

地方出先機関分科会 第4回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第4回地方出先機関分科会 議事次第

日 時：平成20年7月17日（木） 14:27 ~ 16:50

場 所：永田町合同庁舎1階 第3共用会議室

- 1．開 会
- 2．管区行政評価局の事務・事業に関するヒアリング
- 3．都道府県労働局の事務・事業に関するヒアリング
- 4．経済産業局の事務・事業に関するヒアリング
- 5．閉 会

(傍聴者入室)

(総務省管区行政評価局関係者入室)

石川専門委員 それでは、第4回「地方出先機関分科会」を始めさせていただきます。

本日は管区行政評価局、都道府県労働局、経済産業局からのヒアリングということで、ワーキンググループの私、石川、それから、岡本専門委員、工藤専門委員が担当となっておりますが、岡本専門委員はちょっと御都合が悪いということと、工藤専門委員が御都合が悪いということで、小幡主査に御出席をいただけることになりました。

議事は私、石川が進めさせていただくことといたします。

本日の議題は、1つ目が、管区行政評価局の事務事業のうちの行政相談、2つ目が都道府県労働局の事務事業うちの、総合労働相談、3つ目が、経済産業局の事務事業のうちの、消費者相談、中小企業相談、特許相談に関してヒアリングを行います。

それでは、ただいまから管区行政評価局の事務事業に関しまして、総務省より説明をお願いいたします。御説明を10分程度としていただきまして、そのあと30分ほど質疑を行いたいと思いますので、どうぞよろしくをお願いいたします。

御説明に際しましては「市場化テスト」の実施というところとの絡みを重点にお願いをしたいと思います。

讃岐課長 総務省の行政相談を担当しております行政相談課長の讃岐でございます。どうぞよろしくをお願いいたします。

最初に、業務の概要をごく簡単に御説明いたします。

最初のページに組織の概要がございます。総務省の本省の行政評価局に行政相談課というのがございまして、全国の行政相談制度全体の制度を所管するとともに、本省でも苦情を受け付けて解決を図っているところでございます。

出先でございますけれども、管区行政評価局、四国行政評価支局、合わせて8ブロックということになります。そこにそれぞれ行政相談を担当する課、官が置かれていたともに、一番右の方に行きますと、行政評価事務所の38事務所でございますが、ブロックが置かれていない都道府県については、評価事務所が置かれておりまして、この中にも行政相談課が置かれております。

沖縄には、沖縄行政評価事務所というものが置かれているところであります。ここで行政相談をやっているわけです。

行政相談の制度の沿革を申しますと、行政相談業務という当省の相談は昭和30年に、もともと行政監察局の所管であった行政監察という制度全体を改善するために実態調査を行うという業務の一環として、国民の苦情などが監察の途上で出てくることが多くなったため、それを幅広く、個別の苦情も救済しようということから始まったということでございまして、各省庁と異なる公正中立な立場から、厚生省であるとか労働省であるとか国土交通省であるとか、そういった省に対する苦情を受け付けて解決を図っているものです。

国の行政活動全般とございますけれども、国の行政機関、更に特殊法人、独立行政法人、

国の委任または補助を受けた地方公共団体の事務等々の苦情にも対処するような、総務省設置法上の仕組みになっています。

資料にあります全国ネットワークということですが、先ほどごらんいただきましたように、全国にネットワークがありますので、全国的に解決が図れる。更にもともと行政監察、行政評価監視と今は言っておりますが、個別の苦情を端緒として、行政制度の運営全体を改善する必要があるときには、全体的な調査を行って、行政評価監視というスキームで解決をするようなことができるような仕組みになっております。

次に、地方支分部局における実施体制でございますけれども、先ほど申し上げましたように、ブロック単位の管区局、事務所、北海道は3つ分室がございます、全国に50か所行政機関としては窓口を開いております、ここでこのような手段によって、国の行政機関に対する苦情、独法、特殊法人等の業務に対する苦情、地方公共団体の事務のうち法定受託事務に関する苦情、更に、国の委任又は補助に係る業務に対する苦情が行政相談の対象として総務省設置法に規定されています。

年間の処理件数でございますけれども、この出先で受け付けているものは約7万1,000件ということでございます。

次のページでございますけれども「行政相談委員法」という法律が昭和41年にできてございますけれども、この行政苦情を幅広く受け付けて解決するために、地域で信望のあるような人に、相談を受け付け、解決に結びつける業務を委嘱するという仕組みになっております、今全国で約5,000人、すべての市町村に1名以上、できる限り複数ということで配置をしております。

この行政相談委員は、任期は2年、無報酬ということでございます。電話代とか交通費とか、実費弁償金は支給しますが、基本的にはボランティアにやっていただいている。自宅に看板を掲げたり、役所の協力を得て、定例の相談所などを設けて相談を受け付けて、その相談に基づいて御本人に対して助言をしたり、関係機関に対して通知を行って実質的に苦情の解決を現地において図っているということでございます。

また相談制度を広く知らしめるとともに、総務省としてさまざまな支援は行っています。

年間の処理件数として、行政相談委員が受け付けるのは年間で約10万3,000件。総務省が受け付けるのは年間約7万件ということでこれを合計して約17万~18万件、年間に受け付けて必要な改善を図っている。

行政相談委員は地域において信望のある人ということで、例えば教員、校長をやっていた方とか、あるいは農林漁業団体の方であるとか、市町村役場のそれなりのところにおられたOBの方に委嘱をしております、平均年齢は65歳くらいということになっております。勿論若い人もおりますし、かなりのお年の方もいらっしゃいますが、市町村で頼りがいのある人に委嘱をしているところでございます。

以上まとめて図示すると5ページの間になるかと思います。真ん中に役所の出先機関として我々の管区局・事務所があって、苦情を受け付けるとともにさまざまな苦情の取

り次ぎ調整などのコーディネートをやっている。更に必要があれば折衝して解決を図る。その調整の過程で勿論解決が図られるというものも出てくるわけですが、実際に役所からの調整をやっていかないといけない。

左側に行政相談委員というものがございますけれども、全国に約 5,000 人。ネットワークで苦情を受付け、ここで解決できるものは、この場で解決するとともに、困難なものであれば、役所に取り次いで解決を図るということでございます。

更に、右側に 2 つ書いてございます。1 つは、「行政苦情救済推進会議」という第三者から成る有識者会議を設けております。座長は堀田力さんでございます。行政法の小早川光郎先生、環境次官を務めた加藤陸美さんであるとか、7 人の有識者の方に御参集いただいて、苦情の中でも、特に制度的な解決を図らなければいけないようなものについて、実際にさまざまな立場、有識者の立場、あるいは行政法学者の立場から、政省令の改正が必要ではないかななどの改善方策を検討していただいています。例えば、健康保険に係る被扶養者が認定要件の非常に細かいところで不公平が生じているものであるとか、あるいは介護福祉士の国家試験の受験機会の拡大というのが最近あったわけですが、実際に福祉の現場で年に限られた回数しか受験機会がないような場合ですと、そういうものについて、みんなが出払ってしまうので、もう少し拡大できないかなど、予算上の裏づけなども含めてどういう解決が図られるかという調整を図りながら、現実的な解決策を探っていくというものでございます。

そのために、勿論、我々も努力しますが、有識者の御意見も聞きながらやっていくような課題について、年間数件程度解決を図っています。もう 1 つ「行政評価・監視」とございますけれども、苦情の中から全国的に解決を図らなければいけないような問題が出てきましたら、その 1 件の苦情のみならず、全体的に行政機関に指導を方針を変えてもらうような、例えば現場の立入検査に行くときに身分証明書を持っていないような人がいて、トラブルがあったときには、そういうものの解決を図るとか、そういう苦情の解決、全国的に解決を図るという全体のシステムとして、機能していくものでございます。

次に、御指定の様式というものでございます。今申し上げたとおり、出先機関名等々は省略させていただきますが、予算額は 20 年度 4 億 9,000 万、約 5 億円弱。国家公務員としての定員は 218 人ですけれども、今の特殊事情として年金記録確認の問題について、臨時の第三者機関を設けて対応しています。年間 5 万件くらいを解決していかなければならないという大変ハードな仕事でございます。そのために非常勤も含めて千数百人の体制を組んでいるところでございますが、これについては、その問題が解決するまでということでございますので、今日の議論からは省かせていただいているところでございます。

「外部資源の活用状況」ということでございますが、今御説明申し上げた行政相談委員に業務の一部を委嘱しているということでございます。

「市場化テストの実施の可否」でございますけれども、このような性格を考えまして「2 . 否」に を付けさせていただいております。

その理由として、まず1つ目は、この行政相談業務というのは、国の業務、あるいは特殊法人等の業務に関して、国民からの苦情があったとき公正・中立の立場から、関係行政機関との間で、必要な調整を図り、現実的な解決として、現行の予算や法令・制度の下で、どのような解決が図れるのか、どうしても必要な場合は、法令・制度を含めて見直すべきなのかなどを考えながら、必要なあっせんを行うものでございます。このように実際に行政機関同士で、申出人の御意向を踏まえて、公正・中立の立場に立って調整を行いながら解決を図っていくという相談業務については、必ずしも国の業務の意見要望の受付窓口だけにとどまらずに、次の政策立案ステップに結び付けていくようなものも出てくるようなものでございますので、民間部門において実施するというのは、性格的には、なかなか困難であろうということがあると思います。

2つ目といたしまして、行政相談委員というものの、既に民間の方に委嘱をしているものでございますが、まず行政相談委員の性格として、どのような人に委嘱するのかというのは行政相談委員法の規定ですが、社会的に信望があり、かつ行政運営の改善について理解と熱意を有する民間有識者を行政相談委員として総務大臣が委嘱をするということになっております。行政相談委員は地域において住民から苦情を受け付けて、関係行政機関との間で必要な連絡、確認等を行った上で、法令上の規定としては、行政機関等に苦情の通知を行うということになっておりますが、通知を行うことによって実質的な解決を図る、また、苦情を申し立てた御本人の理解を図るというような仕事をしているものでございます。

このような行政相談委員の業務は、1つは地域における社会的な地位とか信頼、それを基礎とするものが大きいということであろうと思いますが、このように地域における信望を基に、苦情の解決と御本人の御理解を得ていくという行政相談委員の業務とその指導監督業務を民間事業者に行わせるというのは適当ではないということであります。

更に幾つか書いてございますけれども、先ほど申し上げたとおり、一つの苦情を端緒として行政全体の改善を図るような行政評価監視活動を行う。あるいは制度運営の改善を行うために、先ほどの有識者会議を使って必要な改善策をあっせんする。国の行政全体の改善を図っていくという機能を一体として有しているというところでございます。これもなかなか民間で直接やるということは適さないと考えられます。

更に、総務省の行政相談業務は、全国的に展開をしているということございまして、全都道府県に管区局・事務所を設け、全市町村に約5,000人の行政相談委員を配置している業務であるということでございます。

石川専門委員 どうもありがとうございました。先ほど「市場化テスト」に絞ってプレゼンをお願いしたいと申し上げて、若干論点が拡散したと思うんですが、確認させていただくと、行政相談委員のところは全く我々は申し上げていない部分ですから、さっきの5ページのこの図でいきますと、行政相談委員のここの部分は全く触れないでいただきたいので、この真ん中にある部分の、しかも先ほどの御説明の中で言うと一体としてというこ

