

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  
第32回議事録

消費者庁地方協力課

第32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  
議事次第

日時：平成24年7月24日（火）9:33～13:03

場所：消費者庁61会議室

1. 開会

2. 議題

- (1) 国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会について
- (2) 平成23事業年度業務実績報告について
- (3) 平成23事業年度財務諸表について
- (4) 中期目標期間に係る仮評価について
- (5) その他

○山本分科会長 どうも、皆様、本日は早朝からお集まりいただきまして、ありがとうございます。

また、交通関係のアクシデントもございまして、定刻を若干遅れて到着いたしまして、お待たせいたしました。大変失礼いたしました。

それでは、ただいまから「内閣府独立行政法人評価委員会第32回国民生活センター分科会」を開催いたします。

本日の分科会は、評価委員会令第6条の定足数の要件を満たしており、有効に成立していることをまず確認させていただきます。

それでは、事務局から、本日の配付資料について、御説明をお願いいたします。

○石田課長補佐 それでは、配付資料の確認をさせていただきたいと思います。まず、席上に3つのクリップになっております。一番初めの資料が本体の資料でございまして、次が参考資料、あと席上配付資料という3つの束になっております。

1つ目の束を外していただきまして、議事次第の「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会について」の関係の資料としまして、資料1と資料2と資料3がございまして、

次の「平成23事業年度業務実績報告について」の関係で、資料4-1と4-2、あと、現実に評価をしていただくものとして資料5がございまして、

資料5の関係で若干補足をさせていただきたいと思います。前回の国セン分科会の中で御指摘をいただきました部分につきましては、事前に分科会長にも御了承もいただきまして、皆様の御了解もいただきましたけれども、2ページの評価項目の欄の下から4つ目のところ、当初の「計画なし」を「予定なし」という形で改めさせていただきました。

それと、その下の部分でございましてけれども、「将来的に消費生活情報の入力に係る相談員の負担を改善するため」の後に「昨年度の動向調査を踏まえ」という文言を新たに追加させていただいた次第でございまして、

それと、次の3ページ目の評価項目の2つ目のところでございますが、ここも「計画なし」を「予定なし」に修正させていただきました。

それと、11ページでございましてけれども、これも評価項目の上から3つ目のところ、「計画なし」を「予定なし」という形に改めさせていただきました。

それと、その2つ下でございましてけれども、8の(1)のところでございますが、これも「計画なし」を「予定なし」という形にさせていただきました。

それと、最後のところも「計画なし」を「予定なし」という形で修正をさせていただいた次第でございまして、

それと、前回、もう一つ、分科会長から御指示も賜った部分でございましてけれども、参考の3の5ページの部分なのでございますけれども、政独委からの指摘事項の震災関連の項目について、これを新たに項目別評価の中に項目を立てるのかどうかという話を承りまして、内閣府にも御相談をさせていただきましたところ、総合評価表の中の評価委員会等からの指

摘事項に対する対応状況の中に記載をするということで、内閣府からも御意見を賜りまして、分科会長にも御相談をした結果、そういう形で今年度評価をしていただくことにさせていただいた次第でございます。資料5につきまして簡単に補足させていただいた次第でございます。

あと、資料6につきましては、総合的評価の部分でございます。

資料7につきましては、これは昨年度の国セン分科会からの指摘についての国センの実績などをまとめているものでございます。

それと、資料8でございますけれども、これは先ほどの参考5で昨年度の評価につきましての政独委からの御指摘についての国センからの実績をまとめているものでございます。

次に、議題の「平成23事業年度財務諸表について」の関係でございますけれども、資料9としまして財務諸表。

それと、資料10で監事監査結果について。

それと、次の「中期目標期間に係る仮評価について」の関係でございますけれども、これは資料11でございます。これは3月29日の内閣府独立行政法人評価委員会で決定されました仮評価のフォーマットでございます。

あと、資料12といたしまして、国民生活センターの中期計画と、それぞれの年次評価、23年度までの対比表になっております。

それと、資料13で中期目標でございます。

次に、資料14としまして「独立行政法人国民生活センターの役職員の報酬・給与等について」というものでございます。

それと、資料15で「PIO-NET刷新に関する検討会 中間報告」となっております。

資料は以上でございますが、次に、参考資料でございます。

参考1が評価基準を載せております。

参考2としまして、政独委から「平成23年度業務実績評価の具体的取組について」の送付が5月21日にまいりました。1ページを開いていただきまして、「平成23年度業務実績評価の具体的取組について」という形で、政独委から、評価をするに当たって留意すべき点をまとめているものでございます。この関係で資料を今回つけさせていただいておりますので、若干補足させていただきます。

この中の第2の各法人に共通する個別的な視点関係の2の1の1つ目の●でございますけれども、独立行政法人の事務事業の見直しの基本方針で、個別に措置を講ずべきとされた事項等で、平成23年度において取り組むこととされている事項についての法人の取組状況につきましては、席上配付資料の1-2で、どういうものが独立行政法人の事務局事業の見直しとして個別に示されているかということがわかるもの、あと、フォローアップも示しております。

次の●で、当委員会が主務大臣に通知した勧告の方向性のうち、平成23年度において取り組むこととされている事項についての法人の取組状況については、現時点では指摘はさ

れておりません。次の平成22年度業務実績評価についての指摘事項への対応というのは、資料8でございます。

次の公益法人等に対する会費の支出については、ここで述べられていることがわかるものとしまして、席上配付資料の4で独立行政法人が支出する会費の見直しの対応についてという資料をつけさせていただきました。

次でございますが、3ページ目の3、保有資産の管理・運営等についてが一番上の●でございますが、職員宿舎につきまして、国民生活センターの宿舎見直しの現状がわかる資料としまして、席上配付資料5を添付していただいております。

次の●でございますけれども、基本方針において、既に個別に措置を講ずべきとされた施策棟以外の建物、土地等における利用実態等の把握状況がわかる資料としまして、席上配付資料1-1を置かせていただいております。

簡単に補足させていただいた次第でございます。

それと、参考3としましては、昨年度の政独委からの指摘状況。

それと、参考4としまして、これは後ほど国センから触れられるとは思いますが、PI0-NET2010を行った後の、どのようなマイナーチェンジを行ったかがわかる資料になっております。

それと、参考5としまして、国民生活センター法施行規則、いわゆる内閣府令でございますが、それをつけております。

次に、参考6としまして、随意契約適正化についての資料。

それと、参考7としまして、国民生活センターの役員給与規程の改正が行われておりましたので、それを配付させていただきます。

あと、席上配付資料につきましては、目次のとおり、1-1から1-6まで配付されております。

以上でございます。

○山本分科会長 どうも御説明ありがとうございました。

委員の皆様、資料の過不足がございましたら、どうぞお申し出いただきたいと思っております。

それから、本日は、いつもにも増して資料の種類、数も多いところでございます。事前に一部を除き提供されたかと思っておりますが、私自身も全部に完全に目を通したわけでもございません。また、相当複雑な案件が関係していますので、審議の過程において、ご不明な点がでてきましたら、随時御質問を出していただきたいと思っております。そういう形で審議を進めてまいりたいと思っております。

それでは、議題に入らせていただきます。今日は、お手元の議事次第にございますように、議題が5つほど用意されております。通常のとくち違ひまして、仮評価でありますとか、国への移行に関する検討の御報告でありますとか、いろいろと盛りだくさんでございます。しかし、全体としては、最大3時間程度をめぐりに作業を終えたいと思っておりますので、どうぞ御協力をお願いいたします。

では、まず、議題の1といたしまして「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会について」、事務局から御説明をお願いいたします。

○林課長 それでは、お手元にお配りをしております資料1～3に基づきまして「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」の検討状況について、御報告をさせていただきたいと思っております。

まず、資料1をごらんいただきたいと思っております。これは同検討会の設置についての資料でございます。この2月10日にこの検討会の立ち上げをいたしまして、この検討会の検討対象は、3のところをごらんいただきますと、従来、国民生活センターの組織の在り方についての議論がいろいろな場で行われてきたわけですが、今回は、国民生活センターについて、国への移行が閣議決定されたことを受けまして、これを担う、国における組織の具体的な在り方を検討することがまず第一なわけですけれども、それに加えまして、消費者庁、消費者委員会、その他の消費者行政に係る体制の在り方全体についての議論を行うということで、この検討会を立ち上げたところでございます。こうした関係もございまして、検討会の庶務につきましては、内閣府の政策統括官のラインで処理をいただいているという状況でございます。

裏にメンバー表をつけてございます。主宰は副大臣という形になっておりますけれども、座長は前の内閣府の独法評価委員会の委員長をお務めいただいた大森先生をお願いをして、学識経験者の方、あるいは消費者団体の皆さん、あるいは日弁連の方などなど、関係者の方にお入りいただいて、議論を進めていただいているところでございます。

資料2に、これまでの開催実績を載せさせていただきました。この検討会の検討事項が、先ほども申し上げましたように、消費者行政の体制の在り方そのものについての議論ということがございましたので、2月22日に第1回を開催いたしました折には、消費者庁創設前に議論が行われておりました消費者行政推進会議の座長をお務めいただいた佐々木毅先生にお越しいたごいてヒアリングをするといったことでキックオフをいたしまして、マスコミの関係の方や自治体の関係の方、あるいは経済界、消費者団体、さまざまな関係者の方に、まずはヒアリングをして、現在の消費者行政体制に係る問題点や課題といったこと、あるいは現状に対する評価といったことを御議論いただいております。

こういった御議論を踏まえまして、具体的には裏面の2ページ、4月25日に開催をされました第6回から、論点の整理をさせていただきまして、現在持っている課題を事務局で整理をして、委員の皆さんに御議論いただくということで、議論を更に進めさせていただいております。

特に、本日、6月29日に行いました11回目の検討会で出させていただきました論点整理の資料を資料3として配付させていただいております。

ちなみに、6月29日には改めて、論点整理を踏まえた議論を受けて、自治体の皆さんや相談員の皆さん方にまたお集まりいただいてヒアリングを行っております。

また、本日も、夕方といたしますか、夜、更に12回目のこの検討会を開催する予定にして

おりまして、本日も更に弁護士の方にお越しいただいてヒアリングをする予定になっております。

論点整理について簡単に御紹介をさせていただきますと、まずは、課題として3つほど挙げさせていただいております。課題1が司令塔機能の発揮でございます。課題2が消費者行政を担う職員の養成・確保。課題3として、総合力の充実に挙げさせていただいております。

特に、最初の課題、司令塔機能の発揮というところにつきましては、この分科会の委員の皆さんも御存じのとおり、消費者庁を創設いたしますときに、消費者行政の司令塔機能ということで創設をされたという背景がありまして、これを踏まえて、現在の機能の在り方がどうなのかといったこと、評価を含めた議論が行われているということでございます。

1 ページ目の一番下の○に、司令塔機能の十分な発揮のために、どういう体制があるべきかということについて論点を立てられておりまして、今、関係する機関として、消費者庁をはじめとして消費者委員会、あるいは国民生活センターという、それぞれの組織があるわけですが、これらについて、①～④のような取組が今後、更に連携をして発揮されていくことが大事だろうという議論がされておりました。特に、司令塔機能を消費者庁が担うと言いつつ、消費者委員会であったり、国民生活センターであったりといったところが、補完的に機能を分担し合っている部分もあって、そういったことを踏まえると、更に有機的に結合していくことが必要だろうというような議論の方向になっております。

1 枚おめくりいただきますと、具体的に問題点として、現状の評価を踏まえた上でどうするかという方向性の論点が5点ほど示されておりまして、これは国センの議論を始めましたときから課題として認識をされていたところですが、司令塔機能に「現場」をどのように結びつけるかといったこと、あるいは専門的知見を蓄積、集約するためにどうあるべきかといったこと、消費者委員会の機能と審議結果の実効性の向上をどう図っていくか、更には、消費者政策会議という閣僚クラスの会議があるわけですが、司令塔機能の発揮の上では、行政機関としての消費者庁や消費者委員会、あるいは独立行政法人としての国民生活センターだけではなくて、消費者政策会議を主宰します特命担当大臣の司令塔機能も重要なのではないかと、その大臣の機能を発揮する場として、消費者政策会議を更に活性化していくべきではないかといった議論も行われております。

2 点目の大きな課題として、消費者行政を担う職員の養成・確保ということがございます。これは人事の任用や採用の問題ということもありますし、いかにキャリアパスを形成していくかといったこともございます。ここでは、消費者庁や消費者委員会事務局に必要な専門性をどう確保していくのか、あるいは消費者目線をどのように涵養するかといった点、あるいは国民生活センターの職員の活躍の場をどう広げていくのかといったことも併せて議論をしていただいております。

更に、3 点目として、総合力の充実というものがございまして、特にここでは、消費者行政について、消費者庁、消費者委員会、国民生活センター、あるいは他の府省庁との有

機能的な連携に加えて、民間や地方を含めた幅広い力を結集していくことが必要であろうという議論を行っていただいております。そのことを踏まえて、3ページ目に3つほど書いてございますけれども、消費者団体の役割をどう認識をして、その視点や知見を行政にどう反映していくのかといったこと、それから、民間活動の発展を支援できる体制をどうつくっていくのか、あるいは地方との連携をどう進めていくのかといった論点が立てられております。

Ⅲで、この検討の場の1つの大きな中心課題でありますけれども、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方についての議論をしていただいております。ここでは、もともとこの検討会の始まる前に、検証会議で議論が行われましたときに、国民生活センターの各機能については、その全てを維持して、基本方針に一体性を確保しながら、より一層充実をさせていくという方向性が出されておりましたので、このことを踏まえた議論を行っていただいております。

その上で、各機能について、各機能の「維持」をどのように図っていくのかといったことを議論していただいております。相談・あっせん、ADR、あるいは注意喚起、あるいは研修や相談員資格の付与といったことが今、国民生活センターで行っていただいている機能なわけですが、それぞれについて、どういう組織が担っていくべきか、あるいはその維持をどう図るかという議論をしていただいております。

特に、3ページの5つ目のポツに下線が付してありますのは、従来、商品テストを踏まえまして、研修や相談、ADR、あるいは情報の収集・分析・提供といったところについては、ある意味で深まった議論が行われてきたわけですが、特に相談員資格の付与という機能についても、維持すべき機能として議論すべきではないかという指摘もございましたので、これも加えて、その意味で変更を加えたものですから、ここに下線が付してあります。

それから、1ページめくっていただきますと、こういった維持の問題に加えて、これは組織論、組織の在り方に通ずるものですが、「一体性」をどう確保していくのか、それと同時に、国センの重要な機能は地方支援が最も大きな柱ですが、そういったことを踏まえて、機能の一層の充実をどう実現していくのかといった議論をしていただいております。

最後に、これがある意味では出口になるわけですが、国民生活センターの機能を担う国における組織形態についての議論も行っていて、国への移行ということは決まっておるわけですが、組織形態については、選択肢の問題として、内部部局にする、あるいは審議会等や施設等機関、あるいは特別の機関といった形で附属機関として位置づけるという、いろいろな選択肢をお示しして、そのメリット、デメリットを比較した上での議論を行っていただいております。

この点については、まだ明確な方向感が決まっているわけではありません。ただ、大きな1つの流れとして、一体性を確保しながら、ある意味での独立性や自立性を確保してい

く上では、特別の機関というのが1つの在り方としてあるのではないかというのが、この検討会の中での、私なりに拝聴しておりまして、大きな流れの1つなのではないかなと思っております。

その上で、2つ目の問題として、移管先をどこにするのかという問題がありまして、ここでは3つの選択肢を掲げております。内閣府本府、消費者委員会、消費者庁、この3つの選択肢の中での議論を行っていただいております。ただ、消費者委員会は、いわゆる8条委員会、審議会等に位置づけられておりまして、こういった政策の実施や決定をするような機関ではないということもあって、消費者委員会を8条委員会のまま、国民生活センターを組織的に受け止めるというのはなかなか難しいのではないかとということで、実質的には内閣府本府、あるいは消費者庁のいずれがふさわしいのかといったところに、議論としては流れがあるのかなという感じでございます。

その上で、今後、消費者行政の課題といったものを考えていく上で、どのように組織の在り方を最終的に考えていくのかということが論点として提示をされているという状況でございます。

