

国民生活センター分科会
第 13 回議事録

内閣府国民生活局消費者調整課

第 13 回 国民生活センター分科会 議事次第

日 時：平成 19 年 8 月 17 日（金） 13:30～16:57

場 所：内閣府本府庁舎 5 階特別会議室

1．開 会

2．議 題

（ 1 ）平成 18 事業年度業務実績の評価について

項目別評価表の決定

総合評価表の決定

（ 2 ）平成 18 事業年度財務諸表について

（ 3 ）中期目標期間の業務実績に関する仮評価（平成 15～18 年度）（案）について

（ 4 ）事務・事業及び組織形態についての意見（案）について

（ 5 ）見直し当初案について

（ 6 ）役員の退職金に係る業績勘案率（案）について

（ 7 ）その他

3．閉 会

山本分科会長 それでは、皆様おそろいでございますので、ただいまから「内閣府独立行政法人評価委員会 第13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。

まず事務局から、本日の配付資料について御説明をお願いします。

高田消費者調整課長 それでは、まずお手元にA4で、議事次第、裏に配付資料一覧というのがあると思います。

配布資料は1～7で、5だけ2つございますが、資料1というのがA3の大きいもので、AとかBが書いてある18年の項目別でございます。

資料2が同じくA3でございます、18年度の総合評価表。

資料3はA4でございます、15～18年度までの仮評価（案）。

資料4が、事業及び組織形態についての意見（案）でございます。

資料5が2つございまして、いずれもA3でございますが、見直し当初案（暫定版）と、その概要でございます。

資料6と7はA4でございます、役員退職金に関する資料でございます。

参考資料が1～5といずれもA4でございます。もしお手元になければ、お届けいたします。

山本分科会長 どうもありがとうございました。

それでは、議題に入らせていただきます。本日の議題でございますが、議事次第に示しておりますように、大変盛りだくさんでございます。

まず最初に「(1)平成18事業年度業務実績の評価について」ということで、項目別評価表を基に各項目ごとの分科会としての評価を確定していただきます。

続きまして、総合評価につきまして、事務局の方で議論のための案を作成していただきましたので、この案に基づいて御審議いただきたいと思っております。併せて財務諸表につきましても御検討をいただきたいと考えております。

次に、中期目標期間の業務実績に関する仮評価であります、これを決定した上で、更に事務事業及び組織形態についての分科会としての意見、前回いろいろと御意見をお出しいただきましたが、その意見のとりまとめをお願いしたいと思います。

その意見を踏まえて、主務大臣が作成され、8月末までに提出する予定の整理合理化案について、事務局の方から御説明いただく予定であります。

最後になりますけれども、糠谷前理事長及び田中前理事の退職金に係る業績勸案率（案）につきまして、これは分科会の所掌事項になっておりますので、分科会として御決定をいただきたいと考えております。

なお、本日の分科会は公開ですけれども、国民生活センターの実績の評価について議論をいたします関係上、評価の対象者である国民生活センターの役職員の方々には、別室において待機をしていただき、委員から御質問等がございました際にお答えいただくために入室していただくことにしたいと思います。

その点は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 それでは、そのように運ばせていただきたいと思います。

では、早速でございますが、議題1の「項目別評価表の決定」の評価の作業に入らせていただきます。

資料1のペーパーがワーキングペーパーということになります。評価項目が多数ございますので、例年もそのように行っていると思いますけれども、委員各位の評価が同じ項目については確認等にとどめさせていただき、評価が異なる項目を中心に御審議をいただきたいと考えております。

それでは、順次進めてまいります。大体ほとんどAの項目が大半であるんですけれども、まず1ページの「1.業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置」という項目。これについては、委員の皆様からすべてA評価をいただいておりますので、分科会評価は指標・項目ともAとなるかと思いますが、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 ありがとうございます。

続いて1ページの下から「2.国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置」というところがございまして、これがかなり続くわけですが、3ページのところまで、これもすべて分科会委員の評価はAでありました。

3ページの下半分「(2)国民への情報提供」の項目について、A委員の評価欄が空欄になっておりますけれども、これは何かペンディングにしておくという意図がおりになったのかと思いますけれども、ほかの委員はすべてAですので、指標項目ともAとなるかと思いますが、何かこの空欄について、特に御発言をなさりたいということであればお願いしたいと思うんですが、特にその辺りはよろしゅうございますでしょうか。

それでは、特に御発言のお申し出がないということで、分科会評価は指標・項目ともAとさせていただきます。

続きまして、4ページの一番上の「出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供」の「ア.ホームページ」の評価項目がございまして、ホームページのトップページへのアクセス件数が期首年度より若干低下したということで、国民生活センターの自己評価がBとなっており、委員の評価は3名の方がB、2名の方がAとなっております。

その評価理由についても、これは各委員それぞれがその理由を述べられております。それを踏まえて、ここの指標をどうするかということの御議論をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

ちなみにB委員というのが私であります。前回の御審議ではトップページへのアクセス数ということで、機械的に判断するのはいかがなものか、やはり総ページビュー件数で見るときではないかという御意見があり、その後、国民生活センターの方から総ページビュー件数についてのデータも各委員に御提供いただいているかと思います。

私は確かに、期首年度より総ページビュー件数で見ると増加しているけれども、何せこの中期目

標が20%以上の増となっています。そうすると総ページビュー件数で見ても、この第4年度でわずか4ページの増なんです。これはやはりもうちょっと気合を入れていただく必要があるということで、今年はBがいいかなと考えたというのが私の意見であります。

ほかはいかがでしょう。各委員の御発言がないようですが、大河内委員、いかがですか。

大河内委員 私はこれを読むと、多分このE委員のトップページのみで見なくていいのではないかというのが意見として書いてありますけれども、確かにホームページそのもののできばえというか、見やすさということから言えば、工夫の余地がまだまだある。たどり着けないとか見にくいとか、そういうことはいろいろあると思うんです。

ただ、このアクセス数だけでこの評価をすとなったら、それだけだったらトップページだけではなくて、一応アクセス数としては達成しているのではないかと思っているんです。アクセス数からAでいいのではないかと思っているんですが、どうでしょうか。

山本分科会長 伊集院委員はいかがですか。

伊集院分科会長代理 私はBということで、このようなコメントを書きました。アクセスの仕方も、最近では検索エンジンとかいろんな形でアクセスするというような方法もあるわけですから、必ずしもこのトップページのみで評価しなくてもいいのかなとは思ったんですけれども、やはり定量評価ということで数字が出ておりますので、一応Bとはいたしましたけれども、その辺のところはある程度こういった考え方も加味して、この全体の項目の中でどう考えるかというふうに評価すればいいかと思っております。

山本分科会長 長岡委員はいかがでございますか。

長岡委員 私はC委員ということなんですけれども、今ほかの方がおっしゃられていたように、トップページという面では確かに減少はしていますけれども、そのコメントにも書きましたように、やはり総ページビュー件数の増加という利用実態を見れば、Aなのかなと感じました。ただ、指標がホームページのアクセス状況ということなので、それに従ってBにしてあります。この指標の見方が変わればAという評価も十分できるものではないかと思えます。

山本分科会長 大森委員、いかがでございますか。

大森委員 私は何委員ですか。

高田消費者調整課長 Aです。

大森委員 この前、あなたのところへ渡したものはありますか。何か書いていなかったですか。「新しい解釈にする」というのは、私のことですか。

高田消費者調整課長 はい。

大森委員 その辺はこだわりませんけれども、ホームページのアクセス状況というのは実態に合わせて評価すればいいので、別に最初のところへアクセスしたかどうかではなくて、実態を見ればいいのではないかと思っているので、自己評価がBで、お三人がBですから、Bでいいと思うんですけれども、若干注釈を付けて、そのトップページでなくてもというふうな解釈も可能であるぐらいのコメントではないかと思えます。

山本分科会長 次年度もう一年、5年目の評価がありますので、その際の参考までにそういう意

見が出たということをお伝えいただく。つまり、トップページのアクセス件数だけで評価するのではない。しかし、総ページビュー件数で見ても、もうちょっと健闘を期待したいという思いも込めて、今年度はここはBという形にさせていただければと思います。一応3対2ということでありますのでね。

特に御異論がなければ、そのようにさせていただき、評価理由というところを書くか、その書き方はもう事務的に検討していただければと思いますけれども、来年度は総ページビュー件数では見て判断する方向で評価する。今年もそういう形で評価した上で、4%増というのは中期計画からすると、一層の努力を期待したいという意見が出たということをお伝えいただければと思います。

同じくホームページに関してですけれども、ホームページの内容に関しましては、すべての委員からA評価をいただいておりますので、ここはAとさせていただきます。ホームページ等による情報提供の項目欄については、指標がBとAに分かれましたので、BとするかAとするかが問題になるかと思うんですが、この点についてはいかがでございましょうか。

大森委員 アクセス件数も重要なんですけども、ここはやはりホームページの充実内容は重要ですね。アクセス件数の方に注釈が付いているから、全体の評価としては、項目全体はAなのではないでしょうか。それが妥当ではないかと思えます。

山本分科会長 ほかの方はいかがですか。

伊集院分科会長代理 私も先ほど申し上げましたように、こちらはBですけれども、総合的にこの項目ではAでいいだろうと思っております。

山本分科会長 そうですね。長岡委員はAに近いBとおっしゃっていますし、それほど件数にこだわるものではなく、むしろ中身の評価も含めて総合的に判断するということですので、特に御異論がなければ、項目評価はAとさせていただきたいと思えます。

(「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。

続きまして、そのページの2つ目のポツの「携帯電話による情報提供の事実状況」以下、さまざまなテレビ番組とか定期出版物等の情報提供欄が続きますけれども、6ページの真ん中辺まで情報提供の項目ですけれども、すべてAの評価をいただいておりますので、分科会評価は指標・項目ともすべてAということになるかと思えますが、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 ありがとうございます。

続きまして、6ページの真ん中辺から苦情相談でございます。10ページの一番上の総合窓口機能の整備までたくさんの項目がございますけれども、これにつきましてもすべてAの評価をいただいております。したがって、これは自己についても一括して分科会評価を指標・項目ともAとするということでもよろしいかと思えますが、いかがでしょうか。

(「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。

なお9ページの「経由相談の比率状況」の項目については、委員から意見がされております。こ

れは一層その経由相談といえますか、地方センターとの連携に意を用いていただきたいという内容でございますので、特に評価に影響を与えるコメントとも思われませんので、その扱わせていただきたいと思えます。

続きまして、10ページの上から2段目の「(4) 関連機関への情報提供」の項目でございます。これにつきましても12ページまですべてAの評価をいただいております。若干の項目につきましては、委員からコメントがされておりますけれども、一応、分科会評価といたしましては、指標項目ともAということになるかと思えます。

なお、委員からのコメントは国民生活センターに対する要望であるとか、さらなる情報交流の促進についての期待が表明されているということでありますので、これは適宜の仕方センターにお伝えいただければと思えます。

特に御異議がなければ、13ページの「(5) 研修」の項目でございます。これもたくさんのカテゴリーがありますけれども、20ページの一番上まで、これが協議の研修についての項目であります。委員からいただきました評価はすべてAになっておりますので、この領域の分科会評価、いずれも指標項目ともAということになるかと思えます。特に御異議がなければ、そのようにさせていただきたいと思えます。

続きまして、広い意味での研修の中に位置づけられておりますが、20ページの下欄で「消費生活専門相談員資格の審査及び認定」の項目がございます。そのページだけではありますが、これもすべてAをいただいておりますので、分科会評価も指標・項目ともAとさせていただきたいと思えます。

続きまして、御審議をいただきたい項目が「(6) 商品テスト」でございます。商品テストの「原因究明テスト」に関しまして、テスト実施期間が若干増大したということに基づきまして、センターの評価がBとなっており、また多数の委員の評価はBというふうになってございます。

ただ、Aを付けられた委員もお二方おられますので、ここは分科会としての指標評価をどういうふうにするか。AとするかBとするかについての御審議をいただきたいと思えます。

私はその下のテスト実施件数の項目を見ていただきますと、私はB委員ということではありますが、テスト実施件数は、これまでの実績からすると51件というのは実績が相当上がっているんですね。45件以上というのが目標値であります。中期計画においても41件に比べて10%以上増加させるということに比べると、51件というのは非常に健闘したのではないかとということで、Aプラスと一応いたしました。

そして、実施件数が増大すれば、あるテスト担当者が複数の案件を抱えるということで、それぞれの案件について差配する関係上、若干実施期間が延びたということがあっても、むしろ大切なのは実施件数の方ではないか。したがって、5日ぐらい延びたからといって、別にBとする必要ではないのではないかとというのが私の意見であります。

ほかの皆様はいかがでしょう。

大河内委員 私はE委員なのでA評価です。山本委員と同じ意見なんですけれども、すごく増えてもテスト期間を短縮するというのは不可能かなと。テストはそんなに短縮できるものと思えない

んです。ある一定の期間が必要なのではないかと考えていて、テストの件数が増えればやむを得ないのではないかと。余りそれを短くすると、そんなテストはちゃんとしたテストではないのではないかなと云われかねないところがあるので、私はいいのではないかと考えたんです。

山本分科会長 という御意見でございますが、伊集院委員はいかがですか。

伊集院分科会長代理 私は、テスト実施件数が増大したためにテスト実施期間が延びたことは理解できるという考え方でして、要するに手抜きをするわけにはいかない、きちんとしたプロセスを持ってテストをするということは理解するのですが、そのところをいろいろなノウハウ、いろいろな技術の研さんで持って、ある種の効率化も図れるかなという部分もありまして、それを期待するという意味合いも込めまして、一応数字の上ではBという数字を付けました。

ただ、B委員がおっしゃっているように、51件と増えているということもありますので、それと併せて、先ほどと同じように項目ではこの辺は考慮することができるかなと考えております。

山本分科会長 先ほどのトップページのアクセス件数と違って、ここでは中期計画は件数増加が主眼なんですね。件数を増加させるためには、やはり期間を短縮して効率的にしなければいけないであろうということで、中期計画が構成されておりますので、要は件数であると私などは理解したので、ここはさっきと違う評価で、さっき私はトップページのアクセス件数は総ページビュー数で見ても4%増で、これはもうちょっと頑張ってもらいたいという趣旨でBといたしました。こちらはやはり件数が増えているからということで判断させていただいて、評価が逆転しているのはそういう事情によるわけではありますが、長岡委員、いかがですか。

長岡委員 今の説明にあったように、単純にこの実施期間が短縮できなかったということだけを見てBにしたんですけれども、確かに件数は増加していますので、やはりAなのかなという気がします。

