

## 第6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 17 年 8 月 19 日（金）13 時 30 分～15 時 49 分
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、伊集院分科会長代理、大河内委員、大森委員、長岡委員
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
  - (3) その他

### 5. 議 事

**○山本分科会長** それでは、定刻となりましたので、ただいまから「内閣府独立行政法人評価委員会第6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、有効に成立しております。

最初に、8月15日付で内閣府の人事異動がございまして、堀田繁氏が山田前審議官の後任として、大臣官房審議官（国民生活局担当）となりました。堀田大臣官房審議官よりごあいさつをいただきます。

**○堀田大臣官房審議官** 今、御紹介にあずかりました堀田でございます。8月15日付で異動でございましたが、それまでは、「経済財政諮問会議」の関係で、社会保障の問題、骨太の基本方針2005等の仕事を約一年間やらせていただきました。

その前までは、国民生活局で総務課長、消費者企画課長を歴任しておりました。また、再度消費行政関係の仕事をさせていただくということになりましたので、引き続きよろしく願いいたします。

**○山本分科会長** ありがとうございます。

引き続き、事務局から本日の配付資料につきまして御説明をお願いします。

**○勝見消費者調整課長** それでは、お手元の配付資料の確認をさせていただきます。

一番上に、本日の議事次第が乗っているかと思いますが、その下に資料1としてA3横置きの大きな資料がございます。全部で28ページかと思いますが、16年度の業務実績の項目別評価表の（案）でございます。

これは、先般、各委員からいただいた項目ごとの評価及び各種コメントを事務局において整理させていただいたものであります。

次に資料2として、同じくA3横置きの評価表の（素案）でございます。

これは、各委員からの評価コメントを踏まえて、山本分科会長の御指示の下に事務局の方で、本日の議論のたたき台として整理させていただいたものでございます。

次は御参考ということなのですが、資料3として「独立行政法人評価委員会における『独立行政法人の役員の報酬等及び職員の給与水準』の活用について」という総務省の行政管理局が7月末に出したペーパーでございます。

6月末に各独立行政法人が役員及び職員の給与水準を公表しておりますけれども、それを評価にも活用していただきたいという趣旨のペーパーでございます。

一番下に国民生活センターの役職員の報酬・給与について、6ページほどの資料ですが、付けさせていただいております。

中身は前回の分科会において、口頭ではありますけれども、国民生活センターの方から説明させていただきましたので、省略させていただきます。

もう一つ資料4として、ちょっと分厚い資料がございます。タイトルが「平成16年度業務実績評価の結果についての評価における関心事項」ということで、これは総務省に「政策評価・独立行政法人評価委員会」というものがあって、各府省の独立行政法人の評価委員会が行った業績評価に対して、2次評価をする組織でございますけれども、そこが16年度の業務実績について、2次評価をする際の関心事項ということでとりまとめたペーパーでございます。

これも各府省の独立行政法人の評価に当たって参考にさせていただきたいという趣旨のようでございます。これも御参考までにお配りいたします。

その下に付属資料でございますが「別添資料」と表紙に書いてありますけれども、本日の審議の御参考ということで、12種類の資料を置かせていただきました。

1～4までは、前回の審議の場において、各委員から資料の提出の御依頼のあったものでございまして、1～4までは既に各委員にお送りしてございます。念のためここにも付けさせていただきます。

5～12までの資料は、前回の分科会以降、私どもの方に各委員から評価に当たって、資料の追加依頼があったものでございまして、御依頼のあった委員の方には既にお送りしてございますが、改めてこの席上でも配付させていただくものでございます。

それから、資料としては、例示してございませんが、前回の資料の中で、国民生活センターがまとめた業務実績報告書、それからその別添資料、それと16年度の財務諸表もお手元に置かせていただきましたので、適宜御参照いただければと思います。

以上でございます。

**○山本分科会長** どうもありがとうございました。それでは、議題に入らせていただきます。

まず、本日の議事進行でございますが、最初にお配りしてあります項目別評価表をもとに、各項目ごとの分科会としての評価を確定していただきたいと思っております。

次に総合評価ですが、これにつきましては、議論のための素案を作成いたしましたので、この素案に基づいて御審議をいただきたいと存じます。

最後に、財務諸表につきまして御検討願いたいと存じます。

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をいたしますので、評価の対象者である国民生活センター役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、そういう取扱いでよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 異議がないようですので、そのようにさせていただきます。

それでは、総括表に基づきまして、最初の項目から評価をさせていただきます。資料1でございます。

評価項目がたくさんございますので、委員各位の評価、これは「分科会委員評価」という欄にA委員からE委員まで5名の委員の評価が評価表に記載されてございます。

各委員の評価が同じ項目は確認程度にとどめさせていただきます、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、順次進めてまいりたいと思いますが、まず1ページ目でございますが、これは各委員すべてA評価ということですので、分科会評価といたしましては、指標欄、項目欄ともに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。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 続きまして、2ページにまいりまして、こちらも同様でございます、各委員A評価、一部A+の評価というのが入っておりますが、全体をまとめますと、A評価ということではよろしいかと思いますが、いかがでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 途中ホストシステムの見直しの欄が、そもそも横線が引いてありますが、これはこのままでよろしいんですか。

**○勝見消費者調整課長** コメントでお二人の委員の方から、こういう事情でやむを得ないというコメントをいただいています。こういったコメントを残すことで、ここの評価のところは、今回は評価しないということではよいのかどうか議論をいただきたいと思います。なお、過去にほかの内閣府の独立行政法人でもこういった例がございました。

**○山本分科会長** では、ここの評価はしないけれども、その趣旨はA委員及びC委員の指摘を踏まえてのものであるという理解でよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 続きまして、3ページにまいりまして、このページも一部A+という評価をされた委員もございますが、総括的にはすべてA評価でございますので、指標・項目ともA評価にしたらいかがかと思いますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** どうもありがとうございます。

それでは、4ページにまいりまして、こちらもA+という評価が一部ございますが、これは

1名の委員だけでございますので、全体としては指標及び項目ともにA評価ということにさせていただきます。

5ページにまいりまして、こちら一部A+の評価がございますが、全体としてはA評価というのが大多数の御意見でございますので、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。

続きまして6ページですが、こちらはすべてA評価ということですので、指標・項目ともA評価とさせていただきます。

続きまして、7ページにまいりまして、こちらすべてA評価でございますので、指標・項目ともA評価ということにさせていただきます。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 8ページも同様でございますが、いずれもA評価でございますので、指標・項目ともA評価とさせていただきます。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 続きまして9ページにまいりまして、上の3項目につきましては、すべてA評価でございますので、これまでの例にならしまして、指標・項目ともA評価ということにさせていただきます。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 真ん中の「④消費者苦情処理専門委員会」の項目の最初の「・地方センターへの情報の提供状況」。これは定量的評価ということになってございまして、昨年度実績が2件ということになりましたので、これはセンター自身の評価はもう既にC評価でございますし、各委員の評価はいずれもC評価でございますので、この指標の評価はC評価ということになるかと思っております。

それから「・地方センターでの情報の活用状況」につきましては、各委員A評価、その2件の助言についての活用はA評価と認められるということですので、その指標はA評価ということにさせていただきます。

問題は、その項目ということでございますが、分科会評価としましては、C評価とA評価があるということで、可能性としては、恐らくB評価かC評価かということになるかと思っております。

C評価とA評価なので足して2で割るとB評価ということになりますし、それぞれの項目の軽重、上の項目が非常に重いということであれば、上の項目がC評価であるということであればC評価という可能性もあるだろうと。

論理的には下の項目が非常に大事なもので、下がA評価ならA評価ということもあり得るかもしれませんが、実際問題としては、B評価かC評価かというのが現実的な選択肢だと思われませんが、この点につきましては、いかがいたしましょうか。

特に御意見はございませんか。

○大河内委員 意見ということではないんですけれども。

○山本分科会長 内容的に拝見して、どの程度評価されるかということも加味されるかと思いますが。

○大河内委員 「消費者苦情処理専門委員会」を活用しなければいけないし、地方も全然機能していないようなんですね。その地方を奮起させるためにも、やはり国民生活センターは頑張っ  
て指標ぐらいは当然達成しなければいけないんだと思うので、私はここはC評価でいいんじゃないかと思うんですが。

○山本分科会長 ここは一応奮起を促すということで、C評価でよろしいんではないかという御意見ですが、ほかに何かございますか。

確かに上の方が非常に期待されるところでありまして、上がちゃんと助言が出れば、これは各センターに伝わって、それを生かしていただくということも可能になるわけですけれども、上が出ないと、そもそも情報提供すらできないということでもありますので、やはり上の項目が非常に重要であるということで、そういたしましたら、ここはC評価ということではいかかと思いますが、特に御異論はございませんか。よろしいですか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、ここは項目評価としては、C評価とさせていただきます。

続きまして、これは苦情処理・紛争解決に関する、いわゆるポータル・サイトの機能を整備するという項目でございまして、A評価の委員が多数でございまして、一部B評価の委員がいるということで、大勢に従うとすればA評価ということになるかと存じます。

ちなみにB評価をしたのは私でありまして、これは「国民生活審議会」の前次の審議会の報告書でもポータル・サイト機能の充実・整備ということは期待されていたところでもありますので、ちょっと意見交換を行った、情報収集を行ったというのではやや不満足であると、もう少し頑張っていたきたいという意味で、コメント欄に書いてありますように、作業の進捗に期待するという趣旨でB評価にいたしましたものでございまして、ほかの委員がA評価でよろしいということであれば、特にこだわるものではございませんので、いずれもここはA評価ということにさせていただければいかかと思いますが、よろしいでしょうか。

○大森委員 コメントは残るんですか。ここは残らないんですか。

○事務局 一応、コメントを入れることは可能だと思いますが、過去の例を見ますと、独立行政法人の自己評価と分科会の評価が変わった場合にコメントを入れているという状況にはなっておりません。しかし、ここは必要に応じてコメントを入られるところですので、入れることも可能とは思いますが、もしくは総合評価表の中で何かこの部分について期待すると入れるとか、そういうものも可能だと思います。

