

第9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18年8月17日（木）13時30分～15時45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、まだちょっと早いんですけども、皆様おそろいでございますので、ただいまから第9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、評価委員会令の定める定足数の要件を満たしておりまして、有効に成立しております。

それでは、まず事務局から本日の配付資料について御説明願います。よろしく願います。

○**勝見消費者調整課長** それでは、本日の配付資料について簡単に紹介させていただきます。お手元の議事次第の下段に配付資料の一覧を掲げております。

まず、資料1として、平成17年度業務実績の項目別評価表。前回の国民生活センターからの説明を踏まえて、各委員から項目ごとの評価をしていただいたものを事務局の方で整理したものでございます。A、B、C等の評価に加えて「評価理由」のところに各委員からいただいたコメントを整理して掲げさせていただきました。

資料2は、総合評価表の案でございます。各委員からいただきましたコメントを、前々回の分科会で御承認いただきました左側の「評価項目」に沿って、私ども事務局で整理したものを山本分科会長にごらんいただいて、必要な修正を施したものでございます。

今、申し上げました資料1、資料2は、事前に各委員にはお届けしてあるかと思っておりますので、内容は同じものでございます。

ただ、1点だけ修正をさせていただきたく思いまして、資料1の方なのですが、7ページの上の方の段の真ん中の大きな箱、国民生活センター側からの概要の説明の欄なのです

けれども、「共同処理」のところに例示として2件挙がっております。

現在は、上の方が「未成年の友人のために契約した中古自動車」となっておりますけれども、前回、7月の分科会でお配りした資料には、そこが当初の説明と異なっていた「塾つきの学習教材」となっておりまして、共同処理したものは上にありますとおり289件と非常に数が多いので、そのうちの2つを事例として掲げたものなのですが、業務実績報告書、ここには49ページとなっておりますけれども、51ページの欄に前回も例示を掲げてあったのですが、これが手続ミスで、参考資料の方には「未成年の友人のために契約した中古自動車」の例が挙がっていたのですけれども、手続ミスで違うものを掲げてしまったということで、前回の評価に際しては影響ないと思いますけれども、念のためお断りさせていただきます。

以上が、資料1と資料2についてでございます。

本日、資料3として、総務省の行政管理局長から各省の独法評価委員会の委員長あての事務連絡の資料を配らせていただいております。これは各評価委員会での役員の報酬あるいは職員の給与に関する評価に当たって、この資料を参考にさせていただきたいという趣旨の事務連絡でございます。

1枚めくっていただきますと、総務省が公表しました独立行政法人の役職員の給与等の水準です。全体はかなり大部の資料なのですが、国民生活センターの業績評価に当たって必要な部分のみ、当方でピックアップして配らせていただきました。

最初の3枚は、独法全体の概要でございます。

4ページ目を見ていただきますと、ここに各独法の実際の前年度の役員報酬を掲げてございます。国民生活センターは上から3行目で、それぞれ理事長と理事の平均が載っております。これは先ほど申し上げました、この資料の概要のところの平均と比べていただきますとわかりますけれども、国民生活センターの役員の報酬は独法の中のほぼ平均的なところにございます。

2枚めくっていただきまして、6ページでございますが、これは前回の分科会でもラスパイレス指数、職員の給与水準について簡単に御報告させていただきましたけれども、数字としては同じものでございます。上から3行目、国民生活センターは生のラスパイレス指数で124.5、独立行政法人全体から見ると115.6ということですので、こちらの方は独法の平均よりは少し高い水準にあるということでございます。

前回、大森委員から、国民生活センターの職員の給与水準の独法の中での位置づけはどの程度なのかという御質問がございましたので、この表を全部チェックいたしまして、平成16年度は108独法のうち、国民生活センターは12番目だったのですけれども、17年度は全部で113法人載っておりますけれども、そのうちの14番目となっております。

以上が、給与水準に関しての資料の説明でございます。

参考資料として、その下に、これは本委員会の方の事務局をしております政策評価広報課作成のものですが、今後の本委員会及び各分科会の開催予定を配らせていただいております。

ます。これは、本日の最後のところで私から簡単に説明させていただきます。

そして、議事次第には掲げておりませんが、別添資料として、前回の分科会で大森委員と長岡委員から若干御質問がございましたので、それに対する国民生活センターからの回答をペーパーにまとめたものでございます。これも事前に各委員にお配りしてあると思いますので、御確認ください。

それから、本日の審議の参考として、前回配らせていただいた、国民生活センターが作成しました業務実績報告書と、別添参考資料、それから、17年度の財務諸表も併せて机の上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、議事に入らせていただきます。

まず、本日の議事の進め方でございますが、この議事次第の方にお示ししておりますけれども、まず最初に、お配りしております項目別評価表を基に、各項目ごとの分科会としての評価を確定していただきます。

次の作業といたしまして、総合評価でございますが、これは議論のための案を作成いたしました。資料2でございます。この案に基づいて御審議をいただきます。

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、委員からの御質問等がございましたならば、それに対応すべく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** 特に御意見がなければ、異議なしと認め、そのようにさせていただきます。

まず、項目別評価表に基づいて評価をさせていただきます。評価項目が多数ございますので、例年、そのようにしてございますが、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をお願いしたいと思います。

それでは、順次、進めてまいりたいと思います。

資料1の1ページでございますが、最初の一まとめり「1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置」につきましては、各委員すべてAになっております。

一番右側の欄に、特に評価の理由について記入していただいた委員に関しましては、その意見についてもそこに掲げてございます。

ここは、分科会の評価といたしましては、指標、項目とも、すべてAにしたいと思いますが、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、異議なしと認め、そのようにさせていただきます。

次に、やはり1ページの後半辺りから始まります「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目標を達成するためとるべき措置」。これだと余りにもたくさんありますので、そのうちの「(1) 消費生活情報の収集」のところで、まず確認をお願いしたいと思います。

これに関しましては、2ページ目の下から2番目の項目「『消費生活相談データベース』について、1週間に1回以上のデータ更新を実施する」。これが数値基準に若干及ばなかったということで、B評価になってございます。

一応、P I O - N E T関係ということで、そこまで検討していただきますと、ここは委員の意見がすべて一致しておりますので、分科会評価の指標はB評価になるかと思えます。

そして、これは横線が引かれていますので、当然、項目の評価もBになるということでよろしゅうございますね。

○**勝見消費者調整課長** そうです。

○**山本分科会長** その他の項目につきましては、各委員、一部記入のない項目もございますが、ほぼすべてA評価になっていきますので、指標、項目ともA評価にしたいと思います、いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○**山本分科会長** それでは、特に御意見がなければ、そのようにさせていただきます。

B評価の項目につきましては、D委員、E委員の方から指摘がありますので、それを踏まえて、後ほど総合評価の記述の内容の辺りでまた御議論をいただければと思います。

続きまして「②消費者トラブルメール箱」でございしますが、これはすべてA評価になっておりますので、指標、項目とも評価はAにしたいと思います、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。

続きまして「(2) 国民への情報提供」。これが3ページのところから、これも大分項目が多いので「①報道機関等を通じた情報提供」にまず区切って御確認をいただきたいと思えます。これも一部記入のない委員はおられますが、それ以外はAとなっております。

②では、1項目だけ「ホームページのアクセス状況」というところで、お一方の委員がBを付けておられますので、ここにつきましては若干、御意見をいただきたいと思うのですが、いかがでしょうか。

それ以外は、ほぼAでありますので、指標、項目ともAになるかと思えますけれども、この「ホームページのアクセス状況」のところは、分科会としてはどのように評価したらよろしいでしょうか。

Bを付けられた委員から、これはC委員となっておりますが、若干、御発言をいただくとありがたいと思えます。

○**大森委員** これは私でしたか。

○**勝見消費者調整課長** はい。

○大森委員 この説明が、架空請求問題の沈静化が影響して21%減ったというのは、説明としては十分ではないのではないかと思います。ほかに何か要因があったとしか考えられませんので、ここは疑問符を付けているんです。素直には、Aではないのではないかとというのが私の判断で、ここのところは分析が必要なのではないですかという話にしてあります。ただ、皆様方全員がAならば、固執しません。

○山本分科会長 場合によっては、後でセンターの御説明を伺うということも考えられます。

○大森委員 もういいです。

○山本分科会長 それでは、何か機会があれば、ついでに伺うことにしましょう。

○大森委員 多分、Dの委員の方から増加に努めろというような御希望が書かれているので、そのような話でいいのではないかと考えています。

○山本分科会長 これは、相談が減るといのはわかりやすいです。実際問題として、ホームページのアクセスというのもやはり相当影響するのでしょうか。やはり架空請求問題というものは、何でアクセスするかわかりませんね。

