

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37回議事録

消費者庁地方協力課

第37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25年7月25日（木）13:30～15:59

場所：消費者庁記者会見室

1. 開 会

2. 議 題

- (1) 分科会長の互選について
- (2) 分科会長代理の指名について
- (3) 消費者行政の体制整備のための意見交換会について
- (4) 平成24事業年度業務実績報告について
- (5) 中期目標期間事業報告について（平成20年度～平成24年度）
- (6) その他

3. 閉 会

○消費者庁地方協力課村松課長 それでは、定刻となりましたので、ただいまから「内閣府独立行政法人評価委員会第37回国民生活センター分科会」を開催いたします。

分科会長が互選されるまでの間、私が議事の進行を務めさせていただきます。

本日の分科会は、内閣府独立行政法人評価委員会令第6条の定足数の要件を満たしておりますので、有効に成立しております。

まずは、ことし6月27日付で新しく任命されました委員の皆様方を御紹介させていただきます。

科学ジャーナリスト、瀧澤美奈子委員。

○瀧澤委員 瀧澤でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課村松課長 中央大学法務研究科教授・弁護士の升田純委員。

○升田委員 升田でございます。よろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課村松課長 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルティング協会総務委員長・理事の唯根妙子委員。

○唯根委員 唯根でございます。よろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課村松課長 どうぞよろしくお願いいたします。

本日の議題につきましては、まず、分科会長の互選、それから、分科会長代理の指名を行った後、国民生活センターの在り方に関する御報告、それから、平成24年度の業務実績報告、それから、中期目標期間の事業報告を予定しております。

早速ではございますが、内閣府独立行政法人委員会令に基づきまして、分科会長の互選並びに分科会長代理の御指名をお願いしたいと思います。

委員会令第5条第3項に基づきまして、分科会委員の皆様方の互選によりまして分科会長を決めたいと思います。分科会長の互選につきまして、何か御提案がありましたら、お願いいたします。

○長岡委員 この分野で最も造詣の深い升田先生が分科会長に適任かと存じますので、御提案させていただきます。

○消費者庁地方協力課村松課長 ありがとうございます。

升田先生を御推薦いただきましたけれども、皆様、いかがでございましょうか。

(「異議なし」と声あり)

○消費者庁地方協力課村松課長 それでは、委員の皆様方の互選によりまして、升田先生が分科会長に御選出されましたので、今後の議事の進行を升田分科会長にお願いしたいと思います。升田分科会長、よろしくお願いいたします。

○升田分科会長 来たばかりで分科会長というのは身に余ることではありますが、皆様方の協力を得まして、よろしくお願いいたします。

それでは、早速でございますけれども、内閣府独立行政法人評価委員会令第5条第5項によりまして、分科会長が分科会長代理を指名することとなっておりますが、私が指名させていただきますと思います。

分科会長代理につきましては、沼尾委員にお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、分科会長代理は沼尾委員にお願いいたしたいと思います。よろしくお願いたします。

それでは、きょうは随分たくさんの議題でありますので、順次、手際よく進めてまいりたいと思いますが、まず、本日の配付資料につきまして説明をお願いいたしたいと思します。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 それでは、本日の配付資料につきまして御説明させていただきます。

まず、議事次第が一番上にごさしまして、その下に資料 1 といたしまして「消費者行政の体制整備のための意見交換会について」という資料がございます。

その下に資料 2 といたしまして「『消費者行政の体制整備のための意見交換会』の開催実績・主な意見」という資料がございます。

その次に、資料 3 - 1 といたしまして「平成 24 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書」がございます。

続きまして、資料 3 - 2 といたしまして「平成 24 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書 別添資料」がございます。

続きまして、資料 4 といたしまして「独立行政法人国民生活センター平成 24 事業年度業務実績項目別評価表」がございます。

続きまして、資料 5 といたしまして「独立行政法人国民生活センターの平成 24 事業年度における業務実績の総合評価表」がございます。

続きまして、資料 6 といたしまして「平成 23 事業年度業務実績項目別評価表・総合評価表（平成 23 年度業務実績）における指摘事項等への対応の実績等」がございます。

続きまして、資料 7 として「平成 23 年度業務実績に対する政独委二次評価における指摘事項に関する実績等」がございます。

続きまして、資料 8 といたしまして「平成 24 年度の監事監査結果について」という資料がございます。

続きまして、資料 9 といたしまして「独立行政法人国民生活センター第 2 期中期目標期間事業報告書」がございます。

続きまして、資料 10 といたしまして「独立行政法人国民生活センターの中期目標期間の業務実績に関する評価表（平成 20～24 年度）」という資料がございます。

資料としては最後になりますが、資料 11 といたしまして「独立行政法人評価委員会及び国民生活センター分科会の開催予定（案）」という資料がございます。

参考資料としてつけてございます資料につきましても御説明させていただきます。

まず、参考 1 といたしまして「内閣府独立行政法人評価委員会令」がございます。

参考 2 といたしまして「独立行政法人国民生活センターの各事業年度の業務の実績に関する評価基準」という資料がございます。

参考 3 といたしまして「『平成 24 年度業務実績評価の具体的取組について』の送付について」ということで、これについては、各独法評価委員会で業務評価を行った後、政策評価独立行政法人評価委員会でその評価に基づいて二次評価を行うというスキームになっているのですが、その二次評価に当たって、留意すべき事項についてまとめられた資料として、この資料がついてございます。

参考 4 として「平成 23 年度における内閣府所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について」がついてございます。

参考 5 といたしまして、国民生活センターの「平成 24 事業年度財務諸表」がございます。

参考 6 といたしまして「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」ということで、毎年、このように独立行政法人の役職員の報酬・給与について、国家公務員と比較できるよう公表することとされておるのですが、その 24 年度についての公表資料を参考 6 としてつけてございます。

続きまして、参考 7 といたしまして「全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) の業務・システム最適化計画」を現在作成しておるところでございますが、その業務・システム最適化 (案) をつけてございます。

参考 8 といたしまして「独立行政法人国民生活センターの随意契約適正化について」の資料をつけてございます。

参考 9 といたしまして「独立行政法人国民生活センター中期目標」をつけてございます。

参考 10 といたしまして「独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性について」ということで、これは中期目標期間終了時に、総務省政策評価独立行政法人委員会から、次期中期目標について勧告の方向性というものが出されることになっているのですが、その勧告の方向性の資料を参考 10 としてつけてございます。

最後に参考 11 ですが、独立行政法人国民生活センター役員退職手当支給規程ということ、これについては国家公務員の退職手当の支給水準引き下げについてということ、24 年 8 月に閣議決定されましたが、これに準じて独立行政法人も退職手当を改正する必要があるということ、当面、退職手当の支給額を 2.0%引き下げること、関係資料を参考 11 としてつけてございます。

最後に、「独立行政法人国民生活センター平成 23 年度業務実績項目別評価表」及び「総合評価表」が席上配付資料 1、2 としてつけてございます。

最後に、席上配付資料 3 として「独立行政法人国民生活センター中期目標期間の業務実績に関する仮評価表」という、平成 20~23 年度の業務実績に基づいて仮評価している資料がございますので、それをつけております。

お配りしている資料としては以上でございます。過不足等ございましたら、お申しつけ

ください。

○升田分科会長 ありがとうございます。

大部の資料になりますので、途中、何かありましたら、お申し出いただきたいと思いません。

それでは、議事に入らせていただきたいと思いますが、まず、消費者行政の体制整備のための意見交換会が行われておりまして、その件につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

○消費者庁地方協力課村松課長 資料1と資料2をご覧ください。国民生活センターの在り方の見直しの検討状況について、こちらで御報告したいと思います。

昨年の時点におきましては、26年の1月に国民生活センターが国に移行するとされていたところがございますけれども、森大臣から指示がございまして、25年度については引き続き独法として活躍いただくとする一方、26年度以降については、国民生活センターの機能をさらに充実・強化させていくという方針のもとに、国への移行を含め、あらゆる選択肢を排除せず、引き続き検討するとされたところがございます。

その方針を踏まえまして、資料1にございますとおり、ことし3月に消費者行政の体制整備のための意見交換会が大臣のもとに開催されまして、これまで鋭意ヒアリング等を行ってきたところでございます。

資料2にございますとおり、これまで3回にわたりまして、消費者団体等、各方面の方々から意見を聞いているところでございます。

2のところ主な意見等ございますけれども、資料2の裏にございますとおり、国への移行につきましては、国への移行には反対という御意見ですとか、逆に現状を踏まえたベストな案というような御意見が出ているところでございます。

今後のこの意見交換会につきましては、資料1の「3. 今後の予定」にございますけれども、間もなくかと思いますが、夏に一たん中間整理を出した上で、さらに検討を進めていくということで予定されているところでございます。

以上でございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

ただいまの御説明につきまして、御質問、御意見等ございましたら、お願いいたします。どうぞ。

○沼尾委員 御説明ありがとうございます。

その中で、国センの在り方についても、機能の充実・強化ですとか、いろいろな御意見が出ているところで、最終的には中間答申を待って、またその後の方向性を見て、今後の組織運営の在り方について考えていくということで進めておられるとのことですが、国センの在り方について検討される中で、現時点でも取り組める課題ですとか、見直せるようなこともあるかと思うのですけれども、そういったところについては、何か取組なり、方向性なり、既に進めておられるようなものはあるのでしょうか。

○消費者庁地方協力課村松課長 委員からございましたとおり、(3)の①であるような各機能の充実・強化ということは、この意見交換会でも出てきておまして、これを踏まえて、今後の対応につきましても検討しているということでございますので、幾つかのところは、今後どうするかというところの方向性は出ていくのではないかと考えております。

○沼尾委員 そうすると、今の時点である程度やれるものについて、内部で何か進めているというところは基本的にはないと考えてよろしいのですか。

○消費者庁地方協力課村松課長 いえ、こういう御意見をいただいて、それを踏まえて、どうしていくかというところを、まさに事務局、それから、大臣のほうで検討しているということで、幾つかのことについては中間整理でも出てくることもあるかもしれません。

○升田分科会長 どうぞ。

○国民生活センター野々山理事長 この中間整理の中で、報告の中に出てくるものもあるのかもしれませんが。もちろん我々としては、機能強化のために、これから報告する内容も含めまして、内部的な形でいろいろ取り組んではおります。

○升田分科会長 ほかにいかがでしょうか。

中間整理ということですが、最終報告が出る予定があるとすれば、いつごろなのでしょう。

○消費者庁地方協力課村松課長 その点については明確に出されておられませんけれども、1年かけてということで大変から御指示があったところでございますので、ことしということになろうかと思えます。

○升田分科会長 ほかにいかがでしょうか。よろしゅうございますか。ありがとうございました。

それでは、次に、こちらに随分資料があるのですけれども、配付していただいております資料3の実績報告書及び資料4の項目別評価表について、国民生活センターから御説明をお願いしたいと思います。各委員におかれましては、実績報告書をご覧いただくとともに、配られております項目別評価表の分科会評価の指標欄及び項目欄に委員各位の評価をその都度御記入いただいて、評価理由についても、御意見等ございましたら記入していただきたいということがきょうの最大のミッションのようなのですけれども、新任の3人は慣れておりませんので、どうするかということですが、後日、期限を切られておりますけれども、それまでということですが、一応、そういうことで、記入するという段取りを踏まえてお聞きいただきたいということになろうかと思えます。記入していただきました資料をもとに、今後、委員の評価をまとめられまして、これを次回の分科会にお配りし、また御検討いただくと、こういう手順になっております。

それでは、平成24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。

○国民生活センター野々山理事長 理事長の野々山でございます。

具体的な説明は担当理事から行いますけれども、最初に少々御挨拶だけさせていただきます。

ます。本日は本当によろしく願いいたします。

当センターの在り方につきましては、地方協力課長の説明のとおりでありまして、今、森大臣のもとで、当センターのことだけではなく、消費者行政全体をどう強化していくか、こういう視点に立ちまして検討が進められております。間もなく中間報告が出されて、一定の方向性なり、施策なりが提案されてくるだろうと考えております。こういう議論は進んでいるわけでありましてけれども、我々としましては、こういう議論がどういう形になるかにかかわらず、業務というものをしっかりやっていく、充実させてやっていくことが第一だと考えておりまして、取り組んでいるところであります。

