

第29回 内閣府独立行政法人評価委員会 国民生活センター分科会

1 日 時：平成23年8月9日（火） 14：00～17：03

2 場 所：消費者委員会大会議室1

3 出席委員：山本分科会長、伊集院分科会長代理、大河内委員、長岡委員

4 議事次第：

1. 開会

2. 議題

(1) 平成22年度における財務諸表について

(2) 平成22年度における業務実績の評価について

①項目別評価について

②総合評価表について

(3) その他

3. 閉会

<配布資料>

資料1 : 平成22事業年度財務諸表

資料2 : 独立行政法人国民生活センター平成22年度における業務実績の項目別評価表（案）

資料3 : 独立行政法人国民生活センターの平成22年度における業務実績の総合評価表（案）

資料4 : 今後の予定（案）

参考1 : 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

参考2 : 「平成22年度業務実績評価の具体的取組について」の送付について

参考3 : 平成21年度における内閣府所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について

午後2時00分 開会

○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29回国民生活センター分科会を開催いたします。

委員の皆様、ご多用中またお暑い中お集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

本日の分科会は、沼尾委員はご欠席ということですが、その他の委員はご出席で、内閣府独立行政法人評価委員会令の定足数の要件を満たしており、有効に成立していることを確認させていただきます。

それでは、まず事務局から本日の配布資料についてご説明をお願いいたします。よろしく申し上げます。

○石田地方協力課課長補佐 事務局から資料の確認をさせていただきたいと思います。

まず初めに議事次第、その下に、資料1としまして財務諸表が入っております。その下に、A4の分厚いものがございますが、資料2としまして項目別評価表がございます。その次に、資料3としまして、A3のものでございますけれども、総合評価表がございます。その次に、資料4としまして今後の予定がございます。その次に参考資料としまして、参考1としまして、評価基準がございます。次に、参考2としまして、平成22年度業務実績評価の具体的取組についての送付についてというのがございます。次に、参考資料3といたしまして、平成21年度における内閣府所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見についてというのがございます。

資料につきまして、足りないものがございましたら、ご指摘いただければと思います。

あと、話していただく時はマイクの「トーク」というのを押していただいて、話し終わったら「トーク」をもう一回押していただければ、ランプが消える形になっておりますので、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。

それでは、議事に入らせていただきます。

まず本日の議事の進め方でございますが、委員の皆様既にベテランの方が多いため、細かいことは特にご説明は必要ないと思いますけれども、例年どおりでございまして、議事次第に示しておりますように、財務諸表についての意見を取りまとめる作業、それから、平成22年度における業務実績の評価について、項目別評価表の評価と分科会の評価を決定していただく作業。それから、総合評価表の記述についての当分科会の意見を取りまとめる作業、これが本日お願いする作業であります。その他につきましては、また後で事務局のほうから何かありましたら、提起していただければと思います。

例年と違う要素といたしましては、今回は、委員の皆様非常にご多忙の中で日程調整が難航いたしまして、第1回の分科会と第2回の分科会の間隔が非常に短くなりまして、委員の皆様にも大変ご負担をおかけしたと思いますけれども、事務局のほうも大分頑張ってくださいまして、何とか資料を調製していただいたわけでございます。例年に比べますと、

事前の調整は十分できていない可能性もございます。したがって、私のほうで時間管理はちゃんといたしますけれども、なるべく効率的に進めてまいりたいと思います。

ただし、委員の皆様にはどんな細かい点でもどしどし指摘していただいて、作業は極力後日に残さない。どうしても残った部分につきましては、私のほうで預らせていただいて、事務局と調整の上、各委員にはメールベースでご確認いただく。そういう段取りで運ばせていただきたいと思います。しかし、なるべくであればこの会議体の中で細かい表現も含めて決定していただければありがたい、努力目標としてはそのように設定させていただきたいと思います。

それでは、最初の議題であります平成22年度における財務諸表につきましてお諮りさせていただきます。これにつきまして、前回の会議でもご了承いただきましたけれども、長岡委員に特に入念にチェックをしていただいて、そのご意見を伺った上で、内容について決定することとさせていただきます。例年もそのような形でやらせていただいております。

そこでまず、長岡委員のほうからご検討の結果につきまして、ご報告をお願いできればと思います。よろしくをお願いします。

○長岡委員 実績報告のほうに財務状況に関する詳細なご説明がございましたので、そちらのほうを拝見いたしました。さらに、実績報告の添付書類に前年同期比較、あと、予算と実績の比較が詳細に書かれておりまして、実際の業務費用等の内容なども、実際にどういうものがかったのかというのが具体的に記載されておりましたので、そちらのほうを拝見いたしました。予算と実績が乖離しているもの、もしくはかなり費用のかかっているものがありましたけれども、それについても説明がきちんとなされておりましたので、特に問題となるような点はないかと思います。

私のほうで見たところ特に問題はありませんでした。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

それでは、委員の皆様から、今のご報告を踏まえて何かご意見、ご質問等があれば発言していただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

特によろしいでしょうか。

本件とは直接関係しないのかもしれないんですけども、前回、監事さんの報告の中で使えてない部分がある、それは今後国庫に返すとか、そういうようなことが話題になっておりました。今回の財務諸表であるとか、直接、私たちの作業にはかかわらないと思いますが、私たちとして何か踏まえておくべきことはありますか。今後の作業などもありますので。

○林地方協力課長 消費者庁を創設いたしましたときに、各都道府県に地方消費者行政活性化基金という、消費者行政支援のための基金を創成していただきました。これは20年度と21年度のそれぞれの補正で措置をしております。その折りに、国民生活センターについても、地方消費者行政支援という観点から、運営費交付金を3年分前倒しで積んでいただ

いた、ある種の基金的な資金がございます。これについては、毎年の事業計画の中でも、いわゆる専門家派遣として巡回指導的なことをやらせていただいたりといったことで、研修なども含めて支援の充実ということにその経費をあててきております。

しかしながら、当初の目論見よりも経費の支出がそれほどかかっていない部分がありまして、そこのところは地方向けの基金と同様に21、22、23というのが原則で、国センの場合には24年度が中期計画の最終年度になりますので、そこまで利用可能ということになっております。そういう意味では、今年がある意味折り返しというか中間年にあたります。これが来年度を迎えますと、その残というのがはっきりしてまいりまして、その段階で執行残が出てくると国庫に返納ということがございます。

実は23年度の事業という意味では、今、私どもは国センとタイアップいたしまして、震災対応の専門家派遣というのをやっております。それから、7月中で利用が減りましたので、もう停止いたしましたけれども、被災地向けに震災対応の悪質商法110番というのをフリーダイヤルで開設しておりました。こういった経費も積んでいただいた運営費交付金の中から支弁しております、その執行状況も踏まえないといけないものですから、通常ベースですと、かなりの残が出た可能性が高いんですけれども、こういった震災対応の事業は、今年度に入ってから執行している関係もありまして、今後の推移は改めて見させていただきたいなと思っております。

また、来年度この分科会で23年度の事業の評価をしていただくときには、そういった内容も含めてお話をさせていただくことになるのではないかと思います。

今のところはそういう状況でございます。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

委員の皆様、今のご説明を踏まえて、今後の作業にかかわりますので、来年度以降よろしくお願ひしたいと思ひます。

それでは、特にこの財務諸表についてはご意見等ございませんでしょうか。

そういたしましたら、当分科会としては意見なしという形で対応させていただきたいと思ひます。

次の議題ですけれども、平成22年度における業務実績の評価についての最初の部分の項目別評価表についてでございます。評価項目が多数ございますので、委員各位の評価が同じ項目は確認程度にとどめまして、委員各位の評価が分かれた項目を中心にご審議いただき、そこで当分科会としての評価を決定させていただきたいと思ひます。

お手元の資料2をごらんいただきますと、分科会委員の評価、それから、個別の評価理由、ないしはコメントをつけていただいた場合には、それも欄外に記載したものが資料として添付されているかと思ひます。これをごらんいただきながら、Aのところについては、すべての委員の評価が一致する部分については、それに従って分科会評価も決まると。特記事項で特に何かこの機会に議論しておいたほうがいいことがあれば、適宜議論していくと、そんな形で進めてまいりたいと思ひます。

まず、1ページでありますけれども、この辺は皆様A評価で、2ページから3ページまで、1.の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、これはすべてAとなっております。コメントにつきましても、評価理由を説明されているところが多いということで、何かお気づきの点があったらご発言いただきたいと思います。ここで意見交換しておくこともそれほどないように思います。

ただ、随意契約の見直しにつきまして、一言いたします。例年非顕名で資料なども作成していただいておりますけれども、委員の皆様のご了承が得られれば、この席では顕名でやり、議事録も顕名で毎年やっていますので、特にご異論がなければ、アルファベットではなくやらせていただきたいと思います。この随意契約の見直しにつきましては、Aというのは私ですけれども、年によってパーセンテージで増減を言ったり、件数で言ったりするというのは誤解を招きかねないということなので、次年度以降一貫した記載をされたらどうかという附帯意見は付けさせていただきます。これは数字上といいますか、場合によってはきれいなところだけを出すというような誤解をされては、法人にとっても私たちにとってもマイナスですので、一貫した実績の記載をされるべきではないかという意見であります。

ほかの点につきまして、1ページから3ページの真ん中辺の1.の報告について何かご発言、ご質問のある委員がありましたら、よろしくお願ひしたいと思います。

どうぞ、大河内委員。

○大河内委員 先ほど山本先生がおっしゃったところなんですけれども、何か意味があって割合にしたり件数にしたりしているのでしょうか。

○山本分科会長 これは、割合にすると増えた部分が出てくるわけですね、数字が。随契と言いますか、一者入札とか、そういうようなものはなるべく減らしていくということが計画ですので、減った部分を年によって使い分けているという印象はよくない。だから、総額が増えたんだからパーセンテージで増えるぐらいのことは我々も理解力がありますので、例年そのとおりにやっていただければ何も問題ないと思うけれども、年によって変えるというのは印象悪いでしょう。だから、そこは今後注意されたらよろしいんじゃないですかという趣旨なんです。

○大河内委員 私も同感です。

○山本分科会長 ほかに何かございますか。これは総合評価表とかいうことではなくて、ここにさらりと書いておくというぐらいのつもりで記載したものであります。

○伊集院分科会長代理 3ページ、P I O-N E Tの追加配備の対応状況というところのコメントBは私なんですけれども、ちょっと字が汚かったから読み取りにくく、こういうことになったと思いますが、字がちょっと違っております。

○山本分科会長 それは次の2の項目にいておられるわけですね。

○伊集院分科会長代理 ええ、3ページのところです。

○山本分科会長 そうしましたら、1がよろしければ、1の分科会評価の指標、項目はす

べてAということで確定させていただきまして、次に、今、伊集院委員から発言のありました2のブロック。これはかなりありますけれども、2の(1)消費生活情報の収集・分析・提供が5ページのかんりの部分までつながっております。これはいろんな意見があるところですので、ここの審議に移らせていただきます。

伊集院委員、どうもすみませんでした。ご質問をお願いします。

○伊集院分科会長代理 恐れ入ります。1か所なんですけれども、P I O-N E T追加配備の対応状況という部分の最後のところ、「取組の工夫や啓発が課題と思われる」と書いたつもりで。すみませんでした、字が汚かったからだと思います。

