通常国会の大きな政策課題になってございまして、この商品群テストについてはある部分はこの事故調査に当たるものが出てくるだろうということを踏まえて整理をさせていただいております。いわゆる事故調査として原因究明を行っていくなければいけないものについては、事故調査機関に担っていただくこと。この事故調査には当たらないけれども、やはりテストを行って消費者の方々に注意喚起を行っていく必要があるものについては、特に案件の選定、それからテスト手法の決定、さらには商品群テストの結果として公表しますさまざまな政策的な対応についての内容の精査といったようなことについて、事故調査機関で審議を経ることで客観性や透明性というのを確保した上で施設等機関と内部部局で、共同で実施するという形にしてはどうかというのが商品テストについての整理でございます。

それから、3点目としてADRについて記述をさせていただいております。このADRは中間整理段階では現在、国民生活センターのADRが担っております指針提示機能や個別の紛争解決機能、これをそれぞれ国として維持するという示ささせていただいておりましたが、具体的な方法論についてやはりもう少し具体性に欠けるのではないかとといったようなご指摘や、あるいは事業者との関係やあるいは他省庁との関係できちんと消費者

サイドに立った解決が図られるのかとか、事業者からは行政指導や行政処分との関係を懸念されるのではないかとといったようなご指摘がございましたので、このADRの機能については消費者庁の中に法律や消費者問題の専門家で構成される第三者組織を設けて、実際の紛争解決を担っていただくことにしようというふうに思っております。その上で事務局機能は施設等機関が行うということにさせていただいて、特に指摘を受けておりました法執行、行政指導を含めた執行部門との関係での懸念を招かないように、ADRの部門と法執行部門との間でADRの過程を通じて得られた情報の取り扱いについてきちんとルールを設けて、ファイアウォールを設けてはどうかというふうに考えております。

次に、(3)ですけれども、これまでの説明の中でもたびたび付言をさせていただきましたが、現場の情報を政策に結びつける組織運用ということで2つの仕組みを設けてはどうかと。個別の情報発信等についての共同作業を行う担当者レベルの日常的な作業部隊として情報発信チームというのを設けることで、施設等機関と内部部局の関係課とで相互に連携してやっていくという仕組みをつくり、また、このことによって支援相談などを担っていただく施設等機関の職員の方に消費者庁が関与する情報発信のすべての過程、これは政策形成を含めた過程に携わっていただくということにしてはどうかと。もう一つの消費者政策レビュー会議は先ほどもちょっとご紹介させていただきましたが、意思決定をするための組織として長官主催のもとでさまざまな問題提起を政策形成に結びつけていくための仕組みとして設けてはどうかと。それぞれ消費者庁の内部の規程で公式にこういった会議あるいはチームというものを運用していくことを決めてはどうかというのが(3)でございます。

(4)は採用の問題でございまして、一元化を前提に国民生活センターの常勤職員の皆さんについては、消費者庁の生え抜きの職員として採用するというにしたいというふうに思っております。

また、(5)では人事運用・任用ということで、採用後には単に施設等機関を担う事務だけではなくて、法執行の関係ですとかさまざまな消費者行政の仕事を担当する人事運用をすることで、消費者行政の中核を担う人材としてキャリアを重ねていただくと。さらに国民生活センターの皆さんを採用した後、継続的にプロパー職員を採用することによって消費者庁のプロパー職員比率の向上というのを図っていくこととしてはどうかというふうに思っております。

もう一度2枚目をごらんいただきまして、このことによる消費者行政全体の強化ということがどういうことかというのを整理させていただきました。実はこのタスクフォースを開催するに当たりましては、当時消費者担当大臣、岡崎大臣でございましたけれども、私ども事務方には幾つか指示がございました。その中の一つが、今回の検討は事業仕分けが一つの契機にはなっておりますけれども、やはりこの検討に当たっては消費者行政全体の強化という視点が最も大事だということがございました。そのほかにも雇用問題に配慮するとか、現場に混乱を生じさせないようにといった指示がございましたけれども、この最

も大きな視点といたしますか、最初の原点である消費者行政全体の強化がどういうふうに行われるのかというのを整理させていただいたものがこの1から4まででございます。

特に1番目に消費者目線を確立した新消費者庁へということ掲げさせていただいております。この中の内容的には相談現場から注意喚起や法執行といった一貫した体系を持った消費者行政が実現できるといったこととか、あるいは継続的に職員をプロパー採用することでプロパー職員の比率を高めていくという点と、それと同時に人事任用・運用も通じて消費者目線を育てながら人的体制を充実させていくといったことを掲げさせていただいておりますけれども、それと同時に、これは一元化をする大前提というか、今の組織の問題も含めてやはり消費者目線に立った対応の重要性などの共通認識を醸成していくことが非常に大事だということ、これはむしろ国民生活センターのほうからの提案もございました、こういったことも掲げさせていただきました。

また、2番目には先ほど下の図でご紹介をさせていただいたような情報の収集・分析・提供にかかわる役割分担、整理をさせていただくことによって注意喚起の一層の迅速化を図っていききたいというふうに思っております。またさらに、3ではこの役割分担をすることによって内部部局の職員は法執行を含めて政策的な対応を要する案件に集中すると。このことによって執行力を強化することができるのではないかと考えております。以下には情報発信チームといった工夫のお話ですとか、あるいは施設等機関の皆さんにすべての過程に関与していただく、広いレンジで仕事に携わっていただくことによって、組織としてこういう消費者目線というものの醸成にもつながるのではないかと考えておりますけれども、そうした工夫あるいは法的権限を背景とした注意喚起や法執行、これと情報分析のノウハウというのが結びつくことによって、法執行自体の中身も強化されていくのではないかと整理させていただきました。

4点目が一元化を生かした機能強化ということですが、この中には先ほどちょっとご紹介をさせていただきました事故調査機関の創設を含めて、一元化によるノウハウや人的体制の強化を前提にこれまで消費者庁設立以来、検討課題として与えられてきた消費者事故等に係る原因究明体制の整備ですとか、あるいはその悪質商法対策の強化といった政策課題にも対応していきたいということで掲げさせていただいております。事故調査機関の創設、それから、その下にございます悪質商法対策の強化としての業種横断的な行政処分の創設や調査権限の拡充といった点についても次期通常国会を目指して、その法的な整備というのを今進めておるところでございます。

さらに、(3)には先ほど余り細かく触れませんでしたけれども、この一元化のイメージ図の中でも若干示させていただいておりますが、私ども地方協力課が行っているような地方支援に係る実施事務ですとか、あるいは消費者教育の問題ですとか、こういったものについても自治体との窓口機能というのを施設等機関に一本化することによって、さらにその現場との結びつきを強化して、地方消費者行政との連携も強化をできるのではないかと考えております。

以上が今の取りまとめ案のポイントでございまして、資料2にお配りをしておりますのは、そもそも中間整理案をこの場でご説明ができていないので大変恐縮なんですけれども、この5月に発表いたしました中間整理からこの間の消費者委員会や消費者団体の皆さんあるいは自治体の皆さん、事業者団体の皆さんとの意見交換を踏まえて、どういう点を変更したのかということをし少し文字で整理をさせていただきました。特にこの紙では2ポツ、3ポツ、4ポツ、5ポツのあたり、1枚目から2枚目の前半にかけてのあたりが中身として工夫を加えた点ということでございます。

資料3には本体をお配りしておりますので、これはまた若干分量が多いので、ごらんをいただければと思います。

それから、ちょっと資料4にはこの間に先ほど口頭で申し上げましたが、14回にわたるタスクフォースを行ってまいりました。その過程では有識者の皆様を招いて意見交換をしたり、あるいは公開のヒアリングをしたりといったことで手続を踏んでまいりましたので、ちょっと詳細にわたりますけれども、この間にどういう形で議論を重ねてきたのかという資料を参考までにつけさせていただきます。

私からは以上でございます。

○山本分科会長 どうもご説明ありがとうございました。

では、委員の皆様からご意見、ご質問をいただきたいと思っております。これは通則法に基づく業務ではない、自由な今フリートリーキングという位置付けということですので、我々も日ごろ国民生活センターの業務評価に当たっておる立場から、皆様からいろいろご意見、ご質問を出していただいて、さらに事務局のほうにもその内容について参考にいただくと、こういう趣旨でご意見を求めるものでございます。いかがでしょうか。

○沼尾委員 ご丁寧なご説明ありがとうございました。これはもうかなりこれで固まってきて、この方向でいくということで詰まっているものに関してご紹介をいただいたという理解でよろしいんですか。

○林地方協力課長 私どもタスクフォースとしては、ある意味これまでいろんな方のご意見を伺いながら中身を詰めてまいりましたので、そういう意味では、これは表題にもございますように、取りまとめ案としてご紹介をさせていただきました。ただ、あくまでもこれは案ですので、これで決定ということではないものですから、これからも今週もまた公開ヒアリングを東京でやらせていただくことにしておりますけれども、やはり関係者の方々との意見交換というのは丁寧に続けていくようにしたいというふうに思っております。

○沼尾委員 すみません、ありがとうございます。それを踏まえた上で教えていただきたいんですけれども、これは国民生活センターをこの施設等機関という形で消費者庁の中に入るといふことだといふふうに今理解をしたんですけれども、そうすると、これはもうセンターの職員の方は基本的には全部公務員として消費者庁職員になるという理解でいいのかどうかということと、あと、実際の場所ですよね。それは今の品川とか相模原にそのまま残るのか、すべて消費者庁の中に吸収されてしまうのかと。そのあたりはどのようなよう

なことで検討されているのかという2点。

○林地方協力課長 物理的なスペースの問題については、年末の閣議決定のときに幾つかこの組織の在り方の見直しとは別に決められていることがございます。1つは相模原の研修施設については、施設だけです。研修施設については廃止ということが決まっております。それから、品川の東京事務所については、実は品川税務署との合築になっておりまして、当時は移転ということがある程度見えていましたので、移転をする際にはそこをどかなきゃいけなかったものですから、そこを移転の時期とあわせて検討するという事になっております。ただ、この在り方の見直しの検討の中には、それはそれとして物理的に一元化をしたときにスペースをどこに置くのかといったようなところの検討というのは、実は具体的にはしておりません。なので、その時点であるものを前提に組織のどうオフィス配分するのかというのはこれからの検討ということになると思います。

○沼尾委員 ありがとうございます。すみません、もう一点だけ。これは感想ということなんですけれども、ちょっと私も地方消費者行政の検討にかかわらせていただいたということもあって、ちょっと感想なんですけれども、やっぱり今消費者行政は各地で非常に重要な課題となっていて、国だけでなく自治体の現場なんかでもいろいろなことをこなし切れない中で、国センにもいろんなところを負っている部分も多いと思うんですね。そのときにいろいろな課題が出てきたときに、それを国の機関である消費者庁に何か言うというのと、やっぱり国センに対して何か持っていくというのは、まず地方の距離感とかスタンスというのは全然違ってくるだろうと。だから、多少重複しているということの課題もあったとは思いますが、何か両方置いておくということの意味もあつたのではないかなというふうに思ったということが1点でございます。

それから、やっぱりいろいろな商品テストなんかのことで国は国として一定のルールを定めるというようなことでやっていかなければいけないということはあつたと思うんですけれども、ある意味、独法というところで、そこから切り離されて何かやれたということで逆に柔軟な調査研究がやれたということが国センのいいところだったのかなと思うと、何かそれがくつつくことで効率化される部分もあると思うんですけれども、何かそれぞれのよさが打ち消されてしまわないかどうか非常に心配かなというふうに思ったところが1点です。

ただ、このような財政状況でございますし、それで効率化されるにしてもそういった地方との関係ですとか従来のそれぞれ持っている良さというのをうまく生かすような形での統合というのをもし進めるのであれば検討していただきたいなということです。

○山本分科会長 ほかにご意見、ご質問ございますか。

特にございませんでしょうか。資料4を拝見しますと、これまでタスクだけで14回、それから公開ヒアリングを2回、公開シンポジウムを2回実施して、また8月4日にやるという相当の議論を積み重ねて現在ここに至っているということで、なかなかすぐいろいろご意見が出にくいかと思いますが、また何かお気づきの点がありましたらご意見、ご質問

