

第 11 回地方出先機関分科会
議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会

第 11 回 地方出先機関分科会 議 事 次 第

日時：平成 20 年 11 月 27 日（木）12:53～16:35

場所：永田町合同庁舎 1 階 第 3 共用会議室

1 . 開 会

2 . 議 事

- 1 . 地方厚生局の事務・事業に関するヒアリング
- 2 . 財務局の事務・事業に関するヒアリング
- 3 . 国税局の事務・事業に関するヒアリング
- 4 . 管区行政評価局の事務・事業に関するヒアリング
- 5 . 経済産業局の事務・事業に関するヒアリング

3 . 閉 会

(地方厚生局 (厚生労働省) 関係者入室)

小幡主査 それでは、第 11 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、7 月に実施した 1 次ヒアリングを踏まえまして、地方厚生局、財務局、国税局、管区行政評価局、経済産業局からの 2 次ヒアリングを行います。

石川専門委員、浅羽専門委員は、御都合により欠席です。工藤専門委員は遅れていらっしゃるようになっております。

議事は私の方で進めさせていただくことといたします。

本日の議題は、第 1 に、地方厚生局の事務・事業のうち、医師、歯科医師、看護師、薬剤師等の国家試験の事務。2 つ目が、財務局の事務・事業のうち、公認会計士試験業務。3 番目として、国税局の事務・事業のうち、各局電話相談センターにおける税務相談業務。第 4 に、管区行政評価局の事務・事業のうち、行政相談業務。第 5 に、経済産業局の事務・事業のうち、消費者相談に係る事務に関しまして 2 次ヒアリングを行なうことといたします。

それでは、まず地方厚生局の事務・事業に関しまして、厚生労働省より説明をお願いいたしたいと思っております。説明は概ね 10 分程度といたしまして、そのあと、30 分弱質疑を行いたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。説明に当たりましては、市場化テストの実施に限定していただくようお願いいたしたいと思っております。

杉野課長 前回、7 月でございましたでしょうか、こちらでいろいろお話を聞き取りいただきまして、また、委員の先生方からもいろいろな御指摘をちょうだいいたしまして、厚生労働省内部で検討させていただきました。そのときも、いろいろ御指摘をいただいた中で、今日は御欠席ですけれども、浅羽先生の方からも、言っていることもわかるけれども、12 職種全部同じ軽重であなたは議論しているかというような御指摘をいただいたこともあったりいたしまして、いろいろ検討いたしました結果、軽重ということではありませんが、私どもといたしましては、12 職種のうち、そこに挙げさせていただきました 6 職種、診療放射線技師、臨床検査技師、理学療法士、作業療法士、視能訓練士、それからちょっと飛びましたけれども、管理栄養士、これらの業務について市場化テストの導入の対象にするということをお願いできればという結論に至りました。

また、残された医師、歯科医師、保健師、助産師、看護師、薬剤師につきましては、前回同様、そこに から まで述べておりますけれども、これまで述べたような理由も踏まえまして、これらにつきましては、今回の 22 年度からの実施ということについては慎重に判断をさせていただきたいというふうに思っております。まずは 6 職種について市場化テストの導入の対象にさせていただくということをお願いできればというふうに考えております。

なお、蛇足ながら、この紙の 4 番にも書いておきましたけれども、いろいろなことを考えますと、7 月のときにも委員の先生方の方から逆に御指摘をいただきましたけれども、全国的な取り扱いということを考えますと、同一の事業者に一律委託するということが確

かに望ましいかなというふうに考えておりました、このことも付言をさせていただいたところでございます。

大変簡単でございますけれども、私どもの方からの御説明は以上でございます。何か御質問あれば、御指摘をいただければと存じます。よろしく願いいたします。

小幡主査 ありがとうございます。1次ヒアリングのときと比べまして、12という非常に数多い国家試験をお持ちになっていらっしゃるの、今回、6つについて市場化テストできるというふうな御回答をいただきまして、私どもとしては、前向きに御検討いただいたというふうに了解いたしたいと思っております。その上で、せっかくいらしていただきましたので、委員の方から質問をお受けしたいと思っております。

内山専門委員 私も、大変前向きに検討していただいて、本当にありがたいと思っております。ただ、残りの今回見送った6試験というの、我々としては市場化テストをやらなくていいと考えているわけではないということを御理解いただきたいということ。

1点質問ですが、医師、歯科医師等の6種については、「国民の生命、身体に直接関わる医療行為を幅広く実施する職種であること。」とありますが、今回、市場化テストになるのとはちょっとカテゴリーが違うということでしょうか。今回、市場化テストをやっていただくのも、そういう意味では生命、身体に関わるものではないかと思うのですが、その点はいかがでしょうか。

杉野課長 幅の広さというところで、厳密に言って整理ができるかというのは難しいところですが、幅の広さという意味では若干差はあるかなという感覚を持っているところでございます。ベースは、先生に本当に違うのかと言われると、もとに戻って、全部大切ですよと言いたくなってしまうのですけれども、御指摘を踏まえて、その御理解をいただければというところでございます。

小幡主査 ほかにいかがですか。工藤委員何か。

工藤専門委員 これはちょっと。

小幡主査 たぶん今おっしゃったことは、今まで12業種について市場化テストしていなかったものについて、6業務を開くということがまず第一歩ということだろうと思っておりますので、内山委員がおっしゃったのは、我々はみんなそういう思いですが、ぜひこの6業務をまずおやりになって、やはり国家試験実施というものの性格は、必ずしも公務員でなければならないというような性格のものではないということから申し上げているので、国民の理解を広めていくという観点で、まず6についておやりになって、その後、支障ないということがたぶんおわかりになると思っておりますので、これを広げていくという方向でぜひお考えいただきたいと思っております。

杉野課長 当初、私どもが先生方に申し上げたのは、入試センター試験が市場化テストが始まるということで、その状況を見極めてということをお願いしておりました。つまり、その感覚は変わっておりません、今度は我々の12職種の中の6職種を市場化テストの対象にして、その状況を見極めて判断をしたいというふうに思っておりますので、その意味

では、先生方と立ち位置がそんなに違うということではないというふうに思っております。先生方の御指摘の御趣旨は正確に理解しているつもりでございますけれども、私どもといたしましても、この6職種、受験者数にして5万人を超える相当の規模だと思っておりますけれども、その状況を私どももよく見極めて、残りの6職種についてもそれを参考に判断をしていきたい、このように思っております。よろしく願いいたします。

小幡主査 先ほどちょっとお話がありましたけれども、全国的に同一の民間事業者というふうな方向でお考えになっているというお話ですね。

杉野課長 そういうことです。

小幡主査 できることであれば、全国的な試験ですので、その方がよろしいかと思えます。

それで、詳細については、これは年度はいつからというのは。

天童室長 2番に書いてあります5職種については22年度ですから、23年2月、3月実施分というふうに考えております。

小幡主査 そういうことですね。これは、それぞれは全部時期が違ったんですね。

天童室長 違います。2月でやるものもあれば、3月でやるものもありますので。

小幡主査 ただ、恐らく具体的に実際に入札にかけられるいろいろな仕組みをつくるというのは、1つつくれば、ほぼ同じような仕組みはつくりやすいと思えますので、そこらあたりはまた事務局と実施について詳細を打ち合わせていただければと思います。

ほかによろしゅうございますか。

確かに、医師、歯科医師、看護師という一番注目すべきところが残っているということではございますので、6やった後、またできるだけ速やかに御検討いただければということをお願いしたいと思えます。今日のところは、こういう話をお聞きしたということですのでよろしいですね。

では、今後また対策についてよろしく願いしたいと思えます。本日はどうもありがとうございました。

(地方厚生局 (厚生労働省) 関係者退室)

(財務局 (金融庁 ・ 財務省) 関係者入室)

小幡主査 それでは、1つ目の議題の厚労省の12国家試験については終わりました、第2に、財務局の事務・事業に関して、公認会計士試験業務の市場化テストについて、金融庁より御説明をお願いしたいと思います。説明は10分程度していただいて、その後、30分ほど質疑を行いたいと思えますので、よろしく願いします。恐れ入りますが、説明の際は市場化テストの実施ということに限定していただくようお願いいたします。

木下事務局長 よろしく願いします。木下でございます。特に資料は用意しておりませんが、私どもの審査会で、財務局に公認会計士試験の実施に関連して委託している事務についての市場化テストというような限定だと理解をしています。その上で、私どもの審査会の立場としての重要な事項というのは何かというと。

小幡主査 審査会とおっしゃるのは。

木下事務局長 公認会計士・監査審査会です。これは、金融庁に付属して設置されている8条機関ということでありまして、ここで公認会計士試験についても所掌しているということですが、議論になっている事務は財務局の方でやっているというようなことです。そういう意味で、私は審査会の立場から御説明をしますということですが。審査会としては責任をもってこの試験をやるというのが立場でありますので、市場化テストのいかんにかかわらず、3つは確保されなければいけないということで考えてきています。

1つ目は、当たり前のことですけれども、仮に市場化テストなり、民間事業者に委託するというようなことも考えた場合に、永続的にきちんと実行できなければいけないということでありまして、あるときは落札されたのでできる、あるときは落札されないので中止するというわけにはいかない、これは当然の前提だと思います。

それから2つ目ですけれども、国家試験でもありますし、公正・厳正な実施というものが担保されなければいけない。その担保されるということについて、我々がちゃんと責任をもつことができるようなやり方でなければいけないというようなことが2つ目であります。この2つ目は、官の主体でも民の主体でも実は同じだと思えます。私立大学を受験するときも、その作業自体はよそに出されるとしても、試験が厳正であることについては、その私立大学そのものが責任を負うことになりますので、それと同じ立場だと思います。

それから3つ目ですけれども、これも別に政府機関であるということには関わらないかもしれないかもしれませんが、最も効率的に安価にやるということがポイントだと思います。

以上の3点が私どもの大きな関心事でありまして、市場化テスト自体は、それによってどうかということによって答えが変わってくるものだというふうな整理をしています。

そこで、以上申し上げた3つのうち、1つ目については、これはほかの市場化テストの例もあるでしょうから、具体的にどういうことをどうするかということにもよるので、今は、おおよそやるということについてどうかというようなことでのヒアリングだと理解していますので、そこについては、ここで話しするようなことは特にはないと思います。

それから2つ目も、詳細、具体的にどのようにやるかという話でもありますので、これも本日お話しするにはまだ詰まっていない話かなと思うのですけれども、いずれにする、その2つは確保されなければいけないということだと思います。

その上で、3つ目ですが、3つ目については、全体として経済合理性があるかどうかということについて私どもとしては懸念を持っているということですが、つまり、仮に民間事業者に委託した場合に、民間事業者に対して何らかの発注するためには費用が必要であるということ間違いがないわけですし、その費用と、従来やっていた財務局での費用との対比で、どちらが効率的かということだと思います。問題は、具体的にどういう金額かということもさることながら、財務局でやっていたものを、仮に機会費用を節減されたとして、それをどう実現するかということに問題があるんじゃないかと理解しています。つまり、従来、財務局において実施していただいている事務は、既存の職

員が、その事務の繁閑とほかの事務との組み合わせの中で実施をしていきますので、仮にその事務が財務局からなくなったとしても、それによって得られる機会費用を現実のものとして実現する手段がない。部分的には超過勤務手当などで現実に出ているものがありますので、それは削ることはできるんですけども、それ以上のことはできないということが明らかであるところです。そこから言って、全体として経済合理性がないことはどうも事前に明らかではないかというふうに考えておまして、そこら辺について、お考えをお聞きしながら検討していきたいというふうに思っております。

以上です。

小幡主査 ほかの方、何か補足はございませんか。

横山総務試験室長 審査会としては特にないので、財務省として特になければ。

高橋課長補佐 特にございません。

小幡主査 よろしいですか。1次ヒアリングからほとんど進展がないと思いますが、およそやるということについてどうかというところでどうも止まっているようでございまして。

木下事務局長 そうではありません。以上の3点についての答えによって決まると申し上げているだけなので。

小幡主査 それで、まず2つ目については、公正・厳正な実施については民でも同じだろうというふうなことをおっしゃいましたよね。

木下事務局長 実施主体が責任をとるということですね。

小幡主査 そうですね。

木下事務局長 だから、作業の主体が民か官かという問題ではなくて、主体がどこであろうと責任をとるんだと、それはよろしいですよ。それについては前提として考えていいんですよ。

小幡主査 はい。それは1次ヒアリングのときにはもうお話ししていたと思いますが。持続性については、要するに、これは民がやるとしたときに受けるところがあるかどうかというような話ですか。

木下事務局長 いいえ、民が受けなかった場合にどうなるかという問題ですけども、最初に申しましたように、そこは今日議論しようということではありません。ほかの試験もありますので、主として今日お聞きしたいのは3つ目です。どうしてこれが経済合理的なんですかということについて、計算上考えるときの合理性ということについては、確かに競争原理が働いて、民の方がより効率的に行なう可能性があるということについては、ある意味で経済の基本なのでそれは理解しておるのですが、それをどうやって現実のものにするのでしょうかというのがわからないということです。

小幡主査 市場化テストの基本に関わることなので。内山委員、どうですか。

内山専門委員 そういう御懸念があるということはおわかりなのですが、ただ、逆に本当にその懸念が検証されるかどうかというのはわからないわけですね。

木下事務局長 検証されます。というのは、1～2人/年より少ないものはどうやって人件費を削減するのでしょうかということです。

内山専門委員 具体的に人件費のデータなどがあれば別ですが。要するに、人件費がこれだけかかっている、これ以上削ることはできないというデータをお出しいただければまた議論の材料になったかと思うのですけれども。

木下事務局長 具体的には出していますけれども。まだ出していない。

横山総務試験室長 それは、基本的にそれだけで1～2人/年というか、1人の人が1年間やるだけの業務があるかどうかということで、財務局等からお聞きすると、カッコリした数字ではないですけれども、例えば、ある職員が、その人のお仕事のうち、例えば90%は試験業務をやっているとか、100%やっているということであれば、その人の定員が中長期で見れば要らないということですよ。だから、そこまでは各職員に事務の負担がかかっていない。もちろん、ある程度の事務量は職員全体として全部足し上げればあるのですが、例えば試験会場に当日、十何人行かなくちゃいけないというときは、それは足し上げて1人に全部片寄せすればある程度のロットはたまるかもしれないですが、それは同時に1人で履行することができないので、要するに試験業務を全部一括というか、今、財務局がやられているものを全部民間に出したとしても、その人の仕事がなくなるわけではなくて、大部分の時間をかけてやっている試験業務以外の業務をやるとか、もうちょっとやったほうがいいところをやるとか、要するに、その人のポストが要らなくなるということではないということで、そういう意味で費用を実現化できないというのが事務局長の話です。

木下事務局長 ですから、全体として経済合理性を現実化できないということが問題なんです。

横山総務試験室長 一方、もしも民間が落札した場合、なくなった業務を市場化することによって、それだけのコストを絶対払わなくちゃいけないわけですよ。その部分は費用が発生するわけですね。ということで、削減効果は実現できない。概念的にはできるのかもしれないですけれども、それは現金の支出という意味では実現できない。片や、切り出した部分については現金を支払わなくてははいけない。そのところを申し上げているわけです。

内山専門委員 要するに、整理すると、1人の方が、しかもほかの作業と一緒にやっている。要するに、それを計算すると0.何人/年しかないんで、それ以上削りようがないということですね。

