

○消費者庁地方協力課太田課長 それでは、定刻より少し早いですけれども、皆様おそろいのご様子ですので、ただいまから第1回「独立行政法人国民生活センター評価等のための有識者懇談会」を開催いたしたいと思っております。

今年度は、国民生活センターの令和元年度実績の年度評価につきまして、有識者の皆様から御意見を頂戴するものでございます。

なお、本日は、新型コロナウイルス対策で、いわゆる3密を避けるという観点から、国民生活センターの出席者は品川の東京事務所よりテレビ会議での参加ということになってございます。

それでは、事務局のほうから本日の配付資料につきまして確認させていただきます。

○消費者庁地方協力課平島課長補佐 地方協力課の平島です。画面には映っていませんが、声だけで失礼いたします。

では、資料の確認をさせていただきます。

当庁及び国民生活センターの会議室の座席表が2枚ございます。その下に有識者懇談会の開催について続き、議事次第がございます。

議事次第を見ていただきますと、下段の資料1-1、資料1-4、資料2-1については青色のバインダーのほうに入っておりますので、こちらは確認不要になります。

バインダー以外のお手元の資料ですが、資料1-2と資料1-3、資料1-5及び資料3-1から資料3-4までが御意見を頂戴する対象となる7資料になります。

ちなみに、資料1-2で様式のみ資料がありますが、これは次回の第2回懇談会は書面での持ち回りを予定しておりますけれども、それについて主務大臣評価を記載したものを委員の皆様へ送付させていただきます。第2回懇談会にて御意見等を頂戴する様式になっております。

最後に資料4がございまして、これは今後の予定で、この会議の最後にまた御説明させていただきます。

配付資料は以上ですが、漏れはございませんでしょうか。

また、委員の皆様におかれましては、本日はテレビ会議になりますので、御発言する際にはマイクのボタンを押してから点灯を確認して発言していただければと思います。御自分の御発言が終了しましたら、ボタンを再度押していただいて解除していただければと思います。

また、テレビ会議ですので、できれば冒頭にお名前を言っていただいて御発言をしていただければと思います。

私からは以上になります。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。

それでは、議題のほうに入らせていただきたいと思います。

資料1-3の業務実績等報告書でございますが、国民生活センターの令和元年度の年度評価の45項目につきまして、センターの自己評価が記載されております。この後、センターのほうから説明をしていただきたいと思います。

委員の皆様におかれましては、事前にメールと郵便でも配付させていただいております。資料1-3に対しまして、また、本日、資料1-5の国民生活センター自己評価説明資料をベースとした国民生活センターからの説明に対し、御意見、御質問等を頂ければと考えてございます。

では、国民生活センターの三澤総務部長から御説明をお願いいたします。昨年と同様でございますが、国民生活センターの自己評価につきまして、今回の特徴的な部分を中心に令和元年度実績の評価を御説明いただきたいと思います。大体14時20分ぐらいまででお願いいたします。

○国民生活センター三澤総務部長 国民生活センターの三澤です。どうぞよろしくお願いたします。

それでは、今回の特徴的な部分につきまして御説明させていただきます。資料は御紹介いただきましたように資料1-3と1-5で、メインに1-5です。

まず、令和元年度ですけれども、第4期中期目標期間の2年目でございます。

まず、資料1-3の2ページ目「業務実績等報告書総括表」を御覧ください。令和元年度の自己評価は、先ほど太田課長からも御紹介いただきました、評価対象項目45項目のうち、事象が発生しなかったなどの理由で対象外とした8項目を除いた37項目を対象としており、A評価2項目、B評価33項目、C評価2項目としております。

これらを踏まえまして「第1 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取るべき措置」の7事業の業務の昨年度の評価は全てB評価としております。ここでは特徴的であるものとして、A評価、C評価としたものを中心に御説明をいたします。

それでは、資料1-5を御覧ください。まず、A評価とした2項目のうちの1点目でございます。項目別調書No.11の商品テスト事業における国民への情報提供でございます。

この項目は、消費者事故の拡大防止、未然防止等のため、PIO-NET等に蓄積されている危害・危険、または品質等に関する相談情報や医療機関ネットワーク等に登録された事故事例を調査・分析し、迅速に報道機関や当センターのウェブサイトを通じて情報提供するものでございます。

令和元年度の情報提供件数は合計26件でした。そのうち、事業者名を含めた公表は6件で、そのうち健康食品が63社、まつげ美容液は30社と、多数の事業者を対象とした事業者名公表を行っております。

さらに、今年度の新たな取組としまして、効果的な情報発信を行うための協力について、Amazonと令和元年6月6日に合意を取り交わしました。これは当センターが公表する危

害・危険に関する注意喚起情報をAmazonから購入者へメール配信したり当該商品ページに掲載したりするもので、これによって消費者に直接情報を届けられる仕組みができました。

令和元年度は脚立・はしごなど7点について配信され、消費者の商品事故の未然防止、拡大防止等をより一層図るための効果的な対応を行いました。

また、公表資料について、イラスト等を用いてより分かりやすくまとめたリーフレット「くらしの危険」のウェブサイトのアクセス数は、令和元年1月にベビーベッドを掲載した頃を中心に増加しまして、年間で34万5000件と、基準値としている平成28年度実績を10万件以上上回っております。これらのことから、年度計画を十分に達成したと判断したため、Aと評価いたしました。

続きまして、項目別調書No. 15、教育研修事業の消費者教育推進のための研修です。こちらは資料1-5の2ページ目を御覧ください。

消費者教育推進のための研修は、民生委員等を対象とした消費者教育に携わる講師養成講座、消費者教育担い手育成のための教員向け研修などを、相模原事務所の研修施設のほか、受講者の参加しやすさを考慮して、地方においても精力的に開催いたしました。また、政府が推進している「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえまして、5つの大学に協力をしまして、教員免許状更新講習を実施するなど、これまでにない新たな取組も行いました。

令和元年度の実施回数は22回で、うち地方開催が15回で、受講者数は全体で797人です。基準値の平成28年度と比較しますと、実施回数で22%、受講者数で31%増加しております。さらに研修の実施効果を検証するため、研修実施から6か月以上経過後に受講者が研修で得た知見をそれぞれの地域でどのように活用しているかを電話やメール等でヒアリングをしましたところ「研修で学んだ手法を出前講座で活用した」「見守りネットワークの必要性を説明する際の参考になった」といった声が寄せられて、活用状況が把握できました。これらを踏まえまして、消費者教育推進のための研修はAと評価いたしました。

以上、2項目が評価をAとしたものでございます。

次に、C評価とした2項目について御説明いたします。

まず、項目別調書No. 30、適正な入札・契約の実施です。資料1-5の3ページ目を御覧ください。

令和元年度は、年度当初に策定しました調達等合理化計画に基づき、公告期間の確保や仕様書を理解しやすい内容にするなどの対応を行ったほか、契約監視委員会を年4回開催いたしまして、契約の適正化を図るための取組を実施してまいりました。競争性のない随意契約はいずれも真にやむを得ないものであり、契約監視委員会における指摘もございませんでしたが、競争性のある契約件数の割合が81.8%と、指標とされた平成24年度から28年度の平均実績である85%以上を達成できなかったことからC評価といたしました。なお、昨年度におきましても同様の理由からC評価としております。