○勝見消費者調整課長 正直なところ、必ずしもはっきりしません。

○山本分科会長 ですから、恐らく推測なんですね。確かに、分析の必要性はC委員の御指摘のとおりかと思えます。

○大森委員 分析のしようもありませんからね。何でアクセスしてこないのですかというのは、どうやって聞けばいいかわかりません。

○山本分科会長 その他、何かついでの機会に御説明があればお聞きするということにしましょう。

○大森委員 これが、もし聞いているとすると、次年度はこれの水準に戻るのならば、そうだとすることは後々検証する。だから、テイクノートしていただければいいのではないのでしょうか。私は固執しません。

○山本分科会長 それでは、その旨、例年ここに付記事項か何かを書くということは考えられませんね。

○大森委員 そうですね。今後の推移を見たいと思います。

○山本分科会長 それでは、そのように取り扱うことにいたします。

評価といたしましては、指標、項目とも、その箇所もAといたしまして、したがって、ほかの項目も含めてAとさせていただければと思います。

続きまして、今のところは「②出版物、テレビ、ホームページ等による情報提供」というところでございまして、媒体が非常に多岐にわたっておりますので、ページでまいりますと5ページまで各種の項目が並んでいるわけでありましてけれども、ここはすべて各委員の評価がAでありますので、これは指標、項目ともA評価になるかと思えます。

続きまして、6ページ「(3) 苦情相談」であります。

「①苦情相談」は「弁護士等専門家の配置状況」及び「専門家と連携を図り、迅速かつ公

正なあっせん処理状況」。いずれも各委員の評価がAでございますので、指標、項目ともA評価ということで御確認をいただければと思います。

続きまして「②個人情報の取扱いに関する苦情相談」でございます。これが6ページの一番下のところまで続いてございます。これに関しましては「苦情相談機能の充実状況」のところ、これは私ですが、A+という評価をしております、ここはかなり頑張っておったということが言えるのではないかと、そういうふうの評価をいたしました、大勢に従いまして、ここはAにさせていただければと思います。

そうしますと、ここは分科会の評価としましては、指標、項目ともすべてAという評価になるかと思いますが、御確認をお願いしたいと思います。

(「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、7ページの「③地方センターの苦情相談処理への支援」。これが8ページの真ん中辺まで項目が並んでございます。いずれの委員の評価もここはA評価でございますので、指標、項目ともA評価になるかと思いますが、確認をお願いいたします。

続きまして「④消費者苦情処理専門委員会」でございます。この件数につきましては、平成17年度も3件ということでございましたので、数値基準の方の項目は各委員B評価になってございます。

それから、やや性質的な分析ということで「地方センターでの情報の活用状況」につきましては、4人の委員はA評価でございますが、お一人の委員がB評価ということで、これは括弧がかかっているB評価ということでございますが、ここについて御審議をいただきたいと思っております。

上の数値基準の方は、分科会の評価としても指標はB評価になるであろうと思っております。しかし、項目の評価は、下がどうなるかということにも関わりますが、一応、A、Bが混合しておりますので、全体としての項目の評価はどういうふうにしたらよしいか、この点について御意見をいただきたいと思っております。

どうぞ。

○大森委員 一番右の欄は、両方を含めて評価をしなければいけない場合に、こういう場合は今までなかったわけではないかもしれませんが、余りはっきり覚えていませんけれども、つまり、この項目は連動していると考えて、全体として、つまり上の方の欄の評価が下に関わると見るか、切れていると見るかでは違うのではないかと思います。

ここは、左側を見ますと「4件以上の情報提供を行う」と書いてあるんです。できなかつたわけですから、その意味で言いますと、下の活用状況に達成されていないということが連動しているというふうにも読めるんです。

これは、余りないケースなものですから、今回、私としては問題提起的に、こういうものはどういうふうに考えればいいのでしょうか。

○山本分科会長 私の記憶では、上の数値目標は3年間達成できていません。初年度は半

期でしたけれども、2件中1件で、次年度が4件中2件、今年が3件というふうに、徐々に数的には努力してきているのですけれども、下の項目は例年Aであったのではないかと思います。今、過去の資料を持っていないのですが、これは今年初めて生じたことではありません。

○**勝見消費者調整課長** 昨年場合は、上の数量的な評価のところはCで、下がAで、全体の評価をどうしましょうかということで議論していただいて、結論としてはCになったと思います。

○**山本分科会長** 項目評価は総合評価ということになりますので、したがって、下の「地方センターでの情報の活用状況」につきましては、個別の事案について当該の消費者苦情処理専門委員会にかかった背景にある事案の解決並びに同種の事案について、各地のセンターにどの程度、意見というものが、あるいは情報提供というものが活用されているか。そこを見て判断していただくということになるかと思えます。

ここには、いずれも交渉しているとしか記述されておられませんので、これでは活用状況について私どもの判断する情報として不足があるように思われるので、これはセンターの方から交渉して、どうなっているのか。そして、同種事案について、各地のセンターでどのような浸透度合いが見られるのかについて私の方から口頭で御説明をお願いしまして、センターの方からその旨の御説明をいただいたかと思えます。

ここには「交渉」とだけ書かれておりますけれども、私、前回のセンターからの御説明を正確に記憶しているわけではありませんが、ある事案については事業者側が応じないということでやや解決に至っていないものもありますけれども、2つの事案については当該事案について専門委員会の案を受け入れて解決をし、なおかつ約款における違約金の規定ぶりを改めたところがありますので、まあまあ浸透しているのかなということで、私はE委員になっていますが、一応、ここはAと付けたということでございます。

この項目について、ほかの委員は何か御意見はございますでしょうか。分科会の指標の評価と、併せて項目の評価については、どのようにしたらよろしいでしょうか。御意見をいただければと思います。

○**大森委員** この前は、上からC、B、Cでしたか。

○**勝見消費者調整課長** 前回は、上がCで、下はAだったのですけれども、やはり半分しか達成できていないということで、Cということになったかと思えます。

○**大森委員** 今の先生の御説明でも、この前の御説明だと下の欄もAにはならないのではないのでしょうか。みんな努力はしていますけれども、きれいにはやっていないんです。Bなのではないかと思えます。

○**山本分科会長** 相手が国民生活センターというようなことで、苦情処理専門委員会で見解が出て、それを意に介さないような事業者の場合の受け止め方ですね。

○**大森委員** この項目は、前回はCで、今回はBであって、来年はAにきなさいというぐらいではないのでしょうか。まだ足りないのではないかと思えます。今回、Aにしてしまう

と、これでいい、こういうふうにすればいいのかなと思ってしまうのではないのでしょうか。若干、こだわっています。

○**山本分科会長** ほかの方は、いかがですか。

○**大河内委員** 私も、説明を聞いていないのですけれども、やはりあっせんしているだけだと問題の解決にはなかなか至れませんし、相手の事業者の方たちにも解決しないでいられるんだというような印象が残ってしまうので、とにかく最後の解決まで行くというような後押しの意味で、Bにしておいた方がいいのではないかと思います。

○**山本分科会長** わかりました。ほかの委員の皆さんからも御意見をいただければと思います。

○**伊集院分科会長代理** 私、この上にコメントを書いておりますが、数の上では満たない、Bではありますけれども、それぞれの案件を取り上げたものの中ではそれぞれに貢献するような対応をしているというふうに受け止めたのですが、ただ、前回お話を伺っておりませんので、この報告書を拝見した中での判断なので、難しいところです。

前回はC並び、A並びでCということになって、今回、BとAとなりますとね。

○**山本分科会長** いや、今、下の方がBになるか、Aになるかはまだ未決定です。したがって、まず、そちらの方を確定しておいた方が作業手順としてはよいかと思いますけれども、大河内委員もやはり大森委員の御意見を受けて、Bではないかという御意見になりました。

○**伊集院分科会長代理** 来年更に期待をしていただいて、Bということで結構です。

○**山本分科会長** そうですか。では、多数派がそちらにしておりますので、特に御異論がなければ、分科会の指標評価としてはBにしたいと思いますが、いかがでしょうか。

そういたしますと、B、Bでありますので、項目評価もおのずとBになるということです。

余談になりますけれども、この機会にちょっと発言させていただきます。苦情処理専門委員会の意見が、実際の紛争の解決に浸透しないという場合に、2つの要因が考えられるわけです。

1つは、先ほど申しました相手方事業者が非常に強硬であって、意に介さない。その場合には、なるべく解決していただくように、今センターが持っている手段で、どういう対応が可能かという検討が必要になります。