○山本分科会長 そこは修文させていただきます。

○伊集院分科会長代理 はい、「啓発」でございますので。

○山本分科会長 どうもありがとうございます。

ほかにございますか。

ここのブロックは、後でまたお諮りしますけれども、委員の評価が2つぐらいに分かれている部分がありますので、そこからまず確定させたほうがよろしいですかね。

4ページにまいりまして、消費者トラブルメール箱に寄せられた情報の国民への情報提供について、ここは定量的な基準で評価することになっておりまして、件数で50件というのが目標値になっております、50件以上ということですね。これにつきまして、平成22年度は50件が実績であります。E委員からは、相談や問い合わせ先一覧、情報提供や通信先一覧というのが入っているのではないかと。これでも1件と数えるのかという趣旨で、ほぼ満足のB基準が相当ではないかというご意見が出されています。ほかの委員はAの意見であるということでございます。

この点はどのように考えたらよろしいでしょうか。このご意見を踏まえて場合によっては考え方を換えるという委員もいらっしゃると思います。私自身もここはちゃんと見ておりませんで、そういうようなことがあったかと、E委員の指摘を受けてその点を認識したのですけれども、このあたりはどのように考えたらよろしいでしょうか。ご意見を伺いたいと思います。

○伊集院分科会長代理 例年きちっと内容を把握してAというふうな、今回もそのつもりで。私はちょっと気がつかなかった点なんです、山本委員長のおっしゃるように、そうであれば評価基準から言えばBということにはなりますね。

○山本分科会長 伊集院委員はBに換えられますか。

○伊集院分科会長代理 そうですね。

○山本分科会長 はい。ほかの委員の皆様にはいずれまたAを維持するか伺いますけれども、法人に入っていて、これは独自に大変な意味があるんだというあたりがもしあったらPRしていただくと。その上で私たちの意見を。

○石田地方協力課課長補佐 分科会長、この横線、バーのところも、バーを入れていただいている先生と入れていない先生がいましたので、その部分を。

○山本分科会長 それはまた後で確認いたします。

○林地方協力課長 これは法人が来てからお聞きいただくことになると思うんですけども、ひょっとすると最初から随時更新している可能性はあると思います。

○山本分科会長 その辺も伺っていきます。

(国民生活センター 入室)

○山本分科会長 今日はどうもご苦労さまです。今日は私たちが集まって評価を決定する最終回ということですので、細かい点も含めていろいろと法人側から情報をさらに伺って、評価を決めさせていただきたいと考えております。

今、私たちの間で検討課題になっておりますのは、消費者トラブルメール箱を踏まえての消費者へのアドバイス提供50件以上という目標がございますね。これについて、委員の意見の中で、48件については、事案の重要性、あるいは、緊急性、新規性等を踏まえて、内容的な意味で取りまとめられたものと理解できるけれども、問い合わせ一覧とか通報先一覧というインデックス的なものについて、他の48件と同じように件数としてカウントしてよいものかというようなご意見が出ております。

そこで、法人のほうから、これは毎年毎年非常に苦労して作成され、それなりに労働力がかかっているとか、あるいは、毎年毎年の新規性、更新の率とか、ほかの48件と匹敵するような大変重要な情報であり、しかも、労力的にもかかっていると。もしそういうようなことがございましたら、それを承って評価させていただきたいと思っておりますので、そのあたりをご説明いただければと思います。

○古畑理事 お答えさせていただきます。恣意的に50件に数字をそろえているということではないんですけども、トラブルメール箱は、ご存じのように消費者から一方的に書き込んでいただいたものであり、直接相談や経由相談に対するお答えをするよりも、軽重をつけるとすれば軽く考えているところはあるかもしれません。ただし、48件と1という構成につきましては、昨年度も39件をQ&Aとし、相談や問い合わせ先一覧というものは9件で公表させていただき、その他の1件、1件というのがあるわけがございますけれども、我々は48件と1件、昨年39件と9件が異なった価値があるとは思っておりませんで、同様の情報提供による、その情報に対する価値というものは同等であると認識してお出ししたという経緯がございます。

○山本分科会長 昨年度は確かにQ&Aが39件、相談・問い合わせ先一覧が9件、それから、通報先とか商品の回収情報それぞれ各1件という形で50件を構成されていたということですね。

○古畑理事 はい。

○山本分科会長 そうすると、毎年毎年、その時の事案に応じて同じところもあるかもしれませんが、手づくりでやっておられて、しかも消費者にとっても有用性が高いというふうに認識しておられるということでしょうか。

○古畑理事 はい、そのとおりでございます。これはとにかく入ってくるものが、今年は

1万2,000件ほどあったわけですが、それを目で見るわけでもございまして、非常勤職員を5名、非常勤といっても交代で勤務いたしますので、フルタイムで働く人間が、職員も含めると5人かかっている業務という、センターにとっては非常にワーク濃度の高い仕事であるというふうに認識しております。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

ほかの委員の皆様から何か質問等はございますでしょうか。大河内委員、どうぞ。

○大河内委員 つまり、去年は問い合わせ先などを9件にばらけてしているものを、ことしは一覧としてまとめて1件ということになったというふうに思っているのでしょうか。

○古畑理事 昨年も、ことしの相談・問い合わせ先一覧が1件ありますように、情報提供や通報先一覧というのがございますので、その情報提供の価値としては、1件としては重みのある1件としてQ&Aと同様であるというふうに認識しています。

○大河内委員 ありがとうございます。

○山本分科会長 そうしますと、去年は問い合わせ一覧というのはかなり膨大な件数、あるいは、時期的にも区分して逐次公表したと。したがって、それが9件となったけれども、ことしはどちらかというまとめ。そういうようなことで数字が異なっているということでしょうか。わかりました。

ほかにご意見、ご質問ございますか。

○伊集院分科会長代理 書き方として、Q&Aのコーナーということで、重要性の高いもの、新規手口の案件などのものに対するQ&A、FAQということになっていますので、そこがちょっと違和感があったと思われているんだと思いますが、基本的にはいずれにしてもこれも1件1件それぞれ合わせて50件として問題はないかなと、今のご説明を伺って、去年の例も考えて、私は思います。

○山本分科会長 今、ご説明を伺って、また我々も内部で意見は調整いたしますけれども、法人に対して特にご質問等はよろしいですか。

どうもご苦労さまでした。本件につきましてはそれを踏まえて決めさせていただきます。

(国民生活センター 退室)

○山本分科会長 それでは、ただいまのご説明を踏まえて、委員の皆様にご意見を伺うかお諮りしたいと思います。

去年のほうが9件であったということですので、我々のスタンスの一貫性ということからすれば、今年はやっぱり、沼尾委員の問題提起はよく見ていただいて指摘していただいたので、来年以降また注視していきたいと思いますが、今年は伊集院委員もBに行きかけてまたAということですので、Aということによろしゅうございますでしょうか。よろしいですか。

では、そのようにさせていただきます。

それから、委員の皆様のご意見が分かれていることとしましては、その次の5ページ、ブルーの印字で示しているところがございます。これは第1回でやりとりのありました調査

研究の評価であります。これにつきましては、Cという評価をされた方がお2人、B評価が3名ということになってございます。お1人の委員はBとCで迷われていたという過程がございましたが、最終的にはBという形で提出していただいております。

そこで、私たちの間で議論して分科会評価を決定させていただきたいと思っております。それぞれの委員それぞれご意見を出していただいているんですけども、評価の根拠等について簡単にご発言いただいて、意見交換して決めてまいりたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

伊集院委員、いかがでしょうか。

○伊集院分科会長代理 B委員ということで書きましたけれども、選定の結果、こういうトラブルがあって再入札ということで、結果としても、大震災の後もあって時間的なゆとりがないというような理由があったようでございましたけれども、実施はできなかったということで、いろいろかんがみますと、時間的にも費用的にも対費用効果の上では大きなロスになったのではないかと思いますので、計画性とか効率性の視点から今後もっと検証する必要があるのではないかとということで、私としてはCにいたしました。

○山本分科会長 それでは、長岡委員はいかがでございましょうか。

○長岡委員 結果を申し上げあげれば、年度内に実施できなかったということで、評価としてはCが妥当かなというところはあるんですけども、先日、法人側からの説明にもありましたけれども、一般入札によって調査会社を選定した際にこのような状況を阻止できたのかというと、その段階でそれを判別するのは難しかったのかなということを見ると、Bぐらいでもいいのかなという感じです。

○山本分科会長 わかりました。

大河内委員からお願いしたいんですが、よろしくお願ひします。

○大河内委員 私も、評価指針のことを考えると、やれなかったということでCかなと思うんですけども、書いたように、動向調査が急になくなってしまって、ずっと待ち望んでいたもので、これをやるのがうれしかったので、そういうことを評価して、自己評価と同じでいいかなということにしたんですけども。

○山本分科会長 あとは私ですけども、私はA委員というところで、基本的に評価基準どおり達成できていないわけですので、C評価かD評価であろう。ただし、現実的にはD評価というのは運用上かなり有責性の観点も入れて、単なる達成度評価ではないということ、あるいは、ほかの事案、今後、場合によっては何かこれよりももうちょっと低い評価をすべき事案も出てきかねないということから、D評価はそのような場合のためにキープしておくべきである。そうすると、我々の評価基準からすると、達成できてないのでやや不満足と、そのぐらいのC評価が相当ではないかというふうに評価しました。

そして、震災が10月ぐらいに起こって、やれば間に合ったというのであればいいけれども、震災をこういうところで持ち出していただきたくないということもありまして。これは評価基準の命ずるところに従えばC評価ではないかというのが私の意見です。

ということで、今回、お1人の委員が欠席なので、出席委員の中で多数決というわけにはいかないんですが、今までの意見交換を踏まえて、自分は多数派形成のために変えるというようなご意見をお持ちの方いらっしゃいますでしょうか。

○長岡委員 C評価が完全な不満足というわけではなく、ややということなので、どちらかというとならBかCかという間ぐらいなので、今の皆さんのご意見を聞いていたら、Cのほうがいいかなという気がしていました。

○山本分科会長 ここで3対2に逆転いたしましたけれども、逆にCの委員でBにしようという方はいらっしゃいますでしょうか。

○伊集院分科会長代理 私はCで評価をしたいと思います。

○山本分科会長 そういたしましたら、毎年多数決でやらせていただいていますので、今回は調査研究につきましては、指標、項目ともC評価ということで決定させていただきたいと思います。C評価というのは決して悪い評価ではなくて、やや不満足ということで評価させていただきます。

それでは、先ほど事務局からご注意がありました評価対象がないのではないかとということでお示ししております、4ページの自己情報データベースの関係の項目、それから、消費者トラブルメール箱の運用がそれと連動しておりますので、この2項目については棒線が引っ張ってあるわけでありまして、Aの棒線を引っ張った理由の記載もあるわけでありましてけれども、一部の委員について空欄になっている、そこだけ確認したいということです。

沼尾委員からは私に一任するというので、連絡がまいておりますので、あとはC委員がいらっしゃいましたら。

○大河内委員 送ったメールの中に、「今回、私は全部国センの方の自己評価と同じです」と書いておいたんです。ただ、線を入れなかったのは、入れたら変なぐあいの線になったのでやめておいただけです。それだけの話で、同じでお願いします。

