

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43回議事録

内閣府消費者庁消費者教育・地方協力課

第43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27年2月16日（月）13:27～14:03

場所：消費者庁 61会議室

1. 開 会

2. 議 題

（1）中期目標の変更について

（2）その他

3. 閉 会

○升田分科会長 定刻少し前ではありますけれども、今日御出席予定の方が全員おそろいですので、ただいまから「内閣府独立行政法人評価委員会第43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、有効に成立いたしております。

それでは、まず最初に、事務局から本日の配付資料について御説明をお願いいたします。

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

まず、資料1ということで、A4の2枚紙になっておりますが「国民生活センター中期目標の変更について（案）」という資料がございます。

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中期目標変更 新旧対照表」ということで、A4の横の資料がございます。

最後に、資料3といたしまして、今後の予定となっておりますが「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）」ということで、A4、1枚の表の資料がございます。

本日の資料は以上でございます。過不足等がございましたらお申し出ください。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、早速ではありますけれども、議題に入らせていただきます。

議題となっております中期目標の変更でございますけれども、独立行政法人通則法第29条におきまして、主務大臣は、中期目標を定め、独立行政法人に指示するとともに、公表しなければならないとされておりまして、変更したときも同様とされておりまして、また、中期目標を変更しようとするときは、あらかじめ評価委員会の意見を聞かなければならないとされておりまして、この意見聴取につきましては、親委員会の審議事項となっておりますけれども、まずは分科会において説明を受け、審議した結果を親委員会に報告する形にいたしたいと思っておりますので、よろしくをお願いいたします。

それでは、事務局から御説明をお願いいたします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課植田課長 それでは、まず、資料1についてごらんください。「国民生活センター中期目標の変更について（案）」です。

「1. 中期目標の趣旨」ですけれども、独立行政法人通則法に基づきまして、主務大臣が、独立行政法人が達成すべき業務運営に関する目標を定め、同法人に指示するものということです。この中期目標に基づきまして、独立行政法人である国民生活センターが中期計画を作成することになります。

「2. 現行の中期目標」ですけれども、平成25年4月1日から平成30年3月31日までの5年間を対象としておりまして、業務の質の向上や業務運営の効率化等について定めているものです。

「3. 主な変更内容」ですけれども、本年4月より改正独立行政法人通則法に基づきま

して、国民生活センターは中期目標管理法人となります。中期目標につきましては、基本的に残りの期間について踏襲されるということになっております。そのため、今回は必要最小限の変更にとどめることとし、具体的には平成 25 年 12 月の閣議決定（独立行政法人改革等に関する基本的な方針）への対応や、増加する越境消費者トラブルへの対応等のため、幾つか変更をしたいと考えております。

「(1) 保有資産の有効活用」ですけれども、まず、相模原事務所に関してです。変更前については、研修施設の活用方法等を含め、同事務所の在り方について検討するという記述でしたけれども、変更後については、研修施設を再開し、その収支を改善するため、以下の取り組みを実施。受講料・宿泊料の適正化、一般利用者への貸し出しの活用、建物管理等における民間委託のさらなる活用、です。

また、消費者教育や高齢者等の見守り体制拡充といった施策を推進するため、事例検討型・参加体験型研修を幅広く実施するとともに、稼働率の維持、向上のため、以下の取り組みを実施するという事です。達成すべき数値目標の設定、達成状況の確認・検証、多くの者が研修に参加できるような方策の検討です。

以上が相模原事務所でした。

次に、東京事務所に関してです。変更前は、東京事務所と合築されている建物、品川税務署の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付するということとされておりましたけれども、品川税務署の移転計画が撤回されていますので、国庫納付は行わず、引き続き活用することとしております。

「(2) 苦情相談」ですけれども、4 点挙げています。

「①お昼の消費生活相談」についてです。平成 25 年 7 月から、試行的に平日の 11 時から 13 時のお昼の時間帯に消費者からの直接相談を実施していましたが、外部有識者による検証会議によってその効果を確認し、恒常的に実施することとしましたので、その旨、中期目標に追記をしております。

「②越境消費者トラブルに関する苦情相談」です。平成 27 年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、海外から購入した商品に関するトラブル等の越境消費者トラブルに適切に対応することを追記しております。

「③消費者裁判手続特例法への対応」については、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の施行前事案について国民生活センターで対応することを追記しております。

