

第2回 国民生活センター分科会 議事録

内閣府国民生活局消費者調整課

1. 日 時：平成16年7月14日(水) 15:00～18:06

2. 場 所：国民生活センター5階特別会議室

3. 出席委員：山本分科会長、伊集院委員、大河内委員、大森委員

4. 議事次第

(1) 平成15事業年度業務実績報告について

(2) 平成15事業年度財務諸表について

(3) その他

5. 議 事

山本分科会長 それでは、ただいまから「第2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」を開催いたします。本日の分科会は内閣府独立行政法人評価委員会令第6条の定則数の要件を満たしており、有効に成立しております。

なお、雨宮委員は、本日都合により御欠席との連絡をいただいております。

最初に、7月1日付で内閣府の人事異動がありまして、山田宏氏が新大臣官房審議官となりました。山田大臣官房審議官よりご挨拶をいただきます。

山田大臣官房審議官 ただいま御紹介いただきました内閣府国民生活局の審議官の山田です。よろしくお願いたします。

また、本日は、山本分科会長始め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の委員の皆様には大変お忙しい中、また大変暑い中、御出席いただいたことに御礼申し上げます。

また、糠谷理事長始めとする国民生活センターの役職員の皆様にも、お手元にごさいますように、業務実績報告書を始めとする詳細な資料を御用意いただきまして誠に御礼申し上げます。

独立行政法人通則法によりますと、独立行政法人の毎事業年度における業務の実績につきましては、独立行政法人評価委員会の評価を受けるとともに、毎年度の財務諸表等についても主務大臣が承認するに当たり、評価委員会の意見を聞かなければならないということになっております。昨年10月に国民生活センターは、独立行政法人として発足したわけございまして、今回が評価委員会による初めての評価になるわけございまして。我々主務省庁といたしましても、大いに評価に期待するとともに若干どうということになるのかという不安も持っているというのが正直なところでございまして。

通則法によりますと、中期目標期間の終了時、これはまだ4年後の話でございますけれども、終了時

の評価結果いかんによっては、国民生活センター自体の組織の存続自体も問われると、そういう規定になっております。今回は半年間ではございますが初めの評価でございますので、もちろんいろいろ問題点があるようであれば、委員の方に御指摘いただきたいと思っておりますけれども、それだけではなくて、国民生活センターが今後国民の期待にどう応えていくべきか、そのためにはどういう改善点があるのか、こういう点に関して是非いろいろ御提言をいただければ幸いです。

以上、簡単でございますけれども、冒頭の挨拶をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

山本分科会長 どうもありがとうございました。

議事に入ります前に、本日及び次回（8月13日）の分科会について公開といたしたいと思っておりますが、本件について御意見、御質問がございますでしょうか。公開でよろしゅうございますか。

（「異議なし」と声あり）

山本分科会長 ありがとうございます。それでは、本日及び次回（8月13日）の分科会は公開とさせていただきます。

次に、本日の議事の進め方について御説明いたします。本日、配布いたしております資料2「平成15事業年度業務実績報告書」及び資料3「項目別評価表」、最後に資料4「財務諸表」について、国民生活センターより説明していただきますので、各委員におかれましては、実績報告書をごらんいただくとともに、お配りしてあります項目別評価表の指標欄というのがございますが、指標欄につきまして、委員各位の評価を記入していただきたいと思っております。評価理由につきましても、特段ございましたら、記入していただければと思っております。さらに、資料5の総合評価表につきましても、同様に記入していただきたいと思っております。

その上で、次回分科会の前、7月27日（火曜日）くらいをめどに各委員の評価につきまして、事務局の方に御提出いただきたいと思っております。事務局の方では、各委員の評価をまとめた総括表を作成いたしまして、これを次回分科会にお諮りし検討していただきたいと思っております。よろしゅうございますか。

それでは、議事に入るに当たりまして、糠谷国民生活センター理事長からご挨拶をいただきます。よろしくお願いいたします。

糠谷理事長 理事長の糠谷でございます。本日はお忙しいところ、国民生活センター分科会に御出席をいただきまして大変ありがとうございます。また、日ごろ私ども国民生活センターの業務に付きまして、御理解、御協力をいただいておりますことに、この場をかりまして御礼を申し上げたいと思っております。

当センターは、昨年の10月に独立行政法人に移行したわけでございますけれども、それから早くも9カ月余の月日が経過いたしました。この間も消費者問題は、非常に多様化・複雑化をしまして、国民生活センターに集まってまいります各地の消費生活センターからの苦情相談件数は、平成15年度には130万件を超えるというような事態に立ち至っております。

こうした事態に対応いたしましたして、当センター、全国の消費者生活センターと連携をいたしまして、消費者情報の収集分析、消費者への的確な情報提供ということで事業を展開してきたわけでございます。主に15年度後半は、独立行政法人に移行したという大変大きな変革の時期でございましたので、役職員一同新たな気持ちで各種業務に取り組んでまいりました。

本分科会で御報告をさせていただき内容は、主務官庁から提示されました中期目標に基づく中期計画及び年度計画に従いまして、平成15年10月から16年3月末までの半年間に実施した業務の実績と成果でございます。まだ至らない面もあろうかと存じますので、引き続き業務の効率的な推進に努めてまいりたいと考えております。

平成16年度も年度計画をもとに積極的に業務を展開しております。本年4月には機構組織の改編を行ないまして、業務を一層効果的に遂行する体制を整えたところでございます。本年5月には、消費者保護基本法が抜本改正をされまして、消費者基本法となりました。独立行政法人国民生活センターは、その第25条におきまして、基本法において初めてその役割が位置づけられるということでございます。私ども大変心強く思っているところでございます。同法が定めます消費者問題に関する中核的な機関としての役割を発揮すべく、さらに今後一層努力をしまっている所存でございます。

本日は、どうぞよろしく御審議のほど、お願いを申し上げます。ありがとうございました。

山本分科会長 どうもありがとうございました。これから以降の審議は実務の説明になりますので、糠谷理事長におかれましては、御退席をいただいても結構でございます。

糠谷理事長 それでは、どうぞよろしく申し上げます。

(糠谷理事長退席)

山本分科会長 それでは、平成15事業年度の業務実績につきまして、国民生活センターから御説明願います。よろしく申し上げます。

戸塚総務企画部長 それでは説明いたします。お手元の資料2の業務実績報告書と資料3の項目別評価表(案)をごらんいただきたいと思います。項目評価表(案)に沿いまして説明させていただきます。

まず1ページ目でございますが、業務運営の効率化に関する目標を達成するため、とるべき措置ということでございますが、この中で、一般管理費につきましては、経費の効率的な執行に努めるということにしております。この中で、一般管理費と業務経費をうたっております。業務経費につきましても同じように効率的な執行をすることになっております。まず一般管理費でございますけれども、事業報告書の4ページを併せてごらんいただきたいと思います。

まず独立行政法人会計基準に基づき、効率的な会計処理を行う環境を整備いたしました。それと、いわゆる総合管理業務といいますか、清掃、警備業務というものがございます。これらの委託内容を見直しまして、同時に一般競争入札を実施し、経費の節減・合理化を図っております。さらに人件費につき

ましては、人事院勧告を踏まえた役職員給与の引き下げを行ない、経費節減を図りました。

これ以外に報告書の4ページにございますが、相模原事務所と東京事務所間の通信連絡を、従来は一般の電話を使っておりましたが、IP電話の導入を行ない、LANの専用回線を使うということで、内線扱いの合理化を図ったところでございます。

それ以外に定期購読しております業務参考資料、こういうものも精査を行い、若干でも経費節減が図れるようにということをしてまいりました。

こういうようなことから、一般管理費の執行につきましては、自己評価として「A」の評価をつけさせていただいています。

次に、業務経費の効率的な執行でございますが、こちらの中では四半期ごとに業務の進行状況のヒアリングを行ないまして、年度計画を着実に実行するための調整を適時行なっております。経費の節減につきましては、一般競争入札を実施するとともに、経費の節減が15年度以降、今年度、さらに翌年度にも合理化につながりますように全体の仕様の見直し等を行なっております。例えば商品テスト機器の更新に当たっては、一般競争入札を適用して調達コストの削減を図っております。

さらに事業報告書の5ページにございますけれども、P I O - N E Tシステムで設置機器の見直しを行い、またシステム変更といったことを行ないまして、全体の経費の節減を図ったところでございます。

また、雑誌の「たしかな目」の編集、デザイン・レイアウトに関しまして企画競争を実施しまして、全体の節減・合理化を図っております。こういうようなところから、自己評価は「A」評価ということにさせていただきました。

次に、業務の効率化を図るための最適化計画でございますが、これを策定するための検討を開始することになっております。これにつきましては、全体のスタートといたしまして、平成15年10月に独立行政法人移行のときに国民生活センター内部に組織改編に関します検討委員会を設置いたしまして、効率的な業務運営を可能とするための組織形態について、7回にわたり検討いたしまして、平成15年12月にまとまりました。この新しい体制をこの4月からスタートさせるということになったわけでございます。こちらにつきましても、事業報告書の5ページの方に記載しております。

これとは別に、外部有識者による特別顧問会議というものを設置いたしまして、ここで国民生活センター業務の重要事項について、効果的な業務遂行に資するために意見をいただいているところでございます。なお、特別顧問会議の名簿については、報告書の48ページに掲載しております。こちらにつきましても、自己評価は「A」評価とさせていただきます。

続きまして、国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置でございます。

まず、第1番目に消費生活情報の収集でP I O - N E Tの運営でございます。これにつきましては、

運営の効率化と情報提供の迅速化を図ることが中期計画にあります。さらに相談情報受付から P I O - N E T登録までの平均日数を15%以上短縮するという計画の中で、15年度につきましては、入力状況の現状をまず把握するというので、消費生活センターに対して実態調査を実施することになっています。

まず実態調査につきましては、消費生活センター42カ所、都道府県、政令市に対して実施をしたところでございます。

それから、調査結果を受けての今後の対応ということでございますが、この42カ所の調査をやりましたが、その前に、これは15年度の上期ということで、特殊法人の時になりますが、このときに18センターに対し調査を実施しております。この両方を合わせまして、国民生活センターとして「消費生活相談員の相談カード作成に係る負担軽減策の実現に向けて」という報告書をつくりまして、それぞれの消費生活センターに提示をしたところでございます。この提示を受け、今年度以降の見直し作業にかかることになっております。

この提示した内容ですが、大きく分けまして4項目ございます。まず合理化のために相談カードを今の手書き入力から、コンピュータで直接入力するシステムを導入できないかということ。次に、相談カードの記載すべき項目の見直しをするということ。それから、キーワードがそれぞれ振られますが、キーワードの入力方法の改善をすること。最後に、文書作成項目がございますが、この文字数制限を緩和して、そこに文書を入れやすくするといった項目を消費生活センターに提示してございます。これを受け、今年度から具体的に対応策を考えていくことになるわけでございます。したがって、自己評価としては「A」評価ということにしております。

このP I O - N E Tの流れにつきましては、事業報告書の49ページに資料3ということで添付してございます。

それから、資料の50ページになりますが、データの登録件数、累計をここに入れてございます。昨年度(15年)4月から1年間分入っております。大変申し訳ございませんが、訂正がございます。50ページの(備考)のところですが、危害情報データの登録件数は、6,524件となっておりますが、申し訳ございません。これは年間の合計でございまして、ここに入りますのは、3,331件でございます。括弧が3,193件、これを合わせますと6,524件になります。10月以降は、3,331件でございます。すいません、訂正をお願いいたします。

次に、「消費者生活相談データベース」につきましては、1週間に1回以上のデータ更新を実施することになっております。これはホームページ上で相談内容であるとか件数を検索できるようにしたシステムでございまして、これについては、原則週2回のデータ更新を実施したところでございます。したがって、自己評価は「A」評価といたしました。

次に2ページ目に移らせていただきます。「消費者トラブルメール箱」でございますが、中期計画では、収集件数が年間3,500件を上回る情報を収集するということでございます。15年度は、その半分の1,750件の収集ということが評価基準でございました。収集件数のうち架空請求の情報が激増しており、これが中心になっておりますが、そのほかパソコン、プロバイダー等の情報通信関連情報、こういうものが多数寄せられました。この半年間で2,328件の情報を収集したところでございます。自己評価としては「A」評価といたしました。

次にこのメール箱に寄せられた収集した情報の概要を公表することになっております。2回の公表ということですが、平成15年10月と平成16年1月にそれぞれ公表してございます。これにつきましては、報告書の6ページから7ページにメール箱について書いてございます。この2回の報告については、資料51ページをごらんいただきたいと思います。51ページでは、まず15年10月公表で、情報提供の件数、内容がでございます。それから主な事案として架空請求の問題、電子レンジの故障の対応についての問題、それぞれをここに書いてございます。

それから、16年1月公表も同じような形になりますが、情報提供の件数の内容等ということと、主な事案では「フルタイム4WD」の表示についての問題がございましたので、こちらを掲載いたしました。

以上のことから、こちらにつきましても、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

次に(2)国民への情報提供ですが、PIO-NETに蓄積されている情報や国民生活センターが処理した苦情相談、こういうものを分析いたしまして、報道機関等の媒体を通じて提供することとなっております。15年度は10テーマを提供するというようになっておりましたが、実績は12テーマの情報提供をしたところでございます。この内容につきましては、報告書の7ページ以降をごらんいただきたいと思います。