○大森委員 C評価を付けたところは、何かコメントが要りますでしょうか。

○山本分科会長 それはまた別ですか、それは別の基準で、つまり対象法人の評価と委員の評価が分かれたときとさっきおっしゃいましたね。

○事務局 はい。ここは項目別評価としてC評価としましたので、評価委員会としてどうして

C評価にしたかというコメントをいただけたらと思いますが。

**○大森委員** 全体はA評価になっているんだけど、一部こういう点に留意が要ると言っておけば、それは残りますね。分科会長がおっしゃっているようなことの趣旨をこのコメントの欄に残すべきではないでしょうか。

そうすると、全体はA評価という判断をしているんだけど、一部意見が出ていますということが伝わるので、その方が評価のやり方としては適切ではないでしょうか。

**○山本分科会長** 一応そういうことが技術的に可能なのであれば、このようにしていただければと思います。

それでは、ここの評価はいずれもA評価としまして、コメントを場合によっては若干修文を加えて残す、国民生活センターにお伝えする正式な文書の中に一定のコメントを残すという取扱いにさせていただきたいと思います。

続いて10ページにまいりまして、こちらは各委員の評価はすべてA評価でございますので、指標・項目ともいずれもA評価ということでいかがかと存じますが、いかがでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 続きまして11ページにまいりまして、こちらも各委員の評価は、いずれもA評価でございますので、指標・項目ともAということでいかがかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 続いて12ページでございますが、同じくすべてA評価でございますので、指標・項目とも分科会評価はA評価とさせていただければと思います。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 13ページは、各委員の評価はいずれもA評価でございますので、指標・項目とも分科会評価はA評価ということでいかがかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 14ページ、同様でございますが、指標・項目とも分科会評価はA評価ということでいかがかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 15ページも同様でございますが、分科会評価はいずれもA評価ということでいかがかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 16ページ、こちらも研修に関する項目の一部でございますが、いずれもA評価でございますので、分科会評価もA評価ということにさせていただければと思います。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 17ページ、同じく研修についての評価項目でございますが、指標・項目ともいずれもA評価ということにいたしたいと思います。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 18 ページは生活大学移動セミナー、いずれもA評価でございますので、指標・項目とも分科会評価はA評価ということにしたいと思えます。よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 19 ページ、こちらもいずれもA評価でございますので、分科会評価もA評価ということにしたらいかがかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 20 ページ、同様にすべてA評価でございますので、分科会評価もA評価ということでいかがかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 21 ページにまいりまして、これは研修の一部の「・消費者活動リーダーを対象とした研修を1コース実施する」という計画に対応する部分でございます。

一番上の「・研修の実施」につきましては、開催しておりますので、A評価ということになっております。したがって、ここの指標はA評価ということになるかと存じます。

続いて研修の参加割合、これは定量基準が示されておまして、参加率55%ということでございましたので、ここの評価はいずれもC評価となってございます。したがって、指標の評価はC評価ということになるかと思えます。

続いて、研修の内容につきましては、多数の委員はA評価をしておられますが、一委員からはB評価がなされております。したがって、ここの指標をどうするかということについて、お諮りしたいと思えますが、コメントとしてはB評価をされた委員からはテーマに工夫がほしいということでございますが。

**○大河内委員** これは私です。消費者団体に関係のあるところだったので、周りの人にもちょっと聞いたりしたんですけども、やはり消費者活動をする人は、本当に一般的な普通な人ですので、テーマ的にかなりかたい感じがして、このテーマで面白そうだから行こうかしらとなかなかならないんです。もう少しその辺について興味を引くような工夫をしたらいいのかなと。専門家と考えずに、一般の人がちょっと行きたいなと思うような工夫がほしいなと思ったので、B評価にしたんですけども、特にB評価にすごくこだわっているわけではありませんので。

**○大森委員** 私は評価をB評価に変えたい。今のようなことが現場で出てくるんだったら、ちょっとそういうことを知らなかったから、今のような御意見があるなら私は評価をB評価に変えたい。変えて総合的に御判断いただきたい。

**○山本分科会長** ほかの委員はいかがですか。

ちょっとギャップがありますね。つまり、この間、国民生活センターからのヒアリングで、なぜ参加人数が十分でなかったかというセンター側の認識と、今、大河内委員から御紹介があったように、若干ギャップがあることは事実で、恐らく多分どっちが正しいという問題ではないような気もするんですけども。

**○大河内委員** センターの方のお話も的を外しているわけではないと思えます。ただ、新しく活動に取り組んでいこうという方たちをもっとターゲットにしていきたいし、必ずいらっ

しゃいますから、工夫次第かなと。

**○山本分科会長** センターの方は、どちらかという、ベテランの人を念頭に置いて、ベテランの人は何度も同じ研修を受けているからあえて来ない、あるいは非常に日常活動が忙しいので、したがって、なかなかという御説明だったと思うんですがね。

**○大河内委員** どちらかという、消費者政策に関わるようなテーマになっていると思うんですけれども、余り消費者活動の中の政策というのは日常的には入ってきませんから、やっているうちにそこに行き当たるといことなので、初めからかたいと、ほとんど何の関係もないことかなと思われがちだと思うんです。

**○山本分科会長** ほかの委員の方はいかがでしょうか。

**○伊集院分科会長代理** 私自身、このテーマの設定の仕方自体が非常にわかりづらいということもありまして、何か副題なりあるいはもうちょっと内容的なことがあったならばよいのではと書いていたんですけれども、確かに今のお話を伺うと、このテーマの設定というか、内容の工夫が必要なかなと思いました。ですので、B評価でいいのかな私自身感じる部分があります。

**○山本分科会長** A評価を維持されるということなんですか。大河内委員はB評価で、大森委員もB評価に変えられたわけですが。

**○伊集院分科会長代理** ちょっとAは評価が高かったかなという感じはいたします。

**○山本分科会長** ではB評価に変えられますか、では多数派がB評価になりましたので。

ちなみに、このときのテーマは、別添の資料ではなくて、本体の資料の80ページのところに、これからの消費者活動の形を考えるとあります。確かに、ちょっと抽象的ということですかね。もう少し副題を付けるとか、そういう工夫あるいは内容自体についてももう少しアトラクティブにするようなことを工夫していただきたいという意味で、そういう意見がどうも多数のようでございますので、ではここはB評価が多数ということで、そちらの方でとりまとめたと思います。いかがでしょうか。

(「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。

それから、参加された方の意見及び満足度については、いずれもA評価でございますので、ここの指標はA評価としたいと存じます。

次に「・消費者活動リーダーを対象とした研修」の項目の評価でございますが、これはA評価、C評価、B評価、A評価となりまして、全体が非常に分かれたので、最大公約数はどういたしましょうか。

A評価というのは、C評価、B評価がそれぞれあるのでおかしいし、C評価というのもちょっと厳し過ぎると。そうすると、B評価が本当のところかと思うのですが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** では、項目評価はB評価とさせていただきます。

続きまして、21 ページの残りの項目につきましては、いずれも各委員 A 評価でございますので、指標・項目とも A 評価としたらいかがかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** どうもありがとうございました。

続きまして、22 ページにまいりまして、上の 4 つの項目につきましては、各委員 A 評価ということでございますので、分科会評価としましても、指標・項目とも A 評価ということにしたいと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** そして、22 ページの最後の項目、消費者生活専門相談員資格の審査及び認定につきましては、これも数値基準でございまして、これはほぼ自動的に B 評価になるということで、各委員 B 評価でございますので、指標・項目とも B 評価ということになるかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 続いて 23 ページにまいりまして、ここから商品テストの項目が始まりますけれども、いずれも A 評価でございますので、分科会評価といたしましても、指標・項目とも A 評価となるかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 続きまして、24 ページ。こちらもすべて A 評価でございますので、分科会評価もいずれも A 評価となるかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 続きまして、25 ページ。これは商品テスト。それから途中から調査研究の項目が入りますが、これは各委員いずれも A 評価でございますので、分科会評価も A 評価となるかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 26 ページに予算の項目が始まりますが、ここにつきましては各委員、一部記入のない委員もいらっしゃるようですが、A 評価ということでございますので、ここは分科会評価は A 評価となるかと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** ありがとうございます。

27 ページの上の項目は、恐らく前のページの続きかと思っておりますので、4、5、6 と振ってある項目が問題になりますが、これにつきましては「該当なし」ということでありますので、当分科会として評価の必要はないということかと思っております。

項目別評価表の最終ページの 28 ページでございますが、人事に関する計画、最初の方針の項目でございますが、これにつきましては、A 評価をされた委員が 3 名、記入のない委員が 1 名、B 評価をされた委員が 1 名ということでございますので、少し御審議をいただきたいと思いますが、何か御発言はございますでしょうか。

**○大森委員** このところは、ちょっとよくわからないんですけども、要するに、常勤 116 人で途中の退職者がいて、一部非常勤で扱ったりしていて、一体この組織体制や人事体制はどういうものかということがよくわからなくて、厳しく言うと、もっと減らしてもできるのではないかとも思えるんですけども、そういうふうに考えるのは、ちょっと実態の認識が違っていいのかと悩んだり、早くこの体制をきちんと整えるために、私としては、厳しい評価を付けて激励したらどうかという趣旨で、このところは私も判断がよくわからないんです。この組織体制の実態が。

何かこのままで行くと、こんなに人数は要らないんじゃないかと。思い切って減らせるのではないかとも見えるんです。それで悩んだんだけど、どうしたらいいかなと思って、厳しく付けてみたらどうかという意見ですので、余りこだわりませんので、皆さん方が全体として、分科会長もトータルの判断として A 評価でよろしければ、私はそれにこだわりませんけれども、趣旨はそういうことで考えました。