等をお寄せいただければと思います。

私も1つだけ質問させていただきたい。これは恐らくいろんな公開ヒアリングとかそういうところでは出ない質問だと思うんですが、消費者目線の定義は何ですか。

○林地方協力課長 難しいですね。私なりに理解をしておりますのは、やはり消費者基本法などにもありますように、消費者問題を考えるときに事業者と消費者との間には情報の量や質の格差とか交渉力の格差があったりする。そのことを踏まえて消費者問題を解決していく上では、ある意味そういうハンディキャップがあることを前提にある種行政的には中立性を保ちながらも、消費者に寄り添ったそういう仕事をしていくということが消費者目線なのかなと思っておりまして、それが正確なのかどうかわかりませんが、やはり国民生活センターの皆さんと議論していく上では、これは実は自治体からも随分ご指摘を受けたことで、沼尾先生からのご指摘もそのうちの一つなんですけれども、やっぱり国センと消費者庁を比べると、消費者庁というのは敷居が高いし、対応が悪いと。何を相談しても答えてくれないというのは随分言われました。だから、やはり国民生活センターの皆さんとのタスクフォースの議論の中でも、この消費者目線を持つこと、それはやっぱり現場とかかわり続けることでしか生まれなくて、そういうことをやっぱり組織としてきちんと植えつけて維持していかないといけないというご指摘がありまして、先ほどちょっと共通認識の醸成ということを紹介させていただきましたけれども、これも前回のタスクフォースで野々山理事長からぜひこういう文言を入れるべきだと。これは単に文言だけの問題ではなくて、きちんと組織として持っていくべきだというご指摘があって、そういうことを入れさせていただきました。正直申し上げまして、これは消費者庁自体も心を新たに頑張っていないといけない問題だなというふうに思っております。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。私が伺ったのは、この言葉が結構キーワードになっていますよね。政策文書にこういう文言が入るとするのは余り従来なかったということで、これがどう今後実際の施策とかあるいは組織論に反映されていくかは非常に大事だと思うし、それから消費者庁の問題として出向者が専門性の蓄積が困難とあり、私などはなぜ出向者は専門性の蓄積が困難なのか不思議に思っていましたら、いや、それは消費者目線が欠落しているという話なんだと。それでなるほどなと思ったんですけれども、それは国センの話だけじゃなくて、消費者庁のまさに問題でもあるわけですね。ですから、そここのところの肉づけをしっかりといただくということが非常に大事じゃないかと思ひまして、ちょっと質問させていただいた次第です。

ほかの委員さん。大河内委員、どうぞ。

○大河内委員 ちょっと質問なんですけれども、たしか国民生活センターには研究職の方がいらして、常勤じゃなかったと思うんですけれども、この方たちはどうなっているのかちょっとお聞きしてよろしいでしょうか。

○林地方協力課長 ちょっと私、研究職の方がどういう形でいらっしゃるのかという詳細は存じ上げないので、補足は国民生活センターの皆さんのほうからしていただいたほうが

いいと思いますが、非常勤の職員の方一般について申し上げますと、これはご希望もありますので、一律一概には言えないことではありますけれども、少なくとも予算を獲得する努力をした上で、ご希望の方については消費者庁の非常勤職員としてその行為が維持できるようにというふうに考えております。

○山本分科会長 大河内委員、よろしいですか。それから何か、法人のほうから何か補足されるようなことはございますか。

○山形理事 国民生活センターはもともと特殊法人の前が国民生活研究所というずっと調査研究、国民生活センターのそういう調査研究をやってきた一貫として、今も主任研究員という肩書きをつけた、これは常勤の職員が1名おります。今おっしゃった非常勤の研究員というのはおりません。

○大河内委員 いらっしゃらないんですか。評価委員会の方に何か2年の有期雇用……

○山形理事 それは任期付の常勤職員で契約期間が2年間ということで、それはおります。

○大河内委員 その方は常勤職員なんですね。

○山形理事 そうです。

○山本分科会長 ほかにご質問、ご意見ございますか。

では、特にございませんようでしたら、きょうはそのほかの業務が控えておりますので、本件についてはこの程度とさせていただきます。

続きまして、平成22事業年度業務実績報告についてお諮り申し上げます。きょうは第1回目の作業ですので、まず配付しております資料5の実績報告書及び資料6の項目別評価表につきまして、国民生活センターのほうよりご説明をしていただきます。各委員におかれましては、実績報告書をご覧いただくとともに、お配りしております項目別評価書、これは資料6の横長のものがございますが、資料6の項目別評価表の評価欄というのがございます。その項目別評価表の評価欄の右から3番目の分科会評価の指標欄に委員各位の評価を記入していただくとともに、一番右の評価理由欄にもご意見などが特段ございましたら記入をしていただきたいと思います。

あわせて資料7、これも横長の紙でございますが、総合評価表というのがございます。これにつきましても適宜ご記入をいただければと思います。いずれも大部のもので多項目でございますので、きょうすべてこの場で記入いただくというのは無理だと思います。したがって、きょう記入しきれなかった部分につきましては後日記入いただいて、事務局に送付いただくということでも結構でございます。

そして、今後の作業ですけれども、新しい委員も加わっておられますので、改めてご説明いたしますが、この記入していただいた資料をもとに各委員の評価を事務局のほうでまとめていただきまして、私も拝見いたしますけれども、それを次回分科会にお諮りしまして、この分科会としての評価を決定してまいりたいと思います。そのような段取りで進めさせていただきますが、それでよろしゅうございますでしょうか。

では、よろしく申し上げます。

ではまず、平成22年度の業務実績につきまして国民生活センターのほうからご説明をお願いいたします。

○野々山理事長

具体的な説明に先立ちまして、理事長の私のほうから一言ごあいさつをさせていただきます。座ったままで失礼いたします。

昨年の4月に理事長に就任して以来1年余りたつわけですがけれども、今ご説明がありました事業仕分けと、組織の在り方の検討の中でずっと来ているというのが今実感であります。この組織の在り方の検討につきましては今、ご説明したような形で取りまとめ案というものができております。当初はこの国民生活センターの各機能をばらばらにして民間に移管していくというようなことも現実的な問題として議論されてきたわけでありまして。その中で私たちは当センターの機能というのは国の中で非常に重要であるということ、国の機能としても重要であり、そして一体性や相互補完性があるんだということをお話しして、そのことは中間整理の中で確認をされたわけです。ただ、中間整理にはさまざまな問題があり、そういうことが検討されてこの取りまとめ案の中では一定の道筋として、懸念を改善する方向性での道筋ができてきていると思っております。これを今後また議論してよりよいものにしていくということでもあります。

私としましては、これからの議論も含めまして国民生活センターの持っている機能を確保、充実させること、そして、2年前にできた消費者庁、新しい消費者行政ができてきているわけでありましてけれども、不十分なところがあるという認識を持っておりますので、この消費者行政全体が強化されるということ踏まえて基本的に取り組んでいきたいと考えております。

ただ、このような形で組織の在り方を検討しているわけでありましてけれども、その中でも当センターが果たしている役割というのは非常に重要であって、各機能を充実させていくということにつきましても、全力を挙げて今取り組んでいるところであります。具体的に例を挙げますと、まず東日本大震災の被災地に対しましては、被災地のセンター機能の支援のために110番の実施、専門家派遣、それから震災関連トラブル速報というのを7つ公表しております。それから、各業務におきましては経営相談のレベル向上のために専門家をさらに推進するということに取り組んでおります。それから、商品テストにつきましても、昨年末ぐらいから各地のセンターの依頼に対しては原則全件対応するというところで今取り組んでおります。研修におきましては、新しい相談員の方を増加したことから各地の相談員の皆さんの交流の機会を設ける工夫ということも取り組んでおります。

それから、ADRにつきましては、仲裁の結果だけではなくて論点についても自治体に情報提供していくことや各地のセンターにこのADRの役割を周知して、達成困難案件を全国的な案件についてさらに申し立てをしてもらうような形の取り組みもしております。情報につきましても、P I O - N E T に対する対応についても早期の対応をしておりますし、それから、情報提供につきましても手口公表と要望を含めた公表を2段階で行うなど

してスピードアップを図るなどしております。今後もこういう取組をさらに詰めまして、機能の充実を図っていきたくております。

本日は、当センターの昨年度の実績につきましてよろしくご審議をお願いしたいと思っております。

○山形理事 それでは私、国民生活センターの山形ですが、私のほうから平成22事業年度の業務実績について主に資料6、A3の横長の平成22事業年度の業務実績項目別評価表に沿って説明をさせていただきます。

まず、主に中期計画を踏まえた評価項目、左から2番目と、それからそれに基づいた指標が定められておまして、それに基づいて実績のポイントを中心にご説明をいたします。

それから、先ほど分科会長のほうからございました資料8は、これは平成21年事業年度のご評価をいただいたときに報告をなささいというご指摘、ご意見を受けましたものについて、今年度このようにいたしましたという説明をさせていただいている資料でございます。それにつきましても、この今申しました資料6の説明の中で項目についてはこのところでやっておりますという形で、関連でご紹介をさせていただきたいと思っております。

それでは始めさせていただきますが、まず、評価項目1、業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置ですけれども、これのまず(1)は、これ例年と同じなんですけれども、一般管理費、これは人件費を除くものについて前年度比3%以上、業務経費については前年度比1%の経費の削減を行うという計画で、その実績については右側のまず一般管理費についての決算ベースで2億1,432万5,000円となりました。これは効率化係数3%を織り込んだ平成22年度の予算額、ちょっとここで申しわけございません、訂正がございます。2億2,113万1,000円となっておりますが、これ21年度の予算額でして、本体の報告書には書いてございますけれども、2億1,449万7,000円、これが予算額でございます。これは3%の係数を盛り込んだものですけれども、それでもさらに17万2,000円削減となったということで、この目標は達成したということです。具体的には公用車を廃止して年額670万円ほど削減できたのが効いているのかなというふうに思っております。

それから、業務経費については、決算額が17億9,520万8,000円、これで予算額18億2,769万7,000円、これは効率化係数1%を織り込んだ額に新たに商品テスト機能強化に係る経費が加わっておりますけれども、これに対して3,248万9,000円、全体で1.8%の削減となっております。

それから、業務経費については、この上のほかに平成20年度補正予算によりまして消費者政策強化対策に係る経費として9億8,900万円、それからもう一つ、これは1号で9億2,564万1,000円と、それから2号は89億6,534万1,000円の合計98億9,098万2,000円が措置されておりますけれども、これに対して22年度5億5,400万円を執行しております。これは主に地方支援ということで巡回訪問ですとかP I O - N E Tの追加配備、それから休日などの土日相談の対応、それから研修の養成講座を増やす等々の経費で支出をしております。

それから、次に（２）人件費ですけれども、これはそこに書いてございますように５年間で５％以上の削減を行うという計画を着実に実施を行うなど人件費の効率的な執行状況が求められているんですけれども、これにつきましては、人件費の決算額は１１億１８６万３,０００円でして、効率化係数１％を盛り込んだ額で予算額の１１億５,９２６万８,０００円よりも５,７００万削減となっております。総人件費、これは１７年度に比べて先ほど申した５％以上の削減をする計画になっておるんですけれども、これについても対平成１７年度で見ましても７.５％の削減というふうになっております。

それから、次の（３）の給与水準ですけれども、これはご承知と申しますけれども、国家公務員の給与水準との比較、いわゆるラスパイレス指数でどうかという検証が求められているわけですけれども、平成２２年度、これについて既にホームページで公表しておりますけれども、その表にございますように、実際のラスパイレス指数、これは６月に公表した数字ですけれども、平成２１年度に１０３.１、これは国民生活センターの専門職は非常に多いということで、大卒以上の学歴を有する職員が非常に多いということで地域・学歴換算指数を適用させていただいておりますけれども、これが平成２２年度１００.１ということで３ポイント削減されております。このラスパイレス指数については、福島消費者庁長官から平成２３年度までに１００にするようにという強い要請を受けているところですが、これも平成２２年度おおむねこれを達成したと考えておまして、今後もこの水準を維持していきたいというふうに考えております。

それから、（４）随意契約の見直しの状況ですけれども、これは「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」に基づいて監事と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して４回の委員会を開催して、契約の点検・見直しを実施しておまして、平成２２年度における随意契約は契約件数で１８件、契約金額で２億４１６万５,０００円と平成２１年度に対してそれぞれ減少しておまして、随意契約等の見直し計画に基づいて取り組みを着実に進めているというところです。

