

### 第3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8月13日（金） 13：58～17：21
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、伊集院委員、大河内委員、大森委員
4. 議事次第

(1) 業務実績の評価に関して

- ① 項目別評価表の決定
- ② 総合評価表の決定

(2) 財務諸表に関して

#### 5. 議 事

**○山本分科会長** ただいまから、第3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」を開催いたします。本日の分科会は、内閣府独立行政法人評価委員会令第6条の定足数の要件を満たしており、有効に成立しております。

なお、雨宮委員は、本日都合により御欠席との連絡をいただいております。

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につきまして御説明いたします。

最初に、お配りしております、項目別評価表を基に、項目ごとの分科会としての評価を確定していただきます。

次に、総合評価ですが、議論のための素案を作成いたしましたので、この素案に基づき御審議いただきます。

最後に、財務諸表につきまして、御検討願いたいと思います。

なお、本日の分科会は公開ですが、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職員には、別室にて待機をしていただき、委員会からの御質問等に対応する際に入室していただくことにしたいと存じますが、いかがでしょうか。

（「異議なし」と声あり）

**○山本分科会長** 異議なしと認め、そのように取り扱わせていただきます。議事に入るに当たり、事務局から追加資料の提出がありますので、御説明をお願いします。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 御説明させていただきます。前回の分科会におきまして、委員の

皆様からいただきました御質問、及び御指摘に対しまして、別添のクリップでとめておりますけれども、別添1、2、3の「最適化計画と組織改編との関係について」、「超過勤務時間実績調べ」、「契約の一般競争入札件数等について」につきましては、既にお送りさせていただいております。それから、前回の分科会の後に、事務局の方に「弁護士等専門家への法律相談の件数」、「理事長ほかの実績について」の個別の御質問を委員の方からいただいておりますので、別添4と別添5という形で、今回改めて付けさせていただきます。

このほかですけれども、別途資料を特に付けてはおりませんが、「各研修の参加人数について」御質問いただきました。業務実績報告書の64ページでございますので、再度ごらんになっていただければと思います。

また、評価基準ですけれども、原因究明テスト23件及び問題提起型テスト6件とした数字の根拠についても御質問いただいておりますけれども、こちらにつきましては、独立行政法人になりましたのが昨年の10月からということでしたので、中期計画の6か月分ということで、23件及び6件という数字にしております。

事務局の方からは以上でございます。

**○山本分科会長** ありがとうございます。それでは、この項目別評価表（案）、資料1でございますが、この表に基づきまして、最初の項目から当分科会としての評価をお諮りしたいと思います。評価項目がたくさんございますので、委員各位の評価が同じ項目は確認程度にとどめまして、評価が異なる項目を中心に御審議願いたいと思います。

それでは、まず項目ごとのナンバーで申しますと、I.の一般管理費における経費の効率的な執行状況、これにつきましては、E委員1名の方がB評価を付けておられますので、まずその項目の指標をどのようにするかということについて、御意見を賜りたいと思います。

**○大森委員** これどうせわかってしまうので、多分私ではないかと、E委員は私でしょう。ほかの方がみんなA評価ですけれども、実は私がB評価を付けた1つの大きな理由は、例の13%は今年まだやってないのでわからない。それから、2番目は、出てきた資料を見ますと、これは簡単に理解できませんで、予定価格がこの価格で、落札価格の差が出て、これだけできたというのは、余りにもひどいですよこの予定価格の方が、これどうやったってこれで効率が図れたとは思えないぐらい。こんな見積りをするのでしょうか。独立行政法人になった後、当然ながらこうやって入札しなければいけないのだから、もっと厳しくやってなければいけないでしょう。その差なので、効率化を図った差というのは、予定価格と落札価格の差なのでしょう。

**○野澤消費者調整課課長補佐** こちらの方ですけれども、一般入札の比率を付けさせていただいておりますけれども、確かに数字的に大幅に上がったわけではないとは言えませんが、一般入札の比率について増加しておりますので、そちらの方もごらんになっていただけますと。

**○大森委員** 常識的に考えたら、この程度の努力で効率が上がったなんて言えないですよ。それが私の一つです。

下の方は、3番目はカウントするかどうかです。これは人並みにどこでもやっていることから、この第1番目の項目については、どう見てもA評価を付ける根拠は非常に乏しいんです。ただし、皆さん方がA評価で、私だけB評価で、一人だけ頑張るというわけにはいきませんから、私は会長のご決定に従いますけれども、どう見ても評価委員会としては、このA評価は、甘い評価なんじゃないかと思うんです。もし、この項目についてA評価を付けると、来年以降もこの程度でA評価が付くと必ず国民生活センターは思うんですね。ここは厳しい方がいいのではないかと、励ます意味からも、私がB評価を付けた理由です。

**○山本分科会長** ただいま御議論になっていますのは、このIの指標の2番目の業務経費の効率的な執行状況で、入札の調達コストの削減というものが不十分ではないかということと、それから最適化計画策定のための検討状況が、やはり十分なものではないのではないかと御指摘と理解してよろしいですか。

**○大森委員** 独立行政法人に移行して半年間ということも考慮しても、先送りしているわけですから。できなかった理由があるかもしれないけれども、厳しくやらなければいけない、独立行政法人になったのですからね。1番についても、独立行政法人になったということについて厳しい対応が、この面でも不足しているという判断なんです。

2番については、ある程度努力していますけれども、これは前提が相当ひどいので、この程度にやったって当たり前の話だと。社会一般に出ていったら、これで効率化が図れてAの評価が与えられるなんていうことはないと思います。

**○山本分科会長** 大森先生から御指摘をいただきましたが、ほかの委員の御意見もちょうだいしたいと思いますが、何か御意見がございませんでしょうか。ほかの委員はAを付けておられるということ。

**○大河内委員** 私は逆の意見で、独立行政法人になったばかりで、一生懸命されて、これからそのまま努力をされて達成されるであろうということで、初めの一歩ということだったら、頑張ったのかなということで、A評価を付けたんですけれども。

**○大森委員** 両方見方があるんですよ。緊張感に欠いているという見方もあれば、これからやり出すのでということもあると。

**○大河内委員** 緊張感をもって行うことは必要です。

**○山本分科会長** 一応、私もA評価を付けたんですけれども、一般入札の部分が十分かどうかということについては、更にできたのではないかと。あるいは、元の価格の評価ということをご指摘いただいたわけですが、これは、更に16年度より効率化を進めていただくということで、後ほど

議論になります総合評価表の方に、そういった注目を明確に記述するという事で、今回の半年度の評価としてはA評価ですけれども、先ほどのご指摘もあり、意見がA評価とB評価に分かれていますので、総合評価表の方の記述を、場合によってはもう少しトーンを厳しめにするというような対応も可能かなと思います。

それから、ここの部分の最後の項目の、最適化計画策定のための検討状況ということも、中期計画が平成17年度末までのできるだけ早期ということになっており、15年度の評価項目が、最適化計画を策定するための検討を各部課室において開始するとなっています。そして、この最初の半年度において、第一歩として組織改編に関する検討委員会を設置して、第一歩を踏み出したということでもありますので、これもやはり同じような趣旨でございますが、16年度にはこの辺の最適化計画のより立ち入った計画の検討がなされるのであろうということを付帯意見として、多分C委員というのは私のことではないかと思うんですが、評価理由の中には、そういうことを特にくぎを刺しまして、私はA評価としたわけですが、その点も総合評価表の中の記述を、今あったような御指摘を踏まえて、更にもうちょっと強めにするということではいかがかと思うんですが。

**○大森委員** 分科会長の意見に従います。

**○山本分科会長** それでは、ここは指標といたしましては、A評価というふうにさせていただきます、そうなりますと項目の評価もこれは自動的にA評価ということになるかと思いますが、そのようにさせていただきたいと思います。

次に、II.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目標を達成するためとるべき措置」ということでございます。ここは、すべての委員さん、一部は空欄の箇所もございますけれども、すべての委員からA以上の評価をいただいております。一部A+という評価をしておられる委員の方もおられます。これも一応項目が指標レベルで見ますと非常にたくさんございますので、最初に「(1)消費生活情報の収集」「①P I O-N E Tの運営」というところでお諮りをしたいと思いますが、ここは皆さんすべてA評価でありますので、分科会の評価としてもすべてA評価ということではよろしいのではないかと思います、そのようなとりまとめでよろしゅうございますか。

**○大森委員** A+のことも含めてでしょうか。

**○山本分科会長** 一応、今のところは(1)の「①P I O-N E Tの運営」というところです。そこはA+は特に付いてございません。

**○大森委員** 各委員の評価がA評価のところはいいんじゃないでしょうか。あとは、分科会長の注記がどこかにあれば、それは含めていただければと思います。各委員の評価が一致しておりますので。

**○山本分科会長** 評価理由としては、ここに関してはB委員、C委員からそれぞれ所期の成果を

上げているということと、それから今後の取り組みについての要望というか、注記事項が付されているということでもあります。

では、ここは指標、項目ともにすべてA評価とさせていただくことにいたします。

次に「(2) 国民への情報提供」の①のところだと、情報提供の内容につきましては、E委員からA+の評価をいただいております。ほかの委員は、すべてAという評価でございますが、これは技術的なことでA+ということはあるのでしょうか。

**○野澤消費者調整課課長補佐** よろしければ。

**○山本分科会長** そうですか。

**○大森委員** 実は、今まで内閣府は、ほかのところもそうなんですけれども、この国民生活センターが入るまでの私ども委員会全体の評価はA評価までなんです。この国民生活センターの評価に入った段階から、特段の場合はA+を付け得るといふふうに変えているんです。それでいろいろ、A、B、CというAになるんですけども、Aの中に特段に頑張ったものについては、評価できるものは、評価委員会としては、励ます意味もあってA+評価をしてもいいという可能性を開いたんです。評価基準の中へ。ですから、私はこの国民生活センターのうちこの活動こそが最も大事な成果が外に得られる活動で、半年としてはほかに比べたらよく頑張ったんじゃないかと、だからここはA+で評価してあげて、更に頑張ってもらいたいと言った方が、評価委員会としてはいいかなと思って、ここも1人でA+なんですけれども、私は皆さん方の賛同が得られれば、これも分科会長に従いますけれども、A+を付けてあげたいと思うんです。評価基準を少し増やしたものですから、できれば1つぐらいあった方がいいかなということもありまして。

**○山本分科会長** そうですね。ほかの項目でA+というのはなく、このみがA+がE委員からいただいているということでございますが、ほかの委員はすべてA評価ということになっているわけですが、ご意見はございますか。

**○伊集院委員** その辺のところ、ではAとBの間のA-はないんですね。

**○大森委員** どこかに評価する基準を定めているんです。ここは入ったんですが私の記憶では、ちょっと確認してください。

**○山田大臣官房審議官** 今、確認します。

**○大森委員** さすがに国民生活センターはA+は付けにくいと思います。よほどのことでしょう。だから、AをBに変えることはいいんですけども、自己評価のAをA+にするというのは、ここでしかできないんですね。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 済みません。前回の2月23日の会議の際に、基本的には、A、B、C、Dなんです、委員の協議により特に優れた業務実績を上げていると判断された場合には、A、B、C、D以外に加えてA+と評価できると決めておりますのでA+というのは存在します

が、逆にA-とかB+とかいうのはないということです。

**○伊集院委員** 実際に評価していて、Aの次はBだという、Bとなると国民生活センターが自己評価としてAとしているのにB評価というのは、かなり勇気が要る部分がありまして。

**○大森委員** それは大丈夫なんですよ。確かめてみて、これはやや怪しいというのは。ここはこだわりません。分科会長の御判断に従います。

**○山本分科会長** 今の大森委員の御発言で説得されるかということになるわけですが、当然この議論を経て評価を定めていきますので、そういう意見があれば変えるということは十分可能なことだと思います。

**○大森委員** もう少し待って、これより頑張ったら次はA+にしてあげるという手もあって、今回A+を付けるとこの程度でいいのか思ってしまうかもしれないし、これは頑張るとA+が付くんだということは、どういうふうに国民生活センターの方が反応されるかわかりませんが、私は激励型がいいという説なんです。もともと全体が。

**○山本分科会長** 私は、この程度でA+なんていうのはとんでもないという意見でありまして、国民生活センターはもっとやれるはずなんで、ここが一番中心的なことなので、これは10テーマ以上できたわけですが、これは当然のことであって、これ以上やってほしいと。来年度A+を付くように是非頑張ってくださいということで、そういう材料があるようにも思われるわけなんです。ちょっとその材料が事務方の方でも用意されているようなので、それを御披露いただけますか。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 今、配らせていただいておりますけれども、今、架空請求が御存じのとおり非常に増えているわけなんですけれども、国民生活センターはこれまで、独自にPIONEERに基づいた情報で事業者名を出さないですが、やはり架空請求に関する被害が大きいということと、あちこちから要望があったこともありまして、8月4日に今、お配りしている2枚目以降なんですけれども、このような形でPIONEERの情報に基づいて、上位30位まで事業者名を載せております。

それから、更に2枚めくった最後のページですけれども、これは、国民生活センターが直接相談で受け付けている関係から詳しい情報が載せられるということで、明らかに架空請求業者だという裏を取った上で、計12社、名前と住所、電話番号等も含めて載せております。こういう形で今後もアップデートしていこうということを決めましたので、勿論これだけで終わってはいけませんが、大きいものとしてこれがございますので、16年度の評価のときに、こういうこともやりましたということで勘案していただくとありがたいですけれども

**○山本分科会長** B委員からの特記事項で、被害の広がりによりピリオドを打つためには、悪質業者名の公表に踏み切るべきという御指摘がございます。

これは、実はもう長年の課題であって、なかなかそれが難しかった。しかし、今回限られた事案ではございますが、従来の情報提供とは異なる質的な転換に一步踏み出す動きが、今後どうなるかはまた推移を見なければいけません、そういう取り組みをしておられるということで、次年度は大森委員の御指摘のように、そういう意味で本当にプラスが付くような実績が得られる期待がかなりあると思われまますので、今年度はA評価でいいのかなと私は考えております。

また、後ほど総合評価表の方の書きぶり等で改めて御議論をいただければと思います。そういたしますと、この「(2) 国民への情報提供」の①につきましては、指標、項目ともすべてA評価ということにさせていただきます、その続きの②の「出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供」、これは記入のない委員もおられますが、記入のある委員はすべてA評価でございますので、特段御異議がなければ、ここはすべて指標、項目とも、A評価ということにさせていただきます。

ページで申しますと、4ページの一番上の項目ですね。

**○山田大臣官房審議官** 済みません。3ページのテレビ番組のところ、Bの方が2か所ほどございます。

**○山本分科会長** 失礼しました。それは、看過しておりました。そういたしますと、そのテレビ番組のアンケート調査のところをまず御審議いただきたいと思いますが、ここはいかがでございますでしょうか。

**○伊集院委員** これはいずれもA委員ということで、私だと思えますけれども、要するに、アンケート調査による評価で、A、B、C、Dというようなことなんですけれども、ここにもございますように、アンケートの母数、それからその取り方、調査結果において余にも母数が少ないのと。それから、アンケートがどういう人を対象にやっているのか。その辺の部分のところ、評価が4.5 だとか4.1 というのには、ちょっとあいまいではないかということを感じました。まして、その下の方が2%の回収率で61人という中で4.5 とか4.1 とかというような数字は、これはいかがなものかというふうに思いまして、B評価とさせていただきました。