横山総務試験室長 そうということです。前回は御説明したんですけど、昨年度、私どもはある程度、大きな局については、試験立会い業務等について一般競争入札ですでに民間に業務を委託しているのですが、例えば小さな局である東北局とかについては、受験者数も少ないので、業務量的には本当に0.何人/年というのは少ないわけですけれども、例えば大きな局であっても、すでに民間に相当委託しているんで、職員が行っている業務量は

そんなにはないということです。

内山専門委員 それについては、やはりデータを見たかったというのが1つと、もう1つは、全国規模で包括的にやることによって、各財務局ごとには確かに0.何人かもしれないけれども、まとめればかなりの量になると。

木下事務局長 それは違います。現在まとめてやっているわけでもないのに、現在既に分かれているわけですから、削る元が分かれているものについて削っていかなければいけないわけですよ。

内山専門委員 でも、まとめることによってある程度。

木下事務局長 そんなことはないです。官を削る話と民がまとまる話を申し上げていて、まとまって民が効率的である可能性があることについては否定しておらないんです。ですから、そこについてはまさに市場化テストの眼目ですので、それ自体については十分理解しているつもりです。そうではなくて、それを国全体の支出としてどうやって現実化するかというときに、それは、今、分担して担当している人間の事務の密度が落ちるだけになってしまう。それが少し楽になるというだけでファイナンスされてしまうので、それであれば、彼らに今のような濃度で働いてもらう方が経済合理的ではないかというふうに思われますということです。

横山総務試験室長 私どもは、前回も御説明したのですけれども、ある程度大きな局においては、既に試験官等として民間の方を一般競争入札で使わせていただいているということなので、そちらからも御指摘がありましたけれども、ある意味でそのところで、現状で大々的に財務局の職員を使っていれば、試験実施日だけだから余り意味ないのかもしれないですけれども、もしかしたらそういう余地があるのかもしれないんですが、前回申しましたように、ある程度既に民間に切り出しておりますので、全部一括で民間にお任せしたとしても0.何人/年ぐらいしか追加的に切れない。要するに、実際にそれで職員の数を減らせるような合理的な理由はないということです。

工藤専門委員 でも、結局、それだけの仕事量が減るわけですから。

木下事務局長 普通、経営のときはそう考えるんです。1人/年になるかどうかで削れるかどうかを考えるわけなので、人間を輪切りにはできませんから。

横山総務試験室長 例えば私が財務局の職員だとして、私の業務はA、B、C、D、Eだとしますと。

工藤専門委員 それはわかっていますが。

木下事務局長 ですから、経済的に合理的だということと、経営的に実行できるかというのは別の話ですよ。実行できないんじゃないかということです。私どもとしては、それが誰かの負担になるということが非常に懸念されていて、例えば、仮にそれが受験料に回るといようなことであれば、それは私どもとしては到底耐えられない。非常に厳しい中で受験されている方がたくさんいらっしゃいますから。

小幡主査 受験料の決め方はまた別でしょう。

木下事務局長 そのことを申し上げているんじゃないかと、誰かの負担になるということです。ですから、経済合理性が追求できる可能性があれば、追求することについてはやぶさかではと申し上げているわけではありません。経営的にどう実行できるかをお教えいただければ。

小幡主査 公認会計士業務だけで考えていらっしゃるんですけども、当然、おっしゃるように、出先機関に財務局の方が何人かいらっしゃるって、いろいろなお仕事をなさっているわけですよね。公認会計士業務だけでなく、いろいろな業務をしていますね。

木下事務局長 そうですね。

小幡主査 やはり全体として捉えていただかないと、公認会計士業務だけで考えるからそういう議論になるのであって、全体の仕事量で、その人たちがすべき仕事が、もし公認会計士の仕事がなかったら、少なくとも少しは空きますよね。それがロットとなってどのくらい空くかということで、その人が実際に今すべき仕事が本当はほかにたくさんあるわけでしょう。たくさんないのであれば、また逆に先機関のあり方の問題になります。

木下事務局長 それは議論の相手によると思うんです。最初に申しましたように、私は審査会です。今おっしゃっている話は、財務局の事務全体として寄せていけばという話ですね。

小幡主査 もちろんそうです。我々の議論はそれなんです。

木下事務局長 ですから、公認会計士試験について議論される話じゃなくて、財務局の事務全体として議論されればわかりますけど。

小幡主査 それは結びついている話であって。

木下事務局長 結びついているかどうかじゃなくて、私としてはお答えしようがないことを言われているんです。

小幡主査 そうですね。ですから、それは事務局長さんの立場からお答えできないのであれば、いらっしゃる財務省さんの方から。私、先ほど御説明を聞いてどういうお考えをお持ちかということをお伺いしたかったのですが。

高橋課長補佐 実態問題からすると、今、財務局では理財課というところで公認会計士事務を所掌しているのですけれども、実際に理財課ではたばこの関係の監督事務ですとか、あるいは有価証券報告書が出てきた際の審査・開示の業務ですとか、そういった業務をまとめて理財課の方で所掌しているという状況でございます。それで、今、説明がございましたけれども、公認会計士事務自体ですと、突発的などいいますか、季節性の高い業務ですので、ボリューム感からして全国財務局を合わせても定員1名に足るかどうかなというところがありますので、そういう意味からすると、その事務自体を切り出したとして、1人定員が削れるのだろうかという部分はあるかと思えます。

小幡主査 財務局さんは出先機関として今いろいろな状況にあると思いますが、たまたま私、大和都市管財事件というのを判例評釈したんですけども、忙しくて大変らしいですね。とても事務が大変で、財務局としての負担が重くて、何人しかいなくて、この人数で

やる仕事量は本当にきつくてというのが事件の判決の証言の中に山ほど出てきていましたね。ですから、当然そんなに暇じゃないらしいですね。私が申し上げているのは、公認会計士だけで考えられるのじゃなくて、組織としてやっていらっしゃるものの業務として考えられないと市場化テストって意味ないですからね。今の議論をやると、市場化テスト全体の理念から離れますので。ですから、それは受験料というものがおありになるから、もしかしたらそういう議論をなさりたいのかもしれないけれども。

木下事務局長 そうじゃないですよ。

小幡主査 それは、受験料というものが無い、普通に国がやっている業務、自分がやっている、職員がやっている業務、どんなものでも市場化テストに出すということについては、当然、今までは自分のところでやっていたと。

木下事務局長 一般論をおっしゃられてもよくわからないのですが、お聞きしたいのは1個だけなんです。私の立場からすると、1人/年に満たないものをどうやって合理化するんですかというふうに聞いていまして、それについての答えは私に言われてもしょうがないわけですよ。

小幡主査 ですから、それは財務省さんに。

木下事務局長 そうですね。それは財務省さんと御相談いただいて、1人/年以上になって、コスト全体として経済合理的になるのであれば、私どもとしてはやぶさかではありませんと、こういうふうに申し上げているわけです。

横山総務試験室長 あともう1点ですけど、受験料の例を言ったのは、究極的には国庫全体から見た場合には、受験料として取る形と、あとは税金として、いずれにしる一般会計に入るのですけれども、税金という形で国民が負担する。両方あり得ると思いますけれども、一例として、例えば受験者が負担するという形であれば、増えますよということで、いずれにしる、国庫から見て現金が出てくる分が増えるんじゃないですかという御指摘をさせていただいたということです。

小幡主査 それは、そう決まったわけではないんですか。そちらの仕組みの作り方の問題ですね。

横山総務試験室長 そうじゃないでしょうかということです。

木下事務局長 もちろん仕組み全体としての可能性の範囲で、その結果でそうなるのであれば、別に我々として部分的なところだけで異論を唱える話ではありませんので、国全体として経済合理性があるということです。それで受験生の負担にならないということをご希望したいと思います。

内山専門委員 そうであれば、官民競争入札をやってみてはいかがでしょうか。つまり、官がやる方が安くできるというのでしたら、競争入札でやってみれば。

木下事務局長 そんなことはないんです。ですから、その前提として、私たちがわかるためには1人/年以上減るといことがわからないという意味なんです。

小幡主査 効率性を問題にされるのであれば、官民競争入札をなさったらいかがですか。

木下事務局長 どうしてですか。どうやって実現するかわからないので。

小幡主査 ですから、今、事務局長さんのおっしゃることであれば官が勝つわけでしょう。よろしいんじゃないですか。

木下事務局長 計算をするのは、経済的に機会費用も計算すると、別に官が勝つか民が勝つかわからないというふうに申し上げているわけです。ですから、その問題を申し上げているのではなくて、官の方が負けたときに、どうやってそれを実現するのが私たちにとってはできない話なので、そこについて何らか財務省さんと御相談されるなり何なりしてアレンジされれば、それでいいという話です。

小幡主査 その点は市場化テストの仕組みの方で考えますから大丈夫ですよ。わかりました。その懸念については大丈夫です。

木下事務局長 大丈夫ですね。上りませんね。

小幡主査 はい。その懸念がないということで、財務省さんの方でもうちょっと、2次ヒアリングにいらっしゃるのであれば、その話というのは、もう少し事務局とも調整していただければよかったのですが、市場化テストの仕組みそのものに関わる話なので、もうその話はクリアした上で、2次ヒアリングでは、では一体どういうふうにやれますかということの回答を我々は求めたかったわけです。それに対してのお答えは全然ないんですか。お考えになっていらっしゃっていないんですか。その次の議論をお聞きしに2次ヒアリングにお呼びしているのですが。

横山総務試験室長 済みません。そこら辺は、たぶん事務局同士の連絡のあれだと思っておりますけど、そういうことは私どもは一切聞いておりませんので、そういう意味では、申しわけないですけど、今後はそういうことをしっかり教えていただかないと私どもが困りますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

小幡主査 今の話は、結局、ペーパーが何もないので口頭で言われたことと言えば、効率性というところが一番懸念だということですね。

木下事務局長 今の議論としてはですね。

小幡主査 それについても、市場化テスト全体の仕組みですから、例えば官民競争入札をやるとして、どういうふうにカウントしていくかも含めて、それは市場化テストの事務局の方と打ち合わせて、技術的には解決できますので、それは問題ないとして、あとは障壁は何があるんですか。要するに、市場化テストできないというのは。

木下事務局長 それは、ポイントは最初の3つです。細かく言い出すとどうかわかりませんが、最初に申し上げたとおりです。

小幡主査 その3つというのは。

木下事務局長 必ずできるということと、私立大学が試験について責任を持つのと同じような意味で責任を持てるということと、3つ目は効率性です。それがクリアされるのであれば、私どももわざわざ非効率なことをしようということは毛頭ありません。

小幡主査 そうですね。ということであれば、今、金融庁さんが財務局という出先機関

に委託なさっている感じになるんですか。

木下事務局長 審査会なんですけど、ちょっと複雑なので。

小幡主査 そうですが、金融庁の中に審査会を設けられているということですか。

木下事務局長 そうですね。最初申しましたように、8条機関で。

小幡主査 でも、それは金融庁と我々は考えてお話しします。

横山総務試験室長 まさに業務を委託しているということです。委任しているということです。

小幡主査 そうですね。そうであれば、もちろん審査会をつくってくださって構いませんが、金融庁さん御自身というのは地方出先機関という形では持っていらっしやらないんですね。

横山総務試験室長 ないです。

小幡主査 となると、財務局に委託という感じですか。

横山総務試験室長 委任と言っています。

小幡主査 そうですね。そういうふうな形でわざわざなさるよりは、これは市場化テストで、御自分の方でもう既にかなりできるところは民間の外部資源を使っていらっしやるということですから。

横山総務試験室長 厳密に言うと、財務局が民間に更に委託しているという形式でございます。

小幡主査 そうですよ。ですから、たぶん審査会御自身が責任を持って全国的におやりになりたいわけでしょう、本来はもちろん。

木下事務局長 いいえ。しつこいようですけど、責任をもって全部やるということであれば、官でも民でも構わないんです。全体として効率的であれば。

小幡主査 そうですね。

木下事務局長 全体として効率的であるかというのは、さっきの話に全部尽きますので、そこだけよろしくお願いします。

小幡主査 ですから、それを了解したとして。

木下事務局長 大丈夫ですね。

小幡主査 そうすると、全国的に何も財務局を使わないでおやりになった方がよいのではないですか。それは歴史的に当然ずっと公認会計士試験というのはそういうふうに行っていたという歴史が恐らくおありになると思いますけれども。

木下事務局長 最初に申し上げたように、その3つがクリアされれば何らやぶさかではありませんので、そこは念を押されなくても、3つをきちんとしていただければそれで結構です。

小幡主査 そうであれば、では次に、本来はスケジュール的には2次ヒアリングでは、ほかのところはそうでしたけれども、実際にどういうふうに市場化テストしていくというところのお答えを求めて本当はお呼びしたのですが、どうもそこまでいっていないという

ことですので、ちょっとスケジュールは遅れますけれども、今おっしゃったようなことがあるのであれば、至急、どういう形で市場化テストしていくかという実施に向けて御検討いただきたいと思います。

木下事務局長 どうして。1人/日の話をお願いします。それだけです。

内山専門委員 だから、さっきの話で、官民でやるなら、官がそれだけやって。

木下事務局長 それは今日議論している話ですよ。ここで区切るとその問題がクリアできないので、財務局全般の中で寄せて解決したいというお話ですよ。ですから、私どもは、そこが解決されない限りどうしようもないわけです。そうですね。解決方法が示されて、大丈夫ですとおっしゃったのですが、その大丈夫なことを示していただければ次にいけるんですけど、そこが大丈夫じゃないんだっただけできないわけですから、どうしたらいいんですか。

内山専門委員 少なくとも過去のコスト計算はできますよね。

木下事務局長 それはできますが、引き継ぎをすることができないというだけですから。

内山専門委員 それで官民競争入札にかけて、官が安いとおっしゃるのであれば官が勝てるんだからいいじゃないですか。

木下事務局長 いいえ、実現する方法のことを申し上げているので、そこについては異論を申し上げます。

内山専門委員 だから、官が勝てるなら現状でいいじゃないですか。

横山総務試験室長 うちが申し上げているのは、そちらで出している計算の仕方で、官の方は現金主義で、本当にそうなのかよくわからないですけど、言い方として正しいかどうかは別にして、現金主義でこういうような入札をしてきますと。民の方は、その比較の表があって、プラス調整をかけてという話で、それで比較しますと、もちろん質のポイントもあるわけですけど、私どもが申し上げているのは、それを足し上げて調整した後で民が勝ったとしても、実際に国から出ていくお金という意味では、例えば財務局の方の費用削減効果が実現できないので、実際のコストは民間業者よりかかることがあるのではないかとこの点を申し上げます。コスト計算、評価方法からみると、必ず官が安いから官が勝てるという構造になっておらず、こちらで言われているのからすると、例えば民の方が安かったとしても、こことここを比較して実際にお金が出るところを考えると、官の方が安いということはあるわけですよ。それをちょっと申し上げているわけです。

木下事務局長 そこだけなんです。ほかのところは作業をするのは全然やぶさかではありませんので、そこだけとにかくよろしくをお願いします。私どもには手に負えない話なので。

横山総務試験室長 あと1つ、小幡先生か内山先生に御質問があるのですが、例えば一括して市場化テストにかけてやるとすると、官か民かどちらかが勝つという形になると思うんですけど、もしも一括して民が取った場合というのは、イメージ的にはどうい