それから、（５）の保有資産の有効活用についてですけれども、これは２つございまして、相模原事務所の施設に対して、企画・管理・運営について民間競争を導入しなさいということと、追加で東京事務所につきましては、あり方について、移転等について検討するという事になっているんですけれども、相模原事務所につきましては、市場化テスト導入に伴う一般競争入札を実施して、これは先ほどもご説明したと思っておりますけれども、平成２１年度から３カ年の契約締結をしておまして、これに基づきまして市場化テストにおける外部需要の延べ人数、外部利用の運用をしているんですけれども、これについてはその表に書いてございますように、２１年度に比べまして、これは若干下がっておりますけれども、これは東日本大震災の影響によるキャンセルが発生しておまして、キャンセルがなかった場合にはいずれも前年度を上回ったという結果でございます。

なお、相模原事務所の宿泊・研修施設については、先ほど若干ありましたけれども、独立行政法人の事務事業の見直しの基本方針を受けて、２３年度中に同施設の行う研修を廃止

するという事になっております。

それから、東京事務所については、これも移転を踏まえての消費者庁とか地方公共団体、民間業者からの情報収集等を行って、移転について検討を行ってございましたけれども、こちらについても独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針を受けて、25年度中に国庫納付することになり、このため国庫納付後における東京事務所の在り方については、基本方針における組織の見直しの結論を踏まえて検討することとしております。

次に、2、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目標を達成するためにとるべき措置についてですけれども、これについてはまず（1）消費生活情報の収集・分析・提供ということで、まずここについては①から⑤までございまして、そのまず①ですけれども、P I O - N E Tの刷新と、このP I O - N E Tについても2つ評価項目がございまして。それで1つはP I O - N E Tシステム、これは平成22年度からP I O - N E Tを刷新しましてP I O - N E T 2010ということで運用を開始していますけれども、これについてのシステムの改善状況及びその内容についてどうだったかということでございます。

これはP I O - N E T 2010については稼働当初からトラブルがいろいろ発生しましたけれども、今はシステムの補強・改善等を含めて安定的な稼働に至っております。それからあわせて、消費生活センターから改善希望項目等についてヒアリングを実施いたしまして、システムの改善に着手しております。これについては約212の改善の項目をいただきまして、それを優先度の高い順から3つに分けまして、Aランクの55件、これについては実施をいたしました。それからBランク49件とあります。これは、実は今年度中に実施をしているということで、それからそのほかのCランク108件については現行のシステムの中でそれを実現するのは非常に困難ということで、次の刷新の中で実施しようというふうに対応することにしております。

それから、もう一つはP I O - N E Tの追加配備なんですけれども、地方支援の強化ということで消費生活センターにもどんどんと国のほうでつくっていただいているわけなんですけれども、そこに対してその基本的なツールであるP I O - N E Tの端末を配備しようということで、まず8月に新規追加配備に関する要望調査を行いまして、それから、9月は既設の消費生活センターにやはり追加貸与に対する要望を実施いたしました。11月に新規箇所への追加配備116カ所、210台、それから既設のところに87カ所、136台を決定して、これは当然回線の敷設も同時にやらなくちゃいけないんですけれども、これとあわせて調達を行いまして、全国で計984カ所、3,537台の端末が配備されることになったと、そういう状況でございます。

それからもう一つ、都道府県と政令市の消費者行政担当部局におけるP I O - N E T 2010が利用できるよということ、これまでP I O - N E Tについては消費生活センターが利用の対象になったわけですけれども、都道府県、政令市の消費者行政担当部局においても利用できるよということ、これについては地域でL G W A Nという専用の

ネットワークが構築されておりますので、そこに対して、それを利用しようということで、まずP I O－N E Tの性格とか位置付けを整理して、それをまず検討した上で実施しようということで、P I O－N E Tの活用に関する懇談会というのを消費者庁と国民生活センターで設置しまして検討いたしまして、それに基づいてこのL G W A Nでの相互接続を利用してP I O－N E T 2010を利用できるようにしたということでございます。

それからもう一つは、将来的に消費生活情報の入力に係る相談員の負担が非常に大きいということで改善するためということで、どのような方法があるかということを検討するという調査を実施しました。これについては、次期の、我々は一応P I O－N E T 2015と呼んでおりますけれども、この課題に適用可能ないわゆる検索の技術の一つでデータマイニングという技術がございますけれども、これに関する共同研究等の可能性を調査するために、8月から12月にて学識経験者4名からヒアリングを実施したということで、P I O－N E Tの自然言語データを利用したデータ解析技術に関する調査研究として一応仕様書を作成したところでございます。

それから、次に②で早期警戒指標の整備ですけれども、P I O－N E T情報の監視・分析に資するためということで早期警戒指標というのをつくったわけなんですけれども、これについて運用を開始しているところでございますけれども、1つはちょっとこれは実績のところの一番最後に書いてございますけれども、まず急増指標というのがございまして、これは相談がぐっと増えてきているものにどういうものがあるかということを解析するんですけれども、これに基づいた情報提供を6件取り上げてやっております。

それから、もう一つは特商法指標というのがございますけれども、これは平成21年1月から平成23年3月まで特商法違反で行政処分されたもので、警察に逮捕された203社あるんですけれども、これについて調べまして、実際にはP I O－N E Tにデータが存在しなかった2社を除いた200社、これ200社になっているのは、これ実は201社の誤りでございますけれども、このうちの半数以上が特商法指標の上位50位以内に入っていたという解析結果を見まして、これが地方の行政法執行部局等で非常に役に立っているという評価をいただいているところでございます。

それからもう一つ、この上段の2行で述べておるところについて、その次の早期警戒情報システムの運用状況というところでご説明いたしますと。これで早期警戒情報システムを構築して、私どものほうでシステム試験運用を経て12月から本番運用を開始いたしました。システムの正式名称を消費生活相談早期警戒システム、略称でP I O－A L E R Tとして立ち上げました。これについては、この利用に先立ちまして関係者の皆さんに集まっただけで検証も実施したところでございます。

それから、次に③の事故情報データバンクの整備状況でございますけれども、事故情報データバンクの安定的な運用を図るとともに、関係機関からの改善要望等を聴取して、消費者庁との協議を踏まえてシステムの改善を図るという評価項目についてですけれども、これにつきましては、システムの安定的な運用を図るとともに、いろいろと消費者庁と改

善項目を検討して、そこに書いてありますような改善を行ったということでございます。それから、参加機関につきましては、現在12機関というふうになっております。

それから、国民向けの画面において運用当初、P I O - N E Tからの転載だけだったものですが、メインセンターだけの情報であったものをメインセンター以外の情報についても閲覧できるように改善をしたところでございます。

それからもう一つ、ここについては消費者庁との協議を踏まえてインターネットを活用した事故情報の収集を開始するという目標を掲げたんですけれども、これは昨年度から、21年度から延期になっていた国民からの情報登録については、結局のところ消費者庁から22年度は機能を実装しないという回答が22年6月1日にありまして、これについて事故情報の収集に向けての開発が中止いたしました。このために私ども自己評価はしておりません。

それから、④の消費者トラブルメール箱の運用でございますけれども、これにつきましては、平成22年度消費者トラブルメール箱に寄せられた件数は1万2,323件、前年度に比べて非常に増えたという、そこに書いてある62.2%増えました。これトラブルメール箱は21年相当に下がったんですけれども、実はこの増加した理由というのは平成22年8月にホームページをリニューアルいたしまして、トップページの目立つところにこのトラブルメール箱の存在を示しまして、この辺が非常に効いたのではないかなと思っております。

それから、このトラブルメール箱へ実際に情報をいただく前にいろんな注意情報の情報提供をしておりますけれども、その辺の充実したことも影響しているのかなというふうに考えております。

それから、ここの業務実績報告書の参照ページが大変申しわけございません、ここは間違っておりまして、これは19ページではなくて20ページでございます。

それから、今ちょっと触れましたけれども、トラブルメール箱に寄せられた情報のうちから多数案件、新規手口案件など重要性の高いものについては消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のために国民生活センターのほうにメールでよくある情報提供と回答というFAQのコーナーをつくりまして、平成23年3月末時点での総件数が124件というふうになっております。

それから、その次のインターネットを活用した事故情報の収集にあわせ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評価項目ですけれども、これについては先ほど申しましたように、事故情報データバンクのほうで国民からの情報登録を中止したということで、この検討を見送りまして、今までどおりの運用を現在も続けているところでございます。これについても自己評価については評価しておりません。

それから、次に調査研究ですけれども、これは消費生活に重大な影響が及ぶ問題について広く国民に情報提供しなさいということで、その調査研究の内容と情報の提供の状況ですけれども、今回は、昨年度までは学童保育に関する調査というのを3年間続けたんですけれども、ことしは前回国民生活動向調査というのをずっと私どもでは定期的にやったん

ですが、3年前からそれを実施しておりませんでしたので、3年が経過していることから、今年度第39回の国民生活動向調査を行うことといたしました。今回は今までの38回までと大きく変えたのは男性単身世帯を調査対象に加えて、もう一つ特定テーマとして身の回りの危険と安全への対応として調査費を削減いたしました。これについては毎回調査については一般競争入札により調査会社を選定して調査を開始したんですけれども、今年も一応入札を行いました。ところが、一番最初に行う調査対象のサンプリングについてこの調査会社がやったサンプリングの方法に問題があることが判明したために、再度入札をやり直しました。このために実施が遅れました。それで、その新たな調査会社と業務委託をして調査票の発送準備をしたんですけれども、3月11日に東日本大震災が発生いたしましたので、ちょうどここに調査対象で仙台が入っておりますものですから、これが非常に甚大な被害を受けたということで調査票の送付を延期して次年度、つまり今年度に時期を見て実施するという延期をいたしました。そういう意味で、一応調査の準備はしたんですけれども、実際には調査の実施が完了しなかったということで、自己評価は一応Bとさせていただいているところでございます。

それから、次に(2)の国民への情報提供の強化ですけれども、まず①報道機関等を通じた情報提供ですけれども、平成22年度においては記者説明会を機動的に25回、それからホームページ、ファックス公表11回開催しまして、一応目標の50件に対して68件の情報提供を行いました。それから、内容は消費者トラブルの増加している事案ですとか、重大な被害が発生している緊急案件について迅速な公表に努めまして、P I O - N E T情報等が端緒の公表事案、商品テストの事案は除きますけれども、37件のうち10件については事案の選定から1か月以内、15件については1か月以上2か月以内に調査・分析を行って公表しております。主な内容についてはそこに書いてありますように、取引関連が32件、それから商品テスト関連が13件、被害情報関連が6件、その他17件となっております。

それから、事業者名を含めた公表ということですが、平成22年度に報道機関等を通じて行った情報提供、これは合計68件でございますけれども、商品テストや取引関連にかかわるもの27件において実名を公表しております。商品テスト関連は13件、これは商品群のテストにおいては必ず実名が入っております。それから、取引関連というのは、これはA D Rで事業者名を公表する案件でございますけれども、これで14件公表しております。

それから、その次、ホームページ、出版物等による情報提供で、ここはアからウまでありますけれども、まずホームページですけれども、ホームページについては利用者のこの情報へのアクセスのしやすさに問題が出てきたという問題意識を持ちまして、22年度に情報分類とデザインを中心としたリニューアルを実施して、8月から新しいホームページで運用を開始いたしました。それからもう一つ、高齢者のインターネット利用が増加していることもありまして、高齢者・障害者により配慮したホームページを運用することから、そのホームページの作成にありまして、J I S X 8341-3というものがあるんですけれども、これに基づいて検証を行った上で作業を行っております。

それから、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情報提供するということで、ホームページ上ではさきの2-1で述べた報道関係を発表したものについて情報提供を行っておりますけれども、それ以外にでも震災に関する生活情報ですとか、それからそこに書いてございますように抗原性鳥インフルエンザ云々から始まりまして、アダルトサイトの請求画面がパソコン画面に貼りついてとれないということで、8件につきまして、これは報道発表以外で情報をホームページ上で提供しております。

それから、その次のイの出版物ですけれども、この月刊国民生活、これについては定期的に発行を続けました。毎月25日に発行ですけれども、続けております。それから、月刊国民生活の内容の充足と満足度の向上ということで読者アンケートを実施いたしまして、これは読者はがきが来るので、その中から150名の方に郵送で調査をいたしまして、回収率が73%で、5段階評価で4.4の評価を得ております。

