

消費者委員会
消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会
第7回議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会
第7回消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会
議事次第

1. 日時 平成30年12月20日(木) 10:00~12:20

2. 場所 消費者行政新未来創造オフィス消費者庁会議室
中央合同庁舎4号館7-1会議室<TV会議>

3. 出席者

(委員)

樋口座長、新川座長代理、木田委員、遠山委員、野々山委員、

(委員)<TV会議>

内田委員、野口委員、萩原委員、長谷川委員、唯根委員

(オブザーバー)

池本委員長代理、大森委員

(参考人)

消費者庁高田政策立案統括審議官、

消費者庁日下部参事官

消費者庁総務課金子課長

独立行政法人国民生活センター宗林理事

独立行政法人国民生活センター丸山理事

独立行政法人国民生活センター松島調査役

(事務局)

二之宮事務局長、坂田参事官

4. 議事

(1) 開会

(2) 議事

消費者行政新未来創造オフィスの体制・業務・役割分担等に関するヒアリング

消費者行政新未来創造オフィスの働き方改革の拠点に関するヒアリング

(3) 閉会

1. 開会

坂田参事官 それでは、始めたいと思います。

本日は皆様お忙しいところお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

ただいまから「消費者委員会消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会」第7回会合を開催いたします。

本日、御欠席の委員はいらっしゃいません。

配付資料の確認をさせていただきます。お手元に議事次第に配付資料を記載しております。不足等がございましたら事務局までお声がけをお願いいたします。

それでは、樋口座長、以後の議事進行をよろしくをお願いいたします。

2. 消費者行政新未来創造オフィスの体制・業務・役割分担等に関するヒアリング

樋口座長 本日もよろしくをお願いいたします。

それでは、早速議事に入らせていただきます。

本日は、2つのテーマについてヒアリングを行いたいと思います。

東京では、消費者庁から高田政策立案総括審議官、金子総務課長、徳島では日下部参事官にお越しいただいています。

それでは、議題の1つ目として「消費者行政新未来創造オフィスの体制・業務・役割分担等に関するヒアリング」を行います。

御説明をいただくために、徳島からは日下部参事官のほか、国民生活センターより松島調査役。それから、東京からは国民生活センターより宗林理事、丸山理事に御出席いただいております。お忙しいところ御出席いただき、ありがとうございます。

消費者庁の御説明の後に、国民生活センターより御説明いただき、まとめて質疑応答を行いたいと思います。

まず消費者庁から御説明をお願いいたします。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 消費者庁参事官の日下部でございます。

本日のヒアリングでございますけれども、事前に幾つかいろいろ質問事項があったので、それも踏まえながら説明させていただければと思います。

基本的に事前に聞いております内容としては、主な常駐職員の業務内容とか担当業務、プロジェクト以外の業務は何か、どれぐらいのプロジェクトの数をどれぐらいの人数でやっているのか、東京との役割分担、そのようなことを説明してほしいと言われていましたので、御説明させていただければと思います。

オフィスではどのような常勤職員の業務内容なのかというのは、以前に御説明させていただきましたけれども、1ページ目を御覧になっていただきますと、真ん中にモデルプロジェクト、基礎研究プロジェクトが出ていますが、こういったことをやっているということで、既に何回も聴取いただきましたので詳しい説明はしませんが、見守りネットワークの構築とか消費者教育、エシカル消費、食品ロス、子供の事故防止、栄養成分表示関係、消費者志向経営、公益通報、リスコミ、シェアリングエコノミー、このようなことをモデルプロジェクトとしてはやっていて、基礎研究としては行動経済学、障がい者の調査、若者の消費者心理の分析といったこともやっています。

2ページ目が、今まで御説明してこなかったそれ以外の消費者庁が徳島オフィスで行っている主な業務をまとめたものでございます。例えば県内大学での講義ということで、せっかく徳島にオフィスを構えているということもあって、徳島にある幾つかの大学で消費者関係の授業をさせていただこうということで、鳴門教育大学、四国大学では、そんなに数は多くないですけども、徳島大学では半期いただいて16コマの授業を行った。講師陣は、基本的にはオフィスと東京でそれぞれ分担して行うというのが基本的な考えでございましたけれども、行いました。

それから、地元への広報が非常に大事だということで、広報活動の代表例としては右側にございますけれども、徳島新聞に毎月連載をさせていただいて、これは職員3人で、私とあと2人で交代で書いていますけれども、昨日も1つ出ましたが、そういう連載をさせていただいてございます。

それから、オフィスの広報活動、成果をいろいろ広めていく必要性がございますので、シンポジウムの開催ということで、しかも徳島でも行うし、徳島以外でも行うということで、1周年記念も行いましたけれども、それ以外にも香川県とか愛媛県、愛知県でも行いました。そういうシンポジウムを行っている。3月には神戸でも行う予定ですし、2月には東京で調査系の成果を報告するような機会を設けようと思って今、準備をしております。このようなことがプロジェクト以外の業務となります。

3ページは、プロジェクトにどれぐらいの人数をかけているかということでございますけれども、どれぐらい1人が兼ねているのかという御質問もあったかと思うのですが、総務系、総括系の業務を除くと、いろいろなプロジェクトをやっている方はそれぞれの課に所属している。人によっては2つ、3つの課に所属している職員もいます。政策課であれば8名の方が政策課の辞令を持っている。そういった方が食品ロスの削減とかシェアエコに関する実証実験を行っている。制度課に関しては公益通報を4名でやっている。消費者教育・地方協力課では若者向け消費者教育と見守りネットワーク、エシカル消費、この3本の事業を行っている。調査課は消費者志向経営のほか、調査系で行動経済学、障がい者、若者の消費者被害、こういうものを14名で行っている。消費者安全課は子供の事故や食品のリスコミ。食品表示課としては栄養成分表示と、徳島でやっている業務というのはそれぞれの課にひもづいているのが基本でございますので、それぞれの現場のプロジェクトというのはそれぞれの課があって、そこに担当している人というのはそれぞれの課に所属している。

したがって、2つの課にまたがっている人も結構いて、例えば消費者志向経営をやっている人は公益通報をやっていることも多いわけですけども、そういう場合には制度課と調査課の辞令が出ている。そういう方もいれば、地方協力課の中の複数のプロジェクトを担当している場合というのは、特に辞令的には地方協力課だけ。そこはいろいろな人たちが、いろいろなパターンがあり得るということでございます。

4 ページ、東京との役割分担についてまとめた資料でございます。この資料は東京と徳島オフィスがどう
いう関係なのかというのがよく昔からも、発足されたときからも関心を持たれていたわけですが、基
本的にそれぞれのプロジェクトはそれぞれの課の業務でもあるということで、先ほど御説明しましたよう
に職員もそれぞれの課の辞令も持っている。一方でオフィスの職員という辞令も持っているわけですが、プ
ロジェクトの中身としては原則、それぞれの課で結構見るということで、私は何をしているのかという
と、労務管理だけではないのですけれども、労務管理、広報とかそういう裏方以外にも全体の統括というこ
とで、それぞれ課のプロジェクトはもう少しこうしたらいいのではないかとか、例えば県との調整でいろいろ
あれば、そこに私が出ていくとか、うまく回るように立ち回っているというのが実態かなということでござ
います。

それ以外の国会とか危機管理とか、そういう東京の業務はこちらでやっていませんけれども、徳島で行っ
ている事業については、ここに書いてあるとおり参事官（オフィス担当）は全体統括を行うということで、
それぞれのプロジェクトについては下の注に書いていますが、各プロジェクトの実施に当たっては各担当
課が責任を持って進めるということでございます。もちろん課によってはかなりしっかり見たいというこ
ところもあるし、一方では徳島で見られるものは見てほしいというのも、それはそれぞれありましたので、そ
こはそれぞれの課の実情に応じて私がサポートするという状況で業務をしてございます。

私からの説明は以上でございます。

樋口座長 ありがとうございます。

それでは、次は国民生活センターのほうでよろしいですか。

国民生活センター宗林理事 それでは、東京から、宗林から御説明をさせていただきます。

1 枚おめくりいただきまして、最初のページが各部に係る主な業務内容についてということでございま
す。

まず教育研修部教務課と商品テスト部が徳島オフィスに配置されておりますけれども、体制的には客員
研究員も合わせまして教育研修部が4名、商品テスト部が5名。その他に総務的な業務を行っている職員が
2名ということで、合計11名で徳島オフィスは構成されております。

主な業務内容ですけれども、教育研修部に関しましては主として関西、中国・四国地域の対象者を中心と
した研修と、徳島独自の研修の実施（企画立案、準備、当日運営等）ということで、この2つを中心に行っ
ているということ。

また、商品テスト部の業務内容に関しましては、徳島県を実証フィールドとして活用した先駆的な商品テ
ストを徳島県の協力の下で実施ということで、実証フィールドに重きを置いたものやっております。平
成29年度のテーマは、地震による転倒の防止策ということで、電気給湯設備の貯湯タンクと家具・家電製品
の問題について。それから、平成30年度はまだ途中でございますが、錠剤、カプセル状の健康食品の品質等
に関する実態調査をしております。

2 ページは、相模原・東京と徳島オフィスの役割分担についての図になります。

まず研修事業でございますが、東京・相模原のオフィスですが、相模原事務所の研修施設は宿泊施設もご
ざいます。それから、地方会場でも講師の派遣と地方での研修とあわせて、地方でも研修をしております。
その30年度の実績、予定も含めた回数で申しますと、例えば行政職員研修が7回、相談員研修が72回と圧倒

的に相談員研修が多く、その他教育推進のための研修9回、サポーター研修2回ということで、ここまでで合計90回の研修を東京・相模原で実施をしている、あるいは地方で実施していることとなります。

そのほか、全国消費者フォーラムといたしまして、年に1回ですけれども、消費者団体や消費者の方がそれぞれのテーマで発表していただいて、参加者600人程度のイベントがございますが、これが1回。そして、その他に企業研修が4回。そして遠隔地研修ということでインターネットによる配信が12回、12種類ということで実施しております。

そのほか議員対応でありますとか、消費者庁との連絡調整ですとか、全体の年間計画、研修の年間計画は東京のほうで実施しております。

その中で、下にまいりますと徳島オフィスでございますけれども、もともと関西、中国・四国地域の対象者を想定した研修ということと、徳島独自の研修ということがテーマでございますが、全体の中から切り出しているのは上のところで書いている4つの研修でございます。行政職員研修と相談員研修、消費者教育推進のための研修とサポーター研修ということで、合計14回の研修を徳島で実施しております。鳴門で10回、徳島市内で4回でございます。

消費者教育推進のための研修の中では、若者における消費者トラブル防止のための啓発講座についてということで、フィールドワークを行う徳島独自の研修を行うということで予定されております。

右側に行きまして商品テストでございますが、相模原事務所の商品テスト施設を活用した商品テスト等の実施ということでございまして、通常行っている苦情解決のためのテスト。これは大体年間200件程度ということと、苦情解決のテスト等で共通の問題があったような商品群に関する注意喚起のためのテスト。これは記者公表しておりますけれども、10件程度。それから、消費者庁や事故調からの依頼テストが6件程度、製品関連事故の危害の情報を分析・調査したものを年間4件程度これは記者発表しております。そのほか消費生活センターから技術相談と言われるものが1,300件程度、相模原の施設で受けております。また、国会議員の対応、消費者庁等の関係省庁との対応、方針決定は相模原で行っているというほかに、商品テストの場合は事業者対応が年間100回ぐらいはありまして、こちらのほうは相模原で実施しております。