続きまして、C評価の2つ目でございます。項目別調書No. 31の保有資産の有効活用です。

資料1－5の4ページ目を御覧ください。

この項目では、宿泊室稼働率、研修室稼働率の指標が設定されており、宿泊室稼働率は44%という指標に対して実績が31%、研修室稼働率が59%という指標に対して実績が54%でした。宿泊室稼働率を確保するための取組として、研修カリキュラム等を工夫して受講者増を図るとともに、外部利用者についてはダイレクトメールによる新規利用者の開拓等を積極的に実施いたしました。

宿泊室稼働率が目標を達成できなかった要因は、研修受講者につきましては、徳島県における研修の開催や消費者教育推進のための研修の地方開催等に伴い、相模原事務所研修施設における研修の実施回数を減らさざるを得なかったこと、相模原開催の研修受講者全体のうち、およそ2割が相模原施設近郊の自治体からの参加であり、内規等によって旅費が支給されない場合が多く、宿泊が見込めないこと、国からの補助金の制度が変更になり、国庫負担率が低下したことなど複合的な要因が相まっております。

さらに外部利用による宿泊ですけれども、27年度に施設が再開して以降、周知活動の成果が現れまして、平成30年度までは確実に増加をしておりましたけれども、令和元年度については、台風19号によるキャンセル、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で2月以降の利用がほぼなくなり、利用者数が減少したことから、初めて前年度を下回る結果となりました。

研修室の稼働率については、こちらは「事前検討、参加・体験型研修」を実施し、研修室等を最大限に活用するとともに、外部利用者にも積極的に周知を行いました。目標達成率としては91.5%でした。目標未達成の要因は、研修の地方開催の増加に伴う研修開催の減、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による2月以降の主催研修の中止及び外部利用の大幅減と、利用促進のための活動がこの期間中に行えなかったことが挙げられます。

一方、より快適な利用のために、施設サービスを充実させるため、利用者アンケートを実施しまして、宿泊設備の利便性の改善を行いましたところ、施設の満足度は研修施設98.4%、宿泊施設95.1%となりました。また、外国人の利用に資するため、研修施設内の案内標識に英語の表記を加え、さらに利用がなかった3月には通常行えない排水溝の清掃を行うなど快適性の向上を図りました。

宿泊室及び研修室の稼働率につきましては、自然災害や新型コロナウイルスといった不測の事態の発生による予約のキャンセルが響き、目標は未達成となりましたが、外部利用は利用促進の結果、施設再開当初より大幅に増加しております。また、施設利用者の満足度も高い水準を維持しております。

これらのことを総合的に判断いたしまして、令和元年度はC評価としております。

以上がC評価とした2点でございます。

資料1－5の6ページ目以降でございますが、こちらにつきましては、前回平成30年度評価のときにA評価とした項目のうち、今回B評価としたものと今回評価に加えた項目を抽出しております。

このうち、6 ページ目は項目別調書No. 13、商品テスト事業の関係行政機関等に対する改善要望でございますが、令和元年度の制度等に関する要望件数は10件で、このうちまつげ美容液による危害など6件で関係行政機関等への対応が確認でき、年度計画を達成していると判断してB評価としております。

なお、平成30年度でございますが、要望における関係行政機関等の対応が10件で確認され、さらに平成30年度以前に公表した品目2点においても、法改正や規格基準の改正につながったことが確認されたため、当センターの改善要望が特に十分な成果を上げたことからA評価とされたところでございます。

続きまして、資料1－5の7 ページ目の項目別調書No. 17、教育研修事業の調査研究及び海外の消費者行政の情報収集・提供でございます。

令和元年度は消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査として、全国の消費生活センター等に対するアンケート調査と、特徴的や先進的な取組を行っている地方公共団体にヒアリング調査を行い、報告書を取りまとめております。また『国民生活研究』を2回発行しまして、海外の消費者行政の動向としてドイツの民事訴訟制度、アメリカの民事制裁金制度に関する論考を掲載するとともに、医療に関するPIO-NET情報を活用した専門家による論考を掲載したことから年度計画を達成したとしてB評価としております。

なお、平成28年度から平成30年度の3年間は年度計画で定めた調査研究に加え、新たな取組として科学技術研究費という外部資金を獲得した調査研究を実施したことも加味され、平成30年度はA評価とされているところです。

最後になりますが、資料1－5の8 ページ目でございます。こちらは項目別調書No. 25、特定適格消費者団体立担保支援事業の立担保期限の遵守で、今回初めて評価したものです。

この事業は消費者裁判手続特例法に基づき、特定適格消費者団体が消費者被害回復のための裁判手続を行う際の援助として、国民生活センターが特定適格消費者団体に代わって仮差押命令の担保を立てるものですけれども、今回、埼玉消費者被害をなくす会から、今年の3月25日、この事業が始まって初めての立担保援助要請がございました。それを受けて、翌日3月26日に審査委員会を開催し、同日に援助開始決定を行ったものです。援助要請から援助開始決定まで遅滞なく適切に実施したことからB評価としております。

今回の特徴的なところは以上でございます。どうもありがとうございました。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。三澤部長、ありがとうございました。

ただいまの今回の自己評価については特徴的な部分につきまして御説明いただきましたけれども、ただいまの御説明内容、あるいは直接説明のなかったB評価のところでも結構でございますので、委員の皆様から御意見や御質問を頂戴したいと思います。よろしくお願いたします。

それでは、御意見、御質問のある方は挙手をお願いできればと思います。いかがでしょうか。

瀧澤委員、お願いいたします。

○瀧澤委員 どうもありがとうございました。瀧澤です。

今、1-5に基づいて御説明いただいたところですが、最初のA評価としたところで、4の商品テスト事業、国民の情報提供で、Amazonのページに問題のある商品に関して、未然防止のための表示をしてもらえるようになったということです。1-5の説明ではそういうふうに書いてあるのですが、1-3をよく読むと、買ってしまった人だけではなくて、商品の紹介ページのほうで既に注意情報が書いてあると書いてあります。こちらのほうが正しいと理解してよろしいでしょうか。

○国民生活センター三澤総務部長 1-3のほうに詳細を書いておりますが、1-5は概要を書いておりますので記載はしておりませんが、購入した消費者のみならず、当該ページにも注意喚起情報を出していただくということで御理解いただければと思います。

○瀧澤委員 分かりました。そういうことでしたら結構だと思います。ありがとうございます。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。ありがとうございました。