それから、その次の国民の日常生活の情報源としてのくらしの豆知識、これも毎年1回発行しておりますけれども、これにつきましても、今回は約40万部書店での発行のほかにいわゆる各地消費生活センター等からの発行名義の差しかえ依頼等にも対応して40万部を発行しております。それから、視覚障害者の利用に供するためのデージー版というこれはCDですけれども、これを1,000部作成いたしました。それから、高齢者や障害者等への情報提供というメールマガジンの発行ですけれども、見守り新鮮情報を26回、子どもサポート情報を11回発行しております。これは、見守り新鮮情報は原則として月2回、子どもサポート情報は原則として月1回ということだったんですけれども、おおむねこれを達成したということでございます。内容的にはそこに書いてございますような内容になっております。

それからあと、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成して民生委員とか介護関係者等に対して配布し、情報提供するという情報提供の実績ですけれども、これは発行したメールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成しまして、これは国民生活センターホームページ上に掲載して、だれでも自由にリーフレットを印刷して利用していただきたいということで作成をしております。

それから、またこれ以外にリーフレットを作成しまして、これは2つ作りまして、知っているクーリングオフというのと若者の消費者トラブルその話、大丈夫というリーフレットを印刷しております。

それから、次が③の消費者庁の行う注意関係の協力ということで、これは消費者庁が行う注意喚起について国民生活センターのホームページ、出版物を通じて消費者に情報提供をしようということですが、1つは事故情報データベースの運営開始に当たりましては、これは私どもがその運営は担っておりますけれども、実際の運営では消費者庁でございますので、これについてはバナーを作成してトップページで紹介したということ、それから特設コーナーを新設したり、メルマガでも紹介を行いました。それから、中央省庁からの情報コーナーでは、消費者庁からの注意情報を335件紹介しております。

それから、消費者庁から発表があった電動車いすの使用に関する注意喚起については、見守り新鮮情報等で掲載をしています。それから、ここに見守り新鮮情報への掲載やメールマガジンの配信と書いてございますけれども、先ほど言いました見守り新鮮情報と子どもサポート情報のほかにずっと前から生活ニューネットマガジンというようなメールマガジンを配信しておりまして、これは地方のいろんなイベント情報を紹介したりとか、それから中央省庁、国民生活センターの発表物ですとか、それから中央省庁のいろんな消費者に関連するような発表物についてメールマガジンで紹介するというもので、それにも載せたということでございます。

それから、次に（３）苦情相談の充実・強化ということで、これについては１つ、苦情相談と、それから個人情報の取り扱いについての相談になりますけれども、苦情相談についてまず１つは経由相談がございまして。経由相談については専門的な相談の充実・強化を図るということで、その充実・強化の状況でございますけれども、職員及び生活相談員で構成する６分野の専門チームを設けまして、専門チームはそこに書いてございます金融・保険から一番最後の個人情報に係るまでの６分野の専門チームを設けて、弁護士、医師初め外部の専門家のヒアリングとか、それからみずから相談事例の研究会等を行いました。それから、経営相談の移送とか共同処理、それから直接相談においてはあっせんの充実に取り組んだということでございます。

それから、その次の全国的に共通性のある苦情相談については消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行ういわゆる経由相談の具体的な中身ですけれども、これについては平成22年度に受けた相談の1万3,178件のうち経由相談が5,939件、前年度に比べて約11.7%増であったということで、このうち中央から相談をそのままこちらに移していただく移送と、それから一緒に共同処理で834件をやったということでございます。

それから、平成22年度はまだ直接相談をやっております、その状況ですけれども、先ほどの1万3,178件のうち直接相談は7,239件、前年度よりも55%増となりました。これは21年度に比べて相当増えたんですけれども、この辺については可能な限り電話回線を拡大したこと、それから、なるべく話し中にならないようにということで相談の受付後に一旦電話を切って、こちらから改めてかけ直すということで相手さんからかかってくる電話をできるようにしたということも一つの効果かなというふうに考えております。

それから、直接相談のもう一つとして土日祝日相談を開所して、窓口を開所していない消費生活センターの補完を行うということで、この実施状況ですけれども、これ平成22年1月12日の消費者ホットラインの開始にあわせて国民生活センターにおいて土日祝日相談を開始いたしまして、平成22年度は年間111日、1日の平均受付件数は81件という実績でございます。

それから、もう一つは個人情報の取り扱いに関する苦情相談、個人情報についても相談を受け付けておりまして、これについてはそこに書いてありますような実績がございまして。

これについても直接相談と経由相談がございまして、おおむね直接相談が大体8割近く、経由相談が2割近くという内容になっております。

それから、その次の(4)裁判外紛争解決手続の実施でございますけれども、手続の実施状況ですが、その真ん中ぐらいにあります和解仲介手続の実施ということで、申請件数が137件、年度中に手続が終了したものが103件ございます。それから、取り下げ等を除く手続終了件数90件のうち和解が成立したものは53件、約6割和解を成立しております。

それから、もう一つ、私どものほうでこれ他の同種事案の解決指針、地方の消費生活センターの方々のあっせん等の解決指針とするために結果の概要を公表しておりますけれども、このうち76件について結果の概要を公表しております。このうち17件については事業者名を含めた公表をしております。

それから、(5)関係機関との連携、まず消費者庁ですけれども、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いうところで、重大事故とか、それから消費者事故等の疑いがあるものについて消費者庁へ情報提供しております。重大事故につきましては、直接相談で寄せられたものが44件、それからトラブルメール箱に寄せられたものの中から17件通知をいたしました。

それから、消費者事故等の疑いについては、これは直接相談について、これはP I O - N E Tに登録をすることをもって通知したものとみなすということで、P I O - N E Tに登録をしております。それから、トラブルメール箱でやったものについては64件通知をいたしております。

それから、定期的に連絡会議を開催して情報共有を図るということでございますけれども、平成22年度は9月までに情報共有会議を4回、それから10月からは事案検討タスクフォースというのを立ち上げまして、ここで9回、計13回開催いたしました。国民生活センターではこの両会議で出された意見とか法解釈等々を踏まえて報道発表資料を作成しております。

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情報提供状況でございますけれども、平成22年度に公表した68件のうち、この詳細は63ページにございますけれども、公表したその後で関係省庁及び業界団体から対応が確認できたのが20件という結果を出しております。

それから、②の消費生活センターに関して、P I O - N E Tの安定的な運用に資するためのP I O - N E Tつうしんを含むP I O - N E T運営に関する情報を適宜消費者行政フォーラムに掲載するという掲載実績ですけれども、その実績についてはそこに書いてございますようにP I O - N E T運営に関する情報がつうしんが13回、それから刷新に関する事務連絡50回、早期警戒指標12回、その他ということと、それから国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等というのがそこに書いてあるような実績で消費者行政フォーラムにまず掲載して、消費生活センターとの業務連絡の迅速化を図っております。

それから、そのP I O - N E Tつうしんのそのものの掲載実績ですけれども、13回掲載

をした中で相談カードの記載方法とかキーワード付与等で98テーマについての考え方を記載しております。その辺についてはこちらの65ページに書いております。

それから、追加配備されたP I O - N E T端末を活用して緊急情報を速やかに提供するため、消費生活相談緊急情報、いわゆるマル急情報を毎月2回掲載するというので、まずこのマル急情報を毎月2回まず発信をいたしまして、それを消費行政フォーラムに掲載するという形で発信をいたしております。

それから、製品関連事故情報についても同様でございます、これは月1回で合計12回配信をいたしまして、この配信は消費行政フォーラムに掲載するという形で配信を行っております。

それから、③の国の行政機関ですけれども、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め行政機関との間で密接な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ適正な行政に資するというですけれども、これは関係行政機関から依頼が来ますので、それについて情報提供を行って、全部で1,179件の情報提供を行っております。平成21年度から22年度は非常に情報提供件数が増えていますけれども、これは見ますと消費者庁とか、それから警察庁からの依頼が非常に増えたということでございます。

それから、他の独法との関係ですけれども、この製品評価技術基盤機構、それから農林水産省安全技術センター、それから国立健康栄養研究所との情報共有を進めるという件ですけれども、この関連する独法との連携を図るために、このN I T EとF A M I C、それから栄養研究所との間で国民生活センターが保有する消費生活相談情報とか3法人が保有する製品事故情報等の共有化を図っております。それから、お互いの技術的な助言、知見を活用しているほか、研修への講師を相互派遣するなど連携を行っております。

それから、もう一つこの独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針において商品テスト事業についてN I T E、F A M I Cとの間の当該商品テストの一部を迅速に依頼できるようにするための具体的な項目をあらかじめ協議する仕組みを構築して協定を締結しなさいということで、そういう指摘を受けたことから両法人との間での協議を行いまして、これは今年度になってからですけれども、5月17日に協定を締結したところでございます。

それから、⑤の法令照会への対応ですけれども、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等々からの法令に基づく照会が非常に多く来ておりますけれども、その実績についてはその表のとおりでございます。

それから、その次の情報公開、これは情報公開法の開示請求に対して対応するというので、国民生活センターが保有する文書に関する公開請求が1,146件、それから、保有個人情報に関する公開請求が1件寄せられまして、これは法に基づいて適切に対応したということでございます。

それから、次に(6)の研修ですけれども、1つは地方公共団体と消費生活相談向け研修への重点化ということで、全研修コースのうちこれを対象とする研修を9割以上とするというまず評価について、研修の内容についてはそこに書いてございます計74コース、ご

めんなさい、全体で77コースを実施いたしまして、そのうちの74コースが地方公共団体の職員、それから消費生活センターの相談員さんたちを対象とした研修で、9割以上を達成したということになっております。

それから、研修を行った割合が今お示しした74コースで全体の96%を占めたということです。研修の内容についてアンケートで評価をするということですが、研修受講者のアンケート評価の総平均は4.7ということで、すべての講座で4.0以上の評価を得ております。

それから、アンケート結果の活用状況ですが、これは研修の効果等についてアンケートを実施して、寄せられた意見を研修内容の改善に活用したということですが、そこにいただいた意見を幾つか掲載させていただいております。

それから、地方の消費生活センター等の研修以外にも中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に研修を行うということも評価になっておりますけれども、これについては7コースの研修を実施いたしました。

それから、②の消費生活専門相談員資格認定制度ですが、審査の内容及び認定の状況ですが、平成22年度は一次試験を10月に全国各地で実施いたしまして、その合格者に対して11月に二次試験、面接を実施いたしました。それで、この結果を踏まえて23年1月に消費生活専門相談員として359人を認定したというものです。受験申込者数は1,580人で、認定者数が359人ですから、合格率が30%弱ということでございます。

それから、これについては地理的な条件に配慮して試験を実施しなさいということになっておまして、これについては全国15か所以上で実施しろという評価指標の目標に対して23か所で実施をいたしました。一次試験での地方都市の開催は7割で、実際のところはそこに書いてございますように、大都市圏で6か所、地方都市で17か所、合計23か所で開催したということでございます。

それから、受験者数の状況とか、それから受験者増加のための取組状況ですが、これにつきましては、ポスターを作成してリーフレット、受験要項とともに各消費生活センター等に配布した。それから、受験対策講座を独自に実施しております全国消費生活相談員協会、それから生涯学習センター等の団体にも配布をいたしております。それからまた、ホームページ上で受験申込書をダウンロードできるページを設けて、受験希望者の利便性向上も図っております。これにおきまして、受験申込者は前年度、これも非常に急激に増えた年だったけれども、そこよりもまたさらに若干増加したということでございます。

それから、資格取得者の資質・能力向上のための更新のための講座の実施状況でございますけれども、22年度は6月から8月にかけて17講座を実施いたしました。更新者560名のうち相談業務に従事しておらずに更新講座の受講により更新した人は234名という実績でございます。

それから、消費者・企業向け研修への市場化テスト導入ですが、これは、1つは例年もやっております研修の中の企業トップセミナー、それから全国消費者フォーラムに

については市場化テストによって実施するんですけれども、トップセミナーについてはスケジュールに沿って実施いたしました。ただ、この全国消費者フォーラムについては、たしか3月23日の開催予定だったんですけれども、平成23年3月11日に東日本大震災が発生しまして、その後も余震等々で首都圏の交通機関に混乱が生じるなどあったものですから、参加者等の安全確保を最優先に考えて開催を中止いたしました。したがって、この評価については企業トップセミナーについての評価のみとなっております。