これから報告をする平成 24 年度につきましては、特徴的なのは、まず1つは、地方にいながらにして研修を受講できるという遠隔研修です。D-ラーニングというのを試行から実施の方向で、今、検討しております。

あと、サクラサイト商法という商法について初めてキャンペーンを実施しまして、これは事業者団体、事業者団体というのは、音楽関係とか、俳優関係のところでありましてけれども、そういうところと連携した啓発を実施しまして、一定の成果が上がってきたと認識しております。相談の件数としても下がってきたということで、成果が上がっていると考えております。

それから、東日本大震災に関連した取組もしておりまして、放射性物質検査機器の自治体への無償貸与を引き続きやっておるわけでありまして、さらに、これにスクリーニングレベル、基準値の半分を超えた食品等の精密検査を当センターで実施しております。

こういう取組を行っているところでありますけれども、消費者への情報提供が最大のミッションでもあるわけでありまして、これにつきましては、年間 50 件の目標があるわけでありまして、これを大きく上回る 78 件の情報提供をさせてもらっております。詳細はこれから報告させていただきますけれども、本日はよろしく御審議をお願いいたします。○国民生活センター山形理事 理事の山形です。私から説明させていただきます。座って説明させていただきます。

この業務実績報告は例年 30 分以上時間を要していますので、長時間の説明になることを御了承願います。

資料 3-1 が業務実績報告書で、資料 3-2 が別添資料ですが、この資料は詳細に報告を記述しております。そこで、きょうは資料 4 の項目別評価表を用いて説明をさせていただきます。

この評価表の左から 2 つ目の評価項目が平成 24 年度計画の各項目に相当しますので、事項ごとに、実績、その概要について説明させていただきます。

それから、各項目の実績欄に「業務実績報告書 P 何ページ」ということで、資料 3-1 の業務実績報告書の該当するページを付記しておりますので、適宜ご覧いただければと思います。

また、実績の記載に当たりましては、自己評価を行うことを求められておりますので、

実績欄右隣の自己評価欄に私どもの自己評価を記載しております。

それでは、内容に入らせていただきます。まず評価項目「1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置」についての「(1) 一般管理費及び業務経費」ですけれども、最初のポツの前段、「一般管理費（人件費を除く）」については、実績欄の①のとおり、計画の前年度比3%以上削減の予算設定からさらに削減をさせまして4.2%の削減を達成しております。

後段の「業務経費」の前年度比1%以上削減の計画については、実績②に示しておりますが、当初予算ベースを見直した予算15億6,270万円に対して、決算額が14億3,301万8,000円で、都合8.3%の削減をしております。

それから、これ以外に、平成20年度補正予算2号で措置された予算の中から、平成24年度は8億144万9,000円を地方消費者行政活性化事業を支援するためということで、関係機関と調整の上、執行いたしております。

それから、(1)の次のポツ、「借り上げ宿舍制度について」ですが、平成24年度計画として「運用の見直しを検討する」としていたところですが、私どもの国民生活センターの労働組合との協議を経まして、平成24年度末、平成25年3月末をもって廃止をいたしました。

次の「(2) 人件費」です。平成23年10月28日閣議決定の趣旨を踏まえて人件費の見直しを行うというもので、この閣議決定は、東日本大震災に伴う復興予算のための経費を捻出するために、国家公務員給与を一時的に減額する「給与改定臨時特例法」というものですけれども、この趣旨を独立行政法人においても実施するよにという給与減額措置の要請を国から受けたもので、この計画に基づきまして、当初は前年度比1%削減とした人件費予算11億3,444万7,000円を、さらにそこから8.2%削減しました10億4,139万1,000円に減額して執行いたしました。その結果、決算額は9億9,959万1,000円となり、減額修正した予算に対しても、さらに4%減額したこととなりまして、閣議決定の趣旨に伴う要請を十分に踏まえた結果を実現いたしております。

次の「(3) 給与水準」ですけれども、これは当センターの給与水準が国家公務員給与の水準と比べて適正かどうかについて、いわゆるラスパイレス指数による比較の結果を公表するというので、きょうの資料の参考6として添付させていただいておりますけれども、平成24年度の当センターの給与水準については、国民生活センターの所在地が東京と相模原市にあることや、職員のほとんどが大卒、院卒であるという職員構成であることから、これを勘案した地域・学歴勘案指数というものがございまして、これにおいて95.6と、国家公務員の平均よりも十分に低い水準を達成しているところです。

次ページになります。「(4) 随意契約の見直し」ですけれども、これは一言で言えば、競争性のない随意契約を極力減らそうという計画で、平成24年度の随意契約は前年度よりも1件減らしまして8件となりました。この8件のうち5件は「随意契約等見直し計画」において真にやむを得ないものとされているものです。残り3件についても、競争性を導

入できない事情のある契約であり、これら全てについて、当センターが設置しております監事と第三者委員で構成されている独立行政法人国民生活センター契約監視委員会の審査をクリアしたものです。

1. の最後の「(5) 保有資産の有効活用」については、評価項目の記述にありますように、閣議決定を踏まえた組織の見直しの結論を踏まえて検討することとしていましたけれども、これについては、先ほどお話ございましたように、現在、森大臣のもとで消費者行政の体制整備のための意見交換会が行われているところで、平成 24 年度は計画に基づく検討を行うまでに至らなかったことから、実績欄には 3 つのそれぞれについて経緯を記述しております。したがって、この (5) については、私どもは自己評価を行っておりません。

次に、評価項目「2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置」に移ります。まず「(1) 消費生活情報の収集・分析・提供」は、2 ページの最下段の「①PIO-NET の刷新等」から、4 ページの「⑤調査研究」までです。

まず、「①PIO-NET の刷新等」ですけれども、ここで言う PIO-NET の刷新というのは、今期中期計画開始時に稼働しておりました PIO-NET システムを新しいシステムに刷新するというものなのですが、これについては既にこの中期計画の途中の平成 21 年度末から、PIO-NET2010 という新しいシステムに刷新をさせて稼働しています。このため、稼働後の平成 22 年度以降の年度計画は、このことを踏まえて、中期計画を遂行するための年度計画を策定しております、平成 24 年の計画もその一貫です。この平成 24 年の評価項目は 3 つございます。

最初のポツは、既に稼働させている PIO-NET2010 について、これを次の新しいシステムに刷新するための基本方針を策定するという計画です。これについては、消費者庁主催の「PIO-NET 刷新に関する検討会」で示されました中間報告、これは昨年 7 月に公表されておりますけれども、これを受けて、次期システム刷新に向けて、現在の PIO-NET に係る現行業務とシステムの課題について調査分析を実施して報告書をまとめ、刷新の基本方針となる見直し方針案を作成しました。また、この刷新の検討とは直接の関係はございませんけれども、現行の PIO-NET システムの安定稼働に資するための一貫として、特定商取引法の改正を踏まえて必要なシステム改修を行うとともに、関連する PIO-NET 運用の業務体系の改定を実施しております。

3 ページです。次のポツは、平成 19 年度策定の PIO-NET 最適化計画で目標とされた事項が現行の PIO-NET2010 で達成されているかの検証を行うという計画ですが、これが先ほどの見直し方針案を策定するために実施した調査分析に相当するもので、具体的には、実績欄に記載しました 4 つの主要課題についての検討を行った上で見直し方針案を策定しております。この見直し方針案は別添資料中の資料 6 として添付しております。

次のポツは、次期システムの検討に際して、中期計画で言うところの、「今後キーワー

ドに依存しない検索手法の採用も含めて検討する」という観点から、特出しをして「テキストマイニング」という手法の採用の可能性を検討するという計画で、これも先ほど御紹介しました検討会中間報告において実績欄にあるような内容が記載されたことから、多方面の検討を行いました。そして、採用の可否については、今年度策定予定の次期システムに関する最適化計画の中でさらに検討を行うこととしました。

その次の「②早期警戒指標」の整備は、当センターが開発した2つの指標に基づく情報を定期的に関係する機関に提供するというもので、これについては、実績欄に記載したように、定期的に提供する手段として、PIO-NETのサブシステムとして運用している消費生活相談早期警戒システム、PIO-ALERTと言いますけれども、これで提供できる環境を整備しました。

なお、2つの指標の有効性については、そこに記載したような実績を確保しております。

次のポツは、平成22年度から運用開始しているPIO-ALERTについて、安定稼働は当然のこととして、利用者である国や地方の関係部局の改善要望を聴取して必要な改善を行うという計画ですけれども、改善要望については、利用実績のある機関からのヒアリング調査を実施した結果、有効性については評価されているものの、利用実績の向上が伴わないという御意見もございまして、その理由の1つとして、基本的な操作方法の周知がまだ足りないのではないかとということが判明したことから、基本的な操作手順を記載しました「簡易説明書」を急遽作成することとして、その作業に着手しました。そして、利用を促進するために速やかに配布する必要があるということで、今年度に入ってから、既にその説明書を完成させて、7月に利用者に配布したところです。

4ページです。「③事故情報データベース」の整備です。事故情報データベースは消費者庁が運用の主体となっておりまして、国民生活センターがそのシステムの安定稼働を行うという立場です。平成24年度の計画は、関係機関からの改善要望を聴取して、消費者庁と協議の上、システム改修を行うというもので、事故情報データベースの行政向けサイトの利用で要望の強かった事故情報データベースにPIO-NETの情報を提供しているのですが、その相談情報の処理結果概要を閲覧するという要望が非常に強かったものですから、それが閲覧できるような改善を実施して、今年度4月から閲覧できるようにしました。

その次の「④消費者トラブルメール箱」の運用です。消費者トラブルメール箱とは、当センターのホームページ上に、消費者、つまり一般国民から消費生活に関するトラブル情報を提供してもらうための投稿窓口を用意しているものですが、ここに寄せられた情報について、広く消費者にフィードバックしたほうが良いと考える情報に関するQ&A集を作成して提供するというものです。平成24年度に寄せられた情報件数は1万3,503件、それから、FAQコーナーというのがございまして、これがいわゆるQ&A集のコーナーなのですが、ここへのアクセス件数が18万1,363件でした。このFAQコーナーに関する情報の追加更新等の件数は60件で、現在、FAQコーナーに掲載している情報の総件

数は 207 件となっています。

最後の「⑤調査研究」では、「第 40 回国民生活動向調査」を実施しました。動向調査では毎回同じ質問をして時系列的傾向を把握する時系列調査と、毎回テーマを設定して調査を行う特定テーマ調査を実施していますけれども、平成 24 年度の特定テーマとして、「くらしの中のインターネット」を実施しました。

また、東日本大震災後の消費者の意識と行動の変化を探るために、大震災後 1 年間経過した段階での普段の生活の中で意識や行動がどう変化したかということや、自分の消費行動について意識していることについて、平成 23 年度との比較を行う視点から調査を行いました。この調査結果については、平成 25 年 3 月 7 日に報道発表を行って、国民に情報提供しております。

次は「(2) 国民への情報提供の強化」ですけれども、①から 6 ページの③が対象になります。

まず、①報道機関等を通じた情報提供ですけれども、1 つ目のポツは、消費者への注意喚起情報、報道機関を対象とした記者公表などを通じて年間 50 件以上行うという計画で、平成 24 年度は、実績欄に示しましたとおり 78 件の情報提供を行いました。

なお、情報提供を行う際の手続等については、実績欄の記載をごらんください。

次に、5 ページです。2 つ目のポツは、情報提供に際して、消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表も積極的に行うというもので、昨年度は合計で 23 件の案件で事業者名を含む情報提供を行っております。

次に、②ホームページ、出版物等による情報提供です。まず、「ア. ホームページ」の最初のポツはホームページの運用に関する計画で、昨年度は、これは後で出版物のところでご説明しますけれども、「Web 版 国民生活」の配信を開始したこと、それから、利用者が当センターホームページのどういう情報を検索しているかという検索状況の分析結果を踏まえて、「クーリング・オフ」の専用コーナーを開設するなど、実績欄の 3 行目から 5 行目に記載してあるような内容を実施することによって、利用者の利便性の向上を図りました。それから、総務省の「みんなの公共サイト運用モデル」で示されている内容を参考にして、私どものホームページの問題点を把握し、その改善を実施しました。