**○山本分科会長** ほかの委員の皆さんで、何か御発言はございますか。

**○伊集院分科会長代理** 今の大森委員の御意見も踏まえて、先に一方で年度末までの定年を延ばすという 1 つの考え方もあるかと思うんですけども、これはどうなのかなと、私などは、民間では誕生日月の月末にみんな定年を迎えているわけです。それを年度末まで引っ張るとするのは、例えば大学のようなカリキュラム制になっており、そして非常に属人性の高い、専門性の高い仕事を年度にわたってやっていたらっしゃるような仕事の場合は、これは途中で誕生日ですから、定年ですから途中で辞めるというわけにはいかないわけです。ですから年度末までやるというのは、当然だと思えるんですけども、国民生活センターの業務というのは、果たして、今のようなお話も踏まえますと、116 人とか、それだけ必要なのかという話も含めると、年度末まで引っ張る必要があるのかどうかと、そういう属人的な仕事をしていらっしゃるのかどうかというような思いもあるんですね。

仮にグループでやるとすると、民間の場合ですと、いわゆるグループの中でそれをサポートしながら、あるいは必要となれば、契約職員というようなもので対応するというようなことをその前の年度に考え、対応しているんじゃないかとも思うわけです。その辺どうなのかと実は思っているんですが。

**○大森委員** いろんな見方があると思うんですけども、独立行政法人になって、全体で中期計画があって、実際に転がして計画をやっていくわけですし、それからセンターは、世間というか、世の中のさまざまな変化に柔軟に対応するように業務が出てきますね。年度の途中で、当初予期した以上のニーズが出てきたときに、いろいろ柔軟に対応しなければいけない側面もございますので、ただ全体としては、全体を計画して実施をするという体制に入っているんです。

だから、年度を通じてどういう業務体制で、どういう人を配置してやるかということできちんと効率よくやるというのが、独立行政法人になったときの姿だと思うんです。

それと、今のような人事のやり方が適格的であるかどうかということを経験から私が申し上

げているんです。

ただし、実際にこれで年度ごとにきちんと3月いっぱいまで辞めてもらって、4月1日から新しい人を採ったときに、従来の人件費の総額と、そうなったときの人件費の総額を比べてどうなるかということは、ちょっと計算しないとわからないんですけども、どちらの方をきちんと考えるかということになると思うんです。

片一方では、経費削減の要請もあるんだけど、やはり年間通じてきちんとした人事の体制でやってもらって、今年度いっぱい何人が辞められると。そのために必要な補充はどうすればいいかということを中心に計画的に運用するべきなんではないかと、とりあえず私は思っているんです。

そうすると、この体制は、片一方で、後で人件費総額のことが出てきますけれども、専門的な人がいるので、公務員の給与も全体が高いんだと。ということは、結局、途中で辞めた人の後は、非常勤等で埋めているのか、だれかが肩代わりしてやっているのかと、そういう体制になると思うんです。そこも明確ではないんですよ、今回、いろんなことを聞いたり、読んでみますと。

そうすると、責任あるような組織体制と人事体制になっているんだろうかということについて、当初から私は疑問で、したがって、今回もまだ釈然としないものですから、それでセンターの方はできるだけ人事の仕組みを直したいとおっしゃっているけれども、それをできるだけ早くやりなさいと。

ただ、さっき話しましたように、それをやったときにどういうふうになるかということも、まだわからないものですから、もう少し実態を調べてからでないと確定的には言えませんけれども、多分、経営の方の方々は、この体制を変えようと、検討に入っていますので、ちょっとプッシュしたらどうかと、その程度のことなんですよ。

**○山本分科会長** 平成16年度の職員退職後の対応状況ということにつきましては、先ほど課長の方から御紹介がございました、別添資料の3に資料が添付されてございますので、よろしければ、参考にさせていただければと思います。

これは、恐らく定年退職の方ばかりではないですね。

**○勝見消費者調整課長** そうですね。自分の都合でお辞めになった方も入っていると思いますけれども。

**○大森委員** 片一方で、センターは相当大学院でも入れてほしい専門的な業務もあると。だから全体の給与は高いんだと。全体のレベルが111になっていると。しかし、片一方で途中で辞めても体制上は業務に差し障りがないんだとも見えるんです。だから、私はこの前、どこの部門で辞めて、どういうふうな処置をしたかということの資料を出してくれと言ったんですけども、ここだけではまだよくわからないんですね。

**○勝見消費者調整課長** 別添の資料3をごらんいただきますと、今回の場合、16年度中に6名が辞めているわけです。1名は本当の年度末ですので、実質的に影響があるのは、1～5までの5名と。

その中で、大森委員が御指摘のような専門性の高い職員が途中で辞めた場合、その穴埋めをどうするかと。この中では、例えばCの職員の場合は、任期付職員を採用ということですので、これは恐らく専門的な人、一定の期限を限って採用しているのかなという感じがいたしますけれども。

○大森委員 任期付職員というのは、その年度いっぱい埋めるという意味でしょう。

○勝見消費者調整課長 そうですね。あるいはちょっと私も詳細について把握しておりませんが、当然任期付でその年度は当然埋める。その任期付の採用の仕方が1年とか2年とかであれば、引き続き。

○大森委員 引き続き採用してしまうということがあり得ると。

○勝見消費者調整課長 はい。

○山本分科会長 ほかの委員で何か御発言がございますか。

議論は、もう既に(2)の「①方針」、それから「②人員に係る指標」双方の議論に入っているかと思えます。両方関係しますので、両方の指標をどうすべきかということにつきまして、何か御意見はございますでしょうか。

特に御意見ございませんようでしたら、伊集院分科会長代理も大森委員の指摘は十分理解すると同時に、指標自体はA評価という趣旨であったかと思えますので、多くの委員の意見がA評価ということがございますので、ここの指標はA評価ということにさせていただきます。問題は、先ほどどこかの項目でございましたが、コメント欄に何かそういった関心事項、コンサーンを何らかの形で記入するかということになるかと思えますが、そういう取扱いでいかがでございましょうか。

それでは、ここの指標は、いずれもA評価ということにさせていただきます。そうしますと、項目の分科会評価もA評価ということになるかと思えますが、いかがでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 ありがとうございます。

それでは、以上で項目別評価表につきましての御審議はすべて終了しましたので、先ほど確認あるいは御審議いただいた内容で、なおかつ一部A評価にもかかわらずコメントが残るという部分がございますので、そういう了解の上で取り扱わせていただければと思います。

続きまして、今度は総合評価表に移りたいと思います。

これにつきましては、各委員から提出されました意見を踏まえまして作成した素案がお手元に配付されてございます。資料2でございます。

各項目ごとに事務局から素案を読み上げていただきまして、その読み上げた内容につきまして、逐次御審議をいただくことにしたいと思います。よろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 それでは、最初の項目からお願いします。

○勝見消費者調整課長 それでは、資料2の総合評価表の素案をごらんいただいて、右側の評価の部分で文章が書かれておりますけれども、1.あるいは2.という大きな固まりの部分で、

そこまで読ませていただいて、そこまでの範囲で御審議をいただければと思います。

それでは、読み上げさせていただきます。

「1. 業務運営の効率化に関する事項」。

1. 一般管理費及び業務経費の執行に関して。

(1) 中期目標に定められた経費の効率化を図るため、効率化係数を踏まえた平成16年度予算要求を行い、予算額の削減を行った。また、決算額においても、一般管理費については、定期購読の見直し、消耗品の調達コストの削減及び購入の抑制、保有備品の利活用などを行い、経費のさらなる削減を図った。業務経費については、電子計算機のネットワーク環境の見直し、地方で行う研修業務の一部民間委託、市民活動の情報を収集するために行っていた生活情報モニターネットワークへの委託事業の廃止などにより経費の削減を図るとともに、削減された費用を他の必要とする事業へ充当し、業務の質の向上、効率的・効果的な執行に努めた。

(2) 年度計画を着実に実行するため、業務の進捗状況と経費執行について四半期ごとにヒアリングを行い、優先順位の見直し等を行った。

ここまででいかがでしょうか。

○山本分科会長 何か御意見はございますでしょうか。

特にございませんようでしたら、この内容でとりまとめたいと思いますが、よろしいですか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、次へ進んでください。

○勝見消費者調整課長 2. 業務の効率化に関して。

(1) 16年4月から効率的な業務運営を可能とするため、部・課・室の大幅改廃を含む組織の再編を行った。

(2) 業務の効率化を図るための最適化計画の検討・策定について、『最適化計画検討委員会』を設置し、基本方針やIT化に対応した業務改革、情報セキュリティ対策、関係機関との連携協力システムなど、最適化計画(案)の骨子作成に向けた議論を行い、『ITの積極的な活用』等の方針を示した。今後、方針に基づき、早期に最適化計画を策定し、業務の効率化を図られることを期待する。

(3) 理事長はセンターの効果的な業務遂行に資するため『特別顧問会議』を9月と3月に招集し、センター業務の重要事項について各顧問から意見を聴取するとともに、その意見を踏まえた効率的な業務の運営に努めた」。

○山本分科会長 ここにつきましては、何か御意見はございますか。

○大森委員 (3)の主語が「理事長は」となっているんですけども、それは特段に意味があるのでしょうか。理事長が招集したと、形で言えば、理事長が招集することになると思うんですけども、わざわざ「理事長は」と入れる理由があるのでしょうか。「理事長は」というのを取って、「センターが招集し」でいいのではないかと。

○山本分科会長 これは、何か事務局の方からコメントはございますか。

○勝見消費者調整課長 いや、取っても意味は同じです。

○大森委員 当然のことなので、わざわざ「理事長は」と入れる必要はない。入れておくと、これ自身で意味があるんです。後段に理事長の働きについて記述することが出てくるんですが。

○山本分科会長 そういう趣旨で入れたのかなと思ったんですが、特にそういう趣旨がないということであれば、ではここは削除するというところにさせていただきます。

○大森委員 経営者としては当たり前のことじゃないの、だから「理事長は」というのは要らないんじゃないかと。

○山本分科会長 ほかの委員は特に御異義ございませんか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、ここは主語を削除するという形でとりまとめたいと思います。

ほかに「2. 業務の効率化に関して」で御意見はございますか。

特にございませんようでしたら、次に進んでいただけますか。

○勝見消費者調整課長 2. に移らせていただきます。

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) 消費生活情報の収集に関する事項。

そのうちのP I O-N E Tの運営に関することです。

1. P I O-N E Tの運営に関して。

(1) 増加する苦情相談に対応するため、予算コスト削減を含めた大規模データベースの構築・運営等に関する最新の情報収集等を行い、ホストコンピュータの見直しに着手した。今後、ホストコンピュータのシステム構築が最適で最大の効果をあげるよう期待したい。

