

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41回議事録

内閣府消費者庁消費者教育・地方協力課

第41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26年7月15日（火）10:02～12:04

場所：消費者庁 62会議室

1. 開 会

2. 議 題

- (1) 平成25事業年度業務実績報告について
- (2) 平成25事業年度財務諸表について
- (3) その他

3. 閉 会

○升田分科会長 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41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、内閣府独立行政法人評価委員会令第6条の定足数を満たしており、有効に成立しております。

では、大部になりますけれども、まず、事務局から本日の配付資料につきまして説明をお願いいたします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課和智永課長補佐 それでは、配付資料の確認をさせていただきます。

まず、お手元にごございます資料1といたしまして「平成25年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書」がごございます。

続きまして、資料2といたしまして、同じく「平成25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」がごございます。

資料3といたしまして、横長の紙ですが、「独立行政法人国民生活センター平成25事業年度業務実績項目別評価表」がごございます。

続きまして、資料4といたしまして、こちらも横長の表になりますが、「独立行政法人国民生活センターの平成25事業年度における業務実績の総合評価表」がごございます。

その次、資料5といたしまして、A4横の紙ですが、「平成24事業年度業務実績項目別評価表・総合評価表（平成24年度業務実績）における指摘事項等への対応の実績等」という表がごございます。

資料6といたしまして、こちらは「平成24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」という資料がごございます。

続きまして、資料7といたしまして、「平成25事業年度財務諸表」がごございます。

続きまして、資料8といたしまして、「平成25年度の監事監査結果について」という資料がごございます。

続きまして、資料9として、「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」という資料がごございます。

続きまして、資料10といたしまして、「今後の予定」という資料になります。

参考1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」という資料がごございます。

参考2といたしまして、「平成24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」という資料がごございます。

最後ですが、参考3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」という資料がごございます。

なお、席上配付資料といたしまして、これは昨年度の資料ですが、「独立行政法人国民生活センター平成24年度業務実績項目別評価表」「独立行政法人国民生活センターの総合評価表」、これは昨年度の資料として席上に置かせていただいております。

資料につきましては以上でございます。御確認の上、欠けている資料がありましたら、どうぞお申し出ください。

○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けれども、進めてまいりたいと思います。

早速ですけれども、議事に入らせていただきます。

まず、配付しております資料1の実績報告書及び資料2の項目別評価表につきまして、国民生活センターから御説明をお願いいたします。

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、お配りしております項目別評価表の右から3番目でございますが、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、御意見などを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。あわせて、資料4の総合評価表にも御記入いただきたいと思っております。

評価につきましては、これは例年のとおりでございますけれども、後日記入していただいて、事務局に送付いただいても結構でございます。記入していただきました資料をもとに、各委員の評価を取りまとめまして、これを次回の分科会にお配りし、皆様に御検討いただきたいと思っております。

それでは、平成25年度の業務実績につきまして御説明をお願いいたします。

○国民生活センター山形理事 では、説明させていただきます。御報告については昨年と同様ということになりますけれども、資料3のA3の横長の「独立行政法人国民生活センター平成25事業年度業務実績項目別評価表」案を用いて、この評価表案の左から2つ目の評価項目の事項ごとに、実績に記載した内容について、その概要を評価の指標を念頭に説明させていただきます。それから、各項目の実績欄に、資料1の業務実績報告書の該当ページを記載しておりますので、適宜ご覧いただければと思っております。

それから、実績の記載に当たっては、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。

平成25年度は、第3期中期計画の初年度に当たりますので、新たな中期計画に基づく年度計画が策定されております。これまでにない計画項目、それから項目自体は同じでも、その内容が新しくなった計画項目がございます。一方、前年度までとほぼ同様の計画の項目も多くございます。これまでの第2期に比べまして項目数が相当に増えております。今回もちょっと御報告に時間がかかることについては御容赦いただきたいと思っております。

それでは、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」ですが、最初のポツの前段の一般管理費については、実績欄の最初の段落のとおり、計画の前年度比3%以上削減の予算設定からさらに削減させて、最終的には20.8%の削減を達成しました。次の業務経費は、当初予算ベースで前年度比1%以上削減の計画というところを、これを上回る1.8%の削減を織り込んだ当初予算ベースを見直した予算14億9,778万7,000円を設定しましたけれど

も、決算額は14億7,335万7,000円ということで、見直し予算よりもさらに1.6%の削減をしております。それぞれについて、一定の削減効果があった具体項目の一部を記載しておきました。

それから、これ以外に、平成25年度補正予算でPIO-NET刷新のための経費として14億9,903万4,000円が措置されたことから、PIO-NET刷新のためのシステム構築等に係る入札手続を開始いたしました。

次のポツの借上宿舍制度について、これは9月までの激変緩和措置も終えて、住宅手当を支給する制度に全面移行しております。

次の「人件費」です。政府における総人件費削減の取り組みを踏まえてこの計画を実施するに当たっては、当センターを取り巻く現状の認識が重要ですが、当センターのあり方に関する足かけ3年の議論の中で、当センター各事業の相互補完性・一体性を確保し、それぞれの機能を維持・充実させ、消費者行政の推進を図ることが重要であることが再認識されたと思っております。さらに、行政改革推進会議のワーキンググループでも、高齢者への対応事業の拡大、越境消費者トラブル対応、消費者教育担い手の研修・人材育成の必要性が議論され、また、平成25年6月28日の閣議決定「消費者教育の推進に関する基本的な方針」においては、当センターが情報提供等について支援を行う役割が明記されたところです。これらの新たな課題に効果的に対応するため、第3パラグラフに記載したような具体的対応を推進して、さらなる業務の効率化を進めるとともに、職員の重点配置を行う業務の検討などを行い、それを踏まえた平成26年度の人事異動計画を策定し、人員配置の適正化を図りました。

また、平成24年8月7日の閣議決定「国家公務員の退職手当の支給水準引下げ等について」に基づいて、国家公務員に準じた調整率を適用し、規程の改定を行っております。

一方、非常勤職員等についても、平成25年度は、先に述べたことと同様の趣旨により、事業別の業務を精査いたしました。そして、事業ごとに出勤日数の抑制、人数の削減等を行う一方、強化すべき事業への再配分を実施したところです。

これらのことによって、平成25年度の退職手当を除く役職員給与の決算額は9億8,044万2,000円となり、予算額10億4,139万1,000円に対して6,094万9,000円の減額となりました。

(2)の次のポツ、これは中期計画の新たな項目としてPIO-NETの刷新に際し、業務の必要性等の検討を行って平成27年度からPIO-NET関連業務に係る総人件費の抑制を目指すものですが、平成25年度は、昨年度策定した「PIO-NETの業務・システム見直し方針（案）」に基づいた最適化計画を策定し、その最適化計画の内容を踏まえて、現行のPIO-NET運用管理体制を見直し、いわばこの計画を先取りする形で平成25年度当初の人員から平成26年度には人員を3名削減できる体制としました。ただし、PIO-NET情報の活用が推進されている状況では適正な情報の提供が求められていること、刷新後はさらなるデータ精度の向上が求められていることになるため、今後の人員体制についてはさらに検討

を要するのではないかと考えております。

最適化計画の内容の御説明については割愛いたしますけれども、別添資料6の42ページ以降に掲載しております。

次の「(3) 給与水準」ですが、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切かどうかについて、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ものです。当センターは、大卒、院卒がほとんどであるという職員構成と所在地が東京都港区と神奈川県相模原市であるという中で、勤務地の違いによることのない同一の給与体系を維持しているところですが、総務省の地域と学歴の違いを踏まえて勘案した地域・学歴勘案指数においては98.6ということで、国家公務員の平均よりも低い水準を達成しているところです。

(3)の次のポツは、中期計画で新規に追加された当センターの給与体系の見直しを行うという計画に対応するもので、平成25年度は、見直し案の策定に資するために、国家公務員の俸給額、昇給率及び給与カーブなどの分析を行い、当センターの給与体系との比較検討を行いました。その結果、50歳代と20歳代の賃金上昇率が若干高く、30～40歳代の昇給率が若干低いことがわかりました。

なお、見直し案の策定に当たっては、平成25年11月15日の閣議決定「公務員の給与改定に関する取扱いについて」を踏まえ、国家公務員給与の今後の具体的措置の動向を見つつ、現行の私どもの給与水準を十分に考慮しながら、また、給与のことですので労働組合との協議も必要なことから、平成26年度以降、可能なものから反映させていくことにしています。

次の「(4) 随意契約の見直し」ですけれども、競争性のない随意契約を極力減らそうという計画は、平成25年度の随意契約では、前年度から2件減らして6件となりました。この6件についても、うち5件は、随意契約等見直し計画においても真にやむを得ないものとされているものであり、残りの1件については、一般競争入札により調達した賃貸借機器の再配備作業です。

なお、「監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る」については、予定価格が100万円を超えるものは、契約稟議書を監事に回付するとともに、内部監査により随意契約の事務手続が適正かつ妥当に執行されたかの監査を行いました。また、平成21年11月17日の閣議決定「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」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ておりますけれども、これは4回の委員会を開催して、契約の点検・見直しを実施し、委員から見直し等の指摘はございませんでした。

次の「(5) 保有資産の有効活用」の最初のポツの相模原施設についてですが、平成25年1月から4月まで、4回にわたり、消費者庁と国民生活センターの検討チームによる「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する検討会」において研修施設の活用についての検討を行った結果、消費者教育及び国、地方の公務員も含めた消費者行政の