う形になるのですか。例えば、ある試験会場に行くと民の方しかいない、そういうイメージなのでしょうか。

内山専門委員 そこは、どういう形で契約を結ぶかによりますよね。

横山総務試験室長 だから、官がいるということもあると。

内山専門委員 それはあり得ます。

木下事務局長 そこが責任をとれるような形でということですよ。

小幡主査 それは、ほかの試験も同様にみんな同じような状況になっていて、なぜ早くお呼びしたかということ、要するに、厚労省の方はもう6国家試験について市場化テストをするというふうに即お答えがきたので、余り議論なく早く終わったという話なんです。どういう制度設計するかというのは、責任のとり方とおっしゃいましたけれども、それはそれぞれの試験ごとにお考えになって、そこの御相談はもちろん事務局と、ほかの試験も含めてノウハウが既にありますので、我々の方では、既に市場化テストに開いている国家試験がありますので、そこは入札にかけて実施が進んでいる。もう現にやっているという実績はございますので、幾らでもそこらあたりのやり方については御相談できるし、会場にどういうふうにするかということも、それはどういうふうな形で出すか、それだけの話です。それは幾らでもできます。

工藤専門委員 それは幾らでも、監督したければ、そのような方式でやればよいと思います。

木下事務局長 そうですね。だから、さっきのところだけ。どう考えてもうまくいかないの。

小幡主査 ええ。だから、早く言うと、それは計算式のつくり方でしょう。

木下事務局長 たぶん事務量がすごく小さい。効果を出すのに。もう少し規模が大きければ、要するに人/日単位で切り出すのに意味があると思うんですけども。そういうことが問題だと思います。

小幡主査 どんなに規模が小さくても仕事としてなさっていることは変わらないので、先ほどちょっと私が申し上げたように、全体の仕事量としてどういうふうに捉えるかということは財務局さんの理解だと思いますので、審査会のお立場では非常に難しいということだったので、それは財務局さんでよくお考えになっていただいて、事務局と技術的なところをもう少し詰めてやって進めていただきたいと思います。

そういうことであれば、今、一人一人の事務量が非常に少ないから、どういうふうに計算したらいいかということが一番御懸念だということはわかりましたので。

木下事務局長 計算ではなくて、実現ですね。

小幡主査 わかりました。その技術的な話については、更に事務局の方で情報を提供させていただきますので。そうなりますと、そこのところがクリアするということであれば、積極的に市場化テストを検討できるということによろしいですね。

木下事務局長 最初に申し上げたとおりです。実現できればやぶさかではありませんと

ということです。

横山総務試験室長 事務局長の方から申しあげましたように、私たちが責任をちゃんとカンファタブルにとれる状況で、例えば要綱にどう書くかというのも結構重要かと思うのですけれども、例えば何か問題があったときに民間がしっかり本当に責任をとってくれるのかとか、あと実施体制はどうか。例えば、私たちの経験で懸念したのは、1回目にも申しあげたのですけれども、例えば競争入札で一部の業務について財務局さんが民間に委託したり、私ども自身が委託したこともあるんですけど、やはり安いには安いなりの理由があります。例えば単価は恐らく安くアルバイトさんなどを雇っていらっしゃるんでしょうけれども、余り経験がないとか、人数の面で減らしてやっているとか、そういうところは結構無理をしていて、その結果何が起きているかということ、極端な話が、ほとんど徹夜で私たち職員が立ち会ってやるとか、結局、バックアップしてあげないと私たちの要求する質が保てない。例えば要綱をつくる時に、どうしても民間の人が入りやすいようにといて、そのために、非常に緩々なもの、例えば人数も自由だし、ある程度の要件も緩和した場合、結局何が起きるかということ、最終的に国に責任がくるから受験者はいいいと言うのかもしれないんですけれども、それは国にとって結構負担がかかりますし、受験者にも負担がかかるということ。

小幡主査 それはよくわかりました。それが、まさに市場化テストにおいて、この件に限らず、いかに質を保証するように、しかし、ある程度参入しやすいようにつくっていくかというのが我々にとって、この件に限らず、一番の課題でもあるし、一番難しいところですが、一番重要なところなんです。それはよく理解しておりますので。

木下事務局長 そこは大丈夫ですね。

小幡主査 はい。そういうことで、スケジュール感が少し遅くはなりますが、これから市場化テストに向けて更に検討いただくということではよろしいですか。

木下事務局長 向けてというか、それはさっきのところか。

小幡主査 ですから、そこは事務局と至急相談していただいて、どういう形で、提示をするしかないですね。

横山総務試験室長 いろいろ御協力いただくことが必要かと思いますが、市場化テストありきというよりは、淡々とそれは情報提供もいただき、御協力いただき、うちの方でも検討すると、そういう趣旨でございます。

小幡主査 ありきというか、今、2次ヒアリングでお呼びしているわけですよね。本来は、ここで市場化テストということで検討するというふうなお答えをいただいたかったのですが、それはちょっとスケジュール感的にそういうお答えは今はなかった。ただ、ここで議論していて、市場化テストに向けて前向きに検討いただくということではよろしいですね。

木下事務局長 論点を絞ったということなんです。前向きも後ろ向きも、国の施策ですから、我々としては一生懸命作業するのは当然ですから、それは御心配なさる必要はあり

ません。とにかく、やって、かえってお金がかかって受験生なり国にとって不合理なことになるというのは、それは私どもとしてできませんということです。

横山総務試験室長 今言われるような形であれば。

木下事務局長 何ら問題はないです。

小幡主査 それはわかっています。

横山総務試験室長 1点だけ済みません。本当に私たちは、今日のヒアリングの趣旨とか、そういうところで、たぶん向こうの事務局との間で余り情報のコミュニケーションがとれていなくて。

事務局 10月1日の事務連絡と10月31日の事務連絡でも、今日の2次ヒアリングまでに、市場化テストが実施できない理由ではなくて、具体的にどのような業務について市場化テストが実施できるのかについて再検討いただきますようお願いいたしますという趣旨のことを申し上げているんですけども、それは伝わっていないのでしょうか。

小幡主査 それは文書で出ているんですか。

事務局 文書で2回出してあるのですが。

山谷企画官 逆に、もし御懸念等があれば事前にちょっと知らせていただければ、こちらでも事前にやれたと思いますので。

小幡主査 文書は出していますので、2次ヒアリングの前に、そのあたりで御懸念の点があれば、事務局と少しやりとりをした上で、今回、1次ヒアリングから2次ヒアリングまでだいぶ時間があつたと思うんです。そこを詰めていただいて2次ヒアリングに来ていただきたかったというのが我々の本当のところですので、至急そのあたりを再度やっていただきたいと思います。

事務局 ちなみに、資料の提出の締切はヒアリング1週間前ということをお願ひしていますが、市場化テストの実施について言及はできないけれども、こういう論点があるということをお伺ひしたのは一昨日でございます。

小幡主査 我々としては、普通は1次ヒアリングから2次ヒアリングというのはもう少し早く期間を設定するのですが、十分お考えいただきたいということで、今回、おたくだけのことではないですけども、全体としてかなり時間を取っているんです。ですから、それで締切を守っていただけないというのは大変遺憾ですので、今後ぜひ誠意をもって御検討いただきたいと思います。

木下事務局長 それは御心配なく。誠意をもって対応させていただきます。

小幡主査 よろしくお願ひいたします。

それでは、財務局のヒアリングを終了したいと思います。どうも御苦労さまでした。

(財務局(金融庁)関係者退室)

(国税局(財務省国税庁)関係者入室)

小幡主査 それでは、続きまして、国税局の事務・事業に関しまして、税務相談業務ですね。財務省より説明をお願いいたします。財務省からの説明は10分程度とい

たしまして、その後、30分ほど質疑を行ないたいと思いますので、よろしく申し上げます。説明に当たっては、市場化テストの実施ということに限定してお話しさせていただきたいと思います。では、よろしくお願いいたします。

池上主任税務相談官 国税庁の池上でございます。よろしくお願ひ申し上げます。

まず、本日は、14日付で、国税庁ということでお出ししました一枚紙に基づきまして簡単に御説明させていただきたいと思ひます。

前回の7月末の1次ヒアリングでの議論をいろいろ踏まえさせていただきました。サービスの質の向上と効率性の確保という部分につきましては、国税庁も以前からそういった方向で仕事を進めてきておるといふことで、ここはある意味では同じ土俵に立っているのかなという気はしてございます。それで、前回のヒアリングの最後にたしか当時の石川委員から、双方はかなり同じ土俵に乗っている感じがするといふお言葉があったといふふうに記憶してございます。また、その当時のヒアリングのときの各委員からの御示唆を踏まえまして、外に出せるものは出し、より重要な仕事について国税庁の職員が対応すればといふことで、その方向性でどこまでテストとしてできるのか、できないのかといふことについて切り分けをやってきたといふことでございます。

電話相談センターに寄せられた相談につきましては、簡便なものから非常に複雑なものまで極めて幅広いものでございますけれども、その相談は毎年、年末調整から確定申告の終了時、ちょうど今月から来年の3月末まで急に増えるという傾向にございます。それで、こういった内容の場合、やはり複雑困難なものから簡単なものまでいろいろありますけれども、その電話の中には、当然ながら、例えば税務署の開庁時間ですとか、それから場所はどこかとか、あるいは、どんな書類が必要かといふ、いわば余り税法の知識がなくてもそれなりの回答ができるといふような、そういった質問のたぐいといわれるような相談も一定数見られております。

ちょうど今月から電話相談センターは全国に拡大したといふこともございまして、今後の情勢はまだわからない部分があるのですが、恐らくこれからもより一層こういった傾向が強まって、年末以降、一時期に相談が増えるという状況になるかと考えてございます。

電話相談センターに入る電話についての流れを申し上げますと、まず電話相談センターにかかった電話は、一般相談を選択といふことで、その番号を押していただきますと、これが電話相談センターにつながるわけでございます。そこで、例えば所得選択、資産選択、法人選択、消費選択といふ税目ごとになってはいますが、これは納税者がいわば自分の聞きたい税目につきまして、ガイド番号を押していただくと自動的にここにつながって専門の相談官が答えるといふことになってございます。例えば相続税の話ですと、該当の番号を押すと資産税担当の相談官につながって、そこは要するにいろいろな内容について、すべて資産の相談官の方でお答えをするといふ形になってございます。この各税目の選択で入ってきた電話、これは当然ながら、難しいものから、簡単なものまでいろいろなものが入ってきているわけですが、これを前提としまして、前回の1次ヒアリングでは、簡単なも

のにつきましては、例えば税理士の先生方、それから、より複雑なものについてはやはり国税の職員ということで、相談の中身に応じまして、特に簡単・難しいということで担当を変えたらどうかという御示唆が委員の方からたしかあったというふうに記憶をしております。

確かにそういったお考えもあると思うのですが、ただ、御案内のとおり、電話が入ってくる段階では全く中身がわからないということで、電話を受けて初めてどんな中身かということがわかるということで、入ってきた電話一件一件につきまして、全てこれは簡単とか、これは難しいということ判断して、これは簡単だから税理士、難しいから相談官ということで振り分けは実際は無理な話でして、仮にこれを相談の中身に依じて市場化テストに出すといいましても、業務量の積算すらできないという状況になると実は考えております。しかしながら、やはり私どもとしましては、市場化テストの意義ということを理解しまして、できれば一部でもテストをしたいということで、では、どんな仕事が私どもとして明確に区分けをして、いわば市場化テストの対象とすることができるのかという観点で、もう一度一から洗い直しました。

その結果、先ほど電話の中には、いわば質問のたぐいというか、例えば税務署はどこですかとか、そういった部分の電話もかなりあるということから、例えばこういった質問については区分をして応答することはどうだろうかという観点から検討を引き続き行ったわけでございます。その結果、例えば一般相談の選択についてはその他選択、あるいは番号を選択できなかったものという項目があるのですが、実は、この選択の中にこういった単純な質問に該当するようなものが多いということがわかったということでございます。

例えば、こういったものにつきましては、ほかの税目とは異なり、この項目選択番号に入ったからたぶん比較的簡単な質問であろうということで、外形標準的にある程度仕分けができるだろう。つまり、一々聞いてから、これは難しいとか易しいということではなくて、ここに入ったから、ある程度の割合で簡単な質問が入ってくるだろうということがわかる。即ち、ある程度仕切りがわかる、業務量もわかるという観点から、ここにつきまして、切り分けて市場化の対象にすることはどうだろうかということをお考えさせていただいたということでございます。

こういうことにつきましては、当然ながら、当初の番号選択の段階で自動的に振り分けが可能ですし、それから、ここにオペレーターを張れば、ここにきた電話は一旦はオペレーターに対応していただきまして、専門的なものがあれば税務相談官に回す。あるいは、大部分についてはその場で回答していただくという対応がたぶんできると同時に、ここは必ずしも税法の知識がなくても一般的な常識があればある程度のことはできるというものだろうと思っております。

先ほど11月から3月まで相談が増えると言いましたけれども、実はこの時期に年間のほぼ6割の電話相談が集中して入ってきます。同時にまた、そのうちの簡単なというか、質問のたぐいの電話も増えます。と同時に、電話が入ってくるものですから、どうしても

待ち時間、つまり電話をかけてもなかなか電話が繋がらないという状況も毎年この時期には生じてきております。と同時に、今後は全国集中化ということでもっと増えますから、もっと御不便をかけるということもあり得るとい状況になってございます。そういったことから、仮にこの時期に、この部分につきまして、オペレーターの方に特に民間のいわば効率的な仕事をしていただきましてうまくさばいていただければ、その分、相談官がより専門的な相談に対応することができて、ある意味では、より電話がつながりやすくなるということで、これは納税者の方々の利便に資するだろうということから、その他ということに入って来たもののうち、主に質問のたぐいといったものにつきましては切り分けた上で、ここについて市場化テストの対象として今後具体的な検討を進めていったらどうかということでございます。

と同時に、もしここでオペレーターということであれば、ここは純粋に民間業者がどんどん入ってくる世界ですので、一層競争が高まって、より市場化テストの趣旨に沿った、よりふさわしい方が入ってくるということで、競争の間口が広がるということで望ましいのかなという勝手な私どもの思いも含めたところで、今回、こういったお答えをさせていただいたというわけでございます。

私からは以上であります。

小幡主査 御説明ありがとうございました。2次ヒアリングにおいて、このように市場化テストにできる範囲について前向きに御検討いただきましたことを評価いたしたいと思っております。私どもの方から今の御説明に対しまして質疑ということになりますが、いかがでしょうか。

これは、実施の時期はどのあたりを。

池上主任税務相談官 今月から全国の集中化ということで、まさに新しいシステムに移ったものですから、まだ繁忙期を迎える前なものですから、最低限、繁忙期が終わってから。最低でも、実は1年間通じてみたところで、それが終わってみないと、どのぐらいの感じになるか、正直言ってわからない状態になってございます。そういう意味では、今後いつかということはまだ具体的に明示は難しいのですが、少なくとも私どもの部署で、今後1年間のいわば電話の入り具合ですとか、集中化の状況を踏まえた上で、どういう感じを出せるのかということ再度検討した上で具体的にしていこうかという今のところの考え方でございます。

