

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
第1回議事録

消費者庁消費者教育・地方協力課

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 議事次第

日 時：平成29年7月27日（木）14:00～15:51

場 所：中央合同庁舎第4号館共用第3特別会議室

1. 開 会

2. 議 題

- (1) 国民生活センターによる項目別評定表の自己評価（年度評価及び見込評価）の説明及び業務実績報告書の説明、委員意見等
- (2) 国民生活センターによる財務諸表の説明及び監査報告、委員意見等

3. 閉 会

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 それでは、定刻となりましたので、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」を開催いたします。

本日、当課の金子課長は別の用務で少しおくれておりますので、それまで代理で私が議事進行を務めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

それから、本日の出席委員ですけれども、瀧澤委員におかれましては御欠席ということになりまして、事前に御意見は伺っておりますので、後ほど質疑応答の際に当課から少し御説明をさせていただきたいと思っております。

今年度は、国民生活センターの平成28年度実績の年度評価に加えまして、平成25年度から29年度までの中期目標期間、5年間の見込評価も実施いたします。委員の皆様にご審議いただく分量を、少し増加させていただくこととなりますけれども、何とぞよろしくお願いいたします。

それでは、事務局から本日の配布資料について確認をさせていただきます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課古川課長補佐 座席表のほかに、長いタイトルの「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の開催について」という資料がございます。この資料は例年、同じものでございますので、説明自体は省略させていただきます。

お手元に議事次第があると思いますが、この議事次第の下半分に本日の配布資料のリストがございます。このリスト順に説明いたします。

資料1-1ですが、これは評価基準でございます。これも例年同じものでございますので、説明は省略させていただきます。

資料1-2は総合評定表の様式です。これも去年と同じものですが、本日は様式の配布だけで、総合評定表を使うことはございません。本日は資料1-3の平成28年度評価の項目別評定表をメインに御審議いただくこととなります。

それから、新たに加わっていますのが資料1-4と資料1-5でございます。資料1-4も様式でございまして、見込評価の総合評定表の様式です。年度評価の総合評定表と同様の見込評価の総合評定表を、次回の第2回懇談会のときに御審議いただく予定となっております。資料1-5は第3期中期目標期間の見込評価の項目別評定表でございます。したがって、本日は先ほどの年度評価の項目別評定表と見込評価の項目別評定表、この2つをメインに御議論、御審議いただくこととなります。

資料2-1と資料2-2でございますが、こちらは国民生活センターの業務実績報告書と、その別添資料でございまして、委員の先生のお席には黄色い紙ファイルで2つをとじてございます。

資料3-1と資料3-2でございますが、こちらは平成28事業年度の財務諸表と、その内容に対する監査報告でございまして、後ほど監事の方から御報告をいただくこととなっております。

最後に、資料4が今後の予定を記載した1枚紙でございます。

資料は以上でございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 欠けている資料とか、特段大丈夫でしょうか。もしなければこちらに余りがございますので、隨時言っただければと思います。

それでは、議題に入らせていただきます。配布しております資料1-3及び資料1-5の項目別評定表でございますけれども、国民生活センターの平成28年度の年度評価93項目と、中期目標期間の見込評価101項目についてセンターの自己評価が記載されておりますので、これについて国民生活センターから御説明をしていただくこととなります。

委員の皆様におかれましては、事前にメールでも配布させていただいております資料1-3、資料1-5、それから、それに関する本日の国民生活センターからの説明に対して御意見、御質問等を頂戴できればと存じます。

それでは、国民生活センターの西総務部長、御説明をお願いいたします。お時間の関係もでございますので、それから、事前にお目通しもいただいているということでございますので、概略について御説明をいただければと思いますので、よろしくをお願いいたします。

○国民生活センター西総務部長 よろしくをお願いいたします。

まず最初に28年度の項目別評価表、資料1-3でございます。全体111項目で、非該当、評価せずが18項目あるため、全体で93項目の自己評価をしているところでございます。

全体として自己評価でA評価が9項目、B評価が78項目、C評価が6項目でございます。

ポイントとしまして、まず27年度の評価より自己評価を上げた項目が9項目ございますけれども、このうち主なものについて御説明させていただきます。

まず資料の右肩に項番を振っておりますけれども、項番5で給与水準でございます。これはラスパイレス指数を100.0という目標がございますが、27年度は100.3でございましたけれども、28年度は98.1ということで、100.0を下回っておりますので、昨年度はC評価でございましたけれども、今年度はB評価と変えております。

項番18、P I O - N E T刷新、登録日数の短縮というところでございます。25年度以降、P I O - N E T刷新に向けて関係機関との調整等を図った上で27年度に刷新したところでございまして、目標が10日以内ということでございましたけれども、28年度におきましては登録期間短縮ということで7日間となりました。したがって、10日間を基準といたしますと達成としましては130%ということで、A評価をつけさせていただいております。

続きまして、項番27の報道機関を通じた情報提供でございます。ここの計画としましては、年間50件以上の情報提供を行うという目標でございます。28年度におきましては68件ということで、50件を上回って達成度136%でございます。したがって、昨年度はB評価でございましたけれども、今年度はA評価ということで自己評価をしております。

自己評価を上げた項目は全体で9項目ございますけれども、主な3項目について御説明をさせていただきました。

逆に昨年度より評価を下げた項目が2項目ございます。1つ目は項番で言いますと7の随意契約の見直しというところがございます。随意契約の適正化につきましては毎年度取り組んでいるところがございます。28年度においていわゆる競争性のある随意契約ということで、全体40件のうち31件ということで、割合が77.5%という状況になりました。目標としましては、平成27年度に調達合理化計画ということで、26年度の実績値、約86%を下回らないように努めるということで数値があったところがございますけれども、これを若干下回ったということで、今年度につきましてはC評価ということで、昨年度より評価を下げている状況でございます。

28年度の評価の主な点については以上でございます。

続きまして、第3期中期目標期間の見込評価に移らせていただきます。これは28年度が中期目標最終の前年度ということで、独立行政法人通則法の32条1項第2号に基づきまして作成したものでございます。全体としては非該当以外で101項目ということで、A評価としては8項目、B評価は88項目、C評価は5項目とつけさせていただいております。

御説明としましては、まずAとした項目を御説明させていただきたいと思っております。まず最初に、先ほども28年度の結果で御説明いたしましたP I O - N E T刷新、登録ということで、資料としましては39ページでございますP I O - N E Tの刷新（登録日数の短縮（全国分））というところがございます。これは先ほど申し上げましたとおり、P I O - N E T刷新ということで入力項目の見直し、仮登録の仕組みの導入というようなところを着実に進めまして、先ほど申し上げましたとおり、28年度におきましては登録期間が7日となっております。29年度においても同様の取組を考えておりますので、所期の目標を十分に達していると考えまして、A評価としているところがございます。

次に、項番としましては27、ページ数で言いますと58ページでございます。報道機関への情報提供。これも先ほど申し上げました項目ではございますけれども、毎年度機動的に記者説明会を開催するというので、50件以上の情報提供を行うことを目標にした期間中の目標でございますが、各年度平均で言いますと70件という状況でございます。したがって、50件を140%上回る70件という情報提供をしており、29年度におきましても同様の情報提供に取り組むこととしておりますので、所期の目標を十分に達成しているということでA評価をつけてございます。

もう一つ、52番というものがございまして、これはページ数で言いますと113ページでございます。消費生活センター等への消費生活相談緊急情報の発行というものでございます。これは相談にかかわる情報を各種センターに情報提供を行っていくことこの目標でございますけれども、計画としましては月2回以上掲載するというような中期計画を立てていたところがございますが、毎年度、定例号というものを2回発行しているということ。それから、これ以外にも臨時号を発行したということで、各年度平均、大体58回情報提供をしているという実績がございますので、これは基準値ということで平成24年度の40回というものが基準値と考えますと、140%ということでございますので、Aという評価をした

