

消費者庁デジタル・ガバメント中長期計画

平成 30 年 6 月

(最終改定：令和 4 年 11 月)

目次

1.	基本事項	1
(1)	目的	1
(2)	現状と課題	1
(3)	計画目標	2
2.	デジタル社会の実現に向けた主な取組事項	4
(1)	デジタル原則に照らした規制の一括見直しに係るシステム整備	4
(2)	デジタル庁が整備する共通機能の活用の徹底	4
(3)	実現に向けたプロセスの整備及び推進体制の強化	4

1. 基本事項

(1) 目的

本計画は、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）の策定を受け、消費者庁におけるデジタル社会の実現に向けた具体的な取組等について取りまとめるものである。

消費者庁は、消費者が主役となって、安心して安全で豊かに暮らすことができる社会を実現することを使命としていることから、デジタル社会の実現に当たっても、消費者庁が提供する行政サービスの全ての関係者が、このような社会像の実現に資する価値を創造することを目的として取り組んでいかなければならない。

本計画においては、消費者庁が提供する行政サービスに対して利用者視点を第一とした企画を心掛け、消費者庁が運営する情報システムの改善を通じて、当該行政サービス及び関連する業務フローの改善を図ることで、国民等（消費者、事業者、消費者団体や関係する行政機関等）における有用性や利便性の向上を目指す。本計画は、このように、デジタル社会の実現を通じて、消費者が主役となって、安心して安全で豊かに暮らすことができる社会の実現に資することを目的とする。

(2) 現状と課題

消費者庁では、これまで、「消費者庁デジタル・ガバメント中長期計画」（平成30年6月。最終改定：令和2年3月）に基づき、消費者庁が所管する各種手続について、サービスのフロント部分だけでなく、バックオフィスの業務における情報のフローを一から点検した上で、書面や対面の原則、押印等のデジタル化の障壁となっている制度や慣習にまで踏み込んだ業務改革（BPR：Business Process Re-engineering）の検討を行い、利用者側との接点を考慮した利便性向上に向けて取り組んできたところである。

この取組の結果、サービスのフロント部分の改善として電子申請の導入等の成果があった一方で、利用者側との接点を考慮した情報システムの有用性・利便性の向上や、デジタル化やデータ連携による業務の効率化や新たな価値の創造に係る検討には至っておらず、今後も消費者庁内のデジタルトランスフォーメーション推進のため、組織を挙げて取り組んでいく必要がある。

具体的には、消費者庁が運営する各情報システムについて、業務フローの見直しも行った上で、費用対効果も踏まえつつ、より一層、利用者にとって有用性・利便性の高いものとなるよう、又は業務の効率化や新たな価値の創造に資するものとなるよう検討する。その際、消費者庁全体で利用する情報システムだけでなく、現在は各課室が運営している個別業務システムについても、情報システム部門が管理・運用する体制とすることで、消費者庁全体の業務フローを視野に入れた専門性の高い検討を行う体制を確立する。なお、そのための体

制整備として、令和4年7月1日、消費者庁に「デジタル推進室」を設置した。

(3) 計画目標

1) 独自の行政基幹システムの廃止及びガバメントソリューションサービスの利用

利便性とセキュリティ両面を確保したネットワークへの統合に向けて、令和5年12月末に消費者庁独自の行政基幹システムである消費者庁ネットワークシステムの運用を停止し、デジタル庁が運用するガバメントソリューションサービス（以下「GSS」という。）に移行する。

職員が業務の際に利用するシステムが大きく変わることから、本移行が業務にマイナスの影響を及ぼさないよう、デジタル庁と十分に連携して移行作業を進めるとともに、職員に対する周知を的確に行う。また、職員がGSSを最大限に活用することで、生産性の向上につながるよう、職員に対し、利活用の方法を積極的に指導する。

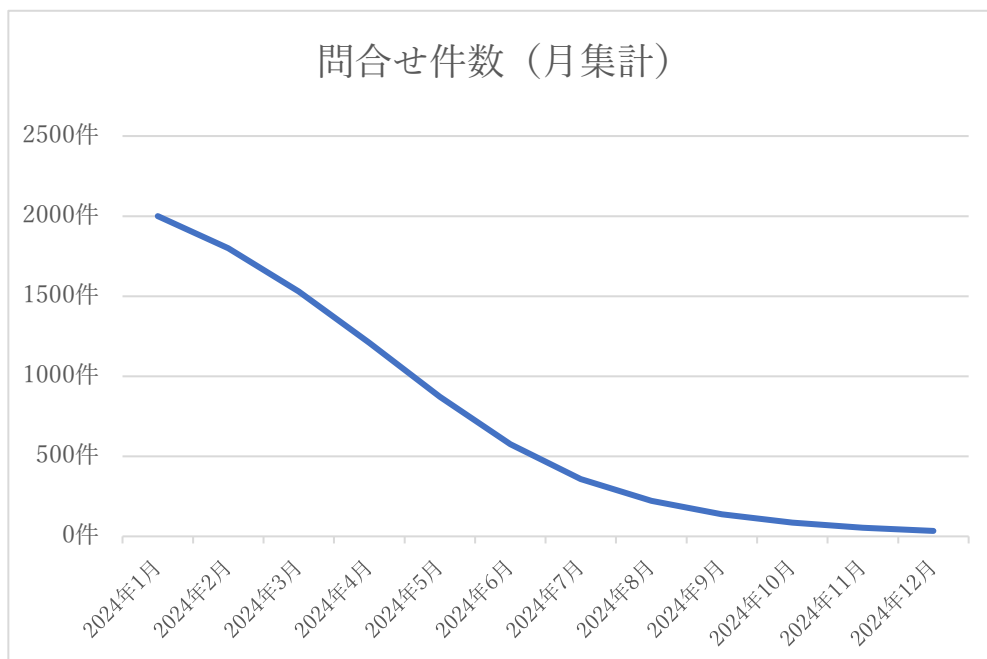
<KPI>

- ・ 令和6年1月1日にGSS利用開始
- ・ 令和6年1月のGSS利用に関する問合せ件数：1,200件以内
- ・ 令和6年2月以降のGSS利用に関する問合せ件数の割合：下表のとおり