それから、(7)の商品テストですけれども、まず1つ、①生活実態に即した商品テストの実施については、平成22年度は152件のテストを実施いたしました。これは相談解決のためのテストが139件、それから商品群のテストが13件、合計で152件でございます。それで、この13件については記者発表等を通じて公表しております。

それから、消費者事故等の原因究明を図るため消費者庁からの求めに応じて必要な協力を行うという消費者庁への協力状況ですけれども、消費者庁の依頼に応じて年度内に3件のテストを実施いたしております。それから、国民生活センターがテストを実施したもののうち重大事故に該当するもの11件については、その結果を消費者庁へ情報提供しております。これについては85ページに詳細が記載されております。

それから、テストの課題設定とか成果については商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させるということで、この委員会を30回開催いたしまして、商品テストのデザインですとかテスト結果について評価を受け、この意見を反映させております。

それから、商品テストの効率的な実施ということで、関係機関との連携、それから専門的知見及び技術技能の活用ということですが、専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、他の独立行政法人ですとか大学、医療機関の専門的な知見や技術情報等をテストに活用したということで、主な事例がそこに4つほど掲載をさせていただいております。

それからもう一つ、これ非常に専門性が高いので連携することとは逆に、非常に定型的な規格・基準に基づくテスト、それから非常に専門性の高いテストなどについては外部の試験研究機関に委託をするということで委託状況ですけれども、定型的なテストについては日本食品分析センターなどに56項目のテストを委託してテスト業務の効率化を図ったということ、それから一方で、においの成分の同定等非常に専門性が高いテストは機械振興協会などに41項目のテストを委託してテスト内容の充実につなげたということがございます。

それから、あとは商品テスト実施機関の情報収集ですけれども、テスト実施可能な対象商品ですとか試験内容、保有する施設等々について情報を前からやっておりますけれども、情報を更新してホームページを通じて情報提供するというので、公的試験研究機関や公益法人等々についてテストが可能な商品試験内容等についての情報をホームページに掲載してということで、そこに書いてある機関の情報を提供しております。

それからもう一つ、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て情報提供するということで、これについても21年度に実施したテストの情報を収集いたしまして、2010年の消費生活年報に掲載をして、年報を通じて消費生活センターに情報提供しております。

それから、(8) 中核機関としての役割ですけれども、これについては私どもでは行政刷新会議の事業仕分けで国センの在り方についての指摘を受けたところで、これについて定期的に開催されている当時の幹部連絡会等において在り方の検討に着手をいたしました。その後、12月7日の閣議決定を受けてタスクフォースを消費者庁で立ち上げまして、それに参加をして国民生活センターの在り方についてを議論して、23年度夏に一定の取りまとめを行うことというふうになっております。

それからもう一つ、地方公共団体等の積極的な取組に対する期待や消費者庁と当センターとの連携・協力の取組をまとめました地方消費者行政の充実・強化のためのプランの取組を具体化するために、これは消費者庁に設置された地方消費者行政推進本部に本部員として国センも参加をいたしております。

それから、(9) の地方公共団体に対する支援ですけれども、これは先ほどの主に補正での事業ですけれども、地域の消費生活相談体制の強化に向けて、経験豊富な消費生活相談員457名を消費生活相談専門家として私どもで委嘱いたしまして、経験の浅い相談員が1人で対応している窓口ですとか自治体職員が他の業務と兼務しているような窓口を巡回して、相談への対応、困難事案への解決等に関する助言を実施いたしました。巡回訪問先は45都道府県、378市町村、巡回訪問回数は4,798回でございます。高知県と山口県は独自に実施するというので、私どもからは派遣をしております。

それから、3ポツの予算収支計画及び試験計画ですけれども、これは業務実績報告書の別紙1から別紙3というところに記載がございますので、一応これ例年と同じで説明を省略させていただきます。

それから、4、5、6、それから7の(1)についても該当はございません。

それから、(2) の人事に関する計画ですけれども、業務運営の効率化により常勤職員の増加抑制に努めるということで、これについてはそこに書いてございますように、紛争解決委員会、和解の仲介等が円滑に実施されるための体制整備とか消費生活専門家による巡回訪問実施、それからP I O - N E Tの刷新、事故情報データベースの整備等々、基本的には新たな課題等々非常に増大はしているんですけれども、ただ、これによってむやみに人を増やすということではいけませんものですから、非常勤職員とか場合によっては、業務内容によっては派遣職員等を手当することによって、それから職員を適正な人員配置するなどによりまして、常勤職員については期首の127で、期末126とほぼ同一人数でやるように実行しているというところでございます。

それから、職員の資質向上と業務の効率化に資する研修会の参加状況等々ですけれども、職員の資質向上と業務の効率化に資するために、そこに書いてありますような研修を行い

ました。それから、個別の業務に関しましては、そこに書いてございますように民法と契約の基礎から、基礎から学ぶ編集等、専門機関の各種研修会に職員を参加させて研鑽を図っております。これらの研修の参加人数が延べ1,176名、研修の開催総件数は118件でした。1,300人というのは非常に多いんですけども、実はこのうちの民法と契約の基礎、これ16回、それから紛争解決の諸制度、これは8回ですけども、これは私の昼休みに理事長の野々山が自主的に研修をやろうということで、それに参加したという人数が約900名近く参加をしております。

それからもう一つ、(3)で中期目標期間を超える債務負担については、これはP I O - N E Tシステムを効率的に運用するために機器の調達を行って、次期中期計画にわたって、26年度末までの5年間の賃貸借契約を締結しているという事実がございます。

一応ざっと以上でございます。

それから、ちょっと途中で申し上げて申しわけございません。資料8のそれぞれの項目について関連するこの今ご説明した評価のどこに該当するかということで一応ご紹介いたしますと、1については評価項目の2ポツの(2)の②のアでございます。それから、2番目については1ポツの(1)の実績欄の②のところでのこの辺についてはご紹介をいたしました。それぞれこの実績のところでご説明はしておりますけれども、その関連ということでご紹介をいたします。

それから、3番のラスパイレス指数は1ポツの(3)でございます。それから、4番は随意契約のところでは1ポツの(4)、それからその次の5番目のところは1ポツの(5)です。それから6番目は2ポツの(1)の③のところに出ております。それから、7番目は2ポツの(2)の④、それから8番は2ポツの(1)の⑤、それから9番は2ポツの(3)の①のアとイです。それから10番はADRですけども、2ポツの(4)、それから11番は2ポツの(5)の④ですけども、それからあと12番は2ポツの(5)の⑤で関連事項が記載しております。

それから、13番は②ポツの(5)の⑥、それから14番は2ポツの(6)の①、それから15番は2ポツの(9)、それから16番は、これは先ほどこちらで最後にご紹介しました研修です、7ポツの(2)ですね。それから、17番は2ポツの(7)の①、それから報告書は85ページになります。それから、18番は最初のポツが2ポツの(5)の①で、最後の3番のところの関連は2ポツの(5)の④で紹介をしております。

以上でございます。

それからあと、今の資料8はこの評価委員会でご指摘等をいただいたものですが、それ以外に政独委のほうからも指摘をいただいた事項に対して一応その指摘事項に対する実績について資料9でまとめさせていただきました。これについてもちょっとこれに関連するものについては、1番は1ポツの(5)ですね。

○伊集院分科会長代理 ページをちょっとおっしゃっていただけますか。

○山形理事 ごめんなさい。こちらのページですか。

資料9で平成21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というのがあると思うんですけども、これについても一応関連ということで、1ポツの(5)、これは2ページ、A3の項目別評価表の2ページにあります1ポツの(5)ですね。それから、その次の2の内部統制の充実・強化については、この辺はこの報告書の本体の7ページ、それから2から7については報告書の本体の7ページから8ページにわたって一応私どもの基本的な内部統制の充実・強化、それから法人のミッションの役職員への周知徹底等については、一応理事長の取組等々という中で触れさせていただいております。

これで説明は終わります。

○山本分科会長 どうも大部にわたる資料、多岐にわたる項目につきまして詳しくご説明いただきまして、ありがとうございます。

それでは、今後は委員の皆様にもう既に記入していただいたところもあるかと思いますが、評価をいただきますので、その評価の前提としていろいろなご質問等ございましたら、お出しただければと思います。いかがでしょうか。

伊集院委員、どうぞ。

○伊集院分科会長代理 2つほどちょっとご説明をいただきたいところがありまして、まず4ページのところなんですけど、調査研究ですね。5の調査研究のところでは自己評価がBになっている、一番最初のところなんですけど、これはいわゆるアクシデントが2つあった結果Bと。そのアクシデントの一つはいわゆるサンプリングの一番最初に頼んだ調査会社とのサンプリング方法の問題点があって、もう一度再入札をしたというそういうことと、それから、いざというときに東日本大震災で結局は延期ということでもって、次年度に実施するのでBというご判断をなさっていらっしゃる、自己評価なさっていらっしゃるんですけど、このいわゆる東日本大震災の点については、これは致し方ないことだと思いますが、このサンプリング調査の最初に頼んだサンプリング方法の問題点があって再入札をまたさらにしたと、こういうことというのはどういう行き違いがあったのか、その辺のところをちょっと伺わせていただきたいと。

○山形理事 実はこれは先ほど言いましたように、入札をかけました。入札状況は調査会社がいろんなところが応札しまして、実は今回は、落札したところは初めてのところでした。それでいつもどおりのサンプリングをお願いしましたところ、(落札した会社は、調査対象者として)同一世帯から何人も該当する人をサンプリングしたということで、何でこんなばかなことをと。それが調査会社側は妥当だと主張しまして、当方はそんなことはあり得ないということで、私ども検討委員会を立ち上げました。日本統計学会の会長である青山学院の美添先生なんかと検討委員会をやって、やはり非常に問題で、そのサンプリングでは使えないということになったのですが、どうしても当人たちは認めなくてやり直しもしなかったものですから、再入札をやるということになりました。

○野々山理事長 契約解除通知を出して、その上で法的な分析もしなくて、相手のほうが

債務不履行であるという判断をして解除通知を出して、その上で再入札をかけたと、こういうことです。

○伊集院分科会長代理 サンプリングの調査というのはいろいろな研究所でいろいろな形で、いろんなテーマでやっていると申しますけれども、こういうのは何かちょっと時間的な経費というのは大変無駄なことであったなというふうに思いますんですが。

○野々山理事長 費用請求もしてくるかと思いましたが、相手はしてきませんでした。

○伊集院分科会長代理 なるほど。

○山形理事 時間的には非常にロスでしたけれども、一応予算的なロスはなく、実際に葉若干の経費はかかっていますけれども。

○伊集院分科会長代理 前の学童調査の学童保育の調査とかそういうのをいろいろなさったときも……。

○山形理事 学童調査の場合は調査会社ではなくて、直接私どものほうで関係の機関のところに職員が直接出向きまして、ヒアリングと面接調査をやったんです。一方これは38回という非常に伝統のある調査でして、（毎回同じ方法の）サンプリングをやって、そこに対する郵送法で調査をやるということです。ですから、サンプリングが命みたいなところがあります。

○伊集院分科会長代理 今回の場合、こういった方法というのは今までになかったということですか。

○山形理事 いや、今までと全く同じ方法でやったら、相手が全く想定していないサンプリングをしてしまったという……。

○野々山理事長 住民票等を取り上げたときに、取り上げると同じ世帯の人たちがずっと出てくるんですね。同じ人というのは当然省くべきなんですけれども、同じ世帯の人と同じようにピックアップをしまして、ですから、我々から見れば重なり合ったサンプリングをしたので、それはおかしいということで、それについて相手方はそれは妥当であるということを行ったので、統計学会の会長の先生にも意見書を書いてもらい、検討委員会を設けて最終的な判断をして解除通知を出したと、こういうことです。

○山形理事 ちなみに一応今年に入りまして、仙台市を除いたところを対象に5月中旬から7月で調査を実施して、今まとめに入っているところで、11月に公表することになっております。

○伊集院分科会長代理 評価をする場合にBというふうになさっていらっしゃるんですけれども、アクシデントのうちの一つは致し方ないにしても、いろいろな相手方を含む打ち合わせの問題とかいろいろ詰めの問題とか、そういったようなものがどうだったのかなというようなことも今ちょっと考えたものですので、それでちょっとそのいきさつ、問題点をちょっとご説明いただきましたかったです。

