

第1回 国民生活センター分科会 議事録

内閣府国民生活局消費者調整課

1. 日 時：平成16年2月23日（月） 16：10～17：23

2. 場 所：内閣府庁舎3階特別会議室

3. 出席委員：山本分科会長、雨宮分科会長代理、大河内委員、大森委員

4. 議事次第

- (1) 分科会委員の紹介
- (2) 分科会長の互選について
- (3) 分科会長代理の指名について
- (4) 評価基準（案）について
- (5) 項目別評価表（案）について
- (6) 総合評価表（案）について
- (7) その他

5. 議 事

○丸山課長補佐 時間となりましたので「内閣府独立行政法人評価委員会 第1回国民生活センター分科会」を開催させていただきます。本日、課長補佐の丸山が司会の方を務めさせていただきます。

まず、当国民生活センター分科会では、財務諸表の承認、各事業年度の利益の処理、限度額を超える短期借入金、重要な財産の譲渡、積立金の処分に係る主務大臣への意見の申し出、各事業年度の実績評価が主な任務となっております。本日の分科会は、議事次第にもございますように、分科会長の互選、分科会長代理の指名の後、独立行政法人国民生活センターの平成15年度の評価に当たっての評価基準を決定いただくこととなっております。

最初に内閣府独立行政法人評価委員会第5条第2項に基づく分科会委員の指名につきまして、昨年の6月27日に内閣総理大臣から委員の方々の御指名がなされております。私の方から、各委員の方々の、御紹介をさせていただきます。

まず、松蔭女子大学経営文化学部教授の雨宮孝子委員。

主婦連合会常任委員の大河内美保委員。

千葉大学法経学部教授の大森彌委員。

上智大学法学部教授の山本豊委員でございます。

なお、NHK放送文化研究所の主任研究員であります、伊集院礼子委員も当分科会の御担当と

なっておりますけれども、本日御欠席と連絡を承っております。

続きまして、分科会長の互選に入らせていただきます。内閣府独立行政法人評価委員会の委員会令第5条第3項の規定により、分科会の委員の皆様方の互選によりまして、分科会長をお決めいただくこととなっております。分科会長の互選につきまして、何か御提案がございましたら、よろしくお願いいたします。

○**大河内委員** 山本委員を推薦したいと思います。委員は、国民生活センターについてよく御存じということで、よろしくお願いいたしますと思います。

○**丸山課長補佐** ありがとうございます。それでは、山本委員に分科会長の御推薦をいただいておりますけれども、よろしいでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○**丸山課長補佐** それでは、分科会委員の皆様方の互選によりまして、山本委員が本分科会の分科会長に御選任されました。これからの議事を山本委員にお願いしたいと思います。

○**山本分科会長** 分科会長に互選されました山本でございます。大森先生のように、名采配というわけにはいかないと思いますが、この分科会がその任務をよく果たすことができるように、適切な審議の運営に努めたいと思いますので、御協力をよろしくお願いいたします。

まず、内閣府独立行政法人評価委員会令第5条第5項により、分科会長があらかじめ分科会長代理を指名することになっております。私といたしましては、分科会長代理には兩宮委員にお願いしたいと思っておりますが、御承諾いただけますでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○**山本分科会長** 兩宮委員、よろしくお願いいたします。

○**兩宮委員** まだ新人で、どういうふうにやっていいのかわかりませんが、山本先生が委員長ですので、そのお手伝いということでよろしくお願いいたします。

○**山本分科会長** 引き続きまして、独立行政法人国民生活センターの平成15年度の実績を評価するための基準につきまして御審議をいただきたいと思います。資料が配布されておりますので、まずこの資料につきまして事務局から御説明をお願いいたします。

○**丸山課長補佐** それでは、私の方から資料について御説明をさせていただきます。お手元に配布をさせていただいております、資料2の「独立行政法人国民生活センターの各事業年度の業務の実績に関する評価基準」をごらんいただければと思います。まず、各事業年度の評価につきまして、国民生活センターで中期目標、中期計画を設定しておりますが、各事業年度で、ブレイクダウンした形で評価を行うということが目的でございます。各中期目標の達成を図るために、それぞれ各事業年度においてどのような達成状況がなされているかがチェックできます。

具体的な評価の方法でございますが、「II. 評価の方法等」をごらんいただければと思います。

こちらの評価方法につきましては、2つの大きな柱建で行いたいと考えております。1つは、項目別評価、もう一つは総合評価でございます。

まず、項目別評価ですけれども、こちらにつきましては、中期計画で定められました各項目で、調査分析を行い、それぞれの実施の状況について評価を行うことを目的としているものでございます。

具体的には、次の資料3の項目別評価を実施していきたいと考えております。

総合評価でございますけれども、こちらは各項目別の評価に基づきまして、実際にセンターの実績を総合的に評価する目的のものでございます。これにつきましては、資料4の総合評価表という形で案を御用意しております。こちらについては、後ほど説明させていただきたいと思えます。

では、具体的にそれぞれの評価の中身について、どのような形で行うか御説明をさせていただきたいと思えます。具体的には「II. 評価の方法等」のところの「2 項目別評価」をごらんいただければと思えます。まず、項目別評価につきましては、当然分科会が評価表に基づき評価を行うということになるかと思えます。具体的には、中期計画の各項目に対応する形で、年度計画の項目等を記させていただきます。そして、それぞれについて以下の4段階のような形で評価を行うよう考えております。

