

国民生活センター分科会  
第 15 回議事録

内閣府国民生活局消費者調整課

## 第 15 回 国民生活センター分科会 議事次第

日時:平成 20 年 2 月 14 日 (木) 13:30~14:14

場所:内閣府庁舎 5 階特別会議室

### 1. 開 会

### 2. 議 題

- (1) 評価基準について
- (2) 項目別評価表、総合評価表について
- (3) 第 2 期中期目標 (案) について
- (4) その他

### 3. 閉 会

○山本分科会長 それでは、ただいまから「内閣府独立行政法人評価委員会 第 15 回国民生活センター分科会」を開催いたします。

本日の分科会は、内閣府独立行政法人評価委員会令第 6 条の定足数の要件を満たしており、有効に成立しております。

まず本日の配付資料についての確認をお願いしたいと思います。課長さん、よろしくお願ひします。

○高田消費者調整課長 それでは、お手元に議事次第（案）があると思いますが、資料 1～9、参考が付いているかと思ひます。

資料 8 につきましては、後で御説明をしますが、資料番号を付けておりませんが、新旧対象もありますので、資料 8 は 2 種類ございます。

資料 2 と資料 3 が A 3 になっております。あとは A 4 でございます。

以上を御確認いただき、もしなければ教えていただければと思ひます。

○山本分科会長 では、早速議事に入らせていただきます。最初の議題であります評価基準（案）につきましては、前年度の評価結果等を踏まえ、必要に応じて見直すこととされておりますが、何か見直しの必要性につきまして、御意見等がありましたら承りたいと思ひます。

これは資料 1 になりますので、何かお気づきの点がありましたら御発言をお願いしたいと思います。特段ございませんでしょうか。

そういたしましたら、評価基準は原案のとおり了承されたということを確認をさせていただきたいと思ひます。

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

○高田消費者調整課長 それでは、資料 2 という A 3 の紙があると思ひます。基本的には昨年度のものと同様でございますが、年度計画が平成 18 年度、平成 19 年度と少し変わっているところがございまして、その関係で幾つか追加がございます。

場所を申し上げますと、1 ページの P I O－N E T の真ん中辺ですが、運営の下の方で「P I O－N E T の安定的運用に資するため、キーワード改定作業に着手する」「P I O－N E T 端末機の増設を検討の上、実施する」「各省庁への P I O－N E T の端末新設のために必要なシステム整備等を行う」「作成した相談データを受付時に送信することを励行させるとともに、その送信頻度を向上させるよう、地方センターに要請する」といったところが一番最初の主立った追加でございます。

4 ページに行きまして、上の方の行政機関等との情報交流でございます。評価項目の中の 3 番目に「消費者契約法に基づく適格消費者団体からの照会への対応を開始する」というのがございます。これは昨年 6 月に消費者契約法が施行されまして、秋から少しずつ適格消費者団体が認証されておりますので、それに対応したものとして追加になっております。

内容的に変わっているわけではありませんが、その下の研修のところのコースが①、最初が 6 コース、その次が 13 コース、その次が 25 コースとなっておりますが、この部分はコースの数が少し、

この表のコースの研修の実施の真ん中指標のところは昨年そのままになっておりますから、ここは最終的に修正しなければいけません。

主な変更点は、以上でございます。資料3は特段の変更はございません。

○山本分科会長 それでは、ただいまの説明を受けまして、資料2、資料3につきまして、御意見、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。現在、国民生活センターも含め、消費者行政のあり方をめぐっていろいろな動きがあるわけですが、今回の作業は中期目標期間の最終年度に当たります平成19年度の業務実績評価でありまして、基本的には例年のやり方を踏襲する作業になるかと思っております。

したがって、それほど変わっていないわけですが、一部変わったところにつきましては、先ほど課長さんの方から説明があったということかと思っております。いかがでしょうか。

