

# 平成21年度公害等調整委員会政策評価懇談会

## 議事要旨

1. 日時 平成22年3月15日(月)10:30~13:00

2. 場所 公害等調整委員会委員会室

3. 出席者

### 【外部有識者】

安達 元明 千葉県公害審査会会長、磯野 弥生 東京経済大学現代法学部教授

岸 勇希 (株)電通 コミュニケーションデザイナー、北村 喜宣 上智大学法学部教授

寺井 一弘 日本司法支援センター理事長、名取 良太 関西大学総合情報学部准教授

柳 辰哉 NHK報道局編集主幹

### 【公害等調整委員会委員長及び委員】

大内 捷司 委員長、堺 宣道 委員、大坪 正彦 委員、辻 通明 委員

### 【公害等調整委員会事務局】

香川 弘明 事務局長、田家 修 事務局次長、角田 祐一 事務局総務課長

4. 議事次第

(1) 開会

(2) 委員長挨拶

(3) 公害等調整委員会の業務及び政策評価に関する取組

(4) 意見交換

(5) 閉会

5. 資料

### 【配付資料】

(資料1) 公害等調整委員会政策評価懇談会 説明資料

(資料2) 平成22年度公害等調整委員会事後評価実施計画(案)

(参考資料) ・公害等調整委員会パンフレット ・公害紛争処理制度のご案内

・公害紛争処理制度リーフレット

6. 主な意見等

### 【広報について】

<広報効果>

- 社会の公害紛争解決ニーズの大きさにまだ公調委は対応しきれていないのではないか。その解決策の一つとして広報強化の視点を持ちながらも、広報が実効性を持つに至っていない。

- 「公害等調整委員会」では名前が固く、何をしているところかわからない。法律家・国民・市民が相談に行ってみようと思うような、親しみ易く分かり易い、くだけた感じの愛称をつけてはどうか？
- 「迅速性」については、典型事例は迅速にできるが、そうでない事例はそうでない、ということだろうから、PRすることにジレンマがあるだろう。

#### <広報メディアと方法>

- 一般の人に広く広報するのか、問題意識がある人に確実に知ってもらうのかを意識して考える必要があるのではないか。
- リーフレットは効果的。
- HPは関心のある人を誘うには良い媒体だが、相談に結びついた件数が少ない。都道府県のHPは以前に比べると改善された所も多いが、まだ公調委へのリンクを張っていない所や、公害の紛争処理制度の記述が見つからないHPもある。住民は都道府県よりまず市区町村のHPを見ると思うので、できれば市区町村HPからリンクを張ってもらったり、制度紹介の資料を掲載してもらうといいのではないか。
- HPは今は検索の時代なので、検索でたどりつけるようにすることが大事。検索連動広告という手法も一つのアイディア。また、Q&Aの整備などにより、HP内で課題を解決してあげられる部分もあるはず。
- 報道機関や弁護士経由の認知が少ないようだ。
- 弁護士に対する認知を高めるなら、全国の大学・法科大学院に協力を依頼してもよいのではないか？
- マスメディアは、全国版と地方版があり、ご当地ニュースは東京では注目されなくてもその地方では大きな扱いになりうる。地方の支局や地方紙に対する報道対応も強化すると効果的だと思う。
- 裁定等の審理結果をプレゼンテーションする機会を作るとよいのではないか。
- 苦情者の声は、脅威としてではなく新たなチャンスと捉えるとよい。民間では、商品のエンドユーザーの声を経営者が直接聞くスタイルが浸透しつつある。これは、コールセンターでエンドユーザーの苦情を「処理」してしまいうのではなく、センターでエンドユーザーの声をテキストマイニングしてデータベース化し、それを経営戦略担当に直接提出するという形。
- その意味でも公調委の申請相談・データ集計・広報各担当の連携は効果的。
- 苦情者に対して適切な情報提供等の対応ができれば、その苦情者が積極的広報者になっていく場合もあり、そのような積み重ねが企業のブランドイメージを形成していく。公調委の国民からの信頼は事件審理だけでなく、その様にしても形成されていくと思う。

## 【制度について】

### <地方との連携>

- 都道府県の公害審査会が周知されるに従い、市町村が苦情処理の努力をあまりせずに都道府県に事件を回す場合もみられるように思われる。こうなると市町村の苦情処理能力が落ちてしまうのではないか？
- 必ずしもそのような事例ばかりとは思わないが、市町村は、国と都道府県の関係が管轄で分かれている仕組みを理解しているわけでもないだろうから、市町村と国の連携も必要。
- 市町村に対して都道府県や国に案件をつないで良いと言っても、難しかったら相談してくれでは、つなぐ判断基準がわからないのではないか。取組に積極的な自治体に様々なパイロットテストに協力してもらってはどうか？

### <都道府県の紛争処理>

- 相手方が調停の手続に乗ってこない場合にどうしたらよいかについて、都道府県と議論してもよいのではないか。
- 処理件数が少ない都道府県などには国から専門家や体制について援助が必要ではないか。

### <裁判所との棲み分け>

- 国民にとっては、県庁よりも裁判所の支部のほうが近くて本来公害紛争処理の方が適切な事案であっても、裁判所に行っている例もあるかもしれない。
- 原因裁定事件が裁判所に係属した事件について考えてみると、裁判手続の方がよりフレキシブルであるように見える場合もある。

## 【政策評価について】

### <政策評価実施計画案>

- 目標値が記入されていない指標が多い。
- 例えば、事案の受付件数を目標にできないか。資源のキャパシティーから最大何件の事件を扱えるのか逆算できるのではないか。ちなみに、このまま事件数が増加していくと組織がパンクしてしまう可能性もなしとしない。
- 公調委では、公調委でなければ解決できないような特殊な案件を扱っていると思う。事件数だけで評価をされてしまうと、そのような特殊性が不明瞭になってしまう。受付件数の大小や増減による数値評価にはなじまないのではないか。
- その一方、数値評価になじまないというのは、評価スパンを短期で捉えすぎているのではないか。数値化したら当然数値の浮沈は短期で見ればあるだろうが、5年～10年というスパンの長い目で見ればよい。

- 自治体との連携・協力も数値のカウントができるのではないかな？
- 裁定を出す前にそれまでのプロセスの満足度を聞くなりして、審理の満足度を数値指標にできないか。
- 国民からの認知度も指標にできないか。
- 目標数字を公言する必要はないが、内部では何となくの数字を持っていたほうがよい。誰に対して何をするかをはっきりさせれば、来年の今頃になって、それに意味があったかなかったかを認識できる。数値化しないとKPIを作って効果を把握することは困難。
- 政策目標は、公調委がどうしたいかではなく、国民がどうしてほしいと思っているか。確かに数値目標化は難しいが、もし受付件数の指標を下回っても、単に社会がそういう状況だったにすぎないかもしれず、その場合には、真に対応すべき事案に対応できているかという観点から評価する、という二枚腰の対応が必要になるのではないかな。

以上