○山本分科会長 どうもありがとうございます。

そうしましたら、これも後で、最後にこの資料をさらに調整する必要があるようでしたら、そこはすべて棒線を補った形でまとめたいと思います。

そういたしますと、2の(1)のところにつきましては、委員の意見が分かれた部分につきましては審議が終わりまして、棒線の部分も確認いたしました。あとはすべて指標、項目ともA評価になるかと思えます。

ただ、コメントとの関係で何かこの機会にご発言いただくようなことはございますでしょうか。特に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、コメントも踏まえて総合評価表にどういうふうに記載するか、例えば調査研究のところをどういうふうに総合評価表のほうで記述するか、そういう作業を後に行いますので、そのところでまたご意見を出していただければと思います。

続きまして、資料の5ページの(2)国民への情報提供の強化、これが7ページのとこ

ろまで1つのブロックになっているかと思えます。ここの部分につきましては、すべての委員からA評価をいただいております。したがって、分科会評価も指標、項目ともA評価になるかと思われます。あと、コメントを付けられた委員の方もいらっしゃいますので、そのコメントに対するほかの委員からのご質問、あるいは、この機会にこの件は少し意見交換しておいたほうがいいのではないかと、そういうことがございましたら、ご発言をお願いしたいと思います。

特にございませんでしょうか。

雑誌『国民生活』のところで、E委員から少しコメントをいただいておりますけれども、E委員はきょう欠席でありますので、この趣旨を生かして次年度以降、場合によっては何か改善点があれば工夫していくということに、今回はとどめさせていただくことになるかと思えます。

7ページまで終わりました、次に苦情相談の充実・強化、8ページから9ページまで。それから、ついでに裁判外紛争解決手続の実施、ここまでを1つのブロックとしてご意見をいただき、ご確認をお願いしたいと思います。ここも各委員の評価はすべてA評価となっておりまして、分科会の評価はいずれもAとなるかと思えます。

あと、コメントとの関係で何かこの機会にご発言がございましたら、お願いしたいと思います。特にございませんでしょうか。

9ページの直接相談のところで3人の方からコメントをいただいております、そこについては少し考え方をすり合わせておいたほうが良いようにも思いますが、この場面で行うよりも、むしろ総合評価表の記載のところで、場合によってはこの意見を踏まえて、さらにご審議いただければと思えますので、特にご意見がなければ次に進めさせていただきます。

10ページから、(5)の関係機関との連携、これが11ページまで続いております。各委員の評価はいずれもA評価でございます。したがって、当分科会の評価もA評価になるかと思えます。評価理由の記載等との関係で何かご意見がありましたら、ご発言をお願いしたいと思います。ここの部分では、11ページの独立行政法人の関係でコメントがございしますが、特にこれは問題提起というよりは計画を推進したという内容のコメントですので、これでよろしゅうございますでしょうか。

特段ございませんようでしたら、次の12ページから、(6)研修の充実、これが13ページまで続いております。ここも基本的には各委員評価はすべてAでありますので、当分科会評価もAということにさせていただきたいと思えます。

評価理由欄につきましては、資格認定試験との関係で、お1人の委員からさらなる期待のメッセージが書き込まれておりますけれども、研修につきましても特にご意見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、14ページの(7)商品テストの強化、ここの項目につきましてはいかがでしょうか。いずれもA評価ですので、分科会評価もA評価になるかと

思います。ここで典型的なテスト、専門性の高いテストの項目で、C委員から外部試験研究機関名も公表してよいのではないかというコメントが出されております。実績欄には2つの機関が例示されて、あと「など」となっておりますけれども、C委員のお考えではどういうふうにしたらよろしいということなんですか。

○大河内委員 テスト機関がどこなのかということも大事な情報なので、その一つひとつにどこでやったかということを書き込んでしまって公表してもいいのではないかなということですか。

○山本分科会長 現状ではそれはわからないようになっているということですか。

○大河内委員 秘密というわけではないんでしょうけれども、一つひとつがどこでやったかということは報告書の中に記載がなかったので、したほうがいいのではないかなと思いました。

○山本分科会長 わかりました。場合によっては次年度に向けて注文というか要望を出してもいいかもしれません。

ほかにご意見ございませんか。

○林地方協力課長 会長、今の点についてちょっとだけ補足させていただいてよろしいでしょうか。

○山本分科会長 はい、どうぞ。

○林地方協力課長 今の大河内委員からのご指摘なんですけれども、外部委託をする試験研究機関によっては、自らが実施したということの公表を望まない、あるいは、契約上公表しないことを前提に契約を受けているところがありまして、原則的に公表できるものは公表することは可能だと思うんですが、相手方が望まないときに公表できるかということ、契約でやっているものですから、そこに限界があって。そのことだけご理解をいただきたいと思います。

○山本分科会長 それはちなみにどういう関心事項があって公表されないということですか。

○林地方協力課長 私どもは、運営費交付金とは言え税金を使ってやっておりますので、通常は、どこに委託して、誰が実際に試験をしたのかというのは、国民の目から見れば公表されるべき事項だと思うんですが、特に商品群テストの実施については、国民生活センターのクレジットですべての報告書を出しております。その過程で部分的に定型的な試験を外部委託しているわけですが。

結果的に申し上げますと、訴訟リスクを誰がとるかということで、訴訟リスクを負わないことを前提に契約を受けている企業があって、このところはあなたのリスクでやってくださいねというもの一つなわけなんですけれども、そうしますと、受けていただけない機関なり企業があって、国民生活センターからのお話を伺っていると、一つの現状としてそういう問題があるということだけご理解いただければと思います。基本は公表すべきだというのは、委員のおっしゃるとおりだと思いますけれども。

○山本分科会長 よくわかりました。そういうコンサーンをもっておられる先もあり、それはある意味では簡単に否定できないものですね。対内的には、こういうことで被害をこうむったということで事業者からのクレームが生じたときに、国民生活センターとの契約でそういうクレームについては国センが対応するというふうには決めることはできますけれども、相手先との関係で、委託先の機関に訴訟を起こすということをシャットアウトすることはできませんので、最初から公表しないという対応をさせていただきたいと言われれば、それを否定するのはなかなか難しいところがあるということでした。しかし、原則かなりやれるということですので、次年度以降、場合によってはそういうことも少し考えていただきたいという趣旨のご意見ですので、今後、私たちもその点は留意して作業を進めてまいりたいと思います。

それでは、続きまして、15ページから、中核機関としての役割強化、それから、ここからは項目の数というか、下位の項目が少ないのでまとめてやらせていただきますが、(9)の地方公共団体に対する支援、そして予算、それ以降該当なしという項目が幾つか続きます。16ページまでいかがでしょうか。これは評価がついているところは、皆様A評価ということですので、分科会評価もAということになる。該当なしのところは棒線を引っ張るということになるかと思えます。

特にここはよろしゅうございますでしょうか。それでは、分科会評価はA評価ということと確定させていただきます。

最後になるかと思えますが、17ページ、これも該当なしのところもありますが、人事に関する計画、それから、中期目標期間を超える債務負担、この2ないし3項目でございますが、委員の評価はいずれもA評価となっております。したがって、分科会評価もAになるかと思えます。

特段ご意見ございますでしょうか。

ございませんようでしたら、この部分につきましても、該当なしの項目を除き、分科会評価はいずれもA評価とさせていただきます。

○石田地方協力課課長補佐 すみません、16ページの青いところは2つともバーを引かせていただいてよろしゅうございますか。

○山本分科会長 そのようにお願いします。

そういたしましたら、指標、評価のところだけはもう一回確認させていただきますが、委員の意見が分かれた項目として、消費者トラブルメール箱に寄せられた情報に基づく情報提供につきましては、分科会評価はA評価とさせていただきます。それから、調査研究につきましては、分科会評価はC評価とさせていただきますということで、その他はすべてA評価と、一部バーがつくものがございますけれども、該当なし以外の項目はすべてA評価ということで分科会評価を決定させていただきます。

どうもありがとうございました。

今年は大変スムーズに議事が進んでおりまして、ご協力ありがとうございました。

次に、平成22年度における業務実績の総合評価表につきまして、ご審議をお願いいたします。

お手元の総合評価表には、項目別評価表の評価理由欄を含めまして、各委員から提出いただきました意見を踏まえて作成した案が記載されております。この総合評価表につきましては、内閣府の独立行政法人評価委員会にも提出いたしますし、総務省にも提出いたします。最終的な各年度評価のまとめの文書でございますから、例年どおり事務局から項目ごとに案を読み上げていただきまして、読み上げた内容につきまして逐次ご審議をいただきたいと思っております。

冒頭申しましたように、どんな細かいことでもよろしいので、お気づきの点はどしどしご指摘いただきまして、作業を後日に残さないような形で、この場で意見交換して文案を決定してまいりたいと思っておりますので、よろしくご協力をお願いいたします。

それでは、順次進めてまいりたいと思っておりますので、資料の読み上げをよろしくお願いいたします。

○石田地方協力課課長補佐（読み上げ）

1. 項目別評価の総括

1. 業務運営の効率化に関する事項

1. 一般管理費及び業務経費の執行に関して

一般競争入札の実施、ハイヤー借上げの廃止等により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。

2. 人件費に関して

目標値（予算額）を超えた総人件費の削減目標を達成した。

3. 給与水準に関して

毎年、国家公務員の給与水準との差を着実に縮減させてきており、本年も取組を実施し、公表した。地域・学歴勘案指数において、なお0.1%の差が残存しており、これが0となるよう、引き続き給与水準の適正化に努められたい。

4. 随意契約の見直しに関して

(1) 随意契約の見直しを進め、契約の競争性・透明性の確保に着実に取り組んだものと認められる。引き続き、入札・契約の一層の適正化に努められたい。

(2) 平成22年度における随意契約（企画競争・公募を除く）は、契約件数で18件（平成21年度20件）、契約金額で204,165千円（平成21年度305,169千円）と、平成21年度に対して、それぞれ減少しており、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施していると認められる。

(3) 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、監事及び外部有識者で構成する「独立行政法人国民生活センター契約監視委員会」を設置し、4回の委員会を開催して契約の点検・見直しを実

施した。

5. 保有資産の有効活用に関して

- (1) 民間競争入札を計画どおり実施し、相模原事務所の有効活用を適切に図っており、平成22年度における外部利用者及び宿泊収入は、それぞれ前年度を下回ったが、これは東日本大震災によるキャンセルが発生したためであり、キャンセルがなかった場合は、いずれも前年度を上回っていた。

なお、相模原事務所宿泊・研修施設については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定。以下「基本方針」という。）を受けて、平成23年度中に同施設で行う研修を廃止するとともに、平成24年度中に廃止することとなった。

- (2) 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、消費者行政の強化につながる移転先を確保するため、消費者庁及び地方公共団体、民間会社から情報収集等を行い、移転について検討を行った。なお、東京事務所については、基本方針を受けて、平成25年度中に国庫納付することとなったため、国庫納付後における東京事務所の在り方については、基本方針における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。