今の状況については、この論点については、それぞれ一巡をして、一旦は全ての議論をしていただきました。その上で、もう一回、関係者のヒアリングを踏まえた議論を行って、最終的な移管先や組織形態、このことには、背景として、先ほど申し上げました消費者政策会議の位置づけなども含めて、消費者行政体制全体をどう再設計をしていくのかということを含めた結論を出していただくことになると思います。先ほど申し上げましたように、本日、再度、この検討会が行われる予定になっておりますけれども、最終とりまとめの具体的な時期については、各委員間でイメージが固まっているわけではないので、まだしばらく議論は続くのではないかとこの状況でございます。

私からは以上でございます。

○山本分科会長 御説明どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、委員の皆様から御意見、御質問がありましたら、お出しいただきたいと思っております。いかがでしょうか。特にございませんでしょうか。

これと直接関係ないのかもしれませんが、独法全体の改革がありますね。これには法改正が必要ですね。そちらの方はどうなりそうですか。

○林課長 今、私が承知をしているところでは、独法通則法の改正案については、国会に提出された後、まだ審議は行われていないという状況なので、その意味では、独法通則法の成立自体の今後の見通しというのは、まだ明確に道筋が見えていない状況だというふうに聞いております。

○山本分科会長 会期延長されましたけれども、今国会中に通るかどうかもまだ見通せない。

○林課長 これは独法通則法だけの問題だけではなくて、私ども消費者庁でも、特定商取引法の改正案ですとか、消費者安全法の改正案、いずれもこの国会に提出をしております。

一部、特商法についてのみ参議院で採決をしていただきましたけれども、まだ衆議院含めて、どう国会運営がなされていくのかというのは非常に厳しい状況でして、残すところ一月半ほどになりました。したがって、どの分野も恐らく共通で、会期末ぎりぎりまで国会との調整を続けながら、各法案の成立に向けて鋭意努力をしているところで、正直、私どもの法案についても、出口感という意味では、ここで成立というような明確なスケジュールが立っている状況ではないので、今後、国会の状況については十分注視をしていかなければいけないと思っております。

○山本分科会長 わかりました。国への移行の話は、検討会で粛々と検討され、ある時期に意見がとりまとめられるかと思いますが、当然、独法改革と関係しているものですから、お聞きした次第です。

委員の皆様、御質問、御意見、よろしいですか。それでは、今、承ったのは、来年以降の当分科会の作業に影響があるということと、それから、後ほど業務実績報告などを御審議いただきますけれども、現時点においても既にこういった動きが国民生活センターの業務に影響してきている部分もございます。その背景という意味でも御説明をいただいたこととありますので、また後ほどの審議で御参考にしていただければと思います。

それでは、続きまして、議題の2「平成23事業年度業務実績報告について」に移らせていただきます。配付しております資料の横長A3の実績報告書、それから、資料5の項目別評価表につきまして、まず、国民生活センターより説明をしていただきます。

各委員におかれましては、実績報告書をごらんいただくとともに、お配りしております項目別評価表のA3の紙の右から3番目、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、評価理由につきましても、御意見なども含めまして、特段ございましたら、記入していただきたいと思っております。

それから、これはなかなか現実には難しいかと思っておりますけれども、併せて資料6の総合評価表も、B4横長の資料でございますけれども、もし時間的な余裕がございましたら、こちらにも、御記入いただければと思います。

いずれの評価につきましても、これは後日記入していただいて、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。委員の皆様から記入していただいた資料を基に、各委員の評価をまとめまして、これを次回の分科会に配付いたしまして、御審議の上、最終的な評価をそこで決定したいと考えております。

それでは、平成23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をお願いいたします。

○野々山理事長 理事長の野々山でございます。本日はよろしくお願いたします。

当センターの在り方は、長期間議論をされてきていますところ、その内容は、今、林地方協力課長の御説明のとおりであります。本日も検討会の議論がありまして、間もなく1つの結論が出るかと考えております。今後、我々の組織がどういう形になっていくかはこれからの議論の結果次第になりますけれども、その議論がどのような結果であろうと、私た

ちは、今、行っている当センターの役割をきちんと果たしていくことが重要であると考えております。そういう思いで、私どもは日夜業務に取り組んでいるところであります。

平成23年度におきましては、特徴的な点は、まず1点は、東日本大震災への取組みを集中的に行ったということです。「悪質商法110番」の実施や、現在も行っております放射線物質検査機器の自治体への無償貸与、あるいは被災地への専門家派遣を行っております。

それから、2つ目は、各地のセンターのニーズに応じていくということがありまして、その重要なものとして、商品テスト依頼について、原則、全件対応していこうということで、今、取り組んでおります。

それから、3つ目は、研修についての見直しをいろいろ図っております、その中の1つとしては、Dラーニングといいます、地方にいながらにして研修ができるものの取組みも始めております。

更に、消費者への情報提供につきましては、年間50件の目標を大きく上回る88件の情報提供を実施してまいりました。

詳細はこれから担当理事から報告させていただきます。本日はよろしく御査証のほど、お願いしたいと思います。

○古畑理事 それでは、おはようございます。国民生活センターの古畑です。

23年業務実績について、A3縦型の項目別評価表に沿って御説明させていただきます。資料5になるかと思えます。主に左から2番目の評価項目のポイントと、中央から右側の実績欄を中心に御説明させていただきます。冒頭、事務局からお話のありました資料7と8もできるだけこの中で溶け込んで御説明させていただければと思えますけれども、後ほど別途7と8についても御説明させていただきます。

まず、業務運営の効率化に関する目標としては、一般管理費及び業務経費ですけれども、一般管理費については前年度比3%以上、業務経費については前年度比1%以上の経費の削減を行うという目標に対し、実績としては、右の実績欄へ移りますけれども、一般管理費について、23年決算額は2億800万円ということで、効率化係数3%を織り込んだ平成23年度予算額から更に5万8,000円の削減となりました。

具体的には、派遣職員による役員秘書の見直しにより、外部委託費を338万5,000円削減いたしました。また、備品購入に係る経費の抑制を図り、年額45万2,000円を削減しております。

業務経費については、同様に、23年度の決算額は14億871万5,000円となり、23年度予算額17億9,378万円に対し、3億8,500万円の削減となっております。

経費の執行管理につきましては、年計に対する進行状況と経費の執行状況について、四半期ごとに各部門に対するヒアリングを実施し、年計を着実に実行するために優先順位の見直し等、適宜調整を行いました。

具体的な削減内容につきましては、個人情報保護に関する相談情報データベースの情報システム機器の更新に際し、既存のシステム機器を活用することで賃借料等を295万6,000

円削減しております。啓発資料について、既存コンテンツを活用することにより、作成等に係る費用を334万5,000円削減しております。

なお、23年度予算において、上記のほか、20年度補正予算（第1号）の「安心実現のための緊急総合対策」の消費者政策強化対策に係る経費として9億2,564万円及び同補正予算（第2号）の「生活対策」同様、89億6,534万円がそれぞれ措置されておりますけれども、このうち23年度において、関係機関と調整の上、地方消費者行政活性化事業を支援するため9億3,546万円を執行する一方、当該予算の執行計画について見直しを行いまして、独法通則法に基づき、58億3,000万円を不要財産とし、23年度中に国庫納付いたしました。

次に、人件費ですが、総人件費については、5年間で5%以上削減を行うという計画、具体的には実績欄にありますように、23年度の人件費決算額は10億9,711万円となり、効率化係数1.15%を織り込んだ23年度予算額11億4,590万円から更に4,879万円の減額をいたしております。

23年度の総人件費を17年度と比べて5%以上削減する計画に対しましては、23年度における対17年度増減率は-8.2%となっております。17年から23年は6年間になりますので、単純に1%ということで、6%基準でございますけれども、そこが-6.2を達成しているということでございます。

それから、給与水準でございますが、右の実績欄にありますように、23年度、役職員の報酬・給与等を整理し、取組状況について、ホームページ上で例年どおり公表いたしました。

ラスパイレス指数については、従前より対国家公務員指数と地域・学歴勘案指数の両建てで御説明させていただいておりますので、本年度も同様の比較推移で御説明させていただきますが、専門職としての色彩の強い大卒以上の学歴を有する優秀な人材を採用してきたこと、東京、相模原の両事務所で行う事業に一体的関係があり、同一の給与体系を適用することがございますけれども、23年度におきましては、俸給の切替えに伴う俸給月額の見直し等の廃止や、国家公務員が23年4月に、これまで給与構造改革において抑制してきた昇給を若年・中年層に1号俸回復させたところでありまして、当センターにおきましては、その実施を見送るなどの措置を講じ、給与水準の抑制に努めてまいったほか、勤務成績を反映した給与制度の運用等、積極的に改革に取り組んでおります。

なお、23年度対国家公務員指数111.8、対前年度0.7ポイント増、地域・学歴勘案指数では100.4、対前年度0.3%増と、前年度に対し微増しております。

ラスパイレス指数については、今回の算定母数は90名となりますけれども、消費者庁との連携により、23年度においては6～7名、消費者庁へ出向させていただいておりますけれども、0.3～1%程度のラスは変動する数値であることがシミュレーションよりわかっております。

ちなみに、この6～7名の職員を出向させていなかったと仮定したら、ラスパイレス指数は98.7%となっていたところですのでということも併せて御報告させていただきます。

次に、随意契約の見直しについて、実績としては、契約件数で22年度22%のところ15%、契約金額で22年度17%のところ4%とそれぞれ減少し、随契見直し計画に基づく取組みを着実に進めております。

また「独法の契約状況の点検・見直しについて」という21年11月17日閣議決定に基づき、監事及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、4回の委員会を開催し、契約の点検・見直しを実施いたしました。

次に、2ページに移らせていただきます。保有資産の有効活用でございますけれども、実績といたしましては、市場化テスト導入に伴う一般競争入札、これは総合評価落札方式ですけれども、実施し、落札業者と21年度から3か年の契約を締結しております。

23年度における市場化テストに係る外部利用の延べ宿泊者及び宿泊収入は、それぞれ前年度を若干上回っております。しかし、東日本大震災の影響によるキャンセルを加味した場合は、いずれも前年度を下回っております。これは表中の延べ宿泊者数の括弧の中の数値を見ていただければおわかりなのですけれども、22年度、括弧内2,207名、実数、下に1,618名とございますが、例年、主に期末の3月10日過ぎに駆け込みでいっぱい入ってくるのですけれども、今回、3・11ということで、結果的にこういうことになったわけでございますけれども、23年度は、その数値、1,618より1,651ということで、若干増えた状況でございます。

次に、淵野辺にございます相模原事務所につきましては、24年1月20日の閣議決定の「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」における「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度中を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方について検討しているところでございまして、相模原事務所の在り方については、同検討会の結論を踏まえて検討することとしています。

24年度につきましては、当該施設での研修事業は行わないことから、外部利用を含めた当施設の利用は行わないことにしております。

また、次の欄ですけれども、東京の品川事務所につきましては、22年12月17日閣議決定の基本方針「組織の見直し」において「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も含め、法人のあり方を検討する。」とされたことから、当該結論を踏まえ、移転について検討することとしておりました。しかし「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」において、25年度を目途に当センターの機能を国に移管することが決定したことから、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、検討することとしております。

次に、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の1番目、消費生活情報の収集・分析・提供という目標に対しまして

は、右の欄ですけれども、「PIO-NET2010」は、安定的な稼働に努めるとともに、22年度に寄せられた改善要望のうち優先度の高い項目、例えば、画面表示の拡大対応とか、メモ欄の随時修正とか、ワードメモ機能追加など、システム改修を行い、それらは23年7月4日と10月3日の2回に分けて改善プログラムの実施を行いました。

これは、冒頭、事務局から話がありました参考資料4をごらんいただければと思うのですが、A4の縦の資料になってございます。こちらはPIO-NETのワーキング・グループで使った資料の1つでございますけれども、全般、登録、修正決裁、検索集計、印刷、その他と、項目として5～6項目あるわけでございますけれども、全件で4,432件のリクエストを全国消センからいただいた中で、それをカテゴリー分けしますと、その他を除き、全部で39カテゴリーになるわけですが、そのうちの29カテゴリーについて、今、表中御説明させていただいたように、対応ができたということでございます。

次に、開設日が週3日以下でPIO-NET端末の配備を希望する消費生活相談窓口について、予算の状況、利用環境の整備等を勘案しつつ、優先順位に応じて順次、端末機の配備を行うという目標に対して、右欄の実績ですが、23年10月12日に全国の都道府県、政令指定都市へ新規追加配備に関する要望調査を行いまして、10月14日には既設の消費生活センターに追加配備に関する要望調査を実施し、12月14日に既設消費生活センターへの追加配備、50か所へPCターミナル58台を、また、12月16日に新規箇所への追加配備、91か所、PCターミナル146台を決定いたしました。現在、回線施設と端末の調達を行い、計1,067か所、3,854台の端末が配備されることになっております。

次に、左の欄で、将来的に消費生活情報の入力に係る相談員の負担を改善するため、最新の検索技術等について調査研究に着手するという目標に対しましては、次期PIO-NETシステム、PIO-NET2015と仮称しておりますけれども、課題に適応可能なデータマイニング技術に関する調査研究として「PIO-NET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」の企画競争を23年6月9日に実施し、7月21日より研究に着手いたしました。研究の内容については、内容キーワードの自動分類技術、事業者の名寄せ技術、商品役務分類の自動分類技術、早期警戒指標への応用技術でございます。

研究結果については、24年1月24日に中間報告会を実施いたしまして、本年3月末に次期システムへの導入の提言を踏まえた研究報告書が完成いたしました。調査研究の概要は、先行研究に関する調査、異なる手法の分類域に対する精度調査、分類項目を網羅的に増やした場合の精度の調査、経年変化が分類域に及ぼす影響、今後の課題提案という構成となっております。

次に、「早期警戒指標」の整備についてですけれども、PIO-NET情報の監視・分析に資するため開発した早期警戒指標に基づき、情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費者センターへ定期的に提供するという目標に対しましては、右の実績欄にありますように、23年度は中央省庁、地方公共団体に対し、定期的に早期警戒指標を提供するとともに、消費生活相談早期警戒システム、PIO-ALERTと呼んでいますけれども、運用開始後の提供の

在り方を検討し、PIO-ALERT上で両指標、ここで言う両指標とは、本文中にございます急増指標と特商法指標というものですけれども、この下に出てまいります、を利用できる環境を構築いたしました。よって、PIO-ALERT上では両指標を即時に抽出し、表示することが可能となっております。

なお、法執行機関は、操作の端緒情報を公開しないために、早期警戒指標が行政処分の直後の端緒情報となったか否か、明らかにすることは困難でございます。そのため、次善の策ではありますが、以下の方法で指標の有効性について確認しました。

まず、特商法指標でございますけれども、特商法指標開発後、21年1月～24年3月まで、特商法違反で行政処分された事業者、または同法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は305社あることが確認されております。この305社につき、行政処分された時点の直近の指標値を調べました。PIO-NETデータが存在していなかった3社を除いた302社のうち、166社が指標値の上位50位以内に入っております。特商法指標の集計単位としている購入契約先キーワード、いわゆる事業者名が1年間で15万件入ってくることにより、166件というのは、かなりフォーカスされた、0.11%という数字でございます。特商法指標が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えております。

次に、急増指標についてですが、急増指標を利用して、直接的な注意喚起、情報提供につなげる検討の場としましては、消費者庁及び当センターで定期的に開催している「財産事案情報共有打合せ」という会議が挙げられます。当該会議は、消費者庁及び当センターにおいて迅速かつ効率的な注意喚起ないし情報提供を実施するため、両者で定期的に情報共有することを目的とし、23年10月より発足し、週1回のペースで開催されております。当該会議におきまして、当センターから主に急増指標、上位30位の情報を提供し、審議に活用しております。

会議発足以降、消費者庁で実施した消費者安全法に基づく事業者名を特定した公表は、手口から5件、事業者から16件でございますけれども、急増指標30位での検出率は5件、手口については100%、事業者名については9事業者、56.3%の検出能力を示しております。

次に、早期警戒指標の情報から重要な事案を発見し、消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費者生活相談早期警戒システム」の安定的な稼働を図るという目標に対しましては、23年においてはユーザー数の制限もあるものの、メインセンター、中央省庁のユーザー全て閲覧できるように、ユーザー数の拡大、これは266から2,471まで増加を図りました。

次に、3ページに移らせていただきます。「事故情報データベース」の整備につきましては、システムの安定的な運用を図るとともに、消費者庁との協議を踏まえ、改善項目を検討し、各機能改善等の改修に着手しております。