次のポツは、インターネットの特性を生かした、ホームページ上で緊急性の高い問題を迅速に情報提供するもので、昨年度は実績欄に示した 9 つの情報を迅速に提供しております。

次に、「イ. 出版物」です。最初のポツの「月刊国民生活」ですけれども、これは平成 23 年度までは約 4,000 部を印刷していた月刊誌で、関係機関に配布するとともに、その中の 1,000 部程度は有償で販売をしておりました。しかし、消費者行政にかかわる行政職員や消費生活相談員がいつでも自由に利用できるようにすることと、それから、より多くの消費者問題に関心のある層に利用してもらうために、平成 23 年度に「月刊国民生活」の編集コンセプトを維持しつつ、コンテンツをウェブ化するというのを機関決定いたしました。

て、その準備を行ってまいりました。そして、最初のポツですけれども、平成 24 年度から「Web 版 国民生活」を配信して、同時に関係機関に対して、配信の都度、そのコンテンツをそのまま簡易印刷をして配布しております。

なお、このウェブ化の方針については、平成 23 年度の業務実績報告書で報告を行っております。

次のポツは利用者の評価です。印刷媒体のときは、年 1 回、読者対象のアンケート調査を実施しましたがけれども、平成 24 年度はウェブ化をスタートさせた初年度ということで、まず創刊準備段階の 3 回の配信内容に対しての満足度調査を行い、その内容を創刊号以降の紙面づくりにも反映させました。さらに、創刊後の配信についての満足度調査も実施いたしました。評価はいずれも 4 以上という結果でした。

次のポツは「くらしの豆知識」、これは年 1 回の発行と、それから、視覚障害者のためのデイジー版というものをつくっております。これは予定どおりに発行し、書店売りで地方公共団体向け名義差しかえ、名義差しかえとは、国民生活センター発行というところを当該自治体、地方公共団体名の発行とするサービスですけれども、これで約 34 万部を発行しました。デイジー版は 1,100 部作成をいたしました。

6 ページです。「ウ．高齢者や障害者等への情報提供」です。これは、高齢者や障害者にも悪質商法や製品事故などの消費者被害に関する情報を届けようというものですけれども、どちらかというところ、そういう方に直接情報を届けるというよりも、周囲でそれらの方々を支援する民生委員ですとか、介護関係者等に対して情報を届けて、これを活用してもらおうという仕組みです。

1 つは、最初のポツですけれども、「見守り新鮮情報」というメールマガジンを定期的に発行しております、平成 24 年度は 27 回発行しました。

また、子供向け、子供と申しましても、対象は小学生から大学生までですけれども、子供と、その保護者を対象に、子供たちが被害に遭うおそれのある悪質商法や製品事故について、「子どもサポート情報」というメールマガジンを 12 回発行しております。

次のポツは、メールマガジンで直接配信するだけではなくて、その内容をイラスト入りのカラーリーフレットとしてホームページ上に用意し、誰でも自由に啓発用資料として活用できるようにするもので、メールマガジンで配信した全ての情報のカラーリーフレットを作成して、ホームページに掲載しました。

また、これとは別に、製品事故情報をもとに「くらしの危険」というリーフレットも作成して、これは一定数を消費生活センターや医療機関に配布するとともに、ホームページにも掲載して自由に利用できるようにしております。

それから、次の③消費者庁の行う注意喚起への協力ですが、これは消費者庁からの要請があったものについて、消費者庁のホームページとのリンクを行うこととしており、平成 24 年度は実績欄にあるようなリンクを実施しております。

それから、これ以外にも、ホームページ上に「中央省庁からの情報」というコーナーが

あるのですけれども、そこでも消費者庁関係で 500 件の注意喚起情報を紹介するとともに、当センターで発行しております「生活ニューネットマガジン」というメールマガジンでも、この 500 件の情報を配信しております。それから、「Web 版 国民生活」とか「くらしの豆知識」でも適宜関連情報を掲載しております。

引き続き「(3) 苦情相談の充実・強化」です。まず、①苦情相談ですけれども、「ア. 経由相談」の最初のポツの「専門的な相談の充実・強化を図る」については、その強化のために、分野別に 4 つの専門チームを設けた上で、弁護士、医師などの外部の専門家からのヒアリングや相談事例の研究会開催を行いながら、地方消費生活センターの相談処理事案を移送や共同処理という方法で地方センターから受けて私どもで処理したり、消費者ホットラインを活用した消費者からの相談に対するあっせんを充実させる取り組みを行いました。このような苦情相談の充実・強化を行うことによって、消費者被害の未然防止・拡大防止のための注意喚起情報の提供、行政を含む関係機関への情報提供、政策的意見の提出等を実施しています。

次のポツは、先ほど申しました経由相談における移送共同処理を通じて、相談処理の水準を全国的に高めることを目的に取り組むことについてですけれども、ここでは、取り組み状況として、国民生活センターが行う相談全体の中の経由相談の割合と、その内訳を件数で示しております。

次は、「イ. 「消費者ホットライン」を活用した地方支援」です。ここでは 2 つの取り組みを行いました。最初のポツが、消費生活センターの窓口支援として、地方センターの電話が話し中の相談をバックアップする「平日バックアップ相談」で、昨年度は 3,500 件強を受けました。もう一つは土日祝日相談で、地方センターは土日祝日に相談窓口を開いていない場合が多いためにこれを補完するもので、昨年度は 9,177 件を受け付けました。

次の②個人情報の取り扱いに関する苦情相談は、地方の消費生活センターは消費生活相談だけでなく、個人情報の取り扱いに関する相談を受けているところも多数ありますので、当センターにおいて経由相談として個人情報相談を受けている消費生活センターからの相談を受けております。昨年度の件数は、実績として 177 件でした。

また、消費者庁との共催になっておりますけれども、個人情報保護に関する説明会が毎年開催されておまして、昨年度は 13 カ所開催されたうちの 3 カ所を当センターが担当いたしました。このほかにも関連する説明会等に講師を派遣しております。

次は「(4) 裁判外紛争解決手続の実施」です。評価項目のとおり、消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、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するとともに、手続が終了した事案については、委員会が公表の必要があると認めた事案について、その手続の結果の概要を公表しております。平成 24 年度の実施状況は、実績欄に記載したとおりですけれども、申請件数は 151 件、手続が終了した事案は、前年度からの繰り越しを含めて 159 件、そのうち 120 件を公表しています。

なお、手続に要した日数は平均 102.2 日で、これは国民生活センターの施行規則所定の

目標である4カ月以内を満たしました。

引き続き「(5) 関係機関との連携」に移ります。ここは①の消費者庁から、9ページの⑥情報公開までが対象になります。

まず、①消費者庁ですけれども、最初のポツは消費者安全法に基づく重大事故等の通知を行うことですが、平成24年度は消費者からの相談や情報提供により知り得た重大事故等58件、これは相談で知り得たもの49件、それから、トラブルメール箱で情報提供があったもの9件を通知するとともに、それ以外の消費者事故等についても、トラブルメール箱等に寄せられた情報19件を通知しました。

なお、消費者からの相談によって知り得た重大事故等以外の消費者事故は、PIO-NETへの登録をもって通知に代えることとしております。

次のポツは、消費者被害に関する消費者庁との日常的な情報共有を図ることについてです。消費者庁との間で、これは年度途中からですが、現場レベルで財産事案と生命身体事案に関する毎週1回の情報共有会議を開催することとして、計74回の会議を開催しました。また、消費者庁と当センター幹部が出席いたします消費者政策検討会議を3回開始しまして、実績欄にも記載しておりますけれども、当センターの実務から生じた事案に関する意見書を提出するとともに、事案によっては消費者庁と共同の政策検討チームによる検討を行っています。

3つ目のポツは、消費者庁を通じて関係行政機関に情報提供を行うというものですが、平成24年度は78件の情報提供を行い、そのうちの20件については、行政処分や業務改善等が行われたことが確認できています。

なお、年度の上期は全て消費者庁を通じて情報提供を行うことになっておりましたけれども、下期からは当センターが直接関係行政機関等に情報提供を行うことになりました。

8ページです。②消費生活センターですが、1つは、PIO-NET運用のための「消費者行政フォーラム」。これは消費生活センターのPIO-NET端末上で閲覧することができるフォーラムですが、ここにさまざまな業務情報を掲載して、消費生活センターに提供しています。平成24年度に掲載した情報は実績欄にお示ししているとおりです。特にPIO-NET運用に直接関係する情報掲載ツールとして「PIO-NET つうしん」というのがありますけれども、これを12回、消費者行政フォーラムに掲載しました。その内容は、相談カードの記載方法ですとか、キーワードの付与の考え方など、全部で67テーマについて掲載をいたしました。

その次と、もう一つ次の2つのポツですけれども、消費生活センターに対する緊急情報提供として、取引等に関する「消費生活相談緊急情報」と、製品事故に関する「製品関連事故情報」を作成しております。また、「消費生活相談緊急情報」は月2回の定例号と16回の臨時号、合わせて40号作成してフォーラムに掲載しました。また、「製品関連事故情報」については、月1回、12回作成してフォーラムに掲載しております。

③国の行政機関ですが、評価項目の実施内容として、具体的には関係行政機関からのPIO

ーNET 情報提供の要請に応じておりまして、平成 24 年度は 976 件に対応いたしました。また、行政機関が実施する検討会等に主催機関の要請に応じて適宜出席しております。

④独立行政法人との連携ですけれども、具体的には製品評価技術基盤機構と農林水産消費安全技術センター、それから、国立健康・栄養研究所との連携です。平成 24 年度は、実績欄に示したとおりです。少し申し上げますと、製品評価技術基盤機構とはテレビ会議システムを活用した 12 回の連携会議の開催や、機構が主催する会議等に 4 回講師を派遣しております。また、農林水産消費安全技術センターの行う研修への講師派遣、それから、国立健康・栄養研究所とは、連携会議の開催と、それから、厚生労働科学研究補助事業というのがあって、研究所の研究者がそれに基づいて研究を行っておりますけれども、それに対する協力を実施しております。

9 ページです。⑤法令照会への対応です。これは、法令に基づく PIO- NET 情報などの資料請求に対応するもので、裁判所からの民事訴訟法第 186 条に基づく照会、警察からの刑事訴訟法第 197 条第 2 項に基づく照会、弁護士法第 23 条の 2 による弁護士会からの照会、それから、消費者契約法第 40 条第 1 項に基づく適格消費者団体からの照会など、合計 803 件の照会に応じました。

それから、最後の情報公開ですけれども、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律に基づき、国民生活センターの保有する法人文書に対して行われる情報公開請求に対応するもので、全部で 1,579 件の請求に対応いたしました。

なお、独立行政法人の保有する個人情報の保護に関する法律に基づく情報公開請求はございませんでした。

次に、「(6) 研修の充実」に入ります。これは①から③の 3 つございます。まず、地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化ですが、最初のポツでは、これらを研修全体の 9 割以上で実施するという計画で、これに対しては、実績欄にございますように、研修の内訳として、①から⑦の計 82 コースを実施しまして、そのうちの①から③までが地方公共団体職員と消費生活相談員向けの研修コース 75 コースに該当します。研修全体の 91% を占めております。

次のポツは、実施した研修に対する評価で、受講者に対するアンケート調査を実施して評価をしてもらっています。まず、満足度ですけれども、受講者自身の評価の総平均は 4.8 で、全ての講座で 4.0 以上の評価を得ました。また、研修を受講させた機関、消費者行政担当課ですとか、消費生活センター、133 カ所に対して、研修に対する評価をお願いするアンケートを実施したところ、131 カ所から回答を得まして、その総平均は 4.9 でした。それから、受講者へのアンケートにおいて、研修の効果等についても意見を求めています。実績欄に記載したような意見を頂戴しておりまして、これらの意見を次の研修に際しての内容改善等に活用しております。