ところでございます。

逆に次はCと評価したものについて御説明をさせていただきます。これは全体で5項目、先ほど申し上げましたとおりでございますけれども、項番8、ページ数で言いますと18ページでございます。保有資産の有効活用ということで、相模原事務所の研修施設における稼働率の確保という点でございます。

この計画自体は27年度から中期目標の改正、中期計画の変更によって設けた項目でございまして、27、28、2か年の実績ではございますけれども、宿泊稼働率がそれぞれ27年度においては目標値65%、実績値が42.3%、28年度が目標値61.9%、実績値41%という状況になっております。ただ、稼働率だけ見ますと目標値を下回っているという状況ではございますが、この稼働率を達成するために、それ以降のさまざまな取組ということで研修コースを増やす、それから、施設の整備を図る、環境を整えるといったような取組を通じて稼働率をはかるという形になっておりますので、それぞれの項目につきましては達成している部分もあるということもございますので、この項目についてはC評価ということで自己評価をつけたところでございます。

もう一つ御紹介させていただきますと、項番8に関連するところでございますけれども、ページ数でいきますと21ページでございます。文章としては22ページに書いておりますが、中期目標、中期計画に各年度に沿って業務を実施しておりまして、研修コースにつきましては、計画したものよりもコース数を上回るような計画を毎年度つくりまして実施しているということ。それから、再開する前のコースが大体23コースでございましたけれども、3倍以上実施したというような状況がありまして、目安である定員に対して全員が受講するという前提でつくった人員数にとりましては、全員参加させることができなかったということで、数字的にはこの人員を達成できなかったところでございますけれども、コース数は上回っていること。それから、受講者のニーズに応じました研修コース数、研修日程の短縮、研修内容の変更等、受講者の意向を踏まえまして事業を拡大して実施したというようなことを実施してきております。また、29年度においても同様な取組を一層積極的に取り組むことをしておりますので、これらのことを総合的に勘案してC評価としたところでございます。

28年度の年度評価、及び、第3期中期目標期間の見込評価につきまして、簡単ですが、主な自己評価の説明は、以上でございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 ありがとうございます。

それでは、委員の皆様方から御意見や御質問を頂戴したいと思っておりますが、まず初めに本日御欠席の瀧澤委員からメールで御質問が届いておりますので、この場でお伝えをさせていただいて、国民生活センターから御回答をいただきたいと思っております。

それでは、お願いします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課古川課長補佐 瀧澤先生からは、御意見と御質問の両方を頂戴しております。

まず御意見のほうでございますが、項目は年度評価と5か年の見込評価において同じでございますので、資料1-3の年度評価の資料で御紹介をさせていただきます。

まず項番29でございます。こちらにつきましては瀧澤先生から御意見が1つございまして、JISのアクセシビリティ調査、下の業務実績のJIS X 8341と書いてある部分でございますが、こういったJISのアクセシビリティ調査を行うことについて、改善に向けて意欲的に国民生活センターが取り組まれていると感じているということでございまして、これは肯定的な評価の御意見でございます。したがって、国民生活センターからこの御意見に対する特段の対応は、必要なかろうと思っております。

もう一つの瀧澤先生からの御質問のほうでございますが、こちらは項番31でございます。表の2. 主要な経年データの①主要なアウトプット（アウトカム）情報の欄ですが、ウェブ版「国民生活」の国民生活センターホームページへの掲載という電子的な発信に対して、国民からの全記事総アクセス数実績値が表に記載されていまして、これが平成28年度は555万235件ということで、前年度の平成27年度、269万9,068件に比べてアクセス件数が倍増しているということですので、これについては肯定的評価のコメントがなされています。

さらにもう一点、肯定的な評価としましては項番35をごらんいただけますでしょうか。「見守り新鮮情報」と「くらしの危険」というものについてもアクセス件数が増大しています。「見守り新鮮情報」は、PDF版アクセス件数という実績値がございまして、平成28年度が35万6,284件と前年度に比べて増加しており、また、一番下の「くらしの危険」のアクセス件数の実績値が平成28年度は23万9,551件と、前年の20万6,511件に比べまして増大しています。この2つの指標につき国民生活センターの自己評価はBですが、非常に評価できるものではないかという瀧澤先生の御意見です。これに対し、項番36の「消費者トラブルメール箱」と「FAQコーナー」の実績値につきまして、「消費者トラブルメール箱」へのメール件数は13万6,348件で、前年度の16万2,000件から減っており、また、「FAQコーナー」へのアクセス件数も平成28年度は13万2,054件で、前年度の15万7,653件から減っているということでございまして、項番31と35はアクセス数が大幅に伸びているという状況に対して、逆に36番はメール件数とアクセス数が減少しています。ウェブからの発信というものが必ずしも全て右肩上がりに上がっていったわけではないようなのですけれども、これらの違いが一体どういうところから生じているのでしょうか、というのが瀧澤先生の御質問でございます。

この点につきまして国民生活センターからお答えを頂戴できればと思いますが、いかがでしょうか。

○国民生活センター西総務部長 それでは、お答えしたいと思います。

まず「国民生活」「見守り新鮮情報」「くらしの危険」へのアクセス数の伸びですけれども、センターとして考えていることは、相談員の方とか一般の消費者の方への周知が進んだというようなこと。それから、当然内容にも大きく影響する部分があるかと思っておりますので、タイムリーなネタというか、情報を取り上げていることでアクセス数が伸びている

のではないかと。それから、今年度は特に恒常的に毎月、記事によってぼんと上がるといったことではなくて、毎年度、毎月、定期的に増えているという状況がございますので、どこかにそういった情報があるよという他機関のところで御紹介とか、そういうものがあって購読者が増えているといったようなことが推測されると考えております。

「消費者トラブルメール箱」と「FAQコーナー」のアクセス数が減少しているということでございますけれども、これも推測ということになってしまいますが、従来より「消費者トラブルメール箱」に寄せられる情報というのは、情報通信関係の相談が非常に多いというような現状がございます。これらの情報通信関係は近年、特にトラブルが多いといったようなこともありますので、当センターのホームページでの注意喚起や記者公表をしたり、いろいろ情報提供をしているといったような状況。それから、他法人のさまざまな他機関、こういったIT系の独立行政法人でも情報提供をしているということで、トラブルに対応するための答えの答え先がたくさんあるといったようなことが考えられまして、そういったことから「消費者トラブルメール箱」に相談を寄せる、あるいはセンターのFAQを見なくてもほかで情報が入手できて、トラブルが解決できるのではないかと推察しているところでございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 ありがとうございます。

それでは、この後は御出席の委員の皆様方から御意見、御質問をいただきたいと思っておりますけれども、いかがでしょうか。升田委員、よろしく申し上げます。

○升田委員 第1番目は、28年度の評価について、全体的におおむね妥当と思うのですが、理由をいろいろ拝見すると、実態がどうかという問題と、その実態を正しく表現されているかどうかという問題があって、数値目標については数字が出ていますので、それは余りほかの評価ということはないと思うのですが、数値の目標でない理由で評価しておられる部分について、なぜそういう表現になるのかという根拠がよく分からないのが散見されるところではあると思うのです。それはお気づきだと思うのです。

例えば28年度の評価の先ほどの新しく追加した項目の中で、地方移転について評価しておられるところがありますけれども、地方移転はなかなか大変な課題であり、消費者庁にとっても大変だと思うのですが、ここを拝見しますと必要な整備を開始したことを踏まえBとしたと書いてあるのですが、そもそも何が基準で、必要というのがどの程度で、なぜそれがBになるのか。その表現ぶりが、多分これもお気づきだと思うのですが、大変な中やっているので標準でいいのかというお考えも1つあろうと思うのですが、ただ、文章的に言うとそこはどうかというのがあります。

そのほかにも、例えば、先進的な取組をしているんだという表現ぶりのところがあるのですが、確かに前々から国民生活センターで新しい方向性を見出さないといけないということは、いろいろ御検討になっていると思いますし、P I O - N E Tも刷新されてから早期警告みたいなことでいろいろ御努力しておられることはそのとおりだと思うのですが、ただ、先進的な取組といきなり出てくると、そもそも何が普通の取組であって、そ