もう一つは、浸透していないという場合に、意見の内容の質が必ずしもアクセプタブルなレベルでないというも考えられ、その場合には非常に問題です。そこは質を高めていただく必要があるところで、数の方がしりをたたかれているわけですが、やはり質の維持というのは、非常に重要であると考えておりますので、提供情報の質の維持に留意しつつということは、特に記述しているつもりです。

前者のことにつきましては、東京都などの被害救済委員会ですと、実は条例上の措置として、都民への情報提供ということで事業者名を公表するわけです。そういうことが国民

生活センターの場合には可能なかどうかも含めて、将来的には考えていただく必要があるかなという感じがします。現在そういう措置というのは、必ずしも簡単ではないということが背景にあるのではないかと思います。これは余談でありますけれども、この機会に発言させていただきます。

それでは「④消費者苦情処理専門委員会」の項目につきましては、先ほどのような分科会の評価とさせていただきたいと思いますが、特段ほかに御意見はございますでしょうか。特にございませんでしょうか。

そうしましたら「⑤苦情処理・紛争解決に関する総合的窓口機能の整備」の項目に移らせていただきます。これは1項目でありまして、各委員A評価でございますので、指標項目ともAになるかと思えます。御確認をいただければと思えます。

9 ページ「(4) 関係機関への情報提供」。

「①地方センターへの情報提供」。これは10 ページの一番上まで項目が並んでおります。各委員の評価は、いずれもAとなっておりますので、分科会の評価といたしましては、指標項目ともAになるかと思えます。その点、御確認をお願いしたいと思います。よろしゅうございますでしょうか。

10 ページ「②行政機関等との情報交流」。これも各委員、いずれもA評価でございますので、指標、項目ともA評価になるかと存じます。御確認をお願いします。

続きまして「③消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交換」。これは11 ページの真ん中辺りまで、各種の項目が並んでございます。一部記入のない委員もおられますが、記入された委員の評価は、すべてAでございますので、指標項目ともAになるかと存じます。御確認をお願いいたします。

11 ページの真ん中辺りから「(5) 研修」の項目が並んでおります。これもたくさん研修の種類があります。

「①研修」につきましては、16 ページのところまであり、多過ぎるかもしれませんが、たくさんの項目が並んでおります。見たところ、委員の記入がないところも若干数ありますけれども、記入のある委員の評価は、すべてAとなっているかと思えます。したがって、16 ページの真ん中辺りまでの研修につきましては、指標項目とも分科会意見は、Aになるかと存じます。この点、御確認をいただければと思えます。

16 ページの一番下の方の項目であります「②消費生活専門相談員資格の審査及び認定」でございます。これは各委員とも評価がAでありますので、分科会評価、指標項目ともAになるかと思えます。御確認をお願いします。

17 ページ「(6) 商品テスト」。

「①原因究明テスト」であります。たくさんの項目が並んでございますが、18 ページの真ん中辺りまで、各委員の評価はいずれもAでございますので、分科会評価、指標、項目ともAになるかと思えます。御確認をお願いしたいと思います。

「(6) 商品テスト」の「②問題提起型テスト」。18 ページから19 ページにかけて、項

目が並んでおります。各委員の評価は、いずれもAでありますので、分科会評価、指標、項目ともAになるかと存じます。この点も御確認をお願いします。

「(7) 調査研究」でございます。これは2つの項目が並んでおりますが、各委員の評価は、いずれもAでありますので、分科会評価、指標項目ともAにさせていただきたいと思っております。

「3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画」でございます。これは1項目であります。19ページから20ページにかけてでございます。委員の評価で、お一人の委員がBの評価をされております。したがって、ここにつきましては、各委員の御意見を伺って、分科会としての評価を決めたいと思っております。Bの評価を付けられた委員の方から、補足説明をお願いしたいと思っております。

○大森委員 これは難しく、研修・宿泊の方で増収したのが600万円。こういうときに、独法全体の考え方と効率化でいうと、この減収は重要視すべきだと思います。これをAにしてしまったら、やはり評価委員会は甘いのではないかと必ず見られると思っております。今回は出版物の減収は相当の額ですから、きつくても、これを注視すればAにならない。ここは厳しくBぐらいにしておかないといけないのではないかと思います。ここは意外と固執してしまっていて、簡単に引きにくい。もし皆さん方がAで全体を通されるならば、きつく何か表記をしていただきたいというのが、私の提案でございます。これをAで付けてしまったら、やはりしょうがないなと考えてしまうので、ここは一番きつい方がいいかなと思っております。

○山本分科会長 これは『たしかな目』とか『国民生活』もそうだったと思っておりますが、団体あるいは相談委員さんたちの定期購読が減少気味であるという背景が指摘されていたかと思っております。その辺りについて、ほかの委員の皆さんいかがでしょうか。

つまり、今はネットでいろんな情報を見てしまうから、やはり予算逼迫の折、どうしても定期購読のところを削減する傾向が見られるので、課題があることは、たしかなんです。これは前回御指摘がありました。それを今回この項目の評価にどのように反映させるかということの問題提起だと思います。

○大河内委員 「B委員」というのは私なのかなと思うんですけども、中身は結構面白い、工夫のある編集をされているんです。だけれども、それを売る努力というのは、今までほとんどやってこられていないし、方法も余りわかっていらっしゃらなくて、そのまま同じように、ただ定期購読をしている方のところへ届けてという形をとっていたら、どんどん減ったということなんだろうと思っております。ですけれども、中身からして、もっと一般の人に売れてもいいなと思っております。

あと、相談員の方もネットで見る情報というのは、自分の知りたいものしか見られませんか。ですけれども、実は消費者問題というのは、周辺もすごく大切なので、やはり冊子のようなもので定期的に出ているものを、知識として入れていくことが大変重要なんだと思っております。

そういうことで、皆さんに購入していただく、何らかの工夫や何かをしていかなければ、ただ減るばかりです。それで減りましたというのは、私もいけないかなと思います。ただ、今までしてこなかったことをするのは、どうしたらいいかわからないとか大変なので、私は仕方がないかなと思って、Aにしたんですけれども、例えば今年度はもっとこんなふうに売るために何をしているとか、そういうようなことはやらないといけないのかなと思っています。

○山本分科会長 先ほどの媒体のところでは、売上みたいなことを評価する項目はないんですね。

○勝見消費者調整課長 そうです。売上はないです。

○山本分科会長 あれは、中身についてですね。

○勝見消費者調整課長 はい。

○山本分科会長 全体の項目として、確かに無視はできない一部の項目なんですけれども、これで指標をBとするのか、あるいは意見の記述欄のところ、今、大森委員、大河内委員がおっしゃったようなことについて、努力を強く求めるというような格好で記述する。項目の評価としては、とりあえずAとして、意見として、努力を求めるというやり方もあるかと思いますが、ほかの委員何か御意見ございますでしょうか。

○伊集院分科会長代理 確かに出版関連の売れ行きは、全体的に落ちておりますし、媒体としてインターネットの利用が非常に進んでいる影響の面は、大きいことはわかるんです。ですから、その部分は、どういうふうに努力をしていくかという部分だろうと思います。とは言いながらも、やはり販売促進といいますか、販促ということを、やはり心がけなければ、どんどん減っていくであろう。そこをどう考えているのが非常に問題であって、その努力をしなければならないということを、書き添えるといいますか、要求をしておいた方がよろしいのではないかと思います。そういう現状の中での認識は、こちらはしようがないかなという部分も、Bというか、グレーなAを考えました。

○山本分科会長 ここのところは、AかBかどちらかにしなければいけないので、どうですか。

私は、全体の予算の中の一部の項目なので、指標としてはAぐらいにしておいて、ほかのところほとんど意見なしのものが出る中で、ここに意見が書かれていることはやはり目立ちますので、当然先方も重く受け止めると思いますので、そういうやり方も考えられるかと思っています。

長岡委員は、どういうふうに考えますか。

○長岡委員 皆様がおっしゃられたように、販促の面をもうちょっと重視することが大切だと思います。

あと、ここではちょっとわからないですけれども、収入が減ったにもかかわらず、恐らく固定費の部分はかかっていますので、全体の規模を縮小するのであれば、そういった固定費の部分も減らすといった努力が必要です。そういった固定費を賄うためには、やはり

売上を上げる努力が必要かと思われます。

○**山本分科会長** したがって、ここにそういうことを書くということ、あるいは今、長岡委員がおっしゃった経費との関係も記述するということでは、御意見の一致があるかと思いますが、我々の評価をここで決めなければいけませんので、AかBか、この辺はどういたしましょうか。