○山形理事 私どもの主張が妥当かどうかについては先ほども言いましたように、委員会

の先生方に検討していただいて、我々の主張は妥当と。つまり相手方の主張と我々の主張は真っ向に対立しましたものですから、彼らは仕様書どおりだと、いや、そんなことはない、統計調査の常識だろうということで、つまり我々の主張は正しいということで一応認定はしていただいたと。

○伊集院分科会長代理 わかりました。ありがとうございます。

○山本分科会長 もう一件あるんですね。

○伊集院分科会長代理 それともう一つちょっとご説明いただきたいんですけども、3ページの事故情報データバンクの話なんですけど、これは国民からの情報登録については消費者庁から22年度は機能を実装しないということで、これはその開発を中止したということ、これはもうちょっとご説明いただけますか。なぜこういうことになるのか。

○山形理事 中止したいきさつについては、これはあくまでもどういうふうに事故情報データバンクを入手するかということについては、一応消費者庁がイニシアチブを持っていますので、何かわかりますか。

○窪田情報管理部長 詳しいことは、具体的にははっきりは聞いていないんですけども、国民からいただいた情報をそのまま、事故情報データバンクは国民向けにこれをつくることを前提で開発していますので、入力されたものをそのまま公表するという部分に対しては懸念があったというふうに聞いていますので、そのところが整理されていないということで、今のところは国民からの入力は止めてあるということです。

○伊集院分科会長代理 そういうところはどうなんですかね。

○山本分科会長 これは消費者庁のほうからは何かご説明みたいなことはございますか。特にない。

○石田地方協力課課長補佐 ちょっと確認をいたします。

○山本分科会長 これ去年もたしかありましたよね。去年は自己評価Aとつけてこられた。それで、私どもにとってはAというのは「満足のいく実施状況」なんですよ。分科会あるいは評価委員会としてこれでなぜAかということは、国民に対しては説明できないので、これはやはり幾ら何でもBぐらいだろうというお話になりました。私たちも評価者としての職責がありますので。ただ、今年の自己評価は該当なしとしてつけている。確かに、私どもが評価の対象にすべき事実のデータがないんじゃないかという感じはしますので、ちょっと過去の事例はどうなっていますか。今回も何か予算とか最後のほうには、そもそも該当なしという項目がありますよね。

今回のような、省庁のほうの大きな運営方針の結果、評価すべき事実がない。ただ、中期計画あるいは評価項目と実績という点ではやはり齟齬が形式的にはあるという場合ですね。その場合の取り扱いにつきまして、過去にもそういうようなケースがあったように思うんですよ。だから、そこをちょっと私も調べますけれども、調べていただいて、できれば今回はそういう該当なしのような格好で評価できれば、私たちも一番いいんじゃないかと。Aとつけてこられるとちょっと困るんですけども、該当なしだったら納得かなと個

人的には思いますので、そんな形で少し検討させていただきます。委員の皆様にも、また事務局を通じてこういう形で対応しますというふうにご連絡したいと思います。

○伊集院分科会長代理 ありがとうございます

○山本分科会長 それから、ほかの委員の皆様もご発言がおありだと思いますけれども、先ほどの調査研究、これはヒアリング先とか調査先に調査をかけて回答までどのくらいの期限を設けるものですか。

○山形理事 当初の予定は8月12日に調査票を発送して、9月末に回答……

○山本分科会長 いや、そうじゃなくて一般的なことで、答えていただく人にどのぐらいの時間の余裕を与えますか。この手のものはやっぱり明日回答してくださいとは言わないでしょう、幾ら何でも。相手も忙しいから。どのくらい余裕を持つのですか。

○山形理事 郵送だと大体2週間から3週間……

○山本分科会長 でしょう。もう震災が起きなくても年度末には間に合わなかったということですね、早い話が。

○山形理事 再入札が12月です。

○山本分科会長 仮に回答が来ても、それを集計して、それから何か資料にまとめるとなるとやっぱり1、2か月かかりますからね。ですから、それを踏まえて私どもも判断させていただきます。私どもの評価基準では、「ほぼ満足のいく実施状況」というのがBであります。先ほど伊集院委員からも問いかけがありましたのは、この資料の中であらわれていないことで私どもが斟酌すべきことがもしありましたら、そういうことがあれば「ほぼ満足のいく」と評価できるかなと私どもが考えられるようなそういう材料があったら、ぜひお聞かせいただきたい。そうでなければ我々は我々の評価基準に照らして判断させていただきますことになると思います。

○山形理事 実は内部評価をどうするかというときに、やっぱりこれは契約ですから、ある意味では信用してやっていったことによって問題が生じて、遅れてやらざるを得なかった。しかも、さらにそこで震災まで起こってしまったということで、そもそも我々は遅れを取り戻すべく一応やりましたけれども、これは年度内は無理だということはありません。ただ、一応準備はしてきましたので、評価をどうしようかと。それで、該当なしも考えました。先ほどの事故情報データベースのようにいこうかなと思ったんですけど、やっぱりこれは我々としてはやって一応努力はしましたということで、ただ、もちろんAではないと。BかCかというあたりで、我々ではある意味どうしようもなかった部分ということで、そこをどう評価していただけるかなということで、一応は内部評価はしましようということになりました。

○山本分科会長 わかりました。委員の皆様、以上のご説明を踏まえて評価をしていただければと思います。

では、ほかにご質問ございますでしょうか。大河内委員、どうぞ。

○大河内委員 P I O - N E Tの増設、2ページのところなんですけれども、要望のあつ

たところにたしか配慮していくということなんですけれども、質問としてはこれで全国の少なくともセンターと呼ばれるところでP I O-N E Tがないというようなことはなくなったというふうに考えてよろしいのでしょうか。

○山形理事 まだ100%ではありません。つまりあくまでもセンターが設置しました、だからP I O-N E Tがほしいですという手を挙げていただいておりますから、挙げていないところについてはちょっとまだ……。

○大河内委員 挙げていないところもまだあるということなんですね。

○山形理事 あると。正確にいつ立ち上げて、いつセンターを開きますよという正確な情報を我々は100%つかんでいるわけではないので。

○林地方協力課長 ただ、センターと名乗っているところにはあるはず。じゃないとセンターは告知ができないので、ですから、それはないと思います。

○山形理事 そうでした。失礼しました。

○林地方協力課長 ただ、センターではない相談窓口ではまだ要望が出ていなくて置いていないところはあると思います。

○大河内委員 要望が出ないというものの理由は何か。

○林地方協力課長 いいですか、私から。私が仄聞するには、小規模のところではやはり入力の手間があるので、置いてしまったときにちゃんと運用ができるかどうかということにちょっと自信がないということもあって、なかなか手が挙がらないところがあるということはお聞きします。

○大河内委員 ありがとうございます。

○山本分科会長 よろしいですか。では、ほかのご質問ございましたら。沼尾委員。

○沼尾委員 ちょっと幾つか教えていただきたいんですけれども、5ページの出版物のところ月刊国民生活を送っていただいている、基本的なことで私、今年初めてなので教えていただきたいんですけれども、これ自体、部数としては何部ぐらい今出して……。

○井守理事 井守です。私のほうからお答えさせていただきます。

大体现状では印刷部数が6,000部ぐらいで、販売部数が4,500部ぐらいです。

○沼尾委員 主にどういったところに……。

○井守理事 基本的には月刊国民生活は、国民生活センター設立当初から国民生活センターの機関紙として出しておりましたので、消費者行政の担当職員、それから相談員の方々が活用できる本、あわせて消費者問題の専門家であるとか学校の先生などにも利用していただきたいと思っております。それで、4,500部と6,000部と差があるんですが、これは今申しましたように、主たる対象が消費者行政の職員等ですので、こういうところには無料で配布しているということになっています。

○沼尾委員 ありがとうございます。それで、ここでアンケート調査を実施したということで、今のお話で6,000部出しているということなんですけれども、この読者はがきによるアンケート協力の150名という数字をどう決められたのかということと、実際に協力

者というのはどういうふう選ばれたのかというのを教えてください。

○井守理事 毎回読者の声を聞くということで、とじ込みのはがきのアンケートがあるんですけども、そこでよく応募されている方々がいらっしゃいます。こういった方は非常に関心が深いし、いろいろ使っていただいているということですので、その方々に対して満足度等についての調査にご協力いただいております。ご回答いただいた方150名ということで、その方々に別途満足度についてお聞きしているということです。

○沼尾委員 そうすると、ふだんから割とレスポンスをいただける方を対象に改めてアンケートをお願いしたということですね。

○井守理事 そうですね。そういうことです。

○沼尾委員 わかりました。何かそこで無作為抽出とか、送っているところというようなことは余り考えていなかったんですか。

○井守理事 協力していただける方がたくさんいらっしゃるならいいんですけども、そうたくさんはいらっしゃらないものですから、このような方法をとっています。それから、読者全員の方にとすると、取次店などを通じて販売しておりますので、個人情報の問題もございまして、直にやることはできないのです。ですから、どうしてもアンケートで返ってきた方々が対象になるということで、大体このぐらいの数字となります。

○沼尾委員 わかりました。ありがとうございます。それから同じページの一番下のところでメールマガジンの配信とあるんですけども、これの配信件数は何件ぐらいなんですか。

○山形理事 ちょっとお待ちください。見守り新鮮情報で今1万9,000です。それから、子どもサポートが3,240ですね。それから、先ほどちょっとご紹介しました生活ニューネットマガジンというのが3種類あるんですが、生活情報版というのが1万3,000、それから、講座イベント版というのが1万1,200、それからお勧めフレッシュ便というのは国センが情報発信をするたびに情報が欲しいという方々に出しているのが1万3,200出しています。

○沼尾委員 ありがとうございます。これは受信されている方というのは、相談員の方とかが多いんですか。もし一般の消費者……

○山形理事 実はこれ、ホームページからの申し込みで、メールアドレスしかいただきませんので、全く中はわかりません。

○沼尾委員 わからないということですね。

○野々山理事長 弁護士も比較的とっています。

○山形理事 ただ、いわゆるこの問題に関心のある報道の記者の人たちは非常に内容が充実していて、自分たちでこれを使っているみたいなことを言っていたことがあります。

○沼尾委員 ありがとうございます。

○山本分科会長 ほかにございますか。

○沼尾委員 すみません、もう一点だけ教えてください。3ページのところで消費者トラブルメール箱というのが出てきているわけですが、これ22年度については対前年度比で62.2%増ということなんですが、申しわけないですが、その1年前の21年度が低かったのは何か理由があるのかということをお知らせください。

○宮内国セン相談情報部長 こちらの相談部長ですが、21年度からFAQというものを設けて、同じような問い合わせについてはこちらのほうを見ただけで解決できるようなそういった形をとったというのがある程度効果があったのかなど、そのように思っています。22年度はまた逆に増えていますが、これは先ほど説明がありましたけれども、ホームページ上でバナーのところを相当見やすいところに置きました。そういったところでまた増えてきたと、そのように考えています。

○沼尾委員 ありがとうございます。

○山本分科会長 ほかにご質問等ございますか。

では、私からも、きょうはフェース・トゥ・フェースでお伺いをするいい機会ですので、伺いたいことが幾つかございます。まずは本当に細かい話で、ここで申し上げるというよりは、後で伝えればいいだけの話ですが、最初の項目、一般管理費及び業務経費のところにはちょっと日本語として変な箇所があります。この文書は恐らく親委員会にも上げますし、それから、内閣府の独立行政法人のホームページでも公開される資料ということになりますので、ちょっとそういうことも最終確定まで少しチェックしていただきたいということ、それをちょっと感じましたのが1つ。

それから、中身の話ですが、調査研究は先ほど出ましたのでいいとして、裁判外紛争解決手続ですね。ページ数で言うと7ページになります。ここで消費者紛争の迅速・適正な解決ということで手続の実施状況を私どもは判断させていただくことになります。主宰者の個別の職務の執行は、センターとは独立の立場でされるわけですから、私たちはセンターの事務局機能の部分の評価するということになると思います。その観点で、適正性は中身に入りますのであれですが、迅速ということについてはちょっと幾つか伺いたいことがあり、それは大部の資料のほうにも書かれていないものですから、ちょっとおわかりになれば聞きたいんですが、いわゆる平均待ち日数のような統計はとっておられますか。

