

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
第38回議事録

内閣府消費者庁地方協力課

第38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
議事次第

日時：平成25年8月13日（火） 9:30～11:55

場所：消費者庁61会議室

1. 開 会

2. 議 題

- (1) 平成24年度における業務実績の評価について
 - ①項目別評価表について
 - ②総合評価表について
- (2) 中期目標期間に係る評価について
- (3) 役員退職金に係る業績勘案率について
- (4) その他

3. 閉 会

○升田分科会長 それでは、定刻になりましたので、ただいまから「内閣府独立行政法人評価委員会第38回国民生活センター分科会」を開催いたします。

本日の分科会は、内閣府独立行政法人評価委員会令第6条の定足数の要件を満たしており、有効に成立していることをまず確認させていただきます。

それでは、最初に事務局のほうから配付資料について説明をお願いいたします。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 それでは、配付資料について御説明させていただきます。

まず、表紙に議事次第がございますが、その下に資料1といたしまして、独立行政法人国民生活センター平成24年度における業務実績の項目別評価表の案がございます。

続きまして、資料2といたしまして「独立行政法人国民生活センターの平成24年度における業務実績の総合評価表（案）」がございます。

続きまして、資料3といたしまして「独立行政法人国民生活センターの中期目標期間の業務実績に関する評価表（案）（平成20～24年度）」がございます。

資料4といたしまして、独立行政法人国民生活センター役員退職金にかかる業績勘案率の案がございます。

資料5といたしまして、「独立行政法人評価委員会及び国民生活センター分科会の開催予定（案）」がございます。

参考資料といたしまして、参考1は以前メールで送付させていただいているものと同じですが、消費者行政の体制整備のための意見交換会の「中間整理」です。

参考2といたしまして、内閣府所管独立行政法人の役員退職金に係る業績勘案率について」という資料がございます。

お配りしている資料としては以上でございます。過不足等がございましたら、お申しつけください。

○升田分科会長 それでは、議事に入らせていただきたいと思います。

まず、本日の議事の進め方について説明させていただきたいと思います。最初の議題であります業務実績の評価につきましましては、ただいま御紹介がありました、お配りしてあります平成24年度における業務実績の項目別評価表をもとに、項目ごとの分科会としての評価をきょう確定していただきたいと思います。

次に、平成24年度における業務実績の総合評価表についてですが、あらかじめ議論のための案を作成いたしておりますので、この案に基づき御審議をいただきたいと思います。

なお、本日の分科会は公開となっております。国民生活センターの実績の評価について議論いたしますので、評価の対象者である国民生活センターの役職員の方々には別室に行って待機をしていただいております。委員からの御質問等がございましたらそれに対応して入室していただくということにいたしたいと思います。いかがでしょうか。

（「異議なし」と声あり）

○升田分科会長 ありがとうございます。

御異議ないようでございますので、そのようにさせていただきたいと思います。

次に、中期目標期間に係る評価表についてですけれども、これにつきましても皆様からいただきました評価と意見を踏まえ、あらかじめ議論のための案を作成いたしておりますので、この案に基づき御審議いただきたいと思います。

最後になりますが、役員退職金に係る業績勘案率につきまして、事務局から御報告いただきました上、御審議をいただきたいと思っております。以上であります。

きょうは長丁場になりますが、適宜休憩なども入れてまいりたいと思います。

それでは、まず平成24事業年度の業務実績の評価についてでありますけれども、独立行政法人通則法32条におきまして、独立行政法人は各事業年度において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されております。

まず、項目別の評価表に基づきまして評価をさせていただきます。評価項目は多数ございますので、委員各位の評価が同じ項目につきましては確認程度にとどめさせていただきまして、委員各位の評価が分かれた項目を中心に御審議をお願いしたいと思います。

それでは、順次進めてまいりたいと思います。先ほども申し上げましたように、御質問等がございましたら国民生活センターの役職員の方に入ってくださいますのでお願いいたします。

それでは、各評価項目についてということですが。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 それでは、項目別評価につきまして今、御説明がございましたとおり、委員の皆さんの評価と同じ項目は確認程度ということで、評価の分かれた項目を中心に御審議いただきたいと思います。

そういう意味で、資料1の3ページの一番下の②の「早期警戒指標」、PIO-ALERTの部分ですが、こちらにつきましてB評価の委員がいらっしゃいますので、この評価が分かれている部分についてまず御議論いただきたいと思います。

○升田分科会長 A、B、C、D、Eとなっております。匿名とはなっておりますけれども、およそ想像がつくところでありまして、Aというのは実は私になります。

前回御説明いただいたわけでありまして、調査をしたということで、結果は一応出ているんですが、利用実績のある方だけではなくて利用実績のない方にも一応聞いてみる。そうしないと、全体的な状況がわからないということもあるのですけれども、しかし、これは今から言っても遅いということもあります。

個人的にBというのは、A、B、Cとかいろいろ評価の基準があって、前回書類をいただきまして拝見しながらいろいろ考えていたわけですが、別に今回のこの分に関してBでなければいけないということではなくて、問題点として指摘して次回以降にでも生かしていただければというか、全体的に調査されるときに生かしていただければというような気持ちがあったということでもあります。

自分で言うのも何ですけれども、どうぞ。

○沼尾分科会長代理 今の点ですけれども、これは後の議論ともかかわるのですが、今の

先生の御指摘はすごく重要だと思ったのですが、総合評価表のほうに、例えば今後はこういった利用実績のない機関への調査も考えられたいというようなコメントを入れるというやり方もあると思うんですけれども、今回の原案はそれが入っていないので、それを入れてはどうかと思いますし、ひょっとすると、ここに載っていないでも既に国センでやっているかもしれないので、後で国センさんに確認した上で、必要であればこちらの総合評価表のほうに今後の課題という形で記載する方法はあると思いました。

○升田分科会長 どの範囲でやるかというのはケースバイケースでありまして、その対象者は公正というか、合理性が保たれば良いと思いますので、全部についてあまねくやらないといけないということはもちろんないんですけれども、今回このテーマは初めて行われた調査ということですので、私は個人的には今回はAでもいいのかなという気がするんですが、今、御指摘がありましたようにその趣旨を今後に生かしていく。調査をされるときに生かしていければと思うのですが、ほかの委員の方はいかがでしょうか。

○唯根委員 私はAをつけてコメントさせていただいたところなのですが、先日見学にも伺わせていただいて、このPIO-ALERTについてはまだ都道府県単位で50か所程度しか配備されていない。

なおかつ、その中で利用度の高い7か所での調査というようなことや、それから簡易説明書がその後につくられたという点では、どちらかというともっと配備をしていただきたいというか、広げていただきたいという意味も込めて、今回Aだと全然改善されない可能性というのはあるのでしょうか。

Bだったらもっと力を入れていただけそうであれば、そういう評価の仕方もあるのかわからないのですが、ちょっと物足りないというか、この表現だけだとこれからもっと配備されていくふうにはちょっと取れなかったということは、見学に行った後に感じたところ です。

○升田分科会長 どうぞ。

○瀧澤委員 私もAはつけさせていただいたんですが、特に「基本的な操作方法が周知されていないため、利用頻度が低いということがわかった」というのは、根本的に問題があると思ったのですが、基本的には自己評価を尊重するという意味でAをつけたのですが、今、委員がおっしゃられたように、Bをつけたほうが今後の改善に役立つのであれば検討してもよろしいかとは思いますが、いかがでしょうか。

○升田分科会長 どうなんでしょうか。一応やっていることはやっていると思いますし、その意味ではほかの課題などもいろいろ深く分析すると、現状と今後の課題という2つの問題が多分あって、現状は現状として既に目標を掲げてやっておられるということから見れば、我々のこの評価の当面のミッションはその目標に達しているかどうかという問題か と思いますので、今から過去にさかのぼってやるというのも何かと思いますし、今後の課題ということでもいいかと思います。

○瀧澤委員 Aをつけながら、そこを注意していく。

○沼尾分科会長代理　そして、総合評価表のほうできっちりコメントしていく。

○瀧澤委員　それで構わないです。

○升田分科会長　よろしいですか。私は、個人的にはさっき申し上げたような趣旨でどう
いう意見の出し方がいいのかわからないところがあったものですから、そういう形にして
いるということです。

そうすると、後で1度か2度は多分国民生活センターの方においでいただくことになる
と思いますので、そのときにもおっしゃっていただくというのと、後で文章上入れるか入
れないか。入れるとしたらどうするかということを検討するというところでよろしいでしょ
うか。

(異議なし)

○升田分科会長　ありがとうございます。

それでは、続きましてお願いいたします。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐　それでは、続きまして6ページ一番上、「高齢
者や障害者等への情報提供」で、メールマガジンの発行につきまして一部Bの評価があり
ますので、そちらについて御審議いただきたいと思います。