次に、「消費者トラブルメール箱」の運用ですが、多数案件や新規手口の案件など、重要性の高いものにつき、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上、ホームページ上で提供するという目標に対する実績ですが、23年度の「消費者トラブルメール箱」に寄せ

られた件数は1万2,762件となり、前年度に比べ4%、439件の増でございました。「消費者トラブルメール箱」で収集した情報につきましては、その集計・分析結果を内部資料として活用するとともに、ホームページ上で情報提供しております。数値は表中のとおりでございます。23年度1万2,762件と書いているところでございます。

次に、その提供の部分でございますが、「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報のうち、多数案件、新規手口の案件など、重要性の高いものについて、消費者トラブルの解決策やアドバイス、未然防止のために情報を国民生活センターのホームページ「メールでのよくある情報提供と回答」をFAQのコーナーに掲載しております。FAQは20年度から順次追加更新しておりますが、23年度は54件の追加更新を行い、24年3月末時点の累積件数173件となっております。

次に、調査研究については、右の欄に示すとおりでございますけれども、これは分科会で厳しい御指摘をいただいた部分でございます。「第39回国民生活動向調査」を実施いたしました。国民生活動向調査は、1971年以降、暮らしにかかわる意識や消費者の行動を把握するために実施しております。今回の特定テーマは「身の回りの危険と安全への対応」として調査票を作成し、5月に発送いたしました。5月19日～7月1日を調査期間とし、改修後、震災関連の項目に関し、概要を速報版としてまとめ、9月22日に公表しております。また、調査結果全体の報告書につき、有識者を集め「国民生活動向調査に関する検討委員会」のヒアリングを経て、12月に報道発表いたしました。

上記調査のほか、23年度は「消費者トラブルメール箱」におけるテキストマイニング技術の導入について調査・検討も併せて行いました。これは相談情報部で行ったことでございますけれども、調査・検討の結果、残念ながら「消費者トラブルメール箱」へのテキストマイニング技術の導入は時期尚早という判断に至りました。

次に、国民への情報提供の強化ですが、報道機関等を通じた情報提供を機動的に年間50件以上行うという目標に対しましては、23年度においては、記者説明会を機動的に23回、ホームページまたはFAX公表を20回開催し、目標の50件を大幅に上回る88件の情報提供を行いました。

情報提供の際には、各部が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施するわけでございますけれども、また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催しております。

なお、財産事案については、23年10月以降、消費者庁との間で「財産事案情報共有打合せ」を原則、毎週開催し、案件の選定段階から庁と情報共有しております。また、情報提供資料は役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表しています。

消費者トラブルが著しく増加している事案、重大な被害が生じている緊急案件については、迅速な共有に努めており、PIO-NET、これは端緒情報の公表についてですけれども、商品テスト事案、震災報告を除く35件のうち、21件については、事案の選定から1か月以

内に、また11件については、1か月以上2か月以内に公表いたしました。主な内容は表中記載のとおりでございます。

次に、国民への情報提供に当たり、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生の拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組むという目標に対しましては、23年度に報道機関等を通じ行った情報提供88件のうち、財産、生命・身体事案にかかわるものなど33件において、事業者名を含む情報提供を行いました。

事業者名を含む情報提供は、以下、カテゴリーに分けたとおりでございます。取引関連18件、商品テスト関連13件、危害情報関連2件ということでございます。

次に、ホームページ、出版物による情報提供ですが、ホームページは、コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページの利用者の利便性の向上を図るという目的に対し、アクセス数が最も多い「全国の消費生活センター等」というコーナーについて、各消センへのリンクを追加し、より多くの情報を得られるようにしたほか、聴覚障害者向けのFAX番号や平日バックアップ相談の案内を追加し、コーナーの拡充を行いました。また、ADRコーナーにおいては、当センターが実施したADRの結果の概要につき、個別事案の記事を探しやすくする対応を行ったほか、業務内容の変更に伴い、関連するページの修正等を行っております。

また、更なる利便性向上のためアクセシビリティに関する職員研修を実施し、障害者によるユーザー評価、総務省「みんなの公共サイト運用モデル」にのっとりウェブアクセシビリティ方針策定のための現状分析及び方針作成、ガイドラインの作成まで行いました。

ちなみに、アンケートを行った3名は、視力障害者、全盲が1名、弱視が1名、聴力障害者1名、こういう方で実施しております。

次に、4ページでございます。緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供するという目標に対し、23年度は、表中記載の情報につき、迅速な情報提供を行いました。このうち「茶のしずく石鹼によるアレルギー」「安愚楽牧場の破綻」など、被害が甚大な消費者事件に関する情報については、特に迅速に情報提供を行いました。具体的には、こちらに書いているようなことでございます。茶のしずく、安愚楽牧場、悪質“出会い系”、美容医療、国民生活センターを名乗る等でございます。

特に「茶のしずく石鹼によるアレルギー」は、経皮吸収から、結果的に経口吸収でのアナフィラキシーショックが起こるといふ新しい事例でございましたので、これについては、非常に迅速に注意喚起をいたしました。

次に、出版物ですが、消費者問題の専門誌『月刊国民生活』を定期発行するとともに、コンテンツのホームページへの掲載につき検討するという目標に対し、消費者問題の専門誌『月刊国民生活』を毎月発行いたしました。

なお、『月刊国民生活』は23年度末で紙媒体として終了し、休刊することとなりましたが、24年度より、当センターホームページ上でウェブ版「国民生活」とし、記事の無償掲載を行い、併せて全国の消費生活センター等を対象に印刷物を無償で配布する事業の準備

を23年中は行っております。現在はそれを実施しております。

次に、「『月刊国民生活』について、内容の充足と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査でございますけれども、実績といたしましては、講読者への満足度アンケート調査の結果、5段階評価で4.6の評価をいただいております。実施内容、対象者数、回収方法、回収率は表中記載のとおりでございます。

次に、国民の日常生活の情報源として『くらしの豆知識』を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデージー版を作成する。『くらしの豆知識』は書店等で市販しているほか、地方自治体が実施する消費者啓発を支援するため、各地消費センからの発行者名義の差し替え依頼にも対応し、約45万部を発行いたしております。また、デージー版というのは、デジタル・アクセス・インフォメーション・システムのことでございますけれども、それを1,000部作成しております。

次に、高齢者や障害者への情報提供ですが、23年度は「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を12回発行いたしております。メルマガの概要は以下のとおりで、「見守り新鮮情報」については、このような5件の例示を出しております。「子どもサポート情報」についても、震災に便乗した悪質メール、フィルタリングしたのにアダルトサイトにつながった、ネット上のチケット詐欺のようなものを実績として挙げさせていただきました。

また、メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、という目標に対しましては、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策定いたしまして、だれもが自由に啓発用資料として活用できるよう、当センターのホームページ上に掲載いたしました。

また、全国消費生活センターと医療機関に寄せられた商品やサービス、設備などにかかわる事故情報を基に「くらしの危険」を6回発行し、各地の消費生活センターや医療機関に配布し、併せてホームページに掲載いたしております。

次に、消費者庁の行う注意喚起への協力でございますが、その実績といたしましては、消費者庁からの要請により、「消費者庁越境消費者センター」、これは庁が昨年始められた事業でございますけれども、「食品等の放射能測定について」、その情報に関するページにリンクを掲載いたしました。

また「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意情報を361件紹介し、メールマガジンで周知に協力いたしました。

また「くらしの豆知識2012年度版」については、被害救済の端緒となる消費者ホットラインの電話番号を掲載しております。

一方、当センターの消石灰に関する情報提供については、消費者庁のホームページに掲載されるなど、双方で消費者に情報提供いたしているところです。

次に、苦情相談の充実・強化ですけれども、苦情相談は経由相談でございます。よく御存じかと思っておりますけれども、専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通

信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷いております。実績でございますが、4分野の専門チームを設け、弁護士、医師初め、外部の専門家からのヒアリングや、相談事例の研究会を行い、経由相談の移送・共同処理や、直接的な相談ではあっせんの充実に取組み、消費者被害の未然防止拡大・拡大防止のため、注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行っております。専門チームは、下に書いた4チームでございます。

次に、5ページ目でございます。全国的に共通性のある苦情相談につきましては、消費生活センターと共同し、または移送を受け、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組むという目標に対し、23年度受け付けた相談9,491件のうち、経由相談は6,345件、66.8%で、前年度比406件増でありました。移送・共同処理等の件数は1,160件で、前年度と比べ326件増でございます。実績推移は表中記載のとおりでございます。

次の直接相談については、中期計画上の大項目が残っておりますが、年計的には変更されておまして、「消費者ホットライン」を活用した地方支援という目標に変更されております。その目標に対しては、消費生活センターの窓口支援とし、話中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」を23年6月20日より開始し、23年度に受け付けた平日バックアップ相談件数は1,344件ございました。

次に、土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するため、土日相談を実施するという目標に対しましては、22年1月12日の「消費者ホットライン」の開始に合わせ、国民生活センターにおける「土日祝日相談」を実施しております。23年度は年間114日実施し、相談件数は8,183件、1日の平均受付件数は71.8件となっております。

次に、個人情報の取扱いに関する苦情相談ですが、これは直接相談を廃止したことにより、経由相談から来る部分だけになるわけでございますけれども、23年度に受け付けた個人情報の取扱いに関する経由相談の件数が201件ということで、表中記載の推移となっております。

次に、裁判外紛争解決手段の実施でございますが、消費者紛争の迅速・適正な解決、同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し、和解仲介手続を実施し、終了した事案の手続の結果概要の公表を行っております。ワーキング・グループ、意見交換会等の開催については、表中記載の和解内容の履行確保に関するワーキング・グループ、仲介委員と事務局の役割分担等のあり方に関するワーキング・グループ、金融・保険サービスの情報交換会、特商法を主な論点とする手続事例に関する意見交換会など、和解仲介手続の実施につきましては、申請件数150件ですが、年度中に手続が終了したものは、昨年度からの持ち越しも含み179件、取り下げを除く手続終了167件のうち、和解が成立したもの122件ということで、7割の解決率を達成しております。これは分科会で御指摘いただいた部分でございますが、どれぐらいの日数がかかったのですかという御指摘をいただいております。今年の平均所要日数は134.2日、初回の期日開催まで86.4日、和解案の提示まで120.3日という実績となっております。ちなみに、昨年は152.6日、98日、

160.9日、それぞれの数字でございました。

結果概要の公表ですが、他の同種事案の解決指針とするため、結果の概要を147件公表し、うち重要事案については事業者名も含め公表いたしております。

次に、関係機関との連携ですが、消費者庁との連携につきましては、当センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等、消費者事故等の疑いがあるものにつき、消費者庁へ情報提供いたしております。

定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例については、消費者庁と情報共有を図るという目標に対し、23年度は検証会議を受けまして、事前検討タスクフォースを9回開催、財産事案情報共有打合せを24回開催いたしております。

次に、消費者庁を通じて関係行政機関へ情報提供を行うという目標に対し、23年度中に公表した88件のうち、22件につき、関係省庁及び業界団体による対応が確認できております。

次に、6ページでございます。消費生活センターとの連携でございますけれども、23年度においては、消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へPIO-NET運営に関する以下の情報を掲載しております。表中記載のとおりでございますが、PIO-NET運営に関する情報と、国民生活センターや関係省庁からの連絡事項等、表中記載の事務連絡を迅速に行っております。

それから「PIO-NETつうしん」を12回掲載し、相談カードの記載方法やキーワード付与等、70テーマについて考え方を記載したものを掲載しております。

次に、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」を「消費者行政フォーラム」に毎月2回掲載するという目標に対する実績ですが、毎月2回、計24回作成し、配信しております。

次に、緊急情報を速やかに提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載するという目標につきましては、年12回作成いたしました。これは毎月25日に「消費者行政フォーラム」へ上げております。

次に、国の行政機関との連携についてですが、23年度中は関係行政機関から寄せられた706件の情報提供依頼に対応しております。ここ5年の推移は表中記載のとおりです。

次に、他の独立行政法人との連携についてですが、関連する独法との連携を図るため、NITE、FAMIC、国立栄養研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、3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図っております。

商品テスト手法等に関する技術的な助言、知見を活用しているほか、研修へ講師を相互に派遣するなど、連携・協力を行っております。

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は、NITE及びFAMICとの間で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、商品テストを行う具体的な項目につき、あらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結すると指摘を受け、両法人との間で協議を行い、23年5月17日に協定を締結いたしております。

次に、法令照会への対応ですが、裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体からの法令に基づく照会に対し、迅速かつ的確に対応するという目標に対してですが、これは弁護士法23条2項や刑訴法197条2項などですけれども、23年度に寄せられた法令に関する紹介は表中記載のとおり720件でございます。

次に、7ページでございます。情報公開でございますが、実績といたしましては、23年度は、当センターが保有する文書等に関する公開請求が1,476件寄せられまして、当該法にのっとり、そのすべてに適切に対応いたしました。

なお、異議申立ては3件でありました。そのうち、保有個人情報に関する公開請求は0件でありました。

次に、研修の充実、地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修の重点化という目標でございますが、その実績といたしましては、主に地方公共団体の消費生活相談員や企業の消費者対応問題の職員を対象に、消費生活にかかわる各種研修を実施いたしております。表中記載の78コースを実施いたしております。

研修を行った割合でございますけれども、23年度改正した研修コース数は78コースで、このうち、地方公共団体の職員及び地方公共団体等の消費生活相談員を対象とした研修は、上記の表の①～④の74コースであり、全体の95%を占めたということでございます。これは中計の目標として9割以上となっております。

また、各々の研修においての満足度ですが、研修コースごとに受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施いたしましたが、その実績といたしましては、受講者からは4.7ということでございます。すべての講座で4以上の満足度を得ております。評価の総平均は4.9、これは派遣元ですけれども、なっております。

それから、研修の効果についてアンケートを実施し、寄せられた意見を研修内容の改善に活用いたしております。消費者行政職員研修に関する意見は、この表中に記載のとおり意見をいただいております。

また、消費生活相談員研修に関する意見として、表中記載の御意見をいただいております。

次に、中小企業等への研修でございますけれども、中小企業等の消費者問題、消費者相談部門等に所属する職員を対象としたものへの研修ですけれども、地方の中小企業における消費者対応部門の職員に対し、7コース実施いたしております。

次に「独法の事務・事業の見直しの基本方針」に基づき、相模原の研修施設で行う研修については、廃止することを前提にその後の研修の実施方法について検討するという項目は、上記閣議決定を受けた23年度の新規の項目でございますけれども、23年度10月以降、相模原の研修施設で実施していた消費者行政職員及び相談員を対象とした研修について、右の実績欄記載のとおり、首都圏の会場を借用し、実施いたしております。例えば、全国市町村職員中央研修所、神奈川県産業振興センター、全労連会館ホール、機械振興会館、

日本学術会議、弘済会館。日本学術会議については内閣府の持ち物ということで、消費者庁の御支援をいただき、お借りして使っております。

次に、8ページでございます。消費生活相談専門員の資格認定制度でございますけれども、消費生活相談専門員資格の審査及び認定を行うという目標に対し、23年度の第1次試験は、23年10月に全国各地で実施し、その合格者に対し、11月に第2次試験、これは面接ですけれども、実施しております。1次、2次の試験の結果を踏まえ、24年1月、消費生活相談員として249名を認定いたしております。受験申込者数1,137名、認定者数249名、合格率25%でございます。

次に、各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15か所以上で資格試験を実施するという目標に対し、実績としては、目標の15か所を上回る全国26か所の会場で実施いたしました。また、第1次試験の地方都市での開催割合は8割となっております。開催地は表中記載のとおりでございます。

次に、受験者数の状況でございますけれども、資格認定試験の受講者数を増やすため、ポスターを作成したり、リーフレット、受験要項とともに各地消費者センターへ配布いたしております。また、試験日程等を地方公共団体のホームページや広報紙へ掲載依頼するとともに、新聞や資格試験の専門誌等に資格試験の記事掲載を依頼し、掲載されております。また、国センホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを設け、受験希望者の利便性の向上を図っております。

受験申込者急増から2年たった23年度受験申込者数は、22年度1,580名より443名減少し、前年度比28%マイナスでありました。受験申込者数の減少につきましては、一般受験申込者数の減少と、特に東京、大阪等の大都市部の受験申込者数が減少したことがございまして、その影響が大きかったと考えられます。また、東日本大震災の被災地県である宮城県会場と岩手県会場の受験申込者数が大幅に減少しており、大震災の影響も要因の1つと推測されております。

