

(第11回)
国民生活センター分科会
議 事 録

内閣府国民生活局消費者調整課

第11回国民生活センター分科会議事次第

1. 日 時：平成19年2月23日（金） 11：35～12：20
2. 場 所：内閣府庁舎 5階 特別会議室
3. 出席委員：山本分科会長、伊集院分科会長代理、大河内委員、大森委員、長岡委員
4. 議事次第
 - (1) 評価基準について
 - (2) 項目別評価表、総合評価表について
 - (3) その他
5. 議 事

○山本分科会長 どうも引き続きで御苦勞様でございます。

定刻となりましたので、ただいまから第11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条の定足数の要件を満たしており、有効に成立しております。

まず、本日の配布資料についての確認を行います。事務局の方からよろしく願いいたします。

○西村消費者調整課長 お手元の資料の確認ですが、議事次第、その後の配布資料一覧、そして右上に番号を振ってありますが、資料1が2枚紙、あとはA3の大きい判の資料2、そして同じく大判の資料3、また普通サイズに戻りまして資料4の縦書き、資料5は横書きの2枚紙です。資料6が1枚紙で縦、その後の資料7が今までの議事録という資料構成になっております。以上です。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。漏れがありましたら、お申し出ください。

それでは、議事に入らせていただきます。最初の議題であります評価基準案につきましては、前年度の評価結果等を踏まえ、必要に応じて見直すこととされておりますが、見直しの必要性について何か御意見等がございますか。

大体この基準でやってきておりまして、ほぼ定着しているかと思っておりますので、特段御意見がなければ資料1の評価基準につきましては原案のとおりとさせていただきたいと思いますが、よろしゅうございますか。

（「異議なし」との声あり）

どうもありがとうございます。

続きまして、項目別評価表案及び総合評価表案につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

○西村消費者調整課長 それでは、資料2、3、4に基づいて御説明させていただきます。

資料2は18年度の項目別評価表という体裁ですけれども、17年度をベースにしまして18年度に変わった部分、18年度計画で新たに盛り込まれたとか、そういう部分を追加しております。ページが右上に振ってありますけれども、例えば追加されたのは最後の14ページで、ここに数字が幾つか書いてあります。これは、品川事務所がかなり古くなっているものですから、耐震工事を18年度から始めております。そのために中期計画そのものを変更し、それに伴って18年度計画にこれを盛り込んだ。こういう17年度に比べての変更点があります。

更には、数値目標が17年度と18年度で変わったりしたケースがあります。たとえば言いますと5ページ目の一番下の欄ですけれども、これは「地方センターの苦情相談処理への支援」ということで、国センがやっている経由相談の比率を50%以上にしようという中期目標、そして17年度計画ではその比率を43%以上にしようとしたのですが、18年度計画ではこれを43から47に4%数値を引き上げております。それに伴いまして、A B C Dの評価基準の数値も17年度に比べて変更しております。例えば、これは47%以上となっていますけれども、17年度では43%以上でした。こういう数値変更に伴う評価基準の変更というのがあります。

更には、さっき本委員会でも出ておりましたけれども、詳しくは資料4にあるのですが、総務省の本委員会から国民生活センターはもっと評価に当たって関係省庁との連携に着目した評価も行うべきだという意見をいただいているものですから、それも既にここに盛り込んでおります。資料2で言いますと、7ページの上から2つ目の欄です。評価項目のところ「②行政機関等との情報交流」になっていますけれども、その右側の指標欄、「行政機関から」云々とありますが、最後の2、3行を18年度は新たに付け加えております。「関係府省や関係機関等との連携等の状況」、これを評価の指標にしたいということで付け加えております。

18年度評価の際の項目及び指標、評価基準の主な変更点は以上です。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