具体的には、中身を項目といたしまして、定量的に評価できるものと、定性的にしか評価できないものがあるかと思えます。そのそれぞれにつきまして、まず定量的な評価がなされるようなものについては、A、B、C、Dの4段階の評価をしていただければと思えます。具体的にはA評価が順調に実施されているもの。B評価がおおむね順調に実施されているもの。C評価が順調に実施されているとは言えないもの。D評価がほとんど実施されていないものというような形で評価をしてはどうかと考えております。

また、分科会委員の協議により評価するとされている評価項目については、定性的に評価するような形で考えております。具体的には、A、B、C、Dの評価それぞれにつきまして、A評価は満足のいく実施状況である。B評価はほぼ満足のいく実施状況である。C評価はやや満足のいかない状況である。D評価は満足のいかない実施状況であると区分して評価をしてはどうかと考えております。

具体的には、センターが業務の実績報告書を提出し、これに基づき御報告をさせていただきます。各委員は、センターからの報告などを基にして評価をしていただくように考えております。

ただ、自己評価において、センターの報告でも、C、Dの評価で報告を受ける場合には、何らかの形で業務運営の改善の措置について明らかにしなければならないと考えております。

この評価自体につきましては、一連の作業のもとになっている資料を参考にして、分科会委員

協議により客観的に行う形にしてはどうかと考えております。

最後に、特に優れた実績評価を上げている場合には、他の法人では、「A+」と評価されている例もあります。国民生活センターの評価基準においても、「A+」の評価を行ってはどうかと考えております。

「3 総合評価」でございますけれども、項目別評価を総合的に勘案していただき、全体の総合評価をしていただければと考えております。

実際に必要に応じて、業務運営に改善が必要である場合には、その旨の内容について総合評価に記述をしていただければと考えております。

更に「4 評価結果の通知及び公表」につきましては、評価結果を独立行政法人の通則法の第32条に基づき、国民生活センター及び総務省の政策評価・独立行政法人評価委員会の方に遅滞なく報告するものとされております。また、評価結果自体につきましても、分科会の評価を、遅滞なく公表するものとなっております。

また、業務運営の改善その他勧告の必要がある場合には、内閣府独立行政法人評価委員会の議決を求めるとしてはどうかと考えております。

最後に「5 評価基準の見直し」につきましては、事業年度の評価結果等を踏まえ、必要に応じて見直しをするという形で考えております。

続きまして、資料3につきましては、項目別評価表の案を御用意させていただいております。まず一番左の欄でございますけれども、こちらが国民生活センターの中期計画の各項目を記させていただいております。

次の欄でございますが、評価項目として、15年度計画での各項目が記されてございます。こちらの方は、センターが中期計画に基づき、15年度の項目として作成をさせていただいたものでございます。

次の3番目の指標でございますけれども、今回の分科会で御審議をいただければと思っているところでございます。具体的には、評価項目を受けまして、どのような指標で評価をしたらよいか、事務局の方で御用意をさせていただいております。

評価基準でございますけれども、先ほど御説明させていただきましたように、A、B、C、Dの4段階で評価することとなっておりますので、指標に基づきどのような形で評価をするのか具体的なもう少し細かいレベルのものについての判断基準を記させていただいているものでございます。

次の欄は、実績でございますけれども、こちらは具体的にはセンターで実績の報告がなされることになっており、それぞれ記させていただくことを予定しております。

次の自己評価につきましても、センターで、A、B、C、Dの4段階でどのように評価するか

を記させていただく欄になっております。

次の分科会評価の欄でございますけれども、こちらの方は各委員におきまして、それぞれセンターの報告などに基づき、各指標についてA、B、C、Dの4段階で評価して、それから指標をまとめた項目の欄についても、A、B、C、Dの評価を行っていただきたいと考えております。

評価理由につきましては、評価を行った際にどのような理由でこの評価を行ったかということについて記していただければと考えております。

具体的な指標、あるいは評価基準の設定について若干説明をさせていただきます。

まず、「1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置」でございます。こちらにつきましては、中期計画で、一般管理費を、中期目標の最終年度に向け13%削減、あるいは業務経費につきましては、毎年度1%経費の効率を図ると記されております。

それを受けまして、センターで15年度計画の各項目について、それぞれ一般管理費の経費の効率的な執行に努めること。それから、業務経費につきましては、有効かつ効率的な執行に努めることと設定をさせていただいております。

具体的な指標や評価基準につきましては、どのように行うかということでございますけれども、今回、独立行政法人に移行されたのが平成15年10月1日ということもございますので、年度途中から独立行政法人になった関係から、なかなか、こうした具体的な形で効率化というものを指標で数値的にお示しするのは難しいのではないかと考えております。経費の効率的な執行、あるいはそこら辺の状況について委員の方々に協議で判定をしていただくような案を示させていただいております。

続きまして、2の具体的なサービスの質の向上につきましては、どのような形で評価するかですが、中期目標で数値目標が設定されているものにつきましては、具体的な指標、あるいは評価基準のところでは数値的な形で評価することにはどうかと考えております。