○大河内委員 確認ですが、指標のところの違えというのは、評価項目の6コースとか13コース、26コースが行われているということですね。

○高田消費者調整課長 19年度の項目は6コースでございます。指標のところは数字が古いままになっております。

○大河内委員 19年度ですから、もう既に実際には2か月で終了する19年度の数がこの数になっているということですね。

○山本分科会長 この評価基準の3ページのところですが、これはこの数字でよろしいんですか。去年の数字がそのまま入っているということはないのかどうか。そこを確認したいんです。3ページの経由相談の比率ですね。これは50%と目標値になっていて、評価記入で四十何%以上というのは、ここはわざわざその目標値よりも下げているのは何か。ほかは大体満額でAとなっているのに、ここだけ47というのは何となく。

○田口国民生活センター理事 これは18年度ですね。

○山本分科会長 さっきも11コースというのが、去年の数字がそのまま残されているという御指摘がありましたけれども、3ページのその部分も何かそうではないかという感じがあるんですけれども。ほかの項目については大体数値目標の場合には、評価項目あるいは中期目標のパーセンテージを達成したときにAとなっているのに、ここだけ下げるという場合には、特段の説明が必要になりますので、数値が正しいかの確認をお願いします。

ほかに何かございますか。資料3の総合評価表(案)につきましても、これはほぼ昨年度と同じということだと思いますけれども、御指摘をいただく点がありましたら、お願いしたいと思います。

これも特段ございませんでしょうか。そういたしましたら、ただいま検討をいただきました項目別評価表(案)及び総合評価表(案)につきましては、先ほどの評価基準のところは修正をするということを留保した上で、その他は原案に即して分科会決定とさせていただきたいと存じますが、いかがでしょうか。

具体的な評価基準も今回一緒に決めるわけですね。これは昨年度のをたまたま参考までに挙げているのではなくて、評価基準も含めて今日決めるわけですね。

○高田消費者調整課長 そこは新しいのに修正いたします。

○山本分科会長 そうしましたら、その修正につきましては私の方に御一任いただいて、修正した部分については、委員各位に事前に御確認のためにお送りする手順を取りたいと存じます。

それでは、続きまして、議題「(3) 第2期中期目標(案)について」に移ります。先ほど申し上げましたように、平成19年度末に国民生活センターの中期目標期間が終了することに伴いまして、2月28日に行われます本委員会におきまして、第2期中期目標(案)について御審議いただくこととなります。それに先駆けまして、本日、当分科会でも御意見をいただければと考えております。

まず資料4の中期目標期間の業務実績に関する評価表及び資料5の事務事業及び組織形態についての意見(案)につきまして、この中期目標期間の業務実績の評価自体は評価委員会の方の所掌でございますけれども、昨年度も前倒して仮評価も実施しておりまして、その仮評価の原案はこちらの分科会で検討するというようにしておりますので、本年度も年度評価と併せまして、こちらの第二次中期目標(案)につきましても御審議をいただきたいと考えております。

評価項目につきましては、昨年の仮評価の項目と同様でありますので、本委員会の方で各委員についても御説明させていただいておりますので、その説明につきましては省略をさせていただきたいと思っております。

勧告の方向性、組織業務の見直し(案)、第二期中期目標(案)につきましては、事務局の方から説明をお願いしたいと思います。

○高田消費者調整課長 それでは、お手元の資料6～8、資料8の新旧対照表があるかと思います。

資料6は、タイトルに差出人が付いておりませんが、これは中期目標が終了する独立行政法人につきましては、総務省の政策評価独立行政法人の評価委員会の方から勧告の方向性というのが出るようになっておりまして、これはその内容でございます。昨年12月に出されております。

これを踏まえまして、主務大臣の業務の見直し案というのを昨年12月21日に内閣府として作成しております。それが資料7でございます。この内容はその3日後の12月24日に閣議決定された独立行政法人の整理合理化計画とほぼ同じ内容となっております。これが資料7でございます。

資料7につきまして、主務大臣の見直し案を簡単に御説明しますと、資料7の1ページでございますが「第1 情報分析事業の見直し」では、全国消費生活情報ネットワークシステムPIONEERの刷新、あるいは新たな被害を早期に発見する早期警戒指標を整備するとか、あるいはインターネットを活用した事故情報データベース等の整備というのが情報分析事業の見直しでございます。

「第2 相談事業の見直し」でございます。一番初めが裁判外紛争解決制度、いわゆるADRに関するものでございます。

相談事業の見直しの第2段落目、直接相談と経由相談でございますが、直接相談は廃止という提案もございましたが、最終的にはここでございますように、直接相談を実施しつつ地方センターからの経由相談の解決能力の向上を図ると最後はなっております。