資料3については、特に変更はないということですね。

○西村消費者調整課長 申し訳ありません。資料3に1つだけあります。

2ページ目の上から3行目の「4. 施設整備に関する事項」でありますけれども、これは実は前年度、17年度はなかったんです。というのは、予算自体がなかったものですから、18年度予算に組み込まれましたので、この4. を追加しております。以上です。

○山本分科会長 それでは、ただいまの資料2、資料3の御説明につきまして御意見、御質問等がありましたらよろしくお願ひいたします。

では、大森委員どうぞ。

○大森委員 総務省指摘の、P I O-N E Tの平均58.8日を要している。これについて、評価委員会としては主務大臣に措置の検討を要請すべきだと言われておりますでしょう。これはどこかに反映されているんですか。

○西村消費者調整課長 実は、昨年の秋から内閣府の中にP I O-N E T検討会議という有識者から成る研究会を設けまして、そこでいかにP I O-N E Tに対する入力を迅速化するかということをやっている、今まさに検討中ということで、この評価表にはまだ入れておりせん。検討中の案件という理解です。

○大森委員 入れなくていいんですか。

○西村消費者調整課長 これは18年度の評価ですから、入れるとしたら19年度の評価に入れるべきかと我々は思っております。

○大森委員 総務省の指摘は、合理的になるよう措置の検討を要請すべきだから、検討に入っていると。

○西村消費者調整課長 はい。

○大森委員 こんなに時間がかかるものなんですか。

○西村消費者調整課長 時間というには、検討ということですか。それとも、60日近くかかるという点ですか。

○大森委員 はい。要していると。

○西村消費者調整課長 実は、何でそんなにかかるのかということで今、要因分析もやっております、今P I O-N E Tでつながっている地方のセンターが400近くあるんですけども、それにいろいろアンケートを取ったり、ヒアリングをしたり、その原因を今、徹底的に追求している最中でありませう。

○山本委員長 今の点は、中期計画の項目の2の①のところで1件当たり平均所要日数を15%以上短縮するというのは、もう既に中期計画として政府から示されているわけですね。それに従って、今回の年度内に粛々と進めてきていただいていると思うんです。それは従来からの話でございますね。

それに対して、新たに今回総務省の方からもっとスピードアップしろということなのかどうか、その辺も十分把握していないのですが、それは今、課長の方からあったように、もっとスピードアップしろという部分については今、内閣府の委員会の方で更に検討をしているし、また当然センターの方でもそれへの対応を検討していただいています。その部分についてこの項目評価表に、より具体的に書き込むのは今後の話であるという整理でよろしゅうございますか。

○西村消費者調整課長 そう理解しております。

○大森委員 このアンダーラインのところを説明してくれますか。どういう意味ですか。評価の前提となる目標・計画やその達成状況を測定するため……。

○西村消費者調整課長 資料4の3ページ目の②の「国民生活センター」というところの2つ目のポツですね。

○大森委員 この趣旨は、どういうことをすることになるんですか。60日かかっているのは長過ぎるということですか。何をしろというふうに要請されているんですか。

○西村消費者調整課長 恐らく何で長くかかっているかの要因分析をして、打つべき手を

しっかり打って、もっと迅速化に努めなさいという趣旨だと思います。

少なくとも今、我々が把握している時間を要している要因の一つとして、相談を受け付けてから最後に解決するまで入力しないで、解決し終わったらようやく入力するというケースが多いものですから、それで日数がかかっている。今度はそうではなくて、受け付けた段階で解決しなくてもこういう案件を受け付けましたよというのをまず入力してくれ。そして、全部解決になったらこういう格好で終了しましたというふうに2段階で入力してくれ。こういう方法を今、盛んに地方にもお願いしているんですけども、このアンダーラインで言っているのも恐らくそういう意図かと思います。