徳島県のほうですけれども、主に実証フィールドを活用した先駆的な商品テストの実施ということでございますので、実証フィールドで行う部分について切り出して徳島県内で実施しております。モニター家庭等を活用した実態調査ということで、平成29年度は電気給湯設備の貯湯タンクが地震によって倒れるような設置状況であるのかどうかということを100世帯見せていただきまして、きちんと告示どおり設置されているかどうか見せていただきました。

また、平成30年度は錠剤、カプセル状の健康食品について、徳島県のモニター100名から現在、使用中の健康食品を回収させていただきまして、使用中のものの品質の調査を実施するというので今、調査中でございます。

その他は様々なアンケート調査については徳島県でも一部やってございますし、それを受けて全国への周知啓発を検討するというのも徳島オフィスで実施しております。

研修部もテストも同じでございますが、相互に連携を取り業務を実施し、テレビ会議なども活用しておりますけれども、それぞれの本部で総括してございまして、テレビ会議などで指示あるいは年間計画を立てて、徳島オフィスは動いているというような実態でございます。

以上でございます。

樋口座長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの消費者庁及び国民生活センターの御説明に関しまして、質疑応答を行わせていただきたいと思っております。御質問のある方は御発言をいただきたいと思っておりますが、これまでと同様にテレビ会議システムを使用し、今回は東京と中継しておりますので、徳島で御発言いただく方は挙手していただき、また、東京で御発言いただく方は御遠慮なく、私に発言したい旨、お声をかけていただきますようよろしくお願いいたします。私が指名しましたらお名前を言っていただいた上で御発言をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

また、質問に対する御説明や御回答をいただく際に、御説明者の皆様もお名前を言っていただいた上で御説明等を開始していただきますよう、御協力をよろしくお願いいたします。御発言される皆様は、なるべく集音マイクに向けて大きな声でお話しいたきますよう、御協力をお願いいたします。

それでは、消費者庁及び国民生活センターの御説明に関しまして、御質問などがございましたら御発言をお願いいたします。大森委員、お願いいたします。

大森委員 資料1 - 2、国民生活センターの資料の2枚目でございます研修事業について質問があります。

研修事業のうち、消費者教育推進のための研修が9回行われておりますが、これは具体的にどのような内容であったのか、もう少し細かいことを教えていただきたいのと、あと、徳島のほうでは若者における消費者トラブル防止のための啓発講座について、フィールドワークを行う徳島独自の研修を実施とありますので、そのことをもう少し詳しく御紹介いただけたらと思います。

国民生活センター丸山理事 まず後者の若者トラブルについてお話しいたしますと、平成30年度につきましては客員研究員をしていただいている加渡先生が中心になっていただいて、主として四国大学の学生に参加をしていただいて、実践的な消費者教育、消費者啓発についてワークショップ等の形式を取り入れながら行っているというのが若者トラブルの内容です。

消費者教育のほうですけれども、具体的には御質問については相模原の研修の内容ということでしょうか。

大森委員 相模原でどのような内容をしているのかと、地方での開催というのもあるとお聞きしたのですが、その内容とか内訳を御紹介いただければと思います。

国民生活センター丸山理事 まず相模原のほうですが、主として1つは消費者教育に携わる講師についての養成講座。これは具体的には例えば小学生とか高校生とか階層別という形で行っているものもございますし、あるいは教員向けのセミナーということも行ってあります。あと、消費者庁でも力を入れています消費者教育のコーディネーターについても育成講座を行ってございます。

それ以外にも学生向けということで、大学生に相模原に来ていただいて消費者教育について主として大学の先生に講師になっていただいて学んでいただく、消費者教育学生セミナーといったものについても行ってあります。

もう一つの御質問は何でしたでしょうか。

大森委員 地方で開催のものはどのような内容になっているか、詳細を。

国民生活センター丸山理事 地方のほうについては、消費者教育に特化した形でのコースではなく、主として専門相談員の方向けの講座について、地方公共団体からの要望に応じて年間数か所、そういった相談員向けの研修を実施しています。

大森委員 詳細を伺いましたところ、消費者教育推進のための研修というのは、徳島以外は全て相模原で行っているということでした。そこでちょっと疑問というか、もう少し地方で開催すればいいのではないかという意見があるのでお伝えしたいと思います。

相模原の講座に出向けるというのは、かなり予算的な措置がとられている、すごく地域自体が消費者教育に対してかなり進んでいる団体があるということだと思います。今いろいろ地域の見守りとかの中で消費者教育の担い手を養成するというのであれば、もう少し地方で開催する講座の中でそのような指導者養成講座とか、コーディネーター、学生向けとか学校の先生向けの講座を開催していただけたほうが、興味のある人、まだ連携組織が十分できていないところ、予算が取れていない人も参加しやすいのではないかと思います。

以上です。

国民生活センター丸山理事 大森委員から御指摘いただきましたけれども、消費者教育、特に成年年齢引下げにつきましては法律が成立いたしましたので、そういった事態も踏まえて国民生活センターでは来年度の事業ですけれども、まだ予算要求の段階ですが、地方で主として教員向けの研修について自治体の方と協力をして、そういったものについてやりたいという形で今、企画立案をしております。ですので大森委員の問題意識については、国民生活センターでも消費者教育に関しては非常に大きく持っているということでございます。

大森委員 ありがとうございます。教員だけでなく、もう少し幅を広げて行っていただけるとありがたいと思います。

以上です。

樋口座長 ありがとうございます。

他にいかがでしょうか。お願いします。

木田委員 2点あるのですが、1点目が資料1-1の公益通報についてなのですが、私も最近知ったのですが、会社の就業規則に公益通報について入れないといけなくということがありまして、取引先にも大きな会社があるのですが、なかなか公益通報について就業規則に記載している企業が少ないので、この辺はどういうふうに企業に対して公益通報保護のことを就業規則に入れなさいということを啓発されているのかというのが1点。

もう一点が、資料1-2の相模原の注意喚起のテストとかかれて、商品関連の事故等の分析とか調査をされているのですが、その結果をどういうふうの下に啓発しているか。例えば私たちは子供関連の施設なので、例えば乳幼児のおもちゃについて、これは危ないですということを保育園や幼稚園に下ろしているのかどうか。その中で平成29年度のタンク設置状況を100世帯調査された中で、どういう状態であったのかなど、そういうことはどのように結果を国民に下ろされているのか、2点お願いいたします。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 先ほどあった公益通報の御質問でございますけれども、地元、徳島のいろいろな事業者にも働きかけを行っています。1つの方法は、まず徳島県の関係部局と相談し

ながら、県にもお願いして、県を通じて事業者をお願いをする。それから、事業者団体に説明に行くことも要望があれば行ってしまして、消費者庁のオフィスの職員が事業者団体を回って、公益通報をよろしく願いたいというようなことを伝えている。

徳島だけよくなってもというもあるので、他県展開も試みてしまして、それについても近隣のまずは県庁にどういうふうにしてやっていこうかというのを御相談して、例えばどこどこに行って説明してほしいとかあれば、それは行って説明するなり、一緒に説明するというようなことでやっています。

したがって、個別の企業を回るというよりは、主に事業者団体に相談する、説明するというのと、県庁なり公的機関にいろいろ御協力をお願いするというやり方でやっております。

国民生活センター宗林理事 まず御質問いただきました注意喚起のためのテストとか、商品関連事故等の分析調査の結果をどのようにして国民に伝えているかというお話ですが、これは広く記者公表を開催してございます。

この2つの違いは、分析調査のほうはテストを実施しないけれども、被害件数が大変多くなってきているというものについて、例えば医療機関の情報を基にしたり、あるいはPIO-NETの情報を基にしたりしまして、こういった危害が非常に広がっているので気を付けたほうがいいよということでございますし、注意喚起のほうはテストがしっかり入ったもので、内容は多少違いますけれども、いずれも記者発表という形で公表をしております。

その際に、関係しました事業者団体あるいは消費者庁であったり関係省庁であったりというようなところに対して、情報提供や要望も同時に行っております。

もう一つ、タンクの問題についてですけれども、このタンクについて今ちょっと正確な数字ではないかもしれませんが、100件調査を実施したうち不適切、若干問題があったものが半分を超えて六十数件ということで、タンクを留めてあったボルトが細かったりとか、しっかり刺さっていなかったりということがありましたので、それについて公表したことと同時に、国土交通省が告示を出しておりましたので、国土交通省にもその先の調査を要望いたしました。そして、告示前のものは既存不適格という扱いになりますが、国土交通省からも告示後のものについて、徳島に調査指導の指示があり、結果的には問題があったものについては対応をきちんととられたという結果になっております。

以上でございます。

樋口座長 他にいかがでしょうか。野々山委員、お願いします。

野々山委員 幾つかあります。

まず消費者庁については3ページのところに、各課に属するプロジェクトの人数配分がありますが、これを見ますと全部で45名ということですが、これとプラス管理部門の合計数が徳島オフィスの消費者庁のメンバーだという理解でいいのかというのが1点です。

それから、ここに書いてあるプロジェクトは、基本的には徳島の実証フィールドにおける分析研究機能をベースとした活動だと思っているのですが、これを全国展開していくことが1つの重要な課題になっているのですが、その全国展開の担い手としても主導的に動いているかどうか。補助的には動いていると思えますけれども、このメンバーが主導的なことを徳島オフィスが担っているのかどうか。それが2つ目です。

3つ目は、4ページ目のところに東京と徳島の役割分担が書いてありまして、かなりラフなものだと思う

のですが、この徳島の役割分担として分析、研究のことが書いてあるのですけれども、各自治体との連携としては。徳島における連携は非常によくやられているというのは、この間のヒアリングでよく分かったのですけれども、同じく四国地方、中国、関西、九州という西日本の関係の自治体との連携というのはやられているかどうか。やられているとしたらどのような形でやっているのか。それを担っているのは徳島オフィスなのかどうかということです。その点について伺いたいと思います。

国民生活センターについては、まず研修について、徳島では14回研修が行われていると、資料の2枚目のペーパーでは書いてありますが、国民生活センターというのは全体として年間何回研修をやるといのは、ほぼ決められていると私は理解しているのですが、その中で14回これは徳島で行っているということが記載されています。国民生活センターの研修は相模原の研修と、地方開催の研修が組み合わされて実施されていますけれども、その地方開催の分が徳島で14回行われていることによって、他の地域が減らされているかどうか。これをお聞きしたいと思います。

私はこの徳島における研修も少しですが、講師として参加させていただきましたが、定員の充足率が低いという認識を持っております。その点についてもし地方開催の研修が減らされているのであれば、他の地方への研修への影響があるのかどうかについてお聞きしたいと思います。

もう一つ、商品テストで2つの実態調査をやっていますが、こういうモニタリング調査は他にも相模原などでも行われていると理解しておりますが、特に徳島で行われたことによるメリットがあれば是非教えていただきたいと思います。

以上です。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 最初の45名のほかの管理部門で全員かというのは、辞令的に言えばそういうことになります。ただ、45名の中には複数のプロジェクトを兼務、複数の課を兼務している人がおるので、実際は30名ちょっとぐらいになります。30名ちょっとぐらいが管理部門も含めているということになります。

それから、全国展開の担い手とかはどうなっているのかということでございますけれども、そこは基本的には全国展開をどうすべきかというのは、東京の課で基本的には方針は考える。大体、多くの場合は、基本的には東京がやるのですけれども、例えば四国とかを中心にまず近隣諸国からやっっていこうというところが多いですから、四国などは大体は徳島オフィスによろしくお願いしたいと言われることが多いです。それ以外の九州とかについては、それぞれそのときによるということでございますけれども、まずは四国が進んでいないとか、まずは四国を重点的にやろうというのが大体普通の考えですが、そういうときには徳島オフィスがしっかりやっってくださいとなるのが、ほとんどの場合はそういう感じになります。