2ページ目でございます。「第3 商品テスト事業」としまして、国民生活センターは消費者の生活実態に則して必要な商品テストを行うとともに、関係機関との連携機関との連携強化、外部化

を進め、企画立案業務を強化するとなっております。

「第4 教育研修事業」につきましては、専門相談資格認定制度についての見直し。研修施設、宿泊施設あるいは企業消費者向けの教育研修事業についての市場化テストの実施。消費生活相談員や地方公共団体の職員への研修に重点を置くということでございます。

「第5 国民生活センターの在り方の検討」といたしまして、国民生活センターが消費者問題全体に取り組む中心的な存在となるよう、今後の在り方について、国民生活審議会の意見も聞きつつ、平成19年度内に検討するというので、現在これは国民生活審議会の消費者生活部会で御議論いただいております。

以下の項目「第7 業務全般に対する見直し」等は省略させていただきます。

この主務大臣の見直しを踏まえまして、資料8が今回の新中期目標の案でございます。まだ関係省庁との調整が続いておりますので、変わり得るという前提で御理解をいただければと思います。

資料8の1ページ目でございますが、新しい中期目標の期間は本年4月から平成25年3月31日まで。業務の効率化に関しましては、一定の効率化を図るということでございます。

2ページ目に行きまして、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といたしまして「(1) 消費生活情報の収集・分析」では、先ほども申し上げました「①P I O-N E Tの刷新」ということで、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図る。

「②『早期警戒指標』の整備」ということで、新たな手口、悪質事例等を早期に明らかにする早期警戒指標を整備する。

「③事故情報データベース等の整備」ということで、インターネットを活用して、広範囲の情報を収集する。調査研究は前はもっと後ろの項目にあったんですが、この情報の収集・分析という項目に入れております。

「(2) 国民への情報提供」ということで「①報道機関等を通じた情報提供」「②ホームページ、出版物、テレビ番組等による情報提供」。

「(3) 苦情相談」でございますが、相談業務については先ほど申し上げましたように、直接相談を実施しつつ、専門家の活用により経由相談の解決能力の向上を図る。個人情報取扱い保護に関する法律に関する苦情相談機能の充実強化を図る。

(4) はちょっと悩ましいところでございますが、まだこれから国民生活センター法の改正案を国会に提案する段階でございますので、国民生活センター法改正案の成立状況を踏まえ、裁判外紛争解決手続の導入に向けて、所用の整備等を行うとしております。

「(5) 関係機関への情報提供」としまして、地方消費生活センター、行政機関等との情報交流、関係機関等との情報交換等を行い連携を図るのが(5)でございます。

「(6) 研修」でございます。研修の一番最初は消費生活相談員と地方自治体の職員による研修に重点を置く。各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施する。相談員の専門相談員資格認定制度につきましては、実務に付いていない資格所得者が近くの更新を行う際に受講する講座を指示する。

「③市場化テストの実施」ということで、企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争

入札を実施するとなっております。

「(7)商品テスト」につきましては、①は先ほど申し上げましたように、消費者の生活に即して必要な商品テストを行う。

②でございますが、関係機関連携強化外部化を進める中で、中核的機関として商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に提供する。

(8)は、内閣府が中心となって関係省庁と協議した連携について、十分連携した結果を踏まえて適切に対応する。

4は飛ばしまして、5でございます。これはまだ調整中でございますが、消費者行政推進会議及び国民生活審議会での検討結果等を踏まえて所要の検討を行い、本中期目標を見直す。ここに出てくる消費者行政推進会議というのは何かと言いますと、福田総理が施政方針演説で消費者行政一元的・統一的に行う強い権限を持った組織をつくるために、先週に官邸に消費者行政推進会議という有識者からなる会議をつくりましたので、そこでの議論も踏まえて検討を行って、本中期目標を見直すこととなっている。