長岡委員、そこはどうですか。

○**長岡委員** 全体的に見れば、一応Aと言えると思いますので、私としては、甘いかもしれないんですけども、Aです。

○**山本分科会長** 伊集院委員は、先ほどBかグレーのAとおっしゃったんですが、どちらかという、伊集院委員にキャスティングボードがあるような感じもいたします。

○**伊集院分科会長代理** この部分が次のページまでかかってくるわけですね。

○**山本分科会長** 20ページの一冊下のところまで、かかっております。

○**伊集院分科会長代理** ですから、全体からいうと、私はAプラスなのに、Aマイナスがないという部分はありますけれども、Aかなと思います。ただし、今、申し上げましたようなことは、きちっと要求をするということはどうでしょうか。

○**山本分科会長** ということで、微差であります、一応指標の評価としてはAとし、しかし、各委員の一致したところは、販促及び経費との関係について、各委員の発言された内容を意見欄に記述するという考え方が若干多いかと思いますが、そういうことでとりまとめとさせていただきます、よろしゅうございますでしょうか。

○**大森委員** 不本意ですけども、従います。少し強目に書いていただきたいと思います。

○**山本分科会長** では、そのようにさせていただきます。そうしますと、項目のところも分科会評価としては、Aになるかと思えます。この点も御確認をお願いしたいと思います。

最後のページに進みます。

項目として示されております4、5、6、7の(1)までにつきましては、今回該当なしでありますので、7の「(2) 人事に関する計画」について、御確認をいただきと思えます。

これにつきましては、記述のないところもございしますが、各委員の評価はAになっておりますので、指標、項目とも分科会の評価はAになるかと存じます。御確認をお願いしたいと思います。

項目別評価表の最後の項目であります「(3) 中期目標期間を超える債務負担」。これはそこに記述されているような内容でございしますが、各委員の評価はAとなっておりますので、分科会評価もともにAになるかと思えます。御確認をお願いしたいと思います。

それでは、項目別評価表につきましては、分科会評価についての御審議と御確認は終えたことにさせていただきます、続いて総合評価表の方に移りたいと思えますが、先ほど若干意見が出たことはありますけれども、ここでセンターの方に何か特段伺いたいことはございましてでしょうか。

特になければ、また総合評価表の審議でセンターの方にお入りいただくようなことがあれば、そのときにお入りいただいて、先ほどの場合によっては、質問したいというような項目、提供情報の生かし方の問題でありますとか、あるいはホームページへのアクセス件数の減少の要因分析といったような項目につきまして、そのときに併せてお聞きするということがよろしいかと思いますが、よろしゅうございますか。

○大森委員 評価表がほぼ固まりましたので、センターの皆さん方の待機は、もうよろしいのではないのでしょうか。

○山本分科会長 そうですか。ただ、総合評価表がまだ残ってございます。

○大森委員 こちらはこれを受けて全体を評価しますので、こちらについて確定した段階で、センターの皆さん方にはお帰りいただいていいのではないのでしょうか。ここから疑義が出るんだったら、評価表の方を動かさなければならぬことになります。総合評価表の方は、これに基づいて記述するわけですから、皆さん方の待機は、もうよろしいのではないのでしょうか。

○山本分科会長 今日はこれと財務諸表ですね。

○勝見消費者調整課長 そうです。

○山本分科会長 ですから、そこで何も出なければ、多分出ないと期待しているんですが、そうであればよろしいですか。

○勝見消費者調整課長 財務諸表の方を先にやっていただいても結構です。

○大森委員 ずっと待機をさせるのも大変だろうと思います。だから、評価表の方が固まれば、多分この分についてはいいと思います。センターからお呼びすることはないと思います。そうすると、財務諸表の方ですね。

○勝見消費者調整課長 経理部長に残っておいてもらいましょうかね。

○大森委員 いいのではないのでしょうか。長々と1日あやって待機というのも、大変だと思います。済んでしまったという判断が成り立てば、それでいいのではないかと思います。

○山本分科会長 審議の順番は、前に申し上げた予定どおりでよろしゅうございますか。それとも財務諸表を先にいたしましょうか。そうしますと、経理部長さんも早目に帰ることが出来ますね。

○勝見消費者調整課長 そうですね。実は総合評価表の2ページ目に、結構細かい、ややテクニカルな数字も載っております。

○山本分科会長 そうですね。実はここには何も書いてないけれども、総合評価特有の項目というのがあるんです。

○勝見消費者調整課長 そういう意味では、先に財務諸表をやっていただければ、この部分は、長岡委員に細かく見ていただいておりますので、財務諸表について評価していただいて、その時点で、国民生活センターに対する質問がなければ、お引き取りいただければ、進行上は問題がないと思います。

○**山本分科会長** わかりました。では、冒頭申した順番と若干変わりますけれども、今、言ったような事情がございますので、続きまして、財務諸表についての審議に移りたいと思います。

確認であります。独立行政法人通則法の38条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。前回の分科会の際、この分野の専門家であります長岡委員に御検討をお願いしておりました。そこで、長岡委員の方から御説明をお願いしたいと思います。検討の結果につきまして、御報告をお願いします。

○**長岡委員** 財務諸表の方を拝見いたしまして、一般に財務諸表の独法の数値というのを見ても、企業会計と異なっていてなかなかわかりづらいと思いますし、別途私の方からわからない点を何点か質問させていただいて御回答いただきまして、それを踏まえて検討いたしました結果、特に申し上げることはございません。

事業の内容というのは、業績報告とかからも詳しくわかるんですけども、そういった事業内容と財務数値の関連というのが、なかなか一般の方にはわかりづらいということで、今回は実績報告書の方に業務別の決算額というのを添付していただいておりますので、それを見ることで、かなりわかりやすくなっているかと思います。

業務別の決算額を前期と比較する形で書いていただきましたので書いていただきましたので、特に単年度だけでは、その金額を見て多過ぎるのか、少な過ぎるのかというのがわかりづらいと思いますが、前年度と比較することによって大きな増減があるかどうかを見た結果、特に異常な増減もありませんでした。

それを財務諸表の各科目と対応づけて見ましたが、そのうち一部賃借料とかその他、P I O-N E Tの移管の関係で増加しているものもございましたが、特に異常な増減はございませんでした。

ですから、今後わかりやすい財務情報を提供していくことで、直接財務諸表の方に細かい内容までは書けないと思うんですが、実績報告の方で、今回付けていただいたような業務ごとの決算内容とか、特に大きな増減が前年度と比べてあるようなものについては、増減内容について、財務諸表の科目との結び付きにおいて説明していただくとか、主な経営指標というか、比率の分析といったものも記載していただくと一般の方々が見てもわかりやすいのではないかと思います。特に今回は問題ないと思います。

○**山本分科会長** ありがとうございます。

それでは、今回は問題ないということでございましたので、分科会としては財務諸表を了承というんでしょうか、特に問題ないと認めるような意見をまとめることになるかと思いますが、よろしゅうございましょうか。特に御発言はございますか。財務諸表あるいは長岡委員の御報告の内容につきまして、御質問等はございますでしょうか。

それでは、特に御意見がないようですので、異議なしと認め、そのような内容にさせていただきます。

では、以上をもちまして、国民生活センターの方は、特に待機いただく必要はないので、そのようにお伝えください。

では、議題の方は、お示ししてあるものでいきますと、前の方に戻っていただきまして、総合評価表の御審議と決定をお願いしたいと思います。

資料2が総合評価表の案でございます。各委員から提出いただきました意見を踏まえまして、評価の内容を記述してございます。

審議の仕方といたしましては、各項目ごとに事務局から案を読んでいただきまして、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。

それでは、最初の項目からお願いいたします。

○**勝見消費者調整課長** それでは、総合評価表の案を読み上げさせていただきます。ある程度大きなまとまりで読ませていただきます。

「1. 業務運営の効率化に関する事項」についてです。

「一般管理費及び業務経費の執行に関して

(1) 中期目標で定められた効率化係数（一般管理費3.69%減、業務経費1%減）に基づき、平成17年度予算額の削減を行った。

(2) 一般管理費のうち物件費は、省エネの徹底、総合管理業務の仕様の見直しなどを行い、決算額は予算額に対して2.4%の削減となった。

(3) 一般管理費のうち退職手当を除く人件費の決算額は、予算額に対して3.7%の削減となった。

(4) 業務経費は、電子計算機のシステム維持等に係る借料の削減、LAN専用回線等についての一般競争入札の実施等により、決算額は予算額に対して2.7%の削減となった。