「④消費者ホットライン三桁化への対応」については、1 から始まるわかりやすい番号への変更を本年夏を目途に実施する予定にしておりますけれども、その消費者ホットライン三桁化に伴う消費生活相談件数の増加に対して適切な対応を行うことを追記しております。

以上、資料 1 です。

資料 2 については、和智永補佐から御説明いたします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課和智永課長補佐 続きまして、資料 2 の新旧対照表を

ごらんください。今、課長から説明がございました中期目標の変更についてということで、それを具体的にどのように文章に落とし込んでいるかというのを御説明させていただきます。

まず、変更点から順に御説明させていただきますが、1枚めくっていただきまして、2ページの「2. 業務の効率化に関する事項」というところを「業務運営の効率化に関する事項」と訂正しております。これは、もともと独立行政法人通則法の29条に、中期目標において掲げる事項というのが1. から5. までタイトルが書かれてございまして、そのタイトルは「業務運営の効率化に関する事項」というのが正式な表記でしたので、その表記を今回改めたという趣旨で、運営という文字を入れさせていただいております。

続きまして、3ページの「(5) 保有資産の有効活用」でございます。ここにつきましては、

相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度65パーセント以上、平成28・29年度71.7パーセント以上、研修室：平成27年度66.3パーセント以上、平成28・29年度67.5パーセント以上）の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸し出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。

また、建物管理等における民間委託のさらなる活用を実施する。  
という表記を追記しております。

これについては、注にございますように、

「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

ということで、一応数値目標は書いているのですが、この数字の根拠となったものは、注にございますように、相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会の報告書で示された、実際にそれを再開したことを仮定して研修を充実・強化させた場合、どのぐらいの稼働率になるかということシミュレーションした数字を記載しております。

これにつきましては、先ほど課長から説明がありましたとおり、相模原研修施設を再開するという運びになったことを踏まえて、このような数字を入れることになったのですが、経緯について御説明させていただきますと、もともと平成22年12月の閣議決定で、相模原研修施設については廃止するとされていたのですが、先ほど説明がありました25年12月の閣議決定「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」というところで、平成26年夏までに結論を得るということで閣議決定が更新されまして、その閣議決定に基づきまして、注にございます「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」というのを、有識者をお招きしてお話を聞くということをしてまいりました。

そこでの結論を踏まえまして、平成26年8月25日に「行政改革推進会議独立行政法人改革等に関する分科会第3ワーキンググループ」におきまして、その報告書について、こ

のような稼働率も向上できるので、再開したいですということを行政改革推進会議のほうに報告しまして、その際には、稼働率については、中期目標、中期計画、年度計画において数値目標を設定するというのを行政改革推進会議で報告いたしました。そのときの報告を踏まえて、中期目標で達成すべき数値目標を設定するという趣旨に基づいて、このような数字を今回、追記させていただいております。

続きまして、②の東京事務所については、先ほど説明がありましたように、

「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

ということで、改定前は、東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期、つまり品川税務署なのですが、それが移転する時期と同年度内に移転し、国庫納付するとあったのですが、それが25年12月の閣議決定で、引き続き東京事務所において業務を実施するとされたことによって、この部分はそれを踏まえて変更いたしました。

続きまして、「(6) 自己収入の拡大・経費の節減」のところで、

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。

ということで、宿泊料という文言を加えております。これは、先ほども説明がありました研修施設を再開し、収支を改善するために以下の取り組みを実施ということで、受講料・宿泊料の適正化とございますので、それを明示的に、受講料・宿泊料という文言を両方追記して、適正化を図るという趣旨を踏まえてこのように文言を追記させていただいております。

続きまして、5ページの「③ P I O－N E Tの利用承認」。

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。ということで、これは現行も3.(11)②というところに同様の趣旨の表記はあるのですが、現行の表記だと、P I O－N E T の追加配備を適切に実施するとあるのですが、P I O－N E T が刷新されることに伴いまして、P I O－N E T の専用端末の追加配備というのが原則なくなりまして、今後はL G W A N を経由したP I O－N E T のIDを発行するといった利用方法に変更されていきますので、追加配備というよりも、そういう場合はIDを発行するのであれば利用承認という表記のほうが適切だろうということで、P I O－N E T の利用承認を適切に実施すると、そのような表現に改めております。