山本分科会長 大森委員、いかがですか。

大森委員 私はBだと思います。これは要するに下のテスト実施件数は年度45件以上とするんですよ。以上としなければいけない。それとの見合いでテスト期間の短縮も行なうことになっているわけで、件数が増えたから期間の短縮が増大してしまったら、元も子もない。だから、これは自己評価のとおりBだと思います。Aにはならないのではないかと思います。

山本分科会長 ということで意見が分かれておりますが、鞭撻の意味でここはBとしましょうか。私も一応Aというのがポジションであります。そんなにこだわるつもりはございませんので、やはりBという御意見の委員がかなりおられるということから、ここはBとさせていただきたいと思っております。

そういたしますと、件数の方につきましては、これは空欄の意味もございませぬけれども、ほとんどAでございますので。

大森委員 私は空欄にした理由があつて、要するに51件というものの評価なんですね。だから、45件以上でAにすると最初に設定した上で、51件はプラスAなんですか。これはどのくらいのものか判断しにくい。

それ以下のBになっているのは、ほぼ10件なんですね。10件単位になっているぐらいです。45

件から 35 件だから、この間に入ると B になると 10 件やっけていて、6 件増えている。45 件以上 6 件増えたのは相当な話だと理解できるのか、それともこれは A 以上の範囲の中で読むのかとって、判断しにくかったものですから、皆さん方の御協議でいいなと思って、それでこれは空欄になっています。

山本分科会長 その辺は現場の人間ではないので、もっとやれるではないか、やれて当然だという御意見に対して、なかなか判断が難しいんですけども、いずれにせよ A プラスはほめ過ぎだということですね。

大森委員 A でいいのではないのでしょうか。

山本分科会長 ということです、指標は A ということで。

大森委員 私は何となく A プラスが出るのではないかと予感はして、ここは協議だと。

山本分科会長 41 件に比べて 10% 以上ということになると、45 件が中期目標の最終目標ですね。あるいは 46 件。それより 5 件オーバー。その辺が私の A プラスの評価になったわけですが、その辺りはもうちょっと慎重に実態を更に調べてということになるかもしれません。

さて、そういたしますと、指標と項目は原因究明テストの期間あるいは内容等で、もうそこで 1 項目になっているわけですね。指標と項目の間に線が引っ張られているということは、そういう理解でよろしいですね。

そうすると (6) の の一番最初の項目は、もう項目が B となりますか。

高田消費者調整課長 そうなります。

山本分科会長 その次のポツが 22 ページの方にもつながっているのか、これは分れているのでしょうか。ここは項目のところはつながっておりますので、22 ページと 21 ページの一番末尾のポツの項目を併せて、項目につきましては A 評価ということになるかと思えます。

同じく商品テストでございますが、23 ページ複数の項目が掲げられておりますけれども、これは指標・項目ともすべて委員の評価は A となつてございますので、すべて分科会評価も A ということにさせていただければと思えます。

24 ページの上の方の部分、調査研究でございます。ここにつきましては、分科会委員の評価はほとんど A でございますが、外部有識者からの評価の項目で 1 委員からクエスチョンマークが付けられております。これは前回御指摘いただいた点でありますので、内容は委員の方はわかりかと思えます。

大森委員 どこかにコメントを付ければ、別に B にする必要はなくて A でいいんですけども、コメントが欲しいなという趣旨です。

山本分科会長 わかりました。それはセンターの方も十分承知されているかと思えますので、分科会評価は指標、項目とも A とさせていただければと思えます。

24 ページの下半分から「 3 . 予算」の項目でございます。これは 25 ページまで続いておりますが、各委員の評価はすべて A でございますので、これも指標、項目とも A となるかと思えます。

26 ページから該当項目としては「 7 . その他内閣府令で定める業務運営に関する事項」として「 (1) 施設・設備に関する計画」もすべて A をいただいておりますし、人事に関する計画も A を

いただいております。

そして、人員に関する指標のうち、期末の常勤職員数の状況等につきましては、先回、大森委員から、この実績評価の中にもう少しわかりやすく、その内容を記述してほしいという要請があり、それを受けて今回お出ししている表にはそういった内容を盛り込んでいるつもりでございます。

したがいまして、そういったことも含めて、この項目は分科会評価は指標項目ともすべてAとさせていただきますだけだと思います。そういうことになるかと思いますが、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した。

以上で項目別評価表についての御審議はいただいたこととなりますので、引き続きまして、総合評価表の検討に移りたいと思います。

資料2でございます。この資料2には各委員から提出いただきました意見を踏まえて、事務局の方で作成していただいた案が記載されております。これは例年そういうふうをお願いしているかと思えますけれども、各項目ごとに事務局から案を読み上げていただきまして、その内容について逐次御審議をいただければと思います。

それでは、最初の項目からよろしく申し上げます。

高田消費者調整課長 それでは、総合評価表の「Ⅰ．項目別評価の総括」の「1．業務運営の効率化に関する事項」の評価のところの案を説明させていただきます。読み上げさせていただきます。

「一般管理費及び業務経費の執行に関して

(1) 一般管理費は、中期計画で定めた効率化係数(物件費 3.69%減、人件費 2.44%)に基づき、平成18年度予算額の削減を行った。

(2) 一般管理費の物件費は、省エネの徹底、総合管理業務の仕様の見直し等を行い、決算額は、予算額に対して、3.0%の削減となった。

(3) 一般管理費のうち退職手当を除く人件費の決算額は、予算額に対して、4.5%の削減となった。

(4) 業務経費は、電子計算機のシステム維持等に係る借料の削減、LAN専用回線等についての一般競争入札の実施等により、決算額は、予算額に対して、7.4%の削減となった。

(5) 経費の効率的な執行に努め、目標値(予算額)を超えた削減実績を達成したことは評価できる。国民一般の理解と納得が得られるよう、更なる努力を期待したい。

(6) 職員の給与水準削減のための工夫と努力により、前年度に比べて国家公務員の給付水準に近づく結果となったことは評価できる。」

山本分科会長 以上の記述につきまして、御質問、御意見はございますでしょうか。

大森委員 意見があるんですけども、(5)は「目標値(予算額)を超えた削減実績を達成した」でいいのではないかと思います。その後の文章は要らないと思うんです。文章の表現上は、評価した上で得られるように努力したいということは、これではまだ評価していませんよということになる。我々の評価は削減実績を達成したと認められるということでもいいのではないか。だから、

達成したと認められるというのを評価にしているのではないかと。したがって、それ以下の文章は削除した方がいいのではないかと思います。

(6)ですけれども、これもこの表現だと一般公開をされたときに誤解を招くのではないかと思います。「給与水準に近づく結果となったことは評価できる」といったら、普通の国民から見れば、何だということになる。これは自分たちだけで近づいた結果になったから評価できるというのは何ですかと。

だから、ここは国民生活センターという独自の独法なので、給与水準にここの表現ですけれども、近づいたことは確かなんでしょう。これはどこまでやるんですか。

山本分科会長 これは更に時期中期計画も含めて、ずっと決まっておりますし、更に削減に近づけていくという。

大森委員 ここは文章を逆転させて、前年度に比べて国家公務員の給付水準に近づくべく職員の給付水準削減のための工夫と努力を行ったとか、行ったと認められるというふうに、この文章を引っ繰り返した方がいいのではないかと思います。ここはその方が素直ではないかと思います。

山本分科会長 今の点も含めて、ほかの委員の皆様はいかがですか。特に御意見がなければ、(5)につきましては「達成したと認められる」とする。

(6)につきましては、前年度に比べて国家公務員の給与水準に近づけるべく、職員の給与水準削減のための工夫と努力を行ったということによろしいでしょうか。

高田消費者調整課長 「行った」の後に「認められる」は付けますか、付けませんか。

大森委員 行ったと認められる。

山本分科会長 では、そのようにして、文章的に平仄を合わせることにさせていただきたいと思えます。

大森委員 私は(5)のところでは削除の最初の原案の趣旨は「国民一般の理解と納得が得られるよう、更なる努力を期待したい」というのはそうなんだけれども、その意図はどこにあったのだろうか。私は削除でいいと思っているんですけれども、よろしいかな。

山本分科会長 これで更に引き続きという期待を表明するというのが、当分科会としては前年度からの継続で、ここは一挙には無理であっても、そういった努力はずっと続けていただきたいなということも含めて、こういう記述がされているのかなと理解するんですけれども。これでいいですよということではありませんということが、ここにあるような記載がなくても当然だというふうに読むのか。それともあった方がいいのか。その辺りの判断かと思えます。

大森委員 原案の趣旨は、まだ国民一般の理解と納得が得られるような水準ではないという。18年度の業務実績で言えば、やはり目標値を超えた削減実績をちゃんとやれたということの評価すればいいのでね。

山本分科会長 この総合評価表の3ページの末尾の業務実績全体の評価の一番末尾の部分につきましても、同じような記述があるんですね。今後とも国民の理解が得られるものとなるよう努められたい。ですから、そちらにあるので、ここの一番最初のところではなくても、全体を読めばそのことがわかるということでもよろしいかなと思います。

大森委員 はい。

山本分科会長 そうしましたら、ここは 18 年度実績評価ということに徹して、先ほど述べましたように、達成したと認められるということで切らせていただきたいと思います。

ほかの委員、特にこの最初の項目につきまして、御意見はございませんでしょうか。

ございませんようでしたら、次の項目に移っていただきたいと思います。

高田消費者調整課長 それでは、2の(1)消費生活情報の収集に関する事項でございます。1と2に分かれております。

「1. P I O - N E T の運営に関して

(1) P I O - N E T への登録所要日数は平均 49.8 日(平成 19 年 5 月末現在)で、平成 14 年度末(66.7 日)に比べ 25.3%短縮された。P I O - N E T システム見直しの一環として、地方センターの端末更新を円滑に実施し終え、その後の安定的な運用を図ったことで、P I O - N E T 登録日数の大幅な短縮につながったものと理解する。この努力を今後とも期待する。

2. 消費者トラブルメール箱

(1) 情報収集件数が目標件数の 2 倍強と大幅に上回っており、その実績は評価できる。

(2) 情報収集の増加傾向にある消費者トラブルメール箱の認知をさらに高め、更なる情報の有効活用により、消費者の利益増大につながるよう期待したい。」

ここで切らせていただきます。

山本分科会長 この項目については、いかがでしょうか。特にございませんでしょうか。ございませんようでしたら、この原案どおりということにさせていただきます。

では、次の項目をお願いいたします。

高田消費者調整課長 それでは「(2)国民への情報提供に関する事項」でございます。

「1. 報道機関等を通じた情報提供に関して

18 年度においては、22 テーマの情報提供を行い、被害の未然防止・拡大防止のため、関係事業者(団体)及び関係行政機関へ必要な要望及び情報提供を行った結果、新聞、テレビ等で数多く取り上げられ、消費者トラブルの拡大防止に大いに貢献したと認められる。

2. 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供に関して

(1) トップページのアクセス数は、前年度に比べて 18 万件減少しているものの、各ページのアクセス件数の合計である総ページビュー件数で見ると、期首年度に比べて増加している。これは、積極的な情報提供とそれらページの直接アクセスという利用の変化によるものと理解する。一方で、架空請求という時季的要因の消失にともない、トップページへのアクセス件数は期首並みとなっていることも事実であり、期首年度に比し 20% 超のアクセス件数増加と言う中期目標の達成はおぼつかない。ホームページが国民にとってより魅力あるものとなるよう、なお、一層の工夫を図られたい。

(2) 携帯電話による情報提供の充実・拡大を図る一方で、アクセス数など、利用拡大と利用状況に努められたい。」

ここで切らせていただきます。

山本分科会長 この項目はいかがでしょうか。どうぞ。

大森委員 「中期目標の達成はおぼつかない」というのは、ちょっと強いですね。「期首年度に比し20%超のアクセス件数の増加と言う中期目標の達成はおぼつかない」というのは、事実はそのなのかもしれないけれどもね。

山本分科会長 事実はそうなんです。

大森委員 悲観的な評価です。

山本分科会長 20%といたら、この1年間でアップしないと。ただ、この表現がひとり歩きしたり、適切でないということであれば、勿論何か修正案を出していただければと思うんです。

大森委員 「おぼつかない」ではなくて「アクセス件数の増加と言う中期目標の達成のためにホームページが」と続けたらどうですか。事実であるということは、ある種の我々としては少し危惧している評価ですと。しかし、期首目標の達成のためにホームページが国民に非常に見られるよう図られたいということでもいいのではないのでしょうか。事実であると言っているので、おぼつかないという表現を大丈夫なのではないかと。

山本分科会長 わかりました。修文の御提案がございました。ほかの委員はいかがでございましょうか。ただいまの件、ほかの点も含めて、御意見、御質問がありましたら、御発言いただきたいと思えます。

特になければ、ただいまの御提案を採用させていただきまして「中期目標を達成するために」という形で、表現につきましては和らげる方向で修文させていただきたいと思えます。

大森委員 こういう点は私は優しいんです。おぼつかないというのは、相当ダメージが強い表現なのでね。とてもとてもでしょうと。まだわからないので、最後になったら、やはり達成できませんでしたねでもいいんですけれども、今の段階は激励した方がいいかなと思えます。

山本分科会長 では、その修文を除きましては、原案どおりということにさせていただきたいと思えます。

では、次の項目をお願いします。

高田消費者調整課長 それでは「(3) 苦情相談に関する事項」でございます。

「1. 苦情相談に関して

専門家との連携により適切な苦情処理を実施し、あっせん事案については、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、和解に導くことに努めた。

2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して

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を集約・共有するため、それぞれが保有するデータの相互提供を行なう等、個人情報相談収集業務のための体制の充実強化に努めた。

3. 地方センターの苦情相談処理への支援に関して

平成18年度に受け付けた相談のうち、経由相談の占める割合は51.5%であった。更に、地方センターとの連携を図り、情報提供や問題解決の円滑化、迅速化に努められたい。

4. 消費者苦情処理専門調査会の運営に関して

高度な法的判断を要する事案等について、小委員会の更なる活用等、委員会運営の創意工夫に努め、目標の事案数を各地の消費生活センター等に情報提供することにより、消費者利益を擁護すべく努めた。

5. 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備に関して

国民生活センターのホームページに『総合法律支援法とADR』の記事を掲載し、ADRに関する情報を一層充実させた。

こちらで切らせていただきます。

山本分科会長 ただいまの項目につきましては、いかがでしょうか。

大森委員 これだけ読むと、51.5%は評価できる数字なんですけれども、何かそこに一文入れた方がわかりやすいなという感じがします。

山本分科会長 どういう意味合いの文ですか。

大森委員 51.5%の意味をですね。占める割合であったということになるから、どこかの目標との関係でどうするんですか。

山本分科会長 44%以上が18年度の評価項目ですから、それを上回って達成したと。

大森委員 だから、その趣旨のことが入った方がわかりやすいですね。

山本分科会長 しかも、これは中期計画期間中の比率が50%以上ということで、それも達成しているということなんです。

大森委員 そんなことの短い文章が前に入った方がわかりやすいと思っております。このまま裸で読むと、何だ半分かという話になるので、十分達成したんだということをね。

山本分科会長 ほかの委員の皆さんから御異論がなければ、事務局の方で工夫してその趣旨の文章を入れさせていただきたいと思います。当然、最終的には委員の皆様の御確認を得られればと思います。