それ以外の東日本とかは基本的には東京事務所でやり、必要があれば手伝いに行くことはもちろんあり得ますけれども、主導的にはそういうことになっています。

それから、自治体との関係です。したがって、それも同じように他の自治体にどう働きかけるのかというのは、基本的には全国の自治体に働きかけるのは東京が行うことが多いですけれども、そこは徳島のオフィスに行ってくれということであれば、徳島のオフィスの人間が行くことがある。それはそれぞれのプロジェクトによって、それぞれの課のスタンス、それぞれのニーズによっても若干異なってくるので、全部がこうですとはなかなか言いづらいのですが、例えば消費者教育については全ての高校で消費者教育の授業を行

う。「社会への扉」を使った授業を行うという方針が4省庁で合意されて、それを全国に伝えていくわけですが、基本的には政策的な全国に伝えるとか、各省庁と調整するとか、そういうものは基本的には東京の事務所が行う。ただし、西日本とか、あるいは四国で徳島オフィスに行ってほしいというところがあれば徳島オフィスが行きます。全国一斉に例えば通知を流すとか、そういうものはもちろん東京から流す。それはたとえ相手が四国であったとしても東京から流す。いろいろ説明に行くとかフォローするということに徳島が近いとか、徳島に行ってくれということであれば、徳島オフィスの人間がそこはどんどん行くという流れになっているかなと。

先ほども申し上げましたけれども、公益通報とか、消費者志向経営とかも、まずは四国がそんなに強くないというところであれば、我々の職員が行く。ただ、東京のほうで四国は徳島オフィスでやってくれということになれば、例えば制度課、調査課の辞令を持った担当の方がそのまま近隣県に働きかけに行くということをやっています。

九州とかになると、若干どちらが行くか曖昧なところはあるのですが、四国の場合は通常はうちのオフィスの人間が担当することが一般的かなと思っています。

以上です。

樋口座長 ありがとうございます。

国民生活センターのほうはいかがでしょうか。

国民生活センター丸山理事 まず研修関係について丸山からお答えいたします。

まず野々山委員から御指摘のありました研修ですが、全コースにつきましては121ということなのですが、そのうち自治体と協力して開催している地方開催については25コースとなっております。徳島でプロジェクトを開始したときに、地方のコースについて、回数については特に減少せず、従来、相模原で実施をしておりました研修を減じるという形で対応いたしました。

徳島ではこちらでの研修の開催によって、地方での開催の分の参加について影響があるのではないかと御指摘なのですが、特にそういった影響というのは見られないという形で考えております。

とりあえず以上です。

国民生活センター宗林理事 テストのほうを宗林からよろしいでしょうか。

今、野々山委員から徳島でモニタリング調査を行ったメリットというお話がございました。確かに例えば相模原に施設がありますので、相模原市の協力があったり、あるいはホームページでモニターを募集してテストということもやっていますが、今回、徳島県が積極的に協力をしてくださった関係で、例えば県庁のホームページに出していただいたり、あるいは直接消費者団体に声をかけていただいたり、あるいは一部県庁の関係者のお宅を紹介していただいたりというようなことで、比較的スムーズに短期間で100件の協力が得られたという感じがいたします。

以上です。

樋口座長 よろしいでしょうか。

それでは、他にいかがでしょうか。では、東京のほうで順番によろしく申し上げます。

萩原委員 まず資料1-1で徳島県の中で消費者行政部局のほか、県庁各部局から幅広い協力が得られたとあります。これは非常に重要だと思いますけれども、具体的にはどういった部局なのかお聞きしたいで

す。

例えばこういった消費者被害を防ぐであるとか、若者向けの消費者教育といったときに、結果としていろいろな教育の結果、そういった被害が防げた。いわゆるリスクコミュニティ形成というのがよく言われているので、例えば市民協働課であるとか、あるいは地域づくり課であるとか、それは恐らく地方創生にもつながってくると思うのですが、具体的にどういったところと一緒に横のつながりができたのかについてお伺いしたいと思います。お願いいたします。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 徳島県の中で我々のカウンターパートとなっているくらし安全局というところがあるわけですが、そこだけではなくて、例えば消費者教育については県の教育委員会の協力も非常に得ています。教育委員会の協力がなければ県内全ての高校で授業を行うことはできませんので、そういう県教委、それから、例えば障がい者の調査であれば障がい者団体の協力を得る調査があるので、障がい者を担当しているような福祉関係の部局の協力を得ていたり、公益通報とか消費者志向経営であれば事業者との関係も出てきますので、商工部局との協力を得るということで、様々なプロジェクトに必要なくらし安全局以外の部局の協力も得ながら、ここまでやってきたということでございます。

それから、被害防止、横のつながりということでありますけれども、いろいろ地元の団体とかも協力、例えば消費者志向経営とかそういうものについては事業者団体の協力が必要不可欠ですから、事業者団体の協力も必要に応じて得て、そういうところを通じて各事業者をお願いするとかいうこともやっていますし、見守りネットワークなどを全ての自治体で作れということですから、全ての自治体を回って、自治体の関係者にまずいろいろ何回も御説明して、どうなっていますかとか、是非お願いしますとか、いろいろあの手この手で県庁と一緒にお願いをして設立して、設立した後もフォローしていくということをしています。

子供の事故などは、子供の事故に取り組んでいる地元の団体などの協力も得ながら実際に普及啓発をやっていますし、リスクコミュニケーションとか成分表示などについては、地元の医師会を初めとした医学関係の段階の協力も、栄養関係の協力も必要になるので、そういうところの協力も得ながら普及啓発なりいろいろ説明をする場を設けてもらうとか、説明をさせていただくということをやっているのです、それぞれのプロジェクトに関わるいろいろな公的組織あるいはそういう団体の協力を得ながらプロジェクトを行っているという形になっています。

萩原委員 ありがとうございます。

樋口座長 それでは、長谷川委員、お願いいたします。

長谷川委員 まず消費者庁に対して、先ほど人数の内訳を示していただきましたが、私の理解では、いわゆる種・種・種といった業種区分が、公務員の方は比較的厳格にあるように思うのですが、徳島オフィスについて、その内訳を教えていただければ有り難いというのが1点目でございます。

2点目といたしまして、人事評価をする際に徳島のオフィスだから何か特別な要素を加味して評価することがあるのかどうかについて教えていただければと存じます。

3点目といたしまして、これはなかなかお答えしにくいかもしれませんが、徳島での勤務経験というものが消費者庁の職員としてのキャリアパスの中で、どのような評価を受けるのか、差し支えなければ教えていただければということと、4点目として、徳島オフィスについては、職員の間で勤務希望が殺到しているという状況なのか、それともなかなか希望する人がいない中、職務上の要請により行ってもらっているという

感じなのか、教えていただければと思います。

さらにもう一つ、徳島オフィスの日下部参事官のレポートラインというのは、消費者庁の中でどなたになるのかというのが5点目でございます。

国民生活センターの関係では、資料の2ページですけれども、左下の「徳島独自の研修」と書いてあるところの下に があり、2行ほどの記述があり「消費者教育推進のための研修」については、徳島独自の研修と理解できるのですが、他のカテゴリーである例えば「消費者行政職員研修」や「消費生活相談員研修」については、すでに説明があったのかもしれないのですけれども、徳島独自のものがあるのかどうかについて教えていただければと思います。

以上でございます。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 まず参事官の日下部から、答えられるところについては答えたいと思います。

まず職員の内訳ですけれども、今45名とか書いていますが、実際は三十数名ぐらいが兼務を考えなければいけないわけですが、その中には国家公務員、消費者庁職員の方と、自治体から来ていただいている方と、民間企業から来ていただいている方とに大別される。もともと国で採用されて国から来ている私みたいな人間が13名、地方自治体から来られている方が12名、残り数名が地元の企業を中心とした民間企業から来ていただいている方になります。したがって、種、種、種の対象になるのは国の職員ということで、その内訳については総務課長からしゃべってもらったほうが、人事上の話なのでどこまで外に話していいのかというのがあるので、総務課長にお願いしたいと思います。

人事評価について加味するところでありましてけれども、加味するところは若干徳島で行っているプロジェクトというのは、一義的にプロジェクトの責任は東京の担当課にあるわけですが、実際に職員がどのように働いているのかというのは、私のほうがよっぽどよく見えるということもあり、そこは協力して人事評価を行うことにしているので、通常は自分の課の職員は担当の課長だけが判断して評価を付ける。複数の課に所属している場合は複数の課の評価を受けることになるのですけれども、徳島の場合は本来は東京の課の業務を行っているのは東京の課長がメインに評価をするべきなのでしょうけれども、日頃接しているわけでもないし、勤務態度を見れるわけでもないということで、基本的には私のほうでメインにやりつつ、東京とも相談しながら付けるということで、そこは評価体制としては2人の管理職が中心となって見えています。特に徳島は徳島でないと分からないことが多いので、どちらかといえば私のほうがメインに今年に付けることにしました。試行錯誤中なので、最初の年はそうではなくて東京のほうをメインにしたり、この間は私をメインにしたりということで試行錯誤中でございます。

それから、私のレポートラインは誰かというのは、レポートライン、恐らく日頃のことを誰に報告したり相談しているのかということかと思いますが、そこは関係のある上司にはみんな相談するというのが基本でございますが、全般的には高田総括審議官と、その上の次長辺りが、特に次長辺りには頻繁にいろいろ御説明をさせていただいているというのが通常ですけれども、ただ、プロジェクトによってはそれぞれの審議官にいろいろ御相談したり、あるいはそれぞれの課長にいろいろ御相談しないとうまく回らないとか、今これはどうなっているのだとか、これちょっといろいろやったほうがいいんじゃないのかみたいなことは、それぞれ関係する管理職の人と、その都度いろいろ御相談をさせていただいております。

希望が殺到しているかどうかは、東京の総務課長に聞いてみないといいませんが、少なくとも私は希望して来ましたとは言えますけれども、それ以外のここにいる職員は、少なくともみんな前向きな気持ちを持ってきていただいていることは確かですが、予備軍がどうなのかというのは私の知るところではないので、そこは東京のほうで答えてもらえればと思います。

キャリアパス上どうなっているのかということですが、それは私も第1号なので、私のキャリアパスがどうなるか私も知らないのですが、そこは総務課長にお答えしていただいたほうがいいのかなと思いますけれども、プラスになるものと信じています。そうとしか言いようがないという状態です。

残りは総務課長からお答えする必要があるれば。

消費者庁総務課金子課長 残りの部分について御説明をと思います。

最初の点、総合職、一般職の内訳についてでございますが、申し訳ございません。今、手元に数字を持っておらないもので明確には申し上げられないのですが、ただ、満遍なくそれぞれ、一般職、大卒の者も高卒の者も含めているかと思えます。

あとは希望が殺到しているかどうかということなのですが、先ほど日下部から申し上げたとおり、初代で行った人たちは結構意欲的に自分で名乗り出た人も少なからずいたという状況でございます。その後、ある程度年数がたったところで人事異動で戻して新たな人を送るということを今、検討していますけれども、確かに職員によっては家庭の事情とかありますので、これは別にうちに限らずだと思えますけれども、東京を離れられない事情を持つ者もおりますので、そういうのは配慮しつつ後任を人選するのですが、今のところ人繰りでどうしようもなく困っていると、そういう状況にはなくて、希望する者がうまい具合に数が見つかるような状況ではあると思っています。