○升田分科会長　これはなぜBにしているかといいますと、私も先日国民生活センターに
伺って各種パンフレットその他の情報提供をやっておられるということを見せていただい
ただけでなく、前々からある程度は存じ上げていたのですけれども、問題はこの業務とい
うのがそういう情報提供にとどまる業務なのか。世の中から、例えば高齢者被害をできる
だけでなくすというか、できるだけ少なくするというような事業なのか。

そうすると、いろいろ努力していただいても実効性が伴っていないとなると、それ
はやはりもうちょっと考えたほうがいいのではないかという問題意識がありまして、これ
も先ほどの問題というか、課題と重なるのですが、中期目標に掲げてあることを達成した
かという問題のほか、今後もうちょっとやったほうがいいんじゃないかという2つのレ
ベルの問題がある。

先ほど雑談で話をしていたんですけれども、先日NHKで振り込め詐欺のニュースが結構長
く流れていて、あれだけ皆が努力しても減っていないどころか、最近また増え始めている。
そのほかにもいろいろ不正、不当な取引事故というのはたくさんあるわけですね。多分、
これも正確な統計を見ないとわからないと思いますが、少なくとも減ってはいないという
ような状況で国民生活センター、あるいは地方の消費生活センター、地方自治体、それぞ
れ努力はされていると思うんですけれども、努力は努力として実績をもうちょっと何か踏
まえた、努力していますというだけでいいのかなというのが問題点です。

私が自分で言うのもあれですけれども。

○唯根委員　私もE、Eで既にわかっていると思うのですが、同じコメントなんです。情
報提供は本当に頑張っていらっしゃると思うんですけれども、それが本当に届いているの
か、使われているのかということまでをもう少し見ていただきたいという意味で、Aは

つけているんですけれども、先生と同じです。

○升田分科会長 それともう一つは、消費者教育という課題がずっと前から議論されていまして、これも数年ごとに山、谷を迎えていて努力はされているんですけれども、いろいろな政治情勢その他の関係で現状に至っているということです。

それでも、いろいろな活動サークルのようなものが地方にできていてやってはもらえると思うのですが、全部が全部もちろん国センの課題だとは思いませんけれども、やはり中核的な業務としてやってもらえると思いますので、情報提供をしたというだけで、努力しましたというだけでいいのか。

○唯根委員 そうですね。報告書を拝見しても、「子供サポート情報」については3,800人くらいということで、本当に何人が利用できているんだろうかと。

○升田分科会長 受け手側の問題もあると思うんですね。

○唯根委員 こういうものを出していることしか知られていないのはすごく残念な気がします。

○升田分科会長 パンフレットとか、いろいろな発信媒体は立派なもので、残念ながら国民が余りそれを、皆、国センのものではないと思うんですけれども、そういう趣旨でBはつけているんですが、先ほどと同じで中期目標を達成したかという達成しているというか、ほかにそこまでやってもらえるところはないんですけれども、今後はどうか。

それで、きょうは松本理事長もかわっておられますけれども、もっと前向きに取り組もうというような議論がされているように思いますから、その辺は指摘しておいて、口頭、または書面でということになるんですけれども、私自身は別に口頭でも構わないんですが、努力自体を否定しているものでも何でもありません。

いかがでしょうか。

○長岡委員 この評価においては指標が発行実績となってしまうので、恐らく国センさんのほうもそれしか結果を書けないので、それをやった、やらないという評価しかできないんですけれども、実際にどういう結果、利用状況とかを内部で把握しているのであれば、どこかにそれを強調して書くとか、何かプラスアルファのものも書いたほうがアピールにもなるかと思えます。

○升田分科会長 ただ、これは把握していないかもしれないですね。不正取引数というのは相当ありますから。

確かに我々のミッションの中期目標に限られたことについて一応評価するというものですからおっしゃるとおりだと思いますけれども、これも先ほどと取り扱いは同じでよろしいですか。口頭ないし書面で指摘して、最終的に書面に書くかどうかというのはまた検討する。

○消費者庁地方協力課村松課長 その点につきましては、御意見を踏まえまして総合評価の表でその点を追記してございます。

総合評価の3ページの真ん中の2の(2)のところですが、なお書きのほうを書かせて

いただいております、「一方的な情報提供にとどまることなく、その実効性の検証に考慮されたい」という形を追記してございますので、こういう案文でいかがかということでも御議論いただければと思います。

○升田分科会長 なるほど。3ページの2番目の(2)のなお書きのところですね。いかがでしょうか。

○沼尾分科会長代理 まず、そのところほどの程度国センさんのほうで把握しておられて、その後の状況などについて対応を考えておられるのかということ、後で質問するのがいいかと思いました。

○升田分科会長 記載自体はよろしいですか。

○(唯根委員 うなずく) はい結構です。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、続きましてお願いします。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 続きまして、その下の「メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する」ということで、こちらと同じように評価が分かれておりますので御審議いただきたいと思います。

○升田分科会長 これも私が書いたんですけども、同じ趣旨です。これも、先ほどの総合評価表の中では盛り込まれているということになります。そうすると、これも先ほど指摘がありましたように一応質問をしてみるということでよろしいでしょうか。

○唯根委員 はい。

○升田分科会長 ありがとうございます。

では、続きましてお願いします。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 続きまして、その2つ下になりますが、「(3) 苦情相談の充実・強化」というところで「経由相談」の部分につきまして評価が分かれておりますので御審議いただきたいと思います。

○升田分科会長 どうぞ。

○唯根委員 これをB評価したのはコメントにも書いたのと、それから実績報告書の中を拝見していたんですが、やったということはわかるのですが、どうもその中身がもう一つ報告書の中でも具体的に書かれていない。

あとは、済みません。細かいことをいうと、110番の件数なども報告書の中で合わなかったんですね。それなので、どうなのかなと。前年度が4件の110番をやって1,800件受け付けたのが、24年度は2件の110番で20件と数字が極端に違っていたりも含めて、何となくこのところのやったという具体的な内容が見えてこなかったのがB評価にさせていただきました。

○升田分科会長 しかし、これは質問してみないとわからないですね。

○唯根委員 そうですね。

- 升田分科会長 今までの部分で2～3問ありましたので、ちょっとお入りいただいて。
- 消費者庁地方協力課和智永課長補佐 わかりました。PIO-ALERTのほうはよろしゅうございますか。
- 升田分科会長 どこら辺ですか。
- 消費者庁地方協力課和智永課長補佐 先ほど最初に議論していただいた「早期警戒指標」につきましてです。
- 升田分科会長 それも、とりあえず今のところまで全部でどうでしょうか。
- 消費者庁地方協力課和智永課長補佐 かしこまりました。
- 升田分科会長 一個ずつだと大変でしょうけれども、やはりある程度まとめてでないか。

(国民生活センター関係者入室)

- 升田分科会長 御足労いただきましてありがとうございます。

若干質問その他の要望がありましたのでおいでいただいたわけではありますが、3～4点あります。

まず、私のほうから早期警戒措置でしたでしょうか、前日も御説明いただいて、今後できるだけ機能するよというふうなお話がありましたけれども、現状問題点がやはりあるんだけれども、そのあたりをもう一度どういう具合に今後やっていかれるのかということですね。

- 国民生活センター山形理事 PIO-ALERTはもともとPIO-NET情報に基づく指標で、いわゆる急増指標というのと、それから特商法に違反しているおそれがあるかどうか、指標で見ようということで2つ作っているんです。

それについて、それを皆さんが自由に利用できるよということでソフトなどを運用してSASという統計ツールを入れて使えるよにしています。一番の問題はやはりアクセス数というか、ログイン数などを見ると利用実績が余り伸びていなかったということで、肝心のPIO-ALERTの効果があるかどうかを見なくちゃいけませんから、まずは昨年度利用実績のあるところ、国の機関、内閣府と消費者委員会、消費者庁、それから岡山県の7か所くらいにヒアリングをしました。

そのときに、一方でそこは非常によく使っていたいでいるので、逆に利用されていないところも多いので、ヒアリングのときに、皆さん方はとてもよく使っていたいでいるんだけれども、ほかで使われないのは何か思い当たる節というか、なぜだと思いませんか、ということをお尋ねしたんです。そうしたら、「恐らく周知が足りないのではないか」それから、「使い方がよくわからないのではないか」というような御意見がありました。

それで、私どもはその改善をやるためには当然使っていらないところのヒアリングもしようかということで検討はしましたが、それよりはまず使い勝手がわからないということであれば、自分たちが先にお渡ししたマニュアルなどがまだ難し過ぎるんじゃないかということで、それを改訂して、送ってみよう、それを大至急やりましようということで去年のうちから作り出して、今年度の7月に全国に配布をしました。それで、今年様

子を見て、下期あたりにまたいろいろヒアリングを試みようかということにしました。

実際に送りましたら、やはりいろいろとお問い合わせもいただくようになっていまして、マニュアルをお送りした効果が少しは出てきているのかなということで、もう少しその利用実績を見て、使っていच्छるところと、今度は使っていच्छらないところもヒアリングを試みようかと今、考えているところです。