ただ、この項目は積上げの問題ではないので、その年だけの瞬間風速が上回ったということですので、来年どうなるかはまた来年の話ということになるんですけれども、とりあえず今年度は達成したということです。

ほかに御指摘はございますでしょうか。特にございませんようでしたら、今の点の修文を含め、その他の点は原案どおりということで、分科会としての総合評価表の記述を確定させていただきたいと思います。

では、次の項目をお願いします。

高田消費者調整課長 「(4) 関連機関への情報提供に関する事項」でございます。

1. 地方センターへの情報提供に関して

『P I O - N E T 通信』を毎月1回、計12回発行し、各地方センターに提供した。引き続き、電子媒体の活用による業務の効率化に努められたい。

2. 行政機関との情報交流に関して

行政機関への情報提供が飛躍的に増大し、特に死亡・重篤事故に係る危害情報の自発的な提供により、事故被害の未然防止や拡大防止に寄与した。今後、更なる情報交流を進め、情報の収集・提

供等における中核的機関としての役割を高めるよう努められたい。

3. 消費者団体、事業団体、NPO等との情報交換に関して

消費者フォーラムは、参加割合、参加者からのアンケート結果からみても、充実した内容であったものと認められる。」

こちらで切らせていただきます。

山本分科会長 ありがとうございます。この項目について、いかがでしょうか。

特にございませんでしょうか。ございませんようでしたら、この内容で確定させていただきたいと思えます。ありがとうございます。

では、次の項目に進んでください。

高田消費者調整課長 続きまして「(5)研修に関する事項」でございます。

「1.研修に関して

消費者との窓口となる消費生活相談員の研修が、受講者数、参加割合及び満足度とも高い数字を示し、人気のほどが伺える。各研修の成果が現場に生かされることを期待するとともに、更に多くの人に参加できるように、受講システムの構築に努められたい。

2.消費生活専門相談員資格の審査及び認定に関して

資格認定試験を16カ所を実施し、そのうち地方都市での開催は10カ所で開催割合は62.5%となった。引き続き受講者が増えるよう努められたい。」

山本分科会長 この点はいかがですか。

大森委員 「人気」というのが気になります。強い関心とかですね。前に「高い数字」というのがあるから、人気というのはちょっと気になるんです。研修に参加する満足度で人気という評価の内容なんだけれども、人気なのではないではないかと。やはり消費者問題に関心があって、勉強しているという関心なのではないかと思うので、人気ではないのではないかと思います。高い関心のほどが伺えるのではないかと思います。「人気」というのは使わない方がいいなと思いました。

山本分科会長 では、そこは強い関心というふうに改めたらいかがかなと思いますが、よろしいでしょうか。

ほかの点はいかがでしょう。特にございませんようでしたら、その修文を除き、原案どおり確定させていただきたいと思えます。

次の項目をお願いします。

高田消費者調整課長 「(6)商品テストに関する事項」でございます。

「1.原因究明テストに関して

テスト実施期間の平均は昨年比、5日ほど長くなったが、実施件数の大幅な増加によるところが大きいと判断される。このような事態に備え、更なる技術の研鑽とノウハウを生かして、期間の短縮が図られることを期待したい。

2.問題提起型テストに関して

目標の件数に達し、新聞、テレビ及びホームページを通じ国民に広く情報を提供したものと認められる。」

山本分科会長 この項目はいかがでしょうか。特によろしいですか。

では、この内容で確定させていただきます。

高田消費者調整課長 「(7) 調査研究に関する事項」でございます。

「1. 平成18年度は3テーマについて、行政や業界への要望や情報提供を行い、高い評価を得ているものと認められる。

2. 評価の方法として、4段階評価法は、他との比較から分かりにくいので、検討が必要である。」

山本分科会長 この点については、いかがでしょうか。

大森委員 他との比較というのは、こちらの方では通常5段階評価を取っているということではなかったですか。他というのは何のことなのか。

高田消費者調整課長 他というのは、A、B、Cの評価の中で、ほかでいろんな参加者からの評価とかいうのを聞いているところは大体5段階が多いのですが、これだけなぜか4段階評価をしてしまったがために、前回のような御議論になってしまったのかと。

山本分科会長 今の御指摘もそうですけれども、この記述は我々はわかりますけれども、そもそもこれは評価は4段階でも何でもありません。そうではなくて、向こうの内部で設置されている委員会の評価の話なので、記述がごたごたするかとは思いますが、そこはわかるようにされた方がいいと思います。

我々の評価はあくまで定性評価で、それを私どもが研究報告書を逐一読んで判断するのは難しいので、向こうの方で独立した委員会で評価していただく。それを参考にして、我々が定性評価をするということですので、向こうの方の評価が4段階になっているということをわかりやすく記述する。

それから、他との比較というのは、そもそも他との比較はないですね。我々は定性評価で定量評価ではやっておりませんのでね。他との比較というのは要らないのではないのでしょうか。

その辺が誤解を招きかねないので、ある程度正確にするような形で修文するということで、この場でまた文案を考えますと少し長くなるかもしれませんが、そこは技術的な事項ですので、こちらの方で詰めさせていただきたいと思います。

ほかにございませんか。特にございませんようでしたら、次の項目に移っていただきたいと思えます。

高田消費者調整課長 それでは「3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項

1. 年度計画予算と決算の差額に関して

・収入の『事業収入等』の実績額が計画額に比し減少しているのは、研修・宿泊収入が増収となる一方、図書雑誌出版収入が定期購読者の減少等により減収となったためである。

・支出の『業務経費』の実績額が計画額に比し減少しているのは、電子計算機のシステムの借料等の削減やその他経費の抑制を図ったことによるものである。

・支出の『人件費』の実績額が計画額に比し減少しているのは、採用の抑制等を図ったためである。

・『事業収入等』の実績額が計画額に比し減少しているものの、経費の抑制に努め、適切に執行

したものと認められる」。

山本分科会長 この項目はいかがでしょうか。ここはこれでよろしいでしょうか。

特にございませんようでしたら、この案で確定させていただきます。

次に進んでください。

高田消費者調整課長 「4．人事に関する事項」でございます。

「1．適切な人員管理を図るため、定年退職日を『満60歳となる日の属する月の末日』から『年度末』に改定し実施した。

2．業績手当制度導入と円滑な運用により、職員の士気の向上につながることを期待したい」。

山本分科会長 ここはいかがでしょうか。特にございませんか。

では、これもこの案で確定させていただきます。

高田消費者調整課長 「II．その他の業務実績等に関する評価」でございます。

「1．業務運営の改善に関する事項

各地の消費生活センター等に配置しているP I O - N E T端末機については、18年度に予定していた更新作業を円滑に完了するとともに、リース費用の削減を図った。

2．事業の実施に関する事項

製品事故の多発の対応として、18年10月より、国民生活センターから自主的に死亡・重篤事故に係る危害情報について、関係省庁に情報の提供などを開始するの確に対応した。さらなる関係省庁との情報共有に努められたい。

3．職員の能力開発等人事管理に関する事項

職員の資質の向上を図るため、各種講習会に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。今後も職員の資質向上を図るため、創意工夫を行うべきである。

4．その他

平成18年度の業務実績評価の際に当分科会から指摘した事項について、迅速かつ的確に対応した」。

ここで切らせていただきます。

山本分科会長 以上の項目については、いかがでしょうか。ここは特によろしいですか。

では、御了承いただいたものとして、取り扱わせていただきます。

高田消費者調整課長 「III．法人の長等の業務運営状況」でございます。

「1．理事長は、

多様化・複雑化する消費者問題に対して、的確に対応するため、役員会を招集・主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに、中期計画の精力的な推進を図った。また、業務の効率的・効果的な推進を図るため、経費の削減に努めるとともに、人材の適切な活用などの確な業務運営にあたった。

2．理事は、役員会において、国民生活センターの重要事項について、積極的に提案を行うなど、理事長を的確に補佐している。

3．監事は、役員会に常時出席し、積極的に意見交換を行うとともに、監事監査計画により監査

を行い、国民生活センターの業務運営状況について、的確に把握している。」

山本分科会長 以上については、いかがでしょうか。特に御指摘いただく点はございませんでしょうか。

特にございませんようでしたら、このような案で確定させていただきたいと思います。

では、総合評価の方をお願いします。

高田消費者調整課長 それでは、最後に「総合評価」でございます。

「平成18年度の独立行政法人国民生活センターの業務の実績については、中期目標の達成に向け順調に計画を実施している。国民生活センターが発信する各種情報がテレビ、ラジオ及び新聞等のメディアに数多く取り上げられ、消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与している。

PIO-NET等に収集された情報を基に調査・分析を行い、問題性、緊急性の高い消費者問題について、積極的に関係各省及び事業者団体等への要望、情報提供を行った。また、商品テスト、調査研究においても、事業者団体、行政機関に改善点を指摘することにより、適切な対応を促した。引き続き、PIO-NET等に寄せられる苦情相談情報を積極的に活用し、問題性、緊急性の高い消費者問題を見極めつつ、内容を分析し、消費者に分かりやすい形で情報提供を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に努められたい。

関係省庁への情報提供や、地方センターへの支援等については、積極的にその役割を果たしているが、今後、より一層、その役割を果たすべく、連携の強化に努められたい。

職員の給与水準については、前年度に比べて、国家公務員の給与水準に近づいたことは評価できるが、センター運営費の大部分を国庫に依存するものであることから今後とも国民の理解が得られるものとなるよう努められたい。」

山本分科会長 この総合評価につきまして、いかがでしょうか。

大森委員 「近づいた」ではなくて、近づけたのではないですか。前年度に比べると国家公務員の給与水準に近づけたことは評価できる。近づいたと言うと自然に近づいた。近づけたというのは努力したという意味だから、近づけたのではないかなと思います。

山本分科会長 ありがとうございます。ほかに御指摘はございますか。

大森委員 一言です。次の議題と関係するんだけれども、国民の安心、安全への関心の高まりに非常にこれがちゃんとセンターが対応しているんだということが、どこか総合評価でそういう文言が欲しいなとちらっと思ったんです。あえて言いませんけれども、全体として、センターに期待されている国民の安心、安全の関心に非常に機敏に対応しているんだということを一文入れたいなという感じがしたんです。

高田消費者調整課長 18年度でございます、この次に15～18年度というのがございますけれども、どちらに入れた方がよろしいでしょうか。

大森委員 やはり私は個人的にテレビ等を見ていると、目覚しいと思うんです。センターが登場してきて、ああやって対応して、職員の人が出てきて、わかりやすく説明しているでしょう。あれは国民の安全、安心の関心の高まりに、大変寄与しているのではないか。センターの本来やるべき仕事がかちんと行われているというのは、そういうことだと思う。これはそういうことを細かくは

書いてあるんですけれども。

山本分科会長 先生の場合、やはり国民の安心、安全という言葉が欲しいと。

大森委員 そうです。

山本分科会長 ここには消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与しているという文言があって、同じ意味なんですけれども。

大森委員 同じ意味なんだけれども、後の方の全体の評価と今後のセンターの存在理由に関わるようなことなので、18年度の評価の総合評価の中にも、ちらっと入っていた方がいいかなという感じがしました。こだわりません。これはこれで一貫している文章になっているから、18年度の評価としてはこうだと思っただけでも。

山本分科会長 そうであれば、仮評価表の案をまた後で御審議いただきますので、そちらの方で総括的な文章をまた御提案いただくということでよろしいですか。

大森委員 はい。

山本分科会長 それでは、総合評価表につきまして、いろいろと御意見をいただき、ありがとうございました。修文については、ほぼ確定的な形で御承認をいただいたと思いますし、若干の項目について、なお文章について工夫させていただきますけれども、それはその案が固まり次第、皆さんにお示しして、御確認をいただく手順を取ります。一応そういうことを加味して、総合評価表はこれで決定とさせていただきますので、よろしく願いいたします。

次に議題(2)ですけれども、独立行政法人通則法の34条によりまして、財務諸表の方の検討をするということで、これにつきましては、長岡委員の方に御検討をお願いしていたかと思しますので、委員の方から簡単に検討内容につきまして、御報告をいただければと思いますが、いかがでしょうか。よろしく願いします。

長岡委員 今回はこの財務諸表を補足する資料といたしまして、業務別の収支に加えて、損益計算書と貸借対照表について、前年度と比較する形で比較分析表が作成されておりました。このような資料を積極的に開示するということは、財務情報の透明性という観点からも大変望ましいことであって、私が検討する上でも非常にわかりやすくよかったと思います。このような資料も含めまして、この財務諸表は特に問題はないかと思われま。

山本分科会長 作業に当たっていただきまして、どうもありがとうございました。ということでございますが、委員の皆様から特に御発言はございますでしょうか。

特にございませんようでしたら、これは私どもで承認するという格好になるのかどうか、その点は手続的なことは正確でないかもしれませんが、一応これを了承するという形で決めさせていただきます。と思います。

続きまして、その仮評価なんですけれども、今日はお示ししておりますように、まだ相当議題がございまして、特に最初の方の評価表の決定がそれぞれ読み上げて御承認をいただくということで、大変タイトな作業になっておりますので、ここで少し休憩を取らせていただきます。10分ほど休憩を挟んで、55分から再開させていただきますので、よろしく願いいたします。

(休 憩)

山本分科会長 それでは、そろそろ再開させていただきたいと思います。

議題といたしましては「(3) 中期目標期間の業務実績に関する仮評価(平成15年～18年)(案)について」御審議をいただくところからスタートさせていただきたいと思います。

これは独立行政法人通則法の34条によりまして、中期目標期間における業務の実績について、評価委員会の評価を受けなければならないことになっておりまして、実務的には分科会の方で実際の作業を行う。これは評価委員会の方で取り決めていただいております。

そのワーキングペーパーといたしましては、資料3がございまして、これまでの各委員の意見等を踏まえて作成した案でございます。これにつきましても、事務局から案を読んでいただきまして、その内容につきまして、御審議をいただくことにしたいと思います。これはやはり逐次やっていった方がよろしいですか。

