

第17回国民生活センター分科会 議 事 録

内閣府国民生活局総務課国民生活情報室

第17回国民生活センター分科会

議 事 次 第

日 時 平成20年7月24日(木)13:31～16:09

場 所 内閣府永田町庁舎 第一共用会議室

1.開 会

2.議 題

- (1)平成19事業年度業務実績報告について
- (2)中期目標期間事業報告について(平成15年度～平成19年度)
- (3)整理合理化計画の対応状況について
- (4)その他

○山本分科会長 それでは、定刻でございますので、ただいまから内閣府独立行政法人評価委員会第17回国民生活センター分科会を開催いたします。

まだ大河内委員はお見えでないのですが、内閣府独立行政法人評価委員会令第6条に定める定足の要件は満たしており、本会議は有効に成立していることを最初に確認させていただきます。

それでは、まず田中国民生活局長が新たに着任されましたので、局長から一言ごあいさつをいただきたいと思います。よろしくお願いします。

○田中国民生活局長 御紹介いただきました田中でございます。今日はお忙しい中、または大変お暑い中お集まりいただきまして心より感謝申し上げます。

私は、7月1日に国民生活局長をやれということで着任いたしましたが、現在は御案内のように政府全体として消費者行政の充実に向けて取り組んでいる中で、大変責任の重さを実感しているところであります。

御案内のように、国民生活センターにつきましては先の通常国会において国民生活センター法の一部改正によってADRを担っていくということが決まりました。また、先月6月27日には政府の方で消費者行政推進基本計画というものを閣議決定いたしました。その中で、統一的・一元的な消費者行政の推進、そのための非常に強い権限を持つ機関として、仮称ですけれども、消費者庁というものを来年度に発足させるということを決定しております。

そして、その中で国民生活センターにつきましては、国民生活センターは国の中核的实施機関として消費者相談、相談員等を対象とした研修、商品テスト等を拡充するとともに、PIONEERを刷新し、事故情報データベースを創設するなど、システム整備を加速すると記述されているところでございます。

政府の中では、これは主として内閣官房の消費者行政一元化準備室というところで新しい庁をつくる作業その他を進めているところでございますけれども、私ども国民生活局の方もその仕事の内実をつくっていくというところで一致協力して検討を行っているところでございます。

本日、この会議におきましてはこれまでの国民生活センターの業務の評価をいただくとともに、今後の国民生活センターの在り方につきましても是非御忌憚のない意見を賜われれば幸いに存じます。

最後になりますが、今後とも御指導、御鞭撻を賜りますようお願い申し上げましてあいさつとさせていただきます。

○山本分科会長 どうも田中局長、ありがとうございました。

それでは、議事に入らせていただきます。最初に、本日の配布資料の確認を行いたいと思います。松風室長、よろしくお願いします。

○松風国民生活情報室長 今日は、配布資料がたくさんあって恐縮でございます。順番に読み上げさせていただきます。

資料1-1は、「平成19年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書」。

1-2は、大きなB3の紙で「平成19年度業務実績項目別評価表」。

1-3は、「総合評価表」。

1－4は、「平成18年度業務実績に対する指摘事項への対応状況」。

続きまして、資料2－1が「中期目標期間事業報告書」。

2－2が、「独立行政法人国民生活センターの中期目標期間の勤務実績に関する評価表」。

続きまして、資料3－1が「国民生活センターの随意契約適正化について」です。

3－2は、「平成19年度国民生活センターの職員のラスパイレス指数について」。

資料3－3が、「独立行政法人整理合理化計画を踏まえた対応表（国民生活センター）」。

資料3－4が、「19事業年度の監査報告について」。

資料4が、「業務実績に関する評価等の予定」でございます。

以下、参考資料でございまして、参考資料1が「業務の実績に関する評価基準」。

参考資料2が、「総務省政策評価・独立行政法人評価委員会の意見の概要と対応」。

参考資料3が、「19事業年度財務諸表」。

参考資料4が、「整理合理化計画」。

参考資料5が、「消費者行政推進基本計画概要」。

以上でございます。

○山本分科会長 ありがとうございます。何か資料に漏れがございましたら適宜御指摘いただければと思います。

それでは、本日の議事の進め方について私の方から御説明します。まず、本日配布しております資料1の実績報告書及び項目別評価表について、国民生活センターの方から御説明をしていただきます。例年どおりのところが多いのですが、各委員の皆様におかれましては資料1－1の実績報告書をごらんいただくとともに、資料1－2の項目別評価表の右から2番目の分科会評価の指標欄に委員各位の評価を記入していただきたいと思います。合わせて、評価理由につきましても特段書き入れる事項がございましたら記入していただきたいと思います。

更に、資料1に総合評価表というものが添付されていますが、この資料1－3の総合評価表にも御記入をいただければと思います。

更に、資料1に総合評価表というものが添付されていますが、この資料1－3の総合評価表にも御記入をいただければと思います。

評価の記入につきましては、本日すべて記入できないという場合にはお持ち帰りいただいて後日提出いただくということでも結構でございます。そのように各委員から記入していただいた資料を元に、事務局の方で各委員の評価をまとめた総括表を作成いたします。これを次回分科会にお配りし、皆様に御検討していただきたいと思います。例年とほぼ同じでありますか、以上の進め方でよろしいでしょうか。

それでは、御異議なしと認め、そのように運ばせていただきます。

では、平成19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。

○中名生国民生活センター理事長 理事長の中名生でございます。本日は、御説明の機会を与えていただきましてありがとうございます。

19年度の国民生活センターの業務実績につきましては、この後、引き続き田口理事から資料に沿

って御説明いたしますが、私からはじめに2点申し上げさせていただきます。

第1点といたしましては、平成19年度というのは国民生活センターにとりましては第1期中期計画の最終年度ということでございます。したがって、第1期中期的なもろもろの目標を達成できるかどうかということで、役職員一同、全力で業務に取り組んでまいりました。

一つひとつはまた御説明を申し上げますけれども、例えばP I O－N E Tにつきましては昨年の暮れから今年の始めにかけて関係省庁の窓口部局に端末を置いて直接P I O－N E T情報にアクセスできるという体制をつくりましたし、P I O－N E Tの情報の集め方そのものについても各消費生活センターでもっと使いやすいように、あるいは情報が即時に集まってくるようにということで今システムを切り換える作業をやっている状況でございます。

それから、相談業務につきましては消費者の方からの直接相談ももちろん行っておりますけれども、消費生活センターで受けて難しい問題について助言あるいは引き受けてやるという意味での経由相談につきましては、特に力を入れるという形で消費生活センターを実質的に支援するというところを行ってまいりました。

それから、センターの大きな役割であります消費者問題についての情報提供という意味では、これも後ほど点数なり内容を入れて御説明をいたしますけれども、目標をかなり超える情報提供を19年度中に行ってまいりました。

また、商品テストについても70件近くということで非常に目標を上回る商品テストを行い、その結果を公表し、あるいは関係方面に要請をすることができました。

それから、研修業務という点でも各地の消費生活センターで活躍しておられる消費生活相談員の方々に特に重点を置いて養成、研修というものを行ってきたところでございます。

それから、私の方から申し上げたい第2点でありますけれども、昨年度で第1期中期業務計画期間が終わりまして、今年度から第2期中期計画期間に入っているわけであります。この第2期の業務計画につきましては、昨年末に独立行政法人の整理合理化計画というものが閣議決定をされましたが、それを踏まえて作成をいたして、それに沿って今、第2期の業務を始めているところでございます。

その中で特に申し上げるべきは、1つは先の通常国会で国民生活センター法の改正案というものが全会一致で可決をされまして、国民生活センターにADRと申しましょうか、消費者問題についての裁判外での紛争解決機能を与えるということが決まりましたので、これは来年の4月から具体的な案件に取り組めるようにということで現在準備を進めているところでございます。

それから、既にお話がありましたが、政府は今、福田内閣の重点施策として消費者庁を臨時国会でも審議をして、来年度からでも創設をするという方向でありますけれども、私ども国民生活センターといたしましては新しくできる消費者庁と緊密に連携を取りながら、国の中核的な実施機関という形で積極的に活動していきたいと思っております。また、そのためにも国民生活センターの人員、組織の充実というものは重要だと思っております。以上でございます。

それでは、引き続いて田口理事の方から御説明いたします。

○田口国民生活センター理事　それでは、引き続きまして平成19年度の業務実績について御説明を

申し上げます。お手元の資料の中でA 3 横長の資料 1－2 の項目別評価表を使いまして御説明を申し上げます。主要なポイントにアンダーラインを付けておりますので、アンダーラインの箇所を中心に御説明をさせていただきます。

まず業務運営の効率化に関する目標でございますが、一番左の欄、中期計画の項目では、一般管理費については平成 14 年度に対して 13%の削減、それから人件費の削減は今中期計画期間中には 4.8%削減するという課題がございます。この点につきましては右側の実績欄でございますが、物件費については決算額で2億 3,000 万強ということで、中期計画で定めました効率化率、3.69%を織り込んだ 19 年度予算から更に削減を行っております。

それから、人件費につきましては決算額で 11 億 3,000 万ということで、中期計画で定めました効率化率 2.44%を織り込んだ予算額に対して、更に 3,400 万ほど減額をしております。

これらの結果、一般管理費全体では 19 年度の予算額に対して決算額では 3,500 万ほどの減額ということになっております。

(2) の業務経費でございますが、これは目標としては毎年度 1 %の経費の効率化を図るというものでございますが、19 年度の決算額は 14 億 1,300 万ということで、予算額に対して更に 1 億 2,800 万ほどの削減になっております。

続きまして、2. の業務の質の向上に関する目標についての実績でございます。目標といたしましては、(1) の「消費生活情報の収集」では、まず P I O－N E T の運営でございますが、ここでは登録の早期化ということで、相談の受付から登録までの 1 件当たり平均所要日数を 15%以上短縮する等の計画内容でございます。実績といたしましては、まず右側の一番下でございますが、P I O－N E T の端末追加配備のための入札を実施いたしました後、90 か所の追加配備を完了いたしまして、端末設置箇所数を 485 か所としております。

2 枚目にまいりまして、実績欄の一番上でございますが、先ほど理事長から申し上げましたとおり、中央省庁に P I O－N E T の端末を配備するということでございます。この端末配備のための必要なシステム整備を開始いたしまして、この 3 月末までに 10 の省庁、1 独立行政法人への接続が完了しております。