**○山本分科会長** ありがとうございます。下の方と申しますのは、ウの国民生活のところについての御説明と併せて、そのような観点からB評価と付けられたということでございますが、ほかの委員の方はいかがでしょうか。

**○大森委員** これ悩ましくて、多分次回にこの評価委員会がこの評価の基準を定めるときというか検討を行うときに、こういう区分けの仕方ですね。4以上でA評価を付けるというふうに最初からやると、一応その数字が達成するとA評価になるんですね。量的な判断をしていますものから、したがって、問題はこの評価基準のつくり方、決め方にいろいろ課題が残ってまして、ここだけではなくてアンケートのたぐいはそうなんです。どう見ても、4.5 以上でないとAを付

け難いものも、共通に4以上にしているんですね。4を超えるというのは、一般的に先生おっしゃっているように母数が広いと4以上というのは結構大変なんです。何かうんと低い点数を付けると下がりますでしょう。だから、少なくともここは4.5 なければAを付けられないものと、4をクリアーしていたらAを付けていいものについては、ここで私どもが次回に判断するとき、もうちょっと注意深くやらないといけないんじゃないでしょうか。

今回これをもし動かすということになると、私どもが認めている評価基準そのものが、少し怪しかったということにもなって、少し微妙な話になるんです。実はほかでも同じ懸案を持っているものですから、次回にこれを検討するときに事務局にテイクノートしていただいて、これで大丈夫かと促していただくと。その課題が残っているんじゃないでしょうか。

というのが、私の意見ですので、今回は数量的な判断になるので、一応これを採用してA評価を付ける以外にはないかなと思います。

**○山本分科会長** ほかにご意見はございますか。

**○大河内委員** 私は何も書いてないところで、すごく悩ましくて、どうしていいかわからなくて、だれにアンケートを取っているのかというようなところを考えると、操作ができそうな感じがして、なかなか回答してくださらない場合は、どうしても回答してねと言って書いてもらうような感じのことが、こういうことは一般的にやればできそうな感じなので、どう評価していいかよくわからなかったので、ちょっと空欄になってしまったんです。

**○山本分科会長** しかし、大河内委員は、今のアンケートの部分はA評価をむしろ付けられていますね。

**○大河内委員** そうなんです。しょうがないのかなと思って。

**○山本分科会長** むしろ企画・構成面に対する反映状況のところ为空欄になっておられるということですね。

**○大河内委員** こういうことで、評価をするんだったら、点数を取っているわけですから、A評価なのかなと。

**○山本分科会長** どうもありがとうございました。私もここは、伊集院委員ご指摘の点は、確かに今後の検討課題だと思いますけれども、今回の評価といたしましては、やはり我々が設定した評価項目に照らすと、特にそこでアンケートの取り方等について注文を付けてごさいませんので、これは16年度の業務評価、リスク評価のときの評価項目の設定の中で、またご議論をいただく、ご提案をいただくということで、今回はA評価ということではいかがかと思いますが、よろしいでしょうか。

そういたしますと、国民生活についてのアンケートも同様のことかと思しますので、4ページの一番上の項目までをすべて指標、項目ともA評価ということにさせていただければと思います。

続きまして「(3) 苦情相談」でございます。ここの①の部分につきましては、一部記入のない委員もおられますが、すべてA評価でございますので、これは指標、項目ともA評価とさせていただきますと思います。

次に「個人情報の取扱いに関する苦情相談」につきましては、個人情報保護に関する法律の全面執行に向けての準備検討状況につきまして、1人の委員からB評価が付けられておるということであります。その委員の個別評価意見が、評価理由欄に記載されておりますが、それによりますと本項目は平成16年度に取り組むべき重点項目とされ、多額の予算が計上されている。平成15年度は準備段階であるため、目に見える成果に乏しいが、平成16年度以降にその成果が現われることを期待したいということで、具体的には実績の項目の記載を見ますと、マニュアル作成のための委員会設置に向けて情報収集を行ったとございまして、これは種々理由があるのかもしれませんが、やはり少し立ち上げが遅いと。やはり委員会は早期に設置する。それに半年もかかるのか、委員会設置のための情報提供に半年もかかっているのか、その辺のことがどうもこの記載からは十分でないという観点から、C委員はBという評価をしているのかなということですが、御出席の皆様のお意見を伺いたしたいと思います、いかがでしょうか。

**○大森委員** 何をやればこの半年分に当たっているかということになりますね。はかっている指標との関係で言えば。

**○山本分科会長** そうですね。評価項目、指標とも、非常に抽象的に準備に着手するということなので、それがどの程度の作業量と言いますか、半年あれば資料を収集して、個人情報保護法の制定というのは、もう既に決まっているわけでありますので、資料を収集して委員会を立ち上げ、委員会の審議項目、検討事項でありますとか、そういうことはもうこの下期の半年度においてスタートしていただきたかったというような感じで、委員会設置に向けて情報収集を行ったのでは、どうもインパクトが弱いのではないかということかと思いますが、他のA委員、B委員、E委員は、Aの評価でございますので、とりあえず最初の半年間はこれで十分ではないかという御判断であれば、ここもA評価ということにさせていただいても結構かと思いますが。

**○大森委員** ここも評価の方へ注目を付けていただくと。全面施行に向けての準備に着手すると、着手はしておられるからそうなんだけれども、着手が少し未熟であるということですね。だから、どこかで少し厳しめの御指摘を入れていただければと思うんです。

**○山本分科会長** それでは、ここにつきましても、多数意見がA評価でございますので、指標、項目とも、分科会評価といたしましてA評価とさせていただきますと思います。

続きまして、苦情相談の③、地方センターの苦情相談処理への支援につきまして、その経由相談の処理状況の項目につきまして、お一人の委員からB評価が付されております。したがって、この点につきましても、分科会の評価をどのようにするかということをお諮りしたいと思います。

すが、いかがでしょうか。

**○大森委員** これはぼくが付けたんですね。だから、ここの実績のところの評価は、これがA評価になるのかなと、どうしてA評価になるのかという、自己評価の方も。

**○山本分科会長** ここは、平成14年度実績が、中期計画の各項目の欄に記載されておりますように、39.5%ということでございます。評価対象になっております、15年度の実績が45%ということで、これが約5.5%アップしているということかと思えます。

最終的な、中期計画の最終目標が50%以上ということで、半年の数字で5%以上のアップということであれば、これはA評価ということによろしいのではないかというのが、私は個人的にAを付けたのですが、そのように評価し、かつ評価理由として適切に計画が実施されているという評価をいたしました。

ほかの委員の方は、いかがでございましょうか。

これは、記載のない委員が2人もおられるということで。

**○大河内委員** 私は記入しなかったんですけども、経由相談の比率を50%以上にするということそのものに、疑問を持っておりまして、やはりどういうふうに評価していいのか悩んでしまって、結局書かなかったんです。

達成したらすごく、計画としては達成に近づいているのでA評価ですけども、その基のところに問題があるんじゃないかと思っておりまして、記載をしなかったということです。

**○山本分科会長** どうぞ。

**○山田大臣官房審議官** 自己評価というのは、その一番下の欄ですね。これは、私が言うのはあれですけども、上のところは、今、問題になっているのは何を評価していいのかがちょっとわかりにくいんですけども、比率自体の評価は下すべきなんではないかと思えます。

**○山本分科会長** そうしますと、上のところの45.0%というのは、これは何を評価するのですか。

**○山田大臣官房審議官** ここで問われているのは、率ではないと思います。指標のところ、件数、相談内容の分析とありますので。

**○山本分科会長** なるほど、ではここに45.0%というのが入っているのは非常にまぎらわしいですね。それで私が誤解してしまったんですが。

**○野澤消費者調整課課長補佐** その後の移送事案36件とか、むしろそっちですね。

**○山本分科会長** 失礼しました。先ほどのご説明は撤回させていただきます。

そうしますと、この件数が足りないということなのか。あるいは、内容的に十分でないということなのか。これはなかなか判断材料がないので、件数からだけとりあえず判断することになりますね。私どもに与えられている客観的なデータは、件数だけで、これが非常に不足しているかということが言えるかどうかということですね。

○野澤消費者調整課課長補佐 別室に待機はしているので、答えられるかどうかはともかく。

○山本分科会長 ここは少しペンディングにしてご説明をいただきましょうか。

それでは、この項目はそうに取り扱いをさせていただきまして、それ以外の③の項目につきましては、すべての委員がA評価、あるいは記入のない委員ということでございますので、ここは指標につきましては、すべてA評価というふうにさせていただきまして、項目につきましては、ただいま問題になった件のペンディングな部分がございまして、一応そこもペンディングにさせていただいて、そして経由相談の比率につきましては、これはA評価ということにさせていただきたいと思います。

続きまして、④の「消費者苦情処理専門委員会」、これはすべての委員がB、D委員は記入がないということでございますので、これは別の意味で意見が一致しておりますので、指標、項目ともB評価としたいと思いますが、よろしゅうございませうか。

それでは、異議なしと認め、そのように取り扱いをさせていただきます。

続きまして「(4) 関係機関への情報提供」、ここは「①地方センターへの情報提供」「②行政機関との情報交流」「③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換」、すべての項目につき、少なくとも記入のある委員はすべてA評価ということで一致しておりますので、ここも指標、項目ともAという評価になるかと思いますが、よろしゅうございませうか。

なお、②の「行政機関との情報交流」につきましては、C委員からの補足意見として、評価項目に照らす限りでは、計画は着実に実施されているということで、ここも評価項目について、なお検討の余地があるというニュアンスが現われてありますし、D委員からは双方向の対応が必要ということで、これも総合評価表の記述、あるいは次年度の評価項目の設定の場面で御審議をいただくことになるかと思いますが。

続きまして「③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換」、これも先ほど申し上げたと思いますが、すべてA評価でございますので、指標、項目とも当分科会の評価はAとさせていただきたいと思います。

次の項目でございますが、「(5) 研修」「①研修」、これも記載のない委員もおられますが、研修につきましては記載のある委員はすべてA評価でございますので、分科会の評価も、指標、項目ともすべてA評価とさせていただきたいと思います。

次に、同じく「研修」の「②消費生活専門相談員資格の審査及び認定」、これもすべて、これは全員の評価がAでございますので、指標、項目ともA評価とさせていただきます。

続きまして「(6) 商品テスト」「①原因究明テスト」でございますが、これも記入のある委員はすべてAと評価しておられますので、これも、指標、項目ともA評価とさせていただきたいと存じます。

更に9ページにまいりまして「②問題提起型テスト」、これも同様に記入のある委員すべての評価がAということでございますので、分科会評価も指標、項目ともすべてA評価とさせていただければと思います。

「(7) 調査研究」でございますが、これにつきましては、2番目の指標であります、外部有識者による評価結果のところ、E委員からBの評価が付けられておりまして、評価利用のところの外部評価の実施の仕方にやや問題ありという記載がございます。

その他の委員は、外部有識者による評価結果、それから外部有識者の意見聴取、いずれもA評価がなされております。

したがって、まずこの外部有識者による評価結果のところについて、指標をどのようにするかということについてお諮りしたいと思います。いかがでございましょうか。

**○大森委員** 改善の余地があることはそうなんですけれども、やはり何か評価を受けるときの姿勢というか対応が甘いと思います。というのが、私の判断なので、評価をしたことは是としますけれども、褒められましたと言って、褒める委員を入れたんじゃないですかというふうになるので、こういう点は厳しい御指摘を受けたんだけど、全体としてはこうだったということでない、評価にならないですね。というのがB評価の理由です。

**○山本分科会長** それでは、そこも恐らく総合評価表のところ、次年度その点を検討していただくという書きぶりに恐らくなるかと思われますので、一応こちらのA、B、C、Dの評価のところは、A評価というふうにさせていただくということで、ほかの委員さんはよろしゅうございますか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 次に、最後のページでございますが、3. の予算の点につきまして、この点は各委員、空欄の委員を除きすべてA評価でございますので、分科会評価も指標、項目ともA評価ということでいかがかと思いますが、よろしいでしょうか。

更に7. の「(2) 人事に関する計画」でございますが、まず「①方針」につきましては、記載のある委員はすべてA評価でございますが、「②人員に係る指標」につきましては、E委員がBの評価をしておられます。

その他の委員、A委員、C委員はAという評価でございますが、この点についてお諮りしたいと思います。②の指標の評価を分科会としてどうするかということでございます。

**○大森委員** これは考え方によっては、少ない人数でやったのでということになるけれども、その分は非常勤を増やしていますし、このやり方でやっていること自身が問題だと思うんです。だから、この実績が117人であったという実績をどういうふうに読むかなんですね。

**○山本分科会長** これは事実確認ですが、非常勤を増やしているということですか。

○野澤消費者調整課課長補佐 非常勤を増やしているわけではありません。

○大森委員 説明があるんです。非常勤で増やした部分と、常勤の人たちで頑張った部分と、常勤の人が頑張ったという自己主張をされると、今後これは未補充でも済むんですよ。

○野澤消費者調整課課長補佐 職員の残業で対処したとの資料を別添2として提出しております。

○大森委員 非常勤ではなくて残業でしたっけ。

○野澤消費者調整課課長補佐 残業で埋めた部分もあるんですけども、別添資料の2ですが、今回いろいろ事務の関係で多少増えている部分もございます。それで今の人数で十分ではないかということにはならないわけですけども。

○大森委員 本部機能を相模原の方に持っていったんですか。

○野澤消費者調整課課長補佐 はい。

○大森委員 それで、その総務的な仕事が増えたという、それが残業を増やしたというのが付いていますね。

○野澤消費者調整課課長補佐 それは15年度ですね。これはずっと続く話では勿論ないので。

○山本分科会長 ここは、まず事実確認をする必要があると思うんです。つまり今回予想以上に定年退職者が増えて、117名になったと。人員に係る指標で、期末の常勤職員が、期首の126人と同じとするということで、これは結果として減っているわけですから、そのこと自体をマイナスと評価することはできないと思うんです。ただし、その裏で非常勤が非常に増えてコストがかかっているとか、そういうことがあればこれは話が別になってくるということですが、そのところについて前回の第2回の分科会でやり取りがあったかと思いますが、そこでは定年退職が出たからといって非常勤が増えるという形にはなっておりませんという御説明があり、それを踏まえて、例えば、C委員というのは私でございますが、A評価をしているわけなので、そのところがどちらかによって違ってき得るわけですね。

○野澤消費者調整課課長補佐 一応非常勤の方は増やしてないので、あとは常勤職員の残業でカバーしたとのことですよ。

○山本分科会長 残業でやったということですね。常勤職員がカバーしたということですね。そのことも業務の中身がそれでダウンしたということがあれば、それは別の項目とか、別のところで評価すべき問題だと思いますが、この項目でそれがB評価ということになるかどうか、そこがはっきりすれば、もしかしたらほかの委員も説得させるかもしれないんですが、事実確認と評価の考え方ですね。