高田消費者調整課長 そうですね。

山本分科会長 では、そのようにさせていただきます。よろしくお願いします。

高田消費者調整課長 それでは、お手元の資料3の「中期目標の項目別評価」の「1 業務運営の効率化に関する事項」でございます。

それでは、資料を読ませさせていただきます。「一般管理費について、中期目標の最終年度(平成19年度)における当該経費の総額を、特殊法人時の最終年度(平成14年度)に対して、13%削減することとなっているが、光熱水料の業務に支障を来たさない程度の徹底的な削減や各業務の仕様を見直し、一般競争入札を増やした。また、人件費においても常勤職員の採用を抑制し、任期付職員の採用や管理職員数の削減等を実施した。更に、国家公務員の給与構造改革を踏まえ、俸給表の引き下げ、特別手当の支給基準の見直し等、国家公務員を上回る改定に取り組んだ。その結果、中期計画の最終年度をまたず目標値を超えた削減実績を達成したことは評価できる。

業務経費については、電子計算機のシステム維持に係る借料について、機器の見直しにより借料の削減を図り、各地消費生活センターに配置しているP I O - N E T端末の経費を削減し、毎年度、前年度比1%以上の経費効率化を図った。

また、『電子政府構築計画』(平成15年7月17日各府省情報化統括責任者(C I O)連絡会議決定)に基づく国の取組みに準じて、センター業務の効率化を図るため、『最適化計画推進委員会』を開催し、最適化計画を策定するとともに、最適化計画の進捗状況を確認及び推進するためのフォローアップを実施した。

これらの成果は、業務効率化に大きく寄与していると評価できる。」

ここで切らせていただきます。

山本分科会長 以上につきまして、御意見、御質問がありましたら、よろしくお願いします。

大森委員 第1段落の末尾は「またず目標値を超えた削減実績を達成したことは評価できる」と書いてあるんですけども、ここは「達成している」でいいのではないのでしょうか。わざわざ「評価できる」と書かなくても「達成している」でいいと思います。

それで、最後をまとめて「これらの成果は、業務効率化に大きく寄与しているものと認められる」でいいのではないのでしょうか。「寄与しているものと認められる」が業務効率化全体に対する評価になっているのではないかと思います。

山本分科会長 特に御異論がなければ、そのようにいたします。

大森委員 その後も「評価できる」とあるんですが、ここの中で余り「評価できる」と言わない方が、全体の文章を読んだときに説得力を増すんです。

山本分科会長 先ほどの総合評価表では、大分その種の文言は落としていただいています、こちらの方は大分ありますので、その辺は全体として、どうしても文章の流れあるいは内容からして必要だという場合以外は、落とすということをお願いしたいと思います。

ほかにございますか。

2行目の文章で「業務に支障を来たさない程度の光熱水料の徹底的な削減」の方がよろしいですよ。

大森委員 そうですね。

山本分科会長 これは一般管理費、人件費という並びになっていますので「一般管理費について」と、3行目から「また、人件費においても」というのは「人件費についても、」として「、」を入れた方が文章としては読みやすくなるかなと思います。

それから「国家公務員を上回る改定に取り組んだ」という文言なんですけれども、これはこれでよろしいですかね。事実としてはそうなんです。しかし、流れとしては、やはり国家公務員の給与構造改革と同じ足並みであれば、差が縮まらないわけです。そこで、当然それを上回る改革を求められているわけですから、それは当たり前の話なんです。ですから、そのことは事実なんですけれども、背景がちょっとあった方がよろしいかなとは思いますが。単なる国家公務員の給与構造改革プラスとして、特殊法人やあちらの話が背景にあるわけですね。それ以上の削減を求められていたという経緯があるのではないのでしょうか。そこが反映されていた方が正確かと思えます。事実誤認があったら御指摘いただきたいと思えますけれども、そうでなければ、そういう形で経緯を少し正確に反映していただければと思えます。

この項目につきまして、ほかに御質問、御意見はございますか。

ございませんようでしたら、いろいろ御指摘いただいた点を踏まえて修文することを前提として、その他の点について、この案で仮評価表の文言を確定させていただきたいと思えます。

それでは、次の項目に進んでください。

高田消費者調整課長 「2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項」でございます。ここは多いので、一つずつ切らせていただきます。

「(1) 消費生活情報の収集」。「国民生活センター及び地方センターへの苦情相談が大幅に増加する中、P I O - N E T の運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、各消費生活センターに設置しているP I O - N E T 端末機を更新し、新たなシステム運用への円滑な移行とその後の安定的な運用を図った。また、相談受付からP I O - N E T 登録までの所要日数も平均 49.8 日で、平成 14 年度(66.7 日)に比べ 25.3%短縮(中期計画上の目標は 15%以上短縮)されたことは評価でき

る。今後も更なる登録日数の短縮に努められたい」。ここで切らせていただきます。

山本分科会長 ここはいかがですか。

大森委員 「また」以下の文章ですけれども「平均 49.8 日で」はなくて「相談受付から P I O - N E T 登録までの所要日数も平均 49.8 日になっており」ではないか。「49.8 日になっており、平成 14 年度末（66.7 日）に比べ 25.3%短縮となっている」ではないか。だから、もしその文章を生かすならば「49.8 日になっており、49.8 日という数値は平成 14 年度末（66.7 日）に比べると中期計画上の目標の 15%以上の短縮を上回り、25.3%の短縮となっている」ではないか。わかりやすく言うとな、「となっている」で「今後も更なる短縮に努められたい」でいいのではないか。

山本分科会長 ほかに御意見はございますか。

特にございませんようでしたら、今の大森委員からの御指摘を踏まえまして、3 行目「P I O - N E T 登録までの所要日数も平均 49.8 日になっており、この数値は中期計画上の目標値 15%を上回って、平成 14 年度末（66.7 日）に比べ 25%の短縮となっている」と修文した上で、この案を確定させていただきたいと思います。

ほかにございませんようでしたら、次に進まさせていただきたいと思います。

高田消費者調整課長 「(2) 国民への情報提供」でございます。「P I O - N E T に蓄積されている情報や国民生活センターが処理した苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多発している事例、深刻な事例等に関する情報を重点的に、報道機関等を通じ、中期目標期間中、年平均で 20 テーマ以上の提供を行い、被害の未然防止、拡大防止に寄与した。

また、広範囲な情報提供を行うため、I T の活用を図ることとしている。主な I T 活用として、ホームページや携帯電話の活用があるが、国民にとって魅力のあるものとなるよう、一層の創意工夫を図られたい」。

山本分科会長 この項目についても、御意見、御質問をいただきたいと思います。

大森委員 最初の段落の末尾ですけれども「被害の未然防止、拡大防止に大いに寄与したものと認められる」。私は「大いに」と入れたい。ここは評価していいのではないか。「大いに寄与していると認められる」。「大いに」と入れてあげていいのではないかと考えています。

山本分科会長 ほかに御意見、御質問ございますか。

ただいまの大森委員からの御提案は、特に御異論がなければ、そのように修文させていただきたいと思います。

あと文章のことなんですが、最初のパラグラフの「深刻な事例等に関する」の後の流れは、もうちょっと何とかならないかという感じがして、せめて「深刻な事例等に関する情報に重点を置いて」とか、そういう意味があるんだと思いますので、そちらの方がいいかなと思います。

最初のパラグラフで「中期目標期間中」というのは必要ですか。これは全体についての当たり前の話なんです。ただでさえ、その文章は「、」を連ねてこれでもかと続けているので、意味が変わらないなら「中期目標期間中」も取っただけでいいかなと思います。

それでは、ほかに何か御指摘があればお願いいたします。

ございませんようでしたら、次の項目に進んでいただきたいと思います。

高田消費者調整課長 「(3) 苦情相談」。「消費生活専門相談員、弁護士、専門技術者等をより多くの日数配置するよう充実を図り、あっせん事案については、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、和解に努め、消費者被害の複雑多様化に対応した。

また、直接相談を段階的に縮小して、地方消費生活センターからの経由相談の機能を強化し、国民生活センターの苦情相談件数に占める経由相談の比率が50%を超えたことは評価できる。今後も地方消費生活センターとの連携や支援に努められたい。」

山本分科会長 この項目はいかがでしょうか。

大森委員 「複雑多様化に対応した」という最初のパラグラフですけれども、その前に何か一言ほしいです。「的確に」とか評価する言葉がほしいです。「消費者被害の複雑多様化に的確に対応した」か「適切に対応した」ですかね。「対応」したの前にどういう意味で対応したかという評価の言葉が入った方がいいかなと思ったんですけれども、どうでしょうか。「的確に対応した」ですかね。

下に「50%を超えたことは評価できる」とあるんですけれども、ここは微妙なのではないかと思えます。全体とすると「直接相談を段階的に縮小して」という約束なんですね。何か「50%を超えたことは評価できる」というのはね。その後の「今後も地方消費生活センターとの連携や支援に努められたい」というのも、文章がつながりにくくなっているのではないかと。

山本分科会長 ちょっと長くはなりますけれども「との連携」はいいんですけども「との支援」というのは変なので、その辺りはちょっとね。これは文章的な話だけです。ここは直させていただきます。

最初のパラグラフの2行目ですけれども「相談者と相手事業者」のところは「相手方」の方が私にはいいと思います。「相手事業者を同席させた上で」とした方が、日本語としてはよくなるかと思えます。

高田消費者調整課長 はい。

山本分科会長 ほかに御指摘いただく点はございますでしょうか。

特にございませんようでしたら、御指摘の点は反映させます。

高田消費者調整課長、どうぞ。

高田消費者調整課長 50%のところを修正するとすれば、どのような御趣旨でしょうか。目標になっているとか、そういうことを書けばよろしいのでしょうか。

大森委員 計画の目標は、直接相談を段階的に縮小するんですね。

高田消費者調整課長 そうでございますし、あと期末年度において50%以上にするというのも計画の目標でございます。

大森委員 経由相談がですね。

高田消費者調整課長 はい。

大森委員 だから、そのことが明確になる文章がいいんです。

高田消費者調整課長 これははっきり計画の数値の50%以上を超えているんだということがわかるようにいたします。

大森委員 「苦情相談件数に占める地方消費生活センターからの経由相談の比率が50%を超え、着実に直接相談が縮小している」とか、そういう表現の方がわかりやすいね。ただ、これは両面があるんですね。

山本分科会長 それは裏腹の関係なんだけれども、表現としては、直接相談を減らすこと自体よりも、経由相談をしっかりとやって、連携や中核機関としての役割をきちっと果たしてという方が、言い方としてはいいですよ。

大森委員 そうしたら、最初の「縮小して」というのは要らないのではないかと。これがあるから、何を言おうとしているか明確にならない。これは要らなくて、今、会長がおっしゃったような文章の表現の方が明確ですね。

山本分科会長 そうかもしれません。

大森委員 そうすると「連携」や「支援」のことも生きることになるわけですね。その文章につなげることになるわけですね。これだと我々が何を評価しているのかわかりにくい。

大河内委員 すごく中立的な記述になっているとは思いますが、苦情を言っていくのは、大体消費者ですよ。ですから、消費者の利益を守ったという言葉がどこかに入った方が主張として強いかなと思うんですけれども、難しいんですかね。完全に間に入って、中立的役割を果たしたということだったら、これでいいと思います。

山本分科会長 国民生活センターは、中立的な存在か、消費者の味方なのかという、基本的にはそこにつながるんです。消費者のアドボケートとしてするのが相談なのか、そうではなくて社会的に公正で、その人の言い分には反するかもしれないけれども、公正な解決を目指すのが相談・あっせんなのかというおとに関わってくる問題なんです。ですから、これは消費者政策や国民生活センターの在り方全体に関わる問題提起だとは思いますが、非常に根本的な問題提起です。

高田消費者調整課長 難しい問題なので、ここには表現しにくいです。いろんな論点がございませぬ。

山本分科会長 我々分科会の役目は、通則法に基づいて中期計画がきちっと実施されているかどうかということの評価することなので、その意味では、こういう記述にならざるを得ないのかなと思います。その問題についてのいろいろな御意見は、国民生活審議会の方で言っていただく内容のかなという感じはします。

大河内委員 わかるんです。だから、これでも構わないです。

山本分科会長 私もおっしゃることは非常にわかるんです。

大河内委員 ただ、いろいろ存在意義を問われているときにと思っただけです。

山本分科会長 今日の(4)以降の話で、まさにその辺りがかなり関係してくると思います。とりあえずこの記述としては、大森委員からの御指摘は「直接相談を段階的に縮小して」というのは削ることにいたしましょうか。あってもいいかと思うんですけれども、最後のところになると、非常にぎらつくかなと思いました。冒頭にあってもいいかなとは思いますが、削っても特に同じことかもしれません。

最後のところは、目標値である50%を超えたということによろしいのか。それとも更に文章を追

加する必要があるということなのか。その辺をできれば確定していただきたいと思います。

大森委員 経由相談が50%を超えることによって、国民生活センターの本来託されている機能が積極的に果たされていると言えればいいですね。

山本分科会長 はい。

大森委員 そういう表現が通ればいいのではないのでしょうか。

山本分科会長 では、その文言については、また私と事務局で相談させていただくことにして、そういう中身を入れるということで調整をさせていただきたいと思います。

ここは修文の必要が細かく生じておりますけれども、そういった点を踏まえて、修文を図るということで進め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でしょうか。

(「はい」と声あり)

山本分科会長 では、次の項目をお願いします。

高田消費者調整課長 「(4) 関係機関への情報提供」。「P I O - N E Tの運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センターに対し情報提供を行っている。特に、P I O - N E T通信の発行やP I O - N E T消費生活相談フォーラムの活用により、密に情報共有をしている。

また、死亡・重篤事故に係る危害情報について、国民生活センターから関係省庁への積極的な情報提供を開始したことは、事故被害の未然防止や拡大防止の観点から評価できる」。ここで切ります。

山本分科会長 ここについてはいかがでしょうか。

大森委員 気持ちはわかるんですけども「密に情報共有をしている」というのは、文章の収まりとして何かね。「活用により、一層の情報共有を促進している」とか、そういう表現ではないか。「情報共有」というのは、いい言葉だと思っています。「より一層の情報共有を促進している」や「図っている」とか、そういう表現ではないかと思います。

その次も「開始したことは、事故被害の未然防止や拡大防止の観点から評価できる」けれども「開始したことは、事故被害の未然防止や拡大防止に寄与するものと認められる」ぐらいではないでしょうか。

山本分科会長 ほかに御指摘いただく点はございますでしょうか。

特にございませんようでしたら、1パラの末尾については「一層の情報共有を促進している」。

2パラの末尾については「拡大防止に寄与するものと認められる」と修文した上で、その他の点については原案を維持したいと思います。

よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

山本分科会長 では、次に進んでください。

高田消費者調整課長 「(5) 研修」。「地方公共団体の職員や消費生活相談員、消費者団体、企業の消費者対応部門の職員等を対象として研修を行っている。特に消費者との窓口となる消費生活相談員の研修が、受講者数、参加割合及び満足度とも高い数字を示しており評価できる。今後とも、