○野々山理事長 平均待ち日数、だから申請から解決まで大体どのくらいかかるかということですか。

○山本分科会長 例えば電話がかかってから最初の、何回期日を設けておられるかはあれですが、どのくらいお待ちいただくか。あるいは最終解決までにどのくらいかかっているとか、そういう統計みたいなのはとっておられますか。

○影山国セン調査役 紛争解決についての事務局ですが、データそのものは今現在エクセルのほうで申請から終了までの日数というのは簡単に出すことができるようになっておりますが、資料として統計のようなまとめたものというのはいりません。大体手続に関しまして、待ちという考え方はありません。申請書が届きましたら、直ちに手続

に入ります。ただ、実際その申請があつてから手続が終了するまでは昨年ですと、ちょっと正確なことは申し上げられませんが、4か月強になっております。これはやはり和解、当事者の合意で手続が始まりますので、相手方に申請書を送ってからいろいろと説得をして手続に応じなさいよというようなことでやり取りをするということがありまして、どうしても第1回目の手続がちょっと遅れぎみになってしまう、そういった事情が4か月をちょっと超えているという状況です。

先ほど申し上げましたように、特にしたがって申請書が届いた後しばらく待っていてくださいということにはございませんが、実質的にはちょっと1回目の手続が始まるまで時間がかかっているというような状況であります。

○山本分科会長 利用者目線からすると、利用者としては国民生活センターに連絡して、利用者からするとそこから待ちということなんですね。最初の「では来てください」というような話になるまで何日かかるか、あるいは最終解決まで何日かかるかという統計なども次回あたりからはお示しいただけると、私どもとしても判断がしやすいと考えます。

4か月程度が通常かかるということですが、あと期日はどのくらい設定されるものですかね。これも案件によるとはもちろん思いますけれども。何回ぐらい来てもらうか。

○影山国セン調査役 平均2、3回ですが、やはり案件によっては1回で終わるものもあれば長期化するものもございます。また、期日と期日の間はおおむね1カ月に1件ぐらいのペースで手続を進めております。

○山本分科会長 1か月程度なんですね。わかりました。

あと、利用者満足という点では利用者アンケートのようなものはとっておられますでしょうか。例えば窓口対応であるとか、手続においてわかりやすかったかどうかとか、あるいは場合によっては実際の案件処理についてどうお感じになりましたとか利用者向けのアンケートをとる。事業者に対しても、事業者も利用者ですから、どう考えていますかということの場合によっては待合室に何か用紙を置くとか、あるいは手続が終わった後、ちょっと紙を渡してよかったら答えてくださいと伝えるとかということは先進的なADR、民間のADRはやっているわけなんですけど、そういうことはやっておられるか。あるいは今後されるような予定があるか、このあたりはいかがでしょうか。

○影山国セン調査役 とりあえず現在は消費者センターの相談員、私どもの消費者センターを経由して申請が上がってくるというものがおおむね6割ぐらいあるんですけども、消費者センターの相談員の方に対してアンケートを実施しております。これ現在回収中ですが、今現在1,600数十件のご回答を相談員からいただいております、そちらのほうを集計しておるところです。ただ、一般の消費者からの関係につきましては、アンケートはしたことはございません。

○山本分科会長 それはADRの話ですよ。相談員さんというのは、その相談員さんが自分の抱えていた案件がADRにかかっていると。それでどうだったかという相談員さんの感想が何か聞けるようなことになっていると、そういう話なんですか。

○影山国セン調査役 ADRの場合、申請の窓口は国民からの当然受け付けているんですが、実態を見ますと、各地の消費生活センターであっせん不調になったものが申請として上がってくるが大変多うございます。このときに担当していた相談員の方が私ども事務局のほうに電話をかけてきて、こういった案件は受け付けられるだろうかとかというように問い合わせがあるというのが大変多いという実情があります。私どもとしましても、できるだけそういった消費者センターからのあっせん不調になったようなものを積極的に受け入れていきたいということを考えておりますので、そういった相談員の方、全国の相談員の方に先々月アンケートをとって今回回収をしておる、こういう状況であります。

○野々山理事長 対象は、実際に利用した方だけではないです。

○山本分科会長 こういう消費者紛争というのは非常にヒートアップするので、アンケートは自分の満足がいけない結果が出た場合に何かかなりネガティブな内容の回答ばかりが出てこないかという心配もあるのかもしれないけれども、私は個人的にはやっぱりとったらいいと思うんです。それで、別に自分たちの内部的な業務改善のために利用すればいいわけで、全部公表するという事ではない。現場の方が一番その辺の実施可能性とかをわかっておられると思うんですが、次年度以降、場合によっては検討していただければと思います。それを私たちも評価の際に参考にできますので。

それから、ADRはそのくらいなんですが、あと細かい点で情報公開、これは昨年と比べて対応の中身が少しわかりやすく具体的に書かれておまして、評価がしやすくなって、その点は改善されたと思います。ただ1点、内閣府情報公開審査会の諮問中の3件について適切に対応したという記述がございますが、どう適切に対応したのか。この詳しい資料の中にはこの点については何も説明がありませんので、口頭で説明していただけますか。多分不開示に対して内閣府のほうに異議が申し立てられてという話だと思いますが。

○林国セン企画調整課長 企画調整課長の林でございます。

情報公開の諮問中の3件につきましては、すでに3年前から諮問がされていた案件でございます。具体的にはP I O - N E T情報につきましては、幾つかパターンがあるんですが、簡単に申しますと全部を開示しなさいというような請求がございました。これにつきまして、私どもとしては個人情報保護に関して、それから、法人への信用毀損の観点からやはり開示できるものとできないものがあるということで、これは審査会に私どもが出向いていろいろ口頭諮問などしながら主張させていただいた結果、3件のうち、2つは不開示だとなりました。もう一件は一部たしか4項目であったかと思いますが、開示しろと。ただ、その他は不開示だということで、その4項目につきましては私どもとしても、このぐらいだったら何とかいいかなというような範囲でおさめられたというようなことがございまして、その意味でここは適切に対応という形で書かせていただきました。

○山本分科会長 よくわかりました。どうもありがとうございました。

あと、これは評価の話ではないのかもしれませんが、当分科会の今後の議論にもかかわる可能性がありますので伺いますが、直接相談については何か廃止すると。これはたしか

消費者庁のほうからご説明が前の評価委員会であったかと思えます。廃止になったということは、これは次年度以降は中期計画の改定というような話になっていくかどうか。それから、仄聞するところによると、何か別の形でまた直接相談を復活する、あるいはより拡充するというふうな話もあるようですが、このあたりはどういうことになりますでしょうか。

○林地方協力課長 中期計画との関係では、そもそも今国民生活センターの在り方の見直しの全体の結論が出ていないので、直接相談の廃止についてもこの段階でこの部分だけちょっと修正をする、しないというようにならないので手をつけられていないのが実態です。分科会長ご指摘のように、今いわゆる直接相談として独自のダイヤルを掲示して、こちらで相談を受けますという形での直接相談というのは22年度をもって廃止をさせていただいております。これに代えていわゆる前回、たしか分科会長ご自身からもご指摘をいただいたいわゆるセンサー機能を維持するためにどういう体制をとるべきかということから、地方との関係で地方支援という文脈の流れができることとして、全国共通ダイヤル消費者ホットラインでおかけいただいたときに、最寄りの消費生活センターが話し中でつながらないということがございます。そのときには受け手がなくなってしまいますので、国センのこれまでやっておりました直接相談とは別のダイヤルをご案内させていただいて、お急ぎの方にはこちらで受けますという対応をさせていただいています。これは最近始めたばかりですけれども、このことで国民生活センターが直接その相談に応じるというその機会を確保させていただくことにしたというのが今の段階での整理です。

なので、全体の見直しの姿というのがきちんと消費者庁として整理ができる段階に至れば、いずれにしましても、その中期計画との関係というのはまた改めてご相談をしながら整備させていただくということになると思えます。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。私からの質問は以上とさせていただきます。

ほかに何かご質問等ございますか。

よろしいでしょうか。

では、そうしましたら以上の質疑を踏まえて委員の皆様には評価をお願いしたいと思います。時間がもうかなり押しているんですが、かなりきょうは長丁場です。そして、あと財務諸表その他ということで、大きなところは終わりましたので、ここでちょっと休憩をとらせていただきます。30分までということではいかがでしょうか。

午後4時22分 休憩

午後4時31分 再開

○山本分科会長 どうもお待たせいたしました。それでは、会議を再開させていただきます。

議題の4、平成22事業年度財務諸表につきまして、国民生活センターよりご説明をお願いいたします。なお、毎回委員の方にはご確認いただいていることではありますが、これは

通則法に基づく権限ということで、通則法の38条3項に基づい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まして、内閣府のほうの本府の評価委員会と各分科会の役割分担上ルールができ上がっておりまして、この財務諸表の承認等につきましては、分科会のほうでやるということになっておるので、ここでお諮りするということでもあります。

それでは、説明のほうをよろしくお願いいたします。

○山形理事 それでは、資料10です。平成22事業年度財務諸表ですけれども、2枚目の目次をお開きいただきたいと思えます。貸借対照表から行政サービス実施コスト計算書、それから1つ飛んで附属明細書、これが財務諸表として法令上義務づけられているものでございます。それからもう一つ重要な会計方針は、独立行政法人会計基準で注記を義務づけられております。これに一番最後の後ろから2枚目の決算報告書と、それから監事の意見書を添えて主務大臣に承認申請するということになっております。

では、資料10に従い説明をさせていただきます。

まず、1ページ目の貸借対照表ですけれども、資産の部としまして流動資産と固定資産がございまして、流動資産の合計が96億4,000万円となっております。このうち現金及び預金が92億5,800万円余となっております。これは見合いの債務としまして下の負債の部の流動負債をごらんいただきますと、運営費交付金債務としまして89億9,900万円余を計上しておりますけれども、これは平成20年度の補正予算により消費者政策強化対策に係る経費として98億9,000万円が措置されまして、平成21年度から平成23年度の3か年の間に地方消費者行政を支援するための経費に充てることとされたものに対応するものです。

流動資産に戻っていただきまして、有価証券で1億1,600万円となっておりますけれども、これは満期保有目的債券が1年以内に満期が到来するもので、国債4口を保有しております。売掛金4,400万円余、これは暮らしの豆知識などの出版物の販売代価の未収金です。

それから、次に固定資産ですけれども、有形固定資産、これは東京と相模原の事務所、それからテスト施設などの土地、建物、それから工具、器具、備品などの資産です。有形固定資産合計で91億4,500万円余となっております。これは前年度と比較して3億700万円余り減少しておりますけれども、これはP I O - N E T用の機器のリース期間満了によりリース資産が減少したということでございます。

それから、無形固定資産、これは電話加入権です。

それから、投資その他の資産は投資有価証券1億3,600万円となっておりますけれども、これは満期保有目的債券の1年を超えて満期が到来するものの、国債5口、商工債1口がここに入っております。以上で、固定資産合計で92億8,200万円余となりまして、流動資産と固定資産を合わせた資産合計は189億2,300万円余となっております。

次に、負債の部ですけれども、流動負債は先ほどご説明しました運営費交付金債務、それから業者等への未払金、短期リース債務等で96億1,500万円余です。

それから、次に固定負債ですけれども、資金見返運営費交付金、これは運営費交付金で取得した固定資産の減価償却費相当額を計上しているものですが、これと長期リース債務の合計で7億4,900万円余あります。流動負債と固定負債を合わせた負債合計で103億6,500万円余となります。

それから、純資産の部ですけれども、資本金、これは政府出資金です。特殊法人から独立行政法人移行時に政府から出資があったもの91億6,600万円余です。

それから、資本剰余金は施設整備費補助金で取得した固定資産、具体的には東京事務所耐震改修工事、平成20年度に実施しましたが、これの完成に伴う建物等の資産価値の増加の見合いの経費をプラスして、それから特殊法人から承継した資産の減価償却分と除却分及び電話加入債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ております。合計でマイナス6億1,800万円余となっております。

それから、利益剰余金ですけれども、これはP I O - N E T 端末等のリース資産の会計処理に伴う利益で900万円余となっております。以上で、純資産合計では85億5,700万円余、それから、負債、純資産合計で189億2,300万円余となって、前ページの資産合計の額に対応しております。