○升田分科会長 今、御説明がありましたように、使っているところだけではなくて使っていないところにも聞かないと全体像がわからないというのと、調査の合理性が問われるということもありますので、そこは十分御留意いただきたいというのがこちらのほうの意見で出ております。

第2点目が、高齢者等に対する情報提供、各種の手段で情報提供しておられて、これも情報提供をやっておられること自体、相当努力しておられることは誰も異論がないわけですが、問題はその先ですね。国民生活センターだけではなくて地方を含めたところで一丸となってやるということだと思えるんですけども、その効果というものがやはり問われるということだと思えるんです。

そうすると、直接の御質問は、そういった被害事例の増減の問題とか、やったことの効果があるというような調査をしておられるかどうかというか、把握しておられるかどうか。そういった点の質問が出ていますので、いかがでしょうか。

○国民生活センター山形理事 率直に申し上げまして、調査そのものはまだやっておりません。

というのは、これはメールマガジンですので、我々はメールアドレスを登録させていただいて自動的にそこにお送りするようにしているんですけども、実際には当然登録数は把握しているんですが、その方たちがどういう方でどういう使われ方をしているかということまでは今までやったことがないというのが実績です。

ただ、1つ、同じものをイラストにしてホームページに載せていますから、そちらについてはテーマごとにどれぐらいのダウンロードがされているかということで、その数字は一応把握しております。

○升田分科会長 先日伺ったときも、いろいろ媒体で非常にわかりやすい情報提供をしておられるとは思いますが、これもかねてからの懸案であって、ここでああだこうだ議論するほどでもないのですが、やはり最終的な目標としてですね。

○国民生活センター山形理事 事前に御質問いただいたときに少し議論しましたけれども、結局メールマガジンの場合は属性がわからないものですから、その辺で難しいかもしれないけれども、一つの方法としてはメールマガジンの登録数がわかってアドレスはわかっていますから、そこでサンプリングをして別途アンケートを送ってみて、属性も聞きながら利用の実績をお尋ねするというのはひとつやり方としてはあるかなという話はしていますので、それは御指摘もいただきましたのでやる方向で検討したいと思っております。

○升田分科会長 もう一点、唯根委員のほうから、これも事前に御質問していると思うん

ですが、苦情相談でしたか。

○唯根委員 苦情相談の充実のところ、回答も頂戴しているんですが、23年度と24年度で大分開きがあるというところ、それから実績報告書の中を拝見しましたら、23年度と24年度のチームの取り組みが一緒に書かれているのがよくわからなかったのと、件数がどうも合わなかったんですが、その辺はどういうことでしょうか。

○国民生活センター丹野理事 おっしゃられているのは、私どもの実績報告書の69ページですか。

○唯根委員 そうですね。69ページ、70ページ、71ページに御紹介があったので拝見したのですが、まず24年度の110番は2つのテーマで20件という御報告で、検討チームのほうの文章を拝見しましたところ、金もうけソフト勧誘トラブルでは12件、そうしますと高齢者110番では残る8件というのはどこにも出てこない。御紹介がなかったように思うんです。

それで、質問させていただきましたのは昨日回答をいただいて、マスコミが取り上げていただけなかった。それから、高齢者に関してはもう定例的になっていてということなのですが、これは申しわけないのですが、規模とか広報の仕方というのは毎回変えていらっしゃるのでしょうか。

○国民生活センター丹野理事 御質問いただいたので回答書で回答しましたように、私どもも110番の件数の減少した理由については、我々もなぜこれしかなかったのかと思っております。110番の周知広報についてどうするかが課題でございまして、非常に少なかったということはそのとおりでございます。

高齢者110番のほうは9月に2日間行いました。これは1都6県で行っている高齢者110番でございまして関東圏の消費生活センター、東京、神奈川、千葉、埼玉、茨城、群馬、山梨の1都6県と私どもで合同で行わせていただきました。

ただ、回答書に書きましたように、私どもは特設の番号をつくって、その番号で周知をして電話をかけていただくということをやっているのですが、なかなか周知が難しゅうございます。高齢者110番はずっとやっていますので、マスコミが継続的な110番ですと取り上げていただくのが非常に難しく、現実に取り上げていただけなかったということがございまして、8件で終わってしまったということです。

それから、金儲けソフト110番のほうは京都府と京都市と滋賀県から大学生の間にこういう金儲けソフト、マルチですね。そういう手法がはやっているので110番を連携したいというお話がございましたので、させていただいたんですが、7月17日～18日の2日間で行いました。

ちょうど夏休みのときで、これも周知の方法をいろいろと考えて、例えばコピー機というのは大学にある、“ただコピー”というんだそうですが、裏にCMが載っているペーパーになっていて、こちら側が白いもの、ああいうところに一生懸命チラシを張るなど広報をさせていただいたのですが、残念ながら大学生の反応が余りよくなくて12件に終わったというのが実態でございます。

先ほど申しあげましたように、番号を知ってもらわないことにはかけてもらえませんので、この周知の方法というのは非常に苦慮しておりまして、実は加えて申しあげれば、今年度、既に通信の分野でネット回線トラブル110番というのを2日間やりました。そのときは非常にマスコミに取り上げてもらうように工夫・努力をして、2日間で114件という実績を上げることができましたが、24年度に関しては残念ながらこういう数字しか上げられなかったということでございます。

○唯根委員 その周知というか、広報期間とかというのはどのくらいおかけになっているのでしょうか。

○国民生活センター丹野理事 広報の期間というのは、現実には月に2回、定例の記者公表の時間がございますのでそのときにさせていただいて、それからマスコミから周知をするということをしています。

○国民生活センター山形理事 ただ、これまでの経験則から、余り早くマスコミに言ってもだめなんです。やる直前、3日～5日くらい前が一番よくて、1週間くらいですね。その時期にマスコミさんがちゃんと食いついていただけるようなテーマだといひんです。

今回、先ほど御紹介した情報通信の110番はそのためのテーマというか、公表物もつけましたし、これに関して速報的な注意喚起情報を流して、これについて110番をやって、後日分析をしてまたちゃんとやりますということをマスコミのほうにアナウンスをして、それで取り上げていただいたということで、それくらいタイミングとかテーマとかいろいろ考えないと、なかなか難しいです。

○唯根委員 それは、わかっているんです。

というか、私ども消費者団体で二十何年、110番を毎年やるのに半年間かけて皆が、手弁当ですべて準備して、広報のタイミングや何かもすごく神経を使って時間をかけてやっていて、2日間でどれだけの件数が入るか、御相談が入らないと何も言えないというところでは毎年苦労しているわけなので、逆に国センさんのように名前が知れていて、テーマも特別にかけて、110番をなさっていて、実績が上がらない。そこについてどういう課題というか、問題意識をお持ちなのか、質問させていただいたということです。

それから、これは別件ですが、6ページの一番下のイの「直接相談」というのが、直接消費者からの御相談自体については専用電話がなくなっていますね。というか、なくなってしまったというところと、このホットラインでの平日のバックアップの相談というところで、これをどういうふうに理解していいのでしょうか。直接相談はしなくなったけれども、専用電話はなくなったけれども、こちらのホットラインで受けているのを直接相談で。

○国民生活センター丹野理事 ホットラインは、ホットラインで電話が話し中でかからないというときに、別の番号をコールして、それにかかけ直していただくということをしております。

○国民生活センター山形理事 そういう意味で、別の番号を用意してあるんです。平日バックアップ用の電話番号は用意してあるのですが、直接相談は閣議決定で廃止になってい

るんですね。

だけど、我々としては消費者から直接お話を聞かないとあっせんのいろいろなやり方とか、地方にいろいろ周知したりとか、どうしても消費者から聞かないとできない。だけど、直接相談というネーミングでは廃止されているから直接相談をやっていますとは言えないので、平日バックアップ相談で、地方で「話し中」でかけられなかった方はこの電話番号に電話してくださいと、番号をアナウンスしているんです。

それともう一つ、ホームページの相当深いところにその電話番号は入っているんです。○唯根委員 ですから、そうすると消費者の方は直接できないということですね。

○国民生活センター山形理事 それが現実です。それで、自動転送ができればいいんですけども、「話し中」のときにそれをチェックして自動転送というのはシステム的には可能なんですけれども、ものすごくお金がかかるということで、ホットラインの実施主体の消費者庁はそれはやっていない。

ただし、土日祝日は明らかにこのセンターは窓口が空いていないということがわかっていますから、そこにかかる電話番号はあらかじめ事前に設定しておいて国センにかかるようにしてあるということです。

○国民生活センター丹野理事 それは、7ページ目の頭に出ていることとございます。

それで、25年度になります。7月からはお昼の11時～13時までの2時間は各地の消費者センターがやっていない時間ということで、お昼の消費生活相談と銘打って、そういうネーミングで7月末から始めております。

○国民生活センター山形理事 その相談電話の番号は、前に使っていた番号を使っています。

○唯根委員 それはオープンにして、広報も力を入れていただいているということではないんですか。

○国民生活センター丹野理事 力を入れさせていただいております。

ただ、直接相談自体は廃止なので、そこのところはあくまでも地方支援、つまり地方がやっていない時間帯に我々はそのフォローをするんだ、支援だという立てつけでございます。