(2) 相談カード項目の改善を行うため、『記載すべき事項』を絞り、相談員の負担軽減を図った。

(3) 直接入力システム構築に向け、計画を大幅に前倒しし、準備作業を完了させた。

(4) 今まで紙媒体でのみ地方センターに配付されていた『キーワードマニュアル』を電子化することにより、機能性の充実、コストの削減など、効率的な活用ができるよう改善を図った。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。この項目につきましては、何か御発言はございますか。

特にございませんようですので、ここはこのような内容で了承ということにさせていただきます。

では、次をお願いします。

○勝見消費者調整課長 消費者トラブルメール箱に関してです。

2. 消費者トラブルメール箱に関して。

(1) 16年度においても、社会的問題となっている架空請求・不当請求等に関する情報が多いものの、消費者から多岐にわたる問題の情報が数多く寄せられており、収集件数が年度計画を大きく上回った。また、個人情報保護法の全面施行を踏まえて、個人情報を自動的に削除ができるように、システムの改良を行った。

(2) 収集した情報を基に、事業者に対する事実確認等の追跡調査を行い、また、商品テスト部における当該製品の実際の検証を取り入れ、問題点を探った。

(3) 対象事業者に製品の改善を要望するとともに、業界団体、関係各省等に要望を行った。これにより、事業者から新品にも関わらず不具合が生じたDVDレコーダーの出荷停止と在庫引き上げの対応がなされ、また、直収型固定電話サービスのトラブルについて、総務省による事業者への改善指導がなされるなど、消費者利益の増進に役立った」。

○山本分科会長 ありがとうございます。この項目につきまして、何か御意見はございますか。

○伊集院分科会長代理 2. の(3)、これはちょっとした言葉の言い回しの問題なのですが「事業者から新品にも関わらず不具合が生じたDVDレコーダー」のところがありますが、このところの表現で問題だけなので、さっと読みますと、事業者から対応がなされたという意味合いですので、事業者によるとか、あるいは事業者からのという言い方の方がわかりやすいかと思いました。

○勝見消費者調整課長 申し訳ないんですが、ちょっと、今、御指摘を受けて、「事業者から」という部分を「対応がなされ」の前に持ってくることでいかがでしょうか。

もう一回それを直して読みますと、「これにより、新品にもかかわらず不具合が生じたDVDレコーダーの出荷停止と在庫引き上げなどの対応が事業者からなされ」と、そういう文脈でいかがでしょうか。

○山本分科会長 では「事業者から」は、「対応が」の次に移すということで。

○勝見消費者調整課長 ちょっと文章が練られていなくて申し訳ございません。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。ほかに何かお気づきの点はございますか。

特にございませんようでしたら、この項目につきましては、ただいまの修文をするという前提で、全体として了承と取扱いたいと存じますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 (2) 国民への情報提供に関する事項です。

「① 報道機関等を通じた情報提供」の部分です。

1. P I O - N E T に収集された苦情相談、消費者からの直接相談、地方センターからの経由相談による情報を基に、問題性、緊急性の高い消費者問題を見極め、調査・分析を行い、消費者に分かりやすい形で各種メディアに幅広く情報を提供するとともに、積極的に関係各省及び事業者団体等への要望、情報提供を行った。これにより、『無認可共済』に関する保険業法の改正が行われ、また、日本ではまだ被害の出ていなかった『フィッシング』に関して、関係省庁による対策協議会が立ち上げられるなど、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立った。

○山本分科会長 ただいまの項目につきまして、何か御意見はございますでしょうか。

○大森委員 これはもう少し褒めてもいいかなと思うんですけれども、要するに、センターがこういうことをやることによって、立法も含んで、新しい政策立案みたいなものを促しているんですね。実施を担っているところなんだけれども、実施から出てきたさまざまな対応が、国

の新しい政策対応を促している。だから、実施機関としては非常に重要な働きをしているんだと。

効果は消費者被害の未然防止の方に役立った、でいいんですけども、何か文章を一言入れてあげて、もう少し褒めてあげたいなと思っているんですけども、

**○山本分科会長** 何か具体的な修文の御提案がありますか。どのぐらいこれを高く評価するかという問題ですが。確かに、これは評価されるべきことだとは思いますが、他方、保険業法の改正は、当然『金融審議会』とか、そちらの方で綿密な検討の上なされており、国民生活センターは、P I O - N E Tの情報を提供する形で、言わばセンターとしての役割を果たしている。通常の業務ということである。

フィッシングに関しては、経済産業省の方で対策協議会が設置され、それに対して、国民生活センターからも情報提供あるいは何らかの支援をされている。政府部内全体での各行政機関あるいは独立行政法人も含めて協力して、こういった問題に対処している。その中の国民生活センターの活動をどの程度評価するか。

**○大森委員** これは大きい話になるんですけども、総務省の担当者の人たちは、この仕組みをつくったときに、企画立案と実施は明白に分かれるんだと簡単に考えているんです。そういう側面があって、独立行政法人はそれなりに機能しているんですけども、そんなに簡単に切断なんかできるわけないでしょうと、こういうところからこそ新しい政策や制度をつくることを促すようなものが出てくるんだと、そういうことにもう少し注目したらどうですかと、私はもともとやりたいものですから、今回は非常にいいものが出たのではないかというので、何か一言そういう趣旨のことを言いたいなど。

**○堀田大臣官房審議官** 4行目の「消費者被害の未然防止・拡大防止に役立った」の前に、政策の立案とか、そういうのが一言。

**○勝見消費者調整課長** 大森委員からもう少しここは褒めてもいいんじゃないかとおっしゃっていただいたので、ちょっと事務局から若干コメントさせていただきます。

特にフィッシングに関しては、世の中がまだほとんど取り上げていないときに、国民生活センターから注意喚起を促して、これに関しては、経済産業省と総務省でそれぞれの対策協議会が立ち上げられましたけれども、それを促す形で注意喚起をしたという点では、注目されることかなと思います。

**○大森委員** 何でもいいですけども、一言、今、審議官がおっしゃったようなことを入れてみたらどうか。褒めていいことは、いっぱい褒めてもいいと思っているんです。

**○山本分科会長** ほかの委員から、何かこの点に関して御意見はございますか。

特にごさいませんようでしたら、ただいまの御提案もございましたので「立ち上げられるなど」の次に、「政策対応の必要性を指摘し」ですかね、あるいは「につき注意を喚起し」、具体的な文言については、ほかのところでもいろんな修文があるかと思いますが、細部につきましては、こちらでとりまとめたものをいずれ委員にお示しして御承認を得るという手続を踏みたいと思いますが、そういう文言を入れるという形で、ここはとりまとめさせていただけれ

ばと思いますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 ほかに1. のところにつきまして、御意見はございますか。

では、その修文を前提として、その他につきましては、分科会として了承したのものとして取り扱わせていただければと思います。

では、次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 ② 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供の部分です。

2. 出版物、テレビ番組、ホームページ等による情報提供に関して。

(1) 定期刊行物及びテレビを通じた情報提供については、消費者被害の未然防止・解決に役立つ情報をタイムリーに提供するとともに、読者やテレビ視聴者モニターのアンケートに寄せられた要望を適宜取り入れ、内容の充実に努めた。

(2) 前年度に比べ、各種出版物のアンケート回収率が向上した。引き続き、回収率向上のための創意工夫を期待したい。

(3) 相談件数の激増の大きな要因である架空請求・不当請求に関して、業者名や対策マニュアルをホームページ及び携帯サイトに公表した。また、10月に発生した新潟県中越地震への対応として、震災後に必要な情報をホームページ及び携帯サイトに掲載した。このような、消費者問題の未然防止・解決等に役立つ情報をいち早く提供することにより、ホームページアクセス件数の大幅な増加につながった。

○山本分科会長 この項目につきまして、何か御意見はございますか。

○大森委員 最後の文章の収まりが。

○山本分科会長 「つなげた」の方がよろしいですかね。

○大森委員 何がつながったんですか。

○山本分科会長 大幅な増加につなげたとすれば、主語が一貫しますので。

○大森委員 それでいいんじゃないでしょうか。

○山本分科会長 ほかに御注意いただく点はございますか。

特に御意見がございませんようでしたら、ただいまの修文を含めて、本案はこの内容で了承したのものとして取り扱わせていただきたいと思いますと思いますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 では、2ページに移ります。

(3) 苦情相談に関する事項の①苦情相談の部分でございます。

1. 苦情相談に関して、消費生活専門相談員を中心に積極的に対応するとともに、多様化、複雑化する苦情相談に対して、弁護士や各種専門家による高度専門相談を活用した。現在の消費者問題は、複雑化、高度化、専門化しており、相談に当たる消費生活専門相談員等の資質の向上をより一層図るとともに、高度専門相談のさらなる活用を行うべきである。

○山本分科会長 1. につきましては、いかがでしょうか。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、次をお願いします。

○勝見消費者調整課長 ②個人情報の取扱いに関する苦情相談についてでございます。

2. 個人情報の保護に関する法律が平成17年4月から全面施行されることに伴い、個人情報の保護に関する中核的機関としての役割を果たすため、『個人情報に係る相談処理マニュアル』を作成し、地方公共団体に設置された相談窓口へ配付するとともに、専門の相談員を配置した苦情相談窓口を国民生活センターに新たに設置するなど、苦情相談機能の充実を図った。また、個人情報保護法に関する相談情報を収集するためのデータベースの構築について、外部の事情により作業開始が遅れたにもかかわらず、その影響を最小限に止め、個人情報の保護に関する法律の全面施行までに、相談情報の収集を行うことができる体制を整えた。

○山本分科会長 2. につきましては、いかがでしょうか。

○大森委員 「外部の事情」というのは何でしたか。

○勝見消費者調整課長 これは、実は個人情報に関する相談情報の収集は、各地方自治体の消費生活部局だけではなくて、地方自治体によっては別の部局で扱うということが大体半々ぐらいありまして、それで消費者行政部門では扱わないところについては、私どもの国民生活局の中にある個人情報保護推進室がとりまとめるという2列の体制になっておりまして、それで両者の間で相談カードをどういう体裁にしようとか、その協議にちょっと時間がかかったものですから、データベースの構築には、やはり相談カードの使用そのものが大きく影響してくるものですから、ちょっとそういったところに時間が予想外にかかってしまってスタートが遅れたということでございます。