とではありますが、苦情受け付けのところ、その部分がどうして「市場化テスト」の対象にできないのかということについて、今の話だと一体化という以外には理屈が聞こえなかったのですが、その点について補充していただければと思います。

讃岐課長 苦情の受付だけを切り離して、ということでしょうか。

石川専門委員 あっせんとかそういうところを言っているのではないので。

讃岐課長 行政相談においては、苦情の受付の段階で申出人の理解を得たり、あるいは、その場ですぐに関係機関と連絡を取ったり、必要なら実際現場に駆けつけるといった対応をとることにより、実質的に苦情の解決を図っている。簡易・迅速に解決を図るということを旨としている制度でございますので、簡潔なものと4、5日とか1週間くらいで解決するものも非常に多いと思います。そういったものを、改めて受付だけを切り離して民間事業者が受け付け、それを今度は折衝する役目の人に取り次ぐというのも、これはなかなか業務を細分化し過ぎるという問題が生じるのではないかと思います。小幡主査 解決するとおっしゃいましたけれども、受け付けているのは国の仕事についての相談なんですね。国として何かその人がすぐに動いて解決してしまうということになり得るんですか。

つまり、そんなに簡易・迅速に苦情が来たときに、国として動くような事務というのはなかなかそんなにないですね。身近な事務ほとんど地方がやっていると思うので、どういうことをイメージしたらいいのかということです。そんなに迅速に解決できるということはあるんですか。

讃岐課長 今は難しい事案を申し上げましたけれども、簡単な事案で例えば家の前の道路、これは国道であれば国ですし、市町村道であれば別途の管理ということになります。道路であっても補助金が出ていれば、これは相談の対象ということになるんですが、道路の補修というものが、本当はもう少しきちんと補修されるべきところがそうではないというような事案があります。

小幡主査 国道はそうですね。ただ、その場合もその人がすぐ出かけて行って何かするということはある得ないのであって、国道であれば、次にやることは、当然道路の人に連絡をするということですね。

結局、民間のさまざまなものを売ったりしているところもそうなんですけれども、苦情を受け付けて、連絡をして何かしかるべき動きをしてもらおうという、ほぼそういうことですね。その人が動くということはまずはない。

讃岐課長 その人が動くというよりも、その人が一緒に現場に出かけて行って見ることは当然あるわけで、その人が勿論権限者となって解決を図るわけではないだろうという御趣旨はそのとおりです。

石川専門委員 218人というお話で、この数字は全体で見ているとわかりにくいんですが、私が相談者で例えば窓口に行った場合とか、電話もあり得るわけですね。

讃岐課長 勿論でございます。

石川専門委員 そのときに、窓口におられる1人の行動でいうとどういうことになるんですか。案件にもよりますが、5分とか10分とか、あるいは15分くらいいろんな苦情を聞きますね。全体を把握して、勿論難易度はありますが、例えばその場で電話をかけたりするんですか。

讃岐課長 まず事実を確認しないといけません。その人の苦情がどういうものであったかということ。

石川専門委員 そのときはメモを取ったりとか、様式があるんですか。

讃岐課長 様式があって、受け付けた苦情の内容とか、関係する機関とか、法令とかを書くことにはなっていると思います。それだけを市場化テストにより切り離すのはどうかということだと思います。

石川専門委員 レ点でチェックしたりするということですか。

讃岐課長 簡単なものはどういう分野かといったものは、レ点でチェックはございますけれども、どういう分野かだけで解決はできませんので、年金の話であっても、保険の話であっても、道路の話であっても事情は個々全く違うわけですので、その事情、国道であれば、どこの何丁目の何なのか。年金の受給であればだれだれさんの国年なのか厚年なのか。いつからいつまでの期間のどういう問題なのかということ聞き取って、それを基に、次は事実を確認して本当にそうなんですかということを確認しなければいけません。

石川専門委員 相談案件は何が来るかわからないですね。そうすると、窓口に出る1人の人は、全部についてわかるスキルを持っていらっしゃるということですか。

讃岐課長 行政評価局の事務というのは、行政相談と政策評価がございますので、かなりの分野のスキルというのは持ち合わせているので、そういう人たちのローテーションをうまく組み合わせて、きちんとカバーできるようにしています。

石川専門委員 そうすると最初に窓口で受けた1人が最後まで責任を持って案件を処理するというシステム体制になっているのですか。

讃岐課長 それが一番中でやっていて効率的かと思います。勿論、案件が複雑になればチームを組むという話にもなるかと思います。

小幡主査 その方だけで解決はできませんよね。要するに確認というのは要ります。

讃岐課長 勿論、上司に相談をして、若ければ2年目3年目くらいの職員が受付をするわけですから、そこは当然いろいろ確認をしながら進めるとは思いますけれども、実際、それは申出人との関係で言えば、すぐにもう一回確認をし直すとか、そういう関係がいつもあって、そこは1週間~10日間くらい、何回も確認を取りながら進めていくということですね。

石川専門委員 現状はそうだということはいくつもわかりましたが、そこを「市場化テスト」に出して、仮に民間が入ってきて、どういう具体的な支障が出てくるのでしょうか。

讃岐課長 取次業務ということですか。

石川専門委員 最初の相談の受付のところですか。

讃岐課長 窓口にだれか1人がいて、受け付けるということです。

石川専門委員 窓口というのは当然交代ですね。一日相談窓口に詰めていらっしゃるんですか。

讃岐課長 数人が1つの事務所にいることになりませうけれども、勿論交代に昼休みを取ったりということもありますし、電話はだれがどういう順番で取るかというのは、現場の臨機に応じてやっているということかと思えます。

ある意味、どんな質問が来るかわからないような業務、更に非常に扱いに困る申出がなされるような可能性があるようなところで、相談を受け付け、しかも迅速・臨機に対応する。その場でお断りできるようなものもあるかもしれないし、その場で本質的な問題が含まれていると判断して、場合によったら出向いていくという判断をしなければいけない。渾然一体となったような仕事を、どこまでを民間にやらせ、どこから、行政機関同士の機微な調整が必要となるから、役所がやるというふうに分割できるか、分割することにより逆に非効率を生むことにならないか、ということが一番懸念されます。

石川専門委員 218人で、先ほど注のところで御説明があった年金記録のところに巻き込まれているというか、これは218人の方も年金のところは今されているんですか。

讃岐課長 一部はどうしてもやらざるを得ないようなところがあるかもしれませんが、少なくとも3人～5人くらいは、年金の方には巻き込まれないで、行政相談を受け付ける体制というのはすべての事務所には残しております。

石川専門委員 この様式にある予算規模ですが、この4億9,000万円ちょっとというのは、これはどういう性質のものなのでしょうか。

讃岐課長 一番大きいのは、行政相談委員に対する実費弁償金です。先ほど申し上げたとおり、電話代とか交通費とか行政相談委員に対するものでございまして、これが2億9,500万円くらいですから、大体3億円くらいでございます。

石川専門委員 残りはどうですか。

讃岐課長 残りは各種行政苦情救済活性化等推進経費と申しまして、いろいろな役所とか、地方公共団体の相談部門と連携を図って、例えば行政相談週間というのがあるんですが、そういうときに一堂に会して行政相談を受け付ける。一堂に会してワンストップで解決ができるようにする。大規模地震などがあつたときにもそのような活動をやっております。そういったものの予算が3,400万円、更に行政相談実施ということで行政相談週間の活動、広報する経費が2,100万円、それから総合行政相談所をデパートなどに置いているんですが、その経費が1億1,000万円くらいです。

小幡主査 デパートに常設しているんですか。

根上行政相談企画官 常設のものと、週何回という開設のものと両方ございます。

小幡主査 そこには行政相談委員さんは行かないけですか。

讃岐課長 行政相談委員さんとそれ以外に、国税の方とか、あるいは入国管理の方とかです。

小幡主査 それぞれの専門の方ですね。

石川専門委員 この218人の正規の職員の方は行くんですか。

讃岐課長 行く以上にセッティングなどのさまざまな事務などがあります。関係機関のコーディネートから始まって、場所の確保、幾らで設定するかなどさまざまな調整業務が生じてまいります。

石川専門委員 その費用はさっきの2億円の中に入っているんですか。

讃岐課長 そうということです。

小幡主査 この行政相談委員という制度は、法律に基づいて行政相談委員法というのがあってやられていて、どうやらその行政相談委員という人というのは、名誉職といえますか、ある程度、名士のような方を選んで、識見があるという人、そういう形で相談業務を受け付ける形を取っていらっしゃるようなので、これについては「市場化テスト」にはなじまないと我々は当初から思っていたんです。そうするとそうでない人、普通の公務員、要するに行政相談委員としては任命されていない。行政相談委員というのは5,000人もいらっしゃるわけですね。そうでない普通の若い方から、たまたまその部署に配属になった公務員の方が相談を受け付けるというのが、今、私たちが「市場化テスト」したらと考えている苦情受付業務なんだけれども、特に行政相談委員はそういうような形で相談委員という人が権限を持って信頼されてやっている制度が一方である。

確かに行政相談委員に比べれば、幾ら行政評価局の方が、すべての横断的な分野に精通しているとおっしゃっても、少なくとも国民への見え方というのは普通の公務員ですね。その苦情の受付業務を民間にやってもらっても構わないのではないかというのがはっきり言って私どもの見解なんです。

できないとおっしゃるのは、物すごく幅広いものが来るのに、その人がそこで答えられる可能性というのは非常に少ないし、逆にその場で即答するというのは危ないと思うんです。ですから、当然書き取って、これについてきちんと調べて、自分で調べるかあるいは部署に聞くかして答えないと非常に危険です。その場で窓口で答えられるというのは非常に限られていると思います。

そうなると、むしろ民間でできるのであって、かえって民間がやられると、相談に新しい風が入るといった感じになりませんか。

讃岐課長 行政相談の事案にもよりますが、どの程度まで何ができるのかというのをその後で判断し、申出人との信頼関係を築きながら解決を図っていかねばならないと考えられます。申出人との関係で、どこかまでのプロセスを民間の人がやって、どこかから公務員に移しますということで、その人の苦情を解決していく上での信頼感が保てるかどうかというのが1つ。

もう1つは、現地で218人の職員がやっているのは、行政相談委員との関係で行政相談委員が受け付けたさまざまな苦情に関して、行政相談委員を支援していく業務に携わっています。行政相談委員の方は社会的な信望もある方が多いかもしれない。教員の経験者で

あたり、農林漁業の経験者であったりすると、それ以外の行政分野について必ずしもすべて精通しているものでもないので、やはり何らかの支援をしていくということも必要だと思います。

218人の職員がやっている仕事というのは、行政相談委員の方と日常的なコンタクト、最近どんな苦情を受け付けていますか、どの程度の解決を図っていますかとか、実際に現地に出かけて行って、地域ごとのまとめりをつくって、そこで集まってもらって苦情を受け付けてもらって、その後、行政相談委員と懇談をする。あるいは市町村とうまくコミュニケーションを図るような、さまざまなコーディネートを図る。このような仕事が非常に多い。行政相談委員との信頼関係という観点からも、公務員が取り組む必要があると考えられます。