そのほか、いかがでしょうか。

升田委員、よろしくお願いいたします。

○升田委員 対面でお目にかかれないのが非常に残念ですが、お元気でしょうか。

私のほうは、総論的に言いますと、よくやっておられると思います。ただ問題は、これはプロセスを評価するようになっていまして、実際に成果がどうかというのは社会全体に聞かないといけないわけで、そこは留保させていただきたいのですが、そういう質問ではなくて、実は毎年ここで議論していて繰り返しになって恐縮なのですが、個別の案件というより、そもそも従来こういう評価作業をやっているときに、たまに基準になる基準表をよく読んでみるというのが非常に重要かなと思って、今回、いろいろ事情がありまして、そこをよく読んできたわけですが、評価の在り方として、2枚紙でしたか。評価の基準というものがあって、これは皆さんも御承知のとおり、毎年毎年の年度計画を踏まえて評価基準によって判断するということです。

一番上がSで、A、B、Cといくわけで、もちろんSになることは重要かと思うのですが、問題はAというものとBというもので、やはりAがあったほうが良いと思うのですが、御承知のように、評価基準というのは数値で決める場合と数値プラス特別の、いろいろな事情によって決めるという具合に記載されているのです。数値の場合は、残念ながら数値が下がってしまったらどうしようもないとか、それで決まるのですが、数値だけではなくて、いろいろな事情を加味して判断しましょうということになっていて、もちろん、できるだけA評価があるほうが良いと思うのですが、拝見しますと、先ほど御説明いただきました2つのA評価が新たに加わるということで、No. 11とNo. 85なのですが、ここが毎年議論になったところなのですが、数値の上がっているところと下がっているところがあるわけですね。

当たり前ですけれども、数値の上がっているところだけを書いて自己評価を書いてしまうと、そのほかいろいろな事情を考慮しますと、それはそれなりになるほどなということになるわけですね。そうすると、そこに数値が下がっているところを書いていないというのはやはり幾ら自己評価でもどうかなというところはあると思うのです。当たり前ですけれども、それぞれの数値の重みというものがいろいろあるわけですね。これは当然ながら、重み、意味合いを踏まえて評価しないと、それは公平だとは私は思わないのです。

ただ、私が本当に言いたいのは、自己評価をお書きになるときにもっと説得力のあることを書いていただいたほうがいいのではないかと。実態はきちんとやっておられるのに、一方的に書いてしまうと、では、ほかのところはどう評価したのですか、単に自分がいいと思っているところの羅列ではないのでしょうかという批判を受けたときにどうお答えになるのかですね。

そのときに、この数値は大したことないというのは失礼なのですけれども、当然やむを得ない数値の下がり方というものはあるわけですね。だけれども、本質的に重要な部分は伸びているのですというぐらいにお書きになっていると、なるほどというぐらいに読むほうも納得できるのです。そうすると、単なる羅列ではなくて、本質的な分析というものが重要ではないか。

偉そうに言っていて申し訳ないというのはありますけれども、私はたまたま今年が定年なものですから、最後にどこかでそれを言っておいたほうがいいのかと思って申し上げたのですが、説得力のある自己評価をお書きになったほうがスムーズに物事が進むのではないかという気が一般的にいたします。

これは令和元年度の問題にとどまらず、令和2年度になると多分、数字は多くの項目でがた落ちになるわけですね。これは誰も予測しているだけではなくて、多分4月、6月の四半期の方で言えば当然、それは見えた。このままですと、7月から9月もどうも危なそうですよね。特に従前、国民生活センターで力を入れてやっておられる研修事業だと、稼働率を除けば、非常によくやっておられるわけですけれども、そうするとがた落ちになったときに、数値が記載されているもの以下に落ちる可能性は拭えないのです。

そうするとそのときに、新型コロナウイルスのパンデミックがありましたというだけで全てを処理できるかということ、そんなことを言ったら評価の意味合いも失われる。しかも、努力しているのですかとか、研修だってウェブで研修するということもあるわけで、そうすると、従来型の対面型、出席型でなければいけないというのはどこにも書いていないはずですから、そうすると何も努力しなかったみたいなことを書くことになる、それは皆さん方にとっても納得し難いところになるかもしれないということもあるものですから、そうすると、やはり今回の評価の在り方を踏まえた評価というときに、もうちょっと分析を一步深めていただいたほうがより汎用性があるのではないかという気がするわけです。

その一つは、やはり説得的な御説明を頂いておくほうがスムーズに評価ができるのではないかということ、むしろ皆さん方の御努力は書面に現れるということで、これは非常

に重要な意味を、今年は非常に建設的な意見を述べているわけですがけれども、そのほうがいいのではないかという気がするわけです。もちろん、数字の増減だけが重要ではないということは一般的に、特別の場合を除いて了解されているわけですがけれども、それはそれなりに意味があるわけですから、増加したところだけばんと書くだけではなくて、下がったところについても目配りをして自己評価をしていただいで、そこはこういう意味なのですというぐらいに文章上お書きいただいたほうがいいのではないかという印象を持ちましたので、今年に限らず、ぜひ来年度以降も御参考に頂けたらという気がするわけです。

よくよく読みますと、基準表はそういう具合に読めるという気もするものですから、いたずらに数がどうのこうのというより、むしろ分析をもうちょっといろいろな観点からお願ひしたいということと、令和2年の業績は多分、皆さん方もどうなるのだろうと思っておられると思うのですがけれども、とにかく客観的に、例年と同じように戻らないということが予測できるとなると、来年の評価というのは、もしこのやり方ですと大変な、基本的にB評価は非常にいい評価だと思ふのですがけれども、あまりにもCがたくさんあったら、何か改善を求めないといけないとか、多分、そんな話になるのではないかという気もするものですから、そういうことを踏まえて令和2年度対策も含めて御検討されたほうがいいのかなど。

やや高飛車な言い方で非常に恐縮なのですがけれども、いずれにしましても最後の意見ですので、御検討いただけたらと思います。

以上です。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。ありがとうございます。

ただいまの点については、昨年も同様の御指摘をいただいたところですが、今回、国民生活センターでもいろいろ工夫をされたと聞いておりますけれども、今回、自己評価の中でどのようにそういった御指摘を反映したのかですとか、さらに補足的に御説明すべきことがございましたら国民生活センターから御紹介いただければと思います。

○国民生活センター丸山理事 国民生活センターの丸山でございます。御指摘どうもありがとうございます。

升田委員からNo. 11と15ということで御指摘がありました。No. 15の教育推進のための研修のほうですがけれども、これはまさに升田委員に御指摘いただいている回数で評価という形ですしております。こちらのほうの記述については令和元年度の実績ということで、評価としてはこちらの中でも書かせていただきましたが、開催数の増ですとか、教員免許状の更新講習という新しい取組をしたということで、そこら辺の全体を捉まえてA評価ということでお願いさせていただければということで記させていただいたものでございます。中には見守りとか回数を減じているものもございますけれども、トータルで見たらAという形で達成ではないかということで記述したということがございます。