研修に対する評価を、現場に生かしつつ、講義内容等の更なる工夫に努められたい。」

山本分科会長 いかがでしょうか。

大森委員 「数字を示している」でいいのではないのでしょうか。「数字を示している」で切って、その後の文章ですけれども「今後とも、研修に対する評価を、現場に生かしつつ」というところは「講義内容等の更なる工夫」の両方にかかるんですね。評価は現場に生かすという意味ですか。

山本分科会長 評価内容でしょうね。そこでいろいろ注文がついたりします。

大森委員 ですから、現場の意味は、研修プログラムや研修のやり方について、現場に生かすという意味ですね。

堀田大臣官房審議官 あとの「、」は少なくとも要らないね。「評価結果を現場に生かしつつ」ですかね。

大森委員 「現場」というのがわかりにくい。

堀田大臣官房審議官 それを具体的に言ったのが「講義内容等」になっているのではないのでしょうか。

大森委員 そうしたことなんですね。

高田消費者調整課長 では「現場に生かしつつ」は取りましょう。

大森委員 「こうした高い関心に対応するため、今後とも、講義内容等の更なる工夫に努められたい」ですね。

山本分科会長 ありがとうございます。

ほかに御意見ございますか。

それでは、今、御指摘いただいた点の修文を加えて、その他の点については、原案を生かして文章を修正したいと思います。

では、次に進んでください。

高田消費者調整課長 「(6)商品テスト」。「原因究明テストについて、年々テスト実施期間の短縮を図ってきたが、平成18年度は、テスト実施期間が増加した。これは、テストの実施件数が大幅に増大したためと認められるが、今後は、更なる技術の研鑽とノウハウを生かして、期間の短縮を図るよう努められたい。

また、問題提起型テストでは、テスト実施件数が目標値を大幅に超えて増加したことは評価できる。」

訂正がございまして「また」以下は「原因究明型」の間違えでございます。

山本分科会長 それでよろしいんですか。「問題提起型」を「原因究明型」に改めるということですね。

高田消費者調整課長 はい。ですから「原因究明型テストのテスト実施件数」です。

山本分科会長 ということでございますが「(6)商品テスト」の項目については、いかがでしょうか。

大森委員 ここは先ほどのAプラスのところでしたね。

山本分科会長 そうですね。

大森委員 Aプラスのところは、評価できるでいいんです。

山本分科会長 ありがとうございます。

ここはよろしゅうございますでしょうか。

最後は「原因究明型テストの実施件数」ですね。

高田消費者調整課長 「原因究明型テストのテスト実施件数が目標値を大幅に超えて増加したことは評価できる」でございます。

山本分科会長 では、次にいってください。

高田消費者調整課長 「(7)調査研究」。「国民生活の動向、消費生活に関する諸問題の中から消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、調査研究を行い、その調査研究結果については、国会など各方面で広く活用されており、評価できる」。

山本分科会長 この点については、いかがでしょうか。

大森委員 ここは「広く活用されている」でいいのではないのでしょうか。

山本分科会長 はい。

ほかに特にございませぬようでしたら、今の修文を加えて、その他は原案を維持させていただきたいと思います。

では、次の項目に移ってください。

高田消費者調整課長 4ページでございます。

「3 予算、短期借入金、剰余金に関する事項」でございます。こちらは簡単でございます。

「(1) 予算、決算について」。「何れの年度も、適正に処理されている」。

「(2) 短期借入金について」。「該当なし」。

「(3) 剰余金について」。「該当なし」。

「(4) その他」。「内閣府令に定める業務運営に関して、施設・設備に関する計画で、平成18年度より、3カ年計画で耐震改修工事に係る業務について、国土交通省関東地方整備局と受託契約を締結し、耐震工事に着手している」。

4も読みましょうか。

山本分科会長 では、続けてください。

高田消費者調整課長 「4 人事に関する事項」。「独立行政法人への移行に伴い、常勤職員の増加抑制に努めたことは評価できる」。

ここで切らせていただきます。

山本分科会長 以上の点について、いかがでしょうか。

大森委員 私は忘れてしまったけれども、耐震工事は国土交通省の地方整備局にやってもらう。みんなそうになっているんですか。

田村消費者調整課長補佐 耐震工事に関しては、官庁の営繕でやるのがほとんどでございます。

大森委員 これは官庁営繕になるんですか。これは民間にやってもらうのではないんですか。

田村消費者調整課長補佐 別途、民間に委託をします。

大森委員 整備局と受託契約して、実際の工事は民間ですか。

田村消費者調整課長補佐 民間です。

大森委員 そういうことになっているんですね。わかりました。結構です。

山本分科会長 では、ここについては、特に修文を要しないということによろしゅうございますか。

大森委員 はい。

山本分科会長 では、次に進んでください。

高田消費者調整課長 「 その他の業務実績等に関する評価」。

「1 業務運営の改善に関する事項」。「国民生活に関する情報収集・発信の拠点として業務量も増加する中、運営の効率化を図ってきたことは評価できる」。

「2 事業の実施に関する事項」。「個人情報保護法の施行や、P I O - N E T事業の管理・運営の国からの移管など、業務量の増加に対して、適切に対応したことは評価できる」。

「3 職員の能力開発等人事管理に関する事項」。「職員の資質の向上を図るため、各種講習会に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。今後も職員の資質向上を図るための創意工夫を行うべきである」。

「4 その他」は、特にございません。

こちらで切らせていただきます。

山本分科会長 以上の項目につきまして、御意見がありましたら、よろしく願います。

大森委員 「評価できる」というところは「認められる」でいいのではないのでしょうか。「図ったと認められる」。下のところは「適切に対応したと認められる」でいいのではないのでしょうか。

山本分科会長 ほかの点はよろしゅうございますか。

それでは、以上の御指摘の点を修正した上、この案を確定させていただきます。

大森委員 「4 その他」のところが空欄になっているんですけども、これはいいんですか。

高田消費者調整課長 特に特記することがないので、空欄にしております。

大森委員 「4 その他」とは何でしたか。これ以外にあれば書けということですか。

高田消費者調整課長 あれば書くということでございます。

大森委員 空欄があるというのは、不熱心な印象を与える。わざわざ書くこともないんだけども「4 その他」で何も評価がないというのは、摘記がないということですね。

高田消費者調整課長 総合評価と同じことを書きましようか。

大森委員 空欄になると、空欄に注意が向いて聞かれるんです。

高田消費者調整課長 単年度の総合評価はその他があるんですが「前年度の業務評価の際に、当分科会から指摘した事項について、迅速かつ的確に対応した」というのが入っております。

大森委員 「各年度ごとに評価委員会で指摘した事項については、的確に対応した」と書いておいた方がいいと思います。全体を通じて言えますね。空欄でない方がいいと思います。

山本分科会長 では、そこはそういう内容を記述するということですね。

大森委員 はい。

山本分科会長 ほかはよろしゅうございますか。

では、次にお進みください。

高田消費者調整課長 「 法人の長等の業務運営状況」。「理事長は、各地の消費生活センター等の中核的な機関として積極的な役割を果たすため、役員会を召集・主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに、中期計画の精力的な推進を図った。

業務の効率的・効果的な推進を図るため、業績手当制度の導入、職員の意識改革などを進めるとともに、人材の適切な活用などの確な業務運営を行った」。

山本分科会長 ここはいかがでしょうか。

大森委員 「理事長」から先の文章ですけれども「取りまとめるとともに、中期計画を精力的に推進した」ではないか。「精力的な推進を図った」というのは、ちょっとでれっとしているように思う。これが事実と評価できるんだったら、こういうところは明確に「中期計画を精力的に推進した」と言い切ってしまった方がいいのではないか。「図った」のではなくて「推進した」にね。

高田消費者調整課長 先ほどの単年のものも同じ文章がありますので、同じように直させていただきます。

大森委員 単年度はどうなっていましたか。

高田消費者調整課長 「理事長は」で始まり「中期計画の精力的な推進を図った」という同じ文章でございますので、そちらも同じように直させていただきます。

大森委員 こういうところは、いずれどこかで評価に関わるから、言い切れるところは言い切った方がいいんです。

山本分科会長 そこはそのように修文したいと思います。

ほかはよろしいでしょうか。

ここは、理事さんなどは、特に細かく書かないということによろしいんですか。他の独法などはどうなんですか。単年度は大体理事さんについても、別々に書いていますね。

高田消費者調整課長 理事、監事というふうに書いています。

山本分科会長 仮評価はこの手の書きぶりであれば、特によいかとは思いません。

大森委員 一言書いておいた方がいいのではないですか。副理事長ですか。

高田消費者調整課長 理事長、理事、監事でございます。

大森委員 理事、監事は、それぞれの役割を適切に行ったというふうにね。

山本分科会長 他の独法はどういうふうに書いているかですね。公文書館とかね。

大森委員 触れておいた方がいいと思います。

堀田大臣官房審議官 法人の長等になりますからね。

山本分科会長 そうですね。

大森委員 それぞれの役割を適切に行った。

伊集院分科会長代理 理事長を的確に補佐したとか、そんな言い方ですかね。

山本分科会長 例年、各年度ごとにはそういうような書きぶりなんです。それはこれまでの各年度の評価表を踏まえて、対応する記述を追加していただく。

ほかはよろしいでしょうか。

では、ここはそのような形で修文をさせていただくということで「総合評価（業務実績全体の評価）」に移っていただけますか。

高田消費者調整課長 「平成15年10月から18年度の3ヵ年度の業務実績について、消費者問題が、多様化・複雑化する中、業務効率化の取組みがなされるとともに、一部業務は、中期目標期間終了時を待たずに達成されるなど、順調に計画が実施されている。

消費者問題は、ますます、多様化・複雑化し、国民生活センターの役割や期待は、高まっている。今後とも、業務運営の効率化及び国民に対して提供する情報の質等の向上を図るとともに、関係機関との連携を強化し、より一層の成果を上げていくことを期待する。」

山本分科会長 ここについては、いかがでしょうか。

大森委員 最初の3行の文章が受け身で書かれていますね。多様化・複雑化する中、業務効率化の取組みがなされて、達成されるなど、実施されている。受け身で書いている文章ですね。これは受け身ではない書きの方がいいと思います。「取組みを行うとともに、一部業務は、中期目標期間終了時を待たずに達成するなど、計画を順調に実施している」というふうに主体的に書くべきだと思います。

つまり、センターに対して我々が評価しているわけだから、総合評価のところは受け身で書くのではなくて、我々が主体なんだけれども、センターが主体的にやっていると評価すべきです。文章を受け身で書いている。だから、受け身でない文章に改めた方がいいのではないかなと思うんですけども、どうでしょうか。

山本分科会長 そのように改めたいと思います。

ほかに御指摘いただく点はありますか。

大森委員 ここに「安全・安心」は書かないんですか。どこに書くんですか。次のところに書くんですかね。「消費者問題は、ますます、多様化・複雑化し」のところですか。

山本分科会長 そうですね。書くなら、やはりここがふさわしい場所だと思います。

大森委員 総合評価のスペースが下に余っていますね。これも印象が悪いです。全部埋めろとは言わないけれども、これは余り過ぎです。最後の1行目ぐらい空いていてもいいんだけど、これだと言うことがないというイメージに伝わりやすい。だから、あと2行ぐらい入っていた方がいいと思います。もうちょっと総合評価の文章をつないで、あと2行ぐらい増やしたらどうかと思います。

大河内委員 増やせますよね。

大森委員 増やせますよね。

大河内委員 多様化・複雑化の中身を書いたりすれば、簡単にできると思います。

山本分科会長 問題は増やし方ですね。それは事務的にやっていただいてもいいのですが、つまり、別途何か項目を起こして書くというと結構難しいです。やはり2段目の中に何らかの事柄を入れ込んで、そこで文章をもうちょっと短くする。多様化し、国民生活センターの役割や期待というところに引っかけるのか、あるいは一層の成果というところに引っかけるのか。そういう形で入れ込むと、文章としては自然ですが、そうすると「安心・安全」を入れても1行ぐらいしか増えない。

堀田大臣官房審議官 過去2、3年の間にいろんな事故が起きた。それに対して、センターは情報提供といった形で、的確に対応したといったようなことを少し挿入しますか。

山本分科会長 そうですね。

堀田大臣官房審議官 1パラと2パラと間ぐらいですかね。

山本分科会長 そうですね。その辺はここでやらなくても、趣旨ははっきりしていますからね。

堀田大臣官房審議官 3パラ目は、これからの話で、消費者問題は今後ともますます云々ということで、今後の話として整理するという形で、3つぐらいのパラの構成にしようかと思います。

山本分科会長 はい。

大森委員 そうすると「安心・安全に対する国民の強い関心に応えるべく、いろんな情報提供を的確にやっている」という文章の方がいいね。

山本分科会長 では、そういう形で文章を練っていただいて、総合評価の記述に準ずるようにしていただくということです。その観点で修文を少し工夫してみたいと思います。

一通り御検討をいただきました。この場で修文を確定できたところもございませし、更に具体的な作業を若干残した部分もございませけれども、具体的な修文につきましては、これまでも述べておりますように、私と事務局の間で相談して、修正案を確定した後、委員の皆様それぞれにお示しして御確認いただくという手順で、最終的な仮評価表を確定することにさせていただきたいと思ひます。御協力のほど、よろしくお願ひいたします。

それでは、続きまして、議題(4)に進まさせていただきます。

独立行政法人通則法35条2項によりまして、主務大臣は中期目標の期間終了時に事務・事業及び組織形態の在り方について検討を行うに当たり、評価委員会の意見を聞かなければならないことになっております。その作業を当分科会で行えと評価委員会から言われておりますので、事務・事業及び組織形態についての意見(案)につきまして、御審議をお願いしたいと思います。

お手元の資料は資料4になりますけれども、これまでの各委員の意見等を踏まえて作成した案が配付されております。この案につきましても、事務局から案を読んでいただきまして、読み上げられた内容につきまして、御審議をいただくことにしたいと思います。

それでは、よろしくお願ひします。

高田消費者調整課長 それでは、前回御発言いただいたこと、その後メールなどでいただいたことを整理させていただきます。全部読まさせていただきます。

「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(案)」でございます。大きく分けると2つの項目からなっております。

「事務・事業」。

「1 相談事業」。「直接相談の廃止には慎重であるべきである。仮に直接相談が縮小・廃止される場合には、国民生活センターが消費者トラブルの実情を直接把握する能力が低下することのないように配慮すべきである」。

「2 商品テスト事業」。「製品事故が多発するなか国民の安全・安心を守るための施策の必要性は高まっており、国民生活センターの商品テスト事業は縮小ではなく、必要な施設・設備の整備は