研修施設として活用していくことが、研修施設の有力な利用法であるとの結論に至りました。その後、平成25年12月24日の閣議決定「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」において、相模原研修施設の再開については、さらに検討した上で、平成26年夏までに結論を得ることとされましたことから、平成26年2月に消費者庁において有識者による「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」を設置し、活用方法、コストの検証、協力体制の構築、環境整備について検討して、平成26年7月目途に報告書の取りまとめを行うことが決定されました。そして、平成26年3月4日に第1回懇談会が開催されたところです。

なお、現在、3回目までが開催されておりまして、今年7月下旬に4回目が開催される予定となっています。

続いて、東京事務所ですけれども、東京事務所については、平成22年12月7日の閣議決定「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」で「法人を廃止することを含め、法人のあり方を検討する」とされていたことから、その結論を踏まえて検討することとしていましたが、先ほど述べました平成25年12月24日の閣議決定において、「東京事務所については、引き続き同事務所において業務を実施する。」とされたことにより、移転に向けた取り組みは取り止めとしたところです。

続いて、保有資産の有効活用の3つ目ですけれども、東京事務所の国庫納付については、先ほど申しましたように、国庫納付及び移転に向けた取り組みは取り止めとしたところです。それから、相模原事務所についても、さきに述べましたように、3月4日に懇談会の第1回目が開催され、今、議論が行われている状況です。

それから、年度計画の中に「商品テストの今後のあり方に関する検討も踏まえつつ」ということが書かれておりますけれども、この点については、平成25年度は商品テストの在り方の検討に資するため、商品テストを実施している消費生活センター及び他機関に商品テストを依頼している消費生活センターに対し、「相談処理のための商品テストに関するアンケート」を実施するとともに、商品テストを実際に実施している消費生活センターに対しテスト機器の整備状況のヒアリングを行いました。

1. の最後の「(6) 自己収入の拡大・経費の削減」ですが、これも新たに中期計画とされたものですけれども、当センターの事業で受益者負担となるものは、大きく分けて出版物と研修の受講費になります。平成25年度では、まず、出版物に関して、平成25年度版の発行にあたり、平成24年度における発行経費及び発行部数の実績に基づき単価を試算し、販売価格との大幅な乖離がなかったことを確認の上、平成25年度の価格は据え置きとしました。もう一つの研修受講料についても、過去の実績を検証して、現行の受講料が妥当であることを確認しました。

さらに、地方との関係についても検討した結果、集中育成期間中は無料としてきた「養成講座」に代わる講座の「消費生活相談員基礎講座」を始めておりますけれども、これについては、新たに受講料の徴収を開始しました。また、研修経費の節減のため、平成26年

度に実施する「専門講座地域コース」の会場借料は、地方公共団体の負担とすることとしました。

次に、「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」です。

「(1) 消費生活情報の収集・分析・提供」は、3 ページ下の「①PIO-NETの刷新等」から5 ページの一番上の「⑤調査研究」までとなります。

まず、「PIO-NETの刷新等」ですが、平成25年度は前年度に作成した分析業務の実施結果と見直し方針(案)を踏まえ、見直し方針(案)を確定させた上で最適化計画(案)の作成に着手し、「PIO-NET刷新に関する検討会」、これは消費者庁で実施しているものですが、この承認を得てこれを確定させました。そして、確定させた最適化計画に基づいて、実績欄に記載しました4つのポツについての取り組みを実施したところです。

次のポツです。今期中期計画の新規計画として、長年の課題であった相談情報のPIO-NETへの登録日数短縮を目指すこととなりました。そこで、この計画の実現に向けて、平成25年度はその方法の検討を行うことを計画として、以下の取り組みを実施したところです。この取り組みには、地方公共団体の理解を得ることが不可欠ですので、行政文書として決裁を得る前の相談情報をPIO-NETに登録させようという仮登録の仕組みの導入について、消費生活センター等へのアンケートを実施しました。そして、大体8割の消費生活センターから「問題はない」という回答を得たことから、仮登録導入を踏まえた運用ルール等の検討に着手し、近隣センターからの意見や有識者のヒアリングを踏まえて、実施のために必要な規則等の案を作成しました。そして、これらについて、仮登録導入に難色を示している消費生活センターに対して説明を行ったりヒアリングを実施いたしました。

もう一つ、登録期間短縮のためには、相談員の入力負担の軽減の検討も必要という指摘がございましたので、もう一つの柱である入力項目の見直しについては、入力項目の見直し(案)の作成に着手し、消費者庁及び各省庁から意見を聴取し、各省庁の意見を踏まえた入力項目見直し(案)を作成して、その見直し(案)を踏まえた画面プロトタイプを作成し、全国の消費生活センターへこの案に関するアンケート調査を実施しました。それで、入力項目の見直し案を確定させたところです。

次、4 ページです。次のポツは、これも新規計画ですけれども、全国のセンターに登録期間短縮の要請を行うなら、まず自らが範を示すということで、当センターが自ら受け付けた相談については、刷新後におけるPIO-NETへの登録日数を5日以内に短縮するという中期計画です。平成25年度計画では、実現に向け具体的な取り組みについて検討することとし、センター内の関係部署において、データ登録に係る業務フローを見直し、登録日数の短縮への対応策を検討し、体制の整備をした結果、登録に係る日数を11.3日、昨年度が22.7日でしたけれども、11.3日まで短縮させました。今後もさらに検討を行っていきます。

続いて、キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行うという長期計画に対し、平成25年度計画は、4 ページの



評価項目は上から2つ目と3つ目になりますけれども、まず、2つ目については、センター内の関係部署の意見調整を実施し、キーワード削減（案）を作成しました。そのキーワード削減（案）について、消費者庁や各省庁より意見を聴取し、各省庁からの意見を踏まえたキーワード削減の見直しを行って、全国の消費生活センターへアンケートを送付しました。消費生活センターからの意見を踏まえ、この「キーワード削減（案）」を確定させました。そして、この案に基づいたマニュアルの改定の検討に着手しております。

次に、3つ目のポツの逆引き辞書のシステムへの採用方針の検討ですが、逆引き辞書の導入については、運用面等の利便性などから、エクセルによる逆引き辞書を作成することとし、その試用版を近郊の消費生活センターに説明して、検証をお願いいたしました。検証後の意見を踏まえ、引き続き、逆引き辞書の改修を進め、次期システムへの導入を前提とした検討、改修を現在も進めているところです。

続いて、「早期警戒指標」の活用です。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、引き続き定期的に早期警戒指標を提供しました。

なお、その活用についてですけれども、まず特商法指標については、法執行機関が捜査の端緒情報を公開しないため直接的な検証を行うことは困難です。そこで、実績欄に記載した方法で検証を行い、その結果から、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できる確率は高いと考えております。

次に、急増指標の活用についてですが、これについては、日常の消費生活相談における参考情報として活用されていることはもちろんですけれども、これも実績欄に記載した利用を行っておりまして、特に消費者庁との間で定期的開催している財産事案情報共有打ち合わせの会議の発足以降、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17件ございましたけれども、そのうち11件が急増指標上位30位以内に出現していたことから、この指標についても、その活用に対応できていると考えております。

次のポツは、平成22年度から運用開始しているPIO-ALERTについてで、これについては、引き続き安定稼働に努めたところです。利用者である国や地方関係部局の利用促進については、昨年度に実施したヒアリング結果をもとに、まず、基本的な操作手順を記載した「PIO-ALERTの活用事例と操作方法」を作成し、7月に配布いたしました。その結果、平成25年度は平成24年度に比べて利用ユーザー数が約20%強増加しております。

なお、この手順書配布後の活用状況を把握するために、10月にアンケートを実施しましたところ、これ以上の利用促進のためには、やはり実際に利用するユーザー数の拡大も必要と認識できたことから、平成25年度まではメインセンターに利用を限定していたPIO-ALERTですけれども、これを平成26年度からは、他のセンターの利用にも供することとしたところです。

4 ページ最後の「③事故情報データベース」の活用です。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、国民生活センターは、そのシステムの安定稼働を行う

という立場です。平成25年度の計画に基づき、システムの安定稼働とともに、消費者庁との協議を踏まえたPIO-NETにおける処理結果を開示する運用を開始しました。

なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、引き続き消費者庁と協議の上、検討を継続することとしています。

5 ページです。(1)の最後の「調査研究」です。平成25年度は、「第41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おりますけれども、平成25年度の特定テーマとして「くらしと海外」を実施し、国際化する消費生活における人々の意識と行動を探りました。それから、今回から高齢社会の進展を踏まえて、調査対象に70歳代を加えました。調査結果については、平成26年3月6日に報道発表を行っております。

次は、「(2)国民への情報提供の強化」ですけれども、①から7ページの④が対象になります。

まず、「報道機関等を通じた情報提供」ですが、1つ目のポツは、消費者への注意喚起情報を年間50件以上公表するという計画で、平成25年度は、実績欄に示したとおり、記者説明会を23回実施するなどして、計画を大幅に上回る80件の情報提供を行いました。なお、情報提供の主な内訳と情報提供の際の手続については、実績欄に記載しております。

続いて、2つ目のポツは、情報提供に際して業者名公表も積極的に行うというもので、昨年度は合計で40件の案件で事業者名を含む情報提供を行いました。

②は、ホームページや出版物等による情報提供です。まず、ホームページですけれども、最初のポツ、これはホームページの運用に関する計画で、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、JISの達成度調査を実施し、ホームページに公表した上で、利便性向上に関する課題について検討を進め、平成26年度に修正することといたしました。その他、近年増加しているスマートフォン利用者に合わせて、読みやすい印象となるよう、画像入りの概要記事の作成等を実施しました。

次のポツは、ホームページで緊急性の高い問題を迅速に情報提供するもので、平成25年度は、実績欄に示した6つの情報を迅速に提供しました。

続いて、ウェブ版「国民生活」のホームページ掲載と同コンテンツの会員冊子の配布についてですが、当センターの情報やタイムリーな特集などの記事をホームページに掲載するとともに、簡易冊子版を消費者庁、各地消費生活センター、消費者団体、国立国会図書館等に1,000冊強程度配布しております。

