

国民生活センター分科会 第12回議事録

内閣府国民生活局消費者企画課

第 12 回国民生活センター分科会

議事次第

日 時：平成 19 年 7 月 26 日（木） 13:30～16:46

場 所：内閣府庁舎 3 階特別会議室

1．開 会

2．議 題

（ 1 ）平成 18 事業年度業務実績報告について

（ 2 ）平成 18 事業年度財務諸表について

（ 3 ）その他

3．閉 会

山本分科会長 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12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、有効に成立していることを確認させていただきます。

それでは、まず本日の配付資料について、事務局の方から確認をお願いいたします。

高田消費者調整課長 それでは、お手元にまた例によってたくさんの資料がございます。一つひとつ読み上げませんが、最初の議事次第に書いてございますが、資料1～資料12までと参考資料が1、2、3とございます。そのうち、資料4と資料6は折ってありますが、A3でございます。ほかの資料はA4でございます。御確認いただきまして、もし抜けているなどございましたら、お知らせいただけませんか。

山本分科会長 それでは、本日の議事進行でございますが、議事次第に示しておりますように、議題は全部で3つに分かれます。

まず最初のパートの「(1)平成18事業年度業務実績報告について」であります。これは、本日お手元に配付しております資料3の実績報告書及び資料4の項目別評価表につきまして、まず国民生活センターの方より説明をいただきますので、各委員におかれましては、実績報告書をごらんいただくとともに、お配りしております資料4のA3横長の項目別評価表の右から2番目の「分科会評価」欄に「指標」欄というのと「項目」欄というのがございますけれども、そ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、特段ございましたならば記入していただきたいと思っております。

本日、記入し切れない部分につきましては、また後日ゆっくり記入していただくということでも結構でございます。

記入していただいた資料を事務局の方でとりまとめまして、各委員の評価をまとめた総括表というものを作成いたします。これを次回分科会にてお配りしまして、委員の皆様にご覧いただき、御検討していただきたいと思っております。

以上の運びは例年と同様でございます。皆さん御経験がおりますので、特に問題はないかと思っておりますが、そういうやり方でよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

山本分科会長 どうもありがとうございます。それでは、そのような形で運ばせていただきたいと思っております。

では、平成18年度の業務実績につきまして、国民生活センターから御説明をお願いいたします。

中名生理事長 この4月から国民生活センターの理事長をいたしております、中名生でございます。どうぞよろしくをお願いいたします。

ごあいさつ、御説明に入ります前に、今日出席しております国民生活センターのメンバーを御紹介申し上げたいと思っております。

向かって私の左手の方から、田口理事でございます。

その隣が藤村理事でございます。

その隣が島野審議役でございます。

向こうへ参りまして、井守総務企画部長でございます。

その隣が井上経理管理部長でございます。

私の向かって右手に参りまして、柴崎理事でございます。

その隣が貴島監事でございます。

その隣が島崎監事でございます。

メインテーブルだけでございますけれども、以上のメンバーでございます。よろしくお願いをいたします。

申し上げるまでもございませんけれども、国民生活センターは平成 15 年 10 月に独立行政法人に移行いたしました。間もなく丸 4 年ということではありますが、この間、現行の中期目標、中期計画に従って、合理的、効率的な業務の運営に努めてまいったということがございますが、18 年度の動きについて、私の方から、特に 3 点申し上げたいと思っております。

第 1 点は、昨年度は湯沸かし器による事故でありますとか、あるいはシュレッダーによって指を挟まれたという事故でありますとか、更に申し上げれば、エレベーター、プールでの死亡事故と、大変痛ましい事故が頻発をいたしました。それにつれて、社会の安全についての意識、危惧というのは大変高まった年でございます。

そういう情勢に対応するために、私ども国民生活センターといたしましては、消費生活センター等を通じて上がってくる危害情報というのを内閣府国民生活局を通じて、関係の部署に早急に伝達をするという体制をつくりました。

これは今年 4 月、新しい年度に入っておりますけれども、国民生活センターの中にそういう危害情報を専ら扱うという危害情報室というのを新設をいたしましたということがございます。

第 2 点目は、今、申し上げましたような危害情報に関わらず、私どものところには、全国 500 余か所の消費生活センターから、消費者の例えば悪質商法によって被害を被ったとか、そういう苦情というのが大変多数集まってまいります。我々は、これを略称で P I O - N E T と呼んでおりますけれども、23 年前にスタートしましたこのシステムというのは、当初は年間 4、5 万件でスタートいたしましたけれども、近年では 1 年間で 100 万件を超える情報が集まるようになってきております。

そういうふうの内容が充実してまいりましたので、最初は消費生活センターとの間の相談業務に役立つための言わば閉じた情報だったわけでありましてけれども、最近では、関係の省庁が政策の企画立案の参考材料にする、あるいは取締りのための手だてにする、更に警察あるいは弁護士などの司法の方々からも要求されるということで、言わば外部からの資料請求が大幅に拡大をしたというのも昨年度の特徴でございます。

これに対応するために、私どもといたしましては、もう直接接続できるようにしよう。

関係のあるところには端末を置いて、直接 P I O - N E T の情報にアクセスができる体制をつくらうということで、これは今年のうちにもそういう体制に持っていくということで、現在、鋭意そのための準備を進めている状況でございます。

第3点は、独立行政法人として言わば当然のことではありますけれども、効率的、効果的な業務運営を進めるという意味で、人件費、一般管理費、更には各種の業務経費につきまして、これは後ほど詳しく御説明をいたしますけれども、節減、合理化の努力に努めてまいったということでもあります。これは引き続き、今年度もそうした努力を進めていきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

引き続きまして、田口理事の方から、資料に沿って詳細に御説明を申し上げます。

田口理事 それでは、平成18年度の業務実績に関しまして、横長の資料4に沿いまして、御説明をさせていただきます。

項目別評価表でございますが、一番左の欄が「中期計画の各項目」、2番目が「評価項目（平成18年度計画の各項目）」でございます。その2欄に対応した右側の「実績」の欄を中心に御説明をさせていただきます。

まず、1ページの1.業務運営の効率化目標でございます。

中期計画では、一般管理費につきまして、期間中13%削減するとともに、人件費の削減を行うということで、この点につきましては、実績として、一番右側の 物件費では、平成18年度決算額は2億3,600万円ということで、中期計画で定めました効率化率、毎年3.69%ずつ削減していくということでございますが、この3.69%を織り込んだ予算額から更に700万円の削減となったところでございます。

人件費につきましては、平成18年度決算額は11億4,800万円ということで、中期計画で定めました効率化率、毎年2.44%の削減ということですが、この2.44%のカットを織り込んだ予算額から更に5,400万円の減額となったところでございます。

これらの結果、一般管理費全体では、18年度予算額に対しまして、6,100万円、4.2%の削減となっております。

次の業務経費につきましては、一番左の欄にございますように、中期計画で毎年度1%の経費の効率化を図るとされておりますが、実績といたしましては、2段目の18年度決算額は15億7,700万円となりまして、予算額に対して、更に1億2,500万円の削減となっております。

経費の執行管理につきましては、年度計画に対する業務の進捗状況と経費の執行状況について四半期ごとにヒアリングを行うなど、調整を行ったところでございます。

下から2欄目でございますが、業務効率化を図るための最適化計画につきましては「最適化計画推進委員会」を開催して、進捗状況について確認するとともに、フォローアップを実施したところでございます。

次に、一番下の2.各業務の目標に対する実績について御説明をさせていただきます。2ページ目をご覧くださいと思います。

(1) 消費生活情報の収集におきましては、まず が P I O - N E T の業務運営の関係でございます。

P I O - N E T の運営につきまして、最初の枠でございますが、P I O - N E T システムを見直すためにシステム刷新可能性調査を実施して、次世代の P I O - N E T システムの構想をとりまとめるという中期計画の内容でございます。実績といたしましては、平成 18 年度においては、P I O - N E T に係る刷新可能性調査を行いまして、報告書を取りまとめたところでございます。

この報告書におきましては、第 2 パラグラフにありますように、結論といたしまして、利便性を下げずにコストを下げることは可能であるということで、刷新システムの構成案等が示されております。今後は、これを踏まえまして、今年度 P I O - N E T システムの最適化計画を策定する予定としております。

上から 2 段目でございますが、左から 2 欄目でございますように、平成 18 年 9 月末までにリース期間が満了する P I O - N E T 端末の更新についてでございます。

この点につきまして、実績といたしましては、一般競争入札と随意契約の併用による調達方式を採用したところございまして、更新を予定しておりました 350 か所の消費生活センターに設置された端末機について、昨年 10 月初めまでにすべて更新を終了したところでございます。

なお、P I O - N E T 登録までの所用日数につきましては、平成 18 年度は平均 49.8 日、約 50 日ということで、平成 14 年度末の 66.7 日に比べ、25.3% 短縮されております。

次の欄でございますが、各地センターでの相談カードの直接作成システムの安定的運用に資するための各種支援でございます。この点につきましては、ヘルプデスクでありますとか、電子掲示板システムの運営、あるいは相談カード作成セミナーの開催といったものを実施したところでございます。

一番下の欄でございますが「消費生活相談データベース」。これは当センターのホームページ上でだれでも自由に見られるものでございますが、原則として毎週 2 回更新を実施し、目標といたしております 100 回を上回る回数の更新を行ったところでございます。

続きまして、3 ページの 消費者トラブルメール箱についてでございます。

一番左の欄でございますように、インターネットを通じて消費者から直接トラブル等の実態を迅速に把握するためのもので、中期計画におきましては、年平均 3,500 件を上回る情報を収集するということを目標としておりました。これにつきましては、実績欄でございますが、平成 18 年度の収集件数は 8,082 件ということで、目標の 2 倍以上の情報が寄せられているところでございます。

これらの情報につきましては、2 つ目の枠でございますように、相談業務等に活用するとともに関係機関への情報提供を実施しているほか、更に必要に応じて追跡調査を行って、事業者対応の改善にもつなげているところでございます。

また、このトラブルメール箱に寄せられました情報については、四半期ごとに収集結果

と主な事案につきまして、当センターのホームページ上に公表しております。このホームページ上で公表した事例は、4欄目に掲載しておりますような内容のものでございます。

(2)国民への情報提供ということで、は報道機関等を通じた情報提供でございます。

中期計画におきましては、年度内に20テーマ以上情報提供をするとされておりますが、この点につきまして、実績としては、18年度22テーマの情報提供を行いました。

また、被害の未然防止、拡大防止のために、関係事業者あるいは事業者団体、関係行政機関へ必要な要望、情報提供を行ったところでございます。

この22テーマの内容は、次のページに列挙しております。1~22までございますが、例えば1番の未公開株、2番の架空請求、6番の海外商品先物取引とか、9番のクレジットカードのスキミング、10番のシュレッダーの安全性、14番のマルチ取引とか、更に最近では、19番の医療保険のトラブル、あるいは20番の高年層をターゲットにした電話勧誘販売といったようなタイムリーなテーマを選びまして、迅速な情報提供に努めているところでございます。

は出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供でございます。

まず、アホームページを通じた情報提供でございますが、平成18年度におきましては、実績欄にございますように、トップページへのアクセス数は238万7,000件でございまして、前年度に比べ18万件ほど減少しております。これは架空請求あるいは不当請求に関する相談が減少傾向にあることに連動しているためと考えられますが、「なお」というところにありますように、各ページへのアクセス件数の合計、トップページを経由しないで直接個別の内容のところへアクセスしているというのも含めた総ページビュー件数で見ますと、平成18年度は2,426万件ということで、期首年度の平成15年度が2,325万件でございましたので、これに比べると増加しているということでございます。

ただ、トップページへのアクセス数が前年度に比べまして減少しているということで、自己評価の欄ではBとさせていただきます。

ホームページの内容につきましては、次の欄ですが、従来のコンテンツに加え、社会的に関心の高まった消費者問題について、積極的に消費者へ情報提供を行ったところでございまして、そのテーマをここに列記をさせていただきます。

5ページ、携帯電話による情報提供です。

この点につきましては、実績欄にございますように、18年度は「報道発表資料コーナー」というのを新設したところでございます。

次が「イ.テレビ番組」についてでございます。

平成18年度におきましては、視聴者に対する満足度アンケート調査を毎年度行っており、今年は3月に実施いたしまして、満足度については5段階評価で4.7を得たところでございます。

その次の欄でございますが、平成17年度に実施いたしましたこのアンケート調査結果では「食の安全」「子供の安全」「IT関連」といったテーマを今後取り上げてほしいとい

う声が多かったこともありまして、平成 18 年度の放映分には、これらのテーマを極力取り入れることとしたところがございます。

「ウ．定期出版物当等」でございます。

これにつきましては「くらしの豆知識」、月間の「国民生活」、次のページに月刊の「たしかな目」、この 3 つについて記述しておりますが、それぞれについて読者等への満足度アンケート調査を行ったところございまして、いずれも 5 段階評価で目標の 4 を上回る結果をいただいているところでございます。

6 ページ「(3) 苦情相談」についてでございます。

まず、 は弁護士などの専門的相談の充実が計画に盛り込まれております。この点については、実績欄にございますように、平成 18 年度は弁護士による法律相談、1 級建築士による住宅相談、自動車専門家による自動車相談といったものをそれぞれここにある日数行いまして、全体で 151 日ということで、目標の 150 日を上回る専門相談を行ったところでございます。あっせん事案につきましては、相談者と相手事業者が同席した上で、双方の主張を整理するなどして、和解に導くことに努めております。