行うべきである」。

「3 裁判外紛争解決機能の整備・充実」。「裁判外紛争解決機能の整備・充実に関し、消費者問題の特性、他の裁判外紛争解決制度の例も考慮し、科学的かつ実務的な知見を十分踏まえた制度設計に努め、紛争解決の件数や処理期間につき合理的な根拠に基づいた適切な目標値を設定すべきである」。

「組織形態」。

「1 独立行政法人国民生活センターの必要性」。「消費者と事業者の間に情報・交渉力の格差があることなどから、消費者基本法において消費者政策の推進は国の責務であるとされている。消費者利益の擁護・増進を図るために、全国の都道府県・市町村の消費生活センター等の中核機関としての役割を担う独立行政法人国民生活センターの業務は、国民生活の安全・安心を図るために不可欠なものであり、民間では代替できないものである。

国民生活センターは引き続き業務の見直しを図りながら存続させ、その機能を強化させるべきである」。

「2 政府の消費者行政の在り方について」。「我が国の消費者行政は十分とは言えない。今後、規制緩和の影響が出ることが予想されるなかで、消費者行政は益々重要になる。独立行政法人国民生活センターの機能強化のみならず、内閣府の消費者行政の機能・権限を強化すべきである」。

山本分科会長 ということでございます。御質問、御意見がありましたら、よろしく願いいたします。

大森委員 これは暫定版が前提になって書いているということですね。

高田消費者調整課長 説明の順番としてはこちらが先になるんですが、事実上この前提になります。

大森委員 当初案の概要が前提になって、この文章がつくられているという理解ですね。

高田消費者調整課長 はい。

大森委員 国の機関としてのセンターは、相談業務を廃止して経由相談に特化する。それが見直し案になっているんですね。

高田消費者調整課長 はい。

大森委員 それに対して、我々は慎重であるべきだという意見を出すということになるんですね。

高田消費者調整課長 前回の御議論は、そういう御議論だったと思います。

山本分科会長 我々の案とそれを受ける側は、主務大臣としてどう考えられるかという一応仕分けをして、ここでお諮りしているということです。

大森委員 だから、今までの中期計画のように考えれば、少なくとも直接経由相談を減らすことを前提にしている。できるだけ地方のセンターも頑張れという趣旨になっているわけですね。どこか難しいことを扱えとね。それはいいんだけど、本当に廃止するんですか。経由相談だけに特化するんですか。

高田消費者調整課長 ということでは検討しております。

大森委員 センターとしては、それで大丈夫なんですか。

堀田大臣官房審議官 大丈夫というか、要は、直接相談というのは、各地のセンターと同じように、国民生活センターに一般の方々が相談に来るものなのですが、それはほかのセンターと基本的には同じものだということで、むしろ、センターは各地のセンターを代表するものとして、より高度なあるいは専門的な相談、経由相談がその中心になると思います。

大森委員 直接相談を廃止するということは、国民の方が直接相談をセンターにした。それは窓口として受け付けないという意味ですか。これはそういう意味ですか。

堀田大臣官房審議官 そういう意味です。

大森委員 それは大改革だね。

高田消費者調整課長 お近くの消費生活センターを御紹介します。

大森委員 私は地方自治論者なので、地方ができることは地方でやってもいいんだけど、できるだけ国は国の機関がやるべきことをやった方がいい。私は消費者相談については、両方走っていていいと思っているんです。センターの方に入ってきて構わない。地方の方に入ってきてもいい。構わないのではないかと。こうやって廃止するということは、よくないことになるのではないかと個人的には思っているんで、慎重であるべきではないけれども、廃止には反対する。

山本分科会長 廃止には反対すると書けということですか。

大森委員 しかも「慎重であるべきである」の次の文章は、意味をなしていない。「能力が低下することのないように配慮すべきである」といっても、どうやってやるんですか。直接生の声を聞かないで、上がってきたケースだけについてやったら、センターの現場感覚は失われます。

堀田大臣官房審議官 生の情報については、経由相談の中でも多分都道府県のセンターから移送されたものについては、国民生活センターが対応するということですので、完全になくなるわけではないという理解なんです。

大森委員 それなら、見直し案も、どこかでそういうふうに書いてくれているんですか。それもあいまいで、このままだと全廃なんですね。窓口としても、直接受け付けない。

高田消費者調整課長 窓口としては受け付けない。

大森委員 直接は受け付けないのね。

高田消費者調整課長 ただし、地方のセンターで受けて、経由という形で回ってくるものです。

堀田大臣官房審議官 町のお医者さんと病院の関係みたいな感じです。町のお医者さんでなかなか対応できないような問題については、病院で受け付けます。

大森委員 私はお医者さんの比喻でも、あれはそうならないと思います。基本的に医療の機関は、普通に考えれば、高次医療は紹介なしにはだめです。でも、そうならない。特にそれと比較しても、なおかつ消費者相談の業務はやはり複線の方がいいと思います。ここは明確に国と地方の機関で区別してしまって、地方の方で経由して出てきたことしか扱わないとなるのは、センターとしてマイナスだと思います。

高田消費者調整課長 もう一つは、今、新しいツールをつくらうとしておりまして、トラブルメール箱という形で既に始めておりますけれども、トラブルメール箱のようなものを事故情報ですとか取引一般に広げて、インターネット経由でいろんな情報を寄せていただいて、その中で緊急と思

われるもの、重要と思われるものをピックアップして、更に情報収集を個別に図るということを併用しておりまして、それはトラブルの実情を直接把握する能力を低下することのないように配慮することの一環になると思います。

大森委員 経由相談のようなことに、国の機関の役割は、できるだけその方向に向かうことは間違っていないかもしれないけれども、廃止というのは、よほどのことです。今のような形以外のものを受けない。どうして受けなくするんですか。大変なんですか。廃止する一番大きな理由は何ですか。

高田消費者調整課長 一番の理由は、本音を申しますと、独立行政法人整理合理化の中で生き残っていくためです。特殊法人時代の閣議決定で、既に直接相談は縮小して、経由相談に特化するとなっていますので、それより更に踏み込まないといけないということです。

山本分科会長 平成13年12月の特殊法人等整理合理化計画で決定されていることを踏まえて、当分科会でもこれまでその点は将来必ず問題になると考えて、議論してきたという経緯がございます。これは皆さん御存じだと思います。

ただ、直接相談という場合に、従来の議論の経緯からすると、センサー機能とインフラ機能があるであろうということで、都道府県との関係では両方を問題にしていました。恐らく国民生活センターの場合においては、大森先生の御意見はどうかわかりませんが、やはり中心的なところは、センサー機能だと思います。当分科会の過去の議論の中でも、直接相談をある程度受け入れないと、経由相談だけではさまざまな苦情相談に対する処理能力が落ちていくのではないかと。いわゆるセンサー機能と読んでいる部分もありますので、そういう問題については、十分国民の意見を聞いてという形で、とりあえず仕切って現在に至っている。それで、国民生活局の方では、国民生活センターの在り方に対する懇談会を設置されて、いろんな方面からの御意見を御得て検討を加え、現在に至っているということです。

ですから、恐らくインフラ機能の部分については、都道府県の方にお任せする話になるだろう。都道府県で弱いところもあるから国がということには、多分ならないのではないかと。だから、センサー機能が問題です。センサー機能について、今おっしゃったような経由相談である程度生の情報が得られる。IT技術の活用とか、そういう形で十分対応できるかどうかということが、独立行政法人の行政改革の観点からは別途当然あると思いますけれども、消費者政策の観点からいくと、それがやはりポイントだろうと思います。そこをきちっとした形で構築できるか。私はそういうふうにご考えておりますけれども、大河内委員も何か今ございますか。

大河内委員 前も言ったので同じことなんですけれども、直接を廃止すると、やはり地方のセンターがこれは手に負えないと判断したものだけが上がってくるわけですね。そうすると、既に判断がされたものだけが上がってきてしまって、センターの相談員さんが直接受けることによって、そういうものが重要であるかどうかということ判断することがなくなってしまうというのが、やはりセンサー機能の中の大きな問題だと私たちは思っています。国のやることというのはあると思うので、その人たちがそういうノウハウを持ってなくなってしまうということは、いろいろな拡大被害の未然防止のためには、問題だろう。そういうノウハウというのは、普通の人、個人が蓄積してい

かないと、なかなか身につかないところがあるんだと思います。

堀田大臣官房審議官 今、大河内さんのお話を聞いていると、1つセンサー機能というものと相談員の能力の問題という両方あるような気がします。要するに、能力が落ちてしまうのではないか。実際にある個人の相談に乗ることによって、その人の個別の問題に対する対応能力が経由相談だと失われてしまうのではないかという問題と、センサー機能というのはどういう問題が世の中で起きているのか。そういったものを把握するのが、私はセンサー機能ではないかと思っているんですが、それは今までP I O - N E Tという情報をいかに分析していくかといったこととも関わってきて、センサー機能というのは非常に大事なあれですから、先ほど彼が言ったトラブルメール箱や経由相談といった中で十分センサー機能を果たしていきたい。

相談員の能力は、地方のセンターの相談員の方も同じ問題を抱えていますので、相談員の資質の向上というのは、別途図る必要があるのではないかという気がしています。

山本分科会長 他の委員の御意見も伺いたいんですが、何らかの留保はしたい。ただ、書きぶりが「慎重であるべき」か「反対する」ということが問題なんですが、いかがでしょうか。

伊集院分科会長代理 やはりIT機能を活用して、トラブルメール箱のようなもので吸収していく中から、要するに中央はそれに応える。更に難しい経由相談をやっていくという機能としてはわかるのですが、ただ、直接相談を国民生活センターでそれがゆえにやらなくなってしまう、廃止してしまうことになると、国民生活センターが管轄する周辺にも直接相談の方がいろいろと相談に乗ってもらいやすいし、訴えやすいというような人たちも、各地と同じようにあるだろうと思います。そういうものを全くここではやらない。センターではやらないことになってしまっているのだからというのが、実は私も懸念します。

高田消費者調整課長 国民生活センターの近くということですか。

伊集院分科会長代理 要するに、範囲の中でです。

高田消費者調整課長 それは本来やはり地元の地方のセンターがやるべき話でございまして、国民生活センターの近くに住んでいるから国民生活センターを利用するということには、必ずしもならないのではないかと。

あと、本音ばかり出て申し訳ないんですけども、いろんな国民生活センターで重視していきたい分野があると思います。ただ、次期中期に向けて、恐らく人件費はキャップがかからざるを得ない。国民生活センターまで整理合理化でいいのかという議論は別途あるんですけども、人件費などのキャップがかかる状況で、いろんなニーズに応えようと思うと、やはりどこかを削って人を振り向ける、資源を振り向けるしかないんです。そうしますと、直接相談というのは地方のセンターでやっていただいて、現場感覚の問題は確かに残るのかもしれませんが、100%は解決しないのかもしれませんが、4,000、5,000の直接相談に人と資源を振り向けるのを、110万件的全国の苦情に的確にバックアップしていく。後で出てきますADRも含めてなんですけれども、そういうところに人と資源を振り向けたい。あるいはそうして集まった情報を分析して世の中に提供して、110万の更に外側、1億人のためにやる。そうすると、直接相談の部分をやめて、そこは現場のセンター、各地でやってくださいというやり方かなと思います。人と予算が増やせるんだったら、何もこ

んなことをする必要はないんです。

山本分科会長 そのような意見があるようでございます。

大森委員 この記述だと何をやることになるんですか。思いだけ書いているような文章なんですね。慎重であるべきとか、縮小する場合はこうやれとかね。余り意味がないんだったら、こんなものは書く必要がない。見直し案でいけということでもいい。実際にできないようなことを書いても困る。だったら、これは書かない。書くんだったら、正面から反対だと書かないと意味がない。

高木消費者調整課長 それならそれで結構です。

山本分科会長 その後の評価にも関わるわけで、仮に相談が廃止されたとしても、我が方としては、そのことで、今、懸念されているようなことが起こっていないかどうか、きちっとウォッチしていく。そういうことをウォッチしていきますということは、例えば今後においても、ここで記述があることによって、1つの手がかりがきちっと記録されるわけですから、そのことがそちらのサイドにおいても、そういう視点があるということがきちっと明記されていることによって、緊張感を持ってさまざまな業務に当たっていただく。そういう意味はあるので、慎重であるべきというのは中途半端ではないかという御意見はあるかもしれませんが、私は前回大河内委員の御意見もありましたし、またこれまでも都道府県が相談業務から引くというときに、それこそ当時の消費者政策二課が割って入って、センサー機能、インフラ機能はどうなるんだと、消費者政策の立場から言ってきたという経緯もありますので、全部削ってしまうというよりは、このぐらいい残しておいた方がいいし、その意味はちゃんとあると思うんですけれども、いかがでしょうか。

大森委員 受けた方は大丈夫なんですか。

山本分科会長 大丈夫だから書いておられるのではないですかね。

大森委員 先ほど会長がおっしゃっているように、特化することは決まっているんですね。

堀田大臣官房審議官 経由相談への特化です。

高田消費者調整課長 正確な表現を読み上げます。平成13年の特殊法人整理合理化でございますが「直接相談を段階的に縮小し、最終的には地方公共団体の設置する消費生活センターからの経由相談に特化する」という言葉になっております。

大森委員 今の文章を書いてもらって、まだその時期ではないと我々は考える。まだ廃止して特化していい時期ではないと考えるというのが私の意見です。全体の大きな道筋は認めます。段階的に縮小して、将来的には特化するんだけれども、今はまだその時期ではありません。

堀田大臣官房審議官 期限はないんですか。

山本分科会長 期限はないのではないですかね。

高田消費者調整課長 それには期限はないです。

山本分科会長 そのものの推移を見て、そのときに判断しましょうということで、中期計画が今1つ終わりますので、最初の機会がやってきているということなんだろうと思います。私どもの意見でありますから、そういう書きぶりでも構いません。実質的には反対という趣旨をもうちょっと具体的に書く。現在その時期にあらずということは、そういうことになるとは思いますけれども、そういうものがよろしいか。私はこの書きぶりぐらいでいいのかなと思います。ばさっと廃止、反対

と書くよりは寸止めで。しかし、こういう意見が多く委員から出されているわけだから、きちっと機能を維持する形で努力はしていただき、今後その点について、さまざまな機会に評価という形でウォッチする。

大森委員 もし先生がおっしゃっているように、後ろの文章「能力が低下することのないように」というのが重要になる。先ほど言ったセンサーの機能を含めて、そうなると、低下することがないことが条件にするならば、この、最初のものに賛成するというふうに言うべきです。条件にするならいい。

山本分科会長 それでもいいかもしれないですね。

大森委員 それなら認めてもいいです。そういうふうにしておくと、能力が低下しないようなことを必ずやらざるを得なくなる。それを条件に我々は廃止のことを認めます。廃止の方が決まっているんだったら、これが条件です。歯どめをかけますというならいい。