れがなぜ先進的な取組になるのかという理由がはっきりしないです。気持ちは分かるのですが。

ほかにも、例えば、他の機関と協議したと書いてありまして、積極的に取り組んだみたいなことが書いてあるのですが、それらは積極的でも何でもなくて、積極的にという言葉を使う以上は、何か特別なことを求めてやらないと積極性というのは出てこないと思うのですけれども、ルーチンでやっておられるときに積極的という表現ぶりというのはなぜなのか。それがもし評価に大きな影響を与えているとすれば、それはちょっと言い過ぎかなという気がしないでもないというところがあります。全体的に言えばです。

そのほかに1-3を見ますと、最後のところになると大体は非常に典型的なものが出てきて、理由も少ないところがあって、なかなか数値目標が出ていないのは書きづらいというところもあると思うのですけれども、例えばよくよく読んでみると国民への情報提供の強化、ホームページ云々という項目があって、これは項番のいくつになるのですかね。

○国民生活センター西総務部長 項番30です。

○升田委員 そのうちの②、これですね。これの自己評価のところをよくごらんいただくと、幾つか理由が違うように書いてあるのですけれども、非常に重複しているような印象があったのです。例えば自己評価としておられる中の最初の段落で、緊急性の高い問題について云々したと書いてあるのです。さらにというところで、緊急性が高い情報云々となっていて、同じことを繰り返し言っているのではないかと言うとあれなのですが、迅速にやっているというお気持ちは分かるのですけれども、違う理由にならない。どこが違うのかというところがあるのです。読んだときにですよ。

2つとも結局キーワードになっているのは緊急性ではないかということになると、理由は2つではなくて1つだと。そうするとどうかなというようなこととか、5年間のものも最初の総括表の2ページ目をごらんいただくと、これはキーワードを減らして活用しやすいようにしたということなのだと思うのです。ただ、これを見ると理由とされているのは、本文の内容の3行目あたりまでは、要するに現状はこうだとおっしゃっているわけです。真ん中の20番です。情報が余りにもたくさんあるからお互いに、P I O - N E T刷新に当たりというところの3行目までは、現状はこうだと言っておられるわけです。その次に新しいキーワードの運用の円滑化に対応したと書いてあるのです。そうすると、ここで評価しておられるのが、キーワードを44%とか42%削減したというところではないはずなのです。円滑化に対応したというのは、それだけで評価できるのか。つまり言葉として抽象的過ぎるのではないかというところですよ。

多分いろいろ効果が出ている。これも昨年、確か問題になったと思うのですけれども、どなたかから御質問があって、キーワードを減らしたら不便になるではないかという議論があって、いや、それはいろいろなことから充実した対応ができるんだというような御回答が確かあったと思うのですが、そうするとここでお書きになっているのは、円滑化に対応したというだけが理由になると思うのです。そうすると、そこがそれでいいのかという

ことがあります。

そのページの一番下の45番のところですが、これが先ほど申し上げた下から3行目のところに地方公共団体との研修会、外部機関との意見交換会を積極的に開催したと言うと、嫌がる人を俺たちが引っ張っているんだという、あたかも印象が積極的にという意味ではあるかと思うのですけれども、しょせん予算が決まっているからやりましたというのでは、それは多分そうならないと思うのです。そういうところがあると思います。

それから、隣のページの69番の本文の下から3行目のところに、アンケートを非常に評価しておられて、それはそれでほかのところの項目もあるのですけれども、ただ、ここで計画値を大きく上回る評価を得たと書いてあるのです。大体こういう評価のところ、ほかの項目を見ると計画値が幾らで、どうだと書いてあるのに、お忘れになったのかもしれませんが、要するにここがほかとの平仄を合わせるには数値を入れるのではないかという気がするのです。

ついでに、下から2番目の73番の本文の下から3行目、ここは評価した非常に重要なポイントとして、目標の数だけではなくて、いろいろ全国的に消費者保護のための不均等がなくなるようにやっておられるというところがポイントだと思うのです。そのために偏在をなくすということでお書きになっていると思うのですが、下から3行目に試験会場を設置し、地理的にも十分配慮したと書いてあるのですけれども、普通は配慮したなら全国地図を持ってきて、どこがどうだと。これですき間がなくなったのだろうというのが配慮の具体的内容なのですが、これで十分に配慮したというのは具体性に欠くのではないかと思います。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 ありがとうございます。

それでは、個別でいろいろあるかと思えますけれども、御回答をお願いいたします。

○国民生活センター西総務部長 まず徳島の94番、28年度評価の94番のところの準備をしてB評価。「準備とは何か」というのが御質問の趣旨だと思いますが、こちらにも計画自体が徳島オフィスの準備等を行うという計画でしたので、こちらとしては7月24日の開所に当たりまして、徳島県庁内での整備とかそういった関係で内装工事の契約を結んだとか、そういったようなことはこちら側が分かっていたので、そのまま準備という言葉で一言で終わらせてしまったのですけれども、そこをもう少し肉づけした形で整えることによって、それが準備というふうに私どもは捉えておりまして、7月に開設するので、そのためには当然、環境整備、インターネットの整備とか、そういったものも取り組んだということで準備した事実がございましたので、そこは言葉が足りない和理解いたしました。

項番30のホームページのところ、1つ目は迅速かつより分かりやすく提供するというのが中期目標になっていて、計画でも迅速かつ的確に提供するというので、なかなかどれくらい迅速かというのは数値には出ない定性的なところになってしまいますけれども、そこは毎年度、社会の関心が高まった事例を挙げまして情報提供を行ったということ。

それから、「さらに」の2つ目のところは、積極的にやった1つのツールとしてホーム

ページとかそういったことだけではなくて、いわゆるFacebookというSNSの新たな取組をしたところで、新たな情報提供手段をセンターとしては取り組んだという点もあるという趣旨で、ここの2つ目を書きました。

○升田委員 それだったらそう書けば分かりやすいのではないか。

○国民生活センター松本理事長 そう書いてあります。Facebookを開始したと。

○升田委員 その部分はそうですけれどもね。

○国民生活センター西総務部長 業務実績のほうでは利用した情報配信を開始したと書いて、自己評価のところを利用したと書いてあるだけで、そういう趣旨ではあったのですけれども。

それから、何でしたでしょう。

○消費者庁消費者教育・地方協力課古川課長補佐 92番の消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集、提供かと。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 92番の業務実績の下から2行目のところで、先進的な取組を提供したという形で書いてございます。これは具体的にどのようなことでしょうか。

○国民生活センター西総務部長 具体的な名前は入れていないのですけれども、全国消費者フォーラムという大きな講座で、一般の方とか消費者団体の方をお呼びして公表するところですが、その分科会の中で消費者団体とか事業者団体が実際に今、取り組んでいる事例を御紹介するというので、当然その御紹介するものについては先進的な取組についてそういった分科会等で御紹介するといったことをしておりますので、そういったところで先進的などという表現を使っております。ですので、センターが先進的なものを行ったということではなくて、消費者団体とか事業者団体の方が先進的に取り組んでいるものを御紹介という趣旨でございます。

○升田委員 どちらでもいいのですけれども、それがなぜ先進的な取組と言えるのか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 従来に比べて、なぜそれが先進的な取組なのかということですね。

○升田委員 それはほかでやっておられるものを紹介して、情報をできるだけ利用してもらおうということですね。それはいろいろなところでやっておられるというのは知っていると思うのですけれども、ただ、それが先進的だと表現しておられるというのは何なのか。

○国民生活センター宗林理事 先進的な取組の御紹介をお願いしますとって集めたものだからです。

○升田委員 それは会合の趣旨がそうだということですか。

○国民生活センター宗林理事 そうです。

○国民生活センター西総務部長 毎年度消費者フォーラムは開催しておりますので、そこで取り上げるものは必ず、当然さまざまな方が参考に聞かれますので、新たな取組とか、そういったものをできるだけ御紹介するという趣旨で毎年度開いているところもございま

