

## 特別顧問会議（第20回） 議事要旨

### 1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2015年12月28日(月) 13:05~15:10

(2) 開催場所 : 国民生活センター東京事務所 5階特別会議室

(3) 出席者 :

〔特別顧問〕

有田芳子顧問、有馬真喜子顧問、河野康子顧問、坂倉忠夫顧問、  
高山靖子顧問、中山弘子顧問、日野正晴顧問 (50音順)

〔国民生活センター〕

松本理事長、川辺理事、加藤理事、高橋監事 他

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する方々7人以内で構成されており、センター業務の重要事項について審議を行った上で、センターの理事長に助言することを目的としている。

## 2. 質疑応答

### ※ 表記凡例

「顧問」… 特別顧問からの質疑又は意見

「国セン」… 国民生活センターの回答等

顧問：平成 26 年度の業務実績と評価について、情報提供の実施（【項目別調書 No. 21】）が、「目標の 50 件を大幅に上回る 73 件の情報提供を行った」ため A 評価であったとのことであるが、目標を 50 件とした理由は何か。

国セン：現在第 3 期中期目標期間であるが、基本的には、第 2 期中期目標期間における目標 50 件を踏襲した結果である。

顧問：前年度を上回る数値を目標とせずに行った結果、73 件になり、また、A 評価であったということか。

国セン：そうである。

顧問：A 評価が 4 項目あり、かなり頑張っているという印象である。S 評価の基準である質的に顕著な成果については、抽象的であり非常に難しいと考えるが、どのようにすれば S 評価が得られると考えているか。例えば情報提供についてはどうか。

国セン：S 評価については、量的な成果は目標値を上回ればよいが、質的な成果については評価が難しい部分がある。情報提供の場合には、被害額から被害解消の立証など、定量的な実証ができればよいが、実際には難しいため、質的な成果だけでは S 評価を得るのは難しい。

国セン：独立行政法人のうち研究開発型の場合には、おそらく成果を具体的に提示しやすいが、国民生活センターの場合には、質的な成果を提示しにくい。A 評価が我々として取れる最高ではないか。

顧問：PDCA サイクルの考えに基づき、今回 A 評価を得た項目については新たな目標設定を行っていくのではないかと考えられるが、新たな目標設定はどのように行っていくと考えているのか。また、質的な成果は基準を設けにくいとのことであったが、PDCA サイクルを回して

いくうえで、業務の質的な成果を判定する基準を自ら設けていくことが重要だろう。次年度以降、どのように取り組んでいくのか。

国セン：平成 28 年度の評価を行った後、制度の仕組みに基づき、次期法人の運営について検討がなされていくだろうと考えられる。今回は中期目標期間の途中で評価方法が変更されたため、目標自体が従来の考え方に基づき、定量的なものだけで評価が行われた。第 4 期については、第 3 期の実績に基づいて目標設定がされると考えられる。また、難易度が高く数値に表れにくい項目については、達成した場合 A 評定とするなどといった、目標、計画の立て方が今後求められていくと考えており、対応していきたいと考えている。また、実績の結果を基準として上を求めていく一方で人と予算の関係がある。目標を高くすれば、その分の業務を達成するために人が必要となり、その人件費をどうするのかという点が課題である。国民生活センターの業務は人による部分が大きく、業務運営の効率化を求められていく中で、事業を行うための費用、人と、目標とのかみ合わせは非常に難しいところであると考えている。

顧問：事業の効率化として、人の削減以外に効率化を図る方法があるのではないか。例としては ADR による紛争解決も世界で導入されている ODR とするなど、発想の転換をしてはどうか。

国セン：CCJ では海外事業者とのトラブルについて、海外の消費者行政機関と提携し解決を図っており、SNS 等を利用し、対面することなしに解決に取り組んでいる。ADR による紛争解決については、事業者からの対応は任意であり、国民生活センターの相手方となる事業者が ODR に応じるか懸念があるため、限界があると考えられる。また、質的な成果については、基準が示しにくく、消費者庁、国民生活センター共に苦慮しているところである。

顧問：平成 28 年度の目標設定等にあたり、平成 27 年度の評価を内部ではどのように行っていくのか。

国セン：各事業年度、年度計画に対して国民生活センター内部に内部業績評価検討委員会を設け進捗状況の確認等を行っている。また、業務実

績報告書、項目別評定総括表の提出は内部業績評価検討委員会での確認等に基づくものである。これまでは、評価は主務省の評価委員会により行われていたが、現在は主務大臣が評価を行うこととされている。評価にあたっては、専門家 3 名の意見を参考に主務大臣が評価を行い、その評価結果に対して総務省が S 評価と A 評価が妥当であるかを確認する仕組みとなっている。