その後のキャリアパスですが、確かに今後、通常の業務と一緒に東京でやっている者であれ、徳島でやっている者であれ、それぞれの上司が見て本人が意欲的に与えられた職務をこなしてくれているかどうかちゃんと見ているつもりでありますので、徳島に行ったことが少なくとも不利になることはなく、ちゃんと仕事をして成果を出した者については評価するという運用かと思っています。

以上でございます。

国民生活センター丸山理事 研修の部分について御質問がありましたので、丸山のほうからお答えさせていただきます。

御質問のありました徳島独自の研修ということで、若者のトラブルということで資料のほうは記載がございますけれども、それ以外の研修のところは徳島独自の要素ということですが、例えば具体的には行政職員研修のところでは、30年度のほうでは徳島のいわゆるプロジェクトの取組の状況について、徳島県のくらし安全局の方とか、消費者庁のオフィスの担当官の方からお話をいただくようなことを、こちらのプログラムにも組み込んでございます。

それから、消費者教育については県内で高校は全校で徳島県は取組をやっておりますので、実践の報告ということで例えば家庭科の先生、公民の先生ということで、実際に消費者教育に携わった先生からその取組状況について御紹介していただいたり、鳴門教育大学の坂本先生にもワークショップということで参画もしていただいています。

消費生活サポーター研修ですが、こちらについては29年度、徳島県で見守りネットワークを先行し

て取り組んでいらっしゃいます板野町の取組の事例について、先行事例ということで御紹介いただいております。

以上です。

樋口座長 他にいかがでしょうか。

池本委員長代理 では、池本から質問させていただきます。

消費者庁の報告資料の4ページを前提に、今日書いていない細かい個別の話になるのですが、前回、各プロジェクトの報告をしていただいたときに、例えば見守りネットワークの構築ということでは徳島のオフィスと県庁とが協力して各市町を訪問して、見守りネットワークをつくっていただくように働きかけをして、全国的にもその設置率は非常に高い状況になっています。その成果をどういうふうにまとめ、どう全国展開をするのかという質問を私はしたはずなのですが、まだこれからの課題だとお聞きしました。

その後、今日までのところで何か具体的な取組をなさっているのかどうか。例えば最近、つけていただいた見守りネットワークの全国展開を見ますと、兵庫県は県内の市町村を何ブロックかに分けて共同設置の形で一気に四十何か所設置したという報告になっていますし、福岡県も二十数か所が設置済みというふうに、これも一気に進展しているというので注目しています。埼玉県もいろいろ頑張って十何か所になっているのですが、他のところがどういう働きかけをして、どう作っていったのか。あるいはそれが現実にどういう取組を継続的にしているのかということの情報、あるいは徳島自体でどういう働きかけをして、どう設置し、どういう取組を今しているのか。そういうものを何かまとめて各地へ情報提供したり働きかけたりという動きがあるのかどうか。徳島だけであれば徳島オフィスの職員の方が直接回ることができますけれども、全国展開となるとどういう手法で、しかも徳島以外の頑張っているところの情報も含めた展開の仕方というのは、どうなさっているのかということをお伺いしたいと思います。

もう一つ、同じ問題意識なのですが、公益通報者の窓口についても先ほど各事業者団体、県内の事業者団体に紹介してもらって、そこへ働きかけをしているということでした。今ちょうど公益通報者保護法の見直し議論され、今後、中小の事業者や市町村、行政に対しても公益通報の窓口の設置をどこまで進展できるのか、義務付けにするか、努力義務にするか、どうするかが議論されています。その意味では徳島から比較の仕方が非常に注目される場所なのですが、徳島オフィスの職員の方が事業者団体とか市町を回るといって、ただ、そのときに全国の団体あるいは市町村に個別に回るわけにはいかないので、何をどういうふうにして、どういうことを働きかけて、どういう成果が上がってきているのか。あるいは全国団体を通じての働きかけと、その県域の団体のそれに呼応した何か働きかけとか、そういうものが機能しているのかどうかとか、そういう全国展開に向けて公益通報受付窓口について何らかの取組をなさっているのかどうか。その2点についてお伺いしたいと思います。

消費者庁高田政策立案総括審議官 東京からお答えしたほうがいいと思いますので、よろしいでしょうか。

消費者庁の総括審議官の高田でございます。

池本委員長代理御指摘のとおりでございます。徳島県内に関しては、徳島オフィスの皆さんが県庁と一緒に市町村の役場ですとか企業団体などを回り、その結果、今、委員長代理が御指摘になったことも踏まえ、非常に徳島県内はいろいろな分野において恐らく全国で1位、2位を争うレベルになっております。ただ、

それをどうやって全国展開するかといいますと、他の地域には徳島オフィスに相当するものが、消費者庁がございませんので、基本はそれぞれの県庁にお願いせざるを得ない。その県庁に対してどうやって働きかけるかといいますと、全国の課長、県の方にお集まりいただいて、東京で会議をしたり、あるいは全国を幾つかのブロックに分けて、そのブロックに出かけて行って、そのブロックの県あるいは市の方、政令市の方に来ていただいて、そこで働きかけをする。それを持ち帰っていただくというように非常に差がございます。

ただ、徳島での成果をいかす方法といたしまして、例えば先ほどの見守りですと徳島で補足を日下部参事官からしていただければと思いますが、徳島での事例集を作ってくださいまして、それを例えばブロック会議などで、我々本庁の人間が紹介することもあれば、徳島オフィスの方にブロック会議に、全国のものに出張していただいたり、場合によっては徳島県庁の方が来ていただくこともあるのですけれども、そういう場で徳島で例えばこういう成果をこうやって上げたという事例集を御紹介いただいて、説明して、それを持ち帰っていただくという形で全国展開の努力をしております。ただ、徳島オフィスがある徳島と、それ以外とは大きく差があるというのは現状、やむを得ないところであります。

日下部参事官、補足があればお願いします。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 基本的には今、高田さんのおっしゃったとおりなのですが、補足すると事例集は結構いろいろ作っています。例えば見守りネットワークでも作っていますし、消費者教育でも「社会への扉」を使った、徳島で昨年行った授業ではこのように教材を加工して、こう作りましたよみたいな事例集を作ったり、エシカル消費についても様々な取組の事例集を作ったりしています。その事例集は基本的には公開するのが基本と考えていますので、ホームページを見ていただくとその事例集は載っているということで、個別に働きかけるときにこれを見てくださいよとなると同時に、誰もが見られるような状態にもしているということでございます。

池本委員長代理 今の点に関連して、徳島での事例集を作っておられるというのは、それを活用して各地で参考にして取り組むという意味では非常に貴重だと思います。ただ、そのときに徳島でのその成果と、他の地域での独自の先ほど申し上げた見守りネットワークで言えば兵庫県とか福岡県とか、それぞれのユニークな取組によって成果を上げているものも、全国展開をする本庁の側の情報収集でリアルな事例を幾つか、参考になりそうなものを集めて、それもセットで事例集として情報提供して、本当にいろいろな自治体の特徴に応じて、ではうちはこれでやってみようというふうになるのではないかと思います。

それから、公益通報で言うと都道府県域での団体での働きかけと、全国団体を通じた働きかけをした上に地方でやると効果が出るのではないかとか、そういう問題があると思うので、徳島での成果をただそのまま全国へスループラスしていくということではもったいない話になるので、本庁における取組ともう一段バージョンアップしていただければという、これは希望として申し上げます。

高田政策立案総括審議官 池本委員長代理、ありがとうございます。委員長代理の御指摘を踏まえまして、今後、消費者庁としても努力したいと思います。

ただ、これは正に徳島オフィスがあるメリットの一つなのですが、事例集を県内のものを作って作業をして頑張っていただけ徳島オフィスの方がいらっしゃるのですが、その他の地域の事例集となりますと、それを県の人に作っていただくとなると、それは負担が生じますので、我々ブロック会議ですとか、昨日は山梨で消費者フォーラムというのもやりましたので、そういう機会を使って事例が集まればそれを

横にまた展開する努力はしたいと思いますが、なかなかそのハードルというのがあるので御理解いただければと思いますが、引き続き努力は続けたいと思います。

樋口座長 ありがとうございます。よろしいですか。

それでは、他にいかがでしょうか。どうぞそちらから。

野口委員 詳細な御説明をありがとうございました。

私からの御質問は、2つ、質問をさせていただこうと思っておりますが、なぜそのような質問をさせていただくかという話を最初にさせていただこうと思います。

今回の専門調査会では、まず徳島に新未来創造オフィスを置いたというところをどう評価するかという話があり、今日のお話を伺っていると、消費者庁の側も、国民生活センターの側も、消費者行政に欠かすことのできない側面、例えば実証のフィールドとして、それから、パイロットプロジェクトをいかしていくという面で、徳島県庁の御協力の下、県知事を初めとする徳島に迎え入れていただく側の御努力とお力で、このような形で非常にうまく進行しているということを見せていただいたのだと思っております。

それを前提に、その上で、2つほど御質問をさせていただきたいと思うのですが、まず1点目は、資料1-1の消費者庁から見せていただいた4ページにある大きな役割分担の話で、大きな見方としてはこの図を見ますと左肩に書いてあるように、国会対応とか危機管理とか法執行、司令塔の機能、制度の整備などは東京で行い、それ以外、徳島に任せられるものについては分担するという形をとられているようです。この分担は、本日のお話によれば、非常にうまくいっているように拝聴させていただきましたが、実際に携わられてみて、大きな役割分担の中で何かもっと移動できるのはないか、修正すべき点はないか、というような点について、もし、今回の御経験に基づく意見があれば、それを教えていただきたいというのがまず1点です。

2点目は、国民生活センターにも関わる話です。同じ資料1-1の1ページを見ますと、考えてみると興味深いと思うのですが、東京にいる我々の目から見ると、消費者庁というオフィスは霞が関にあって、国民生活センターは先ほど理事の御説明にもあったように相模原でお仕事をされているという一方、徳島では同じ創造オフィスの中に2つを置いて成果を共有し、有機的に連携すると、資料でも矢印でつながれている欄があります。徳島で実際のお仕事をどうされているのかという話にも関わるのかもしれないですが、資料を見ている限りでは徳島のオフィスの中で非常に近い位置に国民生活センターと消費者庁のランチがあると見える。それが東京の形と少し違うのかなという感じがしたので、その矢印の部分で書かれた成果を共有し、有機的に連携するというところをもう少し具体的に、近くにあることによってこういう面がありましたというお話がもしお伺いできるのであれば、それをお伺いしたいという点です。よろしく願いいたします。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 最初の御質問でございますけれども、最初、国会対応、危機管理、法執行、司令塔機能、制度整備等は東京が行う。これはスタートする時点でまち・ひと・しごとの報告書でそのように書かれているということで、我々としてもしたがってこれらの業務は徳島では行っていないということでございます。

ただ、この判断が出るまでには、その前に実際に徳島に1週間とか1か月とか来て検証をしたということに基づいて、こういう整理がされたと理解しておりますけれども、その後、検証しているわけではないので

特にこういった業務は今やっていませんというコメント以外、余りないのですが、普通に考えれば例えば法執行、悪徳事業者が本当にそこで所在地を構えているのかいないのかというようなことは、実際にその現場に行ってみることが基本なわけですが、ではその現場はどこにあるのですかといえば、大体悪徳事業者というのは東京の銀座かどこか知りませんが、辺りを住所にしていますので、なかなかここから行くというのは合理的ではないだろうというのは、そういう状況は変わっていないと思います。