○升田分科会長 ほかの委員の方、何かございますか。

私のほうで伺って先ほど御照会しましたが、よろしいでしょうか。

またまとめてあれですけども、松本理事長と我々は初めてお目にかかるわけで、事前にいろいろ質問させていただいたこともお読みだと思っておりますけれども、最初に何かございますか。

○国民生活センター松本理事長 幾つかの中の共通のコメントとして、効果、実効性ですね。実効性の検証を問うというのが多いのです。これは確かに重要なんですけども、何を指標とするのかという大変難しいところがあります。

アウトプットレベルであれば何通出したとか、ダウンロード幾つだとか、何人の方が来

たということで効果を出せるんだけれども、ではそれが消費者被害の予防に具体的にどうつながったのかというのはストレートには出てこないわけです。これはソフトな形の消費者行政共通の問題で、砂漠に砂をまくような感じでどう跳ね返ってくるのかがわからない。

それを何とか指標化するようなものを開発していただきたいということを私は前から主張しているところなのです。例えば1年間の消費者被害の推計を出して、今年と去年でこれだけ増えた、減ったというのがある程度出せば一定の施策、幾つかの施策の組み合わせの効果があつたと言えるかもしれないですが、今のところそれすらないわけで、感覚的な形、個々の相談員とか、個々の弁護士の印象としてはこうだと言えるレベルにとどまっています。本当に予算獲得につなげるような確固としたデータでもって、これだけ成果が上がっているんだからもっと施策を進めてほしいということがなかなか言えないというところがあると思うので、これは皆で頑張っけて開発していかなきゃならない課題だと思っています。

○升田分科会長　というお話ですが、また後でお話を伺う機会もあるかと思えますけれども、とりあえず今のところということで御退席をお願いしたいと思います。

(国民生活センター関係者退室)

○升田分科会長　それでは、続きましてお願いいたします。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐　それでは、続きまして8ページになります。8ページの一番下の④の「独立行政法人製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る」というところにつきまして、評価が一部分かれておりますので御審議いただきたいと思えます。

○升田分科会長　これも私が書いたところがあるのですが、御承知の方はたくさんいらっしゃると思うのですが、製品の事故の原因究明としてはいろいろなところでやっておられて、プラス消費者庁にも事故調が設置されまして、それぞれの連携が従来から問題になっているんです。

しかも、消費者庁に事故調ができた場合、国センの立場というものが非常に微妙なということになると、持てる資源を実効的に活用するについて、連携は始めたばかりということですが、どうなるんでしょうかということで、結果を出さないといけないんじゃないかということがあってこういうことにしているんです。

別に目標が達成されたかどうかということではなくて、今後やはり重要な課題かなということだったんですけども、今、理事長も既にお話になって、これは恐らく関係される方は皆この問題は認識しておられながらも、なかなか相手方のある話とか、予算とかいろいろな問題があつて相当難しい課題かということですが、何も別にBにしないといけないとか、そういうことを思っているわけではありません。

何か御意見がございましたらお願いしたいと思います。これも、既に国民生活センター自身が非常にそこはなかなか難しい問題だということで捉えておられると思うんです。し

ばらく見るとしか言いようがないと思うんですけども、そんなものでよろしいですか。

(異議なし)

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、続きましてお願いします。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 続きまして、9ページの下の2つ目の研修につきまして、「研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る」というところで、下から2つ目と一番下の部分につきまして評価が分かれておりますので御審議いただきたいと思います。

○升田分科会長 これも私が書いたんですけども、参加の方が満足度が高いというのと、実際に実効的であったかというのは必ずしも同じではない。最終的な目標は、やはり研修の結果が実際に発揮されるということであるに違いないと思うんですけども、参加した人が満足しただけで満足してはいけないという指摘なんです。

それで、先日、伺ったときに、私も10年くらい前に一回相模原に研修の講師で行ったことがあるんですけども、結構皆さん熱心に取り組んでおられることは非常によくわかるんですが、その後一体どうなったのかというところが気になっていたものですから、いかがでしょうか。

○唯根委員 私はずっと20年間も受講生でいたのと、講師も前にやらせていただいたこともあったので、今回評価にコメントを書いた後に報告書を拝見してアンケートの答え方が、先生の御指摘の前の段階の評価のところのコメントになるのですけれども、これは「四、幾つ」とか、出せる設問が5段階評価の大変よい、よい、普通とか、そこの設問でとったのかどうかというところしかアンケートの内容を拝見したらわからないんですけども、皆様はその辺の評価のところはどういうふうにごらんになられたのでしょうか。

私は初めての体験で、アンケート用紙の設問まで全部チェックしないままに評価をしてしまったのですけれども、ほかに聞いていらっしゃらないのですか。

○升田分科会長 一応、満足したかどうか。

○唯根委員 そうすると、ほとんど受講した方は、実際に受講した者として申し込みが先着順なので、全国のセンターから、要は定員になっちゃうと受けられないというので、相談員の皆さんは結構毎回それこそ申し込みをどのタイミングでするかというので、苦勞をしていました。今は会場や何か随分増えたので大分よくなりましたけれども、それでも200名の枠とかで受講できるかどうかの参加申込みなので、当然受けられれば満足度は高いという回答になってしまうのかなと思います。本当にアンケートをどういうふうにかかしていただいているか。受けられなかった方たちはどのように思っているかも知りたいですね。

○升田分科会長 次にいったときに、やはり満足じゃないですか。

○唯根委員 だから、行けたということだけでステータス的に満足になっちゃう。

○升田分科会長 私は結構いろいろな講演に行ったり、授業があるものですから、全て今は評価なんですね。後でアンケートをとられて、4以上なんていったら破格の評価で、三、幾つ、3.8~3.9なんていったらいいんですね。授業などですともっと低くなって、とにかく点数だけではなくてほかの人とも比べられる。ですから、今や講師もなかなか大変で、それはそれなりのということで、4.9などというのは奇跡に近いということです。

しかし、満足しておられることは事実だと思うんですけども、私が申し上げたかったのは、それだけで満足しちゃいけないという問題を言っていて、せっかくあれだけの組織をお持ちなのであれば、やはりその後もきちんとフォローしていただきたいということですから、それ以前の質問の中身だと思います。

ただ、多分ももとの指標がそうだと思いますから、これは満足しましたか、満足ですかとしか聞きようがないと思うんです。

○瀧澤委員 委員御指摘のように、不満足の場合に具体的に書き込める欄があると、そこが改善ポイントになってくるわけですね。

○升田分科会長 これは多分あって、よくあるのは例えば今の季節だと冷房がきつ過ぎるとか、他方で暑過ぎるとか、それから間隔が狭過ぎるとか、資料は手を抜いているとか。

○唯根委員 それは、この間、見学に行ったときも改善されているというふうに伺ってはきたのですけれども。

○瀧澤委員 具体的には、それはきめ細かく対応できるところはどんどんよくしていくということがあれば。

○沼尾分科会長代理 今回の点については、これまでも、割と毎年、これは4.幾つだけでも、実際に課題とか改善点の指摘もあるはずだから、そこをやはりどう生かすかを考えないと、点数がよかったということで終わりでは困りますねということをお願い、国センからは、それについては見ながら改善しているということで、回答をいただいているところなんですね。

そうなんですけれども、先ほどおっしゃられていた、逆に受講できない人たちがどうかということについては、これまでは全然指摘をしてきていないところです。受講された方の意見に対する改善点については「やっています」ということでしたし、これまでも毎年言ってきているところで、対応されているということでしたが、受講されていない方たちにどうかということについては新しい話なのかなと思って今お話を伺っていました。

○升田分科会長 今は、インターネットでもできるんじゃないですか。

○唯根委員 ただ、そうするとインターネットで受講するのは勤務時間内なのか、自由時間なのか、その辺の課題があります。

○升田分科会長 なかなかいろいろな問題がありますね。

○唯根委員 結構、センターによっては研修に行くために、結局現場で相談員が欠けることで、要は相談を受ける人がいないというので、研修を受けられないというようなところ

も結構ありますし、もっとさかのぼると以前は予算がないから行けないというところもありましたし。

○升田分科会長 一般論とすれば、研修をどうするかというのは研修をずっとやっておられる人は常に意識しておられることで、先ほどお話のように今までも議論になっているとすれば相当そこは強く認識しておられると思いますし、今後いろいろ話す機会もあるかと思しますので、その都度お話をいただければと思います。

その次はいかがでしょうか。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 続きまして、11ページの下から2番目の「商品テストの効率的な実施」で、「独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術、技能等を活用する」。こちらにつきまして、一部評価が分かれていますので、御審議いただきたいと思えます。

○升田分科会長 これも私がBをつけたのですが、これも先ほどと同じで、消費者庁に事故調ができて、消費者庁と国民生活センターの間ではどうしても消費者庁のほうに重点がいつているんじゃないかとする、国民生活センターの今までの水準というのはどの程度かはよくわかりませんが、それよりも更に薄まる可能性があるというようなことで、今後どうされるのかということはあると思えます。