すので、当然のことながら内容も最も先進的なものという位置づけにしております。

○国民生活センター宗林理事　そういうことで募集をかけたものをテーマとして。

○升田委員　それは先進的な取組を検討、紹介する協議会でしたっけ。何かそういうものがある、そういうものの情報を広く提供というか、そういうぐあいにしているということですね。毎回しておられるということですよ。

○国民生活センター松本理事長　毎年やっております、幾つかのセッションに分けて、公募をかけて、応募してきたさまざまな取組の中から選んで、それを各分科会で報告していただいて、ディスカッションもしていただくという取組です。消費者教育の関係では私が大変先進的だと思ったのは、佐賀大学のゼミがゼミの課題として、ずっと若者向けの消費者問題に関する取組を大学からの補助金ももらいながらやっていて、随分立派なテキストをつくって、それをゼミの課題として定期的に改訂作業をしています。そして、それを教材にして高校に行って、大学生が授業をやるという試みをやっていて、非常に素晴らしい取組だと思っております。そのような感じの非常に参考になるようなものをみんなで共有しようということですよ。

○升田委員　そうだとすれば、今、理事長のお話は皆さんのお話で言えば、少なくとも自らやっておられる先進的な取組ではなくて、そういうどこかでいろいろ情報を集めて、そのうち先進的な取組として紹介されたものの情報を広く提供というか、利用していただけるような取組をしているということですね。そう書けばいいのではないですか。これだと悪いですけども、自ら。

○国民生活センター松本理事長　そう書いてあります。全国消費者フォーラムのメインテーマは「私たちの消費が未来を変える」とし、消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組を提供したと。

○升田委員　これは業務実績ですよ。

○国民生活センター松本理事長　それを皆さんで共有できる形で提供したということだから、おっしゃるとおりのことを書いていると思うのです。

○升田委員　いや、一応その自己評価のところは必ずしもそれだけとは限らないですね。今おっしゃったように他から得た云々というのではなくて、先進的な取組に関する情報等について提供しているだけで一般化されています。

○国民生活センター松本理事長　全国消費者フォーラムというのは1つの例で、それ以外にもさまざまな媒体を使ってやっているわけで、それを全体として自己評価のところでは書けば、今おっしゃったような課題と対応のところに書かれていたことになると思うのです。ただし、我々が消費者教育に直接取り組んでいるわけではなくて、我々の任務は先進的な消費者教育の取組事例を全国で共有できる状況にするということなので、それを書いているつもりです。

○升田委員　本件のもともとの項目は、一番上に書いておありのように情報を収集して提供するということですね。情報収集というのはほかから、つまり何かそういうイベント物

があって、そこでの情報だけではなくて、本来自ら独自の企画で収集してもいいわけですね。

○国民生活センター松本理事長 そうしているのです。

○升田委員 そうしておられるのですか。それはどこに。

○国民生活センター松本理事長 全国消費者フォーラムというのは我々の独自の企画ですから、そこに全国から応募してくださいと。

○升田委員 フォーラムは分かりました。それが1つの例であることは分かるのですが、例えばその前のところでも、このところは全部先進的取組のところにくっっておられるのですけれども、親子教室、消費生活展での云々、企業の先進的取組を紹介したと書いてあるのですが、これはどこが先進的取組なのですか。

○国民生活センター川辺理事 これは実は親子教室という、よく夏休みにやるやつがありますけれども、それを消費生活相談員の方がどうやったらおもしろい実験ができるかなというのがメインの講座でした。そこに企業名は忘れてしまいましたが、おもしろい消費者教育をされている企業の方をお呼びして、そこで説明をしたということです。

○升田委員 私の最初の質問と疑問は、先ほどのフォーラムはみんなが先進的取組だと言ってやっているから、そうだという御説明でしたけれども、そもそも先進的取組というのは何を基準に先進的取組だとおっしゃって、今の親子教室だとかそんなことは昔からやっているような気がするのですが。

○国民生活センター川辺理事 親子教室の話については、実は多分初めてで余りやっておりませんが、我々はその中で先進的だと思われる企業の方々をお呼びして、消費生活相談員の方に御紹介する。

○升田委員 その先進的な内容を具体的に説明してくださいと先ほど申し上げたのです。

○国民生活センター松本理事長 普通は従来と違った切り口、アプローチの仕方ということです。毎年同じような団体に同じことをやってもらっても先進的でないですから、そういう観点から当然探してやっていますが、具体的な事例と言われると、今すぐには多分出てこないでしょうから、後ほどお知らせすることにいたします。

○升田委員 いや、ここでの議論は別にそれがいいとか悪いとか申し上げているわけではないのです。それをどういう認識でおやりになっているかというのが私の第1に知りたいところで、今、理事長がおっしゃるように、従来やっていないものを新たに発見したということなのですから、そういうものを見つけてきたから、これは社会に広く有用だから紹介したいという意味でお使いになっているなら、それはそれで1つの考え方だと思います。だけれども、普通、先進的と言うと従来いろいろ実践を積んできたけれども、だめだと。新たな視点でそれを乗り越えるべく始まったというようなイメージだと言葉上、考えるのが普通だということになると、どうもそういうプロセスではないわけですね。新しくいろいろ新規の取組をやっているなという意味で、これも1つ紹介するのは意味があるということで紹介しているということなら、それはそれで1つの考え方でいいのですけれど

ども、それはちょっと意味合いが違う場合もあるのではないですかということで申し上げます。

○国民生活センター西総務部長 先進的といろいろなところに書いている部分については、当然、全国で全く本当にトップを進んでいるかどうかは誰にも分からないのですけれども、ただ、センターが初めて取り扱うこと、あるいは直近でそういう取組をしているところの御紹介をするという中においては、当然その紹介するものは直近で行われている、あるいは取り組んでいる。各企業さん、団体さんが取り組んでいるものを紹介するということなので、当然それは先進的なものであろうということになるかと思いますので、そういった意味での先進的。対外的に「それは先進的だね」と評価されているものをセンターが紹介しているわけではございませんけれども。

○升田委員 そうですよ。今おっしゃったように言葉としてはトップのという意味合いが強過ぎるところがあると思うのです。しかし、課題がそうなっているからしょうがないと言えしょうがないのですけれども、そこのところはどういう認識かなというのが私の質問であり、疑問であるということです。例えば新大陸の発見と言ったって、見つけたほうは新大陸かもしれないけれども、住んでいる人にとっては別に新大陸でも何でもないということがあるわけで、トップとか新規という意味合いとは若干違うのかなという感じだというのは分かりました。

○国民生活センター松本理事長 消費者教育の分野でトップという位置づけは多分できない。大学受験合格率であれば数字でトップだ、2位だと言えるけれども、消費者教育では言えない。そうするとトップか2番目か3番目かが重要なのではなくて、今までと違った切り口で新しいことをやって、全体を引っ張り上げようとしているというところで先進的という表現。従来とは違うというところだと思うのです。

○升田委員 そうでしょうね。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 よろしゅうございますでしょうか。

そのほかお答えいただくのは。

○国民生活センター宗林委員 何番でしたでしょうか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 協議したということについて、「積極的に」協議したという表現があったということでございます。

○升田委員 28年度の総括表のところもありますけれども、例えば5年間の見込みのもので言うと2ページの一番下に、意見交換会を開催したというぐあいに書けばいいのに、なぜ積極的に開催したとなるのかということと、もし積極的にいうところを評価の重点として置かれているとすれば、それはいかがでしょうかというのが質問です。

○国民生活センター西総務部長 これは特にどこにも求められているものではありませんけれども、センター自身のADRを活用してもらうことが重要であるということから、センター自らが説明会を開催して周知を図っていく。それでADRを活用していただくというようなことをしておりましたので、そういった面で積極的にセンターが自分たちのAD