また、国会対応でどここの質問が出ました。では質問を取りに行きましょうと言われても、ここからすぐに行けというのはなかなか難しいという状況はそう大きく変わっていないかなと思いますけれども、ただ、いずれにせよこれらの業務は現在こちらでは行っていませんので、できるのではないですかと言われても、ちょっと行っていないのでできるかできないかは、今やっていませんという答えしかないのですが、その検証も現時点ではまだそういうところをしているわけではないので、余り言いようがないのですけれども、法律を作るとか、内閣法制局と調整をするとか、法律を作るに当たってはいろいろな関係の先生方、関係の団体、いろいろなところで御説明をして回って、御了解を得ながら一步一步進めていくというのが非常に重要な作業になっていくわけですが、そういったものが果たして徳島でなくてもいいのですが、東京から遠く離れたところで行えるのかと言われると、そこはなかなか難しいのではないかと個人的には思いますが、そこは組織として検証しているわけではないのでコメントしづらいところでございます。

国民生活センター丸山理事 野口委員から御指摘いただいた御質問の趣旨としては、私としては国民生活センターの業務で、徳島のプロジェクトの成果なり消費者庁を含めた全体の成果が有機的に連携しているかどうかという、そのような御趣旨ではないかということで伺いました。

先ほど私のほうでお答えいたしました、徳島での研修で徳島のプロジェクトの成果、例えば教育ですとか見守りのところの成果について御紹介しているというのはもちろんですが、東京の例えば教員向けの研修でも、実際に徳島で消費者教育に従事された先生に来ていただいて、実践の報告をしていただいたり、あるいは鳴門教育大学の坂本先生にワークショップという形で、東京での研修でも成果という形で御紹介していただいていますので、そういうところでこちらの本来の研修でも連携という形でやっている部分が大いかなと思っています。

野口委員 分かりました。ありがとうございます。

御質問させていただいた根底にある問題関心は、大きな目でニュートラルに、消費者行政に限らず見た場合に、霞が関での仕事の一部を何か地方にランチを置いてできないかというスキームを考えたときに、ランチを1つ置いて、そこにかなり力を与えて、そこで展開してもらえることは展開するというやり方もあれば、複数のランチを幾つか地方に置いて、各所に相応の力を持たせつつ、中央が司令塔として全体を統括するというやり方もあるのではないかと考えるわけです。消費者行政に関して見ると、中枢で消費者庁がされているお仕事と、国民生活センターでされている実証とか検証とか研修といったようなお仕事を、今回の場合のように徳島に一つランチを置くということをどう見ればよいのか、そこをお伺いしたかったということです。

今、丸山理事の話にあったように、相互に関連して強めていくというよさが徳島の場合にはあったという、そういう御評価だったとお伺いしたと思います。勉強をさせていただきました。

国民生活センター宗林理事 今のお話なのですが、商品テストの場合は、徳島県は実証フィールド

を切り出して活用した先駆的な商品テストの実施ということでもともと命題を与えられておりますので、実証フィールドの部分で御協力を大変強くいただいて、進めてきたということでございます。ですからこれには様々テーマを書いておりますけれども、それにはテストも伴いますが、それは相模原だったり、委託業者だったりということで中心は相模原で実施をしてございます。

また、四角の中に研修、テストのことが書いてございますけれども、関係省庁との打合せですとか、事業者、試験担当の打合せ、外部委員会への出席とか、それぞれ東京あるいは相模原から東京の中で動いていることも、ここには書かれていないものも多くございますので、切り出したものについての成果を今、御説明したということでございます。

野口委員 ありがとうございます。宗林理事のお話も含めて、資料に出てこなかった業務についても、教えていただいたと思っております。ありがとうございます。

消費者庁高田政策立案総括審議官 補足で、実は後で私から同じ質問をしようと思ったのですが、今、少し答えがあったので、宗林理事のお答えに対して確認の意味で、これは皆さんに共有したいので、例えば29年度の電気給湯設備の貯湯タンクというもののいわゆる商品テストあるいはその結果の発表というのは、徳島の実証フィールドとして家庭の調査をした部分と、その結果を受けて貯湯タンクがきちんと設置されていない状況の場合に、例えば地震とかが起こったらどのように危険かという、ある意味で狭義の商品テストのようなものが2つ分かれていて、後半の部分は徳島ではそのようなテストはできないので、相模原ないし相模原の関係でテストをされたと理解してよろしいでしょうかという、その確認のみでお答えいただければと思います。

国民生活センター宗林理事 このタンクのいわゆる狭義のテストの部分は、かなり大がかりな施設が要るものでございますので、実は相模原というよりは全国のその設備を持っているところで入札をかけまして、安価であってやってくださるところのテスト機関を使わせていただいて実施いたしました。それでよろしいでしょうか。

消費者庁高田政策立案総括審議官 ですからこれは商品テストという意味で、徳島で完結しているのではなくて、徳島の実証フィールドとしてやる部分と、徳島ではテストできないのでそれ以外のところでテストする部分と、両者一体であるということですか。

国民生活センター宗林理事 はい、そうでございます。

消費者庁高田政策立案総括審議官 ありがとうございます。

樋口座長 質問はよろしいですか。

遠山委員 2点ほど質問させてください。

まず資料1 - 1から地域への貢献についてなのですが、県内大学、徳島大学での講義が前期で終わっていると思うのですが、これについて講義された方がいらっしゃいましたら、その方の感想とか学生の反応、それから、何か前期で成果が出ておりましたら、それについてお教えいただきたいということ。それから、今後も継続される御予定がありますかということをお伺いしたいと思います。

もう一点は資料1 - 2からですが、国民生活センターの研修についてです。相模原の研修では私も今年度3回ほど出席をさせていただきました。新しいテーマについても幾つか取り上げていらっしゃいまして、とても興味深い内容になっていたと思います。今後なのですが、徳島における研修の充足率を高めるために

は、例えば講師の人選ですとかテーマについて、どのような点に配慮して次年度からコースを組み立てていられるかということについてお伺いしたいと思います。

以上です。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 徳島大学を初めとした県内大学の講義ですけれども、まず来年度どうなるのかということについて、恐らく徳島大学もまだ正式に発表しているか分かりませんが、一応来年も継続するような方向で話が進んでいると承知しています。講師、コマについてはどうしようか検討しているところですが、一応、来年度も続くかなという認識で我々はおります。

他の鳴門教育大学と四国大学について、細かい調整はまだしていませんが、恐らく来年度もやるのではないかなと私は思っているところがございます。コマ数についてはいろいろあるので何とも言えませんが、少なくともやるのではないかと理解をしているところがございます。

それから、徳島大学での授業で講義を行ったことがある人というのは、私がしたことがあるのですけれども、学生数が今年は20名ぐらいのクラスでした。これは残りの2つも多分そうなのですが、20名ぐらいのクラスで教養の1コマ的な、1年生が中心となる、学部は特定の学部にかかわらず、いろいろな学部から参加するような講義でありました。

生徒はどうだったかという、何とも言えないのですけれども、毎回ミニテストみたいなものを行って、最後に小テストを行って成績をつけるというところで、当然、我々だけでは成績がつけられないので、基本的には1人担当の先生がいて、その先生が最後、主に採点もしていただいているのですけれども、理解は高まったのではないかなと信じていますが、実際に彼らの行動がどのように変容したのかというのはよく分かりませんが、20名ぐらい、そんなに毎回大きく欠席する人もいなくされていたかなと思っております。

我々の授業も、教えるほうも当然、消費者庁だけでは、徳島オフィスだけではテーマによっては難しいので、そこは東京の事務所から来てもらった人、それから、客員などで我々が非常にお世話になっている先生方にも協力いただいて、テストも含めて16コマを行ったということでございます。

国民生活センター丸山理事 遠山委員から御質問がありました。理解といたしましては、次年度も徳島での研修についてプログラム、特に講師面の工夫とかそういったところについてどう考えているのかということだと思いますけれども、まずお話しいたしました例えば消費者教育というものとかサポーターにつきましては、先ほど来お話ししていますように徳島県でも実践事例が非常に豊富ですので、そういったものについての御紹介というのが恐らく基本ラインになるのかなと思っています。もちろん回数とかそれについてはもちろん次年度の予定なので、このままということでコースも維持しつつということでお話をさせていただいておりますが、今、申し上げられることとしては、教育ですとかサポートについてはそういった形で対応したいと思っています。

他方、県のほうからも要望が強い相談員向けの研修についてなのですが、実はこちらのほうについては、相談員向けの研修について相模原でやるものについては事例検討が中心になって、ベテランの国民生活センターの相談員などが講師になって行っている例が多いのですが、実は徳島県ではなかなかそのところについて対応が難しい面がございます。そういったベテランの相談員の方について徳島での相談員向けの研修の講師について、なかなかうまくいかないこともありますので、こちらについては今まで関西の弁

護士の方を中心にケーススタディーということで行っていただいておりますけれども、引き続き相談員向けの研修については、そういった弁護士の先生を主としたケーススタディーが中心になるのかなということで考えています。

また、相模原であれば東京、全国からそういう講師の方をお願いできるということもありますけれども、地理的な部分がありますので交通の便とか、そういったことも考慮して関西の方の講師が中心にならざるを得ないのかなと思っております。

以上です。

池本委員長代理 今の国民生活センターの御報告に関連してもう少しお伺いします。

今のお話ですと、相模原での研修と徳島での研修、全く同じではなくて徳島の実情に応じた工夫をされているとお聞きしました。ちょっと視点を変えて相模原で行う行政職員研修、相談員研修、そして教育推進、サポーター研修というこれで90回ありますが、その中で地方開催というのは内訳として何回なのか。相模原で行うものと地方開催とで中身の使い分けというか、特徴的なものがあるのかどうかについてお伺いしたいという点が、内容面で1点です。

それから、これは前回、個別分野でお伺いしたときに相模原と地方開催については充足率がかなりいい状態で推移している。今年度、交付金が全体に減らされて少し減少の可能性があるということをお聞きしましたが、相模原の地方開催に比べると、徳島での開催について充足率が非常に苦しんでいるという話がありました。あれは年度初めの前半の状況だったと思うのですが、今年度はまだ全部終わっていませんが、最近のところ正確な数字、パーセントでなくても結構なのですが、相模原開催、地方開催、そして徳島開催という3つを比較して今年度の推移、どういう状況なのかについてお伺いしたいと思います。

国民生活センター丸山理事 まずセンターの研修、地方開催ですけれども、先ほど野々山委員から御質問があったところでお答えもしたのですが、地方開催については25回。全コース、121コースですけれども、そのうち地方開催については25回となっております。

内容についてですけれども、こちらについては開催場所である地方自治体の御希望も聞きながら、テーマについては設定していくこととなりますが、例えばインターネット通販とか、そういった専門事例みたいな形のものについてのプログラムということで、それぞれ地方自治体の御希望に基づいて設定することが多いという形で御理解いただければと思います。

それから、研修の参加状況なのですが、徳島の参加状況につきましては、29年度につきましては14コースあって509名が参画。30年度についてはお手元にあるものについては11コース実施した時点のところ280名という形になっております。したがって、平均の人員ということで考えますと、29年度については平均1回当たり36.4人となっておりますが、30年度11コースベースでは25.5人ということで低下しております。

この要因についてなのですが、御存じのように徳島の研修につきましては、主として関西、中国・四国の地域の方の参加を念頭にして置いておりますので、8割強の方が関西、中国・四国の方なのですが、ただ、足元の29年度と30年度と比較をしますと、29年度のときには徳島県内から参加をいただいた方が53%となっておりましたが、足元11コースベースのところ30年度は37.5%まで低下をしておりますので、29年度と30年度を比較すると、県内からの参加の方が減少しているということの状況でございます。