次に、6ページに移りまして、「国民生活」に関する満足度ですけれども、平成25年度は1,090カ所、消費生活センター1,065、消費者団体25にアンケートを送付し、回収率は64.5%でしたが、満足度としては、5段階評価で4.4を得ました。このアンケートでいただいた意見は今後の企画に反映させることとしております。

また、指標の2つ目にありますアンケート結果の活用状況ですけれども、具体例として、

平成24年度に行った購読者アンケート調査で取り上げてほしいテーマ等についての意見や要望をいただいておりますけれども、平成25年度の紙面に反映させたものは、そこに書いています中高生向けの消費者教育や特定商取引法の改正に関する解説等です。これについては、さきに述べた平成25年度アンケートを含め、今後もアンケート調査結果を企画に反映させていきたいと考えています。

次に、出版物です。「くらしの豆知識」の年1回の発行と視覚障害者のためのデージー版の作成です。これは、2014年版を予定どおり9月に発行しました。平成25年度に計上された販売実績は、一部2013年度版もありますけれども、書店売りで地方公共団体向け名義差しかえ発行を含め約29万部です。デージー版は1,100部を作成しました。

続いて、「ウ．高齢者や消費者等への情報提供」ですが、これは、悪質商法や製品事故などの消費者被害に関する情報を高齢者や障害者の周囲でそれらの方々を支援する民生委員や介護関係者等に届けております。

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、平成25年度は27回発行しました。また、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回発行しました。

それから、この利用状況の把握については、調査方法、それからアンケート項目を整理したところであり、検討を継続して平成26年度に実施できればと考えております。

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、誰もが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を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、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、この利用状況の把握ですけれども、ホームページ上からの利用ですので、利用状況を把握するのは非常に難しいという面もあるため、このための手法をいろいろ考えまして、課題の抽出を今行っているところで、これも平成26年度に続けて検討しているところです。

続いて、7ページに移りまして、「消費者トラブルメール箱」の運用です。これは、御承知のとおり、当センターのホームページ上に消費者からの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、平成25年度に寄せられた情報件数は1万5,058件でした。また、Q&A集のコーナーとして用意してあるFAQコーナーへのアクセス件数は23万4,831件で、前年度比30%増となりました。なお、このFAQコーナーに関する情報の追加・更新等の件数は、昨年と同じ件数ですけれども60件で、今ここのコーナーに掲載している情報の総件数は245件となっています。

次の④の「消費者庁の行う注意喚起への協力」ですが、まず、消費者庁から要請があっ

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ったものは、平成25年度は実績欄にあるもので、具体的には下の2つです。それから、これ以外にもホームページ上の「中央省庁からの情報」コーナーにおいて、消費者庁関係で520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いる「生活ニューネットマガジン」というメールマガジンでも周知をいたしました。

引き続き、「(3) 苦情相談の充実・強化」です。

まず、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・強化を図る云々については、その強化のために、実績欄にお示ししているとおり、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を月1回以上開催しております。取り組み内容についての詳細、これは、報告書の75ページから77ページに詳しく記述させていただきました。

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、それから行政を含む関係機関への情報提供、政策的意見書の提出等を実施しております。

また、110番は2つ実施しましたが、実施の周知や開催の方法などを工夫して、2事案合計で171件の相談を受け付けました。平成24年度に比べて非常に増えました。

次のポツは、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、その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件数とその内訳を件数で示しております。

次、「イ. 消費生活ホットライン」を活用した地方支援です。最初のポツが消費生活センターの相談窓口の支援として、地方センターが話中の相談をバックアップする「平日バックアップ相談」を3,300件強受けました。それから、平成25年7月29日より試行的に実施している「お昼の消費生活相談」は2,089件でした。

もう一つは、8ページに移りますけれども、「土日祝日相談」です。これは、地方の消費生活センターが土日祝日には相談窓口を開けていない場合が多いことから、これを補完するもので、7,636件を受け付けました。

次の「個人情報の取り扱いに関する苦情相談」ですが、地方の消費生活センターで個人情報の取り扱いに関する相談を受けているところについて、当センターの経由相談として、これらの消費生活センターからの相談を受けています。ただ、件数はわずかで130件、これは年々減少しています。それから、評価項目の中の、現在の事例集等について次年度に必要な応じ改訂云々ということについては、平成25年度は事例を収集・分析し、新たに情報を提供すべき事例等の検討を行いまして、その1事例として、各地センターから問い合わせが多い相談処理における個人情報の取り扱いについて、関係法令上のルール、それから一般的な対応方法を「消費生活相談緊急情報」に掲載し、各地センターへ情報提供しております。それから、消費者庁との共催ですけれども、個人情報保護法に関する説明会が

毎年開催されており、平成25年度、国民生活センターは13カ所のうちの2カ所を担当しました。

次、「(4) 裁判外紛争解決手続の実施」です。

消費者紛争の迅速・適切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、その手続の結果の概要を公表しました。平成25年度実施状況は実績欄に記載のとおりですけれども、申請は151件、手続が終了したものは159件、その中の実質的に和解仲介を行った140件、これで82件で和解が成立しております。

引き続き、「(5) 関係機関との連携」に移ります。「①消費者庁等」から10ページの「⑥法令照会への対応」までです。

まず、①ですが、最初のポツは、消費者安全法第12条に基づく重要事項等の通知を行うことですが、平成25年度は、消費者から直接受けた相談やトラブルメール箱での情報提供により知り得た重大事故等111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、トラブルメール箱に寄せられた情報121件を通知しました。

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が、消費者庁との間で現場レベルで財産事案と生命身体事案等に関する毎週1回の情報共有会議を合計で95回開催しました。また、消費者庁と当センターの幹部が出席する消費者政策検討会議を3回開催しまして、当センターの実務から生じた事案に関する意見書の提出などを行っております。

3つ目のポツです。これも新しい中期計画として、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談の内容を取りまとめて消費者庁に報告するというもので、これの平成25年度の計画としては、この中期計画そのものを年度計画としまして、当該年度分について消費者庁に報告しました。今年度は、電気、ガス、水道、鉄道、バス、公共放送の6項目、PIO-NET情報を精査して件数を取りまとめ、これと当センターが受け付けた相談の事例を消費者庁に報告しました。

また、参考として、タクシー、郵便、これは信書便のみですが、それとたばこなどについても件数を報告しております。

9ページです。4つ目のポツは、「関係行政機関への情報提供を行う」というものですが、平成25年度は80件の情報を提供しましたが、これは、記者説明会等で消費者に情報提供したものです。そのうち45件については、関係省庁や業界団体等に要望を含めて積極的に情報提供しました。その結果、現在までに、単なる情報提供を行った分を含めて18件について行政処分や業務改善等が行われたことが確認できております。

次の「②消費生活センター等」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ました。平成25年度に掲載した情報件数等は実績に示したとおりですが、このフォーラ

ムには1年間で約33万回のログイン、つまりアクセスがされています。

掲載情報の中にPIO-NETの運用に直接関係する情報提供ツールとして「PIO-NETつうしん」があり、これを12回「消費者行政フォーラム」に掲載しましたが、その内容は、相談カードの記載方法やキーワード付与の考え方などで計87テーマを掲載しました。

次とその次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」、製品事故に関する「製品関連事故情報」を作成しており、この「消費生活相談緊急情報」は月2回の定例号と33回の臨時号、合わせて57号を作成し、「消費者行政フォーラム」に掲載しました。この情報のダウンロード数は1年間で11万回強でした。「製品関連事故情報」については、月1回、計12号を作成し、これもフォーラムに掲載しております。こちらのダウンロード数は1年間で約1万1,000回でした。

「③国の行政機関」です。これは、平成25年度は関係省庁からの資料請求1,568件全件に対応いたしました。それから、これは報告書に記載してあることですが、省庁が主催するさまざまな検討会に要請に応じて出席しております。平成25年度は述べ112回出席しました。

10ページです。「独立行政法人との連携」については、具体的にはNITE、FAMIC、国立健康・栄養研究所との間で国民生活センターと3法人が保有する関係する情報の共有化を図りました。特にNITEとは、東京と大阪との間でテレビ会議システムを使った12回の連携会議を開催しており、商品テスト手法などに関する技術的助言や知見の活用などをお互いに行いました。

次の⑤ですが、今期中期計画から「消費者団体との連携」が計画に加わりました。1つは、適格消費者団体のPIO-NET利用に関すること、もう一つは、消費者団体への積極的情報提供です。平成25年度計画の結果ですけれども、適格消費者団体へのPIO-NET利用については、消費者庁での検討結果を踏まえることとして、次期システムにおいて適格消費者団体との接続を想定した仕様としたところでした。それから、適格消費者団体への年報の配布数増を図っております。それから、消費者団体とは、12団体との意見交換会を実施いたしました。

次の「⑥法令照会への対応」ですけれども、これは、法令に基づいて、裁判所からの照会、警察からの照会、弁護士法に基づく照会、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、PIO-NET情報の資料請求839件の照会に応じております。

次の(6)は、今期中期計画の新たな項目です。「関係行政機関等に対する改善要望を積極的に行う」というもので、実は、これはこの前の「(5) 関係機関との連携」の「①消費者庁」の中の最後のポツの関係行政機関への情報提供を積極的に行うという項目から、特に改善要望についてだけ特出したものと言えます。平成25年の実績は、行政機関、業界団体へ制度改正や表示の改善などの要望を22件行いました。

