

- 創設5年目を迎えた消費者庁では、組織や業務全般について課題を洗い出すため、創設時の理念に立ち返り、この5年間の活動を対象に全面的なレビューを実施。
- 「3つの柱」と「6つの重点課題」に庁を挙げて取り組み、6年目からの再出発を期す。

「3つの柱」と「6つの重点課題」

1. 消費者にとって「身近で頼りになる存在」になる

(1) 消費者力の向上をしっかりとサポートするための取組

- 誰でもどこでも利用しやすい行政サービスの提供に係る先導的取組
- 分かりやすい情報提供と様々な学ぶ機会の確保

(2) 消費者問題の「見える化」

- 消費者問題の的確な把握、消費者事故情報の通知制度
- 生命身体事故の調査業務の改善

2. 「危機管理」と「平時対応」の両面に応える体制を作る

(1) 危機管理等に関する業務体制の強化

- 緊急時における庁内の意思決定、関係省庁との連携

(2) 業務の継承、課題の先送り防止

- 記録の保存
- 制度の持続的かつ適正な運用

(3) 地域の現場及び国際対応の強化

- 地域における対応力の強化
- 海外との連携強化、越境トラブルの相談体制強化

3. 「専門人材」を育成しながらWLBを実現する「職場」を作る

専門人材の育成・確保、職場環境の改善

- 研修、キャリア形成、人事交流
- ワークライフバランスの実現
- 多様性尊重の組織文化の形成

改革の方向性

【対応策】

- 「消費者ホットライン」の3桁化や、関係機関等の相談窓口の相互関係を見える化する。
- 消費者の特性に配慮した情報提供ツールの充実を図る。
- 消費者教育及び事業者啓発に関する多様な機会・ツールを充実する。
- 政府全体としての具体的な政策目標の在り方や効果把握のための指標の設定等について、次期消費者基本計画の検討作業の中で、消費者委員会や関係省庁等と連携して取り組む。
- 救済額集計ルールを統一化を進める。
地方公共団体のPIO-NET情報の活用指針についてルールを策定する。
- 消費者庁に通知すべき消費者事故等の情報の明確化を図る。
- 消費者安全調査委員会の調査業務を改善する。
- 緊急度に応じた危機管理の在り方を整理する。
- 「緊急時実践訓練」等を通じて、関係省庁との連携要領を演練する。
- 意思決定過程や事業の実績を合理的に跡付け・検証できる決裁文書を作成する。
- 制度運用において、関係省庁及び地方公共団体との連携を強化する。
- 業務上の課題に対して迅速に対応し解決する意識を醸成する。
- 地域ブロックごとに担当審議官を置くなど、都道府県ごとにきめ細やかなフォロー体制を整備する。
- 国際業務の体制を整備し、担当課間の連携を強化するとともに、国際業務に従事する人員の養成を図る。
- 海外派遣(米国FTC等)を含む各種研修等を通じて、消費者行政のプロフェッショナルを育成する。
- 「WLBの実現に向けたロードマップ」を策定する。
- モバイル型に加え、在宅型テレワークを推進する。