○山本分科会長 よろしいですか。

○伊集院分科会長代理 御説明を伺ってわかったということなんですけれども、ちょっとこのところは今のように疑問を感じて、どういう意味かなと思いました。

○勝見消費者調整課長 ここは、国民生活センターの責めでない理由で、ちょっとスタートが遅れてしまったということです。

○山本分科会長 それを総合評価表に細かく書くかどうか、こちらの項目別評価表には、そのことが書かれているんですけども、背景はまた国民生活センターのつくられた分厚い資料に書かれているかと思いますが、今言ったことの概要は、項目別評価表には記載されているんですけども。

○大森委員 そのところは「最小限に止め」まで取ってしまっていないんじゃないでしょうか。「個人情報の保護に関する法律の全面施行までに、相談情報の収集を行うことができる体制を整えた」で十分に分かるんじゃないかな。

○山本分科会長 ちょっと確認させていただきますが、最初のところを削除するわけですか。

○勝見消費者調整課長 「また」から「かかわらず」までです。

○山本分科会長 「また」から「かかわらず」ですか。「影響を最小限に止め」まで。

○大森委員 「止め」までです。なくてもいいんじゃないかと。

○山本分科会長 では、そこはそのように削除ということで。

ほかに、2. の点について何か御意見はありますか。

それでは、ただいまの削除の提案はアダプトされたということで、それにつきましては原案をそのまま生かす形です承ということで取り扱わせていただければと思います。よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、次の3. をお願いします。

○勝見消費者調整課長 ③ 地方センターの苦情相談処理への支援に関してでございます。

3. 各地の消費生活センター単独では解決の困難な事案について、『共同処理』や『移送』（『処理依頼』）等の経由相談に幅広く対応した。また、新卒の消費者問題トラブル情報や被害が広域化するおそれのある情報等についてまとめた『消費生活相談緊急情報』や製品に関する危害・危険情報をまとめた『製品関連事故情報』を発行し、地方センターにおける消費者トラブルの解決に役立てた。

○山本分科会長 ここはいかがでしょうか。特にございませんか。

では、この内容でアダプトされたものとして取り扱わせていただきます。

続いて4. をお願いします。

○勝見消費者調整課長 ④ 消費者苦情処理専門委員会についてでございます。

4. 消費者苦情処理専門委員会に関して。

(1) 取引・契約関係の苦情処理相談において、高度な法的判断を要する事案を諮問し、当該委員会の助言を受けて情報提供を行った。また、その情報が地方センター等において活用され、地方センター等における苦情処理の推進に寄与した。

(2) 消費者問題が多様化・複雑化し、消費者からの苦情相談件数も大幅に増加している現状にも関わらず、15年度に続き、処理件数が目標を下回る結果となった。当該委員会の運営に関して、事務局体制の更なる強化、小委員会の機動的な活用など、創意工夫を図るべきである。

○山本分科会長 4. につきましては、いかがでございましょうか。

特にございませんか、この内容でよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、この内容です承されたものとして取り扱わせていただきます。

では、次の5. をお願いします。

○勝見消費者調整課長 ⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備に関してでございます。

5. 苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備に関して。

(1) 総合法律支援の中核的機関となる『日本司法支援センター』の設立に当たって、必要な情報を積極的に提供するとともに、意見交換を行った。

(2) 16年度については、民間ADR機関に関する情報の収集にとどまっており、消費者トラブルに係る総合的窓口としての機能整備を行うために、次年度以降の作業の進捗に期待す

る」。

○**山本分科会長** ここはいかがでしょうか。特に御意見がございませんようでしたら、この内容で了承されたものとして取り扱わせていただければと思いますが。

○**伊集院分科会長代理** 民間ADR機関というのは、括弧付きにしないでいいですか。これはもう当たり前でよろしいですか。

○**山本分科会長** 用語としてですね。

○**伊集院分科会長代理** そうです。

○**山本分科会長** どうですかね。代替的紛争処理機関とか、この文章というのは、やはり国民に対してもわかりやすいものでなければいけないと。そうしますと、やはりそのような形で、少しわかりやすく。

○**堀田大臣官房審議官** 訳語としては何がよろしいですか。裁判外紛争処理機関。

○**山本分科会長** それがいいですね。代替的というのは直訳ですので、裁判外紛争解決機関としますか。

○**堀田大臣官房審議官** 余り定着していないですね。

○**勝見消費者調整課長** 役所の中でも一定の広く使われている用語があったと思いますので、それを。

○**山本分科会長** ただ、処理機関とすると、消費者団体の方は怒られるというか、処理するというのは何ぞやということに、昔いろいろと議論があって、解決の方がいいというのが一般の方からするとわかりやすいと。

○**勝見消費者調整課長** 日本司法支援センターの紹介のパンフレット等に決まった言葉があったと思いますので。

○**山本分科会長** では、それを参考をお願いします。

5番の項目につきまして、ほかにございますか。

では、ただいまの御提案を踏まえて修文するということを前提として、その他につきましては、この内容で了承されたものとして取り扱わせていただければと思いますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

○**山本分科会長** どうもありがとうございます。

では、次の項目をお願いします。

○**勝見消費者調整課長** (4) 関連機関への情報提供に関する事項のうち①地方センターへの情報提供についてです。

1. 地方センターで役立つ『P I O - N E T 通信』『消費生活相談緊急情報』などの情報を迅速に提供するため、電子媒体を用いて行うことを検討し、情報セキュリティポリシー基本方針及び個人情報管理規程を作成した。

○**山本分科会長** 1番につきましては、いかがでしょうか。

特に御意見はございませんでしょうか。では、これはこの内容でよろしいということで。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、そのように取り扱わせていただきます。

では、次をお願いします。

○勝見消費者調整課長 ②行政機関等との情報交流の部分です。

2. 行政機関等との情報交流に関して。

(1) P I O - N E T に収集された消費者相談情報を整理し、行政機関等に積極的に情報提供を行った。

(2) 特に経済産業省に対し、特定商取引法に係る相談内容等を積極的に情報提供することにより、悪質事業者に対する特定商取引法違反の行政処分が行われ、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立った。

(3) 行政機関の審議会、政党が主催する会議に出席し、事案に関する消費者問題の現状と課題について説明を行い、法令の制定等に必要な情報を積極的に提供した。

○山本分科会長 2番につきましては、何か御意見はございますか。

特にございませんか。

それでは、2番につきましては、この内容で了承されたものとして取り扱わせていただきます。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 それでは、次をお願いします。

○勝見消費者調整課長 ③消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交流」の部分です。

3. 消費者団体、事業者団体、N P O 等との情報交流に関して。

(1) 消費者フォーラムの開催に関して、消費者の関心が高いテーマを取り上げた公開講座を開催し、参加者のニーズに答えるとともに、専門的なテーマに分けた分科会を開催するなど、多様化する消費者問題に対応した。これにより、企画の際の想定参加者数を上回る参加者があり、満足度アンケートにおいても4.8と非常に高い評価を受けた。

(2) 新たな取り組みとして、消費者団体やN P O 団体等が情報交流を行う場として利用できる『くらしの情報交流プラザ』の開設を行った。この『くらしの情報交流プラザ』が消費者団体、N P O 団体等に積極的に活用され、情報交流、ネットワークづくりの中心的な役割を果たすことを期待する。

○山本分科会長 3. につきましては、何か御意見はございますか。

このような内容でよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、そのように了承されたものとして扱わせていただきます。

次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 (5) 研修に関する事項」のうち「① 研修」についてでございます。

1. 研修について。

(1) 各種研修の実施に関して、多様化・複雑化する消費者問題に対応した講義等を行い、

研修受講者から満足度アンケートで総平均 4.4 の高い評価を受けた。

(2) 個人情報保護、P I O - N E T の直接入力などの新たな業務に関する研修の充実に努めるとともに、学校において消費者教育を担う教員や学生を対象とした研修について、消費者被害の未然防止の観点から、消費者教育支援センター等と連携を図りつつ、より一層の充実に努められたい。

(3) 一部の研修において、企画の際の想定参加者数を下回る研修が見られた。今後、参加者を増加させるための対策や内容の充実などに工夫を図るべきである。

**○山本分科会長** 1. の項目につきまして、御意見はございますか。

特にここはこれでよろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** では、そのような内容で了承されたものとして取り扱わせていただきます。続いて 2. をお願いします。

**○勝見消費者調整課長** ②「消費者生活専門相談員資格の審査及び認定」についてです。

2. 消費生活専門相談員資格試験について、実施会場が目標を下回る 15 箇所となった。費用対効果の関係から実施箇所の統合を図ったことは、やむを得ないことではあるが、今後、受験生を増加させるための施策等について検討する必要がある。

**○山本分科会長** 2. につきましては、御意見はございますでしょうか。

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、了承されたものとして取り扱わせていただきます。

続いて、商品テストの方に移っていただきます。

**○勝見消費者調整課長** (6) 商品テストに関する事項。①原因究明テストに関してでございます。

1. 原因究明テストに関して。

(1) 職員の技術の研鑽を図るため、研修及び講習会に 33 回、延べ 59 名を参加させ、テスト期間の短縮につなげた。

(2) 国民生活センター及び地方センターで受け付けた製品関連事故等の原因究明のため、科学的に信頼性のあるテストを実施し、そのテスト結果を各地の地方センター等に情報提供するとともに、記者公表や国民生活センターのホームページ等に掲載することにより、国民に対して広く周知し、被害の救済・未然防止・再発防止に努めた。