小幡主査 今月から電話相談センターが始まると。

池上主任税務相談官 そうです。今までは半分の税務署でしかやっていなかったんです。しかも、今年から東京という大きなところが入ったものですから、そのウエイトが高い。その動向を見ないと何ともわからない。同時に、そこが終わってみて初めて全体的業務量がわかるということですので、最低限その動きは見てみたいというふうに考えてございます。

小幡主査 イメージとしては、オペレーターは1カ所でまとめてしまうというイメージ

ですか。

池上主任税務相談官 今、各国税局ごとに相談センターという場所を設けています。例えば北は北海道から南は九州まで、沖縄もあるんですけども、そこごとに相談官を集中配置をして、原則、管轄の国税局内の税務署からきた電話をここに回してもらおうということになっております。これは引き続きそういった形でまいますので、もしそのまま維持すれば、その各国税局ごとに置いたセンターにやはり置くのだろうというふうに考えてございます。

小幡主査 いかがでしょうか。

内山専門委員 単純に考えれば、全国規模で一括でやった方が合理的になるように思えるのですが、それに関してはどのようにお考えですか。

池上主任税務相談官 基本的に、現在既に税務相談官が各国税局ごとに張ってあるということは当然あるのですが、ただ、全国で600人の相談官がいるんです。それを、1カ所に相談官を600人集めるといっても、そこはまず全体として物理的に恐らく難しいだろうと。

小幡主査 相談官でなくて。

池上主任税務相談官 オペレーターですよ。

小幡主査 ええ。

池上主任税務相談官 そこは、今のところ、システムをどういうふうに組むかという問題でして、今は各国税局ごとにやるという前提でシステムを組んでいますから、そういうシステムを使う以上はそこに張りつけざるを得ないですが、そうなってくると、相当大きな改革、入れ替えをしないと恐らく難しいのかなと。

工藤専門委員 ちょっと確認したいんですけども、今始められた電話相談のシステムというのは、国税局ごとに。そうすると、電話番号は場所によって違うわけですよ。

池上主任税務相談官 基本的に税務署の代表に電話をかけていただければ、管轄している国税局のセンターにつながると。

工藤専門委員 そこで一般相談、署の選択、それから、こういうところまでは今のところもう既にシステムとしてあるわけですね。

池上主任税務相談官 はい。

工藤専門委員 ただ、そうすると、オペレーター対応というのは、たぶん今の既存の国税局の単位の中のある部分になると思うんです。だけど、このシステムがある程度同じフォーマットで全国にあるならば、もともとの税務署に電話は例えばそれぞれのところにかけたとしても、そこから転送された段階でシステムと一緒に組んでしまえば、オペレーターさんは物理的には何カ所にもいるかもしれないけれども、システムとしては1個に統一できそうな感じですが。それほどそんなに難しくなさそうな気がするんですけど。eタックスなどの相談というのは、最近、質問とか、eタックスでもいろいろできますよね。私も愛用していますけど。

池上主任税務相談官 ありがとうございます。

工藤専門委員 相続税の大きいのがあったのでずいぶん愛用したんですけど、あれなどは結構うまく組まれていて、かなりいいシステムだと思うんです。だから、そういうふうに考えると、ここのフォーマットの形が同じであれば、今はそれぞれの地域でも、それを全部一括して、もともとのところから分けていくところにオペレーターを置けば、そのオペレーターというのは全国規模で一緒くたにできないですか、もう少し効率的に。実際には、その600人の方は全国いろいろなところにいるけど、それぞれどこで誰が受けても同じなわけでしょうから、地域性が非常にあるものもたまにはあるかもしれないけれども、どうなんでしょうか。

安楽税務相談官 安楽と申します。このシステムは4年がけの事業で、従前は全国の特定の税務署の税務相談室に3名程度の相談官が配置されておりました。それを、各局単位に設置したセンターに集中したというものです。まだ集中化途上だったのが前回の7月のヒアリングの段階、そして、今度の11月で全署集中化が完了したという段階です。また、オペレーターのことを当初から検討していたわけではなく、実際のところ、各センターにおいても、1カ所に収容できない部分については、サテライトというものを残しているような状況でもございます。ですから、今回、集中化が全部完了し、既存の契約の更新の機会がきたときに、今、委員の御指摘のような全国規模の、例えば全部のセンターを1カ所にする方が効率的ではないかという議論は当然出てくると思うのですが、今のシステム上、それを1カ所に飛ばして、例えば東京のどこかの近くにオペレーターさんも1カ所に集めてやれるのではないかという御質問であれば、今の段階ではそこまではできないというふうに考えております。

小幡主査 人選だけをただそういうふうに。もちろん、受付電話番号をどういうふうにするかという。でも、いずれにしても、全国の民間のオペレーターを1カ所にして、そこにその他選択と選択できなかったものというのがあるようなシステムにする。

酒井税務相談官 システムが全国の国税局のその他に入る電話を1カ所に集められないかというようなイメージでしょうか。

工藤専門委員 結局、なるべくできるところから市場に出していこうという意欲はすごく感じられてとてもありがたいと思うのですが、ただ、この場合に、オペレーターさんが対応できないものも選択できない、つまり、かけた人が、とりあえずどれかわからないからということで例えば番号を選ばないものもあるわけですね。ところが、実はその中に非常に複雑なものがあったりすると、また元に戻るという仕組みですよね。その判断を最初にできたらもっと合理的ですね。つまり、これは二度手間の部分があって、結局、最初の段階である程度マニュアル化されたオペレーターさんがコールセンターみたいに受けて、そのときに選択できないものというのがあるにしても、そうすればある程度どうなのかなと思うんです。

安楽税務相談官 オペレーターが最初に受けるまでは数字の選択です。

工藤専門委員 そうですね。数字の選択ですね。

安楽税務相談官 このオペレーターに入ってきた後が人対人の初めての会話なんです。だから、オペレーターがお話を聞いて、「どんな御用ですか」と言うと、「電話をかけたんだけど、税務署の開庁時間がわからなくて、その他を押ししました」と。では、それは何時までですよ。あるいは、電話をかけたんだけど、こういう問題ですよ。

工藤専門委員 そこまではずっとオートマチックですね。

池上主任税務相談官 そうです。機械でそこまでは番号選択で自動的に捉えます。

安楽税務相談官 例えば地域的に隣接した局を一括してオペレーターに出すとか、そういうことは検討してみる余地はあると思うのですが。

工藤専門委員 でも、全国で同じフォーマットを使っているのであれば。仕組みは一緒なんですよ。

安楽税務相談官 仕組みは一緒ですけども、例えば、1番を選択したら「所得税」、2番を選択したら「資産税」と説明しましたが、例えば国際課税が非常に多い東京は源泉所得税を単独にしています。一方で、沖縄は全く区分していないんです。というのは、沖縄には相談官が6名しかいませんので、どの相談官も全税目を受けるということで。ですから、今の段階で全国同じ選択項目で分かれているという状況ではないです。

工藤専門委員 では、それはシステムを組むときにダミーの空番をつくっておけばいいわけで、だから、結果的には、その他選択、番号を選択できなかったものという項目を全部一緒にして、1つのセンターのオペレーターさんのところにつなげるようにすれば、そして、そこから元に戻すことができればかなり合理的ですね。

池上主任税務相談官 確かにお考えのとおりです。実は以前、相談センターの集中化のときにも、では全国一元化にできないかという議論をやったのですが、ただ、費用の問題等もあって、そこはなかなか難しいと。要するに、回線の問題。当時は回線をつなぐにも費用がかかったとか、そんな面もあったので断念したという経緯があるのですが、工藤委員の御指摘のようなお話も当然ございますので、そこはまた今後、その状況を踏まえた上で、なおかつ、今、システムの契約期間の話で、契約期間を終わるというタイミングのときに、そういったことの一部につきまして、そういったことができるかどうかも含めたところで、そこは引き続き私の方でもまた考えていく必要があるのかなと思っています。

工藤専門委員 ただ、市場化テストをされる場合、当然、今度、どういう業者がどういう可能性で入ってくるかというのもすごく大きな問題だと思うんです。

池上主任税務相談官 そうですね。

工藤専門委員 そうすると、今のお話を聞いていますと、例えば沖縄ってそれだけの業者がちゃんと入るのかなということを考えると、地域的に市場化していくというのに限界がある仕事だと思うんです。まさに情報通信の分野というのは、規模が大きくなれば大きくなるほどコストが下がっていくわけですから、例えば例の104番の電話サービスみたいに、あれなども昔の電電公社からNTTになったりして、その後、有料化になって、今は

全国規模でありますよね。だから、東京でかけても、もしかするととっているのは東北だったり沖縄だったりするわけですね。

池上主任税務相談官 民間はそうですね。

工藤専門委員 そうですね。でも、市場化するということはたぶん民間の発想が入ってきますから、民間の立場から言えば、沖縄だけだったら全然おいしくないし、例えば北海道だけでもおいしくないでしょうけれども、全国規模になったら、きっといいパッケージを向こうが出してくるかもしれないわけですね。だから、その辺はむしろそういうこともちょっと広めに考えていただいて、やや柔軟な可能性も打った方が市場化テストにはよりなじむのではないかという気がするんです。

池上主任税務相談官 そこは当然、全国規模の方がいいのか、あるいは地域ごとに区切った方がいいのかということで、恐らくケースバイケースでいろいろ変わってくると思うんです。その意味では、せっかくする以上は参入しやすい環境を考えながら、そこは仕様書をつくっていくという当然の前提でしょうから、そういったことも踏まえてというか、まずは実際の状況をフォローさせていただきたいということでございます。

小幡主査 工藤委員の言われるのは、要するにコールセンターみたいなものであれば、たぶん民間は全国規模でまとまった方が入りやすいと思うんです。業務のものによるわけですが、このような場合は、そういうこともあって申し上げているのですが、ただ、確かに今、システムが決まったものが契約までであるということであれば、その更新のときに、そういうシステム自身をなるべく民間のオペレーターのようなものを張りつけるときに、やりやすいような仕組みということも考えてつくっていただくと、より市場化テストもやりやすくなるのかなと。

池上主任税務相談官 それと同時に、費用を極力安く抑えたいということでございますので。

小幡主査 というのは、今のシステムで言うと、例えば現実に今回の状況を見ながらということでしたけれども、実施地域を沖縄とかそういうところまで行けるのかとか、当然そういう話になりますよね。だから、たぶんそういうふうな話になるので、システムの更新時期にはぜひもっと全国規模にすれば、かえって沖縄の人も結果的にはより利用しやすくなるようなシステムになるわけだからということもありますので、そういうことでお考えいただければと思います。

池上主任税務相談官 今日の委員の方々の御指摘を念頭に入れたところで実態把握をさせていただきたいと思っています。

小幡主査 でも、相談の方はやはり電話がつながらないというのが一番イライラするので、やはりせっかく開くのであれば、ともかくある程度オペレーターなり何なりがまずは受けてくれたりというのが非常に大事だと思いますので、サービスの充実という点からも資することになると思いますので。

では、よろしいでしょうか。今後具体的にいつからとか、システムのこととも関連もあ

りましょうけれども、とりあえず、今のシステムを前提にすれば、どの地域でどこまでということも含めて、更に検討いただいて、また事務局の方とも調整いただきたいと思います。よろしゅうございましょうか。

それでは、本日はどうもありがとうございました。

(国税局 (財務省国税庁) 関係者退室)

小幡主査 それでは、ちょっと休憩ということでよろしく申し上げます。

(休 憩)

(管区行政評価局 (総務省) 関係者入室)

小幡主査 それでは、続きまして、総務省・管区行政評価局の事務・事業に関しまして、行政相談業務ですが、総務省より説明をお願いいたしたいと思います。総務省からの説明は10分といたしまして、その後、30分ほど質疑を行いたいと思いますので、よろしく申し上げます。なお、説明に当たりましては、市場化テストの実施に関わり限定していただくようお願いいたします。

新井課長 行政評価局総務課の新井です。よろしくお願いいたします。

前回のヒアリングの際に、いわゆる行政相談業務について、受付の機能と実際の処理の機能を切り離して、受付の機能のところだけは市場化テストになじむのではないかと、こういう問題意識から御議論させていただいたところかと思いますが、実際、行政相談の業務はどういう行政相談が行なわれているのかというようなことも踏まえまして、やはり受付と処理を切り離すというのはなかなか現実的ではないのではないかと、もし切り離したとしても、今度は余り効率化効果というのは得られないのではないかとというようなところをもう一度御理解いただきたく、実例を用いながら説明させていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

讃岐課長 それでは、担当の行政相談課長の讃岐と申します。提出させていただいた縦の紙でございますけれども、前回の御議論で、行政相談で行政相談委員以外が受け付けるものが全国で年間約7万件ぐらいあるということでございます。その7万件についての受付だけを切り離して、本当の意味での処理は職員がするとして、受付だけはコールセンターのような形にでもして全国一本でもできるのではないかとというような議論がございました。

時間の関係もあるので、まずこの資料から簡単に御説明したいと思います。それでは、その7万件の苦情というのはどういうものなのかということでございます。典型的なものを幾つか用意させていただきました。

1つは、個別具体性のある苦情ということで、これが大体数千件ぐらいと考えておりますが、例として、これは生活保護、福祉関係が結構多い分野の1つですけれども、生活保護の受給申請のために福祉事務所に行ったけれども、窓口職員の態度が悪い上に、申請書

をなかなか受け取ってもらえない。このような対応を改めさせるべきではないかと。大体最初にくるときは抽象的な言い方なんです、これは事実を確認していく必要がありますので、受付の段階で、何を改善する必要があるのかを明確にするために、窓口職員から具体的にどのようなことを言われたのか、もちろん、御本人の氏名とか住所とか、性別等々を聞くのはもちろんのこと、どこの福祉事務所に行ったのか、そこで誰から具体的にどのようなことを言われたのかということ聞いていくわけですけれども、その場合、申出人の方がどういう申請をしようとしたのか、あるいは何回も行っているとか、経緯などについても確認する必要があります。窓口職員が言うこととして、記載上の不備がありましたので受け取れませんということなのか、あるいは、実際にこれはそういう案件があるわけですが、資産状況とか、あなたは土地を持っているのでやはりできないんじゃないかとか、あるいは、就労していないということであれば、まず就労を考えたらいいのではないかとか、こういうふうな窓口指導を行なっているという例もあるわけですけれども、そこが果たしてどこまで合理的に認められるのか、認められないのか、そういうこともよく考えていかないといけないので、どういうふうに言われたのか、その際の態度は横柄であったとか、申出人にとってどういうふうに捉えられたのか、また、申出人はどのような内容を申請しているのかという、申出人の側の事情も聞いていく必要があります。まさにこういうことを聞いていかないと、次の段階で、福祉事務所の窓口に行って確認をするに当たって、こういうことを言われたはずだ、いや、言っていないという話になるわけですので、ここはきちんと確認をします。

こういうことも、やはり個人情報等、機微に触れるということもあるわけでございますし、また、非常に感情的な場合、とにかく謝罪をせよとか、そういうふうなことが実は心理にあたりするような場合もあるわけでありまして、正確な内容と心理をつかむという、生活保護になると生活状況とか、そういうことも聞いていかないといけないというような、そういうことも考えなければいけない。それは臨機応変の対応というものが必要なケースというものが福祉分野ではかなりあるということでございます。