しかし、これは先ほど理事長の話にもありましたけれども、もう既に事故調をつくることからというか、その前からこの問題は強く意識されていて、事故調がつくられるときは当然人材の配置の問題もありますので、そこは非常に強い認識があたりだと思えます。ですから、これも別に評価をBにしなきゃいけないということではなくて、今後の課題としてどうされるのかということだと思えます。

これは商品テストの関係も実はありまして、この商品テストは業務の柱ということで、年間何件くらいでしたか。何か実績がありましたね。ですから、商品テストのレベルの問題から事故が起こったときの事故原因の究明の問題もあるんですけども、いかがでしょうか。

さらにつけ加えて申し上げますと、いろいろな機関のうち、結構事故になった場合には消防署と警察の調査と捜査が非常に重要な位置を占めていたんですけども、それぞれ独立した調査でなかなか協力関係ができなかったというか、困難だったところがあるんですが、最近はその協議の結果、協力体制が一応できているという理解でよろしいんですね。警察、消防です。

○消費者庁地方協力課村松課長 それはちょっと私どもでは把握していませんが。

○升田分科会長 それは、多分部署が違うからですね。消費者庁のほうで中心にやっておられて、当然それは国民生活センターの大きな連携関係の一部だと思います。ですから、国民生活センターの位置づけというものがなかなか微妙な状況にあると思えますけれども、これは口で言ってもなかなか実際には難しいところがあります。

○瀧澤委員 類似する関係機関の中の住み分けといった言葉はおかしいですけども、

どこに重点をそれぞれ置いてやっているのかというのは。

○升田分科会長 これは、一応所管省庁が基本にやっています、火事で犯罪のおそれがあれば警察、そうではないと消防、そういうある種、専門性のあるところがやっていますけれども、それだとすき間ができるというので、従前は国民生活センターなどになぜやらないのかというような議論があったと思うんですけれども、今は消費者庁に事故調ができていますから、こちらのほうがそれを受けるということになっているのですが、その人員とか、経験とか、そういったものがどうなっているかというのはなかなか実態がわからないんです。その中で国民生活センターに行ってどういう具合になるか。

これは、もちろん国民生活センターの人が一番よく知っていることなんです。

○瀧澤委員 それをどういう立ち位置で、どういうところをやるというようなことを少し。

○升田分科会長 だから、中期目標のもともとのあれには書いていないと思うんです。ですけれども、それは非常に重要で、協力関係も徐々に協力事例が出てきてはいると思うんですけれども、しかし、本当にうまくいっているかは、我々はよくわかりません。

○瀧澤委員 本当は、中期目標みたいところに明確に書けばいいわけですね。

○升田分科会長 そうですね。今後のですね。

ですから、今後国民生活センターがこの段階でいろいろ議論されている中にも当然そういうことが出ていますと思いますけれども、それは見てもいいかと思っています。特に本当に重大な事故になったときに警察と消防が必ず、火事になれば消防、火事を含めてそうでない場合には警察が出てきている場合が多いんですけれども、捜査とかそういう秘密の問題があって、そこがなかなか従来壁になっていたんですが、最近は協力しましょうということには一応なっています。

○唯根委員 重大事故ですと、今その情報がどこから入ってくるかによると思うんですけれども、事故を起こした現物がどこにあるかというのは、消防や警察から入る場合にはこちらで保管されたり管理されていることが多いし、消費者センター経由で国センさんとかから入ると結構事故からはタイムラグがあるので、犯罪性とか危害というのか、火災や水没など何かに関係しないで入ってくる場合は消費者センター経由にどうしてもなる。あとは病院とか。

○升田分科会長 だけど、消費生活センターとか国民生活センターに行っても、それは基本的には今度は事故調に行く可能性があるわけですね。だけど、事故調が全部できなくなるとまた元に戻る。

○唯根委員 というか、現物はどこで保管されているかというのは結構ばらばらでケースバイケースなので。

○升田分科会長 だから、連携しましょうということ。

○唯根委員 そうなのですけれども、まだまだその辺は始まったばかりということでしょうか。

○升田分科会長 そうですね。体制づくりはできた。

○唯根委員 体制はできたけれども、実際についてはまだということですか。

○升田分科会長 ただ、それは国民生活センターだけの問題ではないんですね。全体の非常に広い問題なものですから、国民生活センターに対してだけ言うのはどうか。フェアではないのではないかとこの感じがします。そういう問題ですね。

それでは、続きましてお願いします。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 それでは、項目別評価表では最後になりますが、12ページの一番下の(9)の「地方公共団体に対する支援」です。「地方の消費生活相談体制の強化を図るため、都道府県へのヒアリングやアンケート調査の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員等を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う」。この部分につきまして、一部評価が分かれていますので、御審議いただきたいと思えます。

○升田分科会長 これもまた私なのですが、さっきと同じ観点からの問題で、せっかくやっておられるのに実際に国民生活センターの中核的な業務ですし、努力はしておられるのですけれども、実効性があったかどうかはやはり最終的に目標というか、されたほうがいいのではないかとこのことで、これも一応Bではありますが、今回の中期目標を達成したかどうかということではなくて、今後の課題ということを書いたところがあります。

先ほど理事長も先ほどのようなことをおっしゃってしまっていて、今後の課題だという具合におっしゃっていましたが、情報提供の問題と同じということですね。それと、研修も同じ問題になるかと思えます。

先ほど総括の表のところにも若干書いていただいているところに含まれるといえども含まれるんですが、いかがでしょうか。

○唯根委員 そのとおりですね。

○升田分科会長 ですから、これもAで私は特段差し支えないということではあります。よろしいでしょうか。

最後のページはないんですね。全体を通じまして何か御意見がございましたらお願いしたいのですが、よろしいですか。

○唯根委員 初めてだったので、私はどういうふうに評価をつけていいのか。今、升田先生がおっしゃられたように、評価をBにするか、Aにして応援するというか、課題があるところをBにすべきなのかというところで迷ってしまったり、コメントを全部しなくちゃいけないと思って一生懸命それぞれに書き込んでしまったり、大分したのですけれども、このつけ方というか、それぞれでいいんですか。

○升田分科会長 これは、各委員の御自由でよろしいと思うんですけれども、私自身はAにしてコメントを書く案と、Bにしてコメントを書く案という場合には、Bにしてコメントを書いたほうが、より議論していただけるかなということで、AもBも表現上は余り変わらないというところはあるんですね。ですから、Bだったら意気消沈する必要は全くないとは思いますが、ただ、気持ちの問題で、本当はAプラスにしてほしいとか、そ

ういうお気持ちはあるのかもしれませんが。

それは過去の歴史が国センの場合はいろいろあって、この荒波の中でよく努力しておられると思いますし、庁舎自身もお気の毒なくらい暗い。少なくとも東京事務所になっていますから一応中心的な施設なのに、玄関に入りましたら守衛さんと思われる、受付とはちょっと思えない人が座っておられる暗いところでしたので、本当にぜひ頑張ってくださいと思うんですけども、いかがでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、以上いろいろいただきましたけれども、私のほうはそれぞれの項目につきましては先ほど理事長からも今後の課題としてということもありますし、若干ほかの文書に盛り込んでいただいたところもありますので、私自身はAでよろしいかと思っているのですが、よろしゅうございますでしょうか。

それでは、以上の内容で決定させていただいてよろしゅうございますか。

(異議なし)

○升田分科会長 ありがとうございます。それでは、10分ほど休憩ということによろしいでしょうか。

それでは、休憩させていただきたいと思います。開始は10時55分ということにしたいと思います。

(午前10時43分休憩)

(午後10時55分再開)

○升田分科会長 予定の時間がまいりましたので再開したいと思いますが、よろしゅうございますか。

それでは、続きまして平成24年度における業務実績の総合評価表につきまして御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。

本日は、後の中期目標期間の評価項目の審議事項などもございますので、全て読み上げという形ではなくて、項目をある程度分け、委員の皆様の黙読をいただきまして最終チェックをいただいて、なお修文等の御提案がございましたら発言をいただくという形で進めてまいりたいと思います。

先ほどと同様、国民生活センターへの御質問等があれば役職員の方に入ってくださいますのでよろしくをお願いいたします。

それでは、まず資料2の第1ページの「業務運営の効率化に関する事項」につきまして、御意見をいただきたいと思います。いかがでございましょうか。ここの部分は、先ほど特に御意見はいただいているわけではないわけですが。

○沼尾分科会長代理 すごく細かいことですが、1ページ目の2の「人件費について」の下から2行目で、真ん中ですね。「これまで同様、増加傾向にあるため」の後ろに点が入ってなくて読みづらと思います。細かいことで、済みません。

○升田分科会長 では、ここに句読点を入れていただきます。よろしゅうございますでし

ようか。

ありがとうございます。では、続きまして2ページの「国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項」で、「(1) 消費生活情報の収集・分析・提供に関する事項」につきまして、御意見等がございましたらお願いいたします。