**○山本分科会長** ここにつきまして、御意見はございますか。

**○伊集院分科会長代理** ちょっと文章が長いかなという感じがします。

**○山本分科会長** どこが問題ですか。

**○伊集院分科会長代理** 「テストを実施」というところで切ってもいいんじゃないでしょうか。そして「そのテスト結果を」というところで、その方がわかりやすくすっきりするかなと。

**○山本分科会長** そうですね。では「実施した。」ということで修正させていただきます。

あと、次も「記者公表や国民生活センターのホームページへの掲載により」としないと文章的にはおかしいですね。

ほかに何か御指摘いただく点はございますか。

では、特に御意見がないということであれば、その点の修文を加えた上、この内容で了承されたものとして取り扱わせていただきます。

続いて、問題提起型テストの方をお願いします。

**○勝見消費者調整課長** ②問題提起型テストでございます。

2. 問題提起型テストに関して。

(1) 人の生命・身体に関する事故や苦情等の国民生活に重大な影響を及ぼす案件について適宜取り上げ、適切な情報提供を行った。

(2) テスト結果に基づき、事業者団体へ商品の安全や品質、表示などの問題について改善の要望を行い、適切な対応を促した。また、行政機関に対して、規格、基準の見直し及び法令違反が疑われる商品への指導等の要望を行った。これにより、行政機関から事業者等に対し指導等が行われ、特に『いわゆる排水口に流すタイプの食用油処理剤』に関しては、公正取引委員会から、販売業者に対して『景品表示法』違反のおそれがあるとして行政指導が行われた。

**○山本分科会長** この項目につきましては、いかがでしょうか。

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、了承されたものとして取り扱わせていただきます。

次の項目をお願いします。

**○勝見消費者調整課長** (7) 調査研究に関する事項。ここは1. と2. を続けて読ませていただきます。

1. 国民生活や消費者問題の実態などに関する調査研究から問題解決の方策を明らかにし、施策等の提言につなげた。また、調査研究の結果に基づき、関係団体、行政機関等に改善点の指摘を行い、適切な対応を促した。

2. 『調査研究業務に関する評価会合』の運営について、評価方法等の改善が図られた。

**○山本分科会長** いかがでございましょうか。よろしいですか。

特に御意見がなければ、この内容で了承されたものとして取り扱わせていただきます。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** では、次の項目をお願いします。

**○勝見消費者調整課長** 3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項。ここもまとめて3. ま で読ませていただきます。

1. 平成16年度計画予算、収支計画、資金計画と実績の差異について。

(1) 『業務経費』については、主として経費の抑制によるもののほか、P I O - N E T 機器整備費等の繰越等があったためである。

(2) 『人件費』については、主として退職者が多く、新たに採用する職員との給与格差が

あり、『人権費』総額が減額となったためである。

2. 投機損失金 275 千円の事由は、リース資産の会計処理及び貸倒引当金の繰入れによる発生であり、特段問題はない。

3. 運営費交付金債務 194,553 千円については、15 年度と比較して 151,356 千円増加している。主な事由は、経費の削減等により、運営費交付金の収益化額が計画を下回ったためである。

**○山本分科会長** この項目につきましては、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、この内容で了承されたものとして取り扱わせていただきたいと思いますのですが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** ありがとうございます。

では、次の項目をお願いします。

**○勝見消費者調整課長** 2. 人事に関する事項。ここも 1. と 2. を併せて読ませていただきます。

1. 平成 16 年度から任期付き職員の採用など、新たな取り組みを実施した。組織の硬直化を防ぐ観点からも、このような取り組みが引き続き行われることを期待する。

2. 業務を計画的・効率的に執行するために、退職制度の見直し（満 60 歳に属する月末退職から年度末退職へ）について、平成 18 年度から移行を図るべく検討を行った。

**○山本分科会長** この項目につきましては、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、この内容で了承されたものとして取り扱わせていただきます。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** 今、この議題の間ではございますが、今日は長丁場でございますので、休憩時間をとりたいと思います。約十分ということで、3 時 10 分に再開ということにさせていただきます。よろしくをお願いします。

(休憩)

**○山本分科会長** まだ 10 分には時間がございますが、皆さん、休憩をおとりになったようですので、再開させていただきます。

それでは、休憩前に引き続きまして、総合評価表の検討をお願いいたします。

ちょうど 3 ページのその他の業務実績等に関する評価の上のところまでいっていたかと思っておりますので、引き続きその部分から読み上げをお願いします。

**○勝見消費者調整課長** それでは、II. その他の業務実績等に関する評価についてです。

1. 業務運営の改善に関する事項

16 年 4 月から効率的な業務運営を可能とするための組織再編を行った。今後とも効率的・効果的な業務運営の観点から、必要に応じて見直しを行うべきである。

**○山本分科会長** この素案はいかがでございましょうか。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、このような案文でとりまとめさせていただきます。

次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 2. 事業の実施に関する事項。

17年度からのP I O - N E T端末等の一元的な整備・管理及び『消費生活相談カード直接作成システム』の導入に対応するために、16年度計画に予定されていなかった、直接作成システムの国際入札、地方センター等の相談員に対する研修などの準備作業を実施し、17年度からの直接作成システムのスムーズな導入と安定的運用に向け適切に対応した。

○山本分科会長 この項目は、いかがでしょうか。

特に御意見がございませんようでしたら、この案文どおりとりまとめさせていただきます。

次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 3. 職員の能力開発等人事管理に関する事項。これも1. と2. をまとめて読ませていただきます。

1. 職員の資質の向上を図るため、各種講習会等に参加させ、業務遂行のためのスキルの研鑽を図った。今後も職員の資質向上を図るため、創意工夫を行うべきである。

2. 17年度から業績手当導入に向けて、職員の意識改革を図った。

○山本分科会長 この項目は、いかがですか。

よろしゅうございますでしょうか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、この案文のとおりとりまとめさせていただきます。

次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 4. その他。

平成15年度の業務実績評価の際に当分科会から指摘した事項について、的確に対応した。

○山本分科会長 この項目は、いかがでしょうか。

特に御意見はございませんか。では、この案文どおりとりまとめさせていただきます。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 III. 法人の長等の業務運営状況。これも1. から3. までまとめて読み上げさせていただきます。

1. 理事長は、

①国民生活に関する情報ネットワークに関する中核的な機関として積極的な役割を果たすため、役員会を招集・主宰し、重要事項について方針を取りまとめるとともに、中期計画の推進に精力的に努めた。

②業務の効率的・効果的な推進を図るため、職員の意識改革を進め、業績手当制度の導入の検討、人材の適切な活用などの的確な業務運営を行った。

2. 理事は、役員会において、国民生活センターの重要事項について、積極的に提案を行う

など、理事長を的確に補佐している。

3. 監事は、役員会に常時出席し、積極的に意見交換を行うとともに、監事監査計画により監査を行い、国民生活センターの業務運営状況について、的確に把握している。

**○山本分科会長** この項目は、いかがでしょうか。

**○大森委員** ①と②を一緒にしたらどうでしょうね。どうしてかという、①の方は「精力的に」という意味が明確ではない。だから、1つは、トップとして役員会を招集したり、重要事項について方針をとりまとめると、これは理事長の役割として重要で、それと同時に以下の文章を生かして行うなど、中期計画の推進に精力的に努めたというように、全体の収まりを中期計画の推進ということに、理事長は頑張ったという方が、精力的という意味が明確になるのではないかと思います。このままだと、何となく「精力的に」というのは褒め言葉なんだけれども、どういう意味かということが明確ではないので、文章を一緒にして、全体でこれを収めたらどうかというのが私の感じなんですけれども、どんなものでしょうね。

**○山本分科会長** ほかの委員、御賛同いただけますか。

(「はい」と声あり)

**○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。

ほかに御意見はございますか。

特に御意見がございませんようでしたら、ただいまの御提案の修文を加えた上、素案はその内容で了承されたものとして取り扱わせていただきます。

続いて、総合評価の方にお移りいただきたいと思います。

**○勝見消費者調整課長** では、◎総合評価（業務実績全体の評価）について、全体をまとめて読み上げさせていただきます。

平成16年度の独立行政法人国民生活センターの業務の実績を見ると、中期目標の達成に向け順調に計画を実施している。特に国民生活センターが発信する各種情報がテレビ、ラジオ及び新聞等のメディアに数多く取り上げられ、国民に対しても、必要な情報が広く伝わっている。

P I O - N E T等に収集された情報を基に調査・分析を行い、問題性、緊急性の高い消費者問題について、積極的に関係各省及び事業者団体等への要望、情報提供を行った。また、商品テスト、調査研究においても、事業者団体、行政機関に改善点を指摘することにより、適切な対応を促した。引き続き、P I O - N E T等に寄せられる苦情相談情報を積極的に活用し、問題性、緊急性の高い消費者問題を見極めつつ、内容を分析し、消費者に分かりやすい形で情報提供を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に努められたい。

消費者基本法に明記された、消費者政策における中核的な機関として、地方センターへの支援、消費者団体、事業者団体、N P O等との情報交流など積極的にその役割を果たしている。今後、より一層、その役割を果たすべく、創意工夫を図られたい。

業務効率化の観点から、組織再編の取り組みが推進されており、今後も必要に応じた見直しを行っていくべきである。業績手当の導入に踏み切ったことは、職員の意識改革に資するものであり、その取り組みが促進されることを期待する。また、任期付職員の採用についても組織

の活性化の観点から評価できるものであり、その成果を踏まえつつ活用していくべきである。なお、役職員の給与制度等については、引き続き透明性を確保するとともに、給与水準に見合った業務を行うよう努められたい。

**○山本分科会長** いかがでしょうか。

**○大森委員** ちょっと小さいことですがけれども、最初の文章ですがけれども、「平成16年度の業務実績を見ると」でいいんじゃないでしょうか。「独立行政法人国民生活センター」とかを入れなくて、「16年度の業務実績を見ると実施している」でいいんじゃないでしょうか。

下から3行目のところで「職員の意識改革に資するものであり、その取り組みが」の後に、一層と入った方がいいんじゃないですか、「一層促進されることを期待する」との方がいいんじゃないかと思います。

それから、最後のところがちょっと意味がわからないものですから、事務方にちょっとどういうことか説明していただきたいんですけども「引き続き透明性を確保する」というのは、要するにさっきの文章にあるように比較をして出せということでしょう。