Rという組織をほかの人たちに理解してもらい、活用してもらい、活用していただくこと、という趣旨で積極的というふうに記載しています。

○升田委員 そうすると、卒然と積極的という言葉だけが出てくるわけで、つまり積極的というのは特定の目的、動機のために、自ら主導的にこれこれを開催したという意味で積極的に開催したと書かないと、やはり積極的ということだけで全てをあらわすのは無理があるのではないかという気がするのです。

○国民生活センター西総務部長 このところは中期計画の見込評価ですので、基本的には4か月以内に手続を終了するように努めるといったところがありますので、基本的にはいわゆる全体として平均で九十何日でA評価をつけているという部分では、定量的な部分でA評価になっている。さらに肉づけと言ったらおかしいですけども、ここに書いてある4か月以内に手続を終了するように努めるとということだけではなくて、さまざまな取組の1つとしてやったということを書かせていただいたところでございます。

○升田委員 ただ、そうするとほかにも散見されるのですけれども、28年度の評価の2ページの60番、本文の下から2行目にカリキュラムなんかを積極的に各講座に取り入れたと書いてある。

○国民生活センター西総務部長 この積極的につきましては、中期計画、年度計画でコース数を増やすということで、コース数については増やしてやっています。ただ、いわゆる予定定員の72×講座数の部分ではなかなか満たない部分がある。だけれども、その中でも講座を実施する創意工夫というところで、できるだけ多くの受講者を増やすためにセンター自らがそのカリキュラムについてできるだけ多くの人を呼び寄せるための努力をしたというところの定性的な部分を書かせていただいたところです。

○升田委員 そちらのほうは従来にないものを新たに始めたという意味では積極性があると思うのですけれども、プラスしてそういう積極性だけなのか、特定の今、御説明があったように新たな指標を求めてやっておられるという経過があるのなら、そこをお書きになったほうが分かりやすい感じがします。つまり積極的というだけで全てを語り尽くせないのではないかという気がしたのです。

○国民生活センター西総務部長 あと、積極的を使う意味も実際のところはございますので。

○升田委員 気持ちは分かるのです。ただ、自分だけで分かっているといけぬ文章であり、最終的には社会の評価を仰がないといけぬ文章ですから、そういう意味での分かりやすさも必要ではないかと思うのです。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 このあたりは表現ぶりをということだと思います。

○国民生活センター松本理事長 今おっしゃっているのが、項目60の下の業務実績のところの下から2つ目のパラの4行目のことであれば、ここは積極的がなくても同じ意味だと思っています。引き続きと書いてあるのだから、従来と同じように参加型、アクティブラ

ーニングを取り入れているということで、積極的にというニュアンスを強調したいのでしようけれども、余り意味のある言葉ではないですね。求められたからという受け身的ではなくて、自分の意思でという意味で積極的にという表現を使っているのです、ここはなくてもいいかなと思います。

○国民生活センター宗林理事 ただ、うちの研修の特徴として、こういうものがあるからこそ、魅力的なんだというお声も強いので、それを引き続きできるだけ取り入れるようにという意味です。

○升田委員 私の質問の趣旨は、別に私どもも使うときには使いますから、いいとか悪いとかいう議論ではなくて、何もここで検討している人だけが読むわけではないですから、どういう意味でお使いになっているかということをもう少し分かりやすく、お気持ちはお気持ちとして一生懸命やってこの辺は成果があったということであれば、それはそれで意味があると思うのです。例えば増加したというのであれば積極的に取り組んだと言えば分かるわけですね。ですけれども、余り文脈上ははっきりしないというときに説明を求めるなり、表現ぶりを見直したりするほうがいいのではないかという趣旨です。

○国民生活センター宗林理事 ここは検討します。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 こちらは表現ぶりを少し検討していただくということでお願いできればと思います。

それから、69番目の項目のところ、アンケートの計画値のところ、数値が要るのではないかという。

○升田委員 計画値とだけ書いてあって、計画値の数字が書いていないということなのですね。

○国民生活センター西総務部長 これは追記します。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 もう一つ、73番の地域のバランスの配慮のところ、具体の20カ所というところしか書いていなくて、そのバランスについてももう少し追記があればということの御指摘かと思いますので、そのあたりも表現を工夫していただければということかと思います。

以上でよろしいでしょうか。

それでは、長岡委員からもお願いできますでしょうか。

○長岡委員 今年度、28年度の評価のほうですけれども、27年度の評価よりも上がって9項目がAランクになっているのですが、Sとかは考えられなかったのかなと思って。120%以上達成しているものもあるので。Sはないのですか。Aが最高なのですか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課古川課長補佐 S、A、B、C、Dの5段階評価で、目標の120%以上へ上回るとAで、100~120%の間がBです。

○長岡委員 120%以上へのプラス、さらに何か質的な要素が加わるとSという。

○国民生活センター西総務部長 数字上はまず120%を上回らないとSがもらえない。

○国民生活センター松本理事長 Aに加えてさらに何か。

○国民生活センター西総務部長 この評価基準というものに記載がございます。これは毎年同じものでございます。内閣総理大臣決定の資料1-1でございます。

○長岡委員 かなり頑張られているので、1つぐらいSが。

○国民生活センター西総務部長 質的なところがどこまでという議論になると思いますし、今の計画自体が、27年度に改訂される前の旧指針で策定されてそれをそのまま引っ張っているところがございますので、そうすると定量的な部分、定性的な部分の基準というのが中途半端なので、数字だけでSというのはなかなかつけがたいかなと考えております。

○長岡委員 あと細かい項目として8個あるのですけれども、まとめて言ってしまっているのですか。送っていただいた資料に項目の番号がないのでページ数で申し上げても大丈夫ですか。

まず7ページで随意契約の見直しなのですが、Cで評価されているのですが、その理由のところでは契約事業者の事業撤退という不測の事態が起こり、緊急に新たな事業者と随意契約を締結せざるを得なくなった等の理由からとあるのですけれども、これは本当に突発的というか、不測の事態なので、これをもってだめだったという話ではないと思うのです。だからこのほかに実際に数値を満たさなかった理由があるのかどうか。

○国民生活センター西総務部長 事業者が契約期間中に事業を撤退したという事業者都合により随意契約せざるを得なかったというのが1件ございましたが、それを除いたとしても26年度の84.1%の数値に達していないということがございますので、それを理由としてBはつけられないかなと判断しました。

○長岡委員 分かりました。

その次、8ページなのですが、相模原事務所研修施設における稼働率の確保というところで、後で出てくる研修の定員の人員に満たなかったというのとも関連してくると思うのですが、受講者のニーズとして「都心の便利な場所で半日の研修なら」といった意見もあったと思うのです。だからそういうものを踏まえたときに、半日の研修にしますという宿泊施設は利用しないことになってしまって、今、その達成度が100%を全然満たないのでCという評価をしていると思うのですけれども、さらに半日の研修などをやると宿泊施設は使わなくなってしまうという、ではそれを増やすためにはと考えたときに、外部利用を増やすしかないのかなという気がするのですが、実際に28年度についても外部利用が増えたということなのですが、28年度をこの数字で見た場合に、実際に外部利用と研修の人たちの割合というのはどんなものなのかなと思うのですが、外部利用を除くともっと宿泊施設の稼働率は悪くなるということですか。

○国民生活センター西総務部長 悪くなります。

○長岡委員 去年よりも悪いということですか。

○国民生活センター西総務部長 去年よりたしか外部利用の人数は増えていたと思いますので、28年度について言えば悪くなるのかなと思います。今、長岡委員がおっしゃったように、研修受講生のために東京都心でやれば受講者が増えて、参加人数は増えるけれども、

研修施設の稼働率が下がる。ではその稼働率を上げるために外部利用を入れる。ただ、外部利用を入れるときに、なかなか外部利用者も「どこの企業でもいい」と当センター自身、言っているわけでもありませんし、本来の目的である研修がメインで日程をまず組みますので、そうすると外部利用者にとってはなかなか利用しにくいところになってしまうところもある。それから、外部利用についてはこの実績にも書きましたとおり、関係の学校ですとか周辺の企業さんにも案内は出しているところではございますけれども、なかなか現実としては高校の方が夏休みとか冬休みとか秋口とか、そういったところでどうしても集中してしまうところがありますので、なかなか研修の日程と合うところではめられないというようなところも悩みでございます。