は個人情報の取扱いに関する苦情相談でございます。

まず、1 つ目のポツが、個人情報保護相談データベースを安定的に運用するという点でございます。この点につきましては、実績として、平成 18 年度では合計 1 万 4,021 件をこのデータベースに登録したところでございます。また、内閣府及び国民生活センターにおいて、個人情報に関する苦情相談情報の集約・共有のためのシステムをそれぞれ構築し、運用しておりますが、18 年 6 月からは両システムの保有するデータの相互提供を行っているところでございます。

一番下の欄の個人情報保護に関する苦情相談対応につきましては、平成 18 年度に 1,522 件の相談を受付けますとともに、一番下の行にございますように、寄せられた情報につきましては、とりまとめ記者説明会を通じて公表したところでございます。

7 ページに、記者説明会で公表した内容、その他取組み状況を整理しております。

2 欄目でございますように、個人情報保護に係る相談事例集の追補版を作成しております。平成 17 年度に本体をつくっておりますが、2 年度目に当たります 18 年度は追補版を作成し、これを各地の消費生活センター約 500 か所に配付したところでございます。

は地方センターの苦情相談処理への支援でございます。

18 年度では、地方センターへの支援といたしまして、各地センターから国民生活センターに寄せられました経由相談が 4,371 件で、直接相談も含めた全体の相談件数の半分以上を占めている状況になっております。

経由相談につきましては、事案により「共同処理」「移送」に応じるなど、積極的に対応しているところでございます。

一番下の欄にございますように、地方のセンターの支援ということで「消費生活相談緊急情報」いわゆるマル急情報といわれているものですが、このマル急情報については、平

成 18 年度も毎月計 12 回発行いたしまして、各地消費生活センターへの情報提供と苦情相談処理の支援を行ったところでございます。また、このマル急情報につきましては、毎月電子媒体による配信も行ったところでございます。

続きまして、8 ページでございます。

このマル急情報と並びまして、中ほどの欄でございますように「製品関連事故情報」の発行も行っております。平成 18 年度も隔月 1 回、計 6 回発行しております、各地消費生活センターへ情報提供したところでございます。

国民生活センター自ら中核機関として業務運営を行うということで、先ほども触れましたように、経由相談を 18 年度は 4,371 件受けまして、その中で移送あるいは共処理等の対応を行ったところでございます。

一番下の欄ですが、地方センター側でのこれらの情報の活用状況ですが、「消費生活相談緊急情報」や「製品関連事故情報」につきましては、各地センターの相談員や職員から、配布直後に大変多くの問い合わせがございます。また、経由相談を受ける際に引用されることも多く、その有用性が確認されているところございまして、地方のセンターからは大変に役立っているという声が多数寄せられているところでございます。

9 ページは、先ほど御紹介いたしました経由相談の比率についてでございます。

18 年度は当センターが受付けた 8,495 件のうち 4,371 件、51.5%ということで、これは既に中期計画の期末の目標、19 年度の目標を達成しているところでございます。

は消費者苦情処理専門委員会についてでございます。

左から 2 欄目でございますように、中期計画では都道府県の苦情処理委員会や地方センター等の苦情処理の推進に資するため、小委員会のさらなる活用などによって、年度内に 4 件以上の情報提供を行うということにされております。18 年度におきましては、実績欄でございます 4 テーマについて、それぞれ小委員会を開催し、情報提供を行ったところでございます。

これらの成果につきましては、その下の枠でございますように、各地の消費生活センターにおいて同種の苦情相談を受付けた際に、参考として活用されているところでございます。

は苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備についてでございます。

ホームページに新設いたしました ADR 機関情報専用コーナーの内容の充実を図ることが計画となっておりますが、18 年度におきましては、ADR に関する情報を一層充実させたところでございます。

10 ページ「(4) 関係機関への情報提供」でございます。

まず、が地方センターへの情報提供ということで、これにつきましては、実績欄でございますように「P I O - N E T 通信」というのを各地センターに対して毎月 1 回、計 12 回発行しております。

また、上から 3 欄目でございますが、地方センターとの電子的情報交換等の本格的運用

に資するため、セキュリティーが確保された常時接続回線網の運用を行うということで、この点につきましては、ここにありますような各四半期の手続を経て、18年度常時接続回線網の運用を行ったところでございます。

その次の欄ですが、地方センター向けの情報の電子配信の点でございます。これにつきましても、この欄にございますように、以下の手続を経て、18年度に業務運営の迅速化、効率化に対応したところでございます。

一番下の は、行政機関等との情報交流でございます。

まず、1つ目が行政機関からの P I O - N E T 情報に関する情報提供依頼への積極的対応ということで、これにつきましては、冒頭理事長からも話がございましたように、大変数多くの情報提供依頼が当センターにまいてっております。18年度の実績がこの実績欄に出しておりますが、国会、内閣府、経済産業省、その他省庁、合計いたしまして3,094件の情報提供を行っているところでございます。

ちなみに前年度の平成17年度が634件でございましたので、わずか1年で5倍近い増加になっております。特に経済産業省におきましては、所管の特定商取引法の執行に活用しているということがございまして、非常に多くの件数が寄せられているところでございます。

なお、死亡・重篤事故に係る危害情報につきましては、昨年9月から、当センターから自主的に内閣府を通じて関係省庁に情報提供を行うこととしたところでございまして、18年度中においては、死亡事故情報210件、重篤事故情報441件の提供を行ったところでございます。

11ページの一番上の欄には、行政機関以外の公益的機関からの照会がございまして、そういったものについて、法令に基づく照会ということで、裁判所、警察、弁護士会からの照会に対応しております。実績欄にございますように、18年度は372件で、弁護士会、警察、裁判所からの照会にすべて回答しているところでございます。

が消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換ということで、最初のポツが消費者フォーラムを開催するというところでございますが、これにつきましては、実績欄にございますように、募集人数650人に対し実参加者数643人ということで、ほぼ定数どおりとなっております。

2欄目でございますが、事業者団体等と定期的な意見交換会を行うということで、中期計画におきましては、4回以上開催するという目標になってございますが、実績欄にございますように、18年度は消費者団体、事業者団体との懇談会を5回実施したところでございます。内訳は ~ にあるとおりでございます。

この意見交換会の主な内容は、次の欄に整理してございますが、それぞれの活動状況を報告し合い相互に活用していくということで行っているところでございます。

12ページが「くらしの情報交流プラザ」という事業でございますが、この中でさろんとというのを毎月1回開催することになっております。実績といたしましては、生活問題、消

費者問題に取り組んでおりますNPO、消費者団体の情報交流のきっかけとなるイベントといたしまして、毎月1回のペースで開催し、18年度は計12回開催したところでございます。

(5)は研修事業でございます。

まず、が地方公共団体の職員等を対象とする研修コースでございます。目標は5コースでございますが、実績としては6コースを実施いたしております。

研修への参加割合といたしましては、参加率総平均118%ということで、募集定員を上回る実績となっております。

研修の内容は、一番下にございますように、職員講座、管理職講座、講師養成講座といった区分によって、それぞれここにありますような内容についての講習を行っているところでございます。

13ページは、こういった講座に対する参加者の意見、満足度でございます。アンケート調査を毎回行っておりまして、5段階評価の総平均で4.8という評価をいただいているところでございます。

次の欄からが、消費生活相談員を対象とする研修29コースでございますが、これは計画どおり29コースを実施したところでございます。うち、地方開催は14コースということで、身近なところで参加できるようにということで実施しているものでございます。

研修への参加状況は一覧に示してございます。一部90%台のものもございまして、多くのものは募集人数を大幅に上回っているところでございまして、この相談員研修に対する人気は大変高い状況になってございます。

14ページには、この相談員研修の内容が下の欄に出ております。

相談員養成講座。これが全体で5週間にわたるもの。1期3週間、2期2週間というもので、大変長丁場の講座でございます。

専門・事例講座。

消費者法に関する講座。

個人情報保護法関係。

更には、最新の相談情報セミナー。

更に実務的な相談カード作成セミナーといったものを相談員の方々を対象として実施しているところでございます。

15ページからが、この相談員研修に対する参加者の意見、満足度でございます。

同様にアンケート調査を行っているところでございますが、5段階評価でほとんどが4台の後半ということで、養成講座については、5.0。の専門・事例講座は4.7、その他4.9、4.6、4.7、4.8という平均になってございます。

16ページは、地方公共団体の行政職員や相談員の方を対象とする移動セミナーということで、地方都市での開催、11コースを実施するという計画でございます。実績としては、計画どおり11コースを実施したところでございます。

この地方開催の移動セミナーの参加割合は、この下の欄にございますような状況でございます。ほとんどの講座で募集人数をかなり上回っております。

17 ページが、この移動セミナーの研修内容でございます。

の公開講座と相談基礎講座、あるいは、 のような内容で実施しております。

下の方には、参加者の意見、満足度でございますが、結果はいずれも5段階評価で4.8の評価をいただいているところでございます。

18 ページは、今度は企業の消費者対応部門の方々への研修でございます。

計画では、4コース実施するということになっておりますが、計画どおりの実績となっております。

研修への参加割合、研修の内容などにつきましては、表にあるとおりでございます。

参加者の満足度は、5段階評価で4.5という結果になっております。

19 ページは、学生及び小中高の先生方を対象とした研修を2コース実施するという計画になっておりますが、これにつきましては、計画どおり2コースの実施となっております。

参加割合は、ここにありましておりでございます。

研修内容は、 にあるような内容を盛り込んでおります。

満足度といたしましては、ここにありまして4.7、5.0ということになっております。

一番下は、地域の消費者活動推進者の方々、地域の消費者リーダーの方々を対象とする研修1コースの実施を計画しており、計画どおりの実績となっております。

満足度は、一番下にあるとおり4.8ということでございます。

20 ページは、研修施設のある相模原市と共催で公開講座を1コース実施するという計画が立てられておりますが、計画どおり1コースを実施しております。

満足度につきましては、4欄目にありまして4.2という結果をいただいております。

下段の研修コースごとに受講者に対するアンケート調査を実施するという点につきましては、これまで御説明してきたとおりでございますが、17年度に実施した受講生に対するアンケート結果を踏まえまして、18年度においては、各講座ともいろいろな工夫を行うことによりまして、18年度実施の55コースのうち、すべてのコースで5段階の評価で4.0以上を得たところでございます。

続きまして、21 ページでございます。

こういった研修の受講者を送り出す方の機関の意見でございますが、この点につきましては、右の欄にありますような御意見が寄せられておりまして、概して大変好評でありました。

次の は、消費生活専門相談員資格の審査及び認定でございます。

この資格認定試験につきましては、各地域で人材確保を図るという目的で、全国15か所以上で実施するという計画になってございますが、実績欄にございますように、18年度は全国16か所の会場で実施いたしました。

この16か所の会場のうち、地方都市における開催割合は、50%以上という目標に対しま

して、62.5%ということになっております。

また、受験希望者の利便性の向上にも努めたところでございます。

「(6)商品テスト」でございます。

原因究明テストと問題提起型テストの2種類ございますが、まず の原因究明テストにつきましては、テスト技術向上のための研鑽を図り、テスト期間の短縮を行うという計画に対しまして、実績欄にございますように、各種研修に参加し、テスト技術の研鑽を行ったところでございます。

下の方にテスト実施期間について触れておりますが、14年度以降のテスト実施期間の推移は、109日、108日、85日、80日と毎年短縮して推移してきたわけでございますが、18年度は実施件数が増大したこともありまして、テスト実施期間が85日となっております。このために、自己評価ではBとしているところでございます。

一番下のテスト実施件数の目標は、45件以上という計画に対しまして、18年度においては51件のテストを実施したところでございます。

この原因究明テストの51件の内容が、22ページに列挙してあります。

一番下の欄は、全国商品テスト企画ブロック会議、あるいは技術評価研究会といったものを実施していくということで、これにつきましては、計画どおりこういった会議を開いて、技術指導等を行っているところでございます。

23ページですが、各地の消費生活センターに対しまして、原因究明に必要なテスト技術等の助言や資料の提供を行うなど、各種の支援措置を行っているところでございます。

もう一つの類型でございます の問題提起型テストでございますが、これは、一番左の欄にございますように、人の生命、身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき行うテストということですが、計画としては年度内に12件以上を行うということで、これにつきましては、実績は計画どおり12件のテストを行っております。

その一覧が、その下に ~ で書いてございます。

このテスト結果の活用としては、いろいろな媒体を通じて情報提供するという一方で、実績欄にもございますように、テスト結果は記者説明会を通じて公表すると同時にホームページにも掲載をいたしております。また、テレビ番組や月刊誌などを通じて情報提供を行っているところでございます。

テストの課題設定、成果につきましては、商品テスト分析評価委員会というところの評価を受けて、その結果を業務に反映させるということで、実績といたしましては、食品・化学品等々各専門分野の学識経験者を委員とする商品テスト分析評価委員会を27回開催して、評価を受け、テストデザインやテスト結果に反映させると同時に、今後のテスト業務の充実に役立てたところでございます。

24ページからが「(7)調査研究」でございます。

調査研究につきましては、実績欄にございますように、18年度は3テーマについて実施

いたしまして、その結果は行政や業界への要望、あるいは情報提供に生かしているところ
でございます。

また、こういった研究成果につきましては、2欄目にありますように、外部有識者による
評価を実施するという事で、業績評価会合を設けて、その評価を受けたところでござ
います。