(5) 主要業務ごとの経費の執行状況や中期目標で定められた効率化の状況について、更なる資料の工夫を図られたい。全体として経費の効率的な執行に努めたことは評価できる」。

○**山本分科会長** この項目につきまして、何か御意見ありましたら、よろしく願いいたします。

○**大森委員** 後の方の表記にも重なるんですけども「評価できる」という言い方は、あってもいいんですけども、この中でいうと、なるべくない方がいい。特段に評価という言葉を使って特記する場合以外は、こういうふうになったということを我々が認定している中に、既に評価が含まれています。したがって、最後のところも「全体としての経費の効率的な執行に努めたと認められる」ということで、よろしいのではないかと思います。そうすると、認めているということは評価しているわけです。「評価できる」と以下同じような文言が出てくるんですけども、前にも申し上げたことがあります。

○**山本分科会長** 従来の書きぶりも、そのようになっていたかと思います。

○**大森委員** 「努めたと認められる」でいいのではないかと思います。ここはどんなものでしょうか。

○山本分科会長 ほかの委員の皆様、よろしいですか。

(「はい」と声あり)

○山本分科会長 では、ここは「努めたと認められる」に改めます。

ほかの点につきまして、何か御意見ございますか。

特にございませんようでしたら「1. 業務運営の効率化に関する事項」の評価記述欄につきましては、先ほど御提案のあった修文を加えて、この案で御決定させていただきたいと思えます。

続きまして、次の項目です。事務局の方で、適宜ブロックを適当な分量に区切って、読み上げをお願いいたします。

○勝見消費者調整課長 「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」のうち「(1) 消費生活情報の収集に関する事項」の部分について、評価案をまとめて読み上げさせていただきます。

「1. P I O-N E Tの運営に関して

(1) 次世代P I O-N E Tのホストコンピュータシステムについて、コスト圧縮に留意しつつ、最適で最大の効果をあげるよう期待する。

(2) 『消費生活相談データベース』の更新回数が数値目標に達していないのは、ホストコンピュータの機器増設工事等による特殊要因によるものと理解する。来年度は、定期的な更新に努め、目標値をクリアすることを期待する。

2. 消費者トラブルメール箱に関して

目標数値を大幅に上回る情報収集に努めるとともに、収集した情報を適切にフィードバックし、一部の事例で事業者の対応改善に繋がるなどの成果が出たことは評価できる。引き続き収集した情報の有効活用により消費者利益の増進に貢献するよう期待する」。

○山本分科会長 ありがとうございます。

この項目については、いかがでしょうか。ここにも「出たことは評価できる」という表現がございますが、これは先ほどの項目との平仄を合わせるとのことですと「出たと認められる」でございませうか。

○大森委員 「などの成果を挙げている」でいいのではないのでしょうか。

○山本分科会長 はい。

○大森委員 「成果を挙げた」でもいいし、一部だから「挙げている」でいいのではないかと思うんですけども、どうでしょうか。

○山本分科会長 はい。

ほかの委員の皆様、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、ただいま御提案のありましたような形で「成果を挙げている」に表現を改めまして、その部分につきましては、たたき台の案で分科会の意見といたしたいと思えますが、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 ありがとうございます。では、次の項目に移っていただきます。

○勝見消費者調整課長 「(2) 国民への情報提供に関する事項」に関してです。

「1. 報道機関等を通じた情報提供に関して

情報提供は、国民生活センターの中心的な業務である。時節にあった重要性の高いテーマを積極的に情報提供し、各情報が新聞(163回)、テレビ・ラジオ(72回)に数多く取り上げられており、消費者トラブルの拡大防止に貢献したことは評価できる。また、『個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル』について、その問題性を指摘し、改善を要望した結果、政令の改正に繋がるなど要望の成果が得られたことは評価できる」。

一旦ここで切りたいと思います。

○山本分科会長 ここも「評価できる」という表現が2か所出てきています。これはいずれも「した」「得られた」にすることも考えられますし「と認められる」に末尾を直しますか。

○大森委員 上の方の「貢献したことは評価できる」は、文意からすると「認められる」でしょうね。

○山本分科会長 「と認められる」ですね。

○大森委員 いつもここは頑張っているの、私の気持ちは「大いに」ぐらい入れてあげたいなと思っています。だから「消費者トラブルの拡大防止に大いに貢献したと認められる」がどうかと思っています。

下の方は、政令改正につかなかったから「繋がるなど成果を挙げた」でいいのではないかと思います。

○山本分科会長 「要望の」は取って「成果を挙げた」ですね。

○大森委員 「繋がるなど成果を挙げた」でいいと思います。

○山本分科会長 大河内委員、消費者サイドから「大いに」というのをつけ加えた方がよろしゅうございますでしょうか、

○大河内委員 励ます意味でいいのではないかと思います。

○大森委員 新聞情報をいろいろ見ていて、ここは頑張っていて、大いに上げているのではないかと思います。大河内さんは、お詳しい方ですけども、いかがでしょうか。

○大河内委員 賛成です。

○大森委員 「大いに」と入れてあげたいなと思うんですけども、褒め過ぎでしょうか。

○大河内委員 いえいえ。

○大森委員 「大いに」を入れてあげていいかなと思います。そうすると、ますます頑張ってくれると思います。会長一任ですので「大いに」を入れなくてもいいです。

○山本分科会長 私は皆さんの意見を伺うのが主な役目ですので、気になさらないでください。

ほかの委員の皆さん、今の点でもほかの点でも、何か御発言ございますか。

○伊集院分科会長代理 異議ございません。

○**山本分科会長** では「大いに貢献したと認められる」といたします。

後半部分の文章の末尾は「政令の改正に繋がるなど成果を上げた」に改めるということにしたいと思います。

次の読み上げをお願いします。

○**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に関して

(1) ホームページは、リニューアル実施で利用しやすくなり、時宜に叶った情報の提供に努めたが、アクセス件数減少の分析を行うとともに、内容の更なる充実を図り、利用者のアクセス増加につながることを期待したい。

(2) 携帯電話による情報提供について、今後、アクセス件数が増加することを期待したい。

(3) テレビ番組は、アンケート調査で高い評価が得られているが、視聴者の声を番組の企画・構成に反映させた結果と認められる。

(4) 定期出版物のうち、『くらしの豆知識』についてアンケート調査で高い評価が得られたのは、消費者のニーズに対応した適切なテーマ選択の結果であると認められる。『国民生活』と『たしかな目』については、アンケート調査で高い評価を得られたこと、また、前年度に比べアンケートの回収率が向上していることは評価できるが、更なる回収率向上に努められたい。なお、出版物の内容が充実し満足度が高い半面、販売部数の減少により出版収入が減少している。情報提供媒体としては文字情報も重要と考えるので、販売部数増加策を検討されたい」。

○**山本分科会長** ありがとうございます。

今、読み上げていただいた内容のところでは、先ほど項目別評価表のところでは、委員の皆様いろいろな御意見をいただいたホームページへのアクセス件数減の原因分析に努めることであるとか、あるいは販売雑誌の部数増加策の検討ということも、ここで要望しておるということで、既に反映されているかと思えます。

委員の皆様御意見をお願いしたいと思います。

○**大森委員** 細かいことですが「つながる」が平仮名で書いてあります。上は漢字で書いてあって、ここも漢字ではなくて、下のように「つながる」は平仮名の方がいいのではないのでしょうか。上の2つの「繋がる」は漢字が出てくるので、読みにくいから、平仮名の方がいいのではないかと思います。

(4) のところは「前年度に比べアンケートの回収率が向上しているが、更なる回収率向上に努められたい」でいいのではないのでしょうか。

○**山本分科会長** ほかにお気づきの点はございますか。

○**伊集院分科会長代理** 「販売部数増加策」というのは、非常にソフトな感じがしまして、もっと直截な言い方で「販売促進策を検討されたい」では、どうでしょうか。

○**山本分科会長** ほかに御意見ございますか。よろしゅうございますでしょうか。

それでは、今の「(2) 国民への情報提供に関する事項」の2番目の項目につきましては(4)の3行目の「向上していることは評価できる」を削除します。

末尾の行の「販売部数増加策」のところは「販売促進策」に改めます。

前の項目で、漢字で「繋がる」と書いていた部分については、平仮名表記に改めて、統一をとることにしたいと思います。

それ以外の点につきましては、たたき台の案を分科会の評価意見にさせていただきたいと思います。

では、次の項目をお願いします。

○**勝見消費者調整課長** 「(3) 苦情相談に関する事項」についてでございます。

「1. 苦情相談に関して

専門家との連携により適切な苦情処理を実施したものと評価できる。

2. 個人情報の取扱いに関する苦情相談に関して

17年度の重点業務にふさわしく、個人情報相談受付処理業務のための体制を大幅に充実強化したことは評価できる。

3. 経由相談に関して

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幅広く対応した。

4. 消費者苦情処理専門委員会の運営に関して

事案数は目標に満たないものの、より高度で重要な事案の処理と、その情報提供により、消費者利益の擁護を図ったことは評価できる。提供情報が当該事案及び同種事案の適正な解決に寄与するよう、提供情報の質の維持に留意しつつ、引き続き目標の達成に努められたい。