**○勝見消費者調整課長** そうです。

**○大森委員** その後の「給与水準に見合った業務を行う」というのは、どういうふうにすることを意味するのだろうか。これがどういう意味かというのを聞いておきたいんですけども。

**○勝見消費者調整課長** 実は、前回、国民生活センターの役職員の給与水準の内容については国民生活センターから説明がありましたとおり、国家公務員の平均と比べて、やはり給与水準は高くなっております。

それで、総務省の15年度の評価委員会からの指摘としては、やはり給与水準の高い独立行政法人については、その給与水準に見合った仕事をしてくださいという指摘がされているわけですが、それを踏まえて、給与水準が国民生活センターは高いのは事実ですので、一応、広く国民生活センターの仕事がマスコミ等にも取り上げられて、それなりに社会的な評価を受けていると思いますけれども、今後とも高い給与に見合った仕事をしていただきたいという意味でございます。

**○大森委員** 高いから下げろということはないんですか。つまり、これだけのいろんな職員を抱えているから、ある程度それなりの能力のある人を採用するときに、余り平均的なものではなくていいと思うんです。だけど全部がそうなっているというのが問題なんです。

だから、この文章だと、今の給与水準に見合った業務をやれということは、今の給与水準を我々が簡単に動かせるわけではないんですけども、今の高いのを前提にした上で業務をやれという文章でしょう。ちょっと言い過ぎているのではないかという感じが私にはあって、両側面があるので、両側面について努力するような表現をとるべきではないかと思ったものだから、これはどういう意味かなと思って、ちょっと最後の文章が気になるんです。

**○山本分科会長** 更に事務局から何かコメントはございますか。コメントというか、当分科会の審議に御参考になるような情報提供とか何かございますか。

**○勝見消費者調整課長** 分科会としては、役員の給与については直接コメントができるんです

けれども、今、大森委員がおっしゃったように、職員の給与水準について、直接コメントできない仕組みになっているものですから。

**○山本分科会長** 当分科会のマンドートの問題が1つあるということですね。当分科会としては、業務の内容についてコメントをすることはできるわけです。

大森委員のおっしゃったような関心事項というのは、今、社会的にも非常に指摘されている事項ですけれども、当分科会として職員給与の問題について、総合評価表でどのようにメンションするかは、いろいろ悩ましい問題がある。その中で、とりあえずこのような素案の形で御提示申し上げているわけです。今のままでいいということではなく、ニュートラルな形でできればまとめるのがよろしいのかなとは思っています。

ただ、これは読み方によって、この表現だと、やはり何か現状の給与を前提とした上で業務の質、量ともそれに見合うようなと読まれかねず、それではちょっと違和感があるという御指摘もあるということであれば、どういうふうなここを表現したらよいかということをお審議いただければと思うんですが。

**○大森委員** たしか業務実績を入れたんですね。業務評価。

**○勝見消費者調整課長** 業績手当の導入に踏み出したと。

**○大森委員** 入れたということは、要するに給与等の処遇についてある種の改善をやっているということだね。だから、業務を果たした職員にはしかるべき手当を出すし、そうでなければ出せないということを行っているわけだね。だから、意味合いとしてはそちらの方のこともあるんだね。片一方で一種の能力主義みたいなものの業務手当の導入と上の方で言っているからね。何か一言、少しニュアンスがあるような言い方ができないものでしょうか。

ここは「役職員」と込みになっているからね。ここは、なお書きは必ず必要なんではないか。

**○山本分科会長** どうですか。一応、資料3を踏まえての記述。

**○勝見消費者調整課長** 資料3もそうですが、15年度の、いわゆる2次評価で、これは全法人にわたって言われているんですけども、総務省の委員会の方から指摘されましたので、一応分科会の中では、役職員の給与についてもうちちょっと説明させていただきましたので、それに触れたという意味でちょっと書かせていただいたんですけども。

**○大森委員** 何て言ったからいいか、給与水準と業務遂行の適切な関係、業務遂行と給与水準との適切な関係、何かそういう表現をしてもらえればいいんです。引き続き透明性を確保するとともに、業務遂行と給与水準の関係、何て言ったらいいか、だから適切な関係を図れと、そういうことを言うておけばいいので。

**○堀田大臣官房審議官** その方がニュートラルですね。

**○大森委員** そういう表現に直るならば、そうすれば、一応総務省の方にも応えていることになるでしょう。今のようにしておいてくださると、少し幅があっていろいろ考えていただけることが出てくるのではないかと思うので、ちょっとすぐに文章を、今のよう表現を考えてくださったらどうでしょうかと思うんですけども。

**○伊集院分科会長代理** この文章なんですけれども「業務効率化の観点から、組織再編の取り

組みが推進されており、今後も必要に応じた見直しを行っていくべきである」というところに業績手当のところを入れてありますね。これを後ろへ持ってきたらどうかなと思うんですけども、見直しを行っていくべきである。また、任期付職員の採用について、つまり組織再編と、こういった人的なことについて、組織の活性化の観点から評価できるものであり、その成果を踏まえつつ活用していくべきであると。

なお「給与制度については」ということで、については業績手当の導入に踏み切ったことは職員の意識改革に資するものであり、透明性と給与水準に合った業務に取り組むよう推進していくことを期待するみたいな、例えばそんなふうに戻したら、逆に「給与水準に見合った業務を行うよう努められたい」と、最後を先生が御指摘なさったように、これですと、高い水準を認めてしまっているという感じがありますから、むしろ業績手当の導入に踏み切ったことは、意識改革に資するものであるということでもとめれば、これが透明性と給与水準に見合った業務ということでもって、今のような意味合いが少し拭えるのではないかと思えるんですけども。

○大森委員 分科会長に一任します。

○山本分科会長 ただいまの御提案は、「また」以下の文章を、ここの全体のパラグラフの第2文に繰り上げて、そして業績手当の問題と、原案のなお書きの問題をコンバインしてまとめたらということですか。

○伊集院分科会長代理 はい。

○堀田大臣官房審議官 組織の話をまずまとめると。

○伊集院分科会長代理 はい。それで給与制度のところは業績手当のところを下ろして。

○山本分科会長 業績手当の問題と、給与水準一般の問題というのは、実は2つ並ぶ問題ではあるわけですね。恐らく、いろんな手当であるとか、そういう給与水準一般の問題と業績手当を導入するという問題は、一応事柄としては2つ並ぶ問題なんですが、全部コンバインして、1つの文章に流し込んでしまうというまとめをしてもそこは構わないですか。

一応原案は、それを別の問題と考えているから、最後で一般の問題として、なお書きを指摘しているわけなので、そうだとすれば、一応業績手当の導入は評価できるということは第3文の形で維持して、最後のなお書きについては、先ほど大森委員から御提案のあったような形で、更に付け加えると、そういうやり方もあるかと思うんです。どちらがよろしいですかね。

○大森委員 それにしても、文章上は「任期付職員の採用」という文章は、前の方に持っていた方がいいですね。その方が素直ですね。

○山本分科会長 それは皆さん恐らく一致されていると思いますが。

○大森委員 まずそうしていただいた上で、この文章、業績手当をそのまま残して、なお書きの一部を統合して直すかというのは、分科会長にお任せしますけれども。

○山本分科会長 ただ、恐らくそれは中身が違って来得ると思うんです。表現につきましてはこちらで、細かい字句については一任させていただいた上で、その表現を皆さんにお示しして確認するという形で最終的なとりまとめをしたいと思いますが、内容が違うのであれば、どっ

ちか決めていただかないと。

**○勝見消費者調整課長** 今、おっしゃった任期付職員の採用の部分はちょっと前に持つていくということで、それ以外の順番は原案に近い形で、最後のなお書きの表現を大森委員が先ほどおっしゃったような形で、ちょっと今、私もこの場でいい文章がまだつくれていないんですけども、書き直しして、もう一度最終案をお示しするということがよろしいでしょうか。

**○山本分科会長** その点につきましては、ほかの委員の皆さん、何か御意見はございますか。

**○伊集院分科会長代理** 今、おっしゃったとおりで異議はありません。

**○山本分科会長** それでは、細かい字句につきましては、なおこの場で最終的に詰められませんか、御一任いただきますけれども、伊集院分科会長代理の御提案と大森委員の御提案をミックスさせたような形で最終案を考えさせていただきたいと思います。どうもありがとうございます。

**○大河内委員** ほかのところなんですけれども。

**○山本分科会長** どうぞ。

**○大河内委員** どうしたらいいかわからないんですけれども、2行目の「数多く取り上げられ、国民に対しても、必要な情報が広く伝わっている」というふうに「伝わっている」と断定して書いてあるのにちょっと抵抗がありまして。

**○山本分科会長** ここは、私も、もし評価委員会において、伝わっているという何かデータといますか、そういうものがあつてのまとめなのかと聞かれたらどう答えようかと思っていました。努力していることは確かだと思えます。これはこちらの実績報告書等で努力が認められていますし、皆さんA評価をされていますから。ただそれが受け手側から見るのであれば、何かやはり客観的な資料が必要なのかなとちょっと思ったんですけれども、ここはどうですか。

**○大河内委員** 国民生活センターは、やはりやっていることが地味なスタイルで、独立行政法人になったのだから、もっと名前を売ることがあってもいいのかと思うんですけれども、何か悪徳業者のリストなんかですと、経済産業省なんかどんと出したのが、ああやっているなというのが新聞に出たときに、ちょっとその後に出る感じというんですか、おとなしい感じなので、持っていかれているなというところとか、国民に知られているのは、どちらかという、被害が表に出て、警察ざたになったりしたとき初めて知られる感じがするんです。それで知られているとは思いますが、ですから、やはり国民生活センター自身がもう少し積極的に表に出てやっているんだぞというのがほしいので、こういう感じに書くのは、ちょっとどうかと思いました。

**○勝見消費者調整課長** 例えば、今の部分ですが、ラジオ及び新聞等のメディアに数多く取り上げられていると一旦切って、ほかの総合評価のほかの書き方と同じなんですけれども、今後より一層国民に必要な情報が広く伝わるように努力されたいというような感じの文章を補うという形で。

