

平成 24 年 6 月 30 日

独立行政法人国民生活センター
理事長 野々山 宏 殿

監事 高橋京太



監事 島崎芳征



平成 23 年度の監事監査結果について

平成 23 年度の業務監査を行ったので、その結果を以下のとおり通知します。

I 監査実施日

平成 24 年 6 月 5 日～18 日

II 平成 23 年度の業務監査に関する監査結果および意見

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。

評価しうる点、今後留意が望まれる点、入札および契約関係にかかる事項ならびに内部統制の実施状況に係る事項に関する監査結果は、次のとおりである。

評価しうる点

- ・ 中期計画に基づく人件費および業務経費一律削減規制ならびに現下の組織見直し状況下で新卒者の平成 24 年度採用が見送られる中、少ない人数で目標達成に役職員一丸となって取り組み、年度計画を達成した。
- ・ 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（「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」、「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」、「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」）が平成 22 年 12 月以降順次開催され、当センターの「国への移管」の方向性が出されている。最終的には本年夏までにとりまとめが行われることになっている。これら累次にわたるタスクフォース、検証会議や在り方検討会の開催に際し、当センターは、会議事務局からの資料作成要求、学識経験者などからの意見聴取、各種公

聴会への出席などを求められ、これら業務は、当センターの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が、役職員一丸となって適切に対応した。

- ・ 平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災に対しては、被災した消費生活センターの活動支援も兼ね、「震災に関連する悪質商法 110 番」を設置し、震災に乗じた便乗商法に対する各種の注意喚起も行った。また、弁護士、司法書士、建築士や税理士などの専門家を被災地に派遣したほか、放射性物質検査機器を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、研修における被災地出席者の受講料免除、消費生活専門相談員資格更新者への特例措置の実施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。
- ・ 業務面では、従来業務の一層の充実と迅速化による消費者支援活動の強化策として、「PIO-NET2010」のシステムの安定的な稼働に注力し、優先度の高い改善要望項目につきシステム改修を行った。また、PIO-NET 端末の追加配備についても要望調査を実施し、新規および追加の貸与を決定した。次世代 PIO-NET については、「分類・キーワード」の改定に資すべく「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」を実施し、今後への方向性をつけた。平成 22 年 12 月より運用を開始した「消費生活相談早期警戒システム(PIO-ALERT)」については、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した。国民への情報提供強化面では、調査分析および商品テスト等の結果を、報道機関等を通じた情報提供やホームページ、出版物等により機動的に提供し、必要に応じ事業者名の公表も行った。地方の消費生活センター支援としては、平成 20 年度補正予算を活用した巡回訪問事業の強化、苦情相談の充実強化に努め、消費者庁の行う「消費者ホットライン」を補完するものとして「平日バックアップ相談」業務を開始したほか「土日祝日相談」の充実に努めた。研修面でも、地方公共団体職員や消費生活相談員向けの研修を中心に前年度を上回る規模で実施し、かつ高い満足度評価も得た。相模原研修施設の廃止に伴い、平成 23 年 10 月以降首都圏の会場借用により実施したが、新たな研修方法としてのインターネットを活用した遠隔研修の実証実験にも意欲的に取り組んでいる。活動 3 年目となった裁判外紛争解決手続き(ADR)は、内部手続きの簡素化・迅速化に努め、さらに利用者へのアンケートを実施するなど利便性を高める努力により、受付件数、手続き終了件数とも増加し、結果概要の年 4 回の公表も含め、活動が定着してきた。

今後留意が望まれる点

- ・ 一般管理費や業務経費の削減規制が継続しているなかで、消費者行政に関する中核的機能を積極的に果たし、更に平成 20 年度補正予算で盛り込まれた消費者政策強化対策実施という政策要請を実現しなければならないという課題に加え、上述のような当センターの国への移行に関連した業務も加わっている。かかる状況のもと新規採用を平成 24 年度は実施できず、同 25 年度も困難であり、また、定年退職者や中途退職に加え国への移行業務関連での退職出向者が増加していることから、人事管理にひずみが生じている。マネジメントは、任期付職員や非正規職員の増員にてかかる事態に対応してきては

いるが、当センターの専門性を維持するためには、任期付職員や非正規職員による対応には限界があり、士気および動機付け維持上も問題なしとしない。また、新卒採用が中断することにより中長期的な人事政策立案上も影響が出てくる恐れがあり、早期に是正措置が講じられるべきである。

- ・ 平成 20 年度補正予算によって実施してきた地方支援事業については、巡回訪問事業のように、事業の定着により補正予算期間中の時限的な事業としてではなく、継続な事業としての実施を当センターに求められているものもあることから、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き、消費者庁と協議すべきである。

入札および契約関係に関する監査結果

- ・ 入札および契約関係については、従来から年間を通じ関係書類の閲覧、質問等による監査を行ってきたが、平成 20 年 1 月以降は、平成 19 年 12 月の随意契約見直し計画も織り込んだ監査を実施してきた。更に平成 22 年度以降は、平成 21 年 12 月に外部有識者 3 名を加えて設置した契約監視委員会を四半期ごとに開催し、契約の適正化を図る体制をとっている。平成 23 年度対象契約については本年 5 月までに合計 4 回同委員会を開催し、随意契約・1 者応札の改善状況の点検・見直しを実施した。その結果、平成 23 年度の契約は、いずれも規定に沿って行われ、不適切のものは認められず、全体として見直し計画に沿った発注が行われていると認められた。その結果は、議事録としてホームページに掲載されている。
- ・ 平成 23 年度監査においては、特に賛助会員等への加盟状況について精査し、不要不急の会費支払いがないかを検証した。その結果、かかる賛助会員等への加盟は、業務に密接に結びついたものに限定されていることが証明された。

内部統制の実施状況に関する監査結果

- ・ 平成 23 年度における法人の長等による業務運営は、前出「評価しうる点」記載のとおり、従来業務、新規業務ともリーダーシップが発揮され、中期計画および年度計画に基づき遺漏なく実施された。また消費者庁との機能の一元化ないし国への移管に関する上記タスクフォースや検証会議、在り方検討会への対応にあたっては、当センターのミッションの明確化や位置づけにつき内部統制・ガバナンス強化の観点からも、役職員に対する情報発信が適時になされた。
- ・ 体制整備面では、「コンプライアンス・マニュアル」を策定し、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り組みが明確化された。また、公益通報体制強化策として「外部通報窓口」も設置された。そのほか、CIO 補佐官による情報セキュリティー研修、理事長による自由参加研修としての「消費者市民社会について」、「特定商取引法の活用」の研修が実施されるなど、役職員への周知・啓発を目的とした研修も昨年同様実施された。

以上