次は、もう1つ大きな分野で、身近なものとして道路の関係は非常に多い。比率は高いんですけれども、道が急に狭くなっているとか、あるいはガードレールがないとか、信号がないとか、案内標識が分かりづらいとか、その旨表示しないと危険が生じると、こういう申出がかなりあるということで、これもやはり現地を後ほど確認していかなければいけないわけでございますので、確認した上で、道路の管理事務所なりと調整を図って解決に結びつける、こういうことを前提に、その場所、あるいは状況等を十分に聴取しておかなければいけません。場合によれば、地図などを見ながら、道路の種別というのも、国道か地方道かで、我々の権限内か権限外か異なります。権限外であれば、事実上の対応がどこまでできるのかということも念頭に置きながら話を聞いて、ある意味、その段階で相手機関に何を確認して、どういうふうに言っていっただらいいのか、そういうことを頭に思い描きながら聞いていかないといけない。相談者に何回も聞き返すということになると、それ

だけで心証を悪くするというところもあると思いますので、そういう必要があるだろうと考えています。こういうものが非常に多いということでございます。

次に、7万件のうちのもう1つのパターンですけれども、個別というよりも、一般的な意見、要望、照会、こういったものも少なくない。これは2万件ぐらいの件数ではなかったかと思えます。ただ、この内容も、全ての行政分野にわたるわけですけれども、その属性として、一般的な回答で済ませられるもの、更に、一般的な意見・要望として、関係機関へ伝達するなどの回答をその場で行ない、よく話を聞いた上でその場で回答を行なって、それ以上の対応というものはなかなか想定しづらいものについては、そこで完結させてしまわないといけない。また、一般的な要望、照会として出てきているけれども、実際に個別に解決すべき問題が実は背後にあってそういうことを聞いているような場合があります。そのような例として、 の例でございますけれども、C型肝炎に関する特別な措置について知りたいとか、そのような照会がきたときに、それは当然、法律はこうですということはすぐに答えられるわけですけれども、実はということで、あるいは「どういう御事情があるんですか」というふうに聞いて、このような個人的な状況であれば、その場で住所を聞いて、すぐ保健所とか検査について連絡してあげる。こういう対応をしていくことによって信頼してもらえ、こういう案件もかなりあるわけでございますので、一概に意見、要望、照会であるからといって、その内容を整理した後ほど答えるということになると、改めてまたお話を聞かなければいけない。あるいは、その場でしっかりと説明をして、そこにおいて解決を図ってしまわなければいけないような問題もあるわけでございますので、受付といっても、実は処理までほとんど含んでいる場合が多いということでございます。

3つ目の案件として、これは行政相談と銘打っている以上、私どもは国の行政相談、国の機関と国の独立行政法人と、地方公共団体であれば法定受託事務、あるいは補助金が出ているものが法令上の権限内の事案であるわけですけれども、住んでいる住民の方にとってはそういったことは余り関係なく、地方公共団体であれば、自治事務か法定受託事務かというのは余り意識していないことも多い。あるいは、実は民事の案件であったとしても、とにかく相談してみようと、こういうケースも非常にたくさんあるわけでございます。3割、4割ぐらいあるということでございます。こういう案件は、実は形式的には対象外であるということでもありますけれども、ただ、単純にそう割り切るわけにもいかない事情というものは考えなければいけない。1つは、地方公共団体、自治事務、例えば市町村の方の話であるとか、あるいは、ここにある廃屋を撤去してもらいたいというような話について、これも内容を聞いて、さて次にどうするかというのは、実態として現地の市町村と行政評価局の出先機関との関係に応じて、対象外の案件だから、それは申出人から改めて言ってもらわないとというような関係のところもあれば、むしろ多いのは、きちんと事実関係を市町村の窓口なり、あるいは担当官に伝えて、事実上の改善を促して、実際それで改善を図ってもらえる場合というのが非常に多いわけですけれども、現地の実態をよく踏ま

えて、現地の人がどういう対応を念頭に考えたらいいのか、そういうことも含めて受付を行い、実際、処理までも含めて考えなければいけないということである。

あるいは、民事と思われる申出の中にも、実はこの手続について聞きたいというふうな話があり、そういうことをなぜ聞きたいのかということ、実はDVの話があるので、こういうものについて、どのような公的支援というものがあるのかと、こういうふうに話が広がっていくようなもの。これもやはり受付のときによく気をつけて何を解決しなければいけないのかということをよく考えて、処理までも含めた受付を行なっていかなければいけません。

最後のページですけれども、このように総務省の行政相談というのは、1つは、何か分野を特定しているわけではございませんので、定型化が非常に困難です。また、申出内容に応じた受付段階からの臨機応変の対応が求められます。そういうことを考えると、受付だけを切り離して委託を行なうということは、受付を行なって、その受付票を書いて、それを出して、それを踏まえて対応を考えるということになると、仕事が分断されて、受付段階で処理を念頭に本来はもう少し聞いておかなければいけないこと、あるいは、受付段階で申出人との間の信頼関係、あるいは話をできる関係をうまく築いていかなければいけないようなこと、そういったことも仕事をバラバラにしてしまい、また、それを仮に本当に形式的に切り離して、受付のところだけはコールセンターでというふうにやると、改めて処理の段階でもう一回確認をしなければいけないようなことになり、そうすると、必ずしも体制の効率化ということに結びつかないのではないかと。むしろ一つ一つ逆に確認をしなければいけないというようなことになると、よく言われますけれども、本当に偽装請負的なことになるのか、ならないのか、そういった問題が生じないか、そういったことも考えていかなければいけないだろうし、そういう意味で、総務省の行政相談というのは、このような非定型性、更に、それぞれの受付段階からの処理を踏まえた対応というのが必要であるということから、市場化テスト、委託ということになじみにくいのではないかと、このように考えております。

ちなみに言いますと、私どもの出先機関で行政相談を担当している職員は、普通、都道府県ごとに事務所がありますけれども、2人から3人で対応しており、また、ブロック機関には7～8名ということでございまして、大体百数十名規模ということでございます。そのような中で受付を切り離して果たして実質的な効率化というものがどこまで図れるのか等々、なかなか難しい面があるのではないかとということでございます。

小幡主査 ありがとうございます。1次ヒアリングからだいぶ時間がございましたけれども、御検討の結果が今言われた対応の例だということになると、1次ヒアリングでお話ししたことをまた繰り返さなければいけないのですが。

まず私の方からですが、今日の例ですが、生活保護の福祉事務所という話を聞いたら、国の行政相談としてはどういうふうに言うべきですか。

讃岐課長 申請を受け付けていないことに問題が果たしてあるのか、ないのか。

小幡主査　そういうことまで言いますか。

讃岐課長　言います。

小幡主査　だから、結局のところ、その次の国道か地方道かもそうですし、離婚の手続といったらもっとそうですし、現実に関公務員としてなさっている方が、行政相談に今携わっていらっしゃる人がどのくらいオールマイティな方なのかは存じ上げませんが、その場で答えることの限界というのは当然あるわけですよ。恐らくは、市町村とか都道府県のいろいろな相談窓口がありますね。要するに、市町村が日本でいうとやはり住民の不服というのは、ほとんどがわりと身近な行政なので、そうでなければ、いわゆる国策みたいなものに対して年金が悪いとか、そういうふうなものの言い方について行政相談委員がどういうふうにその場で答えるのかというのは私、非常に興味あるけれども、ただ「申しわけありません」とおっしゃるのか、そこで「申しわけありません」などとおっしゃる意味がどういう責任において言われるのかとか、いろいろ考えるわけですが、非常に難しいと思うんです。だから、たぶんおやりになっている方は大変だろうと思いますが、結局のところ、地方の分というのはものすごく多いと思うし、そこで地方の分について国の行政相談の方がうかつなことを言えませんよね。

讃岐課長　まさに地方の分といっても、生活保護は昔の国の機関委任事務で、今は法定受託事務になっているわけですから、この実施については、厚生労働省のさまざまな通達が出ていて、例えば申請を不受理にするということは基本的にはしないというか、そういう合理的な理由がないときは不受理にはしない、あるいは申請自体を受け付けないという対応をとらないというような通達が国から出ています。別に地方の事務にまで何かこうしろというわけではありません。

小幡主査　法定受託事務について、行政相談の答え方というのは、それはそれで1つの論点になるかもしれないおもしろい論点ですが、それは置くとして、非常に難しいと思うんです。本当に臨機応変に、何がその場で答えられるかということ。そう考えると、こんなに臨機応変にオールマイティの公務員が常にいて、何でもわかっていて、しかも、今謝っていいかどうか、たぶん非常に悩ましいものにまでその場で即決で判断して謝ってしまうということは実際ありますか。

讃岐課長　実際に謝るというよりも、その内容をよく聞いて。

小幡主査　内容を聞いてという作業ですね。

讃岐課長　そういうものもあるけれども、そうでないものもかなりあります。年金について言えば、それはかくかくしかじかですかと聞かざるを得ないけれども、しかし、そうであるかどうかわからないですね。個別のこの方の年金の手続についての何かの問題が隠れているかもしれません。

小幡主査　いかがでしょうか。

内山専門委員　ちょっと漠然とした言い方ですが、一人前の相談ができるようになるまでの訓練と申しますか、研修、OJTになるかもしれませんが、それはどのくらい

かかりますか。要するに、お聞きしていると、かなりの知識がないとできないというのがおっしゃった意味合いですね。

小幡主査 オールマイティだから、あたかもそういうふうと思うんですけども。

工藤専門委員 そういう感じですね。

讃岐課長 ある意味パターンというものもあると思いますけれども、一人前というか、いろいろなローテーションの中で回っていきますので、行政相談官になる人は、もちろん1人の行政相談官の下にOJTをしている人がついていると思いますけれども、ブロック機関であれば40歳前後の方が行政相談官として何々分野を担当するというふうなやり方です。

内山専門委員 相談業務以外のこともかなりローテーションとして回っているわけですか。

讃岐課長 はい。

内山専門委員 その中で、それぐらいの年で行政相談官に就かれると。

讃岐課長 はい。

小幡主査 そうすると、採用はそれぞれの行政評価局ごとの採用の方ですか。

讃岐課長 ブロック機関も含めた行政評価局として採用している。それは、多くはブロック機関で採用して、ブロック機関の管内を回るというようなことです。

小幡主査 そこで何か特別に特に相談についての経験を積ませるわけですか。

讃岐課長 入ってから何年間かは、行政相談と行政評価・監視の仕事のローテーションを回っていきます。

小幡主査 ローテーションというか、この人は相談のために、相談の訓練をするというふうなシステムにはなっていないんですか。

新井課長 管区行政評価局で採用された職員というのは、基本的に行政評価・監視をやるか、行政相談をやるか、どちらかです。それをグルグル回しという形でやっていきます。だから、行政相談に最終的に就く人というのは、わりと行政相談に長いとか、そういうことになっていくと思います。

小幡主査 何人ぐらいいらっしゃるとおっしゃいましたか。

根上行政相談企画官 管区行政評価局、ブロック機関で5人、各府県単位機関の行政評価事務所です。行政相談の担当という意味ですね。

小幡主査 ええ。現場を受けている方。

根上行政相談企画官 みんな処理と受付を合わせて担当しているということです。受付担当とか、処理担当というのは特に分けていません。もちろん、その他のいろいろな行政相談委員さんの支援業務なども合わせてやっているということですけども。

小幡主査 行政相談委員というのは、そういう法律に基づいて行政相談委員という仕組みになっているから、そこでその方が答えるということについては一定の法律的な仕組みのもとで答えられていると思うんですけども。そうではない、職員の方がとりあえず何でも

行政相談を受けるときのその場の即決回答というのはかなり大変だろうと思います。もちろん聞き取りはわかりますよ。だから、まずやるのは聞き取りしか通常はないだろうと思うんですけども。もちろん、ここの市町村に電話した方がいいとか、それはあるかもしれないですが。あるいは、都道府県に電話した方がいいとか。

讃岐課長 実際、そこは少なくとも生活保護の話であれば、ここに書いてある程度のお話をしっかりと聞かないと、聞いたことにはなかなかならないわけですが。

小幡主査 この人は、これを聞いた後、自分の法定受託の都道府県なり政令市に、国に行ったらこう言われたというふうに言っていくんですか。

新井課長 この相談者は、たぶんこれは法定受託事務ですから、我々の方で福祉事務所の方と話をすることになると思います、この場合は。

小幡主査 そこまでやらせるということですか。

新井課長 はい、やります。それで、あっせんという形になるのか、事実上という形になるのか微妙なところがありますけれども、要は、申出人と行政側の間に立つということをやることになると思います。実際に全部聞き取りだけじゃないかという御疑問もあるかもしれませんが、例えば資料の後ろで言うような照会であるとか、明らかに民事のものであるとか、そういったものについては、やはりその場でまずよく話を聞いた上で、総務省の限界というものを御説明してその場で終わらないと、じゃと引き取られてしまうと、それを総務省の人間がその人にまた電話をするということになると、ちょっとたらい回し的なことになってくるのかなというふうに思います。余り期待されても困るんですよ。正直、なかなか解決できないということもあります。

小幡主査 その場で断りたいということですか。

新井課長 ええ。

小幡主査 むしろそちらですか。ともかく、生活保護の話も、責任もってそこまでやるのであれば、たまたま電話を受けた方レベルでそこまでやれますか。

新井課長 それはやってもらいます。

小幡主査 それは生活保護が多いからということですか。

新井課長 生活保護というか、道路などでも同じです。

小幡主査 でも、道路はその場で確認できるんですか。現地に行かないとだめでしょう。

讃岐課長 まさに前提として、どこの場所であるのか、それは当然お聞きします。

小幡主査 それはそうですよね。それは、どうせその次がありますよね。その場で電話だけでは済まないですね、話としては。要するに、今お話ししているのは、電話だけで済む話がどの程度あるかということをお伺いしているんです。例えば1つの目のケースも、結局、電話だけでは済まないでしょう。あっせんをするとか、中に入る。具体的に都道府県の方と連絡しなければいけないわけですよ。一回きりでは済まない。むしろ私が興味がありましたのは、その場で終わらせられるものという判断が必要だということについては、確かに若干そうかなと思いますが、1つ目とか2つ目について言うならば、どうせも

う一段階入らなければいけない話なので、その電話レベルでは終わらないですね。

新井課長 ええ。ただ、資料の1つ目の話であっても、どれだけ詰めているかによって、要は、同じことをまた申出人と話をしなくてはいけなくなってしまうんじゃないかということを行っているということです。現実にもそこで終わるといえるのは、結構な割合がそうですよね。当日中に決めるのが8割、9割あるんじゃないでしょうか。

根上行政相談企画官 ええ。当日という区分しかわからないので、1回の電話だけでいいというわけではありません。

小幡主査 私がお話ししたのは、その場の電話という意味です。その場で、その受けた電話というふうなことでお伺いしているんです。

新井課長 統計上はありませんけれども、例えば本省でも電話を受けているんですよ。ただ、そういったものを見ると、やはりかなりの部分はその場で返答している。それで終わっています。確かに、本当の行政相談なのかと言われると、かなり異質な相談もありますよと懇切丁寧に説明してお引き取り願うというようなものもかなりのものはあるのですが、そういったものを含めれば結構あると考えています。

根上行政相談企画官 典型的なものと言えば、先ほどおっしゃった、明らかに私どもで取り扱えないという判断が即座にできるものについては、その場でお断りするといいますか、これ以上、私どもでは対応できませんという回答をするというのが1つの大きなパターンで、電話で回答するパターンですね。