まず7ページに国民への情報提供とございます。報道機関等を通じた情報提供ですが、PIO-NET情報にみるテレビショッピングに関する相談状況として公表しております。これにつきましては、公正取引委員会がテレビショッピング番組の表示に関する実態調査報告といった、いわゆる景品表示法上の考え方をあらわしたものを発表しております。これを受けまして、国民生活センターでは、消費生活相談の分析を通じ、消費者苦情、こういうものがどう問題があるかということを明らかにしたところでございます。公正取引委員会と連携をとって情報提供したということになるかと思います。

それから、では、70歳以上の高齢者の相談、トラブルが非常に深刻で増えてきているという状況を踏まえまして情報提供しております。当然、高齢者自身の自衛策というものも提供しましたし、身近な人の配慮などについてもアドバイスをするというものもしております。関係省庁、業界団体等に情報提供を伝達したところでございます。

では、外国為替証拠金取引のトラブルに関する情報提供をいたしました。これに関しましては、それぞれ関係省庁にも情報提供いたしました。その結果でございますけれども、例えば証券会社に関する事務ガイドラインの改正ということで、金融庁がそのようなルールを定めております。

それから、商品取引所法施行規則の改正ということで、経済産業省、農林水産省の両省が規則を改正し、商品取引（会社員）が兼業業務として取引を行なう場合は届出、兼業規制を強化するといったようなことをやっております。

これらのように、こちらからの情報提供に対し、それぞれ関係官庁が対応していただいているということが出ているところでございます。

以上のような形で、年間で12本でございますが、情報提供をしたところでございます。

このほかにも、報告書の11ページをごらんいただきたいと思います。上記の12の情報提供に加え、消費者取引や商品の安全性などに関する話題、国民生活センターや全国の消費生活センターに寄せられました相談のデータなどをまとめた消費生活年報2003、これを10月に発行しております。

それから、消費者問題、生活問題の図書資料を集め、情報資料館を運営しておりますが、こちらにおいても、一般の方の利用に供したところでございます。

さらに海外の消費者行政、消費者問題に関します最新の情報を収集、編集しまして「今月の国際情報」といった情報を毎月発行したところでございます。こちらにつきまして、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

次に 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供でございます。

まず、ホームページですが、被害の防止や解決に役立つ情報をより一層充実させることにより、アクセス件数の増加を図るということになっておりました。トップページのアクセス件数は131万8,878件ということで、前年同期比で60%余の増加ということでございます。こちらにつきましては、報告書の52ページをごらんいただきたいと思います。14年度の同月と比較しております。同じ半年間で比較しておりますが、14年度は82万2,000件に対し131万8,000件という増加でございます。これにつきましても、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

次に3ページのホームページの充実内容でございますが、先ほどもございましたけれども、架空請求の注意情報、これがやはり格段にトラブルが多かったということで、これを中心にして出しております。このほかにもメーカーや販売業者の回収、無償修理等の情報、インターネットトラブル等の情報というものを掲載した結果から、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

続きましてテレビ番組でございますが、テレビ番組につきましては、視聴者モニターにアンケート調査を実施して、5段階評価で4以上の満足度の評価を得るということでございました。モニター84人に対し、アンケート調査を実施いたしまして、満足度4.7を得ております。このモニターは、いわゆるテレ

び番組のいろんな情報を教えていただくということで、特に84名を指名しておりますので、いわゆる回収率でいきますと、84名、100%ということになるかと思います。報告書の12ページにも記載してございます。

それから、15年度の年間でございますけれども、放送内容の一覧を、報告書の53ページに資料を添付してございます。

次にアンケート調査をこの結果を受けて企画構成面に対する反映をどうしたかということでございますが、このモニターのアンケート以外に、「番組の雰囲気が悪い」とか、「ドラマ仕立てにしてみると見やすくなるのではないか」とかいろいろな情報が入っております。これらにつきましては、16年度（今年度）の番組制作にこういうような意見を反映させて番組構成をしていくこととしたところでございます。このことから、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

次に定期出版物の中で「くらしの豆知識」でございます。これにつきましても、満足度調査ということでアンケート調査を実施いたしました。251人から返ってまいりまして、平均4.5の満足度といった結果が出ております。回収率は、この「くらしの豆知識」につきましては、国民生活センターの各種研修やはがきの折り込み、訪問調査に行ったときにそこで聞くなど、いろいろな形をとったために、回収率の計算ができませんでした。したがって、251人から得たということでご勘弁いただきたいと思っております。

この「くらしの豆知識」については、昨年度に取り上げた情報につきまして、報告書の54ページに全体を掲載させていただいております。

次に「国民生活」でございます。同様にアンケート調査で61人から平均4.5の満足度の評価をいただいております。こちらにつきましては、有料出版というか、出版物で3,000部ほど出ております。この中にはがきの折り込みをしております、その回収ということでございますので、61人ということで、約2%の回収率ということになっております。こちらの昨年度の特集のテーマ、あるいは論文がどんなものが載っているかというのは、報告書の56ページに一覧を掲載させていただいております。

続きまして「たしかな目」でございます。アンケート調査を実施して、232人から回収がありまして、平均4.4の満足度の評価を得ております。こちらについては、680通を送付して232通戻っておりますので、回収率は34.1%でございます。特集記事につきましては、報告書の67ページに昨年分の特集の内容が載せてございます。

「たしかな目」でございますけれども、緊急を要する内容については、可能な限り、速やかに掲載するというのがございまして、昨年は2本掲載しております。まず、1つは、先ほども申し上げましたが、70歳以上の高齢者の消費者トラブルが深刻化しているということで、これについては、緊急に情報提供すべきと判断しております。

それから、アメリカ産牛のBSE感染についても、食品の安全性ということで非常に読者もここは心

配するところでもございましたので、これについても、緊急性ありということで情報提供したところでもございます。これにつきましては、評価表の4ページをごらんいただきたいと思います。4ページの一番上になりますが、この2本につきましては、それぞれ情報提供をいたしました。まず、70歳以上の高齢者につきましては、16年の1月号に「暮らし注意報」という部分で情報提供いたしました。それからBSEの問題については、16年の3月号で、「緊急レポート」ということで情報をまとめております。これら2つを緊急情報として出したところでもございます。

報告書の57ページに全体の「たしかな目」の特集記事の一覧が載っております。大変申し訳ございませんが、先ほど申し上げました「暮らし注意報」、「緊急レポート」について、57ページに載せてあればよかったのですが、載っておりませんでしたので、追加をさせていただきました。

その次に苦情相談に移らせていただきたいと思います。

苦情相談については、まず専門的な相談の充実を図って、迅速かつ公正にあっせん等による苦情相談処理を行なうということでもございます。弁護士等専門家の配置状況でございますが、報告書の13から14ページになりますけれども、まず弁護士による法律相談を毎週水曜日午前中、木曜日午後に行なっております。それから、1級建築士による住宅相談、これを隔週金曜日実施、自動車専門家による自動車相談を第2、第4火曜日実施したところでもございます。

それから、専門家との連携を図り、迅速かつ公正なあっせん処理といった状況でございますけれども、あっせん事案につきましては、相談者と相談事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどしまして、和解に導くことに努めたところでもございます。

これら全体をまとめまして、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

それから、次の個人情報の取扱いに関します苦情相談でございます。

これにつきましては、年度内にPIONETに入力された個人情報に係る相談について分析を行なって、これからの全面施行に向けての準備に着手するということが計画になっております。まず個人情報に係る苦情相談の分析でございますが、個人情報で誘う解約代行トラブルに注意ということで、1つまとめて3月に公表したところでもございます。

それから全面施行への準備の検討でございます。こちらの方では、個人情報の保護に関します相談マニュアルの作成といったことをこれからやっていくわけですが、委員会の設置の準備をするための情報収集を行ないました。また、国民生活審議会の個人情報保護部会に出席しまして、国民生活センターにおける個人情報にかかわる相談事例といったものを報告したところでもございます。したがって、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

次に、地方センターの苦情相談処理への支援でございます。

こちらにつきましては、経由相談の実施や消費生活相談緊急情報の発行など、地方センターの苦情相

談処理への支援を通じて、中核的機関としての役割を果たすということでございます。経由相談の処理でございますが、これは中期計画では、計画期間中に全相談に占める経由相談の比率を50%以上とするとなっております。15年度につきましては、経由相談は2,052件ということで、全相談のうちの45%となっております。

それから、消費生活相談緊急情報、これは毎月1回発行ということですが、これにつきましては、毎月1回発行いたしました。

また、これとは別に、製品関連事故情報を隔月でございますが、3回発行したところでございます。

次に中核機関としての業務運営状況でございますが、まず相談件数の著しい伸びを占める情報通信の苦情がございます。これらの苦情の対応のために地方センターに向けて、情報通信関連に係る相談処理マニュアルを発行いたしました。

それから、消費者判例に検討を加えまして、データベース化いたしまして、地方センターの相談処理に役立てるといったこともいたしましたところでございます。

これらのデータベース化をするにあたりましては、消費者判例情報評価委員会というのを設置いたしまして、実施したところですが、年度内で18件検討を行いまして、情報提供したところでございます。これにつきましては、報告書の69ページに判例評価委員会の名簿がございます。60ページには検討事項、18回にわたり検討した事項のテーマを載せてございます。

次に、経由相談に関しまして、40%を上回るように努めるということで、先ほど申し上げましたが、45%ということですので、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

次に5ページにまいります。消費者苦情処理専門委員会でございます。

こちらは、都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するためということで、小委員会を活用するなど柔軟な運用に努め、年度内に2件の情報提供を行なうように努めるということでございました。これにつきましては、まず小委員会を活用するためということで、この委員会の検討をして、この小委員会は3人構成して動かすということで規定の見直しを行なったところでございます。

それから、2件の情報提供につきましては、結果的に1件でございましたが、「特定継続的役務提供契約中途解約時のクレジット契約の解約手数料請求について」ということで、これを3月に諮問を受け、これらの情報を地方のセンターをはじめ、都道府県にございます苦情処理委員会に情報提供することとしたところでございます。残念ながら1件の情報提供と委員会の見直しを行いましたので、ここは自己評価「B」評価とさせていただきます。

この苦情処理専門委員会の委員の名簿につきましては、報告書の62ページに掲載してございます。

次に関係機関への情報提供でございます。地方センターへの情報提供ということで、PIO-NET通信を、毎月1回出しておりますが、これはPIO-NETの運営に関する情報を提供するという部分

でございます。これにつきましては、毎月1回作成し、地方のセンターに提供したところでございます。この記載内容でございますけれども、これはP I O - N E Tの運営のための内容でございます。まず、こちらに書いてございますが、1つは一般家庭にも普及してきたIP電話関連の相談、これに関する事項について連絡をしております。それから、消費者被害が拡大しつつあった外国為替証拠金取引、この関連の相談に関する事項を出しております。そのほか、債権回収を名目とした架空請求に関する事項についても情報提供しておりますし、社名変更の事業者間の記載の仕方といったような、当然、実務的な連絡もするといったことでございます。計6回情報提供したところでございます。したがって、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

それから、行政機関等との情報交流ということですが、まず行政機関からの情報提供依頼に対する対応状況でございます。これにつきましては、報告書の16ページ以降になります。まず行政機関の依頼、年度内に362件依頼に応じまして、情報提供をしたところでございます。

それから、裁判所、警察、弁護士会からの依頼に対する対応状況ですが、裁判所に8件、警察28件、弁護士会60件の情報提供を行なったところでございます。これにつきましても、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

次に、消費者団体、事業者団体、NPOとの情報交換ということでございます。まず消費者フォーラムを開催しまして、参加者から5段階評価で4以上の満足度の評価を得るということでしたが、こちらは600人参加いたしました。ここで4.1の評価を受けております。回収率でございますが、この消費者フォーラムにつきましては、基調講演と分科会という2通りの組み立て方をしております。それぞれ重なった形に入って来るような状況になっております。したがって、回収率の算定ができなかったという部分がございます。御理解いただきたいと思っております。

次に6ページにまいります。事業者団体との交流でございますけれども、年度内に3つ以上の事業者団体との定期的な意見交換を開催するというところでございますが、報告書の17ページと、開催の履歴を添付してございます。また、63ページをごらんいただきたいと思っております。こちらの方で、JARO（日本広告審査機構）との懇談会、日本訪問販売協会との懇談会、日本損害保険協会との懇談会、生命保険文化センターとの懇談会をしております。それぞれの機関に関係します相談状況、こういうものの意見交換といったものが中心になってまいりました。

続きまして、消費者団体やNPOが活動や交流のために利用できる場所となる情報交流プラザの16年度中の開設に向けた準備を進めるということでございますが、こちらにつきましても、16年度の開設に向けまして、「生活関連NPO・消費者団体活動基礎調査」といったものを16年の1月から2月にかけて実施いたしました。これで活動実態を把握したところでございます。15年度の前期、特殊法人時代においてNPOとの連携研究会というのを既に立ち上げてやっておりました。これらの検討の結果を踏まえ、

16年度中に開催する予定のプラザの運営に反映させるとしたところでございます。したがって、自己評価として「A」評価とさせていただきます。

次に研修でございます。

まず地方公共団体の職員を対象といたします研修、これを3コース実施するということでございますが、これにつきましては、報告書の18ページでございます。ここで講師養成講座、業務セミナーといったところで3回実施いたしましたところでございます。