それから、続きまして3ページ、損益計算書です。これは平成22年4月1日から平成23年3月31日までの発生ベースに基づく費用、支出と収益、収入の部でございますが、経常費用として業務経費と一般管理費に分けております。人件費については職員を事業部門と管理部門に分けてそれぞれ業務経費と一般管理費に計上しております。業務経費は減価償却費を含めまして34億5,500万円余、一般管理費は減価償却費を含めまして5億3,800万円余となって、財務費用、リース債務の利息相当分を合わせた経常費用合計が40億600万円余となっております。

それから、経常収益ですけれども、運営費交付金収益が36億7,700万円余、これは平成22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年度補正予算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化した額でございます。それから、先ほどの貸借対照表でご説明しましたように、収益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しております。これと業務収益から雑益までを加えた経常収益の合計が40億800万円余となっております。経常費用と経常収益項の差が経常利益となって140万9,000円となります。

それから、これに臨時損失をマイナスしまして、当期総利益は140万3,000円となります。この利益の内容は全額がリース取引の会計処理により生じたものであって、独立行政法人会計基準に基づいたものであります。

それから、5ページのキャッシュ・フロー計算書ですけれども、これは現金ベース、期間中の現金、預金の動きを計上したものです。

まず、Iの業務活動によるキャッシュ・フローでは原材料、商品又はサービスの購入による支出、それから人件費の支出が現金の出となって三角の表示となっております。運営

費交付金収入からその他の業務収入までが現金の入りで、利息の受払を加減した22年度における業務活動によるキャッシュ・フローはマイナス6億5,800万円余の現金の減少となります。

それから、Ⅱの投資活動によるキャッシュ・フローですけれども、有価証券の償還と取得、定期預金の払い戻し、預け入れによる現金預金の増減と、それから有形固定資産の取得による現金の減によりトータルで9億3,700万円余の現金の増加となります。

それから、Ⅲの財務活動によるキャッシュ・フローですが、これはリース債務の返済に伴う現金の減です。この結果、22年度の資金増加額は7,400万円余となりまして、資金期末残高は9億5,100万円余となります。

なお、注記にあります現金及び預金勘定の94億5,800万円は、これ1ページの貸借対照表の現金及び預金の額でございますけれども、これから定期預金を除きますと、キャッシュ・フロー計算額の期末残高と一致いたしております。

それから、6ページの利益の処分に関する書類ですけれども、これは当期末処分利益140万3,000円余りを積立金として処理するとしたものでございます。

それから、7ページの行政サービス実施コスト計算書ですけれども、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するという目的で作成しておりまして、まず、Ⅰの業務費用については損益計算書で開示しておりますけれども、費用総額から自己収入分を控除した37億8,800万円余となります。

Ⅱの損益外減価償却相当額の1億3,200万円余は承継資産の減価償却相当分で、これは政府出資金の目減り分です。これは国民負担の増加ととらえております。

それから、飛びましてⅤの損益外売却差額相当額の27万円余は承継資産の除却相当分で、これも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ます。

それから、Ⅵの引当外退職金給付増加見積額は、これは年度末に全職員が仮に退職したとした場合の総支給額の前期との増減額、これを計上することなんですけれども、マイナス5,500万円余となります。国民生活センターは賞与引当金と退職給付引当金を計上しておりませんので、行政サービス実施コスト計算書にそれぞれの引当金に係る毎事業年度の増減額を表示することで、これが会計基準で義務づけられているということでございます。

それから、Ⅷの機会費用ですけれども、これ政府出資金91億6,600万円、これは無利子なんですけれども、仮にこれが有利子であるとすれば国の収入になり得るという考え方で、これも行政コストとして計上するものです。一応これは10年国債の年度末時点の経費で計算しております。

以上を合計しました当センターの行政サービス実施コストは39億7,100万円余となっております。

それから、8ページから10ページはこれ重要な会計方針ということで、独立行政法人会計基準で会計処理の原則及び手続等必要な会計情報を注記しなければならないとされているものです。説明は省略をさせていただきます。

11ページから16ページは附属明細書でございますけれども、これは先ほどの貸借対照表のところの説明いたしましたものの明細ということで、これも説明は省略させていただきます。

ただ、16ページですね。セグメント情報ということで、業務の種類別、国民生活センターの事業の広報、それから情報・分析、相談事業、そこに書いておりますADR事業までこれを掲載しております、これは総務省の要請で掲載したものですけれども、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それぞれの事業別に振り分けたものでございます。それから、決算報告書ですけれども、これは昨年度も説明は省略させていただいたと思いますので、省略をさせていただきます。

以上です。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの説明に関しまして、ご質問等ございましたらよろしくご発言をお願いいたします。

特にございませんでしょうか。

では、次回この承認ないしは何か意見があれば対応を取りまとめますが、これは例年とおり、この関係のご専門である長岡委員のほうに綿密にご覧いただいて、意見を当日お述べいただければ、我々も判断の参考になりますので、今年もお願いできればと思いますので、よろしくをお願いいたします。

○長岡委員 わかりました。

○山本分科会長 それでは、財務諸表についてはその程度にさせていただきます、次に、監事さんのほうから監事結果につきましてご説明をお願いいたします。

○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11でございますが、「平成22年度の監事監査結果について」に基づいてご説明申し上げます。

平成22年度の監事監査の実施に際しましては、政独委のほうで平成22年度業務評価実施の具体的取組について、そこでまた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、また、昨年3月独立行政法人における内部統制の評価に関する研究会の報告書、独立行政法人における内部統制と評価で指摘されておりますような幾つかの論点も念頭に置いて監査を実施いたしましたことをご報告させていただきたいと思っております。

監査の実施日でございますけれども、意見書記載のとおり本年の6月6日から16日まで実施をいたしました。監査の結果及び意見でございますが、ここにこのように監査の結果、平成22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。

評価し得る点、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あります。評価し得る点でございますが、中期計画に基づく人件費及び業務経費、一律削減の規制のもとで少ない人数で目標

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という点は第一に評価し得る点だと認識しております。

次に、幾つかの昨年度の特徴的な評価し得る点を列記しております。すなわち前理事長が任期途中で退任と。それから、後任人事の決定が遅れたということによりまして、年度の初めは理事長の不在というガバナンス上危惧すべき事態となりましたけれども、新理事長は4月20日の就任後、ガバナンス体制の早期確立に尽力を資し、当センターをめぐる数々の問題の解決に適切に対処したという点。それから、4月下旬に行われましたいわゆる事業仕分けの第二弾並びに独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針を受けた12月の閣議決定により、当センターは消費者庁との統合を視野に入れた法人の在り方を検討することとされ、それを受けまして、先ほど来説明のごさいました12月下旬に国民生活センターの在り方の見直しに関するタスクフォースが設置され、この当センターをめぐる状況が大きく変化いたしました。事業仕分けへの対応や累次にわたるタスクフォースの開催、また、学識経験者からの意見聴取や各種公聴会への対応というのは当センターのほぼすべての部門に及びまして、本来業務に追加された業務でありましたけれども、役職員一丸となって適切に対応した、また、現在もこれは進行しているわけですが、対応しているというふうに評価しております。

また、東日本大震災への対応面でも震災に関連する悪質商法110番を設置したほか、震災に関する消費生活情報コーナーを当センターホームページに開設するなど震災への対応にも迅速に対応したという点を評価しております。

業務面でございますけれども、幾つか列挙しておりますけれども、昨年度末に運用を開始いたしましたP I O－N E T 2010の補強や改善ということがございましたし、また、P I O－A L E R Tとして運用を開始いたしました早期警戒システムなど消費者支援活動強化や平成20年度の補正予算を活用した巡回訪問事業の強化、土日祝日相談の本格稼働、地方公共団体職員や消費生活相談員向けの研修の充実など評価し得る点でございます。活動2年目となりましたADRについても受付件数、手続終了件数とも増加して活動が定着してきたものと評価しております。

今後留意が望まれる点でございますが、この評価対象項目でもあります人件費の削減ですとか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付職員や非正規職員を増員するなど工夫、努力している点は評価しながらも、必要な人員や事務体制の整備に要する経費については、しかるべく予算措置を国に対して求めていくマネジメント側の努力の必要性について、昨年同様本年も指摘をさせていただきました。

また、この次の中点で書かせていただきましたけれども、平成20年度の補正予算の執行に関しまして、第1号の補正予算9億円については平成22年度末までにはほぼ全額を執行済みであります。第2号の補正予算約90億円については平成23年度末時点で78億円ほどの未執行額が見込まれております。この点に関しまして、平成24年度以降における取り扱いについて地方支援事業やそういうものへの活用策というものにどう振り分けていくのか。

また、場合によっては不用処理というものの可能性も含めて消費者庁と協議すべきであるというふうに指摘をさせていただいております。

次に、入札及び契約関係に関する監査結果でございますけれども、この平成21年12月に設置をいたしました契約監視委員会の活動によって、入札契約事務は非常に透明性の高いものとなってきたと思っております。平成22年度の対象契約につきましては、本年5月までに合計4回同委員会を開催いたしまして、昨年度における随意契約、1社応札の改善状況の点検・見直しを実施いたしました。その結果、平成22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ず、全体として見直し計画に沿った発注が行われているというふうに認めました。契約監視委員会の結果でございますけれども、これは議事録としてホームページ上に掲載をいたしております。

それから、内部統制の実施状況についてでございますが、平成22年度における法人の長等による業務運営は、1ページから2ページのところで評価し得る点で記載をいたしましたとおり、従来業務、新規業務とも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ことでございます。さらに事業仕分けや消費者庁とのタスクフォースへの対応に関して、内部統制・ガバナンス強化の観点から、役職員に対する情報発信が適時になされたというふうに思っております。

また、内部統制のガバナンス強化に向けた体制整備面でございますが、昨年度に制定をいたしました諸規定の実施に努めまして、役職員が法令を遵守して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推進されました。その一貫といたしまして、CIO補佐官による情報セキュリティの研修ですとか、あとは理事長による自由参加研修として民法と契約の基礎ですとか、紛争解決諸制度、それから消費者契約法・消費者団体訴訟制度が実施されまして、役職員への周知・啓発を目的とした研修も実施されました。これらの研修には私も実は参加をずっといたしております。理事長は消費者問題の専門の弁護士の出身でもございますので、そういう立場から非常にわかりやすい内容で非常に啓発的な内容であったというふうに思っております。

以上でございます。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。それでは、ただいまの説明に関しまして、委員の皆様、ご質問等ありましたらお願いいたします。

特によろしいでしょうか。

そういたしましたら、ただいまのご報告は承ったということにいたしまして、今後さらに先ほどの財務諸表も含めて何かご質問等ありましたら、事務局のほうまでお寄せいただければと思います。

では、最後にその他といたしまして、今後の予定につきまして事務局からご説明をお願いします。

○林地方協力課長 それでは、お手元にお配りをしております資料12に基づきまして、ご説明させていただきます。

まず、次回の第29回国民生活センター分科会の日程についてでございますけれども、来週8月9日の火曜日14時から、この建物の中にあります消費者委員会大会議室で開催する予定でございます。万が一変更となる場合には、また改めてご連絡をさせていただきたいと思いますが、本日のヒアリングを踏まえていただきまして、各委員の皆様には資料6としてお配りをしております項目別評価表、それから資料7としてお配りをしております総合評価表の記入をお願いしたいと思っております。可能な範囲で結構でございますので、転用していただきたいと思っております。

また、この9日に向けまして資料を取りまとめさせていただきますスケジュールの関係から、できれば恐縮でございますけれども、今週8月4日木曜日までにメールで事務局までお送りいただければと思います。きょうの会議の開催に当たりまして、私の横におります補佐の石田のほうから順次資料などをメールで送らせていただいております。この石田あてに記入をしていただいたそれぞれの表をお送りいただければと思います。よろしく願いをいたします。

○山本分科会長　ということでございますので、本年度は第1回と第2回目の期間が非常に短くて、スケジュール的に調整が難航しましてそのようなことになっております。したがって、委員の皆様には大変ご負担をおかけすることになりますが、ぜひご協力いただき、できれば4日ということで、メールで項目別評価、総合評価、可能な範囲で結構ですので、記入して送信していただければと思いますので、よろしく願いいたします。

では、以上で本日予定された議題はすべて終了いたしました。

これで、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まして、本当にありがとうございました。

午後4時59分　閉会