小幡主査 普通は、その場合、より親切であれば、民事の何とかだったら弁護士会に相談に行ったらとか、そういうふうなマニュアル的なですね。

根上行政相談企画官 ええ。私どもでふさわしい窓口を御紹介するということはあります。

新井課長 問題は、そのマニュアルが森羅万象に関わっておるので、マニュアルライズというのはなかなか難しいところはあります。

小幡主査 ほかの方どうぞ。

逆に、行政相談でどのくらい聞いてしまっていいかという問題はありますね。管轄を超えてね。だから、民事の問題だったら民事に行ってもらわないといけないし、市町村の問題であれば市町村に行ってもらわなければいけないし、都道府県の問題だったらという、その仕切りは要りますよね。

新井課長 一々言えばそうですけれども、やはり我々は相談をしてくださる方のことを一番に考えますので、これは民事ですと言ってパチッとはなかなか切れない、一言では切れないという実情にあります。

小幡主査 もちろん紹介してですけどね。

新井課長 ええ。行政相談委員の方々というのは、本当に夫婦げんかの仲裁までやっただけというところもあって、

小幡主査 でも、それがいいのかどうかという問題もあるかと思いますが。

新井課長 それも、国民からの声に耳を傾けるという中で、やはりいろいろなことをある意味制限なく聞くということに1つの行政相談の特徴があるのかなと思っていますけれども。

小幡主査 それから、国民も、幾ら何でも電話で受けた方に全て即答していただくことは逆に求めているいでしょね、普通は。というか、それは心配になりますよね。どんな相談がやってくるかわからないわけだから、たまたまそのとき電話口に来た人で全部即決していただくということは普通は期待していないんじゃないですか。その点についてはいかがですか。

新井課長 それは案件次第だと思います。というより、基本的には自分の求めていることが解決されるということ求めているので。

小幡主査 そうですね。

新井課長 解決されるのであれば、何度でもとは言わないけれども、何回かの行き来というのは相談者側としても苦にはしないということだろうと思うのですが。

小幡主査 国の行政というのはものすごく広範囲であるから、常識には、そんなにピンポイントでたまたま当たるといふふうには考えにくいですよ。そうすると、やはり受付ということも考え得ると思うんですけれども。第2弾で然るべきところから然るべき回答が欲しいと。

内山専門委員 先ほど余り詳しい統計データはないということですが、受付と処理は分けられないことというのがそちらの主張だということは理解しているのですが、仮に分けたとして、そのぐらいの時間といえますか、エネルギーの配分というのはどの程度なのか。受付と処理にかかる時間はどの程度なのかということと、やはり我々の考え方としては、それは公務員が処理の方に専念すれば、より効率的な行政が可能であるというふうには考えられるのですが、仮に分けられたとすれば、やはり公務員は処理に専念した方が合理的なのではないでしょうかという点ですが、まず前者について、そういったエネルギーとか時間の大よその配分などについて何かありますか。

新井課長 どこまでが受付なのか、どこまでが処理なのかというのがありまして何とも言えないところではありますけれども、我々が一番懸念しているのは、受付で聞いても、やはりもう一度処理をするときにはコンタクトしなくてはいけなくて、そのときにまた同じことを聞かなくてはいけないんじゃないかなということです。

内山専門委員 それはしっかりとメモをとってもらって、そこをしっかりとやれば。むしろ民間は、そういった苦情処理などについては一括してやっていますのでノウハウはあるんじゃないですか。そこは一定程度のマニュアルの確認とおっしゃいましたが、ある程度だったら、ここにあるように、かなりタンカできるような、それについてしっかりとやれば、こういう点について聞き直しをしないで済むようにちゃんと聞くことというのはできるんじゃないですか。

新井課長 ただ、相談をされる方というのはわりと自ら話したがっていますので、電話したらかなりの部分は同じことを繰り返しておっしゃると思うんです。そういうことを含めると、そんなに業務量は減らないんじゃないか。もし単に受付機能を現体制の上にオンしてくれるということであれば、それはそれで我々の業務負荷が確かに少しは下がると思うのですが、それによって、例えば行政評価事務所にいる3人のうちの1人を削れるかという、仮にある意味パーフェクトにうまくいったとしても、その人は行政相談委員さんの支援であるとか、あるいは、まさに事案の処理の話であるとか、あるいは行政相談の周知広報のための活動とか、いろいろまた活動があるので、なかなか1人切るような形のものではないんじゃないかと考えています。

小幡主査 それは全体の業務量をどういうふうに仕組むかという話だと思うので、それを言われると、市場化テスト全体が、全体の出先機関でやっていらっしゃる業務量をどういうふうに捉えて、人員をどう構成してというような業務はやらないということに尽きるわけですから、そういう意味での効率化をどのくらい進められるかという話だと思うんですよね。だから、言われたように、結局は、話したい人に受付でオペレーターが対応しなければいけない部分はあるわけですね。だから、その分が当然、受付と処理でわからないと今おっしゃったけれども、本当に何かできるような受付だったらいいけれども、そうじゃなかったら、受付に余分な労力は、いらっしゃる方は本来非常に能力のある方のようなだから、そうだとしたら無駄といえますか。

工藤専門委員 もったいないですね。

小幡主査 そうですね。それは、いろいろな相談があると思いますよね。例えばの話、ただ文句だけ言って終わり、処理も期待していないというのものもあるかもしれませんね。

工藤専門委員 その問題の性質というのは、例えば、先ほど福祉がとても多いとおっしゃっていましたがけれども、もうかなり実績があるので分析されていると思うんですけど、分野ではなくて、質問、あるいはかなり内容に立ち入った相談、苦情、単なる話がしたいとか、たぶんいろいろあると思うのですが、先ほどの福祉とかという分野じゃなくて、そういう性質的な分析というのはどうなんでしょう。雑駁に言って、どういふのが多いんですか。

讃岐課長 最初から個別具体性のあるものというのはそんなにないですね。2,000件、3,000件。最初から要望、陳情、照会のたぐい、これがやはり3万数千ですね。ただ、その3万数千も、電話一回で終わらせたい、あるいは単に文句を言いたいというものから、そうでなくて、実は個別性のあるものがそこから出てくるものもあるわけです。

小幡主査 文句を言いたいというのは、それはそれで書き取ってもらえば1つのデータの積み重ねにはなりますよね。

行政相談というものの業務について、今後どう思っているのでしょうか。増やしていきたいんですか。業務として例えばうんと広報して、ここの管区行政評価局にどうぞどんどん相談してくださいと言って、今後、業務量を増やしていきたいとお考えですか。あ

るいは、なるべく減らしていきたいとお考えですか。

讃岐課長 減らしていくということではなくて、まさに年金の記録確認の問題は私どもの処理をするということになっていますから、相当程度イレギュラーで、むしろそっちの方は2,000人ぐらい人を割いているわけですけれども、そういう安全・安心とか、暮らしとか、あるいは行政の信頼性みたいなものに関わるものは個別にやはり潜在的にあるはずなので、そういったものは法的に増やすというか。

小幡主査 増やしていくというか、増えていくだろうというふうに思うわけですか。

新井課長 もし国がとてもいい行政をしていて、何も文句がなく、したがって行政相談がない。これが理想形ではありますけれども、決してそれはない。我々として今、行政相談は国民にとって簡易に相談ができる非常にいい制度だと思っていますけれども、どうもいろいろな人に聞いてみても知られていない。だから、もっともっと知っていただければ、我々の行政相談というのはもっと役に立つんだと思います。だから、その意味でいくと、増やしていかなくてはいけないというふうに思っています。

小幡主査 それだったら、もっと広報して、例えば全国的なコールセンターみたいなところで受け付けてアクティブにやればいいんじゃないですか。そのときに、受付と処理と一体なんて、何というか、ちょっと常識的に言うとうろかな、効率的じゃないんじゃないと誰でも思いそうなシステムじゃなくて、それは一元的にコールセンターで受けて、処理をしっかりと公務員がやる、そういう方がよくありませんか。

新井課長 ただ、何分、今の件数を見ると、やはり大量定型になればそれはやっていけるとは思うんですけども、今のところはちょっと現実離れしているんじゃないかと思えます。

小幡主査 だから、それはやはり宣伝が不足なのかもしれないですね。例えば、おっしゃるように、そんなに世の中でみんな行政に満足していないとすればね。だから、考え方だと思うんですけど、今、業務量がそんなにないというふうに言って、じゃ、どうすると余り守り的におっしゃられても、もっとアクティブに宣伝して、必要ならばいらっしゃいという体制をとって、それで受付と処理とを分けて、受付は市場化テストでもやってみようというふうに2次ヒアで来ていただければいいと思っていたのですが、なかなかそういうお答えではないのですが。それは、結局は今の業務量が少ないからということですか。そうだとすれば、今後どういうふうにしていくかということも含めて考えるべきだと思うんですけども。業務量が増えたら、例えば今の数でも電話が繋がらないというのが不服になるかもしれないし、受付の人が足りない、本来そういう話になりますよね。だから、今の業務量が少ないから何とかこれでもやっていけて、今の体制でいいだろうと、そういう結論のような。

新井課長 ただ、我々としては、その場合も機能で分けるんじゃないかと、それこそ行政相談の一部をそういった能力のある人をもって、行政相談を処理から受付までやってくれるような人に委託していくという姿になっていくんじゃないかと私は思うのですが。

小幡主査 なぜそんなにそこにこだわりますか。

工藤専門委員 そういうふうにはならないんじゃないですか。今、民間のいろいろなコールセンターなどを見ても、パソコンの受付とか、ほとんどみんな委託ですよ。かなり専門的な内容までマニュアル化されて、ほとんどのものはそれで処理できる。それでもどうしても難しいものについては専門家につなぐということで大体いろいろな分野がやっていますし、それも、かなり技術的な内容とか、通常であれば、確かにコールセンターで答えている人はもしかすると内容までわかっていなくても、かなりの部分はマニュアル化されているというのは実態としてあるわけで、これも既に昭和30年からそれこそ続いていて、確かに年金問題とか、その場その場の問題はあるでしょうけれども、それ以外の部分というのはある程度は蓄積が既におありになるわけですから、そのノウハウを生かしながら、やってもらえるところはみんな外に出してしまった方が楽になるんじゃないかと私は逆に思うんですけれども、そうはならないんですか。

讃岐課長 そこは、もう一回同じことを確認しなければいけないようなことというのが出てくるんじゃないかと思うんです。

小幡主査 でも、本当にしっかりした処理をすとなったら、それは当然ですよ。例えば、当該、具体的な誰かの権利関係についてあっせんをすとなれば、もう一回確認するのは当然ですよ。それをしないではできないですよ。そこまでやるということであれば。

讃岐課長 そこまで処理をやるということであればですね。例えば、受付を一律にマニュアルみたいにやってもらったものを全部見て、では、これをどこまで深めて処理をするのかというようなことをもう一回改めて聞いてみるということになるよりも、一回聞いた段階で、これは更に深めなければいけないかどうかということも念頭に置いて、しっかりと処理方針まで含めて考えながら相手と対応をしていくという、そういうやり方が、むしろこのように定型的ではない相談については、より有効なのではないかと思います。

小幡主査 例えば、道路の改善、標識が要る要らないというのはどなたが判断するんですか。

讃岐課長 国道管理事務所と相談をし、同じような危ないところ、あるいは別途のこういうところにあるはずだけれども、ここは基準に照らして言えば設置が必要になるのではないかと、あるいは設置した方がいいと。

小幡主査 当然、それは国道管理事務所の方を抜きにしては決定できないですよ。

讃岐課長 はい。もちろん国道管理事務所にそういう働きかけをするわけです。

小幡主査 そうですね。だから、結局そこが必要になってくるわけだから、電話を受けた方では無理でしょう、何度も言うけれども。

讃岐課長 電話を受けた当人が国道管理事務所働きかけを行なうというのが、まさに行政相談の仕事の本質だと思うんです。

新井課長 コールセンターの人から話を聞いて、うちの職員が国道管理事務所に行くだ

ろうと思うんですけども、そのコールセンターから話を聞いただけで話が国道管理事務所にいくだけの材料が全部そろっているかというのが大変難しいんじゃないかというところですね。

工藤専門委員 それはマニュアル化して、例えば、まさに今日いただいた事例集に従えば、こういうのが来たらどこなのかとか、その明確な場所とか、そういうのをきちんと聞くようにという指導をしておけば、あとはいいんじゃないですか。そうはいかないんですか。

讃岐課長 それを聞いた上で。

小幡主査 そこはもう国道管理事務所に任せるしかないじゃないですか。だって、現実的に客観的に必要性がないものはできないわけだから。

讃岐課長 単に取り次ぎではなくて、どちらの方向に持っていくのかという判断というものをした上であっせんというものをしているわけなので。

小幡主査 それをやるのは、やはり国道管理事務所じゃないですか。

讃岐課長 最終の判断は国道管理事務所ですけども。

根上行政相談企画官 国道管理事務所に直接相談があれば当然そこで判断するんですけども、私どもに相談があるということは、私どもが第三者的・中立的な立場で判断を加えて、国道管理事務所が改善をすべきだと思えば改善するという方向であっせんをするという私どもの判断が必ず入るわけなので。

新井課長 何とか事務所に行っても何もやってくれないので、うちに相談に来たとか、そういうようなたぐいの話もあります。

根上行政相談企画官 そういう意味で、処理というのは私どもがどういう判断をするか、あるいは行政機関に果たして事実確認をすべきかどうか、そこから判断しなければいけないわけですね。申出の内容が行政機関に係る苦情であれば、すべからく相手に対して通知するなり、事情聴取をするということではありません。

小幡主査 だから、それは、どこの場所で、どういう事情でこうだこうだということを紙に書いてもらったらいいいんですよね、結局は。

根上行政相談企画官 ええ。それを相手に伝えるためではなくて、私どもが相手に何を求めるか。

小幡主査 判断材料ですね。それで結構ですけど、結局、その聞き取りの文書が必要ですね。だから、それを誰がやるかという話を今申し上げているわけです。

工藤専門委員 もちろん、そこから先に進めるか進めないかは皆さんが専門家としてやればいいんじゃないかと。

小幡主査 だから、相談業務というものはちゃんと処理として業務があるわけでしょう。そこが一番大事なわけですよ。単に聞き取るんじゃないですよ。

ちょうど時間になりましたので、なかなか1次ヒアから2次ヒアまで結構時間がありましたので、これだけほとんど同じことの繰り返しで、この話は1次ヒアのところで十分同

じことを伺ってしまして、同じようなことを申し上げて、今日事例をいただきましたけれども、ほぼ同じようなことは1次ヒアのところで説明を受けていたと思いますので、同じことを繰り返されても進みがないですね。

今、私もそうですけれども、委員がいろいろ意見を言いましたので、再度御検討いただきたいと思います。これからどんどん縮小して行政相談はたたむ一方だというのであれば、それはなくなっていくものについて市場化テストもないだろうというのはわかりますが、やはり本来そうではないだろうと思うので、もう少し広報をしっかりと増やしていくというときに、どういうやり方が本当に効率的に国民のサービスになるかという観点で委員からいろいろ出ましたので、相談業務の方向性も含めて、もう一度御検討いただければと思います。その結果については、また事務局の方にお知らせいただきたいと思います。これは私どもからのお願いです。もう一度お考えいただけたらと思います。