それから、令和2年度、今年度の研修事業でございますけれども、御指摘いただいでいますように、実は今年度前半の講習については中止という形になっております。9月から



外部利用を含めた再開ということは今、検討しておりますけれども、なかなか実績という点で、特に研修の実施ですとか宿泊の稼働とかも含めた形で厳しい状況だということは認識しております。

それから、評価の方法については、回数で評価をしているような消費者教育の分野と、講習の中身で、5段階で評価をしているものもございまして、こちらの満足度評価につきましては、研修の実施回数は減じておりますけれども、評価については一応、きちんとした形ではできるのかなと思っております。ただ、消費者教育研修の回数の方については大幅な影響が出てくると思っておりますので、そこは実際の状況を見た上でどのような形で評価をしたらいいのかということは考えていきたいと思っております。

いずれにしても、次回、令和2年度の実績評価については、そういった回数の減少ですとか質についても、回数が減じた上でどのような形で質を確保しているのかということについては、できるだけきちんと分析をした上で、評価表については取り組みたいと考えております。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田です。ありがとうございました。

国民生活センターからそのほかございますか。

○国民生活センター宗林理事 続いて、宗林から一言よろしいでしょうか。

○消費者庁地方協力課太田課長 お願いいたします。

○国民生活センター宗林理事 No. 11の商品テストのところの御説明を少し補足的にしたいと思います。

今、升田先生からも御指摘のあった数字の問題で言うと、この公表件数とか事業者名を含めた公表件数というのが全部少しずつ減っているように見えますが、実は中にも少し書いてございますが、健康食品については63社で100銘柄のテスト、まつげ美容液も30社ということで、件数は1件であっても1つのテストは大変大規模なものを含んでいるという内容でございます。ですから、件数だけですとやや減っているように見えますが、規模が大きく銘柄数もたくさんで、大きなテストをかなりの力を注いで実施し、そして、それらも含めて情報提供、Amazonなどの協力によって周知に努めたということでございます。周知は先ほどよく御説明させていただきましたけれども、件数のところに、減じたけれども、実は例年よりも銘柄数で言うと大変多くの銘柄をテストの対象としてやって、ボリューム感は非常に重かったということをうまく表現できるように、もし必要であれば加筆をさせていただきたいと思います。

以上でございます。

○消費者庁地方協力課太田課長 ありがとうございました。

升田委員、今の御回答に何かございますか。よろしいですか。

そのほか、いかがでしょうか。

長岡委員、よろしく願いいたします。

○長岡委員 長岡です。御説明ありがとうございました。

私のほうから4点、個別のところなのですけれども、まず今、御説明になかった1-3のB評価のものについて2点ほどあるのです。

1点目ですが、92ページの項目16、試験業務のところでもB評価なのですけれども、全国20か所以上で試験を行ったということで、基準の平成28年の実績値から比べると、受験試験者数がやはり前年も減りましたけれども、今年も減っていますが、地域バランスがどうなっているのかというものをまず一つ質問です。資格保有者数が少ない対象傾向にあるのかといったところをお教えいただければと思っています。

続けてしまっていていいですか。

○消費者庁地方協力課太田課長 はい。よろしくお願いします。

○長岡委員 122ページの項目27番、一般管理費と業務経費の削減についての項目なのですけれども、私の解釈の仕方が違うのかもしれないのですが、達成目標のところを見ると、例えば一般管理費当初予算削減割合マイナス3%以上とあって、令和元年度のところはマイナス2.7%で、3%削減していないように思うのですけれども、自己評価のところを読むと前年度比3%以上の削減を行ったがとなっているのですが、これは達成していないのではないかと。

対前年度予算増減費、マイナス3%以上というのが9%になっているところもあって、その9%は逆に増えているということですのでけれども、その理由を読んでみると、従来の企画調整事業にかかる費用を法人共通に含んでいて、それが影響していると書いてあるのですが、これは平成30年度も同じように含んでいるとすると、前年度はマイナス1.5%なのに今年はプラス9.0%という、単にこれだけの影響ではないかなと思いますので、もしほかに影響があるのであれば教えていただきたいと思います。

数字だけで評価するのだと、数値目標に達成していないものが本当にBでいいのかなと思いますので、そこはなぜBにしたのかというのを教えてください。

それと、先ほど御説明にあった1-5の資料の中で、C評価をしている入札の問題なのですけれども、昨年も申し上げたのですが、これは本当に達成目標の数値が契約件数全体の85%以上という目標なので、それに達しないからCだということで、前年度と同じなのですけれども、これは単に数値だけではなくて、ほかのことも考慮するとプラマイでBぐらいにならないのかなという気もしたのですが、そもそも達成目標の立て方が本当に件数でいいのかどうか。なので、今回の目標を立てるときにもうちょっと考えたほうがいいと思うのですけれども、今回、令和元年度を見ると、契約金額全体で見れば2.4%しか随契約の割合はないので、契約金額から見るとかなり少なくなっていると思うのです。だから、そこをもし達成目標とすれば当然Aになっているものだと思います。

ですので、達成目標を件数にしているがために一者応札・一者応募が、基準値が4件に対して令和元年度は12件になっていて、一者応札の公告期間とか仕様内容については契約監視委員会のほうでも特に問題ないという指摘があったということではあるのですけれども、それであるならば逆に言うと、一者応札ということは要は競争が働かないのですので、

市場が成立し難いとか、役務の特性に応じて本来随契があるべき姿なのではないか。取引コストとかを考えれば随契がいいのではないか。だけれども、目標が件数だからあえて随契ではなくて形式だけを変えて応札の形にしているようにも見えてしまうので、まだ先かもしれないですけども、目標を立てるときに考えたほうがいいかなと思います。

あとは、内容ではなくて単に教えてくださいというだけの話で、先ほど説明にあった1-5の1ページの自己評価の3行目から4行目のところで、必要に応じて消費者庁、海上保安庁、相談情報部と連携して情報提供を行ったとあるのですけれども、素人的に見ると、何でここに海上保安庁が出てきたり、あと、相談情報部は省庁と同じレベルのものなのか。いきなり相談情報部と出てきて、どういう関係なのかが分からなかったので教えてください。

以上です。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。ありがとうございます。

大きく4点ほど御指摘あったのではないかと思います。そのうち目標の立て方につきましては、主務大臣である内閣総理大臣、具体的には消費者庁で策定するというございますので、それは後ほど御説明するとしまして、残りの3点につきましては、国民生活センターから御説明をお願いいたします。

○国民生活センター丸山理事 国民生活センターの丸山でございます。長岡委員、御指摘ありがとうございます。

まず、1点目で御指摘のありました試験業務についてでございます。具体的には資料で言いますと91ページ、92ページでございます。長岡委員の問題意識を推察いたしますと、受験申込者数が平成28年から比較するとだんだん減っている。その要因と、その減少のところについて地域的な偏在があるのかどうかということまで理解いたしました。