次に、資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等で実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受験する講座を実施するという目標に対し、23年度は、資格更新講座を6～7月にかけて全国で7講座実施いたしております。更新者805名のうち、更新講座の受講により更新した者は348名でございます。

また、23年、3・11の被災者対応とし、更新手続を行えない者に対しましては、希望者4名ございまして、資格更新の有効期間の延長を実施いたしました。また、更新手続の見込みがない21名、これは連絡が取れない方を含みますが、に対しては、自動的に資格更新の延期を震災対応とし、実施いたしました。

次に、消費者・企業向け研修への市場化テスト導入ですけれども、23年度におきましては「消費者問題・企業トップセミナー」及び「全国消費者フォーラム」について、スケジュールに沿って実施いたしました。

次に、商品テストの強化でございますけれども、生活実態に即した商品テストの実施を

するという目標に対し、23年度は236件のテストを実施し、その中より消費者被害の未然防止・拡大防止のために11件の情報提供を行っております。また、相談解決のためのテストにおいて、解決が図られ、製品改善が行われる等の成果が上がった事案18件について、情報提供を行っております。

記者説明会を通じて公表した11件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスをを行うとともに、行政に対し、企画基準の見直しや法令違反の恐れのある表示等に関する改善の指導を要望しております。公表案件は、以下のとおり5例でございます。

次に、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、必要な協力を行うという目標に対しては、消費者庁の依頼に応じ、3件のテストを実施いたしました。例示といたしましては、子どもが使用することのあるアクセサリに関する、これはカドミウム、鉛の溶出についてなどがございます。

また、当センターがテストを実施したもののうち、重大事故等に該当する11件につき、その結果を消費者庁へ情報提供いたしております。

次に、テストの課題設定及び成果について、分析・評価委員会の評価を受けるという目標に対し、食品、化学品、家電、住生活品、車両関係等、各専門分野に合わせ、4つの分科会となっておりますが、学識経験者を委員とする分析・評価委員会を33回開催したところでございます。

次に、9ページでございます。商品テストの効率的な実施。独法、研究機関、大学等、他機関と連携を強化しという目標に対して、右の実績欄に例示を設けてございますけれども、日本分析センターが有する放射線計測に関する専門的な知見を活用した「比較的安価な放射線測定器の性能」に反映させたり、舌ブラシ、スプレイ缶塗料の液漏れ、冷感タオル、ガスコンロによる一酸化炭素中毒などについて、外部機関と連携をいたしております。

次に、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストを委託するという目標に対しましては、食品衛生法やJIS等の規格・基準に基づく定型的テストにつきましては、例えば、食品分析センターに84項目のテストを依頼し、テスト業務の効率化を図っております。ガラスのひずみ観察等の専門性が高いテストは、日本文化用品安全試験所などに65項目のテストを依頼し、テスト内容の充実につなげております。

次に、商品テスト実施機関の情報収集・提供でございますけれども、これは、他のテスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容を保有する施設・機器などをホームページを通じ情報提供するという目標ですけれども、右の実績欄にありますように、262機関についてホームページ上に掲載し、情報提供いたしております。そのブレイクダウンは表中記載のとおりです。

次に、消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供するという目標に対し、22年度に実施した苦情処理テスト、商品テストの実施状況に関する情報を収集し「消費生活年報2011」に掲載し、消費生活センターに情報提供いたしております。

次に、中核機関としての役割強化という目標に関しましては、22年4月に実施された行政刷新会議事業仕分け第2弾において「消費者庁と国民生活センターの役割分担、連携の在り方について」指摘を受けたところ、定期的で開催される幹部連絡会等において検討に着手しております。

更に、24年2月からは、内閣府副大臣主宰で、これも冒頭ありましたので省略しますが、検討会を行っているところでございます。

次に、地方公共団体に対する支援。地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、助言・指導を行うという目標に対し、経験豊富な消費生活相談員501名を消費生活相談専門家として委嘱し、経験の浅い相談員が1人で対応している窓口や、自治体職員が他の業務と兼務している窓口等を巡回し、相談への対応、困難事案への解決等に関して助言等を実施いたしております。巡回訪問先449市町村、巡回訪問回数5,317回という実績でございます。

次に、10ページへまいらせていただきます。こちらは予算で、右欄の実績欄が上からPLとBSとキャッシュフローステートメントになっておりますので、これは財務諸表のところ御説明させていただければと思います。

次に、11ページでございます。短期借入金の限度額は該当なし、不要財産処分に関する計画につきましては、58億3,600万円を国庫納付したということでございます。

6番、予定なし、7の剰余金は該当なし、8、該当なし。

人事に関する計画。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目標に対し「震災に関する悪質商法110番」の実施や被災地への専門家派遣、喫緊の重要課題に対応するため、業務量が著しく増大していることから、これに対応するため、適正な人員を配置するなど、業務運営の効率化により、期末における常勤職員数は126名となり、その増加抑制に努めております。

次に、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加し、研鑽を図るという目標に対しましては、当センターの組織運営等に係る研修、個別業務に関連した研修を行っております。

具体的には「特商法に関する法律の活用」11回、「情報セキュリティ」に関して3回、「メンタルヘルス」に関する職員研修も行っております。

次に、中期目標期間を超える債務に関してでございますけれども、PIO-NETシステムを効率的に運用するために、機器の調達を行い、次期中期目標期間にわたって契約、26年末までの5年間の契約を提供してございます。

それから、積立金の処分に関する事項は予定なしということで、以上でございます。

あと、資料7と資料8について、表中でできるだけ網羅したつもりではございますけれども、別途、ざっと御報告させていただきます。

資料7につきましては、22年度分科会で御指摘いただいた項目について、実績について報告をさせていただきます。

1 ページはラスパイレス指数ですので、これは説明しましたので、飛ばします。

次の随意契約は、これも先ほど15%、4%と御報告させていただきましたので、次にまいります。

調査研究につきましては、これは、22年度御報告において、C評価という厳しい評価をいただいた項目でございますけれども、22年度内の実施を計画しておりましたが、一般競争入札で層化2段無作為抽出という、仕様書に十分合致しない業者が受けてきたということもあり、いろいろ不手際もあったわけでございますけれども、再入札を実施いたしまして、23年度初めの公表を目指してまいりました。3・11の東日本大震災の発生に伴い、仙台市を含め、調査地点となる各地域における甚大な被害を考慮し、調査票の発送を見合せ、調査の開始を延期したということも複合要因でございます。あとは、9月、12月の速報版報道発表は、先ほど御報告のとおりでございます。

次に、4項目目でございますけれども、これは、直接相談の廃止ということで、中核的機関として、移送相談とセンサー機能維持等の観点、適切なバランスに配慮しつつ、相談業務に取り組むことを期待するという御指摘をいただき、センサー機能・臨床機能を維持すべく、「平日バックアップ相談」「土日祝日相談」、各種110番を実施することで、バックアップ相談1,344件、土日相談8,183件、各種110番1,802件を实际してまいりましたということでございます。

次に、5番目、ADRに対する御指摘でございますけれども、これも先ほど時間軸の定量値について御報告させていただいたところでございます。

次に、6番目の資格についての御指摘ですけれども、更なる関心をひきつけ、受講者の掘り起こしになる工夫を期待したいという御指摘をいただき、ホームページ上に受験申込書をダウンロードできるページを開設し、ホームページ上に過去5年分の試験を掲載いたしました。また、22年度に引き続きポスター、リーフレット、受験要項を作成し、各消センの協力も得て、広報に努力してきたところでございます。

次のパラグラフは本文中に説明させていただいたとおりです。

次に、7項目目、巡回訪問に関する御指摘ですけれども、この活動は、地方の相談体制強化の上で有効であり、今後の更なる助言や指導の実施を期待したいという御指摘をいただき、経験豊富な相談員501名を449市町、5,317回に派遣したということで報告させていただきました。

次に、8項は、PIO-NETに対する御指摘をいただいたところですが、今後の組織編成も念頭に置きつつ、効果のある連携・協力の体制整備を進めることが求められるという御指摘をいただき、消費者庁との連携を密にするため、これも御報告しましたが、タスクフォース9回、財産事案共有打合せ24回開催等で実施してまいっております。また、消センとの連携を密にするため、PIO-NET等を通じ、各センターの相談処理をサポートするとともに、利用方法、入力、検索・集計・分析など、問い合わせへの対応、相談カード記載方法、キーワード付与等の考え方を記載した「PIO-NETつうしん」を月1回、年12回、

消費者行政フォーラムに掲載した、操作説明を75か所で実施したということでございます。

また「PIO-ALERT」については、各自治体でオンラインによる早期警戒指標の出力が可能になり、23年度は要望を踏まえ、ユーザー数の大幅な拡大を図ったところでございます。

「消費生活相談緊急情報」を月2回、「製品関連事故情報」を月1回とし、最新の消費者トラブルについて深掘りした情報を提供してまいったところでございます。

最後に、9項でございますが、この御指摘は、地方消費者行政支援や情報提供・情報共有の在り方につき、利用者の立場に立った業務の推進が図られることを期待するという御指摘に対し、右の実績欄にございますように、地方消センに対する地方支援とし、ワンストップサービスとして、以下、記載の、これも本文中で御説明した内容でございますので、省略いたしますが、実施してまいりました。

最後に、資料8につきましては、これは政独委の二次評価で御指摘いただいた分でございます。

1項は、内部統制に関する御指摘でございます。内部統制に関しましては、ミッションへの役職員の周知徹底ということで、役員会、部長会の議論を部会、課会を通して直ちに職員に伝達するフローや、法人のミッション等を適時、役職員に伝達してまいったところでございます。

また、組織運営や業務の重要ミッション、リスクにつき、理事長と理事間、理事と職員間、理事長と職員間で、直接に指示・報告・確認が行われるなど、両方向のスムーズなコミュニケーションが日常レベルでなされ、風通しのよい統制環境を実現してまいっております。

法令等遵守については、コンプライアンス委員会を設置し、23年度にはコンプライアンスマニュアルを策定、役職員に通知、コンプライアンス及びモニタリングの観点から、公益通報体制を整えております。これは外部に弁護士先生の通報窓口を開設しております。

リスクの洗い出しについてですが、内部監査によるリスクアプローチを行うとともに、リスクの評価、把握、対応については、監事監査を実施し、その結果、明らかとなった改善点について被監査部門から対応策などを回答するものとしている。このようなことを実施してまいっております。

「情報伝達」「ICTへの対応」については、情報セキュリティ委員会を設置し、適正な運用を図っております。

次に、2項でございますけれども、これは基本方針への対応等の御指摘をいただいたところですが、行政刷新会議において、内容に留意することが必要であるという御指摘ですが、23年度における新たな措置としては、相模原の研修施設における研修は23年9月末で廃止しております。10月以降は東京事務所の会議室、他の国の施設、自治体の施設等を利用し、研修を実施しております。

また、企画競争により委託した「土日休日相談業務」について、一般競争入札を実施し、業者選定を行っております。

組織の見直しについては、独法の見直し方針における「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国立の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成25年度を目途に本法人の機能を国に移管する。」との決定を踏まえ、検討会を行っているところでございます。

次に、3項目目、震災関係の御指摘でございますが、震災関係で行ったことが本来のミッションであるかどうかとか、震災の影響で未達成となった業務、震災との因果関係についてという御指摘でございますが、7項目ほど、被災者支援及び復旧・復興の対応に対する取組みについて挙げてございます。

まず1つは、ホームページ上における「震災に関する消費生活情報」コーナーを開設し、ここにある(i) (ii) (iii)、消費生活情報の提供であり、震災関連の社告の提供であり、行政関係リンク集などを提供している。

次に、メールマガジンを活用した震災情報の配信。これは主に高齢者・障害者などの弱者を対象とした「見守り新鮮情報」や「子どもサポート情報」を配信したということ。

それから、研修受講料の免除を行っております。岩手、宮城、福島、茨城、県下政令指定都市及び市の行政担当課108か所に対し、研修受講料免除措置を実施いたしました。また「全国消費者フォーラム」でも同様の措置を実施し、256人が免除対象者となっております。また、相談員資格更新の延長措置、これは先ほど申し上げたとおりです。「震災に対する悪質商法110番」、被災地への専門家派遣、これは消費者庁と共同でやってきたことでございますけれども、専門家を派遣する事業を消費者庁と共同で23年5月から開始。それから、7番目として、地方自治体へ放射性物質検査機器の貸与事業を始めております。

次に、②として、震災の影響で目標が未達となった事業ということで、これが先ほど申し上げた層化2段無作為抽出に対する新たな入札者があったということでございますけれども、これについても御報告させていただいたとおりでございます。

その他でございますが、今後の災害等、有事が生じた際の参考とすべく、東日本大震災についてセンターが取り組んださまざまな事業につき、資料としてとりまとめ、内部の電子掲示板に掲載し、情報共有を図っております。これは、私どもが阪神大震災を過去経験して、神戸に対する支援を行ったことが今回も非常に参考になったということで、内部文書の充実に努めております。

次に、4項でございますけれども、「早期警戒指標」について、有効性、情報提供の効果、「急増指標」についてなどの御指摘をいただいたところでございますが、これも本論中で御説明したとおりでございます。

資料7、8を説明させていただきました。

以上でございます。

○山本分科会長 大変大部の内容を御説明いただきまして、どうもありがとうございました。

それでは、この内容につきまして、事務局から何か補足の御説明がありましたら、お願

いたします。

○林課長 それでは、私から、関連をいたしまして3点補足説明をさせていただきたいと思っております。

まず、項目別評価表の1ページ目の一般管理費及び業務経費の関係、それから、人件費の関係に関連をいたしまして、本日、資料14を提出させていただいておりますので、ごらんをいただきたいと思います。表題は「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」というA4の縦長の資料でございます。

現在、独立行政法人の役職員の報酬・給与につきましては、毎年1回、状況を取りまとめてホームページで公表することになっておりまして、この中では、狭義の役職員の報酬・給与のみではなくて、最広義の人件費を含めて、その状況について公表しつつ、また、昨年からは、大臣のコメントを付すということになっておりますので、この資料について御紹介をしたいと思います。

まず、7ページをごらんいただきたいと思います。先ほど項目別評価表の中でも御説明をさせていただきましたように、いわゆる役職員のラスパイレス指数でございます。これは先ほどの御報告にもありましたように、本年は調整後の数値で申し上げますと100.4と、昨年と比較いたしますと0.3ポイントほど上がっておりますけれども、努力をしていただいた結果として、低い水準に抑えられているということで、継続的に努力をしていただきたいと思いますというコメントを、このページの下の方に主務大臣の検証結果というのを載せてございますけれども、付させて発表させていただいております。

更に、8ページをごらんいただきたいと思います。これは総人件費についてというものでございます。一番上の表をごらんいただきますと、給与、報酬等支給総額から、一番下の最広義人件費まで、いわゆる給与・報酬等支給総額の中には入ってこない人件費類似の経費を積み上げたデータをここでは載せて公表しております。

ここで最広義人件費をごらんいただきますと、平成20年度からの増減で見ますと、+9.4%という状況になっております。特に、その大きな要因は、真ん中の段にあります非常勤役職員の給与が平成20年度からの増減で見ますと154.8%というふうに非常に大きく膨れておりまして、このことが最広義人件費を増加させる大きな要因となっております。これには大別しますと2つ要因がございます。

平成20年度は中期計画が始まった初年度でございますけれども、翌年度の21年度から、この消費者庁の創設に向けて、地方消費者行政の集中育成強化期間が始まりまして、先ほど一部、その当時、補正で積み込まれた運営費交付金の国庫納付のお話もさせていただきましたけれども、通常の前年度の運営費交付金のほかに、補正で計上された運営費交付金がございます。これを取り崩しして、特に地方の支援のために必要な業務を21年度から実施しております。その分について言いますと、通常、独法の国民生活センターが予定をされておりました業務に加えた業務を行った形になっておりますので、先ほど中期計画の中にもありましたように、常勤職員の抑制ということが課されておりましたから、この

分を非常勤職員で補ってきたという状況がございます。

一方で、平成23年度は、それに加えて震災がございました。先ほど独法国センからも御報告させていただきましたように、発生直後の110番を初めとして、専門家派遣や放射線測定機器の貸与事業を実施いたしております。特に放射線機器の貸与事業については、非常に機器が逼迫する中で、自治体の需要に応じて、この8月末ぐらいまでの間に約400台程度の機器を現実に自治体にお貸しをするという事業をやっておりますので、その分の事務もある程度、仕方がない部分もあるのかなと思っております。