そして、これに対するそれらの機関の対応状況ですけれども、ちょっとその記載が漏れ

てしまって申しわけございません。確認したところ、22件の要望に対して、現時点で何らかの対応がなされていると把握できたものが17件ございました。次回からはきちんと書き込むようにいたします。

では、次、「(7) 研修の充実」に移ります。①から④の4つの評価項目があります。

まず、「①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、最初のポツの評価項目に対して、実績欄にあるように、研修の内訳としては①から⑤の計64コースを実施し、そのうち①と②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59コース、全体の92%を占めました。

なお、指標にあるニーズへの対応状況ですが、これは、次の受講者、地方公共団体に対するアンケート結果を分析することによって対応しております。

次のポツは、今期の新たな中期計画です。地方都市での開催とインターネット等の活用による遠隔研修の推進です。平成25年度は、実績欄に示したとおり、地方都市で23コースを実施しました。また、遠隔研修の推進については、平成24年度にDラーニング研修として試行的に実施した遠隔研修について、配信希望の有無についての事前調査を実施した上で、規模を拡大して、最終的に671カ所に対し5本のコンテンツを配信しました。

11ページ、最初のポツが、先ほど述べました実施した研修に対する評価です。1つは受講者に対するアンケート調査を実施して評価してもらっています。まず、満足度ですが、受講者自身の評価の総平均は4.7で、全ての講座で4.0以上の評価を得ております。もう一つ、研修を受講させた機関、消費者行政担当課、消費生活センター等125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調査を実施したところ、122カ所から回答を得ました。その評価の総平均は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。実績欄には、実際の報告書本体から抜粋して記載した意見を掲載しておりますけれども、これらの意見を研修に際しての企画内容改善等に活用しております。

次のポツは、行政職員、相談員以外を対象とした研修ですが、中小企業等の消費者対応部門の職員に対しての研修を2コース実施しています。

次の②も今期の新しい中期計画に基づくもので、新たに「国家公務員向けの研修の実施」について検討を行うというものです。平成25年度は、相模原研修施設の再開の是非について検討を行うという状況にあったことから、これは消費者庁と調整を行いまして、消費者行政職員、消費生活相談員対象の研修に消費者庁職員を聴講生として受け入れました。また、金融庁からも聴講希望があったことから、これも受け入れました。実績は、記載のとおりです。

次は、「③消費生活専門相談員資格認定講座」です。最初のポツは、資格試験の実施に関する項目で、平成25年度は9月に1次試験を実施し、そして11月と12月に2次試験を実施しました。受験申し込み数は902人、試験の結果、そのうち200人を平成26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、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結果となっています。

また、受験者を増やす取り組みについては、実績欄に記載した内容の取り組みを実施しました。しかし、残念ながら、相手のあることとはいえ、受験者増になかなかつながらない現実があります。

それから、3つ目のポツですが、既に資格を取得した人たちの資質・能力の維持向上を図るために、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25年度は、全国で資格更新講座7講座を実施し、更新講座の受講による更新者が291人でした。

「④市場化テストの実施」に関しては、独立行政法人等に関する基本的な方針によって、当センターのあり方がようやく確定しましたことから、官民競争入札監理委員会と連携して、平成27年度から市場化テストを実施することとしました。

次は、「(8)商品テストの強化」です。

「①商品テストの実施状況について」ですが、最初のポツですが、今期中期計画から年度計画に具体的な数値目標が記載されました。平成25年度は全部で245件のテストを実施しております。そのうち12件が評価項目の注意喚起のための商品テスト10件以上に対応するものです。また、地方公共団体から依頼のあった商品テストについては全て対応するという評価項目に対しては、平成25年度は391件の依頼がありました。このうち154件については、過去の同種事例や私どもの知見による技術相談で対応し、237件をテストとして受け付けまして、結果的に全件対応を行っております。

次のポツは、一言で言えば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25年度は5件の依頼を受けて実施しました。そのうちの1件、実績欄に記載しましたが、これについては、消費者庁から公表がなされております。

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7件、これが当該の消費生活センターが、消費者安全法第12条に基づいて消費者庁に報告しております重大事故等に該当するものでしたので、テスト結果を消費者庁に提供しております。それ以外にも、重大事故に準ずると思われるものについて、テスト結果を消費者庁に提供しております。

次のポツです。テストの目的設定やテスト方法の妥当性について、またテスト結果についての検証を行うというもので、外部の有識者で構成される「商品テスト分析・評価委員会」の開催状況ですけれども、平成25年度は計25回の委員会を開催して評価を受け、その意見を業務に反映させているところです。

それから、「商品テストの効果的な実施」です。商品テストの実施に際しての関係機関との連携や試験研究機関への業務委託ですけれども、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25年度は、報告書に全部で9件の内容を記載しておりますけれども、例えばその実績欄のような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。



次のポツは、定型的な規格・基準に基づくテスト項目、それから専門性の高いテスト項目について、これについては135のテスト項目について、試験研究機関などに有償で委託を行いテストの効率化を図っております。

「③商品テスト実施機関等の情報収集・提供」です。最初のポツの収集したテスト実施機関の内容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25年度は3機関を追加、2機関を削除し、42機関の情報を更新しました。現在260機関がホームページに掲載されております。

次のポツは、「地方公共団体等に対してデータベースなどで情報提供する手段の検討」という評価項目ですが、平成25年度は、各地のセンターから依頼を受けて国民生活センターが実施した商品テスト報告書のオリジナルを「消費者行政フォーラム」へ掲載することの可否の確認を依頼した消費生活センターに行うとともに、収集要領を作成するなど、新たなデータベースの構築について検討したところです。

次の(9)、それから(10)、これは両方とも中期計画の新規項目です。ちょっと急ぎます。

まず、「(9) 震災からの復興に向けた取組」では、「①震災関連情報の収集・提供」として、特に食品と放射性物質に関する情報について、実績欄記載の内容を実施しております。

「②消費生活相談員研修等での食品と放射能に関する講義の実施」については、「食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーション」の講義を、実績欄記載の研修講座で3回実施しました。

それから、「③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等」については、自治体向け放射性物質検査機器貸与事業のフォローアップとして、前年度に引き続きスクリーニングレベルを超えた食品等の精密検査依頼、これは81件ございました。これに対応しております。それから、貸与機器による検査方法等に関する研修会を消費者庁と共同で開催するなど、実績欄記載の取り組みをいたしました。

④については、実施したものはございません。

次に、「(10)の消費者教育の推進」ですが、まず、①の評価項目への対応については、効果的なカリキュラム策定の検討を行った上でカリキュラムを策定し、実績欄記載のコースを3回実施いたしました。このほかにメールマガジン27回の配信や要請を受けたイベントへの参加などを実施しております。

②については、PIO-NETの相談情報を活用した「見守り新鮮情報」を27回作成しました。また、消費者教育学生セミナーや消費者教育講座の講義の中でもPIO-NET情報からの相談事例を活用しました。

③については、実績欄記載の「消費者教育に携わる講師養成講座基礎コース」を2回、それから、「講師養成講座応用編」を5回実施しております。

④の先進的取組の収集・提供については、平成25年度中に実施した具体的取り組み例を

実績欄に記載しております。

次です。「(11) 地方公共団体に対する支援」、これは、これまでに述べてきた取り組みのほかに、地方に対する消費者行政支援強化を行うというものです。

まず、「①巡回訪問」は、これまで国民生活センターの事業として市町村の消費生活センターを直接巡回して支援していた形態から、都道府県が実施することとしてそれを支援するものということで、「巡回訪問事業の手引」を作成して都道府県に提供するとともに、これをテキストとした「巡回訪問研修」という研修講座を全国6カ所で計7回開催しました。また、情報誌「巡回訪問便り」の発行を開始いたしました。11月から発行して、既に5回発行しております。

15ページ、「②PIO-NETの追加配備」は、消費者庁が決定いたしました平成25年度配備基準に基づく要望調査を実施の上、11カ所に配備することを決定し、配備を実施しております。一部、相手方の都合で本年度にずれ込んでいるところがございます。

それから、「(12) 中核機関としての役割強化」は、評価項目にある諸々のいろいろな検討結果を踏まえて適切に対応するというので、平成25年度の状況は実績欄に記載したとおりなのですが、概要を言いますと、平成25年12月にやっと今後の国民生活センターの組織形態が決まり、東京事務所の継続使用が確定、現在、相模原施設再開の是非について検討が行われている状況にあるというご報告です。

3. の「予算」関係については、平成25年度の予算、収支計画、資金計画を実績欄に表示してあります。

4. は、該当がございません。

5. 不要財産に関することについては、まず、評価項目に東京事務所の扱いの記載がございますけれども、これは、さきに申し上げましたとおり、平成25年12月24日の閣議決定で東京事務所で業務を実施することが決定されたことから、国庫納付、移転に関する取り組みは取り止めとしたところ です。

それから、政府出資に係る不要財産の国庫納付について、これは、特殊法人国民生活センターから継承して資本金の一部を形成した部分について、主務省と協議した結果、実績欄に記載した手続を経て国庫納付を行いました。

6. は、計画がございません。

7. は、該当がありません。

8. について、(1) は、計画がございません。

(2) は、地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験に関する評価項目ですが、近郊の地方公共団体へのヒアリング調査を実施したところ、地方公共団体については、先方の受け入れ体制の関係で実施が非常に困難と考えられました。そこで、消費者団体について相手方の理解が得られました一般社団法人全国消費者団体連絡会において、その製品安全専門委員会に商品テストの職員を派遣することとして、覚書を取り交わした上で実務体験をさせているところです。

(3) は、該当はございません。

それから、(4) ですけども、これは、前期、第2期の中期目標期間の積立金残高について、主務省と協議の結果、全額を国庫納付、つまり返金したというもので、総額17億6,559万1,113円でした。非常にもったいないという感じがしております。