○山本分科会長 では、そこまでで。

以上のところで何かご発言等ございますか。伊集院委員。

○伊集院分科会長代理 ちょっとした言い回しの問題なんですけれども、最後から5行目、「相模原事務所宿泊・研修施設については」というところなんですけれども、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針を受けて、平成23年度中に同施設で行う研修を廃止するとともに、平成24年度中に……」、何を廃止するかがちょっとわかりづらいので、「施設は廃止することになった」とかいうふうに一言入れると、よりはっきりするかなと思いました、最初に読んだときに。

○山本分科会長 私も事実確認なんですけど、施設自体はまだ国センで、国が持っておられると。だけど、研修は23年度中に、ことしの秋ぐらいからは外部でやると。24年度中には相模原の研修施設自体の帰属が変わるとか、そういう意味合いで書き分けておられるということですか。

○石田地方協力課課長補佐 これは業績評価の記載を参考にしていますので……。

○林地方協力課長 ちょっと補足をさせていただきます。

○山本分科会長 はい、お願いします。

○林地方協力課長 独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針の中では、稼働率の低い遊休施設については廃止。その廃止の際には、通常、国庫納付ということになるんですが、従前は施設を除却して更地にして返納するということになっていたんですが、施設そ

のものはそのまま国庫納付するということになりましたので、基本的に使わなくなった研修施設は、24年度中に所属替えというか、財務省にお返しするという形になると思っております。

○山本分科会長 そうすると、今の伊集院委員のご発言を踏まえた、何を廃止するということについてはどういう文言がよろしいですかね、事務局的には。このあたりは私どもがあれするよりは、そちらのほうがお詳しいのではないかと思います。

○林地方協力課長 「同施設」ということで。

○山本分科会長 「同施設」。では、そのように、「同施設を廃止する」というふうに修正させていただきます。

ほかにございますか。長岡委員、お願いします。

○長岡委員 最初の1番と2番のところなんですけれども、表現の問題なんですけど、最後のところは「目標値（予算額）を超えた」、1のほうは「削減実績を達成した」とあって、2のほうは「削減目標を達成した」ということで。「実績」と「目標」の違いは何なのでしょう。

○林地方協力課長 ちょっと事務局で補足をさせていただきますと、表現としては、1の「目標値を超えた削減実績を達成した」という表現に合わせさせていただくほうが、意味合いとしては正しいというか、正確にご理解いただけるのではないかと思います。

○山本分科会長 そうですね。これは長岡委員よく気づいていただきまして。昨年度の総合評価表では人件費の項目は「総人件費の削減実績を達成した」となっておりますので、ここは事前の整理が十分できておりませんで、「削減目標」を「削減実績」に変えたらよろしいのではないかと思います。ご指摘、ありがとうございました。

○林地方協力課長 ありがとうございます。

○長岡委員 タイトルのほうなんですけれども、1は「費用の執行に関して」とあって、2のほうは「人件費に関して」とあるんですけれども、項目別評価表の指標だといずれも「効率的な執行状況」とあるので、2番の人件費についても、「人件費の執行に関して」というタイトルになるのかなと思うんですが。

○山本分科会長 そうですね。1と合わせるという意味では、「人件費の執行に関して」と。項目別評価表だとそれはそれなりに平仄が合っているわけですね、「執行」という言葉が1のほうにないので。したがって、こちらで「執行に関して」というふうにされるのであれば、「人件費の執行に関して」とする。

この点も気づきませんでした。どうもありがとうございます。

ほかにご指摘はございますか。

「保有資産の有効活用」の（1）、これは単なる文言的なものなんですけれども、文章的には「適切に図った」というふうにして、「。」としたほうがよろしいかと思います。内容的にも次の項目はキャンセルがあったけれどもというような、付随的な説明文でありますので、一筆書きで書くより、読まれるほうもここで切ったほうがよろしいかと思います。

ほかにご指摘、お気づきの点はございますか。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います。

○石田地方協力課課長補佐（読み上げ）

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

1. P I O - N E T の刷新等に関して

- (1) 消費生活センターから改善希望項目についてヒアリングを実施し、システム改善を段階的に実施した。
- (2) 都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局が霞ヶ関WANとLGWANの相互接続を利用してP I O - N E T 2010を利用できるようにした。

2. 「早期警戒指標」の整備に関して

- (1) 指標の利用状況等についてユーザーヒアリングを行い、指標事業の有効性について確認した。
- (2) 平成21年1月から平成23年3月までに特商法違反で行政処分された事業者または特商法違反で警察に従業員が逮捕された事業者は203社であることが確認された。

この203社について、行政処分等された時点の指標値を調べたところ、54.7%が指標値の上位50位以内に入っており、特商法指標が特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率は高いと考えられる。また、特商法指標を利用している法執行部門にヒアリングを行ったところ有用であるとの意見が多かった。

3. 「事故情報データベース」の整備に関して

システムの安定的な運用を図るとともに、消費者庁と改善項目を検討し各種機能の追加を行った。また、参画機関の追加を行い、計12機関となった。さらに、国民向け画面においては、運用開始当初、P I O - N E T から転載した情報はメインセンターの情報のみであったが、それ以外の情報についても閲覧できるよう改修するなど計画を適切に実行したと認められる。

4. 「消費者トラブルメール箱」の運用に関して

- (1) 収集件数は前年度に比べて62.2%増加した。また、収集した情報については、その集計・分析結果等を内部資料として活用するとともに、ホームページ等で情報提供した。
- (2) 多数案件等の重要性の高い情報について、解決策やアドバイス、未然防止のための情報をホームページのFAQコーナーに掲載している。FAQについて、平成22年度は50件の追加・更新を行っており、計画を適切に実行したと認められる。

5. 調査研究に関して

調査の実施について、一般入札により調査会社を選定し調査を開始したが、当該調査会社のサンプリング方法に問題があることが判明したため、再入札を実施

した。また、東日本大震災の影響で調査票の送付を延期した（次年度に時期を見て実施予定）。今後の早急な実施、公表及び計画性、効率性の視点からの検証が求められる。

○山本分科会長　ここで一旦切っていただけますか。

では、ここの項目についてご意見ありましたら、お願いしたいと思います。特にございませんか。

2の「早期警戒指標」の整備に関して、これにつきましてご記憶の方も多いと思いますけれども、政独委のほうから今年についてはこういうことも調べなさいという注文がきておりまして、こちらの総合評価表のほうで評価を書き込むということになってございます。この総合評価表の後ろから2枚目のところに、評価委員会等からの指摘事項に関する対応状況ということがまとめて記載されておりまして、そのこのところの2.が早期警戒指標に関してとなっております。したがって、今見ていただいているところの2.と、後ろから2枚目のところは同じような記述になっているわけでありまして。

したがって、ここは政独委からの注文に応えるという意味合いも持っておりますので、こういう書きぶりでもよろしいかどうか。これでちゃんと先方の注文に応えられているかどうか、あるいは、ここの評価欄と政独委への回答欄というのは、今は同じにしていますが、場合によっては変える可能性もあるわけです。書きぶりの重点を変えるという可能性もあると思います。その辺も含めて何かご意見がありましたら、お願いしたいと思います。いかがでしょうか。

私の意見ですが、何なら同じくしてもいいとは思いますが、原案は、(1)がヒアリングのことを書いておられまして、(2)の最後のところもヒアリングなんですね。ですので、私が見たところでは、(1)は削ってしまって、(2)の最後のくっつけているところで重複しますので、そこで一緒に書けばよろしいのではないかと。したがって、(2)を(1)といたしますけれども、そこを、特商法指標ということでもありますか、いろいろありまして、逮捕された事業者203社あったことが確認されたということよりも、私たちの評価ですから、「確認された203社について」と。

あとはそのまま、行政処分等された時点の指標値を調べたところ54.7%が指標値の上位50位以内に入っており、特商法違反で行政処分される事業者を予測した確率が高いと認められる。当委員会としてそれを確認したと、分科会として認められると。また、特商法指標を利用している法執行部門にヒアリングを行ったところ、正確にいきますと、端緒情報として有用であるとの意見が多く、指標事業の有効性が確認されたと。このような書きぶりにすれば、これをそのまま後ろのほうに持っていても、政独委に対してもこれは有用性が当面認められるという回答になるのではないかと、例えばそういうふうに修文してはどうか。

そして、政独委からの注文の内容につきましては、お手元の資料の参考3という文章が

その内容でございます。国民生活センター名指しの注文の部分、その文章は19ページに記載されているわけでありまして。ここで注目されている内容は、一つは早期警戒指標の有効性ですけれども、もう一つ、情報提供の効果についての評価を行うべきであるというのがきているわけでありまして。

したがって、今の記述だけですと、早期警戒指標の有効性は確認しているけれども、情報提供の効果についてはどうなっていますかと言われる可能性があるわけですね。ただ、前から私は申していますが、この種の情報提供の効果について、消費者被害の未然防止・拡大防止にどのくらい寄与したかということを経験的に調べるという方法は、従前より課題として指摘されながら確立していない問題であります。

そこで、難しいんですけれども、項目別評価表の実績のところを見ていただきますと、4ページ一番上の項目にこの実績が書かれていますけれども、実績の項目一番最後のところに、「また、急増指標を活用した情報提供は6件実施した。発表した情報は報道機関が取り上げ、消費者への注意喚起が行われた。」というふうに記載されています。これは、前の分科会で伊集院委員からご提案がありまして、そういう調べ方が難しいのであれば、報道機関へのプレゼンスということで、とりあえず活用状況といえますか、情報提供の有効性について検証したらどうかということを受けての記載のようにも思われます。

したがって、ここを落とさないで、ここは結構大事なことで、(2)として「急増指標を活用した情報提供を6件実施し、報道機関を通じて消費者に注意喚起した。」というような書きぶりで取りまとめたらいかがかなというふうに私としては考えました。これでもだめと言われる可能性はあります。注意喚起してどうなったのと言われる可能性もありますが、とりあえず今年はそれで勘弁していただいて、また何かいい知恵があったら専門家に提供していただいて考えるということではどうかということなんですけれども、いかがでしょうか。

○林地方協力課長 会長、今お示しいただいた修正案で文章的に確認させていただいたほうがよろしいでしょうか。それとも……。

○山本分科会長 今回のレベルであれば、ここに私のデータが入っていますので。もし今聞き取りにくかったところでも、後でメールで今日中にお送りします。ほかの委員の意見とか、さらに変わる部分については少し確認する必要があると思いますが。

○林地方協力課長 はい、わかりました。

○山本分科会長 ほかに何かこの点についてさらにこういう改善をしたらどうかとか、そういうようなご意見ございますか。

特にございませんでしたら、今の早期警戒指標以外の項目につきましても、何かお気づきの点がありましたら、そこでも結構でございますけれども、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

項目別評価表のところでもちょっと意見が分かれて、ご審議いただきました。調査研究の総合評価のほうですけれども、先ほどの審議も踏まえて若干修正したほうがよろしいの

ではないかと思えます。最初の「調査の実施について」というのは、文章的にはとってしまったほうがよろしいのではないかと。こういうことがあって再調査を実施したと。また、震災の影響。そこまではファクツを簡単に取りまとめたということですが、その上で我々がどう評価するかということです。あるいは、次年度以降の注文ということでもよろしいんですけども。