今日はどうもありがとうございました。

(管区行政評価局(総務省)関係者退室)

(経済産業局(経済産業省)関係者入室)

小幡主査 それでは、続きまして、経済産業局の事務・事業、消費者相談業務に関しまして、経済産業省より説明をお願いいたしたいと思います。経済産業省からの説明は10分程度といたしまして、その後、30分ほど質疑を行いたいと思いますので、よろしく願いします。説明に当たりましては、市場化テストの実施ということに限定していただくようお願いいたします。では、よろしく願いいたします。

寺坂商務流通審議官 経済産業省商務流通審議官の寺坂でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、10分程度ということでございますので、お手元に別途「経済産業局消費者相談室の現状について」という資料があるかと思っておりますけれども、適宜そちらの方にいきながら、私どもの考え方、検討状況、あるいは懸念をしている点、そういったものについてまずお話をさせていただきたいと思っております。

この委員会の方から、相談業務につきましては、今、非常勤職員の方々が行っているということもあって、市場化テストの対象とすることが可能ではないかという御提案、御指摘というふうに認識をしております。そのようなお話でございますので、私どもも頭からそれを否定することではなくて、その実施の可能性について検討しております。本日は、これから幾つか心配な点もあるものでございますので、率直な議論をさせていただければと思っておりますけれども、これは一度意見交換したときと重なるかもわかりませんが、参考資料の方の1にございますように、各経済産業局には消費者相談室というところがございまして、そこで、沖縄は1名でございますけれども、数名の非常勤職員の方々が担当をして日々業務を行なっているわけでございます。

2ページ目は処理件数でございますので、次の3ページ目を御覧いただけたらと思っておりますけれども、各消費者相談室で行なっておりますのは、いわゆる消費者相談、これは例えば

申請手続の書類の書き方をどうしたらいいとか、そういった決まった定型的なものでなくて、被害に遭われている消費者、困ってどうしようかといった方からいろいろ事情を聞きながら、法律の適用の可否についての判断をしたり、あるいは、このようにされたらどうでしょうか、こういうやり方がありますけれどもといったようなアドバイスをしたり、それから、消費者の方だけではなくて、国の機関でございますので、法律を執行する、そういう我々に対しまして、また、弁護士の方、あるいは各地の消費生活センター、そういった方々からの法律解釈に答える、そういったことも行なっております。それから、行政処分の内容についての御本人との関係とか、そういったものについての問い合わせ等々もあるわけでございます。そういういわゆる法律判断を含む業務が多いわけございまして、その法律の判断や解釈を、プロの方も含めて問い合わせに応じているということでございます。

その内容も、次の4ページでございますけれども、非常に多岐にわたっております。右側にざっと十数項目並べてございますけれども、前半はいわゆる悪質商法の問題でございます。これは、悪質商法でございますから、もともと悪意を持っている事業者が相手になるわけでございますけれども、そういう悪質商法のもの。それから、後半は製品の安全の問題とか表示の問題、個人情報等々、非常に多岐にわたっている。そういうことで日々業務を行なっているわけございまして、そういう中で、市場化テストの御提案、御指摘について、私どもが今考えているというか、気になっておりますのは、技術面と消費者政策、両面から検討しておりますけれども、今回の市場化テストの基本理念は、法律にございまして、より良質かつ低廉な公共サービスを実現する。そういう観点から考えますと、非常に大きな問題として、いわゆる偽装請負の問題があるというふうに考えてございます。今申し上げましたとおりございまして、いろいろな問い合わせに対しましては、法律解釈を含みます助言・判断を提供する、そういう業務でございますので、紛争の当事者の民事的、あるいは行政的な法的措置に影響を与えるものでございます。

それから、私どもでは行政処分の対象となるのかどうか、そういったことを示さなければいけない、そういう性格を有しているものでございますので、日々の業務におきましては、私ども本省、それから経済産業局の担当部局と密接な連携のもとに相談者に対応し、返答する、そういう案件が多いわけでございます。

例えば、最近ありますいわゆるマルチ商法ですが、これはマルチ商法に当たるのかどうか、特商法の対象になるのかどうかとか、あるいは事業者間取引を装って個人を相手にしている、そういったもので、これは事業者間取引と言えるのか、事業者と個人との取引と言えるのかとか、いろいろな難しい判断をしなければならないというようなことございまして、相談室だけではなくて、局、本省の担当部局との法律解釈、適用を含めた相談になるわけございまして、それを一回電話を置いて、また改めてというようなものにはなかなかならない。問い合わせされている消費者の方は非常に困っておられたり、急いだり、そういう状態にあるわけございまして、なかなか難しいのではないかというふう

に思っております。

ですから、マニュアル的なものはその場で答えられるかもわからないですけども、ご指摘のあった受付票を書く役割とか、苦情の受付、それだけで終わったのではなかなか難しく、マニュアルどおりにはいかないということとっております。受付票を書く役割だけに限定するというのは、これはよく我々が批判されるたらい回しとか、同じことを何度説明させるんだとか、そういう状態になる可能性が極めて高いわけでございます。また、クーリングオフとか、ああいった相談の場合であれば、期限が8日以内とか限られているわけですから、下手すると回答が遅れて期限が過ぎてしまったとか、そういった場合にもなりかねないわけなので、日々の業務では、極力短時間、即日で回答できるように努力をしているわけでございますので、「とりあえず伺いました。後でまた御返事します」というやり方というのは納得いただけないのではないかとこのように考えてございます。

それから、相談をいただいた場所によって解釈が違ったり、そういったことになっていけないわけでございますので、担当職員がいろいろコンタクトしながら、情報共有をしながらフォローをしていくというようなこともあるわけでございますので、そういったことをやっていこうとすると、いわゆる偽装請負の問題が出てくるんじゃないかということに非常に懸念をしているわけでございます。それで、今、私どもがやっているやり方で、その質を確保して、その上で市場化テストの対象となる場合に、今のやり方を維持すると偽装請負になるんじゃないでしょうか、そういう心配があるんですがという事務局への問い合わせに対しましては、その可能性はあるというふうな御回答をいただいているものでございます。あると言われると、今までのやり方を変えなければいけない。やり方を変えらるとなると、今度は質を下げってしまう心配がありまして、その両立をさせるというのはなかなか難しいのではないかとこのように思っております。この偽装請負の法的な整理、制度的な整理、そういったものの解決なしでは、なかなか市場化テストに今のままで持っていくということは困難なのではないかとこのように考えてございます。

それから、それ以外の問題といたしましては、市場化テストになった場合の処遇改善といえますが、そういう状態、相談に当たっておられる方々の処遇がどうなるのかというような心配も現実問題としてございます。今でも非常勤職員の方々は大変御苦労の多いものをしっかりやっただいていただいているわけございまして、私どもも処遇改善に努めてはきておりますけれども、そういったことが市場化テストの対象になったときにどうなってしまうのだろうかというような心配もあります。また、先ほどの質の高い業務、良質な業務を確保するという観点からいきますと、行政と相談業務、ここが切り離されてしまうということによって、連絡、情報交流、そういったものが難しく、結果的に消費者の方々にマイナスになる。消費者行政の後退ということになっていけないのではないかとこのようなことがございまして、御案内のとおり、消費者庁の議論とか、そういったものがあるわけでございますので、現場に相談室以外でも御苦労、御活躍されている消費者団体の方々、そういった方々からの批判を受けることのないような仕組みに持っていかねばならな

い。そういう意味合いにおいては、いろいろな角度からの慎重な検討を経た上での結論を得ることが大切なのではないかということでございます。

先ほどの処遇の関係につきましては、相談員の処遇水準を下げないということを条件とするようなやり方はないのかということも検討して、これも事務局の方にも御相談をしておりますけれども、請負という制度的な制約からすると、なかなか難しい点がありますねというようなことで、肯定的な反応はいただいていないというようなこともございます。

以上申し上げましたけれども、理論的に市場化テストの対象にするということが可能な部分があるのかもわかりませんが、制度的に幾つかの点を解決しないとなかなか難しいのではないかとこのように考えているところでございますので、よろしく御検討いただきたいと思っております。以上でございます。

小幡主査 審議官に来ていただきまして、ありがとうございます。基本的には、市場化テストに前向きではないかというふうにお聞きしたのですが、ただ、技術的な問題と、今のやり方では偽装請負という懸念が生ずるのではないかとこの点と、それから、相談員の処遇のことというのが技術的な難点としてあるというような御説明であったかと思っております。その点も含めまして、16時20分程度までと思っておりますが、委員の方からいかがでしょうか。

まず偽装請負の点では、おっしゃったように、今のやり方ではというような話になると思うのですが、それぞれの経済産業局ごとというふうにする、そもそもそんな件数的にもないですね。つまりボリューム、市場化テストで民間がこういうふうに参加して、より効率的にするというためには、ある程度のボリュームを持って、例えば全国でコールセンター的なものをつくるとか、そういう方が民間にとってもより魅力的であるし、結果的に効率的になると思われるのですけれども、偽装請負の場合は、その後ろにいて一々聞いてしまうとか、そういう状況になると、まさに一々指示をするというふうになると偽装請負というふうな話になるのですけれども、例えば、その受けていただいた民間の方を統括する方を置く。その人が指示をするというふうな格好になれば、これは偽装請負ではないですね。ただ、そういうふうにするためには、ある程度のボリューム、まとまりがあった方がやりやすいだろうということはあるかと思っております。ですから、こういう話というのは全国的、あるいは全国でなくても、何カ所でもよいかもしれませんが、そういうコールセンター的なものを設置する。そういうことをすれば偽装請負という問題はクリアできるというふうには考えられるのですが、いかがでしょうか。

寺坂商務流通審議官 まず、ボリュームが少ないという意味がよくわからないんですけども。

小幡主査 要するに、何人ぐらい置けるかということですが。

寺坂商務流通審議官 人数はそうでございますけれども、資料の2ページのところにありますように、窓口は19年度、年間でございますけれども、局全体で1万2,000強の相談・処理をしているわけでございます。もちろん簡単な相談もあるのですけれども、決して

少ない数ではないというふうに思います。

それから、コールセンターの話は、まさに偽装請負といいますが、先ほど担当の統括の方がいらっしゃったということではありますけれども、結局、先ほど資料でありますように、幅広い範囲の、つまり一件一件事情が違うわけですね。対象の項目もたくさんあります。さっきマルチとビートゥビーの話を申し上げましたけれども、それ以外にも多種多様に、店舗販売だったら、店に買い物に行く場合、法律の対象にならないものですから、俗に言う展示会商法というのがございまして、展示会の形をとればいいんじゃないかという話とか、まさにこれは悪質商法の世界ですから、特に特定商取引法、割賦販売法の世界は、まさに法律の隙間をいかにして抜けて消費者をだまして金を取るかという、そういう人たちを相手にするといいますが、そういう人たちに引っかかってしまった人の相談なわけですね。多種多様な形態があり得るわけです。それは悪質商法の例ですけれども、それ以外に製品安全等々、いろいろな相談があるわけございまして、それをコールセンターにいらっしゃるとなると全部さばいてというのは私は現実的には難しいと思います。それは、一件一件に応じて、それぞれの局、場合によっては局から本省も含めまして、そういうことにならなければいけないと思います。

それから、もう1つのコールセンターというのは、簡単なものは受付で済むのかもわかりませんが、さっき申し上げましたように、切羽詰まって御相談になっている方に、とにかく受付だけして、あとは相談しますというようなやり方は、これもまた質を下げるだけであって、余り現実的な処理の仕方ではない。かえって国民へのサービスを低下させるということになると思いますので。

小幡主査 コールセンターというのは、受付だけというふうな、名前の響きでそういうふうに使われたのかもしれませんが、そういう意味ではなくて、電話を受けるというセンター化するという意味です。ですから、それは別に従来の質を落とすという話ではないですが。

それから、前半おっしゃったこととの関連で言うと、非常に難しいケースがあると。これは判断を仰がなければいけないというケースは当然あると思うんです。その場合に、直に民間の方が聞いてしまうと、それは偽装請負という格好になるだろうという話です。そこは聞くかどうかということも含めて、統括の管理者、民間の方の管理者がまず聞いて判断をして、その管理者から直接的に省の然るべき方に協議をするということは当然可能ですね。ですから、そこは偽装請負というのはちょっと技術的な処理にはなりませんけれども、要するに民間を束ねる人がきちんといるということがまず必要なわけで、その方を通していただいて、あとは協議をしていただくということはもちろん可能ですね。

寺坂商務流通審議官 更にもう1つ、システムを複雑にする、長くするという、間にもうお一方入っていただくということですね。

小幡主査 ですから、ある程度のボリュームがあった方が、より効率的ではないかというふうなお話も合わせて申し上げます。つまり、人が多いということですね。

安井参事官 安井と申しますけれども、議論を幾つかに分けないと、今、話が若干混乱をしておると思います。私どもは1カ所に集めることについては、若干別の問題がありまして、これは別途、後でお時間があるときに説明したいと思うのですけれども、現実ベースは、相談者の方、それからプロの方がされる場合もあるんですけど、それを聞く。それで、1年間に1万2,000件ですから、毎日、日本中でやれば50件、60件の件数があって、このうちかなりのものが結果的には法律判断そのものとなります。しかも、私どもは、違反行為を知るということは、行政処分をするかどうか判断しなければいけない問題なので、そこにつながっていかないと意味がないわけでございます。そうすると、間に立たれている民間の方が、まずこれが法律上の問題があるかないかをジャッジするということは現実的かという問題がまずあります。かつ、非常にたくさんのイシューについて一々聞いて回らないといけないのに、間に人が1人いて、その人が全部道筋をつけるというのなかなか現実的とは思えない。ちなみに、主査も7月のときには、今、民間の方が法律についての判断について答えるというのは無理だし、危ないというふうにおっしゃっておられました。そのとおりでありまして、したがって、結局は偽装請負問題は監督者がいるいないの問題じゃなくて、個々の案件について、これはどこまでアウトと言うか、どうやるかということを一々やりとりをして今答えているんですね。それについて、それをやると偽装請負になってしまうというのだと困ると申し上げているのです。

小幡主査 それは、その場で答えているんですか。

安井参事官 その場で答える場合もあれば、後でお答えをする場合もありますけれども、極力一日でやるようにしているんです。というのは、相手はお困りなので、それを一々書面にして、この前おっしゃっているように、受付票を書くのが役割で、それをやる部分は市場化テストの対象にしたらいいいじゃないかというのでは、これはさすがに現実的に回らないのです。しかも、大体、御相談者の方は切羽詰まった状況の中で順序立てて体系的に御説明はなかなか難しいというのが実情なので、いろいろお話を聞いて、大体こういうことかなと思ってつなぐのですが、やはり法律の観点からもうちょっとここがわからないとか、もっとほかのとかやりとりをして、やっと1つの案件を処理していくということが多いのです。そんな場合というのが、窓口に立っている方々といわば直接的なやりとりになってしまいます。そういうやりとりをいわば日常的にし、これはアウトとかを判断しているものです。また、行政処分が若干絡んでいて、相談員の方の回答ぶりを制約することもあるのですけれども、そういう指示をすることが偽装請負に該当する可能性があるから私どもは今言われているものですから、それだと、システムとしてワークしなくなるものですから、それは非常に困るんですというお話をしているのであります。

