

平成 25 年 6 月 28 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 24 年度の監事監査結果について

平成 24 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 25 年 6 月 5 日～14 日

II 平成 24 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 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。

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

- ・ 第 2 期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。
- ・ 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が開催され、平成 24 年 8 月に、独立性を法的に担保した国の「特別の機関」として、消費者庁を有力な移行先とした報告書がまとめられ、その実現に向け検討を行うよう主務大臣より消費者庁に指示がなされた。これを受け、当センターでは、消費者庁との一体化の試行をはじめ、予算措置や体制整備に向けて動いていたが、その後の政権交代により、平成 25 年度は独立行政法人のままとし、当センターの今後の在り方については、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」において引き続き検討が行われることとなった。この間、

当センター役職員は、繁忙を極める通常業務に加え、移行関連業務をこなしたことは評価しうる。

- ・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、消費者庁と共同で前年度に引き続き、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の地方公共団体への貸与事業を消費者庁とともに実施した。また自治体向けの放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップを整え、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。
- ・業務面では、現行「PIO-NET2010」のシステムの安定的な稼働に努め、特定商取引法の改正に伴うシステム改修を行った。次世代PIO-NETについては、消費者庁とともに「PIO-NET刷新に関する検討会」において、相談情報の登録・提供の迅速化、入力負担の軽減など4つの主要課題につき検討を行い、平成25年度に予定している最適化計画策定に向け、「PIO-NETの業務・システムの見直し方針(案)」を作成した。テキストマイニング技術によるキーワードの自動付与については、分類精度の問題も含め引き続き検討することとした。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。さらに、「事故情報データバンク」や「消費者トラブルメール箱」からの情報も含め、情報提供の拡充を図る努力をした。国民への情報提供強化面では、上記PIO-NETやPIO-ALERT等からの情報に加え、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、またはホームページ、出版物等を通じ機動的に提供した。特に、商品テストについては、苦情相談解決のためのテストにつき、依頼に全件対応すべく効率的なテスト体制の整備に努めた。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「国民生活」に変更し、一般の消費者にも最新の消費者情報を提供しうる体制とした。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う対応策として実施した遠隔研修(D-ラーニング)の実証実験もリアルタイムおよびオンデマンド両方式とも意欲的に取り組んでいる。裁判外紛争解決手続き(ADR)は、内部手続きの簡素化・迅速化に努めたこと等により、手続き終了までの平均処理日数も大きく改善された。また、地方公共団体との連携強化策として全国9カ所でADR説明会を実施し、結果概要も年4回公表を実施した。

今後留意が望まれる点

- ・一般管理費や業務経費の削減目標が継続しているなか、当センターは、消費者行政に関する中核的機能を果たし、更に平成20年度補正予算の延長を受け、消費者政策強化対策の継続という政策要請の実現に努めた。上述した当センターの国への移行に関連した試行業務も加わり、消費者庁への出向者も増加した結果、各部署で人員不足への対応を

迫られた。業務量の増加に人員増が伴わないことによる人事管理のひずみについては、平成 23 年度の監事監査結果でも意見を述べたところであるが、特に平成 24 年度には、これまで次善の策として実施してきた非常勤職員や派遣職員による対応に関し、総人件費（いわゆる最広義人件費）の平成 21 年度水準への削減を突然要請されたことにより、当センターとしては、業務および組織全体の見直しを迫られ、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り、設立法上求められている機能に支障が生じているといわざるを得ない。定期的に組織を見直し、不必要な業務経費や総人件費の増加を抑制すべきことは、組織として必要であり、当職として否定するものではない。しかし、常勤職員人件費が抑制される中で、業務の増大に対応するためのやむをえ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となった場合、所定の業務を遂行するには、業務の外部委託などによる対応も考慮せざるを得ないが、当センターの業務の質を維持・向上させる観点からは外部委託がふさわしくない業務があることも否定できない。現在は、国家公務員の採用抑制方針も見直され始めていると認識しており、正規職員増による本来の対応も含め、総人件費削減指示の緩和の可能性につき関係当局と早急に協議すべきである。

- ・ 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のうち、巡回訪問事業については平成 21 年度から平成 24 年度までの 4 年間で約 650 カ所、合計約 1 万 8000 回の助言・指導が行われ、アンケート結果によれば、約 90%の当事者が同事業の役割を評価している。平成 25 年度以降、同事業は各都道府県が自己の予算で実施することになっている由であるが、その円滑な実施を当センターが継続的に支援できるよう、予算措置も含め、関係当局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ているが、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 24 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 24 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。

内部統制の実施状況に関する監査結果

- ・ 平成 24 年度における理事長による業務運営は、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、理事長主導により、業務改善運動として平成 25 年 1 月「提言ポスト」を設置すると共に、若手職員を中心とした「国民生活センター業務向上検討チーム」を立ち上げ、業務上の課題を掘り起こし、今後の方向性につき検討・報告させ、業務に反映させることとした。またコンプライアンス体制整備の一環として、従来の公益通報制度に外部通報窓口を新設し、コンプライアンス・マニュアルを改訂した。そのほか、CIO 補佐官による情報セキュリティー研修、自由参加研修として理事長および弁護士による消費者法および関連判例について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