続きまして、7ページの「① 苦情相談」でございます。こちらにつきましては、5行目の「また」以下、

また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。

あわせて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対

応を行う。

ということで、先ほども説明させていただきました、お昼の消費生活相談というのを試行的に実施していたところ、恒常的に実施するようになったことから、この苦情相談のところに、お昼の消費生活相談の文言を追記しました。加えて、消費者ホットラインの三桁化が本年夏を目途に控えておりますので、その三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行うと、そのような表記を追記させていただいております。

続きまして、「③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談」。こちらについては、

平成 27 年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

ということで、先ほど説明させていただきましたとおり、海外から購入した商品に関するトラブル等の越境消費者トラブルを 27 年度から国民生活センターのほうで実施するというのを踏まえまして、この「越境消費者トラブルに関する苦情相談」を追記させていただいております。

続きまして、その下「(4) 裁判外紛争解決手続の実施」で「② 消費者裁判手続特例法への対応」ということで、

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成 25 年法律第 96 号）（消費者裁判手続特例法）の附則第 6 条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

ということで、この消費者裁判手続特例法が 28 年 12 月を目途に施行される準備が今、進められているところなのですけれども、その施行前事案についてどのように対応するかというところで、附則 6 条に国民生活センターの ADR を活用するという内容が含まれておりますので、それを踏まえまして、施行前事案に対しては裁判外紛争解決手続、すなわち ADR の利用の促進等の措置を講ずると、そのような表記を今回追記させていただいております。

続きまして、9 ページの「(7) 研修」の「① 研修」の部分でございます。この部分については、

消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

と、そのような表記を加えております。これにつきましても、先ほど御説明させていただいたように、相模原研修施設の再開に伴いまして、多くの者が研修に参加できるような方策の検討を行うということを決めておりますので、それを踏まえまして、具体的に、これまで消費生活相談員や地方公共団体の職員が相模原研修施設での研修受講者の中心だっ

たのですが、それだけにとどまらず、社会福祉関係者や学校教育関係者など消費者教育の担い手や、消費者の利益、擁護または増進を図るために活動を行う民間の団体または個人、これは消費者安全法にこのような表記があるのですが、いわゆる地域で見守りを行う人たちの担い手を養成するための研修も行うという趣旨で、このような文言を入れております。さらに、消費者志向の経営に当たる事業者を対象とした研修という企業向けの研修も実施するという事で、さまざまな消費者、市民社会を構成するステークホルダーの人たちを受講対象者として考えているということを中心目標で、ここで具体的な表記をしているということでございます。

続きまして、「② 都道府県における巡回訪問事業の支援」、これについては内容は変わっておりません。現行の3.(11)①から表現を移動させてきたということで、見出しの整理を行ったということでございます。

資料2での中期目標の新旧対照表に基づきました資料の御説明は以上でございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました資料1及び2につきまして、御意見、御質問がございましたら、お願いいたします。

どうぞ。

○唯根委員 では、幾つかお尋ねというか、意見をさせていただきます。資料2のほうの詳細なので、まず、そちらの3ページの相模原事務所の研修施設についてのところです。稼働率を上げるということで数値目標が出されていますけれども、これは簡単に、27年度65%以上という週4回ぐらいの稼働になりますか。28・29年度ですと週5日ぐらいの稼働ということでこの数字を読んでいいのでしょうかという点をまず教えていただきかけたのと、それから、同じ研修のことについてなのですから、9ページのところに、研修を受けられるというか、研修施設を使える方々が広がるのは非常にいいことだとは思いますが、この中に「消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした」ということで、事業者さんに参加していただく事に関して国センさんが運営する研修に、どなたでも消費者志向の事業者さんであれば広くお声がけをなさるのか、やはりある程度、規模なのか、業種なのかを絞られるのか、この辺は何かお考えがあるか、もし伺えればと思います。

悪質事業者という言い方は失礼なのですが、意外とそういう販売方法や何かに問題のある事業者さん向けにも、消費者志向の経営に当たっているということであれば広く対象にされるのか、その辺、もしお考えなりがあれば伺いたいと思いました。

それから、少し戻りますが、7ページの相談のところのホットラインの三桁化に伴って相談が増加するという可能性で「適切な対応」とお書きいただいているのですが、これは具体的に何かもう既にお考えがあれば伺いたいと思います。