○長岡委員 研修室は研修を増やせば稼働率は上がるけれども、でも人が来なかったらそちらはだめだし、宿泊施設の稼働率が下がるとなると、計画値を下げない限りはずっと100%は達しないのかなという気がするのです。

○国民生活センター西総務部長 施設を再開した27年度の計画をつくったときは、前回も御説明しましたとおり研修参加者用に72室ございますけれども、「最大定員72名全員が来ていただいて全員泊まり込みで研修していただく」という想定でこの計画値をつくったところがございますが、ふたをあけてみますと県内や近隣の自治体では近くの研修は日帰りであり、規程上、宿泊費が出ず、宿泊研修への参加ができない。確かにそういった現状もこの2年間やって、実情が分かってきたところでございますので、今後の計画につきましては、その点も踏まえた形で関係省庁と調整していただければなという気持ちはございます。

○長岡委員 分かりました。

37ページですけれども、これは要望の質問だけなのですが、中期目標もそうなのですが、年度計画の最後のなお書きの段落で、現在の事例集等については必要に応じて改訂、追補等のための検討を行うとあるのですけれども、自己評価のところを見るとマニュアルということは書いてあるのですが、このマニュアルというのが事例集と同じなのですか。「苦情相談の充実強化」の②です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 項番43ですね。

○国民生活センター西総務部長 マニュアルの改訂を進めて、今年度改正する予定にしています。

○長岡委員 事例集というものはないのでですか。

○国民生活センター西総務部長 事例集は、今はないです。

○長岡委員 それを今後はつくるのですか。

○国民生活センター西総務部長 あくまでも個人情報相談のマニュアルという。

○国民生活センター浦川総務課長 事例集は入っています。

○長岡委員 分かりました、結構です。

39ページですが、これは去年Bで、ことしAにしたもの。

○国民生活センター西総務部長 これは平均、申請から4か月以内に手続を終了するということで、単純に4か月以内、120日と考えた場合、実際の所要日数が86.4日だったということで、120日に対して大体138%ということはA評価の「120%以上」の基準を超えているので、Aという評価をさせていただきました。

○長岡委員 平成26年度はBなのです。ほとんど達成割合としては変わらないのに、26年度がBで、ことしAになっているのはなぜかなと思ったのです。

○国民生活センター西総務部長 このときは正直27年度から数値に対して達成割合が明確になってきたところをございまして、26年度まで旧基準だったというところで、数値が120%を超えていてもBと標準的にできましたということで、B評価としたところではあります。

○長岡委員 分かりました。

あと46ページで、主な評価指標のところでは消費生活相談緊急情報ダウンロード件数というものがあるのですが、上の表のところではダウンロード件数というのは特に出ていないですか。

○国民生活センター西総務部長 アクセス件数というところで見ただけであればと思います。

○長岡委員 分かりました。

その隣のページ、47ページだとアクセス件数となっているのですが、これは同じ意味と考えればいいのですか。

○国民生活センター西総務部長 基本的に同じ意味です。ダウンロード件数をアクセス件数と修正するようにします。

○長岡委員 表がアクセス件数だから、アクセス件数にしたほうがいいのかという気がします。

最後なのですが、75ページで外部試験機関への委託というものののですが、評価指標がたしか委託件数となっているのですが、全体の項目がどれだけあって、そのうちどれだけ委託したというのが全体に対する割合がないと、この項目を見ただけでいいのか悪いのかというのがよく分からないなと思いました。

○国民生活センター西総務部長 ここのところも先ほど申しましたとおり、27年度から若干定性的、定量的な評価基準が明確になっていますけれども、従来の計画のつくり方と言うとおかしいですが、新しく目標をつくる時には定性的に、定量的にしっかり具体的につくれというのが明文化されているところをございまして、26年度以前からのものをございまして、そこのところが数値が明確になかなかつくれなかったところをございまして、全体的な数値に対してどうかというところは昨年度盛り込まなかったところもございまして、前年度同様な表記の仕方というところでBと評価したという結果になっております。

○長岡委員 それは去年に比べると委託の件数がそれぞれ減っていますけれども、減ったほうがいいのか、増えたほうがいいのか、それとも全体の割合的に多いのかがいいのか、ど

ういう判断なのでしょうか。

○国民生活センター西総務部長 外部機関へ委託するという事で、ただ、当然商品テストを依頼されるものによって外部にいわゆる定性的なものですとか、高度なテストが必要なものは外部委託をセンターもしているところがありますけれども、それは何があるのか、その都度でないと分からないです、なかなか定性的に上がったからいいのか、下がったからいいのかというのは評価が難しいのではないかと考えております。

○長岡委員 そうですね。分かりました。ありがとうございます。

○国民生活センター松本理事長 恐らく今の御質問との関係では、年度計画として挙げられている定型的なテスト、専門性の高いテストが全部で何件あって、そのうち何件を外部に出したかという、その割合が1つは指標になると考えられるのです。もともとそういうテストの件数が少なくして全件出していたのか、それがかなりあって半分だけしか出していないのかというところだけれども、その分母が出ていないですから、出した件数だけしか出ていないので、確かに評価をどうしてやるんだというのは難しいところがあります。

○長岡委員 外側から見ると、何とも評価しづらいなと思ったので。

○国民生活センター西総務部長 そもそもこういった外部委託に出すという趣旨は効率性、当然、専門的なものは自分たちでできないから出すのですけれども、定性的なものまで自分たちでやって非効率ではないかというのがもともと根っこにあったところがございますので、今、申し上げたとおり、自分たちがやらなくてもほかの試験機関でできるものは外に出すことによって、センターの少ない人員を別のところに注力していくところが趣旨としてあるということでございます。

○長岡委員 もし可能であれば、今、理事長がおっしゃったようなことを盛り込んでいただけると分かりやすいかなと思います。

○国民生活センター宗林理事 全体的に言いますと、外部に出したほうが楽といいますか、依頼先の価格表に載っているような項目は原則出すというような姿勢ですので、西部長から説明がありましたように、その年によって、依頼があるものがどのものかによってボリューム感は随分変わってきますが、過去にも出した経験があり、価格表に載っていて、ここに出せばということが分かっているものは原則出すというのが基本だと思います。

専門的なほうは、うちではできないわけですから、その件数もその年によってすごく大小しますけれども、出すしかないというところで、出し先をいろいろ専門の海外も含めて探して出すというようなやり方です。ですからそこはほとんどできないものについては全件出すしかないし、ほぼ出しているという状況でございます。

○国民生活センター松本理事長 つまり本当に出しているのか出していないのか、全件出していますということであれば、件数が減ろうが増えようが、全件出しているのだから計画を実現していますということでは自動的にBになるわけです。そうではなくて、本当はもっと出すべきものがあってもいいけれども、実際はこれだけしか出していないということだとCと評価される可能性もあるわけで、その辺が出すべきものは全て出していま

すという記述がどこかにあったほうが、紛れがないのではないかと思います。絶対数だけから言えば、27年に比べれば28年は2～3割減っているわけですから。

○升田委員 そうすると、A評価というのはどういう場合にA評価になるのですか。

1点だけよろしいですか。先ほどの39ページの裁判外紛争解決についての実施で、先ほど御質問がありましたところですが、28年度に先ほどの86日になったというのがあるのですが、偶発的な要因ですか、それとも構造的に努力された結果なのですか。

○国民生活センター西総務部長 偶発的ではないと思います。

○国民生活センター宗林理事 むしろ去年の102になるに至って、極めて長い案件が多分あったということだろう、のほう为主要因だろうと思います。

○升田委員 確かに昨年度もこれが話題になって、申請があってから第1回目に入られるまでにお話を伺っていたら結構長くて、もう少し短い運用にされたほうがいいですよ、みたいなことを話した経緯があるのです。