全国と地方のところについては、参加の状況について手元にないのですみません。

樋口座長 よろしいでしょうか。

他にいかがでしょうか。内田委員、お願いします。

内田委員 質問が2点なのですが、1つは先ほど高田総括審議官から全国の消費者担当課長会議を開いているというお話がございましたが、これを徳島でおやりになったことがあるのかなというのが1点と、2点目はオフィスの活動も1年を超えたのだと思うのですが、県民の反応というのはどうなのかなというのが知りたいと思うのです。例えば認知度についてのアンケートみたいなものがあれば一番分かりやすいでしょうし、それでなくても先ほど毎月徳島新聞に連載をされているということですが、このコラムへの反応とか、視点を変えてこの1年たって徳島県内あるいは徳島市内の消費相談件数が顕著に増えたとか、いろいろなデータがあるのかもしれませんが。何かそういう地元の方の反応が分かるようなデータなりがあれば御紹介いただければと思います。

消費者庁高田政策立案総括審議官 全国の課長会議、東京でなくて徳島ということですが、私が把握している限り全体的なもの、分野別も含めまして過去にないと思います。それはやはり全国からお集まりいただくとなると、ちょっと交通の便等々、皆様の集まりやすさを考慮せざるを得ないのかなと思います。

後半については日下部参事官からお願いします。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 県民への認知度についてですけども、認知度は恐らくできたときと比べて現在はどうかというデータはないので、何とも言えませんが、相談件数は増えているようですが、それも原因がオフィスができたからなのか、それとも全ての自治体でちゃんとセンターができて、それが周知されたのか。そういうセンターが増えれば当然相談が増えることもよくある話であるし、全国的にも相談が増える傾向があれば、増えることもあり得るので、オフィスができたからどうかという数字的なものは手元にないところでございます。

コラムについてけしからんとか、いいとか、そういう反応も特に入っていないくて、毎回徳島新聞からまたよろしくお願ひしますと言われるので、やめるほどの理由はないということかなと認識しているところがあります。

あと、昔の調査になりますけれども、県民の徳島県の中での認知度を広く調査したわけではないのですが、行動経済学の調査をしたときに生協の会員に簡単にオフィスを知っているかとは聞いたりしたことはありますが、ただ、それは今から1年近く前に調査したものではありません。手元に数字がないので何とも言えないのですが、それを見たときの自分の感想としては、もちろん10人が10人とも知っているということはあるはずがなくて、何割か、6割だか5割の方はオフィスを知っていると答えたような記憶がちょっとするのですが、それを見たときの自分の印象としてはよく浸透しているなど。皆さんオフィスのことを、100人が100人とも知っているなんていうのは、世の中そんなものはないのであって、結構我々が思っているよりもよくオフィスのことは知られているなどという印象は、行動経済学の対象としたときの生協の会員にはありましたけれども、ただ、その調査自身も全くニュートラルな調査ではなくて、いろいろ消費者庁に協力しているというのをある程度の人知った上でやっている調査なので、そこはどこまで本当の数字を表しているかというのは分かりませんが、いずれにしても最近はそのような調査をしていないので、認知度につ

てとか期待度についてどうなのかという、統計的に言えるものは現在はないかなと思います。

内田委員 ありがとうございます。

樋口座長 それでは、大森委員、お願いします。

大森委員 資料1 - 2の2ページ目の研修事業のことなのですが、消費者行政職員研修と企業の職員研修がもう少し多くてもいいのではないかなと思っています。消費者行政職員研修は、相模原で7回、徳島で3回、10回行われています。今、地方の見守り協議会の推進とか、消費者教育推進協議会などを進めていく上で、行政の職員の理解というのは非常に大切になってきておりますが、行政の職員はいろいろな部署から回ってこられる方が多くて、その辺のところの理解度が不十分であるので、この辺は成年年齢引下げもありますし、もっと進めていただきたいと思っておりますし、あと研修内容の中に地方の見守りの必要性とか、消費者教育の推進の必要性などが多く盛り込まれているのかどうか、内容についても質問があります。

あと、企業の職員研修ですが、消費者志向経営とかエシカル消費のみならず、消費者教育の推進とか成年年齢引下げを考えますと非常に大切だと思っておりますが、これは徳島では行われず4回だけの実施となっております。これは具体的にどのような内容をどこで、どういう対象者に行われたのか分かったら教えていただきたいと思っております。

国民生活センター丸山理事 まず行政職員向けの研修ということなのですが、こちらにつきましては、主として管理職向けの方と職員向けの方という形でコースが大きく分かれております。職員向けの研修については、基礎コースと実務講座ということで少しレベル感に差を設けた形で講座は御用意しております。ただ、大森委員から御指摘のあった見守りとか、そういったことというよりは、例えば職員向けについては新規に他の部局から消費者行政部局に移られた方に、消費者行政についての基本的な中身とか、そういったものについて教えることが中心になっておりますので、具体的な相談業務ですとかそういった概略が中心にならざるを得ないと思っております。

また、御指摘のあった見守りとかそういった要素のところについて、職員研修のほうに入れられないかということについては、持ち帰って考えたいと思っております。

企業向けの研修についてですけれども、今回、30年度については4回やる予定です。こちらの中身については、例えば具体的には表示の問題について一般的な例えば景品表示法の知識ですとか、基本的な法令についてはの中身。特に想定しているのは、企業のお客さま相談ですとか消費者のところ接点があるような方々を対象に考えていますので、そういった法令面の知識ですとか、あるいは消費者対応のところの問題になるようなメンタル対応。昨今、上司の方でもいろいろ企業の相談部門にお話を申し出るときに、長時間対応ということも指摘されていますので、そういった対応の心構えについてもプログラムということで御提供しております。こちら、そういうことについては消費者志向経営とかについても、その中身についてお話とかさせていただければということも記憶しておりますけれども、こちらの中身についても大森委員のほうで御指摘のあった消費者教育とか、そういったことについてプログラムとしてできないかということは持ち帰って検討したいと思っております。

樋口座長 どうぞ。

野々山委員 徳島会場の野々山です。次回、研修について議論があると認識しているのですが、多分、今は分からないと思うので、次回までに調べておいていただきたい。もし、今分かればお答えいただきたいの

ですが、先ほどのお話では従来相模原で行われていた14回の研修を徳島の14回に研修に回したということですが、それぞれの平成28年度における相模原における定員、それから、その充足率。あと、徳島における29年、30年度における定員と充足率を教えてくださいたいと思います。あと、28年度における中国・四国、関西の人たちの人数が14回の中でどのくらいあったのか。それと28年度、29年度の関西、中国・四国の徳島県を除く方の人数の比較を、今は多分分からないと思いますので、次回にお願いしたいと思います。

国民生活センター丸山理事 野々山委員から御質問がありました数字については、次回までに準備させていただきます。

それから、先ほど池本委員長代理からお話のあった地方と東京、相模原の研修、足元の29年度、30年度の状態だと思いますけれども、細かい数字ではないのですが、感覚から申し述べれば、徳島のところでの参加の状況ほど参加の落ち込みはない。もちろん交付金の問題はございますけれども、先ほど申し上げました徳島の研修の状況ほど、参加の状況という形では落ち込みは見られないと思っております。

以上です。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 先ほどの質問で、内田先生からの質問だったと思うのですが、認知度に関して幾つか正確かどうかは別にして調査を行った結果を報告しますと、生協の会員を対象に我々がモニターを選ぶに当たって質問をしたときには、昨年1月、2月ぐらいに行っている調査ですが、大体6割弱ぐらいの人が知っているという回答。一方、最近、県庁が行った全く別のもので比較対象になるか別ですけれども、一般の方々に県庁のほうに聞いたときには、大体6割ぐらいの方が認知していると回答してございます。

それから、徳島県の消費者関係のイベントに来た人、だから意識が高い方々に聞いたときには、8割ぐらいの方が知っているというのが最近の、この2から3か月の話だと思いますけれども、それぐらいの認知度ということかと思えます。

樋口座長 よろしいですか。

それでは、次の議題に移りたいと思います。御説明者の皆様におかれましては、お忙しいところヒアリングに応じていただきまして、まことにありがとうございました。国民生活センターのほうはありがとうございました。

(国民生活センター退席)

3. 消費者行政新未来創造オフィスの働き方改革の拠点に関するヒアリング

樋口座長 それでは、次の議題、引き続きまして消費者行政新未来創造オフィスの働き方改革の拠点に関するヒアリングを行いたいと思います。

消費者庁日下部参事官より御説明いただき、質疑応答を行いたいと思います。

それでは、御説明をお願いいたします。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 資料2を御覧になっていただければと思います。

働き方改革の拠点ということで取り組んでいる面もうちのオフィスはあることでございますけれども、どのような働き方改革をしているのかということをまず紹介させていただこうと思います。

1 ページ目でございますが、フリーアドレス、多様な会議形態、多様な働き方、ペーパーレス、業務の効率化、そういったことが並んでいますが、まず1点はフリーアドレスということで毎日席が違ふ。抽選で席を決めて席を移動するというのを発足当初からやっております、現時点でも特段問題がないので引き継いでいるところで、そのまま行ってございます。もちろんチームごとにまとまって座りたいときも中にはあるわけです。そのために別の部屋をもう一つ、大きな執務室が2つあるので、もう一つの部屋に行っていたら、そこで従来の島みたいな感じで仕事をされたいときはすることも可能になっております。

また、立ち会議を中心とした多様な会議形態ということで、立ち会議を導入してまして、2か所、立ち会議をする部屋がございます。何がいかというと、そこにパソコンを持ち込んで、パソコンを画面につなげたりして、電子白板につなげて、その電子白板を見ている議論をすることで、そんな広くなくてもそこそこ人が結構入ったり、椅子の調整が要らないですから楽に会議ができるとか、立って会議をやるので眠くなりにくいというメリットがございます。

立って会議をやったから短くなったかどうかは、やる前とやった後で計測しているわけではないので何とも言えませんし、会議によっては幾ら立っているからといって時間がかかるものはかかる。それは中身によるので立っているからといって早く終わるかは別ですけども、自分の経験から言えば立って会議をやるほうが集中して会議に臨める面はあるかなと。ただ、難点としては電子白板でペーパーレスですから、結局、長い資料の場合はつらいなというときはもちろんございます。

テレビ会議も何か所か、立ち会議室でも使えるしそれ以外でも使えますけれども、東京とも意思疎通、定例的な例えば情報交換、日程調整とかそのような会を課によっては毎週やっているわけですが、それはテレビ会議でやっていることが多くて、日常的にそこでテレビ会議を使う。それ以外にも幹部への説明とか、場合によってはテレビ会議で行うということも珍しくはないといったところでございます。

多様な働き方という点では、フレックスタイムとか東京でもやっていますが、こちらでも入れてありますし、テレワークについては制度的には東京でもできますし、こちらでもできるし、徳島のほうはやりやすいようにいろいろ貸出ルールを緩くしたりいろいろしていましたが、テレワークを活用する人は活用しています。我々オフィスには、地元の方も結構働いていますので、地元の方の場合はお子さんが熱が出たとか、いろいろそういうケースがございますから、そうすると今日午後もう帰らなければいけないというときにテレワーク用のパソコンを持って帰って、家で仕事をしながらどうしてもというときには子供の面倒を見る。そういうこともできるので大変よく使う人は重宝している。一方、東京から来ている人とか単身で来ている人はそういう需要はないので、テレワークのニーズというのは人によっていろいろ差があるところかなと。

リモートアクセスツールも職場のメールが自分の携帯なり職場の外で見られるというツールですので、どうしても気になったメールは家でチェックすることができるという点で、一々パソコンを開かなくても携帯でチェックできるというメリットがあるとかかなり便利かなと思っているところでございます。それによって業務の効率化というのはしているのかなと思います。ワーク・ライフ・バランスという点では東京にいたときと比べれば、かなりワーク・ライフ・バランスも実現できているかなと思っているところでございます。