それぞれアンケート調査で、平均で4.3の満足度の評価を得てございます。

この回収率でございますけれども、これにつきましては、それぞれのコースを書きますと非常に細くなりますので、報告書の64ページをごらんいただきたいと思います。これは開催順になっておりますけれども、15年度開催いたしました研修コース、すべてこちらに載せております。こちらの方に満足度の評価とそれぞれの回収率、これも載せてございます。こちらをごらんいただければと思います。

研修の2番目になりますが、地方公共団体等の消費生活相談員を対象とする研修、これを半年で6コース実施するということでございますが、これにつきましては、7コースを実施したところでございます。報告書の18ページをごらんいただきたいと思います。から、インターネット関連相談の部分から訪問販売関連相談といった5コース、それから、地方開催で消費者契約法の関係が2カ所で開催場所を変えてやっております。これは2回ということで、結果的には地方開催を1コースの予定のところを2コース、1コース増やしたということでございます。これらにつきましても、アンケート調査の結果、満足度は平均で4.3という評価をいただいております。

その次に生活大学移動セミナーがございます。これは地方の開催でございますけれども、5コースの実施ということになっておりまして、これにつきましては、報告書の19ページをごらんいただきたいと思います。19ページで、まず「公開講座」、「専門・事例講座」、この2つで構成します講座が3カ所で開催しました。札幌、松江、静岡といったところでございます。その下に「専門・事例講座」、これをやりましたのが2カ所、京都と沖縄で実施したところでございます。これらにつきましても、アンケート調査の結果、平均で4.3の満足度の評価をいただいたところでございます。

次に7ページにまいります。企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修を2コース実施するということでございますが、これにつきましては、報告書の19ページから20ページになります。まず企業の消費者関連に勤務します職員の3日コースといったのがございます。それから、企業のトップクラスを集めたトップセミナー、この2つを実施したところでございます。これらについても、アンケート調査の結果、平均4.1の満足度を得たところでございます。

その次に、小学校、中学校、高等学校の教員を対象とした研修、これを1コース実施するということでございまして、これにつきましては、3月に27名で1コースを実施したところでございます。アンケ

ート調査の結果、満足度は4.5の評価をいただいております。

それから消費者活動リーダーを対象とした研修、これを1コース実施するというものでございましたが、これにつきましても、3月に1コース実施しております。アンケート調査の結果、満足度は4.3というものでございました。

その次に、コースごとにアンケート調査を実施し、4以上の満足度の評価を得るということで、それぞれ受けたところでございます。アンケートの中にいろいろな文書で書かれた注文等ございますが、こういうものにつきましては、16年度の講座をセットする際に取り入れるように努めているところでございます。

次に消費生活専門相談員資格の審査及び認定でございます。

これにつきましては、地理的条件に配慮した上で、平均的な人材供給を確保するという観点から18カ所で実施するというものでございました。これにつきましては、全国18カ所の会場で実施したところでございます。805名の申込みがございまして、182名の資格認定者が出たというところでございます。報告書は22ページにございます。

次に商品テストに入ります。原因究明テストでございますけれども、テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行うというものでございます。テスト技術向上のためのテスト職員を対象にした学習会、食品の安全性とリスクアナリシスとなっておりますが、これは、日本語に直しますと食品の安全性と危険性の分析評価などといった言い回しになろうかと思いますが、こういうようなものを実施しましたほか、ここに書いてありますようなところから指導・訓練を受けたところであります。いろいろな研修に参加しておりますので、これにつきましては、資料の65ページに一覧を載せております。

先ほどの食品の安全性につきましては、10月に15名の参加でやっておりますし、それぞれテストに関連した部分につきまして、関係の部署に行きまして、そこで講習・研修を受けるといったことをしたわけでございます。

全体のテスト期間の短縮ということでございますが、それぞれのテストの合理的な運用といいますが、そういうものを図りながら、結果的には14年度に比べまして、109日平均だったところが108日に1日短縮できたということでございます。

次に8ページにまいります。原因究明テストの実施件数でございますけれども、評価基準として年度内に23件以上実施するといったことでございます。実績として、年度内に23件のテストを実施いたしました。テーマでございますが、グラインダー用砥石の破損でけがをした。この原因を究明してほしいといったことから、電磁調理器で発煙した、この原因を確かめたいなどのテーマにしております。この23件につきまして、テストをいたしまして、それぞれ関係のところへフィードバックしたということでございます。

次に15年度の評価項目として、全国商品テストブロック会議及び商品テスト技術研究会を実施し、全国のテスト担当技術者の技術の向上と効率化を図る。原因究明に必要なテスト方法等の技術相談に対して助言などを行うということでございます。これにつきましては、都道府県政令市のテスト担当職員を対象にしました商品テストの方法と公表のあり方、ITを利用した技術交換などの議題を中心にしたブロック会議、全国会議を実施したところでございます。このITを利用した技術交流ということでは、電子掲示板を活用して情報交換の場を設置することで意見が一致し、16年度に実施を目指して検討するといったことになりました。

それから、商品テスト技術評価研究会でございますが、こちらの方では、簡易テストの新しい手法と啓発のあり方というテーマで事例発表等を行なったわけですが、いろいろな面で、簡易テストであっても、消費者の不安や疑問に答えられるテスト手法があるといったことが改めて認識されたということで、これは各地の消費生活センターでも十分利用できるといったことが期待されるわけでございます。実績欄の の会議につきましては、44機関、52人の方に参加していただいております。 の方では、47機関、54人の方に参加していただいております。

技術相談に対する助言でございますけれども、地方のセンターからの原因究明テストに必要なテスト方法等の助言といったものをしたわけですが、電話での助言もでございますけれども、商品テスト情報システム、商品テスト報告書、テスト機関リスト等を作成して提供もいたしております。

主な助言ということでございますが、報告書の24ページをご覧くださいと思います。 のテスト方法等の技術相談に対する助言というのがございますが、この中では「電子レンジの出火原因と燃焼程度によるテストでの検証可能性」とか「オゾン発生器のオゾン測定方法と基準」、「壁中のアスベストの検査方法」といったような問い合わせに対して助言を行なったところでございます。この助言によりまして、それぞれの苦情相談処理が有効に生かされたのではないかと考えております。したがって、自己評価として「A」評価といたしました。

次に問題提起型テストでございます。こちらにつきましては、年間6件以上ということでございましたが、こちらにございます 牛乳の品質と衛生から の薄型カラーテレビまでの6本について情報提供をしたところでございます。これは報告書の24ページから26ページまででございますがごらんいただきたいと思います。内容について25ページ以降にございますが、牛乳の品質と衛生とテストの結果、細菌数が食品衛生法上の基準以上だったということで、消費者へのアドバイスとともに、厚生労働省に対しまして、衛生対策の指導を要望いたしました。この要望に沿って、厚生労働省からは、都道府県あてに保存基準の遵守、あるいは期限表示に関する事業者の指導といったことが連絡されたということでございます。

それから、その次のそばのアレルギーの対応ですけれども、これにつきましても、うどんのようなも

のにそばが入っていたといいますが、微量度でも入っていたということで、これはそばアレルギーの人に対しては、大変な問題になるわけですが、こういうものについて注意を促しましたし、厚生労働省に製造・加工工程での混入がないような指導の要望をしたところでございます。これにつきましても、各都道府県あてに、厚生労働省から徹底の通知が行っているということでございます。

このような形で6本の情報を提供したところでございます。

次に9ページをごらんいただきたいと思います。このテスト結果につきましては、報道機関、ホームページ、テレビ番組、「たしかな目」を通じて迅速に情報提供することとなってございます。テストの公表に合わせて、テレビ番組の放送もいたしました。それから「たしかな目」もこの時期に同じテスト結果を出すということで、タイミングを大体合わせて、情報提供の効果を上げるようにしたところでございます。

それから、テストの課題設定及び成果について、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にしています。この委員会につきましては、13回開催いたしまして評価を受けたところでございます。この評価委員の名簿につきましては、報告書の66ページに掲載してございます。

それから、それぞれ委員会の開催履歴につきましても、67ページにございます。次に業務への反映状況でございますけれども、これにつきましては、助言を受けまして、それぞれその内容をテストデザインに反映させるといったことをやったわけですが、この助言の内容については、報告書の27ページをごらんいただきたいと思います。

ここで主な助言とテスト結果等への反映の状況について記載してございます。この委員会でいろいろな助言を受けまして、その結果を反映するというように書いております。については、平成16年度に公表するものでございます。15年度はまだテスト期間中でしたが、これにつきましても、この「食用油処理剤」で処理した油を水に流すことがいいのかどうかといったようなことで、当然これは流すことに対する指摘は、きちんとすべき、また、排水すべきではないといったような御指摘いただきまして、これをもとにして明確な意見を出すといったようなことをやっているわけでございます。

そのほかのところについても、それぞれ意見をいただいたものを次のテストの中に反映させるといったようなことをやっております。

それから、当然ながら関係機関に要望等を適切に行なうことについても、先ほどの6品目の問題提起型テストを申し上げましたが、逐次関係省庁に要望しております。それと同様にこれからやりますテストにつきましても、問題があるものにつきましては、明確に関係省庁に要望していくといったことを今後とも続けることとしてございます。

(7)の調査研究でございますが、これについては、実施予定の調査研究の課題について、外部有識

者の意見を聴取するとともに、年度内に終了した調査研究について、外部有識者による評価を実施するという評価項目となっております。これにつきましては、報告書の28ページにございますが、調査研究結果の評価について、平成16年3月に、外部有識者4名から成ります評価会合を実施し、研究結果の評価を受けたところでございます。

として、子どもの消費者トラブルの現状と特徴、 で入所施設とグループホームで暮らす痴呆性高齢者・知的障害者の金銭管理と権利擁護に関する調査研究、 で消費者取引分野の違法行為による利益の吐き出し法制に関する研究について、御意見を伺ったということでございます。これらにつきましては、資料の68ページをごらんいただきたいと思います。こちらが有識者の会合で意見をいただいた部分でございます。(2)に3つのテーマについての評価をいただいております。

それから調査研究中のテーマというのが(3)にございますけれども、これは、これから公表していくテーマについても、どういう部分に期待するのかといったことをいただいたところでございます。

以上のことから、自己評価として「A」評価をつけさせていただきました。

次に予算でございます。人件費の見積りをつくりまして、収支予算、資金計画でございますけれども、これにつきましては、報告書の32ページが収入・支出の予算と決算でございます。予算が14億400万円に対し決算が14億600万円。支出が14億400万円に対し13億1,200万円と収入は増加していますが、支出は減少しています。

33ページが年度計画に沿いました収支計画でございます。

34ページが資金計画となっております。

この数字の流れについては、財務諸表の説明に併せて、改めて御説明をさせていただきます。

その次の短期借入金の限度額のところですが、これにつきましては、該当ございません。

重要な財産の処分、剰余金につきましても該当ございません。

最後のページになりますが、その他内閣府で定める業務運営に関する事項で、施設・設備に関する計画についても該当ございません。

次に人事に関する計画ですが、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、業務運営の効率化、重点化といったことに向けまして、組織的な対応をする委員会を設け、今年の4月に全体の組織改編を取りまとめたところでございます。また、常勤職員の増加抑制に努めたところでございます。

それから、人員に係る指標ですが、期末・期首で126という計画でございましたが、15年度末は、117名ということになりました。これにつきましては、職員の退職が年度末の退職ということではありませんが、途中の退職があるものですから、どうしても最後に極端に少なくなるということが出てしまうということがございます。今後、16年度以降、新しい業務というのは、当然出てまいります。個人情報

保護の問題もそうですし、ADRの関係もそうですし、いろいろな問題が出てまいりますので、それにつきましては、全体の計画、期末年度123人以内、増員がなければ120人以内という計画の中で努力するようにしたいと思っておりますが、まだ若干の増減は出てこようかと思っております。

以上、項目別評価表をもとにしまして、事業計画全体を説明させていただきました。

山本分科会長 どうもありがとうございました。ただいまの説明に関しまして、御質問等がありましたらお願いしたいと思います。

最初に、私の方から2～3口火を切る形でご質問させていただきたいと思っております。項目別評価表案のページで申しますと、1ページということになりますけれども、最適化計画実施のため第一歩ということで、組織形態についての検討を行なって、「平成16年4月から新組織体制による業務を開始することとした。」と記述されておりますけれども、この中身につきまして、特に資料の添付がございませんので、この点につきまして、何かつけ加えることがございましたらお願いしたいと思います。

川本理事 資料が添付してなくて大変恐縮でございます。実績報告書の3ページは、15年度の実績報告書ということで、15年度を意識して3月31日現在の組織図を付けました。これがどう変わったかということをお知らせしますが、部の数等は変わらないのですけれども、大きく変わったところだけ申し上げますと、組織図の4番目に消費者情報部というのがございます。ここは全国からのPIO-NETで相談情報を集め、それを分析して提供するのが役目なのでございますけれども、これを情報分析部ということに名称を変えております。そして中身もPIO-NETの分析はもちろんでございますけれども、従来、国民生活センターの中のいろんな情報システムの管理等は総務企画部の中にある企画広報課でやっていたのですけれども、PIO-NETの情報提供というのは、全国ベースの情報ネットワークシステムを運用するという意味で、国民生活センターの中の情報システムの運用とも密接不可分な関係になっておりますので、両者を一緒にやった方が、効果的に仕事ができるということで、名称も変えまして、業務の統廃合をしたわけでございます。