そのこのところについては、「今後の早急な実施・公表に努めるとともに」、そして「、」を打ちまして、計画性・効率性というのは今年度の反省点という話であります、実施、公表は今年に分遅れているから早くやっってくださいねという話で、あとの次年度以降は一般的な話ですので、「計画が達成できなかったことにつき、計画性・効率性の観点から検証を加え、今後確実に計画が実施できるよう努められたい」というような注文の形で書いて、私どもの先ほどの評価の理由とか内容もそこで示されると思えますので、そういうことではいかがかなと思えますが、いかがでしょうか。とりあえず私からの修文提案としてはそういう案を示させていただきます。

ほかにございますか。今の点についてでも結構ですし、ほかの点でも結構ですけども。○伊集院分科会長代理 早期警戒指標の整備及び調査研究についての、分科会長ご指摘の修文の方向で私は賛成をいたします。個人的には、調査研究に関して、この書きぶりですと、先ほどの項目別評価で皆様のご意見をまとめた中ではちょっと内容的にどうかなというふうに思いましたので。

○山本分科会長 B評価ぐらいの感覚。B評価が多数でしたので、そういう形でまとめていただきましたが、もうちょっと注文をつけるようなトーンがあったほうが……。

○伊集院分科会長代理 そうですね。ですので、賛成です、その方向性で。

○山本分科会長 ほかに何かございますか。よろしいですか。

では、そのような形で修文をさせていただくことに決定いたします。

次に、細かいですけども、両括弧ごとに読み上げていただけますでしょうか。

○石田地方協力課課長補佐 (読み上げ)

1. 報道機関を通じた情報提供に関して

(1) 報道機関を通じた情報提供に積極的に取り組み、目標の50件を上回る実績を接待したと認められる。

(2) 事業者名を含めた情報提供に適切に取り組んだと認められる。

(3) 情報提供の際は、各部が集まり討議する消費者トラブルタスクフォースにて事案を選定し、役員会の審議を経て確定後、調査・分析を実施している。また、注意喚起事案については、消費者庁と事前に早い段階で情報共有を図るべく、定期的に事案検討タスクフォースを開催している。そして、報告書作成後は、役員会の審議及び内部決裁を経た上で公表している。

(4) 消費者トラブルが著しく増加している事案や、重大な事故が生じている緊急事

案については、迅速な公表に努めており、P I O - N E T 情報等が端緒の公表事案（商品テスト事案を除く）37件のうち、10件については、事案の選定から1月以内、15件については1月以上2月以内に調査・分析を行い公表に至っている。

2. ホームページ、出版物等による情報提供に関して

- (1) HPのリニューアルを図るなどして、利便性を向上させたと認められる。
- (2) 緊急性が高い問題につき、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供したと認められる。
- (3) メールマガジンの発行として、高齢者、障害者等への「見守り新鮮情報」を26回、「子どもサポート情報」を11回発行しており、情報提供がわかりやすく、適切に行われている。

3. 消費者庁の行う注意喚起への協力に関して

HPの「中央省庁からの情報」コーナーでは、消費者庁の注意喚起を335件紹介し、メールマガジンでも周知に協力した。

(3) 苦情相談の充実・強化に関する事項

○山本分科会長 ちょっとそこで切らせていただきます。

それでは、(2)のところでは何かご意見ございますでしょうか。ここも確かさつきと同じ政独委のほうから注文がつけられているところとして、P I O - N E T 等で収集された情報が迅速に分析され、タイムリーに公表されたかどうかの評価を当評価委員会では行っていないのではないかと、ちゃんと調べるべきではないかというご意見をいただいているわけがあります。

したがって、ここの部分の、今読み上げていただいた1の(3)と(4)がそれに対する答えといたしますか、そういう意味合いを持っているわけがあります。したがって、総合評価表の後ろから2枚目の「国民への情報提供に関して」の3が、今読み上げていただいたところの(3)、(4)あたりの表現とほぼ同じ表現が使われていると、こういう関係になっているわけです。その点を踏まえてご意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

私の意見を最初にたたき台として申し上げますと、ここのところで今読み上げていただいた(3)のことを出す必要はあまりないのではないかと。つまり、これは迅速とは言ってもある程度調整も必要になるということもありますよという説明的な部分の記述で、実績評価にあるわけですね。これを今の「国民への情報提供の強化」という場面で、(3)という独立の項目で立てる必要はない。したがって、これは削ってしまって、あとの政独委への回答の部分にこれも背景事情として適切な形で出したほうが良いと思いますけれども、(3)はここで出す必要はないのではないかと。

その上で(4)を残すかどうか。これは、先ほどありましたタイムリーに公表されたかどうか。これは重大事故事案、緊急事案、著しく増加しているトラブル事案、これについ

ては特に迅速に公表していますよということになるわけです。これは私はどちらでもいいかとは思いますが、従来は先ほどの政独委からの指摘を受けたこともありますように、こういうことについては、このところでは（４）のことも特に記載してなかった事項なんです。だから、落としてもいいと思うし、せっかくだからこれはここに残すと、両方可能性はあるかなというふうに思いましたけれども、ほかの委員の皆さんいかがでしょう。何かご意見ございますか。

○大河内委員 確かに（３）は要らないかもしれないですね。

○山本分科会長 ここは要らないですよ。 （４）は残しますか。せっかくだから残すというのも……。

○伊集院分科会長代理 （４）は入れておいても別に……。

○山本分科会長 では、これは（３）に繰り上げて、（４）は残すと。重複になりますけれども、それは別にここを読まれる人もあるでしょうから、これは残すと。では、そのような感じで。

ほかに何か表現とか何かございますか。長岡委員、どうぞ。

○長岡委員 ここに限った表現ではないんですけども、（４）の最後が何とかと認められるというのと、実績をそのまま書いているのがあって、バランスが悪いような気もするんですけども、ここだけではなくてほかもそうなので。

○山本分科会長 何となく気分でこういうふうになってしまうんですね。ほかの年でも確かにきちっとなっているかというところでもないんですね、「認められる」というのと事実を書いてある。何か使い分けのはっきりした説明ができれば全く問題ないんでしょうけど。では、こうしてはどうでしょうか。「認められる」を可及的に削除する。例えば（１）は達成したと、（２）は取り組んだというようにしてもいいかとは思いますが、

○長岡委員 そうですね、そのほうが統一性が……。

○山本分科会長 気分的にはファクツが比較的シンプルな場合、つまり中身もちゃんと、取り組んだというのもどう取り組んだか、これだけの記述ではわからないので、私たちはいちいち長々と書かないけれども、中身をちゃんと読んで、当分科会として認めるということを特に言いたい、そんなニュアンスかなとは思いますが、

○長岡委員 そう言われるとそうです。評価ということなので、「認められる」というのがここにあったほうがいい気はしますよね。でも、全部につけるのもうるさすぎてしまうんですよ。

○山本分科会長 そうなんです。文の長さとかいろんな感じで、複合的な理由で何となく文体が選択されているということはあるかと思えます。

○長岡委員 では、一応そういう形で。

○山本分科会長 では、これは原案維持ということによろしいですか。

○長岡委員 はい。

○山本分科会長 ほかにございますか。

私、ちょっと別の点なんだけれども、2の(2)、緊急性が高い問題の前に「東日本大震災の発生に伴い注意情報を掲載したコーナーを新設したほか」と、これをつけたほうがいいと思うんです。平成22年度はそれが期末にドンと起こったという年ですのでね。緊急性といっても特級の緊急性ということなので、期末の忙しい時にも対応しましたと。そこはしっかり書き込んだほうがいいと思います。

それから、ここは1、2、3となっておりまして、「ホームページ、出版物等による情報提供に関して」とあって、活字媒体の話が出てこないんですね、国民生活とか、もう一つあったでしょ、何て言いましたっけ、冊子体の出版物が……。 「国民生活」で代表させてもいいと思うんですけれども、国民生活のことが一言あってもいいのかなと。ちょっと今文章で提案できないのですが、これは実績なども含めて。

それから、委員からコメントをいただいたところ、これはアンケートのところの関係ですかね。満足度で4.4ということで、関係の方々には重宝されている雑誌ということですので、項目自体が出版物というふうに書いてございますので、ホームページとメールマガジンという電子媒体のみの記載というのはやや不足しているかなと思うので、国民生活のことも適宜触れる。3あたりに国民生活を書いて、4でメールマガジンというふうにしたほうがよろしいのではないかと。

その文章をここで考えますと、少し時間を要するので。私のほうで文案を用意していませんので。もちろん、今、文案のご提案があればありがたいんですけれども、入れるという方向で意見の確認というか、ご賛同があれば、後でまた少し文案を練って、皆さんにメールでご確認いただくというような形をとらせていただきたいと思います。

○大河内委員 出版物を1項目入れるのも大事ではないとか……。

○山本分科会長 かなり削られていますからね。

○大河内委員 それで、「くらしの豆知識」は実質いろんなところに置いて重宝されて、しかも売れてもいるのではないかと私は思っているんで、それが……。

○山本分科会長 ああ、そうですか。では、そっちにも少し言及しますか。短い文章で何とか少し工夫してみると。これは会議後の課題ということで少し検討させていただきます。

今の原案の2の(3)ですね、「メールマガジンの発行として、11回発行しており」というのがちょっと文章としてあれなので、「メールマガジンの発行として」をとられたほうがいいと思うんですね。「メールマガジンとして11回発行しており」、その前に26回、「子どもサポートが11回発行しており、情報提供はわかりやすく適切に行われている」と。

ほかに何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。

そうしましたら、今ちょうど2枚半ぐらいお持ちして、あと4枚半ぐらいなんです。したがって、ちょっと後ろの時間も気になるんですが、きょうは長丁場ですので、ここで10分ぐらい休憩をとらせていただいて、後半、10分後に再開させていただきます。

午後3時45分 休憩

午後3時55分 再開

○山本分科会長 それでは、後半の部分を再開させていただきます。

(3)の苦情処理の充実・強化に関する事項から、また読み上げていただいて、審議を継続いたします。よろしくをお願いします。

○石田地方協力課課長補佐 (読み上げ)

1. 苦情相談に関して

(1) 職員及び消費生活相談員で構成する6分野の専門チームを設置し、弁護士等の専門家へのヒアリングや相談事例の研究会を行ったほか、経路相談の移送、共同処理等、調整相談においてはあっせんの充実に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望等を行った。

(2) センサー機能維持の観点に立って、直接相談を適切に実施したと認められる。相談業務に関する国の方針決定を踏まえつつ、今後とも、中核的機関として、移送相談とセンサー機能維持等他の観点との適切なバランスに配慮しつつ、相談業務に取り組むことを期待する。

2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して

個人情報の取扱いに関する消費者からの直接相談や消費生活センター等から寄せられる問い合わせ等に積極的に対応した。

○山本分科会長 はい、そこで。どうもありがとうございます。

今のところで「調整相談」とあるのは、「直接相談」の誤記だと思います。(1)の2行目の「調整相談」は「直接相談」ということではないかと思います。

(2)の書きぶりについては、事務局も含めて委員の皆様のご意見をさらに伺いたいところなんですけど、先ほど項目別評価表のところで少しメンションいたしましたけど、9ページのところで、今後の取り組み期待の部分の記述なんですけれども、ここは書きぶりがちょっと悩ましいといえますか、直接相談は廃止されています。ですから、「今後、取り組むことを期待する」というのは、評価委員会としては変な書きぶりです、そのあたり、私も、「直接相談業務に取り組むことを期待する」という書き方は、将来に向けての記述としては少し工夫が必要だったかなと思っております。