とりあえず以上です。

○升田分科会長 では、3点ございますけれども、これはどちらからか。

では、どうぞ。

○消費者庁消費者教育・地方協力課和智永課長補佐 稼働率の計算方法については、まず、土日祝日は基本的に除いて、一応原則開設日を分母にして、その中から宿泊できる、もしくは今つくっている研修計画で宿泊するであろう日にちを分子にしておりますので、必ずしも週4とか週5ということはないのですけれども、もともと廃止されたときの経緯が、稼働率が低調だということがありましたもので、そのようにならないように、なおかつ、絵に描いた餅では、これは実際の達成状況というのが検証されることになりますので、実現可能な形でカレンダーをつくって、稼働率の目標をつくっているということでございます。

○唯根委員 そうしますと、年間何日ぐらいを分母になさっているというのはわかりませんか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課和智永課長補佐 1年のうち平日が160から180日ぐらいで、それが分子で、分母は240日ぐらいにしています。

○唯根委員 ありがとうございます。

○升田分科会長 よろしいですか。

○唯根委員 はい。

○升田分科会長 それでは、2番目の質問についてはいかがでしょうか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課和智永課長補佐 企業を対象とした研修については、例えば、消費者庁が所管している法令について、具体的にどういう適用になるのかとか、そういったことについて企業の職員さんに研修を受けてもらって、法令自体が周知されていないとかいった指摘もありますので、そこで勉強していただくということを今、考えているところです。

○唯根委員 では、規模とか業種などにかかわらずですか。

○升田分科会長 先ほどの御質問の趣旨は、端的に言えば、悪徳というか悪質な事業者にも内情を探らせるような研修をしていいのかということ、その判断基準とかはどうするのかというのが前提で、多分、今の前提にしておられる消費者との良好な関係をより一層築きたいというのは当然だと、こういう話なのですか。

○唯根委員 そうです。

○消費者庁消費者教育・地方協力課植田課長 研修の内容次第だと思いますけれども、執行を担当しているような行政職員向けのやり方とか、そういうものはもちろん外に出すものではありませんので、そこはやはりこちらから知っていただきたい内容についてやるということかと思えます。もちろん、悪質業者が参考にするような内容については研修の対象外ということで、そこまでここには書いてございませぬけれども、そこは注意してやりたいと思えます。

○国民生活センター松本理事長 ちょっと補足させていただきたいのですけれども、9ページの(7)「① 研修」というのは国民生活センターが主催して行う研修事業ですから、今、消費者庁のほうから御説明のあった、消費者庁の所管法令について事業者向けに周知する

ための研修ということになると、それは消費者庁主催の研修だから、こことは別の消費者庁による研修施設の積極利用ではないかと思っております。

もちろん、我々が、消費者庁所管法令についてこういう点に気をつけて消費者志向の経営をやってくださいという内容をカリキュラムに組み込むことも当然あり得ますけれども、庁として、例えば景品表示法を今回こう改正しましたから、こういう点を注意してくださいという周知のためのものは、ここは一応別ですね。違いますか。

○国民生活センター宗林理事 それも入っていますけれども、国民生活センター自身が計画している、例えば新しい食品表示法、優良誤認の考え方など、あるいは種々のガイドライン等ありますので、そういったものも消費者庁の方においでいただいて、国民生活センターの教育研修部として計画をしているものもございます。

○国民生活センター山形理事 理事長が言われたのは、完全に法令の解釈とか何とかを業者を集めてやるのは消費者庁であって、我々の企業向けの研修の中で、そういう単元も入れてやる場合は教育研修部が主体になるよという趣旨ではないのですか。今ちょうど、まさにそこを議論しているところだと思うのだけれども。

○国民生活センター松本理事長 課長がおっしゃったように、法執行の細かい話などは我々の研修には当然入ってこないわけです。

○唯根委員 募集対象などが限定されたりするのですか。

○国民生活センター松本理事長 限定は今までもしておりません。

○唯根委員 していないとなると、だから、手を挙げて、そういうのを知ったら誰でも参加できるということになりませんか。

○国民生活センター松本理事長 現状、企業向け研修をやっておりますが、希望者は先着順で受け入れておりますから、締め切りというか、満員になった後、ぜひ受講したいという声が結構ございます。