ただ、一方で、この震災対応については、できる限り国センの事務に負担が生じないように、地方との調整、あるいは専門家派遣で申し上げますと、どこの地域にどういう専門家、例えば、弁護士、司法書士、建築士、あるいはファイナンシャルプランナーといった方にまで行っていただいていますので、現地の需要との突合ということについては、機器についても、専門家派遣についても、これはすべて消費者庁がやっております。

基本的には、清算事務ですとか、機器の調達に伴う経費の整理といったことを中心に、国センで役割分担をしながらやってきたということがございますので、今回の最広義人件費の評価と公表に当たっては、先ほど申し上げましたように、21年度から始まっております集中育成評価期間に伴う事務を1つのスタート台として、震災の事務というのは、ある種、特殊要因でもありますので、24年度以降については、この水準まで、一旦、非常勤役員、特に非常勤職員の採用については抑制をして経費の圧縮に努めるべきではないかという指摘をさせていただいて、公表させていただきました。まず、このことを御紹介させていただきたいと思えます。

それから、2点目は、PIO-NETの関連で、これは従前からこの場でもいろいろと御指摘をいただいておりますけれども、キーワードに頼らない検索技術を追うべきではないかといったことで、先ほども御報告をさせていただきましたように、国民生活センターでは、テキストマイニング技術、データマイニング技術の導入についての調査を行っていただきました。先ほどPIO-ALERTの関係でもありましたけれども、なかなか導入が難しいというのがその時点での結論でありました。実は、これは中期計画全体の評価にもかかわることですけれども、現在、消費者庁では、PIO-NETの刷新に関する検討会を国民生活センターにも御参加いただいて進めておりました。そのとりまとめが先日、行われておりますので、その関係についての資料を御紹介をしたいと思います。具体的には、資料15にPIO-NET刷新に関する検討会の中間報告をつけさせていただいております。

問題点の最も大きなポイントは、この中期計画の中でも立てていただいたPIO-NET情報の早期登録・早期閲覧ということ、それから、なるべくキーワードに頼らない検索技術の導入、こういったものが可能かどうかということ、この検討会では検討の中心に置いていただいております。その背景には、現在でも、PIO-NETの登録については、平均日数が36.5日かかっているという状況がございまして、このことをいかに改善していくかというのが今後の大きな課題である。そういう意味では、今回の中期計画で立てた目標は必ずし

も十分に達成されていないことを前提に、この検討を行わせていただいております。

特に、今ほど申し上げましたテキストマイニング技術の関係につきましては、この資料の15ページをごらんいただきたいと思います。この検討会でも、やはりキーワードというのが、現実には3,000以上にわたっていて、特に統計分析的な必要性から振られているものも多くて、相談の処理に必ずしも必要でないものもあつたり、未整理のまま残されているものもあるといったような御指摘もあつて、必要なものに整理をしていく同時に、キーワードに頼らない、文字列によるフリーワードの検索機能をいかに高めていくか、そのための1つの手がかりとして、このテキストマイニングというのも、導入の可能性のある技術として検討していただきました。ここでも国民生活センターから御報告をいただいておりますけれども、現時点ではなかなか難しいというのが結果だったわけです。

この検討会の場では、こういった行政で使う情報システムについて、学識経験者の方にも御参加いただいておりますので、全ての課題が1つの技術のみで解決されるわけではないのだけれども、人による対応も含めて、組み合わせによって、より効率的に検索機能を向上させることができるのではないかということで、更に追記をすべきだといった御指摘もいただいております。このPIO-NETの検討会でのとりまとめを受けて、今後、更にこのことについては、勿論、コストの問題、時間の問題がありますので、すべてが導入可能ということをお前提にしているわけではありませんけれども、今後、更に導入の可能性についての検討というのはしていかなければいけないのではないかというふうに認識をしているところでございます。

最後に、これはまさに参考のファクトの御紹介ということなのですが、今ほどの参考資料8の説明の中でもありましたように、ADRの所要日数の件でございます。今日、参考5というのをお配りしております。これは国民生活センター法の施行規則、いわゆる内閣府令の規定であります。ここでは、いわゆるADRの標準処理期間についての定めがありまして、内閣府令18条の1項では、申請の日から四月以内の期間に和解仲介手続、あるいは仲裁の手続を終了するように努めるということになっておりまして、あくまでもこれは努力目標ですので、これが何か規範性を持つものではありませんけれども、一応の目安として120日程度というのを置いているということだけ御承知をいただければと思います。

私からは以上でございます。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明を受けまして、委員の皆様から御質問等がありましたらよろしくお願ひいたします。この項目別評価表、それから、複数の資料が関連いたしますので、適宜御参照の上、御不明の点、御意見も含め御発言をお願いしたいと思います。

本日が、基本的には次回の分科会までに口頭でいろいろ御質疑をいただく唯一の機会ということになります。次回はとりまとめということになりますので、今の段階でなるべく積み残しのない形で、御疑問がありましたらその点を払拭していただきたいと思ひます。

それでは、伊集院分科会長代理よろしくお願ひします。

○伊集院分科会長代理 ちょっと教えていただきたいのですが、随意契約のところなのですけれども、随意契約については、業務実績報告書を拝見いたしましても平成20年度から毎年、契約件数、金額ともにその数が減る実績、努力をなされてこられた数字が出ておりますけれども、現在、平成23年度でなお6件残っているということの理由と、それから、来年度になるとこれがどういうふうに数字として変化し得るのかどうか、その辺を御説明いただけますか。

○古畑理事 お答えいたします。

競争性のない随意契約で明らかに残るであろうというところは、郵便物がございます。郵便事業株式会社に依頼しております後送、いわゆる判を押して郵便を送る、その事業は郵便事業株式会社1者でございます。

それから、地域によりまして電気とガス、こちらがそこしか供給してない。あと、NTTであったり、東京ガスであったり、ちょっと相模原と品川があれですけれども、どちらかの事業所がNTTだけなのか。

どちらでしたか。

○国民生活センター 毎年度必ず残るものというのは、今、理事が申しましたとおり、ガス、水道、郵便、これがそれぞれ東京事務所と相模原事務所にありますので、6件は必ず供給事業者が1者に限られますので、そこが残ると考えています。それ以外に、各年度事業をやっていく中でやむを得ない、基本的には競争入札の方に移行するというふうに考えておりますけれども、業務の中身によっては著作権を有するものとか、そういったものについて改修作業が発生するような契約については、いわゆる特命随契という競争性のない随意契約を交わさざるを得ないというふうに考えておりますけれども、それぞれについては先ほど申しましたとおり、契約監視委員会等でその辺の内部等を御説明して、御了解といたしますか、審査していただいているという状況になっております。

○古畑理事 ちなみに電気などは、相模原の方は供給業者が複数ございますので、契約書としてはイーレックス株式会社というところが応札いただきまして、電気の供給を受けております。

○山本分科会長 よろしいですか。

○伊集院分科会長代理 わかりました。ありがとうございました。

○山本分科会長 ほかにございますか。

先ほど、土日相談も一般競争入札にするというお話がありましたが、これはどこになったのですか。

○古畑理事 これは全国消費生活相談員協会の一者応札でございました。

○山本分科会長 わかりました。

ほかに御質問はございますか。

沼尾委員、お願いします。

○沼尾委員 まず、この平成 23 年度の評価表の前に参考 2 で、政策評価・独立行政法人評価委員会の方から個別的な視点というところで、公益法人等に対する会費の支出についての見直しについて指摘が出ていると思うのですけれども、それについては先ほどの御説明ですと、部内できっちり情報を出して、理事長の段階でチェックをするというような御説明をいただいたのですが、これは次年度以降の評価に関わると思うのですけれども、他の分科会の方では、具体的にどういう会費を払っていて、それはどういう理由なのかということに対する一覧表が実は出ておりました、これについては、今回は直接の評価の対象になるものではないわけですが、今後はそういう形で対応されるということなのか、その辺りのところをまず 1 点教えていただければと思います。

○山本分科会長 これは法人の方から答えていただけますか。会費の支出の点ですね。

○沼尾委員 はい。

○石田課長補佐 参考資料の方で出しているのですけれども、要は具体的な実績自体を今後は出してくれるかということですね。

○山本分科会長 どこかに出ていなかったですか。今回はそういうリスト等はなく、一般的な、抽象的な御説明だけでしたか。

○古畑理事 今回、今、委員御指摘のリストというものは作成しておりませんが、発注いただければすぐにできるものかと思えますけれども、必要があれば。

○山本分科会長 もし、私たちの作業に必要だということであればすぐ作成いただいて委員に御提供いただくということは十分可能だと思いますけれども。

○古畑理事 配付資料ではございませんけれども、経理部の方で作表したものは手持ちでございますので、例えば日本規格協会に 4 万円とか、日本人事行政研究所に 1 万円とか。

○林課長 いや、個別ではなくてトータルで表を、もし後日、御提供していただけるのであれば。

○古畑理事 わかりました。

○山本分科会長 それでは、それは資料提供をお願いいたします。

沼尾委員、今の点はよろしいですか。

○沼尾委員 はい、結構です。

○山本分科会長 ほかにございますか、

それでは、時間も限られていますので、私の方からも何点か確認させていただきます。

来年度以降のことも含めて少し、周辺的なこともということですが、先ほども消費者庁の方からも少し補足説明のありました、ラスを勘案しての給与水準の話なのですが、これは今、公務員関係の方が給与削減ということで、独法は公務員ではないですし、国立大学法人も公務員ではないですけれども、やはり運営交付金を充てているという関係で対応を求められている部分があります。ですから、これは平成 23 年度とは関係ないのですが、来年度以降、その問題がラスパイレス勘案の給与水準の問題に関係していくということは考えられますか。それとも、両者は関係ない話というふうに理解したらよろしいですか。

○林課長 多分、これはどの独法も共通ではないかと思うのですけれども、公務員の給与の削減が決まった時点で、それを勘案して、同様の努力をしてほしいというようなことは共通の問題としてあると思います。

それから、平成 24 年度でラスを比較するときはどうするかという問題がありますので、ラスパイレスを基本的に 100 にする。これもある種、共通の目標ですので、ですから、その意味ではある程度、反映せざるを得ない部分は出てくるのではないかなと思います。

○山本分科会長 来年度以降ということですが、ここにやはり関係してくるということのようですので、それはまた来年度に向けて御検討いただきたいということです。

どうぞ。

○古畑理事 国家公務員給与特例のマイナス 10%につきましては、当法人も役員は 4 月 1 日からということで、国家公務員と同時期で下げております。

私どもは労働組合がございまして、労組との誠実な対応という、これはやはり経営側としては十分やっていかなければいけないこととございまして、労組と 4 月、5 月、これはかなりの密度で、私も団交の当事者でございまして、何度もひざを交えて御理解をいただく努力をしまして、6 月より職員についても国家公務員と同様に下げてございます。

以上でございます。

○山本分科会長 わかりました。

それから、資料 5 の 2 ページの相模原事務所の利用で、「震災の影響によるキャンセルを加味した場合は、いずれも前年度を下回っていた」ということの評価ですけれども、これは市場化テストをしたが、少なくとも当面はパフォーマンスは上がっていないということの意味するのでしょうか。

○古畑理事 すみません、ここに関しては市場化テストを超えることが起きてしまったのではないかと考えております。

○山本分科会長 宿泊者数、宿泊収入は上回ったわけですね。しかし、キャンセルを加味した場合は下回っていたということは、そこの文章の受け止め方が、キャンセルがなければ下回っていたということなのですか。

○古畑理事 キャンセルがなければ 2,207 人から、想定で平成 23 年度は 1,868 名であったであろうというところが、平成 22 年度に 1,618 名まで一度下がってしまったものは、微増はしたものの、そのレベルで若干の微増にとどまったという書き方でございますので、すみません、日本語がちょっとわかりづらくて申し訳ありません。

○山本分科会長 ですから、震災の影響を配慮して考えた場合に、市場化テストによってパフォーマンスは上がったというふうに私たちは理解したらいいのか、それとも余り影響がないといえますか、市場化テストは実施したけれども、そんなに増えたということはないというふうに理解したらいいのかという、この結論の読み方なのです。

○国民生活センター この表では、平成 22 年度から平成 23 年度にかけて若干、市場化テストによって、震災の影響でキャンセルという特殊要因を除けば、前年に対しては微増したという結果だけを見れば。

○山本分科会長 微増しているということですね。

○国民生活センター はい。収入も微増しているということからしますと、市場化テストを導入したことによって事業所の方の努力をしていただいて、実績としては上回っているという評価はできると思います。

○山本分科会長 わかりました。どうもありがとうございました。その点、確認させていただきました。

それから、同じページの早期警戒指標の急増指標のところ、これは昨年と比べて詳しく書いていただいて大変ありがたかったと思っていて、これを踏まえてしっかり評価に結び付けたいと思います。そこの最後の部分の検出率が 5 件（100%）というのは、この急増指標で把握して消費者庁に提供した情報が上位 30 位までに全部入っているということですか。

○古畑理事 はい。上位 30 名に入っているものを検出したと申し上げておりますが、実は急増指標というものは連日リアルタイムで、これはずらずらと 500 位まで出てきているわけで、それを全部入れれば本当にどれかにヒットしているわけですが、上から 30、つまり A3 判 1 枚のところで見るところ、人間が目ではぱっと見たところに入ってくるというのは、やはり急増指標としていわゆるヒットしたのではないかというふうな見方をします。

○山本分科会長 そうすると、9 事業者（56.3%）とありますのは、30 位しか情報提供していないわけですから、事業者ベースで見ると、7 事業者分については消費者庁が独自に得た情報でやっているということですね。

○林課長 別の情報ということでやっています。

○山本分科会長 その点も確認させていただいて、検出率ということの意味が、私を含めた委員の皆様にも共通認識を持っていただく必要があると思って質問させていただきました。

それから、調査研究について幾つか申し上げたい点があります。

これは 3 ページであります。先ほど資料 8 のところでも若干言及がございました。それで、去年の経緯は委員の皆様、私も含めて十分記憶しているところでありますけれども、今回こちらの方に「『消費者トラブルメール箱』におけるテキストマイニング技術の導入について調査・検討を行った」という記述がございます。これはどういう組織において、どういう回数、どういった検討をされたのか。そのような項目を検討対象とするという選択をされたのはどういう観点から行われたのか。

それから、先ほど PIO-NET の方でもデータマイニング技術という言葉が出てきましたね。これと、このテキストマイニング技術というのはどういう関係にあるのか。その辺りについて、質問ですけれども、伺わせていただきたいと思います。

○古畑理事 お答えいたします。

当該部門は相談情報部でございます。相談受付・あっせんをしている部門でございますけれども、そちらが、先ほどデータマイニングの御報告をさせていただいたものは産業技術総合研究所と共同でやったものでございまして、サポートベクターシステムとか、非常にいわゆるアドホックに我々の相談業務そのものを見てテーマリングしてみたテキストマイニングでございまして、こちらはいわゆる市販物が幾つかあるわけでございますけれども、コアエクスプローラーというマイニング技術を持ったソフトを使いまして、「消費者トラブルメール箱」という、せつかくそういう世の中に出回っているといえますか、オープンされているソースを解析したらどうなるであろうか。それが相談にうまく役立つのではないかという視点も含め、調査研究をしてみたというところでございます。

○山本分科会長 そうしますと、こちらは言わば、そちらのPIO-NETの方はオーダーメイドで何かつくろう。テキストマイニングはレディーメイドのソフトを使うということでしょう。それで「消費者トラブルメール箱」を検索してみて何かいいものが得られるのであるかというのは、一見してあまり有望でないものを取り上げて、やはりだめでしたねということになったということではないのですか。

○古畑理事 いわゆる自然文を、要するに普通の文章をマイニング技術でそこからどういうキーワードが出てくるかというのは Google などが使っている技術と共有する部分でもありまして、いろいろ市販のものが出ています。

ですから、PIO-NET そのものの運用、PIO-NET のデータそのものに影響を及ぼすマイニングとしては、やはりこれがどういう被害であるのか、キーワードで我々が付けた利用相談なのか、何の被害なのか、サクラサイトなのかというキーワードをうまく振っていくには、やはりそれぞれテーマリングが必要であると思います。

ただ、こういう「消費者トラブルメール箱」という一般の方が書き込む自然文に対しては、いわゆる Google、YAHOO 等がやっているような、検索をして何か候補が出てくるようなもの、そこまでは、世界で一番の検索技術は Google と言われてはいますが、彼らは絶対それをオープンにしません、そのようなものの非常に近い技術はいろいろ出ておりまして、それに対してトライをやってみたということでございます。