評価結果としては、おおむね良好な評価をいただいたところでございまして、総合評価
は4段階法で3.7になっております。

3. は予算、収支計画、資金計画についてでございますが、これらにつきましては、後
ほど財務諸表の中で御説明をさせていただきたいと思っております。

24、25 ページは財務諸表関係でございます。

26 ページの「4. 短期借入金の限度額」「5. 重要な財産の処分等に関する計画」「6.
剰余金の使途」につきましては、該当がございません。

7. は施設・設備に関する計画でございますが、18年度は東京事務所の耐震改修工事の
初年度といたしまして、左から2つ目の欄にございますように、1億900万円が予定され
ておりました。これにつきましては、実績欄にございますように、国土交通省関東地方整
備局と受託契約を締結し、耐震工事に着手したところでございます。

27 ページ「(2) 人事に関する計画」でございます。

まず、 では、常勤職員の増加抑制ということですが、実績欄にございますように、業
務の効率化を図るとともに、各部人員の見直し配置によって常勤職員数の抑制に努めた
ところでございます。

2欄目の業績手当制度の本格運用を開始するという点につきましては、実績欄ですが、
業績評価制度説明会あるいは評価者及び被評価者の研修を実施いたしまして、制度の円滑
かつ効果的な運用を図るとともに、全職員から本年度に係る目標管理シートを提出させ
たところでございます。

また、管理職につきましては、17年度下期に係る評価結果に基づきまして、18年6月か
ら業績手当を支給したところでございます。

人員に係る指標でございますが、期末の常勤職員123人以内という計画に対しまして、
年度末の常勤職員数は116人といたしたところでございます。

「(3) 中期目標期間を超える債務負担」については、2点ございます。

実績欄にございますように、まず 、各地センターに設置しておりますP I O - N E T
端末機につきましては、国際競争入札による機器の調達を行いまして、4年間のリース契
約を締結いたしまして、各地消費生活センターに貸与することとしたところでございま
す。

もう一つは、先ほどの耐震改修工事です。東京事務所の耐震改修工事につきましては、1
8~20年度までの3か年の受託契約を国交省と締結し、耐震工事に着手したところでござ
います。

大分急ぎましたが、以上、説明とさせていただきます。

山本分科会長 膨大な内容につきまして、手際よく御説明いただきまして、どうもありがとうございました。

また、資料として詳しい報告書等をまとめていただきまして、大変御苦労があったかと思えますけれども、併せてお礼を申し上げたいと思います。

それでは、ただいまの説明につきまして、委員の皆様から御質問等がありましたら、御発言をお願いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。いかがでしょうか。

伊集院委員、どうぞ。

伊集院分科会長代理 御説明いろいろありがとうございました。そしてその中で、18年度はさまざまな研修に対する人気が高まって、好評であったというお話をいろいろなコースごとに伺いました。応募も100%を超えるものがほとんどというような、例えば13、14ページのこういう研修などですね。

これらが好評であったということは、いろいろなアンケートの要望に応え、生かされたという御説明がございましたけれども、具体的にそれは大変効果があったというふうには理解いたしましたが、例えば典型的に何か共通するようなアンケートの要望のようなものは要求としてあったのでしょうか。それは例えば具体的にどういうことだったのかなとお話を伺って感じました。もしあれば、御説明いただけますでしょうか。

藤村理事 アンケートの細かい内容まで私のところに上がってきていないので、御質問に十分答えるだけのものではありませんが、それぞれの研修の目的に合った設問でアンケートに答えてもらっています。

特に、センターの研修のうちで今、一番ウェートが高いのは、行政職員だとか相談員の研修です。相談現場では、取引関係、つまり契約だとか解約だとかに関して非常に苦情相談が増えているという状況があります。それと、もう一つは、今いろんな法改正が急激に行われているという状況がございます。

ですから、我々としては常にそういう新しい情報を研修の中に織り込んで、現場のニーズに応えられるようなことを目指しております。そのように、私どもが一生懸命いろんな講座の計画をして、実施したことに対して、受講生の方々が自分の目的やニーズにあった研修になっているかどうかという形でアンケートを書いてもらう。

その結果、今のところはまあ自分のニーズに合った研修になっているということで、御満足をいただいているという状況です。

伊集院分科会長代理 ありがとうございます。

山本分科会長 研修に関して、今回の評価というよりも、今後のこともあるので、一般にお伺いしたいのですが、この募集人数というのは、例年こういう人数で設定されているのか。それは例年このぐらいの需要があるのかという形で設定されておるのか。

と申しますのは、非常に人気が高いということがあれば、やはりもっとニーズがあるわけですから、もっと募集人数を増やすということが、今後の問題として考えられないか。

それから、カテゴリーが変わってきておりますので、必ずしも比較が正確にできるかわ

かりませんけれども、私なども昔、研修をやらせていただいたことがあって、当時は70人とかではなくて、100人とか、もうちょっと人数が多かったような感じもあるんです。

藤村理事がおっしゃったように、今、法改正が非常に頻繁ですので、ニーズがかなりあるのではないかと。そうすると、これほど人気があるということであれば、将来的にはもう少しそのニーズに応える募集人数なども増やしていくということが必要ではないかという感じもしたんですが、今回の評価というよりは、むしろ今後の問題としてその点について何か考えておられますか。

藤村理事 まず、2点ポイントがございまして、一つ目の問題は、講座ごとの定員をどう定めるかということです。これは前回か前々回にどういう設定の仕方をしているのかという御質問が委員の先生方からありまして、なかなかそのお答えが難しかったように記憶しています。

私どもの答えとしては、やはりその研修ごとの効果が最大限発揮できるということが必要ですから、やたら人を集めるだけでは意味がないので、適正な人員というものを考慮して設定すること、もう一つは、会場設定の問題です。相模原で実施する場合には問題ないのですが、地方で講座を半分ぐらいやらなければいけないということで、地方のセンターとの共催で実施する場合には、会場のスペースというのが非常に大きな要素になります。

そういうことを総合的に考えながら、長年の研修経験でこうしているんだという、ちょっと苦しい説明をした記憶があるのですが、昔は確かにシンポジウムのようなのだったら200人だとか300人だとかすごく集まった時代はありました。ですけれども、世の中が今、変わってきて、200人も300人も集めるというのは容易なことではない。

また、そういうニーズも減ってきているということがありますので、シンポジウムとか大きな講演形式のものについては、一応100人をベースにしながら今は動かしています。

もう一つの問題は、先ほど説明しましたように、行政職員や相談員に対する研修のニーズが非常に高まっている。実際に18年度も最初に申し込んできた人から順番に100人なら100人登録すると、そこで切ってしまうわけです。そうしたら、早い者勝ちのようになってしまう。地方のセンターでは、出したいと思っていたのに申し込みが遅れて満杯になり、結局出られなかったとか、そういういろんな問題が確かに起こっています。

18年度も本来54コースだったのが、1コース増やしてそういうニーズに応えるようなこともやりました。ですから、これを今後どういうふうを考えていくかというのは、非常に悩ましいところですが、私どもの今の考え方として、教室なら教室に集まっていたいで、研修をやるのも1つだし、今、e-Learningという新たな方式と申しますか、電子媒体を使って距離をなくすような形での研修というのもできつつありますから、そういうものをこれから取り入れたいと思っています。そういう形の中で、例えば法律改正だったら、一旦講座をやれば、e-Learningで何度も使えますから、そういう工夫をしていくのもひとつの方法かなと思っています。

山本分科会長 どうもありがとうございました。

ほかの委員からほかの点について御質問、御意見ございませんか。

大河内委員、どうぞお願いします。

大河内委員 2ページのP I O - N E Tの運営のコンピュータのシステムですけれども、利便性を下げずにコストを下げることは可能であると判断するという結論を得たと書いてあるところで、実績報告の方を見ると、ここにきちんと書いてあるんだろうと思うんですけれども、入札か何かをすることによってそういうことが可能になるということなのか、もうちょっと丁寧な説明をしていただけたらと思います。

もう一つは、5ページの携帯の端末に情報を提供されることになったということなんですけれども、私はわからないんですけれども、これはアクセスの状況とかを把握されているのかどうかを教えていただければと思います。

田口理事 まず、P I O - N E Tシステムの刷新ですが、これにつきましては、お手元の別添資料という資料番号が出ていない資料、業務実績報告書の次のところに置いてあるかと思いますが、この厚い別添資料をごらんいただければと思います。その46ページから、この刷新可能性調査の要約版になってございます。

この調査におきましては、フローチャートとして51ページにありますように、そもそもP I O - N E Tを利用して行われる業務の分析を行いまして、それを踏まえてシステムやコストの問題点を調査した上で、STEP4で課題や改善策を考え、総合的に評価するというところでやっております。

現在のこのP I O - N E Tのシステムは、53ページにございますように、左側に消費生活センターがありますが、これが全国500か所ぐらいにあるわけです。これら消費生活センターのP I O - N E T端末は、国民生活センターのホストコンピュータにつながっている。そこから分析等のための端末を職員が使うという仕組みなんですけど、このホストコンピュータで全部を集約して使うというところが、かつての大型コンピュータ時代の仕組みがベースになっているので、なかなか機動性がとりにくいということもございまして、このシステム自身を刷新していかなければいけない。

それでは、具体的にどういうシステムにしていくのかというところで、56ページで、この調査の刷新案というのが出てございます。

この刷新案におきましては、大型コンピュータではなくて、幾つかのシステムに分けて、刷新システムとありますが、一番下の例えばデータベースのサーバーは切り離す。それとウェブのサーバーとかA P Pのサーバーというような幾つかのシステムに分けて、それによって小回りのきく形にしていく。それぞれのシステムが一番効率的なスタイルのものを求めていくということで、効率化を図っていけば、現在のような大型のホストコンピュータのシステムでなくて、情報の収集から分析、活用までも含めて、より効率的に動いていくのではないかと。そういう形でシステムの刷新を行うことによって、利便性を下げずにコストを下げていくことができるのではないかとということで、最適化計画をつくって、今年

度以降、刷新をしていこうということでございます。

携帯電話につきましては、お願いします。

柴崎理事 御質問は、携帯電話のどのようなことでございますか。

大河内委員 2月からですので、まだ始めてそんなではないですね。何件とか、それに気がついてアクセスしてこられる方がどのくらいおられるのかわかるんですか。

柴崎理事 手元の資料で2005年の件数ですが、47万9,702件というアクセス。これは2005年のアクセス件数として上がっております。これがトータルです。

2006年は、この途中ですので37万3,627件。

これは、要するにすべての機種、iモード、auなどを含めた全体の数字としてこれだけのアクセスがあったという件数になっています。

大河内委員 報道発表資料コーナーをつくったのが今年の2月ということなんですね。

柴崎理事 はい。

大河内委員 それまで携帯で情報提供していたのに対して、その件数があるということですか。

柴崎理事 機種対応も増やしたということですよ。

大河内委員 ありがとうございます。知られているんですね。

柴崎理事 一応、ホームページには載っておりますし、広報もいろんな格好ではしておりますけれども、まだそれほどの大きな情報として流しているということはないわけです。

例えば今度の中越沖地震のようなケースのときには、携帯情報でいろいろなものごとれるということの利便性というのは、かなり有効だったのではないかと見ております。

大河内委員 携帯電話でその新潟には連絡はとれないけれども、お返しで携帯で情報はとれるということですね。

柴崎理事 そうですね。個人間の携帯は切れるということがありますがけれども、それを通すことによって、さまざまリスクへの対応といいますか、そういうことができるという条件は、これによってできるのではないかと思います。

山本分科会長 大河内委員、よろしゅうございますか。

大河内委員 はい、ありがとうございました。

山本分科会長 ほかに何か御質問、御意見ございますか。

大森委員、どうぞ。

大森委員 小さいことで幾つかあります。

4ページの先ほどの自己評価がBの欄ですけれども、これは従前のホームページのアクセス状況の数値で言えば下がったのでBなんですけれども、要するに総ページビュー件数は上がったんですね。

この解釈なんですけれども、形式的に言えばこれは下がったので自己評価Bで自己抑制的な評価なんですけど、これは今後のことと関係しますね。これをBとするか。これはどうでしょう。

田口理事 若干背景を御紹介させていただきたいと思います。

業務実績報告書の35ページなのですが、この現行の中期計画をつくった平成15年の頃のホームページの活用の仕方というのは、主にトップページから中に入っていくということで使われていたものですから、トップページからのアクセス件数をベースに考えていました。

上の表にありますように、月平均で20万件ぐらいが入ってきていた。この20万件というのは、公的機関のホームページとしては非常にアクセスの多いもので、断トツでございます。それが16年度では月平均27万件までぼんと増えた。

これは実は社会的背景として、架空請求の件数が爆発的に増えて、全国のPIONET件数も、それまで100万件そこそこだったものが200万件近くにまでなってしまうという社会情勢を背景に、月平均のアクセス数が27万件にまで伸びました。そういう状況の中で、このトップページからのアクセスの件数を増やしていこうというのが、この現行計画をつくった当時の考え方だったわけです。

しかしながら、この「なお」というところにございますように、最近のインターネットにおけるウェブページ検索技術の飛躍的な進歩でありますとか、利用者の習熟度が上がったということで、トップページを経由しないで、その都度検索エンジンを利用して、必要なページを探し、そのページに直接アクセスができるようになった。

このため、トップページを経由するのがあまり使われなくなってきてしまったということで、当該ページへ直接アクセスしてくる、あるいは関心のあるページを利用者がブックマークに登録し利用することが一般的になってきたということで、このトップページ経由のアクセス件数が頭打ちになっている状況にあります。

他方、各ページへのアクセス件数の合計である総ページビュー件数ということで見ると、期首年度に比べてなお増えているということで、実態としてはこの総ページビュー件数がより適切に反映しているのかなと我々は考えておりますが、当初想定していたトップページ経由というのを計画のバックグラウンドの数値として考えていたものですから、それが若干減ってしまったということで、自己評価としては抑制的にBとさせていただいたところでございます。