石川専門委員 218人の方は大変お忙しいそうなので、民間の方たちに一部を開放することによって、むしろを忙しい方に専念していただくきっかけにならないかということです。ですから、受付の部分に「市場化テスト」を導入して、ただ導入しても民間が落札するかどうかはわからない話ですね。どういう人が出てくるかわかりませんが、さっきの話だと、一つの要素としては、専門性のことをどうもおっしゃっているようで民間ではできないというのは、専門性の話とつながっていて、公務員かどうかというところとは直結していないような感じがします。

小幡主査 守秘義務等は当然「市場化テスト」、公共サービス改革法の方はむしろしっかりしていますので、それはいいんですが、行政相談委員さんとの背後の仕事というのは、中にいる者が今までどおり行えばいいのであって、窓口の受付対応というのを民間業者に。民間業者というのは大変お客様大事ですから、そういう形で専門の人が担っていますね。国もそういうのもいいのかもしれない。

行政相談委員というのは別の制度としてありますね。そういう人に相談を持ちかける行政相談委員さんが相談を受けるという制度は別にある。あとはそう言うは何なんです、何だかわからないけれども、とにかく苦情を受け付けて、受け付けた苦情をどういうふうに処理するかというのを、当然即答というのは通常はあり得ませんね。

讃岐課長 中身を深めながら解決に向けた道筋を考えながら、苦情を聞いていく。場合によれば、それは苦情ではないのではないかと行って、その場で御理解を得る。

小幡主査 税務とか年金とかというのは、實際上結構来るでしょうね。そういうのというのは回すしかないわけですね。窓口の公務員の方が、その税務相談をとうとうと受けて、所得税法を開いてこうとか、通達を開いてこうとかできませんよね。

讃岐課長 込み入った事案であればやりますけれども、単なる窓口教示ということで終わるようなものはないわけではないです。

新井課長 218人という和多いようにも思いますけれども、これは全国50か所に散らばっている。これらの職員は、ふだんこうやって机に座って電話を取っているというよりも、事案処理を行ったり、あるいは行政相談委員から来たものを処理していかなければなら

いわけです。例えば受付を官民競争入札に入れたところで、この中からどれだけのマンパワーをそこに割く形になっているかということを見ると、なかなか実際的な数字というのが出てこないかなということは考えております。

実はこれらの職員は、こういった事案処理業務もありますけれども、実際に広報などもやり、また一日合同相談というものをセットするとか、あるいは行政相談委員さんは2年に一回委嘱替えがあるのでその事務とか、そのために市町村関係の御協力が得られないと大変なことになるので、市町村との調整とかいろいろございます。

実は、年金記録確認業務の話で、今、讃岐課長の方からは3～5人は残してと言っていますが、事務所では今それどころではないような状況になっておりまして、本当は1.5人とかそのぐらいの体制になっているところもございます。そのような状況の中で果たして受付の部分だけ「市場化テスト」をしても、果たして人を減らせるのかなという気がしています。

石川専門委員 まさにそうであればこそ、おっしゃろうとしていることはわかるんです。仮に窓口で民間が入ったとすると、慣れていないですから、その部分で初年度とか2年度はかえって手間がかかる。それは十分想定ができますが、慣れてくるということ考慮に入れれば。

新井課長 対行政機関、対社保庁であり、対社会保険事務所であり、対独法事務所の業務はやらなければいけない。

石川専門委員 それを本来の仕事ですから、やっていただく。

小幡主査 そういう仕事にお忙しいわけですね。

新井課長 受付のところだけであっても「市場化テスト」的にいうと、ただでやってくれということにならざるを得ないのではないかと、人が減らせるわけではないのではないかと、思います。

小幡主査 それは現時点でどのくらい苦情受付をしているかという件数ですね。結局その人たちはほかの仕事もしなければいけなくて、それでいてその件数を受けているという事実があるわけですね。そうすると気の毒じゃないですか。それだったら、本来の仕事をもっとやらせてあげればいいわけです。そういう場合はこの受けている件数で事務量は決まりますので、その人たちはほかの仕事がその分できていないことになるわけです。

讃岐課長 おっしゃることもよくわかりますが、一方で非常に機微を要するような地域の名望的な人からの苦情であったりするものなどもあると思います。そこをうまく機微をもくみ取りつつ、簡単なものはすぐ窓口へ行ってくださいということでもうまく切り上げて、一方で機微なものの扱いを間違えると問題になるようなものをうまくより分けながら、その場で判断をするという、窓口でありながら、話してくる人は国に訴えたんだという意識で来るわけですので、そこは取り扱いを間違えないようにする。いざとなったら、単なる事務ミスではないような責任というものもきちんと取り得るような人というものがどうしても必要ではないか。

石川専門委員 おっしゃることはわかるんですが、ここで押し問答をしていても、それはちががあかないことなので、それが数値化できるかどうかということです。機微にわたるものというのは大体どのくらいその件数の中にあって、どれだけの時間をそれにかけているのかというその数値を出していただければと思います。

小幡主査 幾ら機微にわたるものでもたまたま窓口に出た方が、全部やるのは危険じゃないですかね。

讃岐課長 全部やるとは申し上げていないです。

小幡主査 最終的な答えまで1人がやるというのは危険だと思います。

讃岐課長 初動の相手との信頼関係みたいなものをいかに築いていくかというところから仕事が始まっているのではないか。お医者様が診察室に入ってきたときから、あるいはカルテ、あるいは窓口で受付の時から、様子を見ながら診察に徐々に入っていくというのと同じように、そうでない案件がないとは言えませんし、そうではない案件がかなり多いのではないかとわれればそうかもしれません。

石川専門委員 診察室に入る前のところはそれぞれの医院の受付のところとか、看護師さんたちは印象というのものもあるわけですね。いきなりお医者さんと会わないわけですね。

小幡主査 このごろは総合病院ですと、みんな振り分け作業というので、そういう受付の方がいろいろ質問して聞くんです。それを聞き取って、その作業が入って本当にお医者さんが出てくるんです。

讃岐課長 そこまで確立されているものであれば、いろんなやり方はあるかもしれませんが、行政苦情というものはさまざまです。

小幡主査 地方で非常に規模が少ないところとか、それはなかなか難しいかと思うんですが、もう少し規模が大きいところではね。

石川専門委員 どこかで試しにやるということも全くだめなんですか。

讃岐課長 細分化というか、都道府県ごとに分かれているわけです。

小幡主査 要するに38の行政評価事務所が。

讃岐課長 なぜ、その県だけという問題があるかだと思います。

小幡主査 それは規模大きいところからです。

新井課長 実質的に3人です。課長がいて、下2人です。多分1人は、年金記録確認第三者委員会業務に取られているんです。課長も二またかかっているとか、そんな状況で今やっていますので、今は厳しい状況かと思います。

小幡主査 出先機関は分権でも言われていて、出先機関改革と言われているわけですから、確かにこういうふうな相談課という形で、組織自体をずっと維持していくかどうかというのは、今後ともお考えになる話だと思うんです。残られている窓口を民間にやっていただいて、残っている相談課の人が、相談課だけでい続けるかどうか。今だって年金の方に取られているような話でしょうから、多分出先機関の構成、組織とかの話で、今そうだからといって、何か考えてくださいと申し上げているわけですから、今の構造がこのまま

あり続けるということはない。

石川専門委員 100%無理だと聞こえないものですから、切り分けられないとおっしゃっているんだけど、それは要するに本当に1人の人間で集中しているのであればそれはよくわかるんですけども、実際にこの218人が、いろんな人と相談してやっていくはずなんで、切り分けられる場合というのは、観念的にはわかるんですが、実際にはそうではない部分があるのではないかと思います。

讃岐課長 観念的には必要なのではないかというお話かと思いますが、なかなかその観念を実現する手段というものが何らかの切り分けというものが、この218人、現地では1.5と申しましたが、1.5人しかいないというところで、できるかということです。

小幡主査 相談件数は7万件でしたか。

讃岐課長 7万件です。

小幡主査 管区ごとに分かれたものをいただけますか。割と大きな固まりのあるところと、ほとんどないところという、特に事務所の方はそう思われるので、その件数を分けていただいて、大きいところはやってみてもよいのではないかと我々は思うんです。

石川専門委員 全部統計を出すのは難しいけれども、行った処理時間とか、サンプルで単純なもの、複雑なものというような、あと中間的なものという、時間も含めてもし可能であれば3つくらい資料を提供していただけたらと思います。

讃岐課長 そういう緊密な管理というものできているわけではないと思います。件数は出ますが、典型的な処理の流れみたいなものを御説明することは可能かと思います。

石川専門委員 本日はお忙しい中、ありがとうございました。

(総務省管区行政評価局関係者退室)

(厚生労働省都道府県労働局関係者入室)

石川専門委員 本日はお忙しい中お集まりいただきまして、誠にありがとうございました。

それではただいまより、都道府県労働局の事務事業に関しまして、厚生労働省より説明をお願いいたします。御説明を10分ということにさせていただいて、そのあと30分ほど、質疑を行いたいと思います。

プレゼンに当たりましては「市場化テスト」との関連の部分に重点を置いて御説明をいただけたらとありがたいかなと思っております。

それでは、よろしく願いいたします。

岸本室長 厚生労働省大臣官房地方課労働紛争処理業務室の岸本と申します。よろしく願いいたします。

本日は、私どもの出先である都道府県労働局において行っております総合労働相談業務につきまして「市場化テスト」の対象の可否の検討を宿題としていただいております。

最初に資料に沿って、10分ほど御説明を申し上げます。

資料は2点に分かれています。初めに、労働局の組織ですとか、総合労働相談業務の概要をこの組織図から始まっている3枚の資料で、御説明いたします。

都道府県労働局と申しますのは、厚生労働省の地方出先機関で、その名のとおり47局各都道府県単位で置いてございます。その規模によって若干組織が異なるところがございまして、標準的にはこの1枚目の図のような組織となっております。局長がいて、その下に総務部、労働基準部、職業安定部、雇用均等室という4系統がございまして。

総務部は、人事、会計などの管理部門と、これから御説明する総合労働相談などを行う企画室、労働保険徴収課室に分かれております。

労働基準部は、第一線機関である労働基準監督署の運営の中間管理、総括をする部門でございまして。労働基準監督署は労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法などの施行事務を担っており、労働基準監督官という特別の官職の者が配置されております。

それから職業安定部でございまして、やはり第一線機関として、ハローワークというものを持ってございまして、そこで職業紹介や、失業給付、労働者派遣事業の指導監督などを行っておりますが、そのハローワークの運営の総括を行うところが職業安定部です。

雇用均等室は、労働局の雇用均等室自体が第一線機関としての性格、直接国民にサービスを提供する窓口でございまして、男女雇用機会均等法や育児・介護休業法、パートタイム労働法などの施行事務を担っております。

この組織の中で、総合労働相談は、総務部の企画室で所掌しているわけではございますが、もともとこういう総合労働相談というのはなかったわけではございます。以前は、会社の中でいろんなトラブルがあって労働者が国に何か相談をしたいというときに、自分が労働基準法違反の問題に直面しているのか、労働者派遣法なのか、男女雇用機会均等法なのか、よくわからない事案というのが多うございまして、労働基準法なのではないかと思って監督署に相談したところ、それは均等法の問題だからといって均等法の専門セクションに回されたりということがございました。この業務の意味合いとして、それを回避しようということがあります。