○山本分科会長 なぜ、それが時期尚早でだめということになったのですか。

○古畑理事 これは、原課の部長さん、何かコメントはございますか。

原課ではなくて、いわゆる情報管理のシステムの部長でございます。

○国民生活センター やはり PIO-NET の場合には、ある程度、項目とかフォーマットが決まっている文書なので、テキストマイニングの導入というのも検討の余地はあると思うのですけれども、「消費者トラブルメール箱」の場合は一般の人がずらずら書く文書なので、そこから重要なものを引き出したいというのが多分、我々の目的だったと思うのですけれども、そこがなかなか定型化されていない文章をいきなり一般の商品で、テキストマイニ

ングで分類しようとしたのですけれども、多分そこがあまりうまくいかなかったのではないかなというところがございます。

○山本分科会長 いろいろお聞きしていますのは、この調査研究につきましては、昨年を選定した調査会社のサンプリング方法に問題があったということで、昨年度実施すべきものが今年度に、平成23年度にずれ込んでいますね。ですから、そのリカバリーだけであるということになりますと、私たちはそれを踏まえて評価しなければいけません。

しかし、それだけではなくて、もう一つ有望なテーマを選定し、しっかり検討したということであれば、それも含めて評価いたします。しかし、もう一方がどの程度有望かどうかということが評価に関係しますので、それでいろいろ伺わせていただいたということがあります。

どうぞ。

○山形理事 この動向調査に関しましては、御指摘のように、前年度が調査会社の不備によってサンプリングの問題があったので時期が遅れてしまった。実はそれで、私どもはすぐに体制を整えて実施して、ちょっと書いておりますけれども、当然、時期がずれましたので、前年度中に達成することは困難でしたが、今年度の第1四半期ぐらいをめどにやろうと思っていたところなのですけれども、ところが例の大震災が起きまして、それでそこがまた延期になってしまった。これは総務省の方にも、震災の影響があったということで、業務としても次年度のしかるべきときにまた仕切り直しをさせていただきたいということで御報告をさせていただきます。調査の中身につきましても、漫然と前の計画どおりにそれをやったわけではなくて、大震災ということが一つございましたので、それに含めた調査項目を立て直しまして新たにやった。

勿論、ここは若干言い訳めいたところで申し訳ないのですけれども、この調査研究後に潤沢に人を投入できれば、御指摘のように、前年度の仕掛かり品をやった上で、更に同時並行でもう一つ別の調査ということも可能だったのですけれども、ここは大変、私どもの人的なところもございまして、やはりこういう大がかりな調査というのは体制的に1つしかできる状況がなかったということで、それについて、私どもとしては途中まで、サンプリングまでは終わっていましたが、当然スタートは通常よりも早かったものですが、一応、今年度、この報告に書かせていただいたように、第39回の調査については、大震災に対する消費者のいろんな影響というものを調査項目に入れて、仕切り直してやった。

ただ、それについて12月に報告をいたしました。若干、時間的なゆとりもございましたので、もともと「消費者トラブルメール箱」については、人的にずっと見ているのですけれども、やはりここも人手の関係もございまして、何とかテキストマイニングの技術を使ってもっと効率的に問題性を抽出するような方法がないかという問題意識をずっと持っていましたから、その辺について若干、これについても少し市販の技術を使ってやってみよう。これはインターネットからやるものですから、別のインターネット上でも使える技術ということでやってみようということで、結果的には先ほど窪田の方が申し上げました

ように、それはトライしてみたけれども、有効活用できなかったということで、私どもの認識としては、先生の方で御指摘があるかもしれませんが、動向調査を途中までやった事実はありますけれども、継続してできなかったことで、仕切り直して、中身を少し変えて新たにやったというふうに私どもはさせていただきたい。

○山本分科会長 当然、評価表の実績欄に書いておられることは我々はわかりますので、全く同じというわけではなくて、ちゃんと震災対応の項目も入れてということは踏まえているつもりです。

あと、資料8の震災の影響で目標が未達成となった業務ということについても私は若干意見がありまして、調査会社のサンプリング方法に問題があったとのことですが、野々山理事長は履行補助者という言葉をお存じだと思いますが、この世界は結果責任ですから、私たちの評価もそうせざるを得ませんので、調査会社が悪いので、実績評価は別だという話にはなりません。ですから、そこで評価をせざるを得ないんですが、去年は震災がなくても、年度内には達成が無理だったということでCという評価になっていますので、震災で目標が未達成だったというわけではない。震災では少しリカバリーが遅れただけと私どもは理解していますので、その点を申し上げさせていただきたいと思います。

それから、次に、ADRの平均所要日数を今年はお出しいただきました。評価の参考になり、ありがたいと思っております。

ADRの場所は東京事務所ですね。今、時間帯などはどうなっていますか。

○野々山理事長 いわゆる普通の日中やっているか、夜もやっているかということですか。

○山本分科会長 そうですね。夕方以降等も活用されているということはあるですか。

○国民生活センター 通常は日中といいますか、17時ぐらいまでですけども、やはりなかなか委員の方々の日程が取れないということから、なるべく迅速化を進めるという意味で、夕方以降、夜にかけてということもたまにございます。

○山本分科会長 この消費者事案は、事実関係の整理が非常に時間がかかると思うんです。ですから、ある程度長くなるのは仕方がないと思いますが、今後に向けて努力目標である4か月というのをなるべく達成していただきたいということで、期日がなかなか入りにくいということがあるのであれば、時間帯を工夫するとか、あるいは予算にも関係しますけれども、委員の数を増やすということを工夫されたいという意見を私は書きたいと思いません。評価というよりは、付帯意見として書きたいと思っていますので、その点も御検討いただければということです。

それから、7ページの研修でございます。この研修についてアンケートをとられていますね。真ん中辺りのアンケートで、研修受講者のアンケート評価の総平均が4.7という大変よい評価が出ていていいと思うのですが、実は資料12に現中期目標期間の評価をずっと並べていただけていますが、24ページのところに今のアンケートがあります。これは4年間ずっと4.7というのは、何か理由があるのでしょうか。偶然の一致にしても、1年、2年の4.7というのは私どもは理解しますけれども、判を押したように4.7というのは、

何かアンケートのとり方とか、ちゃんとやっているのかという疑問もありますが、何か理由を思いつかれますか。

○古畑理事 すみません。御指摘の点は、何か作意があったか、予定調和ではないかという御指摘かと思えますけれども、原課の部長より。

○国民生活センター 講座を実施するに当たりまして、まず事前に受講者から意見を徴取します。要するに、今度この講座をやるときには、今、あなたは相談現場でどんなことに困っていますか、あるいはどういうことを重点的に理解したいですか、学習したいですかという事前のアンケートをとります。それを基に分析しまして、講師と調整して、できるだけそれぞれの受講者が来て満足できるように、満足度をより高めるような苦勞。要するに、口座の中身が来てみたらとんちんかんだったということがないように、そういうことをできるだけ過去に努力をしてきたということで、その結果、高くなったのではないかと思います。

もう一つ、偶然の一致と思われまますけれども、これは全コースを平均するところであったということで、年度によって例えば企業研修の評価は非常に低かったりとか、養成職員の評価が高くなったということが多いので、平均すると4.7というのは偶然の一致と申しますか、少なくとも予定調和でないことだけは間違いないと思います。

○山本分科会長 よくわかりました。

私の質問はあと1点だけです。これは大したことではないんですが、消費生活専門相談員資格の件でございます。

今年は少し受講者が減少したということで、一般受験申込者数の減少と震災の影響がそれに作用しているのではないかということですが、これは現在働いている人と2つのカテゴリーがあって、そのうち一般の方が減ったと。今、働いている人がこの試験を受けるというのは、どういう意味があるんですか。

○井守理事 現在消センの窓口で働いている方の中で、資格を持っていない、あるいは過去に取れなかった方が資格取得に向けて応募している現状があります。また、先ほど集中育成というものがございましたが、活性化基金の造成で窓口が増えていっているという中で、講座だけに出られた方、例えば地方の相談員の養成講座があるんですが、こういった方々を採用されている自治体は、資格取得までまだ追いついていないということもございますので、そういった方々もいらっしゃるということです。

○山本分科会長 わかりました。

そうすると、この資格というのは5年間ですね。現職の方が5年の後資格を更新したいという場合は、どういう試験を受けることになりますか。

○井守理事 これは更新講座を受けていただくということです。5年経ちましたら、また再更新のための講座を受けていただいて、更新するということになっております。

○山本分科会長 更新講座というのは、次の欄にあるものですか。これは実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座とありますが。

○林課長 事務職は更新講習の受講は免除されておりまして、手続のみです。

○山本分科会長 そういう関係になるわけですね。わかりました。

この辺、背景的なことを主に伺いましたけれども、その点がわからないと、資格試験関係の評価実績の記載の中身がちょっとわからないので、委員間でどういう仕組みになっているかということをご共有する趣旨で質問をさせていただきました。

私からの質問は以上です。どうもありがとうございました。

ほかに何か御質問等ございますか。

沼尾委員、どうぞ。

○沼尾委員 時間も押していると思いますので、急いで質問をさせていただきます。

4 ページ目の中ほどですけれども、高齢者や障害者等への情報提供ということで、民生委員や介護関係者を対象にメールマガジンを発行するということなのですが、民生委員さんもなかなか高齢なので、メールをごらんにならない方もいると思うんですが、実際このメールマガジンの利用者と言うんでしょうか、登録している方は何件ぐらいで、どのぐらい成果が上がっていると認識されているのでしょうか。

○古畑理事 メールマガジンの「見守り新鮮情報」につきましては2万人で、「子どもサポート情報」については3,000名でございます。

委員御指摘のとおり、民生委員の方は非常に高齢の方が多くて、ネットでというよりも、地方消センを通して、これをプリントアウトしたものを配布させていただいていますので、それを御活用になっている例が多いようでございます。

○沼尾委員 わかりました。ありがとうございます。

あと、同じページの一番上のところで、緊急性が高い問題について迅速な情報提供ということで、この中で国民生活センターを名乗る悪質な情報がということが出ているのですが、これについて例えば国センのホームページのトップのところで、そういう悪質なものがあるので注意をしてくださいとか、そういったことを喚起されたりという取組も併せてやられているんですか。

○古畑理事 御指摘のとおりで、ホームページの見やすいところで注意喚起をさせていただいております。

○野々山理事長 それについては、わかったときにすぐに記者会見もしておりますし、警察への対応もしています。

○沼尾委員 わかりました。ありがとうございます。

次、6 ページ目のところで、消費者行政フォーラムの掲載ということが書かれていて、消費生活相談緊急情報ですとか、製品関連事故情報については、作成したということだけが書かれていて、これが評価項目だからだと思のですが、この作成によってどのぐらいの利用があったのかという効果とか成果に関する記述のところがこちらの資料に載っていないんですね。実績報告書の方を見ると、多少数字が出ているようなのですが、でも、で

できればこうした実績表のところにもその辺りの数字を盛り込んでおいていただけると、成果がもうちょっと具体的にわかるのかなと思います。これはコメントです。

同じ6ページの下から2つ目、独立行政法人と関連する独法との連携ということが書かれているのですが、この連携によって具体的にどういう成果が上がったのかというところをもう少し教えていただければと思います。

○古畑委員 これはNITEさんなどは火災に非常に強かったり、特別な分析技術をお持ちですので、例えばブーツのアレルギー性物質を検出するに当たって、そういうものがお得意だということを知った上でお願いさせていただいたということもございます。

○沼尾委員 今の一例はわかったのですが、具体的にそういう成果はどのぐらいあるんですか。

○井守理事 具体的には、資料4-1の89~90ページのところにそれぞれやったことを書いてございます。

今のテストとの連携ですと、私どもの方でできないようなもの、あるいは期間の短縮等ということで、NITEとテスト協力をやったということがあります。また、相談員の方々に対しては製品関連の情報の共有ということで、研修会などで活用させていただいたということになります。

○沼尾委員 わかりました。ありがとうございます。

これが最後ですが、次は7ページ目の一番上です。

情報公開請求に対する異議申立てがあったということなのですが、これについて少し教えていただけますか。

○国民生活センター 平成23年度の情報公開におきまして、3点、異議申立てが行われております。

1点目は、国民生活センターは何をすところかといったようなもの。

2点目は、国民生活センターに私の個人情報はないのかということ。

3点目は、商品テストにおいて、技術的なこういう情報はないのかということでございました。

まず、国民生活センターは何をすところかということについては、当初は既に公表資料等にその記載がありますので不開示としたのですが、改めて異議申立てがあったことを踏まえて開示決定をしております、それで終わっています。

もう一つの個人情報の話につきましては、本人の取下げになりまして、それも終わっております。

もう一つの商品テストにつきましては、今現在、情報公開審査会で諮問中ということになっています。

以上です。

○沼尾委員 わかりました。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。

伊集院さん、どうぞ。

○伊集院分科会長代理 1点ほどお話しをさせていただきたいと思います。

直接相談のところで、土日、祝日に相談窓口を開所しての相談実施状況が出ております。5ページですが、22年度は9,028件、23年度は8,283件と900件ぐらい減少しているという、この数字の意味するところです。

要するに、年間実施日数114日と平均受付件数71.8件という数字からこの数字が出ているわけですが、22年度に比べて900件減っているということは、要するに受付件数が減っているということなのかと思うのですが、22年に比べて23年が増えなければAとは言えないという意味合いもないんですけれども、これは何を意味するのか。まだ始めて2年ということですが、御説明いただけますか。

○国民生活センター 中身についても調べてみたのですけれども、これといった要因は特に見当たらず、通常の上限の範囲かなと思っております。

というのは、また今年度になって少しずつ増えているんです。ですので、特にこれといった理由はわからないということが正直なところ。上限の範囲内かなとは思いますがね。

○林課長 私から1点だけ補足しますと、もともとPIO-NET情報として登録されている全国の相談員件数そのものは、ここ数年若干微減の傾向にあるので、相談全体として内容はともかく、数だけで見ますと下がる傾向にあることは間違いございません。

私どもの立場から言うと、この土日、祝日相談は、土日、祝日に開所ができていない自治体の消費生活センターをバックアップするためにやっておりますので、傾向として申し上げますと、むしろ地方の消費生活センターが土日、祝日に開所していただいて、自ら相談事業を受け止めていただくことで、本当はそこに置き換わっていただくことが大事なことだと思っております。手元に定量的なデータを持ち合わせていないので御紹介できませんけれども、一般的にはこの間の集中育成強化期間の地方の努力もあって、少しずつですが、開いているところも増えてきていることも事実ですので、そうしたことも多少の影響はあるのではないかと考えております。

○伊集院分科会長代理 数字が減ったからどうのこうのということではないのですけれども、評価の上、せっかくのこういう直接相談の広がりをもうちょっとPRしたり、利用していただく方向に持って行かれたらいいのではないかと思いますので、まだ始まって2年ということもあります。今の御説明を伺って、思うところはわかりましたが、思いはやはりもうちょっとPRをして、せっかくのこういう直接相談も利用可能であるということは、何かの方法でとられるとよろしいのではないかと考えております。

○野々山理事長 土日相談は、ホットラインの電話番号です。

○山形理事 システム的に振られるだけなので、土日相談は、そもそも平日は都道府県、政令市に電話がつながるところ、土日だけ窓口が開いていないところだけ国民生活センターに切り替わるようになっておりますので、いわゆるホットライン全体のPRが上がって

けば、今、御指摘のようにもっと広がっていくと思いますが、土日相談もやっていますよという PR をやっていくことは勿論重要だと考えております。

○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 ほかにございますか。特によろしいでしょうか。

そうしましたら、本日の議題 2 は以上で終了させていただきます。

続きまして、次の議題であります平成 23 年度の財務諸表につきまして、お諮り申し上げます。

これはまず、国民生活センターより御説明をいただいた後、皆様の御質疑をいただきたいと思っております。これは独立行政法人通則法第 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いうことでお諮り申し上げるものであります。

それでは、センターの方からよろしく願いいたします。

○古畑理事 財務諸表について御報告を申し上げます。

お手元の資料 9 になるかと思えます。

目次で、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書、損失の処理に関する書類、行政サービス実施コスト計算書、重要な会計方針、附属明細書という建付でございます。資料の順に従い、説明させていただきます。