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

計画どおり、ホームページにADR専用コーナーを開設した」。

○**山本分科会長** ありがとうございます。

ここにつきましては、いかがでしょうか。やはり「評価できる」という表現が3か所ほど出てきますけれども、これは大森先生お願いいたします。

○**大森委員** 上は「適切な苦情処理を実施した」でいいと思います。

2番目は「大幅に充実強化した」。これは相当の評価です。

次のページは、どこでしたかね。

○**山本分科会長** 2行目に「消費者利益の擁護を図ったことは評価できる」とございますが、どういたしましょうか。

○**大森委員** ここは、文意でいうと「事案数は目標に満たないものの、より高度で重要な事案の処理と、その情報提供により、消費者利益の擁護を図ったと認められる」ではないでしょうかね。

○**山本分科会長** どうもありがとうございます。

ほかの点で、お気づきの点はございますか。

○伊集院分科会長代理 「ADR専用コーナー」とありますね。「ADR」とはいうんですけれども、括弧して言い添えをした方がよろしいのではないのでしょうか。

○勝見消費者調整課長 昨年と同じ議論がありました。

○山本分科会長 裁判外紛争解決機関ですね。

○勝見消費者調整課長 また、括弧で説明を補うことにいたします。

○山本分科会長 ありがとうございます。

ほかに御意見ございますか。

特にございませんようでしたら、ただいまの御意見を反映させて、その他につきましては、既述の案を分科会の評価意見にさせていただきたいと思えます。

では、次の項目にお移りください。

○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」についてでございます。

「1. 地方センターへの情報提供に関して

『P I O-N E T通信』の電子配信を実施するなど、計画を適切に実施した。

2. 行政機関等との情報交流に関して

行政機関等からの600件を超える情報提供依頼に応じ、特定商取引法違反による行政処分が増大にも寄与した。

3. 消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流に関して

消費者フォーラムは、「参加割合、参加者からのアンケート結果からみても、充実した内容であったものと認められる」。

○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は、いかがでしょうか。

○大森委員 小さいことですが「『P I O-N E T通信』の電子配信を実施するなど」の後に、また「実施した」とあるので、ここは「実行」とか、何か違う言葉で言えませんか。配信を実行したのではないのでしょうか。「配信を実行するなど、計画を適切に実施した」では、どうでしょうか。実施が2つあって、何か気になるんです。

○山本分科会長 確かにそうですね。

○大森委員 小さいことなんですけれどもね。

○山本分科会長 それでは、最初の「実施」を「実行」に改めるということですね。

ほかに御意見はございますか。

○伊集院分科会長代理 これは細かいことかもしれませんが、「600件を超える情報提供依頼に応じ」というものを「情報提供の依頼に応じ」となっていた方がやわらかくなるかという感じはしますけれども、どうでしょうか。

○山本分科会長 これはよろしいですか。「情報提供の依頼」にします。

よろしゅうございますでしょうか。

これはまた法律家の悪い癖なんですけれども、複数の情報提供を1件の依頼でしている

場合……。余りそういうことは言わない方がいいですね。読めばわかりますからね。

では、そのようにさせていただきます。「電子配信を実施」を「電子配信を実行」にし
まして、「600 件を超える情報提供の依頼に応じ」と修文いたしまして、それ以外につき
ましては、原案どおり御決定いただいたということにさせていただきますと思います。

では、次の項目をお願いします。

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

「1. 研修に関して

各コースの参加割合は、昨年度のようなばらつきもなく、いずれも目標数値を上回った。
また、参加者の満足度も高いことから、ニーズに即した内容であったものと評価できる。

とくに、消費者活動リーダーを対象とした研修については、昨年度に比べ参加者数もかな
り増加し、目標数値も達成していることから、テーマ選定等の改善に努めたものと認めら
れる。一方、消費者教育の推進の観点から、教員を対象とした研修への参加者数を増やす
ことも必要である。

2. 消費生活専門相談員資格試験に関して

地方都市での試験会場を増やすとともに、ホームページから受験申込書をダウンロード
できるページを新設したことなどから、受験申込者が増加したことは評価できる。引き続
き、受験者数増加のための取組みに期待する」。

○**山本分科会長** ありがとうございます。ここの項目につきましては、いかがでしょうか。

○**大森委員** 最初のところから、1 番目は「ニーズに即した内容であったと認められる」
ですね。

2 番目の下のところは「などから、」の「、」は要らないのではないのでしょうか。

ここは「受験申込者が増加している。引き続き、受験者数増加のための取組みに期待す
る」でいいのではないのでしょうか。評価は「増加している」ではないですか。

○**山本分科会長** ほかの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、すなわち「ニーズ
に即した内容であったと認められる」と最初のセンテンスを改めます。

2. の最初のセンテンスの末尾でございますが「受験申込者が増加している」と改める。

その修文を加えまして、原案どおり分科会意見とさせていただきますと思います。よろ
しゅうございますでしょうか。

では、次の項目をお願いします。

○**勝見消費者調整課長** 「(6) 商品テストに関する事項」でございます。

「1. 原因究明テストに関して

目標のテスト件数を達成し、テスト期間も前年度の 85 日から 80 日に短縮した。

2. 問題提起型テストに関して

目標のテスト件数を達成し、新聞・テレビ等で報道された」。

○**山本分科会長** ありがとうございます。ここにつきましては、いかがでしょうか。

○大森委員 このテストの場合は、報道機関にはこちらから出してあげているんでしょう。

○勝見消費者調整課長 問題提起型テストについては、大体毎月1回記者公表の機会に公表しております。

○大森委員 ですから、新聞・テレビで報道されたというと、何となくセンターがやったというイメージよりも、新聞記者が報道したというイメージで、もうちょっと主体的にやったという書きの方がよろしいのではないのでしょうか。何か書き方があるのではないかと思います。報道されたのは、勝手に向こうで報道したということもあるので、むしろそうではないのでしょうか。

○大河内委員 報道ではないですね。公表とかね。

○大森委員 そうですね。出したんです。

○山本分科会長 では「新聞・テレビ等を通じ、国民に情報を提供した」。

○大森委員 その方が積極的ですね。

○山本分科会長 では、そのようにいたしましょうか。

ほかに御意見ございますか。

特にございませんようでしたら、2. につきましては「新聞・テレビ等を通じ国民に情報を提供した」と改めまして、その他につきましては、原案どおり分科会意見とさせていただきます。

では、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」についてでございます。

「1. 『有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査』を実施し、厚生労働省等に対して改善要望を行ったところ、老人福祉法施行規則の改正につながった（重要事項説明書の交付の義務付けについて、書面により交付するものと変更）。

2. 『多重債務問題の現状と対応に関する調査研究』を実施し、金融庁等に対し改善要望を行った。調査結果は、金融庁や与党における貸金業制度の見直しの議論に寄与した。

いずれも施策等の提言につながる調査研究であり評価できる」。

○山本分科会長 御意見を願います。

○大森委員 最後のところは「研究であったと認められる」ですね。

○山本分科会長 はい。ほかに御意見はございますか。

1. の括弧内の「重要事項説明書の交付の義務付けについて、書面により交付するものと変更」というのは、よろしいんですか。つまり、従前、重要事項説明書というのは、口頭でもよかったとかということですか。書面でなくてもよかったのですか。説明書となると書面のような感じがするんですけれどもね。

○勝見消費者調整課長 総合評価表には細かい説明までは要らないのかと、今になって思いました。

○山本分科会長 では、とりあえずここは削りますか。これは詳しい資料はありますのでね。

ほかに御意見はございませんか。

それでは、2. の末尾は「調査研究であったと認められる」。

1. の括弧内の記述については削除するというので、その他の記述は、原案どおり分科会意見とさせていただきますと思います。

では、次の項目をお願いします。

○**勝見消費者調整課長** 「3. 予算、短期借入金、剰余金に関する事項」についてでございます。

「1. 平成17年度収支計画における『予算、収支計画及び資金計画』と実績との差異に関して

(1) 費用の部で実績額が計画額に比し減少している理由は、

・『業務経費』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。

・『一般管理費』は、東京事務所空調設備機器更新費の繰越等があったためである。

・『人件費』は、退職者が予定より少なかったことによるものである。

・『減価償却費』は、消費生活相談カード直接入力システムに要するリース資産（パソコン）の減価償却費が発生したためである。

(2) 収益の部の『事業収入等』の実績額が計画額に比し減少しているのは、図書雑誌出版収入が53百万円の減収となる一方、研修・宿泊収入が6百万円の増収になったためである。