具体的に例えば、国民への情報提供ということで(2)のところで示されておりますけれども、報道機関等に年平均で20テーマ以上という形で書かれております。15年度につきましては、独立行政法人に移行して半年ということですので、センターで10テーマという形で設定をさせていただいております。それにつきましては、具体的な評価の基準について10テーマ以上であるか、あるいは7テーマ以上10テーマ未満であるかという区分を行って評価を行ってどうかと考えております。

以下、同じような形で指標について設定をさせていただいております。

続いて、(3)の苦情相談につきましては、特殊法人の整理合理化計画によりまして、国民生活センターは、最終的には直接相談ではなく経由相談に特化すると決定がなされております。これを受けまして、中期目標の期間内において経由相談の比率を50%以上と計画の中で設定をさせ

ていただいているところです。

今回、15年度のレベルでは、これを受け、経由相談の比率につきまして、40%を上回るよう努めるというような形にしてはどうかと考えております。評価の指標につきましては、単純ではありませんけれども、A評価といたしまして40%以上、またD評価といたしまして40%未満としてはどうかと考えております。

また、次の消費者苦情処理専門委員会のところでありますけれども、こちらにつきましては、中期計画の中で年に4件以上となっておりますので、半年分として2件の情報提供を行うという形で評価の基準としてはどうかと考えております。

続きまして、もう一つ特殊法人整理合理化計画の指摘に関係するものとして、商品テストがございます。商品テストにつきましては、具体的には原因究明テストと問題提起型テストの2つがあり、問題提起型テストは、人の生命・身体などに関わる事故や苦情等の内容が国民生活に重大な影響を及ぼす案件につき、問題提起を行うテストを実施、その結果については迅速に公表するとなっております。

これにつきまして、平均年12件以上と計画を設定しておりますので、15年度につきましては、半年分として6件以上と、センターで設定をさせていただいております。これにつきまして、6件以上の実施を行ったかどうか、あるいは4件以上5件未満であったかというような形でA、B、C、Dの評価を行い、あるいはテストの中身につきまして、人の生命・身体等に関わる事故や国民生活に重大な影響を及ぼす案件であったかどうかについて、評価の基準としてはどうかと考えております。

8ページ以降につきましてはごらんになっていただければと思います。私の方からの説明は省略させていただきます。

続きまして、資料4の総合評価表でございます。項目評価に対応するそれぞれの項目について文書の形でどのように評価するかということを、総合的に記述していただきたいと思っております。ただし、指標で表われないような、例えば法人の長のリーダーシップといった各項目について、どのような形で貢献、発揮されたかも勘案して、記述をしていただきたいと考えております。

それぞれの各項目につきましては、先ほど御説明いたしました、項目別評価のものと大体対応しておりますので、後でごらんになっていただければと思います。

最後の3ページにつきましては、法人の長の業務運営の状況やあるいは全体を見回した形での総合評価を記述していただければと考えております。

資料の御説明につきましては、以上のとおりです。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。資料について、一気呵成に御説明いただきましたが、審議につきましては、お手元の議事次第にありますように、3つの資料ごとに分けて御

審議をいただきたいと思います。

まず、資料2の各事業年度の業務の実績に関する評価基準につきまして、先ほど御説明を受けましたが、御質問・御意見等がありましたら、御発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

○**雨宮委員** 項目別評価の定量的な指標が設定されている評価項目の場合と書いてあり、それでA、B、C、Dと評価するようになっていますが、たまたまほかの独立行政法人のところでは、このA、B、C、Dの評価が数字で出てきているところがあるのですが、センターでは、業務が順調に実施されているのがAと評価するのですね。おおむね順調という評価との差はどのように出すのですか。

○**山本分科会長** 御質問の趣旨は、A、B、C、Dという段階評価ではなくて、数字でということですか。

○**雨宮委員** いいえ、A、B、C、Dの段階評価でいいのですが、それを数値では出ませんか。

○**丸山課長補佐** 具体的には資料3のところをごらんになっていただければと思いますが、具体的にはA、B、C、Dの段階評価で対応する数字ができるのではないかというものにつきまして、事務局の方で区分して御提示をさせていただいております。

○**山本分科会長** すべて数字で出ていますが、数字はいろいろあるので、総括的な文章の中で幾らという数字は書けないので、A、B、C、Dという段階評価をさせていただいています。

○**雨宮委員** わかりました。

○**山本分科会長** 後ほど資料3の御審議をいただきますが、そこでこの数字ではどうかというような御意見がありましたら、是非お願いしたいと思います。

ほかに何かございますか。

○**大森委員** これは、多分初年度になるので半年分の評価になるのでしょうか。この評価を行うのは、今の御説明だと、1年間で12回やっているうちの半年分だから6回とか、その評価項目に合わせる指標の設定が、独立行政法人になる前の実績から見て、余り無理のあるような目標は設定しにくいということが1つあると同時に、今度は独立行政法人になったので、何か従来と違った工夫がないといけないわけですね。独立行政法人になったがゆえに、どこがどのように指標の中でいろいろと工夫されているのか。削減の比率が決まったところは、無理にでも合わせなければいけないことから、それは出てくるのだけれども、それ以外の指標の設定が独立行政法人になったときに、これは前と比べても少し頑張っているぞということがないとわからないわけですね。その実績の項目の中に、今までだったら12回やっていたので半分だから6回が回数で言えば設定している指標ですと言われても、そのことがわからないと私どもが評価するとき困るのです。