それから、労働基準法や、労働者派遣法など、国が直接施行する実定法のあるものは、その施行事務の観点から国がいろんな是正指導などを行えるわけですが、そういったものに引っかけられない民事的な労働紛争が、リストラなどの増加によって急増した時期がございました。その増加傾向は今も続いてございまして、労働基準部や職業安定部、均等室という3つの系統のどれにも属さない民事的な相談に対しても対応する機能を労働政策として求められているということで、そういったものも含めて総合的にワンストップ的に受けるものとして、総合労働相談業務を開始したわけではございます。

したがって、内容的には労働基準や職業安定、雇用均等のそれぞれに属するもの、あるいは複数の系統の問題を抱えている事案、それに加えて民事的な問題も、まずは総務部企画室の総合労働相談で受け付けております。

この総合労働相談の業務をもう少し詳しく申します。3枚目「個別労働紛争解決システム」という表題のフロー図で業務の流れを御説明申し上げます。

労働者と事業主の間で紛争が起こったとき、それが自主的に解決されればいいわけですが、されない場合に労働局に持ち込まれてくるわけです。そこで、先ほど申しましたとおり、自分は労働基準法なんだろうか、均等法なんだろうかということは悩まずに、まずは総合労働相談コーナーに相談していただきます。そこで内容的に交通整理を行いまして、労基法や、均等法、あるいは派遣法などの実定的な労働法の違反と特定されれば、それぞれの専門機関で労働基準監督署やハローワーク、雇用均等室に事案を送ります。内容が民事的な事案であるという場合には、総合労働相談コーナーで直接処理を行います。

また、労働基準法の問題と民事的な問題が絡んでいるということもございます。例えば解雇事案で、解雇の理由が不当であるかどうかという民事的な問題と、労働基準法で定められた解雇手続が取られているかどうかという、労基法の問題と混在しているような事案がございしますが、そのときには総合労働相談コーナーと労基署で連携して、たらい回しのないように処理をするという仕組みになっております。

そのように、交通整理をいたしました後、民事的な問題については更にその後続く紛争解決のステップを持っておりまして、1つが、都道府県労働局長による助言・指導、もう一つが、紛争調整委員会によるあっせんでございます。

相談と助言・指導は、語感としては似てございますが、この制度における使い分けといたしましては、労働者の方から相談を受けて、その労働者に対して、「あなたの事案ですとこういう法律があります。」とか、「こういう裁判例があります。」とか、そういうことを話すのが相談で、それを受けて会社の方に、「こういう相談を受けているんですが、会社の見解はどうですか。」と言っていくのが助言・指導という整理です。それから、紛争調整委員会で行うあっせんというのは文字どおりでございますが、労働法の学者であるとか、弁護士さんをあっせん委員として委嘱しまして、双方の申し立てに基づいてあっせん案をつくっていただく、この2つのプロセスのどちらか、あるいは双方を併用することによって個別労働紛争解決システムとして一定の解決策を出します。そこで決着しなければ裁判の方に行くわけですけれども、行政としてはここまではやるという仕組みにしています。

この流れの中で、総合労働相談と助言・指導、紛争調整委員会によるあっせんをまとめて、個別労働紛争解決システムと言っておりまして、担当職員としては労働紛争調整官という官職名の常勤職員と、労働紛争調整官の下で総合労働相談業務を補助する非常勤の総合労働相談員を置いております。この2種類が主に紛争解決システムに携わっている職員でございます。

労働紛争調整官は、ほとんどが労働基準監督官として労基署で長年にわたって、監督指導ですとか、労働者からの申告相談業務に従事してきた経験を持つ者を当てております。

総合労働相談員は、実際には社会保険労務士の方を多く委嘱しております。そのほかに

企業の人事労務担当の経験者のOBの方などが若干いらっしゃいます。こういった体制で業務を遂行しているものでございます。

概要としては以上でございます、次に、いただきました「市場化テスト」の実施に関する回答について説明いたします。

事業名や事業の概要等は今申し上げたとおりでございます。予算額としましては、中ほどでございますように11億円程度です。定員につきましては、労働紛争調整官自体は60名おりますが、この中で総合労働相談に従事している分として取り出せないものですから、個別労働紛争解決システム全体の業務をやっているのが60人ということでございます。

総合労働相談件数は、直近の平成19年度で、約99万7,000件でございます。

「市場化テスト」の可否につきましては「2.否」という回答にさせていただいております。理由は2枚目に書いてございますが、冒頭の御説明と重複するところは、省略させていただきたいと思っております。

まず、総合労働相談事業の位置づけといたしまして、フロー図のところでも申しましたが、労働局における労働基準や職業安定、雇用均等、更には民事問題という異なる分野の問題をワンストップ的に受けるというところに意味を持たせている仕組みでございます。

したがって、(1)のところ、あるいは(2)のところでございますが、総合労働相談を行う担当者に求められる資質なり能力あるいは経験としまして、労基法違反、均等法違反、派遣法違反、あるいは純粋な民事など、いろいろな性格の異なる問題を適切に交通整理します。紛争解決が目的でございますので、「法律論としてこうです。あなたの訴えは保護されるはずです。」から、更に進んで、社内の様子とか、社長さんのふだんのお考え言動などを聞きながら、このケースであればどういうふうなアドバイスが円満解決に向けて一番役に立つだろう、上司に相談させるのがいいのか、労働局の方から会社にちょっと事情を聞いて見る方がいいのか、そういったことを選択しなければなりませんので、大きく言って労働法に関する知識と、労務管理に関する実務的な感覚が要求される仕事であると思っております。

そういうことで実際には、弁護士さんであると単価が高うございますので、社会保険労務士さんですとか、人事労務経験を持つOBの方に委嘱をしているところでして、マニュアル的な対応が非常に難しい、それを越えたところを要求されるところが一つの業務の特徴ではないかと思っております。

また、当然、労働相談は、相談者の肩を持つだけが能でもございませんので、中には権利ばかり主張して義務をわきまえないような相談者に対して、自信を持ってたしなめるという対応も必要になってまいります。その過程で、いわゆるお客様を怒らせることになることも多々ございますし、実際にも現場で怒鳴り合いといったことになることもございますが、それで譲ると、かえって紛争を拡大させてしまいますので、そこでも譲らずにいられる労働法の知識や、実務感覚が要求される仕事でございます。

1の(3)や(4)に関しまして補足をさせていただきますと、労働基準法や、均等法

違反などの事案を交通整理して、どこが総合労働相談の枠組みで処理をして、どこを労基署に処理を委ねるといった判断をつけていかなければいけませんので、「こういう相談があって、このところは労基署で処理してください。たらい回しにならないように、ここが労基署の所管ではないというのは早目に調整しましょう。」ということが必要となってまいります。

したがって、労基署ですとか、ハローワークですとか、雇用均等室などとの連絡調整が必要になっておりまして、現在は連絡調整と申しまして、結局お互い労働局長の指揮監督下にある者同士の調整でございますので、そんなにもめることもございませんし、お互いに業務を知っておりますから、同じ労働局長の下でたらい回しということはないようにしているわけです。連絡調整というのもワンストップを看板にしている業務なものですから、行ったり来たりさせられたというのは、それだけでも、総合労働相談業務の国民に対して提供すべき資質という点では致命的な問題になると思っております。交通整理というのも単に振り分けるだけではなくて、それが迅速で、かつ、手戻りがないような振り分けを確実にやらなければいけないという点でも、高度な要請があると思っております。

(4)ですが、助言・指導というのは先ほどもフロー図で申しましたが、これは労働者からの相談を受けて会社に対して、「御社の懲戒規定を見せてください。これは内容的にはどうでしょうか。」、こういうようなことを話していく業務でございます。これはなかなか行政職員といえども、難しい高度な仕事であると思っております。民間の会社に対する監督・指導の業務経験を持った者を、紛争調整官に任命して当てていることで担保できていると思っております。そこも一つの留意点であると思っております。

助言・指導がそういう性格であるといえますと、総合労働相談から、これは会社に言っていこうと判断して、助言・指導に移行する、あるいは両者を一堂に会してあっせんにかかけようということで、紛争調整委員会にかけるという一連の流れなものですから、総合労働相談のところを切り取って、助言・指導なりあっせんの段階で実施主体が変わるといったのは、ワンストップという理念に反する、効率性という面でもどうかというふうに思っております。

時間を超過して申しわけありませんが、以上でございます。

石川専門委員 どうもありがとうございました。

確認ですが「市場化テスト」になじまないという理由は、一番最後におっしゃった点になりますか。つまり切り離せないという、そこですか。

岸本室長 それは理由の一つです。それから、ワンストップで適切な振り分けが必要であり、連絡調整も迅速性あるいは正確性において高度なものが求められて、それは同じ労働局長の指揮監督下でやった方が効率的であるということもあると思っております。

小幡主査 そうしますと、この都道府県労働局でやっている相談というのは、個別労働紛争解決促進法ができる前はやっていなかったんですか。

岸本室長 個別労働紛争解決促進法ができる前に、労働基準法を改正して、労働条件に関する相談を行うという規定が入った時期がございます。それは個別労働紛争解決促進法ができたときに削除されましたけれども、起源としては労基法の改正のときだと思います。

小幡主査 そのときに業務として相談をやり出したわけですね。

岸本室長 労基法の改正で入れたのは、労働条件に関する相談でしたので、基準、安定、雇用均等、それから民事の4系統を総合的にワンストップで処理するという枠組みとしては、個別労働紛争解決促進法の制定のときです。

小幡主査 そうすると、新設されたという感じになるわけですか。20年度の予算額が11億円ということですが、ワンストップの相談というのは常時開いているんですか。

岸本室長 そうです。

小幡主査 都道府県の労働局に相談窓口というのがあるんですか。

岸本室長 都道府県労働局はすべてこの総合労働相談窓口を置いてございます。もう一つは、内容的には労働基準法と関連する訴えが非常に多いものですから、労働基準監督署のうちある程度規模の大きいところにも総合労働相談窓口を置いております。

小幡主査 この予算規模の11億というのは何ですか。

岸本室長 大半が、総合労働相談員の委嘱の謝金でございます。

小幡主査 それは社会保険労務士さんですか。

岸本室長 社会保険労務士さんと、企業の人事・労務畑のOBの方で約9割を占めております。

小幡主査 先ほど自前でというか、公務員は労働紛争調整官でしたか。労働基準監督官が何かやっていらっしゃったような方はその部署に就いてもらって、その分の人件費は入っていないわけですね。

岸本室長 入っていないです。

小幡主査 それだけでは足りないからといって企業の方とかに委嘱をしている。それが11億ということですね。そうすると全体構成は、常時開いているとすれば、公務員は1人くらいですか。

岸本室長 規模によりますが、全国で60人でございますので、1人ちょっとでございます。

小幡主査 プラス2人くらいを。

岸本室長 総合労働相談員は約580名委嘱してございます。

小幡主査 では、もっとですね。その方の人件費ということになるわけですね。

同様なことというのは、例えば社会保険労務士会の方が、ボランティアというのかよくわからないけれども、会として総合労働相談というのを無料でやっていらっしゃいますね。

岸本室長 無料かどうかは聞いておりませんが、弁護士会でもやっておりますし、いろんな団体がやり得ると思います。

小幡主査 法律に基づいてつくられた相談業務ということで、その専門性というのはわ

かるんですが、現に公務員では足りないわけだから、結局 500 人の方を委嘱しているということになりますね。そうすると、初めから専門の労務畑のところに「市場化テスト」に出したら、逆にうまくサービスを向上させるということではないかと思います。