10 ページです。次のポツは、行政職員・相談員以外を対象とした研修で、中小企業等の消費者相談部門の職員に対しての研修を 2 コース実施しました。

それから、その次ですが、相模原事務所の研修出席については、平成 22 年 12 月 7 日の閣議決定で研修施設としては廃止とされたことから、研修の実施については外部施設を利用して、その適切な実施を図ることとなっております。その総実施状況を実績欄に示しております。地方開催を除く 18 コースについて、相模原の施設以外で実施する必要があったことから、10 コースを首都圏で会場を借用して実施しまして、8 コースについては東京事務所の大会議室で実施いたしました。

また、今後の新たな研修の実施方法として、冒頭、理事長からも紹介がございましたけれども、東京で開催した相談員向けの講座をインターネットを活用して札幌市と神戸市の会場に同時配信をして、東京会場を含めて 3 会場での同時研修を行いました。この方式による研修は 3 回実施しております。

次は、消費生活専門相談員資格認定制度です。最初のポツは資格試験の実施に関する項目で、平成 24 年度は 9 月に 1 次試験を、そして 11 月と 12 月に 2 次試験を実施しました。特筆すべきことは、1 次試験のときの沖縄会場での実施が台風の影響で当初予定の日に実施できなかったことから、全てをリセットいたしまして、12 月に 1 次試験を実施し、2 次試験は 1 月に実施しました。平成 24 年度の受験申込数は 1,158 人、試験の結果、そのうち 275 人を平成 25 年 1 月に認定しました。

次のポツは、試験を全国 15 カ所以上の会場で実施するというものですが、1 次試験は 27 カ所で実施し、3 大都市圏と地方都市での開催割合については、実績欄に示す地方都市で開催したことから、約 7 割を地方都市で開催したというふうに認識しております。

また、受験者を増やす取り組みについては、ホームページ上から申込書がダウンロードできるようにするとともに、過去 5 年分の試験問題を掲載して、受験予定者の学習機会を提供したり、ポスター、リーフレットの作成、配布等にも努めまして、その結果、受験者は平成 23 年度よりも少し増加しております。

それから、3 つ目のポツですけれども、既に資格を取得している人たちの資質、能力の維持・向上を図るため、資格の更新に際しての講座を実施することとしており、平成 24 年度は全国で資格更新講座 7 講座を実施して、更新講座の受講による更新者は 307 人でした。

11 ページです。③の市場化テストの導入に関しては、これは最初のほうで御説明した 1. の「(5) 保有資産の有効活用」と同様の状況にあることから、実績欄にその経緯を記述し、自己評価は行っておりません。

次は「(7) 商品テストの強化」です。①は商品テストの実施状況についてです。最初のポツですが、平成 24 年度は全部で 263 件のテストを実施しました。そのうち 34 件は記者公表を通じて消費者に情報提供しました。この 34 件のうちの 10 件は、いわゆる商品群テストと言われるもので、実績欄に記載してあるように、消費者に対して商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、その商品を所管する省庁への要望や業界への要望を実施しています。それから、残りの 24 件の公表は、全国の消費生活センターからの

依頼に基づいて実施しております相談解決のためのテストのうちで、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例です。

なお、相談解決のためのテストの総件数は、商品群テスト 10 件を除いた 253 件になります。

次のポツは、消費者庁からの依頼を受けて実施したテストについてで、平成 24 年度は 4 件の依頼を受けて実施しました。そのうちの 2 件、実績欄に記載しました「日食観測用グラス」と「ウイルスプロテクター」という商品については、消費者庁から公表されております。

なお、さきに御説明した相談解決のためのテストのうちの 15 件は、当該の消費生活センターが消費者安全法に基づいて消費者庁に報告した重大事故に該当するものでしたので、私どもからテスト結果を消費者庁に提供いたしました。また、それ以外に 3 件、重大事故に準ずると思われましたので、消費者庁にテスト結果を提供しております。

次のポツです。これはテストの実施、特に商品群のテストの実施に際しては、テストの目的設定やテスト方法の妥当性について、また、テスト実施後のテスト結果についての検証を行うために、外部の有識者で構成される商品テスト分析評価委員会の評価を受けることとなっております。平成 24 年度は合計 36 回の委員会を開催して評価を受けました。

それから、②商品テストの効率的な実施の項です。テストの実施に当たって、関係機関との連携や試験研究機関への業務委託を行って、効率的にテストを実施しようというものですけれども、最初のポツの他の独立行政法人、研究機関、大学等との連携については、平成 24 年度は、実績欄にお示ししている内容について、専門機関からの知見を得てテストの実施に活用しております。

それから、次のポツの定型的な規格・基準に基づくテストについては、105 のテスト項目について試験研究機関に有償で委託を行い、テストの効率化を図っております。

12 ページです。商品テスト実施機関の情報収集・提供は、最初のポツで当センターが収集しているテスト実施機関について、その内容等を更新してホームページ上で情報提供するものですが、平成 24 年度には 2 機関を追加し、5 機関を削除・統合して、合計 259 機関についてホームページ上で情報提供しました。また、98 機関については、提供内容を更新しています。

それから、次のポツは消費生活センターが実施した商品テスト情報を収集して提供するというものですけれども、平成 24 年度は平成 23 年度の実施状況を調査いたしまして、これを収集しました。その結果は「消費生活年報 2012」という冊子に掲載をしました。

次の「(8) 中核機関としての役割強化」ですが、評価項目にありますように、消費者庁が中心となって当センターの業務等についての具体的方策に関する検討を行った結果を踏まえて対応することになっていたことから、実績欄に経緯を記載しておりますけれども、現にまだ消費者庁において検討が行われているという状況にあることから、平成 24 年度については自己評価を行う状況にはありませんでした。

それから、「(9) 地方公共団体に対する支援」は、平成 20 年度の補正予算により実施してきた、地方に新しく設置された消費生活センターや相談窓口の新人相談員に対する助言・指導を行うための巡回訪問事業で、平成 24 年度は 45 都道府県の 464 市町村に延べ 5,418 回の巡回訪問を実施しました。また、福島原発事故の後、消費者庁と共同で自治体の食品の放射性物質検査体制整備を支援するために、簡易型の放射性物質検査機器の貸与と自治体へのサポート、これは先ほど理事長からも話がありましたけれども、自治体で食品の放射性物質の簡易検査を実施した中で、基準値の半分以上の数値が出たものについて、要請がありましたものについて、当センターのゲルマニウム半導体検出器という精密測定ができる機器を使って精密検査を行うサポートですけれども、これを実施しました。これは 35 件実施しております。

13 ページです。「3. 予算、収支計画、資金計画」については、実績欄に記載した表のとおりで、説明は省略させていただきます。

14 ページです。4. から 7. については、該当する事項はございませんでした。

それから、8. の(1)についても該当する事項はございませんでした。

8. の「(2) 人事に関する計画」は、最初のポツの常勤職員の抑制に努めるということについては、期末の常勤職員数は 123 名で、前年同期より 3 名減という結果でした。

2 つ目のポツ、職員の資質向上のための研修会の実施や参加についてですが、189 件の研修に延べ 2,522 名が参加したという実績です。

それから、15 ページ、(3) は後期中期計画を超えて次期中期計画期間まで債務負担が発生する事実に関する事で、PIO-NET の機器調達に関して、平成 26 年度までの賃貸借契約を締結した事実を記載しております。

(4) については、該当する事項はありませんでした。

業務実績報告については以上のとおりです。

引き続きまして、資料 6 の平成 23 事業年度業務実績報告に関する御指摘に対する対応に関して御報告します。

資料 6 において、各御指摘の事項に対する実績を記載しております。このうちの 1 から 5 については、今、御説明した資料 4 において御説明した内容をそのまま踏襲して記載しております。同じように業務実績報告書の所在ページを付記しておりますので、申し訳ございませんが、説明は省略させていただきます。

それから、御指摘事項の 6 ですけれども、最初の常勤職員によるさらなる業務の効率化については、先ほど申し上げましたように、常勤職員は期末で 123 名ということで、3 名減になったことは御報告したとおりです。それから、最広義人件費の抑制に努めよという御指摘については、全体として 9.4% の減少率となっております。ただ、非常勤役職員等の給与については増加しておりまして、ここではその増加要因等について説明をさせていただきます。

それから、御指摘事項 7 の公益法人等に対する会費の支出、職員宿舎については、政府

方針等を踏まえての見直しについても、先ほどの資料4で御説明した内容をベースに記載をしております。

資料6については、簡単ですけれども、以上のとおりです。

それから、資料7については、政独委の二次評価に関することですが、当センターに関係すると思われる事項について、当センターの状況で、御報告できる分について記載をいたしました。具体的には、保有資産の見直しに関することですが、これについても先ほどの資料4の1の(5)の最初のほうで御説明しましたとおり、当センターのあり方に関する議論を踏まえて対応するという状況にあったことから、平成24年度は評価をいただくべき内容を実施できなかった経緯をそのまま記載させていただいております。

私の説明は以上です。大変長くなって申しわけございませんでした。

○升田分科会長 いえいえ。

それでは、事務局から補足がございましたら、お願いいたします。

○消費者庁地方協力課村松課長 では、私から、関連しまして2点、補足説明をしたいと思います。

まず、先ほどの項目別評価表の1ページの一般管理費と、資料6でございました人件費に関連しまして、本日、参考6の資料を配付しているところでございますので、参考6をごらんいただければと思います。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縦の資料でございます。

現在、国センを初め独法の役職員の報酬・給与につきましては、毎年1回、状況を取りまとめまして、所管庁のホームページ等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・給与のみならず、最広義の人件費を含めまして、その状況につきまして公表するとともに、一昨年からは大臣のコメントを付すことになっておりますので、この資料を御紹介したいと思います。

7ページをごらんください。先ほど項目別評価表の中でも御説明しましたとおり、役職員のラスパイレス指数でございます。先ほども御報告ありましたように、今回は調整後の数値で申し上げますと95.6と、昨年と比較しますと4.8ポイント下がっているところでございます。これに対しまして、3つ目の欄の下のごとくでございますけれども、主務大臣の検証結果といたしましては、給与水準については適正化に努めたものと認められるというコメントを掲載しているところでございます。

さらに8ページをごらんいただければと思います。これは総人件費についてでございます。一番上の表をごらんいただければと思うのですが、給与・報酬等の支給総額から、一番下の福利厚生費まで、給与・報酬等支給総額には入っていない人件費類似の経費も積み上げたデータを最広義人件費として掲載しているところでございます。

23年度の増減を見ますと、9.4%のマイナスということで減少しているところでございます。これにつきましては、主務大臣の検証結果といたしましては、最広義人件費については、前年度に比べ減少しているが、これは退職手当の支給対象者が少なかったこと

や、国家公務員にならい、給与減額措置を実施したことなどが要因であり、非常勤職員等給与については、これまで同様増加傾向にある。したがって、正規職員によるさらなる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員は真に必要な業務に限定し、非常勤役職員等給与を削減することにより、引き続き最広義人件費の抑制に努めるべきであるとしているところでございます。これが1点でございます。

もう一点目が参考7、次の資料をごらんいただければと思います。PIO-NETの業務・システム最適化計画（案）でございます。現行システムが2015年3月にリース期間が終了しますものですから、その後の新たなシステムの刷新の準備を進めているところでございまして、その最適化計画（案）でございます。

こちらの中身を簡単に御紹介したいと思います。2ページをお開きください。3の最適化の基本理念でございますけれども、4点ございまして、1点目が、相談員によるPIO-NET 端末でのデータ入力作業に係る負担を軽減する。2番目が、相談現場において「記録する道具」から「相談を受けながら相談処理に役立つ道具」への転換を図る。3番目が、複雑化・多様化・広域化する消費者被害に迅速に対処するため、相談の受け付けからPIO-NET に登録されるまでの日数を短縮する。4番目といたしまして、今後も相談窓口の増加が見込める中、PIO-NETに係る運用経費の増加を抑制するため、システムの管理・運用の効率化を図るという基本理念のもと、各課題につきまして対応案をまとめているところでございます。