まず、こちらにつきましては、相談員資格が国家資格化してから、従来、国民生活センターのほうでありました消費生活専門相談員資格の取り直しということがございます。すなわち、順次、既存の消費生活専門相談員資格を持っていらっしゃる方が取り直しをしていったということもございまして、その関係もあって、発足当初のところについては非常に高い受験申込みがあったのですけれども、だんだんそれが少なくなっていった減少傾向になっているというところが一番大きな減少のトレンドの要因かなと思っております。

ただ、相談員のなり手について不足があるということで、なかなか相談員さんになろうとする試験にトライする方が少ないのではないかという背景的な要因もあることは存じていますけれども、メインの要因といたしましては、先ほど申し上げました取り直しが一巡してきたということで減少と捉えています。

それから、地域的に減少傾向が増したところがあるということにつきましては、特にこちらの試験業務を運営している中では、そういう偏在的な形で減少が大きく生じているとは捉えておりません。むしろ、地方のほうでも資格を取ってくださる方について一定程度きちんと確保したいということで、目標のほうでも書かれておりますように、地域偏在解

消ということで、15か所は固定してやっております。5か所につきましては政策的に受験者を増やしたいということで、地元の自治体などの要望等も踏まえて積極的な形でやっているということでございます。引き続き、そういう形で偏在がないような形で取り組んでいきたいと考えております。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。ありがとうございました。

引き続き、よろしくお願いいたします。

○国民生活センター三澤総務部長 三澤でございますけれども、御説明させていただきまず。先ほど予算のところ、ページでいきますと121ページのところで御質問いただいた件でございます。

まず、主要な経年データのところで、一般管理費の当初予算額に係る削減割合がマイナス2.7%で、3%を達成していないという御指摘を頂きました。こちらにつきましては、少し分かりにくい記載で大変申し訳なかったのですが、122ページの最初の法人の業務実績・自己評価の業務実績のところ少し細かく書いてございます。

当初予算額、平成30年度は199,731千円ですけれども、これに対して特殊要因分を除いて消費税率の改定が響いておまして、こちらに伴う増を除きまして効率化係数は3.0%ということで維持しているところでございます。

それから、一般管理費の決算額が9%増になっているところでございますが、こちらは121ページの一番上の表の参考情報のところに注意書きを幾つかしている中で、蛍光灯安定器処理経費が4000万ほどございました。これはPCBの安定器を処理した経費の4000万が処理分として入っておりますので、その影響がありまして、対前年度予算に比較しまして9%の支出増となっているところでございます（注1）。一般管理費については、この表上にどう表現するかというところですが、あまり書き過ぎても複雑になってしまうので、本文で補っているといったことで対応させていただいているところでございます。

以上です。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。

引き続き、情報提供のところにつきましてお願いいたします。

○国民生活センター宗林理事 宗林です。

11番でございますが、海上保安庁が入っているのは、この年に海水浴でのフロートの使用中の注意というものをを出してございまして、いわゆる海でビニールの格好をしたいろいろな魚とかドルフィンの上に乗ってだんだん流されてしまうという事故が幾つか起きまして、それをやったために情報提供先に海上保安庁が宛先として入ったということでございます。

それから、ここの書き方がちょっと分かりにくかったかと思っておりますけれども、相談情報部と連携してというのは、相談情報部と共同で公表した案件が1件ございまして、それはセルフエステの契約の問題と危害の問題を一緒に出したものです。そういうことで、ほかのものも全部一緒という意味ではないのですが、1件、相談情報部と商品テスト等で連携した案件がありましたという意味でございます。

以上です。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田です。ありがとうございました。

3つ目の御指摘の点である目標の設定の仕方のところでございますけれども、資料1のほうで言いますと、3ページの契約件数全体の85%以上というのが少し柔軟性に欠けるのではないかという御指摘でございますが、これは独法評価を行う際に、独法の共通目標ということであらかじめ総務省から示されている目標でございます。これはどの独法でも目指さなくてはならないというものでございますので、御理解いただければと思います。

他方、目標はこういう形で設定しておりますけれども、評価につきましては御指摘のように、いろいろな工夫をしたとか、効率的な執行をしたとか、そういったことをもう少し説明していくという形で対処すべき問題であろうかと思えます。

それから、資格試験のところで相談員の試験の受験者数について御指摘がございましたけれども、これは消費者庁からも補足させていただきますと、受験者数が減っているということは、先ほど国民生活センターから御説明がありましたように、既存の相談員さんの受験が一巡してきているということもございまして、やはり相談員全体として高齢化が進んでいるでありますとか、担い手の確保ができていないという問題があることは消費者庁としても非常に重く受け止めておりまして、地方自治体からもそういった問題を指摘されているところです。

そういったことを受けまして、消費者庁のほうで、今年度からの事業でございますけれども、消費生活相談員の担い手確保事業というものを始めておりまして、今までも地方自治体で個別に行うことはありましたけれども、やはり国がある程度一括して実施したほうが効率的であることもございまして、さらに相談員試験への受験対策のための勉強が地方ではなかなかしにくいという御指摘がございましたので、消費者庁のほうで民間団体に委託をいたしまして、eラーニングで全国どこに住んでいても共通の受験勉強をしていただけるという講座を今年度から始めております。おかげさまで大変たくさんのお応募を頂いて、今、進めているところでございますので、そうしたことを通じて受験者数の確保でありますとか地域格差の是正といったことも図っていきたいと考えております。

以上、消費者庁からの補足でございます。

そのほか、いかがでしょうか。

○長岡委員 今ので追加で質問いいですか。

○消費者庁地方協力課太田課長 はい。

○長岡委員 先ほどの予算の一般管理費の御説明のところ、説明していただいた内容は分かったのですが、達成目標は特にさっきの随契の件と比べて、随契は達成目標で数値をそのまま見てCと評価しているけれども、一般管理費のほうは達成目標マイナス3%で実績は9%であったときに、参考情報のところで蛍光灯安定器処理経費があったからという理由でプラス9%という御説明なのですが、そういう理由があれば達成目標を達成しなくてもBなのだということであれば、契約の話でもこういう理由があるから、

どうしても随契はこの件数になってしまったよという説明でBにならないのかなと思ったのです。

そのプラス9%というところを見ると、本当に全然達成していないように見えてしまうのです。書き過ぎるのもよくないけれども、逆にこれだけ見ると全然達成していないではないかと思ってしまうので、もうちょっと工夫はできないかなと思いました。

○消費者庁地方協力課太田課長 ありがとうございます。

今のコメントに対して、国センのほうから何かございますでしょうか。

○国民生活センター三澤総務部長 三澤でございます。御指摘いただきましてありがとうございます。

この蛍光灯安定器のところですけども、確かに記載が不十分な部分がございます、これは実は令和元年度に措置された予算ではなくて、PCBの処置というのが今、非常に限定されたところでしか請け負っていただけないということで順番待ちをしていたところがありますので、こちらについては予算を繰り越したものを令和元年度によりやく執行したという経緯がございました。その辺りを記載しておりませんでしたので、措置された予算同士を比較すると、先ほど申し上げましたように3%の削減を達成していて、執行のところだけ繰越分を入れてしまって一般管理費の9.0%という書きぶりについては分かりにくくなっていますので、その辺りは今後、少し書き方の工夫をしなければいけないかなと考えた次第です（注2）。