岸本室長 相談員も非常勤の国家公務員ではあるんですけども、常勤の国家公務員だけで賄えるかと言えば賄えないことは先生のおっしゃったとおりだと思います。そのときに不足するマンパワーをどういう形で注入するかということを考えましたときに、私どもが今このような形でやっておりますのは、内容的に労働基準法と民事問題とか、労働基準法と労働者派遣法の問題という形で、労働局で持っている複数の業務系統にまたがる事案が多いものですから、労働局長の指揮監督の下で、ワンストップ的に部門間の調整も円滑にいくようにしながらやることに、1つのメリットがあるのではないかと思います。

小幡主査 具体的に専門的なことがわかっていらっしゃる方が、相談を受けるわけだから、それは例えばこれは基準監督署の問題であるとか、これはあっせんに行く問題であるとかいう当然交通整理ができる方がやるわけですね。

岸本室長 それはできるのですが、その交通整理に際して、現行の仕組みでは紛争調整官がスーパーバイザーとしていて、労働基準法を現地で施行している機関として、「これは労働基準法の問題として受理します。ここの訴えのうちの1番、2番は労働基準法の問題として処理します。3番、4番は派遣法の問題です。5番は民事の問題です。」というふうに、法律を施行している立場で責任を持って振り分けているところがあるわけです。

小幡主査 それは法律の解釈として振り分けるわけだから、法律的な判断がされればそれでよろしいんではないですか。

岸本室長 そこは制度の問題で、確かに社会保険労務士さんが、そんないいかげんな判断をなさると言っているわけではありません。

小幡主査 現に委嘱されているわけですね。

岸本室長 委嘱はしていますが、非常勤の国家公務員として紛争調整官の指揮を受けて業務を遂行しているわけです。

小幡主査 例えば「市場化テスト」にしても、民間に対しては契約でさまざま縛りますし公共サービス改革法では、指示権とかもいろいろついていますから、それは普通の民間委託とは違う。公共サービス改革法はわざわざ契約ではないところで、指示権等、勿論罰則もあります。契約だけでは心配だという方のために、そういうふうに言われるから、わざわざ公共サービス改革法は行政法的な公権力の行使をつくったわけです。

非常勤公務員なら指揮権があるとおっしゃるのであれば、こちらにはほぼ同じ仕組みがつくられている。

岸本室長 一方で「市場化テスト」をやることの意味として、民間事業者の創意工夫の発露を期待するということがあると思うのですが、そういう意図をもって「市場化テスト」にかけることだと思います。紛争調整官の指揮監督というのは、個別の案件について、相談員が「これは労基署に回していいんでしょうか、ちょっと微妙だと思うんですけども。」

という質問に、「これは労基署に回しなさい。」、「これは相談コーナーで抱えないといけませんよ。」とか、そういうふうに個別的に指示をすることもあるわけです。市場化テストでそこまでやってしまうと委託関係といえるのかということが問題になるのではないのでしょうか。

小幡主査 それぞれの交通整理をしてもらえるわけですね。今も結局、非常勤公務員にしているわけですね。非常勤公務員で社会保険労務士さんという方がやっという方いらっしゃるわけですね。

岸本室長 紛争調整官の指揮の下にです。

小幡主査 現実に相談を受けているのはその方ですね。時間的にはその方がすごく多いわけですね。1件当たりかなりの時間をかけて相談をしなければいけない。それが一番大事な仕事ですね。そこのところを民間に、今でもそういうふうにならざるを得ないのであれば、いずれにしても、個別労使紛争法に基づいて、国の方がやるということにつながるわけで、そうすると今申し上げたように相談というところだけで、助言・指導等々にいくのは、その場合にはまさに公務員がやるわけですから、相談のところでは交通整理をするというところで、11億円なりで500人くらいを雇っていらっしゃる。そこのところの使い方ですね。その相談のところくらいはブロックで任せてもいいのではないかという議論です。

岸本室長 こだわるようではすけれども、市場化テスト法、公共サービス改革法で設けられている国の行政機関の指示なり報告の徴収という規定がございますが、これは本当に個別の相談事案について、「これはこう答えなさい。」というレベルの指示が想定されているものなんでしょうか。

小幡主査 そこまで行かなくても、普通は契約のマニュアルにいろいろ書きますから、当然その指揮でいけます。それでも心配だという方がいらっしゃるの、ここまでできるよというのを書き込んでいるわけです。

岸本室長 そこまで心配して踏み込んで書いていただいたのが27条だと思うのですが、27条の「指示することができる」、「適正かつ確実な実施を確保するため必要と認めるときには指示することができる」というのは、個別の案件について「これはこう答えなさい。」というレベルのものなのですか。

小幡主査 場合によっては、当然あり得ますね。

岸本室長 それが本当に委託関係の範疇に収まるのかということですか。

小幡主査 公共サービス改革法というのは、普通の民間委託ではない。

岸本室長 普通の民間委託ではないのかもしれませんが。

小幡主査 それで日本のおかしなものをつくっているわけです。

岸本室長 普通の民間委託ではないけれども、かといって雇用ではないわけですか。

小幡主査 雇用ではないというのは身分として公務員ではないということですか。

岸本室長 身分として公務員でないということは、労働法的な意味での国の指揮監督が及ぶわけではないのではないですか。

小幡主査 逆に言うと個別に指示できるということです。身分がないということでは勿論違います。身分がない人にやらせるわけですから、だからこの指示権というのを。

岸本室長 身分にこだわっているのではなく、27条でいう指示と、私どもが今、紛争調整官と総合労働相談員の間でとっている指揮命令関係が同視できるのかどうかということなんです。

小幡主査 同視できるというか、公共サービス改革法は、そういうのをつくっているんです。そういう理解をしていいと思います。

それを現実に発動するかどうかというのはあるけれども、公務員の指揮監督でも最終的には身分は違おうとおっしゃいましたけれども、身分的には懲戒権限、懲戒処分でやめさせるというところまで担保していて指揮監督があるわけでしょう、当然。

岸本室長 それはございますけれども、それは任用関係に基づいて、上司の指揮命令に従わなければいけない義務がまずあり、義務違反に対して、おっしゃるような懲戒処分があるのだと思います。

小幡主査 そこは最終的にお休みがあって、初めて指揮監督があるわけです。それがない分こっちでつくっているわけです。

岸本室長 ない分で作ったものが同レベルのものなのかということをお尋ねしているわけです。

小幡主査 同レベルという意味では、身分の担保はないということはありません。懲戒されないという。

岸本室長 懲戒がないということだけが違いはないのでしょうか。

小幡主査 結局、そうでしょうね。これは逆に言うと、個別のやるべき義務についての指示になるから。結局、今でも社会保険労務士、あるいは企業の云々というところに頼んでいる実態、1人専属の公務員がいるという状態。

石川専門委員 さっき調整官は60人とおっしゃったんでしょう。相談コーナーは300あるんですね。1人の調整員は複数のコーナーを巡回しているというイメージですか。

岸本室長 はい。

石川専門委員 つまり相談員だけがいるコーナーというのはあり得ないわけですね。

岸本室長 巡回ですから、ある1日をとれば、あります。

石川専門委員 瞬間的にはいないということはあるんですね。

岸本室長 はい。あります。紛争調整官は基本的には労働局にありますので、その場合、監督署の総合労働相談コーナーに対するスーパーバイズ機能は、電話でやっています。

石川専門委員 そのままで構わないような感じは受けます。

小幡主査 もう一つお伺いしたいのは、大きなところとかで相談コーナーの人数というのは前後するんですか。

岸本室長 規模は違います。

小幡主査 違いますよね。東京などでしたら多いですね。

岸本室長 一番多いです。

小幡主査 規模にもよるでしょうけれども、規模の大きいところは相談業務という形で、お願いしてしまうというのにはあり得ると思います。1人、2人になるとどうかというのがあります。

既に専門の方に委嘱していらっしゃるということですので、その専門を生かしたような形で、結局相談時間とかいうのも、一番来やすい時間に関けるとかというメリットが出てくるのかもしれないし、今どういうふうに関いていらっしゃるのか知りませんが、いろんな考え方ができるのではないですか。そうするとユーザーが非常に使いやすいような相談ができて、勿論最終的には、そこの紛争調整官から更に、あっせんに行くかどうか。あるいは助言をしに行くか、そこら辺が決まってくるわけですね。それをやるのは、今までどおりなんですから。

岸本室長 繰り返しになりますが、1つの国の組織の中で、労働局長の指揮監督の下に、労働局長、紛争調整官、総合労働相談員という指揮命令関係でやっていて、そういう指揮命令関係でやっている限り、相談一つをとっても労働局長が責任を負います。最悪の場合、国賠もあり得ると思っています。「これは解決金が取れますよ。」と結果的にはあおってしまったような場合です。

小幡主査 責任を取るのには、民間が入ったと同じなんです。今、最高裁判例もすぐ出ていますから。

岸本室長 しかし、指示の濃度によるわけですね。

小幡主査 これは国の仕事を民間に「市場化テスト」に出して、民間にやってもらっているわけですから、その民間のやり方が悪いという場合には国が責任を負うことになります。そこも同じです。

だから一貫してというところは同じ状態で、相談というところの部分で、今、非常勤公務員なり、個別に委嘱していらっしゃる場所も、一団となって苦情についてはやらせる。そういう仕組みは取れるかと思えます。

それは規模とかにもよると思うので、少し相談件数を、東京都とか、大都市部とか、もう一回統計を出していただいてやったらどうですか。何人委嘱しているとかです。

岸本室長 お求めのデータは用意させていただきます。そこは制度の誤解ではないと思っているんですが、労働局長の指揮監督下で労働局長の名において行う今の仕組み、たとえば、労働局長の名においてこれは労基署に振り分けるといふのと、市場化テストを受託した民間事業者が労基署に振り分けるといったときに、受け取る労基署側としては、労働局長の指図でおまえがやれと言われるということであり、意味が異なってくると思います。

小幡主査 同じことではないですか。

岸本室長 そこが同じなのかがよくわからないんです。

小幡主査 相談をやらせているのはあくまでも局長なんですから。

岸本室長 ということは27条の指示というのには、いわゆる任用関係なり、雇用関係で言

うところの指揮命令だということですか。

小幡主査 任用関係はないけれども、公共サービス改革法では、そういうをつくったという理解です。

石川専門委員 というわけで、時間もまいりました。かなり前向きの方角が出てきたような感じがします。

岸本室長 そこは全然前向きだとは思っていません。そこは納得していません。

小幡主査 強いて言うと、特定公共サービスという形になるかどうかはあれだけでも、公共サービス改革法では法律でだれかやれとちゃんとしているものを、特定公共サービスという枠組みで、法律がそう書いてあってもそれを確実に民間がやれるという仕組みになっているんで、その代わり、指揮権等々の規定が付いているわけです。

それになるかどうかはまた検討ですけれども、普通の公共サービスの官民競争入札の話と、特定公共サービスとって、ここも個別紛争解決促進法に基づいてやることになっている相談ということですね。それについて特定公共サービスということで。