山本分科会長 そういう形に修文いたしましょうか。前日も国民生活センターの審議役からは、たしか大丈夫ですという力強い発言があったように記憶していますので、多分そこはちゃんとやれるんだらうと思いますが、センターとしては、そこで各都道府県に相談した場合のいろんな対処に比べて、国民生活センターに相談した後の扱いが、どうもセンサー機能が低下して、余りぴんこないなということになったら、それこそセンターの存続等に関わりますから、高い質を維持するために尽力されることは、我々も当然安心してよいと思いますので、そういうような書きぶりでは、ここはまとめるということではいかがでしょうか。文言については、少し相談させていただきます。

大森委員 会長にお任せします。

山本分科会長 したがって、もうちょっと条件というような色彩を入れて、相談の廃止に同意するという格好になるんですか。

大森委員 「同意する」か「廃止に当たっては、低下させないようにすべきである」とかね。

山本分科会長 そちらの方がいいですかね。「廃止に当たっては、低下しないようにする」。「配慮」という言葉を落とします。

大森委員 「すべきである」のが、我々の意見です。

山本分科会長 「すべきである」。わかりました。では、そのようにさせていただきます。

大森委員 「2 商品テスト事業」について、いいでしょうか。

山本分科会長 どうぞ。

大森委員 「縮小ではなく」の次に短い文章を入れ込んだらどうかと思うんですけれども「適時適切に商品テスト事業を遂行できるよう、必要な施設・設備の整備を行うべきである」。そのような感じでいいのではないかと思います。「適時適切」というのは、タイミングをずらさずに最新のものできちっとできるという意味なので「必要な」という前にこれがないと、整備をしてもらふということになるんだからね。「適時適切にテスト事業を遂行できるよう、必要な」と入れ込んでもらったかどうかということです。ちょっと強めたい。これは構わないですね。ちゃんとやれというのは、財政当局が認めるとは思えないけれどもね。

堀田大臣官房審議官 「商品テスト」という言葉が繰り返しになってしまいますので、そこは「事

業」でよろしいですか。

大森委員 いいです。

山本分科会長 「縮小ではなく」というのは、取ってしまうわけですね。

大森委員 それはそのままいいです。

山本分科会長 そうなんですか。

堀田大臣官房審議官 「縮小ではなく、適時適切に」ということです。

山本分科会長 わかりました。

では、それはそのように記述させていただきます。

ほかの点につきましては、いかがでしょうか。「3 裁判外紛争解決機能の整備・充実」「組織形態」の点も含めて、御意見がありましたら、よろしくお願ひしたいと思います。

大森委員 「組織形態」の「1 独立行政法人国民生活センターの必要性」の文章は、概要版の方の言い方がいいと思います。これはちょっと弱いと思います。法律によって、国の責務を規定しているということはそうなんだけれども、中核機関としての役割を出しているのは消費者センターなんです。しかし、法律は、中核機関としての位置づけはいっぱい書いてあるんです。だから、これを出すと、この文章のままだと、国と地方の関係みたいな中での中核機関というふうに読まれてしまうので、法律の趣旨ではないのではないかと。役割は分担するんだけれどもね。「民間では代替できないものである」。ちょっとこの文章が、こちらの見直しの概要で使っているアンダーラインを引いている、アンダーラインを引いているのはどうしてかわからないけれども、こちらの言い方がいいのではないかと思います。

見直しの概要の方も、いちいち悪影響を及ぼすものなどと言う必要はないんです。「ためには、この機関が不可欠である」と言えばいいんです。

代替できない根拠になっているのは、国の責務で規定しているからなんですか。国の見直し機関の方で、センターを民間に代替できるとか、ほかの機関でもできるというような議論がなされないように、ここではびしっと言い放つべきなのではないか。これだとまだ弱いのではないかと思います。

「引き続き業務の見直しを図りながら存続させ、その機能を強化させるべきである」。何か弱いんですね。私が向こうの委員だったら、これは弱いと言います。もうちょっと明確に言い切ってしまった方がいいと思う。

見直し案の暫定版の方の左側のアンダーラインの文章は「国民生活センターで行っている」とこの辺ずっとありますね。「安全・安心な暮らしを実現するために行うべき必要不可欠な業務である」。

その次の「業務を廃止した場合」こうなるというのもある種の予測なので、この言い方は余り言うことではない。

高田消費者調整課長 これは後で御紹介する閣議決定の基本方針なんです。

大森委員 これは閣議決定なんですか。

高田消費者調整課長 済みません。整理合理化の基本方針の中で、廃止した場合に悪影響が出ないとか、そういうのが存続の理由の幾つかに入っているものですから、そういうものであるという

意味で文章を付けてあります。

大森委員 廃止したらこうなるんですか。

高田消費者調整課長 整理合理化の中で生き残れる条件が幾つかあるんですけども、廃止した場合に国民生活に著しい悪影響が出るというかどうかというのが、整理合理化の基本方針のトップなんです。ほかにもいろいろあるんですけども、こういう表現をしているんです。ただ、おっしゃるとおり、こちらにそれを書く必要はないと思います。

山本分科会長 政府で書く文章は、そちらに準拠して書かなければいけませんけれどもね。

大森委員 2つあって、業務がほかでやればいいんですね。両方書かなければだめなんです。業務そのものを廃止した場合はこういう影響があるだけけれども、この業務はほかでやれば、悪影響は出てこない。両方とも書いてなければいけない。センターに代わるところが業務をやればいいんだから、それもできないと言わなければいけない。

高田消費者調整課長 見直し案の概要の方では、左の一番下のところに書いてございます。

大森委員 我々の意見の「組織形態」の方は、それと平仄が合っていた方がいいのではないかと。今のように、書きぶりは2つ必要なんです。

1つは法律で定まっている中核の役割を担うようなものは、国民生活センター以外にはない。見当たらない。

2番目にセンターが果たしている業務を仮に廃止して、ほかで代わり得ないような場合には、非常に困ることになります。

その両方のことをきちっと明確に書いておくことになるのではないかと。同じ文句でなくてもいいけれどもね。

山本分科会長 1が2つの文章に分けられていますけれども、第2文として、今のようにしましょうか。

大森委員 1の方の必要性についてはね。

山本分科会長 廃止した場合の受け皿は、民間では見当たらないのでということを書いておくことにしますか。不可欠なものであり、民間では代替できないということで、そのことを書いていても読めます。

このペーパーというのは、今後も別の機関での評価、審査の際に、やはり資料として参考にされるという位置づけのものです。

高田消費者調整課長 はい。

大森委員 政府が相当強いんです。独法をできれば廃止、民間に置き換えるという非常に乱暴な議論を今やっているんです。だから、国民生活センターについて言えば、我々としては見直し案が前提になっているから、やはり明確に射抜いておかなければいけないのではないかと思います。私は個人的にそういう意見なんです。充実強化すべきだ。

その点でいうと「2 政府の消費者行政の在り方について」も、何を言おうとしているかはっきりしない。まず消費者行政が十分とは言えないならば、どういう意味で十分とは言えないか言わなければいけない。「規制緩和の影響が出るのが予想される」というのもよくわからない。「消費者

行政は益々重要になる。」「内閣府の消費者行政の機能・権限を強化すべきである」。それはそうなんだけれども、2番目の言っている内容も本当は何を言いたいかというのをもっと明確に言う。私らが言うんだから、言っているんだと思います。

山本分科会長 では、具体的にどういうふうにいたしましょうか。

大森委員 「十分とは言えない」。

山本分科会長 確かに最初の文章は非常に包括的ですので、これが具体的になると、あらゆることが入ってくるのであれですね。

大森委員 財やサービスが複雑多様化する中で、今後ともますます消費者問題というのは、さまざまな形で多発する可能性が十分ある。現にそうだ。それに対する消費者行政全体の対応は、まだどういう意味で十分ではない。やはり物をつくったり、提供するようなものが強いんです。そちらの方で各省庁が処分権を持ってしまっているわけだからね。規制緩和の影響が出ていることが予想されるという表現も、いい規制緩和もあるし、問題をつくる規制緩和と両方あって、規制緩和の影響が出ることが予想されるというのは、アバウトで言っておくとこれは危ない。この書き方によっては、消費者行政やセンターに対して、反感を持つ人を増やしてしまうわけです。

2番目は、もうちょっと明確にわかるように、私どもとしては意見を言うべきではないかと思えます。すぐには出てきません。

山本分科会長 そこはスペースも2行ほどありますのでね。

堀田大臣官房審議官 残っていますからね。

山本分科会長 そこはもうちょっと具体的に書く。要するに、事前規制が緩和されていますので、当然いろんなところで事後規制を充実させたり、あるいは事後規制の実効性を確保していくことが必要になってくる。ここはそういうことを書けばよろしいわけですよ。だから、規制緩和の是非という単純な議論ではなくて、事前規制を緩和したら、事後チェックを実施することが当然求められる。セーフティーネットの充実が求められてくる。ここはそういう話を書けば、よろしいのではないかと思います。

堀田大臣官房審議官 2はあえて書く必要があるかどうかという問題があると思えます。

山本分科会長 それはそもそも論ですね。

堀田大臣官房審議官 これは国民生活センターのところですよ。

山本分科会長 ただ、これは前回そういう御議論があったので、ここは書いたということです。

堀田大臣官房審議官 書くのであれば、ちょっと文章を考えさせていただきたいと思えますけれども、書くという前提で、内閣の商品、サービスがまさに多様化しているとか、事前から事後チェックになってきているとかですね。

大森委員 私はこの書き方は、センターが実施になって、あなた方が企画になっているから、この領域はますます企画と実施の関係が深まっているし、各関係省庁も消費者センターが出す情報を非常に有効に活用し始めている。そのことを全体として束ねる国民生活局の調整機能というか、もうちょっと言うと知り得機能というか、そういうものを検討すべき時期に差しかかっている。そのことが消費者センターの実施機能を強めることになるんだという関係の中で書けばいいんです。

ストレートにこれだけ書くと何だということになるから、あくまでも消費者センターの実施機能を充実させるためにも、企画サイドの方のさまざまな調整機能、権限を強化する必要がある。そのことによって、今まではサービスや財を提供する側の方が強かった時代から、消費者の権利、利益が擁護される時代へ大きく転換している。それが国民の安心・安全を確保することになるんだという、そういうのがいいね。

堀田大臣官房審議官 ちょっと文章を考えさせていただきます。

大森委員 やや格調高く書いてくださいね。

山本分科会長 これは1枚に収めなければいけないんですか。2枚になっても構わないんですか。

堀田大臣官房審議官 構わないです。

山本分科会長 今おっしゃったような形でまとめられると、センターの役割の理解にも資する記述だと思いますので、そういう形でまとめていただきたいと思います。

堀田大臣官房審議官 とりあえず原案をつくります。

大森委員 お願いします。

山本分科会長 1も先ほど言ったような形で、少し記述を増やしてください。

堀田大臣官房審議官 はい。

山本分科会長 ここは修文の作業が若干複雑になります。ただ、御趣旨については、皆さんほぼ御賛同をいただいているかと思しますので、そういう形でまとめさせていただければと思います。

特にこの意見(案)について、余り発言されておられない委員もいらっしゃいますので、何かこの機会に御指摘いただく点がありましたら、御発言いただきたいと思いますが、特によろしいですか。

では、そのような形で、当分科会の意見(案)につきましては、更に調整させていただきます。これは皆様にもお示しして、御確認をいただく手順をとりたいと思います。

続きまして、ただいまの案を踏まえまして、今度は主務大臣の方から整理合理化案というものを作成することになっています。整理合理化案についても、資料を事務局の方で準備いただいておりますので、主務大臣が作成する整理合理化の案につきまして、御説明をいただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

高田消費者調整課長 それでは、まず参考資料2が後ろの方にあると思います。A4でございますが、ちょうど1週間前でございますが、シーリングなどと同じときに決まっているんですが「独立行政法人整理合理化計画の策定に係る基本方針」が閣議決定されております。

内容が多いので全部は御説明しませんが、この中の2ページの一番上にありますが「真に不可欠なもの以外はすべて廃止する」となっておりまして、真に不可欠なものは何かという基準が ~、更に下に ~ という形で、先ほどちょっと御説明しましたように、当該事業を廃止したら著しい悪影響を及ぼすかどうかとか、こういう議論が、これは主に内閣官房の法律家の有識者会議の議論を受けて閣議決定させたものでございます。

この基本方針を受けまして、実はすごい細かい様式が内閣官房から今週初めに送られてきてまして、それに基づいて、いろいろ埋める作業を現在やっております。本日お出ししました資料5というの

は、まだ作業中のものがございます。

作業中のものを、私ども考え方も含めてなるべくわかりやすく説明しようと思って、別途つくったものが参考の1枚紙でございます。参考の内容の多くは、この様式の中に入っておりますし、余り様式の中には入らないので、入っていないところ、特に左端のところは、必ずしも様式に書く話ではないので、様式にはすべては入っておりません。

ただ、私どもの考え方としましては、参考の概要にありますように、国民生活センターというのは、安全・安心のために必要不可欠なものであるということと、消費者基本法に規定された機能の中核機関である。あるいは民間ではなく、公的機関で実施すべき事業であるという考え方の下に、各業務の見直し、効率化を図った上で、情報収集・提供業務や消費者トラブル解決能力の向上を目指すということで、整理合理化案として、現在、検討しているものが、この概要紙の真ん中から右になるんでございます。

先ほどから何度か御議論いただきました直接相談を廃止して、経由相談に特化するすとか、教育研修業務を「市場化テスト」の検討対象とする。「市場化テスト」をすべての独立行政法人で実施すべきという政府の大方針がありますので、国民生活センターの業務の中では、教育研修が一番それに近いのではないかと。教育研修業務を「市場化テスト」の検討対象とする。

商品テストに関して、関係機関との連携強化や外部化を推進して、企画・立案に重点化する。これにつきましては、先ほど御意見をいただいたところでございます。

いわゆるP I O - N E Tにつきましては、大幅なシステムの見直しを行って、経費を削減するとともに、利便性の向上を図る。

広報・交流に関しては、雑誌2誌『たしかな目』と『国民生活』を廃止して、1つの雑誌に統合する。

真ん中辺は「業務運営の徹底した効率化」。

一番下側でございますが、中核機関としての機能の整備ということで、P I O - N E Tを通じて情報収集したものを効果的に活用するために、国の行政機関との情報共有等を行う。P I O - N E Tというのは、あくまでも相談に来ていただいた方の情報ですので、相談に来ていただいた方に限らずに、幅広い事故情報、更には取引に関してもデータバンクを構築して、広い情報収集または提供を考えたい。