○大森委員 年度で、法人になって中期目標があって、計画的に運用するということは、半年度になっても、その計画を達成すべき陣容立てというのがあるんですよ。それにもかかわらず、中

途で辞めていくことははなからわかっていたんです。つまりそれに対する人的な対応はおろそかにされたと。少なくとも中でそのことを検討する。検討に入っているならともかくとして、何ら検討もなされていなかったと。つまり、計画を遂行するような人的な体制が途中、途中で、一部欠落したんです。どう見ても、これは何で評価するかによるんですけれども、この状況は余りいい状況ではないんですね。

つまりこの人数でできたと言えればできたんですね。そうしたら、最初立てた体制は何だったんですかということになるわけです。単純に次の人員を確保するために載せただけで、ではこれのできるならこれでやりなさいと。

そういうふうにはおっしゃらないんだと思うんです。これはこういう仕組みになっているからとおっしゃっているから。

従来は、そこは点検されなかったんです。独立行政法人になったら、直ちにこの問題が起こると考えていなければいけなかった。

**○伊集院委員** 私などは、これをA評価したのは、いわゆる期末に126人が117人で、とにかくパートの職員を雇用せずに済んだということは、大変な合理化であるということでもって、それでできたのだからということで評価したんですけれども、ただそういう大森先生がおっしゃるような人事計画と雇用計画ということを考えないままにこのままやったとき、では次はどうなるんだろうかということをしごく疑念に思ったんです。

ですけれども、一応半年ということでは、合理化したという評価したということなんです。

**○野澤消費者調整課課長補佐** そこは、総合評価の方には、そこは見直すべきということで載せているわけなんですけれども、ただ一応採用を4月という形でやっていますので、10月で退職した場合に採用時期を急に変えられるかということ、なかなかそうもいかないのかなど。勿論、次年度以降当然やってないといけない話なので、そこは見直さなければいけないという旨を総合評価表には残すとして、あとはこちらの評価はこちらの評価で、とりあえず現行でやっていますということではかやりようがない部分もあるとは思うんですけれども。

**○山本分科会長** 評価項目の記載の見方は、期末の常勤職員は期首の126人と同じとするというのは、これは同じにしなければいけないと、126人確保しなければいけないという趣旨なのか。それとも、中期計画の各項目に照らして、徐々に減らしていきなさいと、最終的には123人以内としますよという、それで最初のステップとして126人まで減らさなさいという趣旨なのか。後者であれば、これは達成されているということになるし、126人確保していかなければいけないという趣旨であれば問題がある。だから、この中期計画の各項目から見ると、やはり後者の理解が素直なように思うんです。そうすると、大森先生の御指摘の点は、やはり総合評価のところで次年度以降人員の確保に関するルールを見直していただくと、そういうことを記述するというこ

とで対処するというのが1つの考え方。

もう一つ、今の点についてなお事実確認が必要であれば、ここはペンディングにしておいて、先ほど1つ残っていた点がございまして、そこと合わせて更に質疑をしていただくということが2つ考えられるかと思いますが、いかがいたしましょうか。

**○大森委員** これは、最初の人員に関する指標というのは、常勤職員は期首の126人に対して最終的には6人減らせと、だけど123人以内とするんだということになっているわけで、つまりこの国民生活センター全体の業務をきちっと効率よく遂行するための最低限の陣容になっているんですね。それが半期に事業立てが減っているんですね。しかも退職だから、それまで相当いろいろ業務のことも知識を持って仕事ができただけの人が減っているんですね。だから、評価は分かれるんですね。これは常勤の人が残業でカバーしたと。それは無理でもカバーできたんだというふうになるのか。半年だからやったんだと、しかし新人が入ってきたら、新人をまたトレーニングしないとこの業務だけいけないわけです。

だから、そういう制度になったから仕方がないという話になっておりますよ。聞いてもそういうふうにお答えになると思います。制度がそういうふうになっているので、誕生日が来たら定年になっているんですと。だけど、独立行政法人になる前からこのことはわかっているんです。独立行政法人になった後こういうふうになることは。このことは必ず問題になるということがわからなかったら、相当経営者の人たちは鈍感だと思います。それで、従来型でしのげると考えてしのいだと、ある程度まで。それは独立行政法人になったことについて、やはり緊張感を欠いていたんじゃないかというふうに見られます。というのが、私がB評価を付けている理由です。

**○山本分科会長** その辺を更に今、センターから御説明いただくということも考えられますが、余り意味がないという御指摘ですので、ここはやはり①の方針が常勤職員の増加抑制に努める。それから、人員確保は個人情報保護法の施行に係る相談や研究に対応するための人員の確保を図るということで、実はこの項目、あるいは評価項目の中にストレートにうたわれてない部分が今、問題になっているように思うんです。ですから、そこをどう評価するかによって、各委員の意見が分かれているということですが、これもちょっと横並びで恐縮なんですけど、そういうことであれば次年度以降、例えば、評価項目の中に書きぶりを変えるということが可能かどうか、この中期計画の各項目との整合性の問題もございまして、あるいはほかの業務の内容を落とさない、ダウンしないということであれば、ほかの項目に何か付記する事項があるかどうか、そういうことを課題とさせていただいて、なおかつ先ほど課長補佐の方から御説明が既にありましたように、総合評価表の中には、ただいまの御指摘の点も盛り込まれておりますので、そういうことを前提とした上で一応分科会評価としては、今回はA評価という形でとりまとめたらいかがかと思うのですが、よろしゅうございましょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** それでは、そのようにさせていただきます。どうもありがとうございました。

国民センターの御説明は、今の段階でいただくことになりますか。それとも総合評価表の審議を先にさせていただいてまとめて。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 一旦ここで国民生活センターから説明いただきたいと思います。

**○山本分科会長** それでは、先ほどペンディングになっていた点がございますので、その点について御説明をいただくために、ここで国民生活センターの職員に入させていただきます。

その前に、私どものスタンスを明確にしておかないと混乱が起きると思いますので、先ほどの御意見では、問題となっている経由相談の件数について、正直言って私どもの委員会の意見がまだ明確ではないと思うのです。というのは、先ほど大河内委員からは、そもそもこういう中期計画自体がおかしいという率直な御意見をいただきました。そういうことが問題なのか、それとも、この経由相談に傾斜することはこれを是としつつ、なおそれが十分かどうかということの問題にするのか、それが当方ではっきりしませんと、向こうも困ると思いますので、その点をまずこの中で固めていただきたいと思うのですが、いかがいたしましょうか。

**○大森委員** 聞いていただきたいのは、前提になることはもう無理だと思うんです。だから、この指標、経由相談の処理状況、件数、相談内容の分析と言っている。これは何のことですかと。そして、右側の指標と、記載事項の指標で書いてあるもので、こういう記載で、どうしてあなた方は自己評価をAというふうになったんですかと、それをわかりやすく説明してくださいと、それでいいと思います。

**○山本分科会長** それでは、これはやはり各委員から御質問いただくことになっておりますので、御質問の方よろしくお願いいたします。

それでは、お願いします。

(国民生活センター関係者入室)

**○山本分科会長** どうも御苦勞様でございます。ただいま、当分科会におきまして、平成15年度業務実績項目別評価表の分科会評価の審議をいたしておりますが、評価表(案)の4ページの「地方センターの苦情相談処理への支援」、その一番上の指標でございますが、経由相談の処理状況につきまして、なお国民生活センターの方から御説明をいただきたいという御意見が出ましたので、お入りをいただきました。

では、この点につきましては、問題意識を持っておられる各委員から御発言いただくのが一番適切かと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

**○大森委員** それでは、私から、業務実績報告書の14ページを開いていただけますか。14ページの一番下の③ですけれども、苦情処理への支援と書かれていて、中核機関としての役割を果たし

て、経由相談を充実強化したところであるというので、①～⑥まで並んでいるんですね。要するに、私が判断に困ったのは、年度内に受け付けた相談が4,559件あって、そのうち経由相談が2,052件あったと、それを受け付けましたと。その後移送事案が36件や共同処理285件を行ったと。これが、ここでの最初の処理状況という指標に対して、実績はこういう実績を出したというふうにお書きになっているんですが、それがどうして自己評価がAになったのかという理由を、簡単に教えていただけますか。そこがわからなかったんです。

**○川本理事** 経由相談につきましては、地方のセンター等から非常に複雑で、どういうふう処理していいかわかりにくいと、どういうふうにしたらいいですかという形で、私どもの相談部の方に問い合わせ、アドバイスを求めてくるわけでございますけれども、それでこの15年度の期間中には2,052件、45.0%であったわけでありまして。そして、その中身というのは、もう移送というのは完全に国民生活センターがやってくださいということで、国民生活センターの案件になるのが36件、それから共同で処理していきましょうというのが、285件で、それ以外のもはアドバイスして、地方の消費生活センターが相談者に対応していくということで済んだものであります。

基本的には、地方の国民生活センターが自ら処理する部分と、それから国の中核機関として、できるだけ地方のセンターがやっていくのを支援していくという要素がありまして、一応中期計画で最終的には50%以上にした方がいいという数値目標があるわけですがけれども、この初年度は45.0%ということでありまして、これがそういう中期目標、中期計画に沿って、少しずつ増えていくのがいいのかなと思っていまして、それからその数値の問題と数値だけじゃなくて、地方のセンターのそういう問い合わせとか、アドバイスを求めたことに対して適切に答えられるということが大切なわけですがけれども、この中身については特に書いていませんけれども、そういう中で移送がこちらにもう完全に引き受けたものもいいというのは、そんなに数は多くないですがけれども引き受けて、なおかつ共同で処理した方がいいと判断されたものが処理するし、それからあとはアドバイスで済むものはアドバイスで済むということで、内容的に見ても適切に経由相談に対応しているということで、量的な問題、内容的な問題、両方考えましてAと評価できるというふう考えたわけです。

**○大森委員** わかりました。要するに、これは中核的機関としての役割を適切に果たしたかどうかということ、この経由相談の処理状況で判断するということになりますね。比率の方は下でもう評価していますからわかるんですがけれども、そうすると皆さん方のところで受け取って処理しようとしているのが36件で、相談してやったのがこの数では、あとアドバイスして、それぞれの地方センターで処理しましたと。これは、独立行政法人になってこの半年間の実績としては、従来から比べても中核機関の役割は増したというか適切になったんですか。そこがよくわからな

いんです。処理したということが、どうしてそういう適切な役割を果たしていることになるのか、下の数値はわかるんですけども、4割を超えているというのは。どこかと比較しているんですか。事実を言っているだけですか。

**○川本理事** 経由相談の比率というのは、少し増えております。

**○大森委員** それはわかりますが、上の方は移送事案が36件で、共同処理が285件で、今の御説明だとそれ以外はいろいろアドバイスして地方センターで処理できているんだと。だから、中核機関としては、ちゃんと役割を果たしていると。どうしてそういうふうに私たちが判断できるか、判断する材料が、こうやったというだけではわからないんですよ。今までは、この程度だったんだけど、今回独立行政法人になって頑張っってこうなっていますよと、つまりこの共同処理とも移送の比率と同時に増えているんだと考えていいですか。

**○川本理事** 今、もう一回数字をチェックしますが、そんなに大きな変化はないと、移送・共同処理の数字が極端に増えているということはないと承知しているんですけども、それぞれの事案に即して、どういうふうな対応がいいかということで、結果としてこうなったということとであります。

この数字が別に大きく変化すればいい、国民生活センターがみんな引き受けて、この移送の数字が増えればいいというものでもないと思っています。それは案件の性格によるものと思っけて、消費生活センターの方も、この経由相談、国民生活センターが、勿論専用の電話回線等を設けて対応して、経由相談で比較的良好国民生活センターが丁寧に対応してくれているということも聞いていますし、私どもとしてはそういう中身の問題も含めて、先ほど申し上げましたように、評価できると考えております。

**○大森委員** くどいようですけども、指標に書いてある経由相談の処理状況というのは、何をすればこの計画に基づく指標が達成したというふうに理解されているんですか。件数とか業務内容を、こちらの右側に書いてあるように何件あったと書けば、これは達成したということになるという意味ですか。処理状況というのは、何ををはかることになっているんですか。

**○川本理事** その中身の問題もありますけれども、外形的には経由相談の比率が少しずつ増えていって、目標である50%を超えるのが国の機関としてはふさわしいという御判断がありますから、まずそれに沿っていることが大きな判断材料だと思っています。

**○大森委員** それはわかりました。この項目は何を評価しているんですか。

**○川本理事** 中核機関としての役割だと思うんです。国民生活センターは、自ら直接相談を処理することもありますけれども、国の機関なんで、むしろそれよりも地方の消費生活センターにいろいろアドバイスしたり、そっちの方が役割として重要ではないかという判断が、中期目標、中期計画には掲げられているわけですけども。

**○大森委員** そうすると、ここは別に件数そのものの意味ではなくて、移送事案も仮に 36 件あって、その他共同で協力して処理した案件もあり、中核機関の役割はちゃんと果たしているという評価ということですね。

**○川本理事** そうです。だから、私どもはこの数字も大切なんですけど、数字だけではなくて、中身、内容が大切だということも思っています。そういうことも考えて、経由相談の中身は結果的にこうだったんですけども、その中身、対応について、それぞれの事案に即してきちんと対応することが大切で、そういう方向でやっているということです。

**○大森委員** そうすると、皆さん方が言った実績報告書の中の 15 ページの、例えば、移送事案は、重立ったものはこういうもので、共同処理はこういうものだったと、だから中核機関の役割を果たしているんだという、そういうイメージがないと私たちはわからないですね。

**○川本理事** その具体的な資料が出てなくて恐縮ですが。

**○大森委員** 今日は結構ですけども、趣旨はそういうことですね。

**○川本理事** そうです。

**○大森委員** 要するに、この移送事案の内容とか共同処理の内容を見ると、中核機関として役割を果たしたがゆえにこういうことが可能になっているということなんでしょう。

**○川本理事** はい。例えば、共同処理で言いますと、たしか茨城の方だと思いますけれども、ジェット噴流バスという浴槽がありまして、そこでおぼれた子どもがいるんです。これは非常に難しい案件なんで、地方センターから国民生活センターに対してどういうふうに考えて対応したらいいかという経由相談がありまして、これはこちらの国民生活センターの職員が出向いて、浴槽の状況とかも調べて、それでこういうふう考えた方がいいということで対応を一緒に考えて処理したわけでありまして。

だから、一つひとつ案件がありまして、その案件に即して国民生活センターとして適切な対応をしてきたというふうを考えております。

**○大森委員** 私は理解できました。

**○山本分科会長** 次年度以降の課題になるかもしれませんが、やはり自己評価される方ではよくわかっておられても、当分科会としては客観的にその内容がどうかという資料がないと、なかなか評価がしづらいということがございますので、例えば、今年度でもまだ間に合うかと思しますので、全体の傾向としてそういった案件を移送相談で対応したか、共同処理をどのようにしたかということがあればよいかと思えますし、次年度以降はこちらの業務実績報告書の方に、内容が評価の際に非常に大事だということがございますので、そういった点を盛り込むようにしていただければと思います。