次に新旧対照表を付けてございまして、これで見ただければわかりますように、特に各論の項目については、かなりの部分が現在と同じような内容のところも結構ございます。

以上が中期目標についての説明でございます。

○山本分科会長 それでは、ただいまの御説明につきまして、御意見、御質問等がありましたら、御発言をよろしくお願いいたします。

○大河内委員 2ページのP I O-N E Tの刷新です。システムというのはよくわからないんですけども、具体的にどうやって刷新をされるのかということがわかれば教えていただきたいというのが1つ。

苦情相談です。直接相談の廃止が見直されて、それはよかったなと思っただけですけども、現在やっている状態から更に充実させるのか、今の直接相談をそのままの形でされるのか。どうなんだろうということをお聞きしたいと思います。

この中期目標の見直しの最後のところなんですけれども、今期中に見直すということなんですけど、今期はもうすぐですね。どのくらいの見直す可能性があるのかなというところが少し大枠がわかりになれば、教えていただきたいと思います。

○高田消費者調整課長 2番目と3番目は私の方からお答えをしまして、1番目は田口理事からお願いできればと思います。

まず2番目の直接相談でございます。今まで経由相談の比率を上げるということで、だんだん上がって、今、経由相談が50%を超えております。その先どうするかまでは具体的にはっきりした方向性があるわけではございませんので、現段階ではお答えはありません。ただ、国民生活センターが中核的機関という役割を考えると、経由相談は解決能力の向上を図るというのは重要だろうなと考えております。現段階で決まっていることは直接相談の廃止はやめたということかなと思います。

ただ、これも最後に出てきました消費者行政推進会議等の議論で、窓口一元化などの議論もござ

いますので、そこによってはまた変わってくるかもしれません。

最後の中期目標の見直しでございますが、この中期目標は4月からのことでございますので、これを見直すとすれば、また4月以降です。この2～3月の間ではなくて、4月以降の5年間の目標でございますので、4月以降の間に見直す必要が生じた場合は、いずれにせよ、こういうのを書いても書かなくても見直しは常にどの独立行政法人の中期計画でも見直しは行われるんですけども、そういうものだと御理解をいただければと思います。ただ、その具体的な方向性については、まだ決まっております。

○田口国民生活センター理事 P I O - N E Tの刷新ですが、現在のP I O - N E Tのシステムにはいろいろな問題点がございまして、この当分科会でも何度も御議論いただいたところなんです、大きく分けて2点ほどあるかと思えます。

1つは、今のシステムが国民生活センターと都道府県のメインのセンターと、更にその下のサブセンターと3段階で構成されていまして、その段階ごとにP I O - N E Tの各情報のデータをチェックすると、そこで決済を取って3段階を通過して国民生活センターに情報が寄せられるということで、それまでの間に大変日数がかかると。現在 50 日程度ということで、この登録日数を何とかもっと短縮できないかという点が1点。

もう一つは、問題の事案について検索するときに、検索に大変時間がかかる。システム自身が大変古いものですので、キーワードがあらかじめ振られていないと文字列で検索をするというようなことになると、データのサンプルを絞り込んで検索をしなければいけない。なかなか実用という観点では使い勝手が悪い。

そういう問題がありまして、こういった問題を解決するには、今のP I O - N E Tのシステム自身、情報のシステムですね。これを大胆に見直しをする必要があるだろうということで、1つは、国民生活センター、メインセンター、サブセンターという3段階をもっとフラットに国民生活センターの下に各地のセンターが直接つながるということで、そういうシステムにした上で、個々の相談員さんが直接入力システムということで、相談情報を入力を打ち込んだら、即国民生活センターに登録される。

そういうシステムに切り替えていこう。これができると、現在 50 日とか行っているものが相談員さんが情報入力さえすれば、即時に登録用のデータベースの中に国民生活センターのデータベースに入力される。そういうシステムに切り替えようというのが1つでございます。

もう一つは、検索時間を大幅に短縮していこうということで、今はサンプル数が多いと1つのものを検索するのに1時間以上かかるということもございまして、検索のシステムをコード化することによっては、1分以内にできるようにしていこう。こういうのをシステム的に対応していこうということで、今年度からも既に切り替えの作業を始めておりまして、新しいシステムの構築を今年度から始めております。