2 ページ目と3 ページ目は詳しい説明はしませんが、視覚的に見ていただくために用意しましたけれど

も、主な部屋が2つあって、執務室（西）というところが主な部屋なのですが、そこで抽選で席を決めて、モバイルロッカーがあるので、そのロッカーの中からパソコンを持ち出して座る。自分の書類は結局このロッカーの中の空いているスペースに入れるか、あとは上着とか掛けるためのロッカーが1つあるので、そこに入れるしか自分の私物なり書類を置く場所がないということで、それしか置く場所がない中で皆さんやってくださいということによってペーパーレスは進んでいるし、毎日席が違うのでいろいろな席に置いておくとか、引き出しの中に置くことができないので、かなり書類が少ないということは相当実現できているかなと自負しているところでございます。

最後の写真は3ページ目ですけれども、1人で仕事をしたいとか、座席の配置上、背もたれがない椅子の席もあったりして、いろいろ体の都合上、難しいとかいろいろ人によって違いますので、そういうときにはこういう別の部屋に行って集中スペースを使うとか、あるいはそうではない机も写真を載せていませんけれども、ありますので、そこで仕事をされる方はいます。立ち会議は下にあるように高さの調節ができる机があって、そこで何人かが向かって会議をするということもよく使っているところで、しょっちゅう使っているというのが実態でございます。

あともちろん席はばらばらですけれども、パソコンの持ち歩きは自由ですので、ちょっとした2人での打合せというのは紙に印刷せずにパソコンを持ってきて、これでどうですかねなんていうことは日常的にやっているところでございます。そのようなことであります。

今後東京でも使えるのかという御質問を事前にいただいていたのですけれども、定着することを想定しているのかということですが、最近、東京の本庁でもパソコンのシステムが変わりまして、結構ワイヤがくっついて席から離れられないというパソコンではなくなったと、私は東京に行っていないので分からないのですけれども、なったと聞いています。そういう点では徳島と同じように東京のパソコンも利便性が向上したと聞いていますと同時に、ペーパーレス化とかテレワークの定着というのは、立ち会議とかどこまで導入できるかは別にして、東京の方向としてはそういうものをどんどん将来的には進めていきたいということでありまして、我々は先行していってございます。

私からは以上です。何か総務課長から補足することがあれば補足していただければと思います。

樋口座長 何かございますか。

消費者庁総務課金子課長 先ほど日下部から話のありました東京オフィスのLANの更改、今ちょうど切替えの最中ということなので完全に切り替わるのは年明けになるわけなのですけれども、ペーパーレスの会議をするときに、ネックになっておったのが無線LAN環境がないということだったので、それを導入するということであるとか、テレワークも東京では数日前に申請しなければいけなかったのですが、それではやりにくいだろうということで、もう少し直前でもいいようにというルールを見直すとか、あとはペーパーレスで確認作業で紙が必要な場合もあるというふうに資料の1ページ目にありますけれども、特に課題になるのが会計の関係の書類かと思うのです。そういったものは小さい画面で見にくいということがあるので、東京では基本的に小さなモバイル端末のほかに大きなモニターを用意しておいて、デスクで仕事をするときには大きな画面で映して見るように改善しているとか、徳島オフィスの経験を踏まえたLAN更改などをやっているところでございます。

以上でございます。

樋口座長 ありがとうございます。

唯根委員の御質問はいかがでしょうか。

唯根委員 実際にこの働き方改革をされて超過勤務の縮減とか、休暇取得の推進とこちらの資料には書かれているのですが、具体的に東京と徳島で皆さんの勤務時間ですとか拘束時間に変化があったのかどうか分かれれば知りたかったのと、それから、今、資料を拝見して1ページにペーパーレスのところコミュニケーションが対面より難しいというコメントがあるのですが、この辺、具体的にもう少し伺えれば教えていただきたい。どういう部分で対面より難しい面があったのか教えていただければと思います。

以上です。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 私からまず答えられるところは答えさせていただきます。

休暇とか超過勤務については、明らかに東京にいる職員よりも多く休暇は取得できているし、超過勤務も少ないということは言えます。個人によって若干の違いはあるにしても、個人ベースで見ても東京にその人がいたときよりは少なくなっているということもあるので、全体的に徳島に来たら超過勤務も少ないし、休暇は多い。その理由は、働き方改革だけが原因なのかは何とも業務内容にもよるので一概には言えませんが、私は休暇はいろいろ取らせていただいて堪能させていただいたとしか言いようがないのですが、自分の経験としては東京でなかなか休暇を取るの、制度的にはもちろん取れますが、なかなか取りづかったのですが、ここに来ると結構取りやすいというのが正直ありました。

それから、コミュニケーションが対面より難しいということについては、テレビ会議の性能にもよるので一概にテレビ会議だからコミュニケーションが難しいとは言えないのですけれども、我々が今導入している正にこのテレビ会議システムでは、時々音も薄くなったり、聞こえづらくなったり、画質もそういいわけではなく、結構集中して聞いていないと聞こえないときもあったり、普通であれば聞こえてくるのにテレビ会議越しだと意識が、今、何て言ったのかなみたいになることが多いかなという感じはあります。

それから、今みたいな会議でもそうですけれども、テレビ会議の性能によるのでテレビ会議だからと、どこまで言えるかは別にして、誰がしゃべっているのかよく分からないとか、そういうこともあるし、マイクに向かってしゃべらないとよく聞こえないとか、皆さん御経験のとおりですけれども、そういうこともあるので、対面でやるほうがそこは話しやすいというのは間違いなく顔色も見えるし、音も正確に聞き取れるしということなので、そこは対面のほうが分かりやすい面はあるかなと思ってございます。

私からは以上ですけれども、何か東京のほうで補足することがあればお願いします。

消費者庁総務課金子課長 基本的に日下部から申し上げたとおりなのですが、オフィスにおける超過勤務が消費者庁全体の平均を下回っている状態にありますし、まだ30年度途中ではあるのですが、月平均の超過勤務の時間を見ても29年度に比べて今年度は減少の傾向にあるという形なので、働き方の取組とオフィスの実際の勤務時間の因果関係ははっきり言えないかもしれませんが、そういう成果は出ています。

消費者庁高田政策立案総括審議官 テレビ会議ですけれども、私個人の印象になってしまいますが、今日こうやってやっているように、発表して質問があってお答えするようなことは十分可能だと思いますが、我々役所の仕事としまして交渉、調整、協議、場合によっては丁々発止のやりとりをこれでやるのは、本会議あるいは別のシステムで徳島との間でやったことはありますけれども、その経験を例えば他省庁とか、議

員先生とか、あるいはいろいろな業界団体の方にこれでスムーズにというのは、私のこれまでテレビ会議を使った印象ですけれども、なかなか実験しにくいのですが、実験したわけではありませんが、まだやりにくい部分があるなと思っています。

以上です。

樋口座長 よろしいですか。

では、長谷川委員、お願いします。

長谷川委員 まず残業・休日の話が出ましたので、その点からお伺いしたいと思います。消費者庁の職員の方については先ほど伺ったのですが、県庁から来られている職員の方について、県庁で働いておられたときと徳島の消費者庁オフィスでの現在の状況とを比較してどうなのか伺いたいと思います。また、民間から来られている方もおられるということなので、同様に、民間企業勤務時と現在の比較についてもしデータがあれば教えていただきたいと思います。また、企業においては、休日・残業について、午後8時以降はオフィスから従業員を出してしまうといった強制的な措置を講じているところがあったり、有給休暇についても年間取得日数の義務付けをしているところがあったりします。そのような強制措置をとられているのかどうか教えていただけたというのが2点目です。

さらに、大きな話なのですが、働き方改革について、テレワークでありますとかオフィスの在り方とか、しょうがないところがあるとも思うのですが、若干外形的なところから入っておられる感じもしております。業務内容に着目した働き方改革についてはどうなのかと思っております。今、徳島オフィスで行われている事業はプロジェクトベースのものが多いので比較的時間が読みやすく、例えば国会議員の先生に急に呼ばれて行かなければいけないとか、いろいろ突発的にやらなければいけないということが少ないのかなと思います。それが働き方改革という面では、長期で時間が読みやすく、いろいろ効率的にできているのかどうかという点です。もう1点は、権限移譲といいますが、今、資料にあるような食品ロスの削減などの徳島で行われていることについて、消費者政策課の課長などにどれぐらいの頻度で相談したり報告したりされているのか。あるいは基本的には一律、現地でいろいろ判断されるような、権限移譲の話でもあるかもしれませんし、仕事の性質がそもそもそういうものなのかもしれませんが、そのところはどのぐらいの頻度で、どういう感じのイメージで行われているのかという点について教えていただければと思います。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 強制的な措置とか残業については、決まった時間が来たら無理やり電気を消すとかいうことはしていませんが、大体、一番遅い人でも定時は6時15分です。もう少し早く出勤している人は定時がもうちょっと早いですが、一番遅い人で定時は6時15分ということを考えて、大体7時ぐらいにはほとんどの人は帰っているというのが実情で、若干名残っているときはもちろんありますが、大体の人はそこで帰っている。

個人目線で見ると、いろいろな自治体から来られている職員もいますけれども、それが前と比べてどうなったのかは私もヒアリングをしていないので、前の職場でどうだったのかというのは何も持ち合わせていないのでお答えしようがないのですが、大体7時ぐらいにはほとんどの人が帰っていて、どうしてもという人も大体8時ぐらいには帰る。もちろん大臣が来られるとか要人が来られるとなった場合には、いろいろ準備があってそういかない場合もありますけれども、ほとんどの場合はそれぐらいで帰って、大体7時ぐらいに見るとほんの数人いるかいないか、2から3人いるかいないかぐらいのことが多いですし、場合によっては

電気が消えているときもありますので、かなり早く帰っているかなと思っています。民間企業から来られた方も前の職場でどうだったのかは承知していないので分かりませんが、いずれにしろ残らずにみんな帰っているという印象はあります。

それから、休暇についてもできれば15日は取りましょうということで、特に職員には働きかけているし、なるべくうちの職員、国の職員、自治体からではなくともとも国家公務員の方に対しても計画を作ったにかく取れとしているので、12月は休みが多いという人が結構いるのですけれども、そういうことを働きかけて、15日は大体は取れているのではないかという印象は持っております。もちろん1日丸々休むという方法をとるのか、午前2時間とか3時間休むのを何回か繰り返すというのは、そこは人それぞれ業務内容にもよるのでどう取れとは強制はしていませんが、とにかく年間を通じて15日取ってくれということは強く働きかけて、できれば20日取ってほしいということは言っていることであります。

東京との権限移譲というか、課長は東京の課長なので権限移譲はしていないと思うのですが、どれぐらいの仕事が任されているかということに関しては、プロジェクトによりけりかなと思っています。プロジェクトと仕事のタイミングにもよりけりで、例えば大事な企画段階であれば東京のほうの課長も入ってしっかりと企画するし、実行するとなればあとは要所要所で報告してくればよいというようなことも場合によってはあるし、いろいろ御相談ごとで大きな判断をしなければいけないとか、どこどこに出張に行っている働きかけていきたいのですけれどもなったときには東京に一言言うとか、そこはプロジェクトによってそれぞれの課の実情で、課に合わせてやっている。

調査物であればかなり、事細かに東京で見るというものでもないので、最初の方針を東京の間でしっかりと決めたら、あとは中間報告なり何なり原案とかたたき台とか、そういうときにはこんな感じになりましたけれども、どうですかねという相談をするし、例えば委員会みたいなものを開くのであれば、研究会等を開くのであれば、研究会の前には当然、今度の研究会はこういうものをやりますというのは東京の人と相談しますが、大体徳島で原案を作ってこんな感じでいいですかとやるやり方が多いかなと思います。