つまりこの指標で設定している、特に定量的なものが妥当であるかどうかということが、今日

示されているけれども、それが妥当であるかどうかというのは、何か一応御説明を受けていますが、自己評価しているときに、若干頑張ってみましたとかということを実績の中にある程度記述してもらわないといけないのです。すると私たちも評価しやすいし、同じでもそれは同じようなことで引き継いでやっていることに、特段に問題がなければそれでいいじゃないかということにもなるから、この実績の記述のところの工夫をしてもらえないとすべての人が全部記入することになります。結構大変な作業になるのです。それで全部併せて分科会長の下で集約してもらいますので、各人が判断できるような材料が要と思います。

○丸山課長補佐 センターから、15年度の半年分の実績報告を行います。15年度につきましては、半分として目標を設定しましたが、これにつきましては、独立行政法人化となってきちんと制度の変更を行ったことを踏まえ、努力をしたという旨の報告も併せてさせていただきたいと思いますので、そういったこともすべて勘案して各委員の方には、それぞれの評価の案を作成していただければと思います。

○山本分科会長 大森先生の御指摘、大変ありがたく伺ったわけですが、要するに今日のペーパーでは、政府の中期計画があって、センターがつくられた評価項目があり、年度のものがあるわけですが、我々委員としては、そもそも今までの実績がどうなのか分からない。独立行政法人になって中期計画が示されて、新たにスタートされる事業もあるわけですから、その辺をもう少しわかりやすく表にするような形にいただけると、我々の評価がやりやすいということです。実際に夏に作業する際には是非その点御配慮いただきたいということです。

○大森委員 新規というところは新規と表記してくれますか、これは継承で少し頑張っているとか、何かわかりやすい表記をしてくれるといいと思います。自己評価表をつくれるのですから、一覧表で私たちがやるときに、いちいちまた何ページも見ることには大変ですので、できるだけ簡潔に実績の記述項目の中に書ける分は書いてくださった方が、各メンバーの先生が評価作業しやすいです。基本は自己評価がきちっと行われていることが、すべてにおいて共通して大事なことです。私どもが皆さん方の自己評価の御説明を受けるときに、これならば信頼できそうだという印象を持てるかどうか勝負になるわけです。持てないと根掘り葉掘り全部聞き出すことになることから、お互い若干時間がかかりますので、自己評価をきちっと行ってきていただき、分科会長もおっしゃっているように、今までのところとある程度比較可能なところを御説明していただければなるほどと思えますので、ちょっと御面倒ですが、そういう御配慮をしていただければと思います。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。資料2につきまして、ほかに何か御質問・御意見ありますでしょうか。

○大森委員 A+を頑張って取得するようにしてください。

○**山本分科会長** むしろ資料3、4、特に資料3の辺りが個別の問題がたくさんございますので、そちらに移らせていただきます。

この資料3の項目別評価表案につきましては、項目を区切って審議をお願いしたいと思います。まず、1ページ目の業務運営の効率化に関する目標を達成するために取るべき措置から、(3)の苦情相談の前を最初の区切りといたします。ここの部分に関しまして御質問・御意見がありましたらお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○**大森委員** 2ページのところのアンケートの調査の満足度は、5段階評価するときに、ほかもこの区分けでしたか。平均4以上がAの評価と区分けしましたか。

○**丸山課長補佐** こちらにつきましては、目標設定が平均4以上の満足度の評価を得るものとなっている関係から、4以上はAの評価であるという設定をさせていただいております。その中から間を取った形でB、C、Dの評価をしてはどうかという考え方です。

○**大森委員** 評価基準の前の評価基準が定まっているわけですね。アンケートで4以上取ればまあまあということは、一般的に妥当ですか。このほかにもあったと思います。講座を開いたときに満足度を4以上としたところが、ほかの分科会でもあったように記憶していますが、普通はこれだからこういうふうになっているかな。細かく満足度を4.5以上とかというものはありますか。

○**丸山課長補佐** そうですね。勿論、満足度を平均4以上としておりますので、実際にAで評価するときに、満足度平均4以上というのをどのような形で表現すればいいかということになるかと思いますが、とりあえずは計画の設定の仕方として、4以上をA評価と素直な形で表現してはどうかということです。委員の御指摘のとおりであれば、ほかのものも調べてみて、妥当かどうか調べてみたいと思います。

○**大森委員** ここはもう一義的に決まってしまうので、例えば4.1でも4以上でA評価になります。だから一義的に決まりますので、これが本当に妥当であるかどうか、それ自身が問題になり得るので、念のためいいですから、ほかのところをチェックしていただけますか。

○**丸山課長補佐** わかりました。

○**山本分科会長** それは仮にほかと比べて、これがやや比較的緩和されているということであれば、今日これは決めなければいけないわけですね。

○**丸山課長補佐** もし必要であれば、もう一回分科会を開催することも可能ですが、もしよろしければ本日委員の方々の方で委員長に一任していただければと思います。

○**山本分科会長** 後日校正を出していただくということでどうでしょうか。もしほかの独立行政法人との比較で、多少これが乖離するということであれば、少し直すということは考えてもよろしいかどうかということですが。