それから、(5) から(8) は、今期中期計画です。(5) は、「情報セキュリティ対策」ですけども、これは、国民生活センターの情報セキュリティ対策は、これまでも政府の統一管理基準に沿って実施しているところですので、政府のほうでも今、見直しを進めているという状況から、その情報収集の継続をしていたところです。

それから、「(6) 事業の審査及び評価」、これは、各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについての検討と導入を求めるものなのですけども、国民生活センターの各事業は、中期目標及び中期計画において規定されている事業を行っているという仕組みです。特に今期中期計画は、かなり具体的に規定されております。そのような中でも、商品テスト事業については、「商品テスト分析・評価委員会」を設置して、外部有識者による商品テストのテストデザインから実施、テスト結果の評価、そして公表時の社会的影響について審議・評価を受けているところです。また、業務を外部委託する際には、外部の評価委員を招聘しまして、それによる総合評価を行っています。それから、その他の業務についても、特に研修とか、出版などですけども、受講者や利用者の評価を受けて業務実績報告書に反映させており、実際の業務改善の工夫を行っているところです。

それから、「(7) 国際協力」、これは、要請先のニーズに積極的に対応するというものです。平成25年度は、実績欄に記載した取り組みを実施したところですが、特にベトナムにおける消費者行政体制強化に資するため、職員を2年間、平成26年度から派遣させることとしているところです。それから、記載にございます韓国消費者院職員の研修については、2名が、実は本日まで国民生活センターにおいて研修を実施しているところです。

それから、「(8) 内部統制の充実・強化」は、実績欄記載の取り組みを着実に実施いたしました。

最後、「(9) 情報公開」は、平成25年度の1,686件の公開請求に全て対応いたしました。

以上です。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、事務から補足説明がございましたらお願いいたします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課村松課長 資料9をご覧ください。独法の役職員の報酬・給与についてでございます。

独立行政法人の役員の報酬等及び職員の給与の水準の公表方法等についてということで、こちらが平成15年に策定されておまして、これに基づきまして、昨年度の国民生活センターの役職員の報酬・給与等について、主務大臣の検証結果とともに公表しておりますので、こちらにつきまして検証結果を中心に参考に御紹介したいと思います。

まず、1 ページ目、最初のページでございますけれども、役員の報酬等につきましては、こちらの括弧のところがございますとおり、理事長には独法評価委員会の実施する業務の評価結果を勘案し、AA評価からD評価までの5段階の支給基準により業績給が支給されるという形になっておりました、これにつきまして、主務大臣の検証結果といたしましては、法人の長の報酬については、内閣府独立行政法人評価委員会の評価結果を踏まえ業績給が支給されているほか、当該法人の事務・事業の特性を勘案すると、その報酬基準は妥当であると認められる。引き続き、中期目標を踏まえ、報酬水準の適正化を進める必要があるとしているところでございます。

ページ数がございまして恐縮でございますが、次が、6枚目でございます。ラスパイレス指数の点でございますけれども、先ほど山形理事から御紹介がありましたとおり、指標の状況、一番最初の段でございますが、地域・学歴勘案98.6ということでございます。平成24年度が95.6でございますけれども、若干上がっているところ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、借上宿舍制度廃止に伴い、住居手当の支給へと移行したこと等を背景として前年度より上昇したが、中期目標を踏まえ、対国家公務員指数が引き続き100.0を上回ることをしないよう、給与水準全体の抑制に努めることが必要であるとしているところでございます。

それから、その2枚後の8枚目をご覧ください。総人件費についてでございます。こちらは、上の表でございますとおり、退職手当支給額につきましては、昨年度、任期職員の退職者が多かったためにこちらは増えておりますが、その他については削減の努力をさせていただいたところでございます。それを踏まえまして、主務大臣の検証結果でございますが、最広義人件費については、非常勤役員等給与が、効率化等によって減少したことなどにより、前年度より4%減少しており、抑制に努めたものと認められる、引き続き中期目標を踏まえ、さらなる業務の効率化など必要な取り組みを実施すべきであるとしているところでございます。

こちらについてはホームページで公表しているところでございます。

以上、補足でございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明につきまして御質問、御意見等がありましたらお願いいたします。どうぞ。

○沼尾分科会長代理 まず、記載に関する確認なのですが、資料9のほうで、役員報酬基準の改定内容というのが1 ページ目にあって、下のところに理事長、理事のところに2つ目のポツなのですが、これは「98/100」「96/100」という数字で間違いないのですか。ごめんなさい、というか、この総額に100分の98あるいは100分の96を乗じて得た額を減じるということ。

○国民生活センター松本理事長 これは、国家公務員の退職金が漸次減額されているのに対応したものです。ある時期までに退職した人は、昔もらえた額のこれだけ減額するとい

うことで、長くいけば退職金の減額幅が大きくなるというものです。本年6月までにやめた場合は、本来もらえる額よりも減ると。

○沼尾分科会長代理 すみません、私の日本語の読み方が違っているのかもしれないですけども、つまり、本来支給される総額の100分の98を減じるということは2%しかもらえないと読めてしまうのですけれども、本当にこの表記で間違いないのかということです。

○沼尾分科会長代理 それを減じるのではなくて、乗じて得た額を支給するということですね。はい。ちょっとそこの表記が気になったのですが。

○消費者庁消費者教育・地方協力課村松課長 いずれにしましても、こちらの表現は、委員御指摘のとおり、間違っておりますので、こちらはきちんと直したいと思います。ありがとうございます。

○沼尾分科会長代理 2カ所ですね。すみません、わかりました。ありがとうございます。

○升田分科会長 よろしいでしょうか。2つ項目があって、前段のほうがそうなのですけども、おっしゃっていますのは後段のほうですね。今のお話ですと、これは既に公表している内容ですので、本当にこのまま、普通は公表したものをそのままプリントアウトして出されるのでしょうかけれども、一度御確認いただきまして、お願いいたします。

その他はいかがでございましょうか。どうぞ。

○長岡委員 項目別評価表で3点ほど御質問させていただきたいのですけれども、細かい話なのですが、まず1点目として、3ページのところで、(6)で研修受講料についてなのですが、その「研修受講料が受益者負担として適正か検証し、現行の受講料が妥当であることを確認した。」とありますけれども、具体的にどういった検証方法をして妥当だという判断をしたのかという点が、まず1点目。

2点目といたしまして、8ページの一番上にありますけれども、土日祝日相談の実施のところで、受付件数が多いからいいという話ではないと思うのですけれども、平成24年に比べて25年度が結構減っていますので、この原因が何かということがわかればお教えいただきたいということ。

あと、3点目、最後なのですけれども、13ページのところで、真ん中よりちょっと上あたりで、「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などは、外部の試験研究機関等へ委託する。」とあって、業務委託に関してなのですが、具体的に前年度と比べて委託の規模がどうなったか、多くなったのか少なくなったのかというようなことと、金額的な委託費の割合が、計画上と実際の実績とどんな感じなのかという点をお聞きしたい。

あと、それと関連して、17ページに「業務の外部委託に際しては、外部評価委員による総合評価を行っている。」とあるのは、ここの業務委託先を委員の総合評価によって決定しているのか、その委託先をどうやって決定しているのかというその委託先の選定の基準とかで、前年度を見ると具体的にどういったところに委託したという内容が書いてあるの

ですが、今年度に関してはその委託先の具体例が一つも載っていないので、何件ぐらい委託先があるのかといった点を教えていただければと思います。

○升田分科会長 それでは、よろしく申し上げます。

○国民生活センター井守理事 それでは、受講料の検証というところですが、1つは、その前年、平成24年度に行いました研修、このレジュメの印刷費用、それから受講案内等の郵便代の実績を算出いたしました。これを計算いたしまして、その結果、税抜きでレジュメの印刷費用、郵便代金の受益者負担が686円だったということ、それは現行の受講料が税抜きで680円ですので、ほぼ同等であったため、10円未満のところを切り捨てて1人当たりの受講料を同額の680円としました。

ちなみに、次年度、今年度になります。これにつきましては消費税が上がりましたので、その8%を加えております。

○長岡委員 わかりました。

○国民生活センター丹野理事 2つ目の土日祝日相談の件数減のお話でございますが、実は、平成22年度から24年度までは受付電話の回線数を20回線としておりまして、平成25年度からは16回線となりましたので、回線減に伴ってやや比例的に減少したということだと理解しております。

○長岡委員 わかりました。

○国民生活センター井守理事 それでは、1つは数と、それから委託先の具体例ということで、これは、もう一つの資料の業務実績報告書の別添資料がございます。こちらのほうの135ページをごらんいただきたいと思っております。こちらに委託したテスト、定型的なものにつきましては137ページの最後のところまでが委託先になっておりまして、95項目のテストを委託していると。それから、138ページになりますが、専門的なテストにつきましては、40テーマにつきまして、それぞれの機関に委託したということになっております。

○国民生活センター 前年度との増減と金額は正確な数字は今、手元にございませぬけれども、平成24年度より25年度のほうが増えております。

○升田分科会長 よろしゅうございますか。

○長岡委員 こちらの別添資料に委託先は載っておりますか。実際のテストの項目はありますけれども、それをどこに委託したのかというのが。

○国民生活センター山形理事 これは、実際に委託するとき100万円未満は少額随意契約ということで見積もり合わせでやっています。それを超えるときは競争入札でやります。しかし、価格と品質が総合的に優れた内容の提案者を決定する場合は、総合評価をやるのですけれども、そのときに外部の評価委員の方、業務の実態を把握するため国民生活センターの関係する職員も委員になりますけれども、少なくとも半々になるように外部の先生方を入れて評価をやるということを最後のほうに書かせていただいたところです。