2 段目でございますが、登録日数の短縮につきましては 19 年度、平均で 47.9 日ということで、中期計画期首の 66.7 日に比べまして 28.1%の短縮となっております。

それから、中段以降が「消費者トラブルメール箱」の関係でございます。中期計画では、寄せられる情報量を増やしていくということで期間中、年平均 3,500 件を上回る情報を収集するという計画でございましたが、19 年度の実績といたしましては 1 万 467 件ということで、この計画期間中に 1 万件を突破するという状況になっております。

続きまして、3 ページでございます。収集された情報を活用しつつ、国民への情報提供を行っていく。それを、報道機関等を通じて広く情報提供するというものでございますが、中期計画といたしましては期間中、年平均で 20 テーマ以上提供するというものでございますが、19 年度におきましては、目標の 20 テーマを大幅に上回る 33 テーマの情報提供を行っております。その 33 テーマの内容は、2 段目にあるとおりでございます。1 番のバケット料金の問題から始まりまして、取引関

係、安全関係、いろいろなものを織り交ぜつつ、一番下の 33 番までを年度内に情報提供したところでございます。

続きまして、4 ページでございます。「出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供」ということで、まず「ホームページ」でございます。

中期計画といたしまして、アクセス件数を中期目標の期首年度に比べて期末には 20%以上の増加ということになっておりますが、実績といたしましては右側でございますようにホームページへのアクセス状況を表に整理してございます。平成 19 年度はトップページへのアクセス件数、それから総ページビュー件数、いずれも前年度に比べますと増加しております。また、期首年度の平成 15 年度と比べますと、トップページへのアクセスで 1.5%の増、総ページビュー数で 14.1%の増となっております。

計画期間中の動きといたしましては、平成 17 年度、18 年度が前年度比で減少してしまったわけでございますが、平成 19 年度はこの流れを反転させることができました。特に総ページビュー件数でございますが、これは最近のインターネットの利用形態からいたしますと、より実態を反映しているものと考えられますが、この総ページビュー件数で前年度に比べまして約 1 割の増、期首年度比で 14%の増ということで、かなりの増加になっておりますのは一つの成果だと考えております。

ただ、中期目標が期末年度で期首に比べて 20%以上の増加ということにしていることと比較いたしますと、なお到達していないということで、自己評価といたしましては B 評価としております。

それから、下の方に移りまして「テレビ番組」でございます。計画としては、視聴者モニターに対するアンケート調査を実施して、5 段階評価で平均 4 以上の満足度の評価を得るということでございますが、19 年度の実績といたしましては 5 段階評価の 4.7 ということになってございます。

次に、5 ページの「定期出版物等」でございます。『くらしの豆知識』、『国民生活』、『たしかな目』、こういった出版物でございますが、読者への満足度アンケート調査で 5 段階で平均 4 以上の満足度の評価を得るという計画でございます。

実績といたしましては、まず『くらしの豆知識』につきましては 5 段階評価で 4.5、『国民生活』についても 4.5、『たしかな目』につきましては 4.6 ということで、いずれも計画の目標を超えている状況になっております。

続きまして、(3) の「苦情相談」でございます。

①は、専門的相談の充実を図るという内容でございます。19 年度の実績といたしましては、専門家の配置、弁護士さん、1 級建築士の方、自動車専門家の方、こういった専門家の方々による法律相談、住宅相談、自動車相談、それらをここにありますような日数を行いまして、合計で 158 日となっております。評価基準の A の 150 日以上の数値をクリアする形になってございます。

続きまして、6 ページでございます。②が「個人情報の取扱いに関する苦情相談」でございますが、個人情報保護法の施行を踏まえて実施してきたものでございますが、実績といたしましては 2 欄目にございますように、19 年度は 1,449 件の個人情報関係の苦情相談を受け付け、処理しております。

③が、「地方センターの苦情相談処理への支援」でございます。中核的機関としての役割を果たし

ていくということで、計画期間の期末年度において全相談件数に占める経由相談の比率を 50%以上とするという目標でございます。この目標に対する実績といたしましては右側の一番下の欄でございますが、19 年度に受け付けました相談、9,596 件の中で経由相談が 5,541 件、57.7%ということで、目標の 50%を大きく上回っております。

続きまして、7 ページでございます。「消費者苦情処理専門委員会」ですが、これは苦情相談の中で重要な事案につきましてはこの消費者苦情処理専門委員会で公正・中立的な立場から助言等を行うということで、年 4 件以上の情報提供をするという目標になっております。

実績といたしましては、19 年度では 4 件について助言を取りまとめるとともに、地方センターへ情報提供を行っております。4 件の内容は、①から④のとおりでございます。

それから、⑤が「苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備」でございます。これは引き続き内容の充実等を図っております。

それから、(4)が「関連機関への情報提供」ということで、まず地方の消費生活センターへの情報提供でございますが、これは「P I O－N E T 通信」というものを毎月 1 回、計 12 回発行して各地センターに提供しております。また、この「P I O－N E T 通信」では 46 テーマを取り上げたところでございます。

それから、「行政機関等との情報交流」では、行政機関からの情報提供依頼、それに法令に基づく照会に対する対応、裁判所、警察、弁護士会からの照会への対応です。それから、消費者団体訴訟制度が実施されたことに伴って、適格消費者団体からの照会への対応ということでもあります。実績としては、それぞれまず行政機関への対応については 19 年度、合計 2,830 件を提供しております。法令照会につきましては合計で 369 件、弁護士会 209 件、警察 140 件、裁判所 20 件という内訳になっております。適格消費者団体からの照会は既に昨年の秋以降実施しておりまして、計 16 件ということになっております。

続きまして 8 ページでございますが、③の「消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交換」でございます。消費者フォーラムを毎年開いておりますが、この消費者フォーラムについて参加者からの 5 段階評価で 4 以上の満足度の評価を得るというものでございます。600 人強の参加を得て、5 段階評価としては 4.7 という結果を得ているところでございます。

次に「研修」でございます。研修につきましては、中期計画として地方公共団体の職員、相談員の方等を対象として実施し、受講者から 5 段階評価で平均 4 以上の満足度の評価を得るという目標になっております。

これをそれぞれのコースごとに整理しておりますが、まず地方公共団体の職員及び相談員を対象とする研修 6 コースを 19 年度に計画どおり実施しております。平均参加率は、定員に対して 114% となっております。アンケート調査の結果は、一番下にございますように平均で 4.8 でございます。

次に、全国の相談員を対象とする研修でございますが、19 年度で 13 コースを実施しております。平均参加率は 155%、アンケート調査の結果は平均 4.8 でございます。

それから、相模原の研修施設だけでなく、地方においても広く実施していくということで、計画の 26 コースに対して 19 年度は同じく 26 コースを実施しております。こちらの方は平均参加率が

180%で、アンケート調査の結果は平均 4.7 でございます。

10 ページはその他の研修でございますが、まず企業の消費者対応部門の職員等を対象とする研修、これは 19 年度に 4 コースを実施して平均参加率 150%、アンケート調査の結果が平均 4.6 でございます。

それから、学生及び小中高の先生を対象とした研修、2 コースを実施しております。参加率 109%、アンケート結果 4.8 でございます。

それから、地域における消費者活動推進者を対象とする研修、1 コースを実施しております。参加率 190%で、アンケート結果が 4.8 でございます。

最後に、相模原市と共催で公開講座を 1 コース実施しております。参加率は 300%、アンケート結果は 4.7 でございます。

11 ページはそれらをまとめたアンケートによる満足度調査の結果の平均でございますが、19 年度、全 54 コースで 4.0 以上を得たところでございます。

それから、研修生の評価に加えて、研修生の派遣元でございます消費生活センターの関係者の方々に研修の効果等について意見聴取をしております。その中で、自由記載欄で書かれた主要なものを載せさせていただいております。

例えば、全国区の講師の講義を受けることができ、当県での講座開催に感謝しているとか、地方では特商法・割販法などに精通した専門家の講義を多数の相談員が受講できる機会が少なく、今回の研修で専門的、実践的な知識を習得できた。

国セン以外ではこういうような有用な研修事業が実施されていないので、今後は是非継続してほしい。

他センターの相談員とあっせんの仕方等について横の情報交換ができた。

専門講師による講座の受講は受講生の活性化、レベルアップにつながるというような御評価もいただいているところでございます。

②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。この資格認定につきましては、中期計画におきまして各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施するということが盛り込まれておりまして、19 年度の実績としては全国 16 か所の会場で実施しております。このうち、地方都市における開催割合は 62.5%でございました。

続きまして、12 ページからが「商品テスト」でございます。まず「原因究明テスト」でございますが、中期計画の評価項目としてまず第 1 点はテスト期間の短縮を行うということでございます。19 年度におきましてはテストの着手から完了までの期間の短縮を図りました結果、平均で 66 日となっております。昨年度は 85 日ということで、前々年度の 80 日から 5 日ほど延びてしまったわけですが、19 年度は 20 日近く短縮することができたところでございます。

それから、テストの実施件数につきましては計画で 45 件以上としておりましたが、実績としてはこの 45 件を上回る 53 件の原因究明テストを実施したところでございます。主なテスト内容とテスト結果への対応はここにあるようなものでございます。

続きまして 13 ページが「問題提起型テスト」でございます。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いては問題提起を行うテストを実施するというので、毎年度平均 12 件以上実施するという計画でございますが、19 年度においては 15 件のテストを実施しております。その主な内容と結果への対応は、2 欄目にあるとおりでございます。

最後に（7）で「調査研究」でございます。19 年度では消費者契約法の在り方と学童保育の 2 テーマについて実施しております。総合評価としては、5 段階法に切り換えたところでございますが、4.8 という結果をいただいております。

14 ページ以降は予算関連でございます。予算額と決算額との対比、それから収支計画の計画と実績の対比です。

それから、15 ページで資金計画の同じく対比を掲載しております。説明は省略させていただきます。

15 ページの 4、5、6 は特段の問題はございません。

7 のその他の項目としては施設・設備に関する計画ということで、18 年度から実施しております東京事務所の耐震改修工事でございますが、18 年度に着手した改修工事を 19 年度も引き続き実施したところでございます。20 年度までの実施計画になっております。

最後に、16 ページが人事に関する計画でございます。評価項目の②にございますように、人員につきましては期末の常勤職員を 120 人以内とするという計画でございますが、実績といたしましては 114 名という結果になっております。この 114 名に関してでございますが、年度計画では 120 名以内としている一方で、中期計画におきましては一般管理費を冒頭御説明いたしましたとおり、期首に対して 13%削減することが求められております。この削減目標を達成するために、給与水準の引下げに努めながら人員の削減を行うことといたしまして、19 年度末の常勤職員数としては 116 人を目標として人員管理を行ってきたところでございますが、年度中の自己都合退職者が出た結果、期末の数としては 114 名という結果になっております。