大森委員 昨年度は実績はどうしましたか。Bでしたか。昨年と同じことを議論したんですか。架空が減ったので下がった。昨年はどうしましたか。今ありますか。

田口理事 これはAをいただいております。

山本分科会長 昨年はまだ期首よりは上回っているんで、ここは問題にならなかったんです。

田口理事 17年度は月平均が21万件ということで、期首年度の15年度19万9,000件に対して増えているということでAをいただいたわけですが、その期首年度に比べて若干18年度は減っております。

大森委員 それが減ってきたとした覚えがあります。

去年はAを付けていたんですか。

田口理事 月平均21万件というのをベースに、Aをいただいております。

大森委員 ということは、こちらの評価のホームページアクセス状況の解釈ですね。ですから、トップから入るといふことにホームページのアクセス増を解釈すればそうなるんですけども、そう解釈してBを付けるのもいいですけども、何か変ですね。実質や実態を表さないまま形式的にBを付けてもいいですけども、何か変だなと思います。

山本分科会長 それは私ども分科会委員の協議により判定するという事になっておりますのでね。

大森委員 それで皆さん方はどうお考えになっているかということをお伺いしているんです。

確かになお書きがあるから、御気分は自分たちは従来で言えばBなんだけれども、このなお書きをしんしゃくしてもらいたいという御主張かなと思って確かめたんです。

中名生理事長 大森先生がおっしゃるような感じです。

私、たまたまこの2006年度はいなかったんで、多少無責任に申し上げますが、やはりこれだけのアクセスがあると形式的にホームページの表のアクセス件数だけというのは、やや私は活動の実態とずれているBだなという印象は持っております。

大森委員 わかりました。

山本分科会長 特にここはどれだけアクセス数があるかによって、どれだけホームページが国民にとってアトラクティブかということ判断する項目だと思いますので、今、大森委員からの御指摘もあり、我々としてどう考えるかということで、委員の皆さんもお考えいただきたいと思います。

その関係で、総ページビュー件数についての推移といいますが、その数字がここに出ておりませんね。それは私どもが判断するのに多少参考になるかと思っておりますので、もしありましたら御提供いただくことはできますでしょうか。

田口理事 ございます。

山本分科会長 後日で結構ですので、よろしく願いいたします。

大森委員 次は19ページですが、2段目に自己評価の表記がないんですけども、消費者教育学生セミナーと先生たち。

田口理事 これはAの書き漏れです。失礼しました。

大森委員 Aですね。わかりました。

それと、知らないからお聞きするんですけども、23ページでテスト結果を記者説明会でやっているでしょう。この記者説明会というのは、どういうふうに招集してどうやってやっているんですか。

柴崎理事 記者説明会は、原則月に1回、定例です。新聞、テレビあるいは雑誌、それぞれの担当者に事前に通知をした上で高輪の東京事務所に集まってもらって、そこで記者発表をするという形をとっております。

大森委員 全国紙と消費者問題をやっている業界紙はどのぐらいの方がお見えになるんですか。

柴崎理事 通常、集まるのは30社ぐらいですかね。

それは月1回が定例なんですけれども、ときどき非常に緊急性の高いテーマとかに関しては、その間でも臨時に集まってもらっています。

大森委員 30社一堂ですか。ここは区別していませんか。みんな同じようにですか。

柴崎理事 はい。

それで、その後は付随する取材等がそれぞれの部署で受けるという格好で、二重、三重にも取材の対応を受けるという格好をとっております。

大森委員 ほかのところのように、全国紙だけ別にするということはやっていないということですね。

柴崎理事 そんなことはございません。

大森委員 それをお聞きしたかったんです。そうしたら何か文句言わなければいけないからね。

それから、24ページですけれども、これは皆さん方の中で調査研究をやっている方がおいでになって論文などをお書きになるんだと思うんだけど、これはそれについての評価を受けているんですね。

田口理事 はい。

大森委員 それで別添資料32というのがあって、ここに匿名でX、Y、Zの委員の評価があって、これで総合点数が出てきているんですけれども、3テーマの総合評価4段階法は3.7である。その4段階法というのは、131ページの資料32で言うと何のことなんですか。4段階というのは、4、3、2、1という意味ですか。4が一番高いという意味ですか。

田口理事 「A：良い」「B：やや良い」「C：やや悪い」「D：悪い」に4、3、2、1を振って、平均値をとったということです。

大森委員 それでその平均が3.7というのは、高い評価なんですか。

田口理事 最高が4.0になりますので、私どもは高い評価だと考えております。

大森委員 平均3.7ということと評点の「A：良い」というのとは違うんですか。「B：やや良い」「C：やや悪い」「D：悪い」の点数の読み方なんですけれどもね。全部「やや」が付いているわけではないのでね。

田口理事 そうですね。Bが幾つかあるわけですね。

大森委員 皆さん方のこの自己評価はAになっているので、3.7の解釈なんですけれどもね。オールAが付いたらA。違いますか。

田口理事 研修などでは5段階評価で4台が一応合格となっておりますが、この計算式ですと、3台が言わば4台に当たるということですので、そういう観点から3の後半である4に近い3台だということでAということなんです。

大森委員 この業績評価の評価基準と内容が、これを見ると解釈が分かれ得るんだと思うんです。3.7が本当にAなのか。4が満点だとすると、3.7は高いと言えば高いですけども、こうやってみるとばら付いてBも付いていますね。

それでこちらの方になると高いので、厳密に言うとAというふうに解釈できるのかな。したがって、この業績評価を受けるときのA B C Dの4段階の基準の方に工夫が要るのではないかという気がちょっとして、もうちょっと明確にわかるようにする。皆さん方からすれば、4が満点というのと3.7は高いからAだというんだけれども、そうかなと思います。全部Aが付いたらA。

田口理事 評価の委員の先生方でBを振っておられる先生方は、今回のこういう調査研究について、大変評価はするけれども、なお一層こういう点を今後改善を目指すといえますか、更にあえて注文をすればということをお注文される方々もおられまして、今後更に期待するという事でBを振っておられる方々もおられるものですから、Bがそれほどよくないということではなくて、よいということをお前提としつつ、更に一層今後工夫をしてほしいという趣旨でBを付けていただいております。

大森委員 そんな御説明は、我々はこの表からはわかりません。私たちだって、評価を付けるときにやはり激励点というのはあるんだけれども、そんなことはこの表からは何もわからないことだから、一見してこの表から読み取って正確に判断できる表でないとはばらついてしまうので困るんですよ。皆さん方は高いAを付けているんだけれども、それで悩んでいるんです。

要するに、これは全体すると、この問題設定というか、社会ニーズに考慮したというのは、研究をやるときには大体そういうものですよ。ですから、一番上のAの欄というのは、ほとんど意味がないんですよ。実質的には研究の内容で言えば、実績はその下の2つなんですよ。だって、Aが付かないような問題設定をしていたら、そんな研究だったら、それ自身がもう問題なんですよ。1つでもそんなものがあつたらアウトということになるんだけれども、そうすると2番目で総合評価になるわけですね。ですから、2段目が重要になるんですね。

そうすると、この評価の先生によっては、問題設定はみんないいんですよ。だけれども、その次は分かっているではないですか。これで全部Aが付くんでしょうか。要するに高くなるんでしょうか。ちょっと厳しいんですけどもね。

山本分科会長 これはこれまでもこのやり方でそちらの評価委員会は4段階でA B C Dでやってこられて、私ども評価作業をやってきておりますけれども、大森委員からの問題提起は、こちらの指標が5段階というか、5点満点になって、こちらは4点満点になってちょっとわかりにくいのではないかという御指摘であると思いますので、場合によっては激励のBであるB+とB-にして5段階にするとか、その辺は今後検討していただくということではいかがかと思うんですがね。

大森委員 それから、毎年言っていて恐縮ですけども、27ページに、既に職員の採用

等は生年月日ではなくて、階級年度でやっているんですね。

田口理事 はい。

大森委員 それで今回の 27 ページは、年度末の常勤職員数が 116 人になっている。この数字の理解なんですけれども、116 人になっているという意味はどういうふうに理解すればいいんですか。

要するに、皆さん方は人数を減らして努力してやっていると読むんですか。それとも補充ができなくているんですか。これは何ですか。

藤村理事 常勤職員の定員は 126 人という期首の定員があって、それを 123 人まで落とす。ただし、ここには若干の説明が必要で、平成 17 年度に個人情報保護法の施行に伴って、国民生活センターで個人情報保護の業務をやるように政府から話がありましたので、我々は人も当然付けてもらえるものとずっと要求してまいりました。だけれども、合理化路線があって、3 名の増員要求が認められなかったので、結局 120 人を期末の定員にするという形になっています。

では、120 人と 116 人の関係がどうだという御質問ですが、これは人が採れないから 116 になっているということではございません。今回の第一次の中期目標では、期首に比べて期末で人件費を含め一般管理費を 13% 削減しなければいけない。つまり、19 年度末でその目標を達成するように、徐々に徐々に努力をしていかなければいけないということになっています。

削減の方法としては、人件費のというよりは、給与の水準を落とすということが 1 つと、それがスムーズにいかない場合は人を減らすか、2 つに 1 つしかないという状況です。

基本的には、給与水準を落とすべきなのでしょうが、これはラスパイレスの問題もありますから、そちらの方でやっていますが、すぐに 1 年間でぼんと落とすわけにはいかないという事情がございますので、第一次の中期計画では、人をある程度絞り込んで我慢してしのぐことによって、13% 削減をするという道を選んでいるということです。

また、議論としては 116 人で業務がやれるのであれば 116 人にすればいいではないかということになるのですが、それについては、臨時職員だとかいろんな手だてを講じながらしのいでおりまして、基本的にはそういう制約の中で最大限の努力をして、何とか 116 人でやっているという数字でございます。

大森委員 今のことは書くべきではないですか。実績報告書の方にも何にもないんですよ。ですから、これを見ると、私どもはこの数字についての経緯はある程度知っていますけれども、普通の人がこのを読むとこれは一体何だろうと思いますよ。前は 123 で、今のように実質が 120 で 116 になっているということは、これでいいかなと思いますね。

ですから、こういうことは正直にきちっと説明できるように、今の文章全部ではなくていいですから、こちらの方にきちっとお書きになることではないでしょうか。そうすると、次年度もそういうことかとよくわかるのでね。同じ趣旨というか、この数値の見方について、私は去年も同じことを聞いているのでね。今年またこれですから、これはどういうこ

となのかとまた聞かなければならないので、今のような御説明はわかりやすいでしょう。ですから、簡潔にしていいますから、そこに何かお書きくださったらどうでしょうか。

藤村理事 わかりました。

大森委員 ただ、皆さん方はこういう職員数の数値の意味も書くと、それ自身が後々いろんなことが出てくる可能性はありますね。ですから、慎重になるのはわかりますけれども、これだけだと、どうしてこれがAになるのかというのはよくわからないので、もうちょっと御説明が要るのではないかという感じがしました。

以上です。

山本分科会長 ただいまの大森委員からの指摘は、報告書の方の記述を補充してほしいという御要望ですか。

大森委員 あるいは若干、ここでこういうふうにしたいとかね。

山本分科会長 評価表の記述ということでしょう。

大森委員 ですから、皆さんが今のように、例えばこちらに4本あって要求しているんだけど認められなくなって、しかもいろいろ給与の関係で絞って絞ってこういう数字になっているということがわかればいいのではないのでしょうか。全然隠しておくことではないでしょう。

山本分科会長 では、それは手続的には問題ないですね。評価表の記述を次回に向けて多少補充していただく。そういうことは事務局の方でお願いします。

高田消費者調整課長 こちらで御説明しておりますので、それに基づいて判断していただきますので、それとこちらが整合性がとれていれば構わないと思います。

山本分科会長 それはそういうことでお願いいたします。

ほかに御意見、御質問ございますか。

長岡委員、お願いします。

長岡委員 1点よろしいでしょうか。

商品テストのところ、評価表の21ページなんですけれども、B評価になっているんですが、テストの実施期間が平成18年度は85日になったということで、その理由として実施件数が増大したとありますけれども、この実施件数というのが下にあります51件のテストということですね。

85日というと、16年度も同じ85日ということですが、16年度に比べると、この実施件数が増えているということでしょうか。

藤村理事 これは、評価項目に数値目標として何日ということは入れていないのですが、商品テストの期間の短縮を図るということはある程度証明するための説明日数として書いています。ごらんいただくと、14年度ごろは100日を超えるような状態だったのですが、それを毎年度改善を図ってずっと日数を短縮してきています。

それでこの18年度が16年度とたまたま同じ85日となっているのですが、なぜ17年度に比べて増えたのだろうかというのが、次の疑問として湧いてくるわけです。理事長の冒

頭の挨拶の中で話がありましたけれども、18年度に重大な製品事故が多発し、世の中でそういうものに対して非常に注目が集まってきたという状況があるわけです。特に昨年シュレッダーで2歳の女の子が手の指を9本切断するという衝撃的な製品事故があって、国民生活センターの商品テスト部に対して、今まで予定していた以外のテストを臨時に追加してやらなければならない状況になったことが大きな要因です。テスト部の18年度的人员はトータル25人でしたが、1人の職員がダブルでテストを担当しなければいけないとか、そういうことがあったということです。また、原因究明テストもいろんなニーズがあって、45本の目標に対し51本と数が増えています。