ほかに何か御質問ございますか。

それでは、御回答どうもありがとうございました。国民生活センターの職員には御退席いただき、恐縮ですが更に待機をお願いいたします。

(国民生活センター関係者退室)

**○大森委員** 今、分科会長おっしゃってくださったように、報告書の書き方、記述の仕方、これがお互いに知り合った同士ならわかるだろうという書き方なんですね。普通の国民が読んで、特段にこの問題に関心がない人が委員になっても、なるほどそういうふうになっているのかとわかるように書かれてないんですね。ですから、今、分科会長おっしゃってくださったように、来年以降きちっとわかりやすい文章をつくりなさいというふうに、あなた方も言ってくれないといけません。

**○野澤消費者調整課課長補佐** はい。

**○大森委員** 内々でわかるだろうというふうに考えているから、こういう文書になってわからないと、説明を受けないと何を言っているからわからないということになるんじゃないかと思えます。

**○山本分科会長** ただいまの質疑応答を通じて、③の一番上の経由相談の処理状況という評価項目、それから指標の意味についても理解と言いますか、検討が深まったかと思えます。したがって、これは次年度以降この書きぶりについても、場合によっては御検討いただくことになるかもしれませんので、よろしくをお願いいたします。

本日の課題であります、分科会評価でございますが、そうしますと経由相談の処理状況につきましては、中身がないのでこれはなかなか判断しづらいということですが、いかがいたしましょうか。

大森委員の御意見ははっきりしておりますので、ほかの委員の方々はいかがでしょう。以上の質疑応答を通じて、どのように御判断されるかということですが。

**○伊集院委員** 正直言って、私もこの部分を読みながら、何を意味するのか移送事案 36、共同処理 285、この 45%は達成した、これは評価したとしても、その数字が次に続くものが何なのか、相談内容の分析という意味合いでわからなかったんです。

**○山本分科会長** 空欄になっているわけですね。そうすると、B委員も空欄ですので、そうですね。この辺は、私も本当に中身が全然わかりませんので、評価のしようがないのですが、今日この点をペンディングにするわけにはいきませんので、そうしましたらここは、私、大森委員の御指摘に説得されまして、B評価というふうに変えますので、そうするとB評価が2名ということになりますので、ここはB評価とさせていただきたいと思えます。

その上で、しかし、ここの全体の項目評価につきましては、一応全体の流れは経由相談に重点を置いていこうということで、しかも一応比率は達成されていると、問題は中身が、これも評価

の材料がないということで先ほどB評価となったということで、中身が悪いという判断でもないということから、項目の評価としてはAということでいかがかと思いますが、よろしゅうございますか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** それでは、そのようにさせていただきます。

以上で各項目の評価につきましては、一応すべて検討を終えたということになります。確認でございますが、分科会評価といたしましては、指標は今、問題となりました4ページの「地方センターの苦情相談処理への支援」、経由相談の処理状況がB評価ということ。

それから、5ページの「消費者苦情処理専門委員会」の指標、これがB評価ということ。

それを除いて、指標はすべてA評価ということになります。

また、項目の分科会評価につきましては、5ページの「消費者苦情処理専門委員会」の項目の評価がBということになりますが、それ以外の評価はすべてAということになると思いますが、よろしゅうございますか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** どうもありがとうございました。それでは、以上のように決定させていただきます。

続きまして、総合評価表につきまして御審議願います。総合評価表につきましては、各委員から提出されました意見を踏まえて作成した素案が記載されております。項目ごとに事務局から素案を読んでいただき、その後御審議いただくことにしたいと思います。

それでは、ここで休憩いたします。

(休 憩)

**○山本分科会長** それでは、引き続きまして、総合評価表につきまして御審議をいただきます。

総合評価表の素案につきまして、事務局の方から御説明といたしますか、読んでいただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

**○山田大臣官房審議官** お手元の資料2「総合評価表」とございます。ここには「◎委員からの意見」、それから「◎素案」と書いてございますけれども、「◎委員からの意見」というのは文書でいただいたものでございますけれども、「◎素案」につきましては、各分科会での皆様の御発言、それから文書でいただいた意見を事務局として参酌いたしまして、素案という形で、とりあえずつくらせていただいたものでございます。

では、読ませていただきます。

まず「I. 項目別評価の総括」。

「1. 業務運営の効率化に関する事項」。

「1. 経費の削減に関して」。

「今回の評価の対象期間は、中期計画の経費削減目標の適用から外れているものの、中期計画の最終年度までに目標を達成できるよう、契約における一般競争入札比率をあげ（前年同期で平成14年36.4%から平成15年37.5%）、また総合管理業務の委託内容やその他諸経費等の見直しに努めた結果、一般経費、業務経費ともに削減したことは評価できる」。

「2. 業務の効率化に関して」。

「最適化計画策定の第一歩として『中期目標』を踏まえつつ、次年度からの組織再編へ向け、相談調査部門、広報部門等の強化すべき部署、統合すべき部署について検討を行ったことは、業務の効率化につながるものとして評価できる」。

以上でございます。

**○山本分科会長** これは、1件1件お諮りするという形になりますでしょうか。

**○山田大臣官房審議官** そうですね、多少まとめて読んだ方がいいところは、読ませていただきたいと思いますが、ここはちょっとほかとは違うと思いますので。

**○山本分科会長** ここは、先ほど項目別評価表のところでもいろいろ御意見をちょうだいしたところでございますので、このような総合評価表の書きぶりでもよろしいかどうか、御意見をいただきたいと思います。

**○大森委員** 先生、全体のことに関係するんですけども、この評価の文章の中に評価できるとか、意義があるとか、有意義であるという言い方をとらない方がいいと思いますね、高く評価できるとか。

つまり、ここで削減に関して、私ども評価委員会は何かを記述すること自身で評価されているんです。何を指摘したかということが大事なんですね。そうでなければ記述するはずがないので、ここの中で評価できるとか、意義があるとかという言い方を全部削除すべきだと思うんです。これは共通した言い方なんです。評価委員会としては、なるべく厳正で厳しい表現が望ましくて、だから評価すべきことだったら、その評価する内容を努力したとか、努めたというふうに言い切れば、それで済んでしまうんです。問題点は、次のことについて問題があるとか、改善すべきであるというふうに言えばいいんじゃないでしょうか。

そうすると、素案の評価に関しては「見直しに努めた」で切っていいと思うんです。努めたと言えればいいんです。

その次も評価できるという言う必要はないので、しかも業務の効率化に関しては、既に一部組織改変をやったんでしょ。あのときの私の基本的な疑問は、あの組織改変と全体の適正化計画

はどういうふうに結び付いているんですかと。

しかし、見ますと、組織改革、幾つかここで言うと、相談業務とか、広報部門の課のレベルを再編しているんだけど、それも改めて適正化計画で見直すということがあり得るとおっしゃっているんですね、後の説明の文章なんかではね。

ということは、既に一部組織改変が始まってしまっているのではないのでしょうか。だから、2の文章の書き方は、その検討を行って、それがつながるものと評価できるというのは、記述の内容からして不正確ではないのでしょうか。もし書くならば、既に、まず重要だと判断された部門について組織改変が行われ、この方向で更に適正化計画の策定を開始していると、着手しているということでもいいんじゃないでしょうかね。

**○山田大臣官房審議官** こう書いた趣旨は、これはあくまで15年度の評価だということで、組織改変自体は16年度当初に実施したということで、こういう書き方になったのかと思いますけれども。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 3月までは、前の部署の名前のままで、もともと実績報告書にも、それしか載せていなかったのは、そういう形だったんですけれども、後で追加資料を送らせていただきましたとおり、新しい組織は、例えば、企画調整課は、2003年度までは企画広報課でしたので、2004年4月1日から発足したという形になっておりますので、後からお送りした別添1の方の最後の方は紛らわしい言い方をしているんですが、要は、実際に組織改変後の姿になったのは、今年の4月1日からになりますので、一応、評価は15年度までです。

**○大森委員** そうしたら部署について検討を行い、16年4月1日でしたか。

**○野澤消費者調整課課長補佐** はい、4月1日です。

**○大森委員** 16年度の組織改革を可能にしたと。それが本当に業務内容につながるかどうか、評価なんかまだできない。これからしかわからない。検討を行い、16年度の実際の組織改変に結び付けたと、それでいいんじゃないかと。そういうふうに言えば、我々はそこを評価したという表現になるのではないのでしょうか。

というのが私の案ですけれども。

**○山本分科会長** 大森委員からは、全体の表現についての御注意をいただきまして、それから具体的に素案1、2の文章についての修文提案をいただきました。

ほかの委員の皆様いかがでしょうか。

**○伊集院委員** ほかも比較してみたときに、やはりそういうような書き方にもっていつていらっしやるということで、評価できるとか、何とかというのはなくていいのかなというふうに私も思いました。

**○山本分科会長** では、全体的な表現ぶりとしては、そういうことを旨として、それとも何か事

務方では、こういうのはほかにもたくさんあるという何か情報提供はございますか。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 国立公文書館なんですけれども、そこを参考にさせていただいたときに、評価できるとか、期待するというような表現がございましたので、このような形にさせてもらいましたけれども。

**○大森委員** 当初は、そういう評価をやってきたんだけど、だんだんその言い方について異議が出てきている。評価委員会の書きぶりとして、何かやたらと異議があるとか、書かれている内容そのものを言えば済むことなんじゃないでしょうか。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 特記事項として取り扱おうと。

**○大森委員** だから、総合評価の中で特別に、これだけについては評価できるという言い方を入れた方がいいことは、最も我々が重視していますということになる。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 付ける必要はないという意見については、特段異議はございませんので。

**○山本分科会長** それでは、大河内委員も何か意見があったらお出しいただきたいと思いますが、素案の1につきましては「努めた。」で止めると、これが大方の御意見のようでございますので、そのように改めると。

それから、2の書きぶりにつきましては、統合すべき部署について検討を行い、16年度の組織改変、それとも16年度の新組織体制による業務の開始を可能としたと、そこでとどめると。細かい「てにをは」の部分につきましては、後に調整いたしますけれども、そのような形に改めるといふことにしたいと思いますが、よろしゅうございますか。

大森先生、先ほどは個別の項目別評価表でいろいろと御意見をちょうだいいただきましたが、今の修文で、ここはよろしいということ。

**○大森委員** ここは、我々の評価できることだけ書くと、どうしても必要なら問題点を書けばいいんですけども、ここはこれでよろしいんじゃないでしょうか。

**○山本分科会長** それでは、次の項目に移っていただきたいと思います。

**○山田大臣官房審議官** 「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. 近年、急激に増加している消費生活相談件数（平成15年度における相談件数は平成11年度の3倍以上）に対応していく上で、相談員がカード記入する際に係る負担を軽減するための調査を行い、類似の相談を受けた際の記入の簡素化を図ったことは有意義である」。

「2. 架空請求、不当請求等の被害が拡大し、マスコミ等に取り上げられるなどして、世間の関心が高まった要因はあるが、架空請求、不当請求等を中心にトラブルメール箱に収集された件数が年度計画を大きく上回ったこと（年度計画：1,750件、実際の回収2,328件）は評価できる。

また、収集した情報を基に『架空請求』に関する消費者トラブルの防止について要望を全国銀行協会に提出したことは有意義である」。

「（２）国民への情報提供に関する事項」。

「１．関係各省へ積極的な情報提供を行った結果、商品取引所法施行規則をはじめとした、経済産業省や金融庁等が所管する法令改正等に貢献したことは高く評価できる」。

「２．国民に対し、ホームページなどの身近な媒体を通じてトラブル状況や被害防止・問題解決に役立つ情報をタイムリーに提供することは、トップページのアクセス数増加につながったことのみならず、潜在的な被害防止にも貢献したと考えられる」。

「３．アンケートについて、定期出版物のアンケートの回収率が著しく低く、サンプルに偏りが生じている可能性が高いが、テレビの視聴者モニターのアンケート回収率は100%という落差がある状況で、評価に当たって、こうしたサンプルの違いは考慮する必要がある」。

ここまでをお願いいたします。

**○山本分科会長** それでは、以上の項目についてお諮りしたいと思います。先ほどの御指摘を踏まえすと、（１）の方の素案１は「簡略化を図った」とどめることになるのか、それともここは特別に有意義であるというふうにするのかどうか。

それから、２の方も「大きく上回った」、それから２の２つ目の文章は「提出した」ということでどめるということになるかと思われませんが、そういうことでよろしいかどうか。

それから、その他の御指摘をちょうだいしたいと思います。

同様に（２）の方も素案の１の文章は「貢献した」ということ。２と３はどうなるのか、３は、むしろ注文を付けている部分でありますので、特に先ほど言ったような観点からの修文は必要ないかと思われませんが、委員の皆様のお意見をいただきたいと思っております。

**○大森委員** 上は「図った」でいいと思うんです。

２番目は「上回った」でいいと思うんですね。それを十分評価していますね。

「また」の文章は、収集した情報を基に、全国銀行協会に提出し、提出したことに意義があるんですか、全国銀行協会に要望を提出し何かを促したのではないのでしょうかね。

**○野澤消費者調査課課長補佐** ちょっと済みません、今、手元にはないんですけども。

**○大森委員** 情報を出し、その改善、解決。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 口座の売買について注意を払えという内容だったと思いますけれども。

**○大森委員** その適切な対応を促したと。そして、要望を出し、それに対する適切な対応を促したとか、そういうふうな表現の方がいいんじゃないですか。間違いがなければ、そういうふうに言った方が、そこを我々は評価していると。

○**山本分科会長** それでは、ほかの委員、このような修文ということで、特に御異義ございませんでしょうか。

それでは、(1)については、そのように修文をさせていただきます。

(2)の方はいかがでございますでしょうか。

○**伊集院委員** 細かいんですけども「トラブル状況」と付ける必要はありますか。2なんですか、けれども。

○**山田大臣官房審議官** 「トラブル状況や」というのはなくても、被害防止・問題解決に役立つ情報ということでも、実態を知らせるのと、対応策を知らせるというのを書き分けようとしているんだけど、別にそこまでしなくてもわかるかもしれません。

○**野澤消費者調査課課長補佐** わかりました。

○**山本分科会長** では、ここは取りましょう。それで、1の語尾も「貢献した」と。

2は微妙に違うんですね、「貢献したと考えられる」と。

○**野澤消費者調査課課長補佐** ここは、はっきり数字には出ませんので、実際に通報の数は増えていますから、そこは実際のところはどうかというきちんとした裏が取れないので、考えられるを付けざるを得ないですね。関心が高まれば、高まるほど入ってきている傾向にありますので、ただ、見ているということで、こういうことはある程度、広報啓発効果があったのではないかとということ以上に、貢献したとは書けないので。