それから、組織図の5番目に相談部がございまして、この相談部も相談調査部ということに名称を変更いたしました。国民生活センターの調査研究というのはいろんな部にまたがってやっていたわけですが、特に組織図の一番下にあります研修生活研究部という名前も研修のほかには生活研究というのが入っていたわけですが、ここに2名の研究を専門にしている者がおりました。それから、総務企画部の右側に調査室というのがございますけれども、ここにも何名か調査分析をするスタッフがおりましたので、この調査室と研修生活部の研究部門も入れて、相談部を相談調査部ということにしまして、苦情相談の実情、分析等も踏まえて、できるだけ抽象的な調査研究にならないで、現実を踏まえた政策提言型の調査研究を重視するというので、相談部と一緒にしまして相談調査部ということにいたしました。

それから、その相談部の下で普及交流部という名前になっていましたけれども、ここも単にこちらか

ら一方的に情報提供するというのではなくて、広報と交流を一体として効果を上げていこうということで、名前も広報交流部にいたしました。そして総務企画部の企画広報課というところで、企画調整と広報を一緒にやっていたわけですが、その広報の部門をこちらの広報交流部の方に移して一体的にやるということにいたしました。商品テスト部は特に大きな変化はございません。

それから、研修生活研究部が研究部がとれて教育研修部となっています。これから消費者教育はますます重要になってきますので、研修に加えて広い意味の教育関係、特に学校教育、学校の先生、生徒や学生との研修も強化したいということで、名称も教育研修部にいたしました。

そういうことに伴いまして、総務企画部は、総務課と企画調整課となっております。

それから、従来、図書室は、一般の方に消費者問題の關係の図書を中心とする情報提供、レファレンスをやっていたわけで、この分野も非常に重要だということで、課と並びとしまして、名前も情報資料館ということにいたしました。

主な変更点は、以上でございます。最新の図が付いておりませんでしたので、後ほどこのフローチャートで、4月1日現在（今日現在）の部局の編成をお配りさせていただきたいと思います。

大森委員 これを見ますと、中期計画は17年度末までのできるだけ早い時期に策定するとなっていて、今の御説明だと、既に策定したということになるのですか。

川本理事 そうではなくて、最適化計画そのものではないのですけれども、最適化計画というのは、業務の効率化のために作るということで、そのいわば一環、先取りとして、組織の方については検討して具体的に改編したということで、最適化計画そのものはこれから作ってまいります。

大森委員 そうですか。そうすると、その最適化計画の最適化の基本的な考え方とか、その方向で組織の改編が4月1日に新体制になっているのでしょうか。

川本理事 はい。

大森委員 その最適化ということと、この組織の改編がどうつながっているかというのは何か文書があるのですか。今の御説明の文書は私どものところへもらえるのですか。

川本理事 はい。

大森委員 ここはものすごく重要な箇所なんですよ、独立行政法人化して、今回、この半年の間に検討したことがどういう観点で何が検討されたかということについての実績の文書が何もなし。今の御説明ぐらいでは判断できない。

川本理事 そのもとを検討委員会で検討して、この改定のもとになる考え方は、文書で整理しておりますので、それをお出しすることはできます。

大森委員 それでは、それを拝見させていただいて、今の新体制の組織が従来とどう変わったかということについても、言葉の説明だとわかりにくいから、文書または、フローチャートをいただけないで

すか。

川本理事 はい。

大森委員 そうでないとその評価はできない。自己評価では「A」をつけているけど、僕らはわからない。途中の資料がないと判断ができない。

山本分科会長 それでは、その資料の御提出をお願いいたします。確認ですけれども、今回の組織の一部再編は、最適化計画のための第一歩ということございまして、さらに17年度末までの最適化計画の策定を今後行なっていただくわけですけれども、そのための第一歩として、それが適切かどうかということの判断のために、先ほどの資料を活用させていただきたいということです。

ほかに、この論点でなくても結構ですので、ほかの委員の方から御質問等ございましたら、是非お願いいたします。

大森委員 今の大きな項目の上のところですけど、一般管理費は、中期計画期間中13%削減だったでしょうか。業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図ると書いておられて、今回は、その計画目標に対して、この半年の間に具体的にどうなったと理解できるのですか。右側の実績のところを書かれているのだけれども、一般競争入札でこういうふうには削減ができたとか、人事院勧告で下げたのは当たり前の話でしょう。これはすべてに共通しているのだから、それで何が具体的に半年間でどう削減されたのか、実績の数値はどこに出てくるのですか。

渡木経理管理部長 15年度予算が決まりましたのは平成14年12月ございまして、中期計画が決まったのは、15年の9月だったということございまして、削減率そのものが決まったときには、15年度予算は、すでに決まっています。そういった面で、15年度予算につきましては、個別積み上げという形でございまして、この13%削減、業務経費の1%削減ということは、まだ該当してございませんでした。

そういった面で、具体的な数字は15年度予算の中では示されてございません。ですから、16年度以降につきましては、この中期目標に従いまして毎年削減率を掛けていくという形で予算設定はされてございます。

大森委員 今年度の半年分については、これは実施していない。

渡木経理管理部長 そうです。しかし、それでも、中期計画が決まりましたので、実行の中でそこは極力その抑制を図っていくという形でございまして、こういう項目で出させていたいただいているということでございます。

大森委員 後押しになっているのですね。きつくなる。

渡木経理管理部長 ですから、今後16年度以降の予算では、具体的に13%減の中の毎年の削減率。業務経費については、毎年1%削減という予算設定がされてございます。そのほかに特殊要因といたしまして、個人情報等がございますので、これについては特殊要因、あるいは政策係数ということで若干見

ていただいております。毎年度予算の中でそこは見ていただくようになってございまして、基本的には毎年13%削減に向けての削減率がかかっていくということでございます。

大森委員 この中で入札の話がありますが、重要でして、ほかのところも、全体の行政効率化の最近の政府の実施計画もそうなんですけど、ここでやっている国民生活センターの入札の形ですけど、どういう形のうち一般競争入札が何%くらいやっているかという、そういう何かデータありますか。入札の形態とその比率わかりますか。

渡木経理管理部長 それは今手持ちがございません。

大森委員 従来やられなかったところを一般競争入札にして経費が削減できたといっても、もともとどうなっていたかということがわからないと、これがどのくらいの努力だったかということとはわからないですね。その何か形態別と比率の表出てきますか。効率化は、こういうところなんですね。ですから前と今回どうなっていて、16年度どういうふうになるかということがある程度わかるものがないとこの欄に評価はわからないんですよ。

今回は半年ですから、今の御説明で後押しするからそこは理解できたのですが、それにしても、この項目何かやっている、何を具体的にどうやられたかという、入札については、どういうふうに僕らが判断できるかというときに、今のような資料がないとこれだけでは判断できない。どこか調べれば、一覧表出てきますか、国民生活センター全体の入札、形態的にわかりますか。

川本理事 入札につきましては、何百万円以上は、原則的に一般競争入札にするとか、そういう基準がございまして、それに基づいてやっているわけでございます。

渡木経理管理部長 特殊法人の時と基本的な考え方は変わってございません。ただし、実績につきましては、ちょっと整理しまして、一覧表にした形でお出しできると思います。

大森委員 今回、半年ですから、来年度以降この領域について、やっぱりいろんな意味で努力していくことになるでしょう。ですから、そのご準備が要るようになるのではないのでしょうか。

渡木経理管理部長 来年度以降につきましては、極力、競争原理を入れまして、件数を多くしたいということを考えていますので、来年度以降については資料としてお出しできるのではないかと思います。

大森委員 いろんな手法が、いろんな特例あるし、何を買うかによっても随分違ってくるので、ここがわかるようにしていただいていた方が、今後いろいろ判断するときやりやすくなる。

山本分科会長 先生、よろしゅうございますか。今の件につきまして。

大森委員 今の件については、はい。

山本分科会長 ほかに何か御指摘のある点はございますでしょうか。

大森委員 気がついたこといいでしょうか。

山本分科会長 どうぞ。

大森委員 2ページの情報提供の内容ですけど、これは皆さん方が自己評価として「A」をつけているのだけれども、ここは「A+」でもいいぐらいの努力と違うんですか。大分頑張ったんじゃないですか。ここは国民生活センターにとって非常に重要な活動領域になっていて、拝見すると、これは決定まで頑張ったのではないですか。

川本理事 情報提供でございますけれども、目標で年平均20テーマ以上という項目で、平成14年は実績17テーマと書いてございますけれども、この14年も相当頑張って17テーマで結果的になったわけですけども、情報提供のこの部分が最もコアだということで、内閣総理大臣の中期目標でも、さらに増やして、20テーマ以上ということで、私どもは本当に力を入れてやらせていただきました。

大森委員 私どもが評価する方なんだけど。

川本理事 ただ、この評価、ちょっとよくわからないですけど、A、B、C、Dということで、A+になるものがあるのか、こちらから、そこまでつけるのがいいのかというのはありまして、私どもの気持ちとしては、ものすごく一生懸命やっております。

大森委員 皆さん方が控え目だと、我々はつけやすくなるからいいんですけど。

川本理事 はい。

山本分科会長 先生、この指標で申しますと、どのあたりが先生のお考えだと「+」がつきますでしょうか、全体的にですか。

大森委員 国民への情報提供でP I O - N E Tで10テーマを提供すると書いてあって、さっきの具体的な説明から「+」と考えております。

山本分科会長 最初の項目ですね。

大森委員 そうですよ。そこで から までいろいろ並んでいて、このご努力を、私は、国民生活センターの活動の中で最も重要な部分ではないかと、大分頑張られたのではないかなと思って、そういうふう感想を持っています。

それから、これは全体、この前の最初にこれをつくったときにも議論したところなんですけれども、いろいろ今回アンケートを求めて、アンケートの対象もいろいろ苦労されてきた人をつかまえられ指導するとか、回収率もなかなかわからないとか、これは相当苦労なさっているんですけど、このアンケートの評価を比較的ものがわかっている人で人数が少ないところでも4.5以上もらった評価と、たまたま訪れたときに4.1ぐらいの評価で、同じ4以上なんだけれども、今回やってみて、ここ難しいですね。やっぱり「A」をつけるためには4.5以上で望ましいとも思えるし、そうするとこれが一般基準になるといけないので、個別的に評価の数値のところを動かせるのかとか、ちょっと全体を拝見していると気になるんですね。できるだけ数値目標つかまえてやれということになっているから、なるべくこうやって細かくお分けになっているのだけれども、すべて4以上になっているから、全部「A」なんだけど、4.1もそ

うかなと思っているんですね。ここは悩ましいですね。こういう数値でやれというとは必ずこういうふうになっていくのですね。

今回は半年分ですから、やってみまして、今後これをどういうふうを設定するか、一律に4以上におくのかですね。少しきつ目にしておくとあってもいいのか、その辺、ちょっと考えた方がいいかなという印象を持って、ずっとここを聞いていたんですね。

伊集院委員 こういう統計のとり方の中での評価、つまりアンケートというのは大変難しいことだと思いますね。回収率が、例えば視聴者モニター84人ですか、84人から回収して100%の中での評価の意味合いと、いろいろな雑誌などから苦勞なさって回収し、もっと低い数字の中での評価が4.5とか4.1の数字という、統計のとり方ですと、今、先生がおっしゃるように評価というのは、何ををもってという部分もあって、確かに難しいなという感じはいたします。

それで、84人というのは、これは、なぜ84人なのか御説明いただきましたでしょうか。

戸塚総務企画部長 すいません。これは東京と広島でモニター集めてやっています、そのときに大体40人を目標としていますか、40人ぐらいということをやったのだと思うのですが、東京の方は41名集まっています。広島は43名集まっています、その方々にそのテレビ番組を見ていただいて評価をしていただき、そこでアンケートを出していただいたということです。

伊集院委員 そういう人数の設定というのは、以前からですか。

戸塚総務企画部長 以前からやっていました。昔はこんなに多くなかったのですが、独立行政法人化を機に少し人数を多くしようということをやっています。

大森委員 よろしいですか。

伊集院委員 はい、どうぞ、失礼しました。

大森委員 6ページの一番上の欄ですけど、表記の仕方に関係していると思うんですけど、指標は、3以上の事業者団体等と定期的な意見交換会を開催するとなっていて、評価基準は3回とか2回になっているんです。右側の実績欄は、要するにここは3回以上ということになっているということは、論理的に言えば、同じ団体と会合やっても1回になりますよね。だから、実績の方は4団体と各1回ずつ、1回懇談会をやって、だから指標が3以上の事業者団体となっているけれども、評価基準が回数になっているんですね。今後、これ半年分ですけど、多くなったときには、例えば場合によって、ある団体と、年2回やる可能性もある。そういう意味で回数なのか、団体数なのか、ちょっと平仄が合っていないような印象なんですけど。

戸塚総務企画部長 これは、延べ回数の理解で見ました。

大森委員 場合によったら、同じ団体と2回重要なことで起こり得るから回数でいいと思う。指標の方が、「3以上の事業者団体と定期的な」と書いてあり、回数のことは言っていないのですけれども、理