○**大森委員** 多分読者アンケートって、4.5を超えるのは難しいですね。結構厳しく出るんじゃない

ないかな、大河内さん、それわかりますか。多分厳しいのではないですか、Aの基準を満足度平均4以上にしておかないと、これを達成するのは結構大変なんじゃないですか、今まででも読者アンケートというのは、そうなのでしょう。

○大河内委員 取り方というか、回収率とかいろいろですね。結構回収率が悪いものなんかで、来るのは満足度が高いものだけとか、そういうものもありますから、難しいのではないのでしょうか。

○戸塚総務企画部長 回収率が悪いというか、いいものだけが返ってくるというか、極端に悪いものが返ってくることがありますので。

○大森委員 少なくとも評価が低いのも入ってきてしまったら、平均が下がります。だから、一般的にはアンケートは厳しいと考えていいと思うのです。

○戸塚総務企画部長 ですから、80%の評価というのは、相当高いのではないかという気がします。

○山本分科会長 一応この原案を維持するということではありますが、多少ほかの参考資料として次の機会に少し御案内いただくということをちょっと心がけていただければと思います。

ほかの項目につきまして、いかがでしょうか。3ページの真ん中分までですけれども。

○大森委員 この前も議論になった4ページですが、もうそこまで行ってもいいですか。

○山本分科会長 ほかの委員の皆さんいかがですか。3ページの真ん中辺のところまでで、何か御質問・御意見ありますでしょうか。

○雨宮委員 ちょっと事務局の方に伺いたいのですが、中期計画の各項目のところの1番目ですが、13%削減するというのは人件費も含めてですね。

○丸山課長補佐 はい、人件費を含みます。ただし、こちらの方で括弧してありますが、退職手当だけを除いています。

○雨宮委員 一般管理費と業務経費は、どのように分けているのですか。

○丸山課長補佐 業務経費は、具体的にはセンターで情報提供事業などを行うときの事業費ですね。それ以外のものについて一般管理費ということです。

○大河内委員 アンケート調査って、特に予算が付いていますか。

○戸塚総務企画部長 特に付いておりません。この事業費の中で実施していかなければいけません。

○大河内委員 そうすると、回収率を上げるのはなかなか難しいのではないしょうか。

○戸塚総務企画部長 その辺は、今いろいろ工夫をしようということで、できるだけ広めな取り方ができれば、それなりに回収もできますので。

○山本分科会長 ほかにこの部分につきましては、特にございませんでしょうか。後でまたお気

づきの点がありましたら補充していただくことも構いませんが、それでは引き続きまして3ページの真ん中の「(3) 苦情相談」から5ページにかけての「(4) 関係機関への情報提供」までを1つのブロックとして御質問・御意見をいただきたいと思います。

○大森委員 4ページについて前も議論になった経由相談の比率を4割以上にするということですが、これは4割以上と4割未満ということで、AかDの評価ということになっていますが、この区分けの仕方でよろしいものかなと。

○丸山課長補佐 実は平成14年度実績につきまして、もう経由相談の全体に占める比率割合が39.5%という形になっております関係から、平成15年度、平成16年度につきましては、ほぼそれを踏まえれば40%以上にはなるのではないかと思います。

○大森委員 そうかそうか、中期計画の中のところに、14年度の実績が39.5%。

○丸山課長補佐 従って、中期目標の期間では50%以上ということですが、平成15年度の事業の評価としましては、経由相談の比率が40%以上ということでおおむね妥当なのではないかということで、センターから15年度の計画という形で出されております。

○大森委員 でも、14年度で1年間の実績が約4割なのでしょう。

○丸山課長補佐 はい。

○大森委員 それで、15年度の半年分として4割でいいのですか。

○丸山課長補佐 14年度についての実績は、いろいろ相談を受けていますが、経由相談の比率が39.5%となっておりますので、平成15年度については、半年分ではありますが、恐らく40%以上にはなるのではないかと考えております。

○山本分科会長 要するに、14年度下期のパーセンテージをここで見るということですね。確かにこれだとAかDの評価しかないという感じです。ここだけ見ると思いますが、0.5の進捗ということなので、AかDの評価しかないという形でこの評価基準を設定するという案になっているわけですね。

○大森委員 この比率は何でコントロールできるのですか、都道府県の方の対応整備に相当程度寄っているでしょう。つまり直接承らないで、経由してきて、比較的難しく複雑なものについてはセンターがやるということですね。主相談についてはそういう業務に特化していきたいということですが、しかしそれはどういうことになるのですかね。前にもそれについて議論したことがあります、そもそも私はこのやり方について根本的に疑問があって、しかしこれは中期計画で決めておられるからいいですが、それでセンターの方で見込みは見込みなのだけれども、何かやらないとこうならないのでしょうか。

○井内企画広報課長 1つの考え方は、直接相談の回線数というのはもう決まっておりますので、そこは一定量受けて、それは着実にやると考えています。しかし、私どもが各地の都道府県とか

市町村の消費生活センターからのそういう助言を受けたいとか、あるいは引き継ぎたいということ、センターとしては積極的にやるということであれば、そこの件数が増え、比率としては改善していくということでございます。

中核機関としてそういうことにどんどん乗りますということであれば、比率で書いておりますので、経由相談の件数が増えれば、直接相談が一定でも増えるということでございます。