○**大森委員** トップページのアクセス増につながったということが確かだったら、それは書いてもいいんですけども、その後のことは、我々が希望的観測をもって推測しているんですね。

だから、ここはタイムリーな情報を提供することに意味があるので、情報をタイムリーに提供したということの評価したと、それでいいんじゃないでしょうかね、その後は要らないんじゃないかな、情報をタイムリーに提供したと、それでいいんじゃないでしょうか。

○**大河内委員** 実際には、きっと被害防止に貢献しているとは思いますがね。

○**山田大臣官房審議官** 貢献しているとは思いますがけれども。

○**野澤消費者調査課課長補佐** たしかに数には出てきませんので。

○**山本分科会長** それでは、そこはそのように「提供した」ととどめることにいたしましょうか。あるいは、提供し、トップページのアクセス数増加につなげたと。

それでは、そのように修文させていただきます。

それから、素案の3でございますが、これは先ほど伊集院委員の方から、項目別評価表のところで御意見をちょうだいした項目でございますが、何かこういった書きぶりについて、これでよろしいかどうか御意見はございますか。

○**大森委員** この評価だと、さっきA評価を付けたということにならない、これはB評価に直さ

なければならぬ。ちょっと、この言い方はきつ過ぎません。

アンケートの取り方や集計の読み方について工夫が要るといふようなことの注意をしておくぐらいじゃないでしょうかね。ここまで書いてしまうと、B評価だと思ふんですね、A評価にならない。実際には、このことこそ問題なんですね。ここに書かれていることがね。

**○大河内委員** でも、目標が4.5とか。

**○大森委員** 「100%という落差がある」と言っているんだけど、落差があるというのは、どこに落差があるんですか、ほかのものと比べてですか。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 定期の出版物など。

**○大森委員** 定期の出版のアンケート。

**○山本分科会長** アンケートについて、そこはもう少し抽象的に書くということで、回収率やサンプルの偏差等に差異が見られる可能性があるぐらいに。

**○伊集院委員** この文書を生かすとすれば、回収率は100%という状況もありと。こうしたサンプルの違いは考慮する必要があるというふうにすれば、もう少し柔らかくなるかなと思ったんですけれども。

**○山本分科会長** 「という違いがあり」ですか、「落差があり」ではなくて。

**○伊集院委員** 100%という状況もあり、「落差があり」というのを取ってしまつて、状況もあり、こうしたサンプルの違いは考慮する必要があると。「評価に当たつて」というのを取つて、例えばそんなふうにすると、いかがなものでしょうか。

**○山本分科会長** どういたしましょうか、2つの案がありまして、伊集院委員の御提案の方が微修正ということですが、前者の提案は、より抽象的に回収率やサンプルの偏差に差異がある可能性を踏まえて、評価に当たつて、こうしたサンプルの違いは考慮する必要があるということで、やや大きな修正になりますけれども、どのようにいたしましょうか。

**○大森委員** アンケートの取り方、集計結果の分析により留意する必要があるとか、そういう表現で、今のように、ここは一般的な表現で収めた方がいいんじゃないでしょうか。まず、サンプルの方が先でしょうかね、サンプルの取り方、アンケートの回収率に差異が見られる、差異が見られることは確かでしょう。同じ評価基準が当てはまるかどうかということなんだな、詳しく言うとな。同じ評価基準が当てはまるかどうかについて、再考の余地があるぐらいかな、そこまで要るかな。

**○山本分科会長** それでは、今、言っているような御提案をいただきましたけれども、より抽象的な形で記述し直すということで、大森委員の御提案に即した形で、ここは修正させていただきますということにさせていただきますかと思ふます。特に御異議はございませんでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

**○山本分科会長** ありがとうございます。続きまして、2の(1)(2)については以上でよろしゅうございますか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** では、次の項目にお進みいただきます。

**○山田大臣官房審議官** 「(3) 苦情相談に関する事項」。次のページでございます。

「1. 年々複雑化する消費者契約紛争等の内容に鑑み、苦情処理を行うにあたり弁護士等の専門家のアドバイスを受けることは適切な対応といえる。今後はこのシステムの活用の促進が図られ、あっせん実績の向上が図られることを期待する」。

「2. 個人情報の取り扱いに関する苦情相談については、本格的始動に向けての準備段階として内容が十分かどうかは平成17年度の施行以降に明らかになるとみられるが、相談分析について、社会的に注目を集めている分野であるので、複数のトピックを取り上げる余地があったのではないか」。

「3. 地方センターに対し、定期的なものに加え、急増する『情報通信関連に係る相談処理マニュアル』を発行するなど、臨機応変な対応を行ったことは評価できる。消費者基本法25条において、国民生活センターが消費生活に関する情報の収集及び提供、苦情処理のあっせん及び相談における中核機関と位置づけられたこともあり、引き続きその役割を強化されたい。また、情報を一方的に提供するのみならず、それらに対する地方センターの反響にも留意することも重要である」。

「4. 消費者苦情処理専門委員会に関して」。

「① 消費者苦情処理専門委員会において複数の案件を処理し、更なる活用を図るためには、小委員会を設置するだけでなく、事務局の体制を更に強化する必要がある」。

「② 処理件数は目標を達成できなかったものの、案件自体は難しいものに積極的に挑戦する点は評価できる」。

「③ 当該委員会が得た結論が、地方センターにおける実務に浸透しているかにつき追跡調査するとともに、その実効性を確保するために、関係省庁との連携をより一層図る必要がある」。

「(4) 関連機関への情報提供に関する事項」。

「1. P I O - N E Tによる行政機関への情報提供を積極的に行ったことは評価できる」。

「2. A D R基本法等が検討されている中、事業者団体と定期的に情報交換の場を持ったことは、より効率的な苦情処理のあり方に資するものとして評価できる」。

以上とさせていただきます。

**○山本分科会長** それでは、以上お読みいただいたもので、最初に(3)の部分につきまして御意見をちょうだいしたいと思います。

○大森委員 最初の素案の1は、特に記述する必要があるのでしょうか。これは、なかなかそういう弁護士等のアドバイスを受けるといことが難しいけれども、努力していて、今後もそういうことをやれと、当たり前と言え、当たり前なんだけれども。

○野澤消費者調査課課長補佐 別添4で付けておりますが、件数が正直なところ余り高くはない部分もあって、勿論ものが来なければどうしようもない部分はあるんですけども。ということで、せっかく専門の方を週2回置いたりしているのです。

○大森委員 もっと使えと。

○野澤消費者調査課課長補佐 もう少し使ったらどうかと。

○大森委員 使ったらどうかという趣旨ですか。

○野澤消費者調査課課長補佐 はい。

○山本分科会長 これは、消費者保護基本法で、国民生活センターに関する規定が、このたびの改正で入りまして、あっせんという文言が入ったということもあり、ここは政策の方向性としては、やはり促進すべき1つの部分であって、その観点からこのような記述がされているということかと思われま。

○大森委員 苦情処理というのは、契約紛争に関わる苦情処理なんですか、消費者契約に関わる苦情処理ですか。

○野澤消費者調査課課長補佐 たしかに、済みません。

○大森委員 「内容に鑑み」という文書をやめたから言っているんだけれども。

○野澤消費者調査課課長補佐 なくてもいいですね。済みません、必ずしも契約だけではなく、サービスも入りますから。

○山本分科会長 サービスも入る、どういう意味ですか。

○野澤消費者調査課課長補佐 弁護士が何で登場するかという。

○山田大臣官房審議官 普通の相談ではなくて、複雑な内容の紛争とかが増えているからということですね。

○大森委員 では、消費者契約に関わる苦情処理でいいんじゃないかな。

○山本分科会長 PLマターなんかは。

○山田大臣官房審議官 それもあり得ます。

○山本分科会長 そうすると、やはり契約に限る話ではないので。

○大森委員 そういう話ではなくて、紛争に関わることについての苦情処理。

○山田大臣官房審議官 複雑化する紛争についての苦情処理、ちょっと言葉はもう少し補った方がいいかもしれませんが、言うべきことはそれだけですね。

○野澤消費者調査課課長補佐 そうですね。内容が複雑化しているということで、実際に専門家

は建築士もいれば、弁護士もいますし、基本的には契約なんですけれども。

○山本分科会長 年々複雑化する消費者からの、ちょっと難しいですね。

○大森委員 紛争に関わる苦情処理を行うにあたりで一応点をして、弁護士等の専門家のアドバイスをより一層活用し、あっせん実績等の向上を図ることを期待する。

要するに、評価としては、案件が増えるかどうかわからないけれども、もう少し使えということ言えばいいんでしょう。

○野澤消費者調査課課長補佐 はい。

○大森委員 アドバイスをより一層活用して、あっせん実績の向上を図ることを期待する。途中の文書は要らないのではないですか。

もし、評価をするならば、何かアドバイスを活用、でもより一層活用だから、今も活用していることを言っているんです。

○山田大臣官房審議官 ここは評価していないんです。

○大森委員 していないんでしょう、活用して、本当言うと、図るべきであると言った方がいいなら、図るべきであると言い切ってしまうといいんだろうと思う。図るべきであるとする、ちょっときついのではないかな。

○野澤消費者調査課課長補佐 そこまでいくと、Aではなくなってしまいます。

○大森委員 では、期待すると。

○山本分科会長 では、今、大森委員から御提案のあった内容で、1は修文させていただくというふうにしたいと思います。

ほかの点は、いかがでしょうか。

○大森委員 2は、これでよろしいかな。

○山田大臣官房審議官 3は、臨機応変な対応を行ったと。

○大森委員 3ですけれども「地方センターに対し、定期的なものに加え」、単純にこの後の文書ですけれども、「急増する」とは何にかかっているんですか。これは括弧を取ってしまっているんですよ、急増する情報通信関連に係る相談の処理マニュアルを発行するなどいいんじゃないですか。あとは臨機応変な対応を行ったと。役割を強化するとは何のことを言うんだろう。中核的機関と位置づけられたこともあり、引き続きその役割を強化するというのは何だろう。

○野澤消費者調査課課長補佐 情報の収集及び提供等について、全部もう一回言うことになりましたが。

○山本分科会長 その中核的機関としての役割という意味じゃないですか。

○野澤消費者調査課課長補佐 そういう意味です。

○大森委員 役割を強化するとは何、強化するというのは何のことを意味するの。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 例えばですけれども、情報収集、特に提供の方ですけれども、聞かれなければ出さないようなところが多少見受けられるんですけれども、国民に対して、また、地方に対しても国民生活センターが定期的にやるものはルーティンに出していますけれども、情報提供に関して状況を見つつ自発的に情報を出すようにするとか。

あとは「苦情処理のあっせん及び相談における」という部分については、先ほどの経営相談がメインになってきますけれども、国民生活センターで処理できないような難しい問題について、聞かれるだけではなくて、例えば自分からこういう事例がありますということで、出していくというのもあり得ますけれども。

**○山本分科会長** 役割を強化するという日本語は、やはりおかしいと思うので、引き続きか、あるいはその役割を一層果たすよう努められたいとか、そうした方がよろしいかと思えますね。

内容的には、今、御説明になったようなことをここで書いているということだろうと思います。

では、よろしければ、4の消費者苦情処理専門委員会に関して、これは3つの項目に更に細分されておりますが、いかがでしょうか。

**○大森委員** ②ですが「処理件数は目標を達成できなかったものの」、これは注文を付けているんですけれども、「案件自体は難しいものに積極的に挑戦している点」、これもちょっと文書の問題ですけれども、難しい案件自体にも積極的に挑戦しているとしていいんじゃないですか。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 難しい案件に積極的に挑戦していると。

**○大森委員** それならはっきりわかる。

**○山本分科会長** それでは、ほかに消費者苦情処理専門委員会に関して、御指摘いただく点はございますか。

特にございませんようでしたら、次は、先ほどもう読んでいただきましたが、(4)の方はいかがでしょうか。

**○大森委員** 積極的に行ったとしていいですね、十分評価したと。ここの「持ったことは、より効率的な苦情処理のあり方に資するもの」、ここも最後のところが少しあいまいな言い方でしょう。これは評価できる点なんですね、事業者団体と定期的にと、あれはたしか件数を超えてやっただんですね。事業者団体と定期的に持ち、持ちと言って何か次の文書とつなげられませんか、持ち、より効率的な苦情処理の在り方に資するものとしてと。

**○野澤消費者調査課課長補佐** より効率的な苦情処理に努めたぐらいしか。

**○大森委員** 努めたと、それでいいんじゃないですかね。より効率的な苦情処理に努めたと。

**○山本分科会長** これは、事業者団体が実施し得る運営機関などとして、苦情処理に努めたのは事業者団体なり、それぞれのADR機関で、だから、それがそう終わるのは、ちょっとおかしいので、あくまでもADR機関の運営等に資する意見交換、情報提供を行ったという意味ですから。

**○野澤消費者調査課課長補佐** あとは、相互に情報交流をしないといけないという状況には、確かにPLセンターとか、ぶつ切りになっている部分について、その穴を埋めるという部分があるので、相互に利益は生じているはずなんですけれども。

**○大森委員** 「あり方に資する」というのは、そういう含みなんだ。そうすると、こちらも何か相互にとか何とかという言い方を使えませんか、情報交流か、1つは提供した、もう一つは事業者と情報交換をして、定期的な情報交換の場を持っただけでは当たり前だよな、なくてもいいな、評価できることは何だろう。あそこは何か頑張ってやったんだね。

**○野澤消費者調査課課長補佐** ええ、そこは同じ団体に対しても繰り返しやって、やや重複しがちな相談内容とか、そういうことについてお互いの状況を知れば、この場合はどちらも利益があるんですけれども。

**○大森委員** 定期的かつ積極的に情報交換を行ったとしていいじゃないですか。あれはそれなりに積極的です。だから、定期的かつ積極的に情報交換を行ったとしていいんじゃないですかね、そうしたら評価したことになるね。

**○山本分科会長** では、そういたしましょうか。なかなか文章を直すというのは、難しい。

**○大森委員** 含んでいるから文章が、余り含んでいる文章を我々が書くと、どこを評価しているのかわからなくなるので、ここを評価したということを言い切れるものは全部言い切った方がいいんですよ。

**○山本分科会長** それでは、(4)につきましては、そのような形で修文をさせていただくと。

**○大森委員** 怒らないでね、あなた方が努力した文章をこうやって直しているけれども、いいものにするために言っているんだから。

**○野澤消費者調査課課長補佐** それはもう、もともとそういうことですので。

**○山本分科会長** よろしければ、次の項目に進めさせていただきます。

**○山田大臣官房審議官** 「(5) 研修に関する事項」。

「1. 対象も内容もコメントなる各種研修を行っているにも関わらず、アンケート結果が総じて4.0以上というのは極めて優秀な結果である。一方、アンケートを受ける側が、いわゆる一般人から、消費者行政に関して専門性の高い消費相談員等と幅広く、その評価を一律に扱うのは適切でない可能性がある」。

「2. 消費生活専門相談員資格審査において地理的条件に配慮して、全国18箇所で行ったことは評価できる。引き続き、各地の地理的条件に配慮した人材供給の確保が望まれる」。