このテストについては、先ほど井守理事からありました138ページの22、23のハンマー

のガラス破碎性能、これは金額が100万円を超えるということで、これ以外は全部少額随意契約です。

○長岡委員 このテストに関しては、ほとんど100万円以下なので随意契約ということで、このテストの委託先というのは何件ぐらいあるのですか。

○国民生活センター その資料もちょっと手持ちにはないのですが、大体30から40機関ぐらいです。

○長岡委員 それは去年も随意契約だから大体同じところがあるということですね。わかりました。ありがとうございます。

○升田分科会長 そのほかにいかがでしょうか。どうぞ。

○唯根委員 順序がばらばらで申しわけないのですが、今の8ページの土日祝日相談のところなのですけれども、回線を減らされたということで、16回線で111日実施されて7,636件。そうしますと、1日1本4件程度の受け付けで、これはあっせんが多いということで、こちらはあっせんを積極的に行うということで評価項目がされているのですが、このあっせんの結果とかということについてはいかがでしょうか。

○国民生活センター丹野理事 お答えいたします。16回線なのですが、実際に電話相談を受け付ける回線数は14回線でございます、2回線は、例えば応答とか、その他連絡等に使うために残してあります。ですから、今までも、20回線のときも18回線で電話相談を受け付けていて、2回線はこちらからかけ直したり、その他に使うために残してありますので、回線数としては14回線ということになります。

14回線で、1回線当たり1日当たりという委員の御指摘だと思いますが、そこは、すみません、今はちょっとわかりかねるのですが、その日にそもそも相談が完了することを目的に行っております。その中でも特別に継続してあっせんが必要なものについては、その土日祝日相談以降に国民生活センターの平日の業務の中であっせん業務を行うことにしております。

○唯根委員 そうしますと、今のお話ですと、あっせん事案については全て国民生活センターのほうへ流れるということでしょうか。

あっせん率というのか、あっせんに回る件数はどこかに公表されたりはしていますか。

○国民生活センター丹野理事 すみません、今、数字として申し上げるのはできないのですが、ただ、そんなに多くはございません。

○唯根委員 そうしますと、私ども民間で土日相談3回線で2,000件ぐらいの相談を受け付けて、あっせんにも回していることからすると、これは相当大きな予算を使っているのかなとも拝見したのですが、この辺は、人員はどのぐらい確保されているのかというのは、1日の配置人員とかというのは、これは削減はされているのでしょうか。回線数とともに。

○国民生活センター丹野理事 回線減に伴って受け付けにかかわる1日当たりの人員は削減されているはずでございます。

○唯根委員 それはどこかでわかりますか。

○国民生活センター丹野理事 この資料の中のですか。

○唯根委員 はい。もう総額で委託でしたか。

○国民生活センター丹野理事 私ども、それを外部に委託しておりますので、委託先の団体から当方の仕様書に伴って委託先から提案されてくるものについては人数を把握しておりますし、その把握している人数で行われているということを知っております。

○升田分科会長 12回線あれば12人配置されていないとおかしいわけですね。

○国民生活センター丹野理事 それは、もちろんそういうことでございます。

○升田分科会長 それは一応確認しておられるのですね。

○国民生活センター丹野理事 確認をしておりますし、きちんと報告書も上がってきておりますので。

○升田分科会長 次の、数が少ないのではないかと。1回線当たりのね。そういう点はどうなのですか。

○国民生活センター丹野理事 必ずしも少ないと認識はしておりませんが。

○升田分科会長 その場合、何か基準かということがあるのでしょうかけれども、今の唯根委員のところに比べると少ないという、端的に言えばそういう御質問かと思うのですけれども、そこは、しかし、こちらのほうの数字もわからないと。

○唯根委員 私どももADRなので報告書は出しているのですが、件数は公表していないものですから。

○国民生活センター山形理事 多分御指摘の点は、単純計算すると1人当たり1日6件ぐらいになるかと思うのですね。これは、国民生活センターでは相談を受け付けますと、必ずカードを起こして、カードをチェックして、それでPIO-NETに登録します。それで、電話の受け付けが、短いもので10分か15分ぐらい、長いものは1時間ぐらいかかっているのです。その後、カードを起こしてきちんと書くのに相談員の方は相当時間を要していますので、それを考えますと、大体10時から4時が必ず電話を受け付けなさいということになっていますので、単純計算してやって5件から6件、多い人で9件から10件受け付けていらっしゃる方もいらっしゃいますけれども、当然その日のうちにカードを書き上げなくてはいけないということで、後のほうまで仕事をなさっているというのが実態です。

ですから、単純に電話の受け付けだけだと少ないとお思いになるかもしれないですけれども、カードを書いて、きちんとチェックをして、それで完成させるという時間まで入れると、あながちかかり過ぎるという感じはしていません。

○唯根委員 そう言っていただけますと、そうすると、それをスタンダードと考えて、全国の消費生活センターの相談員さんの業務の状況を消費者庁についても御理解いただける材料になりますかね。

○国民生活センター山形理事 メインセンターの相談の受け付けは、1人当たり、相談員さんの勤務自体がばらばらなのでなかなかきちんと把握できないのですけれども、概要



を見ると、大体、年間で500件から600件ぐらいのところにピークがあるのですね。それで、一番多いところは2,000件ぐらいという数字も出てくるのですけれども、そうすると、例えば600件というのは、大体週5日ですね。5日で50週、250日ですね。そうすると大体、極端な言い方をしますと二、三件ということになるのですね。ただ、もちろん全国の消費生活センターの相談員さんたちは、相談業務以外にもいろいろな業務をされているということもあるので、では、どこまで自治体の相談員さんたちの実際の業務を分析できるかというのは、なかなかこれは奥が深いような気がするのですけれども、ちょっとその辺は御経験のある丹野理事で。

○国民生活センター丹野理事 唯根委員よく御存じのとおり、国民生活センターの委託事業ではありますが、国民生活センターの相談カードということになりますので、やはりきちんとキーワードを全部入れるとか、それから、当然相談は、入力をされる方がその翌日は来ませんので、だから、完璧なカードにするということが必要になります。当然それが問われるので、カード入力のところもきちんと入力していただいて、さらにそれをチェックして、完成品として私どものほうに納品していただくことになりますので、そういう意味では、普通のセンターのスタンダードになるかどうかは、またちょっと違う要素がややもすればあるとは思いますが、それだけの負荷がかかると認識しております。

○升田分科会長 そのほかいかがでしょうか。どうぞ。

○唯根委員 では、もう一回。3ページの(6)の、やはり研修のところなのですが、会場費、研修経費の削減のため、「専門講座地域コース」の会場費を地方公共団体の負担とされたということなのですが、この辺で、自治体で予算がないところ、それから、会場の手当てというのでしょうか、規模や何かが安定しないというのでしょうか、用意できないようなところは、逆に手を上げられないというか、そういう専門講座が開催できなくなってしまう危険性というか可能性というか、そういうことはない。今回は初めてでしょうから大丈夫かもしれない、これが継続的に行われたときに、専門コースが開催される地域と開催できない地域というようなことで差が生まれたりする心配はないでしょうか。

○国民生活センター井守理事 その点なのですが、基本的には、その前年までは会場の手当てができないところはセンター負担ということがあったのですが、ただ、やはりこれは自治体との共催事業ですので、国民生活センターだけが国の予算で全部丸抱えというわけにはいきませんので、この辺につきましては、その会場使用料程度のものは、消費生活センター等にご負担いただくことにしました。講座室などはある程度お持ちになっているというようなことも勘案いたしまして、御負担いただくということで、事前にいろいろ聞いてみたところ、これまで外部施設を借りるような場合には金額がかかっていたと。少し良い会場ですね。こういったところを手当てするためには経費がかかっていたので、その分については国民生活センターに負担いただきたいということで申し込んでいたのですけれども、そういうことであれば、自治体の施設で可能なところを提供してやりましょうということに今なっております。

○唯根委員 これは、1回に受ける会場の規模って何名ぐらい受けられるところをご用意されているのですか。

○国民生活センター井守理事 これは、実は当初、地域のニーズに応じて30とか50という数があったのですけれども、ただ、今、御承知のように首都圏でやる講座も相談員の方々のニーズが非常に高く、基金の関係もございましてたくさん来られています。そういうことで、東京、この首都圏でやるものと、それから地方でやるものも同じカリキュラムあるいは同じレベルでやるということで、地方も御案内していることもございまして、一応今100人が入れるような規模のところということで御案内しています。

○升田分科会長 ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

○沼尾分科会長代理 御説明ありがとうございました。幾つかあるのですけれども、まず初めに、6ページのところで、高齢者や障害者等への情報提供というものが下のところにあって、これは、メールマガジンと、それからリーフレットをホームページからダウンロードできる仕組みになっているということで、結構見やすい、いい、フレンドリーな絵がついたものをダウンロードできるようになっているのは承知しているのですが、どうも、やはり地域の現場のほうに行くと、民生委員さんとか介護関係者の方に、こういう情報があってダウンロードできるということが伝わっているという感じがなくて、今、多分厚生労働省でも地域包括ケアの中で、消費生活相談まで含めた形で多様な担い手が連携して地域で見守りみたいなことも言われるようになってきているのですが、せっかくこれだけのものを出しておられて、それをどう活用していくかというところが非常に重要だと思うのですが、そういったところについて、何か方策ですとか、ほかとの連携みたいなことで考えていかれたりというようなことで何かやっていることがあるようでしたら教えていただきたいのですけれども。