○大河内委員 基本的に、センターの受付の方を減らしているというようなこともあって、なかなか入力が遅れるというのはあるんじゃないかと思っているんですけども。

○西村消費者調整課長 相談員さんの人数に関しては、年々増えてはいます。今、全国で約3,700名です。

ただし、おっしゃるように人数は増えてもそれ以上に相談件数が増えれば、1人頭処理する件数は当然増えていきますから、恐らくそういうことも一つの原因になっているのではないかとは思います。

○大森委員 私の趣旨は、総務省の方から言ってくることに無理があるんだっただけなら言い返すべきだとも思っているんです。この文章を書かれたということは、あなた方が向こうとヒアリングをやって、その趣旨を了解してこの文章を書かれているんじゃないんですか。これはどうなっているんですか。

もしそうで、これを了解しているだったら、これについてできるだけ早目に完璧な評価ではなくてもいいけれども、取り込まなければいけないでしょう。もしそれが無理だったら入れる必要はないんだけど、総務省の方からこう書かれてしまっているわけだから、それをヒアリングで固めているはずじゃないんですか。無理だったら無理だと言うべきなんです。そういう趣旨で私は発言しているんです。

○西村消費者調整課長 わかりました。

○山本委員長 それと、所要日数を15%以上短縮するという各中期計画の記載に対応する評価項目の記述は、いずれもこのシステムのなところと……。

2ページ目の3番目のポツがややそれに対応する書きぶりになっていますね。カード直接作成システムの安定的運用に資するため、研修等を実施する。それにプラスして、より短縮に関わる評価の基準をもうちょっとそれに対応するような項目を設定すべきではないかという趣旨かとも理解するんです。

ただし、大森先生のおっしゃるように、こちらの総務省からの御意見の文言が具体的に何を意味しているのかはちょっと計りかねるわけですけども、しかし恐らく基本的な趣旨は今、申し上げたようなことかなと。それについてどういう評価項目の立て方が合理的かということはこちらで考えなさいということなのかと一応私は理解したんです。その意味で、18年度の項目別評価表の書きぶりがこれでよろしいのか。それとも、先ほど課長が

おっしゃったような経緯はございますけれども、18年度の段階でもう少し何か具体的なことを書ける余地があるかどうかということが問題になるかと思います。

○大森委員 総務省の文章を読むと、基準の設定と相談案件の内容や処理の方法の対応に合理性が欠けると言っているんですね。だから、合理的なものにせよと言っているわけだから、合理性が欠けているぞとされているんですね。本当に何のことだろう。

今、先生がおっしゃっているようにやっているのに、何を言おうとしているのかわからない。訳のわからない文章がきたら跳ね返さなければだめなんです。書くならば、具体的に何をすればいいかということを書けと。このわからない文章は何ですかと。つまり、今は合理的でないと言われているんですね。もし本当にそうならば直す必要が出てくるでしょう。これはよくわからない。どこをどうすればこれに対応できるのか。

○山本分科会長 今、挙げられている指標は4つでございますね。刷新可能性、調査の実施状況、P I O－N E T端末の更新状況、3番目は習熟のための方策の実施状況で、習熟していないから遅れている。だから、習熟するための研修を実施して、その研修が十分かどうか。その辺を私どもは指標として評価しているわけですがけれども、それでは不足なのではないかという御指摘ですね。それは、少なくとも18年度まではこれ私どもとしては十分合理的なものになっているということで原案どおりということになりますし、先ほどのように今、検討中ではございますが、18年度の評価指標としてもこれでは足りないということであれば、更にその指標について、時間もございませんのでできればどなたかから御提案をいただいて、それが合理的だということであれば更に追加するという事も考えられるかと思いますが、いかがでございましょうか。