○国民生活センター宗林理事 先生の去年の御指摘部分は、1回目の期日までにということ、60日もかかっているのではないかというお話だったと思いますが、今年、少しそこを縮める努力をして、短かめになってございます。この数字はそれではなくて、1回目の期日から最後の結論が出るまでというようなことの日数ですので、この86日とかそういう数字と1回目の期日までの60日という御指摘のところは違う数字でございます。

○升田委員 意外とこの種の数字というのは、非常に少数の案件が引っ張る可能性が結構あるので、これでAとか言っておられて、いいことなのですからけれども、ぬか喜びのおそれがないにしてもあらずで、それに今後の対応で努めたいとおっしゃっていると、本当に努めないで、ちょっとしたことでぼんと数字が伸びてしまうおそれがあるのではないかと思います。

○国民生活センター西総務部長 事務局職員等もできるだけ早く解決するというのは当然、目標にしておりますけれども、やはり関係者との調整とか、事案の難易度といったものもあるかと思いますので。

○国民生活センター宗林理事 主には相手方の出席をしつこく出てくださいと言って期日を成立させるところに多分、最初のところはお時間がかかっているケースが多いかと思えます。

○升田委員 よそ様の手続にあれこれ言うつもりは全くないのですけれども、意外と申請人のほうといいますか、申し出があった方の話の内容が、そのまま受けてしまって、その後、一体どういう内容か明確にするのに結構時間がかかって延びる場合もあり得るのです。そうすると正式に受けるまでに窓口で相当細かくいろいろあれこれ言って整理してやるというやり方もあるのです。

○国民生活センター宗林理事 うちはその形でございます。ですから受付窓口には相談員がたくさんいて、まず事例をある程度聞いて、地方の消費生活センターであっせん不調になったものからお電話がかかることも多いので、一応、事前の情報を入手した上で、申

請書が届いてからというようなことです。

○升田委員 そうすると、担当の方の労力がものすごく大変なので、そこら辺がまた大変になると言うのであればですけども、それはそういうほうが良いという。

○国民生活センター宗林理事 そうですね。ここにも書いてありますけれども、事前の問い合わせはいろいろなものがありますが、1,000件ぐらい電話が入ってきまして、一般の方からもちろん直接の申請もできますので、どのようなやり方というHow toという御説明もあります。地方の消費生活センターさんで手に負えないというものについては、どういう経過をたどったのかをある程度情報を聞きながら、委員の先生に審査をしていただいているという形でございます。

○升田委員 それは大変な手間暇だと思います。

○国民生活センター宗林理事 そうですけども、本来ならば地方の苦情処理委員会というのもしっかりしているところもあれば、現状では個別案件の調整型ADRというのは、なかなか地方でそれほどの力を持っているところがないものですから、全国の消費生活センターからあっせん不調になったものについて、消費生活相談員から電話が入るケースがかなり多いので、そこは丁寧に聞き取りをこちらもしてございます。

○国民生活センター松本理事長 今、宗林理事が話しましたように、最初の申請を正式に受理するまでの間に結構時間をかけてやっているという部分がございます。それから、申請を受理した後、相手方に土俵に乗ってもらうためにいろいろ働きかけをしたり、説得したりするのに相当時間がかかっている。その上で実際のプロセスに入って割と早くいくものもあれば、なかなかうまくいかないものもあるということで、ここに出てくる処理日数は正式に申請を受理してから結論が出るまでの期間だと思いますから、それより前の期間も入れるともっと長くなるというのは、おっしゃっているように事実です。

ただ、我々は、普通の民間のADRのように、「相手が出てこなければ打ち切りますよ」という形では運用していないものですから、なるべく土俵に出してもらうという説得の時間も込みにしてこの何か月という感じなのです。そこを御理解いただきたい。

○升田委員 私は別に理解しているのですけれども、問題は何しろ一定の数値目標に従って記載しないといけないところがありますから、その実態がなかなか分かりにくいと、ここが先ほどもお話したように非常に偶発的な事情によってほんと非常に突拍子もない数字が出るおそれが常にあるわけですから、そこはどうされるか。現実的に内容をお考えになるか、あるいは説明書きのところでこういう制度だということをお書きになっておくとか、後日、今回はAで評価なのですけれども、こういうときばかりではない気がします。

○国民生活センター西総務部長 恐らく29年度は旧計画のままですけれども、30年度以降の計画は新たな指針に基づいて、当然、業務の中身によっては難易度等という部分も考慮に入れるという指針になっておりますので、そういった面でも調整できればと思っております。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 それでは、よろしいでしょうか。今後さらに御質問等がありましたら、事務局までお願いいたします。

次に、資料3-1、平成28年度の財務諸表につきまして、国民生活センターの西総務部長より御説明をお願いいたします。

○国民生活センター西総務部長 28年度の財務諸表、資料3-1でございますけれども、説明をさせていただきます。

ページをめくっていただきまして目次をごらんいただければと思います。貸借対照表から行政サービス実施コスト計算書、それと附属明細書が法令で定められております。それから、重要な会計方針は独立行政法人の会計基準の注記で義務づけられているところでございます。

早速でございますけれども、最初に貸借対照表を御説明させていただきます。資産の部としましては、流動資産、固定資産でございますけれども、流動資産の合計が8億3,200万円余になっております。このうち現金及び預金が7億9,600万円余とございます。この現金及び預金の見合いということでございますが、2ページ目でございます負債の部、流動負債に記載してございますけれども、この中の運営費交付金債務としましての4億6,700万円余と未払金2億5,200万円余、これに対応するような形になっております。

1ページに戻っていただきまして、売掛金が3,200万円余でございます。これは『くらしの豆知識』などの出版物の販売代金の未収部分となっております。

次に固定資産でございます。固定資産の有形固定資産は東京と相模原の事務所の土地、建物、工具、備品が多くを占めておりまして、有形固定資産合計で83億700万円余でございます。前年度と比較しまして3億8,400万円ほど減少しております。これは27年度にP I O - N E Tシステムの刷新に伴いまして取得したリース資産の減価償却が大きく影響しているところでございます。それから、無形固定資産は電話加入権でございます。固定資産合計で83億800万円余でございます。流動資産、固定資産合わせました資産合計は91億4,000万円余でございます。

2ページに移らせていただきます。負債の部でございます。流動負債は先ほど御説明しました運営費交付金債務4億6,700万円余、それから、未払金2億5,200万円余というような形でございます。流動負債全体では、前年度と比較しまして3億4,800万円ほど増加しております。これの大きい要因としましては、28年度に補正予算で取得しました情報セキュリティ強化に関する予算というものがございます。これを29年度に収益化する予定にしていることから、運営費交付金債務が増えたということが大きい要因でございます。

固定負債でございます。資産見返り運営費交付金、これは運営費交付金で取得した固定資産の減価償却相当分を計上しているところでございます。それから、長期リース債務の合計で5億3,100万円余でございます。流動負債、固定負債を合わせた合計は14億3,400万円余でございます。

次に純資産の部でございますけれども、資本金は89億100万円余ということで前年度と変

わりはございません。これは平成15年、特殊法人から独立行政法人に前法人から承継した資産でございます。資本剰余金は施設整備費補助金で取得しました固定資産の見合いをプラス。それから、特殊法人から承継しましたいわゆる特定資産の減価償却の減価償却除却を計上しております、マイナスという計上しております。資本剰余金合計でございますけれども、12億5,900万円余となっております。

利益剰余金でございます。登記未処分利益としましては5,900万円余となっております。この要因は、P I O - N E T等のリース資産の会計処理に伴うものが300万円ほどございます。これ以外に運営費交付金の収益化基準というものが平成28年度から費用進行基準から業務達成基準ということで収益化基準が改正されておまして、センターにおきましても業務達成基準、期間進行基準というものを採用したことに伴いまして、利益が6,200万円ほど出ているということで、リース資産の会計処理に伴う損の部分と、会計基準改正に伴う部分の利益を合わせたものとなっております。