以上です。

○消費者庁地方協力課太田課長 ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。よろしゅうございますか。

瀧澤委員、よろしく申し上げます。

○瀧澤委員 瀧澤です。

すみません。感想になってしまうのですけれども、31番で毎年話題になる相模原施設の有効活用の話なのですが、何とか利用者を増やすためにダイレクトメールや電話による働きかけなどをしたというのはすごく涙ぐましい気がします。逆にそれは受ける側に見ますと、必要としていないところに働きかけをされるというのは、ちょっと努力の方向性が間違っているのではないかなとどうしても感じてしまうのですよね。

もともと、これ自体があって何とか稼働率を上げなければいけないという基本設定自体がおかしいのだと思いますけれども、去年の評価はすぐに思い出せないのですが、もし仮に去年がCだったとすると、毎年Cというように続けるというのはやはりおかしな話だなと、感じますが、いかがでしょうか。

○消費者庁地方協力課太田課長 ありがとうございます。

特に今の御指摘に対して、何か国センのほうからコメントはございますでしょうか。

○国民生活センター丸山理事 国民生活センターの丸山でございます。御指摘どうもありがとうございます。

相模原の保有資産の稼働率の向上ということについて御指摘いただいたということでございますけれども、こちらといたしましても国センの内部の研修の実施と外部利用の促進ということで、できる限り両者両輪という形で宿泊施設、研修室の利用については増やしていきたいと思っております。

こちらにつきましては、主務大臣からは、足元のところにおいては、結果的にはこの状況に鑑みると、なかなか非常に厳しい目標の設定はされてございますけれども、さはさりながら、私どもといたしましては、そういった目標が御提示されていることも踏まえて、できる限りそれにかなうような形で利用の促進を図っていきたいということは当然思っております。

昨年度につきましては、少し目標に達成できないところもあって残念なところがございますけれども、本年度については、先ほども申しましたように、さらに厳しい状況が予想されると思っております。年度後半に向けて研修の再開ですとか外部利用が見込まれます。外部利用の促進については、特に今まで御利用していただいた方に、さらに新型コロナウイルス感染対策を実施した上で再利用をしていただくことがまず重要なのではないかなと考えております。そういったリピートの御利用の方に対して利用を再開させていただきましたことを丁寧に御案内させていただきまして、稼働率についてはできる限り引き上げていくことをまずは取り組んでいくべきかなと思っております。

まずはそういうことについて取り組んでいくことが重要だということが国民生活センターとしての立場かなということで御理解いただければと思っております。

以上です。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。ありがとうございました。

主務大臣としてこういった目標を設定しておりますが、毎年少しずつ上げていくということでかなりハードルの高い目標だということは私どもとしても認識しております。他方、施設の有効利用については総務省の行政評価局などからも求められるところでございますので、できる限りの努力をしていただきたいと思いますということでございます。

一方で地方研修の拡充ですとか、あと、今年度で言うところとコロナ対応ということで、施設の稼働率の維持にはなかなか難しい要因が重なっておりますので、そこについては、今期の計画期間中はこの目標を維持するということになっておりますけれども、次回についてどうするかというのは今後よく検討する必要があると考えております。

瀧澤委員、よろしく申し上げます。

○瀧澤委員 そのように検討していただきたいのですが、コロナも大分長引きそうですね。最低2年ぐらいということですか。一方でこれから感染が広がっていったときに、隔離施設がどうしても足りなくなると思うのです。省庁の壁を取って、そういった利用の仕方ができるかどうか、ぜひ柔軟に検討していただきたいと思います。

以上です。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田です。ありがとうございました。

隔離施設として相模原の施設を使えないかという話については、政府の中でもいろいろリストアップ作業はしております、本施設についても登録はしております。万が一、隔離施設として使用したいといった要請があった場合にはそれにお応えしていくという準備はございます。

そのほか、いかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、御質問をいろいろ頂きましてありがとうございます。また、さらに追加で御質問等がございましたら、後ほど事務局のほうまでお願いいたします。

次に、資料3-1の令和元年度の財務諸表、資料3-2の決算報告書につきまして、国民生活センターから御説明・御報告をお願いいたします。では、三澤総務部長、御説明をお願いいたします。

○国民生活センター三澤総務部長 三澤でございます。

それでは、財務諸表につきまして御説明をさせていただきます。

今回の事業年度から、平成30年度9月3日に改訂されました独立行政法人会計基準及び独立行政法人会計基準注解に基づいて財務諸表を作成しております。

1枚おめくりいただきまして、目次のところをまず御覧ください。

貸借対照表から利益の処分に関する書類（案）と附属明細書が財務諸表として法律上、義務付けられておまして、これに決算報告書、監査報告、会計監査報告を添えて主務大臣に提出することとされております。こちらが資料3-2から資料3-4まででございます。

これらにつきましては、本年6月29日に消費者庁に提出して、承認申請させていただいております。

それでは、資料の順に従いまして御説明をさせていただきます。

まず、1ページ目の貸借対照表でございます。資産の部としまして、流動資産と固定資産を計上しており、流動資産の合計が26億7900万円余りとなっております。このうち、現金及び預金が、25億5900万円余り。この見合いの主なものとしましては、次ページの負債の部の流動負債の運営費交付金債務、23億500万円余り。それから、未払金、未払費用、未払消費税等及び純資産の部の当期末処分利益でございます。

1ページ目の流動資産に戻っていただきまして、現金及び預金以外に『くらしの豆知識』の販売代金などの未収分として売掛金を計上しており、さらに会計基準の改訂によりまして、前年度まで貸借対照表の注記としていた賞与引当金を財務諸表上に表示することとされたことに伴いまして、賞与引当金見返を新たに計上しているところでございます。

続きまして、固定資産でございます。有形固定資産は東京と相模原の事務所の土地、建物、工具器具備品などの資産でございます。有形固定資産合計では78億9000万円余りとなっております。前年度と比較しますと、比較がここに数字として表れていませんけれども、2400万円余り減少しております。これはPC-LANシステム等の刷新等により、工具器具備品が3億1800万円ほど増になっている一方で、減価償却費を約3億円計



上しているなどが要因となっております。無形固定資産はソフトウェアと電話加入権を添付しております。

投資その他の資産でございますが、こちらも先ほどの賞与引当金見返と同様に、会計基準の改訂により退職給付引当金を財務諸表上に表示することにされたことに伴いまして、退職給付引当金見返を新たに計上しているところでございます。有形固定資産、無形固定資産、その他の資産を合わせた固定資産の合計が89億5900万円余り、流動資産と合わせました資産合計としましては116億3800万円余りとなっております。