いずれにせよ、総合評価のほうにどう書き込むかということにつきましては、前回もちょっと私のほうから問いかけをさせていただきましたが、平日バックアップ相談とか土日相談で、来年度というか、平成23年度実施していくということですが、さらに中期計画、中期目標等をどういうふうに記述するかということについては、さらに今後の調整の問題が残っているという状況だというご説明がございました。

したがって、今の段階において、総合評価表にどういうふうに記載するかというのは少

し注意を要するところでありますが、ここは、事務局と調整の上、今の1の(2)のような書きぶり、少なくとも今年はセンサー機能維持の観点に立って、直接相談を適切に実施したと認められると。そして、今後の書きぶりについては、「相談業務に関する国の方針決定を踏まえつつ、今後とも、中核的機関として、移送相談」、これを実施することは間違いないけれども、あとはどういう観点でどういう相談業務を行っていくか、ここが今後の環境変化に柔軟に対応できるような書きぶりということで、このような案をお示ししているということでもあります。

現在の平日バックアップ相談というのが、センサー機能ということもあると思いますが、地方在住の方、都市部の方も除外しないんでしょうけれども、全体としてインフラがまだ十分でないところをバックアップするという、いわゆるインフラ整備機能ということが従来から語られていました。国、あるいは、広域自治体としての県が市町村をバックアップするというので、インフラ整備機能という形で相談業務を実施するんだと、そういう機能も従来から語られてきたところでもありますので、どういう正当化理由をつけるかということの詰めが必要なところではないかと思います。ですから、「センサー機能維持等」ということを書いて、このような案を示させていただいているということでもあります。

この点を踏まえて委員の皆様のご意見をいただければと思います。よろしいですか。

○伊集院分科会長代理 「今後とも中核的機関として、移送相談とセンサー機能維持等他の観点との」ですか、さっきお読みになった時と、このところがちょっととりづらいんですけども、これはどういうふうな。今のご説明を受けてなんですか。

○山本分科会長 従来であれば移送相談とセンサー機能維持の観点からの直接相談ということで。今度どうなるかわからないので。確かにこれはわかりにくいかもしれないけれども、移送相談というものは固まっていることですが、そのほかの機能の観点からどんな相談業務をやるか、その辺少しははっきりしないので、もう一方は観点を出しているという書きぶりになっているわけです。

○伊集院分科会長代理 その意味であれば、そのこのところは「維持等その他の観点との適切なバランスに配慮しつつ」というほうがわかりやすいのではないですか。

○山本分科会長 「維持等」ですね、「センサー機能維持」……、どういうふうに変えますか。

○伊集院分科会長代理 「移送相談とセンサー機能維持等」ですね。この場合は「他の観点」と書いてありますよね。

○山本分科会長 「等の観点」、「他」をとってしまう。

○伊集院分科会長代理 ええ。「維持等の観点との適切なバランスに配慮しつつ」。

○山本分科会長 そうですね、「他」をとっても別に同じかもしれませんが。いずれにしるここはどう書いても球拾いというか、あまり明確な表現にはならないんですけども、今の段階ではしょうがないかなと。場合によっては、直接相談を復活させようとかいう意見もあるようですし、その辺は我々としても何か決め打ちして今ちょっと書けない状況です

ので。

ほかに、次の個人情報をも含めて何かございますでしょうか。（１）の消費者への注意喚起、関係機関への情報提供、要望というのはここで書かなければいけない事項ですかね。あっせんの充実に取り組んだということだけではいけませんか。従来はそこで切っているんですよね。両方関連して注意喚起は政策提言につなげるんだということは言われてはいるんだけど、直接的な目的としては紛争当事者の紛争を解決するという事なので。ことしはさらにここまで書き加えるというのは、何か書いたほうが良いというようなことがあるのでしょうか。

特にないようであれば、それは別に、これらの業務が相互関連しているということは、全体として書かれざる了解事項だというふうにとれば、P I O - N E T 情報とかいろんなあっせんから得た情報を情報提供につなげるとか、関係機関への要望につなげるということはそれぞれの項目のところで評価しているわけですから、「あっせんの充実に取り組んだ」ということで、ピリオドでよろしいのではないかと思います、いかがでしょうか。

ほかに個々の項目について何かございますでしょうか。

特にございませんようでしたら、裁判外紛争解決手続の実施に関する事項についてお願いいたします。

○石田地方協力課課長補佐（読み上げ）

今後も、紛争解決委員会が、独立行政法人国民生活センター法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組むことができるよう、事務局として適切にサポートすることを期待する。なお、次年度以降、申立ないし受理から初回期日までの所要日数、あっせん案の提示までの所要日数等、迅速性の評価に関わるデータを提供するよう期待する。

○山本分科会長 どうもありがとうございます。

この部分については、項目別評価表の個別意見を参考にさせていただいたものと思いますが、そこは実績を踏まえて、A評価の付記事項として書いてございます。総合評価表で書く場合には、対象年度の実績評価ということをまず書かなければいけませんので、「今後も」というのはとっていただいて、2行目は「適切にサポートしたと認められる。」というふうに記述していただいたほうがよろしいかと思います。

その次の項目は次年度以降の注文事項ですので、これはそのままよろしいと思います。

ほかに何かございますか、今の点について。特にございませんようでしたら、次の関係機関との連携に関する事項について、お願いいたします。

○石田地方協力課課長補佐（読み上げ）

1. 消費者庁に関して

国民生活センターに寄せられた相談情報のうち、重大事故等や消費者事故等の疑

いがあるものについて消費者庁へ情報提供した。9月までに消費者庁との情報共有会議を4回開催し、10月からは事案検討タスクフォースを9回の計13回開催し、両会議で出された意見や法解釈等を踏まえて報道発表資料を作成するとともに、消費者庁を通じて関係行政機関に20件の情報提供を行っており、計画を適切に実施している。

2. 消費生活センターに関して

消費生活センターと業務連絡等を迅速に行うため「消費者行政フォーラム」へP I O-N E T運営に関する情報を掲載するとともに、「消費生活相談緊急情報」を毎月2回（計24回）配信した。また、「製品関連事故情報」を毎月（計12回）発行した。

3. 国の行政機関に関して

平成22年度は、関係行政機関から寄せられた1,179件の情報提供依頼へ対応した。

4. 独立行政法人に関して

製品評価技術基盤機構（N I T E）、農林水産消費安全技術センター（F A M I C）及び国立健康・栄養研究所（N I H N）との間で、国民生活センターが保有する消費生活相談情報と3法人が保有する製品事故情報、消費者情報等の共有化を図った。

また、商品テスト手法等に関する技術的な助言や知見を活用しているほか、研修へ講師を相互派遣するなど、連携・協力を行った。

なお、基本方針において、「商品テスト事業については、製品評価技術基盤機構及び農林水産消費安全技術センターとの間で当該商品テストの一部を迅速に実施できるようにするため、商品テストを行う具体的な項目についてあらかじめ協議する仕組みを構築する協定を締結する。」との指摘を受けたことから、両法人との間で協議を行い、平成23年5月17日に協定を締結した。

5. 法令照会への対応に関して

平成22年度に寄せられた法令に基づく紹介は689件であった。

6. 情報公開に関して

平成22年度は、国民生活センターが保有する文書等に関する公開請求が1,146件、保有個人情報に関する公開請求が1件寄せられ、当該法に則ってその全てに適切に対応した。

また、内閣府情報公開審査会に諮問中の3件についても適切に対応した。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

この項目についてはいかがでしょうか。長岡委員、どうぞ。

○長岡委員 4番の独立行政法人に関しての部分なんですけれども、下から3行目の「なお」というところで「基本方針において」とあるんですが、これだけでわかるんですか。

○山本分科会長 これは前のところで、「（以下「基本方針」という。）」という読み替え部分があるんですね。

○長岡委員 ああ、そこから続いているんですね。

○山本分科会長 ですから、ここだけ見た人はあれかもしれないけれども、全部、フルネームで……。

○長岡委員 あ、先にあったんですね。

○山本分科会長 ええ、そうなんです。

○長岡委員 わかりました。

○山本分科会長 ほかにございますか。5のところの末尾ですが、「照会は689件であり、適切に対応した」というふうに変えたほうがよろしいかと思えます。

ほかにございますか。特にございませんようでしたら、少し時間が押しておりますので、若干スピードアップして、研修の充実、商品テスト、中核機関、地方公共団体という、次のページの真ん中あたりまでまとめて読み上げをお願いいたします。

○石田地方協力課課長補佐 （読み上げ）

（6）研修の充実に関する事項

1. 地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化に関して

地方公共団体職員・消費生活相談員向け各種研修への重点化を図り、研修全体の96%を占めることとなった。

2. 消費生活専門相談員資格認定制度に関して

第1次試験は、目標である15箇所を上回る全国23箇所での会場で実施し、第1次試験の地方都市での開催割合は7割となった。その合格者に対し11月に第2次試験を実施し、消費生活専門相談員として359人を認定しており、計画を適切に実施している。

また、資格認定試験の申込者が前年度より増加したことは、受講者の増加を図り、その利便性の向上のための取り組みが功を奏したものと認められる。更なる関心をひきつけ、受講者の掘り起こしになる工夫を期待したい。

3. 消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して

官民競争入札を適切に実施した。

（7）商品テストの強化に関する事項

1. 生活実態に即した商品テストの実施に関して

152件のテストを実施し、その中から消費者被害の未然防止・拡大防止のために13件の情報提供を行った。記者説明会等を通じて公表した13件については、消費者には商品の購入や使用上の注意などのアドバイスを行うとともに、行政に対し規格・基準の見直しや法令違反のおそれのある表示等に関する改善の指導を要望した。また、業界・事業者に対しては商品の安全性や品質・機能、表示等の改善を要望し

た。

2. 商品テストの効率的な実施に関して

定型的なテストは、(財)日本食品分析センターなどに56項目のテストを委託し、
におい成分の同定等の専門性の高いテストは、(財)機械振興協会などに41項目の
テストを委託し、テスト内容の充実につなげた。

3. 商品テスト実施機関の情報収集・提供に関して

消費生活センターが平成21年度に実施した苦情処理テスト及び商品テストの実施
状況に関する情報を収集し、2010年消費生活年報に掲載し、消費生活センターに情
報提供した。

(8) 中核機関としての役割強化に関する事項

基本方針を受け、消費者庁長官・次長・総務課長・地方協力課長と国民生活センタ
ーの理事長・各理事をメンバーとする「国民生活センターの在り方の見直しに係る
タスクフォース」を設置し、平成23年夏を目途とする取りまとめに向けて、国民生
活センターの在り方について議論を行った。

また、地方公共団体等の積極的な取り組みに対する期待や消費者庁と当センター
との連携・協力の取り組みをまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラ
ン」の取り組みを具体化するため、消費者庁に設置された「地方消費者行政推進本
部」に本部員として参加した。