1点目が、2ページの一冊下の1の相談情報の登録・提供の迅速化でございます。現在、登録までの日数が平均32.4日かかっているところでございますが、その日数を、目標としましては10日以内に設定することとさせていただきます。その方法といたしましては、次のページの上でございますとおり、相談受付から一定日数を経過したものにつきましては、受付センターの決裁を経ない情報に関しましても、事業者名や件名といった一部の項目について、仮登録データとして他機関の利用に供する仕組みを構築するというところで実現を図ることを考えているところでございます。

続きまして、3ページの下の方にあります2番目の相談情報の入力・登録負担の軽減でございます。入力項目が多いことが1つの負担でございますので、この点につきましては、基礎入力項目と任意入力項目に区分いたしまして、基礎入力項目の絞り込みを行うことで負担の軽減を図るということを考えております。

それから、次のページの(3)にございますとおり、キーワードの見直しも考えたいということでございます。現在、約3,000のキーワードがありまして、その当てはめがかなり負担がかかっているところでございますけれども、使用頻度が低い商品キーワードですとか、内容等キーワードにつきまして、上位キーワードの統合等を検討いたしまして、負担の軽減を図ることを考えたいということでございます。

続きまして、6ページの4をごらんください。システム運用・管理負担の軽減でございます。こちらにつきましては、費用対効果を考慮いたしまして、相談件数が少ない地方公

共同体については、PIO-NET 端末及び専用回線の提供を行わずに、LGWAN、地方自治法のWANでございますが、こちらを通じて地方公共団体の業務端末でPIO-NETの閲覧機能のみを提供するというので、一定のコスト軽減も図るという内容になってございます。

最後のページに今後の予定が書いておりますけれども、今後、この最適化計画（案）を固めまして、その後、調達準備ということで、26年度には設計、開発、それから、移行を行いまして、27年度からの新たなシステムの運用を開始するというので準備を進めているところでございます。

以上でございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

ただいま御説明いただきましたけれども、どうぞ御自由に、御質問、御意見ございましたら、お願いいたします。

大部の資料が一挙に出てきてということだと思いますが、それでは、場をつなぐために私から若干御質問してもよろしいでしょうか。先ほど御紹介いただきましたもの、いろいろ事業をやっておられるということで、御紹介ありました中で、皆さん方の施策をされて、利用者といいますか、相手方から評価をいただいておりますね。研修とか何とか。そのほかのいろいろな施策については、どうなのでしょう。相手方の評価というのは何かとおられるのでしょうか。

○国民生活センター山形理事 いわゆる一般の消費者ということではなくて、例えば、商品テストの場合は、分析評価委員会というところでちゃんと検証を受けるようにしております。それから、調査研究においては、調査研究を実施するに当たりまして、統計学の専門の先生を含めた委員会を設置いたしまして、その方の御意見をいただきながらやって、調査結果についても評価をいただくということは、各事業別にはやっているものもありますけれども、センター全体で網羅的に、体系的にやっているかということ、そこまではまだ至っていないという状況がございます。

○升田分科会長 こう言うては何ですけれども、最近、なかなかせちがらくて、いろいろやると、相手方からアンケートとって、いかがでしたかみたいなことをやるのが増えていると思うのですけれども、一部の政策にとっては、先ほど御紹介ありましたように、評価をいただいて、まあまあということのようでも、全体についても、機会があったら、自己点検評価というのもあると思うのですけれども、今後、どの方向かということもあると思うのですけれども、そういうあたりはどんなものなのでしょうか。

○国民生活センター山形理事 実は、そういう御指摘はいただきました。なかなか評価がしづらいものがございますのですけれども、私ども、情報提供機関ですので、例えば、報道発表したものに対する効果はどうだったのかと。なかなかこれは評価がしづらいところなのですけれども、例えば、報道に取り上げられた数がどれぐらいかとか、あとは、行政に対する要望をやった場合には、それに対してどういうふうに対応しているかということがあります。ただ、そういうものも即効で返ってくるものはなかなかございませんで、何

年かしてから、実はこういうことが行われた、言われてみたら、あのとき、これをやったのがきっかけになったのかなとか、そういうのはあるのですけれども、そこはちょっと難しいところでございますけれども、御指摘を踏まえて、今後検討させていただきたいかなと思います。

○升田分科会長 持てる資源をトータルとしてできるだけ活用するという点で、先ほど御紹介ありました原因究明制度で、これは御承知のとおり、幾つかのところがやっておられて、今回、消費者庁にも新しいシステムができ上がって、多分、国民生活センターと消費者庁で連携することのほかに、他の機関とも連携しないといけないということですが、私の知る範囲では、同じテーマについて分析されて、異なる結論が出たという事例もないわけではないわけですね。どれがどれというのはここでは差し控えるとして、もともと製品事故の一元化のときに、そういうことをなくそうよという話で、当時は抽象的には了解されたと思うのですけれども、その後、そういう連携というのは進んでいるのですか。

○国民生活センター山形理事 先ほど御紹介しました製品評価技術基盤機構、それから、農水省の農林水産消費安全技術センターとは、ちゃんと覚書を取り交わしましてやっています。特に製品評価技術基盤機構とは、本当に頻繁に、最低でも月1回は、あそこは本拠地は大阪にありまして、私どもは東京ですけれども、テレビ会議でやって、今、どういうことをやっているかということで、重ならないようにというようなことは、お互い、現場レベルでは認識してやるぐらいの連携はできてきつつあるかなという気はしております。

○升田分科会長 そうすると、いろいろな事例というか、その経験を踏まえてということ。

○国民生活センター山形理事 はい。

○升田分科会長 それから、これで最後なのですけれども、先ほど御紹介ありましたPIO-NETというのが皆さん方の一番の有力なツールだと思うのですけれども、実は、消費者庁設置の審議をやっている段階から、あれをどうしようかということ議論されてきて、先ほどお話しいただいた利便性と即時性といいますか、そういうことはもう既にできていると思っていたのですけれども、なかなか進んでいないという印象なのですけれども。

○国民生活センター山形理事 これは言われていることですが、全国レベルのネットワークというのは、民間の場合は東京に本社があって、地方に支店があって、上意下達で、命令をすればぱっと切りかわるのですけれども、国は国ですし、地方は全部、それぞれの地方公共団体がやって、しかも、消費者被害の情報収集をするのは相談情報が一番いいということで集めるのですけれども、それは地方公共団体からの任意提供なのです。先方にももちろんメリットがあります。そうすると、利用する側がそれを使いたい視点と、それから、現場の相談員さんたちが、とにかく目の前にいる消費者の被害を解決したい、その結果を入れてくれるということで、では、どちらを先にやるかとかいうこと。もちろん、入力の手軽さとか、そういうこともあるのですけれども、そこが1つネック。

それと、もう一つは、さっきも言いましたように、組織的に別々なものですから、彼らから見ると行政文書の外部提供になるのです。そこで時間がかかる。その辺、消費者庁に

も御理解いただきまして、仮登録とか、そういう仕組みを消費者庁としても地方のほうに推進していただくようにということで、今、動いていただいていると思います。

○升田分科会長 ただ、そのときも似たような議論があつて、特段の予算もつけて、かつ積極的にやろうということで、当時は、基本的には皆やる気になったという印象を持っているのですけれども、その後、おっしゃるような問題がまだ解決していないというか、今後、同じような問題が起り得ると思うのです。

○国民生活センター山形理事 国政審のときに私もちょっと御一緒させていただきましたけれども、あれでできたのは事故情報データベースですね。事故情報データベースができて、関係機関が持っている事故情報を収集しようということで、そのシステムは私どもが運用しています。その中で、私ども、PIO-NETの事故情報は登録していますがけれども、事故の場合は、けがとかが治って、さあ、これはおかしいということに来ると少し遅いので、登録も少しおくれるという実態はあります。そのために、重大事故については、とにかく直接消費者庁に報告をしてくださいというのが、制度としてはできていると理解をしております。

○升田分科会長 そのときに、反面、PIO-NETも、さっき申し上げたような趣旨でという話もあったと思うのです。

○国民生活センター山形理事 今期から新しい中期計画が始まっていますけれども、先ほど（村松）課長が言っていましたように、今、中央値は25日ぐらいなのですけれども、それを少なくとも10日以内にしましょうということをいろいろやっていきたいと思います。そのためには地方の御協力もいただきながらということで、仕掛けをいろいろ今また考えております。

○升田分科会長 やっておられる。済みません、私だけ。

どうぞ。

○瀧澤委員 今のPIO-NETの関係なのですけれども、先ほど最適化計画をお示しいただいたのですが、これは地方とこちらを結ぶクローズドのネットワークですので、私ども、評価に当たっても、見ることはできないわけですね。そうすると、現状の状態がどうで、これから最適化に向かって何が期待できるのかということが想像の範囲で推しはかれないところがあるのですけれども、この評価はどういうふうにしたらよろしいでしょうか。

○消費者庁地方協力課村松課長 独立行政法人評価ということにつきましては、評価項目ということで、各年度の評価項目を決めておりますので、その中での、まずは実績というところをごらんいただいて評価いただければというところでございます。ただ、実際には、PIO-NETをごらんいただかないとイメージが湧きにくいというところがあるかとも思いますが、その点は補足等は別な形でもできるかとは思いますが。

○国民生活センター山形理事 もしお時間おありでしたら、現物はこういうものですよということ、いわゆるデモンストレーション的に私どものところをごらんいただくことはできますので、もしよければ。

○升田分科会長 いかがでしょうか、ほかに。

どうぞ。

○長岡委員 項目別評価表の9ページと10ページで、研修の充実という部分なのですが、3点確認させていただきますが、まず、9ページのちょうど真ん中辺で、研修の内容が①から⑦までありますけれども、コースの数で評価するわけではないと思うのですが、23年度と比べて、前年度は②の消費生活相談員を養成するための研修というのが21コースあって、③のその対象とした研修が40コースだったのですが、今年度は②の数がかなり減っていて、その分、③の数が減っているのです、何か理由があるのかというのが1点。

次の10ページの一番上で、中小企業の消費者対応部門の職員等に対し、2コースの研修を実施したとありますが、昨年は7コースあったものが2コースに減っておりますので、これも何か理由があるのかということ。

最後、3点目で、資格試験の下から2つ目のところですが、受験申込者数が23年度よりは21人増加して1,158人になったということですが、22年度においては1,580人受験していて、昨年度、443人減少していたので、確かに前年度よりはふえておりますけれども、前々年度と比べるとまだ減っているような状況でして、前年度の御説明だと、東日本大震災の影響等もあったということですが、ことし微増ということで、その辺の理由というのもお教えいただけたらと思います。

○唯根委員 済みません、あわせてよろしいでしょうか。

○升田分科会長 どうぞ。

○唯根委員 同じ10ページの受験者数の増加に関して、ホームページで公開、過去5年分の試験問題や何かが掲載されたということなのですが、これのアクセス数というか、御利用者数とかはわからないのでしょうか。せっかく公開されても、知らなければ利用できなかったということになるのかなど。

それと、済みません、別のところも一緒に質問させていただきます。前の9ページの一番上の5の法令照会の対応について、外部のいろいろなところに対しまして、私も所属している適格消費者団体から情報提供をお願いさせていただいたりしたことがあるのですが、この照会に関して、お答えが出るまでの期間はどのぐらいなのでしょう。

それから、11ページの上から3つ目の事故原因究明についてのなお書きのところ、「テストを実施したもののうち重大事故」という、テストを実施したもののというのはこの件数を受けての15件になれるのか、つながりがわからなくなりましたので、教えていただければと思います。

最後に、12ページの上から2つ目の消費生活センターで実施した商品テストは、情報をお集めになられたということなのですが、何件集まっていらっしゃるのか、この辺は実績報告書でわかるのでしょうか。

以上です。

○国民生活センター井守理事　たくさんございましたので、少し区切りながらご説明させていただきますと思います。

まず、9ページですが、これにつきましては、先ほど山形理事からも説明がございましたように、全体として、今、センターに求められておりますのは、消費者行政の強化、相談窓口の強化ということで、消費者行政職員と相談員の研修等を9割以上行うということになっております。そういう中で、さらに相談員のレベルアップということも求められておりますので、この中の3番についての62コースは、現職の相談員を対象にした人たちの研修を特に強化するという意味で増やしております。相対的に2番目のほうが減っているわけですが、養成講座につきましては、既に基金事業等で地域の都道府県を中心とした自治体なども行っておるという現状もございまして、こういう形でやっているということです。詳細につきましては、きょうは研修部長もまいっておりますので、補足説明させていただきますと思います。