年月	問合せ件数	減少割合 (%)	減少 速度
令和6年1月	2000		
令和6年2月	1800	10	
令和6年3月	1530	15	0.5
令和6年4月	1209	21	0.4
令和6年5月	871	28	0.3
令和6年6月	575	34	0.2
令和6年7月	357	38	0.1
令和6年8月	222	38	0
令和6年9月	138	38	0
令和6年10月	86	38	0
令和6年11月	54	37	0
令和6年12月	34	37	0

※令和5年12月末に消費者庁に在籍する職員のGSSの利用方法問合せ件数

※GSS不具合に対する問合せを除く



2) 既存の個別業務システムのガバメントクラウドへの移行、移行後の運用一本化

上記 1) で述べた GSS の利用開始と併せて、現在は消費者庁ネットワークシステム上で稼働している複数の個別業務システムを、デジタル庁が用意するガバメントクラウド上に移行する。

現在の個別業務システムは、当該システムを利用する各課室が自ら構築・管理・運用を行っている。しかし、各課室においてそれぞれ IT 人材を育成・確保し、高い専門性を持ってシステムの運営を行ったり、改善したりすることは困難であること、消費者庁内のシステムの合理化が求められていること、さらには、消費者庁全体の業務の効率化や新たな価値の創造を積極的に検討すべきであることを踏まえ、ガバメントクラウドへの移行後はデジタル推進室が一元的に運用・管理を行う。

<KPI>

- ・ 令和 6 年 1 月 1 日にガバメントクラウド利用開始
- ・ 令和 6 年 1 月現在でガバメントクラウドを利用し運用を統合するシステム数： 7

3) 利用者目線を徹底した個別業務システムの新規構築、既存システムの見直し

令和 4 年 5 月に、消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の改正法が成立したところ、衆議院及び参議院のいずれの附帯決議においても、「具体的な消費者団体訴訟事案に関し、適格消費者団体等の活動状況や消費者団体訴訟の訴訟結果を一覧できる仕組みの構築等を通じて、消費者が安心して案件を確認し、訴訟に参加できる環境を整備すること」とされた。これ

を踏まえ、令和5年度に、このような環境整備に資する新たなシステムの整備を行う。

また、2)で述べたガバメントクラウドへの移行後、既存の個別業務システムのうち、令和6年度以降、当該年度に更新時期を迎えるものを中心に、利用者視点を十分に取入れたシステムへと改善すべく、業務フローも含めた見直しを行う。

なお、システム構築・見直しに当たっては、柔軟な機能変更、円滑なデータの入出力や引継ぎ、コスト効率の向上が可能となるよう、ベンダーロックインとなる可能性のある製品ではなく、オープンな製品の採用を検討する。

<KPI>

- ・新規システムの利用開始：令和6年4月
- ・上記方針に沿って更新検討を行った既存システム数（令和6年度末）：3

2. デジタル社会の実現に向けた主な取組事項

(1) デジタル原則に照らした規制の一括見直しに係るシステム整備

デジタル臨時行政調査会のデジタル原則に照らした規制の一括見直しで実施された消費者庁所管法令等の点検・見直しについては、その後の検討状況に応じて、必要な措置を講ずることとする。

(2) デジタル庁が整備する共通機能の活用の徹底

上記1.(3)の3)のとおり、既存の個別業務システムについては、ガバメントクラウドに移行した後、令和6年度以降、順次見直しを行う。その際、各情報システムについて、品質・コスト・スピードを兼ね備えた行政サービスの実現に向けて、デジタル庁が検討しているアーキテクチャに基づき整備されるベースレジストリ等の共通機能の活用を徹底する。また、サービスデザインの観点を踏まえた徹底した業務改革（BPR）を行うとともに、システムのモダン化・クラウドネイティブ化、ガバメントクラウド上の共通機能の活用を徹底することにより、運用等経費及び改修経費の3割削減によるシステム経費の最適化を図るとともに、利用者にとって利便性の高いシステムへ刷新する。

このため、各情報システムの一元的な見直し及びPMOを担うデジタル推進室の体制を整備し、集中的にBPR・システムのモダン化等のシステム刷新を行う。これらの取組は、適時・適切にプロジェクト計画書に反映し、PMOにおいて実施状況を監理する。

(3) 実現に向けたプロセスの整備及び推進体制の強化

本計画の取組を確実に実施するため、各情報システムに係るプロジェクト計画書の作成を徹底するとともに、デジタル推進室において、システムユーザーたる関係課室と連携して同計画書に基づくシステムの刷新及びプロジェクト監理を実施する。

また、デジタル庁と連携しながらデジタル人材の確保・育成に取り組み、PMO・PJMOの推進体制の強化を図る。