(9) 地方公共団体に対する支援に関する事項

経験豊富な消費生活相談員の巡回は、地方の相談体制強化の上で有効な活動であり、
今後の更なる助言や指導の実施を期待したい。

○山本分科会長　そこで一旦切っていただきます。

今の(6)から(9)までのところについてお気づきの点がありましたら、ご指摘いた
だきたいと思います。

伊集院委員、どうぞ。

○伊集院分科会長代理　商品テストの部分、2番目の1行目の真ん中あたりの「におい成
分の同定等の専門性の高い」、これはもうちょっとわかりやすく言葉を加えるとか、ある
いは、言い換えるとかというのはいかがでしょうか。

○山本分科会長　どういうふうにしたらよろしいですかね。同定というのは生物で習いま
したよね、中学校とか小学校の時に。

○伊集院分科会長代理　ちょっとわかりづらいですね。どういうふうに言ったらよろしい
でしょうかね。これだとぱっと読んだときに。何か言い換え……。

○山本分科会長　そうですね、「におい成分の確定」、確定ではだめなのかしら。専門用
語ではないんですよね。「確定」のほうがわかりやすいですかね。

○伊集院分科会長代理　そのほうがわかりやすいですね。

○山本分科会長 普通の日本語に近づく。専門の方からはもしかしたら「同定」のほうがいいと言われるかもしれないけれども、我々としては「確定」でも、そっちのほうがわかりやすいのではないかと。「確定」といたしましょうか。では、そうしましょう。

○伊集院分科会長代理 はい。

○山本分科会長 それから、今のところは商品テストの効率的な実施に関してでしょう。ですから、我々の評価としては、2の末尾は「テスト業務の効率化・内容の充実」というふうにされないと、評価の観点とこの記述がマッチしないことになりますね。「テスト業務の効率化・内容の充実」というふうにさせていただきたいと思います。

地方公共団体に対する支援の事項、これは昨年も巡回のことについて記述されておりますので、これは引き続きやっていただいて、成果を上げているということで。内容的にはいいと思うんですが、表現的には、今年の評価ということをもうちょっと明らかにするために、後でまたメール等で送りますけれども、「経験豊富な消費生活相談員を地方に派遣し、相談への対応、困難な事案の確定等に関して助言を行った。」と。業績のところの表現であります。今年こういうことをやりましたということを書いた上で、「その活動は地方の相談体制強化の上で有効な活動であり、今後の更なる助言や指導の実施を期待したい。」という書きぶりのほうがよろしいかと思えます。

ほかにございますでしょうか。特にございませんようでしたら、3、4、5まで読みあげをお願いいたします。

○石田地方協力課課長補佐 (読み上げ)

3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項

平成22年度予算の計画額と決算額の差額に関して

- (1) 収入の「事業収入等」の実績額が計画額に比して75百万円増加しているのは、図書雑誌収入が購読者の増加により50百万円、研修宿泊収入が3百万円及び利子収入が19百万円、それぞれ増収となったためである。
- (2) 収入の「前年度からの繰越額」の実績額555百万円は、「地方支援事業」の平成22年度における執行額である。
- (3) 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、平成22年度規定予算分を――すみません、ワープロミスがございました――規定予算分は、情報システム機器の借料等削減やその他の経費の抑制を図ったことにより、予算額が32百万円減少したものである。なお、地方支援事業については、予算額を2,361百万円下回った。
- (4) 支出の「人件費」に実績額が計画額に比し51百万円減少しているのは、人事院勧告を踏まえ給与のマイナス改定及び昇給幅の抑制を行ったためである。

短期借入金、剰余金は該当なし。

4. 人事に関する事項

国民生活センターに関する国民の期待の高度化に伴い、新たな課題への取組が広範囲に求められている中、国民から同時に求められている業務効率化・人員抑制の要請と適切に両立を図ったと認められる。

5. 中期目標期間を超える債務負担に関する事項

P I O - N E Tシステムを効率的に運用するため、次期中期目標期間にわたって契約（平成26年度末までの約5年間の賃貸借契約）を締結したことは適切である。

○山本分科会長 今の一連の項目についてご意見ございますでしょうか。

どうぞ。

○長岡委員 3の予算の(2)のところで、「収入の「前年度からの繰越額」」で、ここでは実績額だけ書かれているんですけども、計画と実績がこれだけ差額があったということはここでは指摘しなくていいんですか。

○林地方協力課長 今ご指摘の点は、書いてある場所が変わってしまっているんですけども、実績額が5億5,500万円で、予算額に対して23億6,100万円下回ったというのが(3)に書いてありまして。関連性がわかりにくいということであれば、書く部分を入れ替えたりとか、そういうことが必要なのかもしれない。

○長岡委員 そうですね、結局そこに関連してくる話だと思うんです。ただ、その関連性が何か一言書いていないとわかりづらいなと思います。

○山本分科会長 そこは今何か文言の修正提案があればありがたいですけども、今直ちには難しいということであれば、趣旨はわかりますので、(2)と(3)の関連とか、場合によっては順番とか、わかりやすくするような工夫をさせていただきたいと思います。

ほかにございますか。特にございませんでしょうか。

そうしましたら、その他の業績・実績等に関する評価以降の話に移っていきますけれども、個別の業績については事項の評価は確定いたしましたので、法人がまだお待ちいただいているのであれば、この後は特に確認することはおそらくないと思いますので、もうお帰りいただいてもいいとお伝えください。

それでは、Ⅱ. その他の業績実績等に関する評価……。

○伊集院分科会長代理 ちょっとごめんなさい。今ちょっと気がついたので、4の人事に関する事項なんですけれども、表現の問題なんです。「国民生活センターに対する国民の期待の高度化に伴い、新たな課題への取組が広範囲に求められている中、国民から同時に求められている業務効率化・人員抑制の要請との両立を適切に図ったと認められる。」というほうがいいと思うんですが。

○山本分科会長 そうですね。「要請との両立を適切に」、ありがとうございます。では、そのように修文させていただきます。

そういたしましたら、その他の実績等に関する評価のⅡとⅢをまとめて読み上げをいただければと思います。

○石田地方協力課課長補佐（読み上げ）

II. 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

基本方針を受け、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、国民生活センターの在り方について議論しており、平成23年夏を目途に、検討結果の取りまとめを行うこととしている。

2. 事業の実施に関する事項

行政刷新会議による事業仕分け、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」、東日本大震災等、中期計画で定められていた以外の諸課題や事象に対しても、的確に対応した。

3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項

平成22年度については、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、組織・運営等に関する研修及び個別業務に関連した研修を行った。

4. その他

P I O - N E T の効果的な運営など、情報ネットワークの構築と情報やノウハウの共有には、消費者庁や地方消費者センターとの連携・協力が欠かせない。今後の組織再編も念頭に置きつつ、効果のある連携・協力の体制整備を進めることが求められる。

III. 法人の長等の業務運営状況

1. 理事長は、年度途中の4月20日に民間より同職に就任後、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、業務の効率化・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的確な業務運営にあたった。さらに、行政刷新会議による事業仕分け、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」、東日本大震災等、中期計画で定められていた以外の諸課題や事象に対しても、リーダーシップを発揮して、的確に対応した。

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、積極的に提案を行い、また、事業仕分け、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」の対応等本来業務に追加された課題についても、理事長を的確に補佐したと認められる。

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ものと認められる。

○山本分科会長 どうもありがとうございます。

今お読みいただいたⅡとⅢのところにつきまして、お気づきの点があればご指摘いただきたいと思ます。

特にございませんでしょうか。

ちょっと気になっているのは、Ⅱの1の業務運営の改善のところの記述なんですね。私もいい案がないので発言が難しいんですけども、ファクツを淡々と書いているという感じで、当委員会としての評価のような記述はないので、何か工夫があればいいかなと思いつつ、まあこのぐらいの書きぶりかなと。ここはいつも難しいんですね。去年は何を書いているかという、食事手当の廃止の話とか、業務運営の改善という多様なものですから、その年ごとに特記事項みたいなものを書いている項目なんですね。今年はこのあたりが、今書いたような中身かなと。しかし、非常に大きな問題なので、考え出すといろいろ難しい問題があるものですから、こういうふうな書きぶりでご提示いただいているということなんです。

この役員の方の業務運営状況の記述も、例年をベースに加えて、今年の特記事項なども含め多少工夫したものをお示ししてございますが、このような書きぶりによろしいかどうか。何かご意見ありましたら、承りたいと思ます。

特にございませんでしょうか。

そういたしましたら、次にⅣに移らせていただきます。ここにつきましては、前のほうの項目で、早期警戒指標の問題と、国民への情報提供の点につきましては、若干関連する事項のご審議をいただいております。ですから、2と3は読み上げは省略していただいて結構です。また、保有資産の見直しも関連する事項が前に出てきておりますが、アラビア数字の1だけ念のために読み上げていただけますでしょうか。

○石田地方協力課課長補佐（読み上げ）

1. 保有資産の見直しに関して

- (1) 相模原事務所宿泊・研修施設については、基本方針を受けて、平成23年度中に同施設で行う研修を廃止するとともに、平成24年度中に廃止することとなった。
- (2) 東京事務所については、基本方針を受けて、25年度中に国庫納付することとなったため、国庫納付後における東京事務所の在り方については、基本方針における「組織の見直し」の結論を踏まえ検討することとしている。

○山本分科会長 どうもありがとうございます。

今読み上げていただいたアラビア数字1の部分は、総合評価表の1ページの業務運営の効率化に関する事項の5と内容的には関係しますが、ここの文言は指摘事項に対する対応状況という項目に即してより簡潔なものになっていると。早期警戒指標の点では、2ページ目のアラビア数字2のところと同じ文言になっていましたが、先ほどあちらのほうを変えました。ですから、ここでお諮りしたいのは、先ほど変えたあの文言をこちらに

全部そのままコピーするということではよろしいかどうかということですね。

それから、アラビア数字3につきましては、3枚目の報道機関を通じた情報提供に関してというところとほぼ同様の記述になっておりますが、3ページ目の1の(3)については削りました。(4)は、(4)を(3)に変えて維持したというふうになっております。それを踏まえて政独委からの指摘事項に対する対応についての記述はどうしたらよろしいかということをお諮りしたいと思います。いかがでしょうか。

私の意見をたたき台として申し上げますと、早期警戒指標の整備の点については、先ほどの修文、つまり、原案ですと、ヒアリングが2回出てきてちょっと整理が悪いということが主な理由でありましたし、急増指標を活用した消費者への注意喚起が政独委から聞かれているのに漏れているのではないかというのが修文理由ですので、むしろこちらの対応を踏まえての修文をしているということでもありますので、先ほどの内容をここにコピーするという対応がよろしいのではないかと思います。

それから、国民への情報提供につきましては、今検討していただいているところの書きぶりの(2)は、先ほどのところで落としたわけでありまして。しかし、政独委からの指摘に対する対応状況としては、(2)があったほうがいいのかどうなのか。それから、(2)と(3)のこういう整理のほうがよろしいのか、もうちょっと何か工夫したほうがいいのか、そのあたりがご意見を伺いたいところなのですが、いかがでしょうか。