(2)でございますが、いわゆるA D R機能を国民生活センターにつくることを検討したいと考えております。

堀田大臣官房審議官 会長済みません。この議論の前に、国民生活センターの関係者が待機をしておりますので、この議論のときにセンターがいた方がいいか。あるいは今日は必要なければ解除をしたいかなと思うんですが、いかがでしょうか。

山本分科会長 大変長く待機いただいて申し訳なかったと思うんですが、実は一番関係するのは(6)なんです。(6)のところで、何か説明いただくということです。

高田消費者調整課長 これはテクニカルな質問なので、ここは部長さんがいればいいかと思いません。(6)に関しては、理事長や理事は必ずしも必要ないと思いません。ただ、今、理事長や理事が

待機しています。

山本分科会長 わかりました。

今は議題（５）にかかっておりますけれども、この件につきまして、センターの関係の方々入室していただいて、御質問なり情報提供いただく必要があるかどうか。それをちょっとお諮りしたいと思うんですが、もし必要がなければ、関係のない方は待機を解除したいと思うんですが、この点につきましてはいかがですか。必要ないということでもよろしいでしょうか。

（「はい」と声あり）

山本分科会長 では、そのように取り計らいください。

堀田大臣官房審議官 ありがとうございます。

山本分科会長 もうちょっと早目にそれをお諮りすればよかったかもしれません。

高田消費者調整課長 ただ、ここまできて初めてあれですからね。

山本分科会長 今、大森先生が席を外されておりますけれども、時間を効率的に使うために、一応、整理合理化案についても、この分科会で検討を行うということなんですが、私の方から質問ですが、どういう趣旨で検討を行うことになりそうですでしょうか。フリートーカーの形で議論をして、事務局に参考にしていただくということでもよろしいですか。つまり、先ほどの分科会の意見は我々の意見ですから、先ほどの趣旨でとりまとめますけれども、主務大臣の方でとりまとめられた当初案について、私どもが審議する意味をまず明らかにしていただいた方が、意見が出やすいかと思えます。例えばこれはいかぬと言って、それがどういう意味を持つのか。先ほど見直し案を我々は議論したわけですよ。

高田消費者調整課長 そういう意味では、既にこの意見案で議論していただいているのかなと思います。

山本分科会長 ただ、こちらの方はより細かく見直し当初案の概要版をお示しいただきましたので、更に先ほどの意見でまだ出ていないことがあったら、できるだけ参考にしていただくという意味で意見をお述べいただくということになりますでしょうか。

高田消費者調整課長 はい。

山本分科会長 ということだそうですので、お気づきの点あるいは御指摘いただく点がありましたら、是非御発言をいただきたいと思えます。御質問でも結構でございます。

私の方から技術的な質問なんですが、先ほどの閣議決定の文章の中で、事務・事業等の類型別というのが挙がっていますね。

高田消費者調整課長 今、閣議決定の方の御質問がありましたので、参考資料２を説明させていただいております。７ページ以降に「．事務・事業の類型別の視点」というのが書かれてございます。公共事業ですとか助成事業とございますが、国民生活センターに関しましては、９ページの「５．特定事業執行型」の中に入ります。

山本分科会長 すべての事業がここに入るということになるんですね。

高田消費者調整課長 はい。

山本分科会長 わかりました。

高田消費者調整課長 政策金融などではございません。勿論、相模原の施設とか資産という意味ではあるんですけれども、資産を活用するような法人ではございません。研究開発でもございません。調査研究はございますけれども、研究開発というような法人ではございませんので、国民生活センターの場合は「5. 特定事業執行型」に当たります。ですから、資料5も何箇所が出てきますが、すべて特定事業執行型としてあります。資産の数字を書くところ以外は、すべてそのように書いていると思います。

山本分科会長 わかりました。

高田消費者調整課長 ほかの法人の中には、複数にまたがる場所もございます。

山本分科会長 当初案について、先ほどの当分科会の意見案のところまで尽くされていないような御意見、その他御質問がありましたら、是非事務局の方にも参考にしていただく意味で、御意見を出していただきたいと思います。特にございませんでしょうか。

では、我々の意見としては、先ほどの分科会意見で出た御意見でほぼ尽きているようですので、それを踏まえて、あるいはそれを参考にして、こちらの見直し案を検討していただければということをお私の方からは要望したいと思います。

高田消費者調整課長 退職金のところは、総務企画部長がまいります。

山本分科会長 はい。

(国民生活センター関係者入室)

山本分科会長 それでは、議題「(6) 役員の退職金に係る業績勘案率(案)」につきまして、御審議をいただきます。これにつきましては、事務局と国民生活センターの方から御説明をお願いしたいと思います。お願いします。

高田消費者調整課長 それでは、資料6、資料7、参考が添付されているかと思えます。

前理事長につきましては、前年度末でございますので、今までに御審議いただいた評価が含まれるところがございますが、田中理事につきましては、本年度に少しまたがっておりますので、19年度が資料として少し追加されてございます。

資料につきまして、国民生活センターの部長から説明をお願いします。

井守総務企画部長 それでは、資料6につきまして、初めに説明させていただきます。

資料6につきましては、糠谷前理事長、田中理事の業績勘案率ということになっております。糠谷理事長につきましては3年6か月、田中前理事につきましては3年8か月、独法時代の在職期間の年度評価ということになります。

2ページです。独法での評価ということですが、糠谷前理事長、算定方法に基づき計算いたしますと、平成15年度の独法以降、15、16、17とそれぞれいただいた評価を計算値で計算してございます。

本日、評価いただきます18年度につきましては、仮評価ということで数字を入れております。これを仮置きいたしまして、1～4までを基準に従いまして計算いたしますと、一番最後の1.0という業績勘案率が出てまいります。

3ページです。次は田中前理事ですが、同様に在職期間中、平成15年度から16、17、また本日

いただきます 18 年度の仮評価の評価結果をいただきますと、一番最後の 1.0 というところになります。

「平成 19 年度（Z）」。ここは、4 月、5 月と 2 か月在職されております。この 2 か月につきましては、評価をいただいておりますので、後ほど別紙資料 7 の方でまた説明させていただきます。

4 ページです。糠谷前理事長、田中前理事、先ほどの計算値、それぞれ平成 15 年から平成 18 年までにどういう評価をいただいたかというのが一覧表になっております。

5 ページ以降は、それぞれの項目と評価結果です。それから、それぞれの業績について添付してございます。

次に、資料 7 の方をごらんいただきたいと思います。

こちらが 2 か月間の業績になりますが、これはまだ評価をいただいておりますので、本日御審議いただきたいと思います。

2 ページです。平成 19 年度の田中前理事の所掌項目につきましては、こちらに記載してございますように、19 項目ございます。これは平成 18 年度とほぼ同様になっております。

4 ページです。それでは、19 年度の田中前理事の業績はどうであったかということで御説明させていただきます。

田中前理事につきましては「広報交流部と情報分析部を所掌し、担当業務を積極的に推進した」ということで、初めに「広報交流業務」でございますが、毎月の定例の説明会を開催するとともに、日常的なマスコミの取材協力ときめ細かい対応を行った。

特に、国民生活センターは、消費者トラブルの未然、拡大防止のために情報提供機能の強化を目指して、マスコミ等の協力を得て情報提供をしております。この辺を非常に重要な課題としておりまして、マスコミ対応を頻繁に行うことで、この 2 か月間では定例記者会見は 3 回ございました。こんにやくゼリーほか、3 回の開催をしております。

案件につきましては、先ほど申しましたこんにやくゼリーの事項あるいは大学生に広がる未公開株のトラブルなど 8 案件を記者レクで説明させていただいて、情報提供をさせていただいたということになります。

また、マスコミに対しては、随時センターが保有する情報等の提供あるいはマスコミからの依頼によって情報提供をしているということがございます。4 月と 5 月にマスコミからどのぐらいの件数があったかと申しますと、458 件の御依頼がありまして、対応したということになります。

次にホームページですが、ホームページもセンターの情報提供機能ということで機動的な機能を背負ってセンターが保有する情報をホームページを通じて情報提供しているということで、さまざまな消費者問題に対応した消費者情報を速やかに掲載し、消費者被害の拡大あるいは未然防止に大きく貢献したということになります。

4 月からは、特に特徴的なことといたしましては、当センターが提供しておりますテレビ番組の二次利用ということで、現在 5 分番組は全国ネットでテレビ放送しておりますが、これを見ていただく層の拡大ということをねらいまして、動画配信をホームページ上で行うということで、4 月か

らホームページ上での動画配信を開始したということになっております。

生活問題、消費者問題に取り組んでいるNPO、消費者団体あるいは消費者関連団体との交流とネットワークづくりを目的としたくらしの情報交流プラザでは、定期的に勉強会や情報交換会を積極的に行って、外部団体との交流も活発に行ったということで、発足以来くらしの情報交流プラザで情報交流あるいは勉強会をする回数も増えております。また、登録団体も現在145団体ございます。こういった団体がセンターの場所を使って交流しているということでございます。

センター発行の各種出版物についてマスコミ出身者としての適切な指導・助言を行い、内容の充実に努めたということです。また並行して、これらの雑誌の改革を推進し、次年度、平成20年度以降に新たな出版物を発行するための道筋をつけたということで、これは御紹介があったところでございますが『たしかな目』と『国民生活』の2雑誌を統合して、新たな1雑誌を発行するというところで、現在、雑誌の発行に向けて進行しているところでございます。

「情報分析業務」。ここにつきましては「全国の消費生活センターに寄せられる相談件数が飛躍的に増大するなか、引き続きデータの登録期間の短縮化を推進するよう努めた」ということで、14年度末で66.7日を現在各地センターの協力を得て短縮をしているところですが、現状の短縮期間ということでは、やはり現状の世の中の対応になかなか即していないのではないかといろいろな御指摘を受けております。

そこで、4月以降も各地のセンター等へ御連絡いたしまして、特に相談受付後30日以内の登録につきまして、御依頼をしているということで、これにつきましては全国のセンターの所長会議あるいはそれぞれの地域で行いますブロック別の所長会議等で送信の迅速化についてお願いしているところでございます。

また消費者被害の防止に向けて、苦情相談情報を有効活用するために中央省庁へのPIO-NE T端末機設置の具体化を指示したということで、これにつきましても、この秋を目途に各省庁に端末の配備ということで、現在、進めているところでございます。

更に毎年100万件を超えて寄せられるPIO-NE T情報の運営・管理を効率的に行う次世代システムの具体化のためにPIO-NE Tシステムの最適化計画の策定を今秋までに行うことを指示しているということです。非常に多くの情報が寄せられまして、この情報を効率的あるいは迅速に分析してフィードバックするというようなことを考えまして、現在、次世代システムの具体化のために、平成18年度に実施いたしました刷新可能性調査結果を踏まえて、PIO-NE Tのシステムの最適化計画を策定しているわけです。このシステムを策定後は、経費的にも現行の30%ぐらいの節減ができるのではないかと行っているところでございます。

こういったことを通じて、PIO-NE Tシステムの強化、尽力に尽くしたということで、2か月の業務業績ではございますが、以上のようなことがございました。

私の方からは以上でございます。

高田消費者調整課長 大変申し訳ございません。私のチェックミスでございまして、恐らく資料6の別紙2枚目の田中前理事のところの2の(1)の基準値のところは、糠谷前理事長と書いてございますが、これは田中前理事の間違いだと思っております。申し訳ございません。

井守部長、そういうことでいいですね。

井守総務企画部長 今のはどこになりますでしょうか。

高田消費者調整課長 資料6の別紙の「田中前理事の基準業績勘案率の算定」の2の(1)のところが糠谷前理事長となっていますが、これは田中前理事です。

井守総務企画部長 済みません。ここは間違っています。

山本分科会長 資料6の3枚目の2の算定方法の(1)のところは、表題が田中前理事となっていますから、明らかなんですけれども、プリントミスで名前が違っていますので、そこを御訂正いただきたいと思います。

それでは、ただいま御説明いただいた内容につきまして、御質問等がありましたらお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

御説明いただいた内容は、田中前理事に関しましては、平成19年度で一部2か月ほど在籍期間がありましたので、評価といいますかその実績をどういうふうに勘案するかということ。それを踏まえて、全体として、在職期間全体の業績勘案率。これを糠谷前理事長、田中前理事ともに1.0とするというのが原案でありますけれども、それについて、そのように御決定いただけるかどうかということであります。

大森委員 金額について聞くのは不見識でありましたか。

山本分科会長 それは前も聞いています。

大森委員 1.0ですと、糠谷さんは幾ら支払うことになるのか。

井守総務企画部長 糠谷前理事長は、3年6か月で550万円ほどになります。

大森委員 そんなに多くないんだね。

井守総務企画部長 田中前理事は、3年8か月で500万ということですよ。

山本分科会長 お二方とも、特に法人化という非常に変化の多い中で、先ほど御説明いただきましたように業務をきちっと遂行され、かつ理事長は特にリーダーシップを発揮して引っ張ってこられたということですよ。

大森委員 当初のころ、私が故意にいろいろ言ったものだから、雰囲気は若干悪かったです。

山本分科会長 そういうこともございましたが、それは非常に刺激があってお互いよかったと思うんです。

大森委員 いい仕事をされたのではないかと思いますけれども、そうお伝えくださいますか。私から言うことではないんですけれども、新しく独法になって緊張関係の中で仕事をやってもらいたいということで、少しお行儀悪く厳しく言ったことがあるんですけれども、お仕事ぶりはちゃんと見ていて評価していましたと言ってくださいませか。

井守総務企画部長 はい。お伝えします。

山本分科会長 ほかの委員の皆さんも、お二方とも1.0で決定するという御承認いただけますでしょうか。

(「はい」と声あり)

山本分科会長 ありがとうございます。それでは、そのように決定させていただきまして、業績

勘案率案を、これは大森先生の名前でということになるかと思いますが、総務省の方に送付させていただきます。

(国民生活センター関係者退室)

山本分科会長 最後に、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 それでは、お手元の参考資料4でございます。

来週、内閣府の評価委員会の本委員会がございまして、今日御審議いただいた内容を分科会長及び私の方から御報告、説明させていただく。

あと、政府のスケジュールとしましては、8月31日までに内閣府の整理合理化案を策定しまして、内閣官房に提出する。そして、9月～12月にかけて、いろんな有識者会議で整理合理化案が議論されまして、年末に独立行政法人整理合理化計画が閣議決定される。それを受けまして、新しい新中期目標をつくるということになるかと思えます。

そのころ、また分科会が開かれることなるかと思えます。日程の方はまだ未定でございますので、また御案内させていただきます。よろしく申し上げます。

山本分科会長 どうもありがとうございました。

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、ありがとうございました。これで閉じさせていただきます。