2. 経常損失が5百万円発生しているが、リース資産の会計処理による損失5,264千円と貸倒引当金の繰入を56千円計上したものであり特段問題はない。

3. 運営費交付金債務499,286千円については、16年度と比較して358,197千円増加している。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。

全体として計画に従い適切に執行したものと認められる」。

○**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は、いかがでしょうか。

○**大森委員** 先ほどちょっと議論があったところですが、1. の(2)です。「計画額に比し減少したのは、研修・宿泊収入が6百万円の増収になったものの、図書雑誌出版収入が53百万円の減収となったためである」にひっくり返してもらいたいと思うんです。これだと、減収となったけれども、増収になったからという言い方なので、ちょっと趣旨に反しているのではないかと思うので、今のようにひっくり返していただければと思うんです。

2. は「特段問題はない」でいいと思うんですけれども「特段問題はないと考える」ではないでしょうか。長岡先生にお聞きしないといけないですけれどもね。「経常損失が5百万円発生しているが、リース資産の会計処理による損失5,264千円と貸倒引当金の繰入を56千円計上したものであり特段問題はないと考える」というのが評価なのではないかと

思うんです。

○長岡委員 そうですね。「考える」を入れた方がいいと思います。

○大森委員 「問題はない」というのは、ちょっとぶっきらぼうで何だという感じになるので、「ないと考える」ではないかと思うんです。

3番の文章がずっと流れないんです。債務については、比較して増加している。その主な理由は、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、というのは、そうなんですけれども、この文章は何かずっと入らないんです。難しい文章だなと思っているんです。普通に読んでわかりにくいと思っているんです。内容は変えなくていいんですけれどもね。

○山本分科会長 事務局、あるいはほかの委員から何か御提案はありますでしょうか。もう少しわかりやすくということだと思います。

○大森委員 経費の削減があったので、収益化額が計画を下回った。そうなんですけれども、この文章だと、経費の削減が悪いようにも思えるんです。不思議な評価の文章ではないかと、ちょっと気になったんです。

○堀田大臣官房審議官 財務諸表の13ページに関連の文章があります。

○大森委員 長岡先生がこの文章でいいと言えればいいんですけれどもね。

○長岡委員 確かに、違和感はある。

○大森委員 普通に読むとちょっと違和感があるんですね。先生がよければ、私はこれで異議はないんですけれども、何となくずっと流れない。

「経費の削減等により」というのは、入っていないといけないでしょうかね。「16年度と比較して358,197千円増加しているのは、収益化額が計画を下回ったためである」だけではだめですか。この記述が正しければしょうがないんですけれどもね。

○山本分科会長 これは、事務局で少し検討していただくということでは、事務局としては困りますか。

今の御趣旨は、わかりやすくということと、「経費の削減」ということに何かマイナスのニュアンスが出てしまうということです。

○勝見消費者調整課長 申し訳ありません。我々も今、この場でいい案が出ないものから、長岡委員とも御相談させていただいて。

○山本分科会長 13ページのところは、非常に詳しく書いてあるからまだいいんですけれども、非常に圧縮しているので、そういう印象が生じてしまうということです。

○勝見消費者調整課長 では、ここは検討させていただきます。

○山本分科会長 お願いいたします。

○勝見消費者調整課長 結果はまた、皆様にお諮りいたします。

○山本分科会長 はい。

それでは、ほかに御意見はございませんでしょうか。

ございませんようでしたら、この項目につきましては、今の点につきましては、更に御

検討いただくこととして、1. の(2)の記述は、先ほど大森委員から御提案があったように「実績額が計画額に比し減少したのは、研修・宿泊収入が増収になったものの、図書雑誌収入が減収となったためである」。今、途中の数字は省略して読み上げましたが、そういうふうに改める。

2. の末尾に「特段問題はないと考える」という字句を加える。そういう修文を加えまして、その他の点につきましては、原案どおり分科会意見とさせていただきます。

どうぞ。

○伊集院分科会長代理 「比し」というより「比べ」という言葉を使っていた方がわかりやすいかと思えます。

○勝見消費者調整課長 「計画額に比べ」ですね。

○山本分科会長 ありがとうございます。それでは、よろしゅうございますでしょうか。次の項目にお移りいただきます。

○勝見消費者調整課長 3ページ目にまいります。「4. 人事に関する事項」についてでございます。

「1. 年度末定年制度を平成18年度から導入するための準備を整えたことは評価に値する。

2. 独立行政法人通則法第63条で、職員給与については『その職員の勤務成績が考慮されるものでなければならない』と規定されていることを踏まえ、平成17年4月から目標管理に基づく業績手当制度を導入したことは評価できる。

3. 業務運営の効率化により常勤職員の増加抑制に努めた」。

○山本分科会長 ありがとうございます。ここはいかがでしょうか。

○大森委員 1. は、私の感じでは「ようやく」「やっと」ぐらい入れたいですけれども、入れなくていいです。しかし「導入するための準備を整えた」ですね。

その下のところも「業績手当制度を導入した」で、言い切るだけでいいのではないのでしょうか。

○山本分科会長 ありがとうございます。ほかに御意見ございますか。

特にございませんようでしたら、今の2点です。「ことは評価に値する」の字句は削除するという修文を加えまして、その他の点につきましては、原案どおり分科会の評価とさせていただきます。

では、次の項目をお願いします。

○勝見消費者調整課長 「II. その他の業務実績等に関する評価」の部分でございます。

1. ～4. の項目をまとめて読ませていただきます。

「個人情報保護法の全面施行、P I O-N E Tの運用に係る事務が内閣府から移管されたこと等により業務量が増加する中、業務運営の効率化を図り、これに対応した」。

「17年度からの、P I O-N E T事業の管理・運営に関する国からの移管及び『消費生

活相談カード直接作成システム』の導入を実施、各地の消費生活センターと協力しつつ新システムの定着と導入効果の創出を図った」。

「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」。

「平成16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 ありがとうございます。この項目については、いかがでしょうか。

○大森委員 2.の末尾ですけれども「導入効果の創出」は言い方が難しいですね。「協力しつつ新システムの定着を図った」だけではないですか。導入効果の創出は何か難しい。定着を図った中に入っているのではないかと思うんです。「定着を図った」で素直でいいのではないかと思うんです。

「導入効果の創出を図る」というのは、我々が論文で書くような文章ですね。これはどうしても入れなくてはいけないんですか。

○勝見消費者調整課長 いいえ。

○大森委員 「新システムの定着を図った」でいいのではないのでしょうか。

○山本分科会長 ありがとうございます。ほかにありますか。

○消費者調整課長 今のところで1点、読みながら気づいたのですが「導入を実施」で切っけてしまっていますが「実施し」にする。

○山本分科会長 ほかに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、ただいまの2.の記述を「実施し」の「し」を入れ、「新システムの定着」の次の「と導入効果の創出」の字句を削除するという修文を加えまして、その他の点につきましては、原案どおり分科会意見とさせていただきます。

では、次の項目にお移りいただきます。

○勝見消費者調整課長 「III. 法人の長等の業務運営状況」についての部分でございます。

「1. 理事長は、

(1) 国民生活に関する情報ネットワークの中核的な機関としての役割を果たすため、役員会を召集・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、人材の適切な活用などの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た。

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 どうもありがとうございました。この記述について、御意見をお願いしたいと思います。

○大森委員 1. の理事長のところはいいんですけども、ほかの分科会でも少しここをどう考えるかということが話題になったものですから、2. の理事です。この書きぶりについて、やがて処遇の評価に関わるような話を含みますので、もうちょっと理事については、役員会においてだけになっているでしょう。余り限定してはいけないでしょうか。

私はわからないんですけども、理事は、それぞれ担当分野があるのではないですか。

○勝見消費者調整課長 はい、それはあります。

○大森委員 ですから、それぞれの担当分野における重要事項なのかな。

つまり、まず担当分野の仕事をきちっと果たしていることと、理事相互の連携を保ちながら、重要事項について積極的に提案していて、そういうことを含めて理事長を補佐しているんだという言い方にしておかないと、理事長と理事の比較をするときに困るんです。理事が3人置かれているから、理事の評価をするときは、それぞれが果たしているということを言わなくてはいけないのではないのでしょうか。そういう文言をここに入れておかないと、後々困ると思っています。