○大森委員 私はアイデアがあるわけではなくてよくわからないですが、これでよければこれで今年はやってみて注記をしておく必要がありますね。

○山本分科会長 伊集院委員、どうぞ。

○伊集院委員 58.8日、60日近くかかっている。長過ぎる。もっと早く迅速に処理せよということですね。それは何が問題なのかということところは調査中ということなんだと思いますが、システムの問題なのか。つまり、手順とか、対応する人の習熟度の問題なのか、あるいは窓口業務の人間に対する苦情が非常に増えていてどうにもままならない。その辺のところはどうなっているのか。それによっては、いろいろ評価の仕方も違って来るだろうと思うので、その部分のどういう調査結果が出ているのか知りたいし、それによってこの内容も反映されてくるのではないかと思います。それは今どうなっているのかということ伺いたいと思います。

○西村消費者調整課長 実は平均で60日と言いますがけれども、ある県は30日かからずに入力しているんですね。ところが、ある県は100日以上かかっている。だから、早く入力できる県に皆さん倣ってくれば全体的に短縮、迅速化できると思うんですが、その辺も今、地方に徹底させようかと思っております。

○山本分科会長 ほかに何か御意見、御提案等はございますか。

そもそも私もよくわかっていないのですが、中期計画を達成するための15%短縮というのは具体的な数字としては平均何日になれば達成になるんですか。

○西村消費者調整課長 ベースを約60日とすれば、60日の15%ですから50から51日、10日近く縮めるという趣旨かと思います。

○山本分科会長 そうしますと、総務省がおっしゃっていることは新たにスキルアップせよというよりも、15%短縮の実がまた十分上がっていないのではないか。ですから、評価の指標をもうちょっと具体的なものにして、その実が上がるようにしなさいという話ですね。

つまり、50%にせよという政府の項目が示されたのに、まだ58.8%で、仮評価がすぐやってくるわけですね。かなり重要な中期計画の項目が達成されないということになるんじゃないか。そうすると、これは非常に困りますよというお話なのか。先ほど私は、よりスピードアップせよということなのかと思っておりましたが、そういうわけでもないわけですね。

○大森委員 評価委員会として主務大臣に対して措置の検討を要請しろと言っているんです。

○山本分科会長 そういうことであれば、一応政府に要請せよということで、それはむしろ分科会というよりは本委員会の項目かとも思いますけれども、とりあえず私どもの今の作業の範囲ではこの評価表の案の中に何か盛り込めないかということで、しかし、それは今、具体的な御提案がいただけなくても、少し事務局に検討していただいてという可能性もあります。それとも、今日じゅうにこれは決めなければいけない、固めなければいけないということであればそういうふうに運びますけれども、事務局としてはどうでしょうか。今日じゅうに固めた方がよろしいですか。原案どおりにするか、あるいはどういう具体案でいくかということです。

○田村消費者調整課長補佐 この部分は、総務省からの通知は「評価の前提となる目標・計画」というのは要するに中期目標ですとか中期計画で、その指標が合理的なものとなるようにということでございますので、現行の中期計画で15%以上短縮というものを掲げていまして、それに基づいて年度計画というものをつくっておりますので、なかなか現時点で目標ですとか計画を直ちに……。

○山本分科会長 そうではなくて、指標です。私どもがいじれるのは指標でありますので、項目と評価項目は政府及びセンターの方でお決めになることですから、指標をどうするかということなんです。指標のこの4つでよろしいかどうか。特にアイデアがなければこれでいくしかないわけですが、一応更に今後検討していただく。18年度はこれでいくが、今後検討していただくというオプションと、それからここで何かアイデアをいただく。あるいは、もう少し事務的に検討していただいて微調整の余地があるならばそれを検討していただく。2つのオプションがあるかと思いますが、どちらにしましょうかということです。

○井守総務企画課長 実は、P I O-N E Tにつきましては従来から期間短縮ということ
で中では非常に努力しているところでございますが、この指標は14年度の66.7日に対し
て15%ということですので、実際には56.7日であれば達成するわけですね。それに向か
って、この中期計画で、努力してきたところです。ただ、世の中の状況が非常に足早にな
ってきているということで、やはり早いフィードバックを望む消費者も多くなってきてい
るということです。