19～21年度の辺りでシステムを試運転まで含めて行いまして、22年度辺りからは新しいシステムで本格稼働ができるようにシステムを切り替えていこうということで、今その作業を始めたところでございます。そういったシステムの変換の内容とスケジュールが中期目標を受けた中期計画の



中で織り込まれてくるということになるのではないかと考えております。

○大河内委員 ありがとうございます。

○山本分科会長 ほかに何か御質問、御意見はございますでしょうか。特にございませんでしょうか。

先ほど御紹介のありました消費者行政推進会議、国民生活審議会の検討結果のいかんによっては、見直しは常にあり得べしということですが、今回は潜在的にはかなり大きな見直しとなることも可能性としてはあります。しかし、現段階ではこの内容でいかざるを得ないということかと思えます。

ほかにはよろしいでしょうか。どうぞ。

○伊集院分科会長代理 御質問させていただきたい疑問に思った点は、今お答えいただきましたが、事故情報データベースの整備ということで、インターネットを活用するということなんです、この活用によって、どのくらい効率化されるということになりますでしょうか。早くこういうシステムやインターネットのIT活用が臨まれていたなと思うんですが、今の御説明はよくわかりましたけれども、この点についてはいかがでしょうか。

○田口国民生活センター理事 事故情報データベースについては、P I O - N E Tとは別のシステムとして、今、考えております。この事故情報データベースについては、国民生活審議会の総合企画部会というところに安全・安心委員会というのがつくられて、去年こういう製品事項の状況を踏まえて、こういうデータベースが必要ではないかという御提言をいただきまして、それを国民生活センターの方で具体化をしようということで、今、考えているものです。

この事故情報データベースのポイントは2点ございまして、1つは情報の幅を広げるといいますか、従来のP I O - N E Tに入ってきます製品事故関係のものは危害危険ということで、実際にその製品でけがをしたとか、あるいはけがに至らないまでもけが寸前の危害と危険という区分で取っているんですが、この事故情報データベースでは、いわゆるヒヤリ・ハット情報、だれしも日常生活の中で冷やりとした、あるいははっとしたと。危害・危険に至る前の小さい危険の目みたいなものも含めて入れていただこうと。

情報の幅を広げるということと、もう一点はだれが入れるかということなんです、だれでも自由にということで、インターネットを通じてパソコンでどなたでも自由にこのデータベースに書き込んでいただけるというところがもう一つのポイントになっております。

P I O - N E Tの中にあります危害・危険情報というのは、基本的に消費者の方が相談ということで、各地のセンターに御相談された情報がP I O - N E Tに入るわけですが、こちらのデータベースは相談というところに至らずに、もう情報として入れていただく。それを事故防止などにいかに活用していこうということで、データベースについては入力されたものをできるだけ関係機関等で共有して、事故防止につなげていこう。そういうシステムをできるだけ効率的に組み立てていこうというのを平成20年度から実際に着手していこうと考えております。

○山本分科会長 よろしゅうございますか。ほかにはございますでしょうか。

先ほどP I O - N E Tの刷新について、御質問あるいはお答えをいただきましたけれども、各地

センターの相談員が入力すれば、即国民生活センターのデータベースに反映されるというのは、先ほど2回チェックが入るとおっしゃいましたね。そのチェックは入らないでということではないですね。

○田口国民生活センター理事 説明が不足いたしました、国民生活センターのデータベースとして2種類を考えよう。1つはデータの登録用のデータベース。検索用のデータベースということで、まず第一報を相談員さんが入れていただいたのは、登録用のデータベースに即座に入る。対外的に使うという場合には、検索用のデータベースを確定版の情報としよう。

この登録用のデータベースから検索用のデータベースには、データのチェックを踏まえて入れ変えるということですね。従来行っておりましたチェックとか、各地センターでの確認というものを事後的に行うというシステムに切り替えて、入力即座に對外的に使う内容は十分精査して、それは随時修正ができるように、修正したものから検索用のデータに入れていくという手順を踏もうということでございます。

○山本分科会長 よくわかりました。直接相談のことについても御質問がありましたけれども、今でも直接相談をどういう範囲で受けるかということについては、経由相談は50%に下さいというだけの目標が設定されていて、あとは事実上は電話回線の話だったように理解しているんですけども、今度の新中期目標で経由相談のパーセンテージみたいなものがどういうふうに具体的になるのかとか、今の枠組みですと、そういうことによると思うんです。