○山本分科会長 直接相談の水準は電話回線でコントロールできるということですね。そして、経由相談は自助努力で掘り起こすということですね。

○大森委員 そうすると、もうセンターとしては、直接相談の方を増やさないとを前提にしているわけですか。

○井内企画広報課長 センターというか、これは政府で決められています。

○丸山課長補佐 特殊法人の整理合理化計画で最終的に特化するという指摘を踏まえての対応ということです。

○大森委員 消費者行政の在り方としてはおかしい。

○大河内委員 その電話回線、直接相談の回線は、減らさないのですか。

○戸塚総務企画部長 減らさないと言いますか、もうほとんど最低限のところに来ていますので、今、時間で切るかになってしまいますね。

○井内企画広報課長 それは、今やっております。

○大森委員 それは、国と都道府県の役割分担論から来ているのですね。

○井内企画広報課長 そうですね。閣議決定をされています。

○大森委員 私から見ると、よくわからない閣議決定ですね。

○山本分科会長 ただ、特化すると言っても、これも議論が出ましたけれども、インフラ機能、センサー機能、あそこの部分はまだ残っていますので、それが全体計画としては今後非常に重要な議論にはなっていくのであろうけれども、一応この流れですと50%、40%という数字が出ていますので、とりあえず年度実績の評価としては、40%未満という形になるということでございます。

○大森委員 これで構いません。AかDかで、よろしいのだけれども。ここは前から釈然としない項目なのですけれども、政府の決定にものを言っても仕方がないのだけれども、これは変だなと思います。

○山本分科会長 5ページの真ん中までの範囲で、ほかの点につきましては、いかがでしょうか。

○雨宮委員 4ページの苦情処理専門委員会に回す件数を4件以上というのは、これはそういう委員会を開くということですか。わからないで質問していますが、たくさん委員会を開いた方がいいのか、そこにたくさん情報を提供できるようにした方がいいのか、まず苦情処理の案件が毎

年違いますね。

○丸山課長補佐 そこについては、確かに考え方として、苦情処理専門委員会に、上げることがよいのかどうか、どんどん積極的にトラブルを掘り起こすというのがいいのかどうかという考え方もあります。こちらの方としては、むしろこういった苦情処理専門委員会の機能を活用して、例えば大学の入学金の返還問題とか、かなり法律的に高度の問題について委員会で、元裁判官の方ですとか、弁護士の方ですとかに参加いただいております関係から、1つ情報提供という形で、判断ができるのではないかとこのものを、各都道府県などの苦情処理委員会とかに情報提供することがやはり必要なのではないかという考え方に基づいて、情報提供していくと考えております。

ただし、それにつきましては、現状では苦情処理専門委員会が、実質的に余り活動していない状況にありますので、とりあえずこの中期目標につきましては、年4件ぐらいの情報提供をしていくという形で設定をしてみてもと考えております。

○山本分科会長 ここは政府の方で年4件と出しておられ、国民生活センターの方では2件と出しておられるということですから、この評価基準を、いろんな組織とか運用の見直しも含めてですが、こういう形で4段階で出ているということです。雨宮委員の御質問もございましたので、今のところこういう形でいっているというような情報提供をしていただけますか。

○井内企画広報課長 小委員会を積極的に活用させていただくということで、この委員会の規定を変えさせていただいております。現時点ではまだ公表ということではありませんが、1件については着手していくということになっております。あと1件につきましては、現時点ではまだどういふものがあるかというのを検討しているという状況でございます。

ですから、半年で2件というのはなかなか厳しいですが、政府から年4件以上と言われておりますので。

○山本分科会長 2件というのは、委員会を2回開けばいいということではなくて、小委員会を何度も何度も開いて、成果を得て、そしてその成果を情報提供するということまで行って2件ということです。かなり厳しい水準になっているということですが、しょうがないですね。こういうふうに一応数字が出ておりますので、なるべくそれに近付くように努力していただきたい。

ほかの点はいかがでしょうか。

特にございませんようでしたら、次のブロックといたしましては、5ページの真ん中辺「(5) 研修」の部分から7ページの「(7) 調査研究」までにつきまして、御質問・御意見等をいただければと思います。

○大森委員 6ページの最後の方に「消費生活専門相談員資格の審査及び認定」という項目がございますね。全国18か所で実施すると計画を立てておられて実施していくわけですが、それで評

価の方はこうやって分かりますでしょう。18か所で実施すると言いつつ、どうしてこれがこうやって分かれるのですか、それが単純なことではわからない。

○戸塚総務企画部長 これは、全国で実施することにつきましても、私ども独自ではできませんので、全国の消費生活センターの協力を仰いでやっております。希望を募って、この地域でテストをしてほしいというのがありますと、そこに我々スタッフを派遣してやるようなスタイルを取っていますので、固定した場所で18か所と決めているわけではございませんので、希望が出てきませんと結果としては箇所数が減ってくることもあるということでございます。

○大森委員 そうすると、それはセンターの熱意と実施する方の熱意がうまくいかないと、必ずしも18か所でできるとは限らないということですか。

○戸塚総務企画部長 現状は、地域でも大都市はいいのですが、ある程度地域に入ってくると、そこで専門的な知識を持った相談員がいないというところが多いわけです。そういうところで消費生活センターの意識が高いところだと、是非そこで試験をして人材発掘をしたいと、そういう依頼が来ることを一方で期待してやっているという部分があるわけです。