一方、先ほど課長の方からもお話がございましたように、ここ5年の中で相談件数がも
のすごく飛躍的に伸びております。もともと50万、60万のオーダーだったものが100万
件あるいは200万件に近いという数の中で、実態としましては消費生活相談員からカード
地獄だと言われるほど非常に大変な思いをしている。相談員によっては1日4時、5時ま
で相談対応に追われて、カードに記入して書く、あるいは入力ということになりますと夜
もやらなくてはいけない。場合によっては、持ち帰ってもいいかというようなこともござ
いました。ただ、これは個人情報でもございますからカードを持ち帰るわけにはいきませ
ないので、やはり夜を徹して入れているというようなことがございました。

こういうようなこともございまして、センターとしてもやはりカードの記載項目という
ものも見直しながら、非常に多いのではないかと。ただ、多いことは次の再発予防防止につ
ながるので、実はいろいろ書いていただきたいのですが、その部分も必要最低限のもの
になるような形の工夫をすとか、あるいは現在進めておりますが、直接入力するような
方法で軽減を図るとか、こういったことをやっております。

更には、実態調査をいたしまして、各地センターの中でこれ以外にどういったことがあ
るだろうか。そういたしますと、やはり自治体によりまして先ほど課長からございました
ように、短いところと長いところがある。長いところはそれぞれの事情を抱えているので
すが、手続に非常に時間がかかる。要するに、決裁手続がある。これは役所ですので、外
に出すためには決裁手続が必要だというようなこともございます。

こういったことも含めて、内閣府さんとも共同でなるべくそういうところの手続を迅速
化して早く入れていただきたいということでやっております。障害となるようなところ
があったらそれを取り除いて今、努力しているところです。

そういうことで、僭越であります。私どもの方としましてはこういったことの過程で
もありますし、今の計画は当初組まれたことで実施しておりますので、こういうことでや
っていただければありがたい。次以降に、今やっていることの成果が反映されるような形
で盛り込んでいただければと思います。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。今の御説明を踏まえていかがいたしま
しょうか。

○大森委員 この問題は仮評価の方で処理しましょう。要するに、これは指標の設定その
ものの在り方について何か物を考えろと言われてるんです。だから、仮評価の方で言う
以外にないです。

○山本分科会長 よろしいでしょうか。それでは、ほかの委員も御異論がなければ原案の形で、したがって今年の夏の作業はこの4つの指標に従ってやる。それ以外のことについては特段立ち入らないということになります。よろしゅうございますか。

では、そのようにさせていただきます。ほかの点につきまして何か御質問、御意見はございますか。

○大河内委員 新しく関係省庁との連携のところなんですけれども、「関係省庁や関係機関等との連携等」と書いてあるんですが、「関係機関等」の「等」はどんなところを想定してこういう書きぶりになっているのかをお聞きしたいと思います。

○西村消費者調整課長 今、盛んに言われていますのは、国会などでもそうなんですけれども、経産省傘下の独法でNiteという機関があります。正式には製品評価技術基盤機構ですが、そこと国民生活センターはもっと連携を密にして仕事をやったらどうかということを言われております。それを念頭に置いている文章だと思います。

○山本分科会長 よろしゅうございますか。そのNiteは関係機関には入らないんですか。「等」の方に入るんですか。

○西村消費者調整課長 そこは、もし関係機関に入れば「等」はそれに類似の、例えば財団とか社団とかいろいろあるでしょう。何か一緒にやっていける場所があったら一緒にやっていきましょうという趣旨かだと思います。

○大河内委員 山本先生もよく御存じのことで、団体訴権が入るのでここに訴権団体とか、ここは18年なので入らないんですけれども、感じとしてはそういうものも想定されて書かれるのかなど。どういうふうな情報を開示していくのかというような話し合いが多分センターの中でされていると思うんですけれども、消費者団体などがここに入るのかなとちょっとお聞きしました。