顧 問：大学法人では、自己点検評価が行われているが、外部の第三者に評価を依頼するのが公正である。また、企業においても監査は外部の者が行うのが一般的である。主務官庁が評価を実施するのは公正ではないのではないか。

国セン：国立大学法人の評価の場合、大学がある程度自主的に目標を決めることができる。一方で、国民生活センターの場合には主務大臣が目標を一方的に策定しており、大学の場合とは性質的に違うところであり、主務大臣が提示した目標の達成状況を主務大臣が評価するという流れになっている。目標が一方的に決められているのか、大学のように目標をある程度自主的に設定するとされているのかという違いがある。

顧 問：自治体では内部評価に加えて外部の評価委員会を設け、その評価を踏まえ首長が最終的な評価を行っている。国民生活センターにおいては、これまで評価委員会が評価を行っていたが、現在では専門家 3 名の意見をふまえ主務大臣が評価を行うということか。

国セン：そうである。

顧 問：評価が B 評定に集中している一方で、B 評定の基準は定量的指標において対年度計画値の 100%以上 120%未満と高く、目標設定が難しいという印象である。

国セン：相模原研修施設再開の際には、稼働率について細かく厳しい数値目標が設定された。100%以上を達成しなければ B 評定にならず、D 評価になった場合には施設の廃止も考えられるところであり、厳しい目標である。

顧 問：評価にあたってはお客様の意見を反映することが重要である。国民

生活センターもお客様の意見を反映する必要があるのではないかと考える。  
その点が反映されていないのが懸念点であるとする。

国セン：お客様の意見については、研修を受けた方からのアンケートや ADR 利用者のアンケートを実施している。目標の中にアンケートの点数に関する項目を設けている。

顧問：点数ではなく、アンケートの各項目を円グラフ化したものを設けてほしい。

国セン：他に Web 版国民生活でもアンケートをおこなっており、それぞれについて、受講者、読者等からの評価について 4 以上を目標としており、評価基準としているところである。

顧問：消費者委員会において特定商取引法、消費者契約法の専門調査会が設けられ、12 月 24 日には特商法、25 日には消契法の報告書が出された。消契法の改正にあたり、実態の把握には PIO-NET 情報が重要とされているところ、事業者団体からその法的根拠等について疑義が出された。私自身は PIO-NET 情報は実態の把握における第一の情報と考えているが、最終的な方針案にも PIO-NET に関する疑義が意見として掲載された。PIO-NET における分析方法や分類方法を精査していただき、公的な場で質問を受けても胸を張って答えられるようにしていただきたい。今後、PIO-NET の存在意義を説明していかねばならないと考えられる。

国セン：消費生活相談とは何かということを理解していただく必要がある。PIO-NET に相談員が入力する内容は、相談者からの相談内容であり、必ずしもその内容の全てが真実であるとは限らない。しかし、同じ事業者に対し同じような内容の相談が多数寄せられている場合、真実である可能性が高いと考えられる。PIO-NET はキーワードを用いて分類、検索する仕組みであり、キーワードについては精査を行っている。今後、立法のためにより使いやすいキーワードを設けていくことが課題である。

顧問：独法の評価基準は独法共通で決まっており、定量評価と定性評価では定量評価が分かりやすいのは間違いない。一度廃止決定がなさ

れた国民生活センターについては、組織の存続を守るためにも独立行政法人の評価基準を守っていくことが重要である。定量評価という観点からすると相模原研修施設の稼働率はもっともウィークポイントであると考えられる。他省庁では文科省の NVEC（国立女性教育会館）も再開しているが、あるものに関する評価については、これまで評価がなされてきたところであり、それに従うことはしょうがないのではないかと。他方、攻めの部分を考える必要がある。国民生活センターとは何をするとどこかということ鮮明にする必要がある。NITE（製品評価技術基盤機構）とのすみわけもずっと抱えている問題であり、国民生活センターの旗印を鮮明にする必要がある。PIONET については、消費生活相談員の雇用状況が安定していないことがかねてからの課題である。地方での被害者等への見守りを推進していくためにも、攻めの部分をお考えいただきたい。

国セン：国民生活センターが何を大切にしていくのかという点については、昨年、国民生活センターの「使命」と「行動指針」を定めた。「使命」において、「消費者・生活者、事業者、行政を「確かな情報」でつなぎ」とあるように、情報を収集し発信、啓発等を行うことが国民生活センターの特性であると考えている。資格制度については、消費者安全法の改正が行われ、消費生活相談員は国家資格になった。しかし、保育士等と違い資格保有者以外も就労できる状況である。資格を保有していないものは就労できないとした場合、かなりのセンターが人員不足となってしまうと考えられ、難しい状況である。