○大森委員 そうすると、これは実際に資格を得られる相談員の数に影響が及んでくるということですか。

○戸塚総務企画部長 数にも影響がありますね。

○大森委員 都市でやれば、箇所が少なくても人数は多くできるでしょう。

○戸塚総務企画部長 大都市は、希望者が多いです。しかし、資格が取れるのですが、一方ではそういう方々が相談の現場に張り付けないという現状がございます。

○大森委員 そうすると、この指標は相談員の資格を受験したという数ではいけないのですが、箇所であればいいのですか。

○戸塚総務企画部長 受験者数はちょっと難しいですね。

○大森委員 それで資格を獲得できる人は、年々増えているのですか。

○戸塚総務企画部長 人数的には、そんなに動いてはいないと思います。

○大森委員 ちょっと何となく、これはそういうものなのですか。

○山本分科会長 ここの観点は、政府の定めた中期計画、それを受けた評価項目、量的にたくさん都市部で増やすというよりは、やはり少し地域で均等にさせるということですね。ですから、こういうことになっているということです。

○大森委員 わかりました。

○山本分科会長 今のところでほかにいかがでしょうか。研修から調査研究のところまでということですか。

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、最後のブロックといたしまして、

8ページ「3. 予算」から「7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項」につきまして、御意見をお願いいたします。

○**雨宮委員** 人事のところですけども、中期計画では126人に対して123人以内にするということですが、こちらでは126人でそのままですか。

○**戸塚総務企画部長** これは、中期計画4年半の最後の姿、平成19年度末に123人以内ということでございますので、15年度の半年は126人となっております。

○**雨宮委員** そういう意味ですか。

○**大森委員** 期末の意味が双方で違っているのですね。計画と15年度の期末と、同じ期末でも違うという表記なのでしょう。

何か剰余金って発生するのですか。

○**戸塚総務企画部長** 余りが出る予定はないと思います。

○**大森委員** そうですか。

○**山本分科会長** それでは、一通り資料3につきましてごらんいただいたわけですが、全体として、なお駆け足で見させていただきましたので、前の部分でも何かお気づきの点特段ございましたらお願いしたいんですが、特にございませんようでしたら、もう一つ資料がございます。資料4でありまして、そちらの方は総合評価表の案ということになっております。これは自由記載事項ということですが、こちらにつきましても、御意見・御質問がありましたらお願いいたします。

○**大森委員** これは多分分科会長がとりまとめられると思いますので、細かく書いておくと、分科会長が御苦労されて、集約すると比較的皆さんから出た御意見をメモして書けるのですけれども、こんなに細かく総合評価表をつくらなければいけないのかなんですけども、初年度なので項目ごとに少し評価委員会の評価が欲しいということもあると思うのだけれども、総合評価表で、こんなに細かいところまでやる必要あるでしょうかね。

こちらの方でいろんなものが出てくるわけですね。だから、分科会長のお手元で総合評価表をおつくりになるときに、こんな細かいことまで全部書く必要があるかどうかですけどもね。

○**丸山課長補佐** それは、例えばですけども、2の国民に対してのサービスの中身につきまして、細かい評価項目に分けるのではなくて、例えば（1）とか（2）とか、それぐらいに分けるということですか。

○**大森委員** どうせ内容はこういうことを勘案しなければいけないのだろうけれども。

○**山本分科会長** 何か大森先生のお話を伺うと、非常にありがたいような。勿論書くときに、当然こういう形である程度分析的にやっていきますが、特記する事項がなければ、それは書かないということが可能になります。こういうふうにあると必ずこの項目に何か書かないといけないということですので、まとめられるならそちらの方がありがたいと思います。

○大森委員 だから、本日この案を一応お認めしておいて、分科会長の下で場合によって集約してお書きになるということがあり得るということを分科会全員が了解しておけば、そういう総合評価表にできますね。必ずこのとおりか、ちょっとやってみないとわからないことがあるでしょう。こんなに細かいことまで書く必要ないように評価が出るということもあり得るので。

○山本分科会長 それは私の方でちょっと見させていただいて、場合によって非常に項目が多い場合に、更に両括弧の中を分割するということがあるかもしれませんが、基本的にはなるべく包括した形で書けるようにさせていただきたいと思います。

○大森委員 それから、今までの例ですと、これは実際の作業をやったときのことなのですが、一人ひとりがやってみるとわかりますが、結構大変なのです。そのときに、項目ごとに自己評価が出てきますので、それと自分の評価が異なる場合、その場合はやはりどこかで評価の理由ということを、各先生方が若干お書きくださらないと、分科会長のお手元でおまとめになるときに困るのです。それは、したがって各委員からはこの細かいものが出てきますので、分科会長のお手元ではそんなに細かなくて、大筋でおまとめくださっていいのではないかとということもあるものですから、それをちょっと申し上げたいと思います。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。そのような方向で、資料4はもう少し検討させていただきます。

先ほどの資料3に戻るんですが、私も初心者なのでよくわかってないんですが、分科会評価の欄がございすね。後ろのところから2つ目、ここに指標、項目と、これはどういう格好になるんでしょうか。

○丸山課長補佐 これは、指標というのが、こちらの資料3のところの真ん中辺の欄に「指標」と書かれておりますけれども、こちらの方にA、B、C、Dの評価を記入していただくものです。