あわせて、企業職員の研修もこうした観点で、消費者行政の強化のほうにシフトしていくということで、相対的に数が少なくなっているということです。

○国民生活センター千塚部長　9ページ6.の、相談員養成講座につきましては全国展開で21コースなど、全国の主要都市で23年度までは実施しておりましたけれども、先ほど申し上げましたように、都道府県でも養成事業を開催し、その結果、受講者がかなり減ってきたということがありますので、大都市に集約してコース数を減らしまして、かわりに③のレベルアップ研修を充実したということです。

それから、10ページの中小企業等の企業研修につきましても、平成20年度から開始し、全国7カ所で全国展開を継続してやってまいりましたけれども、地方都市では年を追うごとに人数が少なくなってきましたので、24年度におきましては東京と大阪に集中させて、そこで受講定員を拡大しまして、2カ所に集約して実施した。そのほうが効率的だという判断で、そのようにさせていただきました。

○国民生活センター井守理事　続きまして、10ページの資格のところですが、前回は、東日本大震災の影響もございました。実は、もともとのこの資格講座は、600人から800人ぐらいが大体、毎年受験される人数でした。それが消費者行政の強化ということで、特に国の基金事業などが始まりまして、地方の消費者行政の充実ということで、自治体の窓口相談員を配置する、あるいは消費生活センターを増設するということが影響して、21年度にそれまでの750人から1,500人に倍増しました。ですから、21、22年度ぐらいまでが、こういった需要に応えるために、あるいはこういった需要に合わせて、受験したいという方々が非常に増えたということです。一方、消費生活センター窓口、あるいは消費生活センターは増えてはいるものの、全体として、そんなにたくさんの方々が就職できるわけではありませぬので、大体ピークに達したのかなということで、その後、若干減ってきていると、現状、そういう状態になっております。

それから、11 ページのテストの真ん中のところの重大事故に該当する 15 件ですが、この対象は、消費生活センターから依頼を受けたテストでございます。依頼テストは全体で 250 件ほど受けておりますが、そのうち、重大事故に該当するものは商品テストの結果とあわせて消費者庁に提出しています。ただ、この案件につきましては、既に PIO-NET に当該センターから入力しておりますので、参考資料として商品テスト結果を合わせて消費者庁にはお送りしているものです。

○唯根委員 そうしますと、263 という上の数字。

○国民生活センター山形理事 263 のうちの 10 件が、いわゆる商品群と言われる、いろいろな商品を集めてテストしていきまして、その残り 253 件が依頼に基づくテストです。その 253 件に対して、その中に既に消費者庁に報告されている重大事故が 15 件あったので、それはテストの結果も消費者庁として把握してもらったほうがいいだろうということで情報提供したということです。

○唯根委員 すると、7 ページにも重大事故、メールの 9 件を合わせて 58 件のうちの。

○国民生活センター山形理事 これは相談のほうに入ったもの。

○唯根委員 入りますね。PIO-NET に入ってしまうですね。

○国民生活センター山形理事 相談情報部のほうで、平日バックアップですとか、そういうもので受けた相談について、それから、トラブルメール箱というものから情報があつたものについて、これは重大事故に相当するということを情報提供しているということです。商品テスト部の 15 件というのは、もう既に重大事故として消費者庁が把握しているものについてのテスト依頼が国民生活センターに来たので、そのテスト結果を消費者庁に情報提供したというものです。

○唯根委員 そうすると、基本的に消費生活センターに入りますと、重大事故云々でも、PIO-NET にまずカウントはされてしまいますね。

○国民生活センター山形理事 重大事故は、死亡とか、幾つかの要件があるのですけれども、用紙がありまして、それは真っ先に消費者庁に報告しなくてはいけない。PIO-NET には後づけで入ってくるケースがあります。それから、重大事故に相当しないものは、PIO-NET に登録することをもって通知になりますという整理になっています。テストに関しましては、今言った 15 件は、消費生活センターから直接通知を行っているはずなのです。それから、PIO-NET に入っているかどうかは関係なく、地方のセンターから、これについてはテストを依頼してくれという要請が来ますので、そのテストの内容から、それが消費者庁に報告されている事案であるかどうかは把握できますから、これについては、いつ、重大事故として消費者庁に入った事故に関するテスト結果ですということで、後づけで報告をしているということになります。重大事故として報告しているわけではないのです。

○唯根委員 そうすると、7 ページの件数のカウントのものと、商品テストのほうの重大事故と言っている件数はオーバーラップしないということ。

○国民生活センター山形理事 全然別々です。しないということです。

○国民生活センター井守理事 現在、資格試験に係るアクセス件数はわからないようですので、これも始めたばかりですので、今後、件数を出していくようにいたします。あるいは唯根先生、御案内かもわかりませんが、従来、「月刊国民生活」で出していた試験問題につきましては、さらに利便性を広げるためにホームページにも出すことにしました。

○唯根委員 早く知りたかったなど。

あと、日数は。

○国民生活センター窪田部長 法令照会の回答は大体2～3週間以内で回答しています。

○唯根委員 全て、どれも、平均2～3週間。

○国民生活センター窪田部長 特に警察からの捜査関係事項照会とか、適格消費者団体からの照会は決裁書類を早くして、早く回答しています。

○唯根委員 早いというと、どのぐらい早く。

○国民生活センター窪田部長 要請があれば1週間以内で回答することもあります。2～3日でやることもあります。

○国民生活センター野々山理事長 最長で3週間ぐらいですね。23条照会のように時間をかけた決裁が要るようなものもあります。

○升田分科会長 どうぞ。

○沼尾委員 丁寧な説明、ありがとうございました。幾つか教えてください。

まず初めに、1ページの総人口比のところなのですけれども、先ほど、こちらの参考資料を使って御説明をいただきましたか、最広義人件費については、昨年度も議論になったと思うのですけれども、主務大臣の検証結果としては、やはりふえているので、その抑制に努めるべきであるという説明がなされているわけですね。それに対して、こちらのほうでは、一応、人件費の見直しが行えているということで、国センのほうでは自己評価Aという判定をされているのですけれども、ここではどういう考え方をとられたのかということについて教えていただければと思います。

それから、次に、2点目で、資料4の3ページ目の一番下のPIO-ALERTのシステム運用の話で、基本的な操作方法が周知されていないから利用頻度が低いことが後からわかったと。ちょっとびっくりしたのですけれども、それに対して、急遽対応しなければということで、簡易説明書を作成されたということはよくわかったのですけれども、つくって配ればそれで済むのか、よくわからないのですけれども、つくった上で、安定的なシステム運用ということで、この説明書をどう活用するかとか、そういうことについては考えておられる、あるいは対応されたのかということについて教えていただければと思います。

それから、3点目として、「月刊国民生活」ですとか、あるいはさっきの職員研修などについても一定の数値目標を出されていて、先ほど分科会長からのお話もありましたけれども、一定の評価基準を設けていて、その範囲の中でそれを達成しているということで報告されていて、それはそれで一定の成果が上がっていることはよくわかったのですけれども、これもやはり以前に議論になった点だと思うのですけれども、全体としてよかったと

いうところは、それはそれでよかったのですけれども、その中でも、改善要望ですとか、こうするとよくなるのではないかというような、そのあたりのところをどう酌み取って次に生かしていられるのかというところが、ちょっと見えて来づらかった。

例えば、9 ページ目の下で、研修ということで、今、自治体のほうも非常に国センの研修を頼りにしているという話をあちこちの自治体でも聞くのですけれども、一番下のアンケート結果の活用状況というのを見ると、有意義だった、よかった、よかったという話がかかれていて、それはそれでよかったというのはわかるのですけれども、例えば、もっとこうすればよかったのにみたいなのがあって、それを次の改善に生かすという話だとわかるのですけれども、すごくよかったという話しか書いていないのですけれども、これをどう改善に生かすのかというのが見えてこなかったのですが、そのあたりはどういうふうに捉えればいいのかというところですね。アンケートから改善状況の活用に至るといところを教えていただければと思います。

あと2つあるのですけれども、もう一つは、「月刊国民生活」なども含めて、今、ウェブでの情報提供とか、情報公開というところが随分ふえてきていて、紙面以外に、インターネットを使ったというところがあるのですけれども、国センのホームページ自体は、内部の職員の方がウェブデザインとか配置をやられているのか、それとも外部委託という形でやられているのかをお伺いしたい。

あと、もう一つは、ウェブのホームページの使い勝手に関して、利用者の方から意見を聞いたり、改善要望みたいなものをもっておられないのかということをお教えいただければと思います。

なぜこういうことを申し上げるかということ、実際、私も国センのホームページを見るのですけれども、結局、消費生活相談員の方の使い勝手と、一般の人が情報をとりにいくのと、どちらの人を対象にしているのかというのがよくわからないし、本当に欲しい情報がどこに載っているのかというのが、これは私の個人的な感想ですけれども、非常にわかりにくいという印象があります。なので、例えば、情報管理ということで、年に50件以上、トラブルメール箱に寄せられた情報について載せましたというのはいいのですけれども、見に行くと、その50件がどこに載っているのかというのが、これだけ話を聞いている私でも探し出せないところがありまして、一応、載せたということは載せたということなのですが、利用者の方が使いやすいホームページにするという改善というところについて、何か考えておられることがあるのかどうか、あるいは対応されているのかどうかということについて、ぜひ教えていただければと思います。

あと、最後に1点だけ、PIO-NETのことなのですけれども、これは国センだけではなくて、自治体でも、こういうIT系のシステムの話は、一たん委託した業者にずっと引き続きお願いすることになるので、その後の契約とか何かのときの金額の問題とか、最初の入札のときはすごく値切れるのだけれども、その後がなかなか厳しいとか、要するに、プロパーの職員の方にかなり情報系に関する情報なり知識がないと、なかなか交渉のところでは

格的に張り合うのが大変だとか、そういう話をいろいろな自治体などでも、システム改修のときの価格交渉が大変なのだよねという話を聞くのですけれども、今後、PIO-NET2015で改定されるときにも、そのあたりの改修ということも含めて、業者との間で、先ほどの1社入札の話とかもありましたけれども、どういう形で、その辺、頑張っておられるのかというところを教えていただければと思います。

済みません、長くなりましたけれども、以上です。

○国民生活センター窪田部長 PIO-ALERT 自体はSASというシステムを使っていて、非常に高機能なものですから、最初は研修もやりましたし、マニュアルもつくったのですが、内容が網羅的になってしまったものですから、一般のユーザーの方がなかなか使いにくいということで、我々も気がつくのが遅くて、なかなか利用頻度も高まらないということがありました。そこで、利用状況から判断して、23年度にまず制限していたユーザーをふやしました。そして、昨年度、調査で伺ったところ、一番利用率が高いのは、今、理事が説明したように、指標を見るのが1番で、指標を見るのも、画面をクリックするだけでレポートが出てきて、全国の多いところ、少ないところとか、平均金額とかが出てきたり、内容がわかるようになっていきますし、さらに、それをクリックすると、事例も見られるような仕組みになっているのですが、その手順がすぐにはわかりにくいところもありましたので、その機能に絞って今回は簡易な手順書をつくらせていただきました。7月に送付したところ、問い合わせも来ていますので、利用頻度が若干上がってきているかを感じているところです。

○国民生活センター山形理事 ホームページに関する評価は、インターネットですから、直接的には行えないのですけれども、私どものホームページに関しては、いろいろな民間の機関が評価をしております、特に独法の中では相当高い評価という情報は得ております。

それから、外部に委託しているかどうかということなのですけれども、日常的に専門のウェブデザイナーを雇用するだけの余裕はございませんから、何年かに1回、意見を聞いた上で、リニューアルを計画して、それについて、全体のリニューアルは外部に委託します。あとは、決まったページに対してのコンテンツデータは私どものほうで入れていくようなやり方をしております。