しかし、項目5の中期目標の見直しで、対象者窓口の一元化みたいな話になってきますと、基本の出発点が全く異なってきますから、そこはまだはっきりしていないという理解でよろしいのでしょうかね。

今回は新中期目標といっても、まだ粗々の案で目標ですから、このぐらいになるんですかね。目標を踏まえて新中期計画をつくれますね。そのときには、やはりもうちょっと細かい計画案が示されて、その段階で今、言った諸情勢を踏まえながら、どのような書きぶりにするか考えるというイメージでしょうか。

○高田消費者調整課長 新中期計画はこの新中期目標をベースにつくってございますので。

○田口国民センター理事 補足させていただきますが、新中期目標としては、今、御提示いただいたものがあるわけですが、それを踏まえて、新しい中期計画をつくる。その中期計画の中でどういう書きぶり、どこまで書き込むかという問題になるわけですが、先ほど大河内委員から御指摘のありました直接相談は、どういう形で中期計画の中に盛り込んでいくかというときに、これまでの議論を踏まえますとセンサー機能ですね。直接相談のセンサー機能を大事にしていこうと。

現場で何が起きているかをいち早くつかむための直接相談の機能を発揮するために、実際にどういうふうやっていくかを中期計画の中に書き込むということですが、そういう観点から考えると従来の現行の中期計画にあるように、5割以下にするというような目標が具体的な目標として有効なんだろうかということで考えますと、そこは5割以下にしなければいけないという合理性は余りないのではないかと考えておまして、経由相談をより強化するというのはあるんですが、それが数字的に50を上回るとか60だとか、そういうレベルの話ではないんだろうと思っておまして、

むしろ質的な問題として経由相談と直接相談について、中期計画の中に盛り込んでいくということになるのではないかと私どもは今、考えております。

○山本分科会長 わかりました。いずれにせよ、今後またその辺りの案が示されて、場合によっては御意見等をいただく機会があるかと思いますが、現段階では目標案の記載は今、言ったようなこともあり、こういう記述になっているということかと思えます。

ほかにこの資料6～8につきまして、御意見、御質問等がありますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、ただいま御審議いただきました第2期中期目標（案）につきましては、なお省庁調整等の結果、変わり得るということではございますけれども、それを留保した上で本委員会で御審議いただくこととさせていただきたいと存じます。そういうこと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 ありがとうございます。

では、続きまして、国民生活センター分科会の今後の予定等につきまして、事務局から御説明をお願いします。

○高田消費者調整課長 それでは、資料9という1枚紙があるかと思えます。今は2月でございまして、この分科会の国民生活センターの評価基準等の見直しと新中期目標というのが今回でございまして。

評価委員会が2月と3月にございまして、分科会の方は次回は、7月に今年度の業務実績のヒアリング、8月に19年度の業務実績の評価、中期目標期間の業務実質的な昨年と同じような7月、8月の予定を考えております。ただ、具体的調整の上、御連絡いたします。

以上です。

○山本分科会長 どうもありがとうございます。

それでは、今日は大変スムーズに審議が進みまして、本日予定された議題はすべて終了いたしました。何かこの機会に御質問あるいは御意見等がありましたらと思えます。

特段ございませんでしょうか。

○大河内委員 行方を見守るみたいなのところがあって、ちょっとね。

○山本分科会長 ここは基本的には決まったことをチェックするという機能でありますので、これからどうすべきかということは、御発言は勿論いただいてもいいかと思えますけれども、本分とはちょっと違いますので。

ただ、例えば法改正が実現しておりませんが、ADR機能の導入あるいは拡充の問題は、もう中期目標の中に法改正の動向を踏まえというような形で盛り込まれておりますし、先ほどの見直しの結果によっては、更に変更があり得るということは盛り込まれておりますので、今後また委員の皆様にもいろいろと御尽力をいただくことになる可能性もありますけれども、どうぞよろしくお願いたします。

それでは、本日の分科会はこれにて終了させていただきたいと思えます。御多忙中のところ、お

集まりいただきまして、どうもありがとうございました。