このように、臨時に追加してテストをやらなければいけないとか予定外のこともやらなければいけないという事情があったので、85日になったと思っています。

ですから、私は85日はそういう事情があるんだから、Aにしてくれと内部では頑張ったのですが、そここのところは自粛した自己評価にしたということです。

山本分科会長 よろしゅうございますか。ほかにございますか。

ここも定性的な指標になっていますので、私どもの方でまた議論して、判断させていただきます。

大森委員 今のことは頑張ればできる。今までが楽だったと思われそうですよ。頑張ればこのぐらいのことはできる。もうちょっと働いてくださいということです。

藤村理事 はい。

山本分科会長 という御意見であります。

ほかにございますか。

それでは、特にございませんようでしたら、とりあえず御質問は以上とさせていただきます。今後更にこの指標欄、あるいは評価理由欄を記載されるに当たり、疑問点と御質問が出てまいりましたら、なるべくお早めに事務局の方まで御質問をお寄せいただければと思います。

それでは、今日は長丁場でございますので、ここで10分ほど休憩させていただきます、15時15分から再開ということでよろしく願いいたします。

(休 憩)

山本分科会長 それでは、アナウンスした時間がまいりましたので、再開させていただきます。

引き続いての議題といたしましては、平成18年度の財務諸表に関する件がございます。これにつきまして、国民生活センターより御説明をお願いいたします。

なお、独立行政法人通則法第38条第3項に基づきまして、財務諸表を主務大臣が承認するに際しては、あらかじめ評価委員会の意見を聞かなければならないとされており、かつこの評価委員会と当分科会の役割分担といたしまして、主務大臣への意見の申し出の中の

財務諸表の承認につきましては、当分科会の方で主な審議を行うという形になっておりますので、それで皆様にお諮りする次第であります。

それでは、御説明をよろしくお願いいたします。

田口理事 それでは、資料5に基づきまして、説明をさせていただきます。「平成18事業年度財務諸表」でございます。

1枚おめくりいただきますと「目次」がございます。

貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書、損失の処理に関する書類、行政サービス実施コスト計算書までと附属明細書は、財務諸表として法令上義務づけられているものでございます。重要な会計方針は、独法会計基準で注記を義務づけられているものでございます。

これに平成18事業年度決算報告書、監事の意見書などを添付いたしまして、主務大臣であります内閣総理大臣に承認申請をすることになっております。

資料の順に従いまして、説明をさせていただきます。

1ページ目が、貸借対照表でございます。

まず、「資産の部」でございますが、流動資産と固定資産がございます。

流動資産といたしましては、「現金及び預金」から、「その他の未収入金」までが流動資産の合計になり、10億400万円となっております。このうち、「売掛金」というのが上から2つ目にございますが、これは『たしかな目』でありますとか『くらしの豆知識』などの出版物の販売代金の未収分でございます。

次に固定資産でございますが「1 有形固定資産」は、品川、相模原の事務所やテスト施設などの土地・建物などの資産でございます。17年度末の計上額に18年度中に新たに取得したものを加えまして、更に減価償却分を差し引いた残存価格を計上しておりまして、有形固定資産の合計は87億4,300万円となっております。

このうち、「建設仮勘定」というのが1つ上でございます。これは18年度に新設した科目でございますが、東京事務所の耐震改修工事と空調設備の改修工事が完了するまでの整理科目でございます。1億6,000万円を計上してございます。

「2 無形固定資産」は、電話加入権でございます。18年度から固定資産の減損に係る独法会計基準が適用されまして、市場価格が帳簿価格に比べまして50%以上下落している場合には、簿価を減損しなければならないということになっておりますが、電話加入権につきましては、2ページに「(注記)」の2の(2)に記載しておりますように、独法設立時に相続税評価額1回線当たり1万3,000円で計上しておりましたが、平成18年度評価額が1回線4,000円と大幅に下落しておりまして、将来回復の見込みがあるとは認められないということで、113万4,000円減額して、50万4,000円を計上いたしております。

また1ページに戻っていただきまして、次ぎが「3 投資その他の資産」でございます。この中の「投資有価証券」は、国債10口と商工債1口を保有しております。

以上、「固定資産合計」といたしまして、89億9,700万円となりまして、流動資産と固

定資産を併せました「資産合計」が、ちょうど 100 億 100 万円となります。

次に「負債の部」でございますが「Ⅰ 流動負債」は、合計が 11 億 5,000 万円となっております。このうち、一番上の「運営費交付金債務」が 5 億 7,500 万円でございますが、この内容は附属明細書の 11 ページに記しておりますが、詳細の御説明は省略させていただきます。

次に「Ⅱ 固定負債」でございますが、これは資産見返負債と長期リース債務の合計で 6 億 8,900 万円となります。

この流動負債と固定負債を併せた「負債合計」というのが、2 ページの 3 つ目に書いてありますが、18 億 3,900 万円となっております。

次に「資本の部」でございます。「Ⅰ 資本金」は、政府出資金でございますが、特殊法人から独法移行時に政府から出資があったもので、91 億 6,600 万円でございます。

「Ⅱ 資本剰余金」は、特殊法人から承継した資産の減価償却分と除却分、及び先ほど説明いたしました電話加入権の減損分を資本剰余金のマイナスという形で計上しておりますが、これを合計いたしまして、- 9 億 9,300 万円となっております。

「Ⅲ 繰越欠損金」でございますが、これは P I O - N E T 端末などのリース資産の会計処理に伴う損失金で、1,200 万円余りとなっております。

以上、資本の合計といたしまして、81 億 6,100 万円ということで、「負債資本合計」では、100 億 100 万円となっております。

続きまして、3 ページの「損益計算書」について御説明をいたします。これは平成 18 年 4 月～平成 19 年 3 月までの発生ベースに基づく支出と収入でございます。

まず「経常費用」といたしましては、業務経費と一般管理費に分けております。

また、人件費につきましても、職員を事業部門と管理部門に分けまして、それぞれ業務経費と一般管理費に分けて計上しております。

業務経費は減価償却費を含めまして、合計 24 億 1,700 万円。

一般管理費は減価償却費を含めまして、合計 5 億 1,700 万円となっておりますが、その次の財務費用はリース資産の利息相当分ですが、これを併せた経常費用合計が 29 億 5,400 万円となります。

その次からが「経常収益」でございます。

運営費交付金収益が 27 億 900 万円となっておりますが、これは 18 年度に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。

これと 4 ページの業務収益から雑益までを加えました「経常収益合計」が 29 億 4,800 万円となっております。

経常費用と経常収益との差が、次の欄の「経常損失」になりまして、628 万円となっております。これから臨時利益を差し引いた次の欄の「当期純損失」は 625 万円となっております。

5 ページは、キャッシュ・フロー計算書でございます。先ほどの発生ベースでござい

ますが、こちらの方は現金ベースでございまして、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「Ⅰ 業務活動によるキャッシュ・フロー」では「原材料、商品又はサービスの購入による支出」と「人件費支出」が現金の出となりまして、マイナス表示となっております。

その次の「運営費交付金収入」から「その他の業務収入」までが現金の入りで、その下の利息の受払額を加減した18年度における「業務活動によるキャッシュ・フロー」の欄が、合計で+4億5,900万円の現金・預金の増加となります。

「Ⅱ 投資活動によるキャッシュ・フロー」でございまして、これは有価証券の償還と取得、定期預金の払戻しと預入による現金・預金の増減、その次の有形固定資産の取得による現金の減、更に18年度は施設整備費補助金収入がございましたので、これらを加えまして、トータルで1億3,000万円の支出超となっております。

「Ⅲ 財務活動によるキャッシュ・フロー」でございまして、これはリース債務の返済に伴う現金の減となっております。

これらⅠ～Ⅲまでの結果、18年度の資金増加額が2億1,600万円ということになりまして、「Ⅵ 資金期末残高」は9億4,400万円となります。

6ページは、「損失の処理に関する書類」でございまして。

これは、期末の未処理損失金1,201万円を次期繰越欠損金として処理することといたしております。それがⅡのところを書いてございます。

7ページは、「行政サービス実施コスト計算書」でございまして。これは、最終的に国民負担に帰するコストの総額を開示するという目的で作成するものでございます。

まず「Ⅰ 業務費用」につきましましては、損益計算書で開示しておりますが、(1)の費用総額から(2)の自己収入分を控除いたしまして、27億4,600万円となります。

また「Ⅱ 損益外減価償却相当額」の1億6,800万円は、承継資産の減価償却費と除却相当分に当たります。

更に「Ⅲ 損益外減損損失相当額」が113万円となっておりますが、これは先ほど貸借対照表のところの説明いたしました電話加入権の減損額でございまして。

「Ⅳ 引当外退職給付増加見積額」の2,300万円は、年度末の全職員が退職したとした場合の総支給額の期首から期末までの増加額に当たります。当センターは退職給付引当金を計上しておりませんので、この「行政サービス実施コスト計算書に」退職給付引当金に関わる毎事業年度の増加額を表示するというのが会計基準で義務づけられているところでございます。

「Ⅴ 機会費用」でございまして、これは政府出資金91億6,600万円については無利子でございまして、仮にこれが有利子であれば、国の収入となるものでございまして、これも行政コストとして計上するものでございまして。

「Ⅰ 業務費用」に「Ⅱ 損益外減価償却相当額」から「Ⅴ 機会費用」までを加えた

当センターの行政サービス実施コストは、合計で 30 億 7,600 万円となっております。

8 ページは、「重要な会計方針」でございます。会計基準で、会計処理の原則及び手続などの必要な会計情報を注記しなければいけないとされております。

詳細な説明は省略させていただきますが、下から 3 つ目の「重要な会計方針の変更」といたしまして、固定資産の減損に係る会計基準を適用したことについて記しております。

9 ~ 14 ページにかけては、「附属明細書」でございます。先ほど、貸借対照表で説明いたしました資産等の明細になりますので、説明は省略させていただきます。

15 ページは「決算報告書」でございます。収入と支出の予算と決算を比較したものでございます。

まず「収入」でございますが、運営費交付金は予算どおり全額受け入れております。

施設整備費補助金は、東京事務所の耐震工事費に係る補助金収入でございますが、190 万円ほどを繰り越しております。

事業収入等は、出版収入でありますとか、研修・宿泊収入などでございますが、予算に対して 4,500 万円ほど減収となっております。

それらを併せた収入合計は、32 億 8,600 万円で、予算額に対して 4,700 万円の減収となっております。

次に「支出」でございますが、業務経費、いわゆる事業部門の経費ですが、16 億 900 万円で、予算額に対して 9,300 万円ほど下回っております。これは情報システム機器類の更新の繰越しなどによるものでございます。

施設整備費は、収入のところの説明をさせていただいたとおりでございます。

一般管理費は、2 億 8,800 万円で、4,400 万円ほど予算に対して上回っております。これは 17 年度予算で措置されました東京事務所の空調機器更新に係る経費について、18 年度から実施いたします耐震改修工事との調整を図る必要が生じたために、18 年度に繰り越して支出したという特殊要因によるものでございます。

人件費は 12 億 600 万円で、採用の抑制を図ったことなどによりまして、7,200 万円ほど予算を下回っております。

これらを合計した「支出合計」は、32 億 1,100 万円で、予算に対して 1 億 2,200 万円ほど下回っております。

以上が財務諸表の御説明でございます。

山本分科会長 どうもありがとうございました。

ただいまの説明に関しまして、御質問等がありましたらお願いいたします。特にございませんでしょうか。

今後更に御質問等が生じましたら、これも事務局の方までなるべく早めにお寄せいただければと思います。

なお、先ほど申しましたように、主務大臣が財務諸表を承認する際に意見を述べなければいけませんけれども、例年のやり方に従いまして、当分科会といたしましては、この関

係の御専門であられます長岡委員に御検討をお願いいたしまして、次回分科会において検討結果の報告をしていただき、その後この分科会としての意見をまとめたいと思っておりますけれども、長岡委員、よろしくをお願いいたします。

長岡委員 はい。

山本分科会長 それでは、議題2の財務諸表については以上とさせていただきます。

続きまして、議題「(3)その他」に移ります。

関係する資料は、資料8と資料9でございますが、資料8に関しては内閣府から、資料9に関しましては国民生活センターから御説明をいただきたいと思っております。

まず、資料8からお願いします。

高田消費者調整課長 それでは、お手元に資料8「独立行政法人国民生活センターの事務・事業及び組織形態についての意見」という紙がございます。これにつきましては、今、独立行政法人の整理合理化という作業が政府全体で行われておりますので、その中で一緒に御説明させていただきます。

資料9「国民生活センターの職員の報酬・給与等のラスパイレス指数の推移」につきまして御説明いたします。

国民生活センターの職員の報酬・給与等のラスパイレス指数でございますが、一番上の「対国家公務員」、いわゆる国家公務員全体平均を100とした場合の数値でございますが、15年度分が124.6、16年度分が一旦少し上がりまして125.4、17年度、18年度分につきましては、124.5、122.2と、国民生活センターの努力により少しずつ低下しております。

なお、国民生活センターは、立地上の事情ですとか、あるいは職員の専門性からその学歴にも要因がございますので、それらを調整した数値というのが平成16年度から作成されておりまして、これにつきましては、対国家公務員全体で111.8と、その幅はかなり圧縮されております。しかもその数字は17年度、18年度は110.2、108.6と、これも順次縮小している結果になっております。