○沼尾分科会長代理 2番目の「「早期警戒指標」の整備に関して」のところですが、これは先ほど御意見があったところだと思うのですが、要するにこれまでの利用実績がないところへのニーズ調査を図るとか、もう少しユーザーの側のニーズを調査するといったような文言を足してもいいと思いました。「利用ユーザーの拡大に向けた取組」ということだけでいいかどうかというところで、先ほどいろいろ意見も出たので、もう少し加筆する方法もあるかと思います。

使い勝手の問題とか、改良というような御発言もあったと思うんですけども。

○升田分科会長 ユーザーの拡大だけではないんですね。ですから、利用ユーザーの拡大のほかに、有用な利用、効果的な利用でしょうか。おっしゃっているのは、実際にそれが役立つということですね。

○唯根委員 それと、配備されているのは利用ユーザーの拡大でふえるという理解でいいんでしょうか。

○升田分科会長 拡大だけではなくて促進というのがあれなんだろうけれども、拡大というと数をふやせばいいという感じですから。

○唯根委員 それと、利用促進とか、システム改良とか、改善とか。

○升田分科会長 利用ユーザーの拡大など、利用の促進じゃないんですか。本当は実効的なというのがあるんですけども、余りそれは。

ですから、どうでしょうか。「利用ユーザーの拡大など、利用の促進に向けた積極的な取組を期待する」などということよろしいですか。その中にいろいろな調査も含まれるという趣旨で、先ほどおっしゃっていましたが、今後はやっていきたいということですので、そこはその旨で入れるということです。

ここら辺は、これでよろしいですか。情報提供の強化のところは次の問題になりますので、関連はしていますけれども、それでは(1)のところはそういうことでお願いするとしまして、続きまして3ページになります。「(2) 国民への情報提供の強化に関する事項」から「(4) 裁判外紛争解決手続の実施に関する事項」につきまして、御意見などがございましたらお願いいたします。

○瀧澤委員 ホームページのところは私が書いたのですが、2の(3)の「迅速なコンテンツの追加、更新が行われ」というところは主語を足したほうがいいと思いますので、「ホームページに関しては、迅速なコンテンツの追加、更新が行われ」、以下というふうに書いていただければと思います。

○升田分科会長 もう一度お願いできますか。

○瀧澤委員 「迅速なコンテンツの追加、更新」というところの主語が抜けていましてち

よっとわかりにくいので、「ホームページに関しては、迅速なコンテンツ」というようにしていただくといいと思います。

○升田分科会長 これはよろしいでしょうか。

先ほどのなお書きのところですが、先ほど「実効性の検証にも考慮されたい」というもので、検証すればいいだろうという具合に捉えられる可能性があるのでは、どうなのでしょう。実効性の確保にも配慮されたい」というほうが、先ほど理事長も今後の課題の一つとおっしゃっていましたが、従前からこれは議論されていまして、形だけなんですね。もちろん、これがあつたからといって即座に達成できるか、なかなか世の中はそう簡単に動かないところがあると思うのですけれども、やはり国民生活センターの非常に中核的な業務だと思いますし、直ちに実行できなくても配慮くらいでよろしいですか。

そのほか、いかがでしょうか。

○沼尾分科会長代理 今回のホームページのところ（3）ですけれども、「ホームページ閲覧者に応じた利便性」となっているのですが、例えば「多様な立場のホームページ閲覧者」とか、ホームページ閲覧者はこれこれ、それぞれに対応したとか、ちょっと文言を加筆していただければと思います。

○瀧澤委員 それぞれに対応したというイメージでいいんじゃないですか。ホームページからどこにいけばいいかすぐわかるという。

○沼尾分科会長代理 では、ホームページ閲覧者はこれこれと。

○升田分科会長 「ホームページ閲覧者のそれぞれに応じた」ということで、「のそれぞれ」というところを入れる。

ほかはいかがでしょう。裁判外紛争解決手続の実施というのはいろいろな労使の機関があつてなかなかこれも立ちどころが難しいところがあつて、これはこれでいうところですが、この辺でよろしいでしょうか。

ありがとうございます。それでは、4ページにまいりまして、（5）の「関連機関との連携に関する事項」から（6）の「研修の充実に関する事項」について、御意見等がございましたらお願いいたします。

（5）の4の「独立行政法人に関して」のところですが、従来から情報共有化を進めるということになっているんですが、もっといろいろな意味で協力体制をつくってこられたというところの御説明があつたかと思うのですが、情報の共有化の前に3法人との連携・共有化を進めるということじゃないですか。前回の説明で、いろいろなところと会議は頻繁にやっているとか何とかありました。

○瀧澤委員 一応その3行目のところに「連携・協力を行った」とあります。

○升田分科会長 そこで言っているんですね。

ところが、何々についてというのが欠けているんですね。だから、今後もそれをやりなさいというのはだめなんでは。強化して、今後も3法人との連携協力・共有化を進めるというのは、今までやったんだからそれもやりましょう。本当はテレビ会議くらいだ

けでもだめだと思うんですけれども、消費者庁のほうとしてはどうでしょうか。

○消費者庁地方協力課村松課長 分科会長がおっしゃったのは。

○升田分科会長 「今後も」というのがありますね。やはり連携・強化が非常に重要だと思うんです。そうすると、「把握した上で、3法人との連携協力・製品事故情報、消費者情報等の共有化を進める」。

つまり、連携協力も進めるという具合にしたほうがいいんじゃないですか。それがどこにもない。それで、協力してというのは次のところに出てくるんですが、これは効率的な商品テストのことなんです。そうすると、連携協力が抜けてしまうということです。今の点はよろしいですか。

○消費者庁地方協力課村松課長 はい。

○升田分科会長 ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。研修の充実も出てきますけれども、そうかなという気がしますが、よろしいですか。

では、続きまして5ページになります。(7)の「商品テストの強化に関する事項」から、5の「中期目標期間を超える債務負担に関する事項」につきましてお願いいたします。

○沼尾分科会長代理 「商品テストの効果的な実施に関して」という上から2つ目の(7)の2ですね。こちらで、「委託することが適当なテストについては他の機関へ依頼する等、他の機関との協力により効率的な商品テストが行われることを期待する」。

このことについては全然問題ないのですけれども、先ほど分科会長がおっしゃられていたセンターの知見技術と水準とか、他との連携みたいなところの検討というような指摘はここには書かれていないんですけれども、このままこれでいってしまっているのか。もう少しそのあたりを書き込むかというのは、どうでしょうか。

○升田分科会長 この「水準を踏まえ」というのは何か消極的なんですね。そこが非常に悩ましいところで、本当は知見の水準の向上を図り、何々というような言い方とか、そもそも水準を踏まえ委託する。委託して協力して行うという、この3つの部分というのは必ずしも整合的ではないんです。

つまり、真ん中の部分が非常に浮いていて、能力があったら自分でやるというのが正しい日本語で、突然水準があるのに協力してやるというのは日本語としてはいいんですけれども、だから委託するというのは論理的ではないんです。それが何かもどかしいというか、置かれた立場をあらわしているというか、御苦勞があるのかなという気がしているんです。

ただ、商品テスト自身はたしか基幹的業務になっていて、これはいろいろ紆余曲折があるけれども積極的に今後やっていこうという体制なんです。やめようという話は多分どこかで議論されていたと思うんですけれども、これはやはりほかがやるところがないとか、いろいろなことで現状なっているんですが、ではこれを積極的にもっとやるのか、やめてしまうのか。なかなか決まらないから、とりあえず維持をしたいという文章なのか。多分決まっていらないんです。

○沼尾分科会長代理 そうすると、「水準の向上を図るとともに」というふうにはなかなか書けないということですか。

○升田分科会長 だから、それを書いて実際にできるかという、そこがなかなか次の年に難しい。

ただ、「踏まえ」というのは非常に消極的な印象なんですね。だって、科学は日進月歩で進んでいるのに、これは離れていくわけですね。乖離が出る。ですから、ここは踏まえ、必要に応じて「他の機関との協力」の前に「連携・」を入れてもいいと思うんですけども、商品テストをやっていくというのならばいいんですけども、いきなりほかに任せましょうという表現ぶりが私は国センのためにちょっと気の毒だなという気がしているんですけども、いかがでしょうか。

普通だったら、知見の水準を向上させて今後もこれに取り組んでいきたいというような表現ぶりになる可能性ももちろんあると思うんですけども、さっきの(5)の「独立行政法人に関して」のところも「センターの知見の水準を適切に把握した上で」ということなんですね。

だから、これは俗に言えば自分の分を知ってほかと協力しろよというか、置かれた立場として普通何か施策をやるときにやるぞみたいな、どこかになかなか達成は困難でもそういうのは出ますね。