1 ページ目の貸借対照表でございます。

資産の部としては、流動資産と固定資産がございます。

流動資産の合計は 34 億 4,000 万円余となっております。このうち 31 億 3,700 万円余は見合の債務とし、預金でございますけれども、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いたしまして 27 億 6,100 万円余、未払金、未払費用等で 4 億円余となっております。

昨年度の貸借対照表では現金及び預金が 94 億円ございましたが、今年度は 31 億円と大きく減少しております。これにつきましては、昨年の評価委員会で御審議いただいたところでございますけれども、先ほども御説明させていただきましたが、20 年度の補正に対し交付を受けた運営費交付金のうち 24 年度までの事業執行見込み額の見直しを行い、使用する見込みのない資金 58 億円余を 24 年 3 月 15 日に国庫納付したことによるものでございます。

流動資産に戻っていただきまして、有価証券が 2 億 4,300 万円余となっております。満期保有目的債券のうち、1 年以内に満期が到来するもの国債 8 口を保有しております。売掛が 3,100 万円余となっておりますが、これは『くらしの豆知識』などの出版物の販売代金未収分でございます。

次に、固定資産でございます。

有形固定資産は、品川、相模原の事務所やテスト施設などの土地建物、工具、機器、備品などの資産でございます。有形固定資産合計 90 億 6,500 万円余となっております。前

年と比較し、8,000万円減少しておりますが、これは放射能測定器の資産の取得による増加もございましたが、償却資産の減価償却額がそれを上回っているため、全体では資産が減少したものでございます。

無形固定資産については、電話加入権でございます。

投資その他の資産は、投資有価証券が1,000万円となっておりますが、中身としては満期保有目的債券のうち1年を超え満期が到来するもので、商工債1口を保有しております。

以上、固定資産合計90億7,500万円余となりまして、流動資産、固定資産を合わせた資産合計が125億2,400万円余でございます。

次に、負債の部でございます。

流動負債は、先ほど申し上げました運営費交付金債務、業者等への未払金、短期リース債務等で33億1,400万円余となります。

固定負債でございますが、資産見返運営費交付金は、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7億7,300万円余でございます。

流動負債、固定負債を合わせた負債合計は、40億8,800万円となります。

純資産でございます。

資本金は、政府出資金でございます。特殊法人から独法移行時に政府から出資があったものですけれども、91億6,600万円でございます。

資本剰余金について、施設整備等補助金で取得した固定資産、具体的には20年度に実施した東京事務所の耐震補修工事の完成に伴う建物の資産増でございます。その見合経費プラス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権の減損を資産価値の減少とし、マイナスという形で計上し、合計7億3,700万のマイナスとなっております。

利益剰余金でございますが、これはPIO-NET 端末等のリース資産会計処理に伴うものでございまして、600万円余となっております。

以上、純資産合計84億3,600万円となり、負債純資産合計で125億2,400万円余となり、前ページの資産合計の額とバランスしております。

続きまして、損益計算書を御説明させていただきます。これは23年4月1日～24年3月31日までの発生ベースに基づく費用と収益でございます。

経常費用としては、業務経費、一般管理費に分けております。また、人件費は職員を事業部門と管理部門に分け、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を含めまして30億9,400万円、一般管理費は減価償却費を含めまして4億9,500万円となり、リース資産の利息相当分である財務費用を合わせた経常費用合計は35億9,800万円余となっております。

経常収益でございます。運営費交付金債務が33億1,700万円余となっておりますが、これは23年度に国から交付された運営費交付金31億4,300万円及び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収益化した額となります。収益化

しなかった運営費交付金は、先ほど貸借対照表の負債の部で御説明した運営費交付金債務として整理しております。これと業務経費から雑益までを加えた経常収益合計は 35 億 9,600 万円余となっています。

経常費用と経常収益の差が経常損益となりまして、23 年度は 199 万円余の損失となっております。これに臨時損失、固定資産除去額をプラスしまして、当期損失は 234 万円となります。この損失の内容は、全額リース取引の会計処理により生じたものであり、独法会計基準に基づいたものでございます。

5 ページ、キャッシュ・フロー計算書でございます。これは現金ベース、すなわち期間中のキャッシュの動きを計上したものでございます。

I 業務活動によるキャッシュ・フローは、原材料、商品、サービスの購入による支出、人件費支出の現金が出となり、△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の現金の入で利息の受払いを加減した 23 年度における業務活動におけるキャッシュ・フローは、－1 億 6,400 万の現金の減少となります。

II 投資活動によるキャッシュ・フローは、有価証券の償還と取得、定期預金の払戻、預入による現預金の増減と有形固定資産の取得による現金の取得により、トータルで 83 億 1,800 万円余の現金の増となります。

III 財務活動によるキャッシュ・フローは、リース債務の返済に伴う減少と今回新規の項目ですが、不要財産に係る国庫納付等による支出による現金の減少となります。不要財政に関わる国庫納付等による支出は、先ほど資産の現預金のところで御説明しました 20 年度の補正交付を受けた運営費交付金のうち、58 億 3,000 万円を国庫に納付したことによるものでございまして、キャッシュ・フロー計算書ではこの欄で整理しております。

この結果、23 年度の資金増加額が 21 億 8,500 万円余となりまして、資金期末残高が 31 億 3,700 万円余となります。

なお、注記にありますように、1 ページ目にあります貸借対照表の現預金の欄と資金期末残高は一致しております。

6 ページ、損失の処理に関する書類でございます。

234 万円余を当期総損失として処理することとしております。

損失の内容につきましては、先ほど独法会計基準に基づいたリース取引の会計処理により生じたものである旨を御説明いたしましたけれども、この損失の処理につきましては、独法通則法第 44 条の規定により、積立金を減額して整理することとしております。

7 ページ、行政サービス実施コスト計算書でございます。

これは最終的に国民の負担に帰することとなるコストの総額を開示する目的で作成するものであります。

I 業務費用につきましては、損益計算書で開示しておりますけれども、費用総額が自己収入分を控除し、34 億 3,700 万円余となります。

II 損益外減価償却相当額の1億1,700万円余は、承継資産減価償却相当分ですので、これは政府出資金の目減り分ですので、国民負担の増加ととらえられます。

V 損益外除売却差額相当額の100万円余は、承継資産の除却相当分で、これも政府出資金の目減り分ですので、国民負担の増加ととらえられます。

VI 引当外賞与見積額は6月賞与のうち23年度に手当すべき額で、前期との増減額を計上するもので100万円余の増加となります。

VII 引当外退職給付増加見積額は、年度末、全職員が仮に退職したときの場合の総支給額の前期との増減額を計上するもので、-3,200万円余となります。

当センターは、賞与引当金、退職給付引当金を計上しておりませんので、行政サービス実施コスト計算書にそれぞれの引当金に関わる各事業年度の増減額を表示することが会計基準で義務づけされております。

VIII 機会費用は、政府出資金91億円余については無利子でございます。仮にこれが有利子であればどうなるかということで、国の収入になるという考え方でありまして、これも行政コストとして計上することとなっております。下段注記の2. にありますように、10年国債の年度末時点の金利で計算しております。

以上、合計の当センター行政サービス実施コストは、36億1,000万円余となっております。

8～10ページは、重要な会計方針でございます。

独法会計基準、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ければならないとされております。

説明は省略させていただきますけれども、10ページに不要財産の国庫納付等を掲載しております。これは不要財産に関わる国庫納付を行ったことにより、必要な会計情報として新たに注記したものであります。

12～18ページは、附属明細書でございます。

先ほど貸借対照表のところで説明いたしました資産の詳細となりますので、これも説明は省略させていただきます。

18ページにセグメント情報を載せております。業務の種類別セグメント情報を掲載しております。これは総務省の要請により掲載したもので、先ほど説明しました損益計算書の事業費用、事業収益等の項目を当センターの広報、情報・分析、相談といった事業別に振り分けたものでございます。

最後のページになるかと思いますが、決算報告書を添えております。

これは収入、支出の予算額と決算額を比較したものでございます。収入のところでは、運営費交付金は予算額どおり国から全額を受け入れております。事業収入等は、図書、雑誌、出版収入、研修、資格収入などですが、予算額に対しまして1,700万円ほど増収となっております。

決算報告書は付いてございません。失礼いたしました。以上でございます。

○山本分科会長 先ほどの資料5の中で予算と決算の数字が若干出ていたかとは思いますが。  
○古畑理事 資料5につきましては、収支計画及び資金計画でございますので、決算報告書ではございません。

○山本分科会長 もしお出しする予定であったのであれば、先ほど追加資料ということもございましたので、また後日提出していただければ結構です。

○古畑理事 既にできているものでございますので、提出いたします。

○山本分科会長 お願いいたします。

御説明は以上でよろしゅうございますか。

○古畑理事 決算報告書については、以上でございます。

○山本分科会長 それでは、ただいまの御説明に関しまして、御質問等がありましたら御発言をよろしくお願いいたします。特にございませんでしょうか。

そうしましたら、本件は、例年は長岡委員がこの方面の御専門で、そういう関係でもこの委員会にお加わりいただいておりますので、長岡委員に綿密に点検をお願いした上、次回の分科会でその内容について御報告をいただき、それを踏まえて、私たちの意見の有無等について決定するという段取りを踏んでおります。

今年もそのようにしたいと思えますし、事務局の方からも、長岡委員にはそのように御連絡しているはずですので、そういうことでよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、そのようにさせていただきます。

また今後、委員の皆様から御質問等ございましたら、事務局の方までお寄せいただければと思います。

○古畑理事 1つ御報告でございます。

財務諸表だけにつきましては、長岡委員に7月3日に御報告させていただいております。また明後日、それ以外のものについてレクをさせていただきます。

○山本分科会長 では、よろしくお願いいたします。

続きまして、監事さんから監事結果について御説明をお願いいたします。

○高橋監事 それでは、お手元の資料10に「平成23年度の監事監査結果について」というものがございますが、それに基づきまして御説明を申し上げます。

平成23年度の監事監査の実施に際しましては、本日の資料の参考2にも付いておりますけれども、政独委の平成23年度業務実績評価の具体的取組みについてという資料、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、その他の参考資料ですとか、一昨年3月に独立行政法人における内部統制の評価に関する研究会が報告書を出しております。独立行政法人における内部統制と評価という報告書がありますけれども、そういう報告書等で指摘されておりますような幾つかの論点を念頭に置いて、監事監査を実施いたしました。それをまず御報告をさせていただきたいと思えます。

お手元の資料のとおり、監査は本年6月5日から18日まで実施をいたしました。監事監査の結果及び意見ですけれども、ここにございますように監査の結果、平成23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監査結果、内部統制の実施状況に係る事項に関する監査結果は、次のとおりでございます。

まず、評価し得る点といたしましては、最初の黒ポツですけれども、中期計画に基づく人件費及び業務経費一律削減規制並びに現下の組織見直し状況下で、新卒者の平成24年度の採用が見送られるという状況がありましたが、そういう少ない人数で目標達成に役職員一丸となって取組み、年度計画を達成した。そういう点を第一に評価し得る点としております。

次に、既に御説明がございましたけれども、この平成22年12月の閣議決定、独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針を受けて、当センターと消費者庁との機能の一元化の是非を検討する一連の会議というものがございました。ここにありますようにタスクフォースですとか検証会議、在り方に関する検討会というものが平成22年12月以降、順次開催されて、当センターの国への移管の方向性が出されました。これら類似にわたりますタスクフォース、検証会議、在り方検討会の開催に際しまして、当センターは会議の事務局からの資料の作成要求、学識経験者などからの意見の聴取、各種公聴会への出席などを求められました。これら追加業務というものが当センターほぼすべての部門にわたって本来業務の圧迫要因となったわけですが、役職員一丸となって適切に対応したという点も評価しております。

また、東日本大震災に際しましては、被災した消費生活センターの活動支援も兼ねて悪質商法110番を設置したり、便乗商法に対する各種の注意喚起を行ったり、弁護士や建築士などの専門家を被災地に派遣したこと、放射性物質検査機器の地方公共団体に貸与する事業を消費者庁とともに実施したこと、研修の被災地出席者の受講料免除など、地方支援事業としての震災への対応も迅速に実施したと思っております。

業務面でございますが、従来業務を一層充実し迅速化するという課題と、消費者支援活動の強化という面があるわけですが、まずPIO-NET2010については、システムを安定的に稼働するように注力をし、優先度の高い改善項目についてシステム改修を行いました。また、端末の追加配備等も適切に対応したという点があります。

また、次世代のPIO-NETにつきましましては、説明もありましたけれども、この分類・キーワードの改定に資すべく、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を実施して、今後の方向性をつけたという点。それから、早期警戒システム(PIO-ALERT)について安定的なシステム運用に努めるとともに、ユーザー数の拡大を図るなど利便性を高める努力をいたしました。

国民への情報提供強化面でございますが、調査分析、商品テスト等の結果を報道機関等に情報提供したり、ホームページに掲載したり、必要に応じて事業者名の公表も行ったという点が挙げられております。

地方の消費生活センターの支援といたしましては、巡回訪問事業の強化、苦情相談の充実強化に努めて、平日バックアップ相談の業務を開始したり、土日祝日相談の充実に努めたという点も評価しております。

研修面でも前年度を上回る規模で実施して、かつ、高い満足度評価も得ている。相模原の研修施設の廃止に伴っては首都圏の会場を借用したりして実施しましたがけれども、新たな取組としてインターネットを活用いたしました遠隔研修の実証実験にも意欲的に取り組んだという点。また、裁判外紛争解決手続(ADR)は活動3年目となって内部手続の簡素化・迅速化に努めるとともに、利用者へのアンケート実施をするなど、利便性を高める努力によって受付件数、手続終了件数とも増加したということも評価しております。これらの点を評価し得る点といたしました。

今後留意が望まれる点については、2点指摘をさせていただきます。

第1点といたしましては、人事管理に関するひずみが生じてきているという点であります。経費の削減規制が継続しているわけですがけれども、その中で中核的機能を積極的に果たすということ、それから、各種の政策要請を実現しなければならない。そういう課題に加えて、一連の国への移行に関連した業務も加わってきております。

こういう状況の中で、先ほども申しましたように新卒の採用が平成24年度は実施できなかった。また、25年度も難しい状況にあるということなんですが、一方で定年退職者や中途退職に加えて、移行業務の関連で退職出向をして消費者庁なり内閣府に出向して事務を行うという退職出向者が増加していることから、本体事業の方で人事管理にひずみが生じているということでございます。

マネジメントの方は任期付き職員や非正規職員の増員で事態に対応してはきておりますけれども、当センターの専門性を維持するためには任期付き職員ないし非正規職員による対応というのは限界があるということですし、士気及び動機づけの維持上も問題なしとしません。

また、この新卒採用が中止されるということによって、中長期的な人事政策立案上も影響が出てくるおそれがあるということで、早急に是正措置が講じられるべきであると指摘をさせていただきました。

第2点目といたしまして、平成20年度の補正予算によって実施してきました地方支援事業ですが、巡回訪問事業のように事業が定着したことによって補正予算期間中の時限的な事業としてでなく、継続的な事業として実施を当センターに求められてきているというものもございます。ですから、その実施の是非や効果を検証の上、予算措置の方法などについて消費者庁と協議すべきであるという点も指摘をさせていただきました。

次に、入札及び契約関係に関する監査でございますが、ここには随意契約の見直し計画を織り込んだ監査を実施してきております。それから、平成21年12月に外部有識者3名を加えて設置をいたしました契約監視委員会というものを四半期ごとに開催をして、契約の適正化を図る体制をとっております。平成23年度の対象契約については本年5月までに合計4回、委員会を開催いたしまして、随意契約や一者応札の改善状況の点検・見直しを実施しております。これらの結果、平成23年度の契約はいずれも規定に従って行われて、不適切なものは認められませんでした。

平成23年度の監査においては、特に賛助会員等への加盟状況について精査をいたしました。それで不要不急の会費支払いがないかというのを検証いたしました。これは平成24年3月に行政改革実行本部が決定をいたしました独立行政法人の支出、会費の見直しについてを受けたものでございます。監査の結果、かかる賛助会員等への加盟というのは業務に密接に結び付いたものに限られているということが証明されたと思っております。

内部統制の実施状況に関する監査でございますが、平成23年度における法人の長等による業務運営というものは、もう既に評価し得る点、記載のとおりでございますが、従来業務、新規業務ともリーダーシップが発揮されて、中期計画、年度計画に基づいて遺漏なく実施されたと評価しております。また、いろいろな適時の情報発信についても、理事長からの直接の情報発信やイントラネットを通じた情報発信等が適時になされたということで、ガバナンス・内部統制強化の観点からも適時なされたと評価しております。