**○大河内委員** その方がいいかなと思います。

**○山本分科会長** ほかの委員、この点について何か御意見はございますか。

**○大森委員** ここは評価していいところでしょう。それで、数多く取り上げられ、これは要するに国民に対するサービスなんですね。だから、大きな項目で言うと、国民に提供するサービスの点で、センターの存在価値を示しているとか、存在感でもいいけれども、何かそういうふうにしてセンターがこの評価項目で言えば、きちんと存在価値を持っているんだという言い方を取れば評価したことになる。

そういうことと、大河内さんが言っていることはちょっと違うんだけども。

**○大河内委員** でも結論的には同じです。もっと外に出て知られるべきだなと思っているので。

**○大森委員** 経済産業省じゃなくて、センターがやっているんだということを我々は評価しているということを言えばいいわけでしょう。

少なくとも、ここの必要な情報が広く伝わっているというのは、直していただいた方がいいですね。これを聞かれると我々は困るから、示しているということは確かなので、証拠はいっぱいあるからということになるので。

**○山本分科会長** それでは、ここも大河内委員の問題提起を受けて、課長の方から提案された中身と、大森委員の御提案をコンバインして「取り上げられ」の後で、国民に対する情報提供機関としてのセンターの存在価値を示していると。なお一層努められたいという形でよろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** そういう形で、なお文章を少し練りたいと思います。

ほかに、総合評価の項目につきまして御意見はございますか。

特にございませぬようでしたら、総合評価の文章につきましても、幾つか修文の課題が残っておりますが、ただいまの御審議の内容に極力即する形で修文に努めまして、とりまとめをしたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

以上で、総合評価表につきましても御審議をいただきましたので、次の議題といたしまして、財務諸表の当分科会の意見につきましてお諮りしたいと思います。

独立行政法人通則法第 38 条第 3 項に財務諸表を主務大臣が承認するに際して、評価委員会に対して意見を求められております。

前回の分科会の際に、この分野の御専門でおられます長岡委員に御検討をお願いしておりました。そこで、長岡委員から検討結果の御報告をお願いしたいと思います。

よろしく願いします。

**○長岡委員** 平成 16 年度の財務諸表について見させていただいたんですけれども、結論といたしましては、特に問題はないと思われま。

実際に、前年度の財務諸表との比較というものがされていないので、この数字自体がどのように増減したかということは判断できないんですけれども、実際に予算との比較等で見ましたところ、問題はないかと思われま。

運営費交付金債務につきまして、今年度は、前年度に比べて大幅に増加しておりまして、運営費交付金債務の収益化の方法が、費用進行基準によっておりますので、実際に残高の増加原

因が経費の削減によるものか、もしくはその業務が実際に滞っていたために、業務の遅れで、残高がそれだけ多くなったかということが考えられますが、一応報告にもありましたとおり、経費が削減されたということで、特に問題はないかと思われま

す。実際に財務諸表の中では、損益計算書の方を見ましても、計上費用の中に占める人件費の割合が、50%ぐらいで妥当なんですかね、大体50%、恐らく前年度と比較して、そう大差はないものかと思われま

す。業務経費に占める人件費の割合と、一般管理費に占める人件費の割合で、一般管理費の人件費を削減するということがありましたけれども、実際に人事異動とかもございまして、その分の人件費相当が業務経費に回ったということで、業務経費の人件費と一般管理費の人件費の割合がそれだけ変わっているということで、全体としては、対前年度と比較して、そう変わりはないと思われま

す。ですから、実際に経費削減と言われたときに、人件費を削減するという意味におきまして、今回は配置の関係で、一般管理費の人件費が少なくなっているのかと思われま

すが、今後は人員を削減して、先ほどのお話にありましたけれども、常勤職員を減らして非常勤を増やす、もしくは外部委託をすることによって、その辺の人件費の削減についても考慮されていくべきかと思われま

す。財務諸表自体からは読み取れないんですが、実績報告の中でも業務が幾つかあると思われま

すけれども、その業務ごとにどれだけの経費がかかっているのか、どれだけの予算に対してどれだけの経費がかかっている、それが経費削減されたものもあれば、逆に業務運営の効率化という面から経費がその分上回っているものもあるかと思われるんですけれども、その点についても情報提供が何らかの形であった方がよろしいのかなという印象を受けました。

**○山本分科会長** 以上ですか。

**○長岡委員** はい。

**○山本分科会長** どうもありがとうございました。ほかの委員から何か御意見なり、あるいは長岡委員に対する御質問等がございましたら、よろしくお願

いいたします。

**○大森委員** 財務諸表そのものではないんですが、今のことに関係して、組織とか、要するに効率化を図る手法について、今回は組織そのものを変えたんですね。それでいろいろ統廃合をやってみたんですけれども、センターのような業務を遂行するとき、従来型の部や課、部長、課長がいて、その下が係長の人がいるようなオーソドックスな体系をやめたらどうかと。課長職を全部廃止すると、係長、課長を廃止して、部長さんの下で適宜業務に合わせてグループ編成をして、年度の途中でも構わないとして、全体として業務の遂行をするという手法は組織のフラット化であるんです。国の方はこれを余り取り入れていなくて、霞が関全体としては、みんな各部門で仕事を決めておいて、タコつぼ風にやっ

ていて、意外と効率が悪いんです。だけど、センターみたいなところは、こういう仕事のところだから、そういうやり方はあり得るのではないかと思うんです。そのことを含めると、経費の在り方は変わってくるのではないかと。その方がみんなが共通の目標を目指して、センター全体の意気込みというか、やる気

というか、そういうものを高めていくようなやり方になるのではないかなと私は思っているんだけど、今回はそこまで言っていないし、そういうタイプのものを検討しているような気配もありませんけれども、今のような人件費の話も、みんな組織運用の在り方や人事配置の問題と関わってくるのではないかなと思うんですね。どこかでそういうことを、今年は、もうこの中に入れられないかもしれませんが、来年度は何か新しい計画をやるときに、そういう組織の形態についても検討せよというようなことは可能ではないかと私は思っているんですけども、どんなものでしょう。財務諸表そのものは、今、御指摘のように多分これでいいかなと思うんですけども、工夫の余地はまだあるのではないかと、今のお話を聞くと思うんです。

**○勝見消費者調整課長** 今、大森委員がおっしゃったことに関しましては、国民生活センター、管理部門につきましましては、やはり課があって、課長がいて、主査と言っていますが、いわゆるラインの形を取っていますけれども、業務をやっております相談調査部とか、情報分析部とか、広報交流部とか、こういった部署では部長はいるんですけども、その下に調査役という名前、ですから課長が1人ということではなくて、調査役が数人いて、その下にスタッフがいると、一応組織的にはそういうスタッフ制に近い形には、実際の管理部門以外のところは、そういうスタイルを既に取ってはいるんですけども。

**○大森委員** そういうものの有効性や効率性みたいなものを何とか次年度でセンターの方から言ってもらいたいと思うんです。あるいはまだ工夫の余地がないだろうかということを含めてね。

要するに、それは何のことかというのと、多分定員削減をしていくと、その分だけ任期付職員とか非常勤職員を雇ってしまうと、結局のところ経費削減にもならないんです。だから、吸収できるところは、組織の柔軟な運用で吸収して、それでもぎりぎり難しいところは非常勤職員を採るとか、任期付職員を採るとか、そういうふうにしなないと、これ以上の効率化はなかなか進まないんじゃないかと。すべてそれで行けるかどうかわからないんですけども、自治体レベルは相当そのことに踏み切っているんです。だから、人件費というか、普通は物件費の方で、非常勤職員の給与等で物件費の支出を高めるなど、もう認めないと、中で工夫せよと、そうすると、今まで1やっていた仕事を1.2ぐらいに配分し直せと、その方がみんな生き生きと仕事をするじゃないかというので、ろくな仕事をしないけれども給与を取っているような職員は全部淘汰させるということにもなっていくので、センターにいるかどうかではないんですけども、一般的にそういう方向に向かいつつあるんじゃないかと思っています。

ちょっと、せっかくなので、今の御報告を聞いて、少し問題提起風に発言をしておきまして、来年度以降何か工夫があるならば、課長の方からもセンターに向かって、少しものを言ってくれればどうかと、そういう問題提起なんですけれども。

**○山本分科会長** それは当然議事録にテイクノートされますので、場合によっては最適化計画の一環として、場合によっては、しかるべきときに御提起いただくということではいかがでしょうか。ほかに財務諸表の件につきまして、御質問、御発言はございませんか。

特に御発言がないようでしたら、分科会としては財務諸表を了承とさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

**○山本分科会長** それから、今、長岡委員から御発言があった、もう少しいろいろな資料等が場合によってはあった方がということについては、これも次年度以降、可能な範囲で対応していただくようお願いしたいと思います。

それでは、一応、本日予定されました議事はすべて終了いたしました。ほかに何か一般的にこの機会に御提起されたい問題などはございますでしょうか。

特にございませんか。

それでは、今後の予定につきまして、事務局から御説明をお願いします。

**○勝見消費者調整課長** それでは、特段資料は用意してございませんが、この後、本日御審議いただいた内容、それから各委員からいただいたコメントを踏まえて、本日の資料1と2について、適宜、山本分科会長と御相談の上、もう一度修正を施して各委員に再度送らせていただきます。その上で御了解をいただければ、その結果を総務省の「政策評価・独立行政法人評価委員会」へ提出するとともに、8月の末になると思いますが、国民生活センターの方へも通知することにしたいと思っております。

**○山本分科会長** そうですね、ここの結果は本委員会を通さずに、もう直に。

**○勝見消費者調整課長** 一応、内閣府の場合は、各独立行政法人の年度評価に関しては分科会に委任されておりますので。

**○大森委員** ですから、事後報告でいいことになっています。

**○山本分科会長** そうですね、わかりました。

**○勝見消費者調整課長** それで、今、分科会長がおっしゃった点につきましては、10月に内閣府の「独立行政法人評価委員会」、本委員会と呼んでおりますけれども、これが開かれますので、そこで分科会長の方から国民生活センターの分科会の業務実績に関する評価ということで御報告いただければと思います。

**○山本分科会長** それでは、以上で本日予定された議題はすべて終了いたしました。長時間にわたり御審議いただきまして御礼申し上げます。

ありがとうございました。