○沼尾分科会長代理 そうしたら、「水準の向上を図るとともに」と書いてもいいんじゃないですか。それは書けないですか。

でも、期待するということなので、これは評価委員として期待するという書きぶりなので、書けないんですか。

○升田分科会長 本当をいうと、これは維持向上なんです。だから、維持とすると、要するに下がりつつあるわけです。少なくとも維持しなさいよというのが大変なんですね。

○沼尾分科会長代理 では、「維持向上を図るとともに委託することが適当なテストについては」とか。

○升田分科会長 「維持向上に努める」ですか。

○沼尾分科会長代理 「努めるとともに」じゃダメですか。

○升田分科会長 どうでしょうか。やはり日進月歩の分野で、維持するだけでも実際のところは大変なんですね。

どうでしょうか。それでは、「センターの知見の水準の維持向上に努め」、その次は入れるとして、「他の機関との連携・協力により」ということでいかがでしょうか。

(異議なし)

○升田分科会長 よろしいですか。ありがとうございます。それでは、そういうことで修文をお願いしたいと思います。

商品テストは多分、実際にお聞きになればいいと思いますけれども、ほかでやっていないと思うんです。あとは『暮らしの手帖』のようなところが昔はやっていましたけれども、

今はあれも私は雑誌がどうなっているかはわからないんですが、結局国センのほうに全部いっちゃっているということだと思います。

ありがとうございました。それでは、ただいまのところはそういう形でいきたいと思います。5ページの下のところにあります「業務運営の改善に関する事項」と、6ページの「評価委員会からの指摘事項に対する対応状況」につきまして、御意見等をお願いいたします。いかがでしょうか。これは、先ほどおっしゃっていた業務運営のところに風通しをよく、なかなかそうは書けないということはあるかもしれませんが、お配りいただいた参考1の「中間整理」のところでもいろいろ今後の役割というのが指摘されているわけですね。それで、先ほど理事長もそういう方向での取り組みはおっしゃっているのですが、先ほど議論されていたことを含むとすれば、あり方のところを何か入れるかどうかですね。

○沼尾分科会長代理 私は自分が提出した総合評価表のところでは、6ページ一番上の「事業の実施に関する事項」のところでも、単なる数値目標達成ではなく、そのことによる効果や課題、アウトカムの把握が必要で、こうした取り組みが今後推進されることを期待したいというコメントを出したんです。それが、ここでは「的確に対応していて引き続き」ということで、今までできていて、引き続きという形になっていて、私のコメントの趣旨が余り反映していただけなかった感じがあるのですが、いかがでしょうか。

確かに、これまで課題に関して対応されているところはもちろんされているのですが、そうした単なる数値目標の達成ではなくて、それらの事業を通じた国民に対するインパクトとか、あるいは課題ですね。そのアウトカムの把握が必要なので、そうした取り組みを推進していただきたいというようなところを盛り込んでいただけるといいと思います。

恐らく、この「事業の実施による効果や課題を的確に把握し」というところに入れてくださったんだと思うのですが、ちょっと「引き続き」というのが。

○升田分科会長 多分、前の文章で「的確に対応した」という評価をしているから、言葉としては「引き続き」みたいな感じなんだと思います。

○沼尾分科会長代理 むしろ今後の課題として。

○瀧澤委員 1行目は1行目でいいんですね。

○沼尾分科会長代理 いいです。

○瀧澤委員 ですので、別の話として効果のところは。

○沼尾分科会長代理 さらにという感じですね。

○升田分科会長 「引き続き」というのがストレート過ぎるとすれば、先ほどのほかの項目では「今後も」という具合になって、そちらのほうが柔らかいといったら柔らかいんですね。

○瀧澤委員 「今後も、事業の実施による効果や課題をさらに的確に」と。

○沼尾分科会長代理 そうですね。「さらに的確に把握し」ということですね。

○升田分科会長 「引き続き」というのは同じ線ですから、「今後も」というほうがいい

ですね。

○沼尾分科会長代理 「今後も、事業の実施による効果や課題をさらに的確に把握し」。

○升田分科会長 その中に、先ほどの業務運営、「法人の長等の業務運営状況」で組織として対応するという事柄も含まれるということによろしいですか。

(異議なし)

○升田分科会長 ありがとうございます。

最後になりますけれども、7ページの総合評価につきまして、ほかが重要でないというわけではないんですけれども、ここだけ事務局のほうからお読みいただきまして、後で御意見等がございましたらお願いいたします。

○消費者庁地方協力課和智永課長補佐 それでは、総合評価の部分につきまして読み上げさせていただきます。

消費者庁の設立に伴い、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緊密に連携しつつ、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改めて位置付けられたところであり、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24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。なお、常勤職員による更なる業務の効率化を図りつつ、非常勤職員等は真に必要な業務に限定し、最広義人件費の抑制に努めることを期待する。

消費生活情報の収集・分析・提供については、PIO-NETの刷新に向けて、検討会の中間報告に基づき、刷新に向けた作業の一環として、現行のPIO-NETに係る業務・システム分析業務を実施し、実施結果報告書を取りまとめ、見直し方針（案）を作成するなど、適切に刷新に関する作業を実施したと認められる。

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、職員及び消費生活相談員で構成する4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、経由相談の移送・共同処理等や直接的な相談においてはあっせんの充実に取り組むとともに、消費生活センターの支援として、話し中の相談窓口をバックアップする「平日バックアップ相談」や「土日祝日相談」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、国民生活センター法施行規則所定の目標値である4ヶ月以内において和解仲介手続を実施するなど、重要消費者紛争の適正・迅速な解決のために適切に実施したと認められる。

以上でございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、御意見等がございましたらお願いいたします。

○瀧澤委員 先ほどからちょっと思っていたんですけども、2番目のセンテンスで「基本運営の効率化について」云々と、効率化がとても求められているのは事実ですが、それが余りにも前面に出てしまっていて、業務そのものをよくしていくという姿をもう少し積極的に評価してあげたいなという気がするんです。

ですので、例えばこのセンターが情報ネットワークの中核的機関であるということを踏まえれば、国民への情報提供をどのように積極的に行ったかというようなことをもう少し前の行のほうに上げてあげてもいいのかなという気がして、書く順番ですね。余りにも「人件費の抑制に努めることを期待する」というようなことが前面に出てしまうと、ちょっと寂しい気がするんですけども、どうでしょうか。

○升田分科会長 多分、この数年間の要請がこうだったからという気がしますけれども。

○瀧澤委員 そこに働いている人たちのやりがいとか、それが抑制ばかりになってしまうとちょっと寂しいという気がしています。

例えば、4行目、5行目あたりを積極的に評価しつつ、一方で人件費の抑制というのがその後にくるみたいに、話の順番を変えたらどうかと思ったのですが、思いつきですので。

○升田分科会長 いかがですか。

○瀧澤委員 この部分というのは多分、目につくところですので、この順番のほうはむしろいいということであれば全然構いません。

○升田分科会長 今おっしゃったところを敷衍するとすれば、「業務運営の効率化については」の次に、「国民生活センターとしての重要な機能を果たしつつ」とかですね。

○瀧澤委員 そこで少し評価を前向きに入れてあげながら。

○升田分科会長 余りにもぎらつくというとか、これが一つの要請であったことは事実で、長年ほかのところも皆、多分これで一律みたいにやっているんですね。

ですけれども、確かに情報対策などもよくやっておられると思うんです。ですから、本当のところであれば「現代社会における要請に対応する重要な機能を果たしつつ」とか、余りそこまで言うかどうかということもありますので、少なくとも「センターの重要な役割を果たしつつ」、あるいは「重要な業務を遂行しつつ」みたいな感じだと思います。

いかがでしょうか。大体、そんなことでよろしいですか。

○瀧澤委員 はい。

○升田分科会長 ほかのところはいかがでございましょうか。

留意点は各論のところになっていまして、これは最後の評価ということになりますので、よろしゅうございますでしょうか。

それでは、幾つかの御意見をいただきまして、修正文につきましてはここで相当具体的なことは申し上げたというか、御了解いただきながら進めてきたと思うんですが、最後にやはり文章にして見ないといけないところがありますので、細かいところは御一任いただ

いてよろしゅうございますか。

(異議なし)

○升田分科会長 ありがとうございます。それでは、そういう具合に取り扱わせていただきたいと思います。

それでは、続きまして中期目標期間に係る評価に移りたいと思います。事務局のほうから、皆さんからいただきました御意見を踏まえ、仮評価表の記載ぶりから変更された部分について説明を受けた後に御審議をいただきたいと思います。

それでは、お願いいたします。

○消費者庁地方協力課村松課長 それでは、資料3をごらんください。こちらは、昨年行われました4年間の仮評価から変更があった点を主に御紹介したいと思います。

まず1ページの3番、給付水準の見直しでございますが、こちらにつきましては「平成24年度は、95.6であった。今後もこの指数が100以下となるよう、引き続き給与水準の適正化に努められたい」としてございます。

続いて5番の保有財産、(1)でございますが、24年度の動きを追記してございます。24年度に関しては、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが、その後、平成24年12月の消費者担当大臣の判断、また、平成25年1月24日に閣議決定された「平成25年度予算編成の基本方針」等を踏まえ、現在、「消費者行政の体制整備のための意見交換会」が開催されているため、同検討会の結論を踏まえて検討することとしている。」としてございます。