○山本分科会長 それは包括的に、今、御提案があったように、それぞれの分野においてという記述を若干入れるということですかね。それぞれの理事について、詳しい記述は、業務実績報告書の9ページにまとめられているんです。そこには各理事の分野も明記して詳しく書かれております。そうすると、またここは非常に分量的にもふくらみます。

○大森委員 何て言うんでしょうか、各担当分野での責任と言うんでしょうかね。

「役員会において」を取ってしまって「理事は、各担当分野での業務の遂行を的確に監理し、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」という表現にしてみたらどうかと思っています。余り自信はないんですけども、そういう言い方です。

○山本分科会長 どうもありがとうございました。

○大森委員 全体はそうなっているんですけども、できれば、理事長のところに「リーダーシップを果たしている」という表現がどこかに出てこないでしょうか。「務めた。人材などセンター運営全体のリーダーシップの機能を果たしている」とか「果たしたとか」。理事長については「リーダーシップ」のような言い方がよくて、担当理事は、それぞれの業務の遂行についてきちっとした監理責任を果たしているという書きぶりはどうかと思うんです。

○勝見消費者調整課長 「的確な業務運営に当たり、リーダーシップを発揮した」とかという感じでしょうか。

○大森委員 理事長については、そういうことです。

評価に関わるから、多分ここは、我々としては「と認められる」ではないでしょうか。断言ではなくて「リーダーシップを果たしたと認められる」。

理事の場合も、最後は「補佐したと認められる」。

監事についても「的確に把握していると認められる」。

人事評価に関わるから、いずれも「認められる」という末尾の方が的確なのではないでしょうか。

○山本分科会長 ほかに御意見ございますか。

それでは、確認でございますが、理事長についての記述は、具体的にはどうなりましたか。

○大森委員 1はこのままでいいでしょうね。

○山本分科会長 「的確な業務運営を行うなど、リーダーシップを発揮した」ですか。

○大森委員 人材の適切な活用など、的確な業務遂行。

○山本分科会長 「遂行に当たり、リーダーシップを発揮した」。

○大森委員 そうですね。そういう表現ですね。

○山本分科会長 「と認められる」とする。

それから、2. の理事の記述につきましては「理事は、各担当分野における業務の遂行を的確に監理し、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たと認められる」。監理は監督の「監」と理科の「理」ですね。

監事についての記述は、最後の「的確に把握している」の次に「と認められる」という文言を追加するというようにさせていただきたいと思います。

ほかに御意見ございますか。

特にございませんようでしたら、そのように修正した上で、原案どおり分科会評価とさせていただきます。

それでは、最後の総合評価についてお願いします。

○勝見消費者調整課長 「◎総合評価（業務実績全体の評価）」案を読み上げさせていただきます。

「平成17年度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、国民への情報提供では、時節にあった重要性の高いテーマを報道機関などに情報提供し、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ており、消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与している。

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、関係各省及び事業者団体等へ要望、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、消費者にわ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、研修や商品テストの実施等を通じた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、業績手当の導入を実施したことは、職員の意識改革に資するものであり、制度が定着することを期待する。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、給与水準については、国民生活センター運営費の大部分を国庫に依存するものであることなどから、国民一般の理解と納得を得られるものとなるよう努められたい」。

○山本分科会長 ありがとうございます。ここの記述につきましては、いかがでしょうか。

○大森委員 「消費者基本法に明記された」という文章です。その役割になっているので、最初は「研修や商品テストの実施等を通じた地方センターへの支援、消費者団体、事業者団体、NPO等との情報交流を行うなど、消費者政策における中核的機関としての役割を果たしている」でいいのではないのでしょうか。

どうしても「消費者基本法に明記された」と言わなければいけないんですか。

○勝見消費者調整課長 いいえ、必ずしもそうではないです。

○大森委員 この「消費者政策における中核的な機関」というのは、基本法の文言でしょうか。基本法にこう書いてあるんですか。法文の言い方ですか。

○田村消費者調整課課長補佐 はい。

○大森委員 それならそれでいいです。

ですから「消費者政策における中核的な機関としての役割を果たしている」でいいのではないのでしょうか。

○山本分科会長 ありがとうございます。

○大森委員 それが1つと、その次の文章です。「業績手当の導入を実施したことは、職員の意識改革に資するものであり、円滑な制度の定着を期待する」ではないかと思うんです。「円滑な」と入れておいた方がいいのではないのでしょうか。やや微妙なことを含むから、「円滑な制度の定着を期待する」と言っていた方がいいかと思うんですけれども、どんなものなのでしょうか。

○山本分科会長 ありがとうございます。ほかに御意見、御質問はございますか。

○大森委員 先生、これは総合評価全体の評価なんですけれども、もうちょっと評価していることが明確になる文章の方がいいと思うんです。総合評価なので、寄与しているというのはそうだしね。

○山本分科会長 全体として項目別評価表の積み上げという形で記述しておりますので、例年はもう少し華々しく何かありましたか。余り記憶がないのですが、大体こういうものだったと思います。

○大森委員 例えば、先ほど言ったPIO-NETの問題についても「行って実績を挙げた」とか、一言そういう表現が欲しいと思うんです。

「寄与している」というのはいいんです。結構な評価ですね。情報提供を行って、適切

に促したのだから、その辺のところを「実績を挙げた」とか、もうちょっとポジティブな評価の項目が欲しいという感じです。全体を読むと、一言ちょっと強めてもいいかという感じを受けるんです。

○**山本分科会長** ありがとうございます。ほかに御意見はございますか。

特にございませんようでしたら、今の最後の大森先生からの御指摘は、2段目の文章のどこかに「実績を挙げた」という結びの部分を入れたらということですね。2つ文章がありますのでね。

○**大森委員** ですから「行い」で点をして「また対応を促すなど、業務実績を挙げた」とか、そういう表現にしたらどうかと思います。

○**山本分科会長** ありがとうございます。。

そして3番目につきましては、冒頭の部分を中に繰り込んで「NPOとの情報交流を行うなど、消費者政策における中核的な機関としての役割を果たしている」とする。

最後の「業績手当」の項目につきましては「円滑な制度の定着を期待する」と改めるという御提案がありましたので、そのようにさせていただきます。

以上で、総合評価表についても御審議、御決定をいただきましたが、全体につきまして、何か特段御意見はございませんか。

ありがとうございます。それでは、1項目だけ事務局で宿題がありましたけれども、そのほかも含めまして、この総合評価表の本日、修文をいただきました点の案をつくっていただいて、委員の皆様にご確認いただくという、更に手続を踏みたいと思います。その点を留保して、この総合評価表については御決定いただいたということにさせていただきます。よろしゅうございますでしょうか。

ありがとうございます。

大分長く続いておりますが、あとわずかでございますので、御辛抱いただきます。

主な議題は、もう既にすべて終了いたしました。その他といたしまして、今後の予定につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

○**勝見消費者調整課長** それでは、お手元の「独立行政法人評価委員会及び分科会の開催予定」、右肩に「参考」と付けてある資料をごらんいただきたいと思います。

国民生活センター分科会としては、7月21日にヒアリングをやっていただいて、本日、評価をしていただきました。例年ですと、余り本委員会が8月に開かれませんでしたので、この予定表にありますとおり、10月の本委員会で各分科会の業務実績評価報告を事後的に行っております。

この予定表を事務局の政策評価広報課からもらった後に、つい最近になりまして、本年は8月28日に本委員会を開催することになっているので、ここで各分科会から業務実績評価報告をしてもらう予定ということで伝わってまいりました。山本分科会長に28日の本委員会で、本日の国民生活センター分科会での評価の概要について、御報告いただくことに内諾をいただいております。

また、10月は、そこにありますとおり、予算要求の概要と上半期の執行状況について各独法から御説明させていただくということです。

来年になりまして、次の評価基準を決めるための分科会を2月ごろ開かせていただく。来年度は、国民生活センターの中期計画の最終年度になりますので、そのための例年の評価とはちょっと違った項目も出てまいりますけれども、またそれについては、近づきましたら、事前に御相談させていただきたいと思っております。

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す。

それでは、ここにお示ししておりますようなスケジュールで、今後、分科会を開催いたしますので、御予定をよろしくお願いたします。

以上で、本日、予定されまし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、誠にありがとうございました。