「3. 学校教育関係者に対する研修を推進に当たっては、消費者教育支援センター等との間で一層の連携を図ることが必要である」。

「(6) 商品テストに関する事項」。

「1. 一般に職員に対する研修の実施が少ない中、日々進歩する技術を学習する場をより多く設けて効率的な運営に資した点は評価できる」。

「2. 件数を達成したのみならず、時宜にかなった消費品を取り上げ、国民生活センターの長年の蓄積を生かした原因究明テスト、問題提起型テストを行い、国民の消費生活環境の確保に資するような情報提供を行ったことは評価できる」。

もう一つ行きます。

「(7) 調査研究に関する事項」。

「1. 本調査研究の計画、終了の双方の段階において外部有識者より評価を受けるシステムを構築したことは、充実した調査研究を実施していく上で意義深いものと考えられる。そして、その評価会合において、取り上げられたテーマは、社会的関心の高いものであり、調査の成果も有意義との評価を受けたことは、評価に値する。ただし、評価会合のあり方については、各委員に書面で評価表を提出し、それに基づいて委員のみで評価を決定するなど、運営の厳格化を図る余地がないか検討する必要がある」。

「2. 評価会合のあり方については、一回の会合の場で評価を決定するのではなく、各委員に書面の提出を求め、委員のみで評価を決定するなど、運営をより厳格にする必要がある」。

ここまでとさせていただきます。

**○山本分科会長** それでは、まず「(5) 研修に関する事項」につきまして、お諮りしたいと思います。

**○伊集院委員** ちょっと1のところは引かかるんですけども「4.0 以上というのは極めて優秀な結果である」と言い切っているんですけども、私としては、ここの部分のところは、確かに数値目標においてはA評価ということではあったんですけども、アンケートの取り方から言うと、こんなふうに言ってしまうといいのか、ちょっと引かかる部分があるということ。

それと、消費者行政に関して専門性の高い人と、一般の人と、それぞれに一律に扱うのは適切でない可能性があるというのは、どういう意味なのか。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 要は、対象の問題なんですけれども、恐らく一般の人だと、一定の目的意識を持って聞いているかどうかというと、消費者相談員ほどではないかもしれないですね。

ですので、目的が絞られている消費者相談員に対しての研修の評価というのと、一般の人がちょっと関心があってふらっと来たときの評価というのと、どちらも今数字だけで評価していますので、これが評価として割れる方向に行くのか、むしろ集中する方向にあるのかは、ちょっと結果を見ただけでは余りはっきりわからないんですけども、ただ、いずれにしても4.0 で全部で一律で切っている点について少し問題があるかなと思っていますので、対象が相談員向けであれ

ば、それ用にかっちり組んで、相談員もそのつもりで来ていますから、目的と提供者サービスとがばちっとはまっているわけなんです、普通の一般人向けだと必ずしもそうではないから拡散するかもしれない中で、最初にしたとおり、4.0 どちらも取れているのはいいのかなということで、一応評価はしないと、なかなかAも付けづらいついかなところもありまして。

**○伊集院委員** 対象とする取り方が、やはりやり方に問題があるということで、こういう書き方をなされた。

**○野澤消費者調査課課長補佐** そこは、やはり無視はできない。

**○山本分科会長** 伊集院委員からの御指摘でございますが、ここはすべてA評価がなされている、各委員からの個別の評価につきましても、すべてA評価が出ておりますので、ただ「極めて優秀」というのが少し強過ぎると、「極めて」を取るというのは1つ考えられるかと。

そして、アンケートの取り方等について、注文も付いていますが、この注文の付け方がこれによろしいかどうかということですが、何か御提案はございますか。

**○大森委員** この文書ですけれども、各種研修の実施に関し、アンケートにより評価を行い、総じて4.0以上の評価を得た。それでいいんじゃないかな。

**○野澤消費者調査課課長補佐** たしかに、そこで終わりますね。

**○大森委員** 全体の評価はね。それで注文を付けるところは、さっき議論したように、もう少し簡潔に、さっき議論したような言い方で収めてしまった方がいいんじゃないですかね。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 項目別を。

**○大森委員** アンケートの対象者、さっき言った母数の少ないところで何とし、それから対象者が非常にものがわかっている人と、そうではない人の相違だとか、そういうことに注意すべきなんでしょう。でも、アンケートによる評価を行わざるを得ないんだね、そこをやるためには、今後も、研修を受けた後、どうでしたかとね、座談会をやるわけにもいかないから、あれ自身に意味があるので、アンケートを実施するときのやり方について、何か工夫があるぞということ言えばいいんでしょう。

**○野澤消費者調査課課長補佐** そうですね。

**○大森委員** 評価の方をどうするかは、基準をどうするかは我々の方の話だから、センターの方に注文を付けても気の毒だから。

だから、アンケートの対象者、何て言えばいいかな、でもアンケートに応じてくれないとだめだしな。

**○山本分科会長** この問題が、先ほどの出版物、テレビ番組、ホームページなどに関する情報提供のアンケートと同じ問題ならば、先ほどと横並びの表現でよろしいかと思うのです。

しかし、そうでは恐らくないというのが原案で、これは消費者行政の、言わば専門家というか、

プロのような方、あるいは相談員の方、それと一般の方、そこを問題にしていますね。だから、こちらの場合は対象者の違いというふうにして。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 今回、こっちはアンケートの対象者の性質というか。

**○山本分科会長** 具体的には、そうした消費者行政に通じておられる方の場合には。

**○野澤消費者調査課課長補佐** そこはトレンドが取れないんですね。

**○山本分科会長** それがどうなるのかがよくわからない、一般人だともっと甘くてもいいとか、そういうことでもないわけですね。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 一般人であれば拡散するかなという予想は立つんですが、いかにせんアンケートを取り始めて1回しかないので、これで見たりでは、だからこうだとか、どうだとは今の段階ではなかなか難しいなどは思っていますが、かといって、同一に扱う点については、やはり問題は依然として残るというのも多分本当だと。

**○山本分科会長** ここは、どなたの委員の意見がベースになって、ここの記述があるんですか。その委員の方に何か説明していただくと一番わかりやすいんですか。

それとも、前の方が原案では、極めて優秀と高い評価をしているバランス上、こういった記述が必要と判断されたのか。

**○大森委員** 評価を得たで、その後、なお書きぐらいじゃないですか。なお、アンケートの対象者が、なるべくこれを生かして、いわゆる一般人から、その後を取ってしまっていると思うんです。消費者相談員に至るまで幅広く、その評価を一律に扱い得るかどうかが検討されるべきであるぐらいでいいんじゃないですか。

**○野澤消費者調査課課長補佐** そうすると、検討した結果と。

**○大森委員** 扱い得るかどうかが、今回は扱っている可能性があるんで、扱い得るかどうかを改めて検討してもらいたいという程度の注文じゃないですかね。余りこれと言ってしまうとアンケートできなくなるよ。だから、検討を促すぐらいじゃないですか。

**○山本分科会長** それでは、大森委員の御提案の線に従って、ここは修文させていただいて、これは国民生活センターにも考えていただくし、私どもの評価基準にも跳ね返ってくる問題ですが、課題とさせていただきますと思います。

ほかに（５）の素案につきまして御意見はございませんでしょうか。

**○大森委員** ２は全文「行った」でいいんじゃないですか、その後の「引き続き」なんていう言葉は要らないと思う。「行った」と評価するんだから、これは今後もやるんですよ。

**○山本分科会長** では、２はそのように変えさせていただきます。

３もよろしいでしょうか。

そうしますと、次の（６）はいかがでしょうか。

○大森委員 最初の1はどういう意味でしたか、「一般に職員に対する研修の実施が少ない中」、これは何のことですか。

○山田大臣官房審議官 商品テストを担当する職員の研修はやりましたということなんです。

○野澤消費者調査課課長補佐 済みません、職員に内部的な研修を実は余りしていないという話がありまして、テスト職員に対して集中的にいろいろやったというのは、国民生活センターの中としては、ちょっと下駄が低いということもあるんですけども。

○大森委員 そうすると、これは商品テストに関わっている職員のこと。

○山田大臣官房審議官 そうです。

○大森委員 そうしたら、そういうふうにした方が明確でしょう。

○山田大臣官房審議官 そう書かないと何だかわからないです。

○大森委員 商品テストに関わる職員に対し、日々進歩する技術を学習する場をより多く設けたと、いいんじゃないですか、それはいいことだと、設けたと、そこを我々は見ましたよと。

○山田大臣官房審議官 ただし、一般職員には余りやっていないというのを言いたかったと。

○野澤消費者調査課課長補佐 そこはあるんですけどもね。

○山本分科会長 最後の文末は、効率的な運営に資したと。

○野澤消費者調査課課長補佐 というか、多く設けただけでいいかと思います。

○山田大臣官房審議官 多く設けたでいいと思います。

○大森委員 次の2は、件数を達成したということは当たり前だから言わなくていいんだね。むしろ、その評価できるのはその後でしょう。特記すべきことは、時宜にかなった商品を取り上げ、国民生活センターの長年の蓄積を生かした原因究明テストを行い、これは積極的に重要提供をしたんでしょか。

○野澤消費者調査課課長補佐 危険情報という形で出しております。

○大森委員 これは国民に関心を呼ぶような情報提供ではなかったかな。

○山田大臣官房審議官 そうですね。

○大森委員 ここの「生活環境を確保に資するような」というのが、私らが評価の文章を書くときにあいまいなのね。だから「行い」の次にどういうタイプの情報提供を行ったと、気になるのは、その前の言い方なんだけれども、どういうふうに言えばいいんですか。啓発情報ですか。

○野澤消費者調査課課長補佐 啓発というよりは単に、国民の関心が高い案件についてテストをやって、情報提供を行ったという感じなんですけれども。

○大森委員 その前に「時宜にかなった商品を取り上げ」というのは、評価しているんだね。ということは、要するに、国民生活センターが重要だと思っただけではなくて、国民の方から見てもニーズがあると、だからそれでいいんじゃないですか、テストを行って、適切な情報提供を行

ったとしていいんじゃないですか、そうすると、この中でもう言っていますよ。「時宜にかなった商品を取り上げ」というのは意味があると。

**○山本分科会長** それでは、ここは「件数を達成したのみならず」を削除し、「国民の消費生活環境の確保に資するよう」は「適切な」に変え、最後の文末は「行った」ということにしたいと思います。

次の（７）は、いかがでしょうか。

**○大森委員** 「評価を受けるシステムを構築した」でいいですね、これは評価できますね。「構築し」で点をして、構築し、評価会合において。

**○山本分科会長** 取り上げられたテーマは、社会的関心が高いものであり。

**○山田大臣官房審議官** 高く、調査の結果も有意義と。

**○大森委員** との評価を受けたでいいじゃないですか。それは事実だから。

その後の文書は、ここでは言う必要はないんじゃないですかね、もう一回同じことが出てきたでしょう。だから、ここは「評価を受けた」で切ってしまうと、その後の「ただし」以下は要らないので、ほかに持っていった方がいいんじゃないですか、その下にあるので。これでいいんじゃないですかね。２で十分言っている、上は評価を受けたというところを我々が評価していると、ちょっと注文が付きましてよと、それでいいんじゃないですかね。

**○山本分科会長** それでは、（７）につきまして、ほかの委員さんからは御意見はございますか。

よろしいですか。それでは（７）については、以上のような修文をさせていただきます。次の項目にお進みいただきます。

**○山田大臣官房審議官** 「３．予算、短期借入金、剰余金に関する事項」。

「１．新たに導入された独立行政法人会計基準に基づき適正に処理されている」。

「２．業務の効率化という観点に立って、超過勤務手当の動向にも注意を払う必要がある」。

「４．人事に関する事項」。

「１．現行制度においては、退職時期が退職年齢に達した者の誕生月の月末とのことだが、業務を計画的、効率的に行うにあたり、こうした退職制度自体を見直す必要があるのではないか」。

「２．一口に常務職員といっても、新規採用者と退職者の間には専門的な技能等の観点から、遂行できる業務の質が異なると考えられる。また、同様のことは、常勤職員の仕事を非常勤職員へ振り替える際にも言え、常勤職員の数だけで議論するのではなく、業務の効率化が結果的に人員増の抑制に結びついたことを積極的に示す必要がある」。

ここまでにさせていただきます。

**○山本分科会長** それでは、御意見をちょうだいしたいと思います。

最初に３．の方でお願いしたいんですが。

○大森委員 「超過勤務手当の動向」とは何。動向とは何のことだ。

○野澤消費者調査課課長補佐 前の年よりも増えた、もしくは、同じ年の中でも増減は出てくると思うんですけども、勿論、年度末に向かって増加していくようだとまずいんですけども。

○大森委員 動向とは、そのことを言うのね。動向と言うと、言われた方はわかるのね。超過勤務手当の動向にも注意を払えと私らが言うと、国民生活センターの方は何を言われたかわかるのね。「注意を払う」というのは、どうすることだと。注文を付けるときは、受け取った相手が具体的に何をするかということがわからないと困るんですね。私らはいいいんだけど、あなた方が困ると、評価委員会は何を言ったんですかということを経験されるから、だから具体的にどうすることだと限定してあげないといけないんじゃないですかね。

○野澤消費者調査課課長補佐 そうすると削減ですね。

○山田大臣官房審議官 削減とか抑制。

○野澤消費者調査課課長補佐 削減まで行くと、ちょっと厳しいかもしれないので、抑制ですね。望ましい方向はそっちなので。

○大森委員 一応、国民生活センターの方を考えると、ここは人事の在り方と関係しているんですね。だから、それとの関係を視野に入れつつ、勤務手当についても注意を払うのではなくて、勤務手当の在り方について検討せよ程度なんじゃないの、そうだと思うよ、あちらの人事が直ちに直らなければ、しばらくこれでやる以外ないじゃないですか、だからそういうことを検討しなさいぐらいのことではないかな。私らから言って、国民生活センターの方が受け取ってもらえないと困るんだと思うんだね。

○山本分科会長 そうしますと、修文の確認といたしましては、人事の在り方、在り方が2回出てくるのは。

○大森委員 現行の退職者制度との関連にも留意しつつ、超過勤務手当の在り方についても検討すべきであると、そのぐらいにしておきますか。

○伊集院委員 いわゆる、民間では退職をお誕生日月の月末に退職するという退職制度と言いましょうか、そういうのが一般的かなと思いますけれども。

○大森委員 業務が明快になっていて、その業務果たし得る資格や能力を持っている人が、途中でやってもすぐ補充すれば使いものになるんです。

ところが、我が国の場合は、定年退職した後の人数を補充するというやり方を取っておりますので、したがって、今のようなこういうやり方を取ると、一般的に言えば、困るんです。多分、民間も個別ですから全部とは言いませんけれども、私の知る限りは、やはり年度当初に、つまり新規採用職員を入れて、学卒者も入れて、それで組織に配置させてトレーニングしながらだんだん能力を高めていくというやり方を取っているんです。だから、こういうふうにすると、途中で