続いて、その下の(2)につきましても、同じように検討会の話をつけ加えてございます。

続きまして、2ページでございますが、2の(3)の「事故情報データベース」でございます。「PIO-NET情報の「処理結果」及び「処理結果概要」の行政向けサイトにおける閲覧等」ということでこちらを追記してございます。

それから、その2つ下、(5)の「調査研究に関して」でございますが、「24年度は東日本大震災の消費者の意識と行動の変化について、平成23年度の調査との比較を行う観点から「行っていること、心がけていること」等について併せて調査を行った。」ということで、24年度の調査について追記してございます。

続きまして、2の(2)のホームページ等でございますが、こちらのほうはなお書きを追記してございまして、「なお、ホームページについては、閲覧者」の後に「のそれぞれ」というものを追記したと思います。「のそれぞれに応じた利便性を更に高めるべく、ホームページ全体の再構築を期待したい。」と、期待を追加してございます。

それから、その下の②でございますが、「また、平成24年度からウェブ版「国民生活」の配信を開始し、読者から要望の多い相談事例や法律知識に関する記事などを掲載した。」と追記しました。

続きまして、3ページの4番、ADRのところでございます。こちらは、「なお」のところからですが、申請から手続終了に係る国民生活センター法施行規則所定の目標値が4ヶ月以内であるところ、平成24年度は102.2日であった。今後も迅速に処理されるよう、工夫を図られたいというふうに24年度の日数を追記してございます。

それから、5の(1)の「関係機関との連携」で「消費者庁に関して」でございますけれども、こちらは2行目のところに「生命身体事案等情報共有打合せ」ということで、24年度から始まりました打合せを追記してございます。

それから、4ページの(3)でございますけれども、「消費者・企業向け研修への市場化テスト導入に関して」ということで、「24年度に関しては、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」を受けて、消費者行政体制検討会において検討された結果、消費者庁の「特別の機関」とするとされたところであるが」ということで、先ほどもちょっとお伝えしました見直しの関係の記述を追記いたしまして、「これらの検討状況等を踏まえ、平成26年度以降の市場化テストの実施については、市場化テストの対象範囲、実施予定時期、契約期間等を内容とする計画を、平成25年度中に検討することとした。」としてございます。

それから、5ページの8の「中核機関としての役割強化」でございます。こちら、国センの見直しの関係の動きのところを追記いたしまして、「大臣自ら有識者から意見を聴取しているところ、センターの組織の具体的な在り方については、同意見交換会の結論を踏まえて検討することとしている。」としてございます。

それから、6ページのIIの1で「業務運営の改善に関する事項」でございます。こちらは、「24年度に関しては、最広義人件費は前年度に比べ減少しているものの、非常勤役職員等給与については、これまで同様、増加傾向にある。これを踏まえて」ということで、さらなる抑制を期待するところを追記してございます。

それから、7ページの(6)でございますけれども、こちらは先ほどもございましたラスパイレス指数の24年度の数値等を追記しているところでございます。

それから、8ページにいきまして上から3行目、4の早期警戒指標につきましては、数字のほうを現行化しているところでございます。

(2)につきましても数字を現行化するとともに、「PIO-NETデータが存在しなかった6社を除いた391社のうち、211社」ということで、こちら数字を現行化しております。

次の5の国民への情報提供につきましては、(1)の3行目にありますように「生命身体事案等情報共有打合せ」、新しい打合せを追加してございます。

続いて、6の「保有資産の見直しに関して」ということで、こちらは24年度以降の状況を追記してございます。「借り上げ宿舎制度については、平成25年3月末をもって廃止した」。

市場化テストについては先ほど申し上げたとおり、国センの見直しを踏まえて検討するところ、表現を変更しております。

(3)で相模原の研修施設の廃止につきましても、国センの在り方の検討のところを現行化しております。

その次の(4)の東京事務所の在り方についても先ほどと同様、表現を変更しているところがございます。

それから、総合評価のところでございますけれども、上から4段落目のところに「国民への情報提供の方法については、ホームページの再構築によって利便性の向上を図るなど、更なる取組を期待したい。」ということを追加したところがございます。

以上でございます。

○升田分科会長 それでは、御意見等がございましたらお願いいたします。

ただ、業務運営の効率化については先ほど総合評価表のところで見えましたが、そこは同じようにしないといけないと思いますが、そのほかはいかがでございますでしょうか。

○沼尾分科会長代理 2ページの1の(2)で「早期警戒指標」の整備の話が出てきていて、確かにこのPIO-ALERTで一定の効果があったという書き方なんですけれども、きょういろいろな委員の方からさらなる効果的な活用とか拡大に向けた取り組みを期待したいという意見があったので、その一文を加筆してもいいかなとも思いました。

○升田分科会長 いかがでしょうか。先ほど出ましたが、それではそれをそのまま平行移動していただくということで、今後これが効果的にやられれば相当と思うんですけれども、よろしゅうございますでしょうか。

(異議なし)

○升田分科会長 ありがとうございます。それでは、意見をいただきました修文につきましては先ほどと同様でありますけれども、細かいところは御一任いただくということでよろしゅうございますでしょうか。

(異議なし)

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、中期目標期間についてはこれで終わります。最後になりますけれども、平成25年3月31日付で理事の方が退職されたことに伴いまして、その退職手当に係る業績勘案率について、国民センターからが算定の依頼を受けております。

役員退職金に係る業績勘案率につきましては参考資料2に添付がありますけれども、「内閣府所管独立行政法人の役員退職金に係る業績勘案率について」におきまして、「各独立行政法人の年度評価を実施している各分科会において審議し決定する。」ということになっておりますものですから、当分科会において審議し、決定する必要がございます。

では、案につきまして事務局のほうから御説明をお願いいたします。

○消費者庁地方協力課村松課長 資料4をごらんください。古畑前理事が25年3月末で退職したものですから、その業績勘案率の算定をしております。その案につきまして御審議をお願いしたいと思っております。

まず資料4の最後のページをごらんいただければと思うんですけれども、「古畑前理事

の業績について」ということで、在任期間は3年3か月でございます。主な業務は4にございますとおり、センターの理事に就任以来、総務部、経理部、情報管理部、紛争解決処理委員会事務局を所掌する職にあってということで、担当業務の積極的な推進と的確な理事長の補佐をいたしたところでございます。細かい業務についてはその下にございますけれども、きょうは御説明のほうは割愛したいと思っております。

業績勘案率の計算方法でございますが、その前のページまで各年分がございますとおり、在任期間の所掌項目につきましての評価をもとに算定されるというルールになっているところでございます。

その算定の方法でございますけれども、ページを付しておりませんが、1ページ目から3枚目のところに業績勘案率の算定ということで計算式を書いております。年度ごとにAプラスを5点、Aを4点、Bを3点、Cを2点、Dを1点ということで、それぞれ項目の数をかけて除して平均を出すということで、年度ごとの数値を出すわけですが、その出した結果についてどういう評価をするかについては参考2の2ページの別紙にございますとおり、例えばオールAですと平均が4になりますので、その場合には得られた値が3.5以上4.1未満でございますので、オールAですと1.0になるというような形になります。

戻っていただいて資料4の別紙でございますけれども、各年度を計算いたしますと先ほど御議論いただきました今年度の評価もオールAでございますので、全て1.0ということでございます。

それぞれにつきまして、各年度の在任月数をかけ合わせましたものを通期の39月で除しますと1.0ということになりますので、業績勘案率としましては1.0というふうに計算されるところでございます。

そういうことございまして、古畑前理事の業績勘案率は1.0ということで案としておつくりしてございますので、こちらについて御議論のほうをお願いできればと思います。よろしく願いいたします。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明につきまして御意見、御質問等がございましたらお願いいたします。いかがでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、ただいま御説明と御審議いただきましたとおり、前理事の役員退職金に係る業績勘案率につきましては、原案どおりで分科会決定とさせていただきたいと思っております。

本日予定しておりました内容は以上のとおりであります。最後になりますけれども、今後の予定につきまして事務局から説明をお願いいたします。

○消費者庁地方協力課村松課長 ありがとうございます。

資料5をごらんください。今後の予定でございますけれども、親委員会が8月19日月曜日の2時からございますので、こちらできょう御議論いただきました24年度の業務実績評価の御報告と、中期目標期間終了後の評価ということで、こちらにつきまして御報告、審

議をいただく予定としてございます。

その後でございますけれども、例年ですと秋に独法の次年度の概算要求状況についての聴取ということと、あとは分科会としましては年明けになりますが、25年度の業務実績評価についてどういう評価基準で評価するかについての検討ということで、2月くらいにまた分科会のほうで御審議をお願いしたいと思っておりますので、またよろしくお願ひしたいと思ひます。

以上、当面の予定でございます。

○升田分科会長 以上で、本日予定されておりました議題は全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。長時間にわたり、御審議をいただきましてありがとうございました。