顧問：徳島県への移転について、スカイプ等のテレビ会議システムでは会議以外には不十分であると団体内では話をしている。国民生活センターが地方に移転した際に機能しなくなってしまう点として、ADR 等において今まで東京都と連携したことはあるか。また、中央だからこそ事業者本社が多数あり、悪質な事業者等とのやりとりをできていたということか。

国セン：ADR 等において東京都と連携したことはない。

顧問：徳島への移転問題については、限界があると考えている。消費者庁

と国民生活センターの移転を考えると、消費者庁はできたばかりである。また、対面でやり取りし他の省庁と一体となって動かなければならず、ICTがあるからといって解決できるものではないだろう。理事からの説明についても同意見である。

顧 問：徳島への移転は実務的に無理である。中央省庁がどういう動きをし、どのような機能を果たしているかを徳島県は理解していないのではないか。例えば真夜中に議員からレク要請があり、資料を作成して議員に届ける、ということを徳島から行うのは無理だろう。

顧 問：新聞等で報道されているお試し移転は実現するのか。

国セン：消費者庁が3月に一週間ほど行うと聞いている。

顧 問：既に決定しているのか。また、どのように決定されたのか。

国セン：そのような方向で検討していると聞いている。政府として決定されるのではなく、消費者庁の担当大臣である河野大臣の考えとして、消費者庁がモデル的に一週間ほど行ってみるという考えがあり、実行されるだろうということである。

顧 問：国民生活センターについても、お試しが行われるのか。

国セン：国民生活センターについては、現段階ではそのような話はないが、仮にお試しをするという話があれば、テスト的に行い、移転にあたりどのような課題があるかを見ていくこととなる。場所は、ICTが発達しておりサテライトオフィスが多く設置されている神山町であり、消費者庁と合わせて10名程度となるだろう。

顧 問：対象期間 68 機関のうち、お試しを行う機関はいくつあり、どの機関なのか。

国セン：国民生活センターでは把握していない。政府全体としての決定ではなく、消費者庁の担当大臣である河野大臣のご意向で行われるものである。

顧 問：他省庁の動きについて、把握する必要があるのではないか。

国セン：他省庁については、知りようがない。

顧 問：国民生活センターの労働組合は反対運動をしないのか。

国セン：労働組合として反対するのは、地方創生について考えるにあたりあ

まり効果的ではないだろう。職員個人として、家族の関係等で徳島に行けるのかどうかという問題は当然あるが、組織として、徳島で現在の機能を維持できるのかが重要である。機能をさらに向上できるということになれば、組織として、徳島に移転するということになるだろう。

顧 問：地方と中央の相談員のレベルが違うということが、相談員をまとめる立場にある方からの意見としてある。現在雇用されている相談員と同人数、同レベルの相談員を徳島で確保することが、課題であるという理解でよいか。

国セン：国民生活センターでは 100 人以上の有資格者が非常勤職員として働いている。相談員では、自治体での経験が 10 年以上のベテランもいる。そのような相談員を徳島で確保できるのかという点が課題であると考えている。

顧 問：消費者団体としては、徳島への消費者庁、消費者委員会、国民生活センターの移転について、反対であるということで、意見書を出しているところである。1 月 14 日に衆議院第二議員会館において、「消費者行政の充実・強化への期待」と題した院内集会を開催予定である。地方創生の是非を問題にするのではなく、消費者行政の在り方について、関係の皆様に来ていただき、発言していただきたいと考えている。消費者行政の在り方と、東京一極集中、地方創生を同じ目線で考えてしまうと、消費者側のエゴと受け取られてしまう。また、移転しないという前提で考えるのはよくないと考えている。東京一極集中、地方創生は現在国の喫緊の課題である中、道府県から真摯に申し出があり、国としても真摯に応えなければならない。現場を見る、お試しをするなどをした結果、どういう結果になるかは、また別問題だろう。まずは相手の申し出に対して礼を尽くすことが行政の在り方であると考えている。

12 月 17 日の有識者会議の委員の見解をみると、移転はなかなか困難であるという印象を受けた。移転について「地域の発展の観点から「しごと」と「ひと」の好循環の促進に資するものか」を考慮す

ることが重要とされているが、消費者庁、国民生活センターの移転が「しごと」と「ひと」の好循環の促進につながるかは疑問である。また、すでに消費者団体が反対理由として掲げているが、「政府機関としての機能の維持向上が図られるか」や「移転に伴う組織・費用の肥大化を招かないか」という点について、問題があると考えている。徳島県にとってのメリットについては、徳島県が提示している資料に記載されている内容には、移転による経済成長につながる効果は書かれていない。また、消費者庁、消費者委員会、国民生活センターのメリットとして書かれている内容は、すべて徳島県になくても実現可能である。有識者会議で重要とされている対応方針の取りまとめに該当する内容は見受けられない。