非常に困るはずなんですわね。

ということは、積極的に考えると、国民生活センターのような業務は、むしろ途中でやめたら若い人を取る必要はなくて、それと同じことをできる人を外から途中で採用していったら埋めれば、すぐできてしまうんですわね。

ところが、実は採用はそうになっていなくて、途中でやめた人の新規採用は、次の4月1日になっているんですわね。だから、非常に業務体制を人的に組んでいく上では、普通に考えたら絶対に支障が出るので、そうすると、ここのあおりがここに来るんですよ、増やせない、非常勤も増やせないなんて言われていると、結局ここに来てしまうんですわね。一体このままで、ずっと独立行政法人の効率化に耐えられるでしょうかということになる。

**○野澤消費者調査課課長補佐** むしろ変えるとなると、採用の方ですかね。

**○大森委員** 採用するならば、日本の公務員制のようなやり方をとらないということだから、そうすると、組織も業務の在り方も全部編成替えしないとできないですよ。例えば、実験する能力がある人というのは、業務が決まっています、資格も決まっています、したがって報酬も決まっています。その人が何らかの理由で途中で辞めてしまったら、別に誕生日が来なくてもいいんですけども、ただ、それと同じものをしっかり持っている人を公募してとってしまうと、それですぐ仕事をさせるという体制に全部組織と人の配置を変えるならば、これはできると思います。

だから、片一方で、こういう無理をするような人事の体制を組み合わせながら、効率化を図れと言われてきたら、国民生活センターの方は本当は困るはずなんですわね。私は、一生懸命、国民生活センターの側に立ってものを言っているつもりなんです、批判しているのではなくて。

**○山本分科会長** 今、もう既に4. の方の議論に移っておりますが、4. の素案の1の書きぶりは、これはこれでよろしいということでしょうか。むしろ、退職制度の見直しということではありますね、採用の方の見直しではなく、こういうことではよろしいかどうかということか問題でございますが。

**○大森委員** これは、本当にストレートに見直しまで行ってしまっていていいと、見直しを含めて、さまざまな対応策を考えろという程度じゃないかな。

**○山田大臣官房審議官** これは、ちょっとすぐにはできないですわね。

**○大森委員** そうでしょう。そうすると、仕事の在り方をみんな点検する。私は、その方がいいと思うけれども、一応、国民生活センターに促した方がいいですよ。我々が断言しないで。見直しを含め、何か取り得る体制について検討すべきであるぐらいに収めてあげた方がいいんじゃないですかね。

**○伊集院委員** いわゆる年度制にしますと、人によっては4月で、お誕生日が4月1日の人もいるでしょう、そうすると1年延びてしまうということですね。それから、3月31日の人は、その

まま終わるといことが出てくると。

**○大森委員** 私は3月24日だからよくわかる。だけど、これは小学校以来の学年制というか、フィスカルイヤーの話でして、それはやむを得ないんじゃないでしょうか。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 小学校、幼稚園なんかは差があるのを見越してやっていますね。

**○大森委員** それは、文部科学省が少し検討するという話になっておりますけれども、私が4月2日生まれだと、もう一年できたと。でも、3月24日だから3月いっぱい辞めると、これはそちらの方の制度を改めなければできない。でも、仮に、実質61才まで働く人が出てきても、その人がちゃんと仕事をしてくれる限り構わないですよ、途中で辞められるよりも。

**○山本分科会長** その点も含めて取り得る方策について検討するというふうに修文したわけですから、そこは本件の問題としては、修文としてはよろしいのではないかと思いますけれども。

あと、「4. 人事に関する事項」の素案の2の方は、これでよろしいでしょうか。

**○大森委員** これは何を言おうとしているのかよくわからなかった。一口に常勤職員といってもさまざまですと、いろいろですということを行っているの、非常勤もいろいろですと、そんなの当たり前だね。

**○野澤消費者調査課課長補佐** どういうカバーの仕方を実際にしたのか、勿論、残業時間だけでは読めない部分もあるんですけども、今のところ、もともとの資料は126、117、さっきそれで議論にもなったところではあるんですが、この126、117もそうですが、いろんな人がいますので、都合退職で若くて辞めた人も多分いると思いますし、勿論、新規採用を4～5人ずつぐらい毎年やっているようなので、数だけで議論するのはどうかということなんですけれども、トレーニンが要るとおっしゃっていらっしゃいましたけれども、まさにそのとおりでもありますから。

**○大森委員** 1で尽きているんじゃないかな。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 基本的にそうですね。

**○大森委員** 業務を計画的、効率的に行うために、含めて検討するという事に尽きているんでは、だから2は要らないんじゃないかな、そう私は思いますけれども。

**○山本分科会長** ほかの委員の方はいかがでしょうか。

**○野澤消費者調査課課長補佐** 余りここを言ってしまうと、先ほどの117でいいですかと言われてしまうので、ここは厳しいです。

**○大森委員** だから、私どもとしては言わない方がいいんじゃないですか、1で尽きていると。

**○山本分科会長** それでは、2は削除ということにさせていただきます。

それでは、特に、以上の点について御意見がなければ、次の項目にお進みいただきます。

**○山田大臣官房審議官** 「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」。

「1. 最適化計画の策定に向けた取組みの一つとして、短期間で組織の大幅な見直しをしたことは評価できる」。

「2. P I O-N E Tを積極的に活用して、行政機関等に提供した結果、法改正の実現など、具体的な政策立案に資したことは評価できる」。

「3. 苦情処理・紛争解決の中核機関として、苦情処理に係る情報提供を迅速かつ積極的に行ったことは評価できる」。

「2. 事業の実施に関する事項」。

「今回は初年度、かつ評価期間も10月から3月までと短期間であったにもかかわらず、ほぼすべての年度計画の目標値を達成し得たことは高く評価できる」。

「3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項」。

「テスト技術向上のため、専門家からの助言等を受けて研鑽を図ったことは評価できる」。

「人材育成について、既にテスト職員や外部を対象とした研修は数多く実施してきた実績があるが、今後は一般職員対象の研修をテスト職員のみならず充実させることを検討されたい」。

「4. その他」。

「業務内容等の外部評価委員会のあり方について、さらなる検討が必要」。

ここまでにさせていただきます。

**○山本分科会長** それでは、これも順を追いまして、「1. 業務運営の改善に関する事項」の表現でございますが、これは今までの整合性からすると、1は見直しをしたというところでとどめる。見直しを行ったと。

2は、具体的な政策立案に貢献したと。

3は、積極的に行ったと。

ほかに何か御意見はございますか。

特に、ございませんようでしたら、次の事業の実施に関する事項ですが、お願いします。

**○大森委員** 「達成し得た」で切ってしまうと、初年度だなんて言わなくていいんです。

**○山本分科会長** 「今回は初年度、かつ評価期間も」までは取るということですね。

**○大森委員** はい。10月から3月までの短期間のうちに、ほぼすべての年度計画の目標値を達成し得たと。

**○山本分科会長** それでは、2はそのようにさせていただいて、3はいかがでしょうか。

**○大森委員** 「研鑽を図った」でいいですか。

**○山本分科会長** はい。

**○大森委員** これは期待ぐらい、充実させることを期待すると。研修を充実させることを期待す

ると。

○野澤消費者調査課課長補佐 何でやっていないのかという問題はあるんですけども。

○大森委員 充実だから、充実させることを期待すると。

○山本分科会長 ほかにございますか。

4は、先ほど調査研究のところに出てきたようなことと重なるかもしれません。これは全般的なことを言っているということですかね。

○野澤消費者調査課課長補佐 そうですね、外部評価については、ここだけではないんですけども、全体的に意見を聞いたといっているものについては、あと2つぐらいあったはずですけども、一応、全般というか、またがってという感じで思っているんですけども。

というか、ほかにもっと、その他で載せることがあれば、本当はその方がいいと思っていたんですが、ちょっとひねり出せず。

○山本分科会長 ここは、必ず全項目書かなければいけないんですかね。

○野澤消費者調査課課長補佐 とりあえず何かしら他の法人も入れているので、何か拾えないだろうかとは思っていたんですけども。

○山本分科会長 この点、何か、よりここに盛り込むのに適切な項目等の御提案はございますか。

特に御提案がないようでしたら、ここは何か体言止めになっておりますが、必要であるぐらいに、その程度の修文にとどめましょうか。

それでは、以上、今、検討いたしました点について、更に特段ございませんようでしたら、次の項目にお進みいただきます。

○山田大臣官房審議官 「III . 法人の長等の業務運営状況」。

「1. 理事長は、①中期計画の達成へ向け、先頭に立って意欲的に取り組んでいる姿勢が感じられる。今回の場合も短期間であるにも関わらず、迅速に組織や制度面等の見直しを行って実績に結びつけた点は評価できる。

②研究・調査報告等、国民生活センターのあらゆるアウトプットに神経を配って精査している姿勢は評価できる」。

「2. 理事は、理事長のリーダーシップの下、理事長の業務運営を的確に補佐している」。

「3. 監事は、監事監査計画により監査を行うとともに、国民生活センターの業務運営状況を的確に把握している」。

最後も読ませていただきます。

「◎ 総合評価（業務実績全体の評価）」。

「今回の業務実績評価は独立行政法人化した最初の評価であり、かつ平成15年10月1日から半年間と期間が非常に短かったことを勘案すれば、対象期間中の業務実績が各目標をほぼクリア

していることは高く評価できる。引き続き、中期目標の達成に向けて全力を尽くされたい」。

「① 関係行政機関に対し、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）の情報を提供した結果、法令のより時宜にかなった内容への改正に繋がったことは評価できる。引き続き、各省庁の政策立案に、国民生活センターの情報が活用されるよう、積極的な情報提供を行うことを期待する」。

「② 国民に対し、架空請求等の被害が急激に拡大したような案件に関して、P I O-N E T の情報に基づき、全国規模の相談動向及び適切な対応方法について、速やかに情報提供を行ったことは、被害の未然防止に役立ったと考えられる」。

「③ P I O-N E T の豊富なデータをもとに、国民生活センターに蓄積された技術、経験を駆使して、因果関係等の調査、分析を行って公表した点は評価できる。今後ますます分析の高度化・充実化を図るとともに、分析結果を踏まえ、関係機関に対し、具体的な改善につながる要望を引き続き行っていくことを期待する」。

「④ 平成 17 年度末を待たず、できるだけ早期に最適化計画を策定し、方向性をより明確にすることで、一層の業務の効率化が図られることを期待する」。

以上でございます。

**○山本分科会長** それでは、以上の項目につきまして、まず「III . 法人の長等の業務運営状況」につきまして、お諮りしたいと思います。

**○野澤消費者調査課課長補佐** これは別添の 5 を併せてごらんになっていただきたいと思います。

あと、理事は 3 人おりますので、個別に書くのは難しいと思われたので、このような記述にとどめております。

**○大森委員** よろしいでしょうか。

**○山本分科会長** どうぞ。

**○大森委員** この前のヒアリングでも理事長がリーダーシップを振るった形跡はほとんどないと。私、直観的に、理事 3 人も要らない。もし、理事長が今回の独立行政法人になって半年間に、どういうふうにリーダーシップを振るったかと、国民生活センターの中で、理事をどういうふうに統括して、何を具体的にやったのかということの説明がない限り、理事長を評価なんかできない。理事長自身が、3 人の理事の統括部分を担って仕事をやりつつ理事を 1 人減らせるということは十分可能だと私は見ましたので、評価し難いです。だから、もし何か評価しなければいけないんだったら、今日、これがヒアリングできるかどうかですけれども、理事しか来ていないでしょう。

**○山田大臣官房審議官** 理事 1 名しか来ておりません。

**○大森委員** 川本さんが来ているの。

**○山田大臣官房審議官** はい。

○大森委員 川本さんから、内緒でいいから、一体、理事長はどういうふうにリーダーシップを振るったかということの事情をある程度聴取したいんだけど。

○野澤消費者調査課課長補佐 内緒というよりも、この後、聞く機会がございますので、

○山本分科会長 それは当然質問する権限がございますので。

○大森委員 これはちょっと大事なんですね。私は、この評価はとてでもないけれども、できないです。

○山本分科会長 それでは、質問の際に御発言をお願いしたいと思います。

○大森委員 何をどうしたか、理事長として何をされたのか、1つか2つぐらいどういうふうにしたかと、従来と違って、どういうことをやれたかといったことを言ってくれないと、この評価の書きようがないんじゃないかと私は思っています。

事務方としては、今日原案ですが、理事長と理事と監事は、こういうふうに評価できるんですか、どういう点が、姿勢が感じられるんですか。

○山本分科会長 一応、別添5で抽象的に説明を付けてはいただいておりますが、なお、具体的に敷衍が可能かどうか、もし、それが必ずしも可能でなければ、後ほど国民生活センターの方に伺いたいと思っております。

○大森委員 こんなものは、理事長が何をやるかということと言っただけですよ、具体的にどういうふうに統括して、何を具体的に、こういう場面で、こういう問題についてはこういうふうに指示したり、こういうふうに急遽会議を開かせて、こういうふうに諮ったとか、具体的なそういう説明がない限り、こんなもの当たり前の役柄を書いているだけでしょう、理事についても。これは所管が決まっているから、所管で仕事をやりましたと書いてあるだけじゃないかな。

私が、一番問題あるのは理事長だと思いますので、もし川本さんがおいでになっているんだつたら、具体的にどういうことをやったかと言ってお聞きできるなら聞きたい。だめならば、今日はもう仕方ないので。

○山田大臣官房審議官 一応、その旨依頼をしておりますので。

○山本分科会長 今日、この場で。

○大森委員 理事が引き受けてくださるんだつたら。

○山田大臣官房審議官 不可能であれば、また別の方法でお答えするようにいたします。

○山本分科会長 そういたしますと、とりあえずIIIの素案の、とりわけ理事長の記述につきましては、なお保留をさせていただくと。

2、3もそれと関わる可能性もございますので、ここも保留とさせていただいて、最後の総合評価の記述につきましては、いかがでございましょうか。

○大森委員 ここも文書的なことだと思うんですね。「平成15年10月1日から半年間と期間が

非常に短かったことを勘案すれば」と、これは要らないんじゃないかな、「対象期間中の業務実績が各目標をほぼクリアしている」と、でも独法化し、短期間のうちにほぼクリアしたと、それが全体の評価でいいんじゃないですか、そして「引き続き」でいいんじゃないですかね。

それで、次は「改正に繋がった」でいいんじゃないでしょうか。

②が「速やかに情報提供を行うことにより」かな、これはさっきの文章と平仄が合わなければいけないね。そこは合わせてもらう以外ない。

③は「公表した」でいいんじゃないですかね。ここは「期待する」ではなくて、「行っていくべきである」としたいんだけど、③の末尾ですね。

**○野澤消費者調査課課長補佐** わかりました。

**○大森委員** ここは大事なんですよ、「べきである」と言いたい。

それから、④は、ここも「効率化を図っていくべきである」と、ここも末尾は「べきである」というふうに言い切ってしまった方がいいんじゃないでしょうか。

**○野澤消費者調査課課長補佐** わかりました。

**○大森委員** そういうふうに思いますけれども。

**○山本分科会長** 大河内委員、特段御意見はありませんか。

**○大河内委員** 大森委員の意見で。

**○山本分科会長** それでは、そのように修文させていただきます。

では、以上でひと当たり総合評価表につきまして御審議をいただきましたが、先ほどの案件が残っておりますので、丸印は出ているんですか。

(国民生活センター関係者入室)