主要なポイントは以上でございます。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。例年どおり非常に充実した業務実績報告書並びに別添資料を御用意いただきまして、我々の作業に大変参考になるものであり、御苦勞様でございました。

それでは、ただいまの御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。いかがでしょうか。

○大森委員 ほかのところも皆、共通して言われていることですが、例の随意契約と競争入札の話です。あれの一覧表がどこかに出てきますか。

○田口理事 後ほど、随契の見直し計画の実施状況で御説明をさせていただきます。資料の 3-1 の方でございますので。

○大森委員 わかりました。

それから、最後にお話になった全体 13%削減するために給与の見直しをやったこと等、人員を減らしていますよね。全体の最初の計画は、期首 126 人を 123 にするんじゃないでしたか。あれはどうなったんですか。

○田口理事 個人情報保護の相談対応等の関係で、人員が場合によっては3名増ということがあり得るというのが、いわば留保的にあったわけですが、結果的には個人情報保護の関係の業務で、その定員増は認められずに120名という結果になっております。

○大森委員 今回は114になっているんですか。ということは、達成しているんだけど、途中で退職者が増えたんですか。

なぜ途中で退職するんですか。どういう人が退職しているんですか。

○田口理事 例えば、若い方で我々の人員計画の中では今後も引き続き仕事をしていただく予定にしていた人が、別の団体に移ったというようなことがございます。

○大森委員 ここは比較的専門的な知識とか技能を持っている人がいますよね。それが全体とすると、たしか一部ラスに反映しているんですよ。

ということは、比較的ここにお勤めになっている人がほかに動くというある種の流動性が見込まれているんですか。いい人が抜かれると困るんですよ。

○田口理事 今回の場合ですと、他の独法でございますが、それとかなり専門度の高い団体の採用試験に応募をして途中入社というような形で入っております。

○大森委員 そちらの方が、処遇がいいわけではないでしょう。

○田口理事 基本的には独法同士ですから同じだと思います。本人の関心とか、そういうものもあったのかもしれませんが。

○大森委員 特段に問題があったわけではないんですね。

○田口理事 そうではありません。

○大森委員 それからもう一つ、大きい話ですけども、要するに全体の御報告を聞いていると、全体の合理化が進んで頑張っている、人の数も押さえ込まれていて、しかし業務量は増えているんじゃないですか。

そういう観点で見ると、例えば33テーマの情報提供を行ったと言って、20テーマ以上だったらまあ恩の字だろうと言っていたのが、これだけ提供しているということは、ここの担当部門で頑張ったということですね。今はどうしてそういうインセンティブが働くんですか。今回は、全体的に世の中が消費者問題に目が向いていて、現場の人たちも頑張ろうという空気がみなぎり始めているんですか。

○田口理事 確かに大森委員がおっしゃったように1つはそういう面があると思いますが、同時に、19年度について言えば、期末年度で今度は新しい中期計画にシフトをする。そこにちょうど独法の整理合理化計画をすべての独法について作る。それで、昨年度は整理合理化計画作りに向けて並行的に動いていたわけですが、関係方面、例えば国民生活審議会とか、あるいは総務省の独法評価委員会といったようなところから、20テーマというのはそれだけを見ると非常に少ないように見える。もっともっと大幅に情報提供を積極的に進めるべきではないかという御意見もございまして、そういう外部の識者の方々等から、もっと積極的に情報提供を進めないといけないのではないかという御主張が各方面であって、この20テーマだけを情報提供しているのではないかというような受け止め方もあったのかもしれませんが、もっと大幅に情報提供を行うべきであるという御指摘をいただ

いたところでございます。そういうような中で、できる限り情報提供を積極的にやっていこうということで、いろいろなテーマを報道機関を通じて公表していく。従来ですと、例えばホームページに単に載せておくという程度のものもあったようですが、できるだけそういうものも報道機関を通じて公表するというような方向に移ってまいりまして、記者レク等の回数も増やしていくというような対応の中で、このテーマ数の増加も図られております。その中で、職員の業務量としては当然ながらかなり増えているということは御指摘のとおりでございます。

○大森委員 今これを担当しているところは、組織表で言うとどこですか。

○田口理事 情報提供の 20 テーマに関係するものは、これは報道機関を通じる情報提供ということで、主に相談調査部と情報分析部の方で内容をまとめ、広報交流部を通じて発表している。

それから、商品テストの関係ももちろん情報提供を行っておりますが、これは商品テストの方でカウントしておりますので、ここではカウントしておりません。

○大森委員 今の御説明だと、当初 20 テーマなんだけれども、少し頑張って増やそうという、もうちょっと頑張ろうというようなことの意味決定はどこでされたんですか。どこかがイニシアチブを取って増やしていこうと、少しは大変になってもやろうと、どこでそういうことをお決めになっているんですか。

○田口理事 それは、国民生活センターの中では中期計画の推進状況といえますか、フォローアップを四半期ごとに行っております、計画を年度を通じて平均的に進めていったらどうなるか。それに対して、現時点まででどの程度になっているかどうか。そういうものをチェックしております。

そういう中で、計画は上回っているけれども、更にもっと積極的に公表していこう、情報提供していこうというようなことを議論いたしまして、またそれが役員会等でも報告をされて、組織としては役員会でそういうコンセンサスを得つつ、目標をかなり上回る情報提供を行うという形になっております。

○島野国民生活センター理事 1つ補足いたします。昨年の4月1日から危害情報室というものをつくりました。やはり安全・安心ということで、製品事故とか、そういったところが多いと思いますが、ここで最初にこんにやくゼリーの大きい事故がありました。そういうようなものは迅速な情報提供ということでやってみますと、やはりマスコミがそれなりに取り上げていただくということになります。A3の資料の3ページにありますが、入ってくるというか、こういう事例がありますよ、ああいう事故を扱いましたよと、病院に勤めている救急医の方とか、普通国民生活センターには申出のないような方々からの情報が寄せられます。例えばガリレオなどという温度計が割れて化学やけどをしたけれども、どういうものの中に入っているのか。やけどの治療の方法がまずわからないから中は何なんだろうとか、電動リクライニングベッドに挟まれて幼児が窒息死したという事件もトラブルメール箱に寄せられたというようなことで、情報提供をすると逆にいろいろの事故情報が入ってきますし、一般の方々あるいはお医者さんからの情報提供がある。

では、それをすぐ書いて出そう。これは大きい問題だ。死亡事故もあるではないかというので、そういうようなものがやや増えているのも事実です。だから、危害情報室というのを設置したということがかなり大きいのではないかと。従来のところもかなり出しているのですが、そこからの情報

提供が多くなっているというふうに思います。

○大森委員 もう一つ、こうやってテーマを選んで情報提供をするときの内容、例えば今のガリレオでもいいんだけど、そのテーマについて内容を固めるときはどこの責任で固めているんですか。その発表する内容は、相談調査部でまとめて発表するんですか。

○島野理事 具体的に今の危害情報室の例を言いますと、危害情報室で大体の原案を固める。それで役員会にかけてこれで出しましょう。必ずと言っていいほどテストをしている。これは本当にそういうふうになるんだろうか。本人の申出だけではそれこそ営業妨害ではないけれども、真実相当性の面でどうかということがありますので、そういう面でテストをしたりして情報提供をするということで、最終的には役員会で文案をかけて出す。ものによっては、外部の方々の御意見などを聞きながら発表していくというようなこともしております。

○大森委員 わかりました。要するに、20テーマの設定はもうちょっと頑張れば頑張れたかもしれないんだけど、とりあえずこれは計画で、それを大幅に上回ったわけですね。普通の基準で言うと、これは皆さん方は評価Aで、Aプラスぐらいになるんですけども、お話を聞いているとまあまあこういうことかなと。

でも、比較的迅速におやりになっているわけですね。この危害情報風のものはものすごく重要なんですよね。だから、今までの人数で減らしつつ、業務量が増えながらどうしてそうやって皆が頑張ってるようになったのかなということをお聞きしたんですけども。

○中名生活理事長 確かに大森先生がおっしゃったように背景には20という基準が甘くて、したがってゆうゆうと32を達成したというよりは、消費者問題が非常に大きくクローズアップされているということがありましたし、またマスコミの方も我々が発表したものを非常に報道していただいた。そういうことで今、御説明したように窓口部局、それからコンテンツをつくる部局と、いろいろな部局が関係してこの発表物になっていくわけですけども、中の人間が言うのはおかしいんですが、それぞれのところが相当頑張ってくれた結果だなと。

だから、これが割合簡単に達成できる、したがって、もう少し努力すればもう少し上の発表物が期待できるという状況ではないのではないかと私は思っています。

○大森委員 その辺のところの実情は私はわからないけれども、頑張った側面と、頑張ればできるじゃないかという両方があってという数字が出てきたのかなということをお聞きしたんです。私は以上です。

○山本分科会長 大森委員から御指摘のあった前者の人員の件ですけども、これは19年度の調査というか、評価なので、こういうふうに書かれていますが、人繰りの面で若い方がお辞めになって、その後は現状はどうなっておりますでしょうか。ちゃんと人の手当てはその後できているんでしょうか。

○田口理事 新卒採用ということで、例えば今年度ですと5人採用しておりまして、現時点では117人ということで、新人採用あるいは任期付き採用とか、そういうもので補って117人になっております。

○大森委員 半分冗談ですけども、口利きはないですよね。そんなに人気があるとは思えないん

だけでも、ないですね。

○田口理事 学生さんの応募は大変多くて、例年 80 人くらいの応募で、採用は 4 人とか、20 倍ぐらいの倍率になっております。

○大森委員 口利きの余地ありますよ。冗談ですけども、そのくらい高かったらやはり入りたいという人が出てきたら一言何かささやきたいという人が出てくるかと思いますけれども、冗談です。厳正におやりになっていると。

○山本分科会長 では、大河内委員どうぞ。

○大河内委員 P I O - N E T のことですけれども、端末設置箇所数が 485 か所で、これは要望調査に従って要望したところには全部設置して 485 になったということなんでしょうか。