一番最後が、その他の法人に対する比率の数字でございます。

以上です。

山本分科会長 続きまして、先ほど資料9と申し上げましたが、訂正させていただきます。資料10につきまして、国民生活センターの方から御説明をお願いします。

田口理事 それでは、御説明をさせていただきます。

資料10でございますが、独立行政法人国民生活センターの平成17年度と平成18年度における調達についてでございます。

まず、この資料の公表基準でございますが、1ページ目の下の方に 印を2つほど振ってございます。

契約金額が250万円以上の工事または製造、160万円以上の財産の購入、80万円以上の物品の借り入れ、その他100万円以上の役務契約などがございます。

なお、国民生活センターにおきましては、平成18年7月1日付で会計規定を改正いたし

まして、随意契約できる金額を国と同一基準といたしております。それが2つ目の 印で
ございます。

また、随意契約の内容につきましては、当センターホームページで公表しております。

次に契約の内容でございますが、1ページの一番左の欄が「一般競争契約」でございま
す。一般競争につきましては、17年度の15件から18年度の30件に倍増しております。

一番右の欄の「随意契約の割合」でございまして、18年度では、契約件数で59%、契約
金額で76%となっております。前年度に比べると、件数、金額とも随契の比率は低減し
ております。

2ページ目以降は個別表でございます。例えば3ページ目の下の方から、随意契約とい
う欄に が付いているのが3つほどございますが、そこから先が随意契約分を載せており
ます。

国民生活センターで随意契約の大宗を占めておりますのは、P I O - N E Tのシステム
関係の契約でございます。随契によることとした理由といたしましては、この欄に書い
てございますように、ホストコンピュータとの互換性が必要なことから、システム開発業
者などとの継続契約をする必要があるということなどが中心に記載されております。

他方、2ページ目の上の方に幾つか「労働者派遣契約」というのがございます。この労
働者派遣につきましては、適用基準を見直しまして、従来随契でやっていたものですが、
これを一般競争入札に移行しております。

なお、システム関係につきましても、平成18年度に、冒頭御説明いたしました刷新可能
性調査を実施いたしまして、今後特定業者のハード、あるいはソフトの技術に依存しない、
オープンシステム化でありますとか、ハード、ソフトの分離調達など、競争入札による競
争原理の導入を目指していくことといたしております。

以上、簡単ですが説明とさせていただきます。

山本分科会長 ありがとうございます。

それでは、資料9、資料10の説明に関しまして、御質問等がありましたらよろしくお願
いします。特にございませんでしょうか。

そういたしましたら、この点につきましても、また何かお聞きになりたいことがありま
したら、同様に事務局の方にお寄せいただきたいと思います。

以上までが平成18年度の実績評価に関する資料の説明、御審議をいただいたということ
で、その他の後半部分といたしましては、法人の見直し関係の今後の進め方と検討状況の
件がございます。これにつきましては、内閣府の方から御説明をいただきたいと思います。

では、よろしくお願ひします。

高田消費者調整課長 それでは、お手元に資料11、資料12、参考資料1ということで、
資料12は1枚紙、資料11と参考資料1は冊子になっているものがあるかと思います。

まず、国民生活センターは今年度で今期中期目標が終了し、それを見直して、新しい
中期目標というのが通常のスケジュールになるのでございますが、実は政府全体としまし

て、この中期目標が終了する法人に限らず、すべての独立行政法人についてその業務を見直して、整理合理化計画を年内に策定するというプロセスが6月からスタートしております。

その詳しい内容、基本的考え方につきましては、参考資料1「経済財政改革の基本方針2007について」という、俗に言う「骨太の方針」と呼ばれているものでございますが、この30ページ以下に独立行政法人の見直しの考え方ですとか、スケジュールというのが書いてございますので、これは後ほどごらんいただければと思います。

それを表にしましたのが資料12でございます。すべての独立行政法人につきまして、各所管省、主務大臣は8月末までに、この表でいきますと8月の一番下のところでございますが、その主務省としての見直し案を作成しまして、これは内閣官房と総務省に提出します。

そしてそれが9月に、ここには「総務省政策評価・独立行政法人評価委員会」と1つだけ書いてございますが、実はこの委員会だけではなくて、「骨太の方針」の中に紹介されておりますが、ほかにも「行政減量・効率化有識者会議」ですとか「規制改革会議」「官民競争入札等監視委員会」「資産債務改革の実行等に関する専門調査会」など、さまざまな会議がございまして、このさまざまな会議において、見直し案がヒアリングあるいは議論が行われる。

それを経まして、年内を目途に政府としての独立行政法人の整理合理化計画が策定されるというスケジュールになっております。

この計画を踏まえまして、年度内に次の中期目標の作成という作業になるかと思えます。

それでは、この見直しに対しまして、この内閣府の評価委員会の国民生活センター分科会ではどのようなことをお願いするかというのが、この資料12の7月と8月のところで詳しく書いているところでございます。

今回、7月26日の第12回におきましては、国民生活センターから業務実績報告や財務諸表について説明を受けたところでございますが、次回8月17日同じく1時半からでございますが、第13回の分科会において、通常の評価のとりまとめ。後で御説明しますが、中期目標期間中の仮評価としてのとりまとめに加えまして、この17日において、内閣府としての見直しの当初案というのを説明させていただきます。

それと同時に、この分科会としての国民生活センターの整理合理化見直しに対する意見の案を御議論いただきたいと思いますと考えております。

それを受けまして、翌週の8月23日木曜日に、この分科会の上部組織になります内閣府の独立行政法人評価委員会、これは国民生活センター以外の内閣府の独立行政法人すべてがここに入るのでございますが、ここで見直し案及びその意見について議論が行われる。

それを受けまして、8月末までに内閣府としての見直し案をまとめるということでございます。

そして、内閣府としての見直し案、整理合理化案を作成するに当たりまして、実はこの

4月から、資料11の「国民生活センターの在り方等に関する検討会」を開催してまいります。この検討会のメンバーにつきましては、一番最後のページに書いてございます。座長が学習院大学の野村先生でございます。以下、ここに書いておられる委員の先生方がメンバーになっております。

この検討会は今、開催途中でございますが、今週の7月23日に前回の検討会が開催されて、この中間報告の素案を御議論いただいております。次回、7月30日にこの中間報告のとりまとめをお願いしてございます。この7月30日にとりまとめられる中間報告というのが、内閣府としての整理合理化の作成の基礎となるものと考えております。

この中間報告を受けまして、各方面の意見を聞きながら、この検討会としての報告というのは8月、9月と最終報告につながっていくものでございます。

そこで、この分科会として見直し案に対する意見を御議論いただくに当たりまして、今、内閣府国民生活センターあるいは検討会でどのような議論が行われているかということを紹介するために、本日、資料11として、前回の検討会で議論されました中間報告素案につきまして、簡単に御説明させていただきたいと思っております。

1枚めくっていただきますと「目次」がございます。

一番上の「0.はじめに」は、この検討会の設置の背景でございます。

「1.社会環境の変化を踏まえた国民生活センターの在り方」の(1)の部分は、昨今の消費者問題、消費者トラブルについての背景説明でございます。

(2)が、国民生活センターに期待される役割という、消費者基本法の規定などが書いてございます。

その次の2番、3番が、消費者トラブルにつきまして、P I O - N E Tやインターネットを通じての情報収集。それから、その収集した情報の分析の充実、あるいはそれを効果的に発信したり提供したりしていく。これが大体2番でございます。

3番は、(1)が、各地のセンターの相談業務の支援。

(2)は商品テスト。

(3)は研修。

4.といたしまして、いわゆる裁判外紛争解決、いわゆるA D Rと呼ばれているものでございますが、それについて考え方を書いた上で、そのA D Rの詳細につきましては、別紙に書いてございます。

中身につきまして、お時間もございますので、簡単にポイントになるところだけ紹介させていただきます。

6ページよりも前の部分は、大体背景説明でございますので、6ページでございます。

真ん中辺の「従来」というところでございますが、平成16年6月に制定された消費者基本法25条について、国民生活センターの4つの機能について中核機関としての役割が位置づけられました。平成16年に閣議決定された「個人情報保護に関する基本方針」においても、個人情報に関する苦情相談事例の集約・分析等を行うこととされました。

こうした中で、また新たな段階としまして、これまで各種の消費生活センターに対する中核機関としての役割を果たしてきたが、今後は関係省庁あるいは消費者団体、事業者団体等とも積極的に連携しながら、この4つの機能について我が国全体の中核機関としての役割を果たすことが求められていると書いてございます。

この考え方の基、6ページ以下、具体論でございませう。

7ページ、先ほどから何度も説明のありましたP I O - N E Tに関しまして、いろいろ記述がございませう。

下のところでございませうが「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」は、今年の3月にとりまとめていただきましたこの報告書を踏まえまして、P I O - N E Tのデータの入力短縮等を図ると書いてございませう。

8ページは、何度もこの場で紹介しておりますP I O - N E Tの刷新可能性調査の結果を踏まえて、最適化計画を策定して、P I O - N E Tの費用の大幅な縮減ですとか、利便性の向上といったものを図る。

また、P I O - N E T端末の関係省庁への設置等によって、関係省庁との情報の双方向化に取り組むと書いてございませう。

その次の項目の一番下、8ページの最後の段落でございませうが、先般、国民生活審議会の意見「国民生活における安全・安心の確保」ということで、いろんな事故などの問題がございましたので、こういう情報を幅広く入力できるように、安全・安心のための書き込み自由の事故情報データベースですとか、あるいはトラブルの取引に關しての新しいデータベースを構築する必要がある。

しかし、そうしていろいろ新しいことをやるだけではなくて、全体としては整理合理化という大方針がございませうので、現在あります「消費者トラブルメール箱」ですとか、病院危害情報データベースなどにつきましては、廃止したり、あるいは縮小して見直して、新しいシステムへの移行を図るところでございませう。

9～10ページにかけましては、こうして収集した情報の分析の充実ですとか、発信、提供が記述されてございませう。

11ページの「3. 消費者トラブル解決能力の向上」のすぐ上辺りでございませうが、現在の広報媒体につきまして、テレビですとか雑誌などにつきまして、整理合理化の見直しを図ることとしてございませう。

10ページの3.のところから、いろんな消費者トラブルの解決を国民生活センターの整理合理化という方針の中でどういうふうにして図っていくかということについて書かれてございませう。

11ページでございませうが、(1)消費生活センターの相談業務の支援ということで、現在国民生活センターは、各地の消費生活センターが受けた相談を経由相談という形でそれをサポートしている部分と、国民生活センターが直接相談は受けているものと2つあるわけがございませう。

この直接相談につきましては、整理合理化の考え方としましては、直接相談は廃止する。他方で、各地間のセンターの経由相談については、専門性、難易度が高い案件については、重点的にそういう解決能力の向上を図る。

あるいは直接相談を廃止すると、全く国民生活センターが生息の情報をとれなくなるのではないかという懸念もございますので、それについてはインターネットなどで消費者から寄せられる情報、相談ではなく情報でございますが、その中から適宜情報収集を図るということでございます。

(2) 商品テストの企画・立案につきましては、国民生活センターが全国の商品テスト機関のデータベース化を図り、ネットワークを形成することによって、商品テスト機関としての企画・立案、業務への重点化を図る、あるいは大幅な外部化を実施するというところでございます。

12ページの(3)でございますが、いろんな受講者のニーズに応じた研修の実施を紛争解決機能ですとか、多重債務問題の改善などを図るということでございますが、12ページの一番最後の下の方2行でございますが、先ほどの「骨太の方針」にもあるんですが、今、政府全体として「市場化テスト」の導入というのが推進されておまして、国民生活センターについては、研修事業というのを「市場化テスト」の導入の対象ということを検討すると書かれてございます。

その次が、いわゆるADRと呼ばれるものでございます。13ページの真ん中から下辺りでございますが、この13ページは、まずなぜ国民生活センターが紛争解決機能を持ち、あるいはそれを整備するのかということについて、その基本的考え方を述べております。これまでの知名度、実績、消費者あるいは事業者の認識、信頼、あるいは他に代替する機関がまだ整備されているとは言い難いということで、国民生活センターにADR機能を整備、充実することが最適ではないかと書かれてございます。

14ページでございますが、こうした紛争解決について、現在の国民生活センター法あるいはそれ以外の法律にそういう手続というのがないので、別紙以下の考え方を参考にしながら、法律の整備を検討してはどうかと記述されてございます。

別紙以下のところにつきましては、具体的なADRについてあっせん、調停、仲裁ですとか、あるいは検討課題として時効中段ですとか、訴訟手続の中止、あるいは出頭をお願いするとか、そういうことが検討課題として入ってございます。

以上が、前回の今週月曜日に議論された素案でございますが、これについてまたいろいろな議論がありましたので、それを踏まえて、また次回、月曜日にもう一回御議論をいただいた上で、中間報告としてとりまとめをお願いするという流れになっております。

以上でございます。

山本分科会長 以上でよろしいですか。

資料8についても何か御説明いただきましたか。

高田消費者調整課長 資料8は、最後に何と何と何を書いてくださいというところで説

明しようと思ったんです。

それでは、簡単に御説明いたします。

資料 8 というのは、先ほどのスケジュールの資料 12 の紙の中で、8 月 17 日の次回の分科会のときに、内閣府としての見直し案、整理合理化案を御説明しますが、そのときに分科会としての国民生活センターの見直し、整理合理化についての御意見をいただきたいと考えておまして、それをたたき台になるものを私どもでまとめに当たりまして、まず本日、率直な御意見をいただければと思いますし、また本日必ずしも十分時間がないということでしたら、この資料 8 に書いて出していただいて、それをまとめた形で次回の検討分科会に提出していただきたいと思います。

山本分科会長 わかりました。

それでは、ただいまの御説明に関しまして、御質問があたりであれば、御発言をいただきたいと思っておりますし、あるいは国民生活センターの事務・事業及び組織形態につきまして、御意見等ございましたら、どうぞ御自由に御発言をお願いいたします。

