

平成 26 年 6 月 30 日

独立行政法人国民生活センター  
理事長 松本恒雄 殿

監事 高橋京太



監事 川戸恵子



## 平成 25 年度の監事監査結果について

平成 25 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 26 年 6 月 2 日～16 日

## II 平成 25 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 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関する事項ならびに内部統制の実施状況に関する事項にかかる監査結果は、次のとおりである。

評価しうる点

- ・ 組織の見直しが不透明な状況での第 3 期中期計画初年度となったが、継続する人件費、業務経費の削減目標に対し、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み、年度計画を達成した。特に、一般管理費、業務経費、人件費ともに年度計画をいずれも下回る支出実績を達成したことは評価しうる。
- ・ 当センターの在り方の見直しについては、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、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た。平成 24 年 8 月に、独立性を担保した「特別の機関」として、消費者庁を有力な移管先として平成 25 年度中に国に移行することが決まり予算・機構定員要求も行われたが、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、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」に検討が委ねられた。同委員会の検討を踏まえ、森消費者担当大臣は、平成 25 年 12 月、

独立行政法人の新たな類型のひとつである「中期目標管理法人」とすることが相応しいとの方針を示し、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、当センターは「中期目標管理法人」とされた。これら一連の動きに対しては、資料の準備やヒアリングへの対応など日常業務に加重する業務となったが、年度計画達成に支障をきたすことなく役職員が適切に対応したことは評価しうる。

- ・ 各部におけるリスク管理体制を監査の主要テーマの一つとして実施した。平成 25 年度は、リスクの把握およびリスクの評価（優先順位付け）をどのように行っているかを中心にヒアリングを行った。その結果としては、各部とも概ねその業務に伴うリスクを適切に認識し、評価していることがわかった。
- ・ 業務面では、情報の収集・分析・提供に関し、次期 PIO-NET2015 の平成 27 年度の運用開始に向け、消費者庁とも連携の上、最適化計画を策定し、消費生活センターへの説明会を実施し、各種調達業務に着手している。併せて仮登録の導入、入力項目の見直し、キーワードの削減などについても、ユーザーへのアンケートを実施するなど使い勝手のよいシステムを目指して努力した。情報提供の強化面では、記者説明会、ホームページ、FAX による機動的な公表に努めたほか、ウェブ版「国民生活」、「くらしの豆知識」、メールマガジン・リーフレットなど各種の媒体を活用して広報・啓発活動の充実を図った。また、地方支援の一環として「巡回訪問の手引き」を作成し、巡回訪問事業の円滑な実施に努めた。苦情相談の受付に関しては、専門チーム性の強化による経由相談の充実を努めるとともに、平日バックアップ相談、土日祝日相談の強化に努めた。また平日バックアップ相談を補完するものとして、平成 25 年 7 月より「お昼の消費生活相談」を開始し、当センターのいわゆるセンサー機能の充実を努めた。商品テストについては、苦情相談解決のための依頼テストに引き続き全件対応すべく、関係機関との連携も含めて効率的なテスト体制の整備に努めた。研修の充実面では、消費生活相談員、消費者行政職員を中心に東京および地方での研修を開催し、引き続き高い満足度評価を得るとともに、遠隔研修(D-ラーニング)の充実および円滑な実施に努めた。裁判外紛争解決手続き(ADR)は、平成 21 年 4 月の発足より 5 年を経過し、その間開催手続き事務の簡素化・迅速化に務めてきたことにより、手続き終了までの平均処理日数も改善してきている。結果概要も年 4 回公表したほか、地方公共団体との連携強化に努め、全国 6 箇所で開催、意見交換会を開催し、他の ADR 機関との意見交換会も実施した。なお、消費生活相談員の資格のあり方については、国家資格化の方向性が示されているが、当センターの実施する消費生活専門相談員の資格認定試験については、引き続き全国 27 箇所ですべて予定通り実施された。

#### 今後留意が望まれる点

- ・ 当センターの在り方に対する検討が一段落し、中期目標管理型の独立行政法人と

しての方向性が示されたことは、役職員にとり当センターに求められている課題に腰をすえて取り組むことが可能となった点で喜ぶべきことである。他方消費者を取り巻く環境は、情報通信技術の発展や、国際化などによる消費生活の多様化・高度化に伴い、消費者問題も多様化・複雑化している。これらの問題に適切に対応し、消費者被害の未然防止に努め、消費者行政の充実を図るには、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よう。他方、当センターは、独立行政法人として、厳しい財政状況のもと事業の一層の効率化が求められており、業務経費、人件費、一般管理費の前年比削減も継続実施が求められている。かかる状況下で、新規業務に対して従来の限られた人員、予算で対応することがきわめて難しいことは各部への監査を通して監事としても認識しているところである。これらの課題を解決するためには、新しい予算要求による予算・人員の確保が不可欠と思われる。例えば、新規業務を消費者関連法の改正または政府の実施する経済対策に伴う補正予算等と関連付け、予算・人員を要求するなど一層の工夫が必要である。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はそのサポートなくしては、その実現が難しい。これらの点を消費者庁にも十分理解してもらおうよう働きかけるべきである。

- ・ 当センターの主要な業務の一つは、消費者被害の未然防止、安心・安全の確保に関する情報の収集とそれら情報の国民に対する適時・適切な広報・啓発活動にある。情報収集体制としては、各種相談業務経由のものに加え、PIO-NET、消費生活相談早期警戒システム(PIO-ALERT)、事故情報データベース、医療機関ネットワーク、消費者トラブルメール箱など、各種の情報収集システム経由のものがある。これらは、システムの構築・維持に多大な費用と時間を要しているが、これらのシステムは構築時期、構築の目的の違いなどもあり、システム相互間またはデータ相互間の連携は、必ずしも緊密であるとは言いがたい。現在システムを構築中である基幹となる PIO-NET2015 については、他のシステムとの連携も一部視野に入れたシステム作りを目指しているが、限られた予算を効率的に活用する観点からも、今後のシステム作りにあたっては、消費者庁とも協議しつつ、かかる動きをより一層強めていくべきであろう。

#### 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、年間を通じ関係書類の閲覧、質問等による監査を行ってきた。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、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 25 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・一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 25 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。また2か年度連続して一者応札・応募となった案件につき作成されたフォローアップ票を同委員会にて点検を行った。同委員会の議事録およびフォローアップ票は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25年度は8月に理事長の交替があったが、前理事長および現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期中期計画および年度計画に基づき遺漏なく実施された。また当センターの在り方の方向性をめぐる議論については、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理事長より適時になされた。
- ・体制整備面では、前理事長の指示により、業務改善運動として平成25年1月「提言ポスト」の設置ならびに「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。同検討チームの報告を受け、平成25年4月理事長より「効果的な情報提供を行うための体制整備等について」指示がなされ、業務の活性化に反映された。現理事長からは平成25年10月、当センターの「ミッション」の策定にかかる検討の指示がなされ、同チームが職員に対しアンケートを実施するなど作業中である。またコンプライアンス体制整備の一環として、外部通報窓口連絡先変更にともなうコンプライアンス・マニュアル改訂に加え、当センターの「コンプライアンス指針」を策定し、基本方針の確認および推進が図られた。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