体制整備の関係ではコンプライアンス・マニュアルが平成23年12月に策定されまして、役職員が法令を遵守し、当センターに求められているミッションの達成に向けた取組みが明確にされた。それから、公益通報体制強化策としての外部通報窓口も設置されたという点もあります。これらのほか、ここにありますように内部統制の向上に資する各種の研修も実施されました。

以上、監事監査結果に対するコメントでございます。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明に関しまして、御質問等がありましたらお出しいただきたいと思っております。

先ほど人件費の関係で、大臣の方から非正規の部分がふくれ上がっているの、21年度までの震災対応は臨時であり、21年度レベルまで戻すよう努めるべきだという意見があったとのご紹介がございました。今回は監事の方から人事の構成とかに関して、人事管理にひずみが生じているというコメントを承りました。この点で先ほどの意見は非正規を減らすということでありましたけれども、何か監事さんとしてお感じになることはございますか。いろいろ難しい御時世だとは思いますが。

○高橋監事 国の方からのいろいろな要請ということで、何%削減というのは定期的にやっっていかなければいけないという点は要請に、要請として粛々と実行していかなければいけないという面はマネジメントの方にはあります。一方で国民生活センターに求められてい

る多くの目標を達成するという面で、どうしてもやらなければならないもの、人的にカバーしなければいけないものというのは非正規職員でもって対応せざるを得ない。特にそういうものがありますので、そのバランスをどう図っていくのかというのは非常に悩ましいところで、監事としては是非論で、やるべきところはやるし、やらなければいけないところは指示どおりにやっていかなければいけないところなので、マネジメントは大変だろうなという思いを持ちつつも、本来ならば正規の職員でやっていくべきものが非正規の職員でカバーされて、形だけは数字がちゃんと国の指示どおりになっているというのが達成されているというのは、ちょっといびつな形であり、本当の専門家集団としての国民生活センターの業務を充実させていくためにも、本来なら必要な人員を確保すべきではないかなという思いでこの点は指摘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。

ほかに何か御質問等ございませんか。特にございませんようでしたら、ただいまの監事さんのコメントも踏まえて、また評価の際に参考にさせていただきたいと思います。

以上の点につきまして、沼尾委員はお時間で退室されますけれども、なお御質問等ございましたら事務局の方にお寄せいただきたい。評価の関係でこれも知りたいということがございましたら、事務局の方までお寄せいただきたいと思います。

続きまして、議題4に入りますけれども、国民生活センターの中期目標期間の業務実績に関する仮評価表につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

○林課長 中期計画期間中の仮評価に関するフォーマットが来ておりますので、この資料11を御紹介させていただくようにしたいと思います。

大きく4項目に分かれておりまして、最初のⅠの項目は中期目標とそれを踏まえました中期計画の各項目に対応して、それぞれの事務・事業ごとに評価をいただくべき項目ということでございます。

Ⅱは全般的に、先ほどマネジメントのお話があったけれども、業務運営の改善ですとか人事管理に関する事項、総論的な評価をいただく部分。

Ⅲは、理事長あるいは理事の組織の運営についての状況に対する評価をいただく部分でございます。

Ⅳは、近年では他の委員会等からの指摘事項に対する対応についても併せて御評価をいただいておりますけれども、この中期目標期間中の仮評価表の中でも、評価委員会等からの指摘事項に対する対応状況についても評価をいただくことになっておりまして、これらを踏まえた総合評価を全体としていただくということでございます。

更に2枚目については、事務・事業及び組織形態についての意見というものがございます。こうした評価を踏まえて国民生活センターが現在担っている事務・事業あるいは組織の形態について、今後の方向性に係る意見を当国民生活センター分科会としておまとめいただいて、提言をいただくということでございます。ちなみに前回の中期計画期間中

の評価に対する組織形態の意見については、私どもも消費者庁ができる前でしたので、国民生活局の消費者行政体制の強化に係る意見なども頂戴をいたしております。

資料 11 については以上でございます。

参考として、本日はこれからまた資料 12 の説明いただきますけれども、中期目標についても資料 13 として配付をさせていただいておりますので、併せてごらんいただきながら御検討いただきたいと思います。

また、時間が限られておりますので簡単に再度御紹介をさせていただきますが、先ほど委員長からも御指摘をいただいた資料 14 の役職員の報酬、給与等の現在の状況を評価の際に踏まえていただく必要があるだろうということと、先ほどテキストマイニングの調査との関係で御紹介をさせていただきました資料 15 の PIO-NET 刷新に関する中間報告の中で、もう一度ごらんをいただきたい点が 2 点ございまして、8～9 ページをごらんいただきたいと思います。ここで相談業務の現状というものがございまして、特に注目いただかなければいけないと思っておりますのは、9 ページ目上段の方に書いてございまして今の相談を受け付けてから登録するまでにかかっている平均日数でありまして、現在は平成 22 年度の実績で申し上げますと平均 36.5 日間、1 か月ちょっとかかっている状況にございまして、これは PIO-NET2010 の前の現状から比べますと、当時は 40 日以上かかっておりましたので一定の改善は見られているわけですが、やはり悪質事案の早期把握という意味では、このタイムラグというのは解決しなければいけない課題だと思っております。

1 枚めくっていただきまして 10～11 ページに、PIO-NET を取り巻く課題の中の入力登録業務に関する、あるいは検索機能に関する評価、課題といったものが書いてございまして、特に検索機能について、これは利用者である相談員の方からもいろいろ御指摘いただいて、なかなか抜本的なシステム刷新がないとできないというふうに国センでも整理をされていた。動作速度が遅いといったことがありまして、リアルタイムで仕事をしながら使うには検索機能が不足しているといった問題があります。

また、キーワード方式を使っておりますので、新しい事案を正確に把握するためにはかなりテクニックが必要で、現在特商法の改正案を提案しております貴金属の訪問買取の場合には、担当者が再現性のある検索式を確定して、きちんと検索をするためには検索条件を 60 ぐらい付けないと正確な結果が得られないといった状況がありまして、ある程度熟練の相談員さんは勿論ですけれども、新たな相談員さんの方たち、あるいは法執行を担当する方たちにも、より容易に使っていただけるような機能向上というのが必要だろうと思っておりますので、このことを今後の評価なり方向性について御検討の際に御参考にしていただければと思っております。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

それでは、御質問は後ほどいただくことといたしまして、引き続き中期計画に関する業務実績につきまして、国民生活センターの方から御説明をお願いいたします。

各委員におかれましては業務実績一覧表をごらんいただくとともに、先ほど事務局から説明いたしました資料 11 の仮評価表の評価欄に、可能な範囲で委員各位の評価を記入していただくとともに、国民生活センターの事務・事業及び組織形態についての意見欄に御意見がございましたら、記入いただきたいと思います。これはまた後日、記入していただくことも可能かと思いますが、可能な範囲でお願いできればと思います。

では、御説明をお願いいたします。

○古畑理事 よろしく申し上げます。資料 12 をごらんいただければと思います。今回の仮評価に際し、資料 12 に平成 20 年度から 23 年度にかけて 4 年間の業務実績を一覧にまとめております。これは毎年御報告させていただいております A3 横長の項目別一覧表を横軸に同一項目をまとめ、一覧とさせていただいたものでございます。一番左側の列に中期計画、その右側 4 列に各年度の評価をまとめてございます。また、当年度において計画のない項目についてはグレーの網かけをしております。

それでは、まず中期計画期間中の変更点にフォーカスして御説明させていただきたいんですけれども、まず 15 ページをごらんください。これらは 21 年 9 月に消費者庁が設立された際に中計を変更したものでございます。テレビ番組に関するところにつきまして、これは変更がなされております。一部が削除されるとともに、17 ページ、20 ページ、30 ページが消費者庁に係る項目が追加されたところでございます。

34 ページの不要財産の処分に関する計画については、昨年度、不要財産を国庫納付する際に中計を変更したため、追記された項目となっております。

戻りまして 18 ページをお開きください。18 ページには直接相談の項目が載っております。直接相談の項目につきましては 22 年度末で直接相談が廃止され、23 年度より消費者ホットラインの平日バックアップ相談が開始された関係で、項目のタイトルが大項目は変わらず、消費者ホットラインを活用した地方支援ということで変更されてございます。

1 ページ、最初に戻りまして全部御説明すると非常に長くなりますので要点のみ申し上げさせていただきますが、一般管理費、業務経費、人件費のところはそれぞれ 3 %、1 %、1 %ということで、各独法の評価軸と理解していますけれども、A ベース人件費で示しております。随契の見直し、国民に提供するサービス、早期警戒指標、これはすべて先ほど説明させていただいた項目別一覧表と同じ構成になっております。

すみません、委員長、これ全部やると長いんですけれども、どういうふうに。例えば特徴的なところだけでよろしいですか。

○山本分科会長 これは基本的に資料は各委員に事前に配付させていただいています。ただ、時間が非常に直前でありましたので、完全にはまだお読みでない部分もあるかと思うので、基本的なところの骨組みと、私たちに対してここは留意してほしいとか、そういうところを中心に御説明いただきたい。この後の議事は、これが最後の事項で、あとはアナウンス事項ですので、大体 13 時をめぐりに終えたいと思いますので、5 分程度でお願いできればと思います。

○古畑理事 わかりました。それでは、冒頭に戻りまして、一般管理費、業務経費、人件費、3%、1%、1%、Aベース人件費ということで削減してきた推移が書いております。これは独法会計のリース会計であったり固定資産の取得であったり、そのようなものを独法会計に適用した額ということで数字が書いてありますので、ここに書いてある数字は財務諸表の数字ではございませんで、項目別一覧表の数字に合致した数字、例年御報告させていただいている数字に合致しております。

随契の見直しは先ほど御説明しましたように、契約金額で4%、契約件数で15%まで順調に落としてきているところでございます。

保有資産の有効活用につきましても、相模原事務所、品川事務所双方について、経費含めてこのように横に書いております。

PIO-NET刷新については、それぞれ箇所が20年度から23年度ごらんになっていただきますと281か所から1,067か所に実に非常に3倍以上に増え、台数も500台から3,854台というふうに台数が大幅に増えている。そのように網が広がってきていることがおわかりになるかと思えます。

早期警戒指標につきましては、ここに記載のようにPIO-ALERTを22年度からこのような形で記載しておりまして、今回御報告のように、現実にそのパフォーマンスも上がってきているところでございます。

事故情報データベースについては、これは21年度に総合評価落札方式で入札し、システム構築業者を決定し、横軸の推移のように実際に今、1万3,000件が入る形に育ってきているところでございます。運用についても同様でございます。

調査研究については御指摘を受けたところでございまして、これは24年度も含めて中計の評価となろうかと思えますけれども、今年度24年度は動向調査をまた実施しているところでございます。

国への情報提供の強化、報道機関を通じた情報提供につきましても、このように切れ目なく執行、実施しているところでございます。

ホームページにつきましては昨年度刷新しておりまして、また、アクセシビリティについて非常に高い評価をいただいております、これも昨年たしか御報告させていただいているかと思えますけれども、政府関係機関で1番、2番の評価をいただいているところでございます。

出版物については『月刊国民生活』を23年度まで実施し、本年度それをウェブにし、無料でPDFでダウンロードでき、かつ、消センには無償で配付するというところで出稿中でございます。『月刊国民生活』についてはアンケート調査、先ほど委員長からずっと4.7でおかしいのではないかという話があったのですが、これは4.2から4.3、4.4と微妙に変わってございます。

『くらしの豆知識』については年1回発行し、本年は45万部、昨年は40万部発行したところでございます。

テレビ番組については21年度から廃止しております、これで9億9,900万円、約1億円のコストダウンをこのときにしたところでございます。テレビ番組についてはまた復活してほしいという声もいろいろあるんですけども、やはりこれは時代の流れかなと思っています。

高齢者、障害者への情報提供は、このような形で見守り新鮮情報、子どもサポート情報を継続して実施しております。

苦情相談の充実・強化のところは経由相談、直接相談。今まで御審議いただいたように直接相談については23年度より、消費者ホットラインという形で直接の声を聞く形に変えているところでございます。

裁判外紛争解決(ADR)につきましても毎年数は順調に増えてきており、事務局の負担感というのは非常に大きくなっているところでございまして、これも職員の推移でございすけれども、21年にこのADRがスタートしたときから正職員の増加はしておりません。そういう中で21年、一番私はこのいわゆる正職員は116人から今年逆に104人に24年度は減っております。そここのところを任期付き職員でカバーして、職員数としては126という数字が先ほどあったかと思えますけれども、その他、多様な雇用ということで非常勤、派遣の方に対する費用が増えているわけですが、その分は実は私は21年に起因していると思っています。

実はADR、巡回訪問、土日が始まったのが21年でございます。このときからいわゆる最広義人件費と先ほど言いました、最広義人件費と申しますのは行政管理局が定義しているところでございまして、今まで評価いただいたA分類に対し、退職金、法定福利費、退職の引当、福利厚生、その他人件、つまり非常勤、派遣、嘱託を入れたものを最広義人件費と定義されているわけですが、これは21年から増えているところでございます。

すみません、ADRのところから話が飛びましたが、非常にこのときヒト・モノ・カネが措置されていない中で、職員はそれを適正配置したことになっておりますが、実際は分散して職員は頑張って業務をこなしていると私は認識しております。

関係機関の連携。20年は消費者庁はございませんので、21年からそれが記載されているところでございます。

マル急情報につきましては21ページの真ん中の欄ですけれども、毎月2回配信していますが、現在ではウェブで迅速に配信するようにしています。これは21年度まで紙媒体で配付していたものでございます。

国の行政機関、他の独立行政法人との関係は記載のとおりで、法令照会への対応は月によってばらつきはございますが、プレスに対する情報提供も含めトータル4,500件程度で推移しているところでございます。

○山本分科会長 個別のことはよろしいので、5分ということでありますので、もう10分ぐらい経っていますのでよろしく申し上げます。

○古畑理事 わかりました。研修の充実もこの表の推移のとおりでございます。

認定制度についても、この表に記載の推移をしております。

商品テストの強化は 28 ページの下ですけれども、今年は 236 件のテストを実施したところでございます。商品テスト関係は 30 ページ、31 ページに推移を記載させていただいております。

地方公共団体に対する支援は巡回訪問などを主に記載させていただいております、この表中のように増加傾向で推移しております。

予算、人事に関してはいろいろ話しましたので省略させていただきます。

以上でございます。

○山本分科会長 大変大部な内容を急いで説明いただきまして、ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、委員の皆様から御質問等がありましたらお願いいたします。特によろしいですか。そういたしましたら、今後の予定と仮評価の具体的な作業の段取りを含めまして、事務局の方から今後の予定を説明していただきたいと思っております。

○林課長 次回、第 33 回の国民生活センター分科会につきましては、スケジュールの関係上、8 月 10 日金曜日の 9 時半から、この同じ会議室で開催させていただく予定にしております。場所等、変更になりました場合には御連絡させていただきたいと思っております。

今ほど分科会長から御指摘のありました資料 5 の項目別評価表、資料 5 の総合評価表、資料 11 の仮評価表それぞれにつきまして、本日举行させていただきましたヒアリングの結果を踏まえまして、各委員の皆様におかれましては記入をお願いしておりますけれども、この資料とりまとめのスケジュールの都合もございまして、大変恐縮なんです、7 月 31 日火曜日までに、メールによりまして事務局までお送りいただければ大変ありがたいと思っておりますので、よろしく願いをいたします。

また、先ほど議論の中でも分科会長から御指摘のありましたように、別途、御質問等ありましたら事務局まで御連絡いただければと思っております。

○山本分科会長 それでは、委員サイドの作業といたしましては、7 月 31 日までに 3 つの資料を記入いただいて、メールで事務局に送っていただく。それから、御質問があればそれまでに事務局にお寄せいただく。法人サイドには一部資料の追加提供の御要請がありましたので、それに対して御協力をお願いいたします。

ということで、いろいろこれから作業がございまして、委員の皆様はじめ、よろしく願いをいたします。

本日、私の議事進行の勝手際もございまして、大幅に時間を超過してしまいましたけれども、以上で本日予定された議題をすべて終了し、分科会を閉じさせていただきたいと思っております。長時間にわたり御審議いただきまして、誠にありがとうございました。