次の負債の部でございます。先ほども説明しました流動負債のところですがけれども、こちらが合計で26億4900万円余り。このうち、運営費交付金債務の23億500万円余りでございますけれども、こちらはPIO-NETの刷新等に要する経費に充てるため、翌年度に繰越しをしているものでございます。

次に、固定負債でございます。こちらは資産見返負債と長期リース債務、退職給付引当金の合計で15億2700万円余りとなっておりますところでございます。これら流動負債、固定負債を合わせまして41億7700万円余りとなっております。

次の純資産の部でございますけれども、資本金は政府から出資していただいたものでございまして、こちらが89億100万円余りとなっております。資本剰余金ですが、施設整備費補助金で取得した固定資産、東京事務所の耐震改修工事等でございますけれども、この見合いの経費。それから、特殊法人から承継した資産の減価償却費と除却分、電話加入権の減損分や減損損失相当累計額ということで計上しているところでございます。合計でマイナス15億3800万円余りとなっております。

なお、この中のその他の行政コスト累計額というものですが、こちらも会計基準の改訂によりまして、独立行政法人の会計上の財産的基礎が減少する取引について表示することとされたため、こちらに記載しているところでございます。

利益剰余金は9800万円余り。このうち、当期末処分利益は4900万円余りです。この要因は後ほど損益計算書でも出てまいりますけれども、PIO-NET端末上のリース資産の会計処理に伴う利益が300万円ほどありまして、運営費交付金債務の収益化に伴う利益が4600万円。これらを合わせまして4900万円となっております。

以上、純資産合計が72億6000万円余り、負債・純資産合計で116億3800万円余りとなっております。

続きまして、3ページ目の行政コスト計算書でございます。こちらは独立行政法人がアウトプットを生み出すために使用した全てのコストを示すということで作成しているものでございます。こちらも会計基準の改訂により今回から作成しておりまして、従来、行政サービスコスト実施計算書で開示しておりました国民の負担に帰せられるコストは注記として記載しているところでございます。

この行政コスト計算書の中身ですがけれども、まず、損益計算上の費用として42億1200万円余りを計上しており、その他の行政コストは損益計算書に表れない、言わば隠れた支出

ということになりますけれども、承継資産の減価償却相当額などで9200万円余り計上しているところでは、これらを合わせました行政コストは全体で43億400万円余りになっております。

続きまして、4ページ目の損益計算書でございます。これは1年間の発生ベースに基づく費用と収益でございますけれども、経常費用は業務経費と一般管理費に分けて掲載しております。

業務経費は減価償却費を含めまして26億3500万円余り、一般管理費は減価償却費を含めまして5億8500万円余りとなっております。リース資産の利息相当分である財務費用を合わせた経常費用合計として32億2400万円となっております。

続きまして、5ページ目の経常収益でございますが、運営費交付金収益が27億7900万円余りとなっております。これは令和元年度に国から交付されました運営費交付金等を経常費用に充てるために収益化した額でございます。これと業務収益から雑益までを加えました経常収益の合計が32億7300万円余りとなります。経常費用と経常収益との差が経常利益で、30年度は4900万円余りの経常利益となります。

固定資産除却損及び除却に伴う資産見返運営費交付金戻入、会計基準の改定に伴う賞与引当金及び退職金給付費用の会計処理相当分を加減算しまして、当期総利益は4900万円余りです。この当期総利益は先ほど当期未処分利益として計上したものと同一ものですが、ファイナンス・リース取引が損益に与える影響額300万円を除いた当期の総利益は4600万円余りということになります。

6ページの純資産変動計算書でございますが、こちらはやはり会計基準の改定に伴って今回から作成しているものでございます。貸借対照表の純資産の部について、1年間の変動状況とその内訳を示したものですので、詳細説明は割愛させていただきます。

7ページ目のキャッシュ・フロー計算書でございますが、こちらは現金ベース、すなわち期間中の現金、預金の動きを計上したものでございます。まず、業務活動によるキャッシュ・フローでございますが、こちらは原材料、商品またはサービスの購入による支出、人件費支出が支出、その他の業務支出が現金の出でございますが、それらがマイナスの三角表示となっております。

それ以外が収入ということで現金の入りになりまして、利息の受払いを加減算しました元年度における業務活動によるキャッシュ・フローは13億3700万円余りの現金の増加となっております。

2番目の投資活動によるキャッシュ・フローでございます。こちらは定期預金の払戻しや預入による現金預金の増減、有形固定資産の取得による現金の減少により3億3400万円余りの現金が減少しています。

3番目の財務活動によるキャッシュ・フローですが、これはリース債務の返済により1億5000万円余りの現金の減少となります。この結果、資金の増加額が8億5200万円余りとなりまして、資金期末残高は25億5900万円余り、注記にありますように貸借対照表の現金

及び預金勘定と一致しております。

続きまして、8ページの利益の処分に関する書類ですが、こちらは当期末処分利益4900万円余りを積立金として整理しているものでございます。

9ページから11ページが重要な会計方針です。こちらにつきましては、運営費交付金収益化基準は業務達成基準及び期間進行基準を採用し収益化を行っているという記述のほか、会計上必要な、定められた記載をしています。

12ページから18ページまでが附属明細書で、先ほど貸借対照表のところで説明しました資産等の明細になります。こちらの説明は省略させていただきますけれども、17ページ目にセグメント情報として事業のまとめりごとのセグメント情報を掲載しております。

最後に決算報告書を添えておりますけれども、これはセグメントごとに収入と支出の予算額と支出額を比較したものでございます。これにつきましても説明は省略させていただきます。

簡単ですが、以上でございます。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。三澤部長、ありがとうございました。

続きまして、国民生活センターの令和元年度財務諸表、決算報告書に対する監査結果につきまして、鈴木監事から御報告をお願いいたします。

○国民生活センター鈴木監事 監事の鈴木でございます。

資料3-3の監事の監査報告と、資料3-4の会計監査人の監査報告書を御覧ください。

岩田監事とともに、当該事業年度を通じてセンターの業務を日々監査してまいりました。その結果、センターの業務は法令等に従い、適正に実施され、また中期目標の着実な達成に向けて効率的かつ効果的に実施されていることを確認いたしました。

内部統制システムの構築、運用も理事長のリーダーシップの下、着実に進展していると思います。財務諸表及び決算報告書並びに事業報告書につきましては、会計監査人からの適正意見を頂いておりますが、日常の監査及び会計監査人との種々のコミュニケーション等を通じて、その監査の方法及び結果は相当であると判断いたしております。

なお、次年度の課題といたしましては、先ほどからお話が出ているような、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたいろいろな業務の修復というか、キャッチアップというか、そういう点と、来年の4月から適用されます働き方改革の推進といった事項が挙げられると思っております。