どうぞ、長岡委員。

○長岡委員 3の(2)なんですけれども、この内容的には入れてもいいと思うんですけれども、政独委からの指摘で、取りまとめとか公表に至るプロセスについても評価しなさいという話なんですけど、役員会の審議とか、内部決裁とか、その辺は当然の話であって、そこまで書く必要はないような気もするんですが、どうなんでしょう。

○山本分科会長 これはいかがですか、ほかの委員の皆様、このあたり感触はいかがでしょう。ここの記述は、項目別評価表の中の業務実績の記載が4ページ目でありますけれども、ああ、ごめんなさい、そうではありませんね。情報提供ですから、これは……。

○林地方協力課長 5ページの下段ですね。

○山本分科会長 そこの記述を引っ張ってきているわけですね。おそらく法人側としても政独委からそういう指摘があると。春の分科会で対応を私たちは協議しました。それで、総合評価表のほうで評価するので、法人のほうにも私たちが考える材料を出してくださいとお願いしておりましたが、それを踏まえてこの状況を書きいただいているということなんです。私たちとして過不足のない内容をそこからまとめればいいということなんですけど、こういうふうに書きいただいたんですが、迅速公表事案についても内部決裁は当然しているんでしょうね。

○林地方協力課長 はい。

○山本分科会長 ですから、なくても構わないという長岡委員の意見も、そうかなというふうには思います。他方、迅速に公表され、タイムリーに公表されたかどうかということ

が、政独委から評価されていないという指摘を受けているところでもあります。ですから、収集情報の分析・取りまとめ、公表といった情報提供に至る各プロセスが適宜行われているかについての評価を行うべきであるということで、プロセスもちゃんと私たちは見ているよと、概括的には把握して評価しているということを示す意味では2の情報も必要であると、そういう意見はあるかとは思いますが。

そして、これは消費者トラブルタスクフォースで事案を選定し、役員会の審議を経て確定するということなので、それだけ時間はかかるというところに結びつくと思うんですね。担当者の決裁だけでバンバン公表できるというものではないと。だからある程度時間はかかる。その中でも緊急事案については迅速な公表に努めているということで、このような実績があるという一連の書きぶりになっています。ですから、少なくとも2と3は分けないでまとめたほうがよろしいのではないかと思うんですけども。

先ほどの実績も行替えをしていますけれども、一連のプロセス、迅速性、両方関連することとして書かれていると思います。これだと2回役員会にかかる。つまり、案件選定を確定するというのに1回、それで調査・分析して報告書を作成すると、また役員会で審議すると。こういうプロセスである。その上で緊急事案については、それをなるべくスピーディーにやって、このような実績で公表しているということですので、当たり前のことなんだけれども、比較的慎重な公表ということも要請されるころだという意味で記述されてということではないかと思えます。

○長岡委員 2と3をつなげると、それがよりわかるように。

○山本分科会長 そうですよ。

○長岡委員 適切なプロセスの下で適時に、タイムリーに情報提供しているということがよりわかるので、つなげると。2だけ見てしまうと何となくそのプロセスのみみたいで。

○山本分科会長 ああ、そうですね。とりあえずつなげるということではそういう方向のようですので。一番簡単には、単純につなげるということで対処させていただければと思うんですが、ほかの委員の皆様いかがですか。

○伊集院分科会長代理 それでいいと思います。わかりやすくなりましたし、プロセスの過程があつて1か月かかったりというような、その記述の部分もわかってきますので、それでよろしいのではないかと思えます。賛成いたします。

○山本分科会長 もちろん、もっと迅速性を尊ぶ立場からは、2回も役員会にかける必要があるかとか、そういうようなご意見はありうるかもしれませんが。

大河内委員、いかがですか。この評価の点。

○大河内委員 私は皆さんのおっしゃったとおりでいいと思います。2回やるべきことでもあるんじゃないですか。この場合、問題が違うわけですから。つけてわかりやすくするというので賛成です。

○山本分科会長 それでは、皆様のご賛同を得られましたので、2と3はつなげるということで、1、2という形でまとめていただくと。お願いいたします。

○石田地方協力課課長補佐 この1の(2)のところに、「基本方針を受けて」の後に「平成」を入れさせていただきたいと思っております。ワープロミスがございまして、「25年度中」と書いてあるものですから。保有資産の見直しについての(2)の「東京事務所については」のところでございます。

○山本分科会長 「平成」を入れると。そうですね。そのとおりです。わかりました。

今のたぐいの事項はこの後また最後の確定の時に出てくるかもしれませんが、冒頭申しました一任事項ということで、今後も修文が入るかもしれません。きょうの審議の内容を反映させたものを委員の皆様にもう一回確認のためにお送りしますので、そのときに併せてご確認いただければと思います。

では、最後の総合評価のところをお願いいたします。

○石田地方協力課課長補佐 (読み上げ)

消費者庁の設立に伴い、国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国・地方公共団体及び関係機関等と密接に連携しつつ、国民生活に関する情報ネットワークの中核的機関として、その業務について質の向上を図りつつ、効率的かつ効果的に実施していくことが求められる。平成21年度は効率化・合理化を進めながら、その要請にこたえるべく計画に即して業務を遂行したものと認められる。

業務運営の効率化については、一般管理費(人件費を除く)、業務経費、人件費の削減に努めている。

消費生活情報の収集・分析・提供については、P I O - N E Tの刷新等については、消費生活センターから改善希望項目についてヒアリングを実施し、システム改善を段階的に実施するとともに、都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局が霞ヶ関WANとLGWANの相互接続を利用してP I O - N E T 2010を利用できるようにした。現在、国民生活センターにおける組織の在り方の見直しや、関係機関との連携や役割分担の在り方が問われている時期ではあるが、地方消費者行政支援や情報提供・情報共有の在り方について、利用者の立場に立った業務の推進が図られることを期待する。

国民への情報提供については、報道機関等を通じた情報提供に積極的に取り組み、記者説明会については目標件数を上回る実績を達成した。事業者名を含めた情報提供に適切に取り組み、消費者保護、被害の拡大防止に寄与した。

苦情相談の充実・強化については、助言、移送、共同処理等の実効性を向上させることを通じて、経由相談を適切に実施するとともに、直接相談を適切に実施したと認められる。さらに、土日祝日相談窓口についても計画を適切に実施したと認められる。

裁判外紛争解決手続の実施については、手続終了事案(90件)のうち、約6割の和解という満足のいく実施状況と認める。今後も、紛争解決委員会が、法の精神を踏まえ、中立・公正な立場から紛争解決に取り組まれることを期待する。

○山本分科会長 ありがとうございます。

では、最後の総合評価の記述についてご意見をいただきたいと思います。

特にございませんか。

これは機械的なミスだと思うんですが、3行目は「平成22年度」ですね。それから、「国民への情報提供」のところで、さっきの緊急事案について迅速な公表に努めていると、そのところをちょっと入れませんか。文章はまた事務局と詰めさせていただきますが、目標件数だけというのだと去年と同じなので、ことしは、政独委からの指摘もありますので、迅速にやるべきものはやっていると。場合によっては先ほどの指標などもあればいいかもしれないけれども、あまりごたごたつけてもあれなので、少なくともそのぐらいはつけ加えたほうがよろしいのではないかと。

あと、裁判外紛争解決、これは皆さんの意見も伺いたいんですが、和解達成率、このあたり、私たちは評価の対象にすべきものなのではないでしょうか。ことしは6割ということで満足いくということなんだけれども、和解達成というのは相手のある話なんです。だから当事者のお互いの合意がないと和解というのは達成できない話なので、例えば率が上がると低くなったという場合に、評価は下がるということなのかどうなのか。そのあたりが私も判断ができないところなんです。

事柄としては、解決をするために業務をやっているんだから、ここは一番大事なところであるんですね。だから、ここは当然評価するという考え方は一方ではわかるんですけども、もう一方においては、ADR機関の事務局を担当している国民生活センターとしてはいかんともしがたい部分の事柄でもあるんですね。そのあたりちょっと悩ましいところなんです。

いかがでしょうか。はい、どうぞ、長岡委員。

○長岡委員 今回は5割を超えているので、満足のいくという形でここに結果を書いているんでしょうけれども、例えば次年度以降に、今度は5割切ったときに評価を下げるかという、そうでもないと思うので、これを定量的なものとして評価対象としていないので、あえて書かなくてもいいか、書かないほうがいいのかなど。そこを評価したというふうにみなされないほうがいいかなという気がします。

○山本分科会長 ほかの方のご意見はいかがでしょう。事務局が頑張って改善できる項目、それから、和解達成率というのは、紛争解決手続の主宰者の人たちとか、内部の業務改善のためのデータとしては必要なものと思います。しかし、私たち第三者機関が国民生活センターの評価の中にこれを入れるということについては、ちょっと違和感があるんですね。

○大河内委員 そうですね。

○山本分科会長 国民生活センターのほうでこういう和解達成率とか気にして一生懸命頑張る、これはいいんだけど。ということなんです。

○大河内委員 事務局ですものね。

○山本分科会長 したがって、ここも私のほうで修正案を提示していないんですが、昨年は「初年度の新規の実績として満足のいく実施状況と認める」という、極めて抽象的な記述にしているんです。次年度以降、事務局として、改善努力として評価を受けるにふさわしいような、いわゆる待ち日数でありますとか、場合によっては、アンケートとか、そういうような部分について、何かより固まったようなものが出てくれば、そこは評価し記述していくけれども、今年の段階ではまだ抽象的な書きぶりでもとめたほうがいいのではないかと思いますので、そこについてもしご了承がいただければ、そういうような書きぶりも工夫して最終取りまとめにつなげたいと思いますが、いかがでしょうか。

○長岡委員 よろしくお願ひします。

○山本分科会長 では、そのようにさせていただきます。

そういたしましたら、もう予定の時間がきましたので、以上、ご審議、そして、確定していただいた文言修正を加え、さらに一部、文言の抽象的な了承はいただきましたけれども、具体的な文言が固まってない部分については、さらに私と事務局の間で相談させていただいて、早急に修文をまとめまして、改定案を委員の皆様にもメールベースでお諮りしますので、確認、あるいは、さらに何かお気づきの点がありましたら、ご意見をいただくと、そういうプロセスで総合評価表の案を確定してまいりたいと思いますので、よろしくご協力のほどお願い申し上げます。

それでは、以上をもちまして、本日予定された議題はすべて終了いたしました。その他項目あるいは今後のスケジュール等で、事務局からアナウンスいただくことができましたら、よろしくお願ひします。

○石田地方協力課課長補佐 今後の予定でございますけれども、資料4のとおりでございます。8月17日に第42回内閣府独立行政法人評価委員会が行われます。今回ご審議いただきましたものにつきましてご報告いただく形になっております。

以上でございます。

○山本分科会長 そういたしましたら、先ほどの総合評価表の確定作業と、それから、来週ですかね、評価委員会がございますので、そちらのほうをよろしくお願ひしたいと思ひます。

では、以上をもちまして、本日の審議はすべて終了いたしました。長時間にわたりご審議に協力いただきまして、まことにありがとうございます。これをもちまして分科会を閉じさせていただきます。どうもありがとうございます。

○林地方協力課長 ありがとうございます。

午後5時03分 閉会