大森委員 資料 8 に関係してですけれども、国民生活センターとしては、何を聞かれていますか。

要するに、今は非公務員型になっているけれども、法律に基づいて実施部門になっていて、しかもその活動は相当公的というか、客観的な消費者の立場でいろいろ仕事をやっていますね。それが一種の業務及び組織形態ですね。それでこれは何を答えることになるんですか。民営化はできないということ言えばいいんですか。

こちらの検討委員会の中間報告素案の中にその資料のことは書いてあるわけでしょう。ですから、この資料 8 で期待されているのは何を書くことになるんですか。

高田消費者調整課長 検討会を基にまとめるのは、内閣府としての見直し案でございますので、資料 8 は内閣府としての見直し案ではなくて、分科会として国民生活センターの整理合理化にどういうお考えかというのが、当然同じ部分もあるかもしれませんが、ここは違うんだよというのものもあるかもしれません。

大森委員 そうではなくて、争点は何だと聞いているんです。何になるんですか。独立行政法人としての国民生活センターについて、改めて組織形態、事務・事業については比較的あれですけれども、組織形態についての意見を我々がまとめるとき、何が基本的な問題として問われているんですか。組織形態とは、何を書けばいいということですか。

ほかの独法は何を言われているかということ、廃止ができないかとか、公務員型のものは非公務員化できないかとか、思い切って廃止ができない場合は民営化できないか。つまり、現在の独法以外の活動主体でもそういう機能は担えるという検討をやりなさいと言われていられるわけでしょう。そういうことも一応検討することになるんですか。検討した上で、我々としては何か意見をまとめなければいけないような話になっているんでしょうか。

大ざっぱな検討でいいですからね。

高田消費者調整課長 済みません。そういう意味では、先生の質問に必ずしも十分答え

ているかでございますが、この参考資料1で先ほど私が後でお読みくださいと申し上げました「骨太の方針」でございますが、30ページ以降でございます。特に31ページの見直しに当たっての3原則というのがございまして、「官から民へ」ですと、民間にゆだねた場合には実施されないおそれがある法人及び事務・事業に限定する。それ以外は、民営化・廃止、民間委託ですとか、原則2の競争ですとか、原則3の整合性原則ということが基本原則となっております。

今、先生がおっしゃられたように、幾つかの法人について廃止かどうかということが話題になり、新聞等で書かれておりますが、実はすべての法人についてこれは議論されるということでございまして、全く国民生活センターはその議論と関係ないということではないのでございます。

ですから、廃止する必要はないとか、廃止すべきという御意見はないと思っておりますが、国民生活センターは民間にゆだねた場合では実施されないから、廃止すべきではないとか、そういうのもこの意見の中には当然あるんだと思います。

大森委員 そうすると、一応この原則1～3に即して、現在の国民生活センターを私どもがどう認識していったって、今後どうあるべきかということについて、原則1～3に即して何か物を言うということになるんですか。

高田消費者調整課長 全部先生方すべてが1、2、3を埋めていただく必要はないと思えますけれども、こういう原則に下にこの秋、見直しが行われるということを念頭に置いた上で、御記述、御意見をいただければと思います。

大森委員 原則1と原則2、3とちょっとレベルが違いますね。1は組織というか、そのものについてですが、下の方は競争原則がきちんと事業に展開するときになされているかとかの話は、ちょっと違いますね。随意契約の見直しとかね。それはあり得るけれども、1は相当の話ですね。

ですから、原則1について何か基本的な考え方が、あなたの方で何もなくて、我々の方で勝手に言えないではないですか。民間にゆだねた場合には実施されないおそれがある法人または事業にこれからは限定するということについて、これは国民生活センターの基本的な認識ですね。

高田消費者調整課長 私どもとしましては、民間にゆだねた場合には実施されないおそれがある法人であり、事務・事業であると考えております。

大森委員 では、それに即して、あと原則2、3に関係していることをまとめて意見を言えばいいということですね。

山本分科会長 分科会としての御意見でございますから、それを伺った上で我々の意見あるいは各委員の意見をここに場合によっては記述していただくなり、あるいは今日この場でお述べいただいて、そして次回、分科会としての意見をとりまとめるということになるかと思うんですけれどもね。

大森委員 ですから、基本は、およそ国の方からこれで言われていることについて、お

よそ一番イロハから全部きちっと検討して書けという要請がきていると理解すればいいんですね。

高田消費者調整課長 はい。

山本分科会長 ただ、今、高田課長からもございましたように、我々として原則1はこう、原則2はこう、原則3はこうと細かく、このスペースもありますので、そういうことではなくて、基本的に今の形態を是とするとか、その論拠としてはこれこれしかじかという意見をそれぞれの委員の皆様からお出しただいて、それを分科会の意見としてとりまとめたいということではないかと思いますが、それでよろしいですか。

高田消費者調整課長 私どもが次回の分科会に、そのたたき台になるものを勿論作成して提出いたしますが、それを作成するに当たりまして、もし先生方としてこういうことをということがあったら、メモとして出していただきたいということでございますので、原則1、原則2、原則3はすべて書いてということではございません。あるいはこれにこだわらずに、思うところを書いていただいても結構でございます。

大森委員 ちなみにお聞きしておきたいんですけれども、この検討会の中間報告素案をまとめる段階で、国民生活センターからのヒアリングはあったんですか。この検討会はどういう関係になっていますか。

山本分科会長 これはどちらかの方からお答えいただけますでしょうか。

田口理事 国民生活センターは、この検討会に言わば共同事務局のような形で出席しておりまして、国民生活センターからも現状なり課題等を御説明させていただいております。

大森委員 そうですか。そうすると、両方とも一緒に事務局を構成しているということですね。ということは、検討会はこの先生方が絶対おやりになっているけれども、中間報告は、皆さん方の御意見は間接的にでも反映していると考えていいわけですね。これからまとまるんだろうと思うけれどもね。

田口理事 国民生活センターと一言一句まで調整しているというわけではございませんが、私どもの考え方については、検討会で御説明をしております。ただ、中間報告素案自体は基本的には検討会の委員の方々がおまとめになられたものということで、私どもは認識しております。

大森委員 この中にテスト実施と出てくるんですけれども、センターの方で今までもやっているんだけれども、今後はほかにもテスト実施機関がいっぱいあるではないですか。それをほぼ全面的に外に出すという形態を構想するかでは相当違いますね。

ですから、我々の方はそういうことまでなかなか判断しにくいんです。ですから、どこかでこの検討委員会なり、あるいは内閣府や皆さん方がおおよそのところについて自分たちはこう考えているということが何かないと、我々がそれについて、今まで評価作業はやっていきますけれども、ある程度の資料が出てこない、そのことまで内容にわたって自信を持って言いきくいんですよ。

ですから、一応検討会の報告書を念頭に置いて判断すればいいでしょうか。

実は、私がしつこく言っているのは、ほかのところもやり方が関係しているんですよ。みんな1からきちんと考えろと言われていたんですよ。ですから、ここの国民生活センターの方もきちんとそういうスタイルをとってくださると、私としてはやりやすいなと思って聞いているんですけどもね。何の資料でこれを我々は検討するんですか。

高田消費者調整課長　そういう意味では、中間報告素案です。

また、中間報告になりましたら、それをすぐお送りしますけれども、それを見た上でそれを是とするか、あるいは何か別の御意見があるかという形でやっていただければと思います。

山本分科会長　具体的に何かこういう資料が欲しいということであれば、非常に短期間ではありますけれども、なるべく委員の方に判断の資料を提供していただきたいと思えますし、また今、課長からもございましたように、こちらの検討会のまだ素案の段階ですが、案に固まりましたら、またお送りいただくとか、そういうことで判断資料を提供していただきたいと思えます。

また、委員の皆様には、この消費者政策とかその他さまざまな観点から知見をお持ちの方もおられると思いますので、ほかの委員の方から何かこの機会に見直し計画等について御意見がありましたら、なるべく早めにこの事務・事業あるいは組織形態の両方に関連いたしますけれども、特にこの場で御意見をお出しただければと思う次第であります。

というのは、次回がとりまとめということで余り時間ありませんので、土壇場に出てくるよりは、なるべく早めに出していただいた方がありがたいという思いがございますので、できれば是非、今日、先ほど御説明いただいた素案、その他相当具体的なしかも大胆な改革案が出されておりますので、分科会としてこれは賛成とか、これはもうちょっと慎重に考える必要があるとか、そういった御意見があれば是非、お出しただければと思うんですが、いかがでございましょうか。あるいは御質問であっても勿論結構でございますが、いかがでしょうか。

大森委員　私は全然違うことなんですけれども、もし将来を考えるなら、今の消費者行政はやはり弱いと思うんです。それで、経済産業省のようなところは、製造業というか、事業者側で物を考えているのではないですか。あそこがコントロールできない限り、やはり基本的に消費者行政は弱いんだというふうに昔から思うんです。

ですから、やはり将来そういうこの業務の本来の姿、在り方というか、消費者行政を徹していくなれば、本当は政府の側はそういうことまで含めて検討せよというぐらいの言葉で何か言うべきではないかなとちらっと個人的には思っていて、ちょっとそれは越権行為に近いかもしれないんだけど、皆さん方は一生懸命情報提供をしているんでしょう。でも現場の方は実際はたらい回しに近いんですよ。やはり、今までは物をつくる側で消費者問題も取り組んでやってきたんですよ。あれをきれいに整理をして、一貫して消費者の立場で物を考えて判断できるような全体の政府の体系を、この機会に整えるべきなんですよ。そういうことまで言えば、私は非常に気分的にはすっきりするものですから、ちまち

ま組織形態だけではだめだと思うんです。踏み出せというぐらいのことぐらい、1行書きたいなという思いです。

山本分科会長 ほかに御意見、御質問ございますか。

大河内委員、どうぞ。

大河内委員 少し前に読ませていただいて中間報告はショックでした。

今、大森委員がおっしゃったように、私どもも消費生活は多岐にわたってしまっていて、各省庁にいろんなところで関わっているの、全部がそれぞれ法律を持っていますと、消費者の方は一体それがどういう法律でどんなところが管轄しているのかなどということについて、生活の中ではほとんどわかりません、何かトラブルがあったときにも、それがどこに行ったらわかるのか。解決ではなくても、相談できるかどうかということすらはっきりわからない人がたくさんいらっしゃいます。そういう意味では、やはり一括して問題を扱う組織が是非必要だと50年か60年ぐらい前から主張しております。

内閣府というのは各省庁をまとめるところとして、もっと権限をもって消費者行政を進めていただきたいと思います。この中間報告の中でも、たぶん委員さんの中からも意見が出ていますと思いますが、相談業務の中で直接相談を廃止するとまで書いていらして、そしてそれをあっせん解決していく機関をつくるとなっています。やはり直接相談を受けて初めて現場のいろいろな問題が理解でき、とにかく相談する人と直接接しないと、ノウハウを身に付けることはなかなか難しいと思います。まして情報が、P I O - N E Tで早くなるにしたがって、書き込みしやすい整理された情報として上がってくるものを処理していくという形になって、本来、解決すべき問題に届くということが困難になるのではないかと、現場の相談員さんはほとんどの方が訴えられておられると思います。

国の中心となるべきところがそういうノウハウを失ってしまうというのが大変残念なことなので、問題だと思いますし、いろいろ経費がかかって、予算を縮小しながら事業は拡大していくというのは、本当に大変なことですし、無理な部分も大きいと思うんですけれども、テストも施設整備や高価な機器は更新を原則的に行わないということがはっきり書かれていますけれども、これから規制緩和の影響がいろんなところから出てきて、影響はほかのことの要因もあるんでしょうけれども、さまざまな今まで思いもかけなかった事故なども増えてくる。トラブルが治安も含めて増えてくるのではないかとこのときに、センターの機能をもっと積極的に訴えていく必要が私はあるのではないかと思います。

何ていうか、総務省の上の方でどういう話になっているかよくわかりませんが、もっと国の意見がこうなったからこれに併せてこんなふうにはやっていきますというのではなくて、もっと国民生活センター自身がこうしてほしいというような意志を持った主張をされたらいいのではないかと私たちは思っております。

前にも似たような場で申し上げたことがあるんですけれども、いろいろ集めた情報を適切なほかの省庁に提供されて、もっと例えばここが足りないから法的にも整備するようとか、いろんな情報を提供されているんですけれども、それが提供にとどまっている。も

っとしなさいと。そうしたら、危害の未然防止、拡大防止につながるからやりなさい。やったかどうかもきちんとして報告しなさい。そういうぐらいの権限を持たれば、国民にとって本当に役立つセンターだから、是非必要だという形に変わっていくのではないかと、国という国の決めたこういう効率化だのということに合わせていくと、縮小していく感じなんですよ。それよりも、国と国民がこの場合は離れていますので、被害を受ける人、これから受けてしまう人のために考えると、積極的にもっと権限をよこせと言った方がいいのではないかと私たちは思っておりますけれども、いかがでしょうか。

高田消費者調整課長 ありがとうございます。

山本分科会長 ほかに御意見はございますでしょうか。

ただいま、大河内委員からいろいろお述べいただいたことは多岐にわたりますけれども、経路相談への特化ということについてどうかということがあります。従来から言われてきたセンサー機能の点は当然議論されているはずですね。それをちょっと紹介していただけますか。

堀田大臣官房審議官 当然、直接相談も基本的には廃止の方向にはなっているんですけども、それ以外の手段ですね。今ではトラブルメール箱という形で情報を集めておりましたけれども、そういったトラブルメール箱自体はちょっと改善の方向に持っていきたいと思っておりますけれども、そういう消費者からの生の情報は、引き続き集めていく。その中から、やはり国センとして対応すべき事項があれば、それは決してそのままにしておくのではなくて、対応していくという形で、直接相談とほぼ同じような形でやっていけるのではないかと思っております。