○田口理事 設置基準というものがあまして、この設置基準自身は内閣府がお作りになっているものなんです、従来は週 4 日以上相談窓口を開いていて、かつ年間相談件数が 450 件を超えるものに P I O - N E T の端末を設置するということでやっていたのですが、P I O - N E T へのニーズが高まっているということで、先ほどの年間 450 件以上という条件を昨年度取り外して、週 4 日以上のところであれば御要望に応じて設置するという形になって 90 か所ほどが応募をしてきた。そこにすべて設置したということでございます。

○大河内委員 そうすると、4 日以上で要望しないところもあるんですか。

○田口理事 それぞれのセンターの事情がございますので、人繰りの問題とか、設置されることに伴って今度は入力の手力とか、いろいろ考えまして、すべてが要望を出してくるというふうには限りませんが、今、全国のセンターが 538 か所でございますが、その 9 割くらいに設置されているという状況になっております。

○大森委員 主として都市部とか農山村部とか、東とか西と分けて、何か傾向はありますか。

○田口理事 従来は 400 か所くらいで、これはセンターの設置箇所に対して現時点で 9 割ですから、大部分のセンターには置かれているという状況ですが、1 割くらいそれぞれのセンターの御事情で P I O - N E T の設置を控えているところも見られるということです。地理的には特段の特徴はないと思います。

○大森委員 その 1 割くらいのところは何で決まるんですか。

○田口理事 P I O - N E T が引かれればメリットとしては全国の様子が即座にわかるということですが、他方、入力のために相談カードを速やかに整理をして、50 日もかからずに入力してくれという催促がいくとか、相談対応だけで精一杯でそこまで手が回らないとか、そういう点があるのかもしれないと思っております。

○大河内委員 4 日以上やっているところでそういうことなんですよ。だから、週に例えば 1 日とか 2 日とかやっている相談の窓口というのは、まだまだたくさんあるんですか。その数というのは把握していらっしゃるんですか。

○田口理事 これは、国民生活局の方で地方の消費者行政の相談体制等を毎年調査しておりますが、その調査対象が現時点では週 4 日以上のところしか調べていない。週 3 日のところや 2 日のところというのは把握されていないので、基準を例えば 3 日以上ならばいいですよということだと、ま

たそこが調査対象になってくるということだと思います。なお、この4日以上という基準もP I O－N E Tの予算額との見合いで決まっています。

国民生活審議会などでも、そういう小さいところこそP I O－N E Tのニーズが高いはずだから、そういうところにもどんどん設置すべきであるという御指摘をいただいております、それが一つの検討課題になっておりますが、現在の実態については内閣府の方の調査対象の問題になってくるかと思います。

○山本分科会長 国民生活センターの管轄からちょっと話題が広がっておりますが、今の点について国民生活局サイドからは特にないですか。

○松風国民生活情報室長 P I O－N E Tの設置の状況については今、田口理事のお話のあったとおりでございます。また、国会の方でも、また国民生活審議会の方でも、是非先生がおっしゃられたように小さな消費生活センターにも置きなさいということを言われておまして、今それを検討しつつあるところでございます。

○大河内委員 よろしくお願ひします。

というのは、そういうところで何か妙なことが起きている可能性はあるんです。私が聞いているのは、例えば婦人会の会長さんの御自宅が相談の窓口になったりしているようなところもあるようで、そういうような地方では何らかのいわゆる悪質商法というようなことが行われても、だれも悪質だと思わないまま、農機具だとかマッサージ機だとか、いろいろなものを購入したり、そういうことを聞いております。

やはり全体の情報を国の方で把握しないと、業者さんはここがだめならばお隣というふうにも移っていくようですので、そういう角度から言ってもなるべく小さなところまで情報が届くように、少なくとも注意喚起ができるような状態にするのが、減らしていくことになるのかなと思うんですけれども。

○松風国民生活情報室長 消費生活センターの設置に関しては、各都道府県がおやりになることになっております。

ただ、そこについても今どんなふう支援できるかということは考えている途中でございます。

○大河内委員 もとものと県とか市とかの中にあったものが、予算の削減のために婦人会の会長さんのおうちになっちゃったみたいな状況がここ何年かの間の実態であるということなので、なかなかお金の面で難しいとは思いますが、せめて情報提供がそこでもなされるような形というのはとれないものかなと思っております。

○大森委員 今度、何か新しく交付金を出すんじゃないですか。

○田中国民生活局長 昨日、佐々木国生審会長が議長をやられています官邸での消費者行政推進会議というものがございました。そこでも、先ほど御紹介しました先月の6月27日に取りまとめた基本計画をどのように政府が実施していくのかということで議論があつて、主要な議論は今、大河内先生がおっしゃったような地方の体力が非常に落ちている。地方との格差が大きくなっているということをどういうふうに関消していくかということで、2つの考え方が出ました。

1つは、基本的には消費者へのサービスというのは自治事務である。自治事務をどういう形で支

えていくかということで、それを交付金という形でとりあえず今アンバランスなところを底上げていくために時限付きの交付金ということで支えていくという方法です。

もう一つは、地方の自治事務ではあるんですけども、国が一元的に消費者行政を実施していくためには、国が消費者行政を実施していく目的で情報を国に提供していただくとか、そういう国が要請して行う事務というものが新たに発生する。その部分は、国がやはり責任を持って予算の手当てをすべきである。

この2つの方向から、どのくらいの規模になるかというのはこれからの議論でございますけれども、地方の消費者行政を支えていくという大きな方向は示されて検討されているということでございます。

○山本分科会長 本日、添附されております参考資料5におきましても、地方の消費生活センターの法的位置付けであるとか、全国ネットワークの構築に伴い、地方の消費生活センターを法的に位置付けることを踏まえ、国は相当の財源確保に努める。それからP I O－N E T等の国の直轄事業を充実するとともに、地方交付税上の措置や税制上の措置等を検討というように、非常に力強い言葉が並んでおりますので、国センの管轄を超える話として、政府サイドでは是非御尽力いただきたいと思います。

○堀田大臣官房審議官 臨時国会には、そういう消費生活センターを位置付ける。その情報が消費者庁なりに集まって、それから各省庁に対して指揮監督できるような情報の一連の流れに応じた法律を、臨時国会にできれば提出したいということで準備をしております。

それから、先ほど端末の話がございましたけれども、昨日も地方に行ってきたのですが、やはり人と端末とは両方必要で、端末があっても人がいないという問題もありますし、相談員の数が絶対的に足りないということもやはり言われておりまして、相談員が1人しかいないようなところではどうしても端末だけの問題では済まされないところもありますので、そういう相談員をどういうふうに至急養成していくか、そういったことも考えていかなければいけないと思います。

○山本分科会長 よろしゅうございますか。

それでは、更に平成19年度の業務実績評価につきまして御質問、御意見等がございましたらお出しただきたいと思います。

○伊集院分科会長代理 研修のところですけども、8ページ、9ページ、10ページにわたって研修の効果に大変力を入れられたということでAに匹敵する結果が出ているのを拝見している中で、10ページの相模原市と共催で一般市民、一般消費者といった方々も含めての公開講座を1コース実施なさったということです。非常に細かいことで恐縮なのですが、30人に対して90人、300%と大変好評であったということです。

これを拝見すると今後の問題もあるかと思うんですが、消費者問題がいろいろ起こっていますし、消費者行政のいろいろな動きなど、皆さん関心が高いということだろうと思えます。そういう中でこういった一般市民、一般消費者を対象とした研修コースというものを30人ということで1コースというのはどういう見通しの下でなさったのか。一般の方々にもそういった研修のアピールといいますか、そういったものをどんなふうに位置付けていらっしゃるのか。その辺のところを伺ってみ

たいと思います。

○柴崎国民生活センター理事 今、御指摘のあったケースですけれども、これは共催事業ということで、必ずしも全部国センのイニシアチブということで行ったものではないわけです。ですから、会場のキャパとか、そういったものからあらかじめ募集人数等の制約があってこのような格好になったと思います。その結果、この 300%は確かに御指摘のように人数的に言いますと、参加人数に対していささか見当がずれたというケースがあったと思うんですけれども。

○島野理事 私はたまたまそういうところで話をしたことがあるのでちょっと申し上げますと、相模原市にあるものですから相模原市の方から老人の何とか講座みたいなものに来てくださいよということで先方からあるんです。そうすると、彼らもほかのいろいろな講座をやっているとそんなに多くは来ないんです。そうすると、大体市報などに出すときに何十人とか、今、柴崎が申しあげましたようにセンターで何人と言うのではなくて先方で何人のという形でやっていたんです。それでやってみると、何とか詐欺だとか、何とかリフォームに気をつけましょうとかという、たまたまそういうものを見て、これならば行って見ようという人が非常に多くて、会場なども変えてやったということだったと思います。

この相模原の公開講座というのは相当続いているんですけれども、いつもこんなに多いわけではないと思います。だんだんやはり消費者問題というか、消費者を詐取するようなものが非常に多いものだから、そういうことで多くの方が見えた結果論だと思います。

○田口理事 消費者一般の方への研修ということだと、消費者教育とこういう研修とのデマケと申しますか、役割分担という問題があると思うんですが、一般の方々へできるだけ消費者問題の知識を広めていくということになりますと、これは基本的に各地のセンターなり、消費者教育の一環としてやっていただいて、国民生活センターというのはいわば各地のセンターのセンターということで中核的機能を担う。その中核的機能としては、端的には相談員の方とか、行政の職員の方を中心に研修を行っていく。それが国の機関の主要な役割ではないかという考え方で、現在の中期計画の考え方はできていると思います。

○伊集院分科会長代理 大変いい数字が出ていまして、こういうもの一つひとつを大事にしていくということは大切なことではないかと思うんです。相模原市と共催とはいいながら、専門集団の方々これからいろいろと起業なさるという意味で大切なことだし、こういうところにひとつ大切なポイントがあるんじゃないかという気もいたします。

それは即4ページのホームページ云々のところですね。要するに、トップページのアクセスとか、ページビューとか、そういったものにもつながっていくことになり得るのではないかと思うんです。要するに、センターと国民、消費者とのつながり、そういったものの近い関係ですね。何かあったときにそういったものの存在を知る、あるいはそれにアクセスしていくといった意味でのつながりというのは大切にすることが必要ではないかと思いましたので、ちょっと伺ってみました。

○大森委員 相模原はテーマがよかったんでしょうね。「あなたの食卓は大丈夫？」と、皆これで来たんですよ。だから、むしろセンターよりも相模原の方の人数が上回っちゃったから、向こうの人たちが読み間違っている。このテーマでやったらいっぱいいくということを踏んでいなかったんで