解は回数で理解しておけばいいですね。

川本理事 3回と書いてありますから、そういうことだと思っていますけど、私どもの気持ちとしては、特定の団体に集中的にやるということではなくて、できるだけ多くの団体と意見交換した方がいいのではないかとということもありまして、単に回数だけでなく、いくつの事業者団体、消費者団体等と意見交換するかということも重要なことというふうに思っていますけれども、いずれにしても、評価基準は回数ということですから、それを念頭に置きつつ、団体の数も念頭に置いてやっていきたいと思えます。

大森委員 わかりました。そういう理解できればいいです。

もう一件、恐縮です。これも重要なことになるんですけど、9ページから11ページに、調査研究に関して外部有識者の意見聴取をすると書いてあります。意見聴取ですので、これでもよさそうにも思えるのですが、これは一種の外部評価なのですよ。資料を見ると、このメンバーの方々に、多分ここへおいでいただいて、説明2時間程度で議論交わされたものをまとめた文書だと思うんですね。この外部評価は、普通どのくらいのことまで外部の先生方に評価をお願いできるか、どの程度の時間と経費をかけられるかということの関係を見ると、ちょっと印象アバウトですね。

私も全然違うところで外部評価を仰せつかりますけど、評価として、自分で文書を書くんですよ。だから、今後、国民生活センターにとってこの機能も全国レベルの機能で言えば大事ですよ。ただし、ここだけに突出して何かエネルギーを割けるかどうかわかりませんが、もうちょっと外部の評価を受けるのだったら、外部の評価者がきちんと何か文書を出すというぐらいのことをやらないと、ちょっとここ全体として非常にアバウトな印象を与えますよね。会議の席上で議論して、全体が結構ですと言って、それが文書でまとまって、これで意見を聴取しましたというのは、外部評価としては、ややアバウトだという印象を与えてしまうのではないかと。ちょっと気になるんですけど。

川本理事 その点について、どうしたかということをお伝えしますと、事前に概要と報告書そのものをお送りしまして、目をできるだけ通していただいて、そして会議を開いて、改めてポイントを説明して御意見を言っていたという形で今回やらせていただきました。

確かに外部の学識経験者の方に1つひとつ文書を書いていただくのが一番よかったのかもしれませんが、初めてだということと、なかなかお忙しい方が多くて、そこまでしていただくのがいいのかわからないということも迷いまして、今回は、まずやってみようという感じがございました。ただし、会議そのものは非常に活発でございまして、いろんな意見が出されまして、この骨子で整理されているとおり、全般的に評価いただいていますけれども、なお、こういうふうに考えたらいいとかいろんな意見をいただきました。

大森委員 本日もそうですけど、基本的にそこで行われた現場の方々がおいでになって、説明がない

とわからないということがあるんですけど、評価の会議は、皆さん方を入れてはいいかと思うんですよね。説明が終わった後は、評価委員だけで議論して、ある程度まとまった段階で口頭でも結構ですから、皆さんをお呼びになって、口頭で、私どもはこういう意見が出て、こういうようになりました。それを皆さん方が筆記して、一応あらわすということはいいいですけど、その場に皆さん方がおいでになるような会議で、評価委員会風なものはやってはいいかと思うんです。少し厳正な運用の仕方が望ましいのではないのでしょうか。評価をやる時は、ほか委員会のときでも入れません。

この評価委員会もそうですから、最終的に私どもだけでやります。評価の会議は皆さん方は入りません。今日は、国民生活センターから十分説明を受けた上で評価は評価委員だけでやる。そこに事務局の人たちは入ってはいいか、そういう運用のルールを確立していく必要がある。ただし、間違ったことで評価されると困りますから、十分御説明が要ると思うんですけど、まあ一挙にはいかないかもしれませんが、今後そうやって少し中立的に客観的な評価の会議の仕組みみたいなものも工夫が要るのではないかと。

山本分科会長 今の件についてですけれども、この評価委員会の位置づけ、これが皆さんが自己評価するときの、それをやや客観化するための参考資料ということなのか、その辺も含めて、まだ次年度以降、その点、検討が必要だと思います。もし我々の評価の基準であれば、私どもが評価委員のような人を任命して、評価表を書いて提出していただく。そういうやり方が一番成果上がるんですけど、この基本的な考え方とその枠内でどういうやり方が望ましいか、今後の検討課題にさせていただきたい。

川本理事 確かにおっしゃるとおりだと思います。1点だけ補足させていただきますと、その会議の様態を事務局が議事録という形で整理して、それを各評価の4名の方にお送りしまして、何かそれに加えるところ、直すべきことがあるかどうかをお聞きしまして、それで一応まとめたという、今回はそういう形でさせていただいたわけでございます。

大森委員 わかりました。最後に1つだけ、10ページの人員に関する指標のところの御説明で、この期は途中で退職者が発生したんですよね。だから年度末ということは、要するに3月の末で117人になっていたんですよね。ということは、やめた人は、いつやめたかにも関係する。その間、職員減っていますよね。減った人員の労力の補充は非常勤でやったのでしょうか。何でカバーしたのですか。また、ここはどういう趣旨ですか。

戸塚総務企画部長 私どもの退職のルールが、定年退職を含めまして、誕生日月の月末となっています。

大森委員 誕生日月の月末ということは、五月雨的に退職されるとのことですか。そうすると、退職したあと、そこにいた人の仕事はどうやってされているのですか。

戸塚総務企画部長 結局、常勤職員なりによるカバーなり、もしくは、非常勤のカバーということに

なってまいります。

大森委員 カバーして、それでできれば補充しないでいいですね。この間、これに見合って、非常勤職員を採っておいでになるのですか。

戸塚総務企画部長 定年退職が出たからと言って非常勤が増えるという形にはなっておりません。

大森委員 なってない。その間は職員の人たちがカバーした。そういうふうを読むのですか、このところは。

川本理事 そういう形でカバーしたり、あるいはこの月にやめるという、定年退職の方はある程度わかっていますから、それを見越して、仕事の流れを考えていくということですね。

大森委員 この定年退職制は、一般的かどうかわからないんだけど、私どものような、従来の国立大学は、その年の3月までに60歳になる場合には、3月いっぱいまでやめるんですね。そうしないで五月雨方式でやめていかれたら、補充計画がなかなかうまく立ち上がらないですよ。これは、一般的にこうなっているのですか、ここだけですか。

川本理事 団体によって違うんですけど、国家公務員は年度末だと思いますし、年度末退職の方が相当多いと思いますけれども、こういうやり方の法人もないことはないというふうに承知しています。

大森委員 60歳になる月末にやめていってもらうというのは、このやり方のメリットは何なんですか。今後、独立行政法人になって全体の計画をきちんと遂行していったり、業務を滞りなくやるためには、今のような退職制度は、素人から見ると、困難だなというふうに思えるのですけれど、そうじゃないんですか。

戸塚総務企画部長 それは問題意識を持ってまして、変えていかなければいけないということで検討はしています。

大森委員 こうやって法人になったとき、一挙にそういう人事のやり方についても検討を加えて、最もよいやり方、それこそ人事についての最適化計画なんじゃないですか。そうしないと、私のようにいじわるな質問出てくるんですよ。途中でそうやってカバーできるならば、今後もそうやってカバーしたらどうですかと。何でこんな人数が要るんですかと。また、もうちょっと減らせるのではと、そうなる。

川本理事 人員の問題、それからいかにして仕事を効果的にやっていくかということ、人材の育成、仕事を効果的にやる給与とか報酬のあり方とか、今、いろんな形でいろんなところで検討が始まっていると承知していますけれども、私どももそういうことについても考えていかなければいけないと考えております。

大森委員 1つの私の理解は、今のようにやっても可能になる人事というのは、例えば、特定の専門領域について、ある人がやめていったときに、特定の業務に即して専門的なノウハウとか技を持っているような人を、直ちに代わり得る人が採用できる場合だけでしょう。つまりここへ入ってから鍛える必

要がなく、直ちに補充できるならば、今の仕組みでも戦力を直ちに補充できるでしょう。入ってから習ってもらって、研修が行われて、中でトレーニング積んでいると期間がかかるわけですよ。特に若い人を採用したら。そうすると、今のようやり方と、どういうふうに職員を鍛えて、この仕事をきちんとできるようにするのかということとの関係が出てくると思うから、私、一方的に年度末がいいと言っているのではなくて、ここの国民生活センターの業務を遂行する上で、どういう人材をどういう形で補充するのが、全体としての業務に役立つのか、その観点で御検討して下さることだと思っているのです。何か国民生活センターらしい、そういう特色があるのかなと思ったものですから、今後の検討課題ではないかなと思います。

山本分科会長 これは予想以上に減ってしまったわけですけど、また補充されるわけですよ。一応大森先生は最後まで通していただいて、最後の項目まで行ってしまいましたが、ほかの委員の皆さん、何か御質問、御指摘の点がございますでしょうか。

大河内委員 私もアンケートのところはやっぱ難しいなと思ったぐらいで、特にございません。

山本分科会長 まだ時間があるようなので、私からもう少し追加で、せっかくの機会ですので質問させていただきたいのですが、1つは個人情報のところにおいて、これは、こちらの報告書ですと、14ページのところと、11ページのところに情報提供という形で載っているかと思いますが、先ほど経理管理部の方から、重点項目だという御指摘があって、正確に理解してないのですが、ここは予算をつけている部分ですよ。それにつきまして、初年度の半期の実績というところが、評価表ですと4ページにマニュアルをつくるための情報を収集したということと、国民生活審議会個人情報保護部会に出て報告したということなのですが、情報収集は当然次年度以降のマニュアルをつくり、それに委員会設置に向けて情報収集を行なったのでございますので、委員会を設置して鋭意取組をされると思いますけれども、これは重点項目ということもございまして、情報収集の内容と、場合によっては今回の年度の枠をはみ出ますけれども、一応参考までに、今年度（平成16年度）に入ってどの程度作業が進捗しているかということを追加的に御説明いただければと思います。

川本理事 後で、他の者が補足いたしますが、今、御指摘の15年度について書いておりますので、検討というのが多いのですが、16年度に入りましてはこれらを踏まえて具体的にいろんな形で動いております。まず相談関係の方を説明します。

島野相談調査部長 4月2日に基本方針が決まって、国民生活センターは何をやるべきだということが決まったわけですが、1つは、マニュアルの作成ということなのですが、堀部先生が委員長になっていただき、委員会を設けました。自分たちでまず書くための作業部会を設けて、その下にまた作業部会を設けて、かなりのペースでマニュアルをつくっているということなのですが、これは、初めてのことでありまして、消費生活センターとか、そういったところにどういう情報が来るか、まだよくわからな

い部分もあります。それをいろんな面で、こういうものがあるではないか、ああいうものではないかということで、東京都のセンターの人なんかも入ってもらって今鋭意つくっているところであります。

もう一つは、今度は直接の相談も受け付けなさいという窓口案内じゃないですけど、そういう形があります。それはいつごろから、そういう直接相談を受けるのだというのがありますが、直接相談を今受けていますけれども、その中で受けているのでは個人情報の相談に対応しきれないだろうということで、それは専用の回線などをつくって、何人置いたらいいかというのはまだ検討中ではありますが、そういう相談員や職員を置いて、それで処理をしていこうという格好で今動いています。これには、かなり時間がかかって、どこまでやったら、どこまでできるかということもあります。もう一つは、また後で別の部署の者が説明すると思いますけれども、今度は消費生活相談員への教育研修のようなものもまた並行してやっているということですね。

山本分科会長 ほかに何かございますか。

山形情報分析部長 私ども情報分析部のP I O - N E Tを導入しておりますけれども、そういうネットワークを持っているということで、全国の消費生活センターに寄せられる個人情報保護に関する相談の情報を収集しなさいということでございまして、今年度、個人情報のためのデータベースを改めて構築をするということで、相談の中には、いわゆる消費生活相談、それから純粋に個人情報に関する相談、それを両方混ざったような相談があると思ひまして、それを、一応個人情報保護に関しては、独立したデータベースに蓄積するよう考えております。それから、その相談が仮に消費生活相談と非常に密接があるのは、今までのP I O - N E Tの方にも同時に相談する。そういう仕組みでデータベースは構築しようと考えております。

それから、もう一つは、非常に相談件数が増えておりますので、現場の相談員の方々に、そのためにより過剰な負担がかからないような現行の相談カードを生かした態勢で相談、情報を蓄積できるような仕組みを検討しています、そういう状況でございます。

太田教育研修部教務課長 研修部の方では、本年度に個人情報保護法の講座を全国で行なうことを計画しておりまして、11月から来年の3月にかけて、全国13カ所で行ないます。その内容につきましては、1日だけの講座ですけれども、個人情報保護法の概要と、それから基本的な考え方などを入れたケーススタディを含めて講座を行なうということとしています。今年の1月から会議を重ねて、昨日が第5回目だったのですけれど、今テキストを作成しております。この講座を担当していただきます先生にテキストをつくっていただくというふうなことで意志統一を図りまして、先生方に講義をしていただくということで、共通のテキストを作成している途中でございます。それが大体9月ぐらいにはでき上がるかと思っております。

山本分科会長 鋭意、特に今年度に入って成果が目に見える形で取り組まれているということで大変

私としても期待したいと思います。私も、実情がよくわからないのですが、国民の目から見て、自分のいろんな情報が名簿を取扱う業者に流れて、それで勧誘がされると。そこまで来るとこれは消費生活センターに駆け込もうとか、そういうふうに思うのかもしれませんが、新聞で報道されているような、いろんな情報の流出とか不祥事の生じた段階で、それが消費生活センターや国民生活センターに相談すべき事項であるという意識、それがどの程度浸透しているか、ちょっとまだよくわからない。多分そういうことはやりますよということを大々的に国民に向かってアピールしていかないと、情報も入ってこないという、そういうことがあると思うので、その辺、是非取り組んでいただければと思います。