○国民生活センター井守理事 おっしゃっていただいたように、私どもが配信して、それで使っていただいているという情報はばらばらに入ってきて、使っていただいている方々からは、とてもよく使っていただいている使い勝手もいいということなのですが、では、そうでないところについてはどうなんだろうかというところが若干わかりにくいところもございします。実は、これを講読している方々がどのぐらいいるのかということ进行调查して、それで、二次利用についてどういう形でやっているか、あるいはそういう要望などとして、中身についてどういう事柄があるかということ、現在そういった読者あるいは受け取る方の調査とか、あるいはそういった立場をお持ちの方々の個別ヒアリングを行ってみようかということで、そのために何をどういうふう聞くかということの調査項目を検討している段階です。

ちなみに、「見守り新鮮情報」は、2万人の読者の方がいらっしゃるのですけれども、今言ったようなことでニーズ調査をしたいと思っています。

○沼尾分科会長代理 わかりました。ありがとうございます。

○升田分科会長 すみません。今日は予定としては12時までということになっておりまし

て、もう一つ実は審議していただきたいこともありまして余り時間的にゆとりがないのですが、今日のこの会は、基本的には総合評価の案といいますか検討いただくということで、その結果は、各委員にお願いしたいのは、ちょっと先取りして恐縮なのですが、7月31日までをお願いするというようになっていまして、8月の中旬に、御存じのとおり、もう一回会議をしますけれども、その間、御質問その他がありましたら、今日の時間的なこともあって、質問その他がございましたら事務局までお話しいただきまして、適宜、仲介していただいて、それで最終的な今月末までの案の御提出でお願いしたいと思います。

私も、実は個人的には質問があるのでありますが、次回に回しているのですね。

どうぞ。

○沼尾分科会長代理 いろいろあるのですが、あと一点だけちょっと確認したいのは、先ほど、例えば土日祝日の相談に関して、今まで20回線あったものを16回線にされた。それから、研修に関しても、研修の充実とおっしゃられて、もう一方で重点化ということがあるのですが、昨年度と比べるとかなり研修のコースが削減されていまして、最初のほうで見ると、業務経費を効率化して支出額を減らしているということは行っていると思うのですが、実際にこうした回線が減ったり研修コースが減っているということは、サービスの総量が減少しているということだとすると、つまり一定の質を担保して経費を削減するということは非常に意味があると思うのですが、そのあたりは大丈夫かなというところが若干心配なところもございます。

そういうことで、この土日祝日の相談件数で、例えば回線を減らして、それで待ち時間が随分ふえてしまったとか、あるいは研修に関してもコースをかなり減らしているということで、実際にこういうコースがもっとあったらよかったのに減らしてしまったみたいなことになっていないのかというあたりのところはどういうふうに対応しておられるのか、少し御説明いただければと思うのですが。

○国民生活センター丹野理事 土日祝日のほうから申し上げますと、回線数が減ったのは、率直に申し上げて、平成22年度から24年度までは補正予算で予算がつかしました。平成25年度以降は、そういう財政的な手当がなくなりましたので、そこは歯を食いしばって国民生活センターとしてはやらざるを得ないということで、これを実施させていただいております。そういう意味では、確かに受け付ける電話回線が減ったのですから、かけていらっしゃる方の中で、なかなかかからないというようなことがあるのかもしれませんが、少なくともそれが今、大きな問題になって私どものほうへ聞こえてくるというレベルではございません。

○沼尾分科会長代理 わかりました。

○升田分科会長 よろしいですか。先ほども申し上げましたように、今月末までの各委員の取りまとめということですので、それまでに御質問等ございましたら、事務局のほうにメールその他でお伝えいただきまして、それを反映していただきたいと思います。

私は個人的に言えば、組織の問題で長年いろいろな議論があった中で確定したというこ

とですので、ぜひそれを踏まえまして取り組んでいただきたいと思います。後日またお話しする機会もあろうかと思っておりますので、これはこれといたしまして、次に、平成25年度の財務諸表につきまして御説明をお願いしたいと思います。

○国民生活センター山形理事 それでは、資料7ですけれども、「財務諸表」を説明させていただきます。

2枚目の目次をご覧ください。貸借対照表から行政サービス実施コスト計算書まで、それから、附属明細書、これが財務諸表として法令上義務づけられております。重要な会計方針は、独立行政法人会計基準で注記が義務づけられているところです。これに決算報告書、監事の意見書を添えて主務大臣に提出することとなっております。

資料の順に、御説明させていただきます。

1ページ、貸借対照表です。資産の部として流動資産と固定資産、それから、流動資産の合計19億1,300万円余となっております。このうち現金及び預金が18億8,100万円余です。この金額の見合いの主なものとしては、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して15億9,000万円余、それから未払金2億8,100万円余でございます。それから、平成25年度一般会計の補正予算14億9,900万円余がありましたけれども、これは運営費交付金債務に計上しております。流動資産に戻っていただきまして、売掛金が2,800万円余、これは「くらしの豆知識」など出版物の販売代金の未収分です。

次に、固定資産です。有形固定資産は、東京と相模原の事務所、商品テスト施設などの土地、建物、工具器具備品などの資産で、有形固定資産が86億6,700万円余です。前年度と比較して4億7,400万円減少しておりますけれども、これは、工具器具備品等の減価償却によるものです。無形固定資産、これは電話加入権です。それから、昨年度まで商工債1口1,000万円を投資その他の資産として計上しておりましたけれども、不要財産として処分し、国庫納付しております。

以上、固定資産合計で86億6,800万円余となって、流動資産と固定資産を合わせて資産合計105億8,100万円余でございます。

次に、負債の部です。流動負債は、先ほど説明しました運営費交付金債務、未払金、短期リース債務等で20億5,700万円余。

次に、固定負債ですけれども、資産見返運営費交付金、これは、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5億8,100万円余、流動負債と固定負債を合わせた負債合計が26億3,800万円余となります。

次、2ページ、純資産の部ですけれども、資本金、これは政府出資金で、これは特殊法人から独立行政法人移行時に政府から出資があったもの89億100万円余です。前年度と比較して2億6,400万円余減少しておりますけれども、これは、先ほど業務報告で説明しましたとおり、特殊法人から独立行政法人移行時における承継資産を不要財産として処分し、国庫に納付したため資本金が減少したということです。

資本剰余金、これは、施設整備費補助金で取得した固定資産、具体的には、平成20年度に実施した東京事務所耐震改修工事の完成に伴う建物等の資産の増加の見合い経費をプラス、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分を資産価値の減少としてマイナスという形で計上しております、合計でマイナス9億6,000万円余となっております。

利益剰余金の当期末処分利益、PIO-NET端末等のリース資産の会計処理に伴うもので200万円余となっております。

以上、純資産合計では79億4,300万円余となり、負債純資産合計で105億8,100万円余となり、前ページの資産合計の額に対応しております。

続きまして、3ページ、損益計算書です。これは、平成25年4月1日から26年3月31日までの発生ベースに基づく費用を支出と収益（収入ですけれども）、経常費用としましては、業務経費と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て、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、減価償却費を含めまして24億7,900万円余、一般管理費は、減価償却費を含めまして4億1,200万円余となり、財務費用を合わせた経常費用合計は28億9,600万円余となっております。

4ページです。経常収益でございますけれども、運営費交付金収益が25億9,300万円余となっております。これは、平成25年度に国から交付されました運営費交付金のうち、経常費用に充てるために収益化した額でございます。収益化しなかった運営費交付金は、先ほどの貸借対照表の負債の部で御説明いたしましたけれども、運営費交付金債務として整理いたしております。

これと業務収益から雑役までを加えた経常収益合計が28億9,800万円余となっております。経常費用と経常収益との差が経常利益となりまして、平成25年度は200万円余の利益となっております。

なお、臨時損失の国庫納付金につきましては、投資有価証券として保有しておりました商工債1,000万円の売却益2万円余を国庫納付いたしております。これに固定資産除却損をマイナスしまして、当期総利益は200万円余となります。この当期総利益は、注記にありますように、ファイナンス・リース取引、PIO-NET端末のリース資産の会計処理が損益に与える影響額であり、この影響額を除いた当期総利益はございません。

5ページのキャッシュ・フロー計算書です。これは、現金ベース、期間中の現金・預金の合計を計上したものです。

Iの業務活動によるキャッシュ・フローでは、原材料、商品またはサービスの購入による支出、それから人件費支出、その他の業務支出が現金の出となり、マイナスの△表示となっております。運営費交付金収入からその他の収入までが現金の入りで、現金が増加し、国庫納付金の支払額のマイナス17億6,500万円余は、前期中期目標期間、平成20年度から24年度の積立金を平成25年7月10日に国庫納付金として支払いましたので現金の減少となっております。利息の受け・払いを加減した業務活動によるキャッシュ・フローはマイナス

1億7,400万円余の現金の減少となります。

Ⅱの投資活動によるキャッシュ・フローでございますけれども、有価証券の売却、定期預金の払い戻し・預け入れによる現金・預金の増減と有形固定資産の取得による現金の減少により14億5,100万円余の現金の増加となります。

Ⅲの財務活動によるキャッシュ・フロー、これは、リース債務の返済及び不要財産に係る国庫納付等によりマイナス4億1,900万円の現金の減少となります。この結果、平成25年度の資金増加額が8億5,700万円余となりまして、資金期末残高は18億8,100万円余となります。

なお、注記にありますように、貸借対照表の現金及び預金の額と資金期末残高は一致しております。

6ページ、利益の処分に関する書類ですけれども、これは、当期末処分利益200万円を積立金として整理したものです。

7ページの行政サービス実施コスト計算書、これは、最終的に国民の負担に期すこととなるコストの総額を開示する目的で作成しております。

Iの業務費用につきましては、損益計算書上の費用総額から自己収入分を控除しまして合計28億700万円余となります。

Ⅱの損益外減価償却相当額の1億800万円は、承継資産の減価償却相当分で、これは、政府出資金の目減り分ですので、国民負担の増加と捉えております。

Vの損益外除売却差額相当額の5万円余は、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、国民負担増と捉えます。