ただ、全体としてはプロジェクトによるし、それぞれの課の状況にもよるので、主導的に東京の課がかなり細かく見るというものもないわけではないですし、あとは調査物みたいに基本的にはこっちでやってねと。要所要所で相談してねという仕事もあるので、一概にこれというよりは、プロジェクトの進捗状況によって異なるという感じかなと。私も事細かに今、東京とどこまで調整が進んでいるか一つ一つ把握しているわけではないので、全体的には見ていますけれども、事細かく見ているわけではないので、それは私もそこまでは分からないという状況でございます。

私からは以上です。

樋口座長 よろしいですか。

それでは、お願いいたします。

萩原委員 働き方改革の取組と効果のところ、ライフの部分です。超過勤務の縮減と休暇取得の推進ということでいい結果が得られていると思うのですが、NPOの代表とすると、ライフの部分で是非消費者団体とか消費者教育をやっているところのボランティアなんかに行っていたけるといいなと思うのですが、そういうことを実際にされている方がいらっしゃるのかどうか、お伺いしたいと思います。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 組織としてボランティアに行ったらとかあっせんしたり、

あっせんまでいかななくてもこういうところをやっているよみたいなことは余りやってはいないです。ただ、結果的に休暇につながっているのは、例えば工場視察に行くとか、地元の有力な事業者何社かの現場に行くとか、有名な例えば上勝町のプロジェクトで葉っぱビジネスの現場に入って勉強しようというのがあるので、そういうときには20人ぐらいが参加して、仕事かどうか分からないのでとりあえず休暇を取っていくという形で今やっていますが、半日とか何時間が休暇を取ってそういう現場に行くということは時々、2か月に1回ぐらいはやっています。ボランティアとかの紹介を組織としてしているかということ、現時点ではそこまでやっていないです。貴重な御意見ありがとうございましたという感じです。

萩原委員 ソーシャルキャリアのほうも。

樋口座長 他にいかがでしょうか。大森委員、お願いします。

大森委員 1ページの中ほどの四角の破線に、勤怠管理や人材育成の難しさと課題として挙げられていると思うのですが、具体的にはどういう問題点があるのか、改善するためにはどういうことが考えられるのか、お分かりでしたら教えていただきたいと思います。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 勤怠管理については先ほども少し人事評価のときに申し上げましたが、東京の課長がプロジェクトの責任は持っているけれども、その職員がどれぐらいそれに頑張っているのかというのは実はよく見えないというのがあって、そこはしたがって私のほうがことはメインに評価することにしましたけれども、2人のある意味上司がいるという体制になるので、そこら辺若干難しいところももしかしたらあるかもしれません。私から見たら頑張っているけれども、東京から見たらちょっとというのがあるのかもしれないので、そこら辺の調整が必要になってくるわけですが、もちろん評価するに当たっては調整するわけですが、単純にそういうものが何も無い人よりは悩ましい点があるかなと。

それから、人材育成の難しさは基本的に、出来上がった個人が来ていただいているという感じなので、そんなに大きくはないのですけれども、ただ、毎日席が違うので見て学ぶとか、大体若い人が来ると周りの人がどういう仕事をしているか見るとか、電話はこうやって取るのだとか、いろいろ見て学ぶことができるわけですが、席がばらばらになるとなかなかそういうものが難しいというのがあるので、上の人も彼、彼女が一体どのように仕事をしているのか、席を離れてしまうとなかなか見づらいというのがあるので、それは人材育成という観点では隣にいてくれたほうが、相性がそんなに悪くなければ、そちらのほうが人材育成的にはやりやすいというのがあります。一方、席が違うことによっていろいろなプロジェクト、いろいろな人と知り合って、いろいろ話したりできるし、他のプロジェクトではこうなっているのだと分かるというメリットもあるので、両方を考えるとフリーアドレスのほうがいいかなと思っていますところでございます。

大森委員 今後、新しい方が入ってこられると思うのです。今はスタートして大体そのまま来られたと思うのですが、その新しい人が来られた場合に人材育成のために別に必要なこととかは考えられますか。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 既に何人かは入れ替わっていますけれども、それもフリーアドレスでやってもらっています。ただ、プロジェクトの中でいろいろ教えたりするときには、そのプロジェクトのチームでお任せしているということなので、チームで集まるときとか、あるいは誰かが、チームリーダーが教えるという形にはなっているところでございます。

大森委員 ありがとうございました。

樋口座長 他に何かございますか。お願いいたします。

新川座長代理 2つだけ。働き方改革ということで職場環境が随分変わっているのですが、1つはこういうふうに変ったことで、ここで働いている職員の方々のやる気というか、モチベーションみたいなものがどうなったのだろうというのが気にかかりました。この辺りは実際にこの現場で何か取組があればお教えいただきたいですし、皆さんの様子なども聞かせていただくとありがたいと思います。

2つ目は、どうしてもこういう職場環境を変えていくということで言うと、伝統的には守秘義務であるとか個人情報保護であるとかコンプライアンスであるとかリスクマネジメントの問題に当然配慮しておられると思いますが、もし何かこういうフリーアドレスあるいは会議形態、働き方そのものを時間、場所自由にしていくことを通じて特に工夫をされていること、あるいは必要と考えられているようなところがあれば教えていただきたい。

以上、2点です。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 モチベーションについては、上司の私がモチベーションが部下にないと言えるわけがないのですけれども、皆さんやる気を持ってやっていただいているので、モチベーションはみんな高いのではないかなと思っています。嫌々来ている人は多分いないと思います。オフィスの性格上、それなりにみんな手を挙げるか、行ってもいいという覚悟を持って来ている人ばかりですので、モチベーション的に何か課題を抱えている人はいないと認識しております。ただ、私に聞かれたらそう答えるしかないかもしれませんけれども。

新川座長代理 何か上げる工夫はあるのですか。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 上げる工夫は、東京よりもある意味、自由にできるという面もあるので、いろいろ自分がやりたいと思えばできるというメリットもあるので、そこは応援しています。もっとやったらとか、それぞれのプロジェクトがうまくいっているかどうかというのは各課が判断する面もあるので、私としては毎週1回皆さんから聴取するような機会を設けて進捗を全員に聞くというのもあるので、そういうところを見て、他はいろいろ進んでいるのにうちは余り進んでいないなと思ってくれたら有り難いし、我々としてももう少しこうしたほうがいいのではないのというのは言ったりしているので、そういうことで横串的には見ている。

それから、リスクマネジメント、守秘義務について、そんなに守秘義務がかかる仕事があるわけではないのですが、まだ人に言えないとか、チーム内でしか共有できないという話の場合には会議室があったり、主な執務室以外の部屋も若干ありますので、そういうところの部屋を取ってそこで打合せをしていただく。あるいは東の部屋でもそんなに人がいないときは東の部屋に行って、そこで議論をしていただくというようなことがあるので、場所を変えるということは可能にはなっているということで、そこもパソコンが自由に持ち込めますので、LANもつながっていますので、パソコンを持ち込んで別室で内々の議論をやることができます。そんなに内々の議論はいっぱいないと思うのですけれども、やっている例はあると聞いてございます。

樋口座長 お願いいたします。

池本委員長代理 働き方改革の取組という観点では、今までお話を伺っていなかったのが非常に新鮮なのですが、消費者庁にとっての実験にとどまらず、霞が関全体にとっても参考になる実験ではないかと思う

のですが、今それぞれの委員の方から様々な角度で質問が出て、それに対する御回答、それぞれ見てこられた立場からの印象として伺ったのですが、非常にこれは大事な実験だとすれば定期的に職員の方からアンケートで出してもらおうとか、ペーパーレスとして効率的になっているものや、こういうものはなかなかそれでは難しいとか、あるいはモバイルロッカーに入れて抽選で座席には資料を置かないということや、やるようなところではつらさがある。何日かかけて資料をまとめなければいけない場合も含まれているとか、プラス面、マイナス面を出していく。

ただ、そのときに着任して間もない、慣れていないからそうだという話と、1年やっているうちに慣れてくると結構このほうがいいのかという、その意味では退任して戻られた人にもむしろアンケートを取っていただくといいのかなと思うのですが、そういうものと、日下部参事官もおっしゃったように定期的にヒアリングをされているところから、何か見直し、ここからは質問になるのですが、スタートからこれまであるいは今後に向けて何か今やっているやり方で、この間の感想を踏まえて、この点は見直しを今後していくというような課題があるのかどうかという点をお伺いできればと思います。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 アンケートについては今、別の案件もあって今アンケートをしているのですが、今正にやっているところもあって、いずれどこかで出せることがあればお出しできるかもしれませんが、今アンケートを取って集計をしている作業中であります。ただ、別の目的に使うこともあって今やっているのですが、そちらはまだオープンでないで余り言えないのですが、一応そういう聞き取りはしています。ただ、退任した人に対してアンケートをしてはどうかというのは、なかなか興味深い御意見どうもありがとうございます。今後の御参考にさせていただければなと思っております。

見直しについては、この1ページ目の表に載っているようなことについて大きな見直しは要らないかなと思ってはいますが、もちろん金銭的な余裕があればテレビ会議の質を向上したいとかありますが、そこはすぐにというわけではないので、ここに出ているレベルではそんなに見直すことは、人事評価については毎年毎年必要があれば改善していきたいと思っておりますが、そんなに改善はないかなと思ってます。細かい点でもう少し出張しやすくするためにはどうしたらいいとか、いろいろな事務手続とか内部手続とかでもう少し何かうまくできないのかなみたいなことは、少しずつ会計部局と相談しながら変えられるものは少しずつ変えているということになります。

樋口座長 他に何かございますか。内田委員、お願いいたします。

内田委員 働き方改革で仕事のやり方の変化があったかということにもなるのかもしれませんが、そのオフィスは県庁のビルの中にありますし、多分、市役所もそんな遠くないかなと思うのです。それで県の公務員の方とか市の公務員の方は、恐らく国の公務員よりも一歩、二歩、消費者行政のフィールドに近いところにおられる方だと思うのですが、そういう方たち、県の方とか市の方との接触の頻度とか密度が濃くなったとか、そんな変化は仕事をやる時に感じられませんか。

消費者庁新未来創造オフィス日下部参事官 県庁との接触頻度は非常に高いです。同じフロアにいて廊下を20~30メートル歩けばいらっしゃいますので、何かあれば、打合せと言えばそれぞれプロジェクトではしょっちゅう打合せをしているということになりますので、そこら辺の接触の頻度はかなり高いかなと。必要があればすぐ、別に会議形態でなくても行ってちょっと相談することもできますので、県庁も窓口課が同じフロアのすぐ近くに来ていただいていることもあるので、そこら辺の連携は非常に取りやすいというの

が現状で、私も何かあればいろいろ聞きに行ったりするのも、電話するよりはぱっと行くみたいな感じは結構多いという状況です。

樋口座長 他に何かございますか。よろしいでしょうか。

それでは、消費者行政新未来創造オフィスの働き方改革の拠点に関するヒアリングにつきましては、このあたりとさせていただきます。御説明者の皆様におかれましては、お忙しいところヒアリングに応じていただき、誠にありがとうございました。

4．閉会

樋口座長 最後に事務局から事務連絡をお願いいたします。

坂田参事官 本日も長時間にわたりまして御議論いただき、まことにありがとうございました。

次回の日程につきましては、追って御連絡という形にさせていただきたいと思います。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

以上です。

樋口座長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。お忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございました。

以 上