石川専門委員 やる必要があるかどうかというのは、別途検討の余地があるということですね。

小幡主査 そういう枠組みがありますので、そういう意味では御心配はないということです。

岸本室長 もう一度勉強しますけれども、現時点では心配は払拭されておられません。

小幡主査 今日、ここで即答というのも勿論、無理でしょう。

石川専門委員 即答いただかなくても結構です。前向きに御検討を継続していただければありがたいということです。

では、お忙しい中ありがとうございました。

(厚生労働省都道府県労働局関係者退室)

(経済産業省経済産業局関係者入室)

石川専門委員 それでは、経済産業局の事務事業に関しまして、経済産業省より御説明をお願いいたします。御説明の時間は20分程度といたしまして、その後、40分ほど質疑を行いたいと思いますので、よろしくをお願いいたします。

またプレゼンに当たりましては「市場化テスト」の実施との関係に絞ってお話をいただけるとありがたいと思います。

それでは、よろしくをお願いいたします。

岡野室長 地方調整室でございます。私、地方調整室のところでは経済産業局全体の管理をしておりますので、経済産業局の概要を最初に御説明させていただきたいと思います。「経済産業局の概要」という資料がございますので、これに基づいて話をしたいと思います。

1 ページ目は、どういう局がどこにあるのか。どのくらいの規模なのかということを示しております。大体1つのブロック、局、200人程度くらい、大きいところだと300人強が配属されているという状況で、全国で1,900人くらいの体制でやっております。

どういう仕事をやっているのかということで、もう一枚おめくりいただきまして、経済産業局は文字どおり地域の経済振興、地域の産業振興というのがメインの役割でございます。それに基づいて組織を配置しております。

一番上のところは、全体の総括、総務的なものがありまして、2番目のところで、産業振興組織がございまして、部の名前で言いますと「地域経済部」と「産業部」というもので構成されております。

もう一つ、電力、石油、天然資源をやるような部署もございます。

地域経済部と産業部というのは、どういうことをやるかということを一言ずつ申し上げたいと思います。

地域経済部は一言で言いますと、世界的な技術を持って世界的にマーケットを取っていきけるような、きらりと輝くような産業群を育てていきたいと思いますというのが地域経済部でございます。

産業部というのは、それよりはやや地味なものなんですけど、地域で活躍する中小企業への支援、消費者保護、製品安全などといったものが中心となってまいります。

そういうことでございますので、地域経済部は、この地域は航空機産業に着目して、これを重点的に強化していこうというものに対しまして、産業部の方は、全体的にあるこれだけをターゲットにしてということではなくて、どちらかという環境整備もしくは基盤整備という分野を担当している部署でございます。

したがいまして、本日3つのテーマでございます、特許相談、消費者相談、中小企業相談、それぞれがこの地域経済部と産業部の中に位置づけられております。

地域経済部の中に がございますが、ここに産学官連携とか、特許の流通促進がございます。これはやはり世界的にシェアを取っていこうという産業でございますと、発明したものがほかの人に特許を取られないように、先んじて取るということが非常に重要な仕事でありますので、この中に位置づけた業務にしております。

次の産業部の に位置づけております、消費者保護に関する政策でございます。この中に付随して消費者相談部門がございます。

次の の中小企業振興の関係で、中小企業相談というのが経産局の中の仕事で位置づけられております。

本日は、この3つの仕事が議論の論点かと思っておりますので、御説明させていただきたいと思っております。

片桐室長 消費者相談室の片桐でございます。

先ほど御説明がありましたように、経済産業省の消費者相談室というのは、地方を含めて8局、それから本省でもやっているわけでございます。

相談の対象でございますけれども、いわゆる経済産業省の施策に関するもの、それから担当する物品、サービス、そういったものに関して幅広く一般消費者からの相談なり苦情を受け付けているところでございます。

具体的には悪徳商法だとかクレジットの問題、ちょうど今回法律改正がありました特定商取引法だとか、割賦販売法だとか、そういったものに関連する相談、あるいは海外先物とか国内先物とかのトラブルの苦情、勿論製品事故に関するものとか、消費者に関係があるものが対象となっております。または電力、ガスも含めて、いろいろな苦情相談を受け付けているところでございます。

相談の内容ですが、一般の消費者の方におかれましては、当然自分が悪徳業者から被害を受けていて、この被害を何とかしてくれとかいった苦情、あるいは行政に対する不満を言うてくることもありますし、何とか行政で指導して、被害を回復して欲しい、そういった相談も結構多いわけです。

一般消費者以外の方も、各都道府県、市町村に設置されております消費生活センターというのがございます。これは今全国に500か所近くあるわけでございますけれども、そういったところからの法律解釈の相談だとか、消費者の方がここに来られて相談を受けているんですが、どういうふうに対応したらいいかといったような相談も結構あります。経済産業省で受ける相談は1万7,000件近くありますけれども、その4分の1はこういった消費生活センター、あるいは弁護士さんとか司法書士さん、行政書士さん、または警察署からの相談で非常に多うございます。

このように、行政当局に法律の解釈、あるいはどういうふうに対応したらいいかという相談を受け付けることが結構多いという意味では経済産業省の消費者相談窓口に対する役割というのは、非常に期待されているところでございます。

こういった相談に関しまして、消費生活アドバイザー等の資格を持っております相談員さんたちが主にそれを受けておまして、場合によっては我々職員も受けるわけですが、こういった消費生活アドバイザー等の資格を持った人を幅広く募集をしまして、研修をしたりして専門家に育ててやっております。そういう意味では既に民間からのアウトソーシングというか、活用を図っているというのが実情でございます。

消費者相談がなぜ「市場化テスト」になじまないかということでございますが、先ほど申し上げましたようにさまざまな方たちからの相談、苦情、意見を受け付けているわけございまして、当然法律の解釈、執行に対する条件とか、そういった関連法規の問合せが非常に多く、それもなるべく即座に回答してあげるということでなければ、行政サービスとしての我々の使命は果たせないこととなりますので、そういう意味では非常に重要なものだと思っております。

それから、行政処分につながる相談が多いものですから、直接聞いて、それを行政の執行当局につなぐことによって、速やかな処分が出されるということも含めまして、そういう役割を担っておりますので、仮に「市場化テスト」でこういった相談窓口を設けたとし

ても二重になるような、相談窓口が1カ所増えるという形だけに終わってしまうのではないかとこのことを危惧しているところでございます。

相談に関しては、先ほど申し上げましたように、消費生活アドバイザー等といった専門家を既に広く活用しておりますので、その意味では「市場化テスト」にはなじまないのではないかと考えております。

簡単ではございますが、以上でございます。

石川専門委員 これは全部御説明を受けてからでしょうね。

では、引き続きお願いできますか。

三澤室長 中小企業庁広報相談室長の三澤と申します。よろしくお願いたします。

中小企業の相談事業でございますが、私ども中小企業庁では、御承知のように中小企業の問題解決の後押しをする。中小企業の活性化というのは、すなわち日本経済の活性化だという基本認識で、非常に幅広い政策を実施しているわけでございまして、中小企業全体の相談、420万の中小企業者から相談を受け付けるという仕組みになっております。

勿論行政だけでは、とてもやり切れる仕事ではございませんので、提出しました資料の中に事業の体系図がございまして、各経済産業局の中に、先ほどの組織の説明にもございましたが、中小企業課という中小企業政策を担当する部署がございまして、その職員が、この実員48名というのは、定員は15名でございますが、実際の相談業務に当たっているものとして、私どもに登録があったものでございまして、48名ありまして、中小企業政策の執行業務を行いながら、相談も受け付けているという状況になっております。

下の方に幾つかございまして、都道府県とか、商工会議所といったところもすべて民間の相談窓口になっておりますので、あるいは中小企業基盤整備機構のところに、これはかなり相談の中でも専門家が対応するような株式公開とか、かなり高度な知財関係とかの相談を受けるという位置づけなんです、本当に身近な日々の業務の相談に至るまで、それぞれ役割分担をしながら、相談を受け付けていくという状況でございます。

相談実績等をごらんになっていただくとおわかりになりますが、大変幅広くございまして、経営の革新とか、合理化に関するものとか、IT化とか、技術の導入とか、取引上のトラブルとか悩みに関するもの、資金調達に関するもの、法律関係と、非常に幅広い相談を受けている状況でございます。

これらの図をごらんになっていただくとわかりますように、中小企業の相談官の業務というのは、通常の行政官としての業務に加えて、更にこういった実際に民間で相談を受けている方たちの情報共有のための会議を年に1回ずつくらいやっておりますので、そういったコーディネートとかに8局で今700万かかっていますが、これをかけています。

それから、専門的な問題につきましては、弁護士の先生に相談したりしますので、その委嘱費用等で700万ということでございます。

「市場化テスト」ということを考えますと、民間ではやりきれない部分で、行政に直接聞きたいという相談が来ておりますので、市場化した部分から、更にもう一回行政に回さ

れるということだと、もう一つ組織ができてしまうことになるのかなと思いますので、実際にやっている中小企業相談官というのが、中小企業課の職員でもございますので、人員の削減につながらないということ。コストも民間の相談機関の存在がございますので、それらの存在と更にもう一つ、別の民間企業等を入れるということは、これらの中小企業施策に対する相談をする上で新たなコストが発生することになるのではないかと思いますので、なかなか「市場化テスト」になじまないのではないかと考える次第です。

以上でございます。

石川専門委員 ありがとうございます。

畔上課長 特許庁普及支援課長をしております畔上と申します。

特許の相談に係る事務につきましては、主に制度とか施策の概要に関わる一般的な相談事項と、個別の特許を取りたいという個別事案に関する手続の相談と、大体この2つの概念で大別されると考えております。

いずれも産業財産権法とか、さまざまな施策に精通した専門知識が必要でございますので、この業務に当たっているのは特許庁の職員が出向して行っているものでございます。

東京にある特許庁の窓口で受けられるサービスと同じ内容のものを、地方局でも受けられるようにしようという考え方に基づいております。

持ち込まれる相談の多くが、大体個別案件に係わる手続の相談でございますので、特許庁へ提出しようとしている書類が法令に従って書かれているとか、そういった形式的なチェックをしてもらってから、特許庁へ提出するというパターンが多いということでございます。

特許というのは先願主義という、先に出願した人の方が勝ちという制度なものですから、不適法な書類だと特許庁へ提出しても却下処分になってしまうわけでございますので、そうすると先願権がなくなってしまうということになるので、このような行動に出る方が多いのではないかと考えております。

この個別の案件に関する相談ができるのは特許庁の職員以外には、弁理士法の制約がございますので、弁理士と特許庁の職員にしかできないわけでございますので、特に報酬を得て行うとか、お金をもらって個別事業の相談に乗るということは、このいずれしかできないということで「市場化テスト」にはなじまないのではないかと考えております。

提出させていただきました資料の1枚目の方に予算額が1億7,100万円というのがございますけれども、こちらの方は主に土地建物の賃借料とか、非常勤職員を使っておるわけでございますが、その人件費が大半でございます。

2ページ目に表があるかと思いますが、上の2つについては、特許庁の特許特別会計という中から支出をされている相談事業でございます。

そのうちの2つ目にある発明協会、相談対応者弁理士等と書いてございますが、これは一般的な相談をやっているわけですが、既にこれは競争入札の対象になっているものでございます。

下の方の2つは、記載の団体が自主的にやっている自主事業ということでございます。

3枚目にカラーのフロー図があるかと思いますが「主な相談内容」に1．～5．までございますが、1．～4．までが私が今ほど申し上げた個別案件の相談ということでありまして、全体の9割くらいはこういったところに費やされているということでございます。