すよ。

ただし、最初からそれをやってしまうと、来なかった場合は非常に悲劇的なことになるので、テーマとの兼ね合いで言えばこのくらい来た方が自然なので、数値はそうなんだけれども、あえて平均参加率 300%と書くまでもないんじゃないか。大幅に上回ったくらいが普通じゃないか。

○大河内委員 でも、ほかでパーセンテージを取っているから。

でも、この年度計画の内容が相模原市と共催で一般市民、一般消費者、行政職員となっていますよね。この一般市民と一般消費者というのは、何かの形で違いを分けているのか。やはり 90 人の方は一般の方が多かったのか、相談員や行政の職員さんが多かったのか、いろいろ興味深いんですけども、一般市民、一般消費者というのはやはり書き分けるものなんですか。

○島野理事 一般消費者というのが普通でしょう。市民の方を相模原市、淵野辺ということで相模原市との話だから、横浜の人が来ると言ったら、来てもらっては困りますよと、そんなことを言うかどうかは別として、やはり市民という形で、普通、一般消費者とえば……。

○大河内委員 相模原市に呼び掛けるための一般市民ですか。何となくわかりました。

○大森委員 相模原市の市民以外の人を排除していないという意味なんでしょうね。だから、一般市民とえば相模原の普通の市民のことで、一般消費者と言ったらそれ以外の市民の人たちでもいいですよと、それは一般消費者です。排除しないという意味だから、それは矛盾していないんじゃないですか。中だけでやったら変だけれども、排除していないと。

○山本分科会長 よろしいですか。ほかに何か御質問、御意見はございますか。

19 年度には直接かかわらない質問ですが、新しい雑誌の売れ行きはいかがですか。というのは、14 ページで定期購読廃刊に伴い、定期購読が減ったと記述されています。財務省からの指摘もあって 2 つの雑誌を 1 つにまとめたわけですね。また減るとまた言われる。それはちょっと望ましくない方向だと思います。

○柴崎理事 2 つの雑誌を 1 つにしましたので、言ってみれば少しコンセプトが違う雑誌が 2 つありまして、それを 1 つにしたということです。部数も当然 1 つになりましたので、全体のボリュームは小さくならざるを得ないんですけども、当初設計した数字は今のところ、一定に確保できているというふうに受け止めています。

ただ、まだ立ち上げて数か月でありますし、販売ルートその他でも新しい一般の取次ルートを今度取ったりしましたので、ネット経由で申し込んでくる読者とか、そういったものも含めてこれからもう少し部数確保にこちらの努力に対応するような結果が出てくるのではないかと期待はしております。

○山本分科会長 わかりました。

ほかにこの 19 年度実績項目別評価表につきまして御意見、御質問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、先ほど申し上げましたように分科会評価の欄に各委員の評価を書き入れていただき、評価理由も特段特記事項がございましたらば書き入れていただき、本日あるいは後日提出していただきたいと思いますのでよろしくお願いいたします。

今日は非常に長丁場でございまして、この後、中期目標期間の事業報告、その評価等の御審議を

お願いしなければなりませんので、ここで一たん 10 分ほど休憩を取らせていただきます。したがって、15 時再開ということで適宜御休憩いただければと思います。

(午後 2 時 50 分休憩)

(午後 3 時 00 分再開) →

○山本分科会長 では、よろしいでしょうか。お約束の時間がまいりましたので、後半を再開させていただきます。

次をお願いしたいのは、第 1 期中期目標の評価でございます。まず資料 2－1 の第 1 期中期目標期間の事業報告につきまして国民生活センターの方より御説明をいただきます。各委員におかれましては、事業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 2－2 に委員各位の評価を記入していただきたいと思います。先ほどと同様でございます、時間内に記入が難しいということであれば、後日提出いただくということでも結構です。

なお、確認ですが、独立行政法人通則法 34 条 1 項に基づきまして、中期目標の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と定められておりまして、それに基づいてこの作業を行うものでございます。

それでは、まず国民生活センターの方から御説明をお願いいたします。

○田口理事 それでは、資料 2－1 をごらんいただきたいと思います。第 1 期の中期目標期間の事業報告書になっております。

1 枚おめくりいただき、目次をごらんいただきますと、Ⅰの「はじめに」に続いてⅡが国民生活センターの概要、それからⅢとⅣが中期目標及び中期計画自体について記述しておりますので、これらの部分の説明は省略させていただきます。Ⅴが「中期目標期間における業務実績の概要」ということで、まず 9 ページをお開きいただきたいと思います。

横長の表形式で、一番左の欄が中期計画の各項目でございます。2 欄目以降が、それに対応する各年度の実績を整理しておりますが、これらのうち主な項目についての計画期間中の動きを参考資料として少し見やすい形で整理しておりますので、37 ページ以降をごらんいただきたいと思います。37 ページ以降に別紙ということで、この計画期間中の業務動向等を図表等の形で整理しております。

まず 37 ページが「消費生活相談の年度別総件数の推移」でございます。P I O－N E T で収集される全国の相談件数でございますが、第 1 期の中期計画の期間におきましては、2003 年度の 151 万件から 04 年度は架空請求関係の相談が大変急増いたしましたので、相談全体では 192 万件に達しましたが、その後、05 年度以降は減少がみながら、なお 100 万件を超えるかなり高水準の状態が続いています。

38 ページの別紙 2 はこの中期目標期間における効率化の達成状況でございます。まず一番上に 3 行ほど書いてございますが、この中期目標及び中期計画の目標といたしましては、1 つは一般管理費でございますが、計画最終年度、平成 19 年度に特殊法人時の最終年度である 14 年度に対して 13% 削減するというのが一つの目標でございます。それから、2 番目に人件費につきましてはやはり最終年度の平成 19 年度に、17 年度に対しまして 4.8% 削減する。それから、業務経費については毎年度、前年度比で 1 % の経費の効率化を図る。これらが目標として盛り込まれているわけですが、こ

れに対する実績が表に整理してございます。

まず一番左の一般管理費につきましては、期末の平成 19 年度で 13 億 6,500 万、比率という欄が 84.5%ということで、この 14 年度対比の比率になっております。平成 14 年度に比べて 15.5%の削減ということで、目標の 13%を上回って削減しております。それから、業務経費につきましては平成 17 年度に、P I O－N E T の経費が国から国民生活センターに移管されるという特殊要因によりまして、一時的に業務経費が増加しておりますが、平成 18 年度、19 年度につきましては前年度比で 5 %を超える削減を達成しております。それから、人件費につきましても平成 17 年度の 10 億 5,300 万に対して 19 年度で 4.8%削減するという計画の目標でございますが、期末の 19 年度が 95.1 とありますので、4.9%の削減を達成したという状況になっております。

続きまして、39 ページが P I O－N E T の相談受付から登録までの平均所要日数でございます。この登録日数につきましては、今中期計画の期間中では目標として 15%以上短縮するということになっておりました。したがって、平成 14 年度の 66.7 日から 15%以上の短縮ということですので 56 日程度が目標とされていたわけですが、19 年度の実績としては 47.9 日ということで、14 年度対比では 28%の削減ということになっております。

続きまして、40 ページが「消費者トラブルメール箱に寄せられた情報件数の推移」でございます。一番下に合計欄が出ておりますが、14 年度にスタートいたしまして、当時、年間 3,200 件程度でした。この中期計画においては年平均 3,500 件を上回る収集を行うという目標であったわけですが、先ほど御説明いたしましたとおり 19 年度には 1 万件を超える情報を収集したということでございます。

続きまして、41 ページ、42 ページが報道機関等を通じた情報提供でございます。先ほど大森委員から御質問をいただいた点でございますが、この 5 年間を見ますと 42 ページの一番下に各年度の合計テーマ数を書いてありますが、目標は年平均 20 テーマ以上提供するということに対して、実績は、平成 15 年度は半期でございますので別といたしまして、16 年度以降は 21 テーマ、23 テーマ、22 テーマというふうに推移してまいりまして、19 年度は 33 テーマとなったわけでございます。先ほどの御質問のとおり、19 年度に情報提供した 1 から 33 の中で危害関係のものが 10 テーマほどございまして、特にそういう危害関係の情報に力を入れて、迅速に情報提供を行ってきたわけでございます。

続きまして 43 ページ、ホームページへのアクセス状況でございます。これは、先ほどの項目別評価表と同じでございます。期首年度に比べて 20%以上の増加という目標に対して、トップページでは 1.5%増でございますが、総ページビューでは 14.1%増という結果になったということでございます。

それから、44 ページが「テレビ番組による情報提供一覧」でございます。平成 19 年度まで 4 チャンネルで毎週水曜日の 11 時 25 分くらいからテレビ番組を提供しておりまして、45 ページにその提供件数の合計欄がございます。年間 40 回ということで実施してきたわけでございますが、平成 19 年度は予算制約等によりその約半分、原則隔週ということで 26 回の提供を行っております。

46 ページからが、定期出版物における特集テーマの一覧でございます。これは『くらしの豆知識』、

『国民生活』の各号、それから 47 ページが『たしかな目』の各号のテーマを一覧の形で整理してございます。

48 ページからが相談の状況でございます。この計画期間中の相談の実施状況が 48 ページ、一番上のものでございますが、相談全体としては年間 9,000 件前後の相談を受けております。中期計画におきましては経由相談の比率を 5 割以上にするというものであったわけですが、平成 17 年度以降、5 割を超える状況になっておりまして、特に 19 年度は 57.7% ということで 50% をかなり上回った結果になっております。経由相談の処理状況、直接相談の処理状況は、いずれもこういう形でございます。

続きまして、49 ページが「消費者苦情処理専門委員会による情報提供一覧」でございます。目標といたしましては、年平均 4 件以上の情報提供を行うというものでございました。この目標については、従来その達成に大変苦勞をしてきたところでございますが、17 年度までは目標件数に残念ながら到達していなかった。それが 18 年度以降、目標の 4 件を達成することができたという状況になっております。

それから、50 ページですが、P I O－N E T 情報の各方面からの依頼に対応した提供ということで、合計件数としてはこの計画期間が始まった 15 年度以降は 2,000 件台で推移してきておりましたが、18 年度、19 年度はその倍以上の 5,000 件台に急増した。特に国会・中央省庁からの情報提供が 600 件オーダーだったものから 5 倍近くに急増した。これが非常に大きく影響して、合計件数が 5,000 件を超えるに至った。国会・中央省庁のほか、法令に基づく照会では適格消費者団体が昨年度から加わりました。それと並んで情報公開法に基づく情報公開請求への対応、これが現在 800 件前後寄せられているという状況になっております。全体の約半数を国会・中央省庁が占めているわけですが、この P I O－N E T の情報が各省庁による行政処分でありますとか違法業者の摘発など、消費者保護関係法の執行面で広く活用されるようになってきている状況が見てとれるかと思えます。