以上でございます。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。鈴木監事、ありがとうございました。

以上の財務諸表の説明と監査報告に関しまして、御質問等がございましたら、よろしくをお願いいたします。

いかがでしょうか。よろしゅうございますか。

(首肯する委員あり)

○消費者庁地方協力課太田課長 何かまた御質問などございましたら、事務局までお願い

いたします。

最後に、資料4といたしまして今後の予定というものを付けておりまして、こちらにつきましては事務局のほうから説明させていただきます。

○消費者庁地方協力課平島課長補佐 平島でございます。

今後の予定について説明させていただきます。

今回の第2回有識者懇談会につきましては、既にメールで御連絡しておりますとおり、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、書面による持ち回り開催とさせていただきます。

本日の国民生活センターからの説明と委員の皆様からの御意見を踏まえまして、資料1-2の総合評定表、資料1-3の業務実績等報告書に主務大臣の評価を記載した資料を8月12日にメールさせていただきます。また、印刷したものも併せて郵送させていただきます。

委員の皆様におかれましては、2週間後の8月19日までに御意見をメールで頂ければと存じます。委員の皆様からの御意見を踏まえた主務大臣評価案につきまして、こちらのほうで大臣決裁を得た上で、年度評価及び期間実績評価を9月10日に公表と総務省への提出を予定しております。

私のほうからは以上になります。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。

スケジュールのほうは以上でございますので、お手数でございますが、どうぞよろしくお願いいたします。

以上で本日予定された議題は全て終了いたしました。委員の皆様から何か全体を通してございますか。瀧澤委員、よろしくようお願いいたします。

○瀧澤委員 評価に関することでは全くないのですが、瀧澤です。度々すみません。

最近の国民生活センターに持ち込まれる案件の傾向を教えてくださいたいのです。特に、コロナが発生しまして、多様な商品、科学的な根拠がないようなものが市場に氾濫していて、場合によっては健康被害を及ぼすようなものもあるかと思うのですけれども、それに対してどういうケースがあって、どういう対応をされているか、ちょっと情報共有をしていただければ大変助かります。よろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課太田課長 ありがとうございます。

国民生活センターのほうからいかがでしょうか。

○国民生活センター宗林理事 例えば最初はマスクの問題もございましたが、マスクについては多くの苦情も来ていますが、最初のうちはやはり品薄ということで、何とか飛沫を防ぐために自分の分を確保していただくほうが先かなということで、全体を眺めてのテストは控えておりまして、その代わり個別の商品として苦情が入ってきたものを徐々に実施していったという経緯がございます。

そして、現在ですけれども、今、瀧澤先生も御懸念の、例えば消毒剤、除菌剤というも

ので、この前、三省合同の公表もございました。次亜塩素酸水であったりとかエタノールについて、この辺りが表示と実際、使い方というところで大分乖離があったり矛盾があったり分からなかったりということがございますので、検討をしているところでございます。以上でございます。

○消費者庁地方協力課太田課長 ありがとうございます。

何かございますか。

○瀧澤委員 どうもありがとうございます。

先ほどA評価を受けたものでAmazonと連携してというお話がありましたけれども、やはり消費者の、必要としている人の手元に情報が届くというのは非常に重要だと思っていて、他省の例で申し訳ないのですけれども、厚生労働省でCOCOAという接触通知アプリが非常に課題を抱えているという話がありまして、あれはやはり単独のアプリを作ってしまったために、心がけのいい人はそもそも危険な場所に行かないという、情報の受け手と発信したい人のミスマッチがあるのですよね。そういう意味で言いますと、国民生活センターさんのホームページはある程度認知が広がっているとは思いますが、本当に必要ところに情報が行くにはやはりその人たちの目線の高さにあった情報発信の仕方が大事だと思うのです。

ちょっと話が長くなって申し訳ございませんけれども、例えばお守りのように首から提げてコロナをやっつけるというような、何か薬剤が塗ってあるようなものがあるそうですが、そういうものをそもそも信じてしまう人は多分、国民生活センターのホームページのぞくようなことはないと思うのです。そういう人たちに届く情報のチャンネルというところ、もしかしたらワイドショーですとか、あとはすごく普及率の高いLINEというメディアを使うということかと思えます。その辺はもちろん皆さんはプロですので重々承知していらっしゃると思えます。現在のような非常事態の中にあるなかではとくに、国民生活センターを頼りにさせていただきたいと思えますので、ぜひよろしく願いいたします。

○国民生活センター宗林理事 宗林です。瀧澤先生、御意見どうもありがとうございました。

先ほどAmazonのお話をさせていただきましたが、ヤフー、楽天の辺りもプラットフォームは全体的に大きな業界の市場、プラットフォームということでございまして、Amazonだけに限らず幅広く情報提供をさせていただいております。楽天でも、個々にではなくてもその問題の商品についてはホームページ上に出していただくことがかなりの効果になっているという現状がございますので、引き続き実施していきたいと思っております。

それから、最後にお話がありました首からかけるものですが、これは二酸化塩素というものをに入れて、その周りがウイルス除去できるというものでございますが、これは実は少し前にもうテストをしておまして、その公表物が、前のものにはなるのですが、Googleなどでヒットしてきますので、今でも国センのホームページの中ではかなり多くの方が見ていらっしゃるという状況でございます。テストしたものの自体は何年か前ですけれ

ども、情報としてはほぼ変わっておりませんので、そちらの情報を今、活用していただいているのではないかなと思います。

以上でございます。

○消費者庁地方協力課太田課長 太田でございます。

消費者庁といたしましても、国民生活センターの情報などをしっかり踏まえて、消費者への情報提供、注意喚起、あるいは事業者への要請や行政処分など、機動的にしっかり対応してまいりたいと考えております。

そのほか、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、これをもちまして、本日の第1回の有識者懇談会を閉会させていただきます。長時間にわたりまして御審議いただき、誠にありがとうございました。

注1：資料1－3「令和元年度業務実績等報告書」の121ページ「一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減【項目NO.27】」における一般管理費決算額の対前年度予算増減比9%に関する説明が誤っていたため、同ページの一般管理費決算額の対前年度予算増減比の達成目標である3%以上の削減は達成していないが、一般管理費及び業務経費の決算額の対前年度予算増減比の達成目標である1.21%以上の削減をすることについては達成した旨の訂正説明を行った。

注2：資料1－3「令和元年度業務実績等報告書」の121ページ「一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費の削減【項目NO.27】」における一般管理費決算額の対前年度予算増減比9%に関する説明が誤っていたため、同ページにおける決算額の対前年度予算増減比の達成目標については、一般管理費は3%以上の削減、業務経費は1%以上の削減、若しくは、一般管理費及び業務経費は1.21%以上の削減が求められている中で、令和元年度の対前年度予算増減比の実績は、一般管理費は、9%の増加、業務経費は16.2%の削減、一般管理費及び業務経費は13.6%の削減となっており、一般管理費及び業務経費の達成目標である1.21%以上の削減を達成していること等を総合勘案し、評定をBとした旨の訂正説明を行った。