以上でございます。

石川専門委員 どうもありがとうございました。それでは御説明いただいた3つの相談業務のところ、最初に消費者相談のところからまいりたいと思いますが、これは窓口が二重になるからというのが「市場化テスト」になじまないという論拠なんですか。

片桐室長 それも含めまして、当局では行政処分もやっておりますので、直接相談者から生の話を聞いて、それを直接執行当局の方へ情報提供して、そういったところに反映させていただくという意味で、直接執行当局が相談を受けるのが大事ではないかということです。

石川専門委員 そうすると現状で、消費生活アドバイザーの方が取り扱う相談の案件は行政処分にはつながらないものに限られているんですか。

片桐室長 そういうことではなく勿論いろんな相談を受けます。先ほど申し上げましたが、訪問販売だとか悪徳商法に関連する特定商取引法というのがございますけれども、そういった相談は、大体一般消費者の方が、いろんな悪徳業者等から被害を受けているとかいったような話が結構ありまして、そういった情報は当然、我々、行政当局としては常に監視しておりまして、行政執行につなげるということになります。

石川専門委員 今御質問したのは、消費生活アドバイザーを活用されているというお話でしたが、その消費生活アドバイザーというのは民間の方なんですね。

片桐室長 一般から公募しています。

石川専門委員 受ける相談業務というのは行政処分につながらないんですね。

片桐室長 つながります。

石川専門委員 でもこのロジックは、行政処分につながる案件を扱っているから「市場化テスト」は無理だとおっしゃっているけれども、今やっているこれでも処分にはつなげるところに消費生活アドバイザーを入れていらっしゃるんですよね。そうすると何が妨げになるんですか。

片桐室長 例えば「市場化テスト」を受ける団体なり機関があったとしても、大体相談者というのは行政当局に法律の解釈を聞いてくるとか、あるいはこういう相談を受けているけれども、どういうふうに処理したらいいのでしょうかとか、そういった相談が多いわけです。そういう意味で、行政当局の判断を求めて経済産業省の消費者相談室に聞いてくるという場合が多いわけですから、もし仮に市場化テストができたとしても、新たに手を挙げた団体が、しっかりと応えられるものと応えられないものがあるわけです。

小幡主査 消費生活アドバイザーならばよろしいわけですか。

片桐室長 消費生活アドバイザーも勿論受けておりますし、我々職員も対応しております。

す。

石川専門委員 「市場化テスト」に消費生活アドバイザーが乗ってくればいいわけですか。

片桐室長 専門家ということで消費生活アドバイザーを採用しております。

小幡主査 専門性を持ったところが出てくれば大丈夫だということですね。要するに、官民競争入札が可能だということですね。

片桐室長 そうということです。ただし相談の中身というのは、先ほど申し上げましたように、行政当局の判断を求められることも多いです。

小幡主査 それはそうなんです、受け付けているのは、相談を受けている人と具体的に実際に、法令の発動する方というのは普通は違いますよね。そこは連絡をするわけですね。

片桐室長 はい。そこでつながっています。

石川専門委員 現行でもそれは分かれているわけですよね。窓口のところは民間で、判断するのは。

片桐室長 資格を持っています。

石川専門委員 この方は公務員なんですか。

片桐室長 経済産業省の国家公務員で非常勤職員です。

小幡主査 雇用形態はどうですか。

片桐室長 非常勤職員として採用しております。

小幡主査 非常勤公務員にしている。統計データがないんですけども、何人くらいですか。

片桐室長 本省、地方含めて60人近く採用しております。

石川専門委員 消費生活アドバイザーは60人だけなんですか。

片桐室長 はい。本省と地方局あわせてです。

小幡主査 それはほとんどが電話相談ですか。

片桐室長 電話相談が殆どですが直接窓口に来られる方も対応しております。

小幡主査 電話相談の受付時間も、今、全国で10時～16時となっていますが、そんなんですか。

片桐室長 はい。

小幡主査 まず申し上げたいのは、相談というのは専門的だとおっしゃるんですが、そうであれば専門的な知識を有する人が出てきてくだされば、相談だけはやらせられるのではないかと。勿論、どんな場合にも経済産業省の所掌事務というのは多方面にわたっておりますので、1つだけに精通していても、その人だけで判断するということはほぼできないだろうし、かえって危険なことになりますから、当然そこはしかるべき部署の判断に委ねることに多分なるだろうと思うんです。

そうすると、相談という受付業務自身は、相談票とか電話にしても、窓口にしても、相

談を受け付ける人というのは要りますよね。そういう人というのはある程度の専門的な知識があれば、公務員がやる必要はないのではないかと。サービスの質で、今は10時～16時となっていますが、私どももいろいろな製品の相談をするときに10時～16時という時間だと物すごく不便なんです。このごろの民間の業者というのは、20時までゆったりとか、消費者の便宜を図るような形をいろいろ取っています。

そういうこともあるので、相談の受け付けというのは必ずしも公務員の人がやらないで、民間が受けて、むしろサービスがもう少し広がれば質がよくなるという可能性もなくはない。是非「市場化テスト」を考えていただけないかということなんです。

石川専門委員 前提は専門知識を持った方をという、ポイントはそこですね。「市場化テスト」がどうしてもダメなのかということはいかがですか。

片桐室長 専門家が集まったとしても、行政当局に直接相談したい、苦情を言いたい、というようなことであれば、いわゆるワンクッション入るだけに終わってしまうかもしれません。

小幡主査 ワンクッション入るのではなくて、経済産業局が自らやっている相談と同じなので、官民競争入札は別のところが入るとお考えにならないで、御自身ではなくて専門的な民間業者がやるにすぎないわけですから同じなんです。そこはたとえ受け付ける人が公務員でも、当該苦情についてその人が全部知っているわけでは当然ないわけなんです。たまたま物すごく詳しいというのが当たったとしたら、それはたまたまな問題であって、消費者にとってみればその確率はそんなに多いわけではない。そうなると結局同じことになるわけです。苦情の状況を書き取って、専門的な部署に仰ぐしかないわけです。その渡し役をするわけです。

そうであれば、ワンクッション入るとおっしゃいますが、同じ相談受付をやるにすぎないわけですから、これは経産省さんの経済産業局がやるのと同じことをやってもらうにすぎないわけです。むしろ時間とかいう観点から、ひょっとしたらサービスがよくなるかもしれないという可能性もある。まさにこういうのは「市場化テスト」に最適だと思います。

片桐室長 先ほど申し忘れましたけれども、勿論地方局でも職員が直接相談を受けているところもございまして、消費者相談だけを担当している職員はわずか4人なんですけど、それ以外の局では、それを他の業務と併任しながらやっています。

石川専門委員 何人くらいかという数字は今ありますか。

片桐室長 例えば消費者相談係長をやりながら、割賦販売法の関連の立入検査もやったり、製品の事故もやるとか、いろいろやっております。

石川専門委員 この定員の4人というのは、規模の大きい産業局ですか。

片桐室長 これは8局のうちの規模の大きい関東局、近畿局、九州局などの4局です。

石川専門委員 先ほど人数のことをおっしゃいましたが、規模の大きいところに一人ずついて、それ以外のところは併任でやっている。併任でトータルとか、ばらつきはあるかもしれませんが、どれぐらいの人数でやっておられるんですか。

片桐室長 消費者相談業務に係わるとすれば、課長、課長補佐、係長、最低3人です。
石川専門委員 最低3人という感じですね。

小幡主査 せっかく消費生活アドバイザーというのを経産省認定の試験でやっていらっしゃるんですよ。こういう方もだんだん増えてきているわけですから、そういう方にお願いをするということをもっと増やしていってもよろしいのではないですか。

片桐室長 最近は国民生活センターの資格がございます。あるいは日本消費者協会のコンサルタント、そういった方を含めて、幅広く募集をかけております。

小幡主査 どの程度この消費者相談を経産省の経済局としておやりになるのかということとも関わると思うんですが、実は都道府県との関係とか、消費者庁ができてどうなるとかいろいろあると思うんですけども、経済産業局がやる相談というものを、本気でしっかりしたもの、ユーザーにとって本当の意味で使いやすくてよいものにしていきたいということであれば、逆に本腰を入れる必要性があって、そのためにはこんな時間ではまずいのであって、相談の電話番号というのは決まって宣伝していらっしゃるんですか。

片桐室長 ホームページ等でしております。

小幡主査 それでどれぐらいかかってくるかわからないけれども、宣伝の仕方というか、ここで受け付けますという仕方もあるでしょうし、本腰を入れてこの相談業務をやるということであれば、民間の「市場化テスト」を活用される方がいい。そうっては何ですけども、来たら相談でも受けようよというのであれば、人員もない。来ちゃったらしょうがないから、相談ぐらいは受けるよという程度であれば、確かに業務として「市場化テスト」に出すというほどのことでもない。どんどん縮小して行って、来たらしょうがなく受ける相談という程度かどうかという、そこら辺がちょっとわからないんですが、そうでなければもっときちとした形で消費者の相談を受けたいということであれば、そういう意味で「市場化テスト」を使っていくという可能性、これは「2.否」と書いていますが、もっと積極的に業務として充実していこうという観点ならば「市場化テスト」はむしろいいと思います。

おっしゃるように併任していて来てしまうものは、片手間に電話を受けようというならば、たしかに必要なということになるのかもしれないね。

石川専門委員 時間の関係もございますので、次に中小企業相談なんですけど、先ほどの窓口が二重という論点は、先ほどのところでやりとりが済んでいると思いますので、それ以外のところで「市場化テスト」がなぜだめなのかということ、もう少しお聞かせいただけますでしょうか。

三澤室長 コスト面でのメリットが少ないかなというところ。8局合計700万の予算でございまして、これは情報公開のために関係者を一堂に集めるためのもの、ございまして、関東局ですと100名規模になるんですけども、そういった会議ですとか、あとは弁護士の先生の費用ですとかでございまして、相談の実態にお金を使っているわけではないので、逆に「市場化テスト」した場合には、その分、新たにコストが発生するのでは

ないかと思われます。

石川専門委員 おっしゃるとおりコスト面で見れば、これは余り大きくはないですが、それはたまたま応札しないという、要するに、入札する人が表れないということかもしれないけれども、それはなじまないということとは違いますね。ふたを開けてみて、開店休業で来ないことはあり得るかもしれませんが、仕組みとして「市場化テスト」に全くなじまないという論拠ではないですね。

三澤室長 メリットがないということです。

石川専門委員 それはたまたま応札する人はいないかもしれないけれども、要するに「市場化テスト」にかけることを阻む理由ではないですね。

三澤室長 直接ではないです。

小幡主査 人員の削減ができないということをおっしゃりたいんですか。

三澤室長 はい。

小幡主査 要するに片手間にやっているということですか。

三澤室長 本体の下請の検査官の業務をやりつつ、そういった相談が来れば、下請取引の相談も受ける。

石川専門委員 さっきの消費者相談だと、定員4人で、あとは併任とおっしゃっていて、8局合計で15人というのは、さっきの4人よりは多いですね。むしろこの方が専門知識が必要だから15人もいらっしゃるという理解ですか。

三澤室長 中小企業施策は、正確な数はだれにもわからないですが、1,500とか言われておりまして、非常に多岐にわたる政策でございますので、それらについてはやはり業務をやっているものが一番詳しいということがございます。