それから、51 ページから 53 ページが商品テスト関係でございます。

51 ページは、商品テストの中の原因究明テストの実施状況でございます。中期計画の目標としては年間 45 件以上実施するというものでございましたが、52 ページの一番下の欄に合計件数が出ております。16 年度、17 年度は目標どおりの 45 件、18 年度、19 年度が 50 件を上回るということで、この 2 年間は目標をかなり超過して達成している状況でございます。

それから、53 ページが問題提起型テストでございます。各分野の商品群ごとに幾つかのメーカーの各銘柄を横断的にテストするというものですが、目標としては年間 12 件以上を実施するというもので、16 年度、17 年度、18 年度は一番下の欄にありますように計画どおりの 12 件、それから 19 年度は 15 件ということで目標を上回って実施し、公表したところでございます。

54 ページは調査研究でございます。16 年度は 4 件、4 テーマについて調査研究を行い、結果を取りまとめたところですが、17 年度以降は人員の制約等もございまして 3 件、あるいは 2 件という形で減少してきております。緊要性の高い業務に人員を重点投入する結果として、調査研究等についてはやや業務として縮小していかざるを得ないという状況になってございます。

5年間の概要としては以上でございます。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

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をちょうだいしたいと思います。
いかがでしょうか。

○大森委員 これは、中期の今お話があった第1期の全体についての自己評価というのはなかったでしたか。

○山本分科会長 昨年、仮評価は実施しておりまして、その際のセンターからの自己評価ということでしょうか。今回の段取りとしては、報告書はつくっていただいていますけれども、センターの方からの自己評価というものを提示するということは必要ないのかという趣旨かと思いますが、その必要は特にないわけですね。

○松風国民生活情報室長 自己評価とおっしゃる意味があれなんです、資料1-2の中で19年度の自己評価は入っております。

○大森委員 5年間の全体のものです。当初と比べて、計画を立てたものと全体の流れの中で19年度まで至ったときにこういうふうになりました、これは達成できましたというものです。聞いているとそう思うんですけども、全体についての自己評価はやらないんですか。はっきり覚えていないんですが。

○松風国民生活情報室長 すみません。調べてみます。

○田口理事 中期計画は今回が初めてなので、5年たってどういう形でまとめるかというのは今回が初めてのことでございますが、資料2-2ではこの形で当評価委員会で御評価いただいて、最後に総合評価という形になるわけですが、ここの土台になる自己評価というのは特段私どもは予定として聞いていないという状況です。

○大森委員 資料2-2は私たちが書き入れるんだけれども、非常に大きな項目になっているじゃないですか。今の御説明は、例えば効率化に関しては幾つか分かれていて、それについては当時と比べたらこのくらいになりましたというんだから、それで全体を通して大きな1ならば1についての評価が出るんですね。だから、大筋としてセンターとしては、自分たちとしてはこの計画はこういうふうに達成できたという自己評価があつてしかなるべきだと思うんです。単年度についてはやってきているけれども、全体として自分たちは当初の計画をこういう形で達成できた。途中でこんなことになったけれども、最終的にはこうできたと。

○山本分科会長 その辺りの法令上の位置付けとか、例えばこれは単年度については自己評価というものを示していただいて我々は評価をさせていただいていますけれども、それは通則法などに定めがあつて、そういうふうになっている。こちらの中期評価について法令上どうなっていますでしょうか。

○堀田大臣官房審議官 他の独法で、既に中期目標が去年終わっているところもたしかあったと思いますから、そういったところを調べますので。

○山本分科会長 昨年、これと全く同じ項目で、我々が仮評価というものを1年前倒しで実施しております。したがって、その際の資料を万一お持ちであれば、あるいはなくてもホームページなど

で公開されていますので、そういうものを御参考にしていただければと思います。

○大森委員 今日いただいている資料２－１の９ページから細かく各年度になっているじゃないですか。中期計画があって、５年並んでいて、そのもう一つの四角があればいい。そして、５年を通じて最初の中期計画との関係で言えば、**19年度**は達成したと、何かそういうものがあると私たちは一応点検しますけれども、皆さん方も間違いなく５年間を通じて当初の計画はこういうふうに見て達成できたんだということがここの中に何か出てくるといいかなと思うんですけれども。

○山本分科会長 その点につきましては、今後の作業の進め方に関わりますので。

○田中国民生活局長 それでは、私どもの方でまずおっしゃるように法令上どういう規定になっているかという点、それから法令上のいかににかかわらず便宜の問題として先生方に評価していただく上でそういうものが必要であるという御要請だと思いますので。

ただ、もう一つは、他の同様に内閣府の中で法令上の規定がないとしますと、内閣府の中での他の独法で中期目標が終わったところでの事例等も調べさせていただきまして、対処させていただきたいと思います。

○山本分科会長 それは、そういうことでよろしゅうございますか。スケジュールの問題もありますけれども、それは後ほど御相談させていただきたいと思います。

○大森委員 私がちょっと懸念しているのは、資料２－２だけについて我々を書いて出すと、評価委員会の方は非常にアバウトにやっているとなる。だから、さっきのように項目ごとに分かれていて、それぞれについてそちらは一応５年間を通じて書いておられるから、一種の自己評価をやっていると見れば、その項目ごとに私どもとしては、それは達成したと判断することでない、この表だけで我々がアバウトでAとかBとか出してしまうと、ちょっとそれは大まか過ぎませんかと言われてしまうので、それは懸念しているんです。

だから、我々が出す文書の見識について、一応きっちりそれぞれの項目を我々はちゃんと評価しましたというふうにしなないといけないんじゃないかということに気が付いただけです。

○山本分科会長 それは必要であるという御意見ですね。資料２－１ではだめですか。これは各年度が横並びでわかりやすくまとめられているんですが、これだと逆に細か過ぎるということですか。

○大森委員 わかりやすく書いてありますし、これで結構だと思います。

○山本分科会長 これは事務局で調べていただいて、特にそういうことの前例もなければ法令上の定めもないとなった場合に、やはりそれは我が分科会としては是非つくっていただきたいということになるのかどうか。

○大森委員 各年度で自己評価をちゃんとやっているわけですから。

○中名生理事長 私どもの方では国民生活局の御指示方式に従って書式は整えますけれども、個別に見ていきますと達成をしています、ただ、一つ、ホームページのアクセス件数だけが依然として年度ごとの評価で言えばBというのが中期としての評価だと思います。

○大森委員 重要な情報です。今年度については私たちもそう思うんですけれども、全体を通じてどういうふう to 実施機関は見ておられるか。それで我々が外部としてはどういう判断をするか。それが大事です。会長から、これでいいからやれ、書けと言えば書きますけれども。

○山本分科会長 それから、こちらの資料２－１と資料２－２の項目の対照というのは特に造作なく理解できるようになっているかどうか。この中期計画の項目の大枠をここに評価項目として示しているわけですね。ですから、例えば今ございましたホームページへのアクセス件数はこの評価項目の大枠の中ではどこの１項目であるかということは、委員はわかるわけですね。

そうであれば、スケジュール的にかなりタイトであるということがちょっと頭にありまして、実は 29 日までに委員の皆様から評価意見を出していただきますが、今日出していただければよいのですが、宿題の締切りが 29 日となっておりまして、また追加の作業が途中で入ることになるとその宿題の締切りを少し延長してもらおうとか、そういう辺りの調整が必要になってくるかなと思います。もし国民生活センターの自己評価が必須でなければ我々は評価作業を５年間やっておりますし、各年度の評価も資料の 2－1 を見ればわかりやすい形でまとめられている。そして、それぞれの事項についての実績というものが資料 2－2 の評価項目のどこに対応するかということも明確になっておりますので、ほかの委員の特段のご意見がなければ、この形でも実施できるのかなと思うんですが、その点はいかがでしょう。

○大森委員 仮評価はやりましたか。私は全部廃棄してしまっているから手元にはないんですが。

○山本分科会長 全体的に今日いろいろ御質問をいただきたいということで委員の皆様呼び掛けておりますけれども、評価作業の実施に当たって更に新しい質問項目が出てきたとか、あるいは過去こういう資料があったはずだが、ちょっと手元がないのでというようなことがあれば、事務局の方に要望をお寄せいただければ直ちにそれを手配するようにさせていただきますと思います。

○大森委員 例えば、法人の長等の業務運営状況というのは評価しなければいけないですね。それは全部読んでやればできますけれども、さっき私もお聞きして役員会が迅速にいろいろ物を決めているという情報はその一つだと思います。例えば、この運営状況を法人の皆さん方がこの項目に当たるものでどういうことを自分たちはやったかということはどういうふうに考えているかという情報を欲しいと思うんです。上の方の各項目については５年間並んでいますからできないことはないんですが、すべての項目については今日の資料だけでは無理なんです。だから、５年間を通じて思い出して、全体としてああこうだとなるとちょっと不正確になるので、やはり実施機関側がある程度５年間を通じた自己評価をお示しくださらないと客観化できないんじゃないかと私は思うんです。

全部じゃなくていいですから、ここの 2－2 の項目のうち……。

○山本分科会長 そういう法人の業務の運営について国センサイドではどういうふうに評価しておられるかということをやっとおまとめいただくということでしょうか。全体でなくてもよろしいということのようですので、それでちょっと検討していただいて、可能でしたらそういうものを出していただければと思いますが、いかがでしょう。

それでは、ほかに資料 2－1、それからただいま伺った説明を踏まえまして御質問等はございませんでしょうか。特によろしいでしょうか。

それでは、先ほどの繰り返しになりますけれども、今後更に御質問等がございましたらならば事務局までその質問をお寄せいただきたいと思います。また、過去の資料等でお手元がないというこ

とであれば可能な限り対応していただけたと思いますので、それも事務局にお寄せいただければと思います。

続きまして、整理合理化計画の対応状況につきまして国民生活センターより御説明をお願いしたいと思います。

○田口理事 それでは、はじめに資料3-1をごらんいただきたいと思います。冒頭に大森委員から御質問をいただいた随意契約の適正化の状況でございます。

国民生活センターにおきましては、独立行政法人共通なのですが、昨年の12月に随契見直し計画を策定いたしました。その内容につきましては、今年の2月28日に開催されました内閣府評価委員会で御説明をしたところでございます。当センターでは、この随契見直し計画に沿いまして随契の適正化を進めてきているところでございます。