消費者庁、国民生活センターが消費者にとってあってよかったと思われるよう、今後も取り組んでいただきたく、意見出しをしていきたい。

顧問：相模原研修施設について、稼働率向上のために考えていることがあれば教えていただきたい。平成 28 年度には研修を増やすとのことだが、それ以外に考えていることはあるか。また、企業職員向け研修について、非常に良い内容だったが、すべて宿泊研修であった。宿泊率を考慮しなければならない状況だと思うが、事業者としてはご家庭の事情で宿泊研修では参加できない人もいることもあり、宿泊しない研修も設けていただきたい。

国セン：稼働率向上のための取り組みとして、アンケートを活用している。地方議会が開催される 6 月、9 月中は行政職員研修を避ける工夫を行うなど、アンケート結果を時期、内容に反映している。また、内容に応じながら 1 泊 2 日の研修を増やす予定である。企業職員向けの研修については、アンケート結果をみながら内容について検討していく。日帰りについては、宿泊率の関係もあり苦しいところがある。宿泊率については、研修だけでなく外部利用も含まれており、近隣の高校による合宿利用や、神奈川県内の高校による受験対策講座などで利用されている。外部利用を促進できるよう、マーケティ

ングを進めていきたいと考えている。

顧問：研修に関連し、平成 27 年度計画および平成 28 年度計画について、地域の見守りとしての消費者教育を軸としているように見える。一方で、最近では、消費者教育においては持続可能な社会の実現に貢献していく消費者とその教育の担い手を育成していくという流れがあり、国民生活センターにおける研修はそのような内容が含まれているのか確認させていただきたい。

また、国民生活センターの「使命」について、消費者・行政・事業者の間を「つなぐ」という役割があるとのことだが、ポジティブな意味での連携、特に教育の仕組みについてどのように考えているか。

国セン：消費者教育のための研修は、対象者に応じて内容を変えており、持続可能性をどの程度扱うかが異なっている。小・中・高校生に教育する人を対象とした研修では、持続可能性を扱うウェイトを増やすことも考えられるだろう。消費者教育の内容としては周囲がどう守っていくのか、本人がどうするのかなど、社会全体で幅広い内容があり、対象者によって研修内容を変えていくことが重要であると考えている。

国セン：消費者庁の「倫理的消費」調査研究会の報告書がまとめれば、国民生活センターでも研修内容に反映させていく。

連携については様々な局面が考えられるが、消費者教育については消費者教育推進法において規定があり、枠組みはできており、中身をどうしていくかということになる。相談業務、ADR 等における連携については、相談やテスト等から得られた情報をもとに行政、企業に要望していくという形の連携を行っている。

顧問：フェイストゥフェイスでの連携はどうか。

国セン：事業者、事業者団体、消費者団体に対し対面で要望、会議等を行っている。

国セン：それ以上に踏み込んだ連携は検討していないが、今後、国民生活センターで行う研修において、対象者が別々であった研修を、事業者と行政職員の両者を対象にし、交流の場を設けることが想定できる

のではないか。

顧 問：消費者教育は学校教育が重要である。学校教育において、消費者教育を教科書に記載してもらうように働きかけることが重要なのではないか。

顧 問：すでにかなり教科書に記載されているが、教育現場が十分対応できていないという問題を抱えている。

国セン：消費者教育を行う人をいかに増やすかが重要であるが、教師は忙しく研修への参加が難しい。各地の消費生活センターでは消費生活相談員が学校に出向いて講演することが多く、小・中・高校生に対し教育を行うことができる相談員を増やすことが重要であると考えている。

国セン：消費者教育推進のための講師養成講座では、学校現場と消費者行政の連携の具体例を取り入れており、実際の学校現場の教員および連携を行っている相談員に講師として来ていただいている。また、実際に教育する際のノウハウ等についてグループワーク、ワークショップを実施する研修も行っている。教員と学生に対してはそれぞれ年に1回、消費者教育講座を行っており、特に学生セミナーでは消費者教育学会からの協力を得ている。この教員、学生を対象とした研修では、持続可能な社会に向けての消費者教育の観点を強く取り入れている。消費者教育推進のための講座では、ほぼどの講座でも、強弱の違いはあるものの何らかの形で消費者市民社会へ向けての考え方を取り入れており、今後も持続可能な社会へ向けた観点を取り入れていきたい。

顧 問：当団体に対し香港在住の消費者から、日本で購入した商品について英語での問い合わせがあった。CCJを紹介したが、CCJでは国外の方の対応はできないとのことだった。インバウンドの外国人が増加する中、国民生活センターにはインバウンドの窓口になっていただきたい。

国セン：CCJでは原則、国外に在住する方の対応は行っていないが、当該事例については、試験的に対応を始めたところである。

国セン：クールジャパン推進のために、日本の事業者が原因となった問題の  
解決をはかり、海外の消費者の安心を確保することが重要である。

以 上