○国民生活センター角村室長 評価は、特に一般の外部からはいただいているのですが、今、理事から説明があったように、総務省の「みんなの公共サイト運用モデル」への対応具合を評価されまして、そこでは、独法を含めた政府関係の同種機関の中では一番見やすいという評価をいただきました。ただ、その後、ページ数もふえてきてまして、やはりホームページというのは、少なくとも2～3年に1回は全面リニューアルをしないといけなと言われております。予算の関係もありまして、もうかなり長いこと行っていないので、そろそろリニューアルを考えなくてはいけない時期であろうなということは内部でも議論が出ております。御指摘も受けとめ、リニューアルの段階で、より一層見やすくなるように

ということは考えていきたいと思えます。ちなみに、私どものホームページは、見ていただく対象は、今、お話あった相談員、消費者、一般の方、両方をもちろん想定しております。

○国民生活センター野々山理事長 専門家、弁護士とかを含めてあらゆる方が使えるようなものという形で今やっているものですから、ある意味で中途半端になってきている面もなきにしもあらずです。今、公表物として出しているものは、記者レベルの人たちが分かるものを出して、あと、1枚紙で概要が分かるものを出しているのですけれども、さらにもう一つ、今、「見守り新鮮情報」という形で出しているものをつけて、それを見れば、一般の方はそれが一番分かりやすいわけですね。そういうことで、ちょっと分けて考える考え方というものを問題意識として持っております。それを今、検討して、ある1つの情報について、消費者の方はこれを見る、問題意識をもっている自治体の方はこれを見る、さらに踏み込んで研究する人たちはこれを見るという形で、各人が分かるようなものを提供しようということで、問題意識は持っております。

○国民生活センター井守理事 9ページの最後のところですが、いい意見ばかり並べたようにごらんいただきましたが、実は、この項目は、アンケート調査をして、それをどう改善につなげたかということをお問われているということだったものですから、こういう形で改善しましたという趣旨でいい意見を取り上げてしまいました。研修のほうは、昨年、7,500名の受講者がいるのですけれども、ほぼ全県にアンケートをとっております。この結果の中では、やはり厳しい意見こそ重要だということで、次の講座につなげるためには、大変厳しい意見もいただきますので、そういう意味では、それを取り入れるために、アンケート結果をもとにして講座運営していることは事実です。

アンケートでは、受講者の相互交流が必要だということとか、せっかく来たわけですから、集まってくる研修の中では、座学での知識だけではなくて、情報交換も必要だと言う意見もあります。他地域ではどういった相談をやっているのだろうかということですね。また、相談現場では日々新しい消費者問題が生起しますので、なるべく新しい資料が欲しいということがございます。こういったところも苦心して、最新の情報など集めて、なるべく多くの情報を提供していくということを考えております。その他、研修の環境などについても、多岐にわたっていろいろ御要望いただいておりますので、それについては改善するというところで、ここに並べたことがその改善例ともなっております。それから、ここにはちょっと書き切れなかったことがあるのですが、それぞれの講座で御登壇いただいた講師の方々お1人ずつの御評価もいただいております。それは次の研修につなげるときの人選に活用させていただいております。

○国民生活センター千塚部長 9ページの下のところですが、受講者を派遣している地方公共団体へのアンケート調査の結果です。したがって、派遣した地方公共団体の所属長としてのアンケートですから、どうしても無難な意見にならざるを得ないということがございます。先ほども申し上げましたように、全員の受講者からも直接アンケートをとってお

りますので、そこにはかなり手厳しいことが書かれます。極端な話、カリキュラムの詰めが甘いとか、資料のチェックが甘いとか、進行の段取りが悪いとか、本当に厳しいことが書かれ、それらは講座の都度、真摯に受けとめて次回の研修に活用させていただいております。

○升田分科会長 いろいろ御議論いただきまして、それはそれでいいのですけれども、時間が足りなくなりそうなので、最後に1点だけ、次期PIO-NETシステムの入札というのですか、更新というのですかね、その件について、若干お触れいただけることがあれば。

○国民生活センター山形理事 今、最適化計画、この前、消費者庁の中間検討会の御承認をいただきまして、それに基づきまして、実際にシステムをどういうふうにしていくかという要件定義をやって、それに基づいて仕様書をつくるという段階です。実際の入札はいつですか。

○国民生活センター窪田部長 今の予定ですと、来年の1月に入札公告をやって、今年度中に事業者を決める。

○升田分科会長 今、準備中ということ。

○国民生活センター山形理事 そういうことですね。

○国民生活センター窪田部長 現在のシステムを改修しようとする、入札をやって、どうしてもその事業者がやるということが多くなってしまうのですが、ただ、前回の最適化でシステム自体、かなりオープン化を進めていますので、今度のシステムもよりオープン化を進めれば、いろいろな事業者が参入できると思っていますので、必ずしもその業者に固定するということはないと思っています。

○升田分科会長 なかなか難しい問題だと思いますけれども、値引けば値引くだけ手を抜きますから、値引きだけがいいというわけではないという問題はもちろんあると思います。

○国民生活センター山形理事 実際、入札後になってちょっと頼むと、高くなるということは経験しました。

○升田分科会長 帳尻がどこかで合うようになっていると私も個人的には思うのですけれども。

ほかにも御意見、御質問がおりかと思いますが、今回の評価をしていただくに当たって、最終日までに御質問がありましたら、事務局にお尋ねいただきまして、それを踏まえて評価いただいたらどうかと思いますので、ひとつよろしく願いいたしたいと思います。

次に、監事の方においでいただいておりますので、監査結果などについて御説明をお願いできたらと思います。

○国民生活センター高橋監事 監事の高橋でございます。

お手元の資料8、「平成24年度の監事監査結果について」に基づいて御報告を申し上げます。資料8、2枚紙でございます。PDF資料で、監事2名の印が押してある資料です。

平成24年度の監事監査の実施に際しましては、本日の参考3の政独委の平成24年度業務評価実施の具体的取り組みについてとか、そこで言及されております独立行政法人の業

務の実績に関する評価の視点、そのほかの参考資料並びに平成 22 年 3 月の独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会の報告書、独立行政法人における内部統制と評価という報告書がありますが、そこで指摘されている幾つかの論点も念頭に置いて監査を実施いたしましたことを冒頭、御報告させていただきたいと思えます。

監査は、お手元の意見書のとおり、本年 6 月 5 日から 14 日まで実施をいたしました。

監査結果及び意見ですが、ここにありますように、監査の結果、平成 24 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す。

評価し得る点、今後、留意が望まれる点、入札及び契約関係に係る事項並びに内部統制の実施状況に係る事項に関する監査結果は、次のとおりです。

まず、評価し得る点といたしましては、最初のポツのところですが、第 2 期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組織の見直しが不透明な状況にも左右されることなく、目標達成に役職員一丸となって取り組み、中期計画の最終年度計画を達成したという点を第 1 に評価し得る点といたしました。

次の 2 つ目のポツのところは、ここは既に業務実績報告書でも御説明済みですが、簡単に述べますと、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が平成 22 年 12 月以降開催され、国の特別の機関とする案が出されて、それに向けて動き始めましたけれども、政権の交代によって引き続き検討が続けられているということを述べております。

私としては、この間、当センターの役職員は、繁忙を極める通常業務に加え、移行関連業務をこなしたということの評価しております。

また、次のポツですが、これは東日本大震災に関連したことですが、消費者庁と共同で前年度に引き続いて専門家を被災地に派遣したほか、放射性物質検査機器の地方公共団体への貸与事業も実施したということですし、また、自治体からのフォローアップを整えてスクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査も自治体からの依頼により実施したという、この点は先ほど理事長も報告しておりましたが、そういう点も評価しております。

次に、業務面での評価ポイントを幾つか列挙しております。まず、現行の PIO-NET2010 のシステムの安定的な稼働に努めたということは、特商法の改正に伴うシステム改修を行ったということです。

それから、次世代の PIO-NET につきましては、消費者庁とともに PIO-NET の刷新に関する検討会において、4 つの主要課題につき検討を行って、平成 25 年度に予定している最適化計画策定に向けてシステムの見直し方針を作成しました。

また、平成 22 年 12 月より運用を開始した PIO-ALERT ですが、いろいろ御意見もありましたけれども、安定的なシステム運用に努めたほか、ユーザーである自治体からのヒアリングなどにより、ニーズの掘り起こしに努めたという点。

また、国民への情報提供の強化面では、PIO-NET ですか、PIO-ALERT 等からの情報

に加えて、調査分析及び商品テスト等の結果を報道機関等を通じて、またはホームページや出版物を通じて機動的に提供したこと。特に商品テストにつきましては、苦情相談の解決のためのテストについて、依頼に対して全件対応するということをもとに、効率的なテスト体制の整備に努めたということがあります。

また、「月刊国民生活」を紙媒体からホームページ上のウェブ版の「月刊国民生活」に変更したということで、一般の消費者にも最新の消費者情報を提供し得る体制としたという点。

また、研修面では、地方公共団体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て、かつ高い満足度評価も得たということと、研修施設の廃止に伴いまして、その対応策として、いわゆるD-ラーニングの実証実験も含めて、リアルタイムやオンデマンドの両方式で意欲的に取り組んだということ。

また、ADR につきましては、内部手続の簡素化・迅速化に努めて、手続終了までの平均処理日数も大きく改善したということや、地方公共団体との連携強化を行って、全国9カ所でADR説明会を開いたこと、また、結果概要も年4回公表を行ったという点、これら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きましては、以下の2点を指摘をしております。第1点は、人事管理上のひずみが拡大しているということ。また、第2点は、巡回訪問事業への対応についてです。

まず、第1点目ですが、一般管理費や業務経費の削減目標が継続されているなかで、当センターは、消費者行政に関する中核的機能を果たすということで、さらに平成20年度には消費者政策強化対策ということで補正予算を受けて、いろいろな事業が求められました。さらに、これまでも述べてきていますように、国への移行に関連した試行業務ですとか、そういうことも加わった結果、職員が消費者庁へ出向するという人数もふえて、各部署で人員不足の対応を迫られたということがあります。

3ページ目になりますけれども、業務量の増加にこの人員増が見合わないということで、人事管理のひずみが出てきたということ、これは昨年度の監事監査の結果でも意見を述べておるところでございますが、特に平成24年度につきましては、これまで次善の策として実施をしてきました非常勤職員や派遣職員、いわゆる非正規職員による対応に対して、先ほども議論がありましたが、総人件費の抑制、平成21年度水準への削減を突然要請されたということで、当センターとしては、業務及び組織全体の見直しを迫られてしまい、その結果、維持ないし拡充すべき業務まで見直さざるを得なくなったというふうに、監事の私としては認識をしています。設立法上求められている機能に支障が生じているのではないかという危惧も持った次第です。定期的に組織を見直して、不必要な業務経費や総人件費の増加を抑制することは組織として当然必要ですので、私としてもそれを否定するものではございません。しかし、常勤職員の人件費が抑制される中で、業務の増大に対応するやむを得ない措置として実施してきた非正規職員による対応も制限を受けることになった場

合に、業務を遂行するには、総人件費とは関係ない外部委託ですとか、そういう対応をせざるを得ないことになりまされども、業務の質の維持や向上という観点から、外部委託がふさわしくない業務もあることは否定はできないところかなと思っております。

最近、国家公務員の採用抑制方針を見直すという報道もなされてきておりますことから、私としては、正規職員増による本来の対応も含めて、総人件費の削減指示の緩和の可能性について、関係当局と早急に協議すべきではないかと、ちょっと厳し目ですけれども、指摘をさせていただきました。もちろん、役職員は指示を実行すべく、いろいろとやってきたことは今も説明があったとおりなのですけれども、私が見た結果、それでいろいろと組織全体がいじくり回されてしまったなと思ったのが率直なところではあります。