1ページ目が総括表でございまして、一番上が17年度の調達、中段が18年度、下段が19年度ということになっております。

19年度における調達状況でございますが、真ん中に随意契約の数値が出ております。企画競争・公募以外の随契というものが(A)という欄にあります、47件、5億1,800万円です。この期間の契約全体が75件、9億7,400万円ということで、随意契約の割合、(A)/(B)でございますが、契約件数で63%、契約金額で53%となっております。前年度と比べますと、契約件数ではほぼ前年並みでございますが、契約金額では77%から53%へと20%以上大幅に低下している状況となっております。

2枚目以降が個別の契約状況でございます。例として若干御説明を申し上げますと、まず一番上の1の件名ですが、「P I O-N E Tホストコンピュータの賃貸借」ということで、これが随意契約になっております。予定価格約2億円というものでございますが、これにつきまして一番右の欄、備考のところに二重丸が付いております。これは、6ページの注の4に書いておりますが、今般の随契見直し契約によりまして平成20年度以降に一般競争契約に移行する予定のものでございます。1番のホストコンピュータの賃貸借につきましても、P I O-N E Tシステムの刷新に合わせてオープンシステム化、競争原理の導入を図っていくことといたしております。

その他の契約の状況はここにあるとおりですが、1点補足させていただきますと4ページの42というものです。霞ヶ関WANサービスというものが500万強でございますが、随契で契約されております。これは、項目別評価表で御説明いたしましたP I O-N E T端末の中央省庁への設置に伴いまして霞ヶ関の中央省庁ネットワーク、これはWANと言っておりますが、この中央省庁ネットワークに加入する必要があると。ところが、このネットワークを運営している事業者はここにありません事業者に特定されているということで、随契によらざるを得ないものでございます。総括表で件数が1%ほど高まってしまっておりますのは、こういった状況が背景にございます。随契の状況は大体以上のとおりでございます。

続きまして、資料3-2をご覧くださいと思います。国民生活センターの職員給与のラスパイレース指数でございます。指数の推移といたしましては、平成16年度以降ここにあるとおりでございますが、対国家公務員全体の指数として19年度は119.2ということで、前年度に比べて3.2ポイ

ント低下しております。また、国民生活センターの場合、東京と相模原という2つの事務所があるということと、学歴の面で大学卒が9割以上という状況になっております。その要因を調整した地域・学歴勘案指数というもので見ますと、19年度は107.0ということで、前年度に比べて1.6ポイント低下しております。

こういう形で、ラスパイレス指数についてはその引下げに努めてきたところでございますが、その背景となります給与水準の適正化への取り組み状況として2. の①から④のようなことを実施してきたということでございます。昇給幅の抑制、管理職等の人数の削減、管理職手当の縮減、特別手当の削減等を行ってきたところでございます。

次のページ以降は、この状況について他の関連指標等も含めて資料にまとめまして、これを先月の末に国民生活センターのホームページを通じて公表した資料でございます。参考までに添附させていただきます。

続きまして、資料3-3をごらんいただきたいと思います。これは、昨年末に閣議決定されました独立行政法人整理合理化計画の国民生活センター関連部分を踏まえたこれまでの対応状況でございます。整理合理化計画におきましては事務事業の見直しということで情報分析事業以下、個別に指摘がされております。

その実施状況でございますが、まず情報分析事業の関係では悪質商法等、警戒すべき情報をいち早く発見できる業務の体制を構築すること、あるいは製品事故等、緊急な情報が即時に提供されるようにすることなど、業務の在り方を見直すということが第1の指摘でございます。これらにつきましては、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討して各地センターの協力も得つつ、苦情相談の受付情報が作成され次第、即時にP I O - N E Tへ登録する業務体系への転換を図ることとしております。

それから、P I O - N E Tのシステム自体を刷新して収集期間の短縮と分析能力の向上を図ること、あるいは早期警戒指標の整備といったような内容が盛り込まれておりますが、これを踏まえましてP I O - N E Tシステムを刷新し、消費生活センターの協力を得て22年度から新しく刷新されたシステムの運用を開始するという予定にしております。

そのほか、悪質商法等の新たな手口、悪質な手口、あるいは苦情相談が急増している事案などを抽出するための「早期警戒指標」を今年度に関連して、これに基づく業務体制を整備することとしております。

3つ目の指摘としては、事故情報データベースを整備して広範囲の消費者被害情報を収集するというものですが、インターネットを活用して製品事故が起こったというようなものだけでなく、ヒヤリとした、ハッとしたというような情報も含めて幅広く収集する「事故情報データベース」を21年度までに構築することとしております。以上が、情報関係の指摘でございます。

2ページが相談関係の内容でございます。第1点は、裁判外紛争解決制度の整備でございますが、これは先の通常国会に国民生活センター法の改正案が提案され、全会一致で成立したということで、この成立を踏まえて裁判外紛争解決手続の導入、来年4月を目途としておりますが、この制度の導入に向けて準備を進めているところでございます。

それから、苦情相談につきましては、直接相談を実施しつつ、地方消費生活センターからの経由相談の解決能力の向上を図るということですが、経由相談については専門的な相談を強化するということで、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。また、全国的に共通性のある苦情相談については各地のセンターと共同して、あるいは移送を受けて相談の統一的な処理に取り組むこととしております。

また、直接相談につきましては被害実態を迅速に把握する、いわゆるセンサー機能を維持する観点から引き続き実施することとしております。

商品テスト事業については、整理合理化計画では消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行うということと、関係機関との連携強化、外部化を進める。3つ目に、商品テストの実施機関等の情報の収集・提供を行う。大きくこの3つほどの内容が盛り込まれておりますが、そのそれぞれについて右にあるような形で実施を進めていくこととしております。

3ページは研修でございます。

1つは、専門相談員資格認定制度です。この資格認定について5年ごとの資格更新となっておりますが、更新時に研修を受講させるなど、見直しを行うべきであるという御指摘いただきました。これにつきましては右側のアンダーラインの部分ですが、消費生活センター等での実務についていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を本年度より実施することとしております。

それから、研修施設、宿泊施設等の相模原事務所の企画・管理・運営の業務について、民間競争入札を実施するという。もう一つは、研修の中で企業向け、消費者向けの教育研修事業については官民競争入札、いわゆる市場化テストの対象とするということが盛り込まれております。これにつきましては、市場化テストの点については平成21年度に導入する。また、相模原事務所の管理等については21年度より民間競争入札の対象として有効活用を図っていくとしております。

3つ目で、研修業務につきましては、地方公共団体職員や相談員を対象とした研修に重点化を図るという御指摘でございますので、右側にありますように地方公共団体職員、相談員を対象とした研修に重点化することとしておりまして、全研修コースのうち9割以上をこういう方々への研修に当てることにしております。

4ページでございますが、国民生活センターの在り方の検討でございます。整理合理化計画では、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検討するという内容になっておりまして、先般閣議決定されました消費者行政推進基本計画におきましては、国の中核的实施機関として相談、研修、テスト等の拡充、P I O - N E Tの刷新、事故情報データベースの創設、ADRのための体制整備等の内容が盛り込まれたところでございます。

国民生活センターの在り方に関する2つ目のポイントとして、情報及び組織のネットワークを確立するというので、これに対応する基本計画の内容等が右側に書かれております。

最後に、東京事務所につきまして、東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方について検討をするということで、東京でなければ実施が難しい業務に対応するための東京事務所の在り方について、移転を含めて検討していくということとしております。

以上でございます。

○山本分科会長 資料３－４については貴島監事からお願いします。

○貴島国民生活センター監事 監事の貴島でございます。監事監査の結果について御報告するようという指示をいただいておりますので、御報告させていただきます。

国民生活センターには私を含めて２名の監事がおりまして、いずれも非常勤でございます。それからもう一点、独立行政法人通則法の 39 条に「会計監査人の監査」という規定がございますが、国民生活センターは資本金の金額及び負債の金額、いずれも政令で定める基準よりも小さい機関でございますので、外部の会計監査人は入っておりません。したがって、会計監査は監事がやるということになっております。

そういうことで、お手元に３－４という３ページのものがございます。順番が前後しますが、最後のページをごらんいただきますと、これが会計監査の部分でございます。19 年度の監査をいたしました、特段問題を発見いたしませんでしたので、いわば適正意見を付けて出しております。

それから、元へ戻っていただきましてこれは業務監査の方の部分でございます。Ⅱのところに書いてございますように、監査の結果、平成 19 年度の業務は適正かつ妥当に執行されたものと認められた。これが本文でございます。

若干の意見を付けておりますが、１つは「評価すべき点」で、中期計画及び「行政改革の重要方針」を踏まえた業務経費・人件費削減目標を達成しつつ、中期計画最終年次目標をほぼすべて達成し、業務量増大に適切に対処し、機動性を改善し、体制整備面でも着実な成果を得たことを監事として評価しております。「ほぼすべて達成し」と書いたのは、先ほどから議論にありますホームページのアクセス数の問題でありますけれども、これはほかの指標等を見ますとホームページについてもかなり改善がされているというふうに感じとしては見ております。

次に、「今後留意が望ましい点」といたしまして、19 年度においては前記のとおり人件費削減目標を達成しつつ業務量増大に対処したけれども、現場では人員面の制約が感じられております。今後とも業務量は増加を続けると予想されるので、必要人員の確保と適正な配置が課題となるであろう。とりわけ ADR のような新規業務については、人員確保の努力が必要ではないかという意見を出しております。

最後に、特に今年度からは随意契約問題が注目を浴びておりますので１項目付けております。入札及び契約関係については、従来から年間を通じ、関係書類の閲覧、質問等による監査を行ってきしたが、20 年 1 月以降は 19 年 12 月の随意契約見直し計画との関係をも加えて監査をしております。その結果、19 年度の契約はいずれも規定に沿って行われ、不適切なものは認められなかった。随意契約見直し計画の関係についても、全体として見直し計画に沿った発注が行われていると認められる。

なお、競争入札に移行することになっている IT 関係作業の一部につきまして、移行のためのシステム見直し完了前に緊急の手直しが必要であるというようなことで、発注が行われたものについては、随意契約で対処したケースがありましたけれども、個別の事情を見るにやむを得ないものと認められたというのが意見でございます。