以上、純資産合計では77億500万円余ということになっております。

負債、純資産合計で91億4,000万円余となっております。

続きまして、3ページの損益計算書でございます。経常費用のほうには業務経費、一般管理費と分けておりますけれども、人件費につきましては管理部門の職員は一般管理費、事業部門の職員の人件費は業務経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24億9,300万円余となっております。また、一般管理費につきましては減価償却費も合わせまして4億9,500万円余となっております。これに財務費用、これはリース資産の支払利息でございますけれども、1,000万円余。これを合わせました経常費用合計としましては、29億9,900万円余となっております。

次に4ページでございます。経常収益でございます。運営費交付金収益が27億7,600万円余となっております。これは国から交付されました運営費交付金のうち28年度、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につきましては、先ほど貸借対照表で御説明させていただきました運営費交付金債務として整理しているところでございます。これに業務経費から雑益までを加えた経常収益の合計としましては30億6,000万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、28年度は6,000万円の利益となっております。これに臨時損失として固定資産の除却損ということで140万円ほど計上しているところでございまして、当期純利益並びに当期総利益としましては5,900万円余ということでございまして、先ほど御説明しましたとおり、中期にファイナンスリース取引が損益に与える影響というのは360万円ほどでございまして、当期総利益としましては6,200万円余となっております。

続きまして5ページ目のキャッシュ・フロー計算書でございます。これは28年度中の現金、預金の動きをあらわしたものでございまして、Iで業務活動によるキャッシュ・フローということで、原材料、商品またはサービスの購入による支出というもの。それから、人件費の支出ということ。その他の業務支出、現金の出を△であらわしております。逆に

収入の部分については、現金が増えたということでプラス表示でございます。

28年度における業務活動によるキャッシュ・フローとしましては、5億7,000万円余の現金の増加となっております。

Ⅱの投資活動によるキャッシュ・フローでございます。これは定期預金の払戻、預入、有形資産の取得による支出を記載しているところでございまして、投資活動によるキャッシュ・フローとしましては930万円余の現金の減少となっております。

Ⅲは財務活動によるキャッシュ・フローでございますけれども、これはリース債務の返済ということで、マイナス1億4,600万円余ということで、28年度の資金増加、Ⅳでございますけれども、4億1,400万円余となっております。資金期首残高3億8,100万円余に資金増加額を合わせました資金、今年度28年度期末残高としましては7億9,600万円余ということで、これは貸借対照表上の現金、預金と当然のことながら一致するという形になっております。

続きまして、6ページ目の利益処分に関する書類でございます。これは当期の未処分利益5,900万円でございますけれども、いわゆる独立行政法人通則法の44条1項の積立金という形で5,900万円余ということでございます。

7ページ目の行政サービス実施コスト計算書でございますけれども、これはⅠで業務費用ということで、損益計算書上の費用総額から自己収入を控除した合計額でございます。これが業務費用合計で28億7,600万円余ということでございます。

Ⅱでございます。損益外減価償却相当額9,400万円余。これは損益計算書ではあらわれませんが、貸借対照表、資産のほうのプラスマイナスのところをあらわしているところでございまして、これも当然、損益計算書にはあらわれない国民の負担ということでございますので、損益外減価償却相当額9,400万円余でございます。

Ⅴの損益外除売却差額相当額が3円ということでございます。

Ⅵ引当外賞与見積額、Ⅶ引当外退職給付増加見積額につきましては、運営費交付金により充当されるとなっておりますので、引当金の計上をしておりませんが、行政サービス実施コスト上はあらわすことになっております。引当外賞与見積額が530万円余、退職給付増加見積額が58万4,000円余となっております。

Ⅷ機会費用は政府出資金に係る仮にそれを預金として預け入れた場合、利息が発生するであろうという考え方に基きまして、機会費用という考え方がございます。これは注記にございますとおり、29年3月末の利回り、10年利付国債、新発債でございますけれども、これを採用することで独法の会計基準のほうで規定されております。利率としましては0.065%を利用して計算した金額ということで490万円余でございます。

以上を合わせました行政サービス実施コストとしましては、29億8,100万円余となっております。

8ページ目からは重要な会計方針ということでございますけれども、最初の重要な会計方針の一番上に書いてありますとおり、28年度におきましては改訂されました独立行政法

人会計基準に基づきまして作成しておりますけれども、会計基準の43、セグメントの情報開示というものが決まっておりますが、これにつきましては独立行政法人の附則第8条において経過措置ということで従来の記載の仕方が経過措置で認められておりますので、そのように情報開示しているところでございます。

8 ページ目の下段の重要な会計方針の変更でございます。先ほど申し上げましたとおり、28年度より運営費交付金の収益化基準につきましては、27年度におきましては経過措置としまして費用進行基準というものを採用してございましたけれども、28年度からは原則として業務達成基準、それから、期間の進行とともに収益化できるもの、主に一般管理費でございますけれども、それにつきましては期間進行基準を採用して収益化を行ったということで、重要な会計方針の変更というものを記載しているところでございます。

9 ページ目、この中で下から2つの重要な後発事象というところを記載しております。ここの部分につきましてはセンター法の改正ということで、29年6月2日に国民生活センター法が改正されたということで、内容としましては特定適格消費者団体に対する仮差押命令の担保を立てる業務が追加されたということでございます。施行につきましては本年10月1日になっているところでございまして、この業務に充てるため担保を立てる業務の追加、それから、長期借入金ができる規定ということでセンター法の改正がなされたということで、重要な後発事象に記載しているところでございます。

その下に、その他独立行政法人の状況を適切に開示するために必要な会計情報としましては、先ほどもお話のありました政府関係機関の地方移転に係る今後の取組ということで、消費者行政新未来創造オフィスに関することを記載しているところでございます。

10ページ以降は附属明細ということでございますので、これにつきましては省略をさせていただきます。

一番最後についておりますけれども、決算報告書につきましても省略させていただきます。財務諸表の添付書類ということで法令上、定められているところでございます。

ただ、今年度より業務経費の中身につきましてはセグメントで予算、決算という形で表示をさせていただいたところでございます。

簡単ですけれども、以上でございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 ありがとうございます。

続きまして、資料3-2につきまして国民生活センターの財務諸表に対する監査結果につきまして、鈴木監事より御報告をお願いいたします。

○国民生活センター鈴木監事 資料3-2の監査報告に記載のとおりでございます。業務実績報告書及び財務諸表等につきましては、いずれも適正で、指摘すべき重大な事項は認められませんでした。また、業務全般につきましては中期目標の着実な達成に向けて、効果的かつ効率的に実施されているものと評価しております。

以上でございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 ありがとうございます。

以上の財務諸表の説明と監査報告に関しまして、委員の皆様方から御質問等ございましたらお願いいたします。

特段、ございませんでしょうか。

それでは、この点につきましても今後さらに御質問等ありましたら事務局までお願いいたします。

最後になりますけれども、資料4の今後の予定につきまして、事務局から御説明をさせていただきます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課古川課長補佐 資料4でございます。今後の予定としまして、次回の第2回有識者懇談会でございますが、日程は8月14日月曜日の14時から16時で、本日と同じ時間帯です。場所もこの同じ部屋でして、第4号館2階の共用第3特別会議室でございます。

次回の第2回懇談会の内容でございますが、平成28年度の業務実績に対する年度評価と、中期目標期間、すなわち平成25年度から29年度までの期間の業務実績に対する見込評価について、本日の御意見を反映させて主務大臣評価を記載した項目別評価表と、これを踏まえて法人全体の評価を記載した総合評価表を、第2回懇談会の1週間ほど前に委員の皆様へお送りさせていただきますので、それらに対する御意見を次回の第2回懇談会で頂戴しまして、評価の報告書を完成させるということでございます。

以上でございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課梅田課長補佐 それでは、以上で本日予定された議題は全て終了いたしました。これをもちまして本日の第1回有識者懇談会を閉会させていただきます。長時間にわたり御審議いただきまして、まことにありがとうございました。