○升田分科会長 これは各省庁が広報活動でおやりになるときも余り、どこそこだからだめとかいうことはないわけですね。というか、基準がなかなかそれは難しいですね。

それから、もともと守る気のない人も聞いて役に立つ場合も、場合によってはですね。

○国民生活センター宗林理事 そうですね。そういう方たちに本当は守っていただきたいような内容もありますから。

○升田分科会長 自省するというものもあるものですから、なかなかそのあれはあるのです。しかし、消費者関係のいろいろな団体の人と一緒に研修をやるときに、そんな有象無象いろいろな同じように募集されるかという、それはまた企画の段階から別という気はします。そこはまだ実際にやっておられませんので、一つの 카테고리として説明しているということだと思います。

3番目はいかがでしょうか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課和智永課長補佐 ホットラインの三桁化に対する対応ということは、資料1にもありましたように、三桁化によって確実に相談数が増えるの

ではなかろうかという予見のもとに、地方で受け切れないような相談があった場合は国センで、今までの平日バックアップ相談もあるし、お昼の消費生活相談もあるし、土日祝日もあるしということで、それぞれ受け皿となって地方をバックアップしているということなので、消費者ホットラインの三桁化に伴っての、当然そういった増加に対して対応を行うことを目標に定めているのですけれども、具体的にどう対応するかというのは、今のところ検討をしているところです。

例えば、国民生活センターのほうで今までこういった地方支援をやってきて、さまざまなノウハウが蓄積されているというような目に見えない資産がございますので、そういったものを適切に地方に情報提供するとか、そういった支援も考えられると思いますけれども、今のところ具体的な、こういうことをやりますというのをまだ確定はしていないところです。

○升田分科会長 よろしいですか。

以上いろいろ出ました点について、国民生活センターのほうで何かありましたら。

どうぞ。

○国民生活センター丹野理事 3点目だけ補足させていただいてよろしゅうございますか。

確定はしておりませんが、おっしゃるように、地方支援のために私どもの持っている知見を集めて、例えばマニュアルをつくるとか、クレーマー対策にこういうことをやったらいいというようなことを情報提供するとか、そういうことを今、考えているところでございます。

○唯根委員 ありがとうございます。

○升田分科会長 そのほか、御意見、御質問はございますか。よろしいですか。

では、私から幾つかお話ししたいのですが、従来基本的な政策として課題になっていたところが今回決まったということで、相模原と東京事務所についてはそういうことなのですが、従来やや不明確なところがありまして、多分なかなか大変だと思いますけれども、そういうことで踏まえていろいろおやりいただきたいと思います。

先ほど議論されておりましたように、相模原のほうは活用を求められておりますので、いろいろ工夫をしていただく必要があるかなという気がいたします。

それから、全体的に、せっかく国民生活センターは長い歴史と経験をお持ちのわけですから、やはりそういう知識、ノウハウを生かしてやっていただくのが、懸案の一つではあると認識しておりますけれども、ぜひこの際もさらにそういう方向で御検討いただくのがいいのではないかと思うのですが、理事長、いかがでしょうか。

○国民生活センター松本理事長 おっしゃるとおり、努めさせていただきます。

○升田分科会長 それがやはり一番重要な点だと思いますし、ぜひそういったことについてもいろいろ、試行錯誤ではありますけれども、御努力いただきたいと思います。

それから、まるっきり同じではありませんけれども、ほかのいろいろなところでもやはり社会にアピールするいろいろな方法を御存じのとおりとられておりますので、そういった

面も御配慮いただき、競争の中での組織運営でしょうから、そういったことにも御配慮いただいたほうがいいのかなという気は陰ながら見ておりますので、ぜひそういったことも御検討いただきたいと思います。

そのほか、よろしゅうございますでしょうか。

ということになりますと、資料1・2につきましては、以上で終わりたいと思います。

最後になりますけれども、今後の予定につきまして、御説明をお願いいたします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課和智永課長補佐 それでは、今後の予定につきまして、資料3をごらんください。

次回、第44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」につきまして、3月19日木曜日13時半から、同じフロアにあります消費者庁62会議室で開催する予定でございます。また、変更となった場合には御連絡させていただきます。

なお、次回につきましては、本日御審議いただいた中期目標の変更に合わせて国民生活センターにおいて中期計画を変更することになっておりますので、今回はこの中期計画の変更（案）につきまして御審議いただく予定となっておりますので、よろしく願いいたします。

以上でございます。

○升田分科会長 ありがとうございます。

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。

お忙しい中お集まりいただきまして、どうもありがとうございました。

これで閉会とさせていただきます。