それから、消費者苦情処理専門委員会について、今回は、立ち上げの制度設計自体についてもいろいろ時間がかかったということで、数値目標が出ている関係上、自己評価が「B」となっておりますけれども、特に今後のことで、先ほどの人間的な職員を補充するというか、今、空きがあるということとの関係で、事務局体制というのは非常に重要だと思えますね。現在の事務局の方がどの程度の仕事を抱えていて、どの程度、こちらの苦情処理専門委員会の事務に割けるかという、その実情と、将来的にこれがどの程度の重要項目かということによるのですけれども、年間4件、場合によってはもっと増やしていくということをお考えの際には、もう少し事務局体制を充実させないと、いくら小委員会制といっても、委員は小委員会で集まれて機動的にやれると思っても、事務局が相当情報収集とか下支えの作業をやっていたかしないと、これは実を結びません。これが第1点。

そして、先ほどの個人情報についても、人員配置的にも少しその辺を重視して、専門性を高めた企画を充実させていったらよいのかなという感じもするのですが、その辺のことについてお聞かせ願えればと思います。

併せて、苦情処理専門委員会というものと、先ほどの弁護士がやるあっせんというのがあるんですね。あそこもその関係がどういうふうになっているのか。弁護士がやるあっせんというのは、個別の消費者と事業者に来ていただいて、そこで紛争を具体的に一件落着というように持っていく。苦情処理専門委員会の方は、よりルールづくりというような、そのルールを実現させていくという、そういう割り振りなのかどうか、その両者の関係をどのように整理されているかということ。これが第2点。

第3点は、現在対象になっている当年度において、1件情報提供をしたわけですが、その効き目いかんということですね。それが本当に当該の件だけではなくて、そのほかのクレジット会社もきちんと従って効き目が発揮されているかどうか。そうでないとこれは困るわけですが、そのあたりの事情につきましてお聞かせ願えればと思います。

川本理事 それでは、まず私の方から、特に第1点を中心にしてお答えしたいと思います。15年度は結果的には具体的な事例の検討とそれの取りまとめ行動というのは1件しかできなかったんですけど、ここに書いてございますように、規定の見直し等にも若干時間がかかったのと、それから従来は高

度複雑な案件で事業者、相談者にできるだけ来てもらって、そして小委員会として委員の3名の方にいるお聞きしていただいてやっていこうという、調停型のことがどうしても念頭にあったわけですが、そういう具体的な案件というのは、ありませんでした。そういうスキームに乗せましょうかと言いますと、事業者も、いや、そういう形ではなくて別な方法で解決したいということで、なかなかその小委員会の案件として議論に入ってこないというようなこともございまして、適当な案件が最終的には1件でした。それも当事者に来ていただいてということではなくて、こういう案件についてどう考えたらいいかという形で議論してまとめさせていただいたわけでございます。

事務局の体制としては、総務企画部にそれを担当する部局がありまして、1名というか、2名弱ぐらいでやってきたわけで、極めて事務局も弱体でありました。16年度からは強化してやっていこうということで、苦情処理専門委員会だけを担当するわけではありませんけれども、調査役を任命して、2～3名ぐらいの体制でやっていくということで、その前、15年度に比べれば、重点的に配置した内容でありまして、そういうことを積み重ねることによって、この目標を達成していかなければというように思います。

それから、15年度の1件というのは、クレジットの中途解約、その時の手数料というのが、約款に明確に書かれていなかったり、全期間を契約していたということを念頭に置いた契約手数料等が取られているのではないかという、そういう問題意識から始まって、各地の消費生活センター、苦情処理委員会等にも結果を送付させていただいたわけですが、クレジットの問題というのは、相談の現場でどうしようかというふうに相談員の方も思い悩んでいるケースが多いわけでありまして、若干抽象的なところも第1回の案件の方針、助言にはあったのですが、でも考え方として非常に役に立つという、そういう御意見、御報告をいただいていますので、1つの具体的な成果があって、役に立ったのではないかというふうに理解しております。

島野相談調査部長 今の話とちょっと重複するかもしれませんが、この4件あるいは2件をどう見るかということなのですが、先ほど理事が申し上げましたように、この事案はこういう苦情処理専門委員会にとっても適しているところがあると思っても、相手方が、これは裁判訴訟の場でしかやりませんということがあります。それは大きい死亡事故なんかになると具体的には24時間風呂での子どもが亡くなった事故というのは、そういう格好になってしまったわけですね。それで今P L訴訟になっています。こういうところでこういうものがありますという形で解決の方にと言いますと、向こうが合意するというと、これは上がらないわけですね。

いろんな要件がぴったり合わない件数にならないということでもとても大変なものなんです。ですから、やや抽象的なものでアドバイスをするとか、指針を示すというような格好のものが出てこない、件数的にはなかなかクリアできないというような格好になっていると思いますね。

それでADRとの絡みが、今、御指摘がありましたけれども、ADR基本法というのが、民間型ADRだと思えますけれども、ADR基本法というのが近々法案が出ると聞いています。そうすると行政型ADRはどうするのかということがありますので、これは相当重要になると思うんですね。だから、そういう面では、これは強化していくべきだと考えています。しかし、苦情処理専門委員会があることが非常に解決に導くという部分もあると思うんですね。あるというのは、こういう苦情処理専門委員会というのが設置されているのだということで、苦情のあっせんとか、そういう面ではとても働いていると思います。各地のいわゆる救済委員会などに、苦情処理専門委員会の情報提供とこういうものがありますよということになって解決に導かれるというところだってあるわけですね。例えば4件だけでいいということではなくて、それに適したものがあれば、これはどんどんやっていくべきだと思っています。今年もやや、具体的なものを今やっております、ほぼ結論が出るというような格好に今1件はなっているところであります。

先ほどの弁護士とこれとの違い弁護士というのは我々国民生活センターの相談部が発足して以来、難しい問題です。あっせんといったものに、弁護士法の72条との関係もややございまして、非弁活動の禁止ということがありますので、弁護士からの情報提供とか、そういった形にならないとちょっと難しいと思います。国民生活センター法自体は、国民生活の苦情、問い合わせに対して情報提供するということになっておりまして、あっせんということは特に出ていないというわけなのですが、事実上のあっせんはやっている、ずっとそういう形で説明してきたわけですが、今度、消費者基本法の25条の中に「あっせん」という言葉が入ってきちんと明記されているということなのですが、そういうあっせんの部分で、あるいは法律行為とか、法律事務といいますが、そんなところで弁護士の力を借りざるを得ないので、3者で合議してやるというほどではないという程度のものが弁護士の高度専門相談という形で意見を聞くと。だから、すべて弁護士がそこにいて、相談者が来て、相手が来て、そこで解決というよりも、弁護士から我々に対して情報提供してもらって、あるいはそこで相手方にそれをもとに解決案を出す。そこで決まるというようなことがちょっと違うということです。

山本分科会長 そうすると、弁護士の機能はアドバイザー機能ということですか。

島野相談調査部長 アドバイザーぐらいと言うわけではありませんが。

山本分科会長 ちょっとこの書き方があっせんとあるから。

島野相談調査部長 あっせんそのものというのは、相談部自身、相談がわりあい、そういう形の責任に事実上のあっせん行為をやって、そのためにいろんな情報をいただいたりとか、時によると、そういう同じ席にいらしていただくということもあります。ということですから、全くこれが間違っているという形ではないですが。

山本分科会長 そうですね。苦情処理専門委員会ですが、これはおっしゃることはよくわかるので、

4件という数字があって、それを的確にこなしていくことが求められているわけですが、やはり中身とその実効性だと思うんですよ。もし実効性がなければ、調査研究と変わらないということになる。なぜかという、それは当事者の個別の紛争を対象にしているわけではありませんので、委員会の意見書ですので、そこで質問したのです。クレジットの手数料についての報告書が出ましたけれども、それが実務に浸透しているのかどうか。役立っているというのは、相談員にとっていい材料が1つできたなという程度なのか、そのあたり、ちょっとしつこいかもしれないけど、それは今のような問題意識があるからなんです。都道府県、東京都などでやっている苦情処理被害救済委員会と違う組み立てですから、そこを注意しないと、単なる調査研究と変わらないことになってしまう。そこは注意しなければいけない点だと思うんですね。

島野相談調査部長 先ほどのクレジットというのはやや抽象的なもので、1つの事件をどうするというのは、おっしゃったように、各地の消費生活センターというのは、付託するわけですよ。こちらは諮問するという形なので、大きくその辺が違っている部分でありますけれども、そういうクレジットの面の何とかということだと、これは消費生活センターの相談員が相談を処理する中で、かなり活用してもらおうと、そういうのもあるだろうと。

もう一つは、例えば 事件ということであって、それはこういう形で解決するのが適当だろうと。和解案がどう、当事者の希望があればあつせん案を提示するなど積極的に取り組み、それと同じような形で出してもらおう。そういういくつか、1つのパターンだけでなくいろいろではないかという気がするんですけど、おっしゃるように、各地の都道府県のとはかなり違う性格があるのは事実なんです。やはり同じ部分もなくはないわけですよ。だから、その辺で1つだけという形ではなく、いくつかの多様な情報の提供の仕方もあるのではないかと思っているわけですが、今の御指摘は調査と同じになってしまうのではないかというような部分はよく検討してみたいと思います。

山本分科会長 5ページのところに、行政機関等との情報交流について触られています。情報交流の射程にもかかわるわけですが、例えば今の案件などは、経済産業省の取引信用課と相当密接にタイアップしてやらないと、これは実務的にはなかなか浸透しないですよ。そのあたりのような、何か水面下で工夫があったのでしょうか。

島野相談調査部長 これはそういう形で我々の方としては、何かまとめて、先ほど大森先生からやや褒められた部分がありますけれども、何かを外に出すときは、要望書などを各所管の官庁その他に持っていくわけですよ。それと同じような形として持っていって、こういう部分については、今後こうしてもらいたいというような格好のやりとりはしていますし、文書も出しています。特にこれとはちょっと違うんですけど、加盟店管理の問題は、我々の方から要望しましたら、14年の5月15日の文書が出まして、これはクレジットの会社が皆加盟店管理、あるいは何とかについては強化するようにとい

う文書が出ましたね。そうすると、相当それについては効果がありました。

だから、全部が全部効果あるわけではないですけども、そういう形で取引信用課だとか、そういう形とやりとりはしていると、情報提供交換しているということですね。

山本分科会長 そこが念頭にあったものですから。あのときは非常に効き目があった。

島野相談調査部長 効き目はありました。

山本分科会長 割賦販売の連鎖販売取引に関するクレジットの法改正までつながるような、大変な仕事をされたわけですね。今回のクレジットの手数料もそういう方向にいきそうかどうか、是非いってほしいという趣旨です。

大森委員 それは国民生活センターの権威の話ですね。私は、独立行政法人になったときには、ほかにも共通しているけど、特に各省庁との関係で言うと弱まるのではないかと。皆さん方があるものについて、向こうから言ってきたことについて答えるというのは、向こうが言ってきたのだからちゃんとやれということではできるけど、この点について言えば、担当省としてちゃんと対応しなさいという話は、国民生活センターから持っていくというのは、省庁からすると、何か独立行政法人じゃないかという話になって、この国民生活センターの今後の国民の方から見ると、結構大事なことを含んでいるように思うんですよ。これは内閣府がどう絡むかとかいろいろなことに関係してくるんですけど、基本的に言えば、国民生活センターがやっている今までの実績と国民生活センターが持っている情報の威力で動かしていくわけでしょう。ここは、すごく重要な箇所なんです。この点については、本当は権限関係を持ちたいんですよ。こちらから情報を送ったことについては、どうやったかということは、いつまでに国民生活センターに回答してもらおう。そうやって初めて対応関係が成り立つものだと。単なる情報交換ではないのだろうという話を本当はすべきではないかと私は思っているのだけれども、これは権限問題で、その程度の権限がなくて国民生活センターは本当にできるだろうか。これほど重要な消費者行政。独立行政法人の弱点があるのではないかと思うんですね。

それはしょうがないので、皆さん方のご努力といろいろ関係を密にして頑張ってもらおうという話ですね。非常にこれは大事なことではないか。

山本分科会長 私ばかり、ちょっとしゃべり過ぎた感じはしますが、ほかに委員の方でご質問ありますか。

伊集院委員 研修のことなんですけれども、消費者への問題意識を高める消費者教育とか、職員の研修というようなことでいろいろ計画的に実施なさっていらっしゃるということはよくわかります。その中で、企業トップセミナーということをやった。今企業の倫理とか、いわゆる法令遵守、そういうものがきちんとやられない、企業のトップ自身がいろんな不祥事を起こしているというようなことで問題になっているという中で、消費者教育とか、そういった企業倫理というものをきちんと見きわめていた

たく、勉強していただく意味合いで、企業トップセミナーということになさったことは、今の事業の中で大切なことで、いい企画といえましょうか、研修の柱だろうと思っておりますのですけれども、トップとはどういうトップなのか、どんなような内容なのか御説明いただけますでしょうか。