次のⅥとⅦについては、当センター賞与引当金、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係る前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。それで、Ⅵの引当外賞与見積額は、6月賞与のうち、平成25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すけれども、400万円余となります。

Ⅶの引当外退職給付増加見積額は、年度末に全職員が仮に退職した場合の総支給額の前期との増減額を計上しておりまして、マイナス3,700万円余となります。

Ⅷの機会費用ですけれども、政府出資金、正確には、政府出資金から資本剰余金を除いた金額の前年度末と今年度末の平均額約81億3,000万円について、これは無利子になっております。仮にこれが有利子であるとすれば国の収入になるという考え方で、これも行政コストとして計上するものです。

以上合計しました当センターの行政サービス実施コストは29億3,400万円余となっております。

それから、8ページから10ページの重要な会計方針、これは省略いたします。

それから、11ページから15ページは附属明細書です。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、続きまして、監事から監査報告などにつきまして説明をお願いいたします。

○国民生活センター川戸監事 川戸でございます。よろしくをお願いいたします。

資料8を見ていただきたいと思います。時間が押しておりますので簡潔に御報告させていただきます。

監査実施日が平成26年、今年度の6月2日から16日まででございました。

監査に当たって評価し得る点、今後留意が望まれる点、入札及び契約関係に関する事項並びに内部統制の実施状況に関する事項、これを念頭に置きまして監査いたしまして、その結果、平成25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いう結論を出しております。

各事項について簡単に御説明させていただきます。

2ポツにありますように、当センターの在り方の見直しは、昨年やっと結論が出まして、中期目標管理法法人になったわけですけれども、平成25年度は、そんな組織の見直しが不透明な状況の中での第3期中期計画初年度となりました。その中で、継続する人件費とか業務経費の削減目標に対して組織の改編で対応するなど、役職員一丸となって効率的な業務運営に取り組んで年度計画を達成しております。特に、一般管理費とか業務経費、人件費ともに年度計画をいずれも下回る実績を達成したことは非常に評価できると思います。

さらに、こういった見直しの一連の動きの中で資料の整理とかヒアリングへの対応など、日中業務のほかにも動かねばならないことがたくさんありまして、この年度計画達成に支障を来すことなく遂行されましたこと、役職員の対処したことに対して、これも評価したいと存じております。

さて、2枚目に行きます。今回の監査ですけれども、3ポツにございます、各部におけるリスク管理体制を主要なテーマの一つとして実施いたしました。とはいえ、これは多岐にわたりますので、今年度はリスクの把握、各部にとって何をリスクと考えるか、それから、リスクの評価、優先順位づけをどのように行っているかを中心にヒアリングを行いました。その結果としては、各部ともおおむねその業務に伴うリスクを適切に認識し、評価していることと理解いたしました。

次に、業務面ですけれども、情報の収集、分析、提供、それから情報提供の強化、苦情相談の受け付け、商品テスト、研修の充実、ADR、これが主な業務なのですけれども、詳細はここにコメントを述べておりますのでお読みください。それぞれ非常に努力して年度計画を達成したものと評価しております。

さて、今後留意が望まれる点でございます。幾つか上げておりますけれども、いずれも監督官庁であります消費者庁との協議や連携を強める必要があるとの認識になっております。といいますのは、消費者問題は多様化、複雑化しておりますけれども、これらの問題に適切に対応するためにどうすればいいかということは非常に重要なことございまして、これは、もう相互の人的交流も含めた消費者庁との緊密な連携が求められると認識しております。他方、当センターでは、先ほど御指摘ありましたように、独立行政法人として大

変厳しい状況に置かれております。そこに関しても、例えば新規事業、消費者関連法の改正、また政府の実施する経済政策に伴う補正予算等々位置づけまして、予算、人員を要求するなど、これは一層の工夫が必要であると認識しておりますので、そのためには政府に対する要求官庁となる消費者庁もしくは内閣府との強力な連携、また、そのサポートなくしては行かないと思っておりますので、これらの点を消費者庁の方にも十分理解してもらうように当センターとしては働きかける必要があると認識しております。

それから、もう一つですが、当センターの主要な業務の一つは、やはり情報収集ですね。いろいろな各種の情報収集システムを使っておりますけれども、これらのシステム相互間の、またはデータ相互間の連携が必ずしもうまくいっていないということを認識しております。また、現在、システムを新しく構築中でありましてPIO-NET2015についても、これもなかなかうまくいかなくて、予算がつかなくて、平成27年9月まで延期されているということですが、これについても一日も早く、消費者庁とも協議をしつつ、きちんとしたネット構築をしていただきたいと思いますと思っております。

さらに、もう一つだけ指摘させていただきたいのですけれども、クライアントPC、OSのバージョンアップですね、これは前々からわかっていたことなのではございますけれども、結局期日的に間に合いませんでした。こういうことは、やはり消費者に対する情報提供を行う一番根本でございますので、これは早目に対応すべきだったと思っております。現実的には経理部と執行予算に対して消費者庁といろいろ協議をして、最終的には平成26年2月上旬に補正予算で財源が確保されたということですが、これは根本ですのでしっかりとやっていただきたいと思いますと思っております。

次に、入札及び契約関係に関する監査結果でございますけれども、これは、今までどおり、年間を通じて関係書類の閲覧とか質問等による監査を行ってきております。また、契約監視委員会を四半期ごとに開催いたしまして契約の適正化を図る体制をとっております。平成25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・一者応札の改善状況の点検・見直しを実施しております。その結果、平成25年度の契約は、いずれも規定に沿って行われまして、不適切なものは認められませんでした。また、この件に関しては、議事録及びフォローアップ表がホームページに掲載されております。

さて、次に、内部統制の実施状況に関する監査結果でございますけれども、平成25年度は、8月に理事長の交代がございました。しかし、前理事長とか現理事長による業務運営は、一貫性を持ってリーダーシップが発揮され、第3期中期計画及び年度計画に基づいて遺漏なく実施されております。

それから、体制の整備面では、前理事長の指示によりまして、国民生活センター業務向上検討チームを立ち上げました。また、提言ポストの設置も行いました。また、新理事長、現理事長のもとでは、平成25年10月に、当センターのミッションの策定に係る検討の指示がなされまして、同チームが職員に対してアンケートを実施するなど、現在作業中でございます。



います。そのほか、ごらんになっているようなことをやっております。いずれも一貫して内部統制は働いていると思っております。

ただ、一つだけ指摘させていただきたいのですが、実は、経理業務における再鑑体制というものがあって、平成25年度末に実施しました不要財産の国庫納付に対しまして、有価証券の状況によって得られた収入の額を実際申請すべき額より10円多く記載してしまいまして、それを返納するという過誤納付というものが発生いたしました。当然これはチェックで判明しまして返納したのですけれども、金額が10円と大変少ない額なのですけれども、やはりこういうチェック体制というのは非常に重要でございますので、当センターは、全て本当にこちらから見ていまして人数が少ないのですね。やはり現場に対応するのが一番大事ですから、現業部分での人事配置を重視しまして間接部分はできるだけ薄くしようという感じ、簡素化しようとしていて、特に経理面においては大変少ないと見られておりますが、やはりこういうチェックというものはもう二重、三重にもしてきちんとやっていただきたいと思っております。

それから、もう一つ、最後に相模原研修施設の再開に当たって、これは間もなく結論が出ると思っておりますけれども、この結論が出たら、一日も早く再開してほしいと思うのですね。ところが、所要の予算措置が急にやはり必要となると思っております。特に休眠状態になっておりましたので、ハードの施設も補修が必要だと思っております。それから、中身をどうするか。先ほども御指摘がありましたサービスの低下を懸念なさっていましたが、ここら辺をもっと拡充しなければいけないと思うのですね。そういう施策の検討をどこの部署が実施するか、これは内部的な問題ですけれども、そのほかにも、実施に向けた予算とか人員をどう手当てるか、これは消費者庁とも本当に連携をとって一日も早く再開していただきたいと思っております。

以上が監事監査結果に関する報告でございます。ありがとうございました。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明につきまして御質問等ございましたらお願いいたします。よろしいですか。

国民生活センターのほうでは何か。よろしいですか。

それでは、今後の予定につきまして、先ほどちょっともう半ば言ってしまいましたけれども、御説明をお願いしたいと思います。

○消費者庁消費者教育・地方協力課和智永課長補佐 それでは、今後の予定につきまして御報告させていただきます。

次回、第42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につきましては、8月12日火曜日、10時から、消費者庁61会議室で開催する予定でございます。変更となった場合には御連絡させていただきます。

なお、本日のヒアリングを踏まえまして、各委員の皆様に資料3の項目別評価表、また資料4の総合評価表の記入をお願いしておりますが、可能な範囲で記入していただければ

と考えております。

なお、資料取りまとめのスケジュールの都合からで恐縮なのですが、7月31日の木曜日までには、電子メールにて当事務局宛てに送付していただければ幸いです。よろしく願いいたします。

○升田分科会長 以上で予定されておりました議題は全て終了いたしました。先ほどもちょっと申し上げましたように、御質問等ございましたら事務局のほうに宛ててお願いいたしまして、一番重要なのは、7月31日が期限であるということですので、ぜひそれまでに、先ほど可能な範囲でというお話がありましたけれども、多分全てについて一応御記入いただきまして、8月12日の会議に向けてまいりたいと思います。

それでは、長時間にわたりまして、今日はいろいろ御説明いただき、また御質問いただきましてどうもお疲れさまでございました。

それでは、本日の分科会を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。