島野審議役 直接相談を廃止というと、即センサー機能がゼロにというようなちょっと誤解があるんですよ。そうではなくて、そこは経路相談でも移送というのがあったり、今、堀田さんが言ったように、ヒヤリ・ハットというのが今後どういう形になるかわかりませんが、現在はトラブルメール箱に情報を寄せてくる。そこで国民生活センター側でその苦情の中から選択的にその人とコンタクトをとる。

ですから、決してその人たちと全く顔が見えなくなるということはありません。私たちはずっと直接相談を長くやっていたけれども、直接相談といっても電話だけで顔も合わさずに終わるといふのと、やはり窓口に来てもらってやるというのは随分違うわけですから、直接消費者と接するのはむしろ経路相談だとか共同処理とかという方がそうした機会が高くなってくると思います。

ですから、直接相談を廃止するということ、もう何もそういう消費者と全く目も顔も合わせないのかということはないと思っております。

山本分科会長 ポイントは、直接相談を維持すべきだと言われていたのは、センサー機能をキープすべきということだったと思います。機能が問題なので、形態が変わっても、機能さえ維持できれば問題ない。その評価の問題だろうと思うんです。

ですから、その辺十分に検討されたということであれば、それを踏まえて皆さんにまた御

議論いただくということになるかと思えます。

もう一つ、大河内委員からテストのことについても御指摘をいただいたところでございます。ほかの委員の皆さん、いかがでしょうか。事業・事務、組織形態、いずれにつきましても、相当このペーパーにいろんなことが記載されておりますけれども、この機会にこの点は述べておきたいということがありましたら、是非お願いいたしたいのですが。あるいはこういう点についてどういう議論がされたのかとか、そういう御質問でも結構でございます。

どうぞ。

大森委員 これは内閣府の方の局の方の話なんですけれども、今の内閣府の1局では、やはりだめだと思います。関連したものを全部吸収して、わからないけれども、もうちょっと特性の強いような何でもいいから、どういう名前でもいいから、そういうものを立ち上げるといふぐらいのことを展望の中に置く、今は絶好のチャンスだと思いますね。国民の安全・安心とか、政府の方もこの議論は効率論では否定しにくいんですよ。明らかにこれだけの件数が増えてきて、社会が全体としておかしくなっている時節でしょう。

だから、内閣府の方の局の方の在り方も、それと同時に国民生活センターの機能充実ということも、打って出るチャンスだと思うんです。ですから、一応求められているのは独法の方の縮小効率化の方で言われているんだけど、全部それに従うことはないと思います。もともと私どもとしては、やはり将来展望の国民の生活の在り方から見て、そういうことを展望の中で充実、強化せよと言っても全然いいのではないかと私は思っていて、もともと内閣府の独法というのは、独法にすべきかどうかと怪しいものをみんな抱え込んでいるんですよ。はなから私はそう思っているんですよ。ほかの方の委員長をやっていますけれども、ここはもともとそうだと思います。もっと充実強化すべきではないかと思えます。そのぐらいのことを言って、ちょうど向こうの要請と折り合うということになるので、縮小の方に向かうようなことを言っていったら、もっときつい話になるので、頑張るべきではないかと思えます。

ちょっと議事録に残しにくい話なんですけれども、やはり局の方は戦略的に物を考えて、センターと相談しながらね。そういう時節ではないかと思っているんです。

山本分科会長 どうもありがとうございます。ほかにございますか。

当然、当分科会も評価委員会も府省に置かれた評価委員会というのは、やはり独法それぞれの政策目的やミッションがありますから、単に全体的な効率化だけの視点ではない視点も入れようという趣旨で設置されていると思いますので、そういう形で私どもの意見をまとめるということは、まさに我々の役割を果たすゆえんかと思えます。そういう方向で是非お願いしたいと思えます。

ほかに御意見、御質問ございますか。

どうぞ。

伊集院分科会長代理 やはり効率化効率化というのを基本的に実施していきますと、組

織自体としての消費者センターというものが、これだけいろいろ世の中が多様化し、いろいろ複雑化している中にいろんな消費者問題が出てくるわけですね。それを今の組織の効率化の中で、ただどういうふうに合わせていくかという考え方でいきますと、縮小化すると、むしろ組織自体、他の関連省庁と特に経産省などとの連携を図りながら、消費行政というものをもうちょっと考え直す必要があるのではないかと私も思うわけです。

ただ、関連省庁や事業者団体との調整を図りながら、いろいろ消費問題を考えていくというレベルより、もっと組織自体のありようというものを、この際考えるべきであるなど、思った次第です。

ですから、内閣府の中での1つの独法というよりは、もっと踏み込んだ独法といいたいでしょうか、組織自体を何とか拡大できるような方向に持っていけないのでしょうかということを感じています。

山本分科会長 ほかに何か御質問、御意見ございますか。

先ほど、堀田審議官の方から、相談業務について直接相談を廃止しても、センサー機能は維持できるという一定の評価に基づいてこういう報告書が書かれているというご説明がありました。同じことがやはり商品テストにつきましても問題になり、直受けでなくても、外注、その他の手段によって十分その機能は維持できるということで多分、報告書の記述につながっているのではないかと思います。その点についてはどういう議論がされているか、何か御紹介いただけますか。

堀田大臣官房審議官 基本的には、テストすべきものというのは、これだけ商品あるいはサービスが多様化している中でどんどん増えてきます。それは、やはり国センだけで対応するというのは難しいだろうということで、さまざまな機関が今、どういうことをやれて、やるべきなのか、そういったところをまず調査した上で、きちっとそういう他のテスト機関との間で、ネットワークというかそうしたものをつくるべきではないかと思えます。

その中で、どこがより効率的に消費者の視点に立ったテストができるのかどうか。そこをきちっと見極めた上で、国センがやるべきものは一体どういうものなのかといったものをきちっとこれから定めていくべきではないかという議論だと思えます。

山本分科会長 ということだそうでございます。ほかに御意見はございますか。

では、まだ時間があるようだから、私からもこの機会に申し上げます。

A D Rについては、随分今回は大々的に打ち出している印象を受けるんですけども、A D Rは長い議論の歴史がありまして、国セン関係でもP Lのときにつくられて、しかし現実には案件がないということで、抜かざる伝家の宝刀と言われていた時代がありました。

その後、消費者契約法とどの程度関連するかはわかりませんが、私どもの評価の対象になっております消費者苦情処理専門委員会というものがつくられて、年間4件という数値目標が設定されました。ただこれはなかなか難しいということで、ずっとAが付かなかった。平成18年度になって初めてAが付いたということで、そのことは大変よかったと思っているんですけども、今度打ち出されるA D Rは、まだ今後の検討具体化の作業がかな

り必要かと思えます。どういうイメージで年間何件ぐらいを想定されているのか。今までの既存の消費者問題におけるADRというのはなかなか機能しなくて、その中でも行政型ADRとして一番機能しているのは、東京都の消費者被害救済委員会で、これが年間10件っていないのではないかなと思うんです。しかし、消費者問題の行政型ADRでは最も健闘していると言われていたんですが、今回はどうもああいうイメージではないようで、もうちょっと幅広く、しかも多数の案件を処理しようというイメージで受け止めています。なかなか数字が難しいと思うんですが、これがセンターの業務になりますと、数値目標は設定されますね。そしてそれが達成できないということになると非常に困るので、その辺りの議論がされているのかどうか。その辺もちょっと御紹介いただければと思うんです。

堀田大臣官房審議官 今、分科会長がおっしゃられたように、従来、東京都さんとかがやっているのは、やや重い手続というか、そういうところがあって、なかなか実際にはそれほど案件が上がってこない。関与する人も、事業者代表とか、消費者代表とか、5名とか、非常に多くの人に関与する。そうすると、なかなか皆さんの日程が合わなくて、2、3か月に一遍ぐらいしか1つの案件について議論ができないとか、東京都さんなどの場合、そういった1つの案件に大体6か月ぐらいかかる。

そういった関与される人数が多いほど、開催できる頻度が限られてくるとかということで、委員の方にはやはり2、3人で機動的に1つの案件に対して対応するようにすべきではないかといったことで、そういう意味では、数は数百件とか、そういったオーダーでの議論をされる方もいらっしゃるんですけども、そういった従来型でない新しい政策型のADRといったものに議論すべきではないかといったことが中心になっております。

山本分科会長 その辺が政策型ADRという性格づけと、数を増やすということは両立し難い目標という部分もあるんです。

東京都につきましては、委員は数か月に一遍ではなくて、月に2、3回集まります。ただし、消費者問題というのは、仮に額が少額であっても、それをきちっと詰めるとなると、やはり一件一件が非常に難しいんです。ですから、1回の案件を仕上げるのにさまざまなヒアリングといいますか、供述といいますか、当事者の言い分を聞いたりして、やはり最低5、6回かかる。そうしますと、やはり2、3か月かかるという実情なんです。

ただし、それは東京都の場合は、都民にとって非常に影響の大きい事案ということで、公益性の観点から、ほかの事案についても参考になるので、そういうきちとした意見を出しましょうという形で手をかけてやっておられる。

そういう政策型ADRでほかの事案についても成果を均てんしていくという観点と数を増やすという観点は、なかなか両立するのは難しいので、どの辺に着地点を求めるか。その辺が今後の課題になるかと思えます。

まだ、今後の議論だと思えますけれども、私としては、この報告書を読ませていただいて、かなり難しい課題があるなと感じた点ですので、この機会に申し上げさせていただきました。

ほかに御意見はございますか。

それでは、特にございませんようでしたら、ただいまさまざまな御意見が述べられましたけれども、更に先ほどの資料 8 に御記入いただいて、そちらの事務局の方にまとめてご提出をお願いいたします。後で御説明いただけますか。

高田消費者調整課長 はい。

山本分科会長 更に、いろいろ事務局の方から協力要請があるかと思imasるので、御多忙とは思いますが、御対応いただければと思imas。

柴崎理事 ちょっと数字の訂正があるんですが、よろしいでしょうか。

山本分科会長 どうぞ。

柴崎理事 先ほど御質問いただいた、細かい話なんですけれども、携帯のアクセスの件数です。正確な数字ではなくて、2006 年が 37 万 3,627 件。月に直すと 3 万 1,136 件。

2005 年が 47 万 9,702 件、月で 3 万 9,975 件。

これが正確な数字でありますので、訂正をいたします。

山本分科会長 どうもありがとうございます。

そういったしましたら、大体本日予定された議題は終了いたしましたので、今後の予定につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

高田消費者調整課長 次回、第 13 回の分科会は、8 月 17 日金曜日 1 時半から、内閣府本府の 5 階の特別会議室で行いますので、よろしくをお願いいたします。

それから、いろいろお願いしていることをまとめて御説明します。

まず、資料 4 の A B C でございますが、これにつきまして、国民生活センターの自己評価に対する評価ということで、A B C というのを、今日もいろいろ議論になったところもございまして、付けていただければと思imas。

その隣の評価理由につきまして、もし何か特段コメントがあれば結構ですので、別に全部書いていただく必要はございません。特段何かあれば、書いていただければと思imas。

資料 6 が 18 年度のをまとめたもの、資料 7 が昨年度までの 15 年度、16 年度、17 年度と今回の 18 年度をまとめたものというのを、今回、先生方に付けていただいたものを踏まえまして、私どもでまとめて整理させていただきますが、もし何かちょっとまだ足りない、これが言いたいとか、何か特段のことがあれば、出していただければと思imas。基本的には私どもでつくりますけれども、何か特段ございましたら、お願いいたします。

資料 8 でございますが、先ほど本当に率直で、かつ厳しい御意見をいただきまして、ありがとうございます。今、いただいた意見を踏まえまして、この資料 8 を私どもで原案をつくりたいと思imasが、ただ、今日ちょっと言い足りなかったとか、あるいは持って帰ってこの在り方検の報告書あるいは今後、お送りする中間報告を見て、ちょっとこういうところをというのがございましたら、追加で送っていただければ、なるべく間に合うように取り込んだ形でつくりたいと思imas。

大変お忙しいところ申し訳ございませんが、以上につきまして、今月末を目標にお願いしたいと思います。大変お忙しいところ申し訳ございませんが、よろしく願いいたします。

山本分科会長 今、資料7については何か御説明がありましたか。

高田消費者調整課長 資料6と資料7は、資料4を今回付けていただくとお思いますけれども、それを踏まえまして、資料6をまとめ、去年までの分と今回の資料6を踏まえまして、資料7を私どもでまとめてつくります。

ただし、もし特段何かあれば、こういうのがあるよというのをあらかじめ出していただければ、それを加えたものでまとめます。

山本分科会長 わかりました。ということでございまして、資料4と資料6と資料8が私どもの宿題ということで、締め切りは7月31日ということでございまして、よろしく願いいたします。

資料7につきましても、ただいま課長からございましたように、何かこの点は盛り込んでほしいという御要望がありましたら、これについても7月31日をめどにお出しいただければということでございます。

高田消費者調整課長 資料6と8も、基本的には今までのでまとめるものはまとめることは可能でございますので、ただ、本当に特段何かあれば、あるいは追加でということがあれば出してください。

山本分科会長 わかりました。どうもありがとうございます。

ということでございますので、委員の皆様、よろしく願いいたします。

以上で、本日予定された議題はすべて終了いたしました。本日の分科会は、これをもって閉会させていただきます。長時間にわたり御審議をいただきまして、誠にありがとうございました。