簡単でございますが、以上でございます。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいま資料3-1から資料3-4までについて御説明いただきました。この説明に関しまして、一括して御質問等をちょうだいできればと思います。よろしくお願いします。

○大森委員 この随意契約を一般競争契約に変えるというのは何か目標があるんですか。全体の比率をこのくらいまで、いつぐらいまでに持っていくというような目標はあったんですか。

○田口理事 昨年12月の見直し計画におきましては、見直し後の目標として随契をここまで減らしていくということで、先ほどの件数と金額ですが、8件、0.6億円まで引き下げていくという目標になっておりまして、これを達成するために必要なものが先ほどの2ページ目以降にある二重丸ですね。ナンバー1以降に二重丸が付いていますが、これを一般競争入札に切り換えることによって実現される。それを目途に進めているところでございます。

○大森委員 御報告のあった、まだ全体とすると契約件数のうち随意でやっているのは今回63%ですか。金額で見るともうちょっと下がるんだけど、まだこのくらいのことは随意契約でやらざるを得ないんですか。一般競争入札に持っていけないものですか。

○田口理事 この53%を更に大幅に一般競争入札に移行しなければいけない。これは19年度の案件ですのでこういう状況になっておりますが、今年度から既に一般競争入札にどんどん移行する形で進めております。それが先ほどの二重丸をつけたものですが、これらについて20年度、21年度、更に22年度からは原則すべて一般競争入札等に切り換えていくという形で進めております。

○大森委員 もう一つよろしいでしょうか。資料3-3の最後の東京事務所です。前に東京事務所の改修・改築問題が起こったとき、私はあのときには個人的な意見は全部持つて行くべきだ。事務所は2か所いるのか、何だと言って随分強い意見を言ったんですけども、原則として向こうが本体で、しかしこちらはいろいろ運動団体もあって会館機能も要るのでということをやったんですけども、改めて東京事務所は相当程度向こうにいかせてしまうということになるんでしょうか。これはどうして改めてこんな話になっているんですか。

○田口理事 1つは、整理合理化計画の作成過程では情報提供業務とか、相談業務など、マスコミ、消費者、行政機関等との関係、そういった業務については相模原ではなかなか実施できない。どうしても東京でないと実施し難いということで、東京事務所の必要性については総務省等でも御認識いただいたわけですが、それらの業務についてどこまで東京事務所で真にやらなければいけないかということについては更に精査をしていきましょう。ただ、その精査をしつつ、移転を含め、東京事務所の在り方について検討をしていくということで指摘がされたところでございます。

私どもとしては、対マスコミ、対消費者、対官庁などの業務につきましては、どうしても東京で実施していく必要があるものが大変多いということで、東京事務所の必要性はむしろ高まっているのではないかと考えております。

一方、東京事務所は必要であるにしても、品川にああいう形でなければいけないということでは必ずしもないということでもあります。現在、国有財産の有効活用というものが国の一つの大きな政策として進められております。財務省においては品川税務署について5年後を目途に移転を行って

いくという方針が先般決められたと伺っております。そういう形になりますと、国民生活センターについては品川税務署と合築になっておりますので、国民生活センターだけがあそこに存続するということは困難であると判断しておりまして、品川税務署の移転と併せて当センターの東京事務所の移転についても検討していかなければいけないという状況になっております。

○大森委員 この移転は、相模原じゃない意味なんですか。それは、私たちは初耳ですよ。あれほどの議論をやって、改築もやむを得ずやって、あのときの想定はセンター全体の事務の一部と民間団体の皆さん方の拠点施設だとおっしゃったから、そうですかということになったんですよ。これは相当重要な政策変更ですね。

○田口理事 現在、18年度、19年度、20年度という3か年計画で耐震工事を進めておりますが、これにつきましては耐震調査を求められ、調査の結果、耐震工事が必要であるという結果が出て、これについては早急に実施しなければいけないということで、これは品川税務署も含めて耐震工事を行っているところでございます。

他方、政策変更というのは私どもの政策変更というよりも、むしろ国有財産の利用について品川税務署のある敷地の使い方に関して、財務省の方で品川税務署を移転するという方針をこの度、打ち出された。そうなりますと、その結果といいますか、私どもについて5年後以降も品川に居続けることが困難な状況になってしまったということで、それへの対応はこの4年ないし5年の間に進めなければいけない。むしろ受け身的に、私どもはそこは考えなければいけないということでございます。

○山本分科会長 この整理合理化計画というのは、閣議決定されたものですね。その中に含まれる移転というものがどういう意味なのか。その移転の話と、今そちらで話題になりました東京事務所を東京内部で品川からどこかに移転するという話は両方含むということですか。整理合理化計画のときに「移転を含め」というのは、東京の中での移転という話だったのか。

○堀田大臣官房審議官 私の理解では、品川からどこか別の東京の場所への移転ということで、この閣議決定の趣旨はそういうふうに理解しております。

○大森委員 耐震工事は何のためにやったんですか。地震がきて人の命にかかわるからやらざるを得ない、緊急事態であるということでしょうか。

そうだけれども、あのときはやはり東京事務所がどうして必要であるかと聞いた覚えがあるんです。大まかに今、理事長さんも皆、本体は向こうだ、ここにおられることはないじゃないですか。もともと法的には向こうが本体なんだから東京事務所は要らないんじゃないですかということになったんだけど、耐震に引っ掛けられて東京事務所は必要であるというふうに私は伺った覚えがあるので、必要ならば必要だということを言い張らなければいけない。

○田口理事 そのスタンスは、私どもは今も変わっておりません。

○山本分科会長 この場でも議論しましたがけれども、たしか大河内委員などはやはり東京事務所の機能は重要であるという御意見だったかと記憶しています。したがって、いろいろな御意見があるところかと思えます。

そして、整理合理化計画の中の移転の文言については東京内での移転という理解だということの

ようであります。

ほかに資料3-1から資料4までにつきまして御質問等はございますか。このP I O-NE Tシステムを刷新しますと、それはどこの業者さんでも一般入札でどこがきてもOKという格好になるんですか。

○田口理事 どこでもというよりも、機能を分割して発注ができますから、今、契約している事業者全部一括で発注しなければいけないというものではない。部分、部分に分けて発注することによって、現在の事業者以外の事業者でも入札に応ずる余地が出てくるということです。オープンシステムと言っておりますが、そういう形で随契から外していくということを考えております。

○山本分科会長 そうすると、この二重丸というのはずっとそれが続く。一般競争入札に円滑に移行し、それはずっと続くことが見込まれるということなんですね。

○田口理事 P I O-NE Tにつきましては 22 年度を目途として刷新されたシステムに移行していく。その時期を目途として一般競争入札に切り換えていくということを考えております。

○山本分科会長 わかりました。

それから、経由相談についてですが、ここはどこが新しいのかと思ってさっきも伺っていたのですが、やはりチーム制というものが新しいんですか。

というのは、今の 19 年度でも専門家との連携というようなことで、中期計画の各項目とか評価項目で、専門家をいろいろ入れて実施しているのは現状でもそうなわけですね。そうすると、今度経由相談で専門家と職員、相談員でやっていくというのは、現状と比べてどこが新しいのかなということです。

○島野理事 経由相談が以前のままでの件数だとかなりいろいろ対応できるんですけども、相当件数が増えてきたのに加えて、非常に難しいというか、各地からくるから難しいものが増えてきて、だれでもが対応できるというふうにはいなくなってきた。

だから、やはり何人かが情報通信ならば情報通信、むしろ金融などの方が難しいかもしれませんが、そちらの方でこの人はこれもできるし、あれもできるしというふうにはなかなか、法律で1条ごとに専門家ができるというのと同じように、だんだんそういうふうにはしないと対応ができないことになっています。

東京都などでも、彼らは随分前から8くらいのところを3人で1つのチームにしてというような格好でやっていると、やはりそれなりにマルチなどは結構強いんです。我が方の場合にはジェネラリストで何でもかんでもやるものだから、ややスペシャリストをつくっていかないと中核的機能を発揮するというのはなかなか難しいということで、そういう方向にということです。

○山本分科会長 やはりチーム制ということでかなり専門性も上がるし、対応能力が上がるのが期待されるということですね。

○大森委員 多分、さっきおっしゃったことと今のことでいうと、やや組織を流動型に変えざるを得なくなる。伝統型の組織編成ではなくて、機動的に今のように幾つかチームを組んで、しかし終わったら元に戻したり、季節的に大変なときは増員するとか、ある程度組織そのものを柔軟化するようなタイプのものに変えていかざるを得ない。余りそれを崩すと仕事がやりにくいでしょうけれど

ども。

○島野理事 直接相談というのは電話に出てしまっていますから、はいだれだれに代わってくださいというわけにはいかないの、かなりジェネラリスト的にやらないといけないですけども、經由相談というのは各地の消費生活センターの相談員からの相談だから、そういう面では可能ですね。

○山本分科会長 でも、チーム制じゃないから何でもござれで、そのときに当番弁護士さんとかはそのときにきたものをお願いしている。

○島野理事 大分そうでもなくしてきたんですけれども、今回からきちんとしよう。

○山本分科会長 わかりました。

ほかにございますか。特にございませんようでしたら、資料3関係につきましてもこれで終了したものと取り扱わせていただきます。

今日の最後の項目でございますが、今後の予定でございます。この点につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

○松風国民生活情報室長 それでは、今後の予定につきまして御説明させていただきます。

第18回のこの国民生活センター分科会の開催日程についてでございますけれども、8月14日木曜日13時30分から内閣府本府3階の特別会議室で開催させていただきたいと思っております。

なお、本日のヒアリングをしていただきまして、各委員には資料1-2の項目別評価表、資料1-3の総合評価表及び資料2-2の業務実績に関する評価表の記載について、可能な限りの範囲で記入していただければと思っております。

また、先ほど大森先生から御指摘のありました資料2-2についての「Ⅲ. 法人の長等の業務運営状況」につきましては、国民生活センターから速やかに作成していただき、先生方に送付させていただきたいと思っております。それらを踏まえまして、何か資料等、御入り用であれば御連絡いただければと思います。

なお、お願いした記載についてでございますが、可能な限りで結構でございますが、7月29日までに、机の上に置かせていただきました封筒に入れて事務局あてに送付していただければ幸いです。よろしくお願いいたします。

○山本分科会長 そういうことでございますので、例年どおりでございますが、今年は宿題の数が1つ増えまして、中期目標の達成についての評価もお願いすることになりますので、よろしくお願いいたします。

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