太田教育研修部教務課長 私どもは確かに企業がよくなければ、消費者問題も解決に向かうということで取り組んでいるわけなのですけれども、対象の方としましては、企業の経営企画あるいは消費者関連部門、そういったところを掌握する役員の方を対象にやっております、実際に具体的にどういう方が、その研修に見えるかということは今申し上げますと、例えばお客様サービス部の部長の方ですとか、あるいは取締役管理部長ですとか、執行役員の方ですとか、企業のトップにいらっしゃる方、しかも消費者対応部門に関連のある方がこういった研修をお受けになるといったことになっております。

川本理事 補足させていただきますと、トップセミナー、当初は消費者関連部門ということが強かったのですけれども、企業のコンプライアンス経営というか、トップが先頭に立って危機管理等をしていかなければ、非常にスピードの速い時代で対応できないわけですから、消費者部門のトップということではなくて、企業経営全般の総務とか企画とかコンプライアンスを担当している、そういう人にも是非来てくださいということで、2年ぐらい前から少し対象のターゲットというか、変えています。それから、できるだけトップセミナーで、基調講演とかシンポジウムとかがあるわけなのですが、それからあと意見交換会というのをやっていますけれども、年によって、いわゆる会社のトップが来る場合もあるし、重役が来たりいろんな方が参加しております。あるいは企業経営の方ではなくて、コンプライアンスなどをやっている学識経験者、年によって、どういうテーマがいいかということで選んで決めてやっております。それから、毎年200~300人ぐらいの方が参加しています。

太田教育研修部教務課長 平成15年度に行ないました内容をちょっと御紹介させていただきますと、ことしの2月に行なっております。そのメインテーマとしましては、「経済・社会・環境と共生する企業経営」というテーマで、副題としまして、-「21世紀型の消費者政策の在り方」の方向性を踏まえて-ということで、国民生活センターが行なうセミナーとしましては、21世紀型の消費者政策を踏まえた形での企業経営が重要であろうということで、このようなテーマにさせていただいております。

基調講演の初めに、内閣府の田口審議官、現在は国民生活局長になられましたけれども、その当時、審議官でした、田口審議官に報告をいただきまして、21世紀型の消費者政策の在り方についてお話いただきました。その後、プロクター・アンド・ギャンブル・ファー・イースト・インクエクスターナル・リレーションズ・ディレクターという非常に長い名前なんですけれども、約めますとP&Gの辻本由紀子ディレクターから基調講演をいただきまして、「経済・社会・環境と共生する企業経営」ということでお話をいただきまして、非常に皆様方から、今の時代のニーズに合った、これからの企業の在り方というふうなことで大変好評をいただきました。

パネルディスカッションをその後行ないまして、「経済・社会・環境と共生する企業活動を求めて」というテーマで、パネラーとしましては、東芝取締役執行専務CSR本部長の清川佑二氏、筑波大学大学院ビジネス科学研究科助教授の西尾チヅル氏、主婦連合会会長の吉岡初子氏と明治大学商学部教授の出見世信之氏、この4名の方でパネルディスカッションを行ないまして、非常に皆様方からいい示唆をいただいたということで終えております。

山本分科会長 ほかに何か御意見ありますか。今、研修の話が出ましたが、相談員向けの研修と生活大学移動セミナーというのはどういう仕分けになっているのですか。後者は、市民にも開放しているんですか。

太田教育研修部教務課長 実はこのところが入り組んでおりまして、もともとは相談員向けの研修というふうなことで1つ大きく柱がございますけれども、移動セミナーというのは地方で行なう講座を一応移動セミナーと称しております。ただし、今入り組んでおりますので、この辺を整理して、来年度の計画を立てたいと思っております。つまり相談員向けの研修は、国民生活センターで行なうものが一応メインなんですけれども、地方で行ないますものも相談員向けの研修の中に入っております。また一方で、移動セミナーの中に相談員向けの専門事例講座があったりしますので、来年度の講座は、もう少しこの辺をすっきり整理した形での講座の組み方にしたいと思っております。

山本分科会長 先ほどの御説明で、これまで以上に消費者教育にも力を入れていくとございました。今、司法制度改革のサイドから、法教育というものが非常に重視されていまして、単に消費者教育というか、私法のことだけでなく、司法制度であるとか、憲法教育とか、そういうものをすべて含んだ形ですけども、消費者教育と法教育の接点という部分で、なお、やらなければいけないことがたくさんあると思うので、その取組は大変期待したいと思うのですが、それと消費者教育支援センターも消費者教育に特化した組織として存在しています。その辺の連携なり役割分担については、何か構想なり、今までの理解というのがございますか。

川本理事 従来どちらかという、できるだけ領域を分けてみたいな発想があったのですが、それではなくて、15年度に、「教員を対象にした消費者教育講座」というのを3月末にやりました。これも実績に書いてありますけれども、これは消費者教育支援センターと共催だったんですね。

太田教育研修部教務課長 はい、消費者教育支援センターと共催で行っております。

川本理事 共催で、今までそういうこと全くなかったのですが、先生方とか学生にも来ていただいて、それで研修を初めて共催でやりました。そういうことで、それぞれ支援センターの特徴があるわけですけども、そういう特徴を生かしながら、いずれにしても、国民生活センターの方は相談員と行政機関の方、それから一般の社会人の方がどちらかというところを中心ですけども、学校教育、学校における消費者教育というのは非常に重要だと思うんですが、ですから私どもも、ある場合には支援センタ

と一緒にやっていくとかいろいろ工夫しまして、その分野についても、できる限りのことをしていきたいと思っています。15年度は、第一歩として初めて3月末にそういう研修をしました。

山本分科会長 わかりました。ほかに委員の皆さんから御発言ございますでしょうか。質問につきましては、なお、追加の御質問が今後生じ得ると思います。その際には事務局までお寄せいただきたいと思います。もし差し支えなければ、時間も押しておりますので、財務諸表の方の御説明をお願いしたいと思います。

渡木経理管理部長 それでは、財務諸表の説明をさせていただきます。

資料4でございますけれども、2枚目の目次でございますけれども、1の貸借対照表から、5番目の行政サービス実施コスト計算書、それから、7番目の附属明細書、これが一応法定で義務づけられた資料でございます。それから6番目の重要な会計方針、これにつきましては、独立行政法人の会計基準で注記を義務づけられているものでございます。

それから、これに先ほどご説明いたしました事業実績報告書と、それから資料の最後にお付けしてございますけれども、決算報告書、これを添付いたしまして、主務大臣であります内閣総理大臣の方に承認申請することとなっております。主務大臣は財務諸表を承認しようとするときには評価委員会の意見を聞かなければならないとされてございます。それでは資料に従いまして御説明をさせていただきます。

まず1ページでございますけれども、貸借対照表でございます。

資産の部といたしまして流動資産と固定資産がございますが、流動資産といたしましては現金及び預金からその他の未収入金までの合計が3億6,800万余ということになってございます。このうち、有価証券で1,000万とございます。これは商工債でございますけれども、本来でありますと、この3の投資その他の資産の投資有価証券のところにこれは入るべきところでございますけれども、この商工債につきましては、ことしの7月に満期が到来するものでございますから、一応1年未満の債券は流動資産ということで流動資産の方に計上させていただきます。

それから、売掛金でございますが、売掛金につきましては、これは「たしかな目」あるいは「くらしの豆知識」などといった出版物がございますが、これの未収金でございます。このうち貸倒引当金として19万8,000円を計上してございます。この内訳につきましては、ここに書いてございませんけれども、1つが売掛金に対します過去3年平均の貸倒れ率を乗じた一般債権がこのうち5万円でございます。もう一つが、「たしかな目」などの出版物の未収金のうち、督促を3回かけてなお未収のものを個別に積み上げましたものが貸倒懸念債権といたしまして14万9,000円ほどございます。合わせたところで、19万8,000円の貸倒引当金を計上しているところでございます。

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（当庁舎）と相模原にございますテスト施

設などの建物・土地などの資産でございます。これにつきましては、昨年の10月1日に特殊法人から独立行政法人へ変わったときに、資産、負債を承継いたしました。これは内閣府に設置した評価委員会で本年の1月に評価を受けまして決定したものでございます。これに15年度中に新たに取得した固定資産を加えまして、さらに当年度内の減価償却分を差し引きした結果が有形固定資産、合計87億5,000万でございますということでございます。

2の無形固定資産、これは電話加入権でございます。

3の投資その他の資産の投資有価証券、これは国債を10口保有しております、これは満期保有目的債券として整理してございまして、評価額は償却原価法によっております。以上、固定資産合計といたしまして、89億9,500万円余となりまして、流動資産と固定資産を合わせました資産合計が93億6,400万円余ということになるわけでございます。

次に下の負債の部でございますけれども、流動負債は3億4,400万円でございますが、このうち運営交付金債務が9,700万ほどございます。これは後ほど決算報告書のところで御説明いたしますけれども、収入・支出の予算と決算の差額が9,300万でございます。これに期首と期末の棚卸資産額の差額の増加分が40万ございますが、これを加えた額となります。

の固定負債でございますけれども、固定負債が3,100万でございますが、これは資産見返運営交付金でございまして、15年度の運営交付金で取得した備品などの固定資産分で、減価償却後の額を負債として計上しております。

流動負債と固定負債を合わせた負債合計では、一番下でございますが、3億7,600万円ということになるわけでございます。

次に2ページにまいりまして、資本の部でございますが、の資本金は政府出資金でございますが、91億6,600万でございます。これも先ほど御説明しましたとおり、特殊法人から、いわゆる独立行政法人に移行時に資産から負債を差し引いたものが政府から出資があったものとみなすとの独立行政法人国民生活センター法附則の規定がございまして、ことしの1月に内閣府の評価委員会で資産の評価をしていただきまして、政府出資金が決定したものでございます。

の資本剰余金でございますけれども、これは特殊法人から承継しました資産の減価償却分、それと廃棄した除却分でございますが、この部分につきましては、資本剰余金のマイナスという形で計上するというので、これも会計基準の中でそのように規定されてございます。したがって、計上しまして1億7,700万円という形にしております。

以上、資産と負債、資本との差額が、繰越欠損金ということになりまして、16万2,000円でございます。これは貸倒引当金の期首と期末の差、つまり貸倒引当金繰入額、この部分が当期欠損金という形で出てまいりますのでございます。

ということですが、なお、(注記)として、退職手当の当期末見積額は、14億8,100万とございますけれども、これは当センターの退職一時金はすべて運営交付金で賄うということになってございますので、退職給付引当金は計上しておりませんで、この場合には会計基準の中で退職給付引当金の見積額を貸借対照表に注記しなさいとございますので、それを書いているものでございます。

続きまして、3ページの損益計算書に入らせていただきたいと思います。これは15年10月1日から、3月31日までの発生ベースに基づく支出、いわゆる費用と収入(収益)でございます。経常費用といたしましては、業務経費と一般管理費に分かれてございます。

人件費につきましては、事業部門と管理部門に分けてそれぞれ直接経費ということで計上してございます。

大森委員 人件費について、どれとどれか、ちょっと教えてください。

渡木経理管理部長 業務経費の上から給与手当から法定福利。

大森委員 法定福利費まで。

渡木経理管理部長 ここまでです。一般管理費も同じように、役員報酬から法定福利費まで、ここまでが人件費でございます。

それから、業務経費につきましては、減価償却と貸倒引当金繰入を含めまして、トータルでいきますと、10億1,700万ということになるわけでございます。

一方、一般管理費につきましては、減価償却を含めまして2億5,900万ということで、経常費用合計が12億7,700万ということになるわけでございます。

次に経常収益でございますけれども、運営交付金収益、これが11億2,800万円でございます。これは経常費用合計額から業務収益などの収益分と、それから次のページに出てまいります、経常損失を差し引いたものでございます。これと業務収益から、4ページの雑益までを加えた経常収益合計が12億7,700万となりまして、経常費用と経常収益の差が経常損失ということでございまして、16万2,000円が当期経常損失という形になるわけでございます。これは先ほど申しましたように、貸倒引当金の繰入額という形でございます。以上が損益計算書でございます。

次に5ページでございますけれども、キャッシュ・フロー計算書。

これは損益計算書が発生ベースに対しまして、現金ベースでございまして、期間中の現金・預金の手持ち現金の動きを計上したものでございます。の業務活動によるキャッシュ・フローでございますけれども、原材料、商品又はサービスの購入による支出から、その他の業務支出までが付いているものでございますけれども、これはいわゆる現金・預金の出ということになりまして、が付いてございません。

それから、その下の運営交付金収入から小計の下の利息受取額、ここまでがいわゆるキャッシュ・フ

ロー（現金）の入りということをごさいます、15年度におきます業務活動によるキャッシュ・フローといたしましては、プラス2,500万円ということになるわけをごさいます。現金・預金の増ということになるわけをごさいます。

ごさいますけれども、投資活動によるキャッシュ・フローをごさいます、これは定期預金による払戻、預入による現金・預金の増減、総額収入をごさいますので、これの増減額を計上しているということをごさいます。それから、有形固定資産の取得による支出の減分ということで、トータルでいきますと、2,400万円の受入増という形をごさいます。