○山本分科会長 そこはどうですか。

○西村消費者調整課長 今まさにP I O-N E Tの検討会議をやっていると言いましたけれども、そこでもまさに適格消費者団体だとか弁護士会とか、いろいろなところと一緒にやっていきましょうという議論にはなっています。

ただ、この総務省のペーパーがそこまでかどうかはちょっと図りかねるところがあるんですけれども。

○山本分科会長 総務省のペーパーということよりも、この指標というか、この項目で「行政機関等」と言えばやはり独法とか、そういうものが中心なのか。「等」の中に、いわば消費者団体というのは民間団体ですね。これはまさに大河内委員がおっしゃったように19年度以降の話ですけれども、民間団体へのP I O-N E T情報の提供とか、そういうことが盛り込まれるわけですが、そこはこの項目あるいは指標に入ってくる話なのか。それとも、次に消費者団体との意見交換、情報交換などの項目はありますけれども、その話はどの辺で受け止められるのかということかと思うんですが。

○田村消費者調整課長補佐 項目別評価表の7ページに「行政機関等との情報交流」とい

うことがございまして、1つ目のポツに「行政機関からのP I O-N E T情報に関する情報提供依頼に積極的に対応する」。2つ目に法令に基づく照会に関する対応ということになりますので、大河内先生の御指摘にありました適格消費者団体のようなところは法令に基づく照会対応といったところに入ってくるかと思えます。

○山本分科会長 では、次年度以降、この辺に項目がもしかしたら入ってくるということのようでございます。

ほかに御質問、御意見ございますか。

特段ございませぬようでしたら、ただいま御審議いただきました項目別評価表案及びその評価表案につきましては原案のとおり分科会決定とさせていただきますと存じますが、よろしゅうございますか。

(「異議なし」と声あり)

○山本分科会長 どうもありがとうございます。了承されたものとして取り扱わせていただきます。

では、次に議事の3のその他についてよろしくお願ひします。

○西村消費者調整課長 資料6がお手元にいつているかと思ひますけれども、これは先ほど本委員会でも配られた表ですが、真ん中くらいに国民生活センターとありまして、今日2月23日、四角で囲っている評価基準の見直し、その後は夏場に18年度業務実績のヒアリング、そして8月に入つて評価、そして中期目標期間云々とあります。

そして、ずっといきまして来年の2月に四角で囲つてあるところですがけれども、新中期目標と、このように今年は中期目標の年になりますので是非よろしくお願ひしたいということでもあります。

○山本分科会長 どうもありがとうございます。御確認でございますけれども、皆様、先ほど本委員会、評価委員会の方に御出席だと思ひますが、そこで本年度仮評価表というものをつくる原案は分科会の方でその作業を行えということになりまして、年度評価と合わせましてこの夏に仮評価表の作成作業に当たつていただくことになりますので、その点よろしくお願ひいたします。

今後の予定につきましては資料6が用意されておりますけれども、それを踏まえて御説明いただけますでしょうか。

○西村消費者調整課長 資料6は、先ほど御説明した生活センターが真ん中くらいにある予定表でございます。

更にもう一言付け加えさせていただきますと、お手元にちょっと分厚い資料、以前の議事録があるかと思ひます。これは、まとめて8回から10回目までの議事録です。これを公開させていただくということをお願ひしておりますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

○山本分科会長 どうもありがとうございます。これの公開は、先ほど本委員会の方でこういう分科会等での確認を経ずに公開するということになりましたが、こちらの方は…。

○西村消費者調整課長 もちろん本委員会に沿つてやりたいと思ひます。

○山本分科会長 では、その点につきましても皆様、先ほどと同様ということですので、特段御異論がなければそのように取り扱わせていただきます。

どうもありがとうございました。少し時間が伸びてしまいましたが、以上で本日予定された議題はすべて終了いたしました。

長時間にわたって御審議いただきまして誠にありがとうございました。