第2点目の巡回訪問の関係のところは、平成21年度から24年度までの4年間で650カ所、合計約1万8,000回の指導が行われましたけれども、アンケート結果によりまして、同事業の役割を評価しているということが大半です。ただ、平成25年度以降、同事業は各都道府県が自分たちの予算で実施することになっているようですので、その円滑な実施というものをセンターが継続的に支援できるような予算措置も含めて関係当局と協議すべきであるという指摘も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結果ですが、監事は、入札及び契約関係について、従来から、年間を通じ、関係書類の閲覧で質問をしたりして監査を行ってきております。また、平成20年1月以降、随意契約見直し計画も織り込んだ監査を行うということで、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、監事は私を含めて2名おりますけれども、それと外部有識者3名ということで、5名で契約監視委員会を実施して、四半期ごとに行っております。それで随意契約・1者応札の改善状況を点検し、なぜ1者応札になったのかという事情等についても確認し、次回に改善すべきことがあるかどうかという点も判断してコメントしたりしております。その結果、平成24年度の契約はいずれも規定に沿って行われ、不適切なものは認められないということで、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ております。この契約監視委員会の結果は議事録としてホームページに記載をしております。

最後に、内部統制の実施状況に関する監査結果ですが、平成24年度における理事長による業務運営は、この前に出ました「評価し得る点」の記載のとおり、従来業務、新規業務ともリーダーシップが発揮されて、中期計画及び年度計画に基づき遺漏なく実施されたと見ております。また、国への移行を含む消費者庁との一体化に関する検討会への対応に当たっては、センターのミッションの明確化や位置づけというものについて、ガバナンス強化の観点から、理事長から役職員に対する情報発信も適時になされたと評価しております。

体制整備面でも、平成25年1月から理事長の指導によって、業務改善運動という形で「提言ポスト」を設置したほか、若手職員を中心として「国民生活センター業務向上検討チーム」を立ち上げて、いろいろな業務上の問題を掘り下げて、課題の解決、いい方向に変更していくことを実施しています。また、コンプライアンス体制整備ということもあります。

が、CIO 補佐官による情報セキュリティ研修ですとか、あとは、自由参加研修として、理事長や弁護士によって、消費者法及び関連判例について、職員への研修を実施されるなど、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ということです。

監事監査の結果に対する説明は以上でございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

ただいまの御説明について、御質問等ございましたら、お願いいたします。もし御質問等、後にごございましたら、先ほどと同様に事務局にお願いしたいと思います。

本来であれば、ここで 10 分間ほど休憩の予定になっているのですが、4時半に必ず終わりたいと思っておりますので、このまま続けてまいりたいと思います。

続きまして、中期目標期間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いただき、あわせて監事から、中期目標期間に係る監査結果について意見をいただきたいと思っております。

各委員におかれましては、資料 9、第 2 期中期目標期間事業報告書をごらんいただくとともに、お配りしております資料 10、評価表に各委員の評価を御記入いただきたいと思いますが、先ほどと同様、この場でというわけにはなかなかいかない場合もありますので、その場合には、後日、事務局に御送付いただくことになろうかと思っております。御記入いただきました資料をもとに評価を取りまとめまして、次回分科会にお配りし、皆様に御検討いただきたいと思っております。

なお、非常に個人的なことで恐縮ですが、私、5時から別途公的な会議がありまして、そこで委員長をやっているものですから、ぜひ終わらないと、立場上まずいことがあります。よろしくお願ひしたいと思います。

それでは、よろしくどうぞ。

○国民生活センター山形理事 それでは、第 2 期中期目標期間の報告ですけれども、私どもの第 2 期中期目標期間は平成 20 年度から平成 24 年度です。きょうお配りしております席上配付資料 3 をごらんいただきたいのですが、実は、第 1 期のときもそうでしたけれども、前年度に既に当該年度までの仮評価という御評価をいただいています。私どもといたしましては、一応、御評価をいただいていることを前提に、今回、資料 9 に、先ほど御説明しました最終年度である平成 24 年度の事業実績を追加して、第 2 期中期目標期間事業報告書とさせていただきます。

では、全体としてということですが、国民生活センターとしましては、平成 20 年度から平成 24 年度までの第 2 期中期目標期間については、これはスタート時、内閣府でしたから、内閣府より与えられました中期目標に基づく中期計画を策定の上、各事業年度ごとに年度計画を策定して、これを着実に実施してきた、その成果がこの事業報告であるということで、御報告にかえさせていただきたいと思っております。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、どうぞ。

○国民生活センター高橋監事 特にお手元に資料は用意してございませんけれども、意見を述べさせていただきます。

中期計画というのは、主務大臣から与えられた中期目標に基づいて、法人が来るべき5年間で達成すべき政策目標ないし業務目標を掲げて、それを各年次計画に落とし込んで年度ごとに実行していくものと理解をしております。もちろん、各年次において、評価委員会からの御意見についても反映をして、次年度の計画に持っていつているということでございますので、したがって、各年次計画の達成状況を評価、監査して、各年次の連続性をも考慮した上で、最終年度の年次計画の達成状況というものを評価、監査することによって、中期計画全体が達成されたかどうか判断されるものと考えております。この考え方に従いまして、第2期中期計画の達成状況に関する監査意見というものは、先ほど平成24年度の監査意見でも述べましたとおり、全体として適正かつ妥当に執行されたものと認められたということでございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

御協力いただき過ぎてしまいまして、何か御意見、御質問がございましたら、お願いいたします。

そうすると、とりあえずは、資料9を今の御趣旨に沿って拝読して、その結果を10にそれぞれ記入していくと、こういう作業になるのでしょうか。

○消費者庁地方協力課村松課長 そうでございます。先ほど申し上げましたとおり、仮評価がされておりますので、そちらのほうも御参考に、それとの差分ということでごらんいただければ、一番よろしいかなと思っております。

○升田分科会長 なるほど。そうすると、新任の委員である我々3人はなかなか慣れるまでが大変かと思うのですけれども、特によろしいですか。

○唯根委員 どういうふうに質問して。

○升田分科会長 書いていいのかすら、今のところ、あれですね。

○唯根委員 書き方というか。

○升田分科会長 評価というのは、何か長いのですけれども、これはいろいろ書かないといけないということが求められているかのような。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 席上配付資料3にございます仮評価表というのが、以前に委員の先生からいただきました御意見を定性的にこちらでおまとめしたものでございますので、仮評価表の表現等を参考にさせていただいて、定性的な御評価をいただければと考えております。

○升田分科会長 その評価というのは、先ほどの資料5と同じランクで評価するというようなのですね。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 さようでございます。

○升田分科会長 そうということですね。先ほどの参考でいただいた資料に何か基準のようなことを書いてありますけれども。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 参考で配付させていただいております評価基準に基づきまして定性的な評価をいただくということで、書きぶりとしては、おっしゃられたとおり、資料5の定性的評価と資料10についての定性的評価は同じような書きぶりで御評価いただければと考えております。

○升田分科会長 どうぞ。

○沼尾委員 きょう、最初に伺ったことをもう一度伺ってしまうことになるのですが、先ほどの御説明にもありましたとおり、今、国セン自体の組織の在り方が問われていて、消費者庁との統合だとか、そうではないというところが議論になる中で、結局、この中期目標の最後の実績の評価を我々が書く場合にも、評価委員会からの指摘事項、政独委の指摘に対する対応状況を議論するときに、組織の在り方に対するコメントが書かれていて、これについては、今後の組織の見直しというのはわからないので、とりあえず評価をしないで様子を見るという形になっていると思うのですが、そうだとすると、このまま、要するに、現時点では評価できませんという形で整理するのも1つだと思うのですが、改めて国センのほうで、その範囲の中でも、とりあえず指摘事項に関して、内々として、今の組織を前提として、例えば、こういうことをやっているみたいなものがもしあれば、それを教えていただけると、こちらとしても書けることもあるのですが、そこについてはやはり今後の組織の在り方の見直しを踏まえてということになってしまうのでしょうか。

○国民生活センター山形理事 ちょっと経緯のところにも書きましたけれども、25年度に、その結果を見て、着手できる場所はしましよという書きぶりになっているので、現段階ではまだという状況です。例えば、閣議決定では、東京の事務所は25年までに移転しろとなっていましたけれども、それそのものが今、ホールドされている状態ですから。

○升田分科会長 そうすると、書けないところは書けないということですね。

○沼尾委員 わかりました。

○升田分科会長 ほかにはいかがでしょうか。この際、具体的に、書き方というか、そういうところも聞いたほうが。

これはいつまでに送付といいますか、連絡差し上げたらよろしいのかというのと、送付の方法は限定されているのかという点。ファックスとか何とかでもいいのか。

○唯根委員 データでいただけるから書き込めると聞いたのですが、違うのですか。わかりません。

○升田分科会長 ああ、そうですか。

○消費者庁地方協力課村松課長 スケジュールの都合上から、大変タイトなスケジュールで恐縮でございますけれども、8月2日の金曜日まで、データで記載のフォーマットをお送りしますので、メールにて添付ファイルでお送りいただければ、恐縮でございます。

○唯根委員 字数とかの制約があるとか。

○消費者庁地方協力課村松課長 それはございませんので、適宜お願いできればと思いま

す。

○升田分科会長 8月2日ということだそうですね、時間は制限がない。

○消費者庁地方協力課村松課長 特にございませんので、8月2日中にいただければ。恐縮でございますが、よろしくお願いします。

○升田分科会長 私、金曜日の夜中の12時に準備書面が送られてきたことがあって、送っただろうと後で言われて、むっときたことがありましたけれども、ひとつ通常の間内にお願ひしたいと思ひます。そうすると、早々にフォーマットを送っていただくと。

○消費者庁地方協力課村松課長 そういうことで、よろしくお願いします。

○升田分科会長 ということのようですので、よろしくお願いします。

○唯根委員 済みません、もう一回確認なのですが、自己評価していないところについては、私たちは評価しない。

○升田分科会長 評価できないというのでもよろしいでしょうし、何か御意見がありましたら、お聞きになってもいい。

○唯根委員 評価というよりは、コメントなりでもいいということですか。

○升田分科会長 スペースから見て、いろいろ意見を述べてもよさそうな感じではあるわけですね。

○唯根委員 今、質問したほうがいいのですか。

○消費者庁地方協力課村松課長 もしコメント等あれば、お願いできればと思ひます。

○升田分科会長 そのほか、いかがでしょうか。よろしいですか。

何か、きょう帰ってからの仕事のほうが多そうな気がするのですけれども。そうしますと、きょう予定しておりましたことについては、急に終わってしまうような感じもするのですけれども、ほかに事務局から、何かきょうの予定で。

○消費者庁地方協力課村松課長 こちらからは説明事項等は特にございませんので、あとは今後のスケジュールにつきまして、最後にちょっと御説明したいと思ひます。

○升田分科会長 国民生活センターのほうから何か。

○国民生活センター野々山理事長 特にはございません。

○升田分科会長 よろしいでしょうか。何か、急に終わってしまうような雰囲気になってしまいましたが、それでは、今後の予定につきまして、お願いいたしたいと思ひます。

○消費者庁地方協力課村松課長 ありがとうございます。

次回でございますが、第38回の国民生活センター分科会につきましては、8月13日火曜日の9時半から、消費者庁の61会議室で開催でございますので、またよろしくお願ひしたいと思ひます。変更になった場合には、また御連絡差し上げたいと思ひます。

なお、本日のヒアリングを踏まえまして、各委員におかれましては、資料4の項目別評価表、それから、資料5の総合評価表、それから、資料10の評価表の記入をお願いできればと思ひます。可能な限りで記入いただければと思ひますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。期限につきましては、先ほどお伝えしましたとおり、大変恐縮でございますが、

8月2日金曜日までということで、メールにて御送付いただければと思います。よろしく
お願いいたします。

○升田分科会長 ありがとうございます。

もう一度確認いたしますと、私も自分のために確認しないといけないのですが、資料4
と資料5と資料10について記入してお返しするということになりますね。

○消費者庁地方協力課村松課長 そうでございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、ちょっとふなれなものですから、途中、トラブルというほどでもないのです
けれども、御迷惑をおかけいたしました。本日予定されておりました議題は全て終了い
たしました。関係の方には、長時間にわたり御審議かつ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、これで閉会させていただきます。どうもありがとうございました。