小幡主査 今、非常勤でやっているわけですね。

安井参事官 そうです。

小幡主査 その方が自分で判断できない場合はどうしているんですか。

安井参事官 これは消費経済課という課の一部になっていますから、その職員と個別

に相談をしたり、あるいは別の担当課や本省に問い合わせる場合もあります。

小幡主査 そうですね。必ずしも、その場だけでは解決できませんよね。

安井参事官 もちろんです。

小幡主査 それで本省に問い合わせたりする。それで、あくまでその人が返事をするというシステムにしているのですか。

安井参事官 極力そうしています。非常に難しい案件もあって、日数がかかるものがないとは言いませんが。

小幡主査 そのシステムは確かに今度のあれだと変えないといけない。答えるのは必ずしもその人という必要性はないと普通は考えられますよね。

寺坂商務流通審議官 だから、そこはたらい回し議論ですけどね。答えをポンと出して、「はい、わかりました」と終わるならいいですよ。そういう簡単なものじゃありませんから。

小幡主査 でも、そこまで即決の判断を求めているわけでは恐らくはないですよ。難しい案件であればあるほど。

寺坂商務流通審議官 まさに難しい案件ですから、今度は受けた人が担当課や本省に問い合わせます。

小幡主査 それは、責任がある方が答えていただいた方がよろしいんじゃないですか。

寺坂商務流通審議官 それで、向こうがまたいろいろおっしゃいますよね。それは、御満足いただける答えならいいですよ。それは「わかりました」で終わるでしょう。だけど、いろいろ難しい話ですから、「私はこう言ったんだけど、これはどうなの」と言って、「えっ、そういうことだったんですか」とか何か議論になって、「何よ、さっき私が言ったのに、なぜあなたは聞いていないの。なぜさっきの人を出さないのよ」と、そういう議論になるのはほぼ目に見えている、たらい回し議論だと思うんです。

小幡主査 でも、必ず、余りはっきりわからなかった人がまた答えなければいけないという理屈もないですよ。

寺坂商務流通審議官 それは、一度伺った話を繰り返し聞かなければいけない、その問題だと思うんです。

安井参事官 そういうことに対する批判を私どもはいつも受けているので、そうならないように何とかしたいと思ってやっているんです。

小幡主査 むしろ権限ある人に答えさせろという議論はないですか。

安井参事官 そうすると、結局、全部そういうのを誰かが仕分けていかなければいけないので、結局、それができるように、そして、その人がちゃんとお答えをして、その回答は私どもの省としても法律判断として問題がないように回答していただくというやり方をしているわけです。

小幡主査 そこはやり方だと思いますが、非常に難しい案件で、たぶん電話を受けた方が処理できないものについて、またその人に答えさせる必要性がどのくらいあるかという、

そこは考え方で、もちろん今のお考えもわかりますが、別のやり方というのも可能性はあると思いますけれども。

寺坂商務流通審議官 繰り返しですけれども、事実確認をするというのはのすごく難しい話です。そこは、1人の人がきちんと体系的に理解するというのが大事だと思います。やはり難しい案件、簡単な案件ももちろんありますけれども、それは1件処理するのに何時間もやりとりしてというのは少なからずあるわけございまして、そういったものの処理というのが、逆に言うとそういうのが求められていると思うんです。お困りになっている方ですから。

小幡主査 ほかの委員の方、いかがですか。

内山専門委員 消費者相談員の方というのは、かなり即答できる能力といえますか、知識を持たれているのでしょうか。かなりの知識がないと難しいように思うのですが、非常勤の方でどの程度対応可能なのでしょうか。

安井参事官 基本的には、この種の消費者法制についての知識を持っている方を認める資格制度が今、日本に3つぐらいあるのですが、そういう資格をお持ちの方を選んでおります。ただ、悪質商法の方というのは毎日のように新しい手だてを考えるからやっていっているわけございまして、したがって、私どもも解釈や判定を次々と更新をしてやっています。どんな優秀な方でも、毎日のように私どもとアクセス、コンタクトせざるを得ないというのも実情です。大きな流れとしては、通常の御相談という方は地方自治体の消費者センターの方に行かれることが多くて、私どものところに来られるのは、やはり法律上、これは本当にどちらかわからないとか、先ほど寺坂から申しあげましたように、弁護士の方とか、まさに消費者センターそのものからの問い合わせとか、そういう部分はどうしても多いんです。つまり、法律所管庁でありますので、自ずとそういう性格の中でどうやって答えていくかというのが私たちの非常に重い制約になっているんです。

小幡主査 そこまでいくと、やはり非常勤職員の方でも難しいですね。

安井参事官 だから、私どもの本省まで上がってきて、私どもの中でも実は法律上の専門の弁護士さんも交えた回答方針を提示する場合もございまして、それは案件により万別でございまして。そういう意味では、普通の手続はどうしたらいいんだとかというタイプのものとは大分違う世界であることは事実であります。

小幡主査 そうであると、非常勤の方というのは受け継ぎみたいな形に、實際上、幾ら能力があっても、そこまで責任をもった答えはできませんよね。

安井参事官 非常勤の方だからというのはちょっといかがかと思いますが。

小幡主査 能力的にもなかなか。

安井参事官 今のところ、5年ぐらい継続雇用を原則にしていまして、その間にできるだけ能力を持っていただいて、やれるものを増やすようにするのですけれども、結局、最後は、法律のエッジが立つようなところは行政処分とどうしても絡んでしまうものですか確認作業をしていることは事実です。

寺坂商務流通審議官 非常勤の方が中心でというのは、プラス面はあると思います。そうでない場合でも、どうしても人事のローテーションとか、そういったものも出てまいります。この道一筋で、だけど、最後の法律判断の非常に難しいところは、やはり助言の所見で判断してもらおうというようなこととか。

小幡主査 そうすると、ノーアクションレター制度みたいな話になってしまいますか。

安井参事官 事業者の方からは、ノーアクションレターがくることがあります。私どもは、それはそれで処理しております。

小幡主査 それは相談というよりは別ですかね。

安井参事官 ただ、ノーアクションレターの速度では、例えばクーリングオフが使えるのは8日間だとか、あとは、お金が大変な被害に遭っている方にノーアクションレターを出せとおっしゃるのはちょっと理論的過ぎるのではないのでしょうか。

小幡主査 そうですね。今は個別相談というのもなかなかね。

寺坂商務流通審議官 お墨付きを与えますから。

小幡主査 ただ、今回の議論は、要するに、早く言うならば、非常勤でやっていらっしゃる相談員の方は、結局は難しいのは御自分では判断できないということになりましょうし、それを例えば市場化テストでやったときに、それでは偽装請負に一々なるんじゃないかという御懸念に対しては、管理者を置いたらどうかという話で、全国一律にはできないというお話があるわけですね。

安井参事官 今のお話のうち、管理者を置けば問題が解決するという点については、私どもは今納得できていないと申し上げているので、もっと日常的な調整とか、コンサルテーションについて、広く偽装請負問題から解放されるようにしてもらいたいと言っております。

小幡主査 ただ、統括者に言えばいいという話では足りないですか。

寺坂商務流通審議官 だから、より良質な公共サービスの提供とは両立していないのではないだろうかというのが私どもの考え方でございまして、それはサービスの低下につながってしまうのではないだろうか。そこをクリアしようとする。

小幡主査 人を1人通すことによってということですか。

寺坂商務流通審議官 1人か2人か、それはわかりませんが、システムとして複雑になることだけは確かであります。たぶん時間もかかるでしょう。

小幡主査 ただ、質はならせませうけど。そこで何人が電話で相談を受ける人の質を、結局、管理者を置くことによって、ある程度管理するということは当然そこで可能になるわけですね。その上で上がってくればいいわけです。

寺坂商務流通審議官 システムとして複雑になっていくことだけは確かだと思いますけれども。

小幡主査 複雑と見るか、それは御判断だと思いますが。あるいはそうかもしれません。

安井参事官 複雑というのは時間も問題なんですけど、この問題は実務の問題と同時に、

法律回答責任の問題がどうしても発生しますので、きちんとした議論をせずに、管理者を置けばいいというような議論では私どもとしてはちょっと。

小幡主査 できれば、本当に法律回答責任の問題については、相談を受けた人ではなくて、法律を所管するところのかなり責任のある立場の方が答える方が私はシステムとしていいと思いますが。回答を受ける人にとっても。だから、それはシステムのつくり方だから、今はそうになっていない。また一番初めの方に戻して、その方から答えさせるというシステムだというお話は承りましたが、それは今のシステムであってということで、だから、システムを変えればということが前提になります。

寺坂商務流通審議官 それでは質の向上ができないんじゃないかということですね。

小幡主査 それほど複雑な案件であれば、それはどちらがいいかということだと思いますが。

安井参事官 おっしゃっている「システムを変えれば」というのは委員会からのお話で、それをやるのが結局は相談者の方々から受け入れられるかという問題はまた別の問題だと思っています。

小幡主査 サービスの質がよくなるということが基本ですから。私どももそう思っておりますので、そういう観点からの御提案なので。それで、場所は。

安井参事官 場所の議論は、今ここの資料にもございますが、今、1局2ないし3名程度の組織でありますから、これを1カ所に集めるという議論については、経産局自身にお見えになる方もいらっしゃるの、局における相談受付能力をゼロにすることはできないと思っています。したがって、各局にある程度の規模は残さざるを得ないと思っています。これがものすごく大きい組織だと、分割というのもまだ案になるのかもしれないんですけども、そこには大変大きな制約があつて。

小幡主査 来所なさるといふ相談業務を残せという議論をしていますか。

安井参事官 残せというか、私どもから申し上げているのは、この話について、今度はもし逆に法律所管庁に対して、この法律はどうなっているんだとお聞きに来た人に、お答えできませんとはさすがに言えないんですよというお話をしております。

小幡主査 今の御発言の議論というのは、都道府県で受けて連携をすればいいという話ではないかと思いますが、そうではないんですか。

安井参事官 うちの局における消費者相談をなくしてしまえというのだと、結局、それだったら消費者からの問合せにはお受けできませんと言わざるを得なくなりますので、それはさすがに成り立たないという議論になっております。でも、それは常識的に考えてそうだと思いますが。

小幡主査 それで、全国のコールセンターという話は。

安井参事官 ただ、そこにこのグループを全部持っていけばいいという議論はさすがにできなくて、ある程度は必ず各局に相談員が要るのでありますというようなお話をしております。

小幡主査 非常勤の職員を置くということですか。

寺坂商務流通審議官 はい。局にも残るし、新たにコールセンターができるという、そういうものになるんじゃないかということです。局はなくせませんから。

安井参事官 すると、非常に小さいグループになっていまして、それが先ほどから申し上げているのは、いろいろな指示とか、そういう問題とうまく絡めて設計できるかという問題はまた別の問題としてちゃんと考える必要があるということでもあります。

小幡主査 ただ、そこは来所用に非常勤の職員を何人残すかとか、そこら辺はまた分権の議論がどういうふうになっているか私、今承知していませんのでここでは申し上げられません。申し上げているのは、どちらかということ、電話の件数はある程度あるというお話でしたから、それについて、より効率的にするために、1カ所でなくてもいいのかもしれないけれども、民間がよりやりやすいというのは1カ所にまとめるということだろうと思いますから、そういうふうにして受ければ、偽装請負ということも、要するに管理者を置きやすくなりますので、払拭できるというようなお話で御提案を改めて申し上げているので。

あともう1点は、処遇の話ですね。これは、どういうふうな形で実施要項で出すかという、多少技術的なやり方の問題があるかと思いますが、通常であれば、概ね国が雇う非常勤よりは、こういう形で市場化テストで出したものの方が高くなるというのが通常なんですよ。したがって、もちろん総合的な評価になりますので、そこら辺で評価してというやり方になるかと思いますが、ズバリ幾ら以上という形で書かなくても。それは、それほど心配は要らないのではないかというふうに思っていますが。

寺坂商務流通審議官 心配要らないという見通しだけでは、日々生活している人にしてみれば、「たぶんそうならないから大丈夫ですよ」と言って、「はい、そうですか」というふうにはなかなかいかないだろうと思います。そこは、やはり制度的に確保されないと、仮に私がその立場であれば、そんなことを言われてもねと、正直言って、私はそう思いません。だから、やはり制度的に確保されることが大事だと思います。これは、消費者団体等々、この種のもので動けば関係のある人々にとっては非常に大きな関心事項であります。

それから、つけ加えですけれども、現場と行政との連携といいますか、これは消費者庁の議論等々、ずっと求められている話でありまして、今伺っているような話は、どうしてもそっちが切れる、あるいは複雑になる、そういう形でありまして、より良質な公共サービスの提供というもう1つの大事な理念とは相反しているのではないかという感じがしております。

小幡主査 済みません、ちょっと私、不正確なことを申し上げて。実施要項で書けないという言い方は正確ではなくて、まさに国会附帯決議の内容でありますとか、現在の消費者相談員の賃金額とか、そういうものを踏まえるというような形で情報提供した上で、提案書で今の賃金より低くなっていないということは確認した上でということとは可能ですよね。だから、その書き方については、更に事務局と相談していただいて、技術的な書き

方についてはあり得ると思いますので、制度的な保証の意味ですけれども、まず、どこまでできるかということはこちらで更に検討したいと思っています。

時間がまいておりまして、いろいろ平行線の部分もありますが、今のシステムにどのくらいこだわられるかということだと思えるのですけれども、今のシステムで提供していらっしゃる質を、もし新しいシステムをつくったときに、まずシステムの構築において下回るようにつくらなければよいわけでありますから、その上で、市場化テスト導入ということで、今、御懸念のところは、後者の部分はどうふうな書きぶりがあるかということの検討になりますけれども、前者の偽装請負の話については、システムの変更ということでの対応は可能な領域ですので、2次ヒアで理論的にはそんなに後ろ向きというわけではないと思うのですけれども、障壁があるという話をお伺いしましたが、今日の議論を踏まえて、もちろん質は下げたくないというのは当たり前で、我々もむしろ上げるという方向で、より効率的にできないかというところで御提案申し上げているのでありますから。ただ、その中で、今のシステムだけで考えると、それはなかなか難しいことはあると思いますので、そのシステムを変えて、どのようにできるかということ再度御検討いただきたい。それは2次ヒアリングのところでの我々からのお願いということで、再度お願いしたいと思います。

寺坂商務流通審議官 別に検討そのものを頭からしないということは申し上げるつもりはありませんけれども、質の確保と、それから法的整備。法律違反と言われたのでは話になりませんから、そこが本当に両立できるのかどうか。それから、さっきの待遇の話も事務局とは相談いたしますけれども、いい知恵が浮かぶのかどうかということかと思っております。

安井参事官 何とかする方法を考えるというだけでは私らにも厳しいところがあって、委員会なり事務局の方からも、具体的に今、主査がおっしゃった話は、では、こういうふうになって、こういうやり方で、こういうことになるんだという御提案もいただきながらやらせていただかないとちょっと議論は進みにくいなと思っております。

小幡主査 わかりました。それでは、それは事務局の方とまた打ち合わせていただきたいと思えます。

本日は、お忙しいところ、どうもありがとうございました。

(経済産業局(経済産業省)関係者退室)

小幡主査 それでは、本日の第11回地方出先機関分科会は終了とさせていただきますと思えます。どうもありがとうございました。