この結果、15年度の資金増加額が合わせまして、4,900万円資金の増加ということになりまして、期末残高といたしましては、2億8,300万ということをごさいます。

なお、（注記）にごさいますけれども、現金及び預金勘定の3億1,000万円、これは先ほどの貸借対照表の中で、現金・預金という額をごさいます、これから定期預金を除いたのがキャッシュ・フロー計算書の期末残高ということをごさいます。これも会計基準にしたがい、このような計上の仕方をしているものをごさいます。

以上がキャッシュ・フロー計算書をごさいます。

次に6ページの損失の処理に関する書類をごさいますけれども、これは期末未処理損失金を次期繰越金として処理するというごさいます、これを記載しているものをごさいます。

7ページにまいりまして、行政サービス実施コスト計算書をごさいます。

これは国民負担に帰するコストの総額を開示するという目的で作成するものをごさいます、の業務費用については、先ほど損益計算書でお示したとおりのものをごさいます、の損益外減価償却相当額：1億7,700万ごさいますけれども、これは承継資産の減価償却、それから除却相当分をごさいます、これは政府出資金の目減りということをごさいますので、国民負担の増加ということととらえられます。

の引当外退職給付増加見積額の700万円ごさいます、これは年度末の全職員が退職とした場合の総支給額の期首から期末までの増加額をごさいます。これは当センターは退職給付引当金は計上しておりませんが、行政サービスコスト計算書に、退職給与引当金に係る毎事業年度の増加額を表示することが会計基準で義務づけられてごさいます。ということで、の損益原価償却額を計上しているものをごさいます。

それから、の機会費用をごさいますけれども、これは政府出資金が91億ごさいます、政府出資金につきましては無利子でいただいているわけをごさいます、これが有利子であれば、国の収入になるということをごさいますので、これも行政コストとして計上するものをごさいます。

（注記）の2にありますように、10年国債の利付国債（新発債）の3月末現在の金利を使いまして計

算したものが、機会費用といたしまして6,500万という形になるわけでございます。

これを加えましたところで、行政サービス実施コスト、合計としては、13億8,000万円となります。

それから、8ページでございますけれども、重要な会計方針でございます。

会計基準で会計処理の原則及び手続等の必要な会計情報を注記しなさいとなっております。詳細の説明は省略させていただきたいと思っておりますけれども、1の運営交付金収益の計上基準で、費用進行基準としてございます。会計基準の中には、1つが成果進行基準、2つ目が期間進行基準、3つ目が費用進行基準と3つの基準がございますけれども、当センターの場合には業務と交付金の対応関係が示せないということから、費用進行基準を採用させていただいております。

それから、下から2つ目でございますけれども、重要な債務負担行為ということで、これが3,300万でございます。これは15年度中に契約をいたしました、支出が翌年度にわたるとい、いわゆる契約済繰越額が3,300万でございます。これにつきましては、テスト機器の更新とか設備の補修費といったものでございます。

それから、9ページから11ページまでは、これは附属明細書でございます、貸借対照表の中身を細かく書いたものでございまして、説明は省略をさせていただいてよろしゅうございますでしょうか。

最後にページ打ってございませんけれども、決算報告書をお付けしてございます。

これは収入と支出の予算と決算との比較したものでございます。収入では、運営交付金収入：12億5,800万、これは予算どおり収納はいたしてございます。

事業収入等でございますけれども、図書・雑誌出版収入とか研修、宿泊収入などといった自己収入でございますが、これは予算に対し1,900万円ほど収入超過となっております。この中には、予算決定後に会計基準が改正されたということもございまして、従来、相殺して計上しておりませんでした出版物の販売手数料を収入・支出、今回は決算では両建てするということでございまして、その部分が1,900万の中に900万含まれてございます。

それから、その他の収入は、これは厚生年金などの年金資金を使いまして、職員への住宅貸付制度がございまして、転貸資金貸付金という制度がございまして、これは実績がございませんでしたので0となっております。

ということで、収入合計としては、14億600万ということで、予算に対し226万6,000円の増額ということになってございます。

一方、支出でございますけれども、業務経費につきましては、これは事業部門の経費でございますけれども、5億4,600万ということで、予算に対し3,200万下回った金額でございます。このうち、備考欄に書いてございますけれども、契約済繰越といたしまして、テスト機器の更新費の繰越等がございまして、

それから、一般管理費につきましては、1億1,500万ということで、これも1,900万ほど予算より下回

ってございます。これもこのうち1,300万が備考に書いています設備補修費の繰越などでございます。

それから、人件費につきましては、6億5,000万ということで、差額が2,200万でございます。このうち、約2,100万でございますが、これは15年度にいわゆる給与改定が国家公務員されまして、国民生活センターもそれに準じまして、給与改定いたしまして、マイナス改定ということでございまして、それが約2,100万でございます。その分につきましては、16年度予算で予算措置されてございませんので、これは15から16年度に持ち越して、16年でその分を使うということでございまして、2,100万がこのうちに含まれてございます。

それから、その他の支出につきましては、収入と同じように、住宅資金貸付の実績がないということでございます。

ということでございまして、支出合計といたしましては、13億1,200万ということでございまして、予算に対し9,100万円下回ってございます。

ということで、収入では200万収入超、支出では9,100万の執行残ということでございますので、合わせたところで9,300万、これがいわゆる運営交付金債務として翌年へ持ち越すというものでございます。これに棚卸資産の期首と期末の差額分が乗っかる形で運営交付金債務といたしましては、9,700万という形になるわけでございます。

大変駆け足で申し訳ございませんでしたが、以上が、財務諸表の御説明でございます。

山本分科会長 どうもありがとうございました。ただいまの御説明は、通則法38条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、とされており関係上、御説明いただいたものであります。

それでは、ただいまの説明に関しまして、御質問等がありましたらお願いします。

大森委員 今日、監事さんは御出席ではない。これについて監事さんの内部監査というか、適正にちゃんとやったという文書が、監査結果はどこにあるんですか。

渡木経理管理部長 いただきました。監事監査受けまして、その意見書をいただいております。

川本理事 適正にされているというのをいただいております。

大森委員 今日の全体のことに付いてなくちゃいけないんじゃないですか、監事さんの名前を表したもので、いくつか重要な項目について、自分たちの調べた結果、適正に管理が行われていたとか、ちゃんとお名前のある文書がないといけないんじゃないですか。監事さんを採用してお仕事してもらっているのだから、お仕事の成果がここに出てこなくちゃいけない。じゃないかと私は思うんですけども、素人判断で。大体監事さんがここにおいでにならないことが不思議なんですよ。聞いてなくちゃいけない。全体の経営、全体にかかわることについて、ちゃんとこの場におられて聞いておられて、次年度にいろんな助言があればやらなくちゃいけないんじゃないですか。

既にきちんと、その文書は出ているんですか。

西経理課長 はい、ございます。

大森委員 コピー下さい。

西経理課長 はい。

大森委員 まず、それがあろうと思うんです、大きい話では、細かい点で、わからないことがあったらお聞きするんですけども。この国民生活センターで、業者からいろいろリースしてますでしょう。あのリースの経費みたいなものはどこの項目に入っているのですか。借りていて更新したりするでしょう。あの経費はどこに入っているのですか。リース関係のもの、損益計算書でいいですけど、みんなばらばらになっているのですか。どこに入っている。

西経理課長 業務経費で見っていきますと、3ページの9番目の賃借料です。

大森委員 それは、両方に入っているんですね。

西経理課長 はい。

大森委員 これはたまたま国の方からお金が来るときの区分けなんでしょう。ただし、13%削減せよという話は、一般管理費の方でやるんですよね。だから、こちらの方で具体的に何が入っているかということが大事ですよ。

それから、通常ここも役所風のところだから、残業をやっているはずなんですけれども、残業でどのくらい支出されていて、この6カ月間で削減されたかどうかということはどこかでわかりますか。これは効率化の1つの指標になっているんですよ。中にそれぞれ課長がおいでになるんだけど、職員がいて、仕事をちゃんとやると、従来より残業が減ると、目標を掲げていて、何%減らしたというようなことがしばしば出てくるんですよ。それは今回ないですか。

戸塚総務企画課長 書類としては、そのような整理をしたものはございません。

大森委員 全体とすると、効率化とか、そういうことの努力が具体的な経費で、どこでどういうふうになされたかということがあまり明確な文書で出てこないことの1つなんですね、今の話は、今回。それから、さっき機会費用の話が出てきているんですけど、国からお金が来るのは四半期ごとに来るんでしょう。どうやってきているんですか。

西経理課長 四半期ごとです。

大森委員 四半期ごとに。そうすると、さっきの話で言うと、あらかじめセンターの方では、何人がいつやめるかということがわかっているから、その計算に基づいて運営交付金をお願いしている。そのときは、同時に退職金もお願いする形で交付金があるのですか。

渡木経理管理部長 はい。

大森委員 そうすると、機会費用というのは、1年間来たということを前提にして計算しているにすぎ

ないんですか、意味ない。

渡木経理管理部長 行政サービス実施コスト計算書における機会費用は出資金です。これが有利子であったとした場合の計算です。

大森委員 仮にそれを実施した場合に、利子分に相当するのとどうなっているかとか、実際にはお金は四半期ごとに細かく正確に来ているでしょう。

渡木経理管理部長 運営交付金につきましては、四半期ごとに、予算額をベースに全額交付されます。交付金といたしましては、予算額どおり全額入るわけでございます。それは四半期ごとに、機械的に分けていきます。それを、あとは収益化するかどうかは、費用進行基準でやってございますので、その方で管理するということになります。

大森委員 もう一つ、わからないからお聞きするんだけど、国債買っていますよね。

渡木経理管理部長 はい。

大森委員 あれはどういう経緯で買われたんですか。というか、センターとしては、従来の資金運用部でどういう経緯でお持ちになっているか。ちょっとあまり聞いたことがないものだから。

渡木経理管理部長 これにつきましては、特殊法人の国民生活センターが発足したときに、政府から2億円の現金出資をいただきました。これにつきましては、そのまま国債として運用してございます。それから、あと、その前に特殊法人の国民生活研究所がございましたが、そのときに、いわゆる民間からの寄付金等がございまして、この分につきましては、資本剰余金という形で保有してございますが、この分について一部を国債で保有して運用しているというものでございます。

大森委員 そのとき、国民生活センター自身に、何か特段に理由があったんですか。特殊法人になったとき、国の方からわざわざ2億円ぐらいのもののお金が来たということは、何か理由があったのですか。

戸塚総務企画部長 結局2億円をベースにして、運用資金として一部運用させていきなさいよということだったんですね。

大森委員 それがたまっているのですか。これは現実に手をつけられないようになっているのですか、このお金は、何かのときに使えるようになっている。

渡木経理管理部長 今、政府出資金等が固定いたしましたので、ですから、そういった面では、政府出資金の目減りはできません。

大森委員 そうすると、財産ではないんですか。

山田大臣官房審議官 運用の果実を使うわけです。

大森委員 運用の果実はここで使える。

川本理事 それは収入の方に、今、低金利ですから、極めてわずかですけども、収入の方に何百万

か計上されてきているわけです。

大森委員 わかりました。ありがとうございました。

山本分科会長 ほかに何か御質問等ございますでしょうか。

それでは、先ほど申しましたように、主務大臣が財務諸表を承認するに際しては、評価委員会の意見を求められておりますので、次回分科会までに、各委員で御検討いただきたいと思います。また、当分科会として、この関係の御専門でおられます内閣府評価委員会委員の出塚委員にも御検討を依頼しておりますので、その結果も参考にして、当分科会としての意見をまとめたいと思います。

次に今後の予定につきまして、事務局から説明願います。

山田大臣官房審議官 お手元に資料6というのがございます。ごらんいただけますでしょうか。本日7月14日、第2回の分科会を開催いたしまして、国民生活センターからヒアリングをいたしました。これをもとに各委員の方に評価をいただいて、8月13日の金曜日に第3回の分科会を開催いたしまして、実績評価について分科会としての決定をいただきまして、それをここにございますように、総務省政策評価・独法評価委員会へ提出、また、独立行政法人国民生活センターへ通知するということになっております。

さらに、これを10月に、内閣府の独立行政法人評価委員会、分科会の上にごございます本委員会を開催いたしまして、各分科会、国民生活センター以外の分科会を含めまして、分科会の報告をいたしまして、必要に応じて各独立行政法人に対する勧告案というものを審査して決定をするということになってございます。

したがって、各委員の方におかれましては、本日のヒアリングを踏まえまして、8月13日に向けて、お手元にごございます資料3及び資料5、この評価表等を記入していただくということでございます。本日、もう既にお書きになったということであればこの場で提出していただいても結構でございますけれども、じっくり検討していただくということであれば、お持ち帰りいただきまして、事務的な都合がございますので、7月27日（火曜日）までに提出いただければ幸いです。

以上、今後の予定でございます。よろしく願いいたします。

山本分科会長 最後でございますが、2月23日の第1回分科会の議事録をお配りしております。既にきょうお申し出のあった部分は別ですが、必要な修正は反映させておりますので、念のため御確認いただきまして、これでよろしければ、きょうお申し出があった修正をさらに反映させて公開させていただきますので、よろしく願いいたします。

以上で、本日予定されました議題はすべて終了いたしました。

なお、次回、第3回の分科会の開催日程につきましては、先ほど事務局から説明がありましたとおり、8月13日（金曜日）14時から内閣府第3特別会議室で開催いたします。

これで本日の分科会は閉会させていただきます。時間を超過してご熱心に御審議、御説明いただきましてお礼を申し上げます。どうも御苦労さまでございました。