小幡主査 我々の管轄ではないかもしれませんが、都道府県にも中小企業支援センターとかがございます。国の中小企業相談という、まさに今、地方分権の方で、多分御議論になると思いますけれども、どのくらいの意味というものをこれから見ていくべきかというそもそも論になってしまう。

三澤室長 都道府県の支援センターの方々にも、本当に業務を担っていただいております。実はそれだけ中小企業の数が多いということでもありまして、企業の99.7%は中小企業ですから、すべての方たちが相談に来るわけでは勿論ないですが、少しの人ではやり切れないだけのニーズがあるということだと思います。

小幡主査 中小企業対策自身を国がある程度担うというのは私は大事だと思うんですが、個々の相談業務みたいなものまで、国の出先機関がやるべきか。だんだん現場に密着していくところというのは、都道府県でやってもらえばいいのではないかという感覚がして、ここで言っても仕方がないんですけれども、余り人員がなくしても減らないとおっしゃったんだけど、何か割いているということにはなるわけですね。ほかの仕事にもっと振り分けなければいけない人員の仕事量が、それでも相談業務としてある以上は、片手間という言い方は悪いけれども、何かしら業務として持っている以上は、どうしても割かれて

しまうんです。業務があるから「市場化テスト」という話で、今日もこういう話になってきているので、そこら辺をはっきり切り分けをして、やめてしまうというのもあると思うんです。都道府県に相談をやってもらう。連携を取りながら、政策への生かしというのも勿論必要だと思います。

石川専門委員 現行だと都道府県との連携というのはあるんですか。

三澤室長 あります。

石川専門委員 いろんな類型があるかもしれませんが、お互いに電話をかけたり、人がそれぞれ知っていたりとか、そういうことですか。

三澤室長 局が中心になって関係者を集めて、連絡会議をいたしますので、そのときにいろいろとあります。

石川専門委員 その連絡会議というのはこの予算の中でやっているものですか。

三澤室長 大きなものは年1回です。中小企業庁の相談室の業務とかを見てみますと、金融とかにしても、直接国に物を申したいみたいな中小企業者の方の電話も多く受けておりますので、電話がなくなることはないのではないかと思います。

小幡主査 それはそうなんだけれども、そういう電話を受け付けますということを行っているわけですか。だから業務ができているわけですね。

三澤室長 声は聞きませんみたいなことは、ちょっと。

小幡主査 そういうことではなくて、中小企業に関する相談は、ここの窓口で受けますということを広報していらっしゃるわけですね。それなら当然来ますよ。勿論広報しなくても、どこかには来てしまうだろうというのはわかるけれども、それは業務ではなくて、個別相談は都道府県でやっていますという形に最終的にその場合は、そういう係を置くかどうかですけれどもね。

石川専門委員 一当たりさせていただきたいので、特許の相談のところに移っていきたいと思います。

小幡主査 弁理士さんの団体とかは余りないんですか。

畔上課長 弁理士会というのが1つあって、そこが全国に展開しているわけですが、一応支部という格好で、この経済産業局と同じような形を取っております。

小幡主査 その弁理士会みたいなところに投げるみたいなことはないですか。

畔上課長 先ほど申し上げた一般相談みたいなものは、落札者が、実際に相談に当たるのは弁理士さんをお願いしてやっているということですので、少なくともそれで競争原理が働いてやっていますが、個別の事件の代理というか、それはさすがに弁理士法に書かれていて、弁理士しかできない業務になっているということなんです。

小幡主査 今、弁理士さんにも頼んでおられるわけですね。

畔上課長 一般相談の方はやっています。

小幡主査 個別案件も弁理士さんを雇っているわけですか。

畔上課長 経済産業局における相談業務については、特許庁の職員が実際に出向してや

っているわけです。

小幡主査 本来、弁理士さんならばできるわけですね。

畔上室長 できます。

小幡主査 でも弁理士さんをお願いしていないということですか。

畔上課長 弁理士さんの場合、1つ、倫理の問題がありまして、自分が代理をしていた企業とライバル関係にある会社が相談に来たりした場合に、秘密が漏洩するのではないかと、倫理上の問題があります。

小幡主査 弁理士さんに全部頼んだ場合には、守秘義務あるいは公共サービス改革法もすべてかかるから大丈夫なはずなんですけれども、問題はコストとの問題が弁理士さんは高いから。

畔上課長 一般的な相談は受けておいて、ここから先はうちの事務所に来てくださいます。それが果たしていいかどうかということです。

石川専門委員 さっきの予算額の1億7,000万の中に、賃借料とおっしゃったのは、これは具体的に言うと何をイメージすればよろしいですか。

畔上課長 土地建物賃借料です。

石川専門委員 それはどのようなものですか。

畔上課長 相談スペースがない場所があるものですから、どこか場所を借りてやっているということです。

石川専門委員 会議室とかデパートや駅中のどこかとか、相談コーナーの借料ということですか。ずっと借りているところもあるんですか。

畔上課長 借りているところもあります。

石川専門委員 人件費とおっしゃったのは、公務員ではないんですか。

畔上課長 非常勤職員ですが、一応身分は国家公務員です。

石川専門委員 この14名ではないんですね。

畔上課長 14名以外です。21名です。

石川専門委員 この方の属するというのは、非常勤職員というのわかりましたが、どのようなものですか。

畔上課長 試験で採用されるんですが、特許庁とか、局のOBとか、そういった方です。

石川専門委員 年齢は比較的上の方で、専門知識を備えておられて、それで試験採用になっているということですね。そうすると、この方は個別案件に関する手続相談はできないんですか。

畔上課長 できます。特許庁でも研修を受けてもらっています。

石川専門委員 研修というのはどんな形で進めておられるんですか。

畔上課長 特許取得の手続についてです。

石川専門委員 OBの方であれば研修は要らないんですね。

畔上課長 特許庁のOBであれば大丈夫なんですけれども、局のOBの方もいらっしゃる

います。

石川専門委員 弁理士法のこれがあるからだめだというところに尽きるんですか。

畔上課長 競争入札というか、そういうものになじまないのではないかと思うんです。

石川専門委員 これは特例を設ける方向で考えればできなくはない。そこまでして、何で官民競争入札に付き合わなければいけないのかということなののでしょうか。

畔上課長 そのように思います。

石川専門委員 今、伺っている限りだと、一番最初の消費者相談のところはかなりなじみやすい、この中だと諸般の事情で最もなじみやすい感じがします。現状とほとんど変わらない消費生活アドバイザーという専門知識を持ったり、ほかの専門知識を持った方々に、相談の部分を受けていただくという形だと、ほとんど現状と変わらないで「市場化テスト」ができるのではないかという感じがいたしますが、それはだめだという反証を挙げてくださるとありがたいのですが。

片桐室長 先ほどから申し上げているように、相談員が受けて、そういった情報を行政執行当局につないだり、判断を仰いだりしているわけですから、勿論相談者への回答に対してもスピードが要求されるということです。

石川専門委員 そうすると相談員以外の「市場化テスト」で応じた専門的な知識を持って人をやるとスピードが遅くなるという理屈ですか。

片桐室長 いわゆる行政当局の判断というのは個別に聞かないと出せない訳で「市場化テスト」を受けた団体なりが行うということはワンクッション入るわけです。

石川専門委員 どうしてワンクッション入るわけですか。

小幡主査 それはどんな方が受けても結局同じではないですか。その方が最終的には専門のところにお問い合わせなければいけない。

片桐室長 勿論、我々の相談員でも同じですが。

石川専門委員 判断がつかないということですか。

片桐室長 我々の相談員の場合でも判断がついて回答することもあります。行政当局としての判断です。

小幡主査 その場で判断がつくのがほとんどなんですか。

片桐室長 大体そうです。そういうことに対しては即、答えているわけです。

石川専門委員 タッチパネルみたいなものがあって、押して行って答えが出てくるといふ形式ではないということですね。

片桐室長 いろんな消費者団体でつくられているマニュアルなどがありますが、それに対応できるようなものもありますが、それだけではありません。

小幡主査 その程度のものであれば、その場で答えられますね。

片桐室長 例えば、行政処分を発表したときには慎重になります。

小幡主査 そこで生半可な答えをすると逆にまずいだらうから、即答はできないですね。だから、そこは同じではないですかね。

石川専門委員 経産省さんの特定商取引法が一方にあって、内閣府さんの消費者契約法があって、両方絡み始めると非常にややこしいですね。所管が違っているわけだから、しかも法の解釈とかになってくると、相当法的な知識がないとお手上げですね。

岡野室長 仮にもしこれがなったとしても、最終的にはまた国に電話をかけてくるのではないかというふうに思います。

石川専門委員 消費者相談員は問い合わせの電話をかけてこないんですか。

岡野室長 消費者センターというものがございまして、これは特定商取引法に抵触する可能性があるので、実際に処分するというところで、経済産業局に電話をしてくださいということになるんです。第二段階目が経済産業局の部署なんです。仮に「市場化テスト」をやった場合でも実際に処分する必要があるので、経済産業局に電話をした方がいいと思いますよということになりますと思います。それでまた結局は経済産業局に電話をするということになると思います。

小幡主査 自分が経済産業局として相談を受けているわけだから、経済産業局に電話した方がいいということはありませんでしょう。その相談を受けた人からでないとおかしい。だから今と同じです。

石川専門委員 最終判断は経済産業局がするんでしょう。

小幡主査 相談というのは経済産業局として相談するんです。やっている人が委託された人だけという話なんだから、相談業務はどこかの業務かといったら、経済産業局自身の業務なんです。だから、今と変わらないんです。受付票をただ書いて、パターンが全く同じような、マニュアル的なものについてだけその場で答えられるかもしれないけれども、ほとんどのものというのはまず無理ですから、というか逆に答えると危ないことが多いでしょうから、専門性というのはできるだけ確に要領よく書けるかということに尽きているわけです。それを上げるのは今と同じです。今だって即答できる人は偶然いるかもしれませんが、めったにいないだろうから、自分だけの判断では少なくとも行政的な判断はできないでしょう。

だから、苦情の受け付けはできるでしょうという話をしているのであって、そのあとの例えば公権力の判断まではやらせないですから。

今いる相談員の方も、恐らくはそのはずです。消費生活アドバイザーに頼んだりもしていらっしゃるし、その場で受けている公務員が権限まで即答できるような立場にいらっしゃると思えない。だから同じだと思うんです。

だから、お考えくださいと言っているんです。

石川専門委員 「市場化テスト」の制度を十分御理解できていないような気がします。二重になったりということはないわけです。

小幡主査 成り代わっているわけだから、経済産業局さんがやっていらっしゃる相談なんです。だから当然、責任も経済産業局が負うわけです。勿論、公共サービス改革法に基づいてみなし公務員であるとか、機密保持義務であるとか、指示権とか、そういうものは

全部法律に基づいて、普通の契約よりは手厚いように、公共サービス改革法ではできているので、それが非常勤公務員にしくなくても、相談を民間に委ねても大丈夫だろうということでお話ししているんです。

そういう観点から考えてください。

石川専門委員 それでは、時間の関係もございますので、今日は3つございましたけれども、できるところから前向きに「市場化テスト」の導入についてお考えをいただけると誠にありがたいと存じます。

本日はお忙しいところ、どうもありがとうございました。

以上で「地方出先機関分科会」は終了いたします。