項目というのは、1つ指標の左側のところの評価項目、こちらの方に対応するA、B、C、Dの評価を記入していただくものとなっております。要は、指標を少しまとめた形で項目というものをA、B、C、Dで評価していただくという形で考えております。

○山本分科会長 その指標につきましては、今この分科会で我々が設定するわけですね。その設定したものを我々が評価するというのは、そこがわかりにくかったのですが。

○丸山課長補佐 設定をして、とりあえずセンターからA、B、C、Dの自己評価を出していますが、それも勘案していただいて、各委員については、指標のところでは例えば一番初めの業務の運営の効率化のところでしたら、協議により判定するとなっていますけれども、各委員の方でこれは適正に執行されていると御判断いただければ、指標のところではAという形で評価をしていただければと思います。

その次の項目につきましては、一般管理費と例えば業務経費をすべて総合したA、B、C、D

で評価すると、どのように評価できるのか記入をしていただくということです。

○大森委員 指標のところで付ける評価が全てAの評価となった場合は、多分項目もA評価になるのですね。ただ、問題はAとBの評価になったときに、項目の方をA評価にするのかB評価にするのか、各担当の先生方が悩まれるということがあり得るので、一応区分けした上で項目全体の御評価をいただくという趣旨になっているんですね。

結構これずっと付けていくと、指標のところが数が多くてひとまとめにする場合は悩むんですね。仮に1つCの評価が入ったときに、全体評価をA評価にしていいいのかとかですね。

○丸山課長補佐 そこはもう各委員のウェイトづけというか、重みづけに寄るところも大きいかなと思います。

○山本分科会長 わかりました。どうもありがとうございました。

そういたしましたら、一応議事次第の7までは終了したこととさせていただきますが、よろしいでしょうか。

では、各委員から大変貴重な御意見をいただきましたので、先ほどの資料4についての設定項目の集約化につきましては、なお私の方で検討させていただいた上で、できれば各委員にこういうふうにしたということをお送りいたしますので、御確認いただいた上で決定とさせていただきますと思いますが、よろしいでしょうか。

(「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。以上で予定しました具体的案件はすべて終了いたしました。ほかに何か御意見ありますでしょうか。

あるいは、事務局の方から何かアナウンス事項ございますか。

○丸山課長補佐 それでは、お手元に配布をさせていただいております資料5をごらんになっていただければと思います。業務実績に関する評価等の予定でございます。こちらの方は、左側の欄に独立行政法人国民生活センターということで欄が設けられておりますが、6月のところに実績報告書、財務諸表等の作成となっております。内閣府令の第5条の規定に基づきまして、評価を受けるために年度計画に定めた項目ごとにその実績を明らかにした報告書を、国民生活センターの方から6月末日までに評価委員会の方に提出されることとなっております。

これに基づきまして、当分科会ですが、提出されました報告書に関して、7月を目途に国民生活センターから直に説明をさせていただいた上で、委員の皆様方に本日御審議いただきました評価基準により、評価をお願いする予定をしております。

その後、8月開催の分科会において各委員の方に評価の基準により評価をしていただいたものに基づきまして、全体として分科会としての評価を決定していただくこととなっております。その上で本委員会に対しまして、秋にも報告をしていただいて、勧告が必要な場合には、本委員会

で決定をしていただくという形になっております。

なお、財務諸表につきましては、6月末日までに主務大臣に財務諸表を提出することによって、かつ承認を受けることになっておりますけれども、主務大臣が承認する際にはあらかじめ評価委員会の意見を聞くということになっておりますので、財務諸表につきましても次回の分科会の方でその中身について御審議をいただければと考えております。それが今後の予定でございます。

それから若干こちらの当分科会と直接関係するものではないのですが、御参考までの情報ということで、最後の資料になりますが、消費者保護基本法改正案を配布させていただいているものがございます。既に委員の方も御存じのとおり、消費者保護基本法の改正につきまして、政党を中心にして本国会を目的に検討がなされているところでございます。こちらの資料につきましては、実は先週の金曜日に自民党の消費者問題PT及び内閣部会の合同部会でとりまとめたいただいた、消費者保護基本法の改正案でございます。

実はこちらの中には、国民生活センターの役割についての規定の項を新たに新設するというようなお話が出ておりまして、条項の第21条をお開けいただければと思います。ページ数でいきますと、8ページの左側に、国民生活センターの役割という形で新たに規定を設けてはどうかという案が記されております。

第21条のところですが、独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関としての積極的な役割を果たすものとするという形で、案ではありますが掲げられております。

こういう形で規定がなされることによって、国民生活センターが消費者への情報提供収集機関、中核的な役割を持った機関としての性格がより強固になると考えております。こちらにつきましては、自民党の案ではございますので、この形で国会に提出されるかどうかはまだ不明な点がありますけれども、こういう形で政党の方で御議論をいただいているということでございますので、情報として、今回提供させていただきました。

○**山本分科会長** どうもありがとうございました。資料5のような予定で今後審議をいただくこととなりますので、よろしくお願いいたします。

日程につきましては、また別途調整の上御連絡をしたいと思います。以上をもちまして、予定された議事はすべて終了いたしました。何か日程その他につきまして、御質問等ありますでしょうか。

特にございませんようでしたら、これで分科会を閉じさせていただきたいと思います。どうも長時間にわたりありがとうございました。