**○山本分科会長** どうも長時間お待ちいただきまして、大変恐縮でございます。

総合評価表につきまして審議をいたしまして、若干御質問したいという案件が出てまいりましたので、再び入室をしていただきました。

それでは、本件につきましても、委員の方から御質問をちょうだいして、そしてご回答をいただければと思いますので、よろしく願いいたします。

**○大森委員** 一応、内々に伝えていただいたんですけども、別添5という資料をいただいたんですけども、独立行政法人に移管し、独立行政法人の仕事が始まったときには、どこの独立行政法人もそうですけれども、理事長のリーダーシップというのは、格段に重要になっているというふうに思います。それで、皆さん方もそういう御評価をされていると思うんですけども、具体的に独立行政法人後半年間に、現在の理事長がどこでどういう局面で具体的にリーダーシップを振るわれたか、それが従来と違って国民生活センター全体の改革とか、あるいは業務のさまざ

まな効率にどういふふうに結び付いたか。その実例などについて、一、二思い浮かべられることについて教えていただきたい。

今までのところだと、この前のヒアリングでは、理事長がリーダーシップを振るったなんてことは、私には垣間も見られなかった。これは役職上おられるから、あとは分担管理すれば、その上に乗っていて仕事はやったということを行っているだけに過ぎない文書ではないかと思えますので、ちょっと言葉がきついですが、はっきり言った方がわかりやすいですから。

したがって、理事のお立場でおっしゃられるかどうかわからないけれども、具体的な姿があるならば、おっしゃってくださることと、今度は理事さんが、この大きな部を所管していますから、理事さん自身もどういふ形で部を統括し、しかし、今のような縦割になっているのはどうしてですかと、いろいろ聞きたいことはあるんですけども、とりあえずは独立行政法人の経営者としてどういふふうな経営感覚で何を具体的に行ったかということについて、私どもを説得してくれなければいけない。その材料を一、二提供していただきたいというのが、こちらからの希望です。

**○山本分科会長** それでは、お願いします。

**○川本理事** このメモにも書かれておりますけれども、差し当たり例示的に今、思い浮かぶのは3つばかりあるんですけども、1つは組織再編ということで、これは理事長が独立行政法人化を契機に、ともかくより効率的な組織をつくらなければいけないということで、内部的に検討委員会の発足も指示し、それを踏まえて検討委員会をつくっていろいろ議論して、それで案を得て、それで4月1日から変更したわけでありましてけれども、これは前に最適化計画との関係でどうなっているんだという御質問もいただいておりますけれども、最適化計画もつくっていくわけですが、ある意味ではその先取りで、もし最適化計画の方が直っていけば、また組織の方も直す必要があれば直すわけですが、この組織の再編、それからその中身も含めて、理事長の強いリーダーシップがあつて進められたものであります。

それから、第2番目としては、この消費者行政多岐にわたるわけですが、それは各方面との関係も深いわけで、消費者関連の団体とのさらなる交流を深めてやっていこう。特に、消費者団体のみならず、関連のNPOとの交流を深めてやっていく必要があるということで、これも強いリーダーシップの下に、今年の10月1日から暮らしの情報交流プラザということで、国民生活センターの品川事務所の中にスペースをつくって、常時いろんな関連のNPOに場所を提供し、そこで少しいろんな活動もできるようにし、なおかついろんな研究会等も発足させて、更にそういうことで関連の消費者団体、NPOとの連携を強めるということで、それは理事長の発案、リーダーシップの下に進められております。

3番目の例としては、PIO-NETということで、全国の消費生活センターと結んでいるわけですが、どうしてもいろんな事情、相談案件が増えている中で、なかなか地方の方の財

政事情等もあるのでしょうか、なかなか相談員等も増えなくて、データが迅速に入ってこなければいけないんですけれども、まま遅れがちであると。それでは、困るということで、直接入力というか、各地のセンターがパソコンで相談を受けた後、手書きで整理して入力するのではなくて、できるだけ直接入力に移行しようということで今やっているわけなんですけれども、それも理事長の強いリーダーシップで行われているということで、例示的には今、3つばかり重要な点で思い付くわけなんですけれども、そういうことで、そのリーダーシップというのは、あと勿論の中期目標、中期計画が円滑にいくように、いつも目配りして、進捗状況をチェックしながらいろんな形で指示するということを行っているわけであります。

**○山本分科会長** どうぞ。

**○大森委員** 独立行政法人を開始したときに、理事長は皆さん方を含めて、全職員とは言わないけれども、幹部職員を集めて何か訓示らしきもの、今後に向かっていく姿勢などについて、皆さんに話されたことがあるんでしょうか。

**○川本理事** それはありました。10月1日に発足したときですね。

**○大森委員** その記録は載ってないんでしょうか。つまり方針演説を理事長は、新しい独立行政法人の理事長として方針を皆さん方にお示しになったようなものはないんでしょうか。

今後、13%カットしていくというのは、よほどの覚悟を決めて、いろいろなものを見直さなければならぬですね。理事長は、そのことを全職員に促さなければいけない。そういうことをおやりになったという、何か証拠書類はないでしょうか。方針演説をやったとか。

**○川本理事** その方針演説をやりまして、そのものの記録というのはないと思うんですけれども。

**○大森委員** つまり理事長の方針を、どういうふうに職員に浸透させたでしょうか。

**○川本理事** 国民生活とか外部の雑誌の冒頭に、そういう基本的な考え方を述べているんですけれども、それは職員向けではないので、割と実務に即した形の文書になっていると思いますけれども、職員に対してはともかく今までどおりの発想ではだめだということは、再三再四強く主張されています。要するに、ある意味では中期目標に沿ってやっていくわけだけれども、効率的にやっていかなければいけないし、ある種の集中と選択のようなことが必要になってくると。それから、従来の発想ではなくて、個人個人が常に具体的な成果を念頭に置いてやらなければいけないということも言っています。

あと労組、職員組合との関係においても、従来ともすれば既得権というもので新しいことに積極的に立ち向かっていくという、これは全部がというわけではないんですけれども、一部どうしてもそういうメンタリティーを持っている人間もいたわけでありましてけれども、そういうのはいけないということを強く言われています。

**○山本分科会長** ほかに何か御発言はございますか。

**○大森委員** 独立行政法人になったときに、独立行政法人になったということが従来とどこがどういうふうになるのか、違うのかということについて、職員一人ひとりまで浸透させなければいけないんです。しかも、そのことを受けた職員の側が、それならばこの新しい理事長の下で、自分たちはこんなふうにはやらなければいけないぞという動きが出てくる気配を感じなければいけない。出てこなければいけない。私には、とてもこの前のヒアリングではそういう、今後は理事長の方針に呼応して、そういうものが出てくるという気配に全然なっていないんです。だから、感じ取れないんですよ、どう見ても。

**○川本理事** 一夜にして変えられることと、そうじゃないことはあろうかと思いますがけれども、そういう精神の下でいろんな、この実績報告書等には書きにくいんですけども、職員組合との関係においても、割ときちっと明確なロジックな下で今までのような、今までこうだったからそれでいいんだというような発想では全くだめだということでやっておりますし、いろんなことにおいてともかく惰性を廃して新しい独立行政法人になったということで、いい成果が上がるように常に注意を喚起してやっているわけです。

**○大森委員** これ以上何か、理事さんに問いかけて仕方がないから。

**○山本分科会長** 特に更に御質問がなければ、ここで退席していただきますが、大河内委員はよろしゅうございますか。

**○大河内委員** はい。

**○山本分科会長** それでは、特にほかに御質問等ございませんようですので、国民生活センター職員にはここで退席いただき、委員の皆さんは。

**○山田大臣官房審議官** ちょっと事務的な御連絡があるので、ちょっと残っていただけますでしょうか。

**○山本分科会長** そういふことでございますので、どうも御苦勞様でございました。

(国民生活センター関係者退室)

**○山本分科会長** それでは、再び総合評価表の4ページ「III . 法人の長等の業務運営状況」の記載につきまして、お諮りしたいと思います。この修文ということが必要になるのかなど、これまでの御審議の内容を踏まえたとそう考えますが、どのように修文いたしましょうか。

**○大森委員** 今日中にやってしまいませんか。結局この書きぶりですね。

**○山本分科会長** 1つは、これまでの経緯もあるのですが、ここはA委員から特に御意見をちょうだいしております。A委員は、今後を期待するという書きぶりになっておりますが、素案は15年度実績の記載となって、ちょっとそこが飛躍がありますので、とりあえず今日は別添5を御用意いただいたわけですが、やはりそれでは必ずしも十分な裏付けとは言えない。また、ただいまの御質疑におきましても、なお委員の御納得をいただけるような材料は必ずしも提供できなかつ

たということであれば、このA委員の表現を生かすのが一つのあれかとは思いますが。

**○大森委員** 今、多分正直におっしゃったんだと思いますから、今のように独立行政法人になって半年間の実績見る限り、例えば、組織の再編や消費者関連団体との連携強化、NPOもおっしゃったかな、それからP I O - N E Tの積極的な入力 of 推進等を、先頭に立って新しい組織の活性化を促した。程度にしましょう。

**○山田大臣官房審議官** 事実を述べているので。

**○大森委員** 事実を述べているんだから、それがヒアリングの成果だから、ここはその程度におさめましょう。

**○山本分科会長** それでは、①、②はあえて区別せずに、そのような形で具体的に記述するということにしたいと思います。

**○大森委員** 若干、期待を述べるならば、A委員が言っているような趣旨のことをちらっと、更に独立行政法人化した趣旨を生かし、長としての熱意と実績を上げられるよう期待するとか。その程度は、ちらっと言いましょ。そうすると、声が届くので。今日、言ったことは正確に届くと思いますけれども、今後のこともありますから、緊張感を若干漂わせて、評価をしてあげた上で若干期待を申し上げるということでおさめていただいたらどうでしょうか。

**○山本分科会長** ありがとうございます。それでは、そうした提案を踏まえて、1の理事長の項目はそのように修文をさせていただきます。

それを踏まえて、2、3の理事、監事のところは。

**○大森委員** 2はですね。なお、この理事長の下で理事は的確に補佐し、ここは全部期待に変えてしまいましょ。監事は業務運営を的確に把握するなど、その職責を十分果たしていくことを期待すると。わからないんだから、理事と監事は。

**○山本分科会長** 果たしていることを期待するとするのですね。

**○山田大臣官房審議官** 果たしていることですか、いくことですか。

**○大森委員** いくこと、微妙だな。半年経ったから、いくことを期待するとしていいんじゃないですか。ちょっと、2、3まで含めた評価は我々にはしにくいですよ。理事長については、ある程度評価してあげれば、その下でみんなが頑張っているということが言えるで、そのぐらいでしょうか。

**○山本分科会長** 大河内委員もそういうことでよろしゅうございますか。

**○大河内委員** 私は別のところから退職金の話を聞いていたので、ここにはちょっと抵抗があったんですけども、応援したいという気持ちはすごくありますから、余りマイナスにたくはありませんので、とてもいいと思います。

**○大森委員** 厳しく、優しくという。御迷惑をかけましたけれども、励ましてあげたいと思いま

す。

**○山本分科会長** それでは、本日実績、項目別評価表、それから総合評価表につきまして、各委員から貴重な御意見をいただきましたので、一応それを正確に踏まえて修文をするつもりでございますが、なお実際の表現等の統一等、修文につきましては、私の方に御一任いただければと思います。

その上で、修正案をつくりまして、委員各位に送付し御確認をいただくということにさせていただきますと思います。

また、独立行政法人通則法第 32 条第 3 項に基づき、国民生活センター及び総務省の審議会に評価結果を通知することとされております。

その案文につきましても、総合評価の結果とともに、私の方で案を作成いたしまして、各委員に御確認をいただくことにしたいと思いますが、いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

**○山本分科会長** ありがとうございます。それでは、そのようにさせていただきます。

続きまして、独立行政法人通則法第 38 条第 3 項に基づきまして、財務諸表を主務大臣が承認するに際して、評価委員に対し意見を求められております。なお、当分科会としてこの関係の御専門でおられます内閣府評価委員会委員の出塚委員に御検討を依頼した結果、コメントをいただいておりますので、事務局から御紹介いたします。

**○山田大臣官房審議官** お手元に、資料として 8 月 4 日付、公認会計士出塚清治様という名前で、独立行政法人国民生活センターの平成 15 事業年度財務諸表についてという紙をお配りしております。別添資料の最後に付いておったかと思えます。

読まさせていただきます。

「独立行政法人国民生活センターの平成 15 事業年度財務諸表について、特に問題は認められない」旨のお答えをいただいております。

以上でございます。

**○山本分科会長** それでは、財務諸表につきまして、御意見、御質問等がありましたらお願いします。

**○大森委員** この前ここは若干質疑しましたっけ。

**○山本分科会長** しましたね。第 2 回の分科会で。

**○大森委員** それは、審議官や課長補佐の方から見ても、この前の議論はクリアーされていますか。

**○野澤消費者調整課課長補佐** 一応残業代の部分は、資料として別添 2 で出ておりますし、あとの資料ですが、これで両方ともそろいましたので。

○大森委員 わかりました。私は結構です。

○山本分科会長 大河内委員もよろしゅうございますか。

○大河内委員 はい。

○山本分科会長 それでは、財務諸表につきまして、分科会としては了承とさせていただきたいと思えます。

それでは、本日は時間を超過して長時間にわたり御審議いただきまして、ありがとうございます。今後の予定につきまして、事務局から説明を願います。

○山田大臣官房審議官 それでは、御説明させていただきます。

本日、評価表につきまして御議論いただきまして、後ほど修正したものを再度委員にお送りして御確認願いますが、その後の予定でございますけれども、先ほど分科会長からもございましたように、1つは総務省の政策評価独立行政法人評価委員会に提出をいたします。もう一つは、公式に独立行政法人国民生活センターへ通知をいたします。これが恐らく今月末までにとということになります。

その後でございますけれども、これは委員の皆様、私が聞いておりますのは、10月8日に内閣府の独立行政法人評価委員会の本委員会が開催されまして、私どもの分科会報告も報告され、更に必要に応じて勧告案の審査決定等が行われると承知してございます。

それから、分科会につきましては、一応そこで終了でございますけれども、当然ながら本年度、平成16年度の評価というものが始まってまいりますので、また御案内申し上げますけれども、その準備作業に入らせていただきます。

以上でございます。

○山本分科会長 最後に、7月14日の第2回分科会の議事録をお配りしてあります。必要な修正は終了しておりますので、念のため御確認いただきまして、これでよろしければ公開とさせていただきます。

以上で、本日予